

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات الکترونیک و خبرگی مشتری بر پذیرش بانکداری الکترونیکی

## محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

## نویسندگان:

منیژه حقیقی نسب - دانشگاه الزهرا

سامیه خسروی - دانشگاه بیرجند

ندا خدری - دانشگاه الزهرا

## خلاصه مقاله:

مقاله حاضر به بررسی تاثیر کیفیت خدمات الکترونیک و خبرگی مشتری نسبت به استفاده خدمات بانکداری الکترونیکی پرداخته است. روش مورد استفاده توصیفی، از نوع پیمایشی - همبستگی است. جامعه آماری آن دسته از مشتریان بانکهای شهر همدان هستند که از خدمات بانکداری الکترونیکی استفاده میکنند. مدل تحقیق با نمونه نهایی شامل ۸۳۴ نفر از مشتریان و با استفاده از روش نمونه گیری خوشه ای مورد سنجش قرار گرفت. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های که اعتبار آن مورد آزمون قرار گرفته است، استفاده شد. این اطلاعات در محیط نرم افزاری آموس و اس پی اس تجزیه و تحلیل شدند. در این مقاله تاثیر خبرگی اجتماعی و نوآوری بر خبرگی مشتری، تاثیر کیفیت فرآیند و اعتماد به خدمات بر کیفیت خدمات الکترونیک، تاثیر کیفیت خدمات الکترونیک و خبرگی مشتری بر ارزش ادراک شده مشتری، تاثیر ارزش ادراک شده بر رضایت مشتری و تاثیر رضایت مشتری بر استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی مورد بررسی قرار گرفت که یافته های تحقیق همه این روابط را تایید مینماید

## کلمات کلیدی:

پذیرش بانکداری الکترونیکی، خبرگی مشتری، کیفیت خدمات الکترونیک

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/378835>

