

عنوان مقاله:

بررسی رابطه میان خدمات سنتی و الکترونیک و رضایت مشتری با توجه به نقش میانجی مدیریت موثر بر منابع مالی

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی رویکردهای نوین در مدیریت کسب و کار و حسابداری با تاکید بر ارزش آفرینی و اقتصاد مقاومتی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

مجید نصیری - استادیار دانشگاه، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول، علی آباد کتول، ایران

احمد رضا ابراهیمی کلون - دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول، علی آباد کتول، ایران

خلاصه مقاله:

نظام بانکی در اقتصاد کشور مسیولیت بسیار سنگینی را بر عهده دارد. این نظام از مهم ترین ارکان اقتصادی کشور محسوب می شود. رشد، شکوفایی و یا رکورد اقتصادی کشورها با طرز کار موسسات مالی به ویژه بانک ها ارتباط تنگاتنگی دارد. هدف راهبردی این تحقیق اثبات این مسئله می باشد که علاوه بر نوع ارایه خدمات سنتی یا الکترونیک توسط بانک ها، مدیریت موثر و کارآمد منابع مالی نیز می تواند بیشترین تاثیر را در جلب رضایت مشتری از ارایه خدمات بانکی را فراهم نماید روش تحقیق مورد استفاده از نوع توصیفی، پیمایشی همبستگی می باشد. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه مشتریان بانک ملی استان خراسان رضوی شامل دبیلیم، فوق دبیلیم، لیسانس، فوق لیسانس و بالاتر به تعداد 8320 نفر می باشد حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان 367 نفر تعیین گردیده است و روش نمونه گیری پژوهش حاضر از نوع تصادفی طبقه ای است داده های تحقیق با روش کتابخانه ای و میدانی گردآوری شده است و ابزار مورد استفاده پرسشنامه محقق ساخته می باشد همچنین جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش مدلسازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار لیزرل استفاده شده است.

کلمات کلیدی:

خدمات سنتی، خدمات الکترونیک، رضایت مشتری، مدیریت موثر بر منابع مالی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/822464>

