

بررسی تأثیر ابعاد هزینه، راحتی و امنیت بر ارائه خدمات در بانکداری الکترونیک (مورد مطالعه: بانک کشاورزی)

دکتر حمید جعفریه^۱، ایمان آقایی^۲

^۱ استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی
^۲ کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

چکیده

این تحقیق باهدف بررسی تأثیر ابعاد هزینه، راحتی و امنیت بر ارائه خدمات در بانکداری الکترونیک (مورد مطالعه: بانک کشاورزی) انجام شد. به این منظور روش تحقیق توصیفی-پیمایشی استفاده شد و اطلاعات مورد نیاز از طریق پرسشنامه جمع آوری گردید که روائی آن توسط چند تن از اساتید صاحب نظر و پایائی آن از روش آلفای کرونباخ (۰٫۹۲۲) تأیید گردید. جامعه آماری این تحقیق، مشتریان شعب (مرکزی، شهرآرا، ستارخان، توحید) بانک کشاورزی شهر تهران است، که از خدمات بانکداری الکترونیک استفاده کرده‌اند، که بالغ بر ۱۵۴۰۰ نفر می‌باشند، که ۳۷۴ نفر طبق فرمول کوکران، از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای استفاده شده است. در تحقیق حاضر با استفاده از دو نرم افزار SPSS و LISREL از دو نوع آمار توصیفی و استنباطی برای تحلیل داده‌ها استفاده شده است. در سطح توصیفی با استفاده از مشخصه‌های آماری نظیر فراوانی، درصد، به رسم نمودارها و تجزیه و تحلیل اطلاعات پرداخته شد و در سطح استنباطی، از آلفای کرونباخ برای بررسی پایایی پرسشنامه، از روش مدل معادلات ساختاری برای رد یا تأیید فرضیات تحقیق، و برای بررسی میزان تبیین متغیرها توسط هر یک از سؤالات مرتبط در پرسشنامه از تجزیه و تحلیل عاملی تاییدی استفاده شده است. نتایج نشان داد که هزینه (هزینه‌های بانکی)، راحتی و امنیت تأثیر مثبت و معناداری بر خدمات بانکداری آنلاین دارد. همچنین خدمات بانکداری آنلاین تأثیر مثبت و معناداری بر تحویل خدمات به مشتریان دارد.

واژه های کلیدی: هزینه، راحتی، امنیت، خدمات در بانکداری الکترونیک.

مقدمه

بانکداری تنها در ارائه خدمات پشت بوجه خلاصه نمی‌شود بلکه دامنه فعالیت آن در سطح فعالیت شرکت‌های چند ملیتی گسترده شده است [۹].

امروزه مشتریان تمایل دارند تا عملیات بانکی را با استفاده از سیستم‌های الکترونیکی و بدون مراجعه به شعب بانک انجام دهند. مشتریان بانک به واسطه استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی می‌توانند عملیات بانکی خود را در زمان و مکان دلخواه خود انجام دهند و بانک نیز از این قضیه سود می‌برد چرا که در این صورت به کارمندان کمتر و نیز به به شعب کمتری نیازمند است [۱]. اما بهره وری از این مزایا برای بانک، منوط بر این مسئله است که مشتری تا چه حدی از کیفیت و کمیت این خدمات آگاهی دارد؟ یعنی به عبارت دیگر تنها ایجاد و فراهم نمودن سیستم بانکداری الکترونیکی، شرط لازم و کافی برای بهره وری از مزایای آن برای بانک؛ نیست بلکه فراهم آوردن شرایطی که به کمک آن مشتری از مزایا، کیفیت و نحوه استفاده از این سیستم‌ها آشنا شود و نیز ایجاد بستری که سهولت دسترسی به این سیستم را برای مشتری فراهم کند نیز از عوامل مؤثر در بهره وری سازمان و مشتری از اجرای سیستم بانکداری الکترونیک می‌باشد [۲].

توسعه جهانی اینترنت منجر به ایجاد تجارت الکترونیکی شده و بسیاری از صنایع تحت تأثیر تجارت الکترونیکی قرار گرفته‌اند ولی هیچ کجا حضور تجارت الکترونیکی پررنگ‌تر از بانکداری و خدمات مالی نیست [۸]. سرعت توسعه صنعت انفورماتیک، باعث ایجاد تغییرات عمده‌ای در شکل پول و سیستم‌های انتقال منابع در عرصه بانکداری گردیده و نوع جدیدی از بانکداری تحت عنوان بانکداری الکترونیک را به وجود آورده است [۶].

بانکداری الکترونیکی، نوع نوظهوری از صنعت بانکداری است که به ارائه خدمات بانکی با استفاده از محیط‌های الکترونیکی می‌پردازد و با استفاده از سیستم‌های پرداخت الکترونیکی، می‌توان انتقال منابع پولی و اعتباری را به صورت الکترونیکی انجام داد بدون آنکه نیازی به جابجایی فیزیکی باشد [۱۰]. بانکداری الکترونیک شامل کلیه کانال‌هایی است که مشتریان برای دسترسی به حساب‌های خود و نقل و انتقال وجه بین حساب‌ها و یا پرداخت صورت حساب‌های خود از آن استفاده می‌کنند. این کانال‌ها شامل اینترنت، موبایل، تلفن، تلویزیون دیجیتال و دستگاه‌های خودپرداز است [۵]. در بانکداری الکترونیکی سرعت و دقت در انجام فرآیند افزایش می‌یابد. به طوری که افراد در حداقل زمان ممکن و در هر مکان می‌توانند امور بانکی خود را انجام دهند [۷]. امروزه صنعت