

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات شاهرود
دانشکده ادبیات و علوم انسانی
گروه مدیریت
پایان نامه جهت اخذ کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی گرایش مدیریت استراتژیک

موضوع:

بررسی شیوه های پیاده سازی خدمات مدیریت متمرکز بانکی الکترونیک (کوربانکینگ)
مبتنی بر بانکداری اسلامی باکور بانکینگ تجاری متداول در جهان و چگونگی لحاظ
اصول بانکداری اسلامی در مدل کور بانکینگ تجاری
(مطالعه موردی: بانک ملی ایران))

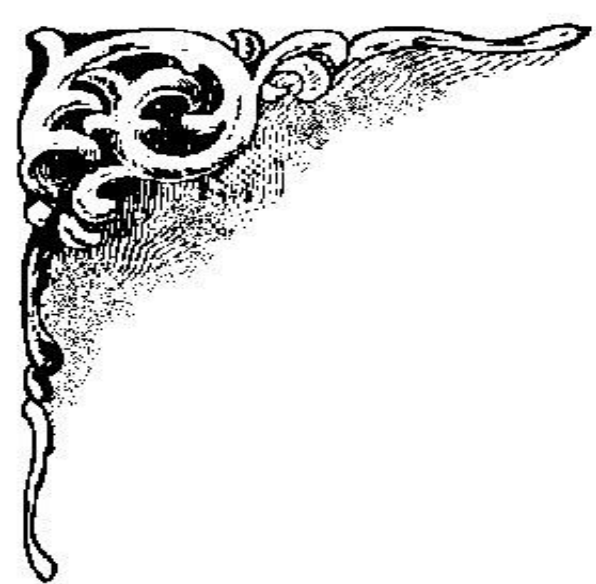
استاد راهنما:

آقای دکتر یونس وکیل الرعایا

نگارنده:

عباسعلی دولتی

سال ۱۳۹۳



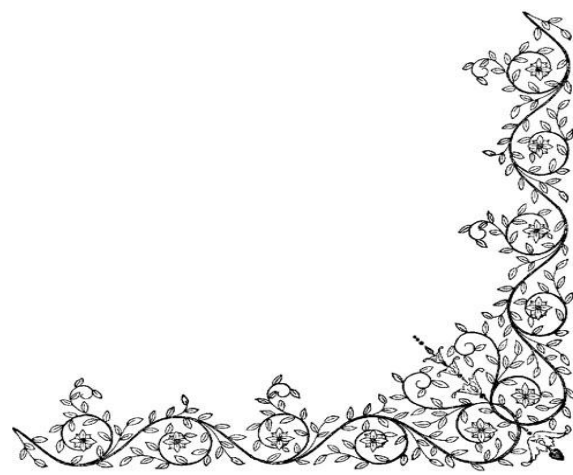
ماحصل آموخته هایم تقدیم به آنان که مهر آسمانی شان آرام
بخش آلام زمینی ام است
به استوارترین تکیه گاهم،دستان پر مهر پدر
به سبزترین نگاه زندگیم،چشمان همیشه منتظر مادر
به همسرم که در سایه همیاری و همدلی او به این منظور نائل شدم.
به دختر دلبندم آیتنا امید بخش جانم که آسایش او آرامش من است.





تشکر و سپاسگزاری:

حمد و سپاس پروردگاري را که به پايان رسانيدن اين مرحله از تحصيلات را توفيق داد. اکنون که اين پژوهش به پايان رسيده است، سزاست از زحمات بي پايان اساتيد گرانقدري که اين نگارش مرهون دانش آنان است سپاسگزاري نمايم. نخست از جناب آقاي دکتر یونس وکیل الرعایا، که راهنمايي پروژه را برعهده داشتند، با دانش خود همواره راهنمايي دانشجو يان خویش هستند و مشکلات با صبوري و مهرباني ايشان مرتفع می گردد و در انجام اين پژوهش و به ثمر رسيدن آن از هيچ محبتي دريغ نورزيدند تشکر نمايم. از اساتيد گرانقدر جناب آقاي دکتر فرامرزيک سرشت و دکتر بزرگمهر اشرفی که با دقت اين تحقيق را مطالعه و داوري نموده اند نیز سپاسگزارم. همچنين بر خود لازم مي دانم تا از جناب آقای دکتر مهدی صانعی، مدير گروه محترم مديریت در مقطع تحصيلات تکميلي مديریت اجرائی، به خاطر جدیت و تلاششان در عين مهرباني هایشان، صميمانه قدرداني و تشکر نمايم. در نهايت از همه دوستان و عزيزان، که همواره از راهنمايي های دلسوزانه و همفکري هاي شان برخوردار بوده ام، تشکر و قدرداني مي نمايم.



چکیده

هدف اصلی مطالعه حاضر بررسی شیوه های پیاده سازی خدمات مدیریت متمرکز بانکی الکترونیک (کوربانکینگ) مبتنی بر بانکداری اسلامی باکور بانکینگ تجاری متداول در جهان و چگونگی لحاظ اصول بانکداری اسلامی در مدل کور بانکینگ تجاری در بانک ملی ایران، می باشد. جامعه آماری تحقیق بانک ملی ایران می باشد. برای انتخاب نمونه نیز پس از مراجعه به جدول کرجسی و مورگان حجم نمونه آماری به تعداد (۳۸۴)، نفر تعیین شده است. همچنین پژوهش حاضر از نظر روش شناسی، یک تحقیق از نوع روش توصیفی و از نظر نوع تحقیق هم یک روش تحقیق از نوع مطالعات همبستگی، بوده است. نتایج تحقیق نشان می دهد فرضیه اصلی تحقیق مورد تأیید قرار می گیرد. زیرا مقدار آماره آزمون در سطح معناداری (Sig)، برای متغیرهای مستقل کمتر از مقدار خطا آزمون یا ۵٪ می باشد. لذا متغیرهای مستقل رابطه معناداری بر متغیر وابسته داشته است. همچنین ضریب همبستگی برای متغیرها در بین فرضیه های فرعی تحقیق حاضر به ترتیب مقدارهای: (۰.۷۰۲، ۰.۵۶۰، ۰.۵۱۶، ۰.۶۶۰، ۰.۵۵۱)، را نشان می دهد؛ اما بر اساس فرضیه اصلی تحقیق، مقدار: (۰.۷۷۷)، را نشان می دهد؛ که همان مربع ضریب همبستگی یا همان ضریب تعیین (میزان تغییرپذیری در متغیر وابسته که می تواند به وسیله رگرسیون آن را توضیح داد) می باشد. بنابراین، این مقدار مربوط به ضریب همبستگی نشان می دهد که بین شیوه های پیاده سازی خدمات مدیریت متمرکز بانکی الکترونیک (کوربانکینگ) مبتنی بر بانکداری اسلامی باکور بانکینگ تجاری متداول در جهان و چگونگی لحاظ اصول بانکداری اسلامی در مدل کوربانکینگ تجاری، در بانک ملی ایران و عوامل مهم در استقرار کوربانکینگ تجاری اسلامی بانک ملی ایران رابطه معناداری وجود دارد. همچنین خطای معیار تخمین که میزان پراکندگی نقاط را حول خط رگرسیون در فضای دو بعدی اندازه گیری می کند. لذا، هر چه مقدار این شاخص بزرگتر باشد پراکندگی نقاط حول خط رگرسیون بیشتر خواهد بود.

کلمات کلیدی: خدمات مدیریت متمرکز بانکی الکترونیک (کوربانکینگ)، بر بانکداری اسلامی، باکور بانکینگ تجاری متداول در جهان، اصول بانکداری اسلامی، مدل کور بانکینگ تجاری، بانک ملی ایران.

فهرست مطالب

عنوان	شماره صفحه
موضوع:	۱
چکیده	۱
کلمات کلیدی	۱
فصل اول: کلیات تحقیق	
۱-۱- مقدمه	۳
۱-۲- بیان مسأله	۴
۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق	۱۰
۱-۴- اهداف تحقیق	۱۲
۱-۴-۱- هدف اصلی تحقیق	۱۲
۱-۴-۲- هدف فرعی تحقیق	۱۲
۱-۴-۳- هدف کاربردی، نام بهره وران	۱۲
۱-۵- سوالات تحقیق	۱۳
۱-۵-۱- سوالات اصلی تحقیق	۱۳
۱-۵-۲- سوال فرعی تحقیق	۱۳
۱-۶- فرضیات تحقیق	۱۴
۱-۶-۱- فرضیه اصلی تحقیق	۱۴
۱-۶-۲- فرضیات فرعی تحقیق	۱۴
۱-۷- قلمرو تحقیق	۱۵
۱-۷-۱- قلمرو مکانی تحقیق	۱۵
۱-۷-۲- قلمرو زمانی تحقیق	۱۵
۱-۷-۳- قلمرو موضوعی تحقیق	۱۵
۱-۸- تعریف اصطلاحات و واژه ها	۱۵
۱-۸-۱- تعریف و مفهوم نظری بانکداری الکترونیک	۱۵
۱-۸-۲- کوربانکینگ تجاری متداول در جهان (بانکداری متمرکز)	۱۶
۱-۸-۳- تعریف و مفهوم نظری بانکداری اسلامی	۱۶
۱-۸-۴- تعریف و مفهوم عملیاتی بانکداری الکترونیک	۱۶
۱-۸-۵- تعریف و مفهوم عملیاتی کوربانکینگ تجاری متداول در جهان- سیستم بانکداری متمرکز (CB)	۱۷
۹-۱- خلاصه فصل اول	۱۷
فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق	
۲-۱- مقدمه	۱۹
۲-۲- ادبیات و پیشینه تحقیق	۲۱

۲۱	۱-۲-۲- ادبیات تحقیق.....
۲۱	بخش اول: فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT).....
۲۱	۱-۲-۲- تعاریف مفاهیم اولیه فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT).....
۲۶	۲-۱-۲-۲- سیر تکامل فناوری اطلاعات.....
۲۶	* دوره اول؛ یعنی فناوری اداری.....
۲۶	* دوره دوم؛ یعنی فناوری رایانه.....
۲۶	* دوره سوم؛ یعنی فناوری ارتباطات.....
۲۷	۲-۱-۲-۲- مفهوم فناوری اطلاعات.....
۲۷	۱- فناوری (تکنولوژی) (.....)
۲۸	۲-۱-۲-۲- عناصر اصلی فناوری اطلاعات.....
۲۹	۲-۱-۲-۲- تعریف جامع.....
۲۹	۲-۱-۲-۲- کاربردهای فناوری اطلاعات.....
۲۹	۲-۱-۲-۲- مدل‌های کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان‌ها.....
۳۱	۲-۱-۲-۲- ویژگی‌های فناوری اطلاعات.....
۳۱	۲-۱-۲-۲- مزایا و محدودیت‌های فناوری اطلاعات.....
۳۳	۲-۱-۲-۲- انتخاب فناوری اطلاعات مناسب.....
۳۳	۲-۱-۲-۲- استفاده بهینه از فناوری اطلاعات.....
۳۳	۲-۱-۲-۲- نقش فن‌آوری اطلاعات در سازمان.....
۳۴	۲-۱-۲-۲- آماده کردن کارکنان برای پذیرش فناوری اطلاعات.....
۳۴	۲-۱-۲-۲- تکنولوژی.....
۳۶	۲-۱-۲-۲- نقش مدیریت در افزایش سطح تکنولوژی.....
۳۶	۲-۱-۲-۲- انواع استراتژی‌های تغییر.....
۳۷	۲-۱-۲-۲- فناوری اطلاعات و سیستم‌های مالی.....
۳۸	۲-۱-۲-۲- فناوری اطلاعات و صنایع و کسب و کارهای فعال در حوزه مالی.....
۴۰	۲-۱-۲-۲- صنایع مالی و چالش‌های فرا روی توسعه فناوری اطلاعات.....
۴۰	۱- رویکردهای مدیریتی.....
۴۰	۲- توسعه بسترهای نرم افزاری.....
۴۰	۳- توسعه زیرساخت‌های سخت افزاری.....
۴۱	۴- توسعه زیرساخت‌های ارتباطی.....
۴۱	۵- آموزش عمومی و منابع انسانی.....
۴۱	۲-۱-۲-۲- تجارت الکترونیک و ابعاد آن.....
۴۲	۲-۱-۲-۲- سیر تحول تکنولوژی اطلاعات در صنعت بانکداری.....
۴۲	دوره اول: اتوماسیون پشت‌باجه.....
۴۲	دوره دوم: اتوماسیون جلوی‌باجه.....
۴۳	دوره سوم: متصل کردن مشتریان به حساب‌هایشان.....

دوره چهارم: یکپارچه سازی سیستم ها و مرتبط کردن مشتریان با کل عملیات بانکی.....	۴۳
تعریف و مفهوم بانکداری الکترونیک.....	۴۳
۲-۲-۱-۲۲- بررسی اجمالی مهمترین تولید کنندگان سیستم متمرکز بانکی در جهان.....	۴۵
۱- زیرساخت ارتباطی.....	۵۱
۲- مالی و بانکی.....	۵۱
۳- حقوقی و قانونی.....	۵۱
۴- فرهنگی و نیروی انسانی.....	۵۱
۵- نرم افزاری.....	۵۲
۲-۲-۱-۲۳- چالش های بانکداری الکترونیک.....	۵۲
بخش دوم : بانکداری و تاریخچه بانکداری.....	۵۳
۲-۲-۱-۲-۲- تاریخچه بانکداری و بانکداری رایج در کشورهای جهان.....	۵۳
۲-۲-۲-۲- بانکداری در دوره قدیم.....	۵۴
۲-۲-۲-۳- بانکداری در قرون وسطی (از قرن پنجم تا پانزدهم میلادی).....	۵۵
۲-۲-۲-۴- بانکداری در دوره جدید(از قرن پانزدهم به بعد).....	۵۵
بخش سوم : تاریخچه بانکداری و بانکداری در ایران.....	۵۶
۲-۲-۳-۱- بانک جدید شرق.....	۵۶
۲-۲-۳-۲- بانک شاهي یا شاهنشاهی ایران.....	۵۶
۲-۲-۳-۳- بانک استقراضی ایران.....	۵۸
۲-۲-۳-۴- بانک سپه.....	۵۸
۲-۲-۳-۵- تاریخچه تأسیس بانک ملی ایران.....	۵۸
۲-۲-۳-۶- تأسیس بانک ملی ایران.....	۵۹
بخش چهارم: سیستم یکپارچه بانک ملی ایران (سیبا).....	۷۸
۲-۲-۴-۱- کلیات سیستم یکپارچه بانک ملی ایران (سیبا).....	۷۹
۲-۲-۴-۲- اهداف سیستم.....	۷۹
۲-۲-۴-۳- خصوصیات سیستم.....	۷۹
۲-۲-۴-۴- امنیت سیستم.....	۸۰
۲-۲-۴-۵- عملیات کلیات سیستم یکپارچه بانک ملی ایران (سیبا).....	۸۱
۲-۲-۴-۱-۵- راه اندازی تجهیزات سیستم.....	۸۱
۲-۲-۴-۲- نحوه تعریف مشتریان در سیستم یکپارچه بانک ملی ایران.....	۸۱
۲-۲-۴-۳- نحوه افتتاح حساب برای مشتریان.....	۸۲
۲-۲-۴-۴- تعریف شرایط برداشت از حساب.....	۸۳
۲-۲-۴-۵- صدور دسته چک.....	۸۳
۲-۲-۴-۶- صدور دفترچه حساب.....	۸۴

۷-۵-۴-۲-۲	عملیات واریز وجه به حساب سپرده‌های قرض الحسنه جاری، کوتاه‌مدت و پس‌انداز..... ۸۴
۸-۵-۴-۲-۲	عملیات برداشت از حساب سپرده‌های قرض الحسنه جاری، کوتاه‌مدت و پس‌انداز..... ۸۴
۹-۵-۴-۲-۲	عملیات برداشت از حساب سپرده سرمایه‌گذاری بلندمدت..... ۸۴
۱۰-۵-۴-۲-۲	نحوه تأمین نقدینگی صندوق سیستم متمرکز (سیبا)..... ۸۴
۱۱-۵-۴-۲-۲	نحوه تسویه صندوق سیستم متمرکز در پایان وقت..... ۸۵
۱۲-۵-۴-۲-۲	بستن شعبه..... ۸۵
۱۳-۵-۴-۲-۲	عملیات حسابداری سیستم متمرکز..... ۸۶
۱۴-۵-۴-۲-۲	نحوه تأمین دسته چک سیستم متمرکز (سیبا)..... ۸۶
۱۵-۵-۴-۲-۲	انواع مانده در سیستم متمرکز (سیبا)..... ۸۶
۱۶-۵-۴-۲-۲	مسدود نمودن بخشی از مانده حساب..... ۸۷
۱۷-۵-۴-۲-۲	جلوگیری از پرداخت چک (مسدود نمودن چک)..... ۸۸
۱۸-۵-۴-۲-۲	عملیات واگذاری چک سایر بانکها..... ۸۸
۱۹-۵-۴-۲-۲	عملیات برگشت چک سیبا..... ۸۸
۲۰-۵-۴-۲-۲	صدور گواهینامه عدم پرداخت قسمتی از وجه چک..... ۸۸
۲۱-۵-۴-۲-۲	عملیات اجرایی عملکرد سیستم در وضعیت برون خطی..... ۸۹
۲۲-۵-۴-۲-۲	ملی کارت..... ۹۳
۲۳-۵-۴-۲-۲	مراحل صدور ملی کارت..... ۹۳
۲۴-۵-۴-۲-۲	درخواست ارتباط حساب به کارت..... ۹۴
۲۵-۵-۴-۲-۲	درخواست صدور کارت مجدد..... ۹۴
۲۶-۵-۴-۲-۲	درخواست حذف ارتباط حساب از کارت..... ۹۴
۲۷-۵-۴-۲-۲	درخواست تولید رمز جدید کارت..... ۹۴
۲۸-۵-۴-۲-۲	دستگاه‌های جانبی خدمات کارت..... ۹۵
۲۹-۵-۴-۲-۲	عملیات حسابداری دستگاه PIN PAD..... ۹۶
۳۰-۵-۴-۲-۲	عملیات حسابداری دستگاه P.O.S..... ۹۷
۳۱-۵-۴-۲-۲	نحوه تأمین موجودی دستگاه خودپرداز (A.T.M)..... ۹۹
۳۲-۵-۴-۲-۲	عملیات حسابداری دستگاه خودپرداز..... ۹۹
۱۰۰	بخش پنجم: بانکداری اسلامی..... ۱۰۰
۱-۵-۲-۲	تاریخچه ۱۰۱..... ۱۰۱
۲-۵-۲-۲	اصول بانکداری اسلامی..... ۱۰۱
۳-۵-۲-۲	درباره عقود اسلامی..... ۱۰۲
۱۰۳	بخش ششم: پیشینه تحقیق ۱۰۳
۶-۲-۲	پیشینه تحقیق..... ۱۰۳
۱-۶-۲-۲	پیشینه تحقیق داخلی..... ۱۰۳
۲-۶-۲-۲	پیشینه تحقیق خارجی..... ۱۰۴
۷-۲-۲	خلاصه فصل دوم..... ۱۰۶

فصل سوم: روش تحقیق

				۱-۳- مقدمه	۱۰۸			
				۲-۳- روش تحقیق	۱۰۹			
				الف) دسته بندی تحقیقات بر حسب هدف	۱۰۹			
				۱- تحقیق بنیادی	۱۰۹			
				۲- تحقیق کاربردی	۱۱۰			
				۳- تحقیق و توسعه	۱۱۰			
				ب) دسته بندی تحقیقات بر حسب نحوه گردآوری داده ها (طرح تحقیق)	۱۱۰			
				۱- تحقیق توصیفی (غیر آزمایشی)	۱۱۰			
				۲- تحقیق آزمایشی	۱۱۰			
				۳- تحقیق کاربردی	۱۱۰			
				۳-۳- جامعه آماری	۱۱۱			
				۳-۴- حجم نمونه	۱۱۲			
				۳-۵- شیوه نمونه گیری	۱۱۳			
				۳-۶- ابزار گردآوری داده ها	۱۱۳			
				۳-۷- شیوه اجرای پرسشنامه	۱۱۴			
				۳-۸- استخراج		مدل	مفهومی	
				تحقیق	۱۱۴			
				۳-۹- ویژگی های فنی ابزار اندازه گیری	۱۱۵			
				الف) روایی	۱۱۵			
				ب) پایایی	۱۱۶			
				۳-۱۰- فرضیات تحقیق	۱۱۶			
				۳-۱۰-۱- فرضیه		فرضیه	اصلی	
				تحقیق	۱۱۶			
				۳-۱۰-۲- فرضیات فرعی تحقیق	۱۱۷			
				۱. فرضیه اول تحقیق	۱۱۷			
				۲. فرضیه دوم تحقیق	۱۱۷			
				۳. فرضیه سوم تحقیق	۱۱۷			
				۴. فرضیه چهارم تحقیق	۱۱۷			
				۵. فرضیه پنجم تحقیق	۱۱۷			
				۳-۱۱- قلمرو تحقیق	۱۱۷		۳-۱۱-۱-	
				قلمرو زمانی	۱۱۷			
				۳-۱۱-۲- قلمرو مکانی	۱۱۷			
				۳-۱۱-۳- قلمرو موضوعی تحقیق	۱۱۷			
				۳-۱۲- روش تجزیه و تحلیل داده ها	۱۱۸			
				الف) آمار توصیفی	۱۱۹			

۱۱۹(ب) آمار استنباطی
۱۱۹۱۳-۳- خلاصه فصل سوم

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۱۲۲۱-۴- مقدمه
۱۲۲۲-۴- توصیف آماری داده ها
۱۲۳۳-۴- جامعه آماری و حجم نمونه و روش نمونه گیری
۱۲۳۱-۳-۴- جامعه آماری
۱۲۳۲-۳-۴- حجم نمونه
۱۲۳۳-۳-۴- شیوه نمونه گیری
۱۲۴۴-۴- نتایج آزمون های اولیه داده ها
۱۲۴۱-۴-۴- توصیف آماری داده ها و ویژگی های جمعیت شناختی
۱۲۴۱- توزیع جنسیت پاسخگویان (توصیف آماری فراوانی جنسیت پاسخگویان)
۱۲۵۲- توزیع سن پاسخگویان
۱۲۶۳- توزیع میزان تحصیلات پاسخگویان
۱۲۸۴- توزیع میزان سابقه پاسخگویان
۱۲۹۲-۴-۴- آزمون کلموگروف-اسمیرنف
۱۳۱۳-۴-۴- محاسبات آلفای کرونباخ جهت روایی و پایایی پرسشنامه
۱۳۸۵-۴- نحوه اندازه گیری متغیرهای تحقیق
۱۳۸۶-۴- تجزیه تحلیل داده ها و آزمون فرضیه های فرعی تحقیق
۱۳۸۱-۶-۴- نتایج آزمون فرضیه فرعی اول تحقیق
۱۳۸فرضیه فرعی اول
۱۴۱تفسیر جدول (۹-۴) الی جدول (۱۱-۴)
۱۴۱۲-۶-۴- نتایج آزمون فرضیه فرعی دوم تحقیق
۱۴۱فرضیه فرعی دوم
۱۴۴تفسیر جدول (۱۲-۴) الی جدول (۱۴-۴)
۱۴۴۳-۶-۴- نتایج آزمون فرضیه فرعی سوم تحقیق
۱۴۴فرضیه فرعی سوم
۱۴۶تفسیر جدول (۱۵-۴) الی جدول (۱۷-۴)
۱۴۷۴-۶-۴- نتایج آزمون فرضیه فرعی چهارم تحقیق
۱۴۷فرضیه فرعی چهارم
۱۴۹تفسیر جدول (۱۸-۴) الی جدول (۲۰-۴)
۱۵۰۵-۶-۴- نتایج آزمون فرضیه فرعی پنجم تحقیق
۱۵۰فرضیه فرعی پنجم
۱۵۲تفسیر جدول (۲۱-۴) الی جدول (۲۳-۴)

۱۵۲	۶-۶-۴- نتایج آزمون فرضیه اصلی تحقیق.....
۱۵۲	فرضیه اصلی تحقیق.....
۱۵۶	تفسیر جدول (۴-۲۴) الی جدول (۴-۲۶).....
۱۵۶	۷-۴- خلاصه فصل چهارم.....
	فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری
۱۵۹	۱-۵- مقدمه.....
	۲-۵- خلاصه نتایج آزمون فرضیه های تحقیق به تفکیک (بحث بر روی یافته های تحقیق).....
۱۵۹	۱-۲-۵- خلاصه نتایج آزمون فرضیه فرعی اول تحقیق.....
۱۵۹	۲-۲-۵- خلاصه نتایج آزمون فرضیه فرعی دوم تحقیق.....
۱۶۰	۳-۲-۵- خلاصه نتایج آزمون فرضیه فرعی سوم تحقیق.....
۱۶۰	۴-۲-۵- خلاصه نتایج آزمون فرضیه فرعی چهارم تحقیق.....
۱۶۱	۵-۲-۵- خلاصه نتایج آزمون فرضیه فرعی پنجم تحقیق.....
۱۶۲	۶-۲-۵- خلاصه نتایج آزمون فرضیه اصلی تحقیق.....
۱۶۲	۳-۵- بحث و نتیجه گیری.....
۱۶۶	۴-۵- محدودیت های تحقیق.....
۱۶۶	۵-۵- پیشنهادات تحقیق.....
۱۶۶	۱-۵-۵- پیشنهادات کاربردی تحقیق.....
۱۶۹	۲-۵-۵- پیشنهادات تحقیق برای انجام مطالعات آتی.....
۱۶۹	۶-۵- خلاصه فصل پنجم.....
۱۷۱	پیوست ها و ضمائم.....
۱۷۲	پیوست شماره (۱): پرسشنامه.....
۱۹۰	پیوست شماره (۲): جدول نمونه گیری مورگان و کرجسی.....
۱۹۱	منابع تحقیق.....
۱۹۱	منابع فارسی.....
۱۹۵	منابع لاتین.....

فهرست جداول

عنوان	شماره صفحه
جدول ۱-۲- کاربردهای فناوری اطلاعات از نظر «زوبوف»	۳۰
جدول ۲-۲- کاربردهای فناوری اطلاعات از نظر «هیکس»	۳۱
جدول ۲-۳- بررسی اجمالی مهمترین تولید کنندگان سیستم متمرکز بانکی (در جهان)	۵۰
جدول ۱-۴- جنسیت پاسخگویان	۱۲۴
جدول ۲-۴- فراوانی و درصد تجمعی سن پاسخ دهندگان	۱۲۵
جدول ۳-۴- فراوانی مطلق و تجمعی سن پاسخ دهندگان	۱۲۶
جدول ۴-۴- فراوانی و درصد تحصیلات پاسخ دهندگان	۱۲۷
جدول ۵-۴- فراوانی و درصد میزان سابقه پاسخگویان	۱۲۸
جدول ۶-۴- فراوانی مطلق و فراوانی تجمعی درصد میزان سابقه پاسخگویان	۱۲۸
جدول ۴-۷- آزمون کلموگروف- اسمیرنف برای بررسی نرمال داده‌های پرسشنامه	۱۳۰
جدول ۴-۷-۱- آزمون کلموگروف- اسمیرنف برای بررسی نرمال داده های مربوط به متغیر وابسته تحقیق	۱۳۰
جدول ۴-۷-۲- آزمون کلموگروف- اسمیرنف برای بررسی نرمال داده های مربوط به متغیر مستقل تحقیق	۱۳۰
جدول ۴-۸- توصیف آماری محاسبات آلفای کرونباخ جهت روایی و پایایی پرسشنامه	۱۳۱
جدول ۴-۸-۱- توصیف آماری محاسبات آلفای کرونباخ جهت روایی و پایایی پرسشنامه	۱۳۲
جدول ۴-۸-۲- توصیف آماری داده پرسشنامه	۱۳۲
جدول ۴-۸-۳- توصیف آماری محاسبات آلفای کرونباخ جهت روایی و پایایی پرسشنامه	۱۳۲
جدول ۴-۸-۴- توصیف آماری داده پرسشنامه	۱۳۲
جدول ۴-۸-۵- توصیف آماری محاسبات آلفای کرونباخ جهت روایی و پایایی پرسشنامه	۱۳۲
جدول ۴-۸-۶- توصیف آماری داده پرسشنامه	۱۳۳
جدول ۴-۸-۷- توصیف آماری محاسبات آلفای کرونباخ جهت روایی و پایایی پرسشنامه	۱۳۳
جدول ۴-۸-۸- توصیف آماری داده پرسشنامه	۱۳۳
جدول ۴-۸-۹- توصیف آماری محاسبات آلفای کرونباخ جهت روایی و پایایی پرسشنامه	۱۳۳
جدول ۴-۸-۱۰- توصیف آماری داده پرسشنامه	۱۳۳


- جدول ۴-۸-۱۱- توصیف آماری محاسبات آلفای کرونباخ جهت روایی و پایایی پرسشنامه..... ۱۳۴
- جدول ۴-۸-۱۲- توصیف آماری داده پرسشنامه..... ۱۳۴
- جدول ۴-۸-۱۳- توصیف آماری محاسبات آلفای کرونباخ جهت روایی و پایایی پرسشنامه..... ۱۳۴
- جدول ۴-۸-۱۴- توصیف آماری داده پرسشنامه..... ۱۳۴
- جدول ۴-۸-۱۵- توصیف آماری محاسبات آلفای کرونباخ جهت روایی و پایایی پرسشنامه..... ۱۳۴
- جدول ۴-۸-۱۶- توصیف آماری داده پرسشنامه..... ۱۳۵
- جدول ۴-۸-۱۷- توصیف آماری محاسبات آلفای کرونباخ جهت روایی و پایایی پرسشنامه..... ۱۳۵
- جدول ۴-۸-۱۸- توصیف آماری داده پرسشنامه..... ۱۳۵
- جدول ۴-۸-۱۹- توصیف آماری محاسبات آلفای کرونباخ جهت روایی و پایایی پرسشنامه..... ۱۳۵
- جدول ۴-۸-۲۰- توصیف آماری داده پرسشنامه..... ۱۳۵
- جدول ۴-۸-۲۱- توصیف آماری محاسبات آلفای کرونباخ جهت روایی و پایایی پرسشنامه..... ۱۳۶
- جدول ۴-۸-۲۲- توصیف آماری داده پرسشنامه..... ۱۳۶
- جدول ۴-۸-۲۳- توصیف آماری محاسبات آلفای کرونباخ جهت روایی و پایایی پرسشنامه..... ۱۳۶
- جدول ۴-۸-۲۴- توصیف آماری داده پرسشنامه..... ۱۳۶
- جدول ۴-۸-۲۵- توصیف آماری محاسبات آلفای کرونباخ جهت روایی و پایایی پرسشنامه..... ۱۳۶
- جدول ۴-۸-۲۶- توصیف آماری داده پرسشنامه..... ۱۳۷
- جدول ۴-۸-۲۷- توصیف آماری محاسبات آلفای کرونباخ جهت روایی و پایایی پرسشنامه..... ۱۳۷
- جدول ۴-۸-۲۸- توصیف آماری داده پرسشنامه..... ۱۳۷
- جدول ۴-۸-۲۹- توصیف آماری محاسبات آلفای کرونباخ جهت روایی و پایایی پرسشنامه..... ۱۳۷
- جدول ۴-۸-۳۰- توصیف آماری داده پرسشنامه..... ۱۳۷
- جدول ۴-۹- نتایج حاصله از آزمون رگرسیون مربوط به فرضیه اول تحقیق..... ۱۳۹
- جدول ۴-۱۰- نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن مدل در نمونه مربوط به فرضیه اول تحقیق..... ۱۴۰
- جدول ۴-۱۱- نتایج آزمون (ANOVA^b)، ضریب مقایسه میانگین ضرایب مدل در نمونه مربوط به فرضیه اول تحقیق..... ۱۴۰

- جدول ۴-۱۲- نتایج حاصله از آزمون رگرسیون مربوط به فرضیه دوم تحقیق..... ۱۴۲
- جدول ۴-۱۳- نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن مدل در نمونه مربوط به فرضیه دوم تحقیق..... ۱۴۳
- جدول ۴-۱۴- نتایج آزمون (ANOVA^b)، ضریب مقایسه میانگین ضرایب مدل در نمونه مربوط به فرضیه دوم تحقیق..... ۱۴۳
- جدول ۴-۱۵- نتایج حاصله از آزمون رگرسیون مربوط به فرضیه سوم تحقیق..... ۱۴۴
- جدول ۴-۱۶- نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن مدل در نمونه مربوط به فرضیه سوم تحقیق..... ۱۴۵
- جدول ۴-۱۷- نتایج آزمون (ANOVA^b)، ضریب مقایسه میانگین ضرایب مدل در نمونه مربوط به فرضیه سوم تحقیق..... ۱۴۶
- جدول ۴-۱۸- نتایج حاصله از آزمون رگرسیون مربوط به فرضیه چهارم تحقیق..... ۱۴۷
- جدول ۴-۱۹- نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن مدل در نمونه مربوط به فرضیه چهارم تحقیق..... ۱۴۸
- جدول ۴-۲۰- نتایج آزمون (ANOVA^b)، ضریب مقایسه میانگین ضرایب مدل در نمونه مربوط به فرضیه چهارم تحقیق..... ۱۴۹
- جدول ۴-۲۱- نتایج حاصله از آزمون رگرسیون مربوط به فرضیه پنجم تحقیق..... ۱۵۰
- جدول ۴-۲۲- نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن مدل در نمونه مربوط به فرضیه پنجم تحقیق..... ۱۵۱
- جدول ۴-۲۳- نتایج آزمون (ANOVA^b)، ضریب مقایسه میانگین ضرایب مدل در نمونه مربوط به فرضیه پنجم تحقیق..... ۱۵۲
- جدول ۴-۲۴- نتایج حاصله از آزمون رگرسیون مربوط به فرضیه اصلی تحقیق..... ۱۵۳
- جدول ۴-۲۵- نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن مدل در نمونه مربوط به فرضیه اصلی تحقیق..... ۱۵۴
- جدول ۴-۲۶- نتایج آزمون (ANOVA^b)، ضریب مقایسه میانگین ضرایب مدل در نمونه مربوط به فرضیه اصلی تحقیق..... ۱۵۵
- جدول ۵-۱- خلاصه نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن مدل در نمونه مربوط به فرضیه اول..... ۱۶۳
- جدول ۵-۲- خلاصه نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن مدل در نمونه مربوط به فرضیه دوم..... ۱۶۳
- جدول ۵-۳- خلاصه نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن مدل در نمونه مربوط به فرضیه سوم..... ۱۶۴

جدول ۴-۵- خلاصه نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن مدل در نمونه مربوط به فرضیه چهارم.....	۱۶۴
جدول ۵-۵- خلاصه نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن مدل در نمونه مربوط به فرضیه پنجم.....	۱۶۴
جدول ۶-۵- خلاصه نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن مدل در نمونه مربوط به فرضیه اصلی.....	۱۶۵
جدول ۷-۵- خلاصه نتیجه فرضیه های تحقیق.....	۱۶۵

فهرست اشکال و نمودارها

عنوان	شماره صفحه
شکل شماره ۲-۱- چارچوب کلی فناوری اطلاعات.....	۲۹
نمودار ۲-۱- مراحل تکامل فناوری اطلاعات در کسب و کار.....	۳۹
شکل ۲-۲- ابعاد تجارت الکترونیک و ارتباط مؤلفه های آن.....	۴۱
شکل ۲-۳- سیستم های مخابراتی بانک (بیرونی و سخت افزاری).....	۸۰
شکل ۲-۴- سیستم های مخابراتی بانک (بیرونی و نرم افزاری).....	۸۱
نمودار ۳-۱- چهارچوب مفهومی مدل تحقیق.....	۱۱۵
شکل ۴-۱- توزیع جمعیت نمونه بر حسب جنسیت پاسخگویان.....	۱۲۴
شکل ۴-۲- فراوانی و درصد تجمعی سن پاسخ دهندگان.....	۱۲۵
شکل ۴-۳- فراوانی مطلق و تجمعی سن پاسخ دهندگان.....	۱۲۶
شکل ۴-۴- فراوانی و درصد تحصیلات پاسخ دهندگان.....	۱۲۷
شکل ۴-۵- فراوانی و درصد میزان سابقه پاسخگویان.....	۱۲۸
شکل ۴-۶- فراوانی مطلق و فراوانی تجمعی میزان سابقه پاسخگویان.....	۱۲۹
نمودار ۴-۱- دایره ای درصد میزان سابقه پاسخگویان.....	۱۲۹
نمودار ۴-۲- آزمون کلموگروف- اسمیرنف برای بررسی نرمال داده های پرسشنامه.....	۱۳۱



فصل اول
کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

گسترش و رشد فناوری های ارتباطی و اطلاعاتی آثار و تبعات مثبتی در عرصه های مختلف علمی، اجتماعی و اقتصادی جوامع بهره مند از این فناوری ها، در پی داشته است. کارشناسان امروزه در بررسی شاخص های توسعه، به هیچ وجه به موارد خاص توجه نمی کنند، بلکه تاثیرات مستقیم و غیر مستقیم هر یک از عوامل تاثیر گذار را در ترکیب با سایر عوامل مورد ارزیابی قرار می دهند. تاثیر فزاینده ابزار های کاربردی و علمی در فعالیت های مختلف جامعه علمی بخصوص ساختار های اقتصادی موجب ایجاد تحول و تجدید در نگرش سنتی به موضوع تجارت و بازار می شود.

در این بین توسعه روز افزون اینترنت در کشورهای مختلف و اتصال تعداد زیادی از مردم جهان به شبکه جهانی اینترنت و گسترش ارتباطات الکترونیکی بین افراد و سازمان های مختلف از طریق دنیای مجازی اینترنت، بستری مناسب و مساعد برای برقراری مراودات تجاری و اقتصادی فراهم کرده است که در این بین می توان از ایجاد بانکداری الکترونیک به عنوان یکی از نتایج مطلوب این تغییر و تحولات نام برد (آتشک، ماهزاده، ۱۳۸۷، صص: ۱۸-۱).

بانکداری الکترونیک، یکی از پدیده های مهم حاصل از به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات و همچنین مدیریت اطلاعات است که تحولی بس عمیق در سیستم های پرداخت و معاملات داشته است. به طوری که اجرای آن باعث افزایش کارائی، اثربخشی سیستم های بانکی، نحوه خدمات رسانی به مردم و جلب رضایت عمومی در سطح وسیعی می شود.

بانکداری الکترونیک، فرصت هایی را فراهم می آورد تا کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان بهبود یافته و آنها را قادر می سازد تا در هر دقیقه و یا ساعت (هفت روز هفته) و در بیست و چهار ساعت به خدمات یا اطلاعات دسترسی داشته باشند که این امر در نظام بانکی جمهوری اسلامی ایران یکی از ضروریات است. بنابراین انجام تحقیق در این خصوص دارای اهمیت و ضرورت بالایی می باشد.

که در این تحقیق سعی می شود که با توجه به اهمیت و ضرورت بالای این مسئله در بازار پولی کشور به طور عام و به بانکداری الکترونیک به طور خاص به بررسی شیوه های پیاده سازی خدمات مدیریت متمرکز بانکی الکترونیک (کوربانکنینگ)^۱ مبتنی بر بانکداری اسلامی باکوربانکنینگ تجاری متداول در جهان و چگونگی لحاظ اصول بانکداری اسلامی در مدل کوربانکنینگ تجاری و به صورت یک مطالعه موردی در بانک ملی ایران بپردازیم.

چرا که امروزه بانکداری الکترونیک یک تحولی جدید در بستر بازار و خدمات مالی نوین ایجاد کرده است. تحولی با نام سیستم بانکداری متمرکز^۲ (CB)، که امروزه به عنوان موج دیگر تحول در عرصه بانکداری الکترونیک ظهور پیدا کرده است. که در این تحقیق سعی داریم به بررسی شیوه های پیاده سازی خدمات مدیریت متمرکز بانکی الکترونیک (کوربانکنینگ)، مبتنی بر بانکداری اسلامی باکوربانکنینگ تجاری متداول در جهان و چگونگی لحاظ اصول بانکداری اسلامی در مدل کوربانکنینگ تجاری و به صورت یک مطالعه موردی، در بانک ملی ایران، بپردازیم.

۱-۲- بیان مسأله

از ویژگی های قرن حاضر، توسعه اعجاب آور تکنولوژی ارتباطات و بکارگیری آن جهت افزایش سرعت و کیفیت در ارائه خدمات می باشد ضمن این که بخش خدمات در حدود ۲۰ درصد کل

^۱ - Core Banking (CB)

^۲ - Core Banking (CB)

تجارت جهانی را تشکیل می دهد و در طی ۱۵ سال گذشته، مانند تجارت کالا از رشد سریع ۸/۵ درصدی برخوردار بوده است (آنکتاد^۲ ۲۰۰۱، ص ۱۵۴).

این پیشرفت، بانکداری را نیز تحت تأثیر شدید خود قرار داده و باعث تغییرات عمده‌ای در این صنعت گردیده است. سرعت توسعه صنعت انفورماتیک باعث ایجاد تغییرات عمده‌ای در شکل پول و سیستم‌های انتقال منابع در عرصه بانکداری گردیده و مفاهیم جدیدی از بانکداری تحت عنوان بانکداری الکترونیکی ظهور یافته است (حسن زاده و پورفرد، ۱۳۸۲، ص ۷).

تمام سازمانها به دنبال جذب مشتری و افزایش رضایتمندی او هستند، این مساله به خصوص در بانکها که در ارتباط دائم با مشتریان هستند اهمیت ویژه‌ای دارد. از طرفی رقابت در بین بانکها و مؤسسات قرض الحسنه و سایر موسسات جذب کننده منابع پولی رو به افزایش است، لذا ایجاد مزیت رقابتی برای بقای بانکها لازم و ضروری به نظر میرسد. خدمات نوین بانکی که ارتباط بسیار نزدیکی با تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات دارد از جمله عوامل بسیار مهم در ایجاد مزیت رقابتی برای بانکها و جذب مشتریان و رضایتمندی آنها است (علی محمدی، ۱۳۸۱، ص ۳۴).

منظور از خدمات نوین بانکی که در این تحقیق مورد توجه قرار گرفته است اشکالی از بانکداری الکترونیکی است که با هدف جذب و رضایت مشتریان در بانکهای مختلف ارائه می شود. خدمات نوین بانکی ارائه شده در شعب بانک سپه شامل: عابربانک، جاری طلایی، تلفن بانک، چکفکس، سامانه پرسش و پاسخ، بانکداری الکترونیک و بانکداری خانگی است.

بنابراین، تغییرات سریع در فناوریهای مختلف دنیای امروز، سازمانها را با چالشهای مختلفی روبه‌رو کرده است، لیکن در این میان سازمانهایی موفق هستند که به کمک ابزارهای مدیریتی و فناوریهای نوین، از فرصت‌های ایجاد شده به نفع خود استفاده کنند. از این‌رو، آنچه باعث مزیت رقابتی سازمانها می‌شود عبارت است از سرعت در ارائه خدمات، هزینه پایین خدمات ارائه شده، تحویل به موقع خدمات به مشتری، کیفیت خدمات ارائه شده. در حوزه درون سازمانی نیز هر سازمانی که بتواند حداکثر استفاده را از فناوری ایجاد شده بنماید در واقع توانسته از دیگر رقبا در این عرصه پیشی بگیرد، از این‌رو روش به کارگیری و نحوه استفاده از این ابزارها را می‌توان یک زیرساخت برای ایجاد مزیت رقابتی آن سازمان دانست (تقی نتاج، ۱۳۹۰).

سابقه فعالیت‌های بانکداری الکترونیک در ایران به سال ۱۳۵۰ برمی‌گردد. در آن موقع بانک تهران با در اختیار گرفتن بین ۷ تا ۱۰ دستگاه خودپرداز در شعبه‌های خود، نخستین تجربه پرداخت خودکار پول را که فقط در شعب آن بانک نصب شده بودند بر عهده داشتند.

اواخر دهه ۱۳۶۰ بانک‌های کشور با توجه به کاربرد رایانه شخصی و احساس نیاز به اتوماسیون عملیات بانکی، به رایانه‌ای کردن عملیات بانکی پرداختند. طرح جامع اتوماسیون بانکی پس از مطالعه و بررسی‌های گوناگون در قالب پیشنهادی برای تحولی جامع در برنامه‌ریزی فعالیت‌های انفورماتیکی بانکها به مسولان شبکه بانکی ارائه شد که با مصوبه مجمع عمومی بانکها در سال ۱۳۷۲ طرح جامع اتوماسیون نظام بانکی شکلی رسمی به خود گرفت. در همان سال بانک مرکزی، شرکت خدمات انفورماتیک را به عنوان سازمان اجرائی طرح جامع انفورماتیک نظام بانکی تاسیس کرد. طی سال‌های ۱۳۷۲ و ۱۳۷۳ جرقه‌های ایجاد سوییچ ملی برای بانکداری الکترونیکی زده شد و در همان