

## عنوان مقاله:

اولویت بندی ابعاد سودمندی ادراک شده از دید مشتریان همراه بانک در ایران

## محل انتشار:

فصلنامه چشم انداز مدیریت دولتی، دوره 4، شماره 3 (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

## نویسندگان:

منیژه قره چه - دانشگاه شهید بهشتی.

معصومه محمدی پور پامساری - دانشگاه شهید بهشتی.

## خلاصه مقاله:

چکیده یکی از عوامل اثرگذار بر استفاده از فناوری جدید (همراه بانک)، سودمندی درک شده از سوی کاربران آن فناوری است. در این پژوهش با تمرکز بر ابعاد سودمندی درک شده یعنی سهولت کاربرد، سرعت و کارایی، شکل فیزیکی تلفن همراه و هزینه استفاده، به تعیین اولویت و اهمیت این ابعاد و شاخص های آن ها پرداخته شده است. از این رو جامعه آماری این پژوهش، دانشجویان دانشگاه های تهران در نظر گرفته شده است. داده های لازم از طریق پرسشنامه ۱۶ سوالی از ۴۰۲ نفر که به روش نمونه گیری غیر احتمالی از نوع در دسترس انتخاب شدند، گردآوری شد. جهت آزمون فرضیه، از آزمون فریدمن استفاده شد. نتایج نشان داد که این ابعاد از لحاظ اهمیت و اولویت با یکدیگر تفاوت معناداری دارند و در میان آن ها بعد سرعت و کارایی بیشترین اهمیت را دارد؛ بنابراین پیشنهاد می شود که ارائه دهندگان خدمت همراه بانک به منظور افزایش سودمندی ادراک شده در مشتریان کانون توجه و تمرکز خود را بر افزایش سرعت و کارایی این خدمت قرار دهند.

## کلمات کلیدی:

کلیدواژه ها: همراه بانک، سودمندی ادراک شده، سرعت و کارایی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1288829>

