

بررسی نقش گسترش کاربردهای تلفن همراه با نقش میانجی تاثیرات فرهنگی بر بهبود نظام بانکداری اینترنتی

محمدرضا روشن سروستانی^۱

کارشناسی ارشد رشته مدیریت صنعتی، گرایش تولید و عملیات، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز

لیلا قلعه نویی

کارشناسی مدیریت علوم تربیتی، گرایش برنامه ریزی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گرمسار

چکیده

رشد فراگیر فناوری اطلاعات و ارتباطات، تأثیر بسیار زیادی بر صنعت بانکداری داشته است. ارائه خدمات بانکی به مشتریان از طریق تلفن همراه یکی از جدیدترین این فناوری‌هاست. شواهد نشان می‌دهد میزان استفاده از همراه بانک میان مشتریان بانک‌ها در حال گسترش است. طراحی مدلی برای بررسی تأثیر نگرش، شخصیت، رفتار، سهولت استفاده و توقعات و نیازهای مشتری بر فراوانی استفاده از همراه بانک است. تحول دیجیتال و بانکداری دیجیتال از موضوعات داغ این روزهای صنعت بانکداری کشور است اما با توجه به نو ظهور بودن این مفاهیم در کشور و در دنیا، این نگرانی وجود دارد که عدم درک درست از آنها منجر به هدر رفت سرمایه‌گذاری‌های انجام شده در این حوزه شود. تجهیز نظام بانکداری الکترونیک کشور به فناوری‌های نوین و تسهیل فرآیندهای پرداخت و گسترش کاربردهای تلفن همراه می‌تواند منجر به توسعه سپرده‌های بانکی شود، چراکه رفتار سپرده‌گذار ممکن است از تغییر میزان هزینه‌های انتقال و مشکلات نمایندگی ناشی از توسعه امور مالی اینترنتی، تأثیر پذیرد. در این مقاله، به بررسی این مسئله پرداخته می‌شود که انضباط بازار بانکی و روش‌های توسعه امور مالی اینترنتی تا چه میزان بر بهبود نظام بانکداری تأثیر می‌پذیرد. همچنین بررسی خواهد شد که آیا تأثیر امور مالی اینترنتی بر بهبود نظام بانکداری ناهمگن تغییر خواهد کرد یا خیر. بانک‌ها به عنوان موسسات اقتصادی همواره به دنبال تحقیق توقعات و نیازهای مشتریان خود می‌باشند. فناوری اطلاعات با تسهیل ارتباط با مشتریان و افزایش سرعت و اثربخشی آن، زمینه بهبود عملکرد و نوآوری در ارائه خدمات را فراهم می‌کند. از طرفی، توسعه امور مالی اینترنتی با فراهم آوردن امکان دسترسی مشتریان به خدمات بانکی با استفاده از واسطه‌های ایمن و بدون حضور فیزیکی منجر به بهبود نظام بانکداری می‌شود و عوامل فنی، فرهنگی، حقوقی، مدیریتی و مالی در توسعه سیستم بانکداری الکترونیک تأثیرگذار می‌باشد. هدف این تحقیق، بررسی نقش گسترش کاربردهای تلفن همراه با نقش میانجی تاثیرات فرهنگی بر بهبود نظام بانکداری اینترنتی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق از منظر کلیه مراجعه‌کنندگان به نظام بانکداری الکترونیک در شهر تهران مورد بررسی قرار می‌گیرد. لذا همه مشتریانی که از سیستم بانکداری الکترونیک در شهر تهران استفاده می‌نمایند را شامل می‌شود.

واژگان کلیدی: فناوری‌های مالی، خدمات بانکداری، بانکداری دیجیتال، گسترش کاربردهای تلفن همراه، بانکداری

^۱ نویسنده مسئول