

چکیده

فناوری اطلاعات و ارتباطات، تحول قابل توجهی را در ارائه خدمات بانکی، نه تنها در کشورهای توسعه یافته، بلکه در کشورهای در حال توسعه نیز به ارمغان آورده است. هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی عوامل موثر بر پذیرش بانکداری الکترونیک با توجه به ویژگی مقاومت به تغییر مشتریان شعب بانک ملی در استان گیلان می‌باشد. از اینرو ۳۸۸ نفر از مشتریان شعب به روش روش غیراحتمالی در دسترس و تحت عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. جهت جمع آوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده شد. روایی پرسشنامه با استفاده از روایی صوری و تحلیل عاملی (۰.۹۰۴) و پایایی آن با گزارش ضریب آلفای کرونباخ (۰.۹۶۵) مورد تأیید قرار گرفت. جهت آزمون فرضیه‌ها از تکنیک معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج حاصل نشان داد که انتظارات عملکردی و تلاش با توجه به مقاومت در برابر تغییرات بر پذیرش بانکداری الکترونیک تأثیر منفی و معنی‌داری دارد. سایر فرضیه‌های تحقیق نیز به همین حالت دارای رابطه منفی و معنی‌داری هستند که تأثیرات اجتماعی با توجه به مقاومت در برابر تغییرات با منفی ۶۱ درصد بیشترین تأثیر منفی را بر پذیرش بانکداری الکترونیک دارد.

کلمات کلیدی: پذیرش بانکداری الکترونیک، مقاومت در برابر تغییرات، انتظارات عملکردی و تلاش، تأثیرات اجتماعی، خودکارآمدی کامپیوتری، بانک ملی.