

نقش ابعاد ریسک ادراک شده مشتریان در پذیرش خدمات بانکداری الکترونیک (مطالعه موردی شعب بانک مسکن استان مرکزی)

میترا نظام الاسلامی^۱، زهرا جعفری^۲

۱. دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت مالی، دانشگاه الزهرا(س)

۲. دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش مالی، دانشگاه آزاد اراک

چکیده-هدف پژوهش بررسی نقش ابعاد ریسک ادراک شده مشتریان در پذیرش خدمات بانکداری الکترونیک (مطالعه موردی شعب بانک مسکن استان مرکزی) می باشد. از نظر دسته بندی تحقیقات بر حسب نحوه گردآوری داده ها (روش تحقیق) می توان آنرا تحقیق توصیفی دانست که از نوع پیمایشی می باشد (به توصیف ویژگی های جامعه آماری شامل ماهیت، شرایط و چگونگی ارتباط بین آنها می پردازد). جامعه آماری در این تحقیق کلیه شعب بانک مسکن استان مرکزی به تعداد ۱۳ شعبه و ۳۲۴ نفر می باشد، که طبق جدول کوکران نمونه ۱۹۷ نفر می باشد. سپس به هر شعبه به طور تصادفی بین مشتریان پرسشنامه پخش شد. در این پژوهش ابزار اندازه گیری تحقیق حاضر نیز پرسشنامه ی استاندارد (ژائو و همکاران، ۲۰۰۶) می باشد. و نتایج حاصل از آن با مدل معادلات ساختاری (S.E.M) و نرم افزار لیزرل تحلیل شد. یافته ها: نتایج تحلیل داده ها نشان می دهد که ابعاد ریسک ادراک شده مشتریان بر پذیرش خدمات بانکداری الکترونیک تاثیر مثبت دارد.

واژگان کلیدی: ریسک ادراک شده، مشتریان، پذیرش خدمات، بانکداری الکترونیک، بانک مسکن، استان مرکزی.