



Applied behavior analysis of electronic banking acceptance

Mohadethe Mohammadyoun¹, Roohalla samiee^{2*}, Shojaee Samere³, Paghe Abdolaziz⁴

Received date: 2023/01/14

Acceptance date: 2023/02/19

Abstract

The aim of the present research is to analyze the acceptance behavior of electronic banking. By adopting a qualitative approach, in-depth and semi-structured interviews in the real environment (bank) as well as through telephone calls with 38 customers and users of electronic banking of Golestan Bank Keshavarzi (Agriculture Bank of Iran), who were selected by purposive sampling method, were designed and implemented. Ensuring the repetition of answers, the interviews continued until the 55th person. In this research, the analysis and interpretation of data were informed by applied behavior analysis method by using the participant observation plan through the three steps of observation, evaluation of the root and consequences of the individual's behavior, and modification of these behaviors and the surrounding environment. The findings from the interviews, combined with the knowledge and experience of the researchers, indicate that the acceptance nexus of electronic banking acceptance contributes to maintaining or improving the penetration rate of electronic banking among users through the simultaneous and intertwined interactions of the components of nexus, namely, learning environment, empathetic communication, innovation, and accountability. As a result, key actors are able to penetrate the existing structures to achieve better performances.

Key words: applied behavior analysis, acceptance nexus, electronic banking

1 - Department of Management, Aliabad katoul Branch, Islamic Azad University, Aliabad katoul,Iran

2 - Department of Management, Aliabad katoul Branch, Islamic Azad University, Aliabad katoul,Iran (Corresponding Author)
Email: roohalla.samiee@gmail.com

3 - Department of Management, Aliabad katoul Branch, Islamic Azad University, Aliabad katoul,Iran

4 - Department of Management, Aliabad katoul Branch, Islamic Azad University, Aliabad katoul,Iran

تحلیل رفتار کاربردی پذیرش بانکداری الکترونیک

محدثه محمدیون^۱، روح اله سمیعی^{۲*}، سامره شجاعی^۳، عبدالعزیز بقیه^۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۲۴ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۱/۳۰

چکیده

هدف پژوهش حاضر تحلیل رفتار پذیرش بانکداری الکترونیک است. با اتخاذ رویکرد کیفی، مصاحبه‌های عمیق و نیمه ساختاریافته در محیط واقعی (بانک) و نیز از طریق تماس تلفنی با ۳۸ نفر از مشتریان و استفاده‌کنندگان از بانکداری الکترونیک بانک کشاورزی استان گلستان که با روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند، طراحی و اجرا شد و برای اطمینان از تکراری شدن پاسخ‌ها، مصاحبه‌ها تا نفر ۱۵۵ام ادامه یافت. در این پژوهش، تحلیل و تفسیر داده‌ها، تحت سلطه‌ی روش تحلیل رفتار کاربردی و با استفاده از طرح مشاهده‌ی مشارکت‌کنندگان از طریق ۳ گام مشاهده، ارزیابی ریشه و پیامدهای رفتار فرد، و اصلاح این رفتارها و محیط اطراف به انجام رسید. یافته‌های حاصل از مصاحبه‌ها در ترکیب با ذخیره‌ی دانشی و تجربی پژوهشگران حاکی از آن است که همبست‌پذیرش بانکداری الکترونیک از طریق تعاملات همزمان و درهم‌تنیده‌ی اجزای همبست یعنی، فضای یادگیرنده، ارتباطات همدلانه، نوآوری و پاسخگویی در حفظ یا ارتقا ضریب نفوذ بانکداری الکترونیک در بین استفاده‌کنندگان مشارکت موثری خواهد داشت. در نتیجه، کنشگران کلیدی قادر به نفوذ در ساختارهای موجود برای گرفتن عملکردهای بهتر می‌شوند.

کلمات کلیدی: تحلیل رفتار کاربردی، همبست‌پذیرش، بانکداری الکترونیک

۱- گروه مدیریت، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران

۲- گروه مدیریت، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران (نویسنده مسئول) ایمیل: roohalla.samiee@gmail.com

۳- گروه مدیریت، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران

۴- گروه مدیریت، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران

مقدمه

روانشناسی در اوایل دهه‌ی ۱۹۰۰ تحت سلطه‌ی مطالعه‌ی فرآیندهای ذهنی و درون‌نگری بود. واتسون^۱ (۱۹۱۳) با مطالعه‌ی عینی رفتار به عنوان یک علم طبیعی، مشکل از مشاهده‌ی مستقیم روابط بین محرک‌های محیطی و پاسخ‌های رفتاری، زمینه را برای تجزیه و تحلیل چگونگی تعیین رفتار توسط محیط فراهم کرد (دیکسون، وگل و تارباکس، ۲۰۱۲).^۲ تحلیل رفتار در کالبد کاربردی‌اش بر اعمال اصول رفتار در موقعیت‌های دنیای واقعی تمرکز دارد. کسانی که در زمینه‌ی تحلیل رفتار کاربردی کار می‌کنند به رفتارها و رابطه‌ی آنها با محیط علاقه‌مند هستند و از تکنیک‌های رفتاری برای ایجاد تغییر رفتاری استفاده می‌کنند (چری، ۲۰۲۲).^۳ تحلیل رفتار کاربردی یک رویکرد علوم طبیعی است که با بکارگیری اصول رفتاری (کریل، ۲۰۲۲)،^۴ مشکلات رفتاری که از نظر اجتماعی مهم تلقی می‌شوند را درک و اصلاح می‌کند (اندرسون، ۲۰۲۲).^۵ کووید ۱۹ به ما نشان داد که چگونه در سازگاری با تغییر می‌توان به فراتر از ترس‌ها و تنبلی‌ها حرکت کرد و زندگی ادامه می‌یابد شاید حتی با کیفیتی بالاتر در برخی زمینه‌ها و روش‌های تامین نیاز. یکی از نیازهای ما که در این دوران به شکلی جدی روش تامین و برطرف ساختن آن تغییر کرد، یا بهتر بگوییم مجبور به تغییر شدیم، نیازهای ما در حوزه‌ی خدمات بانکی بود. خدمات بانکی در اقتصاد ایران که از اقتصادهای بانک‌محور به شمار می‌رود به عنوان بخشی لازم و ضروری از زندگی هر کسی در هر سن، موقعیت اجتماعی، تحصیلی و شغلی به رسمیت شناخته شده است تا جاییکه طبق برخی آمارهای منتشره بیشترین تعداد حساب بانکی مربوط به ایران است. همچنین، اگر سیاست‌های دولت در هدفمندسازی یارانه‌ها، توزیع سهام عدالت یا نظایر آن را به سایر الزامات اقتصادی از جمله شکل جدید مناسبات انسانی پول‌محور - فیزیکی یا دیجیتالی - اضافه کنیم، تقریباً همه‌ی ما به نوعی ناگزیر از دریافت خدمات بانکی هستیم.

نیازهای نامحدود و منابع محدود، انسان خردمند را ناگزیر از انتخاب روش‌های سودمند و در عین حال سهل برای بقا یا ارتقای کیفیت زندگی می‌کند البته به شرطی که انسان خردمند به استفاده از خردش تمایل داشته باشد. به هر حال، در عصر دیجیتال دیگر برای مشتریان کافی نیست که خدمات مالی در دسترس و آسان برای استفاده داشته باشند. در عوض، آن‌ها به دنبال خدمات مالی هستند که سریع‌تر، راحت‌تر، امن‌تر، سرگرم‌کننده، نوآورانه و قابل تنظیم برای نیازهای خاص آنان باشند (سیف و همکاران، ۲۰۲۲). به هر حال، با مطالعه‌ی ادبیات

1- Watson
2- Dixon, Vogel, Tarbox
3- Cherry
4- Kril
5- Anderson

پذیرش درمی‌یابیم که "مخالفت^۱ بیشتر یک قاعده است تا یک استثنا؛ اشکال متفاوتی دارد و از گروه‌های مختلف سرچشمه می‌گیرد.

پذیرش (در بعد اجتماعی) به طور فزاینده‌ای در مرکز چنین درگیری‌ها برای کنش عمومی قرار دارد (سیمارد^۲، ۲۰۱۸).

اگر تغییر رفتاری مورد نظر در دریافت خدمات بانکی را پذیرش بانکداری الکترونیک بنامیم، پذیرش بانکداری الکترونیک نه تنها یک نیاز مالی در سبک زندگی جدید است بلکه، یک الزام زیست‌محیطی است؛ اهداف توسعه پایدار سازمان ملل^۳، با تمرکز بر پایداری و حفاظت از محیط زیست، که برای سال ۲۰۳۰ هدف گذاری شده است کسب و کار جدید را تشویق می‌کند تا به این اهداف کمک کنند. علاوه بر این، تجزیه و تحلیل رفتار نقش اساسی در افزایش تجربه‌ی انسانی دارد (هیوارد، کریچفیلد، رید، دتریچ و کیمبال^۴، ۲۰۲۲). به این اعتبار، این مطالعه با شناسایی کشتگران موثر در تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری درباره‌ی مدل‌های نوین کسب و کار در صنعت بانکداری، به طور همزمان در ارتقا تجربه‌ی مشتری از خدمات و ارزش آفرینی برای سازمان مشارکت می‌کند.

رفتار، تابعی از محیط است که با انگیزه‌ها و مشوق‌های فردی و اجتماعی شکل می‌گیرد (سیف و همکاران، ۲۰۲۲)؛ به هر حال، تحلیل رفتار اغلب پیامدهای اجتماعی رفتار را در بر می‌گیرد (چری، ۲۰۲۲). تحلیلگران رفتار را مشاهده و ارزیابی می‌کنند؛ به چرایی وقوع یک رفتار نگاه می‌کنند و سپس با استفاده از آن داده‌ها در مورد نحوه‌ی مداخله، مبتنی بر شواهد و به صورت داده‌محور تصمیم می‌گیرند. تحلیل رفتار کاربردی در میانه‌ی گذار از تأکید بر "تحقیق بر روی مشکلات اجتماعی" به برجسته کردن "راه‌حل‌های مسائل اجتماعی" است (دیکسون و همکاران، ۲۰۱۲). متخصصان با تجزیه و تحلیل رفتار می‌توانند از طریق درک رفتار و همچنین توانا شدن در کنترل از طریق پیش‌بینی رفتار، منابع بیشتری را برای به دست آمدن خیر جمعی همگرا کنند. بنابراین، حالا که با تجربه‌ی پاندمی کووید ۱۹ پذیرش بانکداری الکترونیک تا حدی به دست آمده‌است، در این مطالعه پرسیده می‌شود: چگونه و با کدام تکنیک‌های رفتاری می‌توان پذیرش بانکداری الکترونیک را حفظ کرده یا تا جاییکه در تحقق سایر اهداف تسهیلگر باشد آن را تقویت کرد؟

روش شناسی

این پژوهش از نظر جهت‌گیری پژوهش در زمره‌ی مطالعات کاربردی است. از بعد روش‌شناسی، پژوهش حاضر از نوع کیفی است و هدف کاربردی آن حفظ یا ارتقا پذیرش بانکداری الکترونیک است. برای این منظور، از استراتژی تحلیل رفتار کاربردی با اجرای ۳ گام:

1- Opposition

2- Simard

3- the UN Sustainable Development Goals (SDGs)

4 - Heward, Critchfield, Reed, Detrich, Kimball

۱- مشاهده، ۲- ارزیابی ریشه و پیامدهای رفتار فرد برای شناسایی بخش‌های مشکل ساز، و ۳- اصلاح این رفتارها و محیط اطراف (هیتش، ۲۰۲۱)، از طریق پیشنهادها کاربردی بهره گرفته شده است. تحلیل رفتار کاربردی توسط روانشناس ال ایوار لاووس^۲ در دهه ۱۹۶۰ نظریه پردازی شده است. شواهد تجربی همواره سنگ بنای تحلیل رفتار کاربردی بوده است. به هر حال، مطالعه هیوارد و همکاران (۲۰۲۲) هیچ قانون روش شناختی واحدی را منعکس نمی‌کند؛ در عوض، آنها معتقدند که "انعطاف پذیری" روش شناسی تحلیل رفتار کاربردی را قادر به شکوفایی کرده است؛ انعطاف پذیری تحقیقات کیفی به پژوهشگران این امکان را می‌دهد که از سرنخ‌های ظاهر شده پیروی و داده‌های جالب را به هر روشی که ابداع کنند، پیگیری نمایند (چارمز^۳، ۲۰۰۶).

به منظور گردآوری داده‌ها برای تحلیل رفتار استفاده از بانکداری الکترونیک، مصاحبه‌هایی عمیق و نیمه ساختاریافته با هدف دانستن از داشته‌ها و انباشت‌های ذهنی ۳۸ نفر از مشتریان بانک کشاورزی استان گلستان که با روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند طراحی شد تا با ساختن معنایی ارزشمند برای استفاده کنندگان بتوان تجربه‌ی آنها از پذیرش بانکداری الکترونیک را ارتقا داد. برای اطمینان از تکراری شدن پاسخ‌ها مصاحبه‌ها تا نفر ۱۵۵ام ادامه یافت. به این منظور، با انتخاب طرح مشاهده‌ی مشارکت کنندگان که یکی از راهبردهای توصیفی تحقیق (هیوارد و همکاران^۴، ۲۰۲۲) در تحلیل رفتار کاربردی است، از طریق درگیری در همان فعالیت‌هایی که مشارکت کنندگان در تحقیق به آن مشغول هستند، به مشاهده و ثبت رفتار پرداخته شد.

می‌دانیم که رفتار بیانگر اعمال افراد است، نه قصد یا اهداف آنها برای عمل (هیتش، ۲۰۲۱). مشاهده‌ی طبیعت‌گرایانه نوعی روش تحقیق توصیفی است. در این روش، محققان تعاملات دنیای واقعی را مشاهده و ارزیابی می‌کنند (سندرسون^۵، ۲۰۲۲)، در نتیجه‌ی تعامل موثر با مشتری از تمایلات و علائق او آگاه می‌شوند و بر آن اساس از تقویت تدریجی برای برانگیختن او به استفاده از محصول نهایی بهره می‌برند؛ بنابراین، به طور متفاوت از بررسی‌های انجام شده در زمینه‌ی پذیرش بانکداری الکترونیک، ما معتقدیم که اکتفا به بررسی متغیرهای به ویژه جمعیت شناختی نمونه‌ها در جوامع آماری همچون سن، جنسیت، تحصیلات و نظایر اینها احتمالاً معیار مناسبی در میزان پذیرش یا عدم پذیرش بانکداری الکترونیک به دست نمی‌دهد؛ بنابراین، با اتخاذ نگاهی کل گرایانه به بررسی محیط واقعی پرداخته شد.

1 - Hitesh
2 - Ole Ivar Lovaas
3 - Charmaz
4 - Heward et al
5 - Sanderson

گام اول: مشاهده‌ی رفتار و گردآوری اطلاعات

همبست پذیرش^۱ را عملاً می‌توان به عنوان رویکردی برای ارزیابی، تدوین و اجرای سیاست‌هایی تعریف کرد که همزمان بر مفاهیم مرتبط تأکید دارد؛ این مفاهیم یک "کل" را تشکیل می‌دهند که در اثر تعامل یکدیگر را تقویت یا از بار معنایی تهی می‌کنند. محمدیون، سمیعی، شجاعی و بقیه (۲۰۲۲) ادعا کردند که وقتی می‌خواهیم از پذیرش صحبت کنیم، باید مفاهیم مرتبط را شناسایی و آن‌ها را در کارکردی از پذیرش که مورد نظرماست - و به حل مساله می‌انجامد - جانمایی کنیم (محمدیون و همکاران، ۲۰۲۲). برای انجام این کار، به سیاق و یکتور فرانکل، بنیانگذار مکتب معنادرمانی که از بیماران خود می‌پرسید "چرا خودکشی نمی‌کنید؟" و از پاسخهایی که می‌گرفت برای درمان آنها استفاده می‌کرد، با طرح پرسش "چرا از بانکداری الکترونیک استفاده نمی‌کنید؟" و در صورت لزوم پرسش‌هایی که متعاقب^۲ این پرسش شکل می‌گرفت، تلاش شد تا با گردآوری و طبقه‌بندی پاسخ‌های مشارکت‌کنندگان اجزای متعامل و درهم‌تنیده‌ی "همبست پذیرش" شناسایی و به همراه کنشگران موثر در ساختمان اتم همبست پذیرش بانکداری الکترونیک جانمایی گردد. به یک معنا، رفتار، یعنی واقعیت موجود، از طریق مشاهده و ارزیابی با وضعیت مطلوب تطبیق داده شد. در ادامه برخی از گزاره‌های به دست آمده شرح شده است^۳:

"اپلیکیشن همراه بانک توسط کارمند بانک روی گوشی من نصب و اجرا شد اما، هنوز مطمئن نیستم که با استفاده از بانکداری الکترونیک امنیت من حفظ خواهد شد. بنابراین، ترجیح می‌دهم هر چند با صرف وقت بیشتر و از طریق مراجعه‌ی حضوری در عوض، با امنیت بالاتری کارم به انجام برسد"

"اپلیکیشن همراه بانک روی گوشی من نصب شده است اما، نگرانم (می‌ترسم) که تراکنش را به درستی انجام نداده و در نتیجه متضرر شوم"

"پس از ارائه‌ی همراه و اینترنت بانک توسط کارمند بانک، متوجه شدم که پلتفرم موجود به اندازه‌ی کافی برای من شخصی‌سازی نشده است. بنابراین، تمایلی به استفاده از آن ندارم"

"من خیلی به استفاده از بانکداری الکترونیک علاقه‌مند شدم به ویژه، پس از آنکه توسط کارمند بانک از مزایایی که برای محیط زیست دارد بیشتر آگاه شدم اما، به تنهایی قادر به یادگیری آن نیستم و برای استفاده‌ی بیشتر نیاز به کمک دارم"

1- Acceptance Nexus
2- Follow Up Questions

۳. به سبب ملاحظات نگارش، گزاره‌ها بازنویسی شده است

"در به روز رسانی اپلیکیشن دچار مشکل شدم و چون به هنگام نیاز بانک به طور موثری برای رفع مشکلم در دسترس نبود، پس از آن استفاده از اپلیکیشن به فراموشی سپرده شد"

"از امکانات اپلیکیشن و همراه بانک آگاه نبودم. حالا که با فرصتی که این کارمند بانک برایم گذاشت و با جزئیات بیشتری محصول را به من معرفی کرد، از این به بعد بیشتر استفاده خواهم کرد و در صورت وجود ابهام یا سوال حتما پرسش خواهم کرد و حتی پیشنهادهای خودم را برای بهبود آن با بانک درمیان خواهم گذاشت"

"یادگیری استفاده از بانکداری الکترونیک حوصله و تلاشی می طلبد که از عهده‌ی من خارج است. ترجیح من این است که در صف انتظار وقت بگذرانم و خود کارمند بانک کار را برایم انجام دهد"

"من می دانم که می توانم از طریق همراه یا اینترنت بانک صورتحساب تهیه کنم اما، آن را برای اداری یا دادگاه می خواهم که به صورت الکترونیک از من نمی پذیرند"

"هزینه‌ی انجام کار به صورت سنتی در برابر هزینه‌ی آن در صورت انجام از کانال‌های الکترونیک کمتر است یا به صورت ناچیز و غیر معنی داری بیشتر است"

گام دوم: ارزیابی رفتار پذیرش بانکداری الکترونیک

بین هر کسب و کار و هدفش - که همانا کسب منفعت در راستای خیر عمومی است - کارکنان و مشتریانی با نقش‌های مکملی قرار دارند که ممکن است هم‌افزایی تعاملات بین آنها به انرژی و در نهایت ارزش سازمان اخلاقی تبدیل شود. همان‌طور که یک تحلیل‌گر رفتار بر اساس نیاز بیمار (مشتری) نقشه‌ی درمان را طراحی می‌کند، یک ارائه‌کننده^۱ بانکداری الکترونیک نیز باید بر همین اساس محصول و مدل کسب و کار را طراحی و ارائه کند، بطوریکه نظارت و ارزیابی مستمر در طول مسیر تا رسیدن به نقطه‌ی خوداتکایی و خودکارآمدی مشتری در استفاده از خدمات الکترونیکی لحاظ شود.

۱. در این تحلیل رفتار، ارائه‌کننده به همه‌ی افراد و فرآیندهایی اطلاق می‌شود که در زنجیره‌ی ارائه از تصمیم‌گیری، طراحی مدل کسب و کار، ترویج دهنده تا فروشنده نقش و متعاقب آن مسئولیتی را عهده‌دار هستند. البته، ارائه‌کننده به منظور تحلیل رفتار همه‌جانبه و موثر، بر اساس محیط طبیعی، برای طراحی اقدام اصلاحی ناگزیر از تحلیل رفتار هر دو طرف عرضه(خودش) و تقاضا(مشتری)ست.

شکل گیری همبست پذیرش بانکداری الکترونیک

با لحاظ مولفه‌های محیط طبیعی حاکم بر بانکداری الکترونیک، از طریق بازخوانی و مقایسه‌ی مستمر پاسخ مشارکت کنندگان و در نتیجه‌ی ترکیب داده‌های حاصل از مصاحبه، مشاهده و همچنین ذخیره‌ی دانشی و تجربی پژوهشگران، با توجه به فراوانی و اهمیتشان از نقطه‌نظر اشتراکی - به صورت آشکار یا ضمنی - مشتری (مشارکت کننده) و ارائه‌دهنده، اجزای همبست پذیرش (شکل ۱) به شرح ذیل ساخته شدند:

محیط یادگیرنده^۱: محیط طبیعی به سبب ساختار خود می‌تواند تعاملات و به دنبال آن فرآیند یادگیری را تقویت یا تضعیف کند. به این اعتبار، همانگونه که محیط طبیعی در پیوند تنگاتنگ با تغییر است، حاکمیت خرد وجود محیط‌های یادگیرنده برای تعاملات پی‌درپی و مداوم انسانها با یکدیگر و محیط را تشویق می‌کند. بزرگترین مزیت محیط یادگیرنده شکل‌گیری یا وجود آرمان مشترک است. از یک طرف، آرمان مشترک ترس یا شرم را کنار می‌گذارد، می‌پرسد، مطالبه می‌کند و از طرف دیگر، با پذیرش مسئولیت، اقدام می‌کند و بهبود مستمر می‌دهد.

ارتباطات همدلانه^۲: در صورت وجود این کیفیت از ارتباطات^۳، مشتری هم مشکلات و هم پیشنهاداتش را به اشتراک خواهد گذاشت. تحلیلگران رفتار معتقدند که افراد می‌توانند محیط خود را به گونه‌ای تنظیم کنند که رفتارهای مطلوب محتمل شود و رفتارهای نامطلوب کمتر محتمل شود (نیکرسون^۴، ۲۰۲۲). به هر حال، افراد در مواقعی با مشکلاتی مواجه می‌شوند و نمی‌دانند در شرایط خاص چگونه واکنش نشان دهند. هنگامی که کاری را به درستی انجام می‌دهند، حمایت و تصدیق آنها بسیار مهم است. بر اساس نظریه‌ی تقویت مثبت^۵ یک رویکرد خوش‌بینانه به موقعیت‌ها همیشه سودمند است. مداخلات و حمایت‌های رفتاری مثبت^۶ در نوع خود هم یک مداخله است و هم نوعی همکاری (میوارد و همکاران، ۲۰۲۲). علاوه بر این، واکنش مثبت به رفتار مردم، آنها را تشویق می‌کند تا اعمالی را انجام دهند که مورد تایید و حمایت قرار می‌گیرند. تقویت مثبت از طریق ایجاد اعتماد به نفس به تحلیل رفتار فرد کمک می‌کند. به هر حال، ممکن است که برای هر فرد یک روش مخصوص به او در نظر گرفته شود اما، ارائه‌کننده (وقتی که در جایگاه تحلیلگر رفتار مشتری قرار می‌گیرد) در اثر تکرار تعاملات سازنده و ارتقا تجربیاتش به زودی به متخصصی تبدیل می‌شود که با سرعت و سهولت بیشتری آن روش مخصوص را کشف کرده

¹-Learning Environment

²- Empathic communication

^۳ - یعنی وقتی طرفین ارتباط یکدیگر را به خوبی می‌شنوند و درک می‌کنند به طوری که قادر هستند از نقطه نظر دیگری به محیط و واقعیت موجود بنگرند.

⁴- Nickerson

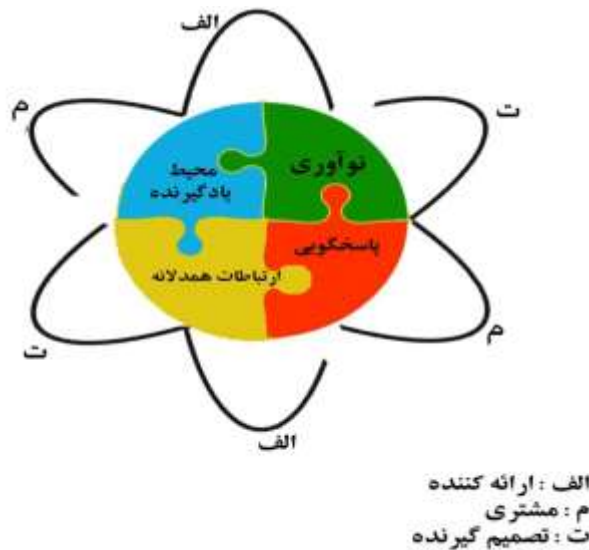
⁵- Positive Strengthening or Reinforcement

⁶- Positive Behavioral Interventions and Support(PBIS)

و بر اساس آن اقدام می‌کند. به علاوه، ارتباطات اثربخش بین خط‌مشی‌گذاران نهایی (تصمیم‌گیرنده) و ارائه‌کنندگان بر انسجام و پایداری همبست پذیرش خواهد افزود.

نوآوری^۱: افراد (مشتری) مدام به مقایسات فردی و اجتماعی می‌پردازند و انتظار دارند که تغییری که در نتیجه‌ی مقایسات در سطح انتظارات، نیازها و خواسته‌هایشان به وجود می‌آید، توسط ارائه‌دهنده به رسمیت شناخته شده و برای آن تمهیدی اندیشیده شده باشد یا بهنگام اندیشیده شود.

پاسخگویی^۲: وقتی مسئولیت‌پذیری وجود داشته باشد، امنیت، سودمندی و دسترسی آسان خودبه‌خود تامین است بطوریکه این انتظارات ذیل صدر پاسخگویی معنا و مفهوم می‌یابند.



شکل ۱: همبست پذیرش بانکداری الکترونیک

گام سوم: اقدامات اصلاحی

بسیاری از تهدیدهای وجودی محصول مستقیم رفتار انسان هستند یا می‌توانند تحت تأثیر رفتار انسان قرار گیرند؛ بنابراین، "برای زنده ماندن، باید یاد بگیریم که چگونه رفتارهایی را تغییر دهیم" که تهدید ایجاد می‌کند (میوارد و همکاران، ۲۰۲۲). آخرین گام از تحلیل رفتار کاربردی ارائه‌ی پیشنهاد برای اقدامات اصلاحی به منظور کم کردن فاصله بین رفتار موجود و رفتار مطلوب است. به این منظور، اقدامات اصلاحی برای گرفتن عملکردی متمایز از محیط واقعی و مبتنی بر داده‌ها و امکانات موجود به شرح زیر ارائه می‌شوند:

¹. Innovation

². Accountability

- انتخاب افراد مشتاق، علاقه‌مند و دانا به عنوان ارائه‌دهندگان بانکداری الکترونیک و برجسته‌سازی خدمات آنان در نظر سایر کارکنان از طریق ارتقا رتبه یا پاداش مضاعف بطوریکه علاقه‌مندی و اشتیاق به ترویج بانکداری الکترونیک به امری همگانی تبدیل شود.
- آموزش و به‌روزرسانی مهارت‌های تحلیل رفتار برای ارائه‌کنندگان خدمات بانکداری الکترونیک از طریق تعاملات موثر با نخبگان و سازمان‌های بین‌المللی در این زمینه. همچنین تخصیص بودجه‌های پژوهشی برای تطبیق الگوهای موفق بین‌المللی با الگوهای موجود داخلی، شناسایی انحراف از معیار را تسریع و تسهیل می‌کند.
- ایجاد پلتفرم مشترک بین بانکها نه تنها به صرفه‌جویی در هزینه‌های آنها می‌انجامد بلکه، باعث صرفه‌جویی در وقت و انرژی می‌شود که مشتری حاضر است برای یادگیری صرف کند و احتمال استفاده را بالا می‌برد. علاوه بر این، احساس امنیت استفاده‌کننده نیز افزایش خواهد یافت.
- سطح‌بندی مشتریان از نظر پیشینه‌ی دانش اطلاعاتی و ارائه‌ی کانال‌های الکترونیکی بر اساس آن. البته که بانکها می‌توانند با استفاده از مکانیزم تلنگر^۱ و همچنین تقویت رفتار مثبت این پیشینه را تقویت کنند و تا حد مطلوب ارتقا دهند.
- ایجاد کانال VIP و بدون واسطه با بالاترین سطح سازمان و دسترسی به ارتباطات برون سازمانی سهل و سریع در زمینه‌ی بانکداری الکترونیک بطوریکه بانکداری الکترونیک مجبور به انتظار در صف طولانی مشکلات انباشته‌ی سازمانی در تصمیم‌سازی و متعاقب آن تصمیم‌گیری و خط‌مشی‌گذاری نشود.
- ارائه‌ی خدمات متمایز و VIP به مشتریانی که بیشترین استفاده را از بانکداری الکترونیک می‌کنند. مانند تخفیف در هزینه‌ها یا انجام سایر خدمات بانکی خارج از نوبت

بحث و نتیجه‌گیری

رفتار همه چیز است؛ اگر دغدغه‌ای برای تغییر اجتماعی و متعاقب آن ارتقا کیفیت زندگی داریم، تحلیل رفتار کمک‌کننده است. همان‌طور که گفتیم، پذیرش بانکداری الکترونیک نه تنها یک الزام تکنولوژیکی، بلکه ضرورتی زیست‌محیطی است برای ارتقا پایداری زیست‌بوم‌هایی که به علت رفتارهای مصرف‌گرایانه‌ی ما به شدت نیازمند تغییر و تحول هستند. این تغییر ثمره‌ی یک تلاش و اقدام مشترک و

۱- هر جنبه‌ای از معماری رفتار است که رفتار مردم را در راه پیش‌بینی پذیری، بدون ممنوع کردن هیچ گزینه‌ای یا تغییر محسوسی در انگیزه‌های اقتصادی شان، اصلاح می‌کند و با تغییر محیط باعث می‌شود که فرایند خودکار شناختی به راه افتد تا نتیجه‌ی مطلوب حاصل شود. به عبارت دیگر یک فرد با احتمال بیشتری تصمیمات مشخصی اتخاذ یا یا به شکل مشخصی رفتار کند.

متعامل بین مشتریان و ارائه‌کنندگان خواهد بود. به هر حال، برای کمک به ایجاد دنیایی انسانی‌تر، بدیهی به‌نظر می‌رسد که بگوییم، به یک "روحیه‌ی می‌توان انجام داد"^۱، نیاز داریم؛ دشواری یک مشکل نباید تأثیری بر تمایل فرد برای تلاش برای حل آن داشته باشد (هیوارد و همکاران، ۲۰۲۲). بنابراین، یافته‌ی پژوهش ما یعنی، همبست پذیرش بانکداری الکترونیک، با در نظر داشتن همزمان کنش‌ها یا مفاهیم موثر، کنشگران کلیدی را به نفوذ در ساختارهای موجود برای گرفتن عملکردهای بهتر فرامی‌خواند.

پیشنهادها

عمل‌گرایی^۲ یکی از ارکان فلسفی تحلیل رفتار است. تلاش‌های تجربی توسط تحلیلگران رفتار برای رسیدگی به رفتارها از نظر تعداد و دامنه محدود است. به هر حال، باید اذعان داشت که هیچ رشته‌ی علمی دیگری نیز راه حل بهتر دیگری برای مشکلات رفتاری پیدا نکرده است (هیوارد و همکاران، ۲۰۲۲)؛ تحلیل رفتار کاربردی باید مداخلات مؤثر و کاربرپسندی را برای دستیابی به تأثیر اجتماعی در یک حوزه‌ی معین ایجاد کند که برای همه‌ی کسانی که می‌توانند از آنها بهره‌مند شوند، قابل استفاده باشد. به این اعتبار، برای اصلاح رفتار پذیرش بانکداری الکترونیک، با توجه به رفتارهای مشاهده شده اقدامات اصلاحی^۳ را می‌توان در دو دسته‌ی کلی قرار داد. دسته‌ی اول: در مواردی که علت عدم پذیرش را بتوان به مشتری (طرف تقاضا) نسبت داد - مثلاً پیشینه‌ی دانش اطلاعاتی ناکافی، فرهنگ غالب جامعه‌ی محلی و نظایر اینها - می‌توان از تکنیک قصد متضاد^۴ و ویکتور فرانکل استفاده کرد؛ به یک معنا، اگر بپذیریم که ترس، تنبلی یا وسواس الگوی ذهنی مشتری است، می‌توانیم با همراهی عملی، یعنی قرار دادن او در موقعیت استفاده از بانکداری الکترونیک، الگوی ذهنی او را اصلاح کنیم. به این ترتیب الگوی ذهنی او به تدریج به الگوی مطلوب نزدیک و نزدیک‌تر می‌شود. دسته‌ی دوم: مواردی که علت عدم پذیرش مربوط به ارائه‌کننده، شامل فروشنده، ترویج‌کننده یا تصمیم‌گیرنده باشد، مثلاً فقدان نوآوری، عدم پاسخگویی، ارتباطات غیراثربخش یا نظایر اینها؛ پرواضح است که اصلاح رفتار باید در طرف دیگر، یعنی طرف عرضه، اعمال شود. بنابراین، تحلیل‌گر رفتار، یعنی ارائه‌کننده‌ی خدمات بانکداری الکترونیک، با تحلیل رفتار خود در طرف عرضه یا تحلیل رفتار مشتری در طرف تقاضا، با پیشنهاد یا اجرای اقدامات اصلاحی همبست پذیرش بانکداری الکترونیک را راهبری خواهد کرد.

1- can-do spirits

2- Pragmatism

۳. بر اساس واقعیت موجود، ارائه‌کننده باید رفتار خود یا مشتری را اصلاح کند. به یک معنا، او با پذیرش نقشی دوگانه، هم رفتار خود و هم رفتار مشتری را تحلیل می‌کند.

4- paradoxical intention

- Anderson, Kelli (2022). What Is Applied Behavior Analysis and Why Is It Important? Available at: <https://www.northeastern.edu/graduate/blog/what-is-applied-behavior-analysis/>
- Bhasin, Hitesh(2021). What is Behavioral Analysis? – Definition and Techniques, available at: <https://www.marketing91.com/behavioral-analysis/>
- Cerasuolo, M.; Simeoli, R.; Nappo, R.; Gallucci, M.; Iovino, L.; Frolli, A.; Rega, A.(2022) Examining Predictors of Different ABA Treatments: A Systematic Review. Behav. Sci., 12, 267. <https://doi.org/10.3390/bs12080267>
- Charmaz, Kathy (2006). Constructing Grounded Theory: A Practical Guide Through Qualitative Analysis, SAGE Publications, London
- Cherry, Kendra (2022). Behavior Analysis in Psychology, available at: <https://www.verywellmind.com/what-is-behavior-analysis-2794865>
- Dixon Dennis R., Vogel Talya, and Tarbox, Jonathan (2012). A Brief History of Functional Analysis and Applied Behavior Analysis, J.L. Matson (ed.), Functional Assessment for Challenging Behaviors, Autism and Child Psychopathology Series, DOI 10.1007/978-1-4614-3037-7_2,
- Kou, Frank (2019). Better Understanding the Principles of ABA, <https://www.attentivebehavior.com/principles-of-aba/>
- Kril, D. N., Brodhead, M. T., & Moorehouse, A. G. (2022). Further evaluation of a decision-making algorithm supporting visual analysis of time-series data. Behavioral Interventions, 37(4), 1030–1042. <https://doi.org/10.1002/bin.1895>
- Heward, William L., Critchfeld, Thomas S., Reed, Derek D., Detrich, Ronnie, Kimball, Jonathan W. (2022). ABA from A to Z: Behavior Science Applied to 350 Domains of Socially Significant Behavior, Perspectives on Behavior Science (2022) 45:327–359, <https://doi.org/10.1007/s40614-022-00336-z>
- Mohammadyoun, Mohadethe; Samiee, Roohalla; Shojaee, Samereh; Paghe, Abdolaziz(2022) Iranian Journal of Management Studies (IJMS, 15(3): 495-513, DOI:10.22059/IJMS.2021.300869.674070
- Nickerson, Charlotte(2022). Behavior Analysis in Psychology, available at: <https://www.simplypsychology.org/>
- Rudy, Lisa (2022). What Is Applied Behavioral Analysis (ABA) Therapy for Autism? ABA can teach skills and change behaviors, <https://www.verywellhealth.com/aba-applied-behavioral-analysis-therapy-autism-259913>
- Saif, M.A.M.; Hussin, N.; Husin, M.M.; Alwadain, A.; Chakraborty, A.(2022) Determinants of the Intention to Adopt Digital-Only Banks in Malaysia: The Extension of Environmental Concern. Sustainability, 14, 11043. <https://doi.org/10.3390/su141711043>
- Sanderson, Catherine (2022). Understanding Psychology: The Descriptive Method, from the lecture series: in trodution to psychology <https://www.wondriumdaily.com/understanding-psychology-the-descriptive-method/>
- Simard, Louis (2018). Socially Not Acceptable: Lessons from a Wind Farm Project in St-Valentin, Quebec, Case Studies in the Environment. DOI: <https://doi.org/10.1525/cse.2018.001354>