

عنوان مقاله:

بررسی اعتماد و ریسکهای ادراک شده مشتریان بانکداری اینترنتی

محل انتشار:

دومین همایش فناوری اطلاعات، حال، آینده (سال: 1390)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

نویسندگان:

مهدی کاظمی - استادیار دانشگاه سیستان و بلوچستان

محمد مهرورزی - کارشناس ارشد مدیریت IT

خلاصه مقاله:

امروزه اینترنت موانع فیزیکی و جغرافیایی را از میان برداشته و باعث استقبال مشتریان در سراسر جهان شده است در قرن 21 اینترنت یک محیط قدرتمند و چندمنظوره را برای کسب و کار آموزش فرهنگ تفریحات و بهداشت عمومی فراهم کرده است و از طریق کامپیوترهای قدرتمند و مجموعه ای از شبکه ها قابل لمس است و مشتریان می توانند با یکدیگر و ارائه دهندگان خدمات از طریق اینترنت ارتباط برقرار کنند و در این راستا موسسات مالی - خدماتی بخصوص بانکها نیز در پی ایجاد بسترهای الکترونیکی مناسب جهت افزایش کیفیت خدمات به مشتریان می باشند لذا در این پژوهش تلاش خواهیم کرد برای شناسایی مهمترین ریسک هایی که مشتریان در استفاده از بانکداری اینترنتی با آن مواجه هستند برای رسیدن به این هدف داده های جمع آوری شده از طریق پرسشنامه برای ارزیابی تاثیر ریسکهای بانکداری اینترنتی برمتغیر میانجی اعتماد و در نهایت تاثیر آن بر قصد استفاده مشتریان از بانکداری اینترنتی مورد استفاده قرار گرفتند. و نتایج نشان داد که ریسک امنیت مهمترین ریسکی است که مشتریان در خرید های اینترنتی با آن مواجه هستند.

کلمات کلیدی:

اعتماد، بانکداری اینترنتی، قصد استفاده مشتریان، ریسکهای بانکداری اینترنتی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/130548>

