

## عنوان مقاله:

شناسایی و ارزیابی تأثیر عوامل موثر بر رضایت مشتریان از خودپردازهای بانکی - یک مطالعه موردی

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

## نویسندگان:

مهدی غفاری - استادیار و هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق، گروه مهندسی صنایع، نراق، ایران

مجید امام پناهی - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق، ایران

## خلاصه مقاله:

در دنیای رقابتی امروز مشتری و جلب رضایتمندی وی شرط اصلی بقاء و دوام سازمانها و از جمله مهمترین پارامترهای کلیدی در موفقیت سازمانها و پیشبرد اهداف شرکتهای تولیدی و خدماتی است. امروزه در نظام بانکی هر کشور خودپردازها بدون شک یکی از مهمترین قسمتهای بدنه سیستم بانکی کشور جهت سهولت در ارائه خدمات مالی و پولی محسوب میشوند. در این راستا گسترش خدمات بانکداری الکترونیک بعنوان یکی از موثرترین روشهای نوین بانکداری است که ترویج آن مزایای متعددی برای نظام بانکی و مشتریان بانکها به دنبال دارد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی از نوع پیمایشی است. هدف از انجام این پژوهش تعیین مولفه های موثر بر کیفیت خدمات خودپردازها در شعب بانک ملی کرج و بررسی تأثیر این پارامترها بر رضایتمندی مشتریان می باشد.

## کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیک، کیفیت خدمات بانکی، رضایت مشتری، دستگاه های خودپرداز ATM

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/392864>

