

## تأثیر خدمات بانکداری همراه بر رفتار پس انداز

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۵/۳۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۶/۱۸

کد مقاله: ۲۶۳۹۴

کیانوش اسپری<sup>۱</sup>

### چکیده

پیشرفت فناوری ها و ابزارهای بی سیم در سال های اخیر فرصت جدیدی برای ارائه ی خدمات نوین بانکی، تحت عنوان بانکداری همراه به وجود آورده است. با استفاده از بانکداری همراه، مشتریان می توانند در هر مکان و زمانی، سریع و راحت از خدمات بانکی بهره مند شوند. بانکداری همراه در صورت مقبول واقع شدن از سوی مشتریان می تواند تأثیر بسزایی در کاهش هزینه ها برای بانک ها و مشتریان داشته باشد. از این رو، هدف از انجام این پژوهش بررسی تأثیر خدمات بانکداری همراه بر رفتار پس انداز بانک های کشاورزی استان کرمانشاه می باشد. روش پژوهش، توصیفی - پیمایشی، جامعه آماری پژوهش مشتریان بانک های کشاورزی می باشد. روش نمونه گیری، تصادفی ساده با انتساب متناسب است و برای تعیین حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر انتخاب شد. ابزار گردآوری داده ها کتابخانه ای و از طریق پرسشنامه که پایایی آن ها با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۸ تعیین شد. نتایج پژوهش نشان داد که خدمات بانکداری همراه بر رفتار پس انداز بانک های کشاورزی استان کرمانشاه تأثیر دارد.

واژگان کلیدی: خدمات الکترونیک، بانکداری همراه، رفتار پس انداز

۱- کارشناسی ارشد، مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمانشاه، کرمانشاه، ایران

پیشرفت های تکنولوژی به صورت بنیادی جهان را دگرگون ساخته است، و روش و طریقه ای را که افراد در امور تجاری و شخصی رفتار می کنند تغییر داده است (باندرا، ۲۰۲۰). به صورت خاص، در طول دو دهه گذشته صنعت بانکداری منابع قابل توجهی را در استفاده از تکنولوژی های اطلاعاتی سرمایه گذاری نموده است. در پاسخ به خصوصی سازی، رشد شبکه های جهانی و افزایش سطح درآمدها صنعت بانکداری تکنولوژی های جدید را بر پایه ارائه خدمات به کار گرفته است که بانکداری الکترونیکی نامیده می شد و هدف از آن دستیابی و حفظ مزیت های استراتژیک می باشد تکنولوژی بانکداری الکترونیکی به فعالیت های مالی اشاره دارد که با استفاده از تکنولوژی الکترونیکی انجام می شود (وظیفه دوست، ۱۳۹۶). تلفن بانک، پرداخت صورت حساب الکترونیکی و بانکداری آنلاین از جمله های فعالیت های اخیر اضافه شده به خدمات بانک ها می باشد که نیازمند کامپیوتر و اینترنت می باشد و به اندازه ماشین های تحویل خودکار در میان مشتریان دارای مقبولیت نمی باشد از دید مشتریان بانکداری الکترونیکی مزایای بسیاری برای افراد فراهم می آورد، مانند دسترسی سریع حساب و موجودی خود، توانایی انتقال های بانکی خود از راه دور و سرمایه گذاری و تکمیل کاربردهای الکترونیکی. با بانکداری الکترونیکی زمان و مکان مفهوم خود را از دست می دهند و این خدمات در هر زمان و صرف نظر از مکانی که افراد در آن قرار دارند قابل دسترسی می باشد. بانکداری مبتنی بر موبایل یکی از جدیدترین دستاوردهای عرصه فناوری در صنعت بانکداری به شمار می رود و مزایای زیادی برای بانک ها و مشتریان آن ها فراهم نموده است. باقی ماندن در فضای رقابتی، کاهش هزینه، امکان فعالیت های ارتباطی گسترده تر، صرفه جویی در زمان و هزینه، امکان دسترسی آسانتر و در عین حال سرعت بالاتر ارائه خدمات را می توان مزایای دانست که بانکداری مبتنی بر موبایل برای مشتریان بانک ها به ارمغان آورده است (ایران زاده، ۱۳۹۶). استفاده فراگیر مردم از تلفن همراه برای بانک ها فرصتی را فراهم می کند تا با ارائه یکی از خدمات بانکداری الکترونیک بتوانند ضمن ارائه خدمتی جدید و در راستای نیازهای مشتریان و کاستن مشکلات ناشی از بانکداری سنتی، در یک فضای رقابتی مشتریان بالقوه را جذب کرده و در نتیجه بر سودآوری خود بیافزایند (حقیقی، ۱۳۹۹).

بر اساس آمارهای موجود ضریب نفوذ استفاده از ابزارهای موبایلی بالاتر از هر فناوری دیگری است و این مسأله، تجارت موبایلی را به شکل انقلابی جهانی درآورده است که با همان سرعت وقوع در کشورهای پیشرفته، در کشورهای درحال توسعه نیز معمول شده است. همراه بانک یکی از مهمترین حوزه های تجارت موبایلی است که اثرگذاری وسیع و زیادی بر سایر حوزه های تجارت موبایل دارد. بخش اعظمی از نقل و انتقالات پولی که در شبکه تجارت موبایل انجام می شود از طریق بانک ها و شبکه بانکداری موبایلی آنها انجام می شود (هاشمیان، ۱۳۹۸).

یکی از تئوری هایی که بسیار مورد توجه محققان قرار گرفته مدل پذیرش تکنولوژی ارائه شده توسط دیویس<sup>۱</sup> می باشد. وی معتقد بود که دو عامل کاربردی بودن و سهولت کاربری سیستم تأثیر بسزایی در شکل گیری تصمیم مشتری و در نهایت استفاده عملی از سیستم توسط مشتری دارند. نکشمنی رکشا<sup>۲</sup> و همکاران نیز از منظر بازاریابی رابطه مند عوامل مؤثر بر پذیرش را بررسی کرده و معتقدند رضایت مشتریان از خدمات ارائه شده توسط یک موسسه مالی در ایجاد اعتماد نسبت به آن مؤسسه و در نتیجه هر دو عامل رضایت و اعتماد مشتریان بر پذیرش خدمات نوین الکترونیکی ارائه شده مؤثر هستند. در گذشته به طور مرسوم اکثر تحقیقات در زمینه توسعه فناوری خدمات الکترونیکی بانک ها بوده است لیکن در حال حاضر توجه صاحب نظران به سمت انجام تحقیقات در خصوص رفتار و نظرات کاربران مایل گشته است (حقیقی، ۱۳۹۵). گرچه میلیونها دلار صرف ساخت و پردازش سیستم های بانکداری الکترونیکی شده گزارشهای موجود نشاندهنده این واقعیت هستند که کاربران بالقوه علیرغم دسترسی به این امکانات تمایلی به استفاده از این سیستم ها را ندارند. با دقت در رفتار عموم مردم ایران به نظر می رسد که اکثر آنان، افرادی هستند که کارها، فعالیتها، وظایف و یا حتی خواسته ها و مطالبات خود را در زمانهایی انجام میدهند که به مرحله اجبار رسیده باشند؛ یعنی برای انجام آن کار از لحاظ زمانی به لحظات آخر رسیده و مجبور به انجام آن فعالیت و یا اقدام در راستای مطالبه درخواست های خود شده باشند. با توجه به اینکه مشتریان مهم ترین رکن بقای بانک ها میباشند، بایستی در حفظ آن ها کوشید و این کار تنها با توجه به نیازهای آنان و ارائه خدمات مطلوب و به موقع به آنان امکانپذیر است (نوری، ۱۳۹۵). به عبارت دیگر وفاداری مشتری به بانک در گرو توجه به نیازهای اصلی مشتری و اعتراضهای او در رابطه با عدم ارائه خدمات مطلوب است و در نتیجه بانک ها میبایست به منظور حفظ مشتریان خود بیشترین توجه را بر نیازها، نظرات و اعتراضهای آنان در رابطه با خدمات بانک خود داشته باشند (الهوری، ۲۰۱۶).

از آنجا که پس انداز نقش بسیار مهمی در تشکیل سرمایه و رشد و توسعه اقتصادی هر کشور بازی می کند، یک نگرش اساسی بر روی منابع تشکیل دهنده پس انداز و هم چنین تحلیل نوساناتشان در طول یک دوره مشخص امری ضروری می نماید. پس انداز به عنوان یک عامل عمده در اقتصاد کلان کشورها متأثر از پارامترها و سیاست های متعددی است. کشورهای در حال

1- Davis  
2- Nexhmi Rexha  
3- Al-Hawari

توسعه به ویژه در دهه های اخیر که انتقالات سرمایه خارجی به این کشورها با مشکلات متعددی مواجه بوده است، بایستی رفتار پس اندازی و عوامل تاثیر گذار بر حجم و نرخ پس انداز را به دقت مورد بررسی و مطالعه قرار دهند. یکی از عواملی که می تواند رفتار پس انداز را تحت تاثیر قرار دهد رفتار پس انداز است. در نهایت با توجه به مسائل گفته شده در این پژوهش به دنبال پاسخ به این سوال هستیم که آیا خدمات بانکداری همراه بر رفتار پس انداز بانک های کشاورزی استان کرمانشاه تاثیر دارد.

## ۲- مبانی نظری

### ۲-۱- بانکداری الکترونیک

یکی از ابزارهای ضروری برای تحقق و گسترش تجارت الکترونیک، وجود سیستم بانکداری الکترونیک است که همگام با سیستم های جهانی مالی و پولی عمل و فعالیت های مربوط به تجارت الکترونیک را تسهیل کند. در حقیقت می توان گفت که پیاده سازی تجارت الکترونیک، نیازمند تحقق بانکداری الکترونیک است. به همین دلیل، استفاده از سیستم های الکترونیک در موسسات مالی و اعتباری جهان به سرعت رو به گسترش بوده و تعداد استفاده کنندگان از خدمات بانکداری الکترونیک روز به روز در حال افزایش هستند. در چند دهه اخیر تحولات شگرفی در نظام بانکداری به وجود آمده است؛ این تحولات را به چهار دوره می توان تقسیم نمود و در هر دوره تا حدی رایانه و نرم افزار جایگزین انسان ها و کاغذ شده اند. به عبارت دیگر، فناوری جدید و الکترونیکی شدن بانکداری به آنها این امکان را می دهد که سرعت، کیفیت، دقت، هزینه و تنوع خدمات خود را افزایش دهند (ایران زاده و همکاران، ۱۳۸۸). بانکداری الکترونیکی نوع نوظهوری از صنعت بانکداری است که به ارائه خدمات بانکی با استفاده از محیط های الکترونیکی می پردازد. بانکداری الکترونیکی به عنوان پیش نیاز تجارت الکترونیکی<sup>۱</sup> مطرح است و تجارت الکترونیکی نیز با اشاعه بانکداری الکترونیکی بیشتر رشد خواهد کرد. با استفاده از سیستم های پرداخت الکترونیکی<sup>۲</sup> می توان انتقال منابع پولی و اعتباری را به صورت الکترونیکی انجام داد بدون آنکه نیازی به جابجایی فیزیکی باشد (ایران زاده و همکاران، ۱۳۹۶).

در ادامه چهار دوره تحول در نظام بانکداری عنوان خواهند شد:

- دوره اول : اتوماسیون پشت باجه<sup>۳</sup>؛

- دوره دوم : اتوماسیون جلوی باجه<sup>۴</sup>؛

- دوره سوم : متصل کردن مشتریان به حسابهایشان؛

- دوره چهارم : یکپارچه سازی سیستم ها و مرتبط کردن مشتری با تمامی عملیات بانکی.

با گسترش فناوری اطلاعات در قرن بیست و یکم، تمام ابعاد زندگی بشر دچار تحولات بنیادین شده است. صنعت بانکداری نیز در سایه ی ارائه ی فناوری های نوین در زمینه ی بانکداری الکترونیک، تغییرات و تحولات زیادی را تجربه کرده است. اما عواملی مانند کلاهبرداری های الکترونیکی، سرقت هویت و تحریف ادراکات مصرف کننده، ممکن است سبب عدم اعتماد مشتریان به بانکداری الکترونیک شود. بنابراین حفظ مشتری و جلب اعتماد آن، برای بانکداری الکترونیکی امری حیاتی تلقی می شود. از سوی دیگر با رقابتی تر شدن فضای صنعت بانکداری کشور و به ویژه با افزایش هزینه های گسترش شعب و توسعه ی بانکداری سنتی، بسیاری از بانک های کشورمان، به بانکداری الکترونیکی روی آورده اند و توسعه ی بانکداری الکترونیکی به یکی از مهم ترین موضوعات مورد علاقه نظام بانکداری ایران درآمده است (بخشی، ۱۳۹۶). ارائه ی خدمات بانکی از طریق یک شبکه ی رایانه ای عمومی قابل دسترس (اینترنت یا اینترنت) که از امنیت بالایی برخوردار است یا فراهم آوردن امکان دسترسی مشتریان به خدمات بانکی با استفاده از واسطه های ایمن و بدون حضور فیزیکی (افشار و سلیمانی، ۱۳۹۵).

### ۲-۲- مزایای عمومی بانکداری الکترونیک

مزایای عمومی بانکداری الکترونیکی نسبت به بانکداری سنتی را به این شرح می توان عنوان نمود: قابلیت سودآوری خدمات خارج از شعب، مدیریت درآمد و هزینه، قابلیت ارائه خدمات ۲۴ ساعته در ۷ روز هفته، ارائه خدمات بدون محدودیت جغرافیایی (خدمات جهانی) و عدم وابستگی مشتریان به شعبه ای خاص و .... با شناخت مفاهیم اساسی بانکداری الکترونیک به طور حتم در می یابیم که با گسترش بانکداری الکترونیک حسابهای شخص در بانک های مختلف یکپارچه خواهد شد و همه چیز در راستای راحتی مشتری بوده و بالطبع نظام بانکی به سمت بانکداری مشتری مدار حرکت خواهد نمود که در آن بسیاری از اعمال متداول در سیستم بانکی کشور عملا بی معنی خواهد بود. بخش اعظم فعالیت های بانکداری از طریق سیستم های الکترونیکی و اینترنتی صورت می گیرد. دلیل این امر به افزایش روزافزون تجارت الکترونیک و به کارگیری فناوری ارتباطات و اطلاعات مربوط می شود. با توجه به اینکه مبادلات پولی و مالی جزء لاینفک مبادلات تجاری است، از این رو هم گام با گسترش حجم تجارت الکترونیکی جهانی، نهادهای پولی و مالی نیز به منظور پشتیبانی و تسهیل تجارت الکترونیک به طور گستردهای به استفاده از فناوری ارتباطات

1- Electronic Trade

2- Electronic Cash

3- Back Office Automation

4- Front Office Automation

و اطلاعات روی آورده اند. در این میان بانک ها نیز با حرکت به سوی بانکداری الکترونیک و عرضه ی خدمات مالی جدید نقش شایان توجهی در افزایش حجم تجارت الکترونیکی داشته اند. بانکداری الکترونیک یک ابزار ضروری برای بقا و موجب تغییر بنیادی صنعت بانکداری در کل جهان است. بر اساس تحقیقات موسسه فارستر ۲۰ درصد اروپاییها از خدمات بانکداری الکترونیکی استفاده می کنند که این مقدار نسبت به سال ۲۰۱۰ بیش از دو برابر شده است (نوری و همکاران، ۱۳۹۹). بانکداری الکترونیک را می توان استفاده از تکنولوژی پیشرفته شبکه ها و مخابرات جهت انتقال منابع (پول) در سیستم بانکداری معرفی نمود. در واقع بانکداری الکترونیک به معنای یکپارچه سازی بهینه کلیه فعالیت های یک بانک از طریق به کارگیری تکنولوژی نوین اطلاعات، مبتنی بر فرایند بانکی منطبق بر ساختار سازمانی بانک ها است که امکان ارائه کلیه خدمات مورد نیاز مشتریان را فراهم می سازد (نوری و همکاران، ۱۳۹۹).

## ۲-۳- پس انداز

بطور ساده پس انداز عبارت است از بخشی از درآمدهای افراد که خرج نشده است، اما در تحلیل های اقتصاد کلان مفهوم صحیح پس انداز را باید از جریان دایره وار درآمد و تولید ملی فهمید. با توجه به اینکه هر درآمدی که ایجاد می شود از طرف دیگر به معنی تولید کالا و خدمات است، لذا خودداری از مصرف و خرج نکردن تمام درآمد به معنی مصرف نشدن بخشی از کالا و خدمات تولید شده نیز بوده و در واقع در مفهوم اقتصاد کلان، همین بخش از تولید مصرف نشده است که بیانگر پس انداز می باشد. چنانچه به پس انداز از دید تشکیل سرمایه بنگریم، مناسب ترین مفهوم پس انداز است زیرا پس انداز و سرمایه گذاری در دنیای واقعی جدا از هم نیستند. به عبارت دیگر همان کالا و خدماتی که بر اثر خودداری افراد جامعه از خرج کردن همه درآمد یا بر اثر پس انداز به مصرف نرسیده است، می تواند تبدیل به سرمایه گذاری شود (بانگس<sup>۱</sup>، ۲۰۱۸). اما تصمیم گیری راجع به پس انداز، ناشی از ترجیحات جامعه بین مصرف حال و آتی است و می توان تصور کرد که ممکن است پس انداز به وجود آید اما تبدیل به سرمایه گذاری نشود؛ در حالی که تصمیم گیری راجع به سرمایه گذاری ناشی از امکان پذیری فعالیت تولیدی و سودآوری آن می باشد، حتی اگر پس انداز کننده یا سرمایه گذار فرد واحدی باشد. به همین دلیل است که نمی توان گفت همواره پس انداز مساوی سرمایه گذاری است، گرچه برای سادگی مباحث اقتصادی چنین فرضی غالباً صورت می گیرد و مفاهیم پس انداز و سرمایه گذاری پیوسته به جای هم بکار می روند. در حساب های ملی ایران، نحوه اندازه گیری پس انداز طوری است که نشانگر مقدار تولید مصرف نشده در یک سال می باشد (دنگ<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶). بدین ترتیب که از مجموع تولید ملی آن مقداری که برای نیازهای مصرفی، خصوصی و دولتی به مصرف نرسیده است به عنوان پس انداز ملی تلقی می گردد. لذا پس انداز ناخالص ملی به قیمت جاری به صورت زیر محاسبه می شود:

**خالص درآمد عوامل + خالص صادرات + تغییر در + تشکیل سرمایه ثابت = پس انداز ناخالص ملی**

در مورد پس انداز ناخالص ملی به قیمت ثابت، رقمی تحت عنوان "نتیجه رابطه مبادله بازرگانی" که بیانگر بهبود یا تضعیف قدرت خرید کالاهای صادراتی در مقابل کالاهای وارداتی است به قیمت ثابت به اقلام فوق اضافه و برای محاسبه پس انداز خالص ملی، رقم استهلاک سرمایه های ثابت از پس انداز ناخالص ملی کسر می گردد.

## ۲-۴- نظریه های مربوط به پس انداز

اقتصاددانان کلاسیک معتقدند که تمرکز سرمایه به مثابه کلیدی برای توسعه اقتصادی است. از طرف دیگر برای تمرکز سرمایه نیاز به پس انداز بیشتر وجود دارد. به عبارت دیگر آنها معتقدند که پس انداز به وسیله دست نامرئی به سرمایه - گذاری تبدیل می شود و لذا بحث سرمایه گذاری نزد آنها یک بحث پس انداز است. به نظر علمای قرن نوزدهم وجود پس انداز شرط لازم و کافی برای بوجود آمدن سرمایه گذاری بوده و قیمتی که این دو را تضمین می کند نرخ بهره است. به عبارت دیگر آنها معتقدند که اگر پس انداز افزایش یابد بر اثر قانون عرضه و تقاضا، سرمایه گذاری نیز افزایش می یابد و ترقی اقتصادی حتمی است. از آنجا که اقتصاددانان کلاسیک به آینده خوشبین هستند و به تقاضای نقدینگی پول اعتقاد ندارند، بدین ترتیب فرض می شود که پس انداز کنندگان، پس اندازهای خود را در راه هایی بکار می برند که از آن بهره به صورت درآمد کسب گردد و نه اینکه آن را به شکل غیرفعال نگه داری کنند. در نتیجه پس انداز برای مقاصد سرمایه گذاری همیشه در دسترس بخش تولیدی قرار دارد و تا هنگامی که درآمد ملی ثابت فرض شود، روابط متقابل بین سرمایه گذاری و پس انداز بر حسب تحلیل کلاسیک بر سطح کلی تولید اثر نداشته و بر ترکیب تولید تأثیر می گذارد.

کینز در مورد عملکرد بازار پس انداز و سرمایه گذاری با نظریه نئوکلاسیک ها کاملاً مخالف است. به نظر کینز فرض نئوکلاسیک ها مبنی بر اینکه پس انداز کنندگان و سرمایه گذاران یک گروه واحد هستند و به خاطر یک عامل مشترک، پس انداز و سرمایه گذاری می کنند فرض صحیحی نیست. کینز معتقد است پس انداز کنندگان و سرمایه گذاران دو گروه مختلف هستند و

1- Bangs

2- Deng

به خاطر عوامل مختلف پس انداز و سرمایه گذاری می کنند. به نظر کینز پس انداز تابع درآمد ملی و سرمایه گذاری تابع کارایی نهایی یا نرخ بهره است. وی معتقد است که اگر میل متوسط به پس انداز (در صورت برون زا بودن سرمایه گذاری بخش خصوصی و مخارج دولت) افزایش یابد، مردم بیشتر پس انداز می کنند، که این باعث افزایش ناخواسته در موجودی انبار شده و در نتیجه تولیدکنندگان تولید خود را تا آنجا کاهش می دهند که صفر شود، بنابراین پسانداز به حالت اولیه خود باز می گردد (کارول<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰).

از طرف دیگر، وی معتقد است که اگر فرض ثابت بودن سرمایه گذاری و مخارج دولت و مستقل بودن این دو از درآمد ملی را تغییر دهیم و آنها را تابعی فزاینده از درآمد ملی در نظر بگیریم، افزایش در پسانداز نه تنها موجب کاهش درآمد ملی شده، بلکه به کاهش سطح تحقق یافته پس انداز اجتماعی منجر می شود. چون کاهش در درآمد ملی، سرمایه گذاری برنامه ریزی شده را هم کاهش می دهد. این در واقع همان پدیده ای است که اصطلاحاً به آن تناقض خست گفته می شود.

از تابع پس انداز کینز چنین برمی آید که نسبت های پس انداز در طول زمان در تمام کشورهایی که درآمد آنها رو به رشد است، بالا می رود، اما سابقه تاریخی در کشورهای در حال توسعه و توسعه یافته حمایت بسیار ضعیفی برای فرضیه کینز فراهم می سازد. در بهترین حالت فرمول کینز ممکن است رفتار پس انداز را در طول دوره بسیار کوتاهی آشکار سازد اما در درازمدت عملی نیست.

نظریه ای که کاملاً پذیرفته شده و بسط و گسترش یافته تا رفتار پس انداز را در سطح انفرادی و در سطح کل توضیح دهد، نظریه چرخه زندگی است. این نظریه ابتدا توسط برومبرگ و مودیگلیانی مطرح و سپس توسط مودیگلیانی و آندو تکمیل شد. به طور خیلی ساده این فرضیه بیان می کند که انگیزه عمده برای پس انداز به وسیله اشخاص به منظور یکنواخت کردن مصرف و براساس درآمد پیش بینی شده در طول زمان است. طبق مدل چرخه زندگی که در فهم رفتار پس انداز کمک بسیار کرده است، نرخ پس انداز تحت تأثیر نرخ رشد درآمد سرانه، موجودی ثروت، خصوصیات جمعیتی مختلف مانند امید به زندگی، متوسط سن بازنشستگی، توزیع نسبی جمعیت، اندازه خانوار و بخشی از جمعیت که در سن فعالیت بوده و مشغول فعالیت می باشند، قرار می گیرد. سیاست هایی که روی این متغیرها اثر می گذارند ممکن است نرخ پس انداز را تغییر دهند. طبق فرضیه چرخه زندگی، هر عاملی که بخواهد روی نرخ پس انداز تأثیر بگذارد باید روی عناصر اساسی این مدل اثرگذار باشد. البته افراد دیگری چون دوزنبری، فریدمن، کالدور و غیره در مورد پس انداز و عوامل مؤثر بر آن نظریاتی ارائه نموده اند که با توجه به اینکه ساختار این مقاله براساس فرضیه چرخه زندگی شکل گرفته است به تجزیه و تحلیل این نظریات نخواهیم پرداخت (اگروال<sup>۲</sup>، ۲۰۱۹).

## ۲-۵- عوامل مؤثر بر پس انداز

از مطالعه دنیسون به بعد نسبت پس انداز به درآمد ملی ثابت تلقی شد و نظریه درآمد دائمی به آن قوت بخشید. ثابت بودن این نسبت، نقش دیگر عوامل مؤثر بر پس انداز را تضعیف نمود. ولی در دهه های اخیر به تدریج نقش سایر عوامل از جمله نرخ بهره (براساس مکتب نتوکلاسیک خصوصاً فیشلر) در مطالعات مختلف دیده و بررسی شده است. از طرف دیگر کاهش پس انداز در کشورهای مختلف، بررسی نقش سایر عوامل (به جز درآمد) را ضروری نمود. یکی دیگر از مطالعات انجام شده در این زمینه فرضیه چرخه زندگی است که بر اساس آن عوامل متعددی بر نرخ پس انداز مؤثرند که در ذیل به بعضی از آنها اشاره شده و روند آنها در اقتصاد ایران مورد بررسی قرار می گیرد (کارول<sup>۳</sup>، ۲۰۲۰).

## ۲-۳- روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر ماهیت و روش، پژوهشی توصیفی-پیمایشی بر اساس ارزیابی جهت تعیین تاثیر خدمات بانکداری همراه بر رفتار پس انداز بانک های کشاورزی استان کرمانشاه است. در طول انجام تحقیق حاضر از روش های مختلف و متنوع گردآوری اطلاعات استفاده شد. بخشی از اطلاعات تحقیق از جمله بررسی و مطالعه در زمینه نظری، ادبیات موضوع و پیشینه تحقیق با استفاده از روش کتابخانه ای (استفاده از کتاب ها و مقالات تخصصی، پایان نامه ها و طرح های تحقیقاتی) گردآوری شد و در کنار آن شبکه جهانی اینترنت نیز استفاده شد در این پژوهش جامعه آماری مشتریان بانک های کشاورزی کرمانشاه می باشد. در این تحقیق حجم جامعه آماری با توجه به نامحدود بودن مشتریان و نداشتن آمار دقیق از مشتریان بانک کشاورزی کرمانشاه و به دلیل استفاده از آمار پارامتریک، جهت برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد، بنابراین روش نمونه گیری به صورت غیر احتمالی در دسترس است که ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. جهت تجزیه تحلیل داده با استفاده از آمار توصیفی به بررسی ویژگی های جامعه آماری و سپس به آزمون فرضیات و ترسیم دیاگرام تحلیل مسیر پرداختیم. به منظور بررسی رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته و بررسی فرضیه های تحقیق، با استفاده از نرم افزار SPSS، از آزمون ضریب همبستگی استفاده می شود. همچنین

- 1- Carol
- 2- Agrowal
- 3- Carol

به منظور آزمون مجموعه روابط علت و معلولی بین متغیرها و مؤلفه‌های مورد بررسی با استفاده از نرم‌افزار آموست<sup>۱</sup> معادلات ساختاری روابط بین متغیرها مدل‌سازی گردید.

#### ۴- تجزیه تحلیل داده‌ها

##### ۴-۱- آزمون نرمال بودن داده‌ها

برای بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف استفاده کرده‌ایم. فرض صفر در این آزمون نرمال بودن توزیع متغیر است. اگر سطح معنی‌داری آزمون از ۰/۰۵ کمتر باشد فرض صفر رد شده و نتیجه می‌گیریم که توزیع متغیر مورد نظر نرمال نمی‌باشد.

##### جدول ۱- نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف جهت بررسی پیروی داده‌ها از توزیع نرمال

نتیجه	سطح معنی‌داری	مقدار آماره Z	انحراف معیار	میانگین	متغیر
نرمال	۰/۳۳۱	۱/۰۳۷	۰/۸۱۰	۳/۴۰	بانکداری همراه
نرمال	۰/۳۱۸	۰/۹۶۶	۰/۸۱۵	۳/۶۲	مزایای خدمات
نرمال	۰/۱۳۶	۱/۱۴۴	۰/۷۵۴	۳/۵۹	منافع اقتصادی
نرمال	۰/۱۸۵	۱/۲۵۶	۰/۸۲۷	۳/۶۸	سود اجتماعی
نرمال	۰/۲۱۵	۱/۲۳۳	۰/۸۳۹	۳/۴۴	رفتار پس‌انداز

نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها حاکی از آن است که همه مؤلفه‌های مورد بررسی در این تحقیق از توزیع نرمال پیروی می‌کنند لذا به منظور بررسی فرضیات پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون و بدنبال آن از رگرسیون خطی استفاده می‌نمائیم.

##### الف) فرضیه اول: بانکداری همراه بر مزایای خدمات تاثیر مثبت و معناداری دارد.

##### جدول ۲- ضریب همبستگی پیرسون رابطه‌ی بانکداری همراه و مزایای خدمات

مزایای خدمات	ضریب همبستگی پیرسون	بانکداری همراه
۰/۷۸۵	سطح معنی‌داری	
۰/۰۰۰	F = ۴۱۸/۸۱۴	
	R = ۰/۷۸۵	
	$R^2 = ۰/۵۲۳$ (ضریب تعیین)	

با توجه به سطح معنی‌داری بدست آمده از تحلیل داده‌ها که برابر ۰/۰۰۰ می‌باشد و مقایسه آن با میزان خطای مجاز ۰/۰۵ ( $p < ۰/۰۵$ ) با اطمینان ۹۵ درصد مشاهده می‌گردد بین بانکداری همراه و مزایای خدمات رابطه معنی‌داری وجود دارد. لذا با توجه به مقدار و علامت ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده که برابر ۰/۷۸۵ می‌باشد این رابطه از نوع مثبت می‌باشد بنابراین فرضیه پژوهشی فوق پذیرفته می‌گردد.

##### ب) فرضیه دوم: مزایای خدمات بر منافع اقتصادی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

##### جدول ۳- ضریب همبستگی پیرسون رابطه‌ی مزایای خدمات و منافع اقتصادی

منافع اقتصادی	ضریب همبستگی پیرسون	مزایای خدمات
۰/۸۶۱	سطح معنی‌داری	
۰/۰۰۰	F = ۱۰۸۹/۹۳۸	
	R = ۰/۸۶۱	
	$R^2 = ۰/۷۴۰$ (ضریب تعیین)	

با توجه به سطح معنی‌داری بدست آمده از تحلیل داده‌ها که برابر ۰/۰۰۰ می‌باشد و مقایسه آن با میزان خطای مجاز ۰/۰۵ ( $p < ۰/۰۵$ ) با اطمینان ۹۵ درصد مشاهده می‌گردد بین مزایای خدمات و منافع اقتصادی رابطه معنی‌داری وجود دارد. لذا با

توجه به مقدار و علامت ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده که برابر ۰/۸۶۱ می‌باشد این رابطه از نوع مثبت می‌باشد بنابراین فرضیه پژوهشی فوق پذیرفته می‌گردد.

### ج) فرض سوم: مزایای خدمات بر سود اجتماعی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول ۴ - ضریب همبستگی پیرسون رابطه‌ی مزایای خدمات و سود اجتماعی

سود اجتماعی	ضریب همبستگی پیرسون	مزایای خدمات
۰/۵۹۲	سطح معنی داری	
۰/۰۰۰	F = ۲۰۶/۳۶۰	
R = ۰/۵۹۲	$R^2$ (ضریب تعیین) = ۰/۳۵۱	

با توجه به سطح معنی داری بدست آمده از تحلیل داده‌ها که برابر ۰/۰۰۰ می‌باشد و مقایسه آن با میزان خطای مجاز ۰/۰۵ ( $p < ۰/۰۵$ ) با اطمینان ۹۵ درصد مشاهده می‌گردد بین مزایای خدمات و سود اجتماعی رابطه معنی داری وجود دارد. لذا با توجه به مقدار و علامت ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده که برابر ۰/۵۹۲ می‌باشد این رابطه از نوع مثبت می‌باشد بنابراین فرضیه پژوهشی فوق پذیرفته می‌گردد.

### د) فرض چهارم: منافع اقتصادی بر رفتار پس انداز تاثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول ۵ - ضریب همبستگی پیرسون رابطه‌ی منافع اقتصادی و رفتار پس انداز

رفتار پس انداز	ضریب همبستگی پیرسون	منافع اقتصادی
۰/۷۱۱	سطح معنی داری	
۰/۰۰۰	F = ۲۳۲/۳۵۱	
R = ۰/۷۱۱	$R^2$ (ضریب تعیین) = ۰/۳۴۲	

با توجه به سطح معنی داری بدست آمده از تحلیل داده‌ها که برابر ۰/۰۰۰ می‌باشد و مقایسه آن با میزان خطای مجاز ۰/۰۵ ( $p < ۰/۰۵$ ) با اطمینان ۹۵ درصد مشاهده می‌گردد بین منافع اقتصادی و رفتار پس انداز رابطه معنی داری وجود دارد. لذا با توجه به مقدار و علامت ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده که برابر ۰/۷۱۱ می‌باشد این رابطه از نوع مثبت می‌باشد بنابراین فرضیه پژوهشی فوق پذیرفته می‌گردد.

### ه) فرض پنجم: سود اجتماعی بر رفتار پس انداز تاثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول ۶ - ضریب همبستگی پیرسون رابطه‌ی سود اجتماعی و رفتار پس انداز

رفتار پس انداز	ضریب همبستگی پیرسون	سود اجتماعی
۰/۶۷۴	سطح معنی داری	
۰/۰۰۰	F = ۲۴۱/۳۵۴	
R = ۰/۶۷۴	$R^2$ (ضریب تعیین) = ۰/۳۳۱	

با توجه به سطح معنی داری بدست آمده از تحلیل داده‌ها که برابر ۰/۰۰۰ می‌باشد و مقایسه آن با میزان خطای مجاز ۰/۰۵ ( $p < ۰/۰۵$ ) با اطمینان ۹۵ درصد مشاهده می‌گردد بین سود اجتماعی و رفتار پس انداز رابطه معنی داری وجود دارد. لذا با توجه به مقدار و علامت ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده که برابر ۰/۶۷۴ می‌باشد این رابطه از نوع مثبت می‌باشد بنابراین فرضیه پژوهشی فوق پذیرفته می‌گردد.

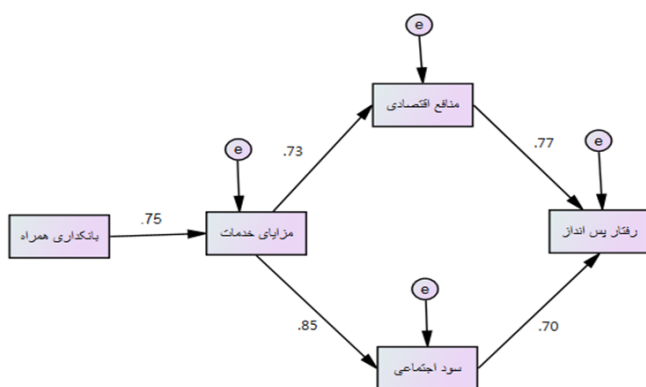
### ۴-۲- مدل ساختاری پژوهش

در ادامه مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین استاندارد مورد بحث قرار خواهد گرفت، اما قبل از شروع لازم به ذکر است که توزیع چند متغیره داده‌ها و نرمال بودن آن بحثی است که بی توجهی به آن توسط پژوهشگر می‌تواند وی را به نتیجه گیری نادرست هدایت کند، چنین وضعیتی به این واقعیت بر می‌گردد که عموی ترین روش برآورد پارامترها و خطای معیار آنها یعنی

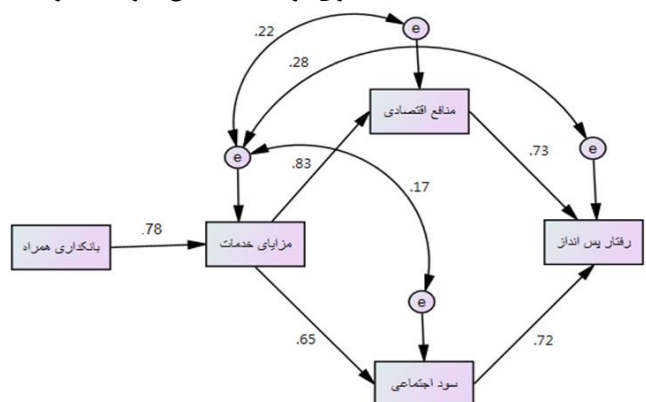
حداکثر درست نمایی بر پیش فرض نرمال بودن چند متغیره استوار است. از آنجا که در پژوهش حاضر مفروضه نرمال بودن چند متغیره برقرار نیست به منظور مقایسه مدل های مختلف با داده های یکسان و نیز به منظور گزینش مناسب ترین آنها می توان از خودگردان سازی استفاده نمود. خود گردان سازی به عنوان روشی که مبتنی بر باز نمونه گیری با جایگذاری<sup>۱</sup> از یک نمونه مورد مطالعه است (نمونه ای که فرض می شود معرف جامعه است)، در شرایطی که در آن مفروضه ی نرمال بودن چند متغیره نقض شده است می تواند به برآورد دقیقتر پارامترها و خطای معیار مرتبط به آنها یاری رساند.

جدول ۷ - بررسی فرضیات پژوهش با استفاده از مدل معادلات ساختاری

نتیجه فرض	سطح معنی داری	میزان تأثیر	فرضیه پژوهش
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۷۸	بانکداری همراه بر مزایای خدمات تاثیر مثبت و معناداری دارد
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۸۳	مزایای خدمات بر منافع اقتصادی تاثیر مثبت و معناداری دارد
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۶۵	مزایای خدمات بر سود اجتماعی تاثیر مثبت و معناداری دارد
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۷۳	منافع اقتصادی بر رفتار پس انداز تاثیر مثبت و معناداری دارد
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۷۲	سود اجتماعی بر رفتار پس انداز تاثیر مثبت و معناداری دارد



شکل ۱ - مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین غیر استاندارد



شکل ۲ - مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین استاندارد

بنابراین مدل برازش داده شده به صورت زیر می باشد.  
در ادامه با استفاده از مقادیر CFI، IFI، RFI، NFI و RMSE که به عنوان معیارهای مناسب مدل شناخته شده اند بررسی می کنیم که آیا مدل مفهومی ارائه شده مناسب است یا خیر. هرچه مقادیر IFI، RFI، NFI و CFI به عدد یک نزدیک تر باشند، مدل مناسب تر است. همچنین در صورتی که مقدار RMSEA از ۰/۰۵ کمتر باشد نتیجه می گیریم مدل بسیار مناسب است. در صورتی که مقدار آن بین ۰/۰۵ تا ۰/۰۸ باشد، مدل برازش داده شده مناسب و در صورتی که از ۰/۱ بالاتر باشد نتیجه می گیریم که مدل برازش داده شده ضعیف است. در این بخش می خواهیم مدلی ارائه دهیم که مقدار آماره خی دو آن کمتر و معیارهای مناسبیت مدل آن از مدل مفهومی بهتر باشد. بدین منظور از تحلیل اکتشافی استفاده می کنیم. بنابراین مدل زیر را خواهیم داشت:

نتایج تأیید یا رد فرضیات را در جدول ۸ می توان مشاهده نمود. جدول فوق شاخص های برازش مدل را نشان می دهد. با توجه به نتایج به دست آمده و مقایسه آن با دامنه مطلوب ارائه شده در جدول می توان اذعان کرد تمامی شاخص های برازندگی مدل فوق در این دامنه قرار گرفته اند و بنابراین تناسب داده های گردآوری شده با مدل مطلوب است. لذا برازندگی مدل معادلات ساختاری مورد تأیید می باشد.



جدول ۸- شاخص‌های برآزش مدل معادلات ساختاری

عنوان شاخص	مقدار	دامنه مطلوب	نتیجه	
$\frac{\chi^2}{df}$	۱/۰۲۵	$0 < \frac{\chi^2}{df} < 5$	تأیید مدل	مجذور کای
RMSEA	۰/۰۱۶	RMSEA < 0.05	تأیید مدل	ریشه خطای میانگین مجزورات تقریب
RMR	۰/۰۴۷	RMR ≥ 0	تأیید مدل	ریشه میانگین مربعات باقیمانده
GFI	۰/۹۴۴	GFI > 0.9	تأیید مدل	نیکویی برآزش
AGFI	۰/۸۹۳	AGFI > 0.85	تأیید مدل	شاخص نیکویی برآزش اصلاح شده
NFI	۰/۹۵۷	NFI > 0.90	تأیید مدل	شاخص برآزش هنجار شده (بنتلر - پونت)
CFI	۰/۹۹۹	CFI > 0.90	تأیید مدل	شاخص برآزش تطبیقی
IFI	۰/۹۹۹	IFI > 0.90	تأیید مدل	شاخص برآزش افزایشی

## ۵- بحث و نتیجه گیری

فرضیه اول این بود که بانکداری همراه بر مزایای خدمات تاثیر مثبت و معناداری دارد. با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده‌های پژوهش ضریب همبستگی بین بانکداری همراه و مزایای خدمات ۰/۷۸۵ می باشد که در سطح ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین بین بانکداری همراه و مزایای خدمات رابطه معناداری وجود دارد. از طرفی با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده‌های پژوهش، میزان تاثیر بین بانکداری همراه بر مزایای خدمات ۰/۷۸ و سطح معناداری ۰/۰۰۰ می باشد. یافته این فرضیه با یافته های پژوهش گران دیگر از جمله نتایج پژوهش - حیدری و همکاران (۱۳۹۸) و شریف و همکاران (۲۰۱۸) همسو می باشد.

نتایج فرضیه دوم این بود مزایای خدمات بر منافع اقتصادی تاثیر مثبت و معناداری دارد. با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده‌های پژوهش ضریب همبستگی بین مزایای خدمات و منافع اقتصادی ۰/۸۶۱ می باشد که در سطح ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین بین مزایای خدمات و منافع اقتصادی رابطه معناداری وجود دارد. از طرفی با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده‌های پژوهش، میزان تاثیر مزایای خدمات بر منافع اقتصادی ۰/۸۳ و سطح معناداری ۰/۰۰۰ می باشد. یافته این فرضیه با یافته های پژوهش گران دیگر از جمله نتایج - رسولی الهام و معینی (۱۳۹۶) و گو و دیگران (۲۰۱۹) همسو می باشد.

فرضیه سوم این بود که مزایای خدمات بر سود اجتماعی تاثیر مثبت و معناداری دارد. با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده های پژوهش ضریب همبستگی بین مزایای خدمات و سود اجتماعی ۰/۵۹۲ می باشد که در سطح ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین بین مزایای خدمات و سود اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد. از طرفی با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده‌های پژوهش، میزان تاثیر مزایای خدمات بر سود اجتماعی ۰/۶۵ و سطح معناداری ۰/۰۰۰ می باشد. یافته این فرضیه با یافته های پژوهش گران دیگر از جمله نتایج پژوهش حسینی تبار و همکاران (۱۳۹۹) و گو و دیگران (۲۰۱۹) و نکشمی رکشا و همکاران (۲۰۱۷) همسو می باشد.

فرضیه چهارم این بود منافع اقتصادی بر رفتار پس انداز تاثیر مثبت و معناداری دارد. با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده های پژوهش ضریب همبستگی بین منافع اقتصادی و رفتار پس انداز ۰/۷۱۱ می باشد که در سطح ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین بین منافع اقتصادی و رفتار پس انداز رابطه معناداری وجود دارد. از طرفی با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده‌های پژوهش، میزان تاثیر منافع اقتصادی بر رفتار پس انداز ۰/۷۳ و سطح معناداری ۰/۰۰۰ می باشد. یافته این فرضیه با یافته های پژوهش گران دیگر از جمله نتایج پژوهش رسولی الهام و معینی (۱۳۹۶) و حنیف زاده و همکاران (۲۰۱۳) همسو می باشد.

نتایج فرضیه پنجم این بود سود اجتماعی بر رفتار پس انداز تاثیر مثبت و معناداری دارد. با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده های پژوهش ضریب همبستگی بین سود اجتماعی و رفتار پس انداز ۰/۶۷۴ می باشد که در سطح ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین بین سود اجتماعی و رفتار پس انداز رابطه معناداری وجود دارد. از طرفی با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده‌های پژوهش، میزان تاثیر سود اجتماعی بر رفتار پس انداز ۰/۷۸ و سطح معناداری ۰/۰۰۰ می باشد. یافته این فرضیه با یافته های پژوهش گران دیگر از جمله نتایج پژوهش اربابی و همکاران (۱۳۹۲) و حنیف زاده و همکاران (۲۰۱۳) همسو می باشد.

## ۵-۲- پیشنهادهای کاربردی

پیشنهاد می گردد تدابیری اندیشیده شود که تمام اقشار جامعه از بانکداری الکترونیکی برای تمام امور بانکی خود استفاده نمایند و نه اینکه جوان ها به صورت معناداری بیش تر از افراد مسن از کارت های اعتباری از این خدمات استفاده نمایند و این دیدگاه را که با بالا رفتن سن تمایل به امور بانکداری الکترونیک کاهش می یابد از ذهن پاک نمایند. همچنین پیشنهاد می گردد آموزش های فنی و کاربردی هم برای پرسنل شبکه های تجارت و بانکداری موبایلی و هم برای کاربران این خدمات در نظر گرفته شود.

به مدیران بانک های کشاورزی پیشنهاد می گردد با استفاده از همراه بانک پیشرفته زمینه سهولت انجام خدمات از جمله پس انداز را فراهم نمایند.

به مدیران بانک های کشاورزی برای بهبود و افزایش رضایتمندی و نگرش مثبت مشتریان از بعد امنیت سیستم، درباره ویژگی ها و خصیصه های سیستم امنیتی و حفاظتی بکاررفته در بانکداری همراه در انجام عملیات بانکی، در بخش ویژه ای از سیستم موبایل بانک یا از طریق شعب بانک و یا از طریق وب سایت بانک اطلاع رسانی جامع و کاملی شود تا موجب افزایش اعتماد و اطمینان خاطر مشتریان از امنیت این سیستم گردد.

سهولت هرچه بیشتر در به کارگیری، نصب، اجرا و انجام عملیات بانکی از طریق همراه بانک در مورد توانایی استفاده از سیستم بانکداری تلفن همراه پیشنهاد می گردد. تجهیزات نرم افزاری و سخت افزاری سیستم بانکداری همراه به طور متناوب مورد بازنگری قرار گیرد و مشکلات آن برطرف گردد و تجهیزات مذکور را به طور مرتب به روز نمایند تا همواره خدمات با کیفیت بالاتر، بدون وقفه زمانی و قابل استفاده در هر مکان ارائه شود. سرعت پردازش و انجام عملیات بانکی توسط سامانه همراه بانک به گونه ای باشد که حد اکثر رضایت مشتری را در بر گیرد.

## منابع

۱. افشار، غلامعباس و سلیمانی بشلی، علی، (۱۳۹۵). "بررسی نگرش مشتریان به بانکداری اینترنتی بر اساس تئوری توسعه یافته رفتار برنامه ریزی شده (مطالعه موردی: بانک اقتصاد نوین)"، اولین همایش بین المللی بانکداری الکترونیک و نظام های پرداخت، تهران.
۲. ایران زاده سلیمان، عمارتی حسین، میروسی مجید، (۱۳۹۶)، "عوامل تاثیرگذار بر تعهد مشتری در بانکداری الکترونیک: امتحان مدل بانکداری الکترونیک «کاسیم» در بانک های تجارت شهرستان مشهد"، فصلنامه مدیریت، ۶، ۱۶، ۱۰۵-۱۱۴
۳. بخشی، مریم، سمیع زاده، رضا، (۱۳۹۶). "مدلی برای پذیرش بانکداری الکترونیکی با در نظر گرفتن عامل اعتماد مشتریان فصلنامه مطالعات مدیریت فناوری مطالعات" سال پنجم، شماره ۹۱، بهار ۱۹ صفحات ۴ - ۳۵.
۴. حافظ نیا، محمدرضا. (۱۳۸۴). "مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی" (چاپ هشتم)، تهران: انتشارات سمت
۵. حقیقی، مهدی، مظلومی، نادر، اخوی راد، سیده ایما، (۱۳۹۹). "تأثیر اعتماد آنلاین بر استفاده ی بیمه گذاران از خدمات الکترونیکی شرکت های بیمه"، پژوهشنامه بیمه، ۲۷، ۱۰۸، ۲۵-۵۰.
۶. نوری، کیانوش، فتحیان، محمد، تیتکانلو، حسین، (۱۳۹۹). "بررسی نقش عوامل سوم در ایجاد اعتماد در تراکنشهای تجارت الکترونیک"، چارمین همایش تجارت الکترونیک، ۳، ۱-۱۲.
۷. وظیفه دوست، حسین، امیدزاده، رضوان (۱۳۹۶)، "بررسی تاثیر کیفیت خدمات اتوماتیک بر تعهد مشتریان در صنعت بانکداری"، مجله مدیریت بازاریابی، ۱۳۹۲، ۲۰، ۶۷-۸۴.
۸. هاشمیان، مژده، عیسانی، محمد تقی، میکائیلی، فتاح، طباطبائی محسن، (۱۳۹۸). "عوامل مؤثر بر پذیرش ابزارهای بانکداری الکترونیک از سوی مشتریان (پیمایشی درباره بانک سامان)"، مدیریت فناوری اطلاعات، ۴، ۱۱، ۱۵۵-۱۷۴
۹. هاشمیان، مژده، عیسانی، محمدتقی، (۱۳۹۷). "بررسی و شناسایی عوامل کلیدی حیاتی در پذیرش همراه بانک توسط مشتریان"، دو فصلنامه علمی- پژوهشی تحقیقات بازاریابی نوین، ۱، ۳، ۹۹
10. Agrowal, A.; nower, R. & Tiwari, M.K. (2019). "Mobile Banking Acceptance Based, Vol. 36, pp. 443-457.
11. Al-Hawari, M, Ward, T & Newby, L (2016), "The relationship between service quality and retention within the automated and traditional contexts of retail banking", Journal of service Management, 20 (4), pp 455-472.
12. Bandura A (2020) Investigating the Impact of Customer Compliance Process on Mobile Banking Acceptance Based on New York WH Freeman & Vol. 14 Iss: 7, 4 - 11.
13. Bangs John, Frost David, (2018), "Teacher Self-Efficacy, Voice and Leadership: Towards a Policy Framwork for Education International", University of Cambridge Faculty of Education.
14. Carol, X. O. & Choon, L. S. (2020). "Consumer trust and distrust: An issue of website design",
15. Deng, Z., & Wang, Z. (2016). Early-mover advantages at cross-border business-to-businesse-commerce portals. Journal of Business Research, 69(12), 6002-6011. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.05.015>.