

بررسی رابطه بهره برداری از ظرفیت های فناوری بانکی با عملکرد مالی (مطالعه موردی بانک ملی شعبات استان قم)

احسان سقائی

دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری، واحد قم، دانشگاه آزاد اسلامی، قم، ایران. (نویسنده مسئول).

Ehsansaghai@yahoo.com

سید جواد حسینی چاوشی

دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری، واحد قم، دانشگاه آزاد اسلامی، قم، ایران.

Sjavad_chavoshi@gmail.com

شماره ۱۷ / زمستان ۱۳۹۸ (جلد دوم) صص ۱۳۰-۱۳۸
چشم انداز حسابداری و مدیریت (دوره دوم)

چکیده

بانک های خصوصی و گسترش فضای رقابت بانک ها، بانکداری الکترونیکی را به مزیت رقابتی بانک ها تبدیل کرده است و با آشنایی بیشتر مردم با خدمات بانکداری الکترونیکی، گرایش بانک ها و شرکت های فناوری اطلاعات به توسعه محصولات در این حوزه باعث رونق هر چه بیشتر آن شده است. هدف از این تحقیق استفاده از ظرفیت ها و فرصت های فناوری در حوزه مالی صنعت بانکداری می باشد، که می تواند در بخش خدمات به مشتریان شعب بانک و ایجاد عملکرد مالی پایدار در بانک ها مفید واقع شود که بررسی درباره رابطه این دو از نیازها و خواسته های فراموش شده بانک ها می باشد و ما قصد داریم که در این پژوهش به بررسی رابطه بهره برداری از فرصت های فناوری با عملکرد مالی شعب بانک ملی در استان قم می پردازیم. در نتیجه به دلیل مزایای بی شمار بانکداری الکترونیک و منافع آن برای مشتریان و نیز برای ذینفعان این حرفه در این تحقیق سعی شده است به بررسی ارتباط بهره برداری از ظرفیت های فناوری نوین بانکی که در اینجا با بانکداری الکترونیک مصداق دارد، با عملکرد مالی بانک ملی استان قم پردازیم.

واژگان کلیدی: فناوری نوین بانکی، عملکرد مالی، کیفیت دستگاه خودپرداز، کیفیت تلفن بانک، کیفیت اینترنت بانک.

مقدمه

عملکرد واحد های اقتصادی بر اساس دست یابی به اهداف تعیین شده کوتاه مدت و بلند مدت اندازه گیری می شوند. از این رو عملکرد معیار مناسبی جهت دسترسی به اهداف تعیین شده قلمداد می گردد. در محیط های رقابتی مدیران باید با استفاده از فرآیند اندازه گیری عملکرد به هدایت سریع امور در مسیر پیشرفت کار و جهت اهداف و راهبرد موردنظر سازمان به شیوه ای آگاهانه پردازند. موفقیت در اجرای این فرآیند، به سنجش و ارزیابی پیوسته و بهبود مداوم عملکرد سازمانی و اجزای کاری آن بستگی دارد. با توجه به تغییر و تحولات سریع و افزایش توان و قابلیت های رقابت شرکت ها و سازمان ها در جهان امروز، میزان مطلوبیت عملکرد تک تک اجزای کاری سازمان و مجموع آن می تواند به عنوان معیار سنجش موفقیت یک سازمان، برای مدیران بسیار با اهمیت می باشد (الدريج هوار، ۲۰۱۵). بنابراین آشنایی با معیارهای مهم ارزیابی عملکرد مالی و