

ارائه مدلی برای بهبود عملکرد بانکداری الکترونیکی بر اساس سیستم مدیریت ارتباط با مشتری

سمانه غفوری آغمیونی^۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۴/۱۸ تاریخ چاپ: ۱۳۹۹/۰۴/۲۸

چکیده

امروزه بانک‌ها خدمات متنوعی را به مشتریان ارائه می‌کنند که وجود بستر الکترونیکی گامی در راستای اثربخشی بیشتر به این خدمات می‌باشد. اما از آنجایی که همواره محیط‌های الکترونیکی مثل اینترنت نا امن بوده‌اند و می‌توانند باعث مخدوش شدن محرمانگی اطلاعات کاربران گردند می‌بایست معماری امنیتی واسط کاربری مورد بازبینی و مدیریت قرار گیرد و برای آن ساختار جامع و دقیقی طراحی و پیاده‌سازی گردد. هدف از انجام این تحقیق ارائه مدلی برای بهبود عملکرد بانکداری الکترونیکی بر اساس سیستم مدیریت ارتباط با مشتری می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق، از مشتریان بانک‌های شهر تهران تشکیل شده است که تعداد آن‌ها ۹۰۰۰ نفر است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران، تعداد ۲۹۵ نفر برآورد شد که به از روش نمونه‌گیری تصادفی در دسترس از بین مشتریان بانک‌های شهر تهران انتخاب گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار Spss استفاده شد. نتایج نشان می‌دهد که تمام فرضیه‌های تحقیق مورد تایید قرار گرفته‌اند و درک سهولت استفاده و امنیت و آگاهی از خدمات و بروز کردن آن بر درک مفید بودن در مشتریان تاثیر دارد و همچنین نیز درک مفید بودن، اعتماد مشتریان به سایت بانکداری الکترونیک و رضایت و وفاداری مشتری به استفاده بر نگرش افراد نسبت به استفاده در مشتریان تاثیر دارد.

واژگان کلیدی

درک سهولت استفاده و امنیت، درک مفید بودن در مشتریان، اعتماد مشتریان به سایت بانکداری الکترونیک، رضایت و وفاداری مشتری

^۱ کارشناس ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام خمینی (ره)، شهر ری، ایران (Samanehghafori65@gmail.com)