

بررسی نقش تجارت الکترونیک بر افزایش عملکرد شعب بانک سپه

نوع مقاله: پژوهشی

صابر قربانی^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۱۷

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۲/۲

چکیده

بانکداری الکترونیکی استفاده از شبکه های الکترونیکی و مخابراتی برای ارائه طیف وسیعی از محصولات و خدمات ارزش افزوده به مشتریان بانک است. با ظهور شبکه جهانی وب، امکان استفاده از وب به عنوان یک ابزار تجاری، هیجان و علاقه زیادی را در سراسر جهان ایجاد کرده است. تعدادی از سازمان های تجاری حتی این چالش را پذیرفته اند تا سایت های مبتنی بر وب خود را بسازند. جوامع تجاری، بنگاه های کوچک و متوسط، سازمان ها، بانک ها و ارائه دهندگان خدمات مالی، کشورها، بازاریابان و تبلیغ کنندگان به طور فزاینده ای به دنبال راه های آسان تر و ارزان تر برای پیوند و ارتباط مستقیم با مشتریان خود هستند، زیرا بسیاری از عملیات های روزمره در حال خودکار شدن هستند. فعالیت های تجارت الکترونیک با سرعتی باورنکردنی در کشورهای در حال توسعه در حال گسترش است. این به دلیل افزایش آن در دستیابی به فناوری اطلاعات است که زیربنای تجارت الکترونیک است. در حال حاضر بسیاری با استفاده از روشهای تجارت الکترونی و بانکداری نوین بسیاری از فعالیت های بانکی بدون محدودیت های زمانی و مکانی به راحتی از طریق گوشی و یا رایانه شخصی قابل انجام است با توجه به آنچه بیان گردید در این تحقیق سعی شده است تا رابطه بین تجارت الکترونیک و عملکرد مالی در شعب بانک سپه منطقه آزاد ماکو مورد بررسی قرار گیرد. نتایج تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده نشان داد که در سطح آماری ۰/۰۱ رابطه مثبت و معنی داری بین استفاده از تکنیکهای تجارت الکترونیک و عملکرد مالی بانک وجود دارد.

واژه های کلیدی: بانکداری الکترونیک، کیفیت خدمات، سهولت استفاده، تجارت الکترونیک، بانک سپه.

طبقه بندی JEL: C24, G21, F10, G21

^۱ استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد سراب، دانشگاه آزاد اسلامی، سراب، ایران
saber_ghorbani60@yahoo.com

مقدمه

بانکداری الکترونیکی استفاده از شبکه های الکترونیکی و مخابراتی برای ارائه طیف وسیعی از محصولات و خدمات ارزش افزوده به مشتریان بانک است (استیون، ۲۰۰۲). استفاده از فناوری اطلاعات در عملیات بانکی را بانکداری الکترونیکی می نامند. اوپا، (۲۰۰۱) استدلال کرد که بانکداری الکترونیکی محصول تجارت الکترونیک در زمینه بانکداری و خدمات مالی است. بانک ها همچنین از طرف مشتریان خود که از فروشگاه های الکترونیکی مختلف خرید می کنند، خدمات پرداخت ارائه می دهند. بانکداری الکترونیک یک اصطلاح کلی برای فرآیندی است که طی آن مشتری می تواند تراکنش های بانکی را به صورت الکترونیکی و بدون مراجعه به مؤسسه ای انجام دهد (فین کن، ۲۰۰۰). با ظهور شبکه جهانی وب، امکان استفاده از وب به عنوان یک ابزار تجاری، هیجان و علاقه زیادی را در سراسر جهان ایجاد کرده است. تعدادی از سازمان های تجاری حتی این چالش را پذیرفته اند تا سایت های مبتنی بر وب خود را بسازند. جوامع تجاری، بنگاه های کوچک و متوسط، سازمان ها، بانک ها و ارائه دهندگان خدمات مالی، کشورها، بازاریابان و تبلیغ کنندگان به طور فزاینده ای به دنبال راه های آسان تر و ارزان تر برای پیوند و ارتباط مستقیم با مشتریان خود هستند، زیرا بسیاری از عملیات های روزمره در حال خودکار شدن هستند. فعالیت های تجارت الکترونیک با سرعتی باورنکردنی در کشورهای در حال توسعه در حال گسترش است. این به دلیل افزایش آن در دستیابی به فناوری اطلاعات است که زیربنای تجارت الکترونیک است، اگرچه هنوز در سازمان تجاری به رسمیت شناخته نشده است. تجارت الکترونیک از سال ۱۹۶۰ تا به امروز به تدریج ابعاد جهانی پیدا کرده است. بسیاری از سازمان ها و افراد در حال حاضر به وب به عنوان آینده، منبع قطعی اطلاعات، کالاها، خدمات و ارتباطات نگاه می کنند، زیرا به نظر می رسد که میزان تجارت انجام شده از طریق اینترنت هر سال دو یا سه برابر می شود. اغلب سازمان های کوچک و عمومی توسط مشتری و رقبا به وب منتقل می شوند. در برخی موارد، مشاغل سنتی آجر و ملات در حال بازی کردن هستند و در اواخر بازی وارد عرصه تجارت الکترونیک می شوند. همه نشانه ها حاکی از آن است که تجارت الکترونیک به رشد خود ادامه خواهد داد، بنابراین بسیاری از سازمان ها ممکن است خود را یا مجبور به آنلاین شدن یا خارج شدن از تجارت پیدا کنند (ترپر، ۲۰۰۲). بنابراین تجارت الکترونیک امکان اجرای تراکنش ها را بین دو یا چند طرف با استفاده از شبکه های متصل به هم فراهم می کند و پیشرفت های حاصل از پیاده سازی تجارت الکترونیک ممکن است منجر به عملکرد مؤثرتر، رضایت بیشتر مشتری و کارایی اقتصادی بیشتر (هزینه های پایین) و تبادل سریع تر (سرعت بالا، تراکنش سریع یا در زمان واقعی) گردد. با این حال، تجارت الکترونیک واقعاً بسیار بیشتر از مبادله محصول یا خدمات با پول از طریق اینترنت است. این یک فناوری توانمند است که به سازمان اجازه می دهد

اطلاعات را با مشتریان و فروشندگان به نفع همه افراد درگیر تبادل کند. در نهایت، تجارت الکترونیکی احتمالاً جایگزین جابجایی کاغذ در درون سازمان بین سازمان ها و همچنین بین سازمان ها خواهد شد. سازمان ها و مشتریان (راش ۲۰۰۳). استاندارد توسعه عمدتاً به دلیل اینکه رهبری آن سازمان های تجاری در خط مقدم تجارت الکترونیک در متحد کردن شرکت کنندگان مختلف در یک گروه صنعتی نسبتاً منسجم ناکارآمد بوده است، دچار مشکل شده است (فردسولیش، ۲۰۰۲). در گسترده ترین مفهوم، تجارت الکترونیک شامل هر فعالیت تجاری است که مستقیماً بین یک تجارت، شرکا یا مشتریان از طریق ترکیبی از محاسبات و فن آوری های ارتباطی تجارت الکترونیک را می توان برای ایجاد ارزش ویژه برند و بهبود تصویر عمومی سازمان و همچنین برای توسعه و تقویت رابطه مستقیم بین سازمان و توزیع کنندگان، تامین کنندگان و خرده فروشان مشتری استفاده کرد. برای مدیریت تراکنش ها، تجارت الکترونیکی همچنین از مدیریت تراکنش استفاده می کند که تراکنش ها را سازمان دهی، مسیرها، پردازش و ردیابی می کند. تجارت الکترونیک همچنین شامل مصرف کنندگانی می شود که پرداخت های الکترونیکی و انتقال وجه انجام می دهند. تجارت الکترونیک خرید، فروش و مبادله کالاها و خدمات از طریق شبکه های کامپیوتری است. تجارت الکترونیک در حال تغییر شکل رقابت، سرعت عمل، جریان تعاملات، محصولات و پرداخت ها توسط مشتریان به شرکت ها و از شرکت ها به تامین کنندگان است. تجارت الکترونیک در خط مقدم تحولاتی است که نحوه انجام فعالیت های تجاری را تغییر می دهد. و به آن انقلاب صنعتی قرن ۲۱ می گویند که با ظهور اینترنت به سرعت توسعه یافته و گسترش یافته است. در تجارت الکترونیک، اطلاعات و خدمات به کمک شبکه های کامپیوتری خرید و فروش یا مبادله می شوند. خرید و فروش می تواند عمده یا خرد، کالای فیزیکی یا غیرفیزیکی مانند کتاب یا نرم افزار ارائه سرویس های گوناگون به خریداران مانند مشاوره پزشکی یا حقوقی و دیگر مواد بازرگانی مانند مناقصه ها و مزایده ها و یا خرید و فروش اطلاعات بین سازمان ها، سازمان ها با افراد یا بین افراد باشد (فخرآبادی، ۱۴۰۰). در عصر کنونی تحولات شگرف دانش مدیریت وجود نظام مالی قدرتمند را اجتناب ناپذیر کرده است در صورتی که بانک ها با عملکرد مالی مطلوبی نداشته باشند شکست خواهند خورد. به عبارت ساده، ارزیابی عملکرد به سنجش نسبی عملکرد انسان در رابطه با نحوه انجام کار معین در یک دوره زمانی معین، در مقایسه با استاندارد انجام کار اشاره دارد. این ارزیابی با هدف تعیین استعدادها و ظرفیت های بالقوه فرد، به منظور برنامه ریزی برای به فعلیت رساندن آنها به کار می رود. ارزیابی و اندازه گیری عملکرد مالی موجب هوشمندی سیستم و برانگیختن افراد در جهت رفتار مطلوب می شود و بخش اصلی تدوین و اجرای سیاست سازمانی است (پور لری و مسلمی مهنی، ۱۳۹۸). در حال حاضر بسیاری با استفاده از روشهای تجارت الکترونی و بانکداری نوین بسیاری از فعالیت های بانکی بدون محدودیت های زمانی

و مکانی به راحتی از طریق گوشی و یا رایانه شخصی قابل انجام است. بنابراین با توجه به آنچه بیان گردید این تحقیق به دنبال پاسخ به این سوال می باشد که بین تجارت الکترونیک و عملکرد مالی در شعب بانک سپه منطقه آزاد ماکو رابطه وجود دارد؟

مطالعات مختلفی در این زمینه انجام شده که به چند مورد آن اشاره می کنیم:

- زمانی (۱۳۹۸) تحقیقی با عنوان رابطه بین ابعاد بانکداری الکترونیک، تجربه مشتری و عملکرد مالی از طریق نقش میانجی رضایت و وفاداری مشتریان در شعب بانک ملت استان گیلان را به انجام رساندند یافته های تحقیق نشان دادند که میان تجربه مشتریان با متغیرهایی شامل: ارزش درک شده توسط مشتری، راحتی مشتری، کیفیت عملکرد بانک، کیفیت خدمات اینترنتی بانک، اعتماد، قابلیت استفاده درک شده، نوآوری، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، ریسک و تحریم، پاسخگویی کارمندان بانک، عملکرد مالی بانک رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.

- سعدی و همکاران (۱۳۹۸). تحقیقی با عنوان پذیرش تجارت الکترونیک در بنگاه های تجاری بخش کشاورزی مطالعه موردی: تعاونی های تولید کشاورزی را به انجام رساندند یافته های تحقیق نشان دادند که چارچوب مفهومی پژوهش از برازش خوبی برخوردار می باشد. همچنین سه متغیر برداشت از فایده (سودمندی)، سهولت استفاده از تجارت الکترونیک و هنجار ذهنی با نگرش نسبت به پذیرش تجارت الکترونیک رابطه مثبت و معنی داری دارد. بین نگرش نسبت به پذیرش تجارت الکترونیک و سودمندی آن با قصد (نیت) رفتاری، رابطه مثبت و معنا داری مشاهده گردید. بر این اساس به منظور توسعه تجارت الکترونیک در تعاون پهای تولید کشاورزی باید اثرات مثبت کاربرد این نوع تجارت را گوشزد و نگرانی بهر همداران از پیچیدگی پهای آن را کاهش داد.

- محدث خالصی (۱۳۹۶). تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر بانکداری الکترونیک بر عملکرد نظام بانکداری بدون ربا را به انجام رساندند یافته های تحقیق نشان دادند که فرضیه اصلی تحقیق با عنوان سیستم بانکداری الکترونیک سبب افزایش کارایی نظام بانکداری بدون ربا می گردد ، مورد تأیید قرار گرفت

- مزروعی و همکاران (۱۳۹۱) تحقیقی با عنوان تأثیر بانکداری الکترونیک بر رشد حاشیه سود شعب بانک ملت شهر مشهد را به انجام رساندند یافته های تحقیق نشان دادند که اگر چه کاربرد خدمات بانکداری اینترنتی و دستگاه های خود پرداز با رشد حاشیه سود رابطه معنادار مثبت دارد اما کاربرد خدمات موبایل بانک، تلفن بانک، دستگاه های پوز فروشگاهی و پول الکترونیک با رشد حاشیه سود رابطه معناداری ندارد.

- سولوستیوو و همکاران (۲۰۲۱). تحقیقی با عنوان تأثیر بانکداری اینترنتی بر تجارت الکترونیک را به انجام رساندند یافته های تحقیق نشان دادند که بانکداری اینترنتی می تواند فروش و گسترش

تحقیقات را افزایش دهد، زیرا با همه مشتریان مشکلاتی مانند دور شدن از دستگاه‌های خودپرداز یا بانک‌های اطراف را تجربه می‌کنند و بنابراین تنها با تلفن‌های هوشمند و اتصال به اینترنت پایدار می‌توان بر آن غلبه کرد. بنابراین بانکداری اینترنتی تا حد زیادی پرداخت‌ها را در معاملات تجارت الکترونیک تسهیل می‌کند. این تحقیق برای نشان دادن اینکه چگونه بانکداری اینترنتی می‌تواند تاثیر واقعی بر توسعه تجارت الکترونیک داشته باشد استفاده می‌شود.

- زکیر (۲۰۲۱). تحقیقی با عنوان رویکردهای نوآورانه انواع خدمات بانکداری از راه دور در فرآیند تبدیل بانک‌ها به تجارت الکترونیک را به انجام رساندند یافته‌های تحقیق نشان دادند که در نتیجه کارایی و کیفیت خدمات بانکداری از راه دور، دامنه خدمات مشتریان بانک‌ها و امکان ارائه خدمات بدون مرز سرزمینی افزایش می‌یابد. بانک‌ها را به صرفه جویی در هزینه‌ها، سود و کارایی خود سوق می‌دهد. این امر مستلزم توسعه فناوری‌های مالی مدرن در سیستم بانکی ازبکستان، به ویژه در زمینه اقتصادهای در حال توسعه فناوری در سراسر جهان است. برای انجام این کار ابتدا لازم است یک چارچوب نظارتی در این زمینه ایجاد شود.

- اکبتا و مرسی (۲۰۱۴) تحقیقی با عنوان تجارت الکترونیک و عملکرد بانکداری در نیجریه بانک را به انجام رساندند یافته‌های تحقیق نشان دادند که استفاده از فناوری اطلاعات و بانکداری الکترونیکی تاثیر معناداری بر عملکرد بانک‌ها در نیجریه دارد.

- می‌همی و همکاران (۲۰۱۳) تحقیقی با عنوان تاثیر استفاده از بانکداری الکترونیک بر سودآوری بانک را به انجام رساندند یافته‌های تحقیق نشان دادند که رابطه قوی و مثبتی بین اجزای بانکداری الکترونیک و درآمد بانک وجود دارد. همچنین نتایج بیان می‌دارند که از میان اجزای بانکداری الکترونیک دستگاه خودپرداز با عدد ۰/۴۰۷ بیشترین تاثیر را بر درآمد بانک‌ها داشته است و این در حالی است که تلفن‌بانک با عدد ۰/۱۰۳ کمترین تاثیر را داشته است.

۱. فرضیه‌های پژوهش:

- فرضیه اصلی:

- بین تجارت الکترونیک و عملکرد مالی سازمان در شعب بانک سپه منطقه آزاد ماکو رابطه وجود دارد.

- فرضیات فرعی:

- بین کیفیت خدمات و عملکرد مالی سازمان در شعب بانک سپه منطقه آزاد ماکو رابطه وجود دارد.

- بین سهولت استفاده و عملکرد مالی سازمان در شعب بانک سپه منطقه آزاد ماکو رابطه وجود دارد.

- بین کیفیت اطلاعات و عملکرد مالی سازمان در شعب بانک سپه منطقه آزاد ماکو رابطه وجود دارد.
- بین اعتماد و عملکرد مالی سازمان در شعب بانک سپه منطقه آزاد ماکو رابطه وجود دارد.

۲. روش شناسی تحقیق

این پژوهش به لحاظ هدف کاربردی است یعنی با استفاده از بستر شناختی و معلوماتی که از طریق تحقیقات بنیادی فراهم شده برای رفع نیازمندی‌های بشر و بهبود و بهینه‌سازی ابزارها، روش‌ها، اشیاء و الگوها در جهت توسعه و رفاه و آسایش و ارتقای سطح زندگی انسان مورد استفاده قرار می‌گیرند و به لحاظ ماهیت، پژوهش حاضر از نوع پیمایشی است. روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. تحقیق با استفاده از روش مطالعه میدانی به بررسی وضعیت موجود می‌پردازد. اطلاعات مورد نیاز برای انجام این مطالعه از منابع کتابخانه‌ای (مجلات، مقالات، سایتهای معتبر و کتب) و سپس به روش میدانی جمع‌آوری شده است.

جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان شعب بانک سپه در منطقه آزاد ماکو به تعداد ۷۱ نفر می‌باشند. با توجه مشخص و محدود بودن حجم جامعه آماری در تحقیق حاضر تمام افراد جامعه آماری مورد پرسش گرفته شد. برای تایید روایی محتوایی از نظرات اساتید راهنما و مشاور و نیز سایر اساتید دانشگاه که در این زمینه صاحب نظر بودن استفاده شد. برای سنجش پایایی پرسشنامه از آزمون ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که با استفاده از نرم افزار اس پی اس محاسبه گردید مقدار آزمون آلفای بین صفر و یک متغیر است و پرسشنامه تحقیق حاضر با ضریب بالای ۰/۷ و به مقدار ۰/۸۳ معتبر خوانده می‌شوند. تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از پژوهش در دو سطح توصیفی و استنباطی می‌باشد. که در سطح توصیفی از آمار توصیفی مانند میانگین، انحراف معیار و واریانس استفاده شده و در آمار استنباطی به منظور آزمون فرضیه‌ها ضمن رعایت مفروضه‌ها، از روش معادلات ساختاری و نرم افزارهای PLS و SPSS19 استفاده شد. در بخش آمار توصیفی تحقیق، به بررسی اطلاعات مربوط به ویژگی‌های جمعیت شناختی کاربران (جنسیت و سن) پرداخته می‌شود و شاخص‌های فراوانی، درصد فراوانی و درصد فراوانی تجمعی محاسبه می‌گردد. در این پژوهش، داده‌های به دست آمده از پرسشنامه‌ها، به نرم‌افزار SPSS وارد شده و تحلیل‌های لازم بر روی آنها انجام شده است.

۳. نتایج و تجزیه و تحلیل یافته ها

۳-۱- توصیف متغیر های پژوهش:

۳-۱-۱- توصیف متغیر تجارت الکترونیک:

جدول (۱): توصیف متغیر تجارت الکترونیک

متغیر	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار
تجارت الکترونیک	۷۱	۱/۸	۴/۴۳	۳/۵۱	۰/۳۳۱

منبع: نتایج تحقیق

مطابق جدول (۱) میانگین امتیاز متغیر تجارت الکترونیک از نظر پاسخگویان ۳/۵۱ و انحراف معیار ۰/۳۳۱ می باشد. میانگین به دست آمده بالاتر از میانگین مورد انتظار (امتیاز ۳) است و همچنین کمترین امتیاز مربوط به متغیر تجارت الکترونیک از نظر پاسخگویان معادل ۱/۸ و بیشترین امتیاز معادل ۴/۴۳ می باشد.

۳-۱-۲- توصیف متغیر کیفیت خدمات:

جدول (۲): توصیف متغیر کیفیت خدمات

متغیر	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار
کیفیت خدمات	۷۱	۱/۵	۴/۱	۳/۱	۰/۵۴۳

منبع: نتایج تحقیق

مطابق جدول (۲) میانگین امتیاز متغیر کیفیت خدمات از نظر پاسخگویان ۳/۱ و انحراف معیار ۰/۵۴۳ می باشد. میانگین به دست آمده بالاتر از میانگین مورد انتظار (امتیاز ۳) است و همچنین کمترین امتیاز مربوط به متغیر کیفیت خدمات از نظر پاسخگویان معادل ۱/۵ و بیشترین امتیاز معادل ۴/۱ می باشد.

۳-۱-۳- توصیف متغیر سهولت استفاده:

جدول (۳): توصیف متغیر سهولت استفاده

متغیر	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار
سهولت استفاده	۷۱	۱/۴	۴/۴	۳/۲۳	۰/۴۵۳

منبع: نتایج تحقیق

مطابق جدول (۳) میانگین امتیاز متغیر سهولت استفاده از نظر پاسخگویان ۳/۲۳ و انحراف معیار ۰/۴۵۳ می باشد. میانگین به دست آمده بالاتر از میانگین مورد انتظار (امتیاز ۳) است و همچنین کمترین امتیاز مربوط به متغیر سهولت استفاده از نظر پاسخگویان معادل ۱/۴ و بیشترین امتیاز معادل ۴/۴ می باشد

۳-۱-۴- توصیف متغیر کیفیت اطلاعات:

جدول (۴): توصیف متغیر کیفیت اطلاعات

متغیر	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار
کیفیت اطلاعات	۷۱	۱/۶	۴/۷	۳/۲۹	۰/۴۶۲

منبع: نتایج تحقیق

مطابق جدول (۴) میانگین امتیاز متغیر کیفیت اطلاعات از نظر پاسخگویان ۳/۲۹ و انحراف معیار ۰/۴۶۲ می باشد. میانگین به دست آمده بالاتر از میانگین مورد انتظار (امتیاز ۳) است و همچنین کمترین امتیاز مربوط به متغیر کیفیت اطلاعات از نظر پاسخگویان معادل ۱/۶ و بیشترین امتیاز معادل ۴/۷ می باشد.

۵-۱-۳- توصیف متغیر اعتماد:

جدول (۵): توصیف متغیر اعتماد

متغیر	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار
اعتماد	۷۱	۱/۹	۴/۳	۳/۱۲	۰/۳۵۴

منبع: نتایج تحقیق

مطابق جدول (۵) میانگین امتیاز متغیر اعتماد از نظر پاسخگویان ۳/۱۲ و انحراف معیار ۰/۳۵۴ می باشد. میانگین به دست آمده بالاتر از میانگین مورد انتظار (امتیاز ۳) است و همچنین کمترین امتیاز مربوط به متغیر اعتماد از نظر پاسخگویان معادل ۱/۹ و بیشترین امتیاز معادل ۴/۳ می باشد.

۶-۱-۳- توصیف متغیر عملکرد مالی:

جدول (۶): توصیف متغیر عملکرد مالی

متغیر	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار
عملکرد مالی	۷۱	۰/۰۵	۰/۷۵۱	۰/۲۸۱	۰/۱۸۹

منبع: نتایج تحقیق

مطابق جدول (۶) میانگین امتیاز متغیر عملکرد مالی از نظر پاسخگویان ۰/۲۸۱ و انحراف معیار ۰/۱۸۹ می باشد و همچنین کمترین امتیاز مربوط به متغیر عملکرد مالی از نظر پاسخگویان معادل ۰/۰۵ و بیشترین امتیاز معادل ۰/۷۵۱ می باشد.

۴- بررسی فرضیه های تحقیق

- فرضیه فرعی اول: بین کیفیت خدمات و عملکرد مالی سازمان در شعب بانک سپه منطقه آزاد ماکو رابطه وجود دارد.

نتایج آزمون همبستگی بین دو متغیر کیفیت خدمات و عملکرد مالی بانک در جدول (۱) نشان داده شده است.

جدول (۷): نتایج آزمون همبستگی بین متغیرهای کیفیت خدمات و عملکرد مالی بانک

نوع رابطه	رابطه	مقدار معنی داری	ضریب همبستگی	تعداد	آماره همبستگی
مستقیم	دارد	۰/۰۰۰	۰/۳۳۶	۷۱	عملکرد مالی

منبع: نتایج تحقیق

همچنانکه در جدول (۷) ملاحظه می گردد میزان ضریب همبستگی بین دومتغیر کیفیت خدمات و عملکرد مالی بانک برابر است با ۰/۳۳۶ که در سطح معنی داری ۰/۰۱ معنی دار می باشد زیرا مقدار معنی داری آزمون از ۰/۰۱ کمتر است لذا فرضیه اول تحقیق با ۹۹ درصد اطمینان مورد پذیرش قرار می گیرد. از طرفی چون ضریب همبستگی مثبت می باشد بنابراین رابطه بین دو متغیر مستقیم می باشد به عبارت دیگر هرنوع افزایش و بهبود در کیفیت خدمات الکترونیکی موجب افزایش عملکرد مالی بانک می گردد.

- فرضیه فرعی دوم: بین سهولت استفاده و عملکرد مالی سازمان در شعب بانک سپه منطقه آزاد ماکو رابطه وجود دارد.

نتایج آزمون همبستگی بین دومتغیر سهولت استفاده و عملکرد مالی بانک در جدول (۴-۱۳) نشان داده شده است

جدول (۸): نتایج آزمون همبستگی بین متغیرهای سهولت استفاده و عملکرد مالی بانک

نوع رابطه	رابطه	مقدار معنی داری	ضریب همبستگی	تعداد	آماره همبستگی
مستقیم	دارد	۰/۰۰۰	۰/۲۹۸	۷۱	سهولت استفاده

منبع: نتایج تحقیق

همچنانکه در جدول (۸) ملاحظه می گردد میزان ضریب همبستگی بین دومتغیر سهولت استفاده و عملکرد مالی بانک برابر است با ۰/۲۹۸ که در سطح معنی داری ۰/۰۱ معنی دار می باشد زیرا مقدار معنی داری آزمون از ۰/۰۱ کمتر است بنابراین فرضیه دوم تحقیق با اطمینان ۹۹ درصد مورد پذیرش واقع می گردد. از طرفی چون ضریب همبستگی مثبت می باشد بنابراین رابطه بین دو متغیر مستقیم می باشد به عبارت دیگر هر چقدر استفاده از خدمات الکترونیکی ساده و با سهولت بیشتر انجام گیرد

مشتریان رغبت بیشتری به استفاده از این نوع خدمات پیدا کرده و موجب افزایش استفاده از خدمات الکترونیکی بانک و افزایش عملکرد مالی بانک می گردد.

– فرضیه فرعی سوم: بین کیفیت اطلاعات و عملکرد مالی سازمان در شعب بانک سپه منطقه آزاد ماکو رابطه وجود دارد.

نتایج آزمون همبستگی بین دومتغیر کیفیت اطلاعات و عملکرد مالی بانک در جدول (۳) نشان داده شده است.

جدول (۹): نتایج آزمون همبستگی بین متغیرهای کیفیت اطلاعات و عملکرد مالی بانک

آماره همبستگی	تعداد	ضریب همبستگی	مقدار معنی داری	رابطه	نوع رابطه
کیفیت اطلاعات	۷۱	۰/۲۵۴	۰/۰۰۰	دارد	مستقیم

منبع: نتایج تحقیق

همچنانکه در جدول (۹) ملاحظه می گردد میزان ضریب همبستگی بین دومتغیر کیفیت اطلاعات و عملکرد مالی بانک برابر است با ۰/۲۵۴ که در سطح معنی داری ۰/۰۱ معنی دار می باشد زیرا مقدار معنی داری آزمون از ۰/۰۱ کمتر است و لذا فرضیه سوم تحقیق با ۹۹ درصد اطمینان مورد تایید قرار می گیرد. از طرفی چون ضریب همبستگی مثبت می باشد بنابراین رابطه بین دو متغیر مستقیم می باشد به عبارت دیگر هرچه قدر کیفیت اطلاعات ارائه شده در سیستم بانکداری الکترونیکی بانک بهتر باشد موجب افزایش استفاده از خدمات الکترونیکی بانک و افزایش عملکرد مالی بانک می گردد.

– فرضیه فرعی چهارم: بین اعتماد و عملکرد مالی سازمان در شعب بانک سپه منطقه آزاد ماکو رابطه وجود دارد.

نتایج آزمون همبستگی بین دومتغیر اعتماد و عملکرد مالی بانک در جدول (۴) نشان داده شده است

جدول (۱۰): نتایج آزمون همبستگی بین متغیرهای اعتماد و عملکرد مالی بانک

آماره همبستگی	تعداد	ضریب همبستگی	مقدار معنی داری	رابطه	نوع رابطه
اعتماد	۷۱	۰/۲۷۶	۰/۰۰۰	دارد	مستقیم

منبع: نتایج تحقیق

همچنانکه در جدول (۱۰) ملاحظه می گردد میزان ضریب همبستگی بین دومتغیر اعتماد و عملکرد مالی بانک برابر است با ۰/۲۷۶ که در سطح معنی داری ۰/۰۱ معنی دار می باشد زیرا مقدار معنی داری آزمون از ۰/۰۱ کمتر است و فرضیه فرعی چهارم مورد تایید آماری قرار می گیرد از طرفی چون ضریب همبستگی مثبت می باشد بنابراین رابطه بین دو متغیر مستقیم می باشد به عبارت دیگر هرچه قدر اعتماد به سیستم های بانکداری الکترونیکی بانک بیشتر گردد استفاده از این سیستم ها افزایش یافته و موجب افزایش عملکرد مالی بانک می گردد.

– فرضیه اصلی تحقیق: بین تجارت الکترونیک و عملکرد مالی سازمان در شعب بانک سپه منطقه آزاد ماکو رابطه وجود دارد.

نتایج آزمون همبستگی بین دومتغیر تجارت الکترونیک و عملکرد مالی بانک در جدول (۵) نشان داده شده است

جدول (۱۱): نتایج آزمون همبستگی بین متغیرهای تجارت الکترونیک و عملکرد مالی بانک

آماره همبستگی	تعداد	ضریب همبستگی	مقدار معنی داری	رابطه	نوع رابطه
تجارت الکترونیک	۷۱	۰/۴۳۲	۰/۰۰۰	دارد	مستقیم

منبع: نتایج تحقیق

همچنانکه در جدول (۱۱) ملاحظه می گردد میزان ضریب همبستگی بین دومتغیر تجارت الکترونیک و عملکرد مالی بانک برابر است با ۰/۲۷۶ که در سطح معنی داری ۰/۰۱ معنی دار می باشد زیرا مقدار معنی داری آزمون از ۰/۰۱ کمتر است و فرضیه اصلی تحقیق مورد تایید قرار می گیرد از طرفی چون ضریب همبستگی مثبت می باشد بنابراین رابطه بین دو متغیر مستقیم می باشد به عبارت دیگر هرچه قدر میزان استفاده از سیستم بانکداری الکترونیک یا همان تجارت الکترونیک در مفهوم وسیع افزایش یابد موجب افزایش عملکرد مالی بانک می گردد.

۵. جمع بندی و نتیجه گیری

۵-۱- بررسی نتایج فرضیات تحقیق

- فرضیه اول: بین متغیر کیفیت خدمات و عملکرد مالی سازمان در شعب بانک سپه منطقه آزاد ماکو رابطه وجود دارد.

با توجه به نتایج تحقیق، ضریب همبستگی بین دو متغیر کیفیت خدمات و عملکرد مالی سازمان (۰/۳۳۶) در سطح معناداری ۰/۰۱ معنی دار بوده و بین و متغیر رابطه مثبت وجود دارد یعنی هرچه قدر کیفیت خدمات ارائه شده در سیستم بانکداری الکترونیکی بالا برود عملکرد مالی بانک نیز بالا می رود. به بیان دیگر یکی از راهکارهای توسعه عملکرد مالی بانک ارائه خدمات بانکی الکترونیکی با کیفیت بالا می باشد این نتایج با نتایج تحقیق فخرآبادی (۱۴۰۰)، طاهر آبادی و همکاران (۱۳۹۰) و ادیاب اوقاری (۲۰۱۳) در یک راستا می باشد.

- فرضیه دوم: بین متغیرهای سهولت استفاده و عملکرد مالی سازمان در شعب بانک سپه منطقه آزاد ماکو رابطه وجود دارد.

با توجه به نتایج تحقیق، ضریب همبستگی بین دو متغیر سهولت استفاده و عملکرد مالی سازمان (۰/۲۹۸) در سطح معناداری ۰/۰۱ معنی دار بوده و بین دو متغیر رابطه مثبت وجود دارد یعنی هرچه قدر استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک ارائه شده به اسانی و سهولت کافی انجام گیرد عملکرد مالی بانک نیز بالا می رود. به بیان دیگر هرچه قدر کاربری سیستمهای بانکداری الکترونیکی سهل و اسان باشد کاربران با رغبت بیشتر از آنها استفاده می کنند و افزایش کاربرد سیستم های تجارت الکترونیک موجب افزایش عملکرد بانک می گردد این نتایج با نتایج تحقیق سناحیدر سامرا و همکاران (۲۰۱۱)، فخرآبادی (۱۴۰۰)، طاهر آبادی و همکاران (۱۳۹۰) و ادیاب اوقاری (۲۰۱۳) در یک راستا می باشد.

- فرضیه سوم: بین متغیرهای کیفیت اطلاعات و عملکرد مالی سازمان در شعب بانک سپه منطقه آزاد ماکو رابطه وجود دارد.

با توجه به نتایج تحقیق، ضریب همبستگی بین دو متغیر کیفیت اطلاعات و عملکرد مالی سازمان (۰/۲۵۴) در سطح معناداری ۰/۰۱ معنی دار بوده و بین دو متغیر رابطه مثبت وجود دارد یعنی هرچه قدر کیفیت اطلاعات ارائه شده در سیستم بانکداری الکترونیک دارای کیفیت بالا باشد موجب استفاده بیشتر کاربران قرار گرفته و در نتیجه عملکرد مالی بانک نیز بالا می رود. به بیان دیگر هرچه قدر کیفیت اطلاعات سیستمهای بانکداری بهتر و بالا باشد کاربران بیشتری از آن استفاده می کنند و جذب آن می گردند و افزایش کاربرد سیستم های تجارت الکترونیک موجب افزایش عملکرد بانک

می گردد این نتایج با نتایج تحقیق سناحیدر سامرا و همکاران (۲۰۱۱)، فخرآبادی (۱۴۰۰)، اسد زاده و کیانی (۱۳۹۱) و ادیب اوقاری (۲۰۱۳) در یک راستا می باشد.

- فرضیه چهارم: بین متغیرهای اعتماد و عملکرد مالی سازمان در شعب بانک سپه منطقه آزاد ماکو رابطه وجود دارد.

با توجه به نتایج تحقیق، ضریب همبستگی بین دو متغیر اعتماد و عملکرد مالی سازمان (۰/۲۷۶) در سطح معناداری ۰/۰۱ معنی دار بوده و بین دو متغیر رابطه مثبت وجود دارد یعنی هرچه قدر اعتماد به سیستم بانکداری الکترونیک و کاربرد آن بالاتر برود باعث استفاده بیشتر کاربران از این سیستم ها می شود و در نتیجه عملکرد مالی بانک نیز بالا می رود. به بیان دیگر هرچه قدر بانک ها اعتماد بیشتر مشتریان را به سیستمهای بانکداری بالا ببرند و آنها با اطمینان بیشتر بتوانند از این سیستم ها استفاده نمایند کاربران بیشتری از آن استفاده خواهند کرد و جذب آن می گردند و افزایش کاربرد سیستم های تجارت الکترونیک موجب افزایش عملکرد بانک می گردد این نتایج با نتایج تحقیق سناحیدر سامرا و همکاران (۲۰۱۱)، فخرآبادی (۱۴۰۰)، اسد زاده و کیانی (۱۳۹۱) و ادیب اوقاری (۲۰۱۳) در یک راستا می باشد.

- فرضیه اصلی تحقیق: بین متغیرهای تجارت الکترونیک و عملکرد مالی سازمان در شعب بانک سپه منطقه آزاد ماکو رابطه وجود دارد.

با توجه به نتایج تحقیق، ضریب همبستگی بین دو متغیر تجارت الکترونیک و عملکرد مالی سازمان (۰/۴۳۲) در سطح معناداری ۰/۰۱ معنی دار بوده و بین دو متغیر رابطه مثبت وجود دارد یعنی هرچه قدر استفاده از سیستم بانکداری الکترونیک و تجارت الکترونیک گسترش یابد موجب افزایش عملکرد مالی بانک می گردد. به بیان دیگر هرچه قدر مشتریان بیشتری از سیستمهای بانکداری استفاده نمایند و کاربران بیشتری جذب آن گردند موجب افزایش کاربرد سیستم های تجارت الکترونیک موجب افزایش عملکرد بانک می گردد این نتایج با نتایج تحقیق سناحیدر سامرا و همکاران (۲۰۱۱)، فخرآبادی (۱۴۰۰)، اسد زاده و کیانی (۱۳۹۱)، مزروعی و همکاران (۱۳۹۱) و ادیب اوقاری (۲۰۱۳) در یک راستا می باشد.

- پیشنهادهای کاربردی پژوهش

- با توجه نتایج فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر اینکه افزایش استفاده از سیستم های بانکداری الکترونیکی موجب بهبود عملکرد مالی بانک می گردد، لذا پیشنهاد می گردد مدیریت بانک با فراهم آوردن بسترهای لازم برای بهره مندی بیشتر کاربران از ابزارهای بانکداری الکترونیک مانند توسعه خدمات در بستر وب، افزایش تعداد خودپردازها و دستگاه های پوز شرایط توسعه کاربرد بانکداری الکترونیکی را فراهم نمایند

- با توجه به نتایج فرضیه اول پیشنهاد می گردد بانک ها با بهبود کیفیت خدمات خود بخصوص در بخش بانکداری الکترونیکی تلاش کند نسبت به رقبای خود متمایز شده و مشتریان را به طرف خویش جذب نماید و عملکرد خود را بهبود بخشد.

- براساس نتیجه فرضیه چهارم پیشنهاد می گردد برای اینکه بانک بتوانند استفاده از ابزارهای بانکداری الکترونیکی را گسترش دهد و از این طریق عملکرد مالی خود را بهبود ببخشند می بایست با ایجاد شرایط خاص و ویژه اعتماد کامل مشتریان را به سیستم های بانکداری الکترونیکی جلب نمایند و برای این منظور برنامه لازم را تدارک ببینند.

- با توجه به نتیجه فرضیه دوم پیشنهاد می گردد وب سایت ها و پلتفرم های الکترونیکی بانک از یک رابط کاربری اسان بهره ببرند چرا که سهولت استفاده از سیستم های الکترونیکی از عوامل افزایش کاربرد آنها می باشد

- با توجه به نتیجه فرضیه سوم پیشنهاد می گردد مدیران بانک با گسترش سیستم های الکترونیکی چه از لحاظ فیزیکی و چه از لحاظ نرم افزاری و بهبود کیفیت آنها از لحاظ کیفیت اطلاعات ارائه شده حجم بیشتری از مشتریان را جذب نماید و به سمت ارائه تمام خدمات به صورت الکترونیکی حرکت نماید.

منابع

۱. بهرامی احمد، داداشی ایمان، غلانیاروشن حمیدرضا (۱۴۰۲). تجارت الکترونیک، مکانیزه شدن و شفافیت سیستم‌های حسابداری: رویکرد ترکیبی، فصلنامه اقتصاد و بانکداری اسلامی، ۱۲(۴۵): ۱۹۵-۲۱۹.
۲. زمانی فراهانی مجتبی. (۱۳۸۹). پول، ارز و بانکداری، چاپ پانزدهم، تهران: انتشارات ترمه.
۳. زمانی ساناز، (۱۳۹۸). رابطه بین ابعاد بانکداری الکترونیک، تجربه مشتری و عملکرد مالی از طریق نقش میانجی رضایت و وفاداری مشتریان در شعب بانک ملت استان گیلان. فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، ۳(۱۰): ۱۰۳-۸۷.
۴. شفیعی مهدی، محمدزاده سالطه حیدر، جهانگیرنیا حسین (۱۴۰۳). تخصیص بهینه منابع بانکی با رویکرد بیشینه کردن سود و کاهش ریسک اعتباری در سیستم بانکداری ایران، فصلنامه اقتصاد و بانکداری اسلامی، ۱۳(۴۹): ۲۵۶-۲۲۷.
۵. علی پور لری، رضا، مسلمی مهنی، حبیب، (۱۳۹۷). اهمیت عملکرد مالی در سازمان/اولین کنفرانس علمی پژوهشی دستاوردهای نوین در مطالعات علوم مدیریت، حسابداری و اقتصاد ایران، ایلام.
۶. فخر آبادی علیرضا. (۱۴۰۰). بررسی رابطه بین تجارت الکترونیک و عملکرد مالی در شعب بانک سپه کرمان، چهارمین همایش بین‌المللی دانش و فناوری هزاره سوم. اقتصاد، مدیریت و حسابداری ایران.
۷. محدث خالصی محمد رضا، (۱۳۹۶). بررسی تأثیر بانکداری الکترونیک بر عملکرد نظام بانکداری بدون ربا، سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و کارافرینی.
۸. مزروعی راد امین، صالحی حمیدرضا، شورورزی محمد رضا، (۱۳۹۱). تأثیر بانکداری الکترونیک بر رشد حاشیه سود شعب بانک ملت شهر مشهد، فصلنامه پژوهش حسابداری، ۱(۴): ۱۸-۱.
9. Al-Maghrabi, T., Dennis, C. 2011 . Antecedents of continuance intentions towards e- shopping: the case of Saudi Arabia, *Journal of Enterprise Information Management*, 24(1), 85-111.
10. Chung, K. C., & Holdsworth, D. 2012 . Culture and behavioral intent to adopt mobile commerce among the Y Generation: comparative analyses between Kazakhstan, Morocco and Singapore. *Journal of Young Consumers: Insight and Ideas for Responsible Marketers*, 13(3): 224 - 241.

11. Hooley G.E. and et al., .2003. "The performance impact of marketing resources"; *Journal of Business Research*, NO58, PP:18-27.
12. Humphrey, D., L. Pulley and J. Vessala. 2000. "The Check's in the Mail: Why the United States Lags in the Adoption of Cost-saving Electronic Payments". *Journal of Financial Services Research*, VOL.17, pp. 17-39.
13. Meihami, Bahram, Varmaghani, Zeinab and Hussein Meihami. 2013. The Effect of Using Electronic Banking on Profitability of Bank, *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, VOL 4, NO 12, pp:1299-1318.
14. McGill, T., & Bax, S. 2007. From beliefs to success: Utilizing an expanded TAM to predict web page development success. *International Journal of Technology and Human Interaction*, Vol 3, NO. 3, pp 36 – 53.
15. Melas, C. D., Zampetakis, L. A., Dimopoulou, A., & Moustakis, V. 2011 . Modeling the acceptance of clinical information systems among hospital medical staff: An extended TAM model. *Journal of Biomedical Informatics*, 44: 553-564.
16. Oyewole, Oginni Simon, Abba, Mohammed, El-maude and Jibreel Gambo. 2013. E-banking and Bank Performance: Evidence from Nigeria, *International Journal of Scientific Engineering and Technology*, Vol.2, Issue No.8, pp : 766-771.
17. Ou, C. S., Hung, S. Y., Yen, D. C., & Liu, F. C .2009. Impact of ATM Intensity on Cost Efficiency: An Empirical Evaluation In Taiwan. *Information & Management*, Vol.46, NO.8, PP: 442-447.
18. Ozsoz E., Onay C., Helvacioğlu A. D. .2008. "The Impact of Internet-Banking on Bank Profitability - The Case of Turkey", *Proceedings of 2nd Oxford Business and Economics Conference*, St. Hugh's College, Oxford University, pp.22-24, UK, June 2008.
19. Pooja MALHOTRA, Balwinder SINGH. 2009. The Impact of Internet Banking on Bank Performance and Risk: The Indian Experience, *Eurasian Journal of Business and Economics*, Vol.2 ,NO.4, PP:43-62.
20. Sumra, S., Khurram Manzoor, M, Sumra, H. Abba, N . 2011. The Impact of E-Banking on the Profitability of Banks: A Study of Pakistani Banks, *Journal of Public Administration and Governance*, Vol. 1, No. 1
21. Zakaria Siam, Ahmad, .2006. Role of the Electronic Banking Services on the Profits of Jordanian Banks, *American Journal of Applied Sciences*, Vol 3 ,NO.9, pp: 1999-2004.

