



بررسی رفتاری کاربران بانکداری موبایل در ایران بر اساس نظریه TAM

مرجان پورمحمدخان، ماریه امینی، فاطمه علوی

۱- کارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات

۲- دانشجوی کارشناسی دانشگاه پیام نور

۳- دانشجوی کارشناسی دانشگاه پیام نور

Pourmohamad28@gmail.com

نام ارائه دهنده: ماریه امینی

خلاصه

امروزه یکی از مهمترین خدماتی که توسط صنعت بانکداری ارائه می شود بانکداری به کمک تلفن همراه می باشد. بانکداری همراه در تمام جهان با موفقیت بسیار زیادی همراه بوده است و در سالهای اخیر روند رو به رشدی را طی کرده است. حال پذیرش این سرویس از طرف افراد جامعه نقش بسیار مهمی را در توسعه بانکداری همراه دارد. در این مقاله سعی داریم با مطالعه بر روی رفتارها و ویژگیهای شخصی کاربران بانکداری همراه در ایران، به بررسی دلایل پذیرش و عدم پذیرش این سرویس در میان کاربران تلفن همراه پردازیم. هدف اصلی این مطالعه بررسی عوامل موثر بر تمایل به استفاده از بانکداری همراه با رویکرد بسط مدل پذیرش فناوری (TAM) است. در این تحقیق دلایل پذیرش و عدم پذیرش این تکنولوژی در ایران و کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه مورد مقایسه قرار گرفته شده است.

کلمات کلیدی: بانکداری همراه در ایران، مدل پذیرش تکنولوژی TAM.

۱. مقدمه

بانکداری همراه مفهومی جدید است که طی چند سال اخیر در اقتصاد جهانی ظهور کرده است. با وجود اینکه در سالهای گذشته تجارت الکترونیک و به دنبال آن بانکداری الکترونیک موج وسیعی در دنیای تجارت الکترونیک ایجاد کرده بود اما به دلیل مزایای ممتاز تجارت همراه از جمله عدم محدودیت مکانی، حداقل امکانات و ضریب نفوذ نسبتاً بالای تلفن همراه، امروزه بانکداری همراه با استقبال زیادی مواجه شده است. مدل پذیرش تکنولوژی یکی از مدلهایی است که بطور گسترده و وسیع برای تشریح عوامل اثرگذار بر پذیرش سیستمهای اطلاعاتی و فناوری اطلاعات و ارتباطات توسط کاربران و مشتریان مورد استفاده قرار گرفته است. مدل پذیرش تکنولوژی بر دو باور بارز، یعنی سهولت استفاده و مفید بودن تأکید دارد. یافته های تحقیق نشان می دهد که امنیت، سهولت استفاده، سازگاری و مفید بودن پیش بینی کننده های معنی داری از تمایل به استفاده از بانکداری همراه هستند. در نتیجه با شناختی که از عوامل تاثیرگذار بر تمایل به استفاده از بانکداری همراه حاصل می شود، می توان با ایجاد بهبود در این عوامل در جهت تشویق کاربران تلفن همراه به استفاده از بانکداری همراه قدم نهاد. در این مقاله با تهیه پرسشنامه بر اساس مقالات و پژوهش های انجام شده و جمع آوری اطلاعات از تمام طیف های جامعه، به بررسی و مقایسه رفتار کاربران در ایران و سایر نقاط جهان می پردازیم. این مقایسه با پنج کشور اروپایی و چند کشور در حال توسعه انجام می شود. در این پژوهش سعی شده است جمع آوری اطلاعات از تمامی گروه های سنی و تمام اصناف و مشاغل انجام شود.