

عنوان مقاله:

بررسی عوامل مؤثر بر عدم استفاده کامل شهروندان از خدمات بانکداری الکترونیک

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی شهر الکترونیک (سال: 1388)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

اکبر گلدسته

غلامعباس افشار

خلاصه مقاله:

هدف از ارائه این مقاله، بررسی عوامل مؤثر بر عدم استفاده کامل شهروندان تهرانی از خدمات ارائه شده در سیستم بانکداری الکترونیک در 3 زمینه مهم ارائه این نوع خدمات غیر حضوری شامل پرداخت قبوض، بانکداری الکترونیک از طریق وب سایت بانکها و استفاده از دستگاههای پایانه فروش (POS) می باشد. بانک ملی ایران بعنوان مورد خاص در این تحقیق انتخاب شده و از مشتریان این بانک در این موارد به طور جداگانه نظرسنجی شده است. نتایج نظر سنجی نشان می دهد در زمینه عدم پرداخت غیرحضوری قبوض، موانع فرهنگی و تبلیغاتی بیشترین سهم را داشته اند و پس از آن موانع اجرایی - عملیاتی و در رده آخر موانع سخت افزاری قرار دارند. نتایج تحقیقات دیگر نشان داده کمتر از نیمی از مشتریان بانک از دستگاههای POS استفاده کرده اند. همچنین نیمی از مراجعین به سایت اینترنتی این بانک از هیچ گونه خدمات بانکی الکترونیکی موجود در این سیستم استفاده نکرده اند و اکثریت قریب به اتفاق آنان نیز بیان کرده اند که از دستگاههای خودپرداز فقط جهت دریافت وجه نقد استفاده نموده اند در این خصوص نیز موانع فرهنگی و تبلیغی نیمی از عوامل بیان شده در عدم استفاده را شامل شده اند. در مجموع می توان گفت این بررسی نشان داده اند موانع فرهنگی و تبلیغی عمده ترین سهم را در عدم استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک توسط شهروندان را داشته اند.

کلمات کلیدی:

شهرالکترونیک، بانکداری الکترونیک، خدمات بانیک، نظر سنجی، بانک ملی ایران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/71962>

