

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد شاهرود

دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد « M.Sc. »

گرایش: منابع انسانی

عنوان:

ارزیابی نقش بانکداری الکترونیکی بر بهبود عملکرد بانکی بانک قوامین استان گلستان

استاد راهنما:

دکتر رضا مقدم

نگارش:

حافظ کلاگیری

زمستان ۱۳۹۳



Islamic azad university

Shahrood Branch

Faculty Humanities, Department of Public Administration

A masters, Thesis To Get M.A Degree

Major: Human Resources

subject

Evaluation of electronic banking on improved bank performance Ghavamin Bank

Golestan

Thesis Advisor

Reza Moghaddam (ph.D)

By

Hafez Kolagiri

Winter 2015

بسمه تعالی



تعهدنامه اصالت رساله پایان نامه

اینجانب حافظ کلاگیری دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته/دکتری حرفه‌ای/دکتری تخصصی در رشته مدیریت دولتی که در تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۱۶ از پایان نامه خود تحت عنوان ارزیابی نقش بانکداری الکترونیکی بر بهبود عملکرد بانکی بانک قوامین استان گلستان با کسب نمره ۱۷/۷۵ و درجه خوب دفاع نموده‌ام بدین وسیله متعهد می‌شوم:

- (۱) این پایان نامه/رساله حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و...) استفاده نموده‌ام. مطابق ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده‌ام.
- (۲) این پایان نامه/رساله قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین‌تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.
- (۳) چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره‌برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و... از این پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.
- (۴) چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می‌پذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی‌ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام
خانوادگی
امضاء و تاریخ

قدردانی

خداوند بزرگ را شاکرم که لطف خود را شامل حال من نمود تا بتوانم تحقیق خود را به پایان برسانم و بتوانم سهمی هر چند اندک، در راه توسعه علمی ایران عزیز بردارم که چو ایران نباشد، تن من مباد.

همچنین از زحمات جناب آقای دکتر مقدم به عنوان استاد راهنما کمال تشکر دارم .
و در پایان از زحمات خانواده خوبم و دوستان عزیزم و سایر کسانی که در تدوین این تحقیق مرا یاری نمودند متشکرم و از خداوند منان سلامت و سعادت ایشان را خواستارم.

تقدیم به پدر و مادرم

ماحصل آموخته هایم را تقدیم می کنم به آنان که مهر آسمانی شان آرام بخش آلام زمینی ام است
به استوارترین تکیه گاهم،دستان پر مهر پدرم
به سبزترین نگاه زندگیم،چشمان سبز مادرم
که هرچه آموختم در مکتب عشق شما آموختم و هرچه بکوشم قطره ای از دریای بی کران
مهربانیتان را سپاس نتوانم بگویم .
امروز هستی ام به امید شماست و فردا کلید باغ بهشتم
بوسه بر دستان پرمهرتان

تقدیم به همسرم

به پاس قدر دانی از قلبی آکنده از عشق و معرفت که محیطی سرشار از سلامت و امنیت و آرامش و
آسایش برای من فراهم آورده است.

فصل اول: کلیات پژوهش	
3	مقدمه
4	بیان مساله
7	اهمیت و ضرورت پژوهش
9	اهداف پژوهش
10	سوال های پژوهش
10	فرضیه های پژوهش
11	قلمرو پژوهش
11	چارچوب نظری و مدل تحلیلی تحقیق
13	متغیرهای تحقیق
14	تعریف نظری و عملیاتی متغیرها
16	روش تحقیق
فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش	
20	مقدمه
21	بانکداری الکترونیکی
24	تاریخچه بانکداری الکترونیکی
26	تاریخچه بانکداری الکترونیک در ایران
27	محیط بانکداری الکترونیکی
29	مقایسه خدمات سنتی و خدمات الکترونیکی
31	سرویس های بانک الکترونیک
32	سطوح بانکداری الکترونیک
34	سرویس های بانک الکترونیک
35	ویژگی های بانکداری الکترونیکی
37	شاخص های رضایت از بانکداری الکترونیکی
39	مزایای بانکداری الکترونیکی
42	معایب بانکداری الکترونیکی
43	عوامل موثر بر پیاده سازی موفق بانکداری الکترونیک
44	زیرساخت های بانکداری الکترونیکی
46	موانع اساسی توسعه بانکداری الکترونیکی
47	مدل های کیفیت خدمات الکترونیک
51	مشخصه های مهم برای مشتریان هنگام استفاده خدمات الکترونیکی
52	تمایلات مشتری در استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی
53	کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی
پیشینه پژوهش های انجام شده	
67	الف-پیشینه پژوهش های داخلی
69	ب-پیشینه پژوهش های خارجی
71	نتیجه گیری
فصل سوم روش شناسی پژوهش	

۷۴	-----	مقدمه
۷۵	-----	روش تحقیق
۷۶	-----	جامعه آماری
۷۶	-----	حجم نمونه و روش تعیین آن
۷۷	-----	روش و ابزار جمع آوری اطلاعات
۷۸	-----	روایی و پایایی
۷۹	-----	روش های تجزیه و تحلیل اطلاعات
فصل چهارم تجزیه و تحلیل داده ها		
۸۱	-----	مقدمه
۸۲	-----	آمار توصیفی
۸۶	-----	آمار استنباطی
فصل پنجم نتیجه گیری و پیشنهادها		
۹۳	-----	خلاصه پژوهش
۹۴	-----	بحث و نتیجه گیری
۱۰۰	-----	محدودیت های پژوهش
۱۰۱	-----	پیشنهادهاي پژوهش
۱۰۱	-----	الف-پیشنهادها مبتنی بر نتایج پژوهش
۱۰۴	-----	ب-پیشنهادها به محققان آتی
۱۰۵	-----	منابع
۱۱۵	-----	ضمائم

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۸۲	جدول ۱-۴: توزیع و درصد فراوانی آزمودنی ها بر مبنای جنسیت
۸۳	جدول ۲-۴: توزیع و درصد فراوانی مربوط به گروه سنی آزمودنی ها
۸۴	جدول ۳-۴: توزیع و درصد فراوانی مربوط به سطح تحصیلات
۸۵	جدول ۴-۴: توزیع و درصد فراوانی آزمودن ها در قسمت سابقه خدمت
۸۶	جدول ۵-۴: آزمون نرمال بودن برای متغیرها
۸۶	جدول ۶-۴: آمار توصیفی
۸۷	جدول ۷-۴: آزمون تی تست
۸۷	جدول ۸-۴: آمار توصیفی
۸۷	جدول ۹-۴: آزمون تی تست
۸۸	جدول ۱۰-۴: آمار توصیفی
۸۸	جدول ۱۱-۴: آزمون تی تست
۸۸	جدول ۱۲-۴: آمار توصیفی
۸۹	جدول ۱۳-۴: آزمون تی تست
۸۹	جدول ۱۴-۴: آمار توصیفی
۸۹	جدول ۱۵-۴: آزمون تی تست
۹۰	جدول ۱۶-۴: ضریب تعیین مولفه ها

۹۰
۹۱

جدول ۴-۱۷: anova
جدول ۴-۱۸: ضرایب بتا یا ضرایب رگرسیونی

صفحه	عنوان	فهرست نمودار
۸۲	نمودار ۴-۱: درصد فراوانی آزمودنی ها بر مبنای جنسیت	
۸۳	نمودار ۴-۲: توزیع و درصد فراوانی مربوط به گروه سنی آزمودنی ها	
۸۴	نمودار ۴-۳: توزیع و درصد فراوانی مربوط به سطح تحصیلات آزمودنی ها	
۸۵	نمودار ۴-۴: توزیع و درصد فراوانی مربوط به سابقه خدمت آزمودنی ها	

چکیده

هدف کلی این پژوهش ارزیابی نقش بانکداری الکترونیکی بر بهبود عملکرد بانکی بانک قوامین استان گلستان می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان بانک قوامین شعبه مرکزی، شعب شرق، غرب و مرکز استان گلستان به تعداد ۲۰۱ نفر می باشند که در سال ۱۳۹۳ مشغول خدمت می باشند و برای انتخاب حجم نمونه به جدول کرجسی و مورگان مراجعه شده و نمونه ۱۲۷ نفر بدست آمده است. جهت جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته ۳۷ سوالی با درجه بندی لیکرت ۵ گزینه ای استفاده گردید. برای تجزیه و تحلیل داده ها و تعمیم نتایج از آزمون t استفاده گردید. نتایج پژوهش نشان داده است که:

- بکارگیری بانکداری الکترونیکی بر بهبود رضایتمندی مشتریان بانک قوامین استان گلستان نقش دارد.
- بکارگیری بانکداری الکترونیکی بر بهبود عملکرد مالی بانک قوامین استان گلستان نقش دارد.
- بکارگیری بانکداری الکترونیکی بر بهبود امنیت خدمات بانک قوامین استان گلستان نقش دارد.
- بکارگیری بانکداری الکترونیکی بر بهبود عملکرد کارکنان بانک قوامین استان گلستان نقش دارد.

کلیدواژه: بانکداری الکترونیک، رضایتمندی مشتریان، عملکرد مالی، امنیت خدمات، عملکرد کارکنان



امروزه با گسترش روز افزون جهانی سازی و عصر رقابت، تحولات عظیمی در زمینه های تجارت، مدیریت بانکداری و بانکداری الکترونیک رخ داده و به تبع آن روش های قدیمی کنار رفته و به مدرن تغییر شکل یافته است. بدون شک در چنین شرایطی سازمانهای پیشرو و نوآور باید خود را به پیشرفته ترین تکنولوژی اطلاعاتی و فنون اجرائی مجهز سازند تا بتوانند پاسخگوی تغییرات آتی تکنولوژیک و نیز زیرساختاری باشند (حسنی، ۱۳۸۶، ص ۳). امروزه، بانک ها در تلاش اند تا کیفیت خدمات خود را به جهت تاثیر آن بر حفظ مشتری، وفاداری مشتری و ایجاد رضایتمندی پایدار در مشتری، ارتقاء دهند (گو و همکاران، ۲۰۰۸). این امر ماندگاری بیشتر مشتریان، جذب مشتریان جدید و بهبود عملکرد مالی و سودآوری را به دنبال خواهد داشت (حسینی و قادری، ۱۳۸۹، ص ۹۰). جهت رسیدن به این هدف، یکی از گزینه های دولت ها برای ارتقاء کیفیت خدمات و دگرگونی آن، بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و دولت الکترونیک و به طور کلی ارائه خدمات الکترونیک می باشد (هوانگ، ۲۰۰۷). بانکداری الکترونیک، نوعی خدمت بانکی است که نخستین بار در سال ۱۹۹۵ در آمریکا مورد استفاده قرار گرفت و پس از آن به سرعت در میان کشورهای توسعه یافته گسترش یافت و می تواند متشکل از عرصه های مختلف همانند بانکداری اینترنتی، بانکداری تلفنی، بانکداری مبتنی بر تلویزیون، بانکداری از طریق تلفن همراه، و بانکداری رایانه ای تعریف شود که بوسیله آن مشتریان این خدمات را از طریق يك دستگاه هوشمند همانند يك رایانه شخصی یا پایانه فروش دریافت می کنند (رستگار و آقا محمدی، ۱۳۹۰، ص ۹۶). و دارای ویژگی هایی همچون عدم وجود محدودیت زمانی و مکانی در استفاده از خدمات بانکی، دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز، صرفه جویی در زمان مشتریان، کاهش چشمگیر هزینه های استفاده از خدمات بانکی، امکان برخورداری از خدمات متنوع و متناسب با نیاز و... می باشد (دیواندری و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۲۰).

۲-۱- بیان مساله

دگرگونی های جهان به واسطه ظهور فناوری اطلاعات، اینترنت و به تبع آن، ایجاد دولت الکترونیکی و تجارت الکترونیکی که به نوبه خود از فناوری اطلاعات مشتق می شود، تحول ژرف و عمیقی را در ارتباطات و فرآیند انتقال اطلاعات ایجاد کرده است. این شرایط، زمینه ای را برای تسهیل انجام امور تجاری و خرید و فروش ایجاد نموده که منجر به افزایش رقابت بین سازمانها شده است (ملکی و اکبری، ۱۳۸۹، ص ۱۲). در این میان، نهادهای مالی نیز از این قاعده مستثنی نبوده و دستخوش تغییرات عمده ای در روش ها و فرایندهای مدیریتی و کسب و

کارهای سیستم محور و مبتنی بر اطلاعات شده است (یعقوبی و شاکری، ۱۳۸۸، ص ۱۳۲). در واقع توسعه ی شگفت انگیز فناوری اطلاعات و گسترش آن به بازارهای پولی و بانکی جهان، علاوه بر تسهیل امور مشتریان بانکها، روش های جاری بانکداری را متحول ساخته است (آماده و جعفر پور، ۱۳۸۸، ص ۱۴). و بانک ها و موسسات مالی مجبور شده اند شیوه واکنش خود را نسبت به بازار تغییر دهند، به طوری که کمتر روی محصولات و بیشتر بر مشتریان متمرکز شوند و به جای دیدی کوتاه، دیدی بلند مدت را در پیش بگیرند. بدون شک در چنین شرایطی بانک های پیشرو و نوآور باید خود را به پیشرفته ترین تکنولوژی اطلاعاتی و فنون اجرایی مجهز سازند (ایری، ۱۳۹۰، ص ۲۶). با توجه به اینکه در نظام بانکی، انجام سریع امور و عدم اتلاف زمان به عنوان مهم ترین عنصر موفقیت در رقابت بانک ها محسوب می شود و بانکداری امروز، شیوه های نوآورانه، مشتری مداری، تکنولوژی های کارآمد، سرویس دهی و خدمات موردنظر مشتری را طلب می کند و هر بانکی در این امور موفق تر عمل کند. در بازار رقابتی نیز موفق به جذب منابع بیشتر و در نتیجه دوام، بقای دائمی و بهره وری بالا تر خواهد شد، نظام بانکی طی دهه های اخیر به سرعت به سمت سرمایه گذاری بر روی فناوری های نوین ارائه ی خدمات به مشتریان، به عنوان راهی برای کنترل هزینه ها، جذب مشتریان جدید و تحقق انتظارات مشتریان روی آورده است و استفاده از بانکداری الکترونیک را به عنوان یک ضرورت راهبردی در دستور کار خود قرار داده است (یعقوبی و شاکری، ۱۳۸۸، ص ۱۳۲). بانکداری الکترونیکی را می توان استفاده و نمایش تکنولوژی های گوناگون و متفاوت خدمات و گسترش ماشین های خودپرداز و ارائه مستقیم صورت حساب پرداخت اتوماتیک و انتقال الکترونیکی وجوه و بانکداری خانگی تعریف کرد (کلدن اسکای، ۲۰۰۴). و یا در تعریف دیگر، بانکداری الکترونیکی را هر گونه خدمات بانکی می دانند که برای مشتری محدودیت حضور فیزیکی مکان خاصی ایجاد نکند و خدمات بانکی با بکارگیری ابزارهای الکترونیکی انجام شود (رستگار و آقامحمدی، ۱۳۹۰، ص ۹۵). به طور کلی بانکداری الکترونیکی عبارتست از فراهم آوردن امکانات برای کارکنان در جهت افزایش سرعت و کارایی آنها در ارائه خدمات بانکی در محل شعبه و همچنین فرایندهای بین شعبه ای و بین بانکی در سراسر دنیا و ارائه امکانات سخت افزاری و نرم افزاری به مشتریان که با استفاده از آنها بتوانند بدون نیاز به حضور فیزیکی در بانکها، در هر ساعت از شبانه روز از طریق کانال های ارتباطی ایمن و با اطمینان، عملیات بانکی دلخواه خود را انجام دهند (بصیری و ربیع، ۱۳۸۶، ص ۴). و در نهایت می توان گفت، بانکداری الکترونیک، که محصول تغییرات جدید و کاربرد فناوری اطلاعات در نظام بانکی است به مشتریان بانک و دیگر

دینفغان اجازه ی تعامل با بانک، بدون واسطه و از طریق کانال های متنوع از قبیل اینترنت، موبایل، ماشین خودپرداز، تلفن و تلویزیون دیجیتال را می دهد و از ابزارهایی چون پول الکترونیک، چک الکترونیک، کیف پول الکترونیک، انواع کارتها، دستگاه های خودپرداز و سیستم پایانه فروش استفاده می شود (اشنایدر، ۲۰۰۶). و ویژگی هایی همچون عدم وجود محدودیت زمانی و مکانی در استفاده از خدمات بانکی، دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز، صرفه جویی در زمان مشتریان، کاهش چشمگیر هزینه های استفاده از خدمات بانکی و امکان برخورداری از خدمات متنوع و متناسب بانیز برخوردار است (دیواندری و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۲۰). با توجه به رشد فناوری اطلاعات در جامعه، نیازها و انتظارات مشتریان، بانک هایی در عصر رقابتی امروز پیروز خواهند شد که سریعتر از رقبای نیازهای مشتریان را تشخیص داده و منطبق و بلکه فراتر از انتظارات مشتری محصولات خود را تولید و ارائه نمایند. در همین راستا، بانک قوامین که فعالیت خود را با نام صندوق قرض الحسنه نیروی انتظامی و با هدف تامین توان مالی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران آغاز کرد در تاریخ ۲۰ شهریور ۱۳۷۹ به موسسه پس انداز و قرض الحسنه قوامین و نهایتاً با مجوز شماره ۹۱/۱۵۰۰۵۹ به تاریخ ۱۲/۰۶/۱۳۹۱ صادره از سوی بانک مرکزی به نام بانک قوامین تغییر نام یافت و با وجود آن که خدماتی نظیر تلفن بانک و کارت الکترونیک را تقریباً از دوران فعالیت به عنوان مؤسسه شروع کرده و اواخر خردادماه سال ۱۳۹۲ عضو شبکه شتاب شد و در حال حاضر امکان استفاده از کارت های الکترونیکی این بانک در تمامی دستگاه های خودپرداز بانک های عضو شبکه شتاب و همچنین دستگاه های POS تمامی بانک های متصل به شبکه شتاب و همچنین امکان خرید اینترنتی توسط این کارت ها، برای دارندگان آن مهیا می باشد این بانک همچنین قادر به ارائه خدمات بانکی الکترونیکی نظیر ساتنا و پایا و همچنین اتصال انواع حساب های کوتاه مدت و قرض الحسنه به کارت های الکترونیکی می باشد بدین ترتیب مشتری قادر خواهد بود بدون نیاز به مراجعه به شعبه، از طریق دستگاه های خودپرداز، مبلغ مورد نظر را از تمامی حساب های متصل شده به کارت الکترونیکی اش دریافت نماید.

در نهایت می توان گفت با توجه به اینکه بانک هایی همچون بانک قوامین که با بکارگیری بانکداری الکترونیکی سعی در حفظ و جذب مشتریان در راستای اهداف سازمانی خویش می نماید آیا این سیستم خدمات دهی نقشی بر بهبود عملکرد بانکی دارد یا خیر؟ برای پاسخ به این سوال، در این پژوهش ابتدا مؤلفه های بانکداری الکترونیکی شامل خودپرداز (ATM)، پایانه فروشگاهی (POS)، موبایل، تلفن بانک و اینترنت مورد بحث قرار می گیرد و سپس نقش آن بر

بهبود عملکرد بانکی مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار خواهد گرفت. با توجه به بررسی های بعمل آمده از ادبیات، مقالات و پیشینه پژوهش های انجام شده همچون کاظمی (۱۳۸۸) تأثیر بانکداری الکترونیکی بر بهبود خدمات بانکی ملت استان مازندران، محسنی (۱۳۸۵) بررسی نقش بانکداری الکترونیکی در کارایی عملیات بانکی و...، مؤلفه های بهبود عملکرد بانکی در این پژوهش عبارتند از:

۱) رضایت مشتری

۲) عملکرد مالی

۳) امنیت خدمات

۴) عملکرد کارکنان

بنابراین این پژوهش درصدد است به این سوال کلی پاسخ دهد که آیا بانکداری الکترونیکی بر بهبود عملکرد بانکی بانک قوامین نقش دارد؟ و در پایان راه هایی برای توسعه بانکداری الکترونیکی و افزایش بهبود عملکرد بانکی ارائه خواهد شد، بطوریکه نتایج حاصل از آن بتواند بانک را در پیشبرد اهداف خود یاری رساند.

۱-۳- اهمیت و ضرورت پژوهش

امروزه مدیران به اهمیت رضایت و وفاداری مشتریان خود واقف و متوجه شده اند که حفظ مشتریان فعلی سازمان به مراتب از جذب مشتریان جدید کم هزینه تر است. اما برای بانک های امروزی رضایت مندی مشتری به تنهایی کافی نیست، آنها باید مطمئن باشند که مشتریان آنها وفادار نیز می باشند. هدف از این امر برقراری روابط بلندمدت با مشتری به منظور کسب منافع در طولانی مدت است (حسنقلی پور، ۱۳۹۱، ص ۵۸). و همچنین بانک ها جهت انجام مبادلات تجاری نیاز به سیستمی با امنیت بالا دارند که بتواند رضایت مشتریان را جلب نموده و زمینه رشد جذب سپرده ها را فراهم گردانند. با توجه به این مساله، امروزه نظام بانکی نیازمند شیوه های نو، مشتری مداری موثر، ارائه تکنولوژی های نو، سرویس دهی و خدمات مورد نظر مشتری می باشد (زری باف و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۵۶). لذا نظام بانکی طی دهه های اخیر به سرعت به سمت سرمایه گذاری بر روی فناوری های نوین ارائه ی خدمات به مشتریان، به عنوان راهی برای کنترل هزینه ها، جذب مشتریان جدید و تحقق انتظارات مشتریان، امنیت بیشتر معاملات، جذب سپرده و غیره روی آورده است و استفاده از بانکداری الکترونیک را به عنوان یک ضرورت راهبردی در دستور کار خود قرار داده است (یعقوبی و شاکری، ۱۳۸۸، ص ۱۳۲). در واقع کاربرد بانکداری الکترونیکی سبب افزایش کیفیت

خدمات ارائه شده و در نتیجه کاهش هزینه ها، افزایش سطح رضایت مندی، حفظ و نگهداری مشتری، افزایش سود آوری و تبلیغات دهان به خواهد شد و از سوی افزایش کیفیت خدمات سبب باقی ماندن در ذهن مشتریان است و در نتیجه موفقیت بانکها در بازار رقابتی می شود (حاجی کریمی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۳).

بنابراین با توجه به اینکه بانک ها همچون بانک قوامین که با بکارگیری بانکداری الکترونیکی سعی در حفظ و جذب مشتریان، کاهش هزینه ها، افزایش امنیت و افزایش جذب سپرده بانکی در راستای اهداف سازمانی خویش می نمایند و باتوجه به هزینه هایی که در جهت استفاده از این خدمات از سوی بانک قوامین پرداخت می شود، لزوم بررسی تاثیرگذاری این نوع خدمات بر عملکرد بانکی مشهود است. بنابراین با بررسی نقش بانکداری الکترونیک بر عملکرد بانکی و تجزیه و تحلیل آن در کوتاه مدت در وهله اول به شناسایی نقش بانکداری الکترونیک بر عملکرد بانک قوامین منجر شده و می توان با نتایج بدست آمده سعی در ارائه خدمات بهتر به مشتریان نموده و در بلند مدت سبب می گردد با برنامه ریزی و کاربست نتایج، موانع و ایرادهای موجود در حوزه بانکداری الکترونیکی بانک قوامین را رفع نموده و با ارائه راهکارهایی رضایت هر چه بیشتر مشتریان و در نهایت وفاداری آنها، امنیت بالاتر معاملات بانکی، عملکرد مالی مطلوب تر و برخورداری از کارکنانی اثربخش و کارا را فراهم نمود.

۴-۱- اهداف پژوهش

الف-هدف کلی

ارزیابی نقش بانکداری الکترونیکی بر بهبود عملکرد بانکی بانک قوامین استان گلستان

ب-اهداف جزئی

ارزیابی نقش بانکداری الکترونیکی بر بهبود رضایتمندی مشتریان بانک قوامین استان گلستان

ارزیابی نقش بانکداری الکترونیکی بر بهبود عملکرد مالی بانک قوامین استان گلستان

ارزیابی نقش بانکداری الکترونیکی بر بهبود امنیت خدمات بانک قوامین استان گلستان

ارزیابی نقش بانکداری الکترونیکی بر بهبود عملکرد کارکنان بانک قوامین استان گلستان

۵-۱- سوال های پژوهش

الف-سوال اصلی

- آیا بکارگیری بانکداری الکترونیکی بر بهبود عملکرد بانکی بانک قوامین استان گلستان نقش دارد؟

ب- سوال های فرعی

- آیا بکارگیری بانکداری الکترونیکی بر بهبود رضایتمندی مشتریان بانک قوامین استان گلستان نقش دارد؟

- آیا بکارگیری بانکداری الکترونیکی بر بهبود عملکرد مالی بانک قوامین استان گلستان نقش دارد؟

- آیا بکارگیری بانکداری الکترونیکی بر بهبود امنیت خدمات بانک قوامین استان گلستان نقش دارد؟

- آیا بکارگیری بانکداری الکترونیکی بر بهبود عملکرد کارکنان بانک قوامین استان گلستان نقش دارد؟

۵-۱- فرضیه های پژوهش

الف- فرضیه اصلی

- بکارگیری بانکداری الکترونیکی بر بهبود عملکرد بانکی بانک قوامین استان گلستان نقش دارد.

ب- فرضیه های فرعی

- بکارگیری بانکداری الکترونیکی بر بهبود رضایتمندی مشتریان بانک قوامین استان گلستان نقش دارد.

- بکارگیری بانکداری الکترونیکی بر بهبود عملکرد مالی بانک قوامین استان گلستان نقش دارد.

- بکارگیری بانکداری الکترونیکی بر بهبود امنیت خدمات بانک قوامین استان گلستان نقش دارد.

- بکارگیری بانکداری الکترونیکی بر بهبود عملکرد کارکنان بانک قوامین استان گلستان نقش دارد.

۷-۱- قلمرو پژوهش

قلمرو تحقیق حاضر از لحاظ موضوعی، زمانی، و مکانی بدینگونه است:

۱-۷-۱- **قلمرو موضوعی:** در این پژوهش به ارزیابی نقش بانکداری الکترونیکی بر بهبود عملکرد بانکی بانک قوامین استان گلستان پرداخته شد.

۲-۷-۱- **قلمرو زمانی:** داده های مربوط به این تحقیق مربوط به دوره زمانی ۹۴-۱۳۹۳ می باشد.

۳-۷-۱- **قلمرو مکانی:** این پژوهش در بانک قوامین استان گلستان (شهر گرگان و شعب غرب استان و شعب شرق استان) اجرا شد.

۸-۱- چارچوب نظری و مدل تحلیلی تحقیق

گسترش خدمات بانکی از طریق شبکه های فناوری اطلاعات و ارتباطات و همچنین با توسعه بانک های مجازی و حضور نظام بانکداری خصوصی، رقابت بالایی را در صنعت بانکداری به وجود آورده است. بر این اساس بانک ها تمرکز خود را از محصولات به مشتریان تغییر داده و سعی در وفاداری و رضایت هر چه بیشتر آنها نموده اند و راهکارهای مختلفی را در این جهت بکار گیری نمودند. یکی از این راهکارها در جهت سهولت استفاده از خدمات بانکی، ارائه خدمات الکترونیکی تحت عنوان بانکداری الکترونیکی می باشد. بانکداری الکترونیکی عبارت است از فراهم نمودن امکاناتی برای مشتریان که با استفاده از آنها بتوانند

بدون نیاز به حضور فیزیکی در بانک، در هر ساعت از شبانه روز از طریق شبکه های ارتباطی ایمن و با اطمینان، عملیات بانکی دلخواه خود را انجام دهند. کاربرد بانکداری الکترونیکی این سوال را مطرح می سازد که آیا کاربرد بانکداری الکترونیکی تاثیری بر عملکرد بانک ها داشته است یا خیر. بر این اساس جهت بررسی و پاسخ به این سوال باید شاخص ها و مولفه های اثرگذاری بانکداری الکترونیک بر عملکرد بانک ها مشخص شود. پژوهش های انجام شده نشان می دهد که:

-حسن زاده و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان "بانکداری الکترونیکی و کاربرد کارت های بانکی در بهبود عملکرد بانک" تاثیر بانکداری الکترونیکی را بر افزایش رضایت و احساس امنیت مشتریان بانک و سودآوری بانک مورد بررسی قرار داده اند.

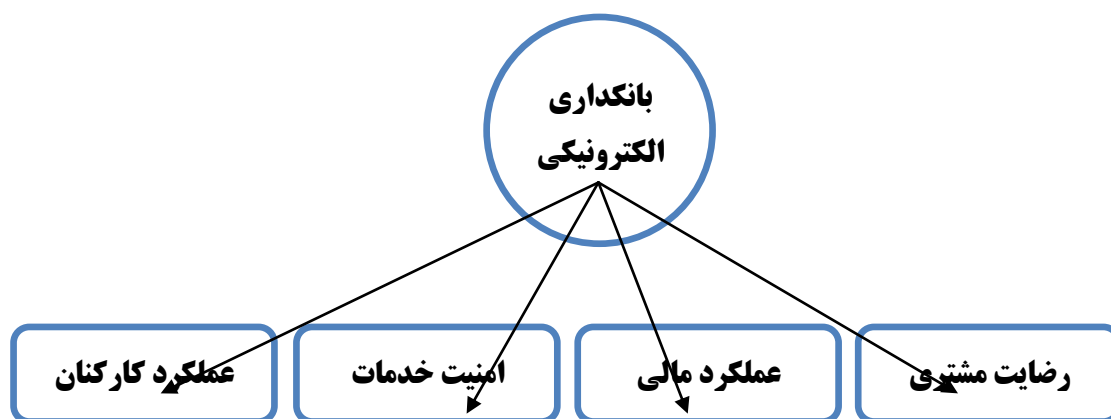
- کاظمی (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان "بررسی تأثیر بانکداری الکترونیکی بر بهبود خدمات بانکی در بانک ملت استان مازندران" تاثیر بانکداری الکترونیکی را بر رضایت مشتری، عملکرد مالی، امنیت معاملاتی و بهره وری نیروی انسانی مورد بررسی قرار داد.

-محسنی (۱۳۸۵) در پژوهشی با عنوان "بررسی نقش بانکداری الکترونیکی در کارایی عملیات بانکی" تاثیر بانکداری الکترونیکی را بر رضایت مشتری، تنوع بخشیدن به عملیات بانکی، کاهش هزینه های بانکی و تسهیل در عملیات بانکی مورد بررسی قرار داد.

-ناظمی و همکاران (۱۳۸۴) در پژوهشی با عنوان "بررسی تاثیر خدمات نوین بانکی بر جذب مشتری و بهبود کارایی سیستم بانکی با تأکید بر هزینه و وقت کارکنان" تاثیر بانکداری الکترونیکی را بر رضایت مشتریان و کارایی مورد بررسی قرار داد.

با توجه مولفه ها و شاخص های مورد بررسی در پژوهش های انجام شده این پژوهش تاثیر بانکداری الکترونیکی بر عملکرد بانک قوامین را در ۴ شاخص کلی مورد بررسی قرار می دهد. ۴ شاخص شامل:

- ۱) رضایت مشتری
- ۲) عملکرد مالی
- ۳) امنیت خدمات
- ۴) عملکرد کارکنان



۹-۱- متغیرهای تحقیق

متغیر مستقل: بانکداری الکترونیکی
متغیر وابسته: بهبود عملکرد بانکی

۱۰-۱- تعریف نظری و عملیاتی متغیرها

الف- تعریف نظری

-خدمات الکترونیکی: خدمات الکترونیک عبارتند از کلیه خدماتی که از طریق فناوری اطلاعات، مخابرات و چنرسانه ای ارائه گردیده و مشتری به منظور کسب منافع مطلوب خود، تنها با ابزار مناسب به تعامل می پردازد (فسناچ و کواس، ۲۰۰۶).

-بانکداری الکترونیکی: بانکداری الکترونیکی را هر گونه خدمات بانکی می دانند که برای مشتری محدودیت حضور فیزیکی مکان خاصی ایجاد نکند و خدمات بانکی با بکارگیری ابزارهای الکترونیکی انجام شود (رستگار و آقامحمدی، ۱۳۹۰، ص ۹۵).

-بانکداری الکترونیکی: عبارتست از فراهم آوردن امکانات برای کارکنان در جهت افزایش سرعت و کارایی آنها در ارائه خدمات بانکی در محل شعبه و همچنین فرایندهای بین شعبه ای و بین بانکی در سراسر دنیا و ارائه امکانات سخت افزاری و نرم افزاری به مشتریان که با استفاده از آنها بتوانند بدون نیاز به حضور فیزیکی در بانکها، در هر ساعت از شبانه روز از طریق کانالهای ارتباطی ایمن و با اطمینان، عملیات بانکی دلخواه خود را انجام دهند (بصیری و ربیع، ۱۳۸۶، ص ۴).

-کیفیت خدمات: به طور پیوسته مطابق یا فراتر از انتظارات مشتریان عمل کردن (سیدجوادین و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۶۷).

ب- تعریف عملیاتی

بانکداری الکترونیکی: در این پژوهش منظور از بانکداری الکترونیکی همان خدمات ارائه شده از سوی بانک قوامین استان گلستان می باشد که به صورت غیرفیزیکی و الکترونیکی در اختیار مشتریان قرار می گیرد. مانند خدمات اینترنتی، خودپردازها و تلفن بانک.

عملکرد بانکی: در این پژوهش منظور از عملکرد بانکی همان رضایت مشتری، عملکرد مالی، امنیت خدمات و عملکرد کارکنان می باشد که از طریق پاسخ به سوال های پرسشنامه مورد بررسی قرار می گیرد.

- رضایت مشتری: در این پژوهش منظور از رضایت مشتری همان صرفه جویی در وقت مشتریان، کاهش مراجعه مشتریان به بانکها، ارائه خدمات بانکی آسان تر، ارائه به موقع خدمات و غیره می باشد که از طریق پاسخ به سوال های ۱ الی ۱۱ پرسشنامه مورد بررسی قرار می گیرد.

- عملکرد مالی: در این پژوهش منظور از عملکرد مالی همان جذب سپرده، کاهش هزینه های اداری، کاهش هزینه های پرسنلی، باعث افزایش درآمد زائی و سودآوری بانک و غیره می باشد که از طریق پاسخ به سوال های ۱۲ الی ۲۰ پرسشنامه مورد بررسی قرار می گیرد.

- امنیت خدمات: در این پژوهش منظور از امنیت خدمات همان کاهش واسطه ها و دلالان در معاملات، کاهش کلاهبرداری، آرامش خاطر در معاملات و داد و ستدها، باعث افزایش سرعت انتقال وجوه در معاملات و غیره می باشد که از طریق پاسخ به سوال های ۲۱ الی ۲۸ پرسشنامه مورد بررسی قرار می گیرد.

- عملکرد کارکنان: در این پژوهش منظور از عملکرد کارکنان همان ترغیب به انجام کارهای مفید، ترغیب به انجام صحیح و درست کارها، افزایش تلاش و جدیت کارکنان، ارتقاء سطح کیفی کارکنان و غیره می باشد که از طریق پاسخ به سوال های ۲۹ الی ۳۷ پرسشنامه مورد بررسی قرار می گیرد.

۱۱-۱- روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ نوع هدف، جزو پژوهش های کاربردی و از نظر نوع روش، یک پژوهش توصیفی پیمایشی می باشد.

- پژوهش های کاربردی پژوهشی است که نظریه ها، قانون مندی ها و اصول تدوین شده در تحقیقات پایه ای را برای حل مسائل اجرایی به کار می گیرد. این نوع تحقیقات بیشتر بر موثرترین اقدام تاکید دارند و علت ها را کمتر مورد توجه قرار می دهند