

چکیده

سرعت انجام کار، سهیم شدن در اطلاعات، حفظ ارتباطات تجاری و هدایت مبادلات بازرگانی بوسیله شبکه های ارتباطی، امروزه به صورت یک اصل تردید ناپذیر موفقیت در بازار درآمده است. بنابراین هدف از پژوهش حاضر سنجش تاثیر عوامل کلیدی مؤثر بر کیفیت سیستم های ارائه دهنده خدمات بانکداری اینترنتی. در پژوهش حاضر جامعه آماری را کلیه مشتریان شعب بانک ملت در شهر رشت، تشکیل می دهند. در این پژوهش با توجه به این که حجم جامعه نامحدود است، از روش نمونه گیری تصادفی ساده و از فرمول نمونه گیری برای جامعه نامحدود استفاده شده است. در این پژوهش برای گردآوری اطلاعات میدانی از پرسشنامه استفاده شده است. برای آزمون مدل این تحقیق، از نرم افزار SPSS استفاده می شود. نتایج حاصل از پژوهش بیانگر این مسئله است که تمامی فرضیات مورد پذیرش مورد قبول واقع شده است.

واژگان کلیدی: کیفیت سیستم های بانکداری، بانکداری اینترنتی، بانک ملت.