

عنوان مقاله:

بررسی رابطه سواد دیجیتال بر رضایت از کیفیت خدمات الکترونیک (شعب بانک تجارت در استان سیستان و بلوچستان)

محل انتشار:

همایش ملی اقتصاد، مدیریت توسعه و کارآفرینی با رویکرد حمایت از کالای ایرانی (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

عبدالعلی کشته گر - عضو هیات علمی تمام وقت دانشگاه سیستان و بلوچستان

لیلا اصلی - دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات_کسب و کار الکترونیک دانشگاه سیستان و بلوچستان

خلاصه مقاله:

هدف از انجام این پژوهش، بررسی تاثیر سواد دیجیتال و رضایت از کیفیت خدمات الکترونیک در صنعت بانک است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی است، زیرا از نتایج یافته ها، برای هدایت مدیران صنعت بیمه، جهت انتخاب استراتژی مناسب، استفاده میشود. میتوان این پژوهش را پژوهش توصیفی - پیمایشی به حساب آورد، زیرا به بیان موضوع تحقیق و تشریح آن از طریق داده های توصیفی میپردازد و با استفاده از پرسش نامه به بررسی تاثیر سواد دیجیتال و رضایت از کیفیت خدمات الکترونیک در صنعت بانک، می پردازد. برای تعیین روایی پرسشنامه در این پژوهش، تعداد 10 عدد از این پرسشنامه بین ارباب رجوع بانک توزیع گردید و پس از اصلاحات لازم در جامعه موردنظر توزیع گردید. برای تعیین پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است؛ که عدد 90% به دست آمده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه مشتریان و ارباب رجوعان شعب بانک تجارت در استان سیستان و بلوچستان، تشکیل می دهد که با توجه به نامحدود بودن جامعه آماری، نمونه آماری محاسبه شده، شامل 374 نفر میشود. روش نمونه گیری در این تحقیق به صورت تصادفی ساده بوده است. برای تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از طریق آمار تحلیلی معناداری روابط بین متغیرها آزموده میشود که در این پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون در نرم افزار SPSS استفاده شده است. نتایج پژوهش حاکی از آن است که در سطح اطمینان 99% تاثیر سواد دیجیتال تاثیر بسیار مثبت و معناداری بر رضایت از کیفیت خدمات الکترونیک در صنعت بانک دارد.

کلمات کلیدی:

مدیریت دانش؛ عملکرد؛ مدیریت ارتباط با مشتری؛ مدیریت؛ CRM.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/914577>

