

## عنوان مقاله:

شناسایی ابعاد فرهنگی موثر بر جذب مشتریان ایرانی به خدمات بانکداری الکترونیک

## محل انتشار:

فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، دوره 14، شماره 49 (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

## نویسندگان:

فرشته عقباتی - دانشجوی دکتری، گروه مدیریت صنعتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

علی رضائیان - استاد، گروه مدیریت، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران (عهده دار مکاتبات)

سید مهدی الوانی - استاد، گروه مدیریت دولتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران

سید ذبیح الله هاشمی - استادیار، گروه مدیریت صنعتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

بیشتر تحقیقات انجام شده در زمینه مدل های پذیرش بانکداری الکترونیک، بعد فرهنگی را نادیده گرفته و از این فاکتور مهم و کلیدی غافل بوده یا کمتر به آن پرداخته اند. یکی از مسائل و مشکلات بانک ها در جذب مشتریان به خدمات بانکداری الکترونیک، نیز ضعف توجه به مقوله فرهنگ مشتریان در توسعه استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک می باشد. بنابراین شناخت ابعاد فرهنگی هم برای دستیابی به اصل مشتری مداری و هم برای افزایش سهم بازار از طریق جذب و نگهداری مشتریان و اشاعه فرهنگ استفاده از آن و نیز جهت دهی در توسعه خدمات بانکداری الکترونیک، عامل اساسی بشمار می رود. هدف این پژوهش، شناسایی ابعاد فرهنگی موثر بر جذب مشتریان بانک به خدمات بانکداری الکترونیک به عنوان گامی نوآورانه در خدمت رسانی به جامعه می باشد تا بر تمرکز بر این عوامل، رویکردهای دقیق در حوزه مدیریت بازاریابی مشتریان صورت پذیرد. این تحقیق بر اساس ماهیت و روش از نوع توصیفی و بر اساس هدف از نوع کاربردی می باشد. از لحاظ نوع شناسی، در زمره تحقیقات کیفی و در پارادایم استقرایی و ابزار گردآوری اطلاعات مصاحبه نیمه ساختاریافته است. داده های کیفی بدست آمده از مصاحبه با مشتریان و مدیران حوزه بازاریابی بانک ملت، با استفاده از تحلیل تماتیک کدگذاری شد و مهمترین عوامل فرهنگی موثر بر جذب مشتریان ایرانی به خدمات بانکداری الکترونیک استخراج، دسته بندی و به تایید خبرگان رسیده است. نتایج تحقیق نشان دهنده آن است که عوامل فرهنگی موثر بر جذب مشتریان ایرانی به خدمات بانکداری الکترونیک عبارتند از: ارزش های دینی، احساسات، هنر، آداب و رسوم، نمادها و سمبلها

## کلمات کلیدی:

فرهنگ، خدمات الکترونیک بانکی، تحلیل تماتیک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1520950>

