

بررسی رابطه کیفیت خدمات الکترونیکی، ریسک ادراک شده و نوآوری شخصی بر قصد استفاده مشتریان از بانکداری اینترنتی (مورد مطالعه: بانک پارسیان استان گیلان)

فرزانه فریدونی*, سیدرضا میرعسگری,

1395-6-28

در دهه گذشته، فناوری اطلاعات اثرات شگرفی بر صنعت بانکداری داشته است. این امر باعث شده است که بانک ها بتوانند محصولات و خدمات متمایزی را برای مشتریان خود فراهم کنند. بانکداری اینترنتی یکی از جدیدترین کانال های توزیع بانکداری الکترونیکی می باشد. ارائه خدمات اینترنتی از سوی بانک ها امکان کاهش هزینه و متمایز کردن و دسته بندی خدمات را برای مشتریان فراهم می سازد و باعث افزایش تمایل مشتریان بر قصد استفاده از بانکداری اینترنتی در زندگی روزانه آنها می گردد. در پژوهش حاضر به بررسی چگونگی تأثیرگذاری نوآوری، ریسک ادراک شده و کیفیت خدمات الکترونیکی بر قصد استفاده از بانکداری اینترنتی و شناسایی متغیرهای میان این مفاهیم به عنوان متغیرهای میانجی در شعب بانک پارسیان استان گیلان می پردازد. روش تحقیق از نوع توصیفی و هدف آن کاربردی است، و روش گردآوری داده ها میدانی و ابزار آن پرسشنامه استاندارد است. در تحقیق حاضر جامعه آماری مورد بررسی، کلیه مشتریان بانک پارسیان استان گیلان می باشد. با در نظر گرفتن تعداد کل جامعه آماری و با توجه به فرمول کوکران تعداد حجم نمونه 309 نفر است. و از روش نمونه برداری غیر احتمالی در دسترس استفاده شده است. داده ها از طریق نرم افزارهای SPSS نسخه 20 و Amos 22 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد: 1. کیفیت خدمات الکترونیکی دارای اثر مثبتی بر قصد استفاده از بانکداری اینترنتی می باشد. 2. ریسک ادراک شده دارای تاثیر منفی بر کیفیت خدمات الکترونیکی در زمینه بانکداری اینترنتی می باشد. 3. نوآوری شخصی اثر مثبتی بر قصد استفاده از بانکداری اینترنتی دارد. 4. نوآوری شخصی دارای اثر مثبتی بر کیفیت خدمات الکترونیکی در زمینه بانکداری اینترنتی می باشد. 5. نوآوری شخصی دارای اثر منفی بر ریسک ادراک شده می باشد.

کلمات کلیدی : کیفیت خدمات الکترونیکی، ریسک ادراک شده، نوآوری شخصی، قصد استفاده مشتریان از بانکداری اینترنتی.