

چکیده

در دهه گذشته، فناوری اطلاعات اثرات شگرفی بر صنعت بانکداری داشته است. این امر باعث شده است که بانک‌ها بتوانند محصولات و خدمات متمایزی را برای مشتریان خود فراهم کنند. بانکداری اینترنتی یکی از جدیدترین کانال‌های توزیع بانکداری الکترونیکی می‌باشد. ارائه خدمات اینترنتی از سوی بانک‌ها امکان کاهش هزینه و متمایز کردن و دسته‌بندی خدمات را برای مشتریان فراهم می‌سازد و باعث افزایش تمایل مشتریان بر قصد استفاده از بانکداری اینترنتی در زندگی روزانه آنها می‌گردد. در پژوهش حاضر به بررسی عوامل تعیین‌کننده قصد استفاده مشتریان از برنامه‌های نرم‌افزاری بانکداری همراه بانک ملی استان گیلان می‌پردازد. روش تحقیق از نوع توصیفی و هدف آن کاربردی است، و روش گردآوری داده‌ها میدانی و ابزار آن پرسشنامه استاندارد است. در تحقیق حاضر جامعه آماری مورد بررسی، کلیه مشتریان بانک ملی استان گیلان می‌باشند که از اپلیکیشن‌های بانک ملی بر روی تلفن همراه استفاده می‌کنند. با در نظر گرفتن تعداد کل جامعه آماری و با توجه به فرمول کوکران تعداد حجم نمونه ۳۰۹ نفر برآورد گردید. عناصر نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری غیر احتمالی در دسترس انتخاب شده‌اند. داده‌ها از طریق نرم‌افزارهای SPSS نسخه ۲۰ و PLS 22 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج حاصل از این تحقیق نشان می‌دهند که ۷ فرضیه پژوهش مورد تایید قرار گرفته و ۵ فرضیه تایید نشدند.

کلمات کلیدی: خدمات الکترونیکی، ریسک ادراک شده، قصد استفاده.