

## بررسی مولفه‌های موثر بر استفاده از بانکداری همراه با رویکرد تلفیقی نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری و مدل تایید انتظارات

رضا علیزاده غیاث آبادی<sup>۱</sup>  
حسین میلادیان<sup>۲</sup>

### چکیده:

ورود فناوری اطلاعات در صنعت بانکداری، باعث ایجاد فضای رقابتی در این صنعت شده است. بانکها برای کسب مشتریان بیشتر، پایین آوردن هزینه‌ها و در نتیجه کسب مزیت رقابتی نیاز دارند که شیوه‌های نوین بانکداری را جایگزین روشهای سنتی نمایند. تغییر فناوریها و اولویتهای مشتریان می‌تواند تأثیری شگرف بر موفقیت استراتژی بانک‌ها داشته باشد. با در نظر گرفتن رشد استفاده از موبایل بانک، نهادهای مالی در حال ارائه این فناوری به عنوان قسمتی از راهکارهای استراتژیک خود هستند. اگرچه استفاده از فناوری‌های نوین همواره از سوی بخشی از مشتریان ممکن است مورد پذیرش قرار نگیرد که از مسائل پیش روی صنعت بانکداری است. یکی از مدل‌های پذیرش و اتخاذ تکنولوژی‌های عمومی، نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری و مدل تایید انتظارات است که در این پژوهش برای حل مسئله مربوطه تلفیقی از مدل‌های فوق مورد استفاده قرار گرفته است. محل مورد مطالعه این تحقیق، دانشجویان دانشگاه‌های شهرستان فسا بوده که با استفاده از رابطه کوکران و به روش تصادفی ۳۶۱ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش تحقیق از نوع توصیفی-همبستگی بوده و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه تلفیقی از دو مدل بکار رفته شده است. پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ معادل ۰,۹۲۴ و روایی پرسشنامه نیز با تایید نظر خبرگان مورد تایید قرار گرفت. نتایج تحلیل فرضیه‌های پژوهش با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری بر پایه‌ی روش کم‌ترین مربعات جزئی با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS نشان داد که تمام فرضیات پژوهش مورد تایید قرار گرفته است.

واژه‌های کلیدی: فناوری اطلاعات، همراه بانک، مدل تایید انتظارات، مدل یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، کدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد سروستان  
<sup>۲</sup> استادیار مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد سروستان