

# بررسی عوامل موثر بر پذیرش بانکداری الکترونیک از سوی مشتریان بانک شهر استان گیلان

فاطمه خاکسار نجفی\*، مرضیه زنده دل،

1396-05-29

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. ابزارگردآوری 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 380 نفر تعیین گردید. پرسشنامه ها به روش تصادفی ساده بین مشتریان خدمات بانکداری الکترونیک، توزیع گردید و تعداد 384 پرسشنامه پاسخ داده شده و به محقق بازگشت. در این پژوهش به منظور آزمون فرضیات از نرم افزار های SPSS 20 و pls smart 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 272/0) بیشترین و سهولت استفاده (با میزان تاثیر 127/0) کمترین تاثیر را بر پذیرش بانکداری الکترونیک دارند.

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

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)  
[دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)