

## بررسی رابطه بهره برداری از ظرفیت های فناوری بانکی با عملکرد مالی (مطالعه موردی بانک ملی شعبات استان قم)

احسان سقائی

دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری، واحد قم، دانشگاه آزاد اسلامی، قم، ایران. (نویسنده مسئول).

Ehsansaghai@yahoo.com

سید جواد حسینی چاوشی

دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری، واحد قم، دانشگاه آزاد اسلامی، قم، ایران.

Sjavad\_chavoshi@gmail.com

شماره ۱۷ / زمستان ۱۳۹۸ (جلد دوم) صص ۱۳۰-۱۳۸  
چشم انداز حسابداری و مدیریت (دوره دوم)

### چکیده

بانک‌های خصوصی و گسترش فضای رقابت بانک‌ها، بانکداری الکترونیکی را به مزیت رقابتی بانک‌ها تبدیل کرده است و با آشنایی بیشتر مردم با خدمات بانکداری الکترونیکی، گرایش بانک‌ها و شرکت‌های فناوری اطلاعات به توسعه محصولات در این حوزه باعث رونق هر چه بیشتر آن شده است. هدف از این تحقیق استفاده از ظرفیت‌ها و فرصت‌های فناوری در حوزه مالی صنعت بانکداری می باشد، که می تواند در بخش خدمات به مشتریان شعب بانک و ایجاد عملکرد مالی پایدار در بانک‌ها مفید واقع شود که بررسی درباره رابطه این دو از نیازها و خواسته های فراموش شده بانک‌ها می باشد و ما قصد داریم که در این پژوهش به بررسی رابطه بهره برداری از فرصت‌های فناوری با عملکرد مالی شعب بانک ملی در استان قم می پردازیم. در نتیجه به دلیل مزایای بی شمار بانکداری الکترونیک و منافع آن برای مشتریان و نیز برای ذینفعان این حرفه در این تحقیق سعی شده است به بررسی ارتباط بهره‌برداری از ظرفیت‌های فناوری نوین بانکی که در اینجا با بانکداری الکترونیک مصداق دارد، با عملکرد مالی بانک ملی استان قم پردازیم.

**واژگان کلیدی:** فناوری نوین بانکی، عملکرد مالی، کیفیت دستگاه خودپرداز، کیفیت تلفن بانک، کیفیت اینترنت بانک.

### مقدمه

عملکرد واحد های اقتصادی بر اساس دست یابی به اهداف تعیین شده کوتاه مدت و بلند مدت اندازه‌گیری می شوند. از این رو عملکرد معیار مناسبی جهت دسترسی به اهداف تعیین شده قلمداد می گردد. در محیط های رقابتی مدیران باید با استفاده از فرآیند اندازه‌گیری عملکرد به هدایت سریع امور در مسیر پیشرفت کارو در جهت اهداف و راهبرد موردنظر سازمان به شیوه ای آگاهانه پردازند. موفقیت در اجرای این فرآیند، به سنجش و ارزیابی پیوسته و بهبود مداوم عملکرد سازمانی و اجزای کاری آن بستگی دارد. با توجه به تغییر و تحولات سریع و افزایش توان و قابلیت‌های رقابت شرکت‌ها و سازمان‌ها در جهان امروز، میزان مطلوبیت عملکرد تک تک اجزای کاری سازمان و مجموع آن می‌تواند به‌عنوان معیار سنجش موفقیت یک سازمان، برای مدیران بسیار با اهمیت می‌باشد (الدریج هوارد، ۲۰۱۵). بنابراین آشنایی با معیارهای مهم ارزیابی عملکرد مالی و

شاخص‌های آن برای مدیران، مجریان، کارشناسان سازمان‌ها و... مفید بوده و با استفاده از آن‌ها می‌توانند به سنجش و ارزیابی وضعیت موجود طرح‌های راهبردی سازمان و بررسی عملکرد اجزای کاری آن پرداخته و برای ارتقا و بهبود اثربخشی و کارایی آن‌ها اقدام کنند (دیویس بلیک، ۲۰۱۶).

حال با توجه به مطالب فوق، در ادامه به تشریح و بیان مسئله و اهمیت و ضرورت تحقیق پرداخته خواهد شد. سپس سؤالات اساسی که انجام تحقیق در راستای آن انجام خواهد گرفته شد بیان گردیده، سپس اهداف علمی و کاربردی بیان، و فرضیات تحقیق تبیین گردیده خواهد شد. صنعت بانکداری، از جمله صنایع مهم و مطرح دنیاست و گسترش روزافزون دانش بشری در زمینه علوم الکترونیکی سبب شده است که این صنعت نیز از این دانش بهره فراوان داشته باشد. امروزه بانک‌ها در کشورهای پیشرفته به عنوان رهگشا، مشاور حرفه‌ای، متخصص در افزایش منابع مالی شرکت‌ها و جمع‌آوری و تبادل اطلاعات لازم برای مشتریان خود عمل می‌کنند و یکی از موتورهای محرک اقتصادی هر کشور محسوب می‌شوند. این امر سبب شده است تا فضای رقابتی تنگاتنگی میان آن‌ها برقرار شود. با توسعه روزافزون تکنولوژی و صنعتی شدن کشورها، مدیران بانک‌ها سعی بر افزایش خدمات نوین بانکداری دارند که متمایز بودن آن نسبت به خدمات سایر رقبا از امتیاز ویژه‌ای جهت جذب سپرده‌های مشتریان برخوردار است (موریس و همکاران، ۲۰۱۵). به منظور برآوردن نیازهای روزافزون دیجیتال مشتریان، صنعت بانکداری نیاز دارد تا مسیر نوآوری در بانکداری را اتخاذ کند و بسیاری از فناوری‌ها و نوآوری‌هایی که در سایر صنایع پیش‌پاافتاده و معمولی محسوب می‌شوند را برای ارتقای امکانات و تسهیلات شعب خود به کار گیرد. صنایع غیر بانکداری مانند جهانگردی در حال توسعه فناوری‌ها و فرآیندهای آینده‌نگرانه هستند تا خدمات خود را هر روز بهبود بخشند و انتظارات مشتریان خود از خدمات چهره به چهره را برآورده سازند. وقتی این‌گونه صنایع سطح توقعات مشتریان را بالا ببرند، نواقص و کمبودهای صنعت پیر بانکداری آشکار می‌شود. رویکردهای نوآورانه برای بهبود خدمات در شعب و ارتقای بهره‌وری در بسیاری از سازمان‌های غیرمالی نیز به کار گرفته شده است. متأسفانه وقتی صحبت از پذیرش فناوری و بهبود فرآیند به میان می‌آید وضع اکثر مؤسسات مالی خوب نیست. در دنیایی که پر از ایده‌های نوآورانه و تجارب برتر در صنایع گوناگون است، صنعت بانکداری فرصت‌های ازدست‌رفته زیادی دارد که باید به آن‌ها بپردازد و در استراتژی‌های توسعه خود سهم نوآوری در بانکداری را افزایش دهد (الیسون، ۲۰۰۹). فناوری‌های نوین در حال حاضر در بانکداری نوین جایگاه ویژه و غیرقابل‌انکاری دارد. نظام بانکداری چه در عرصه جهانی و چه در عرصه داخلی با ۳۰ سال گذشته خود قابل‌قیاس نیست. به گزارش بانکی دات آی آر، این تحولات به قدری سریع و بنیادی بود که برخی‌ها از جمع شدن شعب فیزیکی بانک‌ها و از بین رفتن اسکناس و سکه فیزیکی و رونق پول الکترونیک در چند سال آتی سخن به میان می‌آورند اگرچه جهان بدون شعب بانک و اسکناس دور از ذهن است اما بانک‌ها به‌وضوح دریافته‌اند که اگر از تکنولوژی بهره‌مند باشند محکوم به زوال و نابودی‌اند. نسلی که پرداخت و مبادلات، خریدوفروش، مکالمه و ارتباط و حتی ابراز احساساتش اینترنتی شده و حتی بعضاً نسلی را پیش‌رو داریم که میزان مصرف اینترنتش از مصرف بنزین اتومبیلش پیشی گرفته در آینده نه‌چندان دور صنایع و افرادی که از تکنولوژی بی‌بهره باشند را به انزوا خواهد کشید. چند سالی است که بانک‌های کشور به‌خوبی متوجه اهمیت این امر شده‌اند و می‌توان ادعا کرد نظام بانکداری ایران پیشگام تشویق عموم مردم به استفاده از خدمات الکترونیک و تشویق توسعه فرایند شهروندی الکترونیک است اما حقیقت این است آن قدر که به استفاده از تکنولوژی تشویق کرده‌ایم زیرساخت‌ها و فرهنگ‌سازی مورد اقبال بانک‌ها قرار نگرفته است. سیستم بانکداری موبایلی و برنامه‌ها و نرم‌افزارهای موبایل بانکینگ بانک‌ها باوجود طراحی در همه گوشه‌ها به یک اندازه قابل‌استفاده نیست و به‌جز چند بانک عملاً مشکلات عمده‌ای دارند. از همه بدتر کوتاهی بانک‌ها در آموزش نکات امنیتی و ایمنی است که برای مشتریان کم‌اطلاع و بانک‌هزینه‌های جبران‌ناپذیری داشته و کار پلیس فتا و پرونده‌های مفتوح

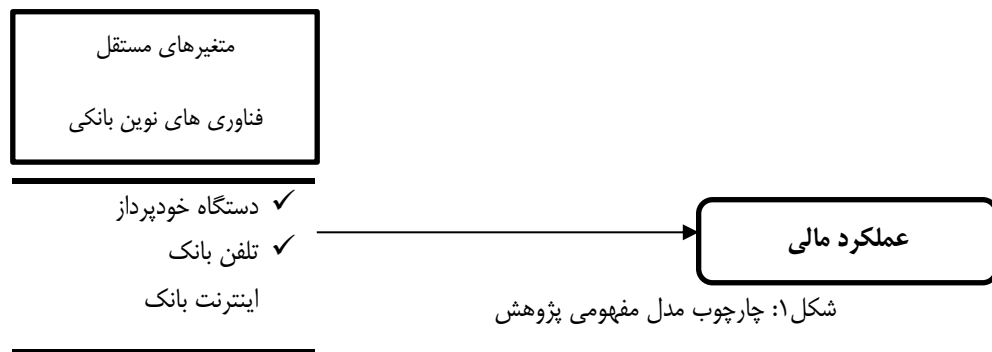
آن را به شدت دشوار نموده است. در ایران نیز در سال‌های اخیر اکثر بانک‌ها و مؤسسات مالی با استفاده از این فناوری توانسته‌اند نگرش و تجهیز دو حوزه درون‌سازمانی (ساختار و نیروی انسانی) و برون‌سازمانی (مشتری) را تحت تأثیر قرار دهند و دستخوش تغییر کنند. در حال حاضر بانک‌ها و مؤسسات با سرعت در خلق و اجرای خدمات نوین؛ گوی سبقت را از یکدیگر می‌ربایند و سعی می‌کنند مشتری مداری را به معنای واقعی کلمه اجرایی کنند. با وجود این نمی‌توان ادعا کرد که دستگاه خودپرداز، بانکداری اینترنتی، بانکداری همراه و... از مزیت‌های رقابتی هستند، زیرا این ابزارها در اختیار اکثر بانک‌ها و مؤسسات قرار دارد. از این رو آنچه باعث مزیت رقابتی سازمان‌ها می‌شود عبارت است از سرعت در ارائه خدمات، هزینه پایین خدمات ارائه شده، تحویل به موقع خدمات به مشتری، کیفیت خدمات ارائه شده. در حوزه درون‌سازمانی نیز هر سازمانی که بتواند حداکثر استفاده را از فناوری ایجاد شده بکند در واقع توانسته از دیگر رقبا در این عرصه پیشی بگیرد، از این رو روش به کارگیری و نحوه استفاده از این ابزارها به همراه آموزش صحیح و رعایت نکات امنیتی را می‌توان یک زیرساخت برای ایجاد مزیت رقابتی آن سازمان دانست. در این عرصه رقابتی بانک‌هایی موفق خواهند بود که نقاط ضعف و کاستی‌ها را با هوشمندی پیدا کنند و از آن‌ها نهایت استفاده را ببرند. به این مفهوم که هر بانکی نیازهای معطل مانده و کمتر مورد توجه قرار گرفته مردم و مشتریان را فراهم کند قطعاً با اقبال و توجه بیشتری مواجه خواهد بود (آندرسون و همکاران، ۲۰۱۶).

### روش تحقیق

تحقیقات علمی بر اساس دو مبنای هدف و روش تقسیم بندی می‌شود (حافظ نیا، ۱۳۸۲). تحقیق حاضر وضع موجود متغیرهای تحقیق و روابط آنها را در صنعت بانکداری مورد مطالعه و بررسی قرار می‌دهد. بنابراین به لحاظ روش در گروه تحقیقات توصیفی قرار می‌گیرد. تحقیقات توصیفی هم جنبه کاربردی دارد و هم جنبه مبنایی؛ در بعد کاربردی از نتایج این تحقیق در تصمیم‌گیری، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی استفاده می‌شود. در بعد بنیادی نیز از این تحقیقات به کشف حقایق و واقعیت‌های جهان خلقت می‌انجامد. با توجه به این موضوع، پژوهش حاضر در گروه تحقیقات توصیفی کاربردی قرار دارد.

### مدل تحقیق

پس از مطالعه پیشینه موضوع در ادبیات داخلی و خارجی که به تفصیل در فصل دوم بیان شد، متغیرهای ظرفیت‌های فناوری نوین بانکی به عنوان متغیرهای اساسی اثرگذار بر عملکرد مالی بانک ملی انتخاب شد. ظرفیت‌های فناوری نوین بانکی شامل (کیفیت دستگاه خودپرداز، تلفن بانک و اینترنت بانک) به عنوان متغیر مستقل پژوهش در نظر گرفته شده است. متغیر وابسته پژوهش نیز عملکرد مالی بانک ملی می‌باشد. با توجه به این توضیحات، مدل مفهومی پژوهش به شکل زیر ترسیم می‌شود.



## فرضیه‌های تحقیق

این پژوهش دارای یک فرضیه اصلی و سه فرضیه فرعی می‌باشد:  
فرضیه اصلی

- بین بهره‌برداری از ظرفیت‌های فناوری نوین بانکی و عملکرد مالی شعب بانک ملی استان قم رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- فرضیه فرعی اول) بین کیفیت دستگاه خودپرداز و عملکرد مالی رابطه وجود دارد.
- فرضیه فرعی دوم) بین کیفیت تلفن بانک و عملکرد مالی رابطه وجود دارد.
- فرضیه فرعی سوم) بین کیفیت اینترنت بانک و عملکرد مالی رابطه وجود دارد.

## متغیر مستقل

### ظرفیت‌های نوین بانکی

با مرور کارهای قبلی مشخص شد که متغیر مستقل تحقیق از عواملی همچون کیفیت خدمات خودپرداز، کیفیت تلفن بانک و کیفیت اینترنت بانک تشکیل می‌شود. در ادامه منظور از هر یک از متغیرها ذکر شده در این پژوهش بیان می‌شود.

### کیفیت دستگاه خودپرداز

به جهت جمع‌آوری اطلاعات لازم و برای سنجش کیفیت دستگاه خودپرداز از مولفه‌های تعداد دستگاه خودپرداز، آسانی استفاده، ایمنی محل و جایگاه دستگاه‌های خودپرداز و میزان در دسترس بودن در اوقات شبانه روز استفاده می‌شود.

### کیفیت تلفن بانک

برای سنجش کیفیت تلفن بانک از مولفه‌های همچون، مطلوبیت موسیقی زمینه، زمان انتظار کوتاه، روشنی پیام‌ها و دستورالعمل‌ها و آپشن‌های خدمات، استفاده کرده‌ایم.

### کیفیت خدمات الکترونیکی

در ادامه برای سنجش متغیر کیفیت خدمات الکترونیکی و به جهت اندازه‌گیری کیفیت اینترنت بانک از مولفه‌های مثل میزان در دسترس بودن اطلاعات، نیازهای اطلاعاتی، آسانی استفاده، امنیت، جذابیت وبسایت، میزان امکان‌پذیری اصلاح عملیات اشتباه و به روز بودن اطلاعات بهره‌مند شده‌ایم.

## متغیر وابسته

### عملکرد مالی

متغیرهای وابسته تحقیق حاضر، عملکرد مالی می‌باشد که در این تحقیق برای سنجش عملکرد مالی بانک ملی شعب شهر قم از پرسش‌نامه استاندارد شده عادل (۱۳۹۲) استفاده خواهد شد. این پرسش‌نامه شاخص‌های سودآوری، ارائه خدمات باکیفیت، رضایت و بهره‌وری بانک را مدنظر قرار می‌دهد. پرسش‌نامه مذکور دارای ۱۱ سؤال می‌باشد که در پژوهش سیدنژاد فهیم و

آقایی (۱۳۸۲) برای تعیین روایی پرسشنامه طرح اولیه پرسشنامه تهیه گردید و پس از استفاده از نظریات استاد راهنما و مشاور، در اختیار تعدادی از صاحب نظران جامعه مورد مطالعه قرار داده شده که در نتیجه مواردی جهت اصلاح پیشنهاد گردید و سرانجام پس از اعمال اصلاحات در پاره‌ای از موارد پرسشنامه نهایی تدوین گردید. متغیرهای وابسته تحقیق حاضر، می‌باشد که در این تحقیق برای سنجش عملکرد مالی بانک ملی شعب استان قم از پرسش‌نامه استاندارد شده استفاده خواهد شد. این پرسش‌نامه شاخص‌های سودآوری، ارائه خدمات باکیفیت، رضایت و بهره‌وری بانک را مدنظر قرار می‌دهد. در جدول ۱ آمارهای مرکزی، پراکندگی و انحراف از قرینگی برای متغیر عملکرد مالی ارائه شده است.

جدول ۱: آمار توصیفی متغیر عملکرد مالی

آماره			متغیر
چولگی	انحراف معیار	میانگین	
-۰,۱۰	۰,۱۷	۴,۵۴	عملکرد مالی

همانطور که مشاهده می‌شود سطح عملکرد مالی برای بانک مورد بررسی، در حد متوسط و متوسط متمایل به زیاد قرار دارد علاوه بر این موضوع با توجه به قدر مطلق میزان چولگی که کمتر از ۰,۵ می‌باشد، جدول بیانگر توزیع نامتقارن و نرمال برای داده‌های عملکرد مالی می‌باشد.

جدول ۲: آزمون One - Sample T Test برای میانگین عملکرد مالی

ارزش مورد بررسی = ۳,۵۴						
اطمینان برای اختلاف میانگین ها ۹۵ درصد						
متغیر	مقدار T	درجه آزادی	سطح اطمینان	اختلاف میانگین	حد پایین	حد بالا
عملکرد مالی	۰,۰۰۲	۳۶۹	۰,۹۹۸	۰,۰۰۰۴۴	-۰,۴۱۳	۰,۴۱۴

نتایج آزمون نشان می‌دهد که با توجه به حد بالا و پایین و میزان Sig، فرض صفر یعنی برابری میانگین عملکرد مالی با مقدار ۳,۵۴ رد نمی‌شود و ادعای برابری میانگین جامعه با این مقدار را نمی‌توان مردود دانست. به عبارت دیگر می‌توان اینگونه بیان نمود که میانگین عملکرد مالی برای جامعه مورد بررسی برابر با ۳,۵۴ می‌باشد.

### تحلیل های دو متغیره

پس از تحلیل های تک متغیره و توصیف ویژگی های جامعه مورد بررسی از نظر متغیرهای پژوهش در قسمت قبلی، اکنون به تحلیل روابط دو به دو متغیرها می‌پردازیم. با توجه به این که مقیاس سنجش متغیر مستقل و وابسته پژوهش حاضر رتبه ای چند ارزشی می‌باشد، برای تحلیل روابط دو به دو آنها، از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می‌شود.

### ضریب همبستگی اسپیرمن

تحلیل همبستگی ابزاری آماری برای تعیین نوع و درجه رابطه بین دو متغیر است. در واقع ضریب همبستگی شدت رابطه و نوع رابطه (مستقیم یا معکوس) را نشان می دهد. این ضریب بین ۱ تا -۱ است و در صورت عدم وجود رابطه بین دو متغیر، برابر صفر می باشد.

جدول ۳: نتایج آزمون همبستگی متغیرهای پژوهش

عملکرد مالی		
۰,۵۳	ضریب همبستگی	ظرفیت فناوری های نوین بانکی
۰,۰۰	(Sig) سطح معنی داری	
۰,۲۴	ضریب همبستگی	کیفیت دستگاه خودپرداز
۰,۰۰	(Sig) سطح معنی داری	
۰,۴۰	ضریب همبستگی	کیفیت تلفن بانک
۰,۰۰	(Sig) سطح معنی داری	
۰,۲۶	ضریب همبستگی	کیفیت اینترنت بانک
۰,۰۰	(Sig) سطح معنی داری	

با توجه به جدول بالا رابطه متغیرهای مستقل با عملکرد مالی (متغیر وابسته) در سطح معنی داری ۵ درصد تایید شده و مشخص می شود که در سطح معنی داری ۵ درصد، ظرفیت فناوری های نوین بانکی با عملکرد مالی رابطه مثبت دارد و شدت همبستگی های آن در جدول فوق مشخص می باشد. به عبارت دیگر می توان گفت در جامعه مورد بررسی ظرفیت فناوری های نوین بانکی با عملکرد مالی بیشتر همراه می باشد.

### تحلیل های چند متغیره

در همبستگی جهت رابطه دو طرفه است و محقق نمی داند که کدام متغیر روی متغیر دیگر تاثیر گذار است. برای فهم جهت رابطه از تحلیل رگرسیون استفاده می شود. علاوه بر این موضوع، تحلیل همبستگی در ارتباط با میزان تغییر در متغیر وابسته وقتی چندین متغیر مستقل به طور همزمان بر آن تاثیر می گذارند، چیزی نمی گوید. در این موقعیت ها تحلیل رگرسیون چندگانه به پژوهشگران کمک می کند تا بدانند چقدر از واریانس متغیر وابسته به وسیله یک مجموعه از پیش بینی کننده ها تبیین شده است.

### نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین بهره برداری از ظرفیت های فناوری نوین بانکی و عملکرد مالی در بانک ملی شعب استان قم شروع شد. در راستای این هدف عوامل موثر بر بهره برداری از ظرفیت های فناوری نوین بانکی مهم در صنعت بانکداری مورد بررسی قرار گرفت. در همین راستا با مطالعه پیشینه مرتبط در ادبیات داخلی و خارجی متغیرهای کیفیت دستگاه خودپرداز، کیفیت تلفن بانک و کیفیت اینترنت بانک به عنوان عامل تشکیل دهنده ظرفیت های فناوری نوین بانکی مورد شناسایی قرار گرفتند. با توجه به متغیرهای انتخاب شده، فرضیه پژوهش در قالب یک فرضیه اصلی و سه فرضیه فرعی تدوین گردید. فرضیات پژوهش مطابق آنچه در مطالب زیر ارائه شده تدوین گردید:

بین بهره برداری از ظرفیت های فناوری نوین بانکی و عملکرد مالی شعب بانک ملی استان قم رابطه معنی داری وجود دارد.

- ۱- بین کیفیت دستگاه خودپرداز و عملکرد مالی شعب بانک ملی استان قم رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۲- بین کیفیت تلفن بانک و عملکرد مالی شعب بانک ملی استان قم رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۳- بین کیفیت اینترنت بانک و عملکرد مالی شعب بانک ملی استان قم رابطه معنی داری وجود دارد.

به منظور گردآوری داده‌ها برای آزمون فرضیه‌های پژوهش، پرسشنامه حاوی ۲۵ سوال طراحی شد. تعداد پرسشنامه‌های پخش شده ۸۰۰ پرسش نامه از طریق ارائه مستقیم به بانک‌ها بود که در نهایت تعداد ۳۷۰ پرسشنامه تکمیل شده قابل استفاده برگشت داده شد. تحلیل داده‌های گردآوری شده طی سه مرحله انجام شد. در مرحله اول ویژگی‌های جامعه مورد بررسی از نظر هر یک از متغیرهای پژوهش با استفاده از تحلیل‌های تک متغیره و محاسبه شاخص‌های مرکزی، پراکندگی و انحراف از قرینگی بررسی شد. در ادامه روابط دو به دو متغیرها با استفاده از تحلیل‌های دو متغیره آزمون شد و در نهایت جهت تعیین اعتبار کلیه مدل تحقیق و آزمون فرضیات رگرسیون چندگانه مورد استفاده قرار گرفت. در ادامه به مهمترین یافته‌های پژوهش بر مبنای تحلیل‌های انجام گرفته اشاره می‌شود.

فرضیه فرعی اول) بین کیفیت دستگاه خودپرداز و عملکرد مالی رابطه وجود دارد.

مقدار آماره آزمون مربوط به این متغیر، در تحلیل‌های رگرسیون مرحله دوم برابر با ۲,۰۸ که در سطح معناداری ۵ درصد از لحاظ آماری قابل تایید است. بنابراین کیفیت دستگاه خودپرداز بر عملکرد مالی بانک تاثیر داشته و با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که با افزایش ۲,۰۸ واحد در میزان کیفیت دستگاه خودپرداز، میزان عملکرد مالی بانک یک واحد افزایش می‌یابد. استدلال صورت گرفته در مورد ظرفیت‌های نوین بانکی در مورد کیفیت دستگاه خودپرداز نیز صادق است. بدین ترتیب با افزایش کیفیت دستگاه خودپرداز، رضایت مشتریان بیشتر جلب شده و با ایجاد یک ذهنیت مثبت نسبت به بانک ارائه دهنده خدمات الکترونیک، می‌تواند در جذب مشتریان بالقوه و کسب درآمد از این کانال و بهبود عملکرد مالی موثر باشد.

فرضیه فرعی دوم) بین کیفیت تلفن بانک و عملکرد مالی رابطه وجود دارد.

مقدار آماره آزمون مربوط به این متغیر، در تحلیل‌های رگرسیون برابر است با ۱,۵۱، که در سطح معنی داری ۵ درصد، از لحاظ آماری قابل تایید می‌باشد. بنابراین این فرضیه که بین کیفیت تلفن بانک و عملکرد مالی رابطه وجود دارد، قابل تایید می‌باشد.

در توضیح نتایج به دست آمده، بیان این استدلال دور از واقعیت نمی‌نماید که علت این امر در متداول بودن استفاده از این فناوری برای آگاهی و کسب اطلاعات از حساب‌های بانکی مانند آگاهی از آخرین گردش حساب و تسریع در روند اطمینان بخشی و کسب اطلاع از وضعیت نقدینگی می‌باشد. که سرعت در انجام معاملات مربوط به مشتریان را موجب شده و رضایت مندی مشتریان و سودآوری بانک‌ها را به دنبال خواهد داشت و افزایش خدمات به وسیله تلفن بانک می‌تواند کمک بیشتری در بهبود عملکرد مالی بانک‌ها را به ارمغان بیاورد.

فرضیه فرعی سوم) بین کیفیت اینترنت بانک و عملکرد مالی رابطه وجود دارد.

با توجه به مقدار آماره، و تایید آن در سطح معنی داری ۵ درصد فرضیه فوق تایید می‌گردد. به عبارت دیگر با افزایش کیفیت اینترنت بانک میزان عملکرد مالی بانک‌ها نیز افزایش می‌یابد. بنابراین با توجه به مثبت بودن این تاثیر، با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان ادعا نمود که با افزایش ۱,۲۶ واحدی در میزان کیفیت اینترنت بانک شاهد افزایش یک واحدی در عملکرد مالی بانک خواهیم بود.

امروزه تجارت و کسب و کار اینترنتی بانک رونق بسیار یافته و توانسته با توجه به مشتریان بالقوه در ارتقای عملکرد مالی موسسات مختلف موثر واقع شود. انجام امور بانکی و تعاملات مالی نیز به عنوان یکی از اجزای این تجارت اینترنتی می باشد و موسسات مالی و اعتباری با بهره گیری از این فناوری برای امور مختلف در جهت بهبود عملکرد مالی تلاش می نمایند.

### پیشنهادهای ناشی از یافته های پژوهش

سرمایه گذاری بیشتر به جهت ارتقاء سطح ظرفیت های نوین بانکی ایجاد زیرساخت ها و بسترهای مناسب به جهت ارتقاء سطح ظرفیت های نوین بانکی توسط بانک تدوین قوانین و مقررات لازم در ارتباط با خدمات الکترونیک اجرای برنامه های مقتضی در راستای کسب و افزایش رضایت مشتریان توسط بانک اطلاع رسانی دقیق و همگانی در ارتباط با ظرفیت های نوین بانکی توسط بانک افزایش تعداد دستگاه های خودپرداز و توجه به کارکرد مناسب آنها توسط بانک ایجاد بستر مناسب توسط بانک برای ارتقاء سطح معاملات اینترنتی و انجام برنامه تبلیغی به جهت جلب مود مردم به این نوع تعاملات

### پیشنهادهایی برای پژوهش های آتی

برخی از موضوعات مهمی که در تحقیقات آتی می توانند بررسی شوند، به شرح زیر است:  
در تحقیق حاضر به موضوع رابطه بین ظرفیت های نوین بانکی و عملکرد مالی پرداخته شد، اما همانطور که در پیشینه تحقیق نیز اشاره شده است، در ارتباط با بهبود عملکرد مالی مولفه های دیگری نیز وجود دارد که بررسی ارتباط این متغیرها با عملکرد مالی در تحقیقات آتی پیشنهاد می شود.  
در ارتباط با مولفه های ظرفیت های نوین بانکی نیز متغیرهای بسیاری وجود دارد که در پژوهش حاضر تنها به بررسی سه متغیر از آنها اقدام شد، انتخاب سایر متغیرها مرتبط با ظرفیت های نوین بانکی و بررسی ارتباط آن با عملکرد مالی نیز می تواند به عنوان موضوع پژوهش های آتی مطرح باشد.

### منابع

- ✓ حافظ نیا، محمدرضا، (۱۳۹۵)، مقدمه بر روش تحقیق در علوم انسانی، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی (سمت).
- ✓ مهدی، عادل، و همکاران، (۱۳۹۳)، آمار و کاربرد آن در مدیریت، تهران، انتشارات سمت سری چاپ ۵.
- ✓ سیدنژاد فهیم، سیدجواد، آقایی، محمد علی، (۱۳۸۲)، نقش استقرار در سودآوری شرکت ها، ماهنامه بورس، شماره ۳۹، صص ۴۹-۵۵.
- ✓ A.M.&Bloemhof-Ruwaard,j.&wynstra,F.(2014),”The Impact Of Supply Chain-Related Factors on Environmental Performance of Manufacturing Firms in Turkey”, Paper presented at the 18th IPSERA confarence.
- ✓ Aldrich, Howard . (2015), “Organizational Boundaries and interorganizational Confilict”.Human Relation/24.
- ✓ Davis, Blake, (2016), “Determinats of employment externalization” administration Sciences,38.



- ✓ Anderson, J.C., Mouris, D.W. (2016), “ Structural equation Modeling in Practice: a review and recommended two-step approach”, *psychological Bulletin*, vol. 103, no. 3, pp.411-423.
- ✓ Armstrong, M. & Baron, A. (2014), “Managing performance : Performance Management in action”, Chartered Institute of personnel and Development.
- ✓ Atuahene-Gima, K. (2014), “Resolving the Capability-rigidity paradox in new product innovation” , *Journal of Marketing*, vol. 69 , no . 4 ,pp, 61-83 .
- ✓ Augier, M. & Teece, D.J. (2015), “Dynamic capabilities and multinational enterprise: penrosean insights and omissions” , *Management international Review*, ol. 47, no. 2, pp. 175-192.
- ✓ Barely, S.R.(2015), “ Technology as an Ocassion for Structuring: Evidence Form observations of CT Scanners and the social order of Radiology Departments” , *Administrative Science Quarterly*, vol. 31, pp. 708-808.
- ✓ Barney, J.(2013), “Firm resourses and sustained competitive Advantage”, *Journal of Management* , vol. 17, pp, 99-120.

