

## بررسی نقش نيات رفتاری در قصد پذيرش بانکداری تلفن همراه در بانک صادرات استان بوشهر

غلامرضا زارعی<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۹/۰۵ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۱۰/۰۶

### چکیده

تحولات فناوری به ویژه فناوری اطلاعات و ارتباطات در دهه اخیر در بخش بانکی از اهمیت بسیار زیادی برخوردار شده است. امروزه بانکداری تلفن همراه برای حذف خدمات فیزیکی بانکی و ارائه خدمات با سرعت و کیفیت بالاتر رو به گسترش است. بر اساس این پژوهش با هدف بررسی نقش نيات رفتاری در قصد پذيرش بانکداری تلفن همراه در بانک صادرات استان بوشهر به انجام رسید. نمونه آماری تحقیق ۳۸۴ نفر از مشتریان بانک صادرات استان بوشهر بودند که به همین تعداد پرسشنامه توزیع و جمع آوری شد. تجزیه و تحلیل داده‌های آماری و بررسی فرضیه های پژوهش با استفاده از نرم افزار آماری SPSS24 و Smart PLS3 با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری صورت گرفت. تجزیه و تحلیل اطلاعات نشان داد که سازگاری، سودمندی ادراک شده، سهولت استفاده ادراک شده، قابلیت انعطاف پذیری و ریسک ادراک شده تاثیر مثبت و معناداری بر نگرش به پذیرش بانکداری تلفن همراه دارد. خودکارآمدی و شرایط تسهیل کننده تاثیر مثبت و معناداری بر کنترل رفتاری ادراک شده دارد. نوآوری در فناوری جدید تاثیر مثبت و معناداری بر پذیرش بانکداری تلفن همراه و قصد پذیرش بانکداری تلفن همراه دارد. هنجارهای ذهنی تاثیر مثبت و معناداری بر قصد پذیرش بانکداری تلفن همراه دارد. نگرش به پذیرش بانکداری تلفن همراه و کنترل رفتاری ادراک شده تاثیر مثبت و معناداری بر قصد پذیرش بانکداری تلفن همراه دارد.

### واژگان کلیدی

بانک صادرات، قصد پذیرش بانکداری تلفن همراه، نيات رفتاری.

۱. کارشناس ارشد مدیریت برنامه ریزی درسی، بانک صادرات استان بوشهر شهرستان جم، جم، بوشهر، ایران.

[zareei.gholamreza1400@gmail.com](mailto:zareei.gholamreza1400@gmail.com)