

## عنوان مقاله:

ارتقا سطح خدمات در بانکداری الکترونیک

## محل انتشار:

هشتمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و پنجمین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

## نویسندگان:

آریانا دبیری فرد - گروه مدیریت اجرایی، علوم و تحقیقات فارس، دانشگاه آزاد اسلامی، فارس، ایران

مینا اخباری آزاد - هیئت علمی گروه مدیریت، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران

## خلاصه مقاله:

هدف این پژوهش بررسی میزان تاثیر کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر سطح رضایت مشتریان و همچنین بررسی چگونگی ارتقا سطح خدمات می باشد. جهت سنجش پایایی پرسشنامه از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب محاسبه شده برای پرسشنامه مقدار 0.909 بدست آمد. نتایج حاصل از برازش مدل در قالب ضرایب استاندارد تحلیل عاملی تاییدی متغیر فرآیند کیفیت خدمات الکترونیکی بین 0.70 الی 0.90 به دست آمد. همچنین با بررسی ضریب همبستگی کیفیت خدمات و بهره وری مقدار 0.869 به دست آمد که بیشترین مقدار ضریب همبستگی و ارتباط خطی بین متغیرها بود. قابل ذکر است است ضرایب برآورد استاندارد کیفیت خدمات برای متغیر رضایت مشتری 0.89 می باشد که نشان دهنده ی برازش مطلوب مدل است. نتایج تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده نشان داد که در حوزه ی بانکداری الکترونیکی در بانک های تجارت شیراز، متغیر رضایت مشتری بیشترین میزان ارتباط بر ارتقاء سطح خدمات دارند. بدین ترتیب نتایج به دست آمده حاکی از وجود تاثیر کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت مشتری است و بر عملکرد بانک تاثیر دارد.

## کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیک، رضایت مشتری، کیفیت خدمات الکترونیک، بهره وری، بانک تجارت، شیراز

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/676450>

