



دانشگاه سیستان و بلوچستان

تحصیلات تکمیلی

پایان نامه کارشناسی ارشد

مدیریت فناوری اطلاعات گرایش مدیریت کیفیت فراگیر

عنوان:

بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اینترنتی (مطالعه

موردی در شعب بانک ملی شهر اصفهان)

اساتید راهنما:

دکتر نورمحمد یعقوبی

دکتر علی صنایعی

استاد مشاور:

دکتر مهدی کاظمی

تحقیق و نگارش:

ابراهیم بهمنی

(این پایان نامه از حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه سیستان و بلوچستان بهره مند شده است)

خرداد 89

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بسمه تعالی

این پایان نامه با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اینترنتی (مطالعه موردی در بانکهای ملی شهر اصفهان) قسمتی از برنامه آموزشی دوره کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، گرایش کیفیت فراگیر، توسط آقای ابراهیم بهمنی و تحت راهنمایی استاد پایان نامه دکتر نورمحمد یعقوبی - دکتر علی صنایعی تهیه شده است. استفاده از مطالب آن به منظور اهداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع کتبی به حوزه تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می باشد.

(نام و امضاء دانشجو)

ابراهیم بهمنی

این پایان نامه 4 واحد درسی شناخته می شود و در تاریخ 1389/3/29 توسط هیئت داوران بررسی و درجه به آن تعلق گرفت.

نام و نام خانوادگی	امضاء	تاریخ
استاد راهنما:	دکتر نورمحمد یعقوبی	
استاد راهنما:	دکتر علی صنایعی	
استاد مشاور:	دکتر مهدی کاظمی	
داور 1:	دکتر علیقلی روشن	
داور 2:	دکتر مهدی رضایی	
نماینده تحصیلات تکمیلی:	آقای آرش گودرزی	



تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب، ابراهیم بهمنی تأیید می‌کنم که مطالب مندرج در این پایان‌نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان‌نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می‌باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو: ابراهیم بهمنی

امضاء

تقدیم به:

کسانی که هستی، به خاطر وجود آنها هستی یافته است و ادامه حیات دارد.
به تمام کسانی که زمین به وجود آنها افتخار می کند وجانشین صالح خداوند متعال بر روی زمین هستند.
و به آنها که سوختند و ساختند، تا بر عزت ایران و ایرانی افزوده شود.
و به پدر و مادری مهربان و فداکار که در راه پیشرفت فرزندان خویش لحظه ای از تلاش خود نکاستند.
و تقدیم به همسر عزیزم که، شانه به شانه در میدان زندگی و تحصیل مرا، یار و یآوری صدیق و بزرگوار است.
و به برادر و خواهرانم که اوقاتی را که متعلق به آنها بود، در راه تحصیل استفاده کردم.

سپاسگزاری

سپاس ، خداوند متعال و بزرگ را که بر ما منت نهاد و ما را لایق آموختن دانست ، و سپاس او را که توفیقمان داد تا بدانیم که دانسته هایمان در مقابل ندانسته هایمان ، همانند قطره آبی در مقابل اقیانوسهای بی کران است . و سپاس خداوند بزرگ و کریم را که ما را لایق نعمت های بی شمار خود دانست و لحظه ای ما را از رحمت خویش بی بهره نگذاشت.

بر خود واجب می دانم که ، با تمام وجود از تمام اساتید و آموزگارانی که هرچند ، شاید این دست نوشته را مشاهده نکنند، تقدیر و تشکر کنم ، چرا که آنها سوختند تا چراغ وجودشان روشنی بخش مسیرهای تاریک زندگیمان باشد . و سپاس آن بزرگ معلمی که تمام تلاشش ، افزایش فهم و درک نزدیکانش بود تا شاید فردی در آینده به واسطه راهنمایی های او ، در مسیر علم و فهم حرکت کند.

همچنین از تمام اساتید بزرگواری ، در دوره کارشناسی ارشد تقدیر و تشکر می کنم ، و از خداوند متعال عزت و خوشبختی آنها را آرزو دارم. از استاد بزرگواری ، جناب آقای دکتر نورمحمد یعقوبی و جناب آقای دکتر علی صنایعی کمال تشکر را دارم که با تمام وجود مرا در امر تکمیل پایان نامه راهنمایی و یاری کردند. همچنین از جناب آقای دکتر مهدی کاظمی ، استاد مشاور بزرگواری ، به خاطر تمام اوقات گرانبهایی که صرف راهنمایی من کردند سپاسگذارم .

از تمام دانشجویان مدیریت فناوری اطلاعات که در کنار آنها بودن مایه دلگرمی ما بود تشکر می کنم و خوشبختی آنها را از خداوند متعال خواهانم . همچنین از آقایان کیا ، مختاری ، رحیمی و حسینی و بهمنی به خاطر تمام کمکهایشان سپاسگذارم.

چکیده:

در دهه های اخیر بانکداری اینترنتی به عنوان یکی از سودآورترین کاربردهای تجارت الکترونیک مطرح شده است. در این تحقیق سعی داریم تا عواملی که بر پذیرش بانکداری اینترنتی در شهر اصفهان تأثیر گذارند را شناسایی کنیم. جهت نیل به این خواسته ، با توسعه یک مدل تئوریک بر مبنای پذیرش فناوری اطلاعات (TAM) ، تئوری رفتار برنامه ریزی شده (TPB) و تئوری ریسک درک شده (PRT) یک مدل ترکیبی ایجاد شده تا به کمک آن بتوانیم عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اینترنتی را مورد آزمون قرار بدهیم . جهت انجام این کار ، پرسشنامه ای بسته طراحی گردید که پس از توزیع آن در یک نمونه گیری تصادفی ، تعداد 349 پرسشنامه کامل جمع آوری شد. داده های جمع آوری شده با کمک مدل یابی معادلات ساختاری (SEM) ، جهت سنجش میزان صحت ارتباط بین متغیرها و فرضیه ها مورد تحلیل قرار گرفتند که نتایج ، برازش کلی مدل را تأیید نمود و اطمینان بخشید که مدل تحقیق قدرت پیش بینی قصد پذیرش بانکداری اینترنتی را داراست. نتایج تحقیق نشان می دهد که سودمندی درک شده بانکداری اینترنتی و هنجارهای ذهنی بیشترین تأثیر مثبت را بر پذیرش بانکداری اینترنتی دارند . همچنین ریسک امنیتی و ریسک مالی نیز بیشترین تأثیر منفی را بر پذیرش بانکداری اینترنتی دارند .

کلمات کلیدی:

بانکداری اینترنتی ، مدل پذیرش فناوری اطلاعات ، تئوری رفتار برنامه ریزی شده ، تئوری ریسک درک شده، مدل یابی معادلات ساختاری.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

1.....	فصل اول: کلیات تحقیق
2	مقدمه
3	1-1- اهمیت و ضرورت تحقیق
4	2-1- شرح و بیان مسأله تحقیق
4	3-1- چهارچوب نظری تحقیق
5	4-1- سوالهای تحقیق
7	5-1- اهداف تحقیق
7	6-1- روش تحقیق
8	7-1- فرضیه های تحقیق
9	8-1- تعریف نظری سازه های مدل تحقیق
10.....	9-1- قلمرو تحقیق
10.....	9-1-1- قلمرو موضوعی تحقیق
10.....	9-1-2- قلمرو مکانی تحقیق
10.....	9-1-3- قلمرو زمانی تحقیق
10.....	10-1- ابزار جمع آوری داده ها:
11.....	11-1- روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه
11.....	12-1- روش تجزیه و تحلیل داده ها
11.....	13-1- پیشینه تحقیق
11.....	13-1-1- مطالعات داخلی
14.....	13-1-2- مطالعات خارجی
17.....	مراجع فصل اول
19.....	فصل دوم: مبانی نظری تحقیق

20.....	مقدمه
21.....	1-2- پیدایش بانکداری الکترونیک
23.....	2-2- مقایسه بانکداری سنتی با بانکداری الکترونیکی
24.....	3-2- خدمات بانکداری الکترونیک
25.....	2-3-2-1- بانکداری دوگانه
25.....	2-3-2-2- بانکداری مجازی
25.....	4-2- تعاریف بانکداری الکترونیکی
26.....	5-2- انواع بانکداری الکترونیک
26.....	2-5-2-1- بانکداری از طریق موبایل
26.....	2-5-2-2- بانکداری از طریق اینترنت
27.....	3-5-2-3- بانکداری از طریق پست الکترونیک
27.....	4-5-2-4- بانکداری از طریق دستگاه پایانه فروش
27.....	5-5-2-5- بانکداری از طریق دستگاه های خودپرداز
28.....	6-5-2-6- بانکداری از طریق تلفن ثابت
28.....	7-5-2-7- بانکداری از طریق شعب خودکار
28.....	8-5-2-8- بانکداری از طریق تلویزیون
29.....	6-2- انتقال الکترونیکی وجوه (EFT)
29.....	1-6-2-1- مزایای انتقال الکترونیکی وجوه
30.....	1-1-6-2-1- امنیت
30.....	2-1-6-2-2- سرعت
30.....	3-1-6-2-3- آسان بودن و سادگی
30.....	4-1-6-2-4- هزینه کم
31.....	5-1-6-2-5- کاهش اشتباهات انسانی
31.....	6-1-6-2-6- بهره وری و کارایی
31.....	7-1-6-2-7- بهبود مدیریت وجوه و نقدینگی
31.....	8-1-6-2-8- بهبود روابط با مشتریان
32.....	7-2- پول الکترونیکی چیست؟

- 33.....1-7-2 نقش ها و وظایف پول الکترونیکی
- 33.....2-7-2 ویژگیهای پول الکترونیکی
- 34.....3-7-2 پیامدهای اقتصادی گسترش استفاده از پول الکترونیکی
- 34.....4-7-2 اثرات پول الکترونیکی بر بانک ها
- 35.....8-2 کارت های الکترونیکی
- 35.....8-2-1 فناوری کارت های الکترونیکی
- 36.....8-2-1-1 کارت با نوار مغناطیسی
- 36.....8-2-1-2 کارت با تراشه الکترونیکی
- 36.....8-2-2 مزایای استفاده از کارت های الکترونیکی بانکی
- 37.....8-2-3 تاریخچه کارت های اعتباری
- 38.....9-2 بانکداری اینترنتی
- 38.....9-2-1 تاریخچه بانکداری اینترنتی
- 39.....9-2-2 سیستم های بانکداری اینترنتی
- 39.....9-2-2-1 اطلاعات
- 39.....9-2-2-2 ارتباطات
- 39.....9-2-2-3 معامله
- 40.....9-2-3 رشد بانکداری اینترنتی
- 40.....9-2-3-1 تاثیر شگرف مبادلات اینترنتی
- 40.....9-2-3-2 چرخه سریعتر عرضه محصولات جدید
- 40.....9-2-3-3 دسترسی جغرافیایی
- 41.....9-2-3-4 امکان نوآوری
- 41.....10-2 مزایای بانکداری اینترنتی
- 41.....10-2-1 مزایای بانکداری اینترنتی از نگاه خود بانک
- 41.....10-2-2 مزایای بانکداری اینترنتی از نگاه مشتری
- 42.....11-2 معایب بانکداری اینترنتی
- 42.....11-2-1 خطرهای امنیتی
- 42.....11-2-2 نبود برخی خدمات ویژه در بانکداری اینترنتی

- 43.....2-11-3 نا آشنایی با فناوری.....
- 43.....2-12 کاربری بانکداری اینترنتی
- 44.....2-13 زیر ساخت های بانکداری اینترنتی.....
- 44.....2-13-1 زیرساخت های فنی
- 44.....2-13-2 زیرساخت های فرهنگی و اجتماعی.....
- 45.....2-13-3 زیرساخت های امنیتی
- 45.....2-14 رشد اینترنت
- 47.....2-15 اصول مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک
- 49.....2-15-1 مراقبت مدیریت و هیئت مدیره
- 49.....2-15-2 کنترل های ایمنی
- 50.....2-15-3 مدیریت ریسک شهری و قانونی
- 51.....2-16 امنیت،از مهمترین مباحث بانکداری اینترنتی.....
- 52.....2-16-1 معماری اینترنت
- 53.....2-16-2 اعتبار سنجی کاربر
- 53.....2-16-2-1 رمز با طول ثابت
- 53.....2-16-2-2 رمز پویا
- 54.....2-16-2-3 پرسش /پاسخ
- 54.....2-16-2-4 SSL/TLS/WTLS
- 54.....2-16-2-5 امضای دیجیتالی
- 55.....2-16-2-6 مجوزهای سخت افزاری
- 55.....2-16-3-1 مطالب بیشتر راجع به امنیت
- 55.....2-16-3-1-1 ثبت نام
- 56.....2-16-3-2 وکالت یا نمایندگی
- 56.....2-16-3-3 بسترهای امن
- 56.....2-16-3-4 عامل انسانی
- 57.....2-16-4 کنوانسیون بین المللی مبارزه با جرایم رایانه ای و اینترنتی بوداپست
- 57.....2-17 امنیت و اعتماد کاربران

58.....	18-2 - امنیت اطلاعات با استفاده از بیومتریک
59.....	19-2 - واکنش مشتریان به فناوری های نوین
60.....	20-2 - مدل های پذیرش فناوری
60.....	1-20-2 - تئوری عمل مستدل (TRA)
62.....	2-20-2 - تئوری رفتار برنامه ریزی شده (TPB)
64.....	3-20-2 - تئوری تجزیه شده رفتار برنامه ریزی شده (DTPB)
65.....	4-20-2 - مدل پذیرش فناوری (TAM)
66.....	5-20-2 - تئوری ریسک درک شده
67.....	1- 5-20-2 - ریسک امنیتی یا پوشیدگی
67.....	2- 5-20-2 - ریسک مالی
68.....	3- 5-20-2 - ریسک اجتماعی
68.....	4- 5-20-2 - ریسک زمانی
68.....	5- 5-20-2 - ریسک عملکرد
68.....	6-20-2 - مزیت درک شده بانکداری اینترنتی
69.....	21-2 - مطالعات انجام شده در زمینه بانکداری اینترنتی
73.....	مراجع فصل دوم
76.....	فصل سوم: روش تحقیق
77.....	1-3-1 - مقدمه
77.....	2-3-2 - روش تحقیق
78.....	3-3-3 - ابزار جمع آوری داده ها
78.....	4-3-4 - مدل تحقیق
79.....	5-3-5 - تعریف عملیاتی سازه ها
84.....	6-3-6 - مقیاس اندازه گیری
84.....	7-3-7 - روایی پرسشنامه
85.....	8-3-8 - پایایی پرسشنامه
86.....	9-3-9 - جامعه آماری
86.....	10-3-10 - روش نمونه گیری

86.....	11-3- حجم نمونه
87.....	12-3- روشهای آماری مورد استفاده
88.....	13-3- مراجع فصل سوم
90.....	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها
91.....	مقدمه
91.....	1-4- توصیف و بررسی مشخصات عمومی پاسخ دهندگان
92.....	1-1-4- جنس
93.....	2-1-4- سن
94.....	3-1-4- میزان تحصیلات
95.....	4-1-4- مهارت استفاده از رایانه
96.....	5-1-4- دسترسی به اینترنت
98.....	6-1-4- مهارت استفاده از اینترنت
99.....	7-1-4- میزان استفاده از اینترنت در هفته
100.....	2-4- آمار استنباطی
101.....	3-4- مدل یابی معادلات ساختاری
101.....	4-4- بررسی مدل
102.....	1-4-4- تحلیل عاملی تأییدی
103.....	2-4-4- شاخص KMO و آزمون بارتلت
103.....	3-4-4- آزمونهای برازندگی مدل کلی
104.....	1-3-4-4- مجذور کای (χ^2)
104.....	2-3-4-4- ریشه میانگین مجذور پس ماندها (RMR)
104.....	3-3-4-4- شاخصهای مطلق GFI و AGFI
105.....	4-3-4-4- شاخص RMSEA
105.....	5-3-4-4- شاخص NFI و CFI و IFI
106.....	5-4- آزمون فرضیه های تحقیق
106.....	1-5-4- آزمون فرضیه های مربوط به سؤال اول
108.....	2-5-4- آزمون فرضیه های مربوط به سؤال دوم

109 3-5-4- آزمون فرضیه های مربوط به سؤال سوم
110 4-5-4- آزمون فرضیه های مربوط به سؤال چهارم
114 5-5-4- آزمون فرضیه های مربوط به سؤال پنجم
115 6-5-4- آزمون فرضیه های مربوط به سؤال ششم
116 7-5-4- آزمون فرضیه های مربوط به سؤال هفتم
117 8-5-4- پاسخگویی به سؤال هشتم با توجه به نمودار تحلیل مسیر
120 فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
121 مقدمه
121 1-5- نتیجه گیری
122 1-1-5- نتایج مبتنی بر سؤال یک
122 2-1-5- نتایج مبتنی بر سؤال دوم
123 3-1-5- نتایج مبتنی بر سؤال سوم
123 4-1-5- نتایج مبتنی بر سؤال چهارم
124 5-1-5- نتایج مبتنی بر سؤال پنجم و ششم
125 6-1-5- نتایج مبتنی بر سؤال هفتم
125 7-1-5- نتایج مبتنی بر سؤال هشتم
126 2-5- پیشنهادات مبتنی برسؤالات و نتایج تحقیق
126 1-2-5- پیشنهادات مبتنی برسؤال اول
127 2-2-5- پیشنهادات مبتنی برسؤال دوم
127 3-2-5- پیشنهادات مبتنی برسؤال سوم
127 4-2-5- پیشنهادات مبتنی برسؤال چهارم
128 5-2-5- پیشنهادات مبتنی برسؤال پنجم
129 6-2-5- پیشنهادات مبتنی برسؤال ششم
129 7-2-5- پیشنهادات مبتنی برسؤال هفتم
129 8-2-5- پیشنهادات مبتنی برسؤال هشتم
130 9-2-5- پیشنهادهایی برای محققین آینده
130 3-5- محدودیت های تحقیق

131.....	مراجع
136.....	پیوست (الف) نتایج تحلیل عاملی تأییدی با استفاده از نرم افزار یزرل
138.....	پیوست (ب) شاخص KMO و آزمون بارتلت
139.....	پیوست (پ) مقدار شاخصهای برازندگی تحلیل عاملی تأییدی
140.....	پیوست (ت) شاخصهای برازندگی تحلیل مسیر
141.....	پیوست (ث) نمودار تحلیل مسیر (برونداد نرم افزار لیزرل)

فهرست جدول ها

صفحه	عنوان جدول
24	جدول 1-2. مقایسه بانکداری الکترونیکی و سنتی
46	جدول 2-2 وضعیت استفاده اینترنت در خاورمیانه
81	جدول 1-3. مدل تحلیلی تحقیق برای سنجش عوامل مرتبط با پذیرش بانکداری اینترنتی
84	جدول 2-3. مقیاس اندازه گیری تحقیق (طیف لیکرت)
92	جدول 1-4-1. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت
93	جدول 1-4-2. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سن
94	جدول 1-4-3. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب میزان تحصیلات
95	جدول 1-4-4. توزیع فراوانی مهارت کار با رایانه پاسخ دهندگان
97	جدول 1-4-5. توزیع فراوانی دسترسی به اینترنت پاسخ دهندگان
98	جدول 1-4-6. توزیع فراوانی مهارت استفاده از اینترنت پاسخ دهندگان
99	جدول 1-4-7. توزیع فراوانی تعداد ساعات استفاده از اینترنت پاسخ دهندگان در هفته
107	جدول 1-5-4. خروجی نمودار مسیر آزمون فرضیه های مربوط به سؤال یکم
108	جدول 2-5-4. خروجی نمودار مسیر آزمون فرضیه های مربوط به سؤال دوم
110	جدول 3-5-4. خروجی نمودار مسیر آزمون فرضیه های مربوط به سؤال سوم
113	جدول 1-4-5-4. خروجی نمودار مسیر آزمون فرضیه های مربوط به سؤال چهارم
114	جدول 2-4-5-4. اثر کلی فاکتورهای تئوری ریسک درک شده بر قصد استفاده مشتری
115	جدول 5-5-4. خروجی نمودار مسیر آزمون فرضیه های مربوط به سؤال پنجم

- 115 جدول 4-5-6. خروجی نمودار مسیر آزمون فرضیه های مربوط به سؤال ششم
- 116 جدول 4-5-7. خروجی نمودار مسیر آزمون فرضیه های مربوط به سؤال هفتم
- 119 جدول 4-5-8. اثر کلی سازه های مدل بر متغیر قصد استفاده

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان شکل
6	شکل 1-1. چهارچوب نظری تحقیق
15	شکل 2-1 مدل اعتماد الکترونیکی در بانکداری الکترونیک
46	شکل 1-2 وضعیت نفوذ اینترنت در خاورمیانه و جهان
61	شکل 2-2. تئوری عمل مستدل (کنش عقلایی)
63	شکل 3-2. تئوری رفتار برنامه ریزی شده (ماتیزون ، 1991: 175)
65	شکل 4-2. تئوری تجزیه شده رفتار برنامه ریزی شده
65	شکل 5-2. مدل پذیرش فناوری
70	شکل 6-2. مدل توسعه یافته پذیرش فناوری اطلاعات
80	شکل 1-3. چارچوب نظری تحقیق
118	شکل 4-1. نمودار تحلیل مسیر (برونداد نرم افزار لیزرل)

فهرست نمودار ها

صفحه	عنوان نمودار
92	نمودار 1-1-1-4. نمودار ستونی توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت
92	نمودار 2-1-1-4. نمودار دایره ای توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت
93	نمودار 1-2-1-4. نمودار ستونی توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سن
94	نمودار 2-2-1-4. نمودار دایره ای توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سن
94	نمودار 1-3-1-4. نمودار ستونی توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب میزان تحصیلات
95	نمودار 2-3-1-4. نمودار دایره ای توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب میزان تحصیلات
96	نمودار 1-4-1-4. نمودار ستونی توزیع فراوانی مهارت کار با رایانه پاسخگویان
96	نمودار 2-4-1-4. نمودار ستونی توزیع فراوانی مهارت کار با رایانه پاسخگویان
97	نمودار 1-5-1-4. نمودار ستونی توزیع فراوانی دسترسی به اینترنت پاسخگویان
97	نمودار 2-5-1-4. نمودار ستونی توزیع فراوانی دسترسی به اینترنت پاسخگویان
98	نمودار 1-6-1-4. نمودار ستونی توزیع فراوانی مهارت استفاده از اینترنت پاسخگویان
99	نمودار 2-6-1-4. نمودار دایره ای توزیع فراوانی مهارت استفاده از اینترنت پاسخگویان
100	نمودار 1-7-1-4. نمودار ستونی توزیع فراوانی میزان استفاده از اینترنت در بین پاسخگویان
100	نمودار 2-7-1-4. نمودار دایره ای توزیع فراوانی میزان استفاده از اینترنت در بین پاسخگویان

فهرست علائم

نشانه	علامت
تعداد سؤالات پرسشنامه	j
واریانس سوال I ام	S_1^2
خطای مجاز	ε
تعداد نمونه	n
فرض صفر	H_0
فرض یک	H_1