

عنوان مقاله:

ادراک مشتریان از امنیت و اعتماد در سیستم های پرداخت الکترونیکی مورد کاوی: بانک صادرات شهر تهران

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی پژوهشهای نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

منیژه حقیقی نسب - دانشیار و عضو هیات علمی دانشکده علوم اجتماعی و اقتصاد دانشگاه الزهرا

سامیه خسروی - مربی و عضو هیات علمی دانشگاه بیرجند

خلاصه مقاله:

در این پژوهش ادراک مشتریان از امنیت و اعتماد در استفاده از سیستم های پرداخت الکترونیکی بانک صادرات مورد بررسی قرار گرفت. داده های تحقیق توسط ابزار پرسشنامه جمع آوری گردید. تعداد کل نمونه 285 نفر بود که تعداد 295 نفر مشتری بانکی در شعب و تعداد 091 نفر کارکنان ستادی بانک صادرات بودند. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روشهای آمار توصیفی، آزمون t تک نمونه ای و مدل معادلات ساختاری استفاده گردید. یافته های تحقیق دلالت بر بالا بودن میزان امنیت و اعتماد ادراک شده، در سیستم های پرداخت الکترونیکی بانک صادرات دارد. همچنین یافته ها نشان می دهد، فرآیندهای تراکنش و حفاظت های فنی بر افزایش امنیت ادراک شده تاثیر دارد و بیانیه های امنیت و فرآیندهای تراکنش بر افزایش اعتماد ادراک شده مؤثر می باشد. امنیت ادراک شده بر اعتماد ادراک شده تاثیر مثبت دارد و افزایش اعتماد ادراک شده باعث افزایش میزان استفاده از سیستم پرداخت الکترونیکی بانک صادرات می گردد

کلمات کلیدی:

سیستم پرداخت الکترونیکی، بانکداری الکترونیکی، امنیت ادراک شده، اعتماد ادراک شده

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/437164>

