



بررسی جامعه شناختی تأثیر سرمایه اجتماعی بر بانکداری الکترونیک (مورد مطالعه: بانک‌های انصار شهر کرمان)

کمال جوانمرد^{۱*}، کامبیز غفاری^۲، آزاده موسوی^۳

چکیده	اطلاعات مقاله
<p>پژوهش حاضر با رویکرد جامعه شناختی و هدف بررسی زمینه‌های اجتماعی تأثیر سرمایه اجتماعی بر اجرای بانکداری الکترونیک در بانک انصار در سال ۱۴۰۰ شهر کرمان صورت گرفته است. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است که به صورت مقطعی در سال ۱۴۰۰ در بین کارمندان بانک انصار کرمان شهر کرمان انجام گرفت. جامعه آماری این پژوهش ۱۹۰ کارمند بانک‌های انصار شهر کرمان بود که از این تعداد ۱۲۰ نفر به صورت تصادفی ساده و طبق جدول مورگان برای حجم نمونه انتخاب شدند. به منظور گردآوری داده‌ها از دو پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) و پرسشنامه اجرای بانکداری الکترونیک استفاده گردید. پایایی پرسشنامه سرمایه اجتماعی ۰/۹۱ و پایایی پرسشنامه اجرای بانکداری الکترونیک ۰/۷۲ و روایی صوری و محتوایی این پرسشنامه توسط اساتید و صاحب نظران تأیید شد. روش تجزیه و تحلیل‌های آماری از نرم‌افزار کامپیوتر SPSS ۲۲ و از روش‌های آماری ضریب پیرسون و رگرسیون خطی استفاده شده است. سطح معنی‌داری آزمون $\alpha = 0/05$ می‌باشد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد میان سرمایه اجتماعی با اجرای بانکداری الکترونیک در بانک انصار کرمان رابطه معنی‌داری وجود دارد و متغیرهای وارد شده در مدل ۵۴ درصد واریانس متغیر وابسته (ملاک) را تبیین می‌کند. از میان مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی بیشترین نقش در پیش بینی متغیر ملاک مؤلفه بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی داشته است و مؤلفه بعد ساختاری کمترین نقش را دارد.</p>	<p>نوع مقاله: مقاله پژوهشی</p> <p>تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۱۵</p> <p>تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۲/۰۸</p>
سرمایه اجتماعی، بانکداری الکترونیک، بانک انصار، بعد رابطه‌ای، بعد شناختی	کلیدواژه‌ها

ناشر: دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس

ایمیل: javanmardkamal@yahoo.com

* نویسنده مسئول: کمال جوانمرد

۱- گروه روانشناسی، واحد شهر قدس، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول) javanmardkamal@yahoo.com

۲- دانش آموخته رشته جامعه‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی کرمان. کرمان، ایران.

۳- دانش آموخته دکتری جامعه‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان. اصفهان، ایران.

مقدمه

توسعه‌ی شگفت‌انگیز فناوری اطلاعات و گسترش آن به بازارهای پولی و بانکی جهان، علاوه بر تسهیل امور مشتریان بانک‌ها، روش‌های جاری بانکداری را متحول ساخته است. امروزه قضاوت مشتری در امور بانکی بر اساس میزان توانمندی بانک در کمک به حل معضلات و توسعه‌ی تجارت استوار است. امنیت، سرعت تراکنش، دوستی، با مصرف‌کننده و راحتی، سهولت استفاده، اعتماد و مسائل مربوط به حریم خصوصی از مهم‌ترین عوامل در انتخاب بانک از سوی مشتری است (سیلوی لافرت و همکاران^۱: ۲۰۰۵). از این رو پذیرش بانک داری آنلاین در بیشتر کشورهای جهان رو به افزایش بوده؛ به گونه‌ای که میزان ارتباط‌های بانکداری، الکترونیک در کشورهای پیشرو از پنجاه درصد گذشته است (ترو پیکارنن و همکاران^۲: ۲۰۰۴: ۲۲۶)

در نظام بانکی، انجام سریع امور و عدم اتلاف زمان به‌عنوان مهم‌ترین عنصر موفقیت در رقابت بانک‌ها محسوب می‌شود و مشتریان به‌عنوان رکن اصلی تعیین‌کننده‌ی این رقابت، ارزش بسیار زیادی برای فناوری و سرعت و در درجه‌ی بعدی تخصص فنی بانک‌ها قائل هستند. در بانکداری نوین، تشریح خدمات بانک و خصوصاً خدمات بانکداری الکترونیک الزامی است و از این رو بانک‌ها برای کارآمد شدن نیاز به کسب اطلاعات کافی از مشتری، درک علائق و خواسته‌ها و توسعه‌ی روابط با او هستند (آماده، ۱۳۸۸: ۱۵)

یکی از عواملی که به‌تازگی در امور اقتصادی و عملکرد بنگاه‌های اقتصادی مانند بانک‌ها مطرح شده است سرمایه اجتماعی است سرمایه اجتماعی را ماده خام جامعه مدنی دانسته‌اند. این سرمایه از تعامل‌های هرروزه بین افراد به وجود می‌آید. این سرمایه، به‌تنهایی در فرد یا ساختار اجتماعی نهفته نیست، بلکه در فضای تعامل‌های بین افراد وجود دارد (شرفیان ثانی: ۱۳۸۰: ۷) پوتنام^۳ (۱۹۹۵) سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از خصایص و مفاهیم از سازمان اجتماعی مانند اعتماد، هنجارها و شبکه که می‌تواند کارایی سازمان را تسهیل کنند، معرفی کرده است. رویکرد سازمانی جنبه‌های مختلف سرمایه اجتماعی را در سه طبقه جای می‌دهند: ساختاری، رابطه‌ای و شناختی، استفاده شد. عنصر ساختاری سرمایه اجتماعی اشاره به الگوی کلی تماس‌های بین افراد دارد یعنی، شما به چه کسانی و چگونه دسترسی دارید. مهم‌ترین جنبه‌های این عنصر عبارت‌اند از: روابط شبکه‌ای بین افراد، پیکربندی شبکه‌ای و سازمان مناسب. روابط شبکه‌ای: پیشنهاد اصلی تئوری سرمایه اجتماعی این است که روابط شبکه‌ای امکان دسترسی به منابع (مثل دانش) را فراهم می‌سازند. روابط اجتماعی، ایجادکننده کانال‌های اطلاعاتی هستند که میزان زمان و سرمایه‌گذاری موردنیاز برای گردآوری اطلاعات را کاهش می‌دهند. پیکربندی روابط شبکه‌ای: پیکربندی کلی روابط شبکه‌ای یک جنبه مهم سرمایه اجتماعی را شکل می‌دهد که می‌تواند بر توسعه سرمایه فکری تأثیر بگذارد. برای مثال، سه ویژگی ساختار شبکه: تراکم، پیوند، و سلسله‌مراتب همگی از طریق تأثیر بر میزان تماس یا قابلیت دسترسی اعضاء شبکه باعث انعطاف‌پذیری و سهولت تبادل اطلاعات می‌شوند. برت بحث می‌کند شبکه پراکنده، با تعداد تماس‌های بسیار کم، فراهم‌کننده مزایای اطلاعاتی بیشتری است. شبکه متراکم، از این جهت که فراهم‌کننده اطلاعات متنوع کمتر با همان هزینه شبکه پراکنده است، شبکه‌ای ناکارا است. هم‌چنین، هانسن پی برده است که پیوندهای ضعیف مانع انتقال دانش می‌شوند. سازمان مناسب: سرمایه اجتماعی ایجادشده، از جمله روابط و پیوندها، هنجارها و اعتماد در یک محیط خاص، اغلب می‌تواند از یک محیط اجتماعی به محیط اجتماعی دیگری انتقال داده شود و بدین ترتیب بر الگوهای تبادل اجتماعی تأثیر گذارد. سازمان‌های اجتماعی مناسب می‌توانند یک شبکه بالقوه دسترسی به افراد و منابعشان از جمله اطلاعات و دانش را فراهم کنند و از طریق ابعاد شناختی و رابطه‌ای سرمایه اجتماعی ممکن است انگیزش و قابلیت را برای تبادل تضمین کنند. لیکن، این سازمان‌ها هم‌چنین ممکن است مانع این تبادل شوند. تحقیق نشان می‌دهد چگونه فعالیت‌های جاری سازمانی ممکن است گروه‌های سازمانی را به‌عوض هماهنگ ساختن، از همدیگر جدا سازند، یا به‌عوض قادر ساختن به یادگیری و ایجاد سرمایه فکری، آن‌ها را محدود سازند (بوعذار، ۱۳۹۰، ۴۶-۴۴) عنصر شناختی سرمایه اجتماعی اشاره به منابعی دارد که فراهم‌کننده

^۱ Sylvie Laforet et al

^۲ Tero Pikkarainen et al

^۳ Putnam

مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها است. مهم‌ترین جنبه‌های این بعد عبارت‌اند از زبان و کدهای مشترک، و حکایات مشترک. زبان و کدهای مشترک: به دلایل مختلفی زبان مشترک بر شرایط ترکیب و تبادل دانش تأثیر می‌گذارد. اول اینکه، زبان کارکرد مستقیم و مهمی در روابط اجتماعی دارد، چراکه ابزاری است که از طریق آن افراد با یکدیگر بحث می‌کنند، اطلاعات را مبادله می‌کنند، از یکدیگر سؤال می‌پرسند، و در جامعه امور تجاری انجام می‌دهند. دوم اینکه، زبان بر ادراکاتمان تأثیر می‌گذارد. کدها هم‌چنین یک چارچوب مرجع برای مشاهده و تفسیرمان از محیط فراهم می‌کنند. سوم اینکه، زبان مشترک قابلیت ترکیب اطلاعات را افزایش می‌دهد. حکایات مشترک: علاوه بر زبان و کدهای مشترک، محققان نیز معتقدند اسطوره‌ها، داستان‌ها و استعاره‌ها ابزارهای قدرتمندی در اجتماعات برای ایجاد، تبادل، و نگهداری مجموعه‌های غنی معانی فراهم می‌کنند. آرن نشان می‌دهد چگونه حکایات تبادل تجربه پنهان را در بین متخصصان تسهیل می‌کند. بنابراین، ظهور حکایات‌های مشترک در یک اجتماع باعث خلق و انتقال تفسیرهای جدیدی از رویدادها شده و ترکیب اشکال مختلف دانش، که عموماً به صورت پنهان هستند، را تسهیل می‌کند (بیدختی، ۱۳۸۸: ۳۶). عنصر رابطه‌ای سرمایه اجتماعی توصیف کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به خاطر سابقه تعاملاتشان برقرار می‌کنند. مهم‌ترین جنبه‌های این بعد از سرمایه اجتماعی عبارتند از: اعتماد، هنجارها، الزامات و انتظارات و هویت (قلیچ لی و مشبکی، ۱۳۸۵، ۱۲۸). لویسکی و بیونک در تحقیقشان نشان می‌دهند که هویت گروهی چشمگیر نه تنها ممکن است فرصت‌های تبادل اطلاعات را افزایش دهد، بلکه هم‌چنین ممکن است فراوانی واقعی همکاری را بین اعضاء افزایش دهد. در مقابل، جایی که گروه‌ها دارای هویت‌های متمایز و مغایر هم هستند، ممکن است موانع عمده‌ای را در برابر تسهیم اطلاعات، یادگیری و ایجاد دانش به وجود آورند (کرامر^۱، ۱۹۹۶: ۳۹۴).

چنانچه طبائی و همکاران (۱۳۹۹) ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی در شعب بانک‌های سپه استان فارس پیش‌بینی کننده مثبت و معنی دار ابعاد نوآوری سازمانی در شعب بانک‌های سپه استان فارس است. محمدی و همکاران (۱۳۹۸) سرمایه اجتماعی مدیران تأثیر مثبت و معنی‌داری بر معیارهای عملکرد مالی شامل نرخ متوسط دارایی‌ها، نسبت به سایر درآمدهای عملیاتی به کل دارایی‌های بانک و سود خالص عملیاتی دارد. صابری و همکار (۱۳۹۵) دستیابی و حفظ موقعیت مسلط در بازار، در گستره وسیع انواع صنایع مختلف به دلیل رشد رقابت از یک‌سو و افزایش انتظارات مشتریان از سوی دیگر به‌گونه‌ای افزایش‌دهنده دشوار شده است. از این رو پس از سال‌ها تجربه، دنیا به این نتیجه رسیده است که اگر سازمانی بخواهد در امور کاری و اقتصادی خود پیشتاز و در عرضه رقابت عقب نماند، باید از نیروی انسانی متخصص، خلاق و باانگیزه بالا برخوردار باشد. امروزه با بروز تحولات سریع محیطی در عرصه‌ی سازمان‌ها نظیر استفاده از بانکداری الکترونیکی و شبکه‌های جهانی که موجب سهولت جریان اطلاعات در سطوح مختلف سازمانی است ما در عصری انقلابی زندگی می‌کنیم که این انقلاب با رشد ابزارهای بانکداری الکترونیکی شدت بیشتری یافته است به‌طور کلی میزان سرمایه اجتماعی در هر گروه یا جامعه‌ای نشان‌دهنده میزان اعتماد افراد به یکدیگر است از این رو شناسایی عوامل مؤثر در تقویت یا تضعیف سرمایه اجتماعی اهمیت بسزایی دارد. یکی از نکاتی که تذکر آن ضروری می‌نماید رابطه بین سرمایه اجتماعی و سرمایه انسانی است سرمایه انسانی بر تک‌تک افراد یک جامعه تأکید دارد حال آنکه سرمایه اجتماعی حاصل روابط بین افراد جامعه و شبکه‌هایی است که شکل می‌دهند. لای کائومای فونگ‌اوه‌مکار^۲ (۲۰۲۰) چنین بیان می‌کند که سرمایه اجتماعی بر بانک داری تجاری اثرگذار است. برنداواورولی^۳ (۲۰۱۹) بیان می‌کنند که رابطه مثبت و معناداری بین توسعه سرمایه اجتماعی و نوآوری سازمانی وجود دارد. در واقع وجود شبکه‌ها و روابط انتقال دانش و اطلاعات را تقویت کرده و موجب بروز نوآوری و خلاقیت در کارکنان می‌گردد. بنابراین با توسعه سرمایه اجتماعی می‌توان شرایط را برای افزایش نوآوری در تولید، فرایند و بازاریابی فراهم آورد. عسکریان و همکاران (۱۴۰۰) یکی از عوامل پذیرش بانکداری الکترونیک را عوامل اجتماعی می‌دانند. چان و همکاران^۴ (۲۰۱۹) نقش تعدیل‌کننده سرمایه اجتماعی

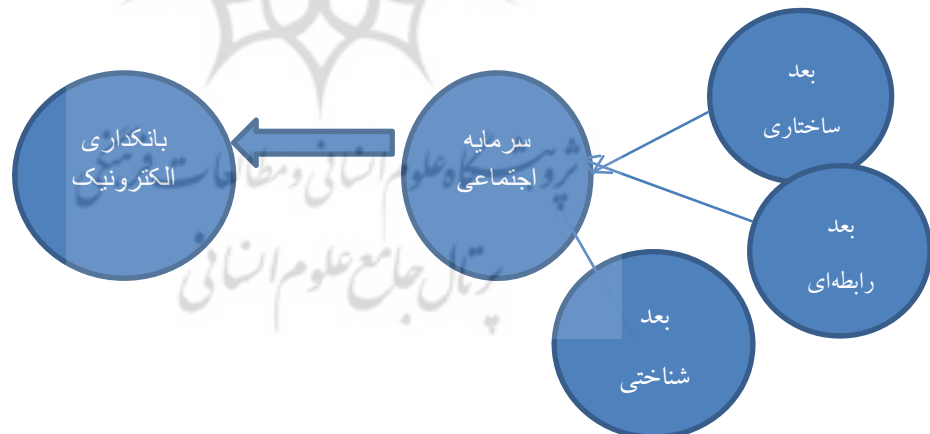
¹ cramer

² Lai Cao Mai Phuonga and Vu Cam Nhung

³ Brenda & Olori

⁴ Chun Kwong Chan, Yulin Fang, Huifang L

چنین بیان می‌کنند که در میان ابعاد سرمایه اجتماعی، سرمایه شناختی به‌طور قابل توجهی رابطه بین کار آیی کسب اطلاعات و پذیرش را تضعیف می‌کند، درحالی‌که سرمایه رابطه‌های رابطه بین اعتماد و پذیرش را افزایش می‌دهد. و به این دلیل که بانکها معمولاً درگیر تعامل با مشتریان خود بوده و عنصر اعتماد در این بین بسیار حائز اهمیت است و از طرفی تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات نیز برای توسعه تولیدات و خدمات نوین، در بانک نقشی اساسی را ایفا می‌نماید، بنابراین سرمایه اجتماعی در این سازمانها بسیار مورد توجه است. ضمن آنکه برای توسعه تجارت الکترونیک در کشور و نیز ورود به بازارهای جهانی و عضویت در سازمان‌هایی نظیر سازمان تجارت جهانی، داشتن نظام بانکی کارآمد از الزامات اساسی به شمار می‌رود. از سوی دیگر براساس آمار بانک مرکزی، بیش از ۷ میلیارد و ۱۱۰ میلیون قطعه اسکناس در ایران مورد استفاده قرار می‌گیرد که از این نظر ایران جایگاه اول را در دنیا در اختیار دارد از سویی عمر متوسط هر اسکناس ۳/۵ سال است که برای امحای به موقع آن باید هر ساله یک میلیارد و ۴۰۰ میلیون قطعه اسکناس از رده خارج شود که در حال حاضر تنها ظرفیت تولید ۷۰۰ میلیون قطعه وجود دارد (محمدی و همکاران، ۱۳۹۸: ۳۵). استقرار بانک داری الکترونیک علاوه بر ارتقای سطح کیفی خدمات، ۶۰ تا ۷۰ درصد هزینه‌های بانکها را کاهش می‌دهد و می‌تواند با برقراری ارتباط سریع با تمام مخاطبان و ارائه‌ی خدمات مبتنی بر نیازهای فرد - فرد آنان، تحول همه جانبه در نظام بانکی ایجاد کند و برای اینکه این نظام الکترونیک بتواند در کشور به طور همه گیری در اختیار افراد قرار گیرد نقش کارکنان و نیروی انسانی بانکها حائز اهمیت است. چرا که در هر زمانی نیروی انسانی نقش کلیدی در ایجاد تحول و دگرگونی ایجاد می‌کند در نظام بانکداری که یکی از سازمانهایی است که نقش اعتماد و مشارکت افراد جامعه را نیاز دارد توسعه و بررسی این آیتها می‌تواند به بهبود نظام اداری و سازمانی آن کمک شایانی نماید. با توجه به اینکه بانکداری الکترونیک یک نوع از بانکداری است که می‌توان گفت نسبت به سایر کشورها نوپا است اهمیت اعتماد و مشارکت افراد را نیاز دارد بیشتر است. سرمایه اجتماعی به عنوان مؤلفه ایی که می‌تواند در کنار بانکداری بیاید و کمک کنند باشد لذا با توجه به توضیحات ارائه شده مسئله اساسی در این پژوهش این است که آیا سرمایه اجتماعی (ابعاد ساختار، ارتباطی، شناختی) بر بانکداری الکترونیک تأثیر دارد و آیا می‌تواند پیش بینی کننده تغییراتی در بانکداری الکترونیک گردد؟



شکل شماره ۱- مدل مفهومی تحقیق (یافته‌های تحقیق)

روش تحقیق:

هدف از تحقیق حاضر توسعه دانش کاربردی در یک زمینه دانش خاص است و به قصد کاربرد نتایج یافته‌ها برای حل مشکلات خاص درون سازمان انجام می‌شود، بنابراین تحقیق حاضر از لحاظ هدف، تحقیق کاربردی و از نظر روش، تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است که به شیوه تحقیقات میدانی به جمع‌آوری داده‌ها پرداخته می‌شود. جامعه آماری ۱۹۰ نفر کارکنان بانکهای انصار شهر کرمان است. با توجه به جدول مورگان از ۱۹۰ نفر کارکنان بانکهای انصار شهر کرمان تعداد ۱۲۰ نفر حجم نمونه انتخاب شد با توجه به موضوع و جامعه آماری روش نمونه گیری، نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شد.

ابزار تحقیق پرسشنامه بود که بدین شرح است (الف) پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) دارای ۳ بعد ساختاری، ارتباطی و شناختی می‌باشد که هفت خرده مقیاس شبکه‌ها، اعتماد، همکاری، فهم متقابل، روابط، ارزش‌ها، تعهد را مورد بررسی قرار می‌دهد و در ۲۸ گویه تنظیم شده و بر اساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت (خیلی موافقم= ۵، موافقم= ۴، نظری ندارم= ۳، مخالفم= ۲ و خیلی مخالفم= ۱) ساخته شده است. ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۶) با رویکرد سازمانی جنبه‌های مختلف سرمایه اجتماعی را در سه بعد جای می‌دهند: ساختاری، ارتباطی (مشتری)، شناختی روایی و پایایی پرسشنامه سرمایه اجتماعی: آلفای کرونباخ گرفته شده ۰/۹۳ می‌باشد. همچنین اونق (۱۳۸۴) در مطالعه‌ای ضریب "آلفای کرونباخ" پرسشنامه را برای هر سه هد ۰/۹۱ به دست آورده است و روایی آن را تأیید کرده. (ب) پرسشنامه اجرای بانکداری الکترونیک: محقق ساخته است که مؤلفه‌های اجرای بانکداری الکترونیک را می‌سنجد و دارای ۵۸ سؤال است که اجرای بانک داری الکترونیک را می‌سنجد. روایی و پایایی پرسشنامه اجرای بانکداری الکترونیک در بین ۳۰ نفر جهت سنجش "آلفا کرونباخ" توزیع شد و میزان آلفا به دست آمده ۰/۷۲۰ بود. همچنین روایی آن روایی صوری و محتوایی توسط اساتید و صاحب نظران تأیید گردید به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها در این تحقیق از دو دسته آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. آمار توصیفی جهت توصیف ویژگی‌های حجم نمونه مورد استفاده قرار گرفت که شامل تنظیم جداول فراوانی و درصد، ترسیم نمودار و محاسبه شاخصه‌های آماری متغیرهای مورد نظر می‌باشد. برای بررسی فرضیات به دلیل نرمال بودن متغیرهای مورد مطالعه آزمون از همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار spss ویراست ۲۲ استفاده شد.

یافته‌های تحقیق:

یافته‌های تحقیق براساس آمار توصیفی و استنباطی در دو بخش آمده که به شرح زیر است

الف) آمار توصیفی

براساس جدول ۱ - از ۱۲۰ نفر پاسخگویان بیشترین فراوانی مربوط به گروه سنی ۳۱-۴۰ سال با تعداد ۴۷ نفر معادل ۳۹/۲ درصد در قرار دارند و کمترین فراوانی مربوط به گروه سنی ۵۱ سال به بالا معادل ۲۹/۲ درصد گزارش شد. براساس از ۱۲۰ نفر پاسخگویان بیشترین فراوانی مربوط به سابقه کاری ۲۰-۱۱ سال با تعداد ۴۷ نفر معادل ۳۹/۲ درصد است و کمترین فراوانی با تعداد ۲۰ نفر معادل ۱۶/۷ درصد سابقه کاری ۱-۵ سال گزارش کرده‌اند.

جدول ۱. صفات توصیفی پاسخگویان (یافته‌های تحقیق)

درصد تجمعی	درصد فراوانی	فراوانی	سن
21.7	۲۱/۷	26	20-30 سال
60.8	۳۹/۲	47	31-40 سال
90.0	۲۹/۲	35	41_50 سال
100.0	10.0	12	51 سال به بالا
	100.0	120	کل
درصد تجمعی	درصد فراوانی	فراوانی	سابقه کار
16.7	۱۶/۷	20	1-5 سال
41.7	۲۵/۰	30	6_10 سال
80.8	۳۹/۲	47	11-20 سال
100.0	۱۹/۲	23	21_30 سال
	100.0	120	کل

ب) آمار استنباطی:

اولین گام در آمار استنباطی نرمال بوده داده‌ها انجام شد.

آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها

در این پژوهش از تکنیک کولموگوروف-اسمیرنوف برای تعیین نرمال بودن توزیع داده‌ها استفاده شده است.

جدول ۲. نتایج آزمون نرمال بودن داده‌ها (یافته‌های تحقیق)

وضعیت	مقدار کولموگوروف-اسمیرنوف	متغیر
نرمال	۰/۵۳۱	سرمایه اجتماعی
نرمال	۱/۶۳۰	اجرای بانکداری الکترونیک

همان‌طور که در جدول ۲- نمایش داده شده است در تمامی موارد مقدار معناداری بزرگتر از ۰/۰۵ به دست آمده است. بنابراین دلیلی برای رد فرض صفر مبتنی بر نرمال بودن داده‌ها وجود ندارد به عبارت دیگر توزیع داده‌های تحقیق نرمال بوده و می‌توان آزمون‌های پارامتریک را اجرا کرد.

بررسی فرضیات تحقیق

به نظر می‌رسد بین سرمایه اجتماعی با اجرای بانکداری الکترونیک در بانک انصار کرمان رابطه معنی داری وجود دارد. با توجه به نتایج به دست آمده از جدول ۳ می‌توان بیان کرد که سطح معنی داری ۰/۰۵ است فرضیه H1 تأیید شده و می‌توان گفت بین سرمایه اجتماعی با اجرای بانکداری الکترونیک رابطه معنی داری وجود دارد. ضریب همبستگی پیرسون ۰/۶۲۱ می‌باشد که رابطه از نوع مستقیم و قوی است.

جدول ۳. جدول همبستگی پیرسون بین سرمایه اجتماعی با اجرای بانکداری الکترونیک (یافته‌های تحقیق)

متغیر ملاک	متغیر پیش بین	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری
اجرای بانکداری الکترونیک	سرمایه اجتماعی	۰/۶۲۱	۰/۰۰۰

به نظر می‌رسد بین بعد ساختار سرمایه اجتماعی با بانکداری الکترونیک در بانک انصار کرمان رابطه معنی داری وجود دارد. با توجه به نتایج به دست آمده از جدول ۴ می‌توان بیان کرد که سطح معنی داری ۰/۰۵ است فرضیه H1 تأیید شده و می‌توان گفت بین بعد ساختار سرمایه اجتماعی با اجرای بانکداری الکترونیک رابطه معنی داری وجود دارد. ضریب همبستگی پیرسون ۰/۴۳۶ می‌باشد که رابطه از نوع مستقیم است.

جدول ۴. جدول همبستگی پیرسون بین بعد ساختار سرمایه اجتماعی و اجرای بانکداری الکترونیک (یافته‌های تحقیق)

متغیر ملاک	متغیر پیش بین	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری
اجرای بانکداری الکترونیک	بعد ساختار سرمایه اجتماعی	۰/۴۳۶	۰/۰۰۰

به نظر می‌رسد بین بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی با بانکداری الکترونیک در بانک انصار کرمان رابطه معنی داری وجود دارد.

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول ۵ می‌توان بیان کرد که سطح معنی داری ۰/۰۵ است فرضیه H1 تأیید شده و می‌توان گفت بین بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی با اجرای بانکداری الکترونیک رابطه معنی داری وجود دارد. ضریب همبستگی پیرسون ۰/۷۱۲ می‌باشد که رابطه از نوع مستقیم و قوی است.

جدول ۵. جدول همبستگی پیرسون بین بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی و اجرای بانکداری الکترونیک (یافته‌های تحقیق)

متغیر ملاک	متغیر پیش بین	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری
اجرای بانکداری الکترونیک	بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی	۰/۷۱۲	۰/۰۰۰

به نظر می‌رسد بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی با بانکداری الکترونیک در بانک انصار کرمان رابطه معنی داری وجود دارد. با توجه به نتایج به دست آمده از جدول ۶ می‌توان بیان کرد که سطح معنی داری ۰/۰۵ است فرضیه H1 تأیید شده و می‌توان گفت بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی با اجرای بانکداری الکترونیک رابطه معنی داری وجود دارد. ضریب همبستگی پیرسون ۰/۵۶۵ می‌باشد که رابطه از نوع مستقیم است.

جدول ۶. جدول همبستگی پیرسون بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و اجرای بانکداری الکترونیک (یافته‌های تحقیق)

متغیر ملاک	متغیر پیش بین	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری
اجرای بانکداری الکترونیک	بعد شناختی سرمایه اجتماعی	۰/۵۶۵	۰/۰۰۰

در پژوهش حاضر، محقق با استفاده از رگرسیون خطی، به تبیین واریانس متغیر ملاک از طریق برآورد سهم هر کدام از متغیرهای پیش بین پرداخته است. نتایج جدول ۷. تحلیل رگرسیونی عوامل تبیین کننده متغیر وابسته (ملاک) نشان می‌دهد که از میان متغیرهای وارد شده در معادله، مجموعاً متغیرهای در مدل نهایی مانده‌اند ۵۴ درصد واریانس متغیر وابسته (ملاک) را تبیین می‌کند.

جدول ۷. خلاصه آماره‌های مربوط به تجزیه رگرسیونی (یافته‌های تحقیق)

ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تبیین	ضریب تبیین اصلاح شده	اشتباه معیار برآورد	کمیت دوربین واتسون
۰/۵۵	۰/۵۴۰	۰/۵۴۲	۱۹/۲۷۹	۱/۷۰۲

جدول شماره ۸. تحلیل واریانس برای آزمون معنی داری شکل رگرسیونی (یافته‌های تحقیق)

مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F کمیت	سطح معنی داری	
۹۱۶۲۴/۷۳	۳	۳۰۵۴۱/۵	۸۲/۱۷۱	۰/۰۰۰	
۴۳۱۱۵/۱۹	۱۱۶	۳۷۱/۶			
۱۳۴۷۳۹/۹	۱۱۹	-			
					رگرسیون
					باقیمانده
					کل

در مجموع اطلاعات جدول شماره ۹ ملاحظه می‌شود بیشترین نقش در پیش بینی متغیر ملاک مؤلفه بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی داشته است و مؤلفه بعد ساختاری کمترین نقش را دارد.

جدول شماره ۹. متغیرهای وارد شده در مدل رگرسیونی (یافته‌های تحقیق)

متغیرهای وارد شده در مدل رگرسیونی	ضرایب ناخالص یا استاندارد نشده		ضرایب استاندارد	t	سطح معنی داری
	B	اشتباه معیار	Beta		
ضریب ثابت	۲۳/۱۷۶	13/962		۱/۶۶	۰/۱۰۰
بعد ساختاری	۱/۰۱۲	۰/۶۳۹	۰/۱۲۵	۱/۵۸۴	۰/۱۱۶
بعد ارتباطی	۲/۵۸۷	۰/۲۸۱	۰/۶۱۶	۲/۲۰۵	۰/۰۰۰
بعد شناختی	۱/۶۷۶	۰/۷۹۵	۰/۱۹۰	۲/۱۰۸	۰/۰۳۷

بحث و نتیجه گیری:

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول ۳ می‌توان بیان کرد که سطح معنی داری ۰/۰۵ است فرضیه H1 تأیید شده و می‌توان گفت بین سرمایه اجتماعی با اجرای بانکداری الکترونیک رابطه معنی داری وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیونی عوامل تبیین کننده متغیر وابسته (ملاک)، نشان می‌دهد که از میان متغیرهای وارد شده در معادله، مجموعاً متغیرهای در مدل نهایی مانده اند که این متغیرها ۶۴ درصد واریانس متغیر وابسته (ملاک) را تبیین می‌کند. بیشترین نقش در پیش بینی متغیر ملاک مؤلفه بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی داشته است و مؤلفه بعد ساختاری کمترین نقش را دارد. نتایج به دست آمده از فرضیه‌های این پژوهش با تحقیقات انجام شده توسط طبائی و همکاران (۱۳۹۹) محمدی و همکاران (۱۳۹۸) لای کائومی فونگا و همکاران (۲۰۲۰) برندا و اورولی (۲۰۱۹) چان و همکاران (۲۰۱۹) سوزبیلیر (۲۰۱۸) یک کیان جی و همکاران (۲۰۱۷) همسو و هم جهت است جهت تبیین می‌توان گفت امروزه ورود به دنیای تجارت و پا به عرصه رقابت گذاشتن، منوط به داشتن تجارتي الکترونیکی است که به نحو احسن با هزینه کمتر مدیریت شود. یکی از راههایی که کمک کننده است با توجه به یافته‌های تحقیق افزایش سرمایه اجتماعی کارکنان و کارمندان بانک‌هاست. سرمایه اجتماعی مجموعه را منابع بالفعل و بالقوه در دسترس و پدید آمده از شبکه‌ای از روابط تعریف کرده اند که فرد یا واحد اجتماعی کسب می‌کند. سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت‌ها و دارائی‌های مهم سازمان‌هایی مثل بانک‌هاست که می‌تواند به بانک‌ها در خلق و تسهیم دانش کمک بسیار نماید.

بعد شناختی سرمایه اجتماعی و اجرای بانکداری الکترونیک در بانک انصار کرمان رابطه معنی داری وجود دارد، بعد شناختی به روابط متقابل و اعتماد اشاره دارد و این به خوبی گویای این مطلب است که آنچه در توسعه بانکداری الکترونیک می‌تواند مؤثر باشد و منحصر به گسترش آن گردد ایجاد اعتمادسازی است.

بعد ساختار سرمایه اجتماعی با بانکداری الکترونیک در بانک انصار کرمان رابطه معنی داری وجود دارد این بعد الگوی کلی روابطی را که در سازمان‌ها یافت می‌شود، در نظر دارد. بدین معنا که، میزان ارتباطی که افراد با یکدیگر در سازمان برقرار می‌کنند، در برمی‌گیرد؛ بعد ساختاری سرمایه اجتماعی شامل پیوندهای موجود در شبکه، شکل و ترکیب شبکه و تناسب سازمانی است که نشان می‌دهد داشتن پیوندهای و ارتباط بانک با سایر نهادهای مشابه و توسعه این روابط می‌تواند منجر به رونق بانکداری الکترونیک شود.

بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی و اجرای بانکداری الکترونیک رابطه معنی داری وجود دارد و از آن جا که عنصر رابطه‌ای بیشترین نقش را بر اجرای بانکداری الکترونیک داشته است توسعه عناصر رابطه‌ای در بانک و هویت دهی در بانک که کارکنان خود را جزئی از فرایند بانکداری بدانند از اهمیت ویژه‌ای در اجرای بانکداری الکترونیک خواهد داشت.

در خصوص شناسایی جنبه‌ها و لایه‌های زیرین فرهنگی ایرانی نشان می‌دهد که بافت فرهنگی ایران دارای ویژگی‌های فردگرا، ابهام‌گریزی و فاصله قدرت بالا است. این شرایط ایجاد می‌کند توسعه فناوری‌های نوین در داخل کشور با دقت بیشتری صورت گیرد. توسعه فناوری‌های نوین بانکی باید به گونه‌ای باشد که ضمن حفظ حریم شخصی و توجه به عوامل فردی، امکان سهولت استفاده بالایی داشته باشد. در بسیاری از استان‌های داخل کشور بخشی زیادی از جمعیت دارای ارزش‌های فرهنگی

سنتی و ضریب نفوذ پایین اینترنت است که سبب عدم آشنایی با فناوری‌های نوین بانکی شده است و احتمالاً بانک‌ها جهت توسعه خدمات نوین خود با استقبال محدودی در این نواحی مواجه شوند. بهام گریزی بالا در فرهنگ ایرانی ضرورت توجه به مقوله‌های بهبود نگرش مردم، اطمینان خاطر از امنیت و آموزش استفاده از فناوری‌های نوین بانکی را می‌طلبد. اهمیت توجه به این سرمایه اجتماعی که در پژوهش حاضر تأیید شد و این خصوصاً برای کشور ایران با ویژگی‌های فرهنگی و اجتماعی اهمیت بیشتری است. چرا که با استفاده از گسترش سرمایه‌های اجتماعی و ایجاد ارتباط و اعتماد است که بانکداری الکترونیک در این کشور و بخصوص در شهرستان‌ها و شهرهای کشور ایران گردد. بنابراین با توجه به یافته‌های تحقیق پیشنهاد می‌گردد الف) شرایط اعتمادسازی و ایجاد اعتماد را هم برای کارکنان و هم در رابطه میان کارکنان و مشتریان بانک‌ها فراهم شود. ب) هنجارهایی مانند صداقت، کار تیمی هنجارهای تعاملی در بانک‌ها مورد توجه و تقدیر قرار گیرد. ج) الزامات و انتظارات مختص بانکداری الکترونیک برای کارکنان مشخص گردد.

منابع:

- آماده، حمید، محمود، جعفرپور (۱۳۸۸) بررسی موانع و راهکارهای توسعه بانکداری الکترونیکی در بانک‌های خصوصی کشور، فصلنامه پژوهشنامه مدیریت اجرایی، نیمه دوم ۱۳۸۸، دوره ۹، شماره ۲ (پیاپی ۳۶)؛ از صفحه ۱۳-۳۸
- بیدختی، علی، محمد، نظری (۱۳۸۸) ارائه یک مدل نظری برای نهادینه سازی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی جهت بهبود عملکرد اقتصادی. فصلنامه راهبرد یاس. شماره ۱۹.
- بوعذار، ناهید (۱۳۹۰) بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر
- شریفیان ثانی، مریم (۱۳۸۰) سرمایه اجتماعی: مفاهیم اصلی و چارچوب نظری، فصلنامه علمی و پژوهشی رفاه اجتماعی، دوره ۱، شماره ۲؛ از صفحه ۵ تا صفحه ۱۸
- صابری، مصطفی، رضا، داودی، (۱۳۹۵) بانکداری الکترونیکی و سرمایه اجتماعی، کنفرانس بین المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد، حقوق و علوم انسانی، شیراز
- طبائی سعید، اسماعیلی، وهمکاران (۱۳۹۹) بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و نوآوری سازمانی در شعب بانک سپه استان فارس، فصلنامه چشم انداز حسابداری و مدیریت دوره ۳، شماره ۳۰، پاییز ۱۳۹۹ (جلد دوم)
- قلیچ لی، بهروز، مشبکی اصفهانی، اصغر (۱۳۸۵) نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان، دوره ۱۹، شماره ۷۵ محمدی، سید موسی، جمکرانی، رضا و همکاران (۱۳۹۸) سرمایه اجتماعی و عملکرد بانک‌ها، دوفصلنامه حسابداری ارزشی و رفتاری، سال چهارم، شماره هفتم.
- عسگرنژاد نوری، باقر؛ سلطانی، میلاد؛ بیگی فیروزی، الله یار؛ (۱۴۰۰) عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری بانکداری الکترونیک: رویکرد فراتحلیل، پژوهش‌های مدیریت در ایران، ۲۲ دوره، شماره ۱، ص ۱۸۴ - ۲۱۴.
- Brenda, K. B, Olori, W (2019) Social capital development and Organizational Inoovation in Nigerian Banks. Social Capital, 5 (9)
- Chan, C.K., Fang, Y. and Li, H. (2019) "Relative advantage of interactive electronic banking adoption by premium customers: The moderating role of social capital", Internet Research, Vol. 30 No. 2, pp. 357
- Lai Cao Mai Phuonga, Vu Cam Nhunga (2020) social capital banking and activities of commercial bank,aFaculty of Finance and Banking, Industrial University of Ho Chi Minh City, Vietnam
- Onyx, J, & Bullen, P. (2000) Measuring social capital in five communities. Journal of Applied Behavioral Science, 36 (1)
- Kramer, R.M.; Brewer, M.B., and Hanna, B.a (1996)."Collective trustand collective action the decision to trust as a social decision." In R.M.Kramer & T.R. Tyler (Eds.), Trust in organizations. Frontiers of theory and research Thousand Oaks, CA: Sage. Pp357-389.
- Sözbilir, F. (2018) the interaction between social capital, creativity and efficiency in organizations. Thinking Skills and Creativity, 27, 92-100.

- Sylvie Laforet, Xiaoyan Li, (2005) Consumers' Attitudes Towards Online And Mobile Banking In China, International Journal Of Bank Marketing, Vol. 23, No. 5, Pp. 362-380
- Tero Pikkarainen, Kari Pikkarainen, Heikki Karjaluoto, Seppo Pahnla (2004) «Consumer Acceptance Of Online Banking: An Extension Of The Technology Acceptance Model, Internet Research, Vol. 14, No. 3, Pp. 224-235
- YiqiangJin j, Kanagaretnam,k J.Lobo,g, Robert,m, (2017) Social capital and bank stability, Journal of Financial Stability, Volume 32, October 2017, Pages 99-114





Sociological study of the impact of social capital on the implementation of electronic banking (Study case: Ansar banks in Kerman)

Article Info	Abstract
Article type: Research Article	<p>The current research was conducted with a sociological approach and the aim of investigating the social contexts of the impact of social capital on the implementation of electronic banking in Ansar Bank in the year 1400 in the city of Kerman. The research method is a descriptive correlational type that was cross-sectionally conducted in 1400 among the employees of Ansar Kerman Bank in Kerman. The statistical population of this research was 190 employees of Ansarshahr Banks in Kerman, of which 120 people were selected randomly and according to Morgan's table for the sample size. In order to collect data, two social capital questionnaires of Nahapit and Ghoshal (1998) and electronic banking implementation questionnaire were used. The reliability of the social capital questionnaire was 0.91 and the reliability of the electronic banking implementation questionnaire was 0.72, and the face and content validity of this questionnaire was confirmed by professors and experts. Used. The significance level of the test is $\alpha = 0.05$. The results of data analysis show that there is a significant relationship between social capital and the implementation of electronic banking in Ansar Kerman Bank, and the variables included in the model explain 54% of the variance of the dependent variable (criterion). Among the components of social capital, the relational component of social capital had the greatest role in predicting the criterion variable, and the component of the structural dimension had the least role.</p>
Keywords	Social capital, electronic banking, Ansar Bank, relational dimension, cognitive dimension

Publisher: Islamic Azad University Qods Branch

Corresponding Author:

Email: javanmardkamal@yahoo.com