

عنوان مقاله:

ارزیابی موانع پذیرش اینترنت بانک با رویکرد خوشه بندی اعتباری مشتریان مطالعه موردی شعب بانک صادرات استان چهارمحال و بختیاری 1394

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

امیر خادم علیزاده - استادیار دانشکده اقتصاد دانشگاه علامه طباطبائی،

موسی مقصودی - کارشناس ارشد اقتصاد و تجارت الکترونیک دانشگاه علامه طباطبائی

خلاصه مقاله:

گسترش بانکداری اینترنتی توسط بانکها و پذیرش آن توسط مشتریان نشان نه تنها یک مزیت بلکه یک ضرورت برای بانکها به شمار می آید. هدف این پژوهش بررسی و رتبه بندی موانع پذیرش بانکداری اینترنتی در میان مشتریان بانک صادرات استان چهارمحال و بختیاری می باشد. نمونه آماری پژوهش 022 نفر از مشتریانی است که تا کنون از خدمات بانکداری اینترنتی این بانک استفاده نکرده اند و یا به صورت خیلی محدود از آن استفاده می نمایند. روش به کار رفته در پژوهش میدانی است و از لحاظ هدف کاربردی و از حیث گردآوری داده ها توصیفی پیمایشی می باشد. یافته های پژوهش نشان می دهد عدم احساس امنیت، عدم آموزش و اطلاع رسانی صحیح و عدم دسترسی به اینترنت از موانع پذیرش اینترنت بانک می باشد. و برای رتبه بندی موانع پذیرش اینترنت بانک در میان خوشه های اعتباری طلایی، نقره ای و برنزی از آزمون آنوا 4 استفاده شده که بر اساس یافته های این آزمون، الویت هریک از این سه مانع در میان مشتریان با قدرت اعتباری طلایی و نقره ای به ترتیب عدم احساس امنیت، عدم آموزش و اطلاع رسانی صحیح و عدم دسترسی به اینترنت می باشد و برای مشتریان با قدرت اعتباری برنزی مانع عدم آموزش و اطلاع رسانی صحیح اهمیت بیشتری نسبت به عدم احساس امنیت و عدم دسترسی به اینترنت دارد. لذا توصیه می شود جهت توسعه و ترویج بانکداری اینترنتی در استان، برای رفع هر یک از موانع مخصوصاً با در نظر گرفتن قدرت اعتباری مشتریان تلاش مستمری صورت پذیرد.

کلمات کلیدی:

بانکداری اینترنتی، امنیت، آموزش، اینترنت، خوشه بندی اعتباری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/553900>

