

عنوان مقاله:

بررسی نقش ریسک و اعتماد در گرایش به بانکداری موبایل

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی شهروند الکترونیک و تلفن همراه (سال: 1389)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

عظیم زارعی - عضو هیات علمی دانشگاه سمنان

رضا آقایی - دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازاریابی

خلاصه مقاله:

در سال های اخیر پیشرفت مربوط به تکنولوژی اطلاعات، باعث تحول صنعت بانکداری در حوزه بانکداری الکترونیک اعتماد، رابطه معنی داری بین این دو متغیر یافت نشد. شده است. خصوصاً پیشرفت در تکنولوژی بیسیم، و ارایه بانکداری موبایل، انعطاف پذیری زمانی و مکانی در استفاده از خدمات بانکداری را برای مشتریان فراهم آورده است. با وجود مزایای فراوانی که این کانال برای مشتریان فراهم می آورد، موانعی نیز در گرایش به استفاده از این کانال وجود دارد. هدف از این مقاله بررسی ابعاد ریسک ادراکی توسط مشتری (به عنوان یکی از موانع گرایش) در استفاده از بانکداری موبایل، و نقش اعتماد در میزان ریسک ادراکی، می باشد. به منظور بررسی مدل تحقیق، پرسشنامه ای بین نمونه مورد بررسی توزیع شد؛ که نتایج نشان می دهد از بین ریسک های مختلف مورد بررسی در این مقاله، ریسک مالی، ریسک مربوط به عملکرد مخابرات و ریسک مربوط به عملکرد سیستم موبایل بانک، به ترتیب بیشترین ریسک های ادراک شده توسط مشتریان مورد بررسی می باشند. همچنین افرادی که از این کانال استفاده نمی کنند، نسبت به افراد استفاده کننده، ریسک بیشتری از جهت توانایی انجام مبادلات بانکی توسط این کانال، ادراک می کنند. در نهایت، در بررسی رابطه بین ریسک

کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیک، بانکداری موبایل، ریسک ادراکی، اعتماد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/128701>

