

بررسی رضایتمندی دانشجویان بین الملل از خدمات بانکداری الکترونیکی

(مطالعه مورد: بانک های تجارت سطح استان گیلان)

محمدوسیم زکا*^۱، مهرداد صدرآرا^۲

^۱ دانشجوی مدیریت مالی، گروه مدیریت، دانشگاه گیلان، ایران (نویسنده مسئول)

^۲ استادیار گروه اقتصاد و حسابداری، دانشگاه گیلان، ایران

چکیده

بانکداری الکترونیکی یکی از انواع بانکداری است که تمامی انتقالات پول و فرآیندهای بانکی را در بستر اینترنت و به صورت الکترونیکی بدون نیاز به حضور فیزیکی مشتریان در بانک مدیریت می کند. بانکداری الکترونیکی با استفاده از تکنولوژی های پیشرفته سخت افزاری و نرم افزاری شبکه و مخابرات انجام می شود. هدف اصلی این پژوهش بررسی رضایتمندی دانشجویان بین الملل از خدمات بانکداری الکترونیکی بانک تجارت می باشد. روش این پژوهش از نظر نوع هدف، کاربردی و از نوع روش تحقیق، توصیفی - پیمایشی است. داده های این پژوهش از طریق پرسشنامه استاندارد جمع آوری شده است. جامعه آماری این پژوهش را دانشجویان بین الملل دانشگاه گیلان تشکیل داده است که در این پژوهش از روش نمونه گیری قابل دسترس استفاده شده که تعداد آنها به ۷۲ نفر می رسد به عنوان نمونه انتخاب شده اند. داده های جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS 23 و فرضیه ها با استفاده از آزمون تی تک نمونه و آزمون فریدمن مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاکی از آن است که ابعاد خدمات بانکداری الکترونیک شامل محتوای خدمات، مناسب بودن خدمات، شکل و ظاهر، راحتی در استفاده و صرفه جویی در زمان استفاده بر رضایتمندی دانشجویان بین الملل تأثیر مستقیم و مثبتی دارد و در نتیجه تمامی فرضیه ها مورد تأیید قرار گرفت.

واژه های کلیدی: رضایتمندی، خدمات، بانکداری الکترونیکی، دانشجویان بین الملل، بانک تجارت