

# بررسی عوامل موثر بر پذیرش خدمات بانکداری الکترونیکی (مورد مطالعه : مشتریان بانک ملی استان گیلان)

سیمین امینی ویشکائی\*، دکتر مهدی همایونفر،

1394-11-30

امروزه صنعت خدمات در دنیا در حال تغییر است. فناوری جدید، روش‌های ارائه خدمت به مشتری را در بسیاری از سازمان‌های خدماتی دگرگون کرده است. ورود تکنولوژی اطلاعات و اینترنت به عرصه مبادلات مالی، ضمن تسهیل این مبادلات، تا حد زیادی از میزان هزینه‌های مالی کاسته است. به همین دلیل تمام بانک‌های بزرگ دنیا به دنبال ورود هرچه سریع‌تر و جدی‌تر در بازارهای مبادلات الکترونیکی و ارائه خدمات بانکی از طریق اینترنت به مشتریان خود هستند. از این رو هدف اصلی این تحقیق بررسی عوامل موثر بر پذیرش خدمات بانکداری الکترونیکی مشتریان بانک ملی استان گیلان است. این تحقیق از نظر هدف در دسته‌ی تحقیقات کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها در دسته‌ی تحقیقات توصیفی قرار دارد. همچنین از نظر نوع رابطه‌ی بین متغیرهای تحقیق از نوع تحقیقات همبستگی به شمار می‌رود. جامعه‌ی آماری تحقیق کلیه‌ی مشتریان بانک ملی استان گیلان است. تعداد نمونه مورد مطالعه 498 نفر از مشتریان می‌باشد. روش نمونه‌گیری هم از نوع نمونه‌گیری غیراحتمالی و از نوع سهمیه‌ای است. برای جمع‌آوری داده‌های تحقیق از پرسشنامه استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده نیز از طریق مدل‌سازی معادلات ساختاری و تحلیل عاملی تاییدی مرتبه‌ی اول استفاده شد که از نرم‌افزار لیزرل کمک گرفته شده است. نتیجه‌ی آزمون فرضیه‌های تحقیق حاکی از تاثیر مثبت سازگاری بر تمایل به پذیرش بانکداری الکترونیکی، اعتماد آنلاین و اعتماد به برند بود. تاثیر مثبت نفوذ اجتماعی بر تمایل به پذیرش بانکداری الکترونیکی، اعتماد آنلاین و اعتماد به برند هم به تایید رسید. تاثیر مثبت اعتماد آنلاین بر اعتماد به برند تایید شد. تاثیر مثبت اعتماد به برند بر انتظار بهبود عملکرد، تلاش مورد انتظار و تمایل به پذیرش بانکداری الکترونیکی هم تایید شد. در نهایت دو فرضیه آخر تحقیق یعنی، تاثیر مثبت انتظار بهبود عملکرد و تلاش مورد انتظار بر تمایل به پذیرش بانکداری الکترونیکی هم مورد تایید قرار گرفت.

کلمات کلیدی : واژگان کلیدی: تمایل به پذیرش بانکداری الکترونیکی، اعتماد، سازگاری، نفوذ اجتماعی، انتظار بهبود عملکرد، مدل‌سازی معادلات ساختاری.

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان‌نامه‌ها](#)