

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر کفایت (بسندگی) خدمات ارایه شده بانک شهر در شعب شهر تهران

## محل انتشار:

کنفرانس پارادایم های نوین مدیریت و علوم رفتاری (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

## نویسندگان:

منیره شیخ حسنی - مدیریت فناوری اطلاعات، گروه مدیریت، واحد تهران غرب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

آریتا جویباری - گروه مدیریت، واحد تهران غرب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

هدف این مقاله بررسی تاثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر کفایت (بسندگی) خدمات ارایه شده بانک شهر در شعب می باشد. این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ شیوه جمع آوری اطلاعات توصیفی - پیمایشی می باشد. به منظور جمع آوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد آلمیدا و همکاران (2015) پس از بررسی روایی و پایایی بین اعضای نمونه آماری توزیع گردید. جامعه هدف در این تحقیق کلیه مشتریان بانک شهر در شهر تهران است. که پرسشنامه ها به صورت تصادفی - طبقه ای بین 384 نفر از این مشتریان توزیع گردید. داده های جمع آوری شده توسط نرم افزار SPSS و آزمون های کلموگروف اسمیرنوف تی و فریدمن مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج تحقیق نشان می دهد فناوری اطلاعات و ارتباطات بر کفایت (بسندگی) خدمات ارایه شده در بانک شهر تاثیر ندارد.

## کلمات کلیدی:

فناوری اطلاعات و ارتباطات ؛ کفایت خدمات ؛ بانک شهر

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/743068>

