

بررسی خدمات بانکی غیر حضوری به مشتریان در زمان پاندومی کرونا

معصومه رئیس زاده^{۱*}

سید محمد کاظمی^۲

آمنه رئیس زاده^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۰/۲۵ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۱۱/۲۵

چکیده

بیماری کرونا امتحان سختی بود که از اواخر سال ۱۳۹۸ روزگار بسیار ناخوشایندی را برای کشورهای مختلف دنیا بخصوص ایران بجا گذاشت. این رویداد اگر چه باعث اتفاقات ناگواری بود اما در تغییر رویه زندگی انسانها بر روی کره زمین نقش بسزایی داشت. ترس خروج از منازل و حضور در صحنه اجتماع باعث شد مشاغل نیز همسو با تغییر رویه های زندگی مردم در ارائه خدمات و تولیدات خود از شیوه های متفاوتی استفاده نمایند. بانک ها از جمله سازمانهایی بودند که اگرچه تغییر در رویه های کاری خود را از سالها قبل شروع کرده بودند اما در دوران پاندومی کرونا، سعی کردند گام های بلند تری در جهت سرعت بخشیدن به این تغییر رویه بجا بگذارند. آنها از طریق ارتقاء دادن عملیات خدمات غیر حضوری در قالب بانکداری الکترونیک سعی در روان تر، راحتتر و در دسترس تر خدمات بانکی بدون نیاز به مراجعه حضوری در شعب خود شدند. لذا براین اساس در این پژوهش با هدف بررسی خدمات بانکی غیر حضوری به مشتریان در زمان پاندومی کرونا به صورت تحقیق میدانی و از طریق جمع اوری نظرات مشتریان در قالب پرسش نامه به بررسی کیفیت خدمات بانکی پرداخته و موضوع را از طریق ۴ سویه کیفیت و امنیت ارائه اطلاعات و خدمات، طراحی و اجرای خدمات الکترونیکی، کارایی و پاسخ دهی سیستم و مشتری و مشتری داری در عملیات خدمات غیر حضوری به مشتریان مورد بررسی قرار داده است.

واژگان کلیدی

کرونا، خدمات غیر حضوری، کیفیت، بانکداری الکترونیک، پاندومی

۱. دانشجوی دکتری مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد اصفهان، ایران. (نویسنده مسئول: masoomrah.raeeszadeh@ramakdairy.com).

۲. استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد اصفهان، ایران. (kazemimailbox@yahoo.com).

۳. دانشجوی پسا دکتری مدیریت، دانشگاه تربیت مدرس تهران، ایران. (amenah.2005@gmail.com).