

بررسی میزان اجرای بانکداری الکترونیکی در بانک ملی شهر کرمان و تعیین رابطه آن با عوامل انسانی

سنجر سلاجقه

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان، گروه مدیریت، کرمان، ایران

امین نیک پور

دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات کرمان، کرمان، ایران

nikpour2003@yahoo.com

شهرزاد صاحب‌اختیاری

کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان، کرمان، ایران

شهر کرمان و تعیین رابطه آن با عوامل انسانی می‌باشد. تحقیق حاضر از نوع پژوهش‌های توصیفی و همبستگی است که به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان بانک ملی شهر کرمان می‌باشد و نمونه‌گیری به صورت تصادفی بوده و تعداد ۱۱۷ نفر به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده گردیده و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه‌های میزان اجرای بانکداری الکترونیکی و عوامل انسانی مرتبط با آن می‌باشد. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بین متغیرهای آموزش کارکنان، مشارکت کارکنان و میزان اجرای بانکداری الکترونیکی رابطه معنادار وجود دارد.

فناوری ارتباطات و اطلاعات / بانکداری الکترونیکی / منابع

انسانی / بهره‌وری سازمانی

چکیده

با افزایش استفاده از اینترنت، روش‌های سنتی سرویس‌دهی به مشتریان مبدل به روش‌هایی شده است که به نحوی از خدمات اینترنتی بهره می‌گیرند. در بانک‌های امروزی، بایستی انواع زیادی از سرویس‌های جدید برای مشتریان در نظر گرفته شود. هدف نهایی در چنین سیستمی که بانکداری الکترونیکی نیز نامیده می‌شود، این است که خدمات‌رسانی به کاربران به صورت سریع و کاملاً امن و با شفافیت بیشتر انجام شود. هدف از مطالعه حاضر بررسی میزان اجرای بانکداری الکترونیکی در بانک ملی

۳. روش‌های پرداخت در بانکداری الکترونیکی: که شامل پول الکترونیکی [۱۵]، چک الکترونیکی [۱۶]، کیف پول الکترونیکی [۱۷]، کارت‌های الکترونیکی و پست الکترونیکی [۱۸] می‌باشد.

۴. سطح بانکداری الکترونیکی: که شامل چهار سطح بازاریابی و تبلیغات، تعاملات اندک (تراکنش ساده)، تعاملات و خدمات کامل و کاربرد استراتژیک می‌باشد.

از سوی دیگر از جمله چالش‌های پیش‌روی اجرای بانکداری الکترونیکی، عوامل انسانی [۱۹] مرتبط با اجرای این طرح است که در صورت هماهنگی و همکاری با طرح می‌تواند از جمله عوامل موفقیت آن و در صورت عدم هماهنگی و همکاری موجب عدم پیشرفت و پیاده‌سازی شده آن شود [۲۰].

جنیفرانیل (۲۰۰۴) در زمینه مسائل مربوط به منابع انسانی مرتبط با اجرای این طرح، سه عامل را مؤثر می‌داند که عبارت‌اند از: آموزش کارکنان [۲۱]، مشارکت کارکنان [۲۲]، مقاومت کارکنان در برابر تغییر [۲۳] [۲۴].

در این جا با توجه به چارچوب نظری که توسط جنیفرانیل بیان شده است به تشریح و توصیف هر یک از این متغیرها پرداخته می‌شود:

۱. آموزش: هر کشوری که در مسیر اصلاحات و پیاده نمودن نظام اداری الکترونیکی گام بر می‌دارد، می‌داند که آموزش منابع انسانی برای بهره‌گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌بایست جایگاه ویژه‌ای در مجموعه استراتژی‌های دولت داشته باشد. در ایران نیز یکی از استراتژی‌های مهم دولت توسعه آموزش کامپیوتر در تمامی سازمان‌ها است [۲۵].

۲. مشارکت: مقصود از مشارکت دادن کارکنان عبارت است از نوعی فرآیند مشارکتی که هدفش تشویق و ترغیب کارکنان و اعضای سازمان به دادن تعهد و مشارکت هر چه بیشتر در امر موفقیت سازمان است [۲۶].

۳. مقاومت در برابر تغییر: یکی از مسائل اساسی تغییر، مقاومت کارکنان در مقابل تغییر است. افراد در برابر تغییر مقاومت می‌کنند، زیرا تغییر را نوعی تهدید شغلی، مالی و شخصیتی می‌دانند. وقتی مدیریت "تغییری" را برای کارکنان خود

تجارت الکترونیکی [۱]، عمده‌ترین دستاورد به‌کارگیری فناوری ارتباطات و اطلاعات [۲] در زمینه‌های اقتصادی [۳] است. تنوع و تعدد کانال‌های عرضه خدمات بانکی الکترونیکی (مانند تلفن‌بانک [۴]، خودپرداز، دستگاه پایانه فروش و ...) نشان دهنده تحولات سریع این فناوری‌ها در صنعت بانکداری می‌باشد که تنها برای دوره کوتاهی توانسته‌اند مزیت رقابتی ایجاد کرده و به زودی به یک خدمت عمومی برای مشتریان تبدیل شوند. این مورد یکی از خصوصیات منحصر به فرد عصر اطلاعات و ارتباطات است که باعث افزایش انتظارات مشتریان از صنعت بانکداری شده است. همین امر باعث شده که بانک‌ها همواره به شیوه‌های نوین ارائه خدمات بانکی بی‌اندیشند، چرا که دریافته‌اند هیچ حاشیه امنیتی برای آن‌ها در بازار مالی امروزی وجود ندارد و لازمه ایجاد بقاء در فضای رقابتی کسب و کار چیزی جز هم‌گام شدن با تغییرات نیست [۵].

بانکداری الکترونیکی [۶]، یکپارچه‌سازی بهینه همه فعالیت‌های یک بانک از طریق به‌کارگیری تکنولوژی نوین اطلاعات، که امکان ارائه کلیه خدمات مورد نیاز مشتریان را فراهم می‌سازد، می‌باشد [۷].

بانکداری الکترونیکی، استفاده از فناوری پیشرفته شبکه‌های ارتباطی و مخابراتی انتقال وجوه در سیستم بانکداری می‌باشد [۸]. بانکداری الکترونیکی، ارائه خدمات بانکی از طریق یک شبکه رایانه‌ای عمومی قابل دسترس (اینترنت و اینترنت [۹]) که از امنیت بالایی برخوردار است، می‌باشد [۵].

ابعاد بانکداری الکترونیکی عبارت است از:

۱. روش‌های ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی: که شامل تلفن بانک، دستگاه خودپرداز، دستگاه پایانه فروش، دستگاه پین پد [۱۰]، بانکداری اینترنتی [۱۱] و تلفن همراه (بانکداری موبایلی) [۱۲] می‌باشد.

۲. ارتباطات بانکی در بانکداری الکترونیکی: که شامل شبکه تبادل اطلاعات بانکی (شتاب)، سوئیفت [۱۳]، سامانه تسویه ناخالص آئی (سانتا) [۱۴] و سامانه حواله الکترونیکی بین بانکی (سحاب) می‌باشد.

۱. سوابق و پیشینه تحقیق

- بابازاده (۱۳۸۴) در تحقیقی تحت عنوان "بررسی موانع ایجاد و توسعه بانکداری الکترونیکی در ایران" نتیجه گرفت که سطح پایین آگاهی مردم از مزایای بانکداری الکترونیکی، ضعف ساختار حقوقی در ورود به محیط الکترونیکی، ساختار دولتی بانک‌های تجاری و تخصصی، ضعف زیرساخت‌ها، پایین بودن سطح تقاضا برای بانکداری الکترونیکی و عرضه ناکافی خدمات بانکداری الکترونیکی، موانع اصلی ایجاد و توسعه بانکداری الکترونیکی در ایران است.
- آماده و جعفرپور (۱۳۸۷) در تحقیقی تحت عنوان "تبیین موانع و راهکارهای توسعه بانکداری الکترونیکی در چارچوب سند چشم‌انداز ایران ۱۴۰۴" به دنبال شناسایی عمده‌ترین دلایل و موانع توسعه بانکداری الکترونیکی در کشور بود. عمده موانع شناسایی شده بنا بر ادبیات موجود، موانع فرهنگی - اجتماعی، موانع مدیریتی، موانع مالی و موانع فنی - فن‌آورانه هستند که با انجام فرآیند تحقیق فرضیه نخست مبنی بر وجود موانع فرهنگی - اجتماعی و فرضیه دوم مبنی بر وجود موانع مدیریتی در راه توسعه بانکداری الکترونیکی مورد تایید قرار گرفته است. ضمن آن که فرضیه سوم این تحقیق مبنی بر وجود موانع مالی و همچنین فرضیه چهارم مبنی بر وجود موانع فنی - فن‌آورانه در راه توسعه بانکداری الکترونیکی در کشور مورد تایید قرار نگرفت.
- امینی‌لاری و همکاران (۱۳۸۷) تحقیقی را تحت عنوان "بررسی وضعیت بانکداری همراه در بانک‌های ایران و مقایسه آن با بانک‌های پیشرو" انجام دادند. در این تحقیق ابتدا با توجه به رتبه‌بندی موسسه Banker تعداد ۱۰ بانک جهان مورد بررسی قرار گرفته و سپس وضعیت بانک‌های ایران به منظور مقایسه خدمات ارائه شده به کمک بانکداری همراه مورد بررسی قرار گرفت.
- اسمعیلی‌رنجبر (۱۳۸۸) در تحقیقی تحت عنوان "بررسی

مطرح می‌کند، حتی اگر به نفع آنان باشد، مشکل مقاومت وجود خواهد داشت [۲۷].

پس می‌توان گفت شناخت و تحلیل فعالیت‌ها و نقشی که عوامل انسانی در طرح‌ریزی بانکداری الکترونیکی به عنوان یک پدیده با اهمیت و حیاتی در جهت بهبود فعالیت بانک‌ها دارند، مدنظر بسیاری از مدیران قرار گرفته است. بانکداری الکترونیکی در راستای ارتقای سطح عملکرد بانک‌ها بیش از هر عامل دیگری به استفاده بهینه از ظرفیت‌ها و توانائی‌های منابع انسانی نیاز دارد. بنابراین بیش از هر زمان دیگری توجه به عوامل انسانی احساس می‌شود [۲۸].

در واقع با درک روشنی از آنچه کارکنان در سازمان انجام می‌دهند، می‌توان شرایطی را برای استفاده بهتر از این منابع شناسایی نمود و از این منابع و توانایی‌هایشان در جهت اجرای هر چه بهتر بانکداری الکترونیکی و در نهایت افزایش بهره‌وری [۲۹]، ارتقای سطح کیفی و کمی خدمات، ارائه فرصت‌هایی برای مشارکت و فعالیت‌های مردم سالارانه و بهبود رضایت مشتری [۳۰] بهره گرفت.

همچنین شناخت اهمیت، جایگاه و وضعیت فعلی بانکداری الکترونیکی می‌تواند به مدیران در جهت اجرای طرح و استفاده از قابلیت‌ها، مهارت‌ها و استعدادها موجود کمک کند [۳۱].

- بنابراین با توجه به آنچه گفته شد فرضیه اصلی تحقیق عبارت است از:
- بین میزان اجرای بانکداری الکترونیکی و عوامل انسانی مرتبط با آن در بانک ملی کرمان رابطه وجود دارد.
- فرضیات فرعی هم عبارتند از:
- بین میزان اجرای بانکداری الکترونیکی و آموزش کارکنان در بانک ملی کرمان رابطه وجود دارد.
- بین میزان اجرای بانکداری الکترونیکی و مشارکت کارکنان در بانک ملی کرمان رابطه وجود دارد.
- بین میزان اجرای بانکداری الکترونیکی و مقاومت کارکنان در برابر تغییر در بانک ملی کرمان رابطه وجود دارد.

که اعتماد روی نگرش مشتریان نسبت به بانکداری الکترونیکی تأثیری ندارد.

۲. روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر توصیفی و از نوع همبستگی می باشد که برای تعیین ضریب همبستگی از آزمون‌های کندال و اسپیرمن استفاده گردیده است. این تحقیق را می‌توان از نوع تحقیقات میدانی به حساب آورد. روش انجام این تحقیق پیمایشی [۳۳] (زمینه‌یابی) است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان شعب (۴۴ شعبه) بانک ملی مستقر در شهر کرمان است، که تعداد آن‌ها ۵۵۰ نفر می‌باشد. روش نمونه‌گیری تصادفی بوده (طبق نظر کارشناسان) و ۲۰ درصد از کارکنان شعب (۱۱۷ نفر) به عنوان جامعه نمونه انتخاب شدند. به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز در تحقیق حاضر، از دو پرسشنامه استفاده گردیده است. پرسشنامه الف، که محقق ساخته بوده و برای سنجش اجرای بانکداری الکترونیکی تنظیم گردیده و شامل ۱۷ سؤال می‌باشد و بانکداری الکترونیکی را در حوزه مدیران شعب می‌سنجد. تعداد سوالات مربوط به هر مولفه بانکداری الکترونیکی در جدول (۱) آمده است. پرسشنامه ب، برای سنجش عوامل انسانی مرتبط با بانکداری الکترونیکی مورد استفاده قرار گرفته است، که یک پرسشنامه استاندارد بوده و شامل ۲۸ سؤال می‌باشد. تعداد سوالات مربوط به هر مولفه عوامل انسانی مرتبط با بانکداری الکترونیکی در جدول (۱) آمده است.

رابطه اجرای دولت الکترونیکی و عوامل انسانی مرتبط با اجرای آن در سازمان‌ها و ادارت دولتی شهر رفسنجان" نتیجه گرفت که بین عوامل انسانی و میزان اجرای دولت الکترونیکی رابطه معناداری وجود دارد.

- اعتصامی (۱۳۸۸) تحقیقی را تحت عنوان "بررسی تأثیر روش‌های آموزشی کارکنان بانک ملی شهر تهران در ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی" انجام داد و نتیجه گرفت یکی از عواملی که در اجرای بانکداری الکترونیکی دخیل است انواع آموزش به کارکنان می‌باشد.
- گیکاندیا و بلور [۳۲] (۲۰۱۰) تحقیقی را با عنوان "به کارگیری و تأثیر بانکداری الکترونیکی در کنیا" انجام دادند. در این تحقیق تأثیر بانکداری الکترونیکی در کشور کنیا بررسی و نتیجه فوق حاکی از آن بود که با انفجار در تجارت جهانی، در حدود ۷ تریلیون دلار در سال ۲۰۰۴ مبادلات به وسیله تجارت الکترونیکی انجام شده است، و در این راستا نقش بانکداری الکترونیکی کاملاً مشهود بود.
- رستگار و آقامحمدی (۱۳۹۰) تحقیقی را تحت عنوان "بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری الکترونیکی؛ مطالعه موردی بانک ملت" انجام دادند. این پژوهش با هدف بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری الکترونیکی صورت گرفت. نتایج نشان داد که آگاهی از خدمات و فواید، امنیت، کیفیت ارتباط اینترنتی، سهولت استفاده و ادراک از مفید بودن روی پذیرش بانکداری الکترونیکی مؤثر هستند. یافته‌ها همچنین نشان می‌دهد

جدول ۱- ابعاد میزان اجرای بانکداری الکترونیکی و عوامل انسانی مرتبط با آن و نحوه سنجش آن‌ها

شماره سؤال‌ها	ابعاد عوامل انسانی	شماره سؤال‌ها	ابعاد بانکداری الکترونیکی
۹-۸-۷-۶-۵-۴-۳-۲-۱	آموزش	۶-۵-۴-۳-۲-۱	روش‌های ارائه خدمات
۲۱-۲۰-۱۹-۱۸-۱۷-۱۶-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۱۰	مشارکت	۱۰-۹-۸-۷	ارتباطات بانکی
۲۸-۲۷-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲	مقاومت در برابر تغییر	۱۳-۱۲-۱۱	روش‌های پرداخت
		۱۷-۱۶-۱۵-۱۴	سطح بانکداری اینترنتی

متخصصین). روایی پرسشنامه بانکداری الکترونیک ۰/۸۵ محاسبه گردید. پرسشنامه عوامل انسانی مرتبط با بانکداری

روایی [۳۴]: به منظور تعیین روایی پرسشنامه بانکداری الکترونیکی از روش اعتبار محتوایی استفاده شده است (نظرات

متغیر	شاخص اندازه‌گیری	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
	جمع	۱۱۷	۱۰۰	-
وضعیت سن کارکنان	۲۰-۳۰ سال	۱۱	۹/۴	۹/۴
	۳۱-۴۰ سال	۵۶	۴۷/۸۶	۵۷/۲۶
	۴۱-۵۰ سال	۲۵	۲۱/۳۶	۷۸/۶۳
	۵۱ به بالا	۱۳	۱۱/۱۱	۱۰۰
	جمع	۱۱۷	۱۰۰	-

الکترونیک نیز قبلاً در تحقیقات دیگری مورد استفاده قرار گرفته است.

پایایی [۳۵]: پایایی این پرسشنامه‌ها با استفاده از روش آزمون و آزمون مجدد به ترتیب ۰/۸۷ و ۰/۸۹ محاسبه شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آمار توصیفی و استنباطی (محاسبه همبستگی کندال و اسپیرمن) استفاده شده است. داده‌ها پس از ورود به رایانه از طریق نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

ب) میزان اجرای بانکداری الکترونیکی:

جدول ۳- آمارهای توصیفی میزان اجرای بانکداری الکترونیکی در بانک ملی شهر کرمان

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	بیشترین	کم‌ترین	بی‌پاسخ	تعداد
میزان اجرای بانکداری الکترونیکی	۳/۴۶	۰/۷۵	۵	۱/۶۷	۱۵	۱۰۲
روش‌های ارائه خدمات در بانکداری الکترونیکی	۳/۶۶	۰/۷۵	۵	۱/۶۷	۳	۱۱۴
ارتباطات بانکی در بانکداری الکترونیکی	۳/۶۳	۰/۷۳	۵	۱/۵	۸	۱۰۹
روش‌های پرداخت در بانکداری الکترونیکی	۳/۰۸	۰/۹	۵	۱	۱۰	۱۰۷
سطح بانکداری الکترونیکی	۳/۵	۰/۸۵	۵	۱	۳	۱۱۴

۳. یافته‌های تحقیق

الف) توزیع فراوانی پاسخ‌گویان بر اساس متغیرهای دموگرافیک:

در جدول (۲) توزیع فراوانی پاسخ‌گویان بر اساس متغیرهای دموگرافیک آورده شده است. داده‌های جدول (۲) نشان می‌دهد که ۹۵ درصد از پاسخ‌دهندگان را مردان تشکیل می‌دهند. حدود نیمی از پاسخ‌دهندگان دارای مدرک لیسانس هستند. حدود نیمی از پاسخ‌دهندگان بالای ۲۰ سال سابقه خدمت دارند و حدود نیمی از پاسخ‌دهندگان ۳۱ تا ۴۰ سال سن دارند.

جدول ۲ - توزیع فراوانی پاسخ‌گویان بر اساس متغیرهای دموگرافیک

متغیر	شاخص اندازه‌گیری	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
وضعیت جنسیت کارکنان	مرد	۱۱۲	۹۵/۷۲	۹۵/۷۲
	زن	۵	۴/۲۸	۱۰۰
	جمع	۱۱۷	۱۰۰	-
وضعیت تحصیلی کارکنان	دیپلم و زیردیپلم	۳۱	۲۶/۴۹	۲۶/۴۹
	فوق‌دیپلم	۱۶	۱۳/۶۷	۴۰/۱۷
	لیسانس	۷۸	۴۸/۷۱	۸۸/۸۸
	فوق لیسانس و بالاتر	۱۳	۱۱/۱	۱۰۰
	جمع	۱۱۷	۱۰۰	-
وضعیت سابقه خدمت کارکنان	کمتر از ۱۰ سال	۱۵	۱۲/۸۱	۱۲/۸۱
	۱۱-۲۰ سال	۴۶	۳۹/۳	۵۲/۱۱
	۲۰ سال به بالا	۵۶	۴۷/۸۹	۱۰۰

- با توجه به نتایج آماری، نمره میزان اجرای بانکداری الکترونیکی ۷۷ نفر (۷۵ درصد) از کارکنان بانک ملی شهر کرمان در سطح بالای این تحقیق است.
- با توجه به نتایج آماری، نمره روش‌های ارائه خدمات در بانکداری الکترونیکی ۸۹ نفر (۷۸ درصد) از کارکنان بانک ملی شهر کرمان در سطح بالای این تحقیق است.
- با توجه به نتایج آماری، نمره ارتباطات بانکی در بانکداری الکترونیکی ۸۷ نفر (۸۰ درصد) از کارکنان بانک ملی شهر کرمان در سطح بالای این تحقیق است.
- با توجه به نتایج آماری، نمره روش‌های پرداخت در بانکداری الکترونیکی ۵۴ نفر (۵۰ درصد) از کارکنان

بانک ملی شهر کرمان در سطح بالای این تحقیق است.

- با توجه به نتایج آماری، نمره سطح بانکداری الکترونیکی ۸۶ نفر (۷۵ درصد) از کارکنان بانک ملی شهر کرمان در سطح بالای این تحقیق است.

ج) بررسی فرضیات تحقیق:

جدول ۴ - سنجش همبستگی میان متغیرهای مستقل و متغیر وابسته

متغیر مستقل	متغیر وابسته	فراوانی	تاو-کندال		اسپیرمن	
			ضریب همبستگی	سطح معناداری (Sig)	ضریب همبستگی	سطح معناداری (Sig)
عوامل انسانی مرتبط با بانکداری الکترونیکی	میزان اجرای بانکداری الکترونیکی	۹۸	۰/۳۵۵	۰/۰۰۰۱	۰/۵۱۳	۰/۰۰۰۱
آموزش کارکنان	میزان اجرای بانکداری الکترونیکی	۹۸	۰/۳۶۸	۰/۰۰۰۱	۰/۵۱۲	۰/۰۰۰۱
مشارکت کارکنان	میزان اجرای بانکداری الکترونیکی	۹۸	۰/۴۱۹	۰/۰۰۰۱	۰/۵۸۷	۰/۰۰۰۱
مقاومت کارکنان	میزان اجرای بانکداری الکترونیکی	۹۸	۰/۰۶۱	۰/۳۸۴	۰/۰۸۳	۰/۴۱۱

فرضیه اصلی

- بین عوامل انسانی مرتبط با بانکداری الکترونیکی و میزان اجرای بانکداری الکترونیکی در بانک ملی کرمان رابطه وجود دارد.

با توجه به جدول (۴)، مقدار همبستگی کندال و اسپیرمن به ترتیب برابر (۰/۳۵۵ و ۰/۵۱۳) می باشد و هر دو همبستگی در سطح معنی داری ۰/۰۱ معنی دار می باشد و یعنی اینکه بین عوامل انسانی مرتبط با بانکداری الکترونیکی و میزان اجرای بانکداری الکترونیکی در بانک ملی کرمان رابطه وجود دارد، و با توجه به مثبت بودن مقادیر همبستگی کندال و اسپیرمن رابطه مثبتی بین عوامل انسانی مرتبط با بانکداری الکترونیکی و میزان اجرای

بانکداری الکترونیکی وجود دارد.

فرضیات فرعی

- بین آموزش کارکنان و میزان اجرای بانکداری الکترونیکی در بانک ملی کرمان رابطه وجود دارد.
- با توجه به جدول ۴، مقدار همبستگی کندال و اسپیرمن به ترتیب برابر (۰/۳۶۸ و ۰/۵۱۲) می باشد و هر دو همبستگی در سطح معنی داری ۰/۰۱ معنی دار می باشد و یعنی اینکه بین آموزش کارکنان و میزان اجرای بانکداری الکترونیکی در بانک ملی کرمان رابطه وجود دارد، و با توجه به مثبت بودن مقادیر همبستگی کندال و اسپیرمن رابطه مثبتی بین آموزش کارکنان و میزان اجرای بانکداری الکترونیکی وجود دارد.
- بین مشارکت کارکنان و میزان اجرای بانکداری الکترونیکی در بانک ملی کرمان رابطه وجود دارد.
- با توجه به جدول (۴)، مقدار همبستگی کندال و اسپیرمن به ترتیب برابر (۰/۴۱۹ و ۰/۵۸۷) می باشد و هر دو همبستگی در سطح معنی داری ۰/۰۱ معنی دار می باشد و یعنی اینکه بین مشارکت کارکنان و میزان اجرای بانکداری الکترونیکی در بانک ملی کرمان رابطه وجود دارد، و با توجه به مثبت بودن مقادیر همبستگی کندال و اسپیرمن رابطه مثبتی بین مشارکت کارکنان و میزان اجرای بانکداری الکترونیکی وجود دارد.
- بین مقاومت کارکنان و میزان اجرای بانکداری الکترونیکی در بانک ملی کرمان رابطه وجود دارد.
- با توجه به جدول (۴)، مقدار همبستگی کندال و اسپیرمن به ترتیب برابر (۰/۰۶۱ و ۰/۰۸۳) می باشد و هر دو همبستگی در سطح معنی داری ۰/۰۱ معنی دار نمی باشد و یعنی اینکه بین مقاومت کارکنان و میزان اجرای بانکداری الکترونیکی در بانک ملی کرمان رابطه وجود ندارد، و با توجه به منفی بودن مقادیر همبستگی کندال و اسپیرمن رابطه مثبتی بین مقاومت کارکنان و میزان اجرای بانکداری الکترونیکی وجود ندارد.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های تحقیق حاضر مبنی بر وجود رابطه معنادار بین مولفه‌های عوامل انسانی مرتبط با بانکداری الکترونیکی (به جز مقاومت کارکنان) و میزان اجرای بانکداری الکترونیکی مورد تأیید قرار گرفته است. این یافته‌ها با نتایج و پژوهش‌های مختلف مورد مقایسه و تحلیل قرار گرفت که به شرح زیر است:

یافته‌های تحقیق حاضر نشان می‌دهد که بین میزان اجرای بانکداری الکترونیکی و آموزش کارکنان رابطه وجود دارد. این یافته با نتایج تحقیق جونفرانیل (۲۰۰۴)، اعتصامی (۱۳۸۸) انطباق و هم‌خوانی دارد.

جونفرانیل در تحقیقاتش به این نتیجه رسید که یکی از عوامل تاثیرگذار بر اجرای بانکداری الکترونیکی، ارائه آموزش به کارکنان است [۲۴].

اعتصامی در تحقیقاتش نتیجه گرفت که یکی از عوامل مهم که در اجرای بانکداری الکترونیکی دخیل است انواع آموزش به کارکنان می‌باشد.

یافته دیگر این تحقیق در مورد رابطه بین میزان اجرای بانکداری الکترونیکی و مشارکت کارکنان با یافته‌های تحقیق جونفرانیل (۲۰۰۴)، اسمعیلی رنجبر (۱۳۸۸) هم‌خوانی دارد.

جونفرانیل در تحقیقی که پیرامون بانکداری الکترونیکی انجام داده است، یکی از عوامل مهم که در اجرای بانکداری الکترونیکی دخیل است را مسائل مربوط به مشارکت و همکاری کارکنان می‌داند [۲۴].

اسمعیلی رنجبر در تحقیقات خود نتیجه گرفت که بین مشارکت کارکنان و میزان اجرای دولت الکترونیکی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

یافته دیگر این تحقیق در مورد رابطه بین میزان اجرای بانکداری الکترونیکی و مقاومت کارکنان با یافته‌های تحقیق بابازاده (۱۳۸۴)، آماده و جعفرپور (۱۳۸۷) هماهنگ می‌باشد.

بابازاده در تحقیقی که پیرامون موانع ایجاد و توسعه بانکداری الکترونیکی در ایران انجام داده است، رابطه معناداری بین میزان اجرای بانکداری الکترونیکی و مقاومت کارکنان گزارش

نکرده است.

آماده و جعفرپور در تحقیقات خود رابطه‌ای را بین توسعه بانکداری الکترونیکی و مقاومت کارکنان گزارش نکرده‌اند.

پیشنهادهای کاربردی تحقیق

به دلیل اینکه میزان اجرای بانکداری الکترونیکی و عوامل انسانی مرتبط با آن با یکدیگر رابطه دارند و با توجه به نتایجی که از تحقیق حاضر به دست آمده، پیشنهادهایی به شرح زیر ارائه می‌گردد:

- بر طبق تجزیه و تحلیل داده‌ها، بین دو متغیر آموزش کارکنان و میزان اجرای بانکداری الکترونیکی ضرایب همبستگی مثبت و معناداری به دست آمده است، در نتیجه پیشنهاد می‌شود که دوره‌های آموزشی در زمینه فراگیری مهارت‌های مورد نیاز اجرای طرح بانکداری الکترونیکی و نحوه استفاده و به کارگیری از این فناوری، در سازمان تدوین و اجرا شود.
- با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها، رابطه مستقیم و معنی‌داری بین مشارکت کارکنان و میزان اجرای بانکداری الکترونیکی به دست آمد، در نتیجه پیشنهاد می‌شود که سازمان شرایط مشارکت و همکاری و ارائه پیشنهادها از طرف کارکنان را هر چه بیشتر فراهم آورد.

پی‌نوشت

1. Electronic Commerce.
2. Communication & Information Technology.
3. Economic.
4. Telephone Banking.
۵. فکور ثقیه، ۱۳۸۸.
6. Electronic Banking.
۷. الهیاری فرد، ۱۳۸۴.
۸. وزارت بازرگانی، ۱۳۸۶.
9. Intranet & Internet.
10. Pin Pad.
11. Internet Banking.
12. Mobile Banking.

منابع انسانی، ۱۳۸۷.

دانایی فرد، حسن، الوانی، سیدمهدی، آذر، عادل، روش شناسی پژوهش کمی در مدیریت: رویکردی جامع، تهران: انتشارات صفار، ۱۳۸۸.

رابینز، استیفن پی، رفتار سازمانی، ترجمه: علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی، تهران: انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ ششم، ۱۳۸۴.

رستگار، عباس علی، آقامحمدی، زهره، "بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری الکترونیکی؛ مطالعه موردی بانک ملت"، فصلنامه مدیریت بازرگانی، سال سوم، شماره ۱۰، صص ۹۳-۱۱۴، ۱۳۹۰.

شمس، عبدالحمید، دولت الکترونیک با نگرشی مدیریتی-حقوقی، تهران: انتشارات مؤسسه عالی آموزش و پرورش مدیریت و برنامه‌ریزی، چاپ اول، ۱۳۸۵.

فکور تقیه، محمد، بانکداری الکترونیکی از تئوری تا عمل، تهران: انتشارات ترانه، چاپ اول، ۱۳۸۸.

فیضی، کامران، مقدسی، علیرضا، دولت الکترونیک، بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات، تهران: انتشارات سمت، ۱۳۸۴.

نجف بیگی، رضا، سازمان و مدیریت، تهران: مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، چاپ سوم، ۱۳۸۵.

الهیاری فرد، محمود، بررسی مقایسه‌ای خدمات بانکداری سنتی و بانکداری الکترونیکی در ایران، پایان‌نامه کارشناس ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، ۱۳۸۲.

هیوز، آون، مدیریت دولتی نوین؛ نگرشی راهبردی (استراتژیک) سیر اندیشه‌ها، مفاهیم، نظریه‌ها، ترجمه: سیدمهدی الوانی، سهراب خلیلی شورینی و غلامرضا معمارزاده طهرانی، تهران: انتشارات مروارید، چاپ هفتم، ۱۳۸۵.

وزارت بازرگانی، انتقال الکترونیکی وجوه و بانکداری الکترونیکی، تهران: انتشارات معاونت برنامه‌ریزی و امور اقتصادی، چاپ اول، ۱۳۸۶.

Andreessen, S. Degrees of Service Banking , *International Journal of Service Industry Management*, Vol.9, No.1, pp.7-23, 2002.

Gikandi, J. W and Bloor, C. Adoptin and

- 13.Society For Worldwide Interbank Financial Telecommunication.
- 14.Real Time Gross Settlement System.
- 15.Electronic Money.
- 16.Electronic Check.
- 17.Digital Wallet.
- 18.E-mail Payment.
- 19.Human Factors.
۲۰. هیوز، ۱۳۸۵.
- 21.Employees Training.
- 22.Employees Participation.
- 23.Employees Resistance To Change.
۲۴. آماده و جعفرپور ۱۳۸۷.
۲۵. شمس، ۱۳۸۵.
۲۶. رابینز، ۱۳۸۴.
۲۷. نجف بیگی، ۱۳۸۵.
۲۸. فیضی و مقدسی ۱۳۸۴.

- 29.Increased Productivity.
- 30.Customer Satisfaction.
- 31.Andreessen, 2002.
- 32.Gikandi & Bloor.
- 33.Survey.
- 34.Validity.
- 35.Reliability.

منابع

اسمعیلی رنجبر، حسین، بررسی رابطه اجرای دولت الکترونیکی و عوامل انسانی مرتبط با اجرای آن در سازمان‌ها و ادارت دولتی شهر رفسنجان از دیدگاه مدیران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رفسنجان، ۱۳۸۸.

اعتصامی، محمد، "بررسی تاثیر روش‌های آموزشی کارکنان بانک ملی شهر تهران در ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی"، *مجله همکاران و پژوهش*، شماره ۱۵۷، ۱۳۸۸.

آماده، حمید، جعفرپور، محمود، تبیین موانع و راهکارهای توسعه بانکداری، تهران: انتشارات ترمه، چاپ اول، ۱۳۸۷.

امینی لاری، منصور، مؤدهی، ناهید، جلالی، علی اکبر، تاج برنایی، زرین، "بررسی وضعیت بانکداری همراه در بانک‌های ایران و مقایسه آن با بانک‌های پیشرو"، *دومین کنفرانس جهانی بانکداری الکترونیکی*، تهران: موسسه مطالعات بهره‌وری و

