

تحلیلی بر موانع توسعه پایانه‌های فروش (POS) بانک کشاورزی استان یزد با رویکرد MADM فازی

دکتر سعید سعیدا اردکانی^۱ (Dr.saeida@gmail.com)
دکتر سید حبیب‌اله میرغفوری^۲ (Mirghafoori@yazduni.ac.ir)
محمد باقرزاده^۳ (Bagherzadeh.mo@gmail.com)

همان‌طوری که نتایج رتبه‌بندی مولفه‌های تأثیرگذار بر توسعه دستگاه پایانه فروش نشان می‌دهد، مؤلفه «عدم استقبال افراد دارای تحصیلات پایین از این سیستم» دارای بیشترین تأثیر و اهمیت در توسعه دستگاه پایانه فروش است.

چکیده

با ورود تکنولوژی‌های نوین تجارت و بانکداری به کشورهای در حال توسعه، همواره مشکلات و موانعی سر راه پیشرفت و توسعه این ابزارهای الکترونیکی وجود داشته است. پایانه‌های فروش (POS) نیز به عنوان یکی از ابزارهای پرداخت الکترونیک، در کشورمان گسترش قابل توجهی یافته ولیکن تا رسیدن به مرز ایده‌آل نیازمند رفع موانع و مشکلات توسعه این سیستم می‌باشد. لذا این پژوهش درصدد است به تجزیه و تحلیل موانع توسعه دستگاه‌های پایانه فروش (POS) بانک کشاورزی استان یزد بپردازد.

جامعه آماری مورد مطالعه در پژوهش حاضر کارکنان بانک کشاورزی استان یزد می‌باشد. نتایج این تحقیق نشان داد که «موانع فرهنگی-آموزشی»، «موانع زیرساختی-مخابراتی»، «موانع مدیریتی-سازمانی-مالی» و «موانع اجرایی-عملیاتی» جز مهم‌ترین مشکلات توسعه دستگاه پایانه فروش (POS) می‌باشد. همچنین با به‌کارگیری تکنیک AHP فازی و TOPSIS فازی مشخص شد که «موانع اجرایی-عملیاتی»، بیشترین تأثیر را در توسعه دستگاه‌های پایانه فروش (POS) دارد. در پایان، راهکارها و پیشنهادهایی برای توسعه هر چه بیشتر پایانه‌های فروش بانک کشاورزی استان یزد ارائه شده است.

جهت استخراج و شناسایی مهم‌ترین مؤلفه‌های تأثیرگذار بر توسعه پایانه‌های فروش، می‌توان بدون در نظر گرفتن دسته‌بندی عوامل آن‌ها را با استفاده از تکنیک TOPSIS فازی اولویت‌بندی نمود. مهم‌ترین نتایج حاصل از این رتبه‌بندی در جدول پیوست نشان داده شده است.

^۱ عضو هیئت علمی دانشگاه یزد

^۲ عضو هیئت علمی دانشگاه یزد

^۳ دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه یزد

جدول (الف): رتبه‌بندی کلیه مؤلفه‌های بدون تفکیک ابعاد با استفاده از تکنیک TOPSIS فازی

رتبه	مؤلفه‌های تأثیرگذار بر توسعه پایانه فروش
۱	عدم استقبال افراد دارای تحصیلات پایین از این سیستم
۲	کمبود تبلیغات در زمینه دستگاه POS
۳	عدم ارائه آموزش به مصرف‌کنندگان راجع به نحوه کار دستگاه POS و مزایای آن
۴	فقدان برنامه‌ریزی و تدوین اهداف توسعه دستگاه POS در بانک استان
۵	پایبندی به خدمات بانکداری سنتی از جانب مصرف‌کنندگان
۶	پایبندی به خدمات بانکداری سنتی از جانب فروشندگان
۷	عدم وجود تحقیقات کاربردی و نیازسنجی مصرف‌کنندگان
۸	فقدان ابزارهای تشویقی برای اشاعه فرهنگ بهره‌گیری از دستگاه POS توسط بانک
۹	تفاوت درجه استقبال اعضای گروه‌های سنی مختلف از تکنولوژی‌های نوین
۱۰	وجود تراکنش‌های ناموفق در برخی از خریده‌ها
۱۱	دشواری در پس‌گرفتن دستگاه‌های غیرفعال از فروشندگان و واگذاری آن به سایرین
۱۲	عدم ارائه آموزش به فروشندگان راجع به نحوه کار دستگاه POS و مزایای آن
۱۳	عدم توانایی بانک در پاسخگویی سریع به فروشندگان در زمینه نصب دستگاه POS
۱۴	عدم امکان بهره‌گیری از خدمات بیمه الکترونیک (بیمه نمودن کارت، دستگاه POS، تراکنش‌های ناموفق و...)
۱۵	کند بودن سرعت سیستم به خصوص در ایام تعطیل و عید
۱۶	مقاومت فروشندگان به دلیل عدم آگاهی از کاربردهای دستگاه POS
۱۷	عدم وجود تحقیقات کاربردی و نیازسنجی فروشندگان
۱۸	جدید بودن دانش فناوری اطلاعات و عدم اشاعه آن در جامعه و از جمله بین مدیران بانکها
۱۹	کمبود نیروهای متخصص در توسعه ابزارهای بانکداری الکترونیک در بانکها
۲۰	مقاومت مصرف‌کنندگان به دلیل عدم آگاهی از کاربردهای دستگاه POS
۲۱	عدم بهره‌گیری از مدیریت دانش (توزیع، انتقال و استفاده از دانش در میان کارکنان)
۲۲	اختلال در ارتباطات مخابراتی
۲۳	محدودیت در فراهم‌سازی امکانات سخت‌افزاری موردنیاز به دلیل تحریم‌های اقتصادی موجود
۲۴	عدم تبعیت نماینده شرکت PSP از بانک استان
۲۵	کمبود دوره‌های آموزشی برای کارکنان بانک (در حوزه بانکداری الکترونیک)
۲۶	وجود فرآیندهای طولانی برای رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان راجع به مشکلات دستگاه POS
۲۷	وجود فرآیندهای طولانی برای رسیدگی به شکایات فروشندگان راجع به مشکلات دستگاه POS
۲۸	عدم امکان بهره‌گیری از شبکه مخابراتی اختصاصی بانک

۲۹	سنتی بودن سیستم‌های اطلاعاتی و ارتباطی در بانک
۳۰	عدم وجود قوانینی مختص بانکداری الکترونیک
۳۱	تأخیر در انجام تراکنش و واریز وجه به حساب فروشندگان
۳۲	تفاوت درجه استقبال کارکنان رده‌های مختلف بانک از تکنولوژی‌های نوین
۳۳	مسدود بودن دستگاه‌های POS در مواقع مختلف از جمله در ایام تعطیلات
۳۴	مقاومت کارکنان بانک در مقابل تغییر
۳۵	هزینه‌های بالای نصب دستگاه POS برای بانک

همان‌طوری که نتایج رتبه‌بندی مولفه‌های تأثیرگذار بر توسعه دستگاه پایانه فروش نشان می‌دهد، مؤلفه «عدم استقبال افراد دارای تحصیلات پایین از این سیستم» دارای بیشترین تأثیر و اهمیت در توسعه دستگاه پایانه فروش است.