

## تأثیر سهولت آنلاین بر قصد پذیرش بانکداری تلفن همراه با در نظر گرفتن نقش میانجی ارزش های لذت جویانه و سودمندانه ادراک شده و نقش تعدیلگر نگرانی ادراک شده امنیتی (مطالعه موردی: بانک صادرات شهرستان خراسان شمالی)

سمیه صفایی<sup>۱</sup>

### چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر سهولت آنلاین بر قصد پذیرش بانکداری تلفن همراه با در نظر گرفتن نقش میانجی ارزش های لذت جویانه و سودمندانه ادراک شده و نقش تعدیلگر نگرانی ادراک شده امنیتی در بانک صادرات شهرستان خراسان شمالی صورت گرفته است. روش: برای گردآوری داده های مربوط به سنجش متغیرهای تحقیق از پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل مشتریان تلفن همراه بانک صادرات استان خراسان شمالی است. پس از اطمینان از روایی و پایایی مقیاس های طراحی شده بر اساس محاسبات انجام شده، پرسشنامه ها در نمونه ای به حجم ۳۸۴ نفر توزیع شد. برای تجزیه و تحلیل داده های گردآوری شده و تعیین روابط بین متغیرها نیز از مدل معادلات ساختاری بهره گرفته شده است. همچنین تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده با استفاده از نرم افزار آماری SPSS و SMART-PLS صورت گرفته است. نتایج: طبق تحلیل پژوهش حاضر، ارزش های لذت جویی ادراک شده و ارزش های سودمندانه ادراک شده در رابطه میان متغیرهای سهولت دسترسی، جستجو، ارزیابی، معامله، کسب سود و پس از بهره با قصد پذیرش بانکداری تلفن همراه نقش میانجی دارند و نگرانی ادراک شده امنیتی در رابطه میان متغیرهای ارزش های لذت جویی ادراک شده و ارزش های سودمندانه ادراک شده با قصد پذیرش بانکداری تلفن همراه نقش تعدیلگر دارد.

**واژگان کلیدی:** سهولت آنلاین، ارزش های ادراک شده، نگرانی ادراک شده امنیتی، قصد پذیرش بانکداری تلفن همراه، مدل معادلات ساختاری

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد، مدیریت تحول، دانشگاه غیر انتفاعی شمس گنبد کاووس، خراسان شمالی، ایران