

عنوان مقاله:

ارائه و آزمون مدل عوامل موثر بر پذیرش بانکداری الکترونیک بر اساس تئوری داده بنیاد (مطالعه موردی: بانک مسکن ایران)

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت کسب و کار، دوره 12، شماره 45 (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 32

نویسندگان:

علی امیدی - گروه مدیریت بازرگانی، واحد قشم، دانشگاه آزاد اسلامی، قشم، ایران

وحیدرضا میرابی - گروه مدیریت بازرگانی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

ادریس محمودی - گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف شناسایی الگویی جامع برای پذیرش بانکداری الکترونیک در بانک مسکن ایران انجام شده است. مطابق با الگوی نظام مند نظریه ی داده بنیاد، مدیران فناوری اطلاعات بانک مسکن در 20 استان به عنوان خبرگان مورد مصاحبه کیفی عمیق قرار گرفتند. پس از کدبندی مصاحبه ها در 3 مرحله، الگویی برای پذیرش بانکداری الکترونیک بانک مسکن شناسایی شد. نتایج نشان داد که 5 عامل به عنوان عوامل اثرگذار بر پذیرش بانکداری الکترونیک موثر هستند: صرفه جویی در هزینه ها، مدیریت نیازهای مشتریان، اطمینان ادراک شده، کیفیت عملکردی ادراک شده و ارزش ادراک شده. در مرحله ی بعد بر اساس مدل به دست آمده، اقدام به طراحی پرسشنامه و تدوین 18 فرضیه شد. پس از جمع آوری داده ها با استفاده از تکنیک معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل مدل تحقیق آزمون شد. نتایج این مرحله حاکی از آن بود که هر 5 عامل مذکور از طریق نگرش مشتریان نسبت به بانکداری الکترونیک، بر پیامدهایی همچون رضایت مشتری، وفاداری و اعتماد تاثیر غیرمستقیم دارند.

کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیک، اطمینان ادراک شده، کیفیت عملکردی ادراک شده، ارزش ادراک شده، رضایت مشتری، وفاداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1021925>

