

عنوان مقاله:

سنجش میزان رضایتمندی مشتریان بانکداری الکترونیکی در بعد پاسخگویی با استفاده از مدل سروکوال (مطالعه موردی: در شعب بانک انصار شهر شیراز)

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی ابزار و تکنیکهای مدیریت (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

بابک گورنگی - کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی

احمد رضا کسرای - عضو هیات دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز

خلاصه مقاله:

هدف از پژوهش حاضر، سنجش میزان رضایتمندی مشتریان شعب بانک انصار در شهر شیراز از کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی بر اساس مدل سروکوال بود. این تحقیق از نوع هدف کاربردی و از حیث روش توصیفی پیمایشی بود. جامعه آماری تحقیق مشتریان شعب بانک انصار در شهر شیراز در سال 1394 بودند. روش نمونه گیری مورد استفاده در این تحقیق، روش نمونه گیری خوشه ای بود. بدین منظور ابتدا از میان شعب بانک انصار در شهر شیراز، چهار شعبه به صورت تصادفی انتخاب شدند و از مشتریان مختلف استفاده کننده از خدمات بانکداری الکترونیکی بانک انصار در شهر شیراز به صورت تصادفی ساده خواسته شد تا پرسشنامه محقق ساخته و تکمیل نمایند. نتایج پژوهش حاضر نشان داد بین انتظارات و خدمات ادراک شده توسط مشتریان استفاده کننده از خدمات بانکداری الکترونیکی تفاوت معنی داری در بعد پاسخگویی وجود دارد. یافته های پژوهش می تواند به بانک مورد مطالعه کمک نماید که تصویری کلی از کیفیت خدمات الکترونیکی را به دست آورده، آن را انتظارات و ادراکات مشتریان مقایسه نماید. بی تردید شناسایی عوامل مسئله ساز و بحران را که موجب ایجاد شکاف شده اند می تواند در هدایت برنامه های بانک و تدوین استراتژی های کارساز جهت محدود کردن شکاف کیفیت راهگشا باشد. به نظر می رسد به کار گیری تجهیزات مناسب در بانک، برگزاری دوره های آموزشی ضمن خدمت، بهبود مدیریت منابع انسانی، ارتقاء انگیزه و تعهد سازمانی کارکنان و تدوین برخی پروتکل های سیستم بانکی می توانند شکاف مشاهده شده کیفیت خدمات را کاهش و رضایتمندی مشتریان را افزایش دهند. همچنین پژوهش حاضر راهنمای خوبی برای مطالعات مشابه برای سایر بانک های کشور فراهم نموده است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات الکترونیکی، پاسخگویی، رضایتمندی مشتریان، شکاف، مدل سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/484013>

