



دانشگاه پیام نور

دانشکده علوم انسانی

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته: مدیریت بازرگانی (گرایش بازرگانی بین المللی)

گروه: مدیریت

عنوان پایان نامه:

بررسی تأثیر عضویت ایران در سازمان جهانی تجارت

بر عملکرد صنعت بانکداری الکترونیکی کشور

(با نگاهی ویژه به بانک ملی ایران)

استاد راهنما:

آقای دکتر عبدالحمید حاجی پور شوشتری

استاد مشاور:

خانم دکتر وحیده علیپور

استاد داور:

آقای دکتر حبیب الله دانایی

دانشجو (محقق):

محمدرضا عبداللهی کیا

پاییز ۱۳۹۰



ای نام تو

بهترین سرآغاز



دانشگاه پیام نور

دانشکده علوم انسانی

مرکز کرج

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته مدیریت بازرگانی (گرایش بازرگانی بین المللی)

گروه: مدیریت

عنوان پایان نامه:

بررسی تأثیر عضویت ایران در سازمان جهانی تجارت بر عملکرد صنعت بانکداری الکترونیکی کشور

(با نگاهی ویژه به بانک ملی ایران)

استاد راهنما:

آقای دکتر عبدالحمید حاجی پورشوشتری

استاد مشاور:

خانم دکتر وحیده علیپور

دانشجو:

محمد رضا عبداللہی کیا

پاییز ۱۳۹۰

بسمه تعالی

تصویب نامه

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی

تحت عنوان: بررسی تاثیر عضویت ایران در سازمان جهانی تجارت بر عملکرد صنعت بانکداری الکترونیکی کشور (با نگاهی ویژه به بانک ملی ایران)

نام و نام خانوادگی: محمدرضا عبداللهی کیا

شماره دانشجویی: ۸۶۷۱۰۲۷۴۵

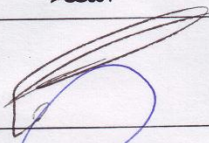
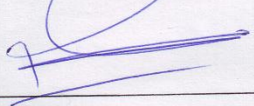
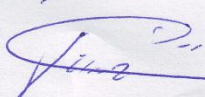
ساعت: ۱۰/۳۰ - ۸/۳۰

تاریخ دفاع: ۹۰/۱۱/۰۵

درجه ارزشیابی: عالی

نمره: ۱۹

اعضای هیات داوران:

امضاء	مرتبۀ علمی	نام و نام خانوادگی	داوران
	استادیار	دکتر عبدالحمید حاجی پور شوشتری	استاد راهنما
	مربی	وحیده علیپور	استاد مشاور
	استادیار	دکتر حبیب اله دانایی	استاد داور



(گواهی اصالت، نشر و حقوق مادی و معنوی اثر)

اینجانب محمدرضا عبداللهی کیادانشجوی ورودی سال ۱۳۸۶ قطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی

(بازرگانی بین الملل) گواهی می نمایم چنانچه در پایان نامه خوداز فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته ام با

نقل قول مستقیم یا غیرمستقیم منبع و ماخذ آن را نیز درجای مناسب ذکر کرده ام. بدیهی است مسئولیت تمامی

مطالبی که نقل قول دیگران نباشد برعهده خویش می دانم و جوابگوی آن خواهم بود.

دانشجو تأیید می نماید که مطالب مندرج دراین پایان نامه نتیجه تحقیقات خودش می باشد و در صورت

استفاده از نتایج دیگران مرجع آن را ذکر نموده است.

نام و نام خانوادگی دانشجو

محمدرضا عبداللهی کیا

تاریخ و امضاء



اینجانب محمدرضا عبداللهی کیا دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۶مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت

بازرگانی (بازرگانی بین الملل) گواهی می نمایم چنانچه براساس مطالب پایان نامه خود اقدام به

انتشار مقاله، کتاب، و ... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب، و

... و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

نام و نام خانوادگی دانشجو

محمدرضا عبداللهی کیا

تاریخ و امضاء

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه

متعلق به دانشگاه پیام نور می باشد.

ماه و سال

تشکر و سپاسگزاری

در اینجا لازم است که مراتب تشکر و سپاسگزاری خودم را از جناب آقای دکتر عبدالحمید حاجی شوشتری و سرکار خانم دکتر وحیده علیپور و جناب آقای دکتر حبیب اله دانایی اساتید محترم راهنما، مشاور و داور در این پایان نامه که با صرف وقت و ابراز صبر و حوصله با گنجینه دانش خود بی وقفه، مرا در تهیه و تنظیم نهایی هر چه بهتر این پایان نامه هدایت و راهنمایی فرموده اند و همچنین از تمامی دوستان و همکلاسی های گرامی ام نظیر آقایان غلامرضا فکورنیا و مصطفی احمدی نژاد و خانم سمیه قادری که از مراحل اولیه تهیه و تنظیم پروپوزال موضوع این پایان نامه یاری ام نموده اند، ابراز داشته و همچنین از همکاران گرامی اداره کل آموزش و مدیریت بانک ملی ایران بویژه جناب آقای مهرداد کامکار صالحی (ریاست محترم)، جناب آقای افشار (مدیر محترم امور تحصیلی)، سرکار خانم فرناز شفیعی (عضو محترم هیئت آموزشی)، سرکار خانم حمیدی (کتابدار محترم کتابخانه)، جناب آقای سیدسعی و کیلی (معاونت محترم اداره کل امور بین الملل بانک ملی)، جناب آقای حسین ساداتی (مدرس محترم زبان انگلیسی کانون زبان ایران) که در ترجمه متون انگلیسی به فارسی و برعکس این تحقیق زحمت کشیده اند، جناب آقای علی رحیمی (معاونت محترم اداره امور شعب مرکزی)، مجید صحاف (ریاست محترم دایره انفورماتیک اداره امور شعب مرکزی)، جناب آقایان حسن زارع و کمبری و سایر کارشناسان محترم دفتر تام الاختیار تجاری وزارت بازرگانی (نماینده سازمان جهانی تجارت در ایران)، جناب آقای سعید رضایی (کارشناس محترم اداره مدیریت ریسک بانک ملی) که در تدوین و تنظیم مراحل پایانی و نتیجه گیری این تحقیق بعنوان یک محقق کمال همکاری بی شائبه ای را داشته اند و نیز از تمامی عزیزانی که نام بزرگوارشان بدلیل فراموشی در این دفتر گنجانده نشده است و در خاتمه هم از همسر گرامی ام که در ویرایش و ویراستاری این تحقیق همراهی ام کرده اند، مراتب قدردانی و تشکر و سپاسگزاری می کنم.

تقدیم به آنان که:

اهل «یافتن»! نه اهل «بافتن»...

و آنانکه متواضعانه و بی ریا با فدا کردن جان خودشان، امکان زیستن را برای مابوجود آوردند.

و آنان که:

سنگرهای خاکی مرزهای این سرزمین کهن پارسی را برسنگرهای علم و دانش دردانشگاه هاوزندگی درشهر^۱ را، بی هیچ ادعا و چشم داشتی ترجیح دادند و عاشقانه مرگ را در آغوش کشیدند و بسوی ابدیت پرواز کردند.

و آنان که:

«در عصر غربت غریبه انسان و فرورمردگی ایمان^۱»، ماندند و همچنان لوای دنیایی شدن را نپوشیدند و از غنائم جنگی چون (آزادگی، جانبازی، رزمندگی و...) بهره ای نگرفتند و در فراق آن لحظاتی که «همه اش خدایی بودن شیطانی^۲» همچون شمعی گریستند و می گیریند، سوختند و می سوزند تا نیست شدند و نیست می شوند.

و تقدیم به:

پدربزرگوارم که همواره مشوق ادامه تحصیل بوده اند و روح مادر عزیزم که علیرغم تمام سختیهای پر مشقت دوران حیاتش همواره با تمام وجودش روشنی بخش راه زندگی ام بود.

و تقدیم به:

همسر مهربان، فداکار و دلبندم که با تمام فشارها و سختی های طاقت فرسای زندگی امروزی، اشتغال خارج از منزل و با وجود فرزندان خردسالم امکان و فرصت ادامه تحصیل را از جنبه های مختلف برایم مهیا نموده و همیشه همراهم بوده اند.

^۱. (علیرضا کمری، ۱۳، ۱۳۷۲)

^۲ - (شهید احمد رضا احدی، ۱۱۷، ۱۳۷۲)

چکیده

بی تردید یکی از مهمترین تحولاتی که در زمینه اقتصاد کشورهای جهان در قرن ودهه های اخیر اتفاق افتاده است، همانا جهانی شدن اقتصاد دنیاست و امروز بیش از هر مری، شاهد جهانی شدن اقتصادیم، که مرزها را درهم نوردیده و جهان را به دهکده ای بدل کرده است.

در تحقیق حاضر بررسی تأثیر عضویت ایران در سازمان تجارت جهانی بر عملکرد صنعت بانکداری الکترونیکی کشور (با نگاهی ویژه به بانک ملی ایران) پرداخته شده است این پژوهش برای رسیدن به هدف اصلی تحقیق شناخت تأثیر پیوستن ایران به سازمان تجارت جهانی در صنعت بانکداری الکترونیکی کشور می باشد در این تحقیق از روش قیاسی بتدوین فرضیه اصلی و فرضیه های فرعی پرداختیم سپس برای آزمون فرضیه ها از روش استقرایی استفاده نمودیم با توجه به ماهیت و موضوع تحقیق ابتدا از روش کتابخانه ای جهت تنظیم ادبیات پژوهش و مبانی نظری از روش پیمایشی برای تکمیل پرسش نامه و انجام مصاحبه استفاده شده است .

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارشناسان ادارات مختلف بانک ملی ایران و کارشناسان دفتر تمام الاختیار تجاری (وزارت صنعت، معدن و تجارت) و دفتر مرکز فرهنگ سازی و آموزش بانکداری الکترونیک شبکه بانکی کشور (فابا) در سطح شهرستان تهران می باشند. تعداد جامعه آماری ۱۳۰ نفر بود که از بین افراد حاضر در جامعه آماری بطور تصادفی انتخاب و برای آنها پرسشنامه ارسال شد و ۸۵ نسخه (۶۵٪) از پرسشنامه ها پس از تکمیل، دریافت شدند. که مورد آزمون قرار گرفتند. برای اندازه گیری متغیرها در پرسشنامه از مقیاس لیکرت استفاده شده است. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده به کمک نرم افزارهای **Spss, Excel** ابتدا با استفاده از آمار توصیفی، فراوانی نسبی و فراوانی تجمعی رابدهست آوردیم، سپس با بکارگیری آزمونهای آماری استنباطی (آزمون میانگین جامعه، ضریب همبستگی و تحلیل آن، ضریب تعیین، و تحلیل واریانس یک عاملی) به آزمون فرضیه ها و تجزیه و تحلیل داده ها پرداختیم.

نتایج حاصل از این پژوهش بیانگر اینست که پیوستن کشور ایران به سازمان تجارت جهانی بر سطح کیفیت خدمات و عملکرد صنعت بانکداری الکترونیکی کشور (بوژه بانک ملی)، بر سیاستهای اصلاح ساختارها و ضرورتهای آزاد سازی مالی، تجارت بر کاهش تصدی دولت و بازدهی عملیات و خدمات رسانی و الزامات و ضرورتهای خاص سیستم بانکداری الکترونیکی و آزاد سازی تجارت جهانی خدمات، برای ایجاد نظام انگیزشی و رقابت به منظور افزایش کارایی نظام بانکداری الکترونیکی کشور و الزامات و ضرورتهای خاص سیستم بانکی کشور و بر ایجاد منافع جدیدی برای بانکداری الکترونیکی ایران در منطقه و جهان (با توجه به شرایط اصلی و اولیه عضویت در سازمان جهانی تجارت، چنانچه با درایت و تفکر و بینش اقتصادی لازم همراه باشد) تأثیر دارد.

واژگان کلیدی: گات، گاتس، سازمان جهانی تجارت، اصل کامله الوداد، اصل دسترسی بازار، اصل رفتار ملی، جهانی شدن، تجارت الکترونیکی، دولت الکترونیکی، بانکداری الکترونیکی، بانکداری جهانی، بانکداری بین المللی، جدول ملی. شب (شناسه بانکی ایران)

فهرست اجمالی

شماره صفحه

چکیده	ت
پیشگفتار	۱
فصل اول: طرح تحقیق (کلیات) و تعاریف واژه ها	۵
بخش اول- کلیات طرح تحقیق	۶
بخش دوم- تعاریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی	۱۲
فصل دوم: ادبیات تحقیق	۱۶
بخش اول: ادبیات موضوع تحقیق	۱۷
بخش دوم: بانکداری و بانک ملی ایران (جامعه آماری)	۲۹
بخش سوم: پیشینه و سابقه تحقیق	۷۰
فصل سوم: روش تحقیق	۸۸
فصل چهارم: یافته های تحقیق و تجزیه و تحلیل آن	۱۰۰
فصل پنجم: خلاصه تحقیق و نتیجه گیری و پیشنهادها	۱۳۴
منابع و مأخذ	۱۴۲
پیوست ها	۱۴۹
زیرنویسها	۱۷۶
چکیده انگلیسی	۱۷۹

ت	چکیده
۱	پیشگفتار
۴	مقدمه
فصل اول: طرح تحقیق (کلیات) و تعاریف واژه ها		
۷	بخش اول- کلیات طرح تحقیق
۸	مقدمه
۱۰	۳-۱- سابقه و پیشینه تحقیق
۱۰	الف - تحقیقات انجام شده در داخل کشور
۱۱	ب - مطالعات انجام شده در خارج کشور
۱۴	۴-۱- ضرورت و اهمیت تحقیق
۱۵	۵-۱- هدف اساسی تحقیق
۱۵	۶-۱- سوالات اصلی تحقیق
۱۵	۷-۱- فرضیه های اصلی و فرعی تحقیق
۱۵	۱-۷-۱- فرضیه اصلی
۱۵	۷-۱- فرضیه های فرعی
۱۶	۸-۱- قلمروهای تحقیق
۱۶	۱-۸-۱- قلمرو موضوعی
۱۶	۲-۸-۱- قلمرو مکانی
۱۶	۳-۸-۱- قلمرو زمانی
۱۶	۹-۱- روش تحقیق
۱۶	۱-۹-۱- روش و ابزار گردآوری اطلاعات تحقیق
۱۶	۲-۹-۱- جامعه آماری
۱۶	۳-۹-۱- روش نمونه گیری
۱۷	۴-۹-۱- روش تجزیه و تحلیل
بخش دوم- تعاریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی		
۱۹	۱۰-۱- مقدمه
۱۹	۱۱-۱- پیدایش بانک در جهان
۱۹	۱۲-۱- تعریف کلمه بانک
۱۹	۱۳-۱- تعریف صرافی
۱۹	۱۴-۱- تعریف پول
۲۱	۱۵-۱- جهانی شدن

- ۱۶-۱- اصل كاملة الوداد..... ۲۲
- ۱۷-۱- اصل رفتار ملی..... ۲۲
- ۱۸-۱- اصل دسترسی بازار..... ۲۳
- ۱۹-۱- جدول ملی..... ۲۳
- ۲۰-۱- عناصر اصلی انعطاف در..... ۲۳
- ۲۱-۱- بخشهای کلی جداول ملی کشورها..... ۲۴
- الف - تعهدات افقی..... ۲۴
- ب- تعهدات خاص بخشی..... ۲۴
- ۲۲-۱- موافقت نامه عمومی تجارت جهانی (گات)..... ۲۴
- ۲۳-۱- اهداف عمده گات..... ۲۴
- ۲۴-۱- موافقت نامه عمومی تجارت خدمات (گاتس)..... ۲۴
- الف - شیوه عرضه خدمات..... ۲۵
- ب - اهداف گاتس..... ۲۵
- ج - اصل آزادسازی..... ۲۵
- ۲۵-۱- تعریف تجارت..... ۲۵
- الف - مبادلات اجتماعی..... ۲۵
- ب- مبادله یا خرید و فروش کالا..... ۲۵
- ب-۱- خریداران..... ۲۵
- ب-۲- فروشندگان..... ۲۵
- ب-۲-۱- خرده فروشان..... ۲۵
- ب-۲-۲- عمده فروشان..... ۲۵
- ب-۲-۳- تولیدکنندگان..... ۲۶
- فصل دوم : ادبیات تحقیق
- بخش اول - سیرپیدایش بانکداری..... ۲۸
- ۱-۲- مقدمه..... ۲۹
- ۲-۲- مبادلات جنس به جنس..... ۲۹
- ۳-۲- پیدایش پول..... ۲۹
- ۱-۳-۲- پیدایش پول (معنی عمومی آن)..... ۲۹
- ۲-۳-۲- پیدایش پول (کاربرد آن)..... ۳۰
- الف - کالا، واسطه مبادلات..... ۳۰
- ب- مسکوکات فلزی..... ۳۰
- ب-۱- تاریخچه مسکوک فلزی درکشور ایران باستان..... ۳۰

- ج - پول کاغذی ۳۰
- د - فواید پول کاغذی ۳۱
- ی - تاریخچه پول یا اسکنا در ایران ۳۱
- ۲-۳-۳- تاریخچه واحدهای پولی قدیم ایران ۳۲
- الف - دینار ۳۲
- الف - ۱ - پول خرد ایرانی، دینار می شود ۳۳
- ب- درهم ۳۳
- ج- محمودی ۳۳
- د- شاهی ۳۴
- ل - عباسی ۳۴
- و- قران ۳۴
- ن- تومان ۳۴
- ه- ریال ۳۴
- ی- ازار ۳۵
- ۲-۴- زمان آغاز بانکداری در جهان ۳۵
- ۲-۴-۱- زمان آغاز بانکداری در جهان (به معنی عمومی آن) ۳۵
- ۲-۴-۲- تاریخچه پیدایش بانکداری در جهان هستی ۳۵
- الف- در دوره قدیم (از ... تا قرن پنجم میلادی) ۳۵
- الف - ۱- بابل ۳۵
- الف - ۲- یونان ۳۶
- الف - ۳- ایران ۳۷
- الف - ۴- رم ۳۷
- الف - ۵- چین ۳۷
- ب- در قرون وسطی ۳۷
- ج- در دوره رنسانس ۳۷
- ۲-۵- تاریخچه تشکیل بانک مرکزی ۳۸
- ۲-۵-۱- وظایف بانک مرکزی ۳۸
- ۲-۶- تاریخچه تشکیل بانک در ایران ۳۹
- ۲-۶-۱- بانک شاهنشاهی ایران ۴۰
- ۲-۶-۲- بانک استقراضی ۴۳
- ۲-۶-۳- بانک عثمانی ۴۴
- ۲-۶-۴- رقابت بین بانکهای ۴۴

۴۵	۲-۶-۵-بانک پهلوی (سپه).....
۴۶	۲-۶-۶-تاریخچه تشکیل بانک مرکزی در ایران
۴۶	الف- اهداف ووظایف بانک مرکزی در ایران.....
۴۶	۲-۶-۷- تاریخچه تشکیل سایر بانکهادرایران
۴۷	الف - قبل از ادغام بانکها.....
۴۷	ب - بعد از ادغام بانکها
۴۸	۲-۶-۸- ملی شدن بانکها.....
۴۸	الف- هدف دولت از ملی کردن بانکها.....
۴۸	۲-۶-۹- ادغام بانکها
۴۹	۲-۶-۱۰- بانکداری اسلامی در ایران
۴۹	۲-۶-۱۱- آغاز دوره نوین بانکداری درایران.....
	بخش دوم : دولت و تجارت الکترونیک
۵۱	۲-۷- مقدمه
۵۱	۲-۸- تاریخچه دولت و تجارت الکترونیک
۵۱	۲-۸-۱- تاریخچه دولت الکترونیک درجهان
۵۱	۲-۸-۲- تاریخچه دولت الکترونیک درایران.....
۵۱	۲-۹- بررسی اثرات کلی دولت الکترونیک.....
۵۱	۲-۹-۱- سطح کلان
۵۲	۲-۹-۲- سطح خرد.....
۵۲	۲-۱۰- تاریخچه تجارت الکترونیک
۵۳	۲-۱۰-۱- مراحل پیدایش و شکل گیری تجارت الکترونیک
۵۳	الف- پیدایش شبکه های خصوصی.....
۵۳	ب- پیدایش پست الکترونیک وچت
۵۳	ج- ظهورمرورگرها
۵۳	د-شروع فعالیت سایت خرده فروشی.....
۵۴	ی-تعریف مدل های تجارت الکترونیک.....
۵۴	۲-۱۰-۲-تعریف های تجارت الکترونیک.....
۵۴	۲-۱۱-تفاوت مبادله الکترونیکی داده هاباتجارت الکترونیک.....
۵۵	۲-۱۲-مهمترین هدف در تجارت.....
۵۵	۲-۱۳- مدلهای تجارت الکترونیکی
۵۵	۲-۱۳-۱-مدلهای تجارت فروشنده بافروشنده.....
۵۶	۲-۱۳-۲-مدلهای تجارت فروشنده بامصرف کننده.....

- الف-مزایای تجارت الکترونیک از نوع B2C..... ۵۷
- الف-۱-از دید خریداران فروشگاههای الکترونیکی..... ۵۷
- الف-۲-از دید فروشندگان و صاحبان فروشگاههای الکترونیکی..... ۵۷
- ب-روشهای ایجاد یک تجارت الکترونیک از نوع B2C..... ۵۸
- ج-سه روش اصلی برای برقراری یک تجارت الکترونیک از نوع B2C..... ۵۸
- ۲-۱۳-۳-مدلهای تجارت مصرف کننده با مصرف کننده..... ۵۹
- ۲-۱۳-۴-مدلهای تجارت مصرف کننده با فروشنده..... ۵۹
- ۲-۱۳-۵-مدلهای تجارت نقطه به نقطه..... ۵۹
- ۲-۱۳-۶-مدلهای تجارت فروشنده با اداره..... ۶۰
- ۲-۱۳-۷-مدلهای تجارت مصرف کننده با اداره..... ۶۰
- بخش سوم : تاریخچه بانکداری الکترونیکی
- ۲-۱۴-مقدمه..... ۶۲
- ۲-۱۵-آثار بانکداری الکترونیک بر کاهش هزینهها(پولی وزمانی)..... ۶۲
- ۲-۱۶-تاریخچه بانکداری الکترونیک در جهان..... ۶۲
- ۲-۱۷-تاریخچه بانکداری الکترونیک در ایران..... ۶۳
- الف-آمار عملکرد بانکداری الکترونیک در ایران از دریچه آمار..... ۶۴
- ب-ابزارها و تجهیزات پرداخت الکترونیک بانکها..... ۶۵
- ج-تحلیل نسبی ابزارها و تجهیزات بانکداری الکترونیک بانکها..... ۶۵
- د-آمار تراکنشها بر روی ابزار و تجهیزات پرداخت الکترونیک..... ۶۶
- ۲-۱۸-نخستین بانک تمام الکترونیکی(مجازی) در ایران..... ۶۷
- بخش چهارم :تاریخچه بانکداری بین المللی در جهان و ایران
- ۲-۱۹-مقدمه..... ۶۹
- ۲-۲۰-تاریخچه بانکداری بین المللی در جهان..... ۶۹
- ۲-۲۱-تئوری بانکداری بین المللی در جهان..... ۶۹
- ۲-۲۲-طبیعت بانکداری بین المللی در جهان..... ۶۹
- الف-دسته های بانکداری بین المللی در جهان..... ۶۹
- الف-۱-تامین منابع از بازار داخل..... ۷۰
- الف-۲-تامین منابع از بازار خارج..... ۷۰
- الف-۳-تعریف یوروکانسی..... ۷۰
- ب-مهمترین تفاوت مفهومی و کاربردی «بانکداری جهانی» و «بانکداری بین المللی»..... ۷۰
- ۲-۲۳-راه سنجش اهمیت نسبی بانکداری جهانی در مقایسه بانکداری بین المللی..... ۷۱
- ۲-۲۴-خصوصیات عملیات بانکداری بین المللی و بانکداری جهانی..... ۷۱

- ۲-۲۵- بانک تسویه بین المللی..... ۷۱
- الف-فرانک طلا..... ۷۱
- ۲-۲۶- بانک های توسعه چندجانبه و گروههای بانک جهانی..... ۷۱
- الف-بانک های توسعه چندجانبه..... ۷۲
- ب-گروه بانک جهانی..... ۷۲
- ب-۱- دوسازمان بزرگ وام دهنده..... ۷۲
- ب-۲- سه سازمان وابسته کوچکتر..... ۷۲
- ۲-۲۷- مشخصات ملی شناسه حساب بانکی ایران(شبا)..... ۷۲
- الف-مقدمه..... ۷۲
- ب - تعاریف واصطلاحات ۷۲
- ب-۱- شبا..... ۷۲
- ب-۲- ارقام کنترلی ۷۲
- ب-۳- IBAN..... ۷۲
- ب-۴- BBAN..... ۷۳
- ب-۵- قواعد کلی شبا..... ۷۳
- ب-۵-۱- قواعد ساختاری شبا..... ۷۳
- ب-۵-۲- نمایش شبا ۷۳
- ب-۶- ساختار و اجزاء شبا..... ۷۳
- ب-۷- ساختار و قالب BBAN..... ۷۴
- ب-۷-۱- مشخصات کلی ۷۴
- ب-۷-۲- اجزاء BBAN..... ۷۴
- ب-۷-۲-۱- شناسه بانک ۷۴
- ب-۷-۲-۲- شناسه حساب ۷۵
- بخش پنجم: بررسی وضعیت کشورهای منتخب عضو WTO
- ۲-۲۸- مقدمه..... ۷۷
- ۲-۲۹- قرارداد گاتس..... ۷۷
- ۲-۳۰- اصول کیلیدی گاتس..... ۷۷
- ۲-۳۱- کره جنوبی ۷۸
- ۲-۳۲- هند..... ۸۱
- ۲-۳۳- مالزی ۸۳
- ۲-۳۴- مجارستان ۸۵
- ۲-۳۵- آفریقای جنوبی..... ۸۵

- ۳۶-۲- ونزوئلا..... ۸۶
- ۳۷-۲- پاکستان..... ۸۷
- ۳۸-۲- چین..... ۸۸
- بخش ششم: تعریف عملیاتی متغیرهای تحقیق
- ۳۹-۲- مقدمه..... ۹۰
- ۴۰-۲- سیاستهای اصلاح ساختارها..... ۹۱
- ۴۱-۲- کاهش تصدی دولت و بازدهی عملیات..... ۹۱
- ۴۲-۲- ایجاد نظام انگیزشی و رقابت..... ۹۱
- ۴۳-۲- ایجاد منابع جدیدی برای ایران..... ۹۲
- بخش هفتم: آشنایی با قلمرو مکانی تحقیق (جامعه آماری)
- ۴۴-۲- مقدمه..... ۹۴
- ۴۵-۲- تاریخچه بانک ملی ایران..... ۹۴
- ۴۶-۲- سرمایه بانک ملی ایران..... ۹۶
- ۴۷-۲- تعداد کارکنان بانک ملی ایران..... ۹۶
- ۴۸-۲- تعداد شعبه ها و نمایندگی بانک ملی ایران (در داخل و خارج از کشور)..... ۹۶
- ۴۹-۲- مدیر های عامل بانک ملی ایران و دوره تصدی گری..... ۹۷
- ۵۰-۲- سازمانها و احدهای بانک ملی ایران..... ۹۸
- ۵۰-۲- ۱- بانک کارگشایی..... ۹۸
- ۵۰-۲- ۲- بانک فلاحتی..... ۹۸
- ۵۰-۲- ۳- بانک مرکزی..... ۹۸
- ۵۰-۲- ۴- صندوق پس انداز ملی..... ۹۸
- ۵۰-۲- ۵- صندوق امانات..... ۹۸
- ۵۰-۲- ۶- چایخانه..... ۹۹
- ۵۰-۲- ۷- نخستین مجله اقتصادی کشور..... ۹۹
- ۵۰-۲- ۸- نخستین شعبه مشارکتی بانکداری اسلامی (PLS)..... ۹۹
- ۵۰-۲- ۹- بیمارستان تخصصی درمانی..... ۹۹
- ۵۰-۲- ۱۰- شرکت تعاونی مصرف بانک ملی..... ۹۹
- ۵۰-۲- ۱۱- اداره کل رفاه و درمان..... ۹۹
- الف- مجموعه های ورزشی..... ۱۰۰
- ب- مجموعه های زیارتی و تفریحی..... ۱۰۰
- ج- موزه بانک ملی ایران..... ۱۰۰
- ۵۰-۲- ۱۲- اداره امور شعب بانک ملی ایران..... ۱۰۰

- الف - اداره امور شعب تهران..... ۱۰۰
- ب - اداره امور شعب البرز..... ۱۰۰
- پ - شعب مستقل..... ۱۰۱
- ج - اداره امور شعب غرب کشور ۱۰۱
- د - اداره امور شعب شرق تهران ۱۰۱
- و - اداره امور شعب مناطق آزاد ۱۰۱
- ه- اداره امور شعب آسیا و خاورمیانه ۱۰۱
- ۲-۵۰-۱۳ - شرکت سرمایه گذاری بانک ملی (لیزینگ)..... ۱۰۱
- ۲-۵۰-۱۴ - بانک ملی ایران بزرگترین بانک جهان اسلام ۱۰۱
- ۲-۵۰-۱۴-۱ - افتتاح اولین شعبه مشارکتی بانکداری اسلامی ۱۰۲
- ۲-۵۰-۱۵ - سایر ادارات و سازمانها..... ۱۰۲
- ۲-۵۱ - ابزارهای بانکداری الکترونیکی در بانک ملی ایران ۱۰۲
- الف - دستگاه خودپرداز..... ۱۰۲
- ب - سامانه پرداخت اینترنتی ۱۰۲
- ج - سامانه پرداخت گروهی اینترنتی پایا ۱۰۳
- د- سامانه حواله الکترونیکی بین بانکی ۱۰۳
- ل - سامانه تسویه ناخالص آنی (ساتنا) ۱۰۳
- ف - سیستم تلفن بانک..... ۱۰۳
- ق - دستگاه پایانه فروش ۱۰۳
- ق-۱- ثابت..... ۱۰۳
- ق-۲- سیار..... ۱۰۳
- ق-۳- کامپیوتری..... ۱۰۳
- ک - دستگاه کیوسک..... ۱۰۴
- و - سیستم خدمات کارت..... ۱۰۴
- ن - سامانه بانکداری اینترنتی (سبا)..... ۱۰۴
- ه - سیستم همراه بانک (موبایل بانک) ۱۰۴
- ی - دستگاه کارت خوان شعبه ۱۰۵
- فصل سوم : روش تحقیق
- ۳-۱- مقدمه ۱۰۷
- ۳-۲- روشهای تحلیل آماری..... ۱۰۸
- ۳-۲-۲- آمار استنباطی..... ۱۰۸

۳-۳-جامعه آماری.....	۱۰۸
۳-۴- نمونه.....	۱۰۹
۳-۴-۱- تعیین حجم نمونه.....	۱۰۹
۳-۴-۲- روش نمونه گیری.....	۱۰۹
۳-۵- فرضیه های تحقیق.....	۱۰۹
۳-۶- تعیین متغیرها وروابط بین آنها.....	۱۰۹
۳-۷- روشهای جمع آوری اطلاعات.....	۱۱۰
۳-۷-۱- روش کتابخانه ای.....	۱۱۰
۳-۷-۲- روش مصاحبه ای.....	۱۱۰
۳-۷-۳- روش جستجوی اینترنتی.....	۱۱۱
۳-۷-۴- روش جمع آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه.....	۱۱۱
الف- نحوه تهیه پرسشنامه.....	۱۱۱
ب- نحوه توزیع پرسشنامه ها.....	۱۱۱
ج- نحوه تنظیم سوالات پرسشنامه ها.....	۱۱۱
د- تعیین روائی پرسشنامه(اعتبار).....	۱۱۴
ی- تعیین پایایی پرسشنامه(قابلیت اعتماد).....	۱۱۵
۳-۸- روشهای آماری.....	۱۱۵
۳-۸-۱- روشهای اندازه گیری.....	۱۱۵
۳-۸-۲- روش آماری تحلیل داده ها.....	۱۱۵
۳-۸-۲-۱- آزمون های آماری.....	۱۱۶
الف - آمار توصیفی.....	۱۱۶
ب - آمار استنباطی.....	۱۱۷
فصل چهارم: یافته های تحقیق و تجزیه و تحلیل آنها	
۴-۱- مقدمه.....	۱۱۹
۴-۲- توصیف داده ها.....	۱۱۹
۴-۲-۱- ویژگیهای فردی پاسخ دهندگان.....	۱۱۹
۴-۲-۲- اطلاعات حاصل از سوالات مربوط بافرضیه های تحقیق.....	۱۱۹
۴-۳- تحلیل داده ها وانجام آزمون های موردنظر.....	۱۴۲
۴-۳-۱- آزمون فرضیه اصلی.....	۱۴۳
۴-۳-۲- آزمون فرضیه های فرعی.....	۱۴۴
۴-۴- سایر یافته های تحقیق.....	۱۴۹
۴-۴-۱- بررسی یکسان بودن نظر پاسخ دهندگان با ویژگیهای فردی	