

چکیده:

تحقیق حاضر، با هدف بررسی عوامل موثر بر پذیرش بانکداری الکترونیک از سوی مشتریان بانک شهر استان گیلان، انجام شد. پژوهش حاضر از حیث هدف کاربردی، از حیث روش جمع آوری داده ها پیمایش از نظر ماهیت، توصیفی- علی و مبتنی بر معادلات ساختاری محسوب می گردد. ابزار گردآوری اطلاعات در پژوهش حاضر پرسشنامه ی مرجع است. جامعه آماری پژوهش مشتریان خدمات بانکداری الکترونیک بانک شهر استان گیلان می باشند که با استفاده از فرمول نمونه گیری کوکران حجم نمونه ۳۸۰ نفر تعیین گردید. پرسشنامه ها به روش تصادفی ساده بین مشتریان خدمات بانکداری الکترونیک، توزیع گردید و تعداد ۳۸۴ پرسشنامه پاسخ داده شده و به محقق بازگشت. در این پژوهش به منظور آزمون فرضیات از نرم افزار های SPSS 20 و smart pls 2 بهره گرفته شده. نتایج حاصل از آزمون فرضیات نشان دادند که اعتماد مشتریان به بانک، سهولت استفاده ی ادراک شده، سودمندی ادراک شده و کیفیت خدمات ادراک شده، تاثیر مثبت و معناداری بر پذیرش بانکداری الکترونیک دارد. در این میان سودمندی ادراک شده (با میزان تاثیر ۰/۲۷۲) بیشترین و سهولت استفاده (با میزان تاثیر ۰/۱۲۷) کمترین تاثیر را بر پذیرش بانکداری الکترونیک دارند.

کلمات کلیدی: پذیرش بانکداری الکترونیک، اعتماد، سهولت استفاده، سودمندی ادراک شده و کیفیت خدمات

ادراک شده