

عنوان مقاله:

بررسی رابطه هوش رقابتی باکیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی در شعب بانک ملی شهرستان زاهدان

محل انتشار:

نخستین کنفرانس بین المللی پارادیم های نوین مدیریت هوشمندی تجاری و سازمانی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

نسرین بصیری - دانشجوی کارشناس ارشد گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

مسعود پورکیانی - استایار عضو هیئت علمی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

خلاصه مقاله:

هدف از تحقیق بررسی رابطه هوش رقابتی با کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی در شعب بانک ملی شهرستان زاهدان است جامعه آماری و حجم نمونه این تحقیق 48 نفر از مدیران شعب بانک ملی می باشد در این تحقیق اطلاعات مربوط به هوش رقابتی از طریق پرسشنامه و اطلاعات مربوط به کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی از طریق پرسشنامه بدست آمده است میزان روایی پرسشنامه هوش رقابتی 0/91 میزان پایایی این پرسشنامه 0/827 و میزان روایی پرسشنامه کیفیت خدمات بانکداری 0/90 و میزان پایایی این پرسشنامه 0/737 بدست آمده است این تحقیق از نظر روش یک تحقیق توصیفی از نوع همبستگی می باشد و از نظر هدف هم جز تحقیقات کاربردی است در این تحقیق از انواع اماره های توصیفی شامل جدول توزیع فراوانی میانگین و انواع نمودارها و همچنین انواع اماره های استنباطی نظیر ضریب همبستگی پیرسون اسپیرمن و رگرسیون استپ و ایزومدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده و برای تجزیه ویراست 20 استفاده شد و سطح معنی داری SPSS تحلیل داده ها از نرم افزار در نظر گرفته شده است نتایج بدست آمده نشان میدهد که بین هوش رقابتی و کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی در شعب بانک ملی شهرستان زاهدان رابطه معنی داری وجود دارد که این رابطه مستقیم می باشد

کلمات کلیدی:

هوش رقابتی ، کیفیت خدمات ، بانکداری الکترونیکی ، کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/500576>

