

بررسی شیوه های نوین ارائه خدمات بانکی در بهبود کارائی سیستم بانکی و رضایتمندی (مطالعه موردی: امور شعب بانک آینده استان قزوین)

الناز انصاری ، علی طاهر خانی

کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بوئین زهرا
کارشناسی ارشد

چکیده

مزایای استفاده از شیوه های نوین بانکی از جمله کاهش هزینه های مرتبط بانگهداری پرسنل، کوتاه شدن دوره پردازش، افزایش سرعت، بهبود انعطاف پذیری در معاملات کسب و کار و به طور کلی ارائه خدمات بهتر به مشتریان، باعث شده است که امروزه استفاده از شیوه های نوین بانکی در ارائه خدمات به مشتریان در بسیاری از موسسات مالی و بانک ها به طور فزاینده ای رشد و شیوع یابد. هدف از انجام این پژوهش، بررسی شیوه های نوین ارائه خدمات بانکی در بهبود کارائی سیستم بانکی و رضایتمندی پرسنل و مشتریان بانک آینده در استان قزوین است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی است. این پژوهش به توصیف و مطالعه آنچه هست پرداخته شده است، لذا یک تحقیق توصیفی است و از آنجایی که در تحقیقات توصیفی می توان ویژگی های جامعه مورد مطالعه را از طریق پیمایش ارزیابی نمود تحقیق حاضر یک تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش مدیران و کارشناسان بانک آینده در سطح شهر قزوین هستند که در این بانک مشغول به کار می باشند. تعداد اعضای جامعه آماری محدود و پرسنل به تعداد ۱۵۰ نفر می باشد. نمونه گیری بصورت کل شماری انجام شد. در این بررسی برای آزمودن فرضیات تحقیق و یافتن پاسخ از آزمون همبستگی پیرسون و آزمون t، در نرم افزار آماری (SPSS) استفاده گردید. کلیه نتایج آماری در سطح اطمینان ۹۵٪ ($\alpha=0/05$) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. طی نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل داده های تحقیق، کلیه فرضیات تایید شد.

واژگان کلیدی: بهبود کارائی سیستم، کاهش وقت پرسنلی، کاهش هزینه بانک، رضایتمندی پرسنل، رضایتمندی مشتریان، شیوه های نوین خدمات بانکی