



دانشکده ادبیات و علوم انسانی
پایان نامه کارشناسی ارشد

چالش های توسعه بانکداری الکترونیک در ایران (مطالعه موردی: بانک سامان تهران)

از
حجت حقیقت بین

استاد راهنما
دکتر اسماعیل رمضانپور



دانشکده ادبیات و علوم انسانی
گروه مدیریت (گرایش مالی)

چالش های توسعه بانکداری الکترونیک در ایران

از
حجت حقیقت‌بین

استاد راهنما
دکتر اسماعیل رمضانپور

استاد مشاور
دکتر محمدعلی ولی‌پور

تقدیم بہ پدر مہربانم

تقدیر و تشکر

سپاس بی‌ماندگی از پروردگاری که شایسته آنان است که چراغ دانش را فراروی من نهاده، با آموزش اندوخته‌های علمی خود، مرانده خود ساختند.

از استاد کرامت‌دین آقایی دکتر اسماعیل رمضانپور، که با پذیرش مسئولیت، بنمود اینجانب در اجزای این پایان‌نامه برنده منت نهاده اند، بزرگوارانه و با

صبر و شکیبایی بخردانه همواره بارونی گشاده ارزشمندترین راهنمایی‌های خود را در اختیار اینجانب گذاشته‌اند، صمیمانه سپاسگزارم. از استاد بزرگوار جناب آقای دکتر

محمد علی ولی‌پور، به دلیل پذیرش مشاورت این پایان‌نامه و به دلیل راهنمایی‌ها و کمک‌های بی‌دریغ و دلسوزانه در مراحل انجام این مجموعه از صمیم قلب

سپاسگزارم.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه.....	۲
۲-۱ تشریح و بیان مسأله تحقیق.....	۲
۳-۱ ضرورت انجام تحقیق.....	۳
۴-۱ چهارچوب نظری تحقیق.....	۵
۵-۱ سوال تحقیق.....	۵
۶-۱ فرضیه ها ی تحقیق.....	۶
۷-۱ اهداف تحقیق.....	۶
۱-۷-۱ اهداف تئوریک.....	۶
۲-۷-۱ اهداف کاربردی.....	۶
۷-۱ قلمرو تحقیق.....	۷
۱-۷-۱ قلمرو موضوعی تحقیق.....	۷
۲-۷-۱ قلمرو مکانی تحقیق.....	۷
۳-۷-۱ قلمرو زمانی تحقیق.....	۷
۸-۱ تعریف عملیاتی اصطلاحات و واژگان.....	۷
۹-۱ محدودیتهای تحقیق.....	۸

فصل دوم: ادبیات و مبانی نظری

۱-۲ مقدمه.....	۱۰
بخش اول.....	۱۰
۲-۲ تجارت الکترونیک.....	۱۰
۱-۲-۲ تجارت الکترونیک و صنعت بانکداری.....	۱۸
۲-۲-۲ فواید تجارت الکترونیک برای بانک ها.....	۱۸
۳-۲ مدیریت و تجارت الکترونیک.....	۱۹
بخش دوم.....	۲۳
۴-۲ بانکداری الکترونیکی.....	۲۳

۲۳	۱-۴-۲ تعریف بانکداری الکترونیک
۲۳	۲-۴-۲ انواع بانکداری الکترونیک
۲۴	۳-۴-۲ خدمات بانکداری الکترونیک
۲۵	۱-۳-۴-۲ دستگاه خودپرداز
۲۵	۲-۳-۴-۲ انتقال منابع الکترونیکی از نقطه فروش
۲۵	۳-۳-۴-۲ خدمات از راه دور
۲۶	۴-۳-۴-۲ کارتهای هوشمند
۲۶	۴-۴-۲ سطوح بانکداری الکترونیکی
۲۷	۵-۴-۲ مقایسه بانکداری الکترونیکی
۲۸	۶-۴-۲ بررسی بانکداری الکترونیک در سایر کشورها
۲۸	۱-۶-۴-۲ بانکداری الکترونیک در روسیه
۳۰	۲-۶-۴-۲ بانکداری الکترونیک در هند
۳۰	۳-۶-۴-۲ بانکداری الکترونیک در استونی
۳۱	۴-۶-۴-۲ بانکداری الکترونیک در هنگ کنگ
۳۲	۵-۶-۴-۲ بانکداری الکترونیکی در ایران
۳۳	۷-۴-۲ زیرساخت های مورد نیاز تکنولوژی بانکداری الکترونیک
۳۳	۱-۷-۴-۲ زیرساخت های امنیتی
۳۴	۲-۷-۴-۲ زیرساخت های فناوری و مخابراتی
۳۵	۳-۷-۴-۲ زیرساخت های اقتصادی، فرهنگی و آموزشی
۳۶	۴-۷-۴-۲ زیرساخت های حقوقی و قانونی
۳۷	۸-۴-۲ بررسی عوامل حیاتی موفقیت در بانکداری الکترونیک
۳۷	۱-۸-۴-۲ عوامل استراتژی
۳۸	۳-۸-۴-۲ عوامل عملیاتی
۳۹	۳-۸-۴-۲ عوامل تکنیکی
۳۹	۹-۴-۲ عوامل اصلی تاثیر گذار بر ایجاد و توسعه بانکداری الکترونیک در ایران
۴۱	بخش سوم
۴۱	۵-۲ بانکداری اینترنتی
۴۱	۱-۵-۲ بانکداری اینترنتی
۴۱	۲-۵-۲ تاریخچه بانکداری اینترنتی

۴۳	۳-۵-۲	مروری بر ویژگی های بانکداری اینترنتی
۴۴	۴-۵-۲	مزایای بانک های صددرد اینترنتی
۴۴	۵-۵-۲	معایب بانک های صددرد اینترنتی
۴۵	۶-۵-۲	کاربری بانکداری اینترنتی
۴۶	۷-۵-۲	سطوح مختلف بانکداری اینترنتی
۴۸		بخش چهارم
۴۸	۶-۲	پیشینه تحقیق
۴۸	۱-۶-۲	تحقیقات داخل کشور
۴۹	۲-۶-۲	تحقیقات خارجی
۵۶	۷-۲	مدل مفهومی تحقیق
۵۷		فصل سوم: روش شناسی تحقیق
۵۸	۱-۳	مقدمه
۵۸	۲-۳	روش تحقیق
۵۸	۳-۳	جامعه و نمونه آماری، روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه تحقیق
۵۸	۱-۳-۳	جامعه آماری
۵۹	۲-۳-۳	نمونه و روش نمونه گیری
۵۹	۳-۳-۳	روش نمونه گیری
۵۹	۴-۳-۳	تعیین حجم نمونه تحقیق
۶۰	۴-۳	روش جمع آوری اطلاعات
۶۰	۵-۳	ابزارهای جمع آوری داده ها و اطلاعات
۶۱	۶-۳	قلمرو تحقیق
۶۱	۱-۶-۳	قلمرو موضوعی تحقیق
۶۱	۲-۶-۳	قلمرو مکانی تحقیق
۶۱	۳-۶-۳	قلمرو زمانی تحقیق
۶۲	۳-۷	روایی و پایایی ابزار اندازه گیری
۶۲	۱-۷-۳	روایی پرسشنامه
۶۲	۲-۷-۳	پایایی پرسشنامه
۶۴	۷-۳	روش تجزیه و تحلیل داده ها
۶۴		معیار RMSEA

۶۴ معیارهای NFI, NNFI, CFI
۶۵ معیارهای AGFI, GFI
۶۶ فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها
۶۷ ۱-۴- مقدمه
۶۸ ۲-۴- آمار توصیفی
۶۸ ۱-۲-۴- سطح تحصیلات پاسخ دهندگان
۶۹ ۲-۲-۴- رده سنی پاسخ دهندگان
۷۰ ۳-۲-۴- جنسیت پاسخ دهندگان
۷۱ ۳-۴- بررسی نرمال بودن متغیرها
۷۲ ۴-۴- آمار استنباطی
۷۲ ۱-۴-۴- آزمون فرضیه های پژوهش
۷۳ ۱-۴-۴- بررسی نرمال بودن خطاها
۸۰ ۲-۴-۴- برآورد و آزمون مدل
۸۲ ۱-۲-۴-۴- شاخص های برازش مدل
۸۳ ۱-۱-۲-۴-۴- شاخص کای اسکوتر (χ^2)
۸۴ ۲-۱-۲-۴-۴- شاخص های نیکویی برازش (GFI) و نیکویی برازش اصلاح شده (AGFI)
۸۴ ۳-۱-۲-۴-۴- شاخص ریشه میانگین مربعات باقیمانده (RMR)
۸۴ ۴-۱-۲-۴-۴- شاخص برازش هنجار شده بنتلر-بونت (NFI)
۸۵ ۵-۱-۲-۴-۴- شاخص توکر لوئیس (TLI)
۸۵ ۶-۱-۲-۴-۴- معیار ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)
۸۵ ۷-۱-۲-۴-۴- کای اسکوتر بهنجار یا نسبی (NC)
۸۶ ۲-۲-۴-۴- برآورد و آزمون مدل های اندازه گیری
۸۶ ۱-۲-۴-۴- سنجش مدل اندازه گیری زیرساخت فناوری و مخابراتی
۸۷ ۲-۲-۴-۴- سنجش مدل اندازه گیری زیرساخت قانونی و حقوقی
۸۹ ۳-۲-۴-۴- سنجش مدل اندازه گیری زیرساخت امنیتی
۹۰ ۴-۲-۴-۴- سنجش مدل اندازه گیری زیرساخت اقتصادی، فرهنگی و آموزشی
۹۲ ۵-۲-۴-۴- سنجش مدل اندازه گیری چالش های توسعه ی بانکداری الکترونیک
۹۴ ۳-۲-۴-۴- برآورد و آزمون مدل ساختاری تحقیق (مدل کامل)

۱۰۰	۵-۴- جمع بندی
۱۰۱	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۰۲	۱-۵ مقدمه
۱۰۲	۲-۵ خلاصه تحقیق
۱۰۳	۳-۵ نتایج تحقیق
۱۰۳	۱-۳-۵ نتایج آزمون فرضیه های تحقیق به دست آمده از تحلیل با نرم افزار SPSS19.0
۱۰۳	۱-۱-۳-۵ مروری بر نتایج آزمون فرضیه اول
۱۰۴	۲-۱-۳-۵ مروری بر نتایج آزمون فرضیه دوم
۱۰۴	۳-۱-۳-۵ مروری بر نتایج آزمون فرضیه سوم
۱۰۵	۴-۱-۳-۵ مروری بر نتایج آزمون فرضیه چهارم
۱۰۶	۲-۳-۵ نتایج به دست آمده از تحلیل مدل و شاخص های برازندگی با نرم افزار Amos18.0
۱۰۷	۴-۵ پیشنهادات تحقیق
۱۰۷	۱-۴-۵ پیشنهادات کاربردی
۱۰۸	۲-۴-۵ پیشنهادات برای تحقیقات آتی
	منابع و مأخذ
۱۰۹	منابع:

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲ مقایسه ویژگی های بانکداری الکترونیکی و بانکداری سنتی.....	۲۸
جدول ۲-۲ سال عضویت بانک های تجاری در شبکه شتاب(بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران).....	۳۲
جدول ۳-۲ اقدام های انجام شده هر یک از بانک های تجاری در زمینه بانکداری الکترونیکی.....	۳۳
جدول ۴-۲ ابعاد عوامل فنی - انسانی به عنوان مانع ایجاد و توسعه بانکداری الکترونیک در ایران.....	۴۰
جدول ۵-۲ ابعاد قانونی - اجتماعی به عنوان مانع ایجاد و توسعه بانکداری الکترونیک در ایران.....	۴۰
جدول ۶-۲ عوامل مدیریتی - استراتژیک به عنوان مانع ایجاد و توسعه بانکداری الکترونیک در ایران.....	۴۱
جدول ۷-۲ ابعاد عوامل اقتصادی - مالی به عنوان مانع ایجاد و توسعه بانکداری الکترونیک در ایران.....	۴۱
جدول ۸-۲ سطوح مختلف بانکداری اینترنتی (Corrine,2004).....	۴۷
جدول ۱-۳ طیف لیکرت پرسشنامه.....	۶۰
جدول ۲-۳ سوالات پرسشنامه پرسشنامه.....	۶۱
جدول ۳-۳: ضرایب آلفای کرونباخ.....	۶۳
جدول ۱-۴: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سطح تحصیلات.....	۶۸
جدول ۲-۴: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب رده سنی.....	۶۹
جدول ۳-۴: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت.....	۷۰
جدول ۴-۴: نتایج بررسی نرمال بودن متغیرها (آزمون KS).....	۷۱
جدول ۵-۴: نتایج تحلیل همبستگی- رگرسیون متغیرهای فرضیه اول.....	۷۵
جدول ۶-۴: نتایج تحلیل همبستگی- رگرسیون متغیرهای فرضیه چهارم.....	۷۶
جدول ۷-۴: نتایج تحلیل همبستگی- رگرسیون متغیرهای فرضیه سوم.....	۷۷
جدول ۸-۴: نتایج تحلیل همبستگی- رگرسیون متغیرهای فرضیه دوم.....	۷۸
جدول ۹-۴: نتایج آزمون فرضیه های پژوهش.....	۷۹
جدول ۱۰-۴: شاخص های برازش مدل و تعیین مقادیر قابل قبول برای هر کدام.....	۸۳

جدول ۴-۱۱: شاخص های برازندگی مدل اندازه گیری متغیر زیرساخت فناوری و مخابراتی.....	۸۷
جدول ۴-۱۲: شاخص های برازندگی مدل اندازه گیری متغیر زیرساخت قانونی و حقوقی.....	۸۹
جدول ۴-۱۳: شاخص های برازندگی مدل اندازه گیری متغیر زیرساخت امنیتی.....	۹۰
جدول ۴-۱۴: شاخص های برازندگی مدل اندازه گیری متغیر زیرساخت اقتصادی، فرهنگی و آموزشی.....	۹۲
جدول ۴-۱۵: شاخص های برازندگی مدل اندازه گیری متغیر زیرساخت اقتصادی، فرهنگی و آموزشی.....	۹۳
جدول ۴-۱۶: نتایج اولیه ی شاخص های برازندگی مدل ساختاری تحقیق.....	۹۶
جدول ۴-۱۷: نتایج اولیه ی شاخص های برازندگی مدل ساختاری تحقیق.....	۹۹

فهرست اشکال

عنوان	صفحه
شکل ۱-۱ مدل مفهومی تحقیق.....	۵
شکل ۱-۲ نقش بانک ها در تجارت الکترونیک (wenninger, 1999).....	۱۸
شکل ۲-۲ مدل بررسی بانکداری اینترنتی در مالزی.....	۴۹
شکل ۳-۲ مدل بررسی بانکداری اینترنتی.....	۵۰
شکل ۴-۲ مدل بانکداری اینترنتی تان و تئو (۲۰۰۰) ، منبع : (hope , R. & et al , 2001).....	۵۱
شکل ۵-۲ مدل بانکداری اینترنتی ، منبع : (Nudusi, N. & Sinti, Q., 2006).....	۵۳
شکل ۶-۲ مدل بانکداری اینترنتی ، منبع : (C.Hernandez&Mazzon,2006).....	۵۴
شکل ۷-۲ مدل بانکداری اینترنتی ، منبع : (Naimi Baraghani , S.,2007).....	۵۵
شکل ۸-۲ مدل مفهومی تحقیق.....	۵۶
نمودار ۴-۱: درصد فراوانی پاسخ دهندگان برحسب سطح تحصیلات.....	۶۹
نمودار ۴-۲: درصد فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب رده سنی.....	۷۰
نمودار ۴-۳: درصد فراوانی پاسخ دهندگان برحسب جنسیت.....	۷۰

- نمودار ۴-۴: مدل مفهومی تحقیق..... ۷۲
- نمودار ۴-۵: نمودار هیستوگرام مربوط به نرمال بودن خطاهای فرضیه اول..... ۷۳
- نمودار ۴-۶: نمودار هیستوگرام مربوط به نرمال بودن خطاهای فرضیه دوم..... ۷۴
- نمودار ۴-۷: نمودار هیستوگرام مربوط به نرمال بودن خطاهای فرضیه سوم..... ۷۴
- نمودار ۴-۸: نمودار هیستوگرام مربوط به نرمال بودن خطاهای فرضیه چهارم..... ۷۵
- نمودار ۴-۹: ارزش پیش بینی شده رگرسیون استاندارد شده توسط متغیر زیرساخت فناوری و مخابراتی..... ۷۶
- نمودار ۴-۱۰: ارزش پیش بینی شده رگرسیون استاندارد شده توسط متغیر زیرساخت قانونی و حقوقی..... ۷۷
- نمودار ۴-۱۱: ارزش پیش بینی شده رگرسیون استاندارد شده توسط متغیر زیرساخت امنیتی..... ۷۸
- نمودار ۴-۱۲: ارزش پیش بینی شده رگرسیون استاندارد شده توسط متغیر زیرساخت اقتصادی، فرهنگی و آموزشی..... ۷۹
- نمودار ۴-۱۳: مدل تحقیق و ضرایب همبستگی مسیرها و ضریب تعیین..... ۸۰
- نمودار ۴-۱۴: مدل مفهومی تحقیق براساس خروجی نرم افزار Amos18.0..... ۸۱
- نمودار ۴-۱۵: مدل اندازه گیری زیرساخت فناوری و مخابراتی (تخمین غیر استاندارد)..... ۸۶
- نمودار ۴-۱۶: مدل اندازه گیری زیرساخت فناوری و مخابراتی (تخمین استاندارد)..... ۸۷
- نمودار ۴-۱۷: مدل اندازه گیری زیرساخت قانونی و حقوقی (تخمین غیر استاندارد)..... ۸۸
- نمودار ۴-۱۸: مدل اندازه گیری زیرساخت قانونی و حقوقی (تخمین استاندارد)..... ۸۸
- نمودار ۴-۱۹: مدل اندازه گیری زیرساخت امنیتی (تخمین غیر استاندارد)..... ۸۹
- نمودار ۴-۲۰: مدل اندازه گیری زیرساخت امنیتی (تخمین استاندارد)..... ۹۰
- نمودار ۴-۲۱: مدل اندازه گیری زیرساخت اقتصادی، فرهنگی و آموزشی (تخمین غیر استاندارد)..... ۹۱
- نمودار ۴-۲۲: مدل اندازه گیری زیرساخت اقتصادی، فرهنگی و آموزشی (تخمین استاندارد)..... ۹۱
- نمودار ۴-۲۳: مدل اندازه گیری چالش های توسعه ی بانکداری الکترونیک (تخمین غیر استاندارد)..... ۹۳
- نمودار ۴-۲۴: مدل اندازه گیری چالش های توسعه ی بانکداری الکترونیک (تخمین استاندارد)..... ۹۳
- نمودار ۴-۲۵: مدل برآوردی اولیه ی (تخمین غیر استاندارد)..... ۹۴
- نمودار ۴-۲۶: مدل برآوردی اولیه ی (تخمین استاندارد)..... ۹۵
- نمودار ۴-۲۷: مدل ساختاری تحقیق پس از ایجاد اصلاحات (تخمین غیر استاندارد)..... ۹۷
- نمودار ۴-۲۸: مدل ساختاری تحقیق پس از ایجاد اصلاحات (تخمین استاندارد)..... ۹۸

عنوان: چالش های توسعه بانکداری الکترونیک در ایران

از: حجت حقیقت‌بین

پیشرفت های تکنولوژی، بالاخص در حوزه تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات از راه دور، صنعت بانکداری را متحول کرده است. مطالعات متعددی، توسعه و پیشرفت بانکداری الکترونیک و عملیانش را توضیح داده اند و تحقیقات زیادی درباره بانکداری الکترونیک و عوامل موثر بر روی پذیرش آن انجام شده است، اما در زمینه چالش های بانکداری الکترونیک، تحقیق اندکی انجام شده است. این تحقیق در نظر دارد چالش های بانکداری الکترونیک را بررسی نماید و با استفاده از تکنیک معادلات ساختاری، مهم ترین چالش های بانکداری الکترونیک را اولویت بندی نماید. این پژوهش طی سال های ۹۰ و ۹۱ در شعب بانک سامان تهران انجام پذیرفته است. از نظر تئوری، این پژوهش در حوزه تحقیقات توصیفی می باشد که در صدد بررسی چالش های توسعه بانکداری الکترونیک در ایران است. روش جمع آوری اطلاعات در این تحقیق میدانی می باشد. در تحقیق حاضر، به منظور استفاده از نظرات مشتریان بانک سامان از پرسشنامه استفاده شده است. فرضیه ی اول بیان می دارد که زیرساخت های امنیتی خدمات بانکداری الکترونیک بر توسعه بانکداری الکترونیک تاثیر مثبت دارد.

. این فرضیه با معادله رگرسیون مورد بررسی قرار گرفت و در بررسی معادله رگرسیون ابتدا مقدار ضریب همبستگی پیرسون را تعیین کردیم که این ضریب به بررسی رابطه بین متغیر مستقل و وابسته می پردازد. ضریب همبستگی در این فرضیه برابر با ۰/۸۱۱ برآور شد که مثبت بودن آن نشاندهنده ی وجود رابطه مثبت بین زیرساخت های امنیتی خدمات بانکداری الکترونیک بر توسعه بانکداری الکترونیک می باشد؛ فرضیه دوم بیان می کند که زیرساخت های فناوری و مخابراتی خدمات بانکداری الکترونیک بر توسعه بانکداری الکترونیک تاثیر مثبت دارد. ضریب همبستگی در این فرضیه برابر با ۰/۶۴۶ برآور شد که مثبت بودن آن نشاندهنده ی وجود رابطه مثبت بین زیرساخت های فناوری و مخابراتی خدمات بانکداری الکترونیک بر توسعه بانکداری الکترونیک می باشد؛ فرضیه ی سوم بیان می کند که زیرساخت های اقتصادی، فرهنگی و آموزشی خدمات بانکداری الکترونیک بر توسعه بانکداری الکترونیک تاثیر مثبت دارد. ضریب همبستگی در این فرضیه برابر با ۰/۶۹۹ برآور شد که مثبت بودن آن نشاندهنده ی وجود رابطه مثبت بین زیرساخت های اقتصادی، فرهنگی و آموزشی خدمات بانکداری الکترونیک بر توسعه بانکداری الکترونیک می باشد؛ فرضیه ی چهارم بیان می کند که زیرساخت های حقوقی و قانونی خدمات بانکداری الکترونیک بر توسعه بانکداری الکترونیک تاثیر مثبت دارد. ضریب همبستگی در این فرضیه برابر با ۰/۷۶۴ برآور شد که مثبت بودن آن نشاندهنده ی وجود رابطه مثبت بین زیرساخت های حقوقی و قانونی خدمات بانکداری الکترونیک بر توسعه بانکداری الکترونیک می باشد.

کلید واژه ها: بانکداری الکترونیک، بانکداری اینترنتی، معادلات ساختاری

Abstract

Title: E-Banking Development Challenge in Iran

Author: Hojat Haghghatbin

Technological advances, particularly in the areas of information technology and telecommunications, the banking industry has changed. Several studies have described the development of e-banking and operational And research on factors influencing adoption of e-banking on it, but the challenges of e-banking, little research has been done but Challenges in the field of electronic banking, little research has been done. This study intends to examine the challenges of e-banking and using structural equation, to prioritize the most important challenges in e-banking. During this study, 90 and 91 in Tehran, Saman Bank has undertaken. In theory, this is descriptive research that seeks to examine the challenges of e-banking development in Iran. The information is collected through field research. In the present study, in order to use the Testimonials Saman questionnaire was used. The first hypothesis states that lack the technology and telecommunications infrastructure for the benefit of, a significant positive impact on e-banking development is a challenge. This hypothesis was tested by regression equation and the correlation coefficient of the regression equation, we have determined and the coefficient of relationship between the dependent and independent variables deals. In this hypothesis, the correlation coefficient is equal to 0.811 of that meeting indicate that there is a positive relationship between IT and telecom infrastructure and a lack of challenge in e-banking is the lack of infrastructure second hypothesis of the legal and regulatory represents or In other words, having a significant positive impact on the creation of infrastructure, inefficient legal challenge is the development of e-banking. In this hypothesis, the correlation coefficient is equal to 0.646 of that meeting indicate that there is a positive relationship between the lack of appropriate legal infrastructure and challenges in e-banking is the lack of infrastructure that represents the hypothesis of the third security of and positive has created significant challenges for the development of e-banking. Electronic banking is a significant positive development challenges. In this hypothesis, the correlation coefficient is equal to 0.764 of that meeting indicate that there is a positive relationship between the lack of infrastructure, economic, cultural and educational challenges in e-banking is convenient .

Keywords Ebanking, Ibanking, structure equations

فصل اول

کلیات تحقیق



با توجه به موج جهانی شدن، بسیاری از مفاهیم و تعاریف در زندگی اجتماعی- اقتصادی بشر امروز، تغییر کرده‌اند. تغییراتی که به واسطه ظهور اینترنت یا به‌طور اعم، فناوری اطلاعات و ارتباطات در زندگی یکایک افراد جوامع مختلف ایجاد شده است، باعث گردیده که سرعت نشر مفاهیم فناوری‌های نوین و نیز خدمات تازه افزایش چشمگیری یابند. در این بین تجارت الکترونیک به‌عنوان موتور متحرک اقتصاد دانایی محور قرن بیست و یکم، از جایگاهی ممتاز برخوردار است. از مهمترین مؤلفه‌های اثرگذار در عینیت یافتن تجارت الکترونیک، مبادلات مالی است. با رشد سریع اینترنت، بانکداری برخط^۱ نقش بسیار مهم و اساسی در پرداخت‌های الکترونیکی پیدا کرده است؛ در حقیقت بستر مناسبی را برای تراکنش‌های مالی ایجاد نموده‌اند و به این ترتیب، از تجارت الکترونیک و مصداق‌های آن از قبیل فروشگاه‌های الکترونیکی، حراج الکترونیکی، داد و ستد سهام به- صورت الکترونیکی و غیره، حمایت و پشتیبانی می‌کند.

بانک‌ها به‌عنوان بزرگترین نهادهای مالی هر کشور نقش مهمی را در بازارهای پولی و مالی و نیز در جلب و تشویق مردم به پس‌انداز، جمع‌آوری سرمایه‌های کوچک و به‌کار انداختن آنها در رشته‌های تولیدی و خدماتی ایفا می‌نمایند. در سال- های اخیر صنعت بانکداری به دلیل تغییر و تحولات عمده‌ای که در زمینه‌های فناوری و توسعه‌ی ارتباطات به‌وجود آمده، تغییرات چشمگیری داشته است. گسترش ارتباطات الکترونیک و دسترسی تعداد زیادی از مردم جهان به شبکه‌ی جهانی اینترنت، بستری مناسب برای برقراری مراودات تجاری و اقتصادی فراهم نموده است.

با توجه به اهمیت روزافزون موضوع و نیز به علت مسائل، مشکلات و پیش‌نیازهای خاص آن از قبیل قانونی، سازمانی، مدیریتی، مالی و ...، و با توجه به نقشی که بانکداری الکترونیک در پیشبرد و تحقق اهداف اقتصادی هر کشور ایفا می‌کند، در این پژوهش به بررسی چالش‌های توسعه بانکداری الکترونیک در ایران پرداخته شده است.

۲-۱ تشریح و بیان مسأله تحقیق

بر اساس آمار بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، 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 در صورتی که به‌خوبی نگهداری شود، ۳/۵ سال می‌باشد. اگر بخواهیم اسکناس‌های فرسوده را به‌موقع امحاء کنیم، 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، از

^۱ Online

سوی دیگر استقرار بانکداری الکترونیک و به‌طور خاص بانکداری اینترنتی، علاوه بر ارتقاء سطح کیفی خدمات، ۶۰ تا ۷۰ درصد از هزینه‌های بانک‌ها را کاهش می‌دهد (آماده و جعفرپور، ۱۳۸۸، ص ۲۸).

در واقع بانکداری الکترونیک راهی به‌سوی کاهش هزینه‌ها و باقیماندن در رقابت در مقایسه با بانکداری سنتی است. از این‌رو، پذیرش بانکداری الکترونیک در بیشتر کشورهای جهان رو به افزایش بوده به‌گونه‌ای که میزان ارتباط‌های بانکداری الکترونیک در کشورهای پیشرو، از مرز ۵۰ درصد گذشته است. توسعه و کاربری فناوری اطلاعات در حوزه‌های مختلف به‌ویژه در حوزه بانکداری، حاصل قابلیت‌های فناوری اطلاعات است که امروزه در دنیای کسب و کار با قابل فراوان روبه‌رو شده است. در این راستا و همانند اکثر تأمین‌کنندگان خدمات، نظام بانکی طی دهه‌های اخیر به‌سرعت به‌سمت سرمایه‌گذاری بر روی فناوری‌های نوین ارائه خدمات به مشتریان، به‌عنوان راهی برای کنترل هزینه‌ها، جذب مشتریان جدید و تحقق انتظارات مشتریان روی آورده است و استفاده از این فناوری‌ها (بانکداری اینترنتی، بانکداری تلفنی) را به‌عنوان یک ضرورت راهبردی در دستور کار خود قرار داده است (Joseph & Stone, 2003, P. 190). تحولات چشمگیری در عرصه بانکداری در جهان به‌واسطه استفاده از فناوری بانکداری الکترونیک حاصل شده است و این امر ما را ترغیب می‌نماید که نگاهی دقیق‌تر به ویژگی‌های مختلف این صنعت داشته باشیم؛ زیرا تحولات مزبور می‌تواند موجب دگرگونی عظیمی در دنیای بانکداری گردد که از آن جمله می‌توان به کاهش موانع جغرافیایی، عرضه خدمات بانکی به‌صورت کالایی قابل انتخاب، ظهور رقبای جدید، ایجاد پایگاه اطلاعاتی مشتریان و ... اشاره نمود (قنبری‌نژاد و محمدی، ۱۳۹۰، ص ۲).

علی‌رغم سرمایه‌گذاری‌های فراوان انجام شده در زمینه توسعه فناوری‌های اطلاعاتی در عرصه بانکداری، گزارش‌ها حاکی از آن است که توسعه این فناوری در کشور، در حد مطلوبی صورت نگرفته و حتی برخی از کاربران به‌رغم دسترسی به فناوری‌ها، از آن استفاده نمی‌کنند. این موضوع، نیاز به انجام پژوهش برای شناسایی عوامل مؤثر و تعیین‌کننده در توسعه بانکداری الکترونیک که منجر به ایجاد چالش‌های اساسی در این زمینه شده است را، آشکار می‌کند.

۳-۱- ضرورت انجام تحقیق

برای توسعه تجارت الکترونیکی در کشور، و ورود به بازارهای جهانی و عضویت در سازمان‌هایی نظیر سازمان تجارت جهانی، داشتن نظام بانکی کارآمد از الزامات اساسی به‌شمار می‌آید (قنبری‌نژاد و محمدی، ۱۳۹۰، ص ۳)؛ از سوی دیگر، در سند چشم‌انداز ۲۰ ساله کشور، ایران کشوری است توسعه‌یافته با جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در سطح منطقه با هویت اسلامی و انقلابی، الهام‌بخش در جهان اسلام و با تعامل سازنده و مؤثر در روابط بین‌الملل. بی‌شک آنچه در سند چشم‌انداز بیست ساله جمهوری اسلامی ایران موردنظر و توجه می‌باشد این نکته است که ایران باید در ۵ مفهوم توسعه‌یافتگی،

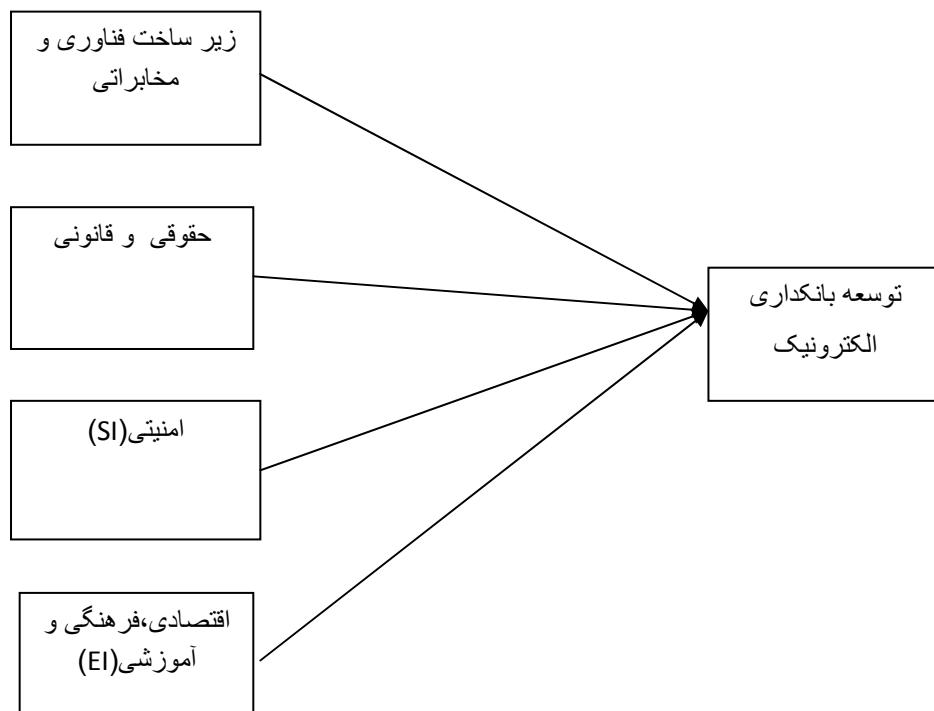
فناوری، هویت، الهام بخشی در جهان اسلام، مؤثر و سازنده در روابط بین‌الملل تصور شود. با توجه به این موارد و جهت تحقق این امر، برپایی دولت الکترونیک در دستور کار قرار گرفته است و گام‌های ابتدایی و در عین حال پیشرفته‌ای در این زمینه برداشته شده است. بانکداری الکترونیک هم به‌عنوان یکی از بازوان اصلی دولت الکترونیک می‌باشد که دارای اهمیت ویژه است (آماده و جعفرپور، ۱۳۸۸ص،).

بر اساس گزارش مؤسسه تحقیقاتی دیتا مونیتر^۱ -از مراکز برجسته تجزیه و تحلیل اطلاعات بانکداری در اروپا)، آمار استفاده‌کنندگان از سیستم بانکداری الکترونیک در هشت کشور فرانسه، آلمان، ایتالیا، هلند، اسپانیا، سوئیس و انگلیس از ۴/۵ میلیون نفر در سال ۱۹۹۹ به حدود ۲۲ میلیون نفر در سال ۲۰۰۴ رسیده است. در سال ۲۰۰۵، بیش از ۷۵ درصد شرکت‌های فعال در کشورهای توسعه‌یافته حداقل از یکی از خدمات بانکداری الکترونیک استفاده کرده‌اند (اسماعیلی، ۱۳۸۶). به هر حال صنعت بانکداری امروزه به‌سرعت در حال تغییر است. با توسعه اقتصاد بین‌المللی و رقابتی شدن بازارها، بانک‌ها نیز تحت تأثیر قرار گرفته‌اند. نیروی اصلی در این محیط، تکنولوژی است که موجب شکستن موانع قانونی، جغرافیایی و صنعتی شده و محصولات و خدمات جدیدی ایجاد کرده است. با مطرح شدن عضویت ایران در سازمان تجارت جهانی و ورود رقبای خارجی به بازارهای مالی کشور، بانک‌های ایرانی نیز نیازمند توسعه خدمات خود در راستای تغییرات تکنولوژیکی هستند.

^۱ Data Monitor

۴-۱ چهارچوب نظری تحقیق

مدل مفهومی تحقیق بر اساس زیرساخت های تاثیرگذار در چالش های بانکداری الکترونیک به شکل زیر طراحی گردید.



شکل ۱-۱ مدل مفهومی تحقیق

۵-۱ سوال تحقیق

با توجه به مطالب مطرح شده، سؤال اصلی این تحقیق اینگونه خواهد بود:

چالش های پیش رو در زمینه توسعه بانکداری الکترونیک چه می باشد؟