

بررسی رابطه بین خدمات بانکداری الکترونیک و افزایش رضایتمندی مشتری
مطالعه موردی شعب بانک های تجارت کلان شهر اهواز
^۱ سمیره خمیسی^۲، دکتر محمد خدامرادی

^۱ دانشجوی مهندسی کامپیوتر: samire.khamisi@yahoo.com

^۲ دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه - گروه ریاضی و آمار: mohammad_moradi57@yahoo.com

چکیده

با توجه به اینکه بانکها به عنوان مؤسسات اقتصادی همواره به دنبال تحقق توقعات و نیازهای مشتریان خود می باشند. فناوری اطلاعات با تسهیل ارتباط با مشتریان و افزایش سرعت و اثر بخشی آن، زمینه بهبود عملکرد و نوآوری در ارائه خدمات را فراهم می کند. در این تحقیق ابتدا مفاهیم مرتبط با رضایت مشتری و بانکداری الکترونیک مرور می شود. با انجام یک تحقیق میدانی و کمک گرفتن از نتایج آن ارتباط بین ارائه خدمات بانکی به روشهای نوین با میزان رضایت مشتریان بانک های تجارت به کمک پرسشنامه محقق ساخته که تجزیه و تحلیل داده ها با کمک نرم افزار SPSS انجام شد مورد بررسی قرار گرفته است، نتایج حاصله نشان می دهد که خدمات الکترونیکی بانک تجارت که از کانالهای مختلف از جمله خودپردازها، تلفن بانک، همراه بانک، اینترنت بانک، وب کیوسک، پایانه های فروش ارائه می شوند رابطه توسعه آنها با میزان رضایت مشتریان یک رابطه خطی مستقیم می باشد بنابراین افزایش حجم و کیفیت این خدمات مستقیماً موجب افزایش رضایت مشتریان بانکها خواهد بود.

کلمات کلیدی

خدمات بانکداری الکترونیک، رضایت مشتری، بانک های تجارت.

The relationship between electronic banking service and increase customer satisfaction in Commerce Bank of Metropolis Ahvaz

Samireh khamisi , Dr.mohamad khodamoradi

ABSTRACT

Given that banks as financial institution are always looking for fulfill the expectations and needs of our customers. Information technology provides to facilitate communication with customers and increase the speed and effectiveness, improving performance and innovation in service delivery . Firstly, the related concepts of customer satisfaction and e-banking are reviewed. With the help of the results of a field study of the relationship between modern methods of banking services to the customers satisfaction of tejarat customers Questionnaire to the data analysis was performed with the help of the software SPPS has been examined.the results showed that E Trade Bank of channels including ATMs, telephone banking, mobile banking, internet banking, web kiosk sales terminals are provided, Developing relationships with satisfied customers is a direct linear relationship. Thus increasing the volume and quality of the services banks will directly enhance customer satisfaction.

KEYWORDS

Electronic banking services, customer satisfaction Bank of Commerce.

^۱ سمیره خمیسی، samire.khamisi@yahoo.com، ۰۹۳۹۹۴۹۶۲۲۶