

## چکیده

با توجه به وجود فناوری اطلاعات تغییرات فراوانی در ساختار سازمان ها و به ویژه نحوه ی خدمت رسانی آنها صورت گرفته است. در این میان بانک ها یکی از مهمترین سازمان هایی هستند که با توجه به فناوری اطلاعات دستخوش تغییرات فراوانی شده اند. از این رو هدف اصلی این تحقیق بررسی میزان گرایش مشتریان به سیستم پرداخت موبایلی نسبت به سایر روش های پرداخت غیرحضوری در شعب بانک های ملی شرق گیلان است. این تحقیق بر اساس هدف از نوع کاربردی و از حیث جمع آوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی است. جامعه آماری این تحقیق مشتریان استفاده کننده از خدمات بانکداری مجازی شعب بانک های ملی شرق گیلان هستند. روش نمونه گیری هم از نوع نمونه گیری غیر احتمالی در دسترس از و تعداد نمونه نیز برابر با ۳۷۱ نفر از مشتریان است. روش گردآوری داده ها در این تحقیق میدانی و ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه است. در این تحقیق برای اندازه گیری روایی از روایی محتوا و همچنین برای اندازه گیری پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقادیر آن برای تمامی متغیرهای مدل بالاتر از ۰/۷ بدست آمده است. تمامی تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از طریق نرم افزار اس پی اس انجام شده است. نتیجه ی آزمون فرضیه های تحقیق نشان داد که در استفاده از پرداخت موبایلی و میزان گرایش مشتریان به سایر روش های پرداخت غیر حضوری از نظر سازگاری تفاوت معنادار وجود دارد. همچنین در استفاده از پرداخت موبایلی و میزان گرایش مشتریان به سایر روش های پرداخت غیرحضوری از نظر سهولت تفاوت معنادار وجود دارد. از سوی دیگر در استفاده از پرداخت موبایلی و میزان گرایش مشتریان به سایر روش های پرداخت غیرحضوری از نظر امنیت تفاوت معنادار وجود دارد. در نهایت در فرضیه ی آخر نیز در استفاده از پرداخت موبایلی و میزان گرایش مشتریان به سایر روش های پرداخت غیرحضوری از نظر مفیدبودن تفاوت معنادار وجود دارد.

واژگان کلیدی: بانکداری اینترنتی، پرداخت موبایلی، استان گیلان.