

عنوان مقاله:

تحلیل شاخص های موثر بر بهبود کیفیت خدمات اینترنتی بانک ملی زابل

محل انتشار:

سومین سمپوزیوم بین المللی علوم مدیریت با محوریت توسعه پایدار (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

علیرضا نادری فر - مدیریت دولتی گرایش توسعه تطبیقی

فرزانه محمدی - دانشجوی مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد زابل

اکرم زرین خمر - دانشجوی مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد زابل

خلاصه مقاله:

هدف از انجام این پژوهش، تحلیل شاخص های موثر بر بهبود کیفیت خدمات اینترنتی بانک ملی زابل می باشد، تحقیق حاضر از نوع توصیفی- کاربردی است. زیرا به دنبال تحلیل شاخص های موثر بر بهبود کیفیت خدمات اینترنتی بانک ملی زابل و کمک به تصمیمگیری در این خصوص در حوزه مورد مطالعه میباشد. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارشناسان و مدیران بانک ملی ایران در شهرستان زابل می باشد که تعداد آنها 30 نفر می باشد و همه آنها از طریق روش سرشماری به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها در تحقیق حاضر پرسشنامه می باشد که معمول ترین ابزار گردآوری داده ها در تحقیقات میدانی است. این پرسشنامه محقق ساخته بوده و بر اساس معیار ها و زیرمعیارهای فناوری اطلاعات در صنعت بانکداری طراحی شده است. در تحقیق حاضر، اطلاعات به دست آمده با استفاده از شیوهی آمار استنباطی و از طریق نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. یافته های تحقیق نشان داد که عوامل مالی و اقتصادی، عوامل تکنولوژیکی، عوامل فرهنگی و اجتماعی، عوامل مدیریتی و سازمانی و عوامل قانونی و حقوقی بر بهبود کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی تاثیر مثبت دارند و با رتبه بندی این عوامل مشخص شد که عوامل تکنولوژیکی بیشترین اثر بر بر کیفیت خدمات الکترونیک دارند.

کلمات کلیدی:

بانکداری اینترنتی، کیفیت خدمات، بانک ملی زابل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/598978>

