

لا اله الا الله محمد النبي



دانشگاه تهران

۱۳۸۱ / ۴ / ۲۲

مجتمع آموزش عالی قم

مرکز اطلاعات آمار علمی ایران
توسعه سیستم آمار

عنوان:

بررسی تأثیر مکانیزه کردن سیستمهای بانکی
بر بهره‌وری شعب بانک ملی شمال شهر تهران

پایان نامه دوره کارشناسی ارشد مدیریت دولتی

گرایش سیستمهای اطلاعاتی مدیریت

استاد راهنما: دکتر سید مهدی الوانی

اساتید مشاور: دکتر امیر مانیان

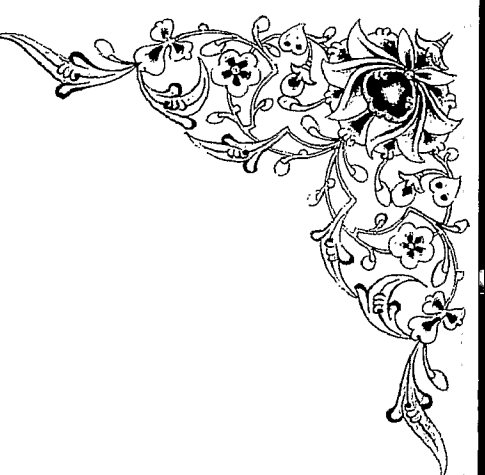
و

آقای ابوالفضل سهرابی

پژوهشگر: مهرداد احمدی

تابستان ۱۳۸۰

۵۲۶۲۲



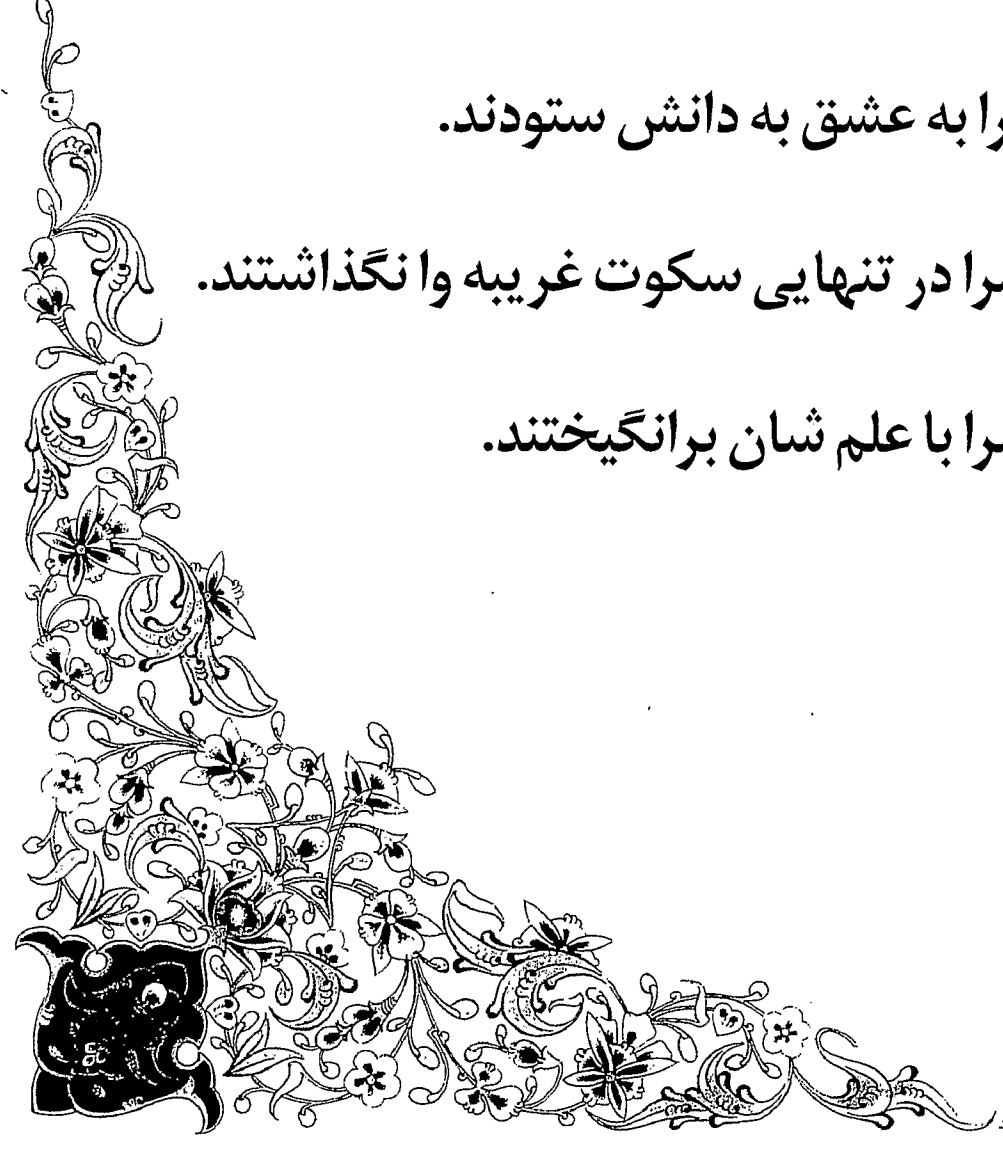
تقدیم به بهترین هایم

پدر و مادرم که وجودم را با دانش در آمیختند

و برادرانم که مرا به عشق به دانش ستودند.

و دوستانم که مرا در تنهایی سکوت غریبه وا گذاشتند.

و اساتیدم که مرا با علم شان برانگیختند.



چکیده تحقیق:

در این تحقیق تحت عنوان بررسی تأثیر مکانیزه کردن سیستمهای بانکی بر بهره‌وری سعی گردید است از دیدگاه مدیران و کارکنان و کارشناسان بانک ملی شعب شمال شهر تهران و همچنین عده‌ای از مشتریان این بانکها این موضوع بررسی شود. این پژوهش در سال تحصیلی ۷۹-۸۰ در محدوده شعب بانکهای ملی شمال شهر تهران صورت گرفته است، متغیر وابسته در این پژوهش بهره‌وری و متغیر مستقل شامل افزایش سرعت، کاهش هزینه و رضایت مشتریان می‌باشد که در قالب فرضیات زیر بیان شده است:

فرضیه اهم: متوسط بهره‌وری در دو سیستم دستی و مکانیزه تفاوت معنی داری بایکدیگر دارند.
فرضیات اخص: ۱- متوسط سرعت در دو سیستم دستی و مکانیزه تفاوت معنی داری با همدیگر دارند.

۳- متوسط رضایت مشتری از دیدگاه کارکنان و مدیران در دو سیستم دستی و مکانیزه تفاوت معنی داری با همدیگر دارند.

۴- متوسط رضایت مشتری از دیدگاه ارباب رجوع در دو سیستم دستی و مکانیزه تفاوت معنی داری با همدیگر دارند.

فصل اول تحقیق شامل، مقدمه، تعریف موضوع، اهداف تحقیق، اهمیت موضوع، فرضیات تحقیق، تعریف واژه‌های تحقیق و... می‌باشد. در فصل دوم به ادبیات تحقیق پرداخته شده است و در فصل سوم، روش تحقیق مطرح شده است که شامل نوع روش تحقیق، جامعه آماری، روش نمونه‌گیری و آزمونهای آماری... می‌باشد. در فصل چهارم، داده‌های آماری از طریق آزمونهای آماری از قبیل آزمون $t - test$ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

در فصل پنجم به خلاصه پژوهش، نتیجه‌گیری و پیشنهادها پرداخته می‌شود. نتایج بدست آمده از انجام تحقیق چنین می‌باشد که فرضیات اول و چهارم تأیید و فرضیات دوم و سوم رد شد و فرضیه اهم تحقیق با توجه به نتیجه‌گیریهای بدست آمده تأیید شد. به این معنا که مکانیزه کردن سیستمهای بانکی موجب افزایش بهره‌وری سیستمهای بانکی می‌شود.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	کلیات طرح تحقیق.....
۲	مقدمه.....
۳	تعریف موضوع تحقیق.....
۳	اهمیت و ضرورت تحقیق.....
۶	اهداف تحقیق.....
۶	علت انتخاب موضوع.....
۷	پیشینه تحقیق.....
۷	سؤالات تحقیق.....
۸	فرضیات تحقیق.....
۸	روش تحقیق.....
۹	متغیرها.....
۹	قلمرو تحقیق.....
۱۰	موانع و محدودیتهای تحقیق.....
۱۱	تعاریف عملیاتی متغیرهای تحقیق و واژه‌های کلیدی.....
۱۲	بخش اول: مبانی نظری تحقیق.....
۱۳	فصل اول: فعالیتهای بانکی و بانکداری الکترونیک.....
۱۴	چارچوب کلی فعالیتهای سیستم بانکی.....
۱۹	تشکیلات سازمانی بانکها.....
۲۲	گذر از بانکداری سنتی به بانکداری الکترونیکی.....
۲۲	بانکداری الکترونیکی در جهان پیشرفته.....
۲۴	سیستمهای بانکداری الکترونیکی در ایران.....
۲۴	کارتهای بانکی.....
۲۵	انواع کارتها.....
۲۵	۱- کارتهای با نوشته برجسته.....
۲۶	۲- کارتهای مغناطیسی.....
۲۶	۳- کارتهای هوشمند.....
۲۷	سیستم یکپارچه بانکی (سیبا).....
۲۷	شبکه‌های بانکی.....
۲۹	سیستمهای اعتباری.....
۲۹	سیستمهای الکترونیکی انتقال وجوه.....

۳۰	نگاهی به طرح اتوماسیون بانکی در ایران
۳۸	فصل دوم: کامپیوتر و سیستمهای کامپیوتری
۳۹	مقدمه
۴۰	مدل اساسی سیستم کامپیوتری
۴۱	انواع کامپیوتر
۴۳	معماری سیستم کامپیوتری
۴۴	محاسبه متمرکز
۴۵	محاسبه شخصی
۴۵	محاسبه توزیع شده
۴۶	محاسبه شبکه‌ای
۴۷	سرور - مشتری (Client server)
۴۸	انواع شبکه‌های ارتباط از راه دور
۴۸	توپولوژی شبکه
۴۹	شبکه‌های محلی
۵۰	شبکه‌های گسترده
۵۱	مراحل تبدیل سیستمها و روشهای دستی به کامپیوتری
۶۱	فصل سوم: بهره‌وری
۶۲	تاریخچه بهره‌وری
۶۳	معنای لغوی و اصطلاحی بهره‌وری
۶۴	تعاریف بهره‌وری
۶۵	مدیریت بهره‌وری
۶۶	عوامل مؤثر بر بهره‌وری
۶۶	عوامل سخت افزاری
۶۶	عوامل نرم افزاری
۶۷	نقش بهره‌وری در توسعه جوامع
۷۰	تسریع در ارائه خدمات
۷۱	نقد و بررسی رابطه بهره‌وری و مکانیزاسیون بانکی
۷۱	رابطه مکانیزاسیون و تسریع در ارائه خدمات
۷۲	ارائه خدمات متنوع و بهتر به مشتریان
۷۲	رابطه مکانیزاسیون و رضایت مشتری
۷۳	کاهش هزینه
۷۴	رابطه مکانیزاسیون و کاهش هزینه
۷۴	منابع و مآخذ بخش دوم
۷۶	بخش دوم: روش انجام تحقیق
۷۷	مقدمه
۷۷	روش تحقیق

۷۷	۱- تهیه اسناد و مدارک و ادبیات تحقیق
۷۷	۲- بازدید
۷۸	۳- مصاحبه با صاحب نظران
۷۸	۴- پرسشنامه
۷۹	۵- اعتبار و پایایی پرسشنامه
۸۰	۶- حجم نمونه و روش نمونه گیری
۸۱	۷- آزمونهای مورد استفاده در این تحقیق
۸۳	بخش چهارم: آزمون فرضیات پژوهش
۸۴	ازمون فرضیات پژوهش
۸۴	اعتبار
۸۴	اعتماد
۹۰	بخش چهارم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۹۱	خلاصه تحقیق
۹۱	نتیجه گیری
۹۲	پیشنهادات
۹۴	یافته های جنبی تحقیق
۹۵	پیشنهادات برای تحقیقات بعدی
	منابع و مأخذ

كليات طرح تحقيق

مقدمه

نظام بانکی کشور نقش حساسی را در پیشبرد راهبردهای کلان اقتصادی بعهدہ دارد و بعنوان بازوی فعال دولت در اعمال سیاستهای پولی و تنظیم جریان نقدینگی در اقتصاد ملی مطرح می‌باشد: بطوریکه امروز هر اندازه نظام بانکی در ارائه خدمات از سرعت و دقت بیشتری برخوردار گردد، ضمن آنکه اعتبار خود را افزایش می‌دهد، روند تجارت را نیز تسهیل می‌کند. تجربه نیز نشان داده است که بدون داشتن نظام بانکی سود آور و مفید نمی‌توان به یک اقتصاد پویا دست یافت.

امروزه کامپیوتر نیز می‌تواند برای دستیابی به این اهداف کلان بانکها، یاریگر آنها در زمینه‌های مختلف باشد، و به لحاظ بالا بودن سرعت، دقت و کاهش هزینه مورد استقبال مدیران بانکها قرار گیرد و با استفاده از این ابزار کارآمد، بهره‌وری سازمانها و شرکتها را افزایش دهد.

البته کاربرد صحیح کامپیوتر و استقرار سیستمهای مطلوب کامپیوتری در بانکها امکان اعمال مدیریت برتر و اتخاذ تصمیمات بهینه را فراهم می‌آورد که این خود ناشی از فراهم بودن اطلاعات مورد نیاز مدیران و ارائه به موقع به آنها می‌باشد.

امروزه در کشور ما نیز بدلیل کندی گردش کار در وزارتخانه‌ها، دستگاههای دولتی و بانکها، کامپیوتر و سیستمهای مکانیزه می‌توانند با ارائه روشهای ساده‌تر، سریعتر و قابل فهم‌تر موجب افزایش بهره‌وری آنها گردند.

که البته این کار نیاز به فرهنگ سازی در بین جامعه و کارکنان سازمانها برای افزایش اعتماد در ارتباط با استفاده از کامپیوتر و سیستمهای مکانیزه دارد.

تعریف موضوع تحقیق:

موضوع تحقیق عبارتست از:

«اثر مکانیزه کردن سیستمهای بانکی بر بهره وری آنها. در این تعریف، بهره وری عبارتست از استفاده موثر و بهینه از منابع موجود به منظور تولید کالا و یا خدمت. در واقع بهره وری نشان می‌دهد چه اندازه در تولید کالاها و یا ارائه خدمات از داده‌ها و منابع موجود و در دسترس استفاده مؤثر و کارآمد بعمل آمده است. البته می‌توان به بهره وری بعنوان یک نگرش که دائماً سعی در بهبود وضع حال دارد نیز توجه کرد، این تفکر بر این عقیده است که انسان می‌تواند کارها و وظایفش را هر روز بهتر از قبل انجام دهد. بنابراین تعاریف، اگر سیستمیایی که ما از آنها استفاده کنیم باعث افزایش ستانده نسبت به داده شوند، شاهد افزایش در بهره‌وری هستیم. در اینجا نیز ما با استفاده از خود کار کردن و کامپیوتری کردن سیستمها، می‌توانیم به این مهم نائل شویم. چون مکانیزه کردن سیستمها و کامپیوتری کردن آنها، خود موجب افزایش سرعت انجام کار، کاهش هزینه و افزایش رضایت مشتری می‌شود. در واقع در این تحقیق ما افزایش بهره‌وری در بانکها را از طریق افزایش سرعت انجام کار، کاهش هزینه و افزایش رضایت مشتری، مورد توجه قرار داده‌ایم.»

اهمیت و ضرورت تحقیق:

بانک‌های مختلف امروزی در سرتاسر دنیا برای افزایش بهره‌وری خود در تلاشند و از منابع گوناگونی برای میل به این هدف مهم بهره می‌گیرند. چنانچه امروزه با پیشرفت در شبکه‌ای کردن تکنولوژی، بانکها قادر شده‌اند که مبادلات خود را از طریق تبادل اطلاعات الکترونیکی^(۱) به جهان طبیعی هدایت کنند. همچنین بانکها با استفاده از اینترنت^(۲) برای ارائه خدمات سنتی به شکلی کارا تر شروع بکار کرده‌اند. حضور موفق این

۱ - Electronic information interchange. ۲ - Internet.

بانکها در اینترنت، هم زمینه ارائه مؤثرتر خدمات سنتی را در پی داشته و هم خدمات جدید مورد نیاز مشتریان را گسترش خواهد داد بطوریکه در حال حاضر بین ۶ تا ۷ میلیون مشتری از خدمات بانکی ارتباط مستقیم^(۱) استفاده می‌کنند^(۲) و امید می‌رود این رقم در سال ۲۰۰۴ میلادی به ۲۱ میلیون نفر برسد^(۳). و این پدیده بعنوان ابزاری برای گسترش بازارها، بهبود سرویس دهی به مشتریان، کاهش هزینه و در نتیجه افزایش بهره‌وری، مورد توجه سایر بانکها در سراسر دنیا می‌باشد.

طبق گفته یک مدیر عامل بانک‌های خارجی که از این مزایا سود می‌برند ما می‌توانیم بدون هزینه و درد سر همان خدمات معمولی بانکها را ارائه دهیم، بعلاوه سود ناشی از صرفه جویی با استفاده از سیستم اینترنت را به مشتریان بازگردانیم^(۴).

همچنین بر اساس مطالعات موسسه تحقیقاتی آلن و همیلتون^(۵) انجام معامله در شعبه بانک ۱/۰۷ دلار، با تلفن در حدود ۵۵ سنت، با ماشین خودپرداز بانکی ۲۵ سنت، و با شبکه اینترنت تنها ۲ سنت هزینه در بر دارد^(۶).

از طرفی برخی از گروههای تکنولوژی بانکداری و شرکتیهای تکنولوژی، می‌توانند از راه دسترسی به اینترنت و وب سایت^(۷) در بانکها از طریق ماشین خودپرداز (ATM)^(۸) برای پیوستن به تجارت الکترونیک استفاده کنند، یا نیازهای بانکی خود را در وب سایت بانک خود مرتفع نمایند^(۹).

تحولات ایجاد شده بوسیله اینترنت، پارادایم^(۱۰) (الگو) جدیدی را در صنایع خدمات مالی در پی داشته است. رقابتی که بانکهای با ارتباط مستقیم (online) ایجاد می‌کنند بانکهای سنتی را مجبور به نوآوری

۱ - On line.

۲ - Wenninger, jone, the emerging role of bank in E.commerce. bank of Newyork. no 3 march2000. p85.

۳ - Net worth, time, jun. 2000. p 17.

۴ - زوایه آلبرت. مجله ترجمان اقتصادی، شماره ۲۶، سال دوم، آبان ۷۸، ص ۴۸.

۵ - Institue of research allen and hamillton.

۶ - the business of banking, Economist, 13 october. 1999, p 23.

۷ - Website .

۸ - Automatic taller machine (A T M).

۹ - Winninger, jone opitic. p 77.

۱۰ - Paradigm.

می‌کنند^(۱). با پیشرفتهای حاصله در عصر اطلاعات دو نقش مهم بانکها در روند تجارت، با اینکه کشور ما از سالهای بسیار دور گذشته سعی کرده است تا با بکارگیری کامپیوتر به سرعت خدمات ارائه شده و رضایت مشتریان بیفزاید اما تاکنون بهبود مورد نظر حاصل نگردیده است.

روند کند انجام کارها در بانکها به گونه‌ای است که پست بانک برای ایجاد رقابت با سیستم فعلی بانک ایجاد شده و علت ایجاد آنرا می‌توان به علت وجود مشکلات موجود در انجام خدمات مورد نیاز مردم توسط بانکها، تحول در نظام اداری و ارائه خدمات بیشتر برشمرد.

البته ما باید در روند ماشینی کردن کارها به سمت رضایت مشتری حرکت کنیم. که امروز حلقه مفقوده در بانکهای ما تلقی می‌شود. و بگفته یکی از مسئولین بانکهای کشور^(۲):

«ما در طرح ماشینی کردن مستقیم بانکها به این نتیجه رسیدیم که می‌توانیم قدم به قدم به سمت خدمات مناسب و متنوع در هر مکن و در هر زمان و به انتخاب مشتری حرکت کنیم.»

پس اینها ما را متوجه می‌نماید که با بکارگیری کامپیوتر و سیستمهای مکانیزه پیشرفته در بانکها، می‌توانیم رضایت مشتری را که در واقع حلقه مفقود در بانکهای ما تلقی می‌شوند، بیفزاییم، و علاوه بر این موجبات کاهش هزینه‌ها و سرعت انجام کارها در سیستم بانکی را فراهم آوریم.

البته در اینجا باید یک نکته را مدنظر قرار داد و آن مجهز نمودن فرهنگ سازمانی و انطباق آن با فرهنگ کامپیوتری است، و از طرفی، آموزش افراد و تغییر روشهاست که هر کدام بنوبه خود با توجه به هدف سازمان و نحوه اجرای عملیات در کیفیت انجام کار و بهره‌وری تأثیرگذار خواهد بود.

در این پژوهش ما می‌خواهیم بدانیم آیا سیستمهای مکانیزه موجود در بانکها، تا چه اندازه توانسته است در افزایش بهره‌وری سیستم بانکی ما مؤثر باشد.

۱ - The emergence of online banking, harvard business school, february 2000, p 17.

۲ - توکلی، رئیس اداره حسابگری بانک ملی ایران، فصلنامه بانک صادرات، شماره ۹، تابستان ۱۳۷۷، ص ۵۰.

اهداف تحقیق

این تحقیق در مورد تأثیر مکانیزه کردن سیستمهای بانکی بر بهره‌وری آنها می‌باشد. به عبارت دیگر در این تحقیق مقصود بررسی تأثیر مکانیزه کردن سیستمهای بانک در بالا بردن بهره‌وری بوده است. ما با بررسی نحوه مکانیزه کردن سیستمهای بانکی و ارتباط آن با بهره‌وری سعی خواهیم کرد کاربرد کامپیوتر و خودکار کردن سیستمهای بانکی را به مدیران عرضه کرده، تا آن را بعنوان عامل مهمی در افزایش بهره‌وری بانکها مورد توجه قرار دهند.

از طرفی چنین تحقیقاتی بانکها را قادر می‌سازد تا سیستمهای مکانیزه و خودکار خود را با توجه با نیازهای مشتریان بنا نهاده و بهره‌وری خود را ارتقا بخشند.

از اینرو می‌خواهیم بدانیم که آیا مکانیزه کردن سیستمهای بانکی بر بهره‌وری بانکی اثر دارد؟

بنابراین اهداف کلی و فرعی این پژوهش عبارتند از:

- ۱- بررسی میزان تأثیر مکانیزه کردن سیستمهای بانکی بر بهره‌وری
- ۲- بررسی وضعیت موجود سیستمهای مکانیزه در بانکها
- ۳- بررسی میزان تأثیر مکانیزه کردن سیستمهای بانکی بر کاهش هزینه
- ۴- بررسی میزان تأثیر مکانیزه کردن سیستمهای بانکی بر سرعت انجام کارها
- ۵- بررسی میزان تأثیر مکانیزه کردن سیستمهای بانکی بر رضایت مشتری

علت انتخاب موضوع:

هر کس بنا به انگیزه‌های خاصی موضوعی را مورد پژوهش قرار می‌دهد از جمله انگیزه‌های مهمی که مرا به انجام این تحقیق وا داشت عبارتند از:

- ۱- از آنجائیکه مکانیزه کردن سیستمهای بانکی از جمله مقوله‌هایی است که کمتر مورد انتخاب تحقیق دانشجویان و دانش پژوهان قرار گرفته است. اگر چه در زمینه مکانیزه کردن سیستمهای مالی و حسابداری مقالات و کتب متعددی به رشته تحریر در آمده است اما با توجه به نقش مهم بانکها در اقتصاد کشور در زمینه ارائه خدمات بانکی هیچگونه تحقیق جامعی در این زمینه صورت نپذیرفته است.

- ۲- مشخص کردن این نکته که آیا اصولاً طرحهای کامپیوتری و مکانیزه در بانکها طی چند سال اخیر موفقیت آمیز بوده است یا نه و این پرسش که آیا اجرای سیستم مکانیزه باعث بهبود و ارائه خدمات بانکی و کارآمد کردن شبکه بانکی و عملیات روزانه شده است؟ و همچنین آیا مکانیزه کردن این سیستمها با توجه به هزینه و خواستههای مشتریان بصره بوده است یا خیر؟
- ۳- توجه اساسی موسسات و سازمانها خصوصاً بانکها به مقوله بهره‌وری و ارتقا آن می‌باشد، و مدیران ما باید بدانند سیستم مکانیزه به ارتقا بهره‌وری کمک نموده است یا خیر؟

پیشینه تحقیق:

متأسفانه شاید به علت عدم پیشینه تحقیقاتی مناسب از این زمینه، محقق خود با مراجعه به مجلات، کتب و روزنامه‌های مختلف درباره بانک و همچنین مکانیزه کردن سیستمهای بانکی سعی کرده است این مشکل را محدود نماید. شاید در این زمینه بتوان به پایان نامه داریوش شجاع در دانشکده مدیریت بازرگانی و علوم اداری تهران تحت عنوان «کاربرد کامپیوتر در سیستمهای مالی و عملیاتی شبکه بانکی کشور» در سال ۱۳۷۹ نام برد. همچنین پایان نامه داریوش مبصر در دانشکده اقتصاد دانشگاه تهران تحت عنوان «ارزیابی دلایل عدم کارایی نظام بانکی ایران در سال ۱۳۷۳ اشاره کرد».

البته سلسله تحقیقات موسسه تحقیقات پولی و بانکی نیز می‌توانند کمک شایانی را در زمینه ادبیات تحقیق فراهم آورند.

سوالات تحقیق:

سوالات تحقیق شامل موارد زیر است:

سؤال اصلی تحقیق: آیا مکانیزه کردن سیستمهای بانکی بر بهره‌وری بانکی‌ها تأثیر دارد؟

سوالات فرعی:

آیا مکانیزه کردن سیستمهای بانکی باعث کاهش هزینه‌ها، می‌شود؟

آیا مکانیزه کردن سیستمهای بانکی باعث افزایش رضایت مشتریان می‌شود؟

آیا مکانیزه کردن سیستم‌های بانکی باعث افزایش سرعت در انجام کارها می‌شود؟

فرضیات تحقیق

فرضیه‌های تحقیق به شرح ذیل می‌باشد.

فرضیه اهم:

فرضیه اصلی: متوسط بهره‌وری در دو سیستم دستی و مکانیزه تفاوت معنی داری با یکدیگر دارند.

فرضیات فرعی:

فرضیه فرعی ۱: متوسط سرعت در دو سیستم دستی و مکانیزه تفاوت معنی داری با همدیگر دارند.

فرضیه فرعی ۲: متوسط هزینه در دو سیستم دستی و مکانیزه، با همدیگر تفاوت معنی داری دارند.

فرضیه فرعی ۳: از دیدگاه کارکنان و مدیران متوسط رضایت مشتری در دو سیستم دستی و مکانیزه با

همدیگر تفاوت معنی داری دارند.

فرضیه فرعی ۴: از دیدگاه ارباب رجوع، متوسط رضایت مشتری در دو سیستم دستی و مکانیزه با

همدیگر تفاوت معنی داری با همدیگر دارند.

روش تحقیق:

در این تحقیق از روش توصیفی پیمایشی استفاده شده است. در این نوع تحقیق محقق به دنبال توصیف عینی، واقعی و منظم خصوصیات یک موقعیت یا موضوع است، و به عبارتی پژوهشگر در این گونه تحقیقات سعی می‌کند تا آنچه هست را بدون هر گونه دخالت یا استنتاج ذهنی گزارش دهد و نتایج عینی از موقعیت بگیرد^(۱). و برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه، مصاحبه، مدارک و اسناد استفاده شده است و از روشهای آمار استنباطی و توصیفی نیز استفاده می‌شود.

۱- مریم سیف نراقی و عزت الله نادری، روش تحقیق در علوم انسانی، دفتر تحقیقاتی و انتشاراتی بدر، تهران ۱۳۶۸، ص ۵۸.