

عنوان مقاله:

مطالعه تطبیقی با نكرداری الکترونیک و سنتی از نظر امنیت و کاربرد دوست بودن در بانک ملی ایران

محل انتشار:

اولین کنفرانس سالانه مدیریت، نوآوری و کارآفرینی (سال: 1389)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

علی صناعی -

میرزا حسن حسینی -

ابراهیم امینیان جزی -

خلاصه مقاله:

مقاله حاضر سعی دارد به تعیین تفاوت با نكرداری الکترونیک و سنتی از نظر امنیت از دیدگاه کارکنان و مشتریان و از نظر کاربرد پسند بودن (از جنبه های کیفیت خدمات، راحتی و سهولت استفاده، جذابیت و قابل فهم بودن) از دیدگاه مشتریان بپردازد. این پژوهش از نوع کاربردی بوده و جامعه آماری آن را مشتریان و کارکنان بانک ملی حوزه شاهین شهر اصفهان تشکیل می دهند. جهت جمع آوری اطلاعات و داده ها از روشهای کتابخانه ای و پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه مشتریان جهت بررسی تفاوت با نكرداری الکترونیک و سنتی از نظر امنیت و کاربرد پسند بودن در ذهن مشتریان و پرسشنامه کارکنان جهت بررسی تفاوت در امنیت واقعی با نكرداری الکترونیک طراحی شده است. پرسشنامه ها پس از بررسی روایی و پایایی، در اختیار 250 نفر از مشتریان و 50 نفر از کارکنان قرار گرفته که به 200 عدد از پرسشنامه های مشتریان و 40 عدد از پرسشنامه های کارکنان پاسخ داده شده است. در تجزیه و تحلیل داده ها از شیوه های آمار توصیفی شامل توزیع فراوانی، میانگین و انحراف معیار و شیوه های آمار استنباطی شامل آزمون های t، آزوج شده، آنوا و .. استفاده شده و پردازش داده ها در محیط نرم افزار spss16 صورت پذیرفته است. نتایج بدست آمده نشان دهنده وجود تفاوت در امنیت و کاربرد پسند بودن با نكرداری الکترونیک و سنتی از دیدگاه مشتریان و همچنین در امنیت واقعی از دیدگاه کارکنان می باشد. به عبارت دیگر کسانی که از سیستمهای با نكرداری الکترونیک استفاده کرده اند آن را دارای امنیت و کاربرد پسندی بیشتری نسبت به با نكرداری سنتی می دانند و در واقع مشکل عدم استقبال عده زیادی از مردم، عدم آگاهی آنها و کم کاری بانک در معرفی سیستم های الکترونیکی به عموم مردم می باشد.

کلمات کلیدی:

با نكرداری الکترونیک، با نكرداری سنتی، کاربرد پسند بودن، امنیت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/108163>

