

بانکداری الکترونیکی و نقش آن در افزایش سهم بازار

عبدالرضا امیری

^۱- دانشگاه پیام نور - واحد قشم

a_amiri_56@yahoo.com

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی

دکتر شهباز براهوبی

TMBA چکیده:

بانکداری الکترونیکی سیستمی یکپارچه که کلیه عملیات و مدیریت آن از طریق دسترسی به پایگاه داده های مشترک و متمرکز که از ویژگیهای مهم آن انعطاف پذیری و مشتری محوری است، می باشد. بانکداری الکترونیکی مواردی چون افنايش رضایتمندی مشتریان از طریق ارائه محصولات و خدمات متنوع - افزایش بهره وری و کارآیی منابع انسانی و مدیریت هزینه ها را در پی دارد . توسعه خدمات بانکداری الکترونیکی و گسترش و ایجاد زیر ساخت های اطلاعاتی و عملیاتی مناسب ، توانایی پاسخگویی به نیازها و تغییرات بازار - روان سازی فرایندها - و افزایش توان ارزیابی عملکرد بانک ها را فراهم نموده است. تکنولوژی در عین حال که امکانات بهتری درباره غذا ، پوشاسک، مسکن، اتومبیل و سرگرمی در اختیار قرار می دهد، زندگی را نیز به نحو قابل ملاحظه ای تغییر داده است

واژگان کلیدی: بانکداری الکترونیکی-رضایتمندی مشتریان-عملیات بانکی

مقدمه:

نخستین موسسه مالی با نام بانک در سال ۱۱۷۱ میلادی به نام بانک ((ونیز)) آغاز به کار کرد. شکل های مختلف بانکداری با تاسیس بانک بارسلونا در ۱۴۰۱، بانک آمستردام در ۱۶۰۹، بانک انگلستان در ۱۶۹۴ میلادی ادامه یافت. هر چند آغاز بانکداری در ایران را با شروع فعالیت بانک های خارجی در ایران می دانند، اما قبل از آن که بانک های خارجی در ایران فعالیت خود را شروع نمایند ، در سال ۱۲۵۸ شمسی حاج محمد حسین امین الضرب پیشنهاد تاسیس بانک ایرانی را داده است ^۱. اما بانک و تأسیس آن، شاید اولین مرحله برای برقراری سیستم های مالی مناسب و همراه با کاهش هزینه ها است. بنابراین، مالیه پردازان و افرادی که به نوعی به دنبال مکانیزه کردن سیستم های مالی بودند، به بررسی راه ها و شیوه های مختلف برای سهولت و دسترسی به مطمئن ترین و کم هزینه ترین مسکوکات، پول های نقد و سایر اوراق بانکی معتبر پرداختند . تا این که با انقلاب اطلاعات، تقریباً جستجوها نتیجه داد و روش های علمی در این زمینه پدید آمدند یکی از مهم ترین پدیده های ناشی از انقلاب اطلاعات، تحول در شیوه های سنتی تجارت و جایگزینی آن با تجارت الکترونیک است. از این رو به واسطه نقش پول و بانکداری در تجارت، بانکداری الکترونیک اصلی ترین زیربنای تجارت الکترونیک محسوب می شود. طبیعتاً در این میان، نقش بانک ها و موسسات اقتصادی در نقل و انتقال پول بسیار حیاتی است^۲. بانکداری الکترونیک هم اکنون در جهان به عنوان یک بحث بسیار تخصصی و در عین حال، بسیار پیچیده تبدیل شده است و تطبیق آن باسیاست های تجاری و اقتصادی کشورهای مختلف نیاز به تحقیق و برنامه ریزی دقیق دارد^۳. بانک ها به عنوان بنگاه های اقتصادی که وظیفه ارائه خدمات پولی و مالی را دارند با بهره گیری از فناوری اطلاعات از سوی می توانند هزینه های خود را کاهش داده و موجب سوددهی خود و ذی نفعان شان را فراهم کنند و از سوی دیگر موجب رضایتمندی مشتریان خود شوند . در این خصوص پیشرفت های خدمات پول

^۱- آقایی، ۱۳۸۸

^۲- میرابی، ۱۳۸۷

^۳- همان منبع

الکترونیکی و ابزارهای پرداخت در کشور، در استفاده از سامانه‌های یکپارچه اطلاعاتی برای الکترونیکی کردن تعاملات درون بانکی و بین بانکی و اتصال بر خط مشتریان به بانک^۱ صورت گرفته و هر چند نوید بخش روزها و ایام خوب و طلایی در بحث اقتصاد پ.لی کشور است، اما در صورتی که به نحو درست و با تدبیر مناسب برنامه ریزی نگردد، سرانجامی خوش نخواهد داشت. هر چند تجربه آن در بیشتر کشورها بیانگر توسعه و تکامل در نظام‌های بانکی استفاده کننده از بانکداری الکترونیک را نشان داده است و بر همین اساس، پژوهش‌ها و تحقیقات فراوان انجام گرفته و یا در حال انجام است که مقاله حاضر در واقع ارائه بانکداری الکترونیک را به همراه مزایا و منافع حاصل از آن مورد بررسی قرار داده که در این راه معمولاً توجه به هدف یا اهدافی می‌تواند، کمک بیشتری به این امر کند که از آن جمله:

- نقش بانکداری الکترونیک در رضایتمندی بیشتر مشتریان.
- نقش بانکداری الکترونیک در جذب بیشتر و بهتر مشتری.
- نقش بانکداری الکترونیک در افزایش فعالیت با زمان کمتر.
- نقش بانکداری الکترونیک در ارتباطات بهتر و موثرتر با اشخاص و سازمان‌ها.
- نقش بانکداری الکترونیک در حجم بیشتر فعالیت‌ها.
- نقش آگاهی و اطلاعات کارکنان بانک در پیاده سازی بانکداری الکترونیکی.

مبانی نظری

پدیده تجارت الکترونیک، از ضروریات تجارت در قرن ۲۱ می‌باشد. لذا برای استفاده از این فن آوری نوین، لازم است عوامل محیطی مستقیم و غیرمستقیم بعنوان زیربنا، مورد بررسی و مطالعه و بازنگری قرار گیرند. حضور در بازارهای جهانی با توصل به شیوه‌های موفق و کارآمد که خود نمایی از توانمندی اقتصادی کشورها را به تصویر می‌کشد، از جمله ضرورتهای تطبیق با نظام بین‌المللی کنونی به لحاظ

^۱- فلی پور، ۱۳۸۸

پیشرفت‌های حاصله در عرصه های اقتصادی و صنعتی آن است . در این مسیر، یکی از ویژگی های مهم تجارت الکترونیک، روان سازی روش های فعالیت و در نتیجه کاهش هزینه علمیات بازرگانی است .

بررسی‌ها نشان می دهد که استفاده از تجارت الکترونیک، ۲۱ تا ۷۰ درصد صرفه جویی در هزینه های فعالیت های مختلف ایجاد می کند^۱. یکی از زمینه و فعالیت های بسیار مهم در تجارت الکترونیک، بانکداری الکترونیک است.

بانکداری الکترونیکی عبارت از فراهم آوردن امکاناتی برای کارکنان در جهت افزایش سرعت و کارایی آن ها در ارائه خدمات بانکی در محل شعبه و همچنین فرآیندهای بین شعبه‌ای و بین بانکی در سراسر دنیا و ارائه امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری به مشتریان که با استفاده از آن ها بتوانند بدون نیاز به حضور فیزیکی در بانک، در هر ساعت از شبانه روز از طریق کانال های ارتباطی اینترنت و با اطمینان عملیات بانکی دلخواه خود را انجام دهند . به عبارت دیگر بانکداری الکترونیکی استفاده از فناوری های پیشرفت‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری مبتنی بر شبکه و مخابرات برای تبادل منابع و اطلاعات مالی به صورت الکترونیکی است و نیازی به حضور فیزیکی مشتری در شعبه نیست^۲.

بانکداری الکترونیکی شامل انجام تمام فرآیند مالی بانک ها از طریق مبادله الکترونیکی داده هاست که ارائه خدمات به مشتریان را سرعت بخشیده و انجام عملیات بانکی با دقت بیشتری انجام می‌پذیرد.

- در ارتباط با بحث بانکداری الکترونیکی باید به سه سؤال زیر پاسخ داده شود:
- ۱- چگونه تکنولوژی بانکداری الکترونیکی می‌تواند در بهینه‌سازی اداره امور بانکی مؤثر واقع شود
 - ۲- چگونه استفاده از این گونه تکنولوژی ها، چرخه‌های کاری را در بانک ها تغییر خواهد داد.
 - ۳- چگونه بانکداری الکترونیکی می‌تواند ضامن سودآوری بانک ها در آینده باشد.

البته پاسخ به سؤالات فوق تنها پس از رعایت مباحثی که سعیدی (۱۳۸۲) تشریح نموده است، میسر خواهد بود:

الف) لحاظ نمودن الزامات و توقعات مشتریان حقیقی و حقوقی سیستم بانکی کشور در مناطق مختلف

^۱- اعرابی و ایزدی، ۱۳۷۹
^۲- حمیدی زاده، ۱۳۸۶

- ب) در نظر گرفتن فعالیت رقبای داخلی و خارجی در رابطه با تکنولوژی و خدمات
- ج) تعیین توان فعلی بانک ها در این زمینه و تعیین پیش نیازها
- د) رعایت کلیه انتخاب های ممکن، با توجه به الزامات عملکردی در زمینه دقت، ایمنی و سهولت خدمات
- ه) تعیین، تدوین و پیادهسازی کلیه تغییرات مورد نیاز در فازهای اجرایی منطبق بر وضعیت و توان بانکها.

جدول مقایسه بانکداری الکترونیکی و سنتی

بانکداری سنتی	بانکداری نوین (الکترونیکی)
بازار محدود	بازار نامحدود از لحاظ مکانی
رقابت بین بانکها	رقابت نامهای تجاری
ارائه خدمات محدود	ارائه خدمات گستردگ
ارائه خدمات به یک شکل خاص	ارائه خدمات متنوع بر اساس نیاز و سفارش مشتری و نوآوری
متکی بر شب	بانک های چند منظوره مجهز به امکانات الکترونیکی
تمرکز بر هزینه	تمرکز بر هزینه و رشد درآمد
کسب درآمد از طریق حاشیه سود	کسب درآمد از طریق کارمزد
در قید ساعت اداری	از نظر زمانی نامحدود و ۲۴ ساعته
نبوت رابطه نزدیک و مرتبط(بین بانکی)	وجود رابطه نزدیک و تنگاتنگ بین بانکی
به علت وجود ساختار مبتنی بر کاغذبه تعداد زیادی نیروی انسانی نیاز دارد.	به علت استفاده از رایانه حجم کاغذ و نیروی انسانی به شدت کاهش می یابد.

بنابراین، می توان گفت که بانکداری الکترونیک دارای ویژگی هایی است که از این میان؛ مهم ترین ویژگی های بانکداری الکترونیک این است که در رابطه بین بانک و مشتری، موقعیت فیزیکی بانک یا مشتری نقشی ندارد و وابستگی نداشتند به موقعیت فیزیکی، علاوه بر این که زمینه رقابت بین بانک ها را تغییر داده، فاصله مکانی از بانک را در هزینه نهایی ارایه خدمات بانکی به مشتری از بین می برد.^۱ بر همین مبنای می توان گفت که بانک های کشور طی سال های اخیر تلاش گسترده ای را برای رسیدن به شرایط لازم و تحقق اهداف فوق آغاز نموده اند.

روش شناسی

بررسی حاضر، از نوع پایه ای (بنیادی) و توصیفی است. که در فاصله زمانی خرداد تا آذرماه ۱۳۹۲ انجام گرفته شده است. جامعه و نمونه آماری، کلیه شعب بانک رفاه استان های فارس و بوشهر می باشد.

فرضیه ها

- بانکداری الکترونیکی با جذب بیشتر و بهتر مشتریان رابطه معناداری دارد.
- بانکداری الکترونیکی با جذب رضایتمندی بیشتر مشتریان رابطه معناداری دارد.
- بانکداری الکترونیکی با سرعت بیشتر در فعالیت و امور بانکی رابطه معناداری دارد.
- بانکداری الکترونیکی با توسعه و گسترش فعالیت ها رابطه معناداری دارد.
- بانکداری الکترونیکی با ارتباطات بهتر و موثرتر با موسسات و اشخاص رابطه معناداری دارد.
- بانکداری الکترونیکی با افزایش آگاهی و اطلاعات اینترنتی کارکنان بانک رابطه معناداری دارد

نتایج حاصل از فرضیه ها

^۱- سهرابی نیا، ۱۳۸۵

فرضیه اول: بانکداری الکترونیکی با جذب بیشتر و بهتر مشتریان رابطه معناداری دارد.

جدول ۱- آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین بانکداری الکترونیک و جذب مشتری

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	ضریب پیرسون	سطح معنی داری
جذب مشتری	۳۲	۲۱/۶۹	۳/۸۷	/۵۰ ۱***	/۰۰ ۴
بانکداری الکترونیک	۳۲	۱۴/۸۴	۲/۵۰		

با توجه به جدول ۱- می توان گفت که بانکداری الکترونیکی علاوه بر این که دارای رابطه ای معنادار با جذب مشتری است، میزان اثر گذاری بانکداری الکترونیکی در جذب مشتری نیز تقریبا بالا ذکر گردیده است و با ۵۰ درصد می توان اطمینان داد که بانکداری الکترونیک، به افزایش جذب مشتری می انجامد.

فرضیه دوم: بانکداری الکترونیکی با جذب رضایتمندی بیشتر مشتریان رابطه معناداری دارد.

جدول ۲- آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین بانکداری الکترونیک و رضایتمندی بیشتر

مشتریان

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	ضریب پیرسون	سطح معنی داری
رضایتمندی مشتری	۳۲	۲۴	۵/۶۸	/۵۳۵***	/۰۰ ۲
بانکداری الکترونیک	۳۲	۱۴/۸۴	۲/۵۰		

با توجه به جدول ۲- می توان گفت که بانکداری الکترونیکی دارای رابطه ای معنادار با رضایتمندی مشتری است. بر همین مبنای می توان گفت که یکی از مهم ترین نتایج استفاده از بانکداری الکترونیک، بالا بردن رضایتمندی مشتری است.

فرضیه سوم: بانکداری الکترونیکی با سرعت بیشتر در فعالیت و امور بانکی رابطه معناداری دارد

جدول ۳- آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین بانکداری الکترونیک و سرعت بیشتر فعالیت های بانکی

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	ضریب پیرسون	سطح معنی داری
سرعت در فعالیت ها	۳۲	۷/۷۵۰	۲/۲۴	/۶۷۱***	/۰۰۰
بانکداری الکترونیک	۳۲	۱۴/۸۴	۲/۵۰		

با توجه به جدول ۳- می توان گفت که بانکداری الکترونیکی دارای رابطه ای معنادار با سرعت بیشتر در فعالیت ها است. و این در واقع تأییدی است بر این که بانکداری الکترونیکی، تنها به مشتریان ختم نگردیده و کارکنان نیز فعالیت های بیشتری را با سرعت بالاتر و در زمان محدودتر انجام می دهند

فرضیه چهارم: بانکداری الکترونیکی با توسعه و گسترش فعالیت ها رابطه معناداری دارد

جدول ۴- آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین بانکداری الکترونیک و گسترش فعالیت ها

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	ضریب پیرسون	سطح معنی داری
گسترش فعالیت ها	۳۲	۱۴/۴۱	۳/۶۷	/۷۹۵***	/۰۰۴

		۲/۵۰	۱۴/۸۴	۳۲	بانکداری الکترونیک
--	--	------	-------	----	--------------------

با توجه به جدول ۴- به سور قطع باید پذیرفت که با سرعت بالاتر در انجام فعالیت ها، حجم و توسعه بیشتری از فعالیت ها نیز انجام خواهد گرف . بر این اساس، می توان گفت که بانکداری الکترونیکی دارای رابطه ای معنادار با گسترش فعالیت ها است و هر اندازه بانکداری الکترونیکی افزایش یابد، فعالیت های در حال انجام نیز گسترش خواهند یافت.

فرضیه پنجم: بانکداری الکترونیکی با ارتباطات بهتر و موثرتر با موسسات و اشخاص رابطه معناداری دارد.

جدول ۵- آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین بانکداری الکترونیک و ارتباطات بهتر و موثرتر با موسسات

سطح معنی داری	ضریب پیرسون	انحراف معیار	میانگین	تعداد	متغیر
/۰۰۸	/۴۶۰***	۲/۶۲	۱۱/۲۸	۳۲	ارتباطات بهتر و موثرتر
		۲/۵۰	۱۴/۸۴	۳۲	بانکداری الکترونیک

با توجه به جدول ۵- می توان گفت که بانکداری الکترونیکی دارای رابطه ای معنادار با ارتباطات بهتر و موثرتر با موسسات و اشخاص است . بر این اساس، هم باید پذیرفت که بانکداری الکترونیک، در ایجاد ارتباطات موثرتر با مشتریان بسیار نقش دارد.

فرضیه ششم: بانکداری الکترونیکی با افزایش آگاهی و اطلاعات اینترنتی کارکنان بانک رابطه معناداری دارد.

جدول ۶- آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین بانکداری الکترونیک و افزایش آگاهی و

اطلاعات اینترنتی

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	ضریب پیرسون	سطح معنی داری
افزایش آگاهی و اطلاعات اینترنتی	۳۲	۱۱/۳۱	۲/۲۲	/۷۱۱***	/۰۰۰
بانکداری الکترونیک	۳۲	۱۴/۸۴	۲/۵۰		

با توجه به جدول ۶- می توان گفت که بانکداری الکترونیکی دارای رابطه ای معنادار با افزایش آگاهی و اطلاعات اینترنتی است. بنابراین، از مهم ترین نتایج این فرضیه این است که بانکداری الکترونیکی، به صورت اتوماتیک وار، به افزایش دانایی و آگاهی از سیستم های اینترنتی در مشتریان خواهد انجامید.

نتایج

نتایج نشان می دهد که بانکداری الکترونیکی، می تواند در تمامی زمینه هایی که سبب افزایش وقت و زمان برای مشتریان و کارکنان گردیده است، به میزان بسیار زیادی موثر واقع گردد، چرا که با ارائه این نوع از بانکداری (بانکداری الکترونیکی) علاوه بر کاهش زمان صرف شده برای انجام یک فعالیت مورد نظر، تسريع روند پاسخ دادن را به سایر مشتریان موجب گردد و با این عمل، در واقع فعالیت های بیشتری انجام گرفته و رضایتمندی از نحوه کار بالا خواهد رفت - چه از سوی مشتریان و چه از سوی کارکنان- با توجه به تأیید شدن تمامی فرضیه های اشاره شده در مقاله حاضر که بانکداری الکترونیکی را سبب توسعه و افزایش رضایتمندی کارکنان، رضایتمندی مشتریان، توسعه فعالیت ها، حجم فعالیت ها، ارتباطات موثرتر و افزایش آگاهی و اطلاعات بسیار موثرتر نشان داده است، باید یادآور گردید که بانکداری الکترونیکی با فراهم آوردن امکاناتی برای کارکنان در جهت افزایش سرعت و کارایی آن ها در ارائه خدمات بانکی در محل شعبه و همچنین فرآیندهای بین شعبه‌ای و بین بانکی در

سراسر دنیا و ارائه امکانات سخت افزاری و نرم افزاری به مشتریان که با استفاده از آن ها بتوانند بدون نیاز به حضور فیزیکی در بانک، در هر ساعت از شبانه روز (۲۴ ساعته) از طریق کانال های ارتباطی اینترنت و با اطمینان عملیات بانکی دلخواه خود را انجام دهند، سبب گردیده تا با استفاده از فناوری های پیشرفته نرم افزاری و سخت افزاری مبتنی بر شبکه و مخابرات برای تبادل منابع و اطلاعات مالی به صورت الکترونیکی بتوان به حجم بسیار وسیعی از عملیات در آینده نزدیک با بالا بردن ظرفیت های لازم در این زمینه دست یافت، چرا که نیاز کشور به انجام معاملات مالی سریع و با دقت بیشتر، بسیار بالاست و این می تواند به افزایش ظرفیت های بالقوه اقتصادی کشور کمک رسد.

تشکر و قدردانی

در پایان از کلیه همکاران و مدیریت محترم بانک رفاه کارگران در استان فارس و بوشهر و سرکار خانم وطن خواه و خانم زارع که با نهایت دقیق در تکمیل پرسشنامه و جمع آوری و ویرایش اطلاعات همکاری لازم را بجا آوردند، نهایت تشکر و قدردانی بعمل می آید.

منابع و مأخذ

- (۱) آقایی.تیمور (۱۳۸۸) دانش نوین بانکی برای پیشرفت علمی کارکنان بانک . تهران: انتشارات آزاداندیشان.
- (۲) توانا. محمود/حقوق تجارت الکترونیکی /انتشارات پارسه
- (۳) اداره آموزش بانک رفاه کارگران /آشنایی با بانکداری الکترونیکی
- (۴) فروزنده بهمن/مدیزیت بازار یابی فلیپ کاتلر