

عنوان مقاله:

پذیرش خدمات بانکداری الکترونیکی از دیدگاه مشتریان براساس مدل تجزیه رفتار برنامه ریزی شده در بانکهای دولتی و خصوص شهر تهران (مورد پژوهی: بانک دولتی ملت و بانک خصوصی سامان)

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی بازاریابی خدمات بانکی (سال: 1388)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

منیژه حقیقی نسب - استادیار دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه الزهرا

فاطمه کلاتری - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه الزهرا

خلاصه مقاله:

در این مقاله پذیرش خدمات بانکداری الکترونیکی از دیدگاه مشتریان بر اساس مدل تجزیه رفتار برنامه ریزی شده در دو بانک دولتی ملت و خصوصی سامان مورد بررسی قرار گرفت. روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است و با استفاده از مدل مفهومی پژوهش، پذیرش مشتریان از نظر دو دسته عوامل تشویق کننده و بازدارنده با استفاده از آزمون مقایسه میانگین دو جامعه مورد بررسی قرار گرفته است. اطلاعات و داده های پژوهش با استفاده از پرسشنامه جمع آوری شده اند. یافته های پژوهش نشان می دهد که در میان عوامل تشویق کننده، امنیت و محرمانگی خدمات و ویژگی خدمات بانکداری الکترونیکی در بانک خصوصی سامان و امنیت و محرمانگی و سودمندی خدمات در بانک دولتی ملت مهمترین عوامل پذیرش مشتریان را شامل می شوند و در بین عوامل بازدارنده، محیط بیرونی و ترجیحات شخصی در هر دو بانک بالاترین رتبه را عدم پذیرش مشتریان به خود اختصاص می دهند.

کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیکی، پذیرش تکنولوژی، رفتار مصرف کننده

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/74244>

