

## عنوان مقاله:

مدیریت سیستم مالی با استفاده از بانکداری اینترنتی در بانک شهر

## محل انتشار:

پنجمین کنفرانس بین المللی دستاوردهای نوین علوم انسانی و مدیریت (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

## نویسندگان:

پریسا گودرزی - کارشناس ارشد رشته مدیریت گرایش فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب

سمیه اسمعیلی - استادیار گروه علوم اقتصادی و اقتصاد کشاورزی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن

رضا اقباباییان - استادیار گروه کامپیوتر، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن

## خلاصه مقاله:

بانکداری اینترنتی در سال های اخیر محبوبیت زیادی یافته است، زیرا روش های سریع تر با هزینه کمتر و دسترس پذیری بیشتر جهت اجرای فعالیت در وب را برای افراد فراهم آورده است. هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی روش های متداول بانکداری از طریق شبکه های اجتماعی است. جامعه آماری پژوهش، مدیران و کارکنان شعب بانک شهر در شهر تهران بودند که به کمک روش نمونه گیری طبقه ای از بین این افراد نمونه ای مشتمل بر 217 نفر انتخاب شدند. به منظور انجام این پژوهش پرسشنامه استاندارد بین اعضای نمونه توزیع، و پایایی متغیرها به کمک آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت. داده های به دست آمده به کمک آزمون های کلموگروف اسمیرنوف به منظور سنجش نرمال بودن داده ها، ضریب همبستگی پیرسون به منظور بررسی رابطه بین متغیرها، آزمون فیشر به منظور مناسب بودن برازش مدل و رگرسیون گام به گام به منظور تاثیرسنجی روابط بین متغیرها تحلیل شدند. نتایج پژوهش نشان داد از میان مولفه های مربوط به متغیر مدیریت ارتباط با مشتری، دو مولفه امنیت و کیفیت برقراری ارتباط به اینترنت تاثیر معنی داری بر بانکداری مجازی نداشته اند؛ ولی در میان مولفه های کیفیت، هر سه مولفه مطلوبیت دریافت شده، کیفیت ادراک شده و سهولت در انجام کارها تاثیر معنی داری بر متغیر وابسته داشته اند. همچنین دو مولفه کیفیت اطلاعات و سیستم گزارش بانکی از میان مولفه مدیریت ارتباط با مشتریان، تاثیر معنی داری بر بانکداری مجازی داشته اند. بر اساس یافته های به دست آمده، پیشنهاد شد به کمک بانکداری مجازی، اطلاعات مربوط به سلیقه ها و نیازهای مشتریان جمع آوری گردد تا در جهت اقدام های هر چه بهتر از سوی بانک در فضای رقابتی بهتر و باکیفیت تر عمل گردد

## کلمات کلیدی:

بانکداری مجازی، روش های متداول بانکداری، شبکه های اجتماعی، بانک شهر، ایران

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/715210>

