

## چکیده:

پیشرفت‌های فناوری و ابزارهای بی‌سیم در سال‌های اخیر فرصت‌های جدیدی برای ارائه خدمات نوین بانکی تحت عنوان بانکداری همراه فراهم آورده است. یکی از عوامل عمده بر سر راه توسعه بانکداری همراه عدم پذیرش آن توسط مشتریان عنوان شده است. این پژوهش با هدف شناسایی عوامل موثر برگسترش درک مشتریان از پذیرش بانکداری در استان گیلان صورت گرفته است. پژوهش حاضر از نوع توصیفی و به لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها جز پژوهش‌های همبستگی پیمایشی است. تعداد ۴۵۰ پرسشنامه توزیع شد در نهایت با توجه به پرسشنامه‌های قابل استفاده تعداد ۳۸۴ نفر حجم نمونه پژوهش را تشکیل دادند. روایی پرسشنامه توسط نظر اساتید و کارشناسان تایید گردید و پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ و با استفاده از نرم‌افزار آماری spss ۲۰ و Amos 18.0 سوال استاندارد با طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت می‌باشد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای استفاده شد. نتایج نشان داد که قصد رفتاری، شرایط تسهیل‌کننده و تناسب وظیفه با فناوری به طور مستقیم بر پذیرش بانکداری همراه توسط مشتری اثر دارد. و عوامل اعتماد اولیه، اعتبار بانک، ویژگی‌های فناوری و وظیفه و ساختار اطمینان بخش بر قصد رفتاری مشتریان توسط از بانکداری همراه تاثیر گذار است. از طرفی تاثیر سطح تلاش مورد انتظار و کارایی مورد انتظار مشتری و تاثیر اجتماعی بر قصد رفتاری استفاده از بانکداری همراه و تاثیر گرایش کاربر به اعتماد و کارایی مورد انتظار مشتری بر اعتماد اولیه به بانکداری همراه مورد تایید قرار نگرفت.

واژگان کلیدی: بانکداری همراه، موبایل بانک، پذیرش تکنولوژی