

## عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر در تمایل مشتریان به استفاده از خدمات دستگاه های خودپرداز بانک تجارت

## محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی مدیریت، نوآوری و کارآفرینی در شرایط اقتصاد مقاومتی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

## نویسندگان:

شریف بابایی - دانشجوی کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت. واحد تربیت جام، دانشگاه آزاد اسلامی تربیت جام، ایران

محمود غفارزاده - دانشجوی کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت. دانشگاه تربیت جام، ایران

## خلاصه مقاله:

هدف تحقیق حاضر، بررسی و رتبه بندی عوامل موثر در تمایل مشتریان به استفاده از خدمات دستگاه های خودپرداز بانک تجارت در شهر مشهد می باشد. این تحقیق بر حسب هدف کاربردی و براساس شیوه گردآوری داده ها توصیفی از نوع پیمایشی است. جهت گردآوری اطلاعات از مطالعات کتابخانه ای و میدانی استفاده شده است. ابزار اندازه گیری در این مطالعه، پرسشنامه با طیف لیکرت پنج گزینه ای است که شامل 20 سوال می باشد. جهت تعیین پایایی از آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقدار آن 89% بدست آمده است. نمونه آماری این تحقیق 384 نفر از مشتریان بانک تجارت در سطح شهر مشهد می باشند. داده های آماری گردآوری شده، در محیط بسته نرم افزاری اس پی اس و با استفاده از آزمون تی تک نمونه ای و آزمون فریدمن مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است

## کلمات کلیدی:

سهولت استفاده از دستگاه خودپرداز، آگاهی مشتریان، قابلیت اعتماد، مطلوبیت مکانی، یکپارچگی سیستم دستگاه ها

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/439457>

