

# بررسی عوامل موثر بر پذیرش بانکداری الکترونیک با توجه به ویژگی مقاومت به تغییر افراد (مورد مطالعه: شعب بانک ملی در استان گیلان)

فیروز محمدپاری\*، دکتر علیرضا فرخ بخت فومنی،

1397-3-22

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 می باشد. از اینرو 388 نفر از مشتریان شعب به روش روش غیراحتمالی در دسترس و تحت عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. جهت جمع آوری داده ها از ابزار پرسشنامه استفاده شد. روایی پرسشنامه با استفاده از روایی صوری و تحلیل عاملی (0.904) و پایایی آن با گزارش ضریب آلفای کرونباخ (0.965) مورد تأیید قرار گرفت. جهت آزمون فرضیه ها 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 معنی داری دارد. سایر فرضیه های تحقیق نیز به همین حالت دارای رابطه منفی و معنی داری هستند که تأثیرات اجتماعی با توجه به مقاومت در برابر تغییرات با منفی 61 درصد بیشترین تأثیر منفی را بر پذیرش بانکداری الکترونیک دارد.

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

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