

بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود عملکرد و کارایی بانکها مبتنی بر الگوی سروکوال (مورد مطالعه بانک ملی شهر تهران)

مریم دردخوار¹

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود عملکرد و کارایی بانک ملی شهر تهران بوده است. تجارت نوین نیازمند ابزارها و زیرساخت‌های مناسبی برای گسترش فرآیندهای اقتصادی است بر این اساس پیوند میان فناوری اطلاعات و ارتباطات و بانکداری یکی از ملموس‌ترین و بدیهی‌ترین نکاتی است که به ذهن متبادر می‌شود با توجه به موضوع پژوهش، این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات همبستگی و از نوع پیمایشی بوده است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها نیز در این پژوهش پرسشنامه برگرفته از مقیاس سنجش کیفیت خدمات بر اساس الگوی سروکوال بوده که با بهره‌گیری از تحقیقات صورت گرفته و دریافت نظرات اساتید و کارشناسان بانکی تهیه گردید. پرسش‌نامه مذکور شامل 3 بخش می‌باشد: بخش اول- پرسش‌نامه شامل توضیح مختصری از پرسشنامه بوده و سپس سؤالات جمعیت شناختی از قبیل جنسیت، سن، میزان تحصیلات، شغل و میزان آشنایی با مؤلفه‌های ICT گنجانده شده است و سپس 5 سؤال با طیف لیکرت مربوط به میزان بهره‌گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات در شعب بانکی طراحی گردیده است و در ادامه 30 سؤال با طیف لیکرت مربوط به سنجش میزان تأثیر بکارگیری فناوری اطلاعات بر کیفیت خدمات بانکی بر اساس الگوی سروکوال ارائه شده است. نتایج به دست آمده از آمار استنباطی بدین صورت است که در بین ابعاد سروکوال بعد همدلی بالاترین رتبه را به خود اختصاص داده است. در بررسی مقایسه‌ی مؤلفه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات مؤلفه کامپیوتر و خودپرداز در بعد پاسخگویی، پایانه‌ی فروش در بعد پاسخگویی، همدلی و اطمینان معنادار می‌باشند.

واژه‌های کلیدی: فناوری اطلاعات، ارتباطات، بهبود عملکرد بانکها، بهبود کیفیت خدمات، الگوی سروکوال

¹ کارشناسی ارشد، مهندسی کامپیوتر، گرایش نرم افزار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بندرعباس، بندرعباس، ایران