

عنوان مقاله: بررسی عوامل موثر بر پذیرش کیف پول الکترونیکی (مطالعه موردی مشتریان بانکهای مستقر در منطقه آزاد تجاری و صنعتی ارس)

میهن حسین نژاد گرگری^{1*} جبرئیل مرزی علمداری² مریم جعفرزاده³ بهنام نقوی گرگری⁴

1-مربی، عضو هیات علمی تمام وقت دانشگاه آزاد اسلامی واحد بین المللی جلفا، گروه کامپیوتر، mihan.hossennejad@gmail.com

2-مربی، عضو هیات علمی تمام وقت دانشگاه آزاد اسلامی واحد بین المللی جلفا، گروه مدیریت، j.marzibpj@yahoo.com

3-مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد بین المللی جلفا، گروه مدیریت، tahgigat1394@yahoo.com

3-دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بین المللی جلفا، tahgigat1394@yahoo.com

چکیده

استقرار بانکداری الکترونیک علاوه بر ارتقاء سطح کیفی خدمات، درصد چشمگیری از هزینه‌های بانک‌ها را کاهش می‌دهد. هدف این تحقیق شناسایی نیازها، خواسته‌ها و توقعات مشتریان بانک در ارتباط با کیف پول الکترونیک در راستای توسعه بانکداری الکترونیک می‌باشد و طراحان و بازاریابان بانک‌ها را به سوی عوامل تاثیرگذار متمرکز می‌نماید. تحقیق حاضر از نظر هدف تحقیقی کاربردی و در زمره مطالعات میدانی قرار دارد. جامعه آماری این تحقیق شامل مشتریان بانکهای مستقر در منطقه آزاد تجاری و صنعتی ارس می‌باشند. که از کیف پول الکترونیکی استفاده می‌نمایند. روش نمونه‌گیری در این پژوهش از نوع تصادفی ساده می‌باشد. با توجه به محدود بودن جامعه آماری تعداد نمونه 233 نفر تعیین گردید. در این تحقیق، به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل از پرسشنامه استفاده گردیده است. که محقق بر اساس مبانی نظری پذیرش فناوری تدوین کرده است. یافته‌های آزمون فرضیه‌ها نشان می‌دهد متغیرهای نگرش، سهولت استفاده، سودمندی استفاده، امنیت، اعتماد و اثرات اجتماعی بر پذیرش کیف پول الکترونیکی در بانکهای مستقر در منطقه آزاد ارس تاثیر معنادار و مثبت دارد. یافته‌های تحقیق می‌تواند مسئولین بانک را در جهت افزایش بکارگیری فناوریهای جدید بانکی توسط مشتری راهنمایی نماید. تا از این طریق بر افزایش سودآوری، بهره‌وری و نهایت افزایش مزیت رقابتی بانک کمک نماید.

کلید واژه: بانکداری الکترونیک، کف پول الکترونیک، پذیرش فناوری، سهولت استفاده ادراک شده، آسانی استفاده ادراک شده

مقدمه

امروزه اهمیت فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور افزایش سرعت و دقت فعالیت‌های مختلف سازمان‌ها و ارتباط اجزای مختلف آن با یکدیگر و در نتیجه بالا بردن بهره‌وری آنها به روشنی مشخص شده است به خصوص سازمان‌هایی که بخش‌های مختلف آن در مناطق جغرافیایی پراکنده و دور از یکدیگر قرار گرفته‌اند یا مؤسسه‌هایی که موظف به انجام کارهای متنوع و متعدد هستند، بسیاری از مشکلات خود را از طریق این فناوری برطرف می‌کنند. تجربه‌های گوناگون سازمان‌های مختلف در سطح دنیا نشان می‌دهد که تکنولوژی اطلاعات به راحتی بسیاری از مشکلات سیستم‌های اطلاعاتی را رفع می‌کند و قابلیت‌های زیادی در رفع مشکلات سازمان‌ها دارد. فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یک فناوری جدید در دهه 90 وارد بازار شد و به سرعت توسعه یافت. این فناوری به دلیل عمومی بودن آن با سایر فناوری‌ها تفاوت اساسی دارد. به این معنی که نه تنها در حوزه خود تاثیرگذار است، بلکه در کل فعالیت‌های اقتصادی و غیراقتصادی تاثیر بسزایی در تسهیل انجام امور و بالا بردن بهره‌وری و کارایی دارد [1]

در سال‌های اخیر پیشرفت‌های فناوری اطلاعات در بانکداری راه‌های اجرای عملیات بانکی را به شکل بنیادین تغییر داده و مشتریان می‌توانند با فعالیت‌های بانکداری به صورت روزانه در تماس باشند [2] از این رو پذیرش بانکداری الکترونیکی در اکثر کشورها در حال افزایش بوده؛ به گونه‌ای که نرخ ارتباط‌های بانکداری الکترونیکی در کشورهای پیش‌تاز از 50 درصد گذشته است [3]

یکی از انواع فناوری اطلاعات و ارتباطات که در پرداخت سریع بانکها مورد استفاده قرار می‌گیرد کیف پول الکترونیکی می‌باشد. کیف پول الکترونیکی سامانه‌ای نوین برای مدیریت امور مالی است که با استفاده از آن می‌توان خرید شارژ سیم‌کارت اعتباری، پرداخت قبوض، خرید، انتقال پول و سایر امور مالی روزمره را انجام داد. خدمات پولی همراه، پرداخت همراه یا کیف پول الکترونیکی، اسامی مختلفی برای یک روش جدید پرداخت پول هستند [4]