

عنوان مقاله:

شناسایی عوامل اثرگذار بر افزایش کیفیت خدمات الکترونیکی در بانک کشاورزی

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی حسابداری، اقتصاد و مدیریت مالی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

حبیب ا... طاهرپورکلانتر - استاد یار موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی

داود نوشادها - کارشناس ارشد مدیریت دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات

خلاصه مقاله:

هدف از پژوهش حاضر شناسایی عوامل موثر بر افزایش کیفیت خدمات الکترونیکی در بانک کشاورزی میباشد. پژوهش حاضر از منظر هدف کاربردی و از منظر روش توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری تحقیق مشتریان بانک کشاورزی در تهران بوده است. جهت تعیین حجم نمونه آماری از فرمول کوکران استفاده شد که بر اساس آن حجم نمونه آماری 603 نفر مشخص گردید ولی به دلیل سالم بودن پرسشنامه توزیعی 693 پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت. جهت جمع آوری داده ها از نمونه آماری، از پرسشنامه استاندارد استفاده گردیده است. روایی پرسشنامه به دلیل استاندارد بودن آنها مورد تأیید قرار گرفت همچنین برای پایایی پرسشنامه از آلفایکرونباخ استفاده شد. برای پاسخ به سوالات و فرضیه های تحقیق از رگرسیون خطی در قالب نرم افزار SPSS استفاده شده است. نتایج تجزیه و تحلیل داده نشان داد که آگاهی و ارتباط با مشتری، اطمینان از صحت اطلاعات، جذب مشتری، مقبولیت، تعهد و تخصص، پاسخگویی، چالشهای بانکداری عوامل موثر بر کیفیت خدمات الکترونیکی مشتریان هستند

کلمات کلیدی:

افزایش کیفیت، خدمات الکترونیکی، بانک کشاورزی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/561032>

