

## عنوان مقاله:

ارائه یک مدل مفهومی پذیرش فناوری در بانکداری الکترونیکی مبتنی بر رضایتمندی، اعتماد و ویژگی های مشتریان

## محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

## نویسندگان:

بدیع علی - عضو هیات علمی بخش مهندسی فناوری اطلاعات دانشگاه سلمان فارسی کازرون

دستجرد علی - دانشجوی مهندسی فناوری اطلاعات دانشگاه سلمان فارسی کازرون

## خلاصه مقاله:

فناوری اطلاعات با تسهیل ارتباط با مشتریان و افزایش سرعت و اثربخشی آن، زمینه بهبود عملکرد و نوآوری در ارائه خدمات را فراهم می کند. همواره یکی از مسائلی که در بررسی فناوری های نو ظهور مطرح می شود، میزان پذیرش آن فناوری توسط کاربران و مشتریان بوده و بانکداری الکترونیکی که در دو دهه ی اخیر به اوج پیشرفت خود رسیده، از این امر مستثنی نیست. در حالی که پذیرش خدمات بانکداری الکترونیکی در بسیاری از نقاط جهان سرعت گرفته، در ایران مشتریان توجه کمی به این خدمات دارند و با وجود در دسترس بودن از آن استفاده مناسبی نمی شود. در دهه های اخیر به تناسب پیشرفت فناوری اطلاعات و کاربری آن، مدل های متعددی در حوزه پذیرش سیستم های اطلاعاتی و فناوری های جدید پدید آمده که هر یک از این مدل ها در زمینه های مختلف، عملکردهای متفاوتی دارند. در این مقاله ضمن بررسی این مدل ها، به ارائه مدلی تلفیقی برگرفته از سه عامل مهم رضایتمندی، اعتماد و ویژگی های مشتری به عنوان سازه های تأثیرگذار دیگر در پذیرش بانکداری الکترونیکی پرداخته شده است.

## کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیکی، مدل های پذیرش فناوری، رضایتمندی، اعتماد، ویژگی های مشتری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/286521>

