

تأثیر سطوح مختلف کیفیت سیستم امنیت بانكداری اینترنتی بر میزان اعتماد مشتریان و تمایل بیشتر آنان در استفاده از خدمات اینترنت بانک (مطالعه موردی: مشتریان شعب بانک صادرات در استان گیلان)

کیومرث قدیری *,171,

1396-06-27

چکیده: پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر سطوح مختلف کیفیت سیستم امنیت بانكداری اینترنتی بر میزان اعتماد مشتریان و تمایل بیشتر آنان در استفاده از خدمات اینترنت بانک در بانک صادرات در استان گیلان انجام گرفته است بطوریکه سطوح مختلف امنیت سیستم بانکی با توجه به سه ویژگی (سطح پائین امنیت ، سطح متوسط امنیت ، سطح زیاد امنیت) و میزان اعتماد مشتریان و تمایل مشتریان به استفاده از خدمات اینترنت بانک مورد بررسی قرار گرفت . پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات میدانی ، روش تحقیق در مطالعه حاضر با توجه به شکل بیان فرضیه ها توصیفی و تحلیلی از نوع علی است. تعداد شعب بانک صادرات استان گیلان 91 شعبه می باشد، که حجم نمونه در این پژوهش شامل 80 نفر از کارشناسان و مدیران و کارمندان بانک صادرات می باشد . پرسشنامه ی طراحی شده پس از آنکه روایی آن از طریق روایی محتوا و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفت در کل نمونه آماری به صورت تصادفی توزیع شد. در روش آمار استنباطی جهت تحلیل و تفسیر و تعمیم نتایج حاصله ، محاسباتی صورت گرفته است در این پژوهش از نرم افزار spss نسخه 23 بهره گرفته شد. در نتیجه با توجه به معنی دار بودن مدل در سطح اطمینان %95 کلیه فرضیه های تحقیق تأیید گردیدند و یافته های تحقیق هم حاکی از معنادار بودن رابطه بین سطوح امنیت سیستم بانکی و میزان اعتماد مشتریان به بانک و تمایل مشتریان به استفاده از خدمات اینترنت بانک می باشد .

کلمات کلیدی : واژگان کلیدی : سطوح مختلف امنیت بانکی ، اعتماد مشتریان ، اینترنت بانک ، وفاداری مشتریان