

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک با استفاده از روش گسترش عملکرد کیفیت

محل انتشار:

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

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

فاطمه پیوندی - کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان

محمد همتی - استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان

خلاصه مقاله:

در جهان معاصر افزایش تولید (کمیت) از یک سو و ارائه خدمات پس از فروش رضایت بخش از سویی دیگر بر گسترش بحثکیفیت تأثیر بسزایی گذاشته است. مهمترین هدف ارائه خدمات پس از فروش با کیفیت، کسب رضایت مشتری است. در شرایط کنونی شرکتهای تولیدی و خدماتی رمز موفقیت خود را در ارائه خدمات پس از فروش مطلوب میدانند و کوشش می کنند اینخدمات را هر چه بهتر ارائه دهند. با توجه به روندهای جهانی و تغییرات فزاینده محیطی، سازمانها با دشواریهای بسیاری در راهحفظ بقا و رشد و توسعه خود روبرو هستند. از سوی دیگر دگرگونیهای جهان به واسطه فناوری و فناوری اطلاعات، اینترنت و بهتبع آن تجارت الکترونیک، تحول ژرف و عظیمی در ارتباطات و فرایند انتقال اطلاعات ایجاد نموده است. این شرایط زمینه ای راجهت تسهیل انجام امور تجاری، خرید و فروش و بانکداری ایجاد نموده است که منجر به افزایش رقابت میان سازمانها گردیده است. با توجه به موارد بیان شده هدف پژوهش حاضر بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک با استفاده از مدلگسترش عملکرد کیفیت در شعب بانک ملت شهرستان سمنان است. جامعه آماری تحقیق حاضر مشتریان شعب بانک ملت در سطحشهرستان سمنان بوده است، با استفاده از پرسشنامه استاندارد اطلاعات لازم جمع آوری و با استفاده از آزمون ها مناسب در نرم افزارSPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج بدست آمده بیانگر اهمیت شاخص های وجود امنیت، طراحی ابزار بانکداری با توجه به نقطه نظرات مشتریان و قابلیت دسترسی و فراگیر بودن ابزار بانکداری در زمینه نیازمندی های مشتریان و شخصی سازی خدماتبانکداری الکترونیک، افزایش تعداد خدمات بانکی و کمپین و تبلیغات بازاریابی در زمینه نیازمندی های فنی است. در انتها نیز نکاتیجهت بهبود وضعیت کیفیت خدمات در این بانک ارائه گردیده است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، بانکداری الکترونیک، گسترش عملکرد کیفیت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/397048>

