

## سنجش سطح رضایتمندی مشتریان دارای پایانه فروش در بانک‌ها- سال ۹۶

با رایج شدن پول الکترونیکی، استفاده از کارت های مغناطیسی بانکی بین عامه مردم و کارتخوان های فروشگاه‌های ( EFTPOS ) بین فروشندگان کالاها و خدمات، فرصت مناسبی جهت افزایش خدمات غیرحضوری و به موازات آن کاهش هزینه های ثابت و متغیر بانک ها فراهم آمده است. کاهش ازدحام مشتریان در شعب بانک ها جهت واریز وجوه نقد به حساب، کاهش مغایرت های مالی ناشی از انجام عملیات توسط نیروی انسانی، کاهش هزینه های نیروی انسانی و ملزومات اداری از جمله مزایای ارائه خدمات بانکی به صورت غیر حضوری می باشد که توسعه این شیوه ارائه خدمات را از طریق افزایش وگذاری کارتخوان های فروشگاه‌های مشتریان فروشنده کالاها و خدمات، توجیه می نماید. فراهم سازی زیرساخت لازم جهت ارائه خدمات غیرحضوری که یکی از بارزترین نمونه های آن انجام تراکنش های واریز وجه به حساب در محل استقرار مشتری با استفاده از کارتخوان های فروشگاه‌های است، مستلزم سرمایه گذاری در حوزه فناوری اطلاعات و انجام هزینه های مربوط به تدارک تجهیزات مرتبط می باشد بنابراین شناسایی شاخص های ارزیابی عملکرد در این حوزه، تعیین وضعیت مطلوب عملکرد، ارزیابی عملکرد موجود و مقایسه آن با وضعیت مطلوب و ارائه راه حل های مناسب جهت بهبود عملکرد واحدهای متولی در راستای افزایش بهره وری سرمایه گذاری انجام شده صورت می پذیرد.

از آنجایی که هم اکنون بانکها در حال تصمیم گیری و برنامه ریزی در خصوص چگونگی تخصیص کارتخوان فروشگاه‌های مشتریان می باشند این پژوهش برای ارزیابی عملکرد واحدهای مرتبط با موضوع در نظر گرفته شده است. مدیریت های شعب یک بانک بسته به پراکندگی شعب بانک در استان ها، شهرها و مناطق مختلف کشور، عهده دار مسؤولیت تصمیم گیری و برنامه ریزی در حوزه های مختلف کاری از جمله تخصیص کارتخوان فروشگاه‌های می باشند .