

عنوان مقاله:

بررسی کیفیت خدمات ادراکی در رضایت مشتریان از خدمات اینترنت بانک در شعب حوزه جنوب غرب تهران (مطالعه موردی بانک پارسیان)

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس ملی مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

رسول چاوشی راد - کارشناسی ارشد رشته حسابداری بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر

علی اصغر رضائی منش - کارشناسی ارشد رشته حسابداری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر

لیلا چاوشی راد - کارشناسی ارشد مدیریت مالی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

خلاصه مقاله:

با گسترش فناوری اطلاعات در عرصه های مختلف زندگی بشر مفاهیم و پدیده های جدیدی بوجود آمده است. بانکداری الکترونیک یکی از این مفاهیم است. یکی از ابزارهای ضروری برای تحقیق و گسترش تجارت الکترونیک وجود سیستم بانکداری الکترونیک است و برای حضور فعال در بازارهای جهانی و برخورداری از مزایای فراوان تجارت الکترونیک وجود سیستم بانکداری الکترونیک است و برای حضور فعال در بازارهای جهانی و برخورداری از مزایای فراوان تجارت الکترونیک، وجود نظام بانکی کارآمدی که بتواند همسطح با سایر بانکهای پیشرفته دنیا زمینه معاملات مالی را برای کاربران داخلی و خارجی فراهم سازد ضروری است. اما هر تکنولوژی جدیدی را باید متناسب با فرهنگ و سنت های جامعه بومی سازی کرد و نیاز و خواست مردم را در نظر گرفت تا باعث پذیرش تکنولوژی و افزایش رضایتمندی مشتریان گردد. در این مقاله باید به مبحث فناوری اطلاعات و تجارت الکترونیک الکترونیک اشاره شده است سپس مفاهیم و اصول بانکداری الکترونیک در جهان و ایران بررسی شده و بعد در خصوص مشتری و رضایتمندی مشتری مباحثی آورده شده است سپس بانک پارسیان بعنوان جامعه آماری معرفی گردیده است.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی، مشتریان، خدمات، بانکداری، بانکداری الکترونیک، اینترنت بانک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/518375>

