

بررسی تأثیر عوامل اجتماعی و فرایندهای ابزاری شناختی بر پذیرش تکنولوژی در بانکداری اینترنتی

سمیرا رحیمی آلقره avsamirarahimi@yahoo.com

کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه آزاد واحد تهران جنوب

**چکیده** - هدف اصلی این تحقیق بررسی تأثیر عوامل اجتماعی و فرایندهای ابزاری شناختی بر پذیرش تکنولوژی در بانکداری اینترنتی می باشد. این پژوهش، از نظر هدف در زمره پژوهش های کاربردی قرار می گیرد و از نظر نحوه گردآوری داده ها، تحقیقی توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق در بردارنده مشتریان شعب بانک آینده در شهر تهران می باشد. روش نمونه گیری که در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفته است نمونه گیری از نوع تصادفی می باشد. تعداد حجم مورد نیاز از طریق فرمول کوکران برابر ۳۸۴ نفر می باشد. داده های گردآوری شده از طریق نرم افزار spss و Amos مورد تحلیل قرار گرفتند و با کمک مدل سازی معادلات ساختاری فرضیه های تحقیق بررسی شده اند. نتایج بدست آمده از تحقیق نشان داد؛ تجربه به عنوان متغیر تعدیل گر در رابطه بین هنجار ذهنی و تمایل به استفاده و همچنین هنجار ذهنی و سودمندی ادراک شده تأثیر معنادار دارد.

واژه های کلیدی: هنجار ذهنی، ارتباط شغلی، کیفیت خروجی، سودمندی ادراک شده، سهولت استفاده درک شده

## مقدمه

استراتژیک، تکنولوژی های جدید را بر پایه ارائه خدمات به کار گرفته است که این کار بانکداری الکترونیک می باشد [۳]. در موقعیتی که مبادلات الکترونیکی، اینترنتی و مدرن در جهان جایگزین مبادلات سنتی شده است و تراکنش های مالی بین المللی به شکل اینترنتی انجام می شوند، بانکداری الکترونیکی در ایران مترادف و محدود به دستگاه های خودپرداز بانک ها و شبکه شتاب مانده است. در واقع، چنانچه به بانکداری الکترونیکی از دو منظر کلان و جزء بنگریم می توان ادعا کرد که بانکداری الکترونیکی در کشور البته به دلیل مشکلات متعددی از جمله فراهم نبودن ساختارهای لازم مخابراتی، عدم راه اندازی نرم افزارها و سخت افزارها لازم برای نظام جامع پرداخت الکترونیکی و مهم تر از همه مشکلات و ناهماهنگی های موجود در سیستم بانکی کشور است [۴]. به طور کلی می توان گفت بانکداری الکترونیکی استفاده از فناوری های پیشرفته نرم افزاری و سخت افزاری مبتنی بر شبکه و مخابرات برای تبادل منابع و اطلاعات مالی به صورت الکترونیکی است که می تواند باعث حذف نیاز حضور فیزیکی مشتری در شعب بانک ها شود. از سوی دیگر بانکداری الکترونیکی به عنوان یک مسئله نو در جامعه ایران مطرح است و عملاً بیش از دو دهه از ورود روش های الکترونیکی به سیستم بانکداری ایران نمی گذرد. استفاده این خدمات که به عنوان یک پدیده نو وارد عرصه بانکی ایران شده

در سالهای اخیر، رشد فناوری اطلاعات و ارتباطات تغییرات اساسی در دنیای کسب و کار ایجاد کرده است. با گسترش فناوری اطلاعات، تمام ابعاد زندگی بشر دچار تحولی بنیادین شده، به طوری که دنیای کنونی در جریان یک دگردیسی کامل قرار گرفته است. در این میان، نهادهای مالی نیز از قاعده مستثنی نبوده و دستخوش تغییرات عمده ای در روش ها و فرایندهای مدیریتی کسب و کارهای سیستم محور و مبتنی بر اطلاعات شده است [۱]. در صنعت خدمات مالی و بانکداری، ارائه خدمات به مشتریان از طریق اینترنت پدیده در حال رشدی است؛ زیرا که مشتریان برای استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی بایستی الگوهای رفتاری خود را تغییر دهند. استفاده از این فناوری می تواند پیچیدگی های زیادی داشته باشد. در سالهای اخیر پیشرفت فناوری اطلاعات در صنعت بانکداری، شیوه انجام عملیات بانکداری را به شکل بنیادین تغییر داده و مشتریان می توانند به صورت شبانه روزی فعالیت های بانکی خود را انجام دهند [۲].

به طور خاص، در طول دو دهه گذشته صنعت بانکداری سرمایه گذاری وسیعی در استفاده از تکنولوژی های اطلاعاتی انجام داده است. صنعت بانکداری با هدف دستیابی و حفظ مزیت های