

بررسی تفاوت بین بانکداری الکترونیک و سنتی

(مطالعه موردی: بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران)

بهزاد شوقی، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه،

Bsh417@ymail.com

رضا شفیعی زاده، دکتری منابع انسانی و مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه،

rshafie189@gmail.com

علی رضا مصدقی، کارشناس مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه و کارمند بانک تجارت شعبه

کن منطقه شمال غرب تهران، Alireza.mosadeghi134@gmail.com

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی تفاوت میان بانکداری الکترونیک و سنتی از نظر امنیت و کاربرپسند بودن از دیدگاه مشتریان در بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران در سال ۱۳۹۰ صورت گرفته است. جامعه آماری تحقیق شامل مشتریان بانک تجارت شمال غرب تهران بود که با بانکداری الکترونیک آشنایی داشتند، که از میان مشتریان ۴۲۰ نفر شناسایی شد و از این تعداد با روش نمونه گیری تصادفی ساده و با استفاده از جدول مورگان ۲۰۱ نفر انتخاب شد. روش جمع آوری داده ها بر اساس مصاحبه و پرسشنامه انجام گرفت. پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵۷۹ به دست آمد و همین طور از روایی محتوا به منظور آزمون روایی پرسشنامه استفاده شد، که پرسشنامه به تأیید متخصصین حوزه مدیریت بازرگانی و بانکداری رسید. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و روش جمع آوری اطلاعات آن کتابخانه ای می باشد. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش آمار توصیفی (توزیع فراوانی، میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (آزمون های T، زوج شده، آنوا

و) استفاده شد و پردازش داده‌ها توسط نرم افزار SPSS صورت گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که بین بانکداری الکترونیک و سنتی از نظر امنیت و کاربرد درست بودن تفاوت وجود دارد، همچنین یافته‌ها نشان داد که در میان خدمات بانکداری الکترونیک بیشترین میزان استفاده مشتریان از دستگاه‌های خودپرداز می‌باشد، دستگاه POS برای مشتریان دارای راحتی و جذابیت و همین‌طور کیفیت بیشتری است، اینترنت بانک برای مشتریان دارای بیشترین پیچیدگی می‌باشد و همین‌طور یافته‌ها نشان داد که بیشترین حضور مشتریان در بانک به دلیل انتقال وجه می‌باشد، در میان خدمات ارائه شده از طریق خود پردازش بیشترین میزان استفاده مربوط به دریافت وجه می‌باشد، در میان خدمات ارائه شده از طریق اینترنت بانک بیشترین میزان استفاده مربوط به خرید آن لاین می‌باشد و در میان خدمات ارائه شده از طریق موبایل بانک و تلفن‌بانک بیشترین میزان استفاده مربوط به پرداخت قبوض می‌باشد.

واژگان کلیدی: بانکداری الکترونیک، بانکداری سنتی، موبایل بانک، اینترنت بانک، تلفن بانک

۱- مقدمه

تاثیر فزاینده ابزارهای کاربردی و علمی در فعالیتهای مختلف جامعه علی‌الخصوص ساختارهای اقتصادی، موجب ایجاد تحول و تجدید، در نگرش سنتی به تجارت و بازار می‌شود. با توجه به تحولات صورت گرفته در ساختارهای اقتصادی و نظام‌های مالی، نقش بانک‌ها به‌عنوان ارگان‌های تاثیرگذار در اقتصاد، بیش از پیش پررنگ‌تر و مهم‌تر شده است. بنابراین، می‌طلبید که بانک‌ها نیز همگام با تحولات موجود تغییر کنند. یکی از مصادیق عمده فناوری اطلاعات و ارتباطات، بحث بانکداری الکترونیک است. امروزه اکثر بانک‌ها با محیطی کاملاً پویا روبرو هستند و تمامی بانک‌ها با توجه به تغییرات سریع در موقعیتهای رقابتی و شرایط حاکم بر بازار، جذب و حمایت مشتریان تجاری را سرلوحه خویش قرار داده‌اند. از سوی دیگر، مشتریان براساس میزان توانمندی‌های بانک و امنیت حاکم بر بانکداری الکترونیک خدمات خویش را انجام می‌دهند [1].

در سال‌های اخیر در بخش فناوری اطلاعات بانک‌های دنیا، سرمایه‌گذاری‌های فراوانی شده است. برخی از این بانک‌ها به‌رغم پیشرفت‌های سریع فناوری اطلاعات در زمان کوتاه، سیاست‌های راهبردی فناوری اطلاعات خود را حتی برای دوره‌های پنج و یا ده ساله (به‌صورت کاملاً پویا) تدوین و طراحی کرده‌اند. هر چند از اوایل دهه ۷۰ میلادی، بانک‌های دنیا دریافتند که برای ارائه خدمات بهتر در نظام بانکی

ناگزیر از حضور در فرآیند فناوری اطلاعات هستند، اما طی این سالها در کشور ما حرکتها و تغییرات اندکی صورت گرفته است تا اینکه طی سه سال گذشته به دنبال شکل‌گیری شورای راهبردی بانکداری الکترونیک در بانک مرکزی و همچنین کوششهای فراوان بانکها، روند گسترش بانکداری الکترونیکی^۱ شتاب بیشتری یافته است [9]. با رشد سریع فناوری اطلاعات و ارتباطات، روش‌های سنتی ارائه خدمات بانکی (که عموماً مبتنی بر کاغذ می‌باشند)، زیر سؤال رفته و ضرورت بازبینی و طرح‌ریزی مجدد فرآیندهای کاری^۲ در صنعت بانکداری بیش از پیش احساس می‌شود [6].

تکنولوژی بانکداری الکترونیک خدمات متنوعی را از طریق ۱- بانکداری مبتنی بر وب، ۲- بانکداری مبتنی بر فناوری تلفن‌های همراه، ۳- بانکداری تلفنی ۴- بانکداری کیوسکی، ۵- بانکداری به کمک فکس ۶- پیام کوتاه ۷- بانکداری مبتنی بر خود پرداز ۸- بانکداری مبتنی بر دستگاههای POS ۹- بانکداری مبتنی بر کارتهای هوشمند ارائه می‌دهد [4]. اما علی‌رغم گستردگی شیوه‌های استفاده از بانکداری الکترونیک، بانکداری سنتی هنوز هم از سوی اکثریت مردم پذیرفتنی‌تر می‌باشد. به طوری که طبق یک نظر سنجی در شهر تهران که نتایج آن در کنفرانس جهانی بانکداری الکترونیک (۱۳۸۸) اعلام گردید، ۵۵ درصد از پاسخ دهندگان به نظر سنجی با بانکداری الکترونیک آشنایی نداشتند، بیش از ۴۶ درصد از پاسخ دهندگان تنها از دستگاه‌های خود پرداز برای دریافت وجه استفاده می‌کردند، ۳۷ درصد از کسانی که استفاده نمی‌کردند اعلام کردند که علاقه به استفاده از این سیستم ندارند و ۷۲ درصد از استفاده‌کنندگان معتقد بودند که هنگام استفاده از این سیستم دچار مشکل شده‌اند. لذا در این مقاله در پی آن هستیم که دریابیم چه عواملی مانع رشد بانکداری الکترونیک در حدی قابل قبول شده است؟ بنابر این در این مقاله به قیاس بین بانکداری الکترونیک و سنتی در بانک تجارت از نظر امنیت و کاربر پسند بودن از دیدگاه مشتریان می‌پردازیم.

۲- ادبیات موضوع

۲-۱- بانکداری الکترونیک

بانکداری الکترونیک، یکی از موفق‌ترین خدمات در حوزه تجارت الکترونیک است که بر پایه افزایش رضایتمندی مشتریان مبتنی بر دسترسی به خدمات ارزش‌افزوده بنا شده است. به عبارت دیگر، این روش به خوبی توانسته است مسیر دسترسی مشتریان شبکه بانکی به حساب‌های خود و انجام تراکنش‌های لازم را متحول کند. در حال حاضر، ۳۰ تا ۴۰ درصد کاربران اینترنتی در کشورهای اروپایی از بانکداری

¹ Internet Banking (IB)

² Business Process Reengineering (BPR)

الکترونیک استفاده می‌کنند [9]. توسعه شگفت‌انگیز فناوری اطلاعات و گسترش آن به بازارهای پولی و بانکی جهان، علاوه بر ساده کردن فرآیند کار مشتریان بانک‌ها، روش‌های جاری بانکداری را نیز متحول و دگرگون ساخته است.

اگر بانکداری الکترونیکی را الکترونیکی کردن فعالیت بانکی بدانیم، در اکثر کشورها بانک‌ها از دهه پیش، شروع به استفاده از رایانه کردند. پس بانکداری الکترونیکی به این مفهوم را تمام کشورها داشتند و ایران هم از آن بی‌بهره نبوده است. مفهوم دیگر بانکداری الکترونیکی که در سال ۱۹۹۱ و با به وجود آمدن اینترنت شکل گرفت آن است که مشتری‌ها بتوانند بدون مراجعه به شعبه‌ها کار خود را با مراجعه به فضای الکترونیکی انجام دهند. بانک‌ها در ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی به مشتری امکان می‌دهند تا از شبکه‌های سازماندهی‌شده، رایانه شخصی، تلفن ثابت، تلفن همراه، پایانه‌های فروش^۱ و ماشین‌های خودپرداز^۲ استفاده کنند. چهار دوره تحول در نظام بانکداری به شرح زیر می‌باشد:

الف) دوره اول: خودکارسازی پشت‌باجه^۳: در این دوره که نقطه آغاز کاربرد رایانه در نظام بانکداری می‌باشد، با استفاده از رایانه‌های مرکزی^۴، اطلاعات و اسناد کاغذی تولیدشده در شعبه‌ها، به صورت دسته‌ای به مرکز ارسال و شبانه پردازش روی آنها انجام می‌شود. در این دوره، کاربرد اصلی رایانه، محدود به ثبت دفاتر و تبدیل کاغذ به فایل‌های رایانه ای است.

ب) دوره دوم: خودکارسازی جلوی‌باجه^۵: این دوره از زمانی آغاز می‌شود که کارمند شعبه در حضور مشتری عملیات بانکی را به صورت الکترونیکی ثبت و دنبال می‌کند. از اواخر دهه ۱۹۷۰، امکان انتقال پیوسته اطلاعات از طریق به‌کارگیری پایانه‌ها^۶ که به ظاهر شبیه به رایانه‌های شخصی امروزی بودند، از طریق خطوط مخابراتی و رایانه‌های بزرگ مرکزی فراهم شد. در این دوره کارمندان شعبه قادر شدند به‌صورت پیوسته به حساب‌های جاری دسترسی داشته باشند. در این دوره، بانک‌ها نتوانستند کارکنان خود را کاهش دهند؛ زیرا هنوز نیاز به افرادی که پاسخگوی مراجعه‌کنندگان به بانک‌ها باشند وجود داشت.

ج) دوره سوم: متصل کردن مشتریان به حساب‌هایشان: در این دوره که از اواسط دهه ۸۰ آغاز شد امکان دسترسی مشتریان به حساب‌هایشان فراهم گردید. یعنی مشتری از طریق تلفن یا مراجعه به دستگاه خودپرداز و استفاده از کارت هوشمند یا کارت مغناطیسی یا کامپیوتر شخصی به حسابش دسترسی پیدا می‌کند و ضمن انجام عملیات دریافت پرداخت، نقل و انتقال وجود به صورت الکترونیکی انجام می‌دهد.

¹ POS= Point Of Sale

² ATM= Automatic Teller Machine

³ Back Office Automation

⁴ Main Frame

⁵ Front Office Automation

⁶ Terminals

مهم‌ترین ویژگی‌های دوره سوم که آن را از دوره‌های قبل و بعد متمایز می‌سازد عبارتند از توسعه جزیره‌ای سامانه‌های مکانیزه در جلوی باجه و پشت باجه و همچنین توسعه سامانه‌های ارتباطی مشتریان با حساب‌هایشان مانند خودپرداز و تلفن‌بانک و فاکس‌بانک^۱.

د) دوره چهارم: یکپارچه سازی سامانه ها و مرتبط کردن مشتری با تمام عملیات بانکی: آخرین دوره تحول در نظام بانکی زمانی آغاز می‌شود که همه نتایج به‌دست‌آمده از سه دوره قبل به طور کامل مورد توجه قرار گیرد و مشکلات آنها برطرف گردد و همه عملیات بانکی به‌طور الکترونیکی انجام شود. در این دوره هم بانک و هم مشتریان می‌توانند به طور دقیق و منظم اطلاعات مورد نیازشان را کسب نمایند.

در دوره چهارم، سامانه یکپارچه بانکی این امکان را به مشتری می‌دهد که از خانه یا محل کار خود، خدمات متعارف خود را از سامانه الکترونیکی بانک دریافت نماید. در این دوره صرفه‌جویی واقعی در نیروی انسانی به وجود می‌آید و پول، به طور کامل حالت الکترونیکی پیدا می‌کند و ابزار تعامل دو طرف یعنی مشتری و بانک، خدمات الکترونیکی است. این در حالی است که در دوره سوم مشتری برای دسترسی به خدمات بانکی از اسناد کاغذی و کارهای دستی بی‌نیاز نبود. در دوره چهارم مشتری حتی برای دریافت وام یا خدمات بیمه‌ای و یا دیگر سرویس‌های بانک بی‌نیاز از مراجعه به بانک می‌باشد [3].

بانکداری الکترونیکی یک مفهوم عام برای توسعه خدمات بانکی است و در نتیجه، بر حسب امکانات و نیازهای بازار در زیرشاخه‌ها و انواع مختلفی ارائه می‌شود که شامل:

- بانکداری اینترنتی^۲؛
 - بانکداری مبتنی بر تلفن همراه^۳ و فناوری‌های مرتبط با آن؛
 - بانکداری تلفنی؛
 - بانکداری مبتنی بر نمابر؛
 - بانکداری مبتنی بر دستگاه‌های خودپرداز^۴؛
 - بانکداری مبتنی بر پایانه‌های فروش^۵؛
- بانکداری مبتنی بر شعبه‌های الکترونیکی [3].

¹ Tele Fax Banking

² internet banking

³ M-Banking = Mobile Banking

⁴ ATM= Automated Teller Machine

⁵ POS= Point Of Sale

۱-۱-۲- مزایای بانکداری الکترونیک

مزایای بانکداری الکترونیک را می‌توان از دوجنبه مشتریان و موسسات مالی مورد توجه قرار داد. از دید مشتریان می‌توان به صرفه‌جویی در هزینه‌ها، صرفه‌جویی در زمان و دسترسی به کانال‌های متعدد برای انجام عملیات بانکی نام برد. از دید موسسات مالی می‌توان به ویژگی‌هایی چون افزایش شهرت بانک‌ها در ارائه نوآوری، حفظ مشتریان علی‌رغم تغییرات مکانی بانک‌ها، ایجاد فرصت برای جستجوی مشتریان جدید در بازارهای هدف، گسترش محدوده جغرافیایی فعالیت و برقراری شرایط رقابت کامل را نام برد. براساس تحقیقات مؤسسه "دیتا مونیتور"، مهم‌ترین مزایای بانکداری الکترونیک عبارتند از: تمرکز بر کانالهای توزیع جدید، ارائه خدمات اصلاح شده به مشتریان و استفاده از راهبردهای تجارت الکترونیک [10].

البته مزایای بانکداری الکترونیک از دیدگاه‌های کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت نیز قابل بررسی است. رقابت یکسان، نگهداری و جذب مشتری از جمله مزایای بانکداری الکترونیک در کوتاه مدت (کمتر از یکسال) هستند. در میان مدت (کمتر از ۱۸ ماه) مزایای بانکداری الکترونیک عبارتند از: یکپارچه‌سازی کانال‌های مختلف، مدیریت اطلاعات، گستردگی طیف مشتریان، هدایت مشتریان به سوی کانال‌های مناسب با ویژگی‌های مطلوب و کاهش هزینه پردازش معاملات، ارائه خدمات به مشتریان بازار هدف و ایجاد درآمد، نیز از جمله مزایای بلند مدت بانکداری الکترونیک هستند [2] و [11].

۲-۱-۲- موانع بانکداری الکترونیک

عوامل بازدارنده اقتصادی، مقاومت مشتریان، کمبود خلاقیت و نوآوری، بالا بودن هزینه خرید تجهیزات مورد نیاز عرضه خدمات بانکداری الکترونیک و پایین بودن درآمد سرانه افراد، تنگناهای فرهنگی، آموزشی و اجتماعی در کشور و تمایل به کسب و کار به شیوه سنتی و استفاده از پول نقد، سطح پایین دانش فنی رایانه ای و آشنایی با اینترنت، مشکل زبان مورد استفاده از اینترنت و به تبع آن سیستم بانکداری الکترونیکی، عدم آگاهی افراد جامعه نسبت به مزایای خدمات بانکداری الکترونیکی، عدم توجه به شناساندن و فرهنگ سازی برای استفاده از دستگاههای نقطه فروش در سطح کشور، عدم آشنایی مناسب مشتریان با نحوه کارکرد دستگاههای خود پرداز، عدم تجهیز و گسترش مراکز آموزش دانش و ابزارهای الکترونیکی و عدم برگزاری دوره های آموزشی برای کارکنان سیستم بانکی برای انتقال دانش جدید از جمله مشکلات و موانع بانکداری الکترونیک در ایران می باشد [5].

۲-۲- امنیت در بانکداری الکترونیکی

سیستم‌های اطلاعاتی بویژه سیستم سرویس‌های الکترونیکی بدون ساز و کارهای امنیتی دوام نخواهند آورد، سیستم‌های امنیتی باید وظایف مختلفی را انجام دهند از جمله باید تمامیت داده‌ها را تضمین کند، یعنی اگر بنا بر هر دلیلی - عمداً و یا سهواً- داده‌ها تخریب شد باید توانایی رسیدگی به مشکلات را داشته باشد به علاوه باید سطح دسترسی‌ها در این سیستم قابل تعریف باشد به عنوان نمونه دسترسی یک مشتری بانک با متصدی امور بانک و یا رئیس شعبه تفاوت خواهد داشت و به علاوه اطلاعاتی که در اختیار این افراد قرار می‌گیرد متغیر خواهد بود و براساس سطح دسترسی آن‌ها حجم اطلاعات دریافتی تغییر خواهد کرد. به علاوه باید ساز و کاری برای بازرسی در سیستم رایانه‌ای بانک پیش‌بینی کرد تا همان‌گونه که به شکل سنتی از شعب بانک بازرسی به عمل می‌آید بتوان از بانک الکترونیکی نیز از سوی مراجع ذیصلاح بازرسی به عمل آورد. به علاوه در سطح دسترسی‌ها و اجازه ورود به سیستم باید قبل از ورود هویت افراد مورد شناسایی قرار گیرد همان‌گونه که در بانکداری سنتی تنها پس از احراز هویت افراد سرویس مربوطه در اختیار آن‌ها قرار می‌گیرد با توجه به امکان تقلب بیشتر در سیستم‌های الکترونیکی نسبت به سیستم‌های سنتی باید مراحل ورود به سیستم مدام در حال تغییر و پیشرفت باشد تا امکان نفوذ افراد سودجو داده نشود [7].

در نهایت یک سیستم مبادله الکترونیکی وجوه کارا باید از پروتکل‌های امنیتی شناخته شده استفاده نماید، زیرا مسائل امنیتی یکی از مؤلفه‌های اساسی سیستم‌های مبادله الکترونیکی وجوه می‌باشد. در این خصوص سیستم باید ویژگی‌های زیر را به لحاظ امنیتی داشته باشد:

- ۱- محرمانه بودن: اطلاعات منتقل شده نباید در دسترس افراد غیرمجاز قرار گیرد.
- ۲- تصدیق هویت: هر کدام از طرفین معامله باید بتوانند هویت شخص ارتباط برقرار نموده را شناسایی نمایند.
- ۳- یکپارچگی: طرفین باید مطمئن باشند که اطلاعات به طور کامل منتقل شده است.
- ۴- اعتماد: طرفین باید نسبت به سیستمی که استفاده می‌کنند اعتماد داشته باشند.
- ۵- مجهول ماندن: هویت طرفین معامله برای اشخاص غیرمجاز مخفی باقی بماند.
- ۶- غیرقابل ردیابی: اینکه چه کسی هزینه کرده، چقدر، چطور، چگونه و کجا برای اشخاص غیرمجاز قابل ردیابی نباشد [8].

۲-۳- کاربر پسند بودن

کاربر پسند بودن یکی از مباحث جدید فناوری های نوین می باشد که منجر به پذیرش بیشتر فناوری توسط کاربران خواهد شد. ولی تعریف درست و دقیقی از آن در اختیار نمی باشد لذا از جنبه های مختلف مانند ویژگی های مورد نیاز برای پذیرش فناوری توسط کاربران و ... مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

۲-۳-۱- میزان پذیرش بانکداری الکترونیکی توسط مشتریان

در هر کشوری هنگامی بانکداری الکترونیکی به صورت کامل مورد استفاده قرار می گیرد که از جانب مشتریان مورد پذیرش قرار گیرد. سازمان ها در سیستم های اطلاعاتی به دلایل زیادی سرمایه گذاری می کنند ، برای مثال در زمینه افزایش کیفیت خدمات و محصولات، اگر پذیرش از جانب مشتریان صورت پذیرد آنگاه آن ها تلاش بیشتری برای تغییر در رویه خود در زمینه استفاده از سیستم جدید دارند و تمامی تلاش خود را برای پیاده سازی آن انجام می دهند، زیرا سیستمی که باعث رضایت مشتری شود باعث افزایش استفاده از آن می شود و می تواند به عنوان یک فاکتور ذهنی از میزان موفقیت سیستم باشد و همین طور استفاده از آن می تواند به عنوان یک شاخص از موفقیت سیستم اطلاعاتی و پذیرش کامپیوتر در موارد خاص به حساب آید. اگر استفاده کنندگان به سیستم و اطلاعات آن اعتماد نکنند، واکنش آنها به آن سیستم ممکن است منفی باشد. موفقیت لزوماً بستگی به کیفیت تکنیکی سیستم ندارد و استفاده از سیستم با میزان اثر بخشی سیستم رابطه دارد و بنابر این سیستم هایی که کاربران آنها را بی فایده می دانند موثر نیستند.

۲-۳-۲- مدل پذیرش بانکداری الکترونیکی توسط مشتریان

ترو پکاراینن و کاری پکاراینن و پانیلاسیپو^۱ (۲۰۰۴) در تحقیقی به بررسی فاکتورهای موثر بر پذیرش بانکداری الکترونیکی پرداخته اند و در این زمینه مدلی را ارائه داده اند. این مدل شش فاکتور مهم را که بر میزان استفاده بیشتر و راحت تر از بانکداری الکترونیکی موثر است رابیان می کند که تاکید بیشتر بر این فاکتورها سب پذیرش بیشتر آن از جانب مشتریان میشود. این عوامل عبارتند از سودمندی ادراکی، سهولت کاربری ادراکی، لذت ادراکی، اطلاعات در مورد بانکداری اینترنتی، امنیت و اختفای اطلاعات و کیفیت ارتباطات اینترنتی. کاربر پسند بودن تنها بخشی از این عوامل از جمله سهولت کاربری ادراکی، لذت ادراکی و کیفیت ارتباطات را شامل می شود که در اینجا به توضیح این موارد خواهیم پرداخت.

¹Pikkarainen, Kari Pikkarainen, Pahnila Seppo

۲-۳-۳- میزان سودمندی ادراکی و میزان سهولت استفاده ادراکی

میزان سودمندی ادراکی عبارت است از درجه ای که یک شخص عقیده دارد یک سیستم خاص میزان عملکرد او را بالا می‌برد. "میزان سودمندی ادراکی مهمترین فاکتور می باشد که خود تابع عواملی همچون -سرعت معاملات -رابطه دوستانه باکاربر - صحت-درستی -امنیت -تجربه کاری - تسهیلات موجود می باشد. همچنین میزان سهولت استفاده ادراکی نیز عنصر مهمی است که عبارت است از درجه ای که یک شخص فکر می کند که استفاده از یک سیستم خاص برای او راحت است، یعنی هنگامی که کاربرد سیستمی آسان تر از دیگری باشد کاربر آنرا انتخاب می‌کند.

۲-۳-۴- لذت ادراکی

به میزانی که یک فعالیت مربوط به استفاده از تجهیزات الکترونیکی به صورت بالقوه جالب و لذت بخش است گفته می‌شود و بر خلاف سهولت استفاده ادراکی که یک انگیزه بیرونی است، لذت ادراکی یک انگیزه درونی است. طبیعی است که هر چه میزان رضایت فرد در رابطه با استفاده از سیستم بیشتر باشد این امر موجب میل بیشتر او به استفاده بیشتر از سیستم می‌شود.

۲-۳-۵- کیفیت ارتباطات اینترنتی

امکان دسترسی راحت تر به اینترنت و نیز امکان استفاده از آن با قیمتی ارزان تر از جمله عوامل مهم در تمایل بیشتر برای استفاده از اینترنت می باشد و در واقع دسترسی آسان به اینترنت از جمله زیر ساختهای اصلی بانکداری الکترونیکی می باشد.

۳- روش تحقیق

بانک تجارت یکی از بانک‌های دولتی ایران است. این بانک بنا بر لایحه قانونی اداره امور بانک‌ها مصوب مهرماه ۱۳۵۸ از ادغام یازده بانک خصوصی داخلی و مشترک داخلی - خارجی با سرمایه‌ای بالغ بر ۳۹ میلیارد ریال در تاریخ ۲۹ آذرماه سال ۱۳۵۸ تاسیس و سپس در سال ۱۳۶۰ بانک ایران و روس نیز به آن افزوده گردید. جامعه تحقیق، شامل مشتریان بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران است که با بانکداری الکترونیک آشنایی دارند، که از میان مشتریان این شعبه ۴۲۰ نفر شناسایی شد. بنابر این با استفاده از جدول مورگان و روش نمونه گیری تصادفی ساده برای جامعه ۴۲۰ نفری حجم نمونه ای معادل ۲۰۱ نفر محاسبه گردید. قلمرو زمانی تحقیق خرداد ۱۳۹۰ می باشد. روش پژوهش مورد استفاده در این تحقیق بر حسب هدف از نوع کاربردی و از نظر گردآوری داده ها کتابخانه ای می باشد. در این تحقیق به

مقایسه میان بانکداری الکترونیک و سنتی از دیدگاه مشتریان و از نظر امنیت و کاربرپسندی پرداختیم، که بر اساس ادبیات تحقیق مؤلفه های کاربر پسندی شامل کیفیت خدمات، راحتی و سهولت استفاده، جذابیت و پیچیدگی می باشد. برای جمع آوری اطلاعات در مورد امنیت و کاربرپسندی بانکداری الکترونیک و سنتی از پرسشنامه محقق ساخته ۴۳ سوالی استفاده شد که ۲۸ سوال بعد امنیت و ۱۵ سوال بعد کاربرپسند بودن آن را مورد سنجش قرار می دهد.

در این پژوهش، برای بررسی نرمال بودن توزیع جامعه آماری از آزمون کولموگورف- اسمیرنوف استفاده گردید و نتایج نشان داد که توزیع نمرات متغیرهای پژوهش از توزیع نرمال پیروی می کند. همچنین به منظور اندازه گیری پایایی، یک نمونه اولیه شامل ۴۰ پرسشنامه پیش آزمون گردید و سپس با استفاده از داده های بدست آمده از آن پرسشنامه ها و به کمک نرم افزار آماری SPSS میزان پایایی با روش آلفای کرونباخ محاسبه گردید که عدد ۰/۸۵۷۹ بدست آمد، که این عدد نشان دهنده آن است که پرسشنامه مورد استفاده، از پایایی لازم برخوردار می باشد. به منظور سنجش روایی سوالات پرسشنامه از اعتبار محتوا (روایی، صوری) استفاده شد، که بر این اساس پرسشنامه به رؤیت و تأیید کارشناسان و متخصصان حوزه مدیریت بازرگانی و بانکداری رسید. فرضیه های این تحقیق شامل موارد زیر می باشد:

فرضیه اول: بین بانکداری الکترونیک و بانکداری سنتی در بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان از نظر امنیت تفاوت معنی دار وجود دارد.

فرضیه دوم: بین بانکداری الکترونیک و بانکداری سنتی در بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان از نظر کاربرپسند بودن تفاوت معنی دار وجود دارد.

فرضیه سوم: در میان خدمات بانکداری الکترونیک بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان بر اساس میزان استفاده تفاوت معنی دار وجود دارد.

فرضیه چهارم: در میان خدمات ارائه شده از طریق اینترنت (انتقال وجه، دریافت صورت حساب، پرداخت قبوض، خرید آنلاین)، در بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان بر اساس میزان استفاده تفاوت معنی دار وجود دارد.

فرضیه پنجم: در میان خدمات ارائه شده از طریق موبایل بانک (انتقال وجه، دریافت صورت حساب، پرداخت قبوض) در بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان بر اساس میزان استفاده تفاوت معنی دار وجود دارد.

فرضیه ششم: در میان خدمات ارائه شده از طریق خودپرداز (انتقال وجه، دریافت صورت حساب، پرداخت قبوض، دریافت وجه) در بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان بر اساس میزان استفاده تفاوت معنی دار وجود دارد.

فرضیه هفتم: در میان خدمات ارائه شده از طریق تلفن‌بانک (دریافت صورت حساب و پرداخت قبوض) در بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان بر اساس میزان استفاده تفاوت معنی دار وجود دارد.

فرضیه هشتم: در میان خدمات ارائه شده از طریق حضور فیزیکی در شعبه (انتقال وجه، دریافت صورت حساب، پرداخت قبوض، دریافت وجه) در بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان بر اساس میزان استفاده تفاوت معنی دار وجود دارد.

فرضیه نهم: در میان خدمات بانکداری بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان بر اساس راحتی و جذابیت تفاوت معنی دار وجود دارد.

فرضیه دهم: در میان خدمات بانکداری الکترونیک بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان بر اساس پیچیدگی و قابل فهم بودن تفاوت معنی دار وجود دارد.

فرضیه یازدهم: در میان خدمات بانکداری الکترونیک بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان بر اساس کیفیت تفاوت معنی دار وجود دارد.

۴- یافته‌ها و نتایج

فرضیه اول: همان طور که مشاهده می‌کنید، نتایج جدول ۱ در ارتباط با فرضیه اول تحت عنوان " بین بانکداری الکترونیک و بانکداری سنتی در بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان از نظر امنیت تفاوت معنی دار وجود دارد." نشان داد که با توجه به این که t مشاهده شده در سطح $p \leq 0.05$ معنی دار بوده بنابراین بین بانکداری الکترونیک و سنتی از نظر امنیت تفاوت وجود دارد.

جدول ۱: مقایسه میانگین نمره بانکداری الکترونیکی و سنتی از نظر امنیت از دیدگاه مشتریان

بانک تجارت شعبه کن

بانکداری	میانگین	انحراف معیار	t	p
الکترونیکی	۳/۰۵	۱/۴۸۶	۳/۶۹	/۰۰۱
سنتی	۲/۸۲	۱/۸۱۹		

فرضیه دوم: همان طور که مشاهده می‌کنید، نتایج جدول ۲ در ارتباط با فرضیه دوم تحت عنوان " بین بانکداری الکترونیک و بانکداری سنتی در بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه

مشتریان از نظر کاربرپسند بودن تفاوت معنی دار وجود دارد. " نشان داد که با توجه به این که t مشاهده شده در سطح $p \leq 0.05$ معنی دار بوده بنابراین بین بانکداری الکترونیک و سنتی از نظر کاربرپسند بودن تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول ۲: مقایسه میانگین نمره بانکداری الکترونیکی و سنتی از نظر کاربرد درست بودن از دیدگاه

مشتریان بانک تجارت شعبه کن

بانکداری	میانگین	انحراف معیار	t	p
الکترونیکی	۳/۰۹	۰/۷۵۸	۳/۱۹	۰/۰۰۱
سنتی	۲/۸۸	۰/۷۱۲		

فرضیه سوم: همان طور که مشاهده می کنید، نتایج جدول ۳ در ارتباط با فرضیه سوم تحت عنوان، "در میان خدمات بانکداری الکترونیک بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان بر اساس میزان استفاده با در نظر گرفتن امنیت تفاوت معنی دار وجود دارد."، نشان داد که در میان خدمات بانکداری الکترونیک بیشترین میزان استفاده مشتریان با در نظر گرفتن امنیت، از دستگاه های خودپرداز و پس از آن اینترنت بانک بوده و کمترین میزان استفاده مشتریان از تلفن بانک می باشد. همچنین سیستمهای سنتی و حضور فیزیکی در بانک و انجام خدمات بانکی در شعبه از تلفن بانک و موبایل بانک استفاده بیشتری در میان مشتریان دارد.

جدول ۳- توزیع فراوانی خدمات بانکداری الکترونیک از دیدگاه مشتریان بر اساس میزان استفاده با در نظر گرفتن امنیت

شماره	توضیح	میانگین	انحراف معیار
۱	میزان استفاده از اینترنت بانک با در نظر گرفتن امنیت	۳/۱۸	۱/۳۶
۲	میزان استفاده از موبایل بانک با در نظر گرفتن امنیت	۲/۴۵	۱/۲۸
۳	میزان استفاده از pos با در نظر گرفتن امنیت	۳/۰۳	۱/۳۳
۴	میزان استفاده از خودپرداز با در نظر گرفتن امنیت	۳/۹۶	۱/۳۱
۵	میزان استفاده از تلفن بانک با در نظر گرفتن امنیت	۲/۳۵	۱/۲۳
۶	میزان حضور فیزیکی در بانک با در نظر گرفتن امنیت	۲/۷۴	۱/۰۸
۲۴	میزان مناسب بودن نرم افزارهای امنیتی	۳/۶۹	۱/۳۰
۲۵	میزان مناسب بودن زیرساخت های مخابراتی	۳/۰۲	۱/۳۰
۲۶	اطمینان به سیستمهای الکترونیکی در مورد عدم افشای اطلاعات	۳/۱۵	۱/۲۵
۲۷	اطمینان به سیستمهای سنتی در مورد عدم افشای اطلاعات	۲/۹۹	۱/۳۱
۲۸	میزان مناسب بودن حمایت های قانونی از سیستمهای الکترونیکی	۲/۸۱	۱/۱۵

فرضیه چهارم: همانطور که مشاهده می کنید، نتایج جدول ۴ در ارتباط با فرضیه چهارم تحت عنوان، "در میان خدمات ارائه شده از طریق اینترنت (انتقال وجه، دریافت صورت حساب، پرداخت قبوض، خرید آن لاین) در بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان بر اساس میزان استفاده تفاوت معنی دار وجود دارد."، نشان داد که در میان خدمات ارائه شده از طریق اینترنت بیشترین میزان استفاده مربوط به "خرید آن لاین" و کمترین میزان استفاده مربوط به "انتقال وجه" می باشد.

جدول ۴: توزیع میانگین و انحراف معیار ارائه خدمات از طریق اینترنت

شماره	توضیح	میانگین	انحراف معیار
۷	دریافت صورت حساب	۲/۹۱	۱/۵۱
۸	انتقال وجه	۲/۶۲	۱/۵۴
۹	پرداخت قبوض	۳/۰۳	۱/۵۴
۱۰	خرید آن لاین	۳/۲۳	۱/۳۶

فرضیه پنجم: همانطور که مشاهده می‌کنید، نتایج جدول ۵ در ارتباط با فرضیه پنجم تحت عنوان، "در میان خدمات ارائه شده از طریق موبایل بانک (انتقال وجه، دریافت صورت حساب، پرداخت قبوض) در بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان بر اساس میزان استفاده تفاوت معنی دار وجود دارد."، نشان داد که در میان خدمات ارائه شده از طریق موبایل بانک بیشترین میزان استفاده مربوط به "پرداخت قبوض" و کمترین میزان استفاده مربوط به "انتقال وجه" می‌باشد.

جدول ۵: توزیع میانگین و انحراف معیار ارائه خدمات از طریق موبایل بانک

شماره	توضیح	میانگین	انحراف معیار
۱۱	انتقال وجه	۲/۱۱	۱/۲۴
۱۲	پرداخت قبوض	۲/۵۴	۱/۳۷
۱۳	دریافت صورت حساب	۲/۴۳	۱/۳۱

فرضیه ششم: همانطور که مشاهده می‌کنید، نتایج جدول ۶ در ارتباط با فرضیه ششم تحت عنوان، "در میان خدمات ارائه شده از طریق خودپرداز (انتقال وجه، دریافت صورت حساب، پرداخت قبوض، دریافت وجه) در بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان بر اساس میزان استفاده تفاوت

معنی دار وجود دارد."، نشان داد که در میان خدمات ارائه شده از طریق خودپرداز بیشترین میزان استفاده مربوط به "دریافت وجه" و کمترین میزان مربوط به "پرداخت قبوض" می‌باشد.

جدول ۶: توزیع میانگین و انحراف معیار ارائه خدمات از طریق خود پرداز

شماره	توضیح	میانگین	انحراف معیار
۱۴	انتقال وجه	۳/۷۵	۱/۲۱
۱۵	پرداخت قبوض	۳/۶۱	۱/۱۷
۱۶	دریافت صورت حساب	۳/۶۸	۱/۲۷
۱۷	دریافت وجه	۳/۹۲	۱/۲۲

فرضیه هفتم: همان طور که مشاهده می‌کنید، نتایج جدول ۷ در ارتباط با فرضیه هفتم تحت عنوان، "در میان خدمات ارائه شده از طریق تلفن‌بانک (دریافت صورت حساب و پرداخت قبوض) در بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان بر اساس میزان استفاده تفاوت معنی دار وجود دارد."، نشان داد که در میان خدمات ارائه شده از طریق تلفن‌بانک بیشترین میزان استفاده مربوط به "پرداخت قبوض" می‌باشد.

جدول ۷: توزیع میانگین و انحراف معیار ارائه خدمات از طریق تلفن‌بانک

شماره	توضیح	میانگین	انحراف معیار
۱۸	پرداخت قبوض	۲/۴۸	۱/۰۹
۱۹	دریافت صورت حساب	۲/۳۲	۱/۱۷

فرضیه هشتم: همان طور که مشاهده می‌کنید، نتایج جدول ۸ در ارتباط با فرضیه هشتم تحت عنوان، "در میان خدمات ارائه شده از طریق حضور فیزیکی در شعبه (انتقال وجه، دریافت صورت حساب، پرداخت

قبوض، دریافت وجه) در بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان بر اساس میزان استفاده تفاوت معنی دار وجود دارد." ، نشان داد که در میان خدمات ارائه شده از طریق حضور فیزیکی در بانک بیشترین میزان استفاده مربوط به "انتقال وجه" و کمترین میزان استفاده مربوط به "پرداخت قبوض" می باشد.

جدول ۸: توزیع میانگین و انحراف معیار مربوط به حضور فیزیکی در شعبه

شماره	توضیح	میانگین	انحراف معیار
۲۰	انتقال وجه	۲/۴۷	۱/۱۹
۲۱	پرداخت قبوض	۱/۸۶	۱/۱۳
۲۲	دریافت صورت حساب	۲/۰۸	۱/۰۸
۲۳	دریافت وجه	۲/۲۳	۱/۲۵

فرضیه نهم: همان طور که مشاهده می کنید، نتایج جدول ۹ در ارتباط با فرضیه نهم تحت عنوان، " در میان خدمات بانکداری بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان بر اساس راحتی و جذابیت تفاوت معنی دار وجود دارد." ، نشان داد که در میان خدمات بانکداری الکترونیک دستگاه POS دارای راحتی و جذابیت بیشتری در بانک تجارت شعبه کن بوده و حضور فیزیکی در شعبه دارای کمترین راحتی و جذابیت می باشد.

جدول ۹: توزیع میانگین و انحراف معیار راحتی و جذابیت هر یک از خدمات بانکی

شماره	توضیح	میانگین	انحراف معیار
۳۰	اینترنت بانک	۳/۲۱	۱/۳۹
۳۱	موبایل بانک	۳/۰۴	۱/۳۵
۳۲	خودپرداز	۳/۴۱	۱/۲۴
۳۳	دستگاه POS	۳/۵۶	۱/۲۷
۳۴	حضور فیزیکی در شعبه	۲/۲۱	۱/۱۴

فرضیه دهم: همان طور که مشاهده می‌کنید، نتایج جدول ۱۰ در ارتباط با فرضیه دهم تحت عنوان، " در میان خدمات بانکداری الکترونیک بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان بر اساس پیچیدگی و قابل فهم بودن تفاوت معنی دار وجود دارد."، نشان داد که در میان خدمات بانکداری الکترونیک اینترنت بانک برای مشتریان دارای بیشترین پیچیدگی و موبایل بانک دارای کمترین پیچیدگی می‌باشد. همچنین حضور فیزیکی در شعبه نسبت به تمامی خدمات الکترونیک دارای کمترین پیچیدگی می‌باشد.

جدول ۱۰: توزیع میانگین و انحراف معیار قابل فهم بودن و پیچیدگی هریک از خدمات بانکی

شماره	توضیح	میانگین	انحراف معیار
۳۵	اینترنت بانک	۲/۰۹	۱/۲۷
۳۶	موبایل بانک	۳/۴۱	۱/۲۲
۳۷	خودپرداز	۲/۵۳	۱/۲۴
۳۸	دستگاه pos	۳/۱۹	۱/۲۴
۳۹	انجام امور بانکی در شعبه	۳/۷۸	۱/۱۷

فرضیه یازدهم: همان طور که مشاهده می‌کنید، نتایج جدول ۱۱ در ارتباط با فرضیه یازدهم تحت عنوان، "در میان خدمات بانکداری الکترونیک بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دیدگاه مشتریان بر اساس کیفیت تفاوت معنی دار وجود دارد."، نشان داد که در میان خدمات بانکداری الکترونیک از دیدگاه مشتریان، دستگاه های pos دارای بیشترین کیفیت و بعد از آن خدمات بانکداری در شعبه دارای بیشترین کیفیت بوده و موبایل بانک دارای کمترین کیفیت می‌باشد.

جدول ۱۱: توزیع میانگین و انحراف معیار کیفیت هر یک از خدمات بانکی

شماره	میانگین	انحراف معیار
۴۰	۳/۰۷	اینترنت بانک
۴۱	۲/۹۱	موبایل بانک
۴۲	۳/۲۱	خودپرداز
۴۳	۳/۵۱	دستگاه‌های POS
۴۴	۳/۳۹	خدمات سنتی بانکداری در شعبه های بانک

۵- جمع بندی

طبق نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل پرسشنامه ها بین بانکداری الکترونیک و سنتی از نظر امنیت در ذهن مشتریان تفاوت معنی داری وجود دارد و بانکداری الکترونیک از نظر مشتریان بانک تجارت شعبه کن دارای امنیت بیشتری از بانکداری سنتی می باشد، زیرا مشتریان نرم افزارهای امنیتی بانک برای سیستمهای بانکداری الکترونیکی را دارای امنیت مناسبی دانسته و به این نرم افزارها اطمینان دارند ولی در عین حال زیر ساخت های مخابراتی کشور را برای پیشبرد برنامه های بانکداری الکترونیک خیلی مناسب نمی دانند. همچنین مشتریان به سیستم های بانکداری الکترونیک بیش از سیستمهای بانکداری سنتی در زمینه عدم افشای اطلاعات اقتصادی خود اطمینان دارند. نتایج نشان داد که در میان خدمات بانکداری الکترونیک بانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران بیشترین میزان استفاده مشتریان با در نظر گرفتن امنیت، از دستگاه های خودپرداز و پس از آن اینترنت بانک بوده و کمترین میزان استفاده مشتریان از تلفن بانک میباشد. همچنین سیستم سنتی و حضور فیزیکی در بانک و انجام خدمات بانکی در شعبه از تلفن بانک و موبایل بانک استفاده بیشتری در میان مشتریان دارد. همچنین یافته ها نشان داد که میزان استفاده مشتریان از خدمات ارائه شده از طریق هر یک از خدمات الکترونیک متفاوت است، که این یافته ها عبارت است از این که دربانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دید مشتریان:

الف: در میان خدمات ارائه شده از طریق اینترنت بیشترین میزان استفاده مربوط به "خرید آن لاین" و کمترین میزان استفاده مربوط به "انتقال وجه" می باشد.

ب: در میان خدمات ارائه شده از طریق موبایل بانک بیشترین میزان استفاده مربوط به "پرداخت قبوض" و کمترین میزان استفاده مربوط به "انتقال وجه" می باشد.

ج: در میان خدمات ارائه شده از طریق خودپرداز بیشترین میزان استفاده مربوط به "دریافت وجه" و کمترین میزان استفاده مربوط به "پرداخت قبوض" می باشد.

د: در میان خدمات ارائه شده از طریق تلفن‌بانک بیشترین میزان استفاده مربوط به "پرداخت قبوض" می باشد.

ه: در میان خدمات ارائه شده از طریق حضور فیزیکی در بانک بیشترین میزان استفاده مربوط به "انتقال وجه" و کمترین میزان استفاده مربوط به "پرداخت قبوض" می باشد.

طبق نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل پرسشنامه‌ها بین بانکداری الکترونیک و سنتی از نظر کاربرپسند بودن در ذهن مشتریان تفاوت معنی دار وجود دارد و بانکداری الکترونیک از نظر مشتریان دارای کاربرپسندی بیشتری از بانکداری سنتی می باشد. همچنین یافته‌ها نشان داد که دربانک تجارت شعبه کن منطقه شمال غرب تهران از دید مشتریان:

الف: در میان خدمات بانکداری الکترونیک دستگاه pos دارای راحتی و جذابیت بیشتری در بانک تجارت شعبه کن بوده و حضور فیزیکی در شعبه دارای کمترین راحتی و جذابیت می باشد.

ب: در میان خدمات بانکداری الکترونیک اینترنت بانک برای مشتریان دارای بیشترین پیچیدگی و موبایل بانک دارای کمترین پیچیدگی می باشد. همچنین حضور فیزیکی در شعبه نسبت به تمامی خدمات الکترونیک در دارای کمترین پیچیدگی می باشد.

ج: در میان خدمات بانکداری الکترونیک از دیدگاه مشتریان، دستگاه‌های pos دارای بیشترین کیفیت و بعد از آن خدمات بانکداری در شعبه دارای بیشترین کیفیت بوده و موبایل بانک دارای کمترین کیفیت می باشد.

منابع

- [1] ابراهیمی، شاهد، (۱۳۸۱)، "موانع بانکداری الکترونیک در ایران"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.
- [2] ابطحی، سید ابراهیم، (۱۳۸۷)، "مدلی تلفیقی برای ارائه کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک از طریق کیفیت سنجی مستمر خدمات و رضایت سنجی ادواری مشتری"، دومین کنفرانس جهانی بانکداری الکترونیک.
- [3] حسنی، فرنود، سلطانی، سهیلا، ضرابیه، فرشته، (۱۳۸۷)، "مدیریت بانکداری الکترونیک"، انتشارات سبزان.
- [4] حسنی، فرنود (۱۳۸۸)، "بررسی وضعیت بانکداری الکترونیک در ایران"، برگرفته از سایت www.itpaper.com
- [5] عربی، ابراهیم، (۱۳۸۷)، "فرهنگ سازی بانکداری الکترونیک در جهان، درآمدی بر بانکداری نوین"، تهران، مرکز فرهنگ سازی و آموزش الکترونیک، ص ۱۴۲-۱۴۳.

[6] فکور ثقیه، امیرمحمد، (فروردین و اردیبهشت ۸۵)، "تأثیر فن آوری اطلاعات بر صنعت بانکداری"، مجله مدیریت، شماره ۱۰۷-۱۰۸.

[7] نقشینه، وحید، (۱۳۸۶)، "مبانی و مفاهیم تجارت الکترونیک"، روزنامه ایران، یکشنبه ۱۰ تیر، سال سیزدهم، شماره ۳۶۷۵، صفحه ۱۶ و یکشنبه ۱۷ تیر، سال سیزدهم، شماره ۳۶۸۱، صفحه ۱۶.

[8] Clemons, K. & Bruce, W. 1996, *Alternative Securities Trading Systems: Tests and Implications of the Adoption of Technology*, Journal of Information Systems Research, Vol, p. 165

[9] Graumann, S.; Koehne, B. (2003), Monitoring Information Economy, 6. Fact Sheet 2003. NFO Infratest on behalf of the German ministry of Economics. Munich;

[10] <http://itmanagement.persianblog.ir/post/۱۷۵>

[11] Tim French, K. L. (2007). A Card-Sorting Probe of E-Banking Trust Perceptions. British Computer Society springett .