

اطلاعات مربوطه	تعداد	درصد	
جنسیت	مرد	674	58.5
زن	479	41.5	
سن	18-30	487	42.2
31-45	386	33.5	
46-60	97	17.1	
بالای 60	83	7.2	
درآمد	کمتر از 200 دلار	317	27.5
بین 201 تا 400 دلار	503	43.6	
بین 401-600 دلار	198	17.2	
بالای 600 دلار	135	11.7	
تحصیلات	دیپریستان	221	19.2
پیش دانشگاهی	346	30	
لیسانس	443	38.4	
بالتر	143	12.4	
شغل	بیکار	39	3.4
دولتی	359	31.1	
خصوصی	488	42.3	
خوداشتغال	202	17.6	
بازنشسته	65	5.6	

جدول 1. اطلاعات دموگرافیک

موارد	توضیحات	لود فاکتور (بارگذاری فاکتور اساساً ضریب همبستگی برای متغیر و عامل است. بارگذاری فاکتور، واریانس توضیح داده شده توسط متغیر را در مورد آن عامل خاص نشان می دهد)
کیفیت استدلال $\alpha AVE(.70), CR(.95), =.92$	بازخورد های آنلاین در مورد بانکداری موبایلی کامل هستند	.87
	بازخورد های آنلاین در مورد بانکداری موبایلی به موقع (با در نظر گرفتن زمان) هستند	.86
	بازخورد های آنلاین در مورد بانکداری موبایلی دقیق هستند	.86
	بازخورد های آنلاین در مورد بانکداری جامع اند	.85
	در کل کیفیت هر بازخورد در مورد بانکداری موبایلی بالاست	.75
ارزش $\alpha AVE(.72), CR(.96), =.93$	بازخورد ها در مورد بانکداری موبایلی شامل مزیت و هم نقاط ضعف است	.83
	بازخورد ها در مورد بانکداری موبایلی تنها شامل نقاط مثبت آن است	.85
	بازخورد ها در مورد بانکداری موبایلی شامل هر دو نکات مثبت و منفی است	.84
	بازخورد های مثبت برخی نکات منفی را نیز بیان می کردند	.85

.88	بازخورد هایی در مورد بانکداری موبایلی به طور کلی مثبت بودند دارای برخی نکات منفی هم بودند	سازگاری $\alpha AVE(.75), CR(.94), =.90$
.91	بازخورد ها در مورد بانکداری موبایلی با سایر بازخورد ها نیز سازگار اند	
.86	بازخورد ها در مورد بانکداری موبایلی مشابه سایر بازخورد ها اند	
.83	محتوا و امتیاز دهی نظرات با هم سازگار اند	
.85	نظرات بسیاری در مورد بانکداری موبایلی وجود دارد	حجم $\alpha AVE(.76), CR(.95), =.90$
.87	تعداد زیادی از مشتریان پیشنهادات خود را در مورد بانکداری موبایلی ذکر کرده اند	
.89	تعداد بازخورد ها کافی است	
.78	اپلیکیشن های بانکداری موبایلی به وظایفشان و تعهداتشان عمل می کنند	اعتماد اولیه $\alpha AVE(.68), CR(.97), =.93$
.86	من می توانم به قول های توسعه دهندگان بانکداری موبایلی اعتماد کنم	
.84	توسعه دهندگان بانکداری موبایلی در مورد علاقه حال و آینده مشتریان نگران هستند	
.88	اپلیکیشن های بانکداری موبایلی هم برای ارائه دهندگان خدمات و هم مشتریان مفید اند	
.80	توسعه دهندگان بانکداری موبایلی تجربه لازم برای ارائه خدمات بانکی را دارند	

.79	توسعه دهندگان بانکداری موبایلی منابع لازم برای انجام فعالیت های اقتصادی را دارند.	
.76	بانکداری موبایلی برایم مهم نیست	مشارکت مشتری $\alpha AVE(.66), CR(.95), =.92$
.85	نگرانی از بابت بانکداری موبایلی ندارم	
.88	بانکداری موبایلی به من مربوط میشود	
.80	بانکداری موبایلی برایم معنا دار است	
.85	بانکداری موبایلی برایم اهمیتی ندارد	
.71	بانکداری موبایلی برایم بسیار مهم است	
.84	قصد دارم در آینده از اپلیکیشن های بانکداری موبایلی استفاده کنم	پذیرش بانکداری موبایلی $\alpha AVE(.60), CR(.91), =.85$
.71	احتمال می دهم که در آینده از اپلیکیشن های بانکداری موبایلی استفاده کنم	
.77	برای استفاده از اپلیکیشن های بانکداری در آینده برنامه دارم	
.77	سعی خواهم کرد در آینده از اپلیکیشن های بانکداری موبایلی استفاده کنم	

جدول 2. خلاصه مدل اندازه گیری

شاخص های متناسب

CMIN/DF (حداقل اختلاف است که براساس درجه آزادی آن تقسیم شده است) = 4.386 ($P < 0.001$)

RMSEA=0.054 TLI=0.94 NFI=0.94 AGFI=0.89 GFI=0.90 0.95=CFI

α = آلفای کرونباخ

CR (قابلیت اطمینان کامپوزیت که گاهی اوقات به آن اطمینان ساختاری نیز گفته می شود، یک اندازه گیری از قوام داخلی در موارد مقیاس است ، دقیقاً مانند آلفای کرونباخ. می توان تصور کرد که برابر با کل واریانس نمره واقعی نسبت به واریانس نمره کل مقیاس است)

AVE = میانگین واریانس استخراج شده CFI = شاخص تناسب مقایسه ای GFI = شاخص مناسب بودن

AGFI = شاخص مناسب بودن تعدیل شده NFI = شاخص تناسب نرمال TLI = شاخص تاکر لوئیس

RMSEA = ریشه خطای میانگین مجزورات تقریب

	میانگین	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
کیفیت استدلال	3.36	.86	.84 ^a									
ارزش	3.53	.89	.36 ^{**}	.85								
سازگاری	3.93	.75	.34 ^{**}	.34 ^{**}	.87							
حجم	3.87	.80	.33 ^{**}	.37 ^{**}	.62 ^{**}	.87 ^a						
اعتماد اولیه	3.53	.79	.36 ^{**}	.33 ^{**}	.59 ^{**}	.57 ^{**}	.83 ^a					
مشارکت مشتری	3.74	.70	.36 ^{**}	.34 ^{**}	.69 ^{**}	.67 ^{**}	.58 ^{**}	.81 ^a				
پذیرش بانکداری موبایلی	3.72	.94	.21 ^{**}	.24 ^{**}	.29 ^{**}	.26 ^{**}	.30 ^{**}	.30 ^{**}	.77 ^a			
سن	1.89	.93	.04	.05	.04	.06	.03	-.09	-.04	-		
درآمد	2.13	.95	.01	.05	.07	.07	.03	.1	.01	.29 ^{**}	-	

تحصیلات	-	-	.05	.06	.05	.02	.06	.12	.02	.35**	.38	-
---------	---	---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-----	---

جدول 3. آمار توصیفی و ماتریس همبستگی برای موارد مطالعه

** همبستگی در $p < 0.01$ قابل توجه است * همبستگی در $P < 0.05$ قابل توجه است

a مقدار دیاگنال بیانگر ریشه مجذور AVE موارد نهفته است.

b 1=18-30 2=31-45 3=46-60 4=بالای 60

c 1=کمتر از 200 دلار 2=بین 200 تا 400 دلار 3=400 تا 600 دلار 4=بالای 600 دلار

d 1= راهنمایی یا کمتر 2=دیرستان 3=کارشناسی(لیسانس) 4=تحصیلات عالی

SE	β	فرضیه / روابط مسیر پیشنهادی	اثرات مستقیم
.04	.10*	کیفیت استدلال $\leftarrow$ پذیرش بانکداری موبایلی	
.03	.16***	ارزش $\leftarrow$ پذیرش بانکداری موبایلی	
.19	.38**	سازگاری $\leftarrow$ پذیرش بانکداری موبایلی	
.16	-.14 ^{ns}	حجم $\leftarrow$ پذیرش بانکداری موبایلی	
.05	.14**	اعتماد اولیه $\leftarrow$ پذیرش بانکداری موبایلی	
.03	.15***	کیفیت استدلال $\leftarrow$ اعتماد اولیه	
.02	.07*	ارزش $\leftarrow$ اعتماد اولیه	
.15	.43*	سازگاری $\leftarrow$ اعتماد اولیه	
.13	.15 ^{ns}	حجم $\leftarrow$ اعتماد اولیه	

.03	-.07*	سن ← پذیرش بانکداری موبایلی	
.02	.07*	درآمد ← پذیرش بانکداری موبایلی	
.02	-.02 ^{ns}	EQ ← پذیرش بانکداری موبایلی	
.01	.02**	کیفیت استدلال ← اعتماد اولیه ← پذیرش بانکداری موبایلی	اثرات غیر مستقیم
.01	.01*	ارزش ← اعتماد اولیه ← پذیرش بانکداری موبایلی	
.03	.06**	سازگاری ← اعتماد اولیه ← پذیرش بانکداری موبایلی	
.03	.02 ^{ns}	حجم ← اعتماد اولیه ← پذیرش بانکداری موبایلی	

جدول 4. نتایج مدل ساختاری

P<0.001***

P<0.01**

P<0.05*

Ns=قابل توجه نیست EQ=شرایط یا صلاحیت تحصیلات

AVE= میانگین واریانس استخراج شده CFI = شاخص تناسب مقایسه ای GFI = شاخص مناسب بودن

AGFI = شاخص مناسب بودن تعدیل شده NFI = شاخص تناسب نرمال TLI = شاخص تاکر لوئیس

RMSEA = ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب

نتیجه	اثر غیر مستقیم	اثر مستقیم	فرضیه
جزوی	.02**	.10*	کیفیت استدلال ← اعتماد اولیه ← پذیرش بانکداری موبایلی
جزئی	.01*	.16***	ارزش ← اعتماد اولیه ← پذیرش بانکداری موبایلی
جزئی	.06**	.38**	سازگاری ← اعتماد اولیه ← پذیرش بانکداری موبایلی
هیچ واسطه ای نبود	.02 ^{ns}	-.14 ^{ns}	حجم ← اعتماد اولیه ← پذیرش بانکداری موبایلی

جدول 5. خلاصه نتایج اثرات واسطه ای

متغیر وابسته: تصمیم پذیرش	متغیر وابسته: اعتماد اولیه		
	.15***	کیفیت استدلال	متغیرهای تأثیر مستقیم
	.07*	ارزش	
	.43*	سازگاری	
	.15 ^{ns}	حجم	
.23***	.35***	مشارکت	
.33***		اعتماد اولیه	تعاملات
	.13 ^{ns}	کیفیت استدلال ✕ مشارکت مشتری	
	.24**	ارزش ✕ مشارکت مشتری	
	-.20 ^{ns}	سازگاری ✕ مشارکت مشتری	

	$-.15^{ns}$	حجم ✕ مشارکت مشتری	
$.33^{***}$		اعتماد اولیه ✕ مشارکت مشتری	
17.7	15.5	معیار R^2	
138.07^{***}	52.54^{***}	معیار F	

جدول 6. اثر واسطه ای مشارکت مشتری

بوت استرپ با فاصله اطمینان 95%		SE	β	مشارکت مشتری		مسیرها
پایین تر	بالا تر					
.069	.024	.011	.045	کم	پذیرش	کیفیت استدلال
.076	.024	.013	.047	زیاد		
.042	.005	.01	.023	کم	پذیرش	ارزش
.071	.029	.011	.049	زیاد		
.125	.054	.018	.089	کم	پذیرش	سازگاری
.117	.047	.018	.079	زیاد		
.121	.058	.016	.088	کم	پذیرش	حجم
.108	.048	.015	.076	زیاد		

جدول 7. نتایج اثرات غیرمستقیم شرطی برای مشارکت مصرف کننده کمتر و بالاتر.

