



سومین همایش ملی و سومین همایش بین المللی مدیریت و حسابداری ایران

The third National and International Conference of
Management and Accounting Iran



بررسی درگاه های ارائه خدمات بانک ملت و بروزرسانی آنها با نگاه به

شیوه های جدید و مقایسه این مهم با سایر بانکها

حسین نورالهی^۱، وحید محمدی^{۲*}

پست الکترونیکی: hn۱۶۰۱۳@gmail.com

^۱ کارشناس دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، بانک ملت

پست الکترونیکی: v.mohamady@bankmellat.ir

^۲ کارشناس ارشد مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب، بانک ملت

چکیده

آغاز فعالیت های بانکداری الکترونیک در کشور را می توان از ابتدای سال ۱۳۸۰ دانست. اکنون در اواسط دهه ۹۰، بیش از یک دهه پر افت و خیز در این زمینه را گذرانده ایم. طی سالیان گذشته صنعت بانکداری الکترونیک شاهد موفقیت ها و نابسامانی های بسیاری بوده است. سرعت تحولات در عرصه بانکداری الکترونیک به اندازه ای بالاست که تشخیص میزان عقب افتادگی بانک های کشور به راحتی مشکل است. با توجه به این پیشرفت ها، نظام بانکداری در ایران به برنامه ریزی دقیق، حساب شده و جامع نگر نیاز دارد تا بر آن اساس به اصلاح خود بپردازد؛ زیرا با توجه به تحولات جهانی و به ویژه جهانی شدن اقتصاد و تجارت در آینده، رقبای بانک های کشور، تنها بانک های داخلی نخواهند بود؛ بلکه بانک های سراسر جهان نیز می توانند با بهره گیری از مزایای رقابتی (هزینه ها و تنوع خدمات)، بانک های داخلی را به چالش بکشانند و حتی برای آن ها مشکلات جدی در عرصه رقابت ایجاد کنند. سیستم های پرداخت الکترونیکی و درگاه های ارائه خدمات بانکی، یکی از بخش های بنیادین تجارت الکترونیکی می باشند که نقش تأمین اعتبار و جابه جایی وجه را بر عهده دارند. همچنین، گونه های جدید این سیستم ها توان جابه جایی وجه نقد از یک کاربر به کاربر دیگر و بازاریابی و فروش را نیز دارند. بانکداری الکترونیک از ثمره های فناوری های مدرن و توسعه ارتباطات است و دانش بشری را به سویی پیش می برد که دسترسی ها آسان تر از گذشته باشد.

بانک ملت نیز در راستای استقرار سیستم مدیریت کیفیت و با هدف نهادینه نمودن استانداردهای ملی و بین المللی و کسب گواهینامه ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸ به دنبال افزایش سطح خدمات خود و همچنین افزایش سهم بازار میباشد. این مطالعه به دنبال بررسی نقش درگاه های ارائه خدمات بانک و راهکارهای بهینه سازی آن در بانک ملت است.



سومین همایش ملی و سومین همایش بین‌المللی مدیریت و حسابداری ایران

The third National and International Conference of Management and Accounting Iran



برای تجزیه و تحلیل مولفه های کیفیت خدمات درگاه های ارائه خدمات هفت شاخص اصلی شامل : قابلیت اعتماد ، قابلیت دسترسی ، کاربر پسند بودن سیستم ، حریم شخصی / امنیت ، کارآیی ، پاسخدهی و انجام کار مورد بررسی قرار گرفته است . نتایج اولیه نشان می دهد که مشتریان از کیفیت چهار شاخص قابلیت اعتماد ، قابلیت دسترسی ، حریم شخصی / امنیت ، پاسخدهی و انجام کار رضایت دارند اما نسبت به شاخص کاربرپسند بودن سیستم رضایت چندانی ندارند . امید است با دست آوردهای حاصل از این تحقیق بتوانیم راهبردهای لازم برای بهبود پارامترهای کیفی در اختیار بانکداری الکترونیک قرار دهیم.

واژه های کلیدی: بانکداری الکترونیک، درگاه ارائه خدمات، امنیت، مشتریان، بانک ملت

مقدمه

در دنیای امروز به جرأت میتوان گفت که نمی شود کسی را پیدا کرد که حساسی در یکی از بانکها نداشته باشد و به دنبال آن به خدمات بانکداری نیاز پیدا نکند . حوزه بانکداری را شاید بتوان یکی از حوزه های جامع هر کشور قلمداد کرد که یکایک افراد جامعه با آن سروکار دارند. بالطبع رشد روزافزون تکنولوژی، خصوصاً در حوزه فناوری اطلاعات، در حوزه بانکداری نیز تأثیر بسزایی داشته و حوزه بانکداری سنتی، اینک به طور کامل با بانکداری الکترونیک جایگزین شده است. امروزه حوزه بانکداری الکترونیک، هر روز شاهد ارائه راهکارها و محصولات نرم افزاری و سخت افزاری جدید است که کار در این حوزه را برای کاربران نهایی این محصولات آسانتر و جذاب تر می کند.

با وجود چالشها و مسائل بزرگی که پیش روی این حوزه بوده است ، تا اوایل دهه ۸۰ حوزه بانکداری الکترونیک در کشور محدود به تهیه محصولات خارجی و بومی سازی این محصولات و ارائه خدمات روی این محصولات بود که البته در شرایط آن زمان، شرکتهای ارائه دهنده این خدمات، به عنوان پیشگامان این حوزه ، زحمات زیادی را متحمل شده اند.

خوشبختانه از اوایل دهه ۸۰ و خصوصاً در سالهای اخیر، حرکت های خوبی در این زمینه در داخل کشور آغاز گردید و برخی از شرکت ها شروع به تهیه و تولید محصولات و راهکارهای داخلی در این حوزه نمودند. این حرکت تا به امروز مسیر رو به رشدی را در کشور طی نموده است ولی سرعت رشد آن نسبت به پیشرفت های کشورهای پیشرو در این حوزه پایین می باشد کشورهایی نظیر ترکیه که در سالهای اخیر پیشرفت های چشمگیری در این زمینه داشته است.

در مقابل ارائه خدمات بانکداری الکترونیک ، علاوه بر افزایش رضایت مشتریان ، با کاهش هزینه ها بر افزایش سودآوری بانکها تأثیر مستقیم خواهد داشت . به این ترتیب مشتریان می توانند تا در هر ساعت از شبانه روز ، سبد کاملی از خدمات بانکی را در حداقل زمان ممکن و در بستری امن و سهل الوصول دریافت کنند(سعیدی، ۱۳۹۰)

سوالی که در اینجا مطرح می شود این است که سیاست گذاران سیستم بانکی به منظور توسعه بانکداری الکترونیک و درگاه های ارائه خدمات با چه موانع و چالش هایی روبرو هستند ؟ آیا ریشه این موانع در خارج از بانک ها قرار دارد؟ به عبارتی آیا مشکل در نبود زیرساخت های تکنولوژیکی، قانونی، فرهنگی و اجتماعی است؟ و یا آیا ضعف بانکداری الکترونیک در کشور ریشه در عوامل داخلی بانک ها از قبیل ؛ عدم تعهد مدیریت ارشد بانک ها ، عدم توانمندی کارکنان، مشکلات ساختاری و عواملی از این دست دارد؟ در