

صلى الله عليه وسلم



دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی
دانشکده مدیریت - گروه مدیریت بازرگانی
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد "M.A"
گرایش: "مالی"

عنوان:

**ادراک مشتریان از امنیت و اعتماد در مدیریت سیستم های پرداخت الکترونیکی
(مورد کاوی : موسسات مالی اعتباری شهر تهران)**

استاد راهنما:

دکتر عباس صالح اردستانی

استاد مشاور:

دکتر قاسمعلی بازآیی

دانشجو:

شادی سراج هاشمی

زمستان ۱۳۹۱

تقدیم به پشتوانه‌های همیشگی‌ام؛

پدر و مادر عزیز

و همسر مهربانم

آنان که سالهاست با دستهای پرمهرشان،

سختی راه را بر من هموار کرده‌اند

و پاره‌های وجودم محمدرضا و ملیکا

که وجودشان مایه خوشبختی و سعادت من است.

«ناقابلی است به پاس یک عمر محبت‌های عاشقانه‌تان»

چکیده

پژوهش حاضر به بررسی ادراک مشتریان از امنیت و اعتماد در سیستم های پرداخت الکترونیکی پرداخته است. متغیرهای این پژوهش شامل امنیت، اعتماد، فرآیندهای تراکنش، حفاظت های فنی، بیانیه امنیت و استفاده کاربر می باشد. نوع تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش مشتریان موسسات مالی و اعتباری عسکریه، ثامن الائمه، کوثر و مهر می باشد. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه های محقق ساخت بوده است. تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده با کمک نرم افزار SPSS و لیزرل و اکسپرت چویس انجام شده است. بررسی نتایج نشان داد که بین متغیرهای حفاظت های فنی با امنیت ادراک شده توسط کاربران، فرآیند های تراکنش، رابطه مثبت با اعتماد ادراک شده، امنیت ادراک شده، رابطه مثبت با اعتماد ادراک شده و اعتماد ادراک شده، رابطه مثبت با استفاده کاربران رابطه معنی داری وجود دارد.

فهرست مطالب

۱	فصل اول: کلیات پژوهش
۲	۱-۱ مقدمه
۲	۲-۱ بیان مسئله
۴	۳-۱ اهمیت و ضرورت پژوهش
۵	۴-۱ اهداف پژوهش
۵	۵-۱ پرسش‌های پژوهش
۶	۶-۱ مدل مفهومی پژوهش
۶	۷-۱ فرضیه‌های پژوهش
۷	۸-۱ اطلاعات مربوط به روش‌شناسی پژوهش
۷	۹-۱ تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرها
۹	فصل دوم: ادبیات پژوهش
۱۰	۱-۲ مقدمه
۱۱	۲-۲ تجارت الکترونیکی
۱۱	۱-۲-۲ تعریف تجارت الکترونیکی
۱۲	۲-۲-۲ تجارت الکترونیکی و صنعت بانکداری
۱۲	۳-۲ بانکداری الکترونیکی
۱۳	۱-۳-۲ بانکداری الکترونیک چیست؟
۱۵	۲-۳-۲ مقایسه بانکداری سنتی با بانکداری الکترونیکی
۱۶	۴-۲ انتقال الکترونیکی وجوه
۱۷	۱-۴-۲ نحوه عملکرد انتقال الکترونیکی وجوه
۲۱	۵-۲ پول و پرداخت الکترونیکی
۲۱	۱-۵-۲ کارت الکترونیکی
۲۲	۱-۱-۵-۲ کارت بانوار مغناطیسی
۲۲	۲-۱-۵-۲ کارت بانوار تراشه الکترونیکی
۲۳	۳-۱-۵-۲ کارتهای پرداخت
۲۶	۴-۱-۵-۲ کارت‌های اعتباری مجازی
۲۷	۵-۱-۵-۲ کارت‌های هوشمند
۳۰	۶-۱-۵-۲ کارت‌هایی با ارزش اندوخته

۳۱ ۲-۵-۲ کیف پول الکترونیکی
۳۲ ۳-۵-۲ چک الکترونیکی
۳۳ ۴-۵-۲ پول الکترونیکی
۳۵ ۶-۲ پرداخت الکترونیکی
۳۶ ۱-۶-۲ اساس پردازش پرداخت برخط
۳۸ ۲-۶-۲ ابزارهای پرداخت در دنیای الکترونیکی
۳۸ ۳-۶-۲ ویژگی های سیستم پرداخت الکترونیکی
۳۹ ۴-۶-۳ تراکنش ها
۳۹ ۵-۶-۳ هزینه ها
۴۰ ۷-۲ انواع سیستم پرداخت الکترونیکی
۴۰ ۱-۷-۲ سیستم های پرداخت مبتنی بر کارت
۴۲ ۲-۷-۲ سیستم های پرداخت مبتنی بر چک الکترونیکی
۴۳ ۳-۷-۲ سیستم های پرداخت نقدی الکترونیکی
۴۳ ۴-۷-۲ سیستم های پرداخت سیار
۴۳ ۸-۲ امنیت در بانکداری الکترونیکی
۴۴ ۱-۸-۲ ابعاد و روش های سوء استفاده در بانکداری الکترونیکی
۴۵ ۲-۸-۲ عوامل لازم برای برقراری امنیت
۴۶ ۳-۸-۲ راهکارهای نوین مدیریت امنیت در بانکداری الکترونیکی
۴۷ ۴-۸-۲ خطرهای موجود در پرداخت های الکترونیکی
۴۸ ۵-۸-۲ موارد امنیتی مورد نیاز در پرداخت های الکترونیکی
۴۸ ۹-۲ رمزنگاری
۴۹ ۱-۹-۲ رمزنگاری کلید عمومی
۵۰ ۲-۹-۲ امضای دیجیتال
۵۱ ۳-۹-۲ گواهی دیجیتال
۵۲ ۴-۹-۲ پروتکل های امنیتی
۵۲ ۴-۹-۲ پروتکل امنیتی SSL
۵۲ ۵-۹-۲ پروتکل امنیتی SET
۵۳ ۱۰-۲ اعتماد و تجارت الکترونیک
۵۴ ۱-۱۰-۲ ابعاد و ویژگی های اعتماد برخط

۵۷	۱۱-۲ پژوهش های انجام شده
۵۷	۱-۱۱-۲ پژوهش های انجام شده در ایران
۶۵	۲-۱۱-۲ پژوهش های انجام شده در خارج از ایران
۸۱	۱۲-۲ نتیجه گیری
۸۲	فصل سوم: روش شناسی پژوهش
۸۳	۱-۳ مقدمه
۸۳	۲-۳) نوع و روش تحقیق
۸۴	۳-۳) جامعه آماری
۸۴	۴-۳) روش نمونه گیری و حجم نمونه
۸۶	۵-۳) ابزار و روش های جمع آوری اطلاعات و داده ها
۸۹	۶-۳) روایی سنجی و پایایی سنجی ابزار پژوهش
۸۹	۱-۶-۳) روایی سنجی
۹۰	۲-۶-۳) پایایی سنجی
۹۱	۷-۳) شیوه های تجزیه و تحلیل اطلاعات
۹۳	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل آماری
۹۴	۱-۴) مقدمه
۹۵	۲-۴) آمار توصیفی
۱۰۰	۵-۴) مدل یابی معادلات ساختاری:
۱۰۲	۶-۴) برازش مدل تحقیق
۱۰۴	۷-۴) مدل نهایی لیزرل:
۱۰۶	۸-۴) آزمون فرضیات تحقیق با استفاده از مدل معادلات ساختاری
۱۱۰	۹-۴) یافته های جانبی تحقیق
۱۱۷	۱۰-۴) روش فرایند تحلیل سلسله مراتبی AHP
۱۱۸	۱-۱۱-۴) مراحل ایجاد یک مسئله تصمیم گیری چند شاخصه
۱۱۸	۲-۱۱-۴) محاسبه اوزان شاخص ها بر اساس مقایسات زوجی و قضاوت های تصمیم گیرنده
۱۲۰	۳-۱۱-۴) بررسی سازگاری در قضاوتها:
۱۲۱	۴-۱۱-۴) وزن نسبی معیارها (شاخص ها)
۱۲۴	فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری
۱۲۵	۱-۵) مقدمه

۱۲۶ نتیجه گیری از یافته های تحقیق (۲-۵)
۱۳۲ پیشنهادات تحقیق (۳-۵)
۱۳۶ محدودیت های تحقیق (۴-۵)
۱۳۶ ارائه پیشنهادات برای تحقیقات آتی (۵-۵)
۱۳۸ فهرست منابع:
۱۴۳ پیوست ها:
۱۴۳ پیوست ۱: پرسشنامه پژوهش
۱۴۷ پیوست ۲: خروجی نرم افزار لیزرل

فصل اول:

کلیات پژوهش

۱-۱ مقدمه

با توجه به موج جهانی شدن، بسیاری از مفاهیم و تعاریف در زندگی اجتماعی - اقتصادی بشر امروز تغییر کرده است. افراد هر جامعه بسیار سهل و آسان به اطلاعات دسترسی دارند. تغییراتی که به واسطه ظهور اینترنت یا به طور اعم فناوری اطلاعات و ارتباطات در زندگی یکایک افراد جوامع مختلف ایجاد شده، باعث گردیده که سرعت نشر مفاهیم، فناوری نوین و نیز خدمات تازه افزایش چشمگیری یابند. در این بین تجارت الکترونیکی به عنوان موتور محرکه اقتصاد دانائی محور قرن بیست و یکم از جایگاهی ممتاز برخوردار است. از مهمترین مؤلفه‌های اثر گذار در عینیت یافتن تجارت الکترونیکی، مبادلات مالی است. با رشد سریع اینترنت، بانکداری آنلاین نقش بسیار مهم و اساسی در پرداخت‌های الکترونیکی پیدا کرده و درحقیقت بستر مناسبی را برای تراکنش‌های مالی ایجاد نموده است (مینگ^۱، ۲۰۰۹، ۱۳۰). موسسات مالی و اعتباری به عنوان یکی از 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 به کار انداختن آنها در رشته‌های تولیدی و خدماتی در کنار بانک‌ها ایفا می‌نمایند. در سال‌های اخیر صنعت بانکداری به دلیل تغییر و تحولات عمده‌ای که در زمینه‌های فناوری و توسعه‌ی ارتباطات به وجود 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.

۱-۲ بیان مسئله

توسعه جهانی اینترنت منجر به ایجاد تجارت الکترونیکی شده است. تجارت الکترونیکی به دلیل آزادی، سرعت، گمنامی، دیجیتالی بودن و دسترسی جهانی که از خصوصیات اینترنت است به سرعت پیشرفت کرد. تجارت الکترونیکی باعث آسان شدن فعالیت‌های کسب و کار در زمان واقعی می‌شود از جمله تبلیغ، جستجو و تحقیق، منبع‌یابی، مذاکره، حراج، سفارش و پرداخت (هاسیو چنگ یو و همکاران^۲، ۲۰۰۲).

بسیاری از صناعت‌ها تاثیر تجارت الکترونیکی قرار گرفته اند ولی در هیچ کجا حضور تجارت الکترونیکی پررنگ تر از بانکداری و خدمات مالی نیست. با استفاده از تکنولوژی و سیستم‌های ارتباط

^۱ Ming

^۲ Hsiao-Cheng Yu et al

دوربرد، موسسات مالی و اعتباری می توانند به مشتریان دسترسی داشته باشند و به آنها خدمات ارائه دهند (شومایلا و همکاران^۱، ۲۰۰۳).

تجارت الکترونیکی بر پایه پرداخت الکترونیکی ساخته شده است. از آنجا که تجارت الکترونیکی یک جزء اصلی عملیات کسب و کار شده است، پرداخت الکترونیکی یک فاکتور حیاتی برای موفقیت کسب و کارها و خدمات مالی شده است. در مقایسه با روشهای پرداخت سنتی، روشهای پرداخت الکترونیکی مزیت هایی دارد که شامل امنیت، قابلیت اعتماد، گمنامی، مقبولیت، محرمانگی، کارآیی و راحتی می باشد (چنگسو کیم و همکاران^۲، ۲۰۰۹).

برای اینکه یک سیستم پرداخت الکترونیکی بر سیستم سنتی برتری داشته باشد باید عاری از نقص های امنیتی باشد. مهمترین نگرانی در پرداخت های الکترونیکی، سطح امنیت در هر مرحله از تراکنش است زیرا کالا و پول در حالی انتقال می یابد که هیچ ارتباط مستقیمی بین دو طرف تراکنش وجود ندارد (هاسیو چنگک یو و همکاران، ۲۰۰۲). گروه گارتنتر^۳ گزارش می دهد که ۹۵٪ از مشتریان در مورد امنیت و محرمانگی نگرانی دارند. پس یک فاکتور اساسی در موفقیت تجارت الکترونیکی، امنیت است. به طور کلی امنیت شامل مجموعه ای از فرآیندها، مکانیزم ها و برنامه های کامپیوتری برای تعیین اعتبار منابع اطلاعاتی و ضمانت فرایندها است. به دلیل اینکه اکثر کاربرها با جزئیات فنی سیستم بانکداری الکترونیکی نا آشنا هستند، سطح امنیت سیستم را بر اساس تجربیات خود در استفاده از سیستم ارزیابی می کنند. به همین دلیل برای جذب و نگهداری کاربران، افزایش ادراک مشتری از امنیت و نگهداری اعتماد آنها در طول تراکنش بسیار حیاتی است (چنگسو کیم و همکاران، ۲۰۰۹).

فاکتور دیگری که به عنوان یک عامل کلیدی برای رشد تجارت الکترونیکی شناسایی شده است اعتماد است. سا و چسکین بر این باورند که اولین و مهمترین قدم برای ایجاد اعتماد، ایجاد این اطمینان است که از اطلاعات شخصی مشتریان حفاظت می شود. افراد تصمیمات مهم را در زمینه انتخاب محصول یا خدمت، بر پایه اعتماد به شرکت یا محصول می گیرند. در تراکنش های اینترنتی، اعتماد بین مشتری و سیستم کامپیوتری که تحت آن تراکنش صورت می گیرد نیز اهمیت پیدا می کند (فرنس بلانگر^۴، ۲۰۰۲).

^۱ Shumaila Y.Yousafzai et al

^۲ Changsu Kim et al

^۳ Gartner Group

^۴ France Belanger

با توجه به مسائل عنوان شده، و با توجه به اینکه در کشورهای پیشرفته نیز هنوز دغدغه های مربوط به امنیت و اعتماد در سیستم پرداخت الکترونیکی وجود دارد، در این تحقیق ادراک مشتریان از اعتماد و امنیت، از دید کاربران تعیین می شود و همچنین اثر امنیت و اعتماد ادراک شده توسط کاربر، در استفاده از بانکداری الکترونیکی بررسی می شود. از سویی دیگر، میزان امنیت پایین تر موسسات مالی و اعتباری در ایزان نسبت به بانک ها این مسئله را برای محقق مهمتر کرده است و نتایج این پژوهش می تواند راهکارهای مناسبی برای موسسات مالی و اعتباری در پی داشته باشد.

۱-۳ اهمیت و ضرورت پژوهش

ارقام مربوط به توسعه تجارت الکترونیکی و پرداخت الکترونیکی در جهان و مناطق مختلف و نرخ رشد این پدیده ها، نشان از اهمیتی دارد که این پدیده در اقتصاد نوین بازی می کند. طبق پیش بینی های صورت گرفته حجم تجارت الکترونیکی را برای سال ۲۰۰۴ معادل ۶۷۵۰ میلیارد دلار گزارش کرده اند.

یکی از ابزارهای ضروری برای تحقق و گسترش تجارت الکترونیک، وجود سیستم بانکداری الکترونیک است که همگام با سیستم های جهانی مالی و پولی عمل و فعالیت های مربوط به تجارت الکترونیک را تسهیل کند. در حقیقت می توان گفت که پیاده سازی تجارت الکترونیک، نیازمند تحقق بانکداری الکترونیک است. استفاده از سیستم های الکترونیک در موسسات مالی و اعتباری جهان به سرعت رو به گسترش بوده و تعداد استفاده کنندگان از خدمات بانکداری الکترونیک روز به روز در حال افزایش هستند. (بهمند، ۱۳۸۵)

با توجه به تاثیر گسترده و عمیق تجارت الکترونیک در سطره بر بازارهای جهانی همچنین نظر به اهمیت مبادلات پولی و اعتباری در هر فعالیت تجاری-اقتصادی می طلبد که ابزارها و بسترهای انتقال و تبادل پول نیز همگام و همسان با توسعه تجارت الکترونیک از رشد مناسب و مطلوب برخوردار شوند. در این بین موسسات مالی و اعتباری نیز برای جذب مشتریان بیشتر و ایجاد گسترش و تنوع در خدمات خود بیکار نبوده اند و به سرعت خود را با فناوریهای ارتباطات و اطلاعات همگام و همسو کرده اند. بانکها در عرصه تحولات تجاری توجه جدی را برای ایجاد تحولات ساختاری در نظام های دریافت و پرداخت پول و ایجاد تسهیلات در روند خدمات رسانی به مشتری کرده اند. یکی از از کان اصلی بانکداری الکترونیکی پرداخت الکترونیکی می باشد. رواج بانکداری الکترونیک بدون سیستم های پراخت کارآمد و ایمن امکان پذیر نمی باشد (ثابت راد، ۱۳۸۷)

اطلاعات در عصر نوین برای هر سازمان در کنار سایر منابع و سرمایه ها یک عنصر مهم به شمار می رود. گسترش روز افزون خدمات بانکی به صورت الکترونیک، اگرچه از جنبه های مختلف رضایت مشتری و افزایش کارآیی بانک ها را به همراه داشته اما مسائل گوناگونی که مهمترین آن ها بحث امنیت در تعاملات و پرداخت های بانکی است به عنوان دغدغه اصلی صنعت بانکداری مطرح شده است. مشتریان قبل از ورود به بانک الکترونیک باید از سیستم امنیتی آن اطمینان داشته و بدانند از اطلاعات شخصی و سپرده آن ها در مقابل انواع مخاطرات محافظت می شود. امروزه هزینه ایجاد و راه اندازی سیستم امنیتی، بخش عظیمی از هزینه خدمات بانکداری الکترونیکی را به خود اختصاص داده است. به عنوان مثال در سال ۲۰۰۱ ایالات متحده حدود ۱۷ میلیارد دلار برای امنیت اطلاعات در صنعت بانکداری این کشور هزینه کرده است (فکورثقیه، ۱۳۸۸).

از این رو افزایش امنیت و به تبع آن اعتماد در فرایندهای پرداخت و نگهداری اطلاعات مشتریان از عوامل حیاتی برای جلب و نگهداری مشتریان و بهبود و رونق بانکداری الکترونیکی می باشد.

۱-۴ اهداف پژوهش

- تعیین ادراک مشتریان از امنیت و اعتماد در بکارگیری سیستم پرداخت الکترونیکی.
- بررسی رابطه بین ادراک کاربران از امنیت و اعتماد و استفاده از سیستم پرداخت الکترونیکی.

۱-۵ سوالات های پژوهش

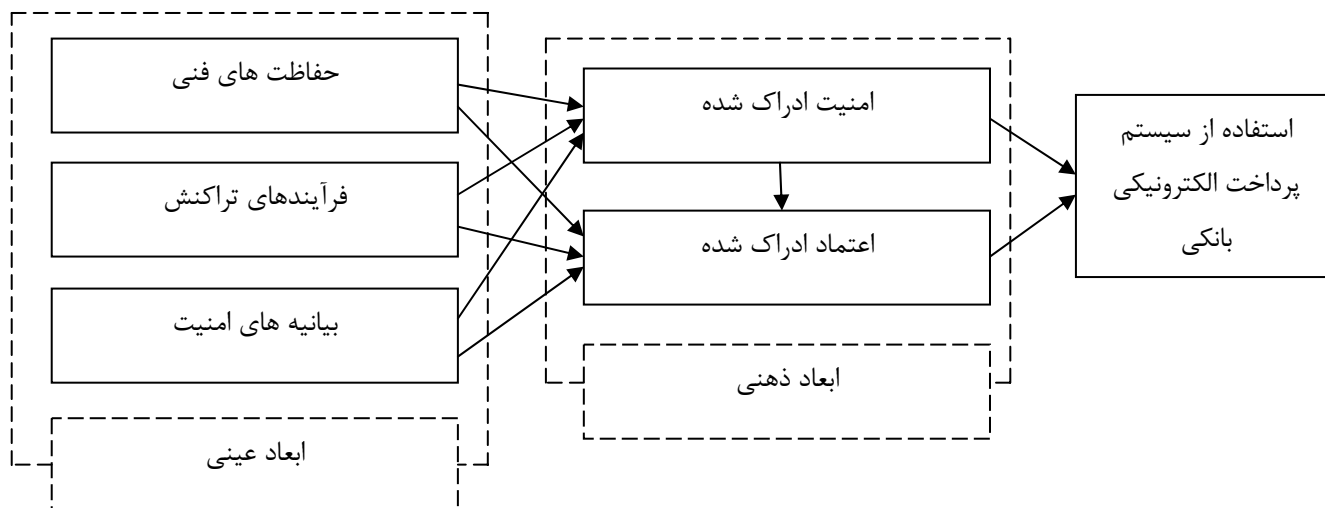
- ۱- آیا حفاظت های فنی، رابطه مثبت با امنیت ادراک شده توسط کاربران مدیریت سیستم پرداخت الکترونیکی دارد؟
- ۲- آیا حفاظت های فنی، رابطه مثبت با اعتماد ادراک شده توسط کاربران مدیریت سیستم پرداخت الکترونیکی دارد؟
- ۳- آیا فرآیند های تراکنش، رابطه مثبت با امنیت ادراک شده توسط کاربران مدیریت سیستم پرداخت الکترونیکی دارد؟
- ۴- آیا فرآیند های تراکنش، رابطه مثبت با اعتماد ادراک شده توسط کاربران مدیریت سیستم پرداخت الکترونیکی دارد؟
- ۵- آیا بیانیه های امنیت، رابطه مثبت با امنیت ادراک شده توسط کاربران مدیریت سیستم پرداخت الکترونیکی دارد؟
- ۶- آیا بیانیه های امنیت، رابطه مثبت با اعتماد ادراک شده توسط کاربران مدیریت سیستم پرداخت الکترونیکی دارد؟

۷- آیا امنیت ادراک شده ، رابطه مثبت با اعتماد ادراک شده توسط کاربران مدیریت سیستم پرداخت الکترونیکی دارد؟

۸- آیا امنیت ادراک شده ، رابطه مثبت با استفاده کاربران از مدیریت سیستم پرداخت الکترونیکی دارد؟

۹- آیا اعتماد ادراک شده ، رابطه مثبت با استفاده کاربران از مدیریت سیستم پرداخت الکترونیکی دارد؟

۶-۱ مدل مفهومی پژوهش



شکل (۱-۱) مدل اولیه پژوهش

۷-۱ فرضیه های پژوهش

این پژوهش دارای نه فرضیه می باشد که بدین قرار می باشد:

۱- حفاظت های فنی، رابطه مثبت با امنیت ادراک شده توسط کاربران سیستم پرداخت الکترونیکی بانکی دارد.

۲- حفاظت های فنی، رابطه مثبت با اعتماد ادراک شده توسط کاربران سیستم پرداخت الکترونیکی بانکی دارد.

۳- فرآیندهای تراکنش، رابطه مثبت با امنیت ادراک شده توسط کاربران سیستم پرداخت الکترونیکی بانکی دارد.

۴- فرآیندهای تراکنش، رابطه مثبت با اعتماد ادراک شده توسط کاربران سیستم پرداخت الکترونیکی بانکی دارد.

۵- بیانیه های امنیت ، رابطه مثبت با امنیت ادراک شده توسط کاربران سیستم پرداخت الکترونیکی بانکی دارد.

۶- بیانیه های امنیت ، رابطه مثبت با اعتماد ادراک شده توسط کاربران سیستم پرداخت الکترونیکی بانکی دارد.

۷- امنیت ادراک شده ، رابطه مثبت با اعتماد ادراک شده توسط کاربران سیستم پرداخت الکترونیکی بانکی دارد.

۸- امنیت ادراک شده ، رابطه مثبت با استفاده کاربران از سیستم پرداخت الکترونیکی بانکی دارد.

۹- اعتماد ادراک شده ، رابطه مثبت با استفاده کاربران از سیستم پرداخت الکترونیکی بانکی دارد.

۸-۱ اطلاعات مربوط به روش شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر دسته بندی تحقیقات بر مبنای هدف کاربردی است. از نظر روش اجرا، این تحقیق از

نوع توصیفی - پیمایشی می باشد.

۱-۸-۱ تعریف جامعه آماری و ویژگی های آن

جامعه آماری مشتریان موسسات مالی اعتباری می باشند.

۲-۸-۱ روش نمونه گیری و حجم تقریبی نمونه

با توجه به نامحدود بودن جامعه مورد بررسی، محقق با استفاده از فرمول کوکران به تعیین میزان نمونه

تحقیق مبادرت ورزیده است.

۳-۸-۱ ابزارهای سنجش، مقیاس های سنجش (پایایی - اعتبار)

- برای بررسی روایی پرسشنامه در این پژوهش از روش روایی صوری ابزار گردآوری داده ها مورد بررسی گردیده است.

- پایایی پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق به کمک آلفای کرانباخ ارزیابی گردید.

۹-۱ تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیر ها

بیانیه های امنیت : اطلاعاتی که که در رابطه با راه حل های اجرایی و امنیتی در اختیار مشتری قرار

میگیرد (در دسترس بودن ، قابلیت استفاده ، قابلیت درک) (چنگسو کیم و همکاران، ۲۰۰۹).

فرآیند های تراکنش: مرحله‌ای که برای راحتی مشتری و از بین بردن ترس های امنیتی طراحی شده است (تصدیق هویت، اصلاح، تایید) (چنگسو کیم و همکاران، ۲۰۰۹).

حفاظت فنی: مکانیزم های فنی برای حفاظت از تراکنش های مشتری (قابلیت اعتماد، صحت، محرمانگی، پایداری) (چنگسو کیم و همکاران، ۲۰۰۹).

امنیت ادراک شده: امنیت ادراک شده یک احتمال ذهنی از باور مشتریان است که اطلاعات پرداخت آنها مشاهده و تغییر داده نمی شود و توسط افراد دیگر مورد سرقت قرار نمی گیرد و مطابق تعهد و انتظارات طرفین معامله، ذخیره و پردازش می شود (مصطفی علی، مارک تولمان، ۲۰۰۵).

اعتماد ادراک شده: اعتماد ادراک شده یک احتمال ذهنی از تمایل مشتری به استفاده از سیستم پرداخت الکترونیکی با انتظار اینکه تمام طرفین معامله تعهدات قراردادی خود را انجام دهند و تمام مکانیزم های امنیتی و کنترل پرداخت، صرفنظر از توانایی مشتری برای نظارت و کنترل فرآیند پرداخت به طور کامل انجام شود (مصطفی علی، مارک تولمان، ۲۰۰۵).

فصل دوم:

ادبیات پژوهش

کارنامه حیات بشری مملو از ابداع فناوری های متعدد است که جملگی باعث تسهیل در امور زندگی شده- اند. در سالیان اخیر فناوری اطلاعات بیشترین تأثیر را در عرصه های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی داشته است. به طوری که امروزه با به کارگیری کامپیوتر، شبکه های ارتباطی و رشد سریع شبکه گسترده جهانی^۱، انقلابی در عرصه بازرگانی و ارائه خدمات تجاری بوجود آمده است. این پدیده تجارت الکترونیکی^۲ نامیده می شود (فکورثقیه، ۱۳۸۸، ۱۶). تجارت الکترونیکی به دلیل آزادی، سرعت، گمنامی، دیجیتالی بودن و دسترسی جهانی که از خصوصیات اینترنت است به سرعت پیشرفت کرد (هاسیو چنگک یو و همکاران^۳، ۲۰۰۲).

ویژگی هایی مانند کاهش هزینه ها، افزایش درآمد و رضایت مشتریان باعث شد سازمان ها در اندیشه بهره گیری از مزیت رقابتی حاصل از تجارت الکترونیکی باشند. از آنجا که یکی از ارکان اساسی توسعه تجارت الکترونیکی، پرداخت الکترونیکی می باشد و تجارت الکترونیکی بر پایه آن بنا شده است و از آنجا که تجارت الکترونیکی یک جزء اصلی کسب و کارها شده است، پرداخت الکترونیکی یک فاکتور حیاتی برای موفقیت کسب و کارها و خدمات مالی شده است (چنگسو کیم و همکاران^۴، ۲۰۰۹).

بسیاری از صنعت ها تحت تأثیر تجارت الکترونیک قرار گرفته اند ولی در هیچ کجا حضور تجارت الکترونیکی پررنگ تر از بانکداری و خدمات مالی نیست (شومايلا و همکاران، ۲۰۰۳: ۵). از آنجا که انجام تراکنش های مالی الکترونیکی از طریق شبکه بانکی امکان پذیر می باشد، بنابراین داشتن سیستم بانکی الکترونیکی و به روز، ضروری است و در واقع بانکداری الکترونیکی نقش اساسی در پیاده سازی و گسترش تجارت الکترونیکی دارد (فکورثقیه، ۱۳۸۸).

به همین منظور در این پژوهش، مفاهیم موضوع پژوهش در بخش های زیر مورد بررسی قرار می گیرد:

- مفاهیم تجارت الکترونیکی، بانکداری الکترونیکی و سیستم پرداخت الکترونیکی
- پژوهش های انجام شده
- معرفی خدمات الکترونیکی موسسات مالی و اعتباری

^۱ Word Wide Web

^۲ Electronic Commerce

^۳ Hsiao-Cheng Yu et al

^۴ Changsu Kim et al

۲-۲ تجارت الکترونیکی

تجارت الکترونیکی و به تبع مدل‌های آن، اولین بار در اوایل دهه ۱۹۷۰ ارائه شده و عموم کاربران آن شرکت‌های بزرگ مالی و بانک‌ها بودند. انتقال الکترونیکی وجوه (EFT) از اولین نمونه‌های مدل تجارت الکترونیکی بود (فکور ثقیه، ۱۳۸۸). در مرحله بعد، استاندارد مبادله الکترونیکی داده‌ها (EDI) ایجاد شد که تعمیمی از مدل نقل و انتقالات مالی و بانکی با استفاده از ابزارهای نوپای اطلاعاتی بود و فرآیندهای عادی مبادلات را به صورت خودکار در آورده و تجارت الکترونیکی را به همه منابع بسط داده است (توریان، ۲۰۰۲). در نیمه اول ۱۹۹۰، اینترنت گسترش و کاربران زیادی در بین افراد جامعه پیدا کرد و این امکان را برای شرکت‌ها و مؤسسات ایجاد کرد که به گونه‌ای آسان و کم هزینه به انجام فرآیند اطلاع رسانی پردازند (فکور ثقیه، ۱۳۸۸).

۱-۲-۲ تعریف تجارت الکترونیکی

تجارت الکترونیکی مفهوم گسترده‌ای دارد که در برگیرنده فعالیت‌هایی نظیر مبادله کالا و خدمات دارای ارزش از طریق یک شبکه رایانه‌ای و از راه دور با وسیله ارتباطی مشخص می‌باشد و از این رو منحصر به خرید و فروش از طریق اینترنت نمی‌شود. به عبارت دیگر تجارت الکترونیکی هر گونه مبادلات مالی و تجاری بین مؤسسات و افراد مختلف که از طریق یکی از وسایل ارتباطی الکترونیکی صورت پذیرد را شامل می‌شود. برای تجارت الکترونیکی تعاریف متنوعی شده است که در تمامی آن‌ها، جنبه‌های مشترک و اساسی به چشم می‌خورد. در اینجا به بعضی از این تعاریف می‌پردازیم:

تجارت الکترونیکی عبارت است از خرید، فروش و مبادله کالا و خدمات و اطلاعات از طریق شبکه‌های کامپیوتری از جمله اینترنت (شومایلا و همکاران ۱، ۲۰۰۳).

با یک تعریف دقیق‌تر، تجارت الکترونیکی یعنی انجام معاملات از طریق شبکه یا خرید و فروش محصولات و خدمات از طریق فروشگاه‌های اینترنتی در وب (فکور ثقیه، ۱۳۸۸).

هر نوع مبادله اطلاعات مربوط به امور تجاری از طریق ابزار الکترونیکی، حتی تلفن و فاکس (فکور ثقیه، ۱۳۸۸).

بنا به تعریف اتحادیه اروپا، تجارت الکترونیکی عبارت است از هر شکلی از مبادله تجاری که در آن طرفین ذینفع به جای تبادلات فیزیکی یا تماس مستقیم فیزیکی، به صورت الکترونیکی تعامل کنند (فکورثقیه، ۱۳۸۸). محیط کسب و کار که اطلاعات تراکنشی به صورت الکترونیکی انتقال داده می شود (هاسیو چنگک یو و همکاران، ۲۰۰۲).

تعامل سیستم های ارتباطی، مدیریت داده و امنیت شبکه که به واسطه آن ها امکان مبادله اطلاعات تجاری در رابطه با فروش محصولات و یا خدمات میسر می گردد (فکورثقیه، ۱۳۸۸).

۲-۲-۲ تجارت الکترونیکی و صنعت بانکداری

دریافت و پرداخت پول و انجام عملیات مالی، شرط اولیه برای شکل گیری هرگونه معامله و برقراری ارتباط تجاری می باشد و همانگونه که می دانیم انجام تراکنش های مالی از طریق بانک ها و مؤسسات مالی امکان پذیر است. بنابراین تجارت و بانکداری یک ارتباط نزدیک و تنگاتنگ دارند و لازم و ملزوم هم می باشند. در عصر اطلاعات و ارتباطات، تجهیزات الکترونیکی و مسئله جهانی سازی که شکل جدیدی از بازرگانی به نام تجارت الکترونیکی را بوجود آورده، نیاز به یک سیستم بانکی پیشرفته که همگام با این تحولات باشد را ضروری می سازد. از طرف دیگر روش های تجارت الکترونیکی برای بانک ها به عنوان مؤسسات ارائه دهنده خدمات بانکی، فرصت جدیدی ایجاد نموده است که در صورت برنامه ریزی و اتخاذ استراتژی های مناسب می توان از آن برای ارائه خدمات مالی نوین و ایجاد یک ابزار رقابتی مؤثر در مقابل سایر مؤسسات مالی رقیب استفاده نمود (فکورثقیه، ۱۳۸۸).

۲-۳ بانکداری الکترونیکی

امروزه بانک ها اساس و فلسفه وجودی خود را ارائه خدمات مناسب و با کیفیت به مشتریان می دانند. با توجه به تنوع بانک ها و افزایش شعبه های مختلف و نیز گسترش بانکداری الکترونیکی نیاز به مشتری مداری و توجه به نیازها و خواسته های آنان از اهمیت بیشتری برخوردار است. همچنین در هر کشوری برای توسعه تجارت الکترونیکی، ورود به بازارهای جهانی و عضویت در سازمان هایی مانند سازمان تجارت جهانی، داشتن نظام کارآمد بانکی از ضرورت اساسی به شمار می رود.