

## عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین کیفیت بانکداری الکترونیکی و نقش آن در رضایتمندی مشتریان بانک ملی ( مطالعه موردی : شعب استان زنجان )

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

## نویسندگان:

صفی الله جهانگیری - دانشجوی ارشد- رئیس بانک ملی شعبه خدابنده

محمد جلیلی - رئیس دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابهر

## خلاصه مقاله:

امروزه بانکداری الکترونیک امکانات لازم برای سرعت و کارایی بانکها را فراهم آورده است تا از این طریق کارکنان بتوانند خدماتبانکی، فرایندهای بین شعبه ای و بین بانکی در سراسر دنیا و خدمات سخت افزاری و نرم افزاری به مشتریان را بدون حضور فیزیکی آنها انجام دهند. برای ایجاد سازگاری بین بانکداری الکترونیک و ساختار سازمانی ضرورت تغییر و تحول در ساختار سازمانی بانکها از امری ضروری است. بانکها برای سازگار شدن با فناوری های نوین بانکداری، و عقب ماندن از بازار سخت رقابتی بانکها نیز بهمهندسی مجدد ساختارهای سازمانی را دارند. این گزارش شامل پنج فصل است و در فصل حاضر پس از بیان مسئله و اهمیت و ضرورت موضوع، اهداف و سوالات پژوهش ارائه می شود، سپس با شرح فرضیه ها تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرها بیان می گردد. فصل دوم تاریخچه و مفاهیم، مدل های مختلف واکاوی ادبیات چارچوب نظری و مدل پژوهش را شامل می شود. در فصل سوم جامعه آماری و حجم نمونه، ابزارهای اندازه گیری و روشهای تجزیه و تحلیل ارائه می شود. در فصل چهارم نتایج حاصل از آمار توصیفی و استنباطی و فصل پنجم به بحث و نتیجه گیری، پیشنهادات و محدودیت های پژوهش اختصاص دارد. محقق در این پژوهش تلاش خواهد نمود تا ضمن بررسی ادبیات تحقیق در زمینه های بازاریابی الکترونیکی و خدمات الکترونیکی بانکها و تاکید بر نقش خدمات بانکداری الکترونیکی بر رضایت و وفاداری مشتریان بانک ملی استان زنجان پژوهش خود را انجام دهد.

## کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیکی، رضایت مشتریان، بانک ملی، فناوری های نوین

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/397013>

