

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده مدیریت و اقتصاد
پایان نامه دوره کارشناسی ارشد علوم اقتصادی

گرایش اقتصاد نظری

اثر گسترش بانکداری الکترونیکی بر کاهش هزینه های سیستم بانکی به تفکیک خصوصی و دولتی

دانشجو:

علی حضوری

استاد راهنما:

دکتر امیرحسین مزینی

استاد مشاور:

دکتر رضا نجارزاده

بهمن ۱۳۹۳

به نام خدا

تاییدیه اعضای هیات داوران در جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علوم اقتصادی
 اعضای هیات داوران نسخه نهایی پایان نامه کارشناسی ارشد آقای علی حضوری
 تحت عنوان: «اثر گسترش بانکداری الکترونیکی بر کاهش هزینه های سیستم بانکی به تفکیک
 خصوصی و دولتی» از نظر فرم و محتوا بررسی نموده و پذیرش آن را برای تکمیل درجه کارشناسی
 ارشد پیشنهاد می کند.

امضا	رتبه علمی	نام و نام خانوادگی	اعضای هیات داوران
	استادیار	دکتر امیر حسین مزینی	استاد راهنما
	استاد یار	دکتر رضا نجارزاده	استاد مشاور
	استادیار	دکتر منصور اعتصامی	استاد ناظر
	استاد یار	دکتر مجید آقایی	استاد ناظر
	استادیار	دکتر منصور اعتصامی	نماینده تحصیلات تکمیلی

آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، مبین بخشی از فعالیتهای علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده ۱: در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله) ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اطلاع دهد.

ماده ۲: در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه) عبارت ذیل را چاپ کند:

«کتاب حاضر، حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد/ رساله دکتری نگارنده در رشته
سال در دانشکده دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی

سرکار خانم/جناب آقای دکتر ، مشاوره سرکار خانم/جناب آقای دکتر

و مشاوره سرکار خانم/جناب آقای دکتر از آن دفاع شده است.»

ماده ۳: به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اهدا کند. دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده ۴: در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

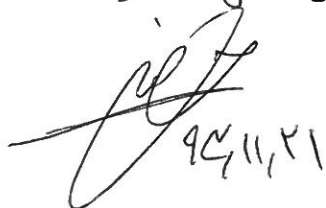
ماده ۵: دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تامین نماید.

ماده ۶: اینجانب **علی حسینی** دانشجوی رشته **علوم اقتصادی** مقطع **ارشد**

تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی: **علی حسینی**

تاریخ و امضا:


۹۴/۱۱/۲۱

آیین‌نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش‌های علمی دانشگاه تربیت مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاست‌های پژوهشی و فناوری دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسانها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی و معنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیأت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و دیگر همکاران طرح، در مورد نتایج پژوهش‌های علمی که تحت عناوین پایان‌نامه، رساله و طرح‌های تحقیقاتی با هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد زیر را رعایت نمایند:

ماده ۱- حق نشر و تکثیر پایان‌نامه/ رساله و درآمدهای حاصل از آنها متعلق به دانشگاه می باشد ولی حقوق معنوی پدید آورندگان محفوظ خواهد بود.

ماده ۲- انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان‌نامه/ رساله به صورت چاپ در نشریات علمی و یا ارائه در مجامع علمی باید به نام دانشگاه بوده و با تایید استاد راهنمای اصلی، یکی از اساتید راهنما، مشاور و یا دانشجو مسئول مکاتبات مقاله باشد. ولی مسئولیت علمی مقاله مستخرج از پایان‌نامه و رساله به عهده اساتید راهنما و دانشجو می باشد.

تبصره: در مقالاتی که پس از دانش‌آموختگی بصورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان‌نامه/ رساله نیز منتشر می‌شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

ماده ۳- انتشار کتاب، نرم افزار و یا آثار ویژه (اثری هنری مانند فیلم، عکس، نقاشی و نمایشنامه) حاصل از نتایج پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی کلیه واحدهای دانشگاه اعم از دانشکده ها، مراکز تحقیقاتی، پژوهشکده ها، پارک علم و فناوری و دیگر واحدها باید با مجوز کتبی صادره از معاونت پژوهشی دانشگاه و براساس آئین‌نامه های مصوب انجام شود.

ماده ۴- ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه یافته ها در جشنواره‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی دانشگاه باید با هماهنگی استاد راهنما یا مجری طرح از طریق معاونت پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

ماده ۵- این آیین‌نامه در ۵ ماده و یک تبصره در تاریخ ۸۷/۴/۱ در شورای پژوهشی و در تاریخ ۸۷/۴/۲۳ در هیأت رئیسه دانشگاه به تایید رسید و در جلسه مورخ ۸۷/۷/۱۵ شورای دانشگاه به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب در شورای دانشگاه لازم‌الاجرا است.

«اینجانب.....علی حسینی..... دانشجوی رشته.....علوم اقتصادی..... ورودی سال تحصیلی.....۹۱..... مقطع.....دانشکده تربیت مدرس..... متعهد می شوم کلیه نکات مندرج در آئین‌نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش‌های علمی دانشگاه تربیت مدرس را در انتشار یافته‌های علمی مستخرج از پایان‌نامه / رساله تحصیلی خود رعایت نمایم. در صورت تخلف از مفاد آئین‌نامه فوق‌الاشعار به دانشگاه وکالت و نمایندگی می‌دهم که از طرف اینجانب نسبت به لغو امتیاز اختراع بنام بنده و یا هر گونه امتیاز دیگر و تغییر آن به نام دانشگاه اقدام نماید. ضمناً نسبت به جبران فوری ضرر و زیان حاصله بر اساس برآورد دانشگاه اقدام خواهم نمود و بدینوسیله حق هر گونه اعتراض را از خود سلب نمودم»

امضا:.....

تاریخ:.....۹۵/۱۱/۲۱.....

تقدیر و تشکر

بر خود وظیفه می‌دانم از آقای دکتر مزینی که مرا در نگارش این پایان‌نامه راهنمایی فرمودند و آقای دکتر نجارزاده که با نظرات با ارزششان مشاور بنده بوده‌اند تشکر کنم. همچنین جا دارد از پژوهشکده پولی و بانکی به خاطر همکاری خوب و آقای دکتر اشرف‌زاده مخلصانه تشکر و سپاسگذاری نمایم.

چکیده

ایجاد مزیت رقابتی برای بقای بانک‌ها لازم و ضروری است. بانکداری الکترونیکی از جمله عوامل بسیار مهم در ایجاد مزیت رقابتی است. بانکداری الکترونیکی می‌تواند با کاهش هزینه‌های مختلف از جمله هزینه‌های تاسیس شعب متعدد، پرداخت به نیروی انسانی، هزینه‌های حمل‌ونقل و چاپ اسکناس و ... باعث کاهش هزینه‌های بانک شود؛ اما سؤال مهمی که مطرح می‌گردد آن است که آیا گسترش بانکداری الکترونیکی موجب کاهش هزینه‌های بانک‌ها در ایران شده است یا خیر؟ تحقیق حاضر به بررسی اثر گسترش بانکداری الکترونیکی بر کاهش هزینه‌های بانک‌ها طی سال‌های ۸۵ تا ۹۱ به تفکیک بانک‌های دولتی و خصوصی، پرداخته است. نتایج این تحقیق که در آن از روش پانل دیتا استفاده شد، نشان داد که گسترش بانکداری الکترونیکی موجب کاهش هزینه‌های بانک‌های خصوصی و دولتی می‌شود. اما ضریب متغیر شاخص بانکداری الکترونیکی در مدل بانک‌های خصوصی بزرگتر از مدل بانک‌های دولتی شد. این بدین مفهوم است که بانک‌های خصوصی در زمینه استفاده از بانکداری الکترونیکی به منظور کاهش هزینه‌های خود موفق‌تر از بانک‌های دولتی عمل کرده‌اند. ضمن اینکه از میان دیگر عوامل بررسی شده، مشاهده گردید اندازه شعب در بانک‌های دولتی (در مقایسه با بانک‌های خصوصی)، تاثیر به مراتب بیشتری روی هزینه‌ها داشته اند.

واژه‌های کلیدی: بانکداری الکترونیکی، هزینه‌های بانک، پانل دیتا، بانک‌های خصوصی و دولتی.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	۱- فصل اول: مقدمه و کلیات طرح تحقیق
۲	۱-۱- مقدمه
۳	۱-۲- بیان مسئله
۵	۱-۳- قلمرو تحقیق
۶	۱-۴- اهداف تحقیق
۶	۱-۵- ضرورت و اهمیت تحقیق
۸	۱-۶- جنبه جدید بودن و نوآوری
۸	۱-۷- فرضیه تحقیق
۸	۱-۸- سوالات تحقیق:
۹	۱-۹- تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی پژوهش
۱۱	۱-۱۰- خلاصه فصل:
۱۲	۲- فصل دوم: ادبیات موضوع
۱۳	۲-۱- مقدمه
۱۳	۲-۲- بانکداری الکترونیک
۱۳	۲-۲-۱- تعریف

- ۲-۲-۲- تاریخچه بانکداری الکترونیک در جهان..... ۱۴
- ۳-۲-۲- تاریخچه بانکداری الکترونیک در ایران..... ۱۶
- ۴-۲-۲- دلایل روی آوردن بانکها به بانکداری الکترونیکی..... ۱۷
- ۵-۲-۲- موانع گسترش بانکداری الکترونیک..... ۱۸
- ۶-۲-۲- انواع بانکداری الکترونیک..... ۱۹
- ۷-۲-۲- مقایسه بانکداری سنتی با بانکداری الکترونیکی..... ۲۱
- ۸-۲-۲- ارکان بانکداری الکترونیک در ایران..... ۲۳
- ۳-۲-۳- دستگاههای خودپرداز..... ۲۵
- ۱-۳-۲- تعریف..... ۲۵
- ۲-۳-۲- روند رشد دستگاههای خودپرداز در جهان..... ۲۵
- ۳-۳-۲- روند رشد دستگاههای خودپرداز در ایران..... ۳۰
- ۴-۲- عوامل مؤثر بر هزینههای بانک..... ۳۰
- ۵-۲- ادبیات موضوع..... ۳۲
- ۱-۵-۲- مبانی نظری..... ۳۲
- ۲-۵-۲- پیشینه پژوهش..... ۳۷
- ۶-۲- خلاصه فصل..... ۴۶
- ۳- فصل سوم: روش شناسی تحقیق و تدوین مدل..... ۴۷

۴۸	۳-۱- مقدمه
۴۸	۳-۲- روش و نوع تحقیق
۴۸	۳-۳- جامعه آماری تحقیق
۴۹	۳-۴- روش گردآوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات و داده‌ها
۴۹	۳-۵- مدل تحقیق
۵۱	۳-۶- متغیرهای تحقیق
۵۱	۳-۶-۱- متغیر مستقل
۵۱	۳-۶-۲- متغیرهای کنترلی
۵۳	۳-۶-۳- متغیر وابسته
۵۴	۳-۷- روش اقتصادسنجی مورد مطالعه تحقیق
۵۴	۳-۷-۱- مدل‌سازی در قالب داده‌های پانل
۵۴	۳-۷-۲- مزایای استفاده از داده‌های پانل
۵۹	۳-۸- خلاصه فصل
۶۰	۴- فصل چهارم: برآورد مدل و تحلیل نتایج
۶۱	۴-۱- مقدمه
۶۱	۴-۲- توصیف داده‌ها
۶۵	۴-۳- توضیح و محاسبه متغیرهای تحقیق

۶۶	۴-۳-۱- تحلیل آماری مدل رگرسیون
۶۸	۴-۳-۲- آزمون فرضیه
۷۰	۴-۴- خلاصه فصل:
۷۱	۵- فصل پنجم: نتیجه گیری کلی و پیشنهادها
۷۲	۵-۱- مقدمه
۷۲	۵-۲- مروری بر خطوط کلی پژوهش
۷۳	۵-۳- نتایج آزمون فرضیه‌ها
۷۶	۵-۴- محدودیت‌ها و مشکلات تحقیق
۷۷	۵-۵- پیشنهادها
۷۷	۵-۵-۱- پیشنهادهای مبتنی بر نتایج تحقیق
۷۷	۵-۵-۲- پیشنهاد برای تحقیقات آتی
۸۰	فهرست مراجع

فهرست جداول

- جدول ۱-۲ تفاوت‌های بانکداری سنتی و الکترونیکی ۲۲
- جدول ۲-۲ نحوه تخصیص هزینه‌های بانک‌ها ۳۶
- جدول ۳-۲ خلاصه پژوهش‌های خارجی و داخلی ۳۹
- جدول ۱-۳ متغیرهای تحقیق ۵۳
- جدول ۱-۴ شاخص مرکزی و پراکندگی متغیرهای بانک‌های دولتی بین سال‌های ۱۳۸۵-۱۳۹۱ ۶۲
- جدول ۲-۴ شاخص مرکزی و پراکندگی متغیرهای بانک‌های خصوصی بین سال‌های ۱۳۸۵-۱۳۹۱ .. ۶۲
- جدول ۳-۴ میانگین متغیرهای تحقیق مدل دولتی بین سال‌های ۱۳۸۵-۱۳۹۱ ۶۳
- جدول ۴-۴ میانگین متغیرهای تحقیق مدل خصوصی بین سال‌های ۱۳۸۵-۱۳۹۱ ۶۳
- جدول ۵-۴ نتایج آزمون‌های F و هاسمن برای بانک‌های خصوصی ۶۵
- جدول ۶-۴ نتایج آزمون‌های F و هاسمن برای بانک‌های دولتی ۶۶
- جدول ۷-۴ نتیجه تخمین مدل بانک‌های خصوصی با استفاده از الگوی حداقل مربعات تعمیم‌یافته ۶۷
- جدول ۸-۴ نتیجه تخمین مدل بانک‌های دولتی با استفاده از الگوی حداقل مربعات تعمیم‌یافته ۶۷
- جدول ۹-۴ ضریب متغیر مستقل شاخص بانکداری الکترونیکی در مدل بانک‌های خصوصی ۶۸
- جدول ۱۰-۴ ضریب متغیر مستقل شاخص بانکداری الکترونیکی در مدل بانک‌های دولتی ۶۸
- جدول ۱-۵ خلاصه نتایج آماری برای شاخص بانکداری الکترونیکی در مدل بانک‌های خصوصی ۷۳
- جدول ۲-۵ خلاصه نتایج آماری برای شاخص بانکداری الکترونیکی در مدل بانک‌های دولتی ۷۴

فهرست نمودارها

- نمودار ۱-۲ نسبت تعداد دستگاه خودپرداز بر جمعیت ۱۰۰ هزار نفر در سطح جهان ۲۵
- نمودار ۲-۲ نمودار تعداد دستگاه خودپرداز کشور از سال ۱۳۸۵ تا ۱۳۹۱ ۳۰
- نمودار ۱-۴ انواع الگوهای برآورد و آزمون‌های انتخاب الگو ۵۶
- نمودار ۲-۴ نمودار میانگین تعداد تراکنش دستگاه‌های خودپرداز بانک‌های دولتی ۶۴
- شکل ۳-۴ نمودار میانگین تعداد تراکنش دستگاه‌های خودپرداز بانک‌های خصوصی ۶۴

فهرست اشکال

شکل ۱-۲ توزیع دستگاه‌های خودپرداز در سطح جهان در سال ۲۰۱۲ ۲۹

فصل اول

مقدمه و کلیات طرح تحقیق

۱-۱- مقدمه

بیشتر سازمان‌ها به دنبال جذب مشتری و افزایش رضایتمندی هستند. این مسئله به‌خصوص در بانک‌ها که در ارتباط دائم با مشتریان هستند، اهمیت ویژه‌ای دارد. از طرفی رقابت در بین بانک‌ها و مؤسسات قرض‌الحسنه و سایر اشکال جذب منابع پولی رو به افزایش است، لذا ایجاد مزیت رقابتی برای بقای بانک‌ها لازم و ضروری به نظر می‌رسد.

بانک‌ها برای کسب مزیت رقابتی پایدار، به اهمیت متمایز کردن خود از سایر مؤسسات مالی از طریق به‌کارگیری کانال‌های جدید توزیع خدمات پی برده‌اند. این امر منجر به توسعه و استفاده از کانال‌های توزیع خدمات جایگزین برای جذب مشتریان توسط بانک‌ها شده است. شیوه‌ی نوین در ارائه‌ی خدمات بانکی که ارتباط بسیار نزدیکی با فناوری اطلاعات و ارتباطات دارد، از جمله عوامل بسیار مهم در ایجاد مزیت رقابتی برای بانک‌ها و جذب مشتریان و رضایتمندی آن‌ها است.

در سال‌های اخیر، بهره‌گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)، به‌صورت چشم‌گیری در صنایع خدماتی افزایش یافته است. به‌خصوص در صنعت بانکداری که با استفاده از فناوری اطلاعات شرایط بانکداری اینترنتی، پرداخت الکترونیکی، امنیت سرمایه‌گذاری و تبادل اطلاعات فراهم گشته است. سازمان‌های مالی با به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات خدمات باکیفیت بالاتر را با تلاش و زحمت کمتری به مشتریان ارائه می‌کنند.

سیستم بانکی کشور به‌منظور حرکت به‌سوی بانکداری الکترونیکی به‌عنوان یکی از کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات و درنهایت کاهش هزینه‌ها و بهبود خدمات، تلاش‌های فراوانی برای استفاده از سامانه‌های پرداخت الکترونیکی صورت داده که بخشی از آن در ارائه خدمات از طریق سامانه‌های خودپرداز بانکی و پایانه‌های فروش ظهور پیدا کرده است.

۱-۲- بیان مسئله

بانک‌ها در اقصی نقاط جهان با عملیات وسیع بانکی می‌توانند شرایط مناسبی برای رشد و پیشرفت در بخش‌های مختلف اقتصادی فراهم می‌آورند. در این راستا بررسی عملکرد بانک‌ها همچون هر موسسه دیگر از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

صنعت بانکداری در دنیا روزبه‌روز گسترده‌تر، پیشرفته‌تر و رقابتی‌تر می‌شود. یکی از بسترهای تقویت این رقابت، فناوری ارتباطات و اطلاعات است. بهره‌گیری از فناوری ارتباطات و اطلاعات باعث افزایش توان و سرعت پردازش اطلاعات، ارزان شدن نسبی قیمت خدمات، رواج استفاده از سامانه‌های مکانیزه، به وجود آمدن نظام‌های اطلاعاتی بهینه و دسترسی سریع و آسان به اطلاعات، امکان انجام محاسبات و مبادله داده‌ها با سرعت بسیار بالا و در پهنه جغرافیایی وسیع‌تر و دسترسی مشترک و همزمان به منابع اطلاعاتی شده است و عمیقاً روند زندگی را تغییر داده است.

توسعه و گسترش بانکداری الکترونیکی به‌عنوان یکی از کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در بازارهای پولی و بانکی جهان، صنعت بانکداری الکترونیکی کشور را نیز در سال‌های اخیر به‌منظور به‌کارگیری این نوآوری به تکاپو وادار کرده است.

مزایای بانکداری الکترونیکی را می‌توان از دو جنبه مشتریان و بانک‌ها موردتوجه قرارداد. از دید مشتریان می‌توان به صرفه جویی در هزینه‌ها، صرفه‌جویی در زمان، دسترسی به کانال‌های متعدد برای انجام عملیات بانکی و دسترسی راحت به خدمات و... اشاره کرد. از دید بانک‌ها می‌توان از ویژگی‌هایی چون افزایش سودآوری، ایجاد و افزایش شهرت بانک‌ها در ارائه نوآوری، رفع محدودیت‌های زمانی و مکانی و گسترش حوزه فعالیت‌های بانکی و بازاریابی، افزایش کیفیت در ارائه خدمات به مشتریان، افزایش سرعت و کارایی و افزایش دقت و سلامت کاری و... نام برد.

بانکداری الکترونیکی همچنین می‌تواند با کاهش هزینه‌های مختلف از جمله هزینه‌های تأسیس شعب متعدد، پرداخت به نیروی انسانی، هزینه حمل‌ونقل و چاپ اسکناس و مسکوک، چاپ

صورت‌حساب‌های بانکی یا رسیدهای پرداخت قبوض و... باعث کاهش هزینه‌های بانک شده و از این راه به افزایش سود بیشتر منجر شود.^۱

امروزه در اکثر کشورها، بخش اعظم فعالیت‌های بانکداری از طریق سامانه‌های الکترونیکی و اینترنتی صورت می‌گیرد. دلیل این امر به افزایش روزافزون تجارت الکترونیک و به‌کارگیری فناوری ارتباطات و اطلاعات مربوط می‌شود. با توجه به اینکه مبادلات پولی و مالی جزء لاینفک مبادلات تجاری است، از این رو همگام با گسترش حجم تجارت الکترونیکی جهانی، نهادهای پولی و مالی نیز به‌منظور پشتیبانی و تسهیل تجارت الکترونیک به‌طور گسترده‌ای به استفاده از فناوری ارتباطات و اطلاعات روی آورده‌اند. در نتیجه طی چند دهه اخیر سامانه‌های پرداخت الکترونیکی به تدریج در حال جایگزینی با سامانه‌های پرداخت سنتی می‌باشند. در این میان بانک‌ها نیز با حرکت به سوی بانکداری الکترونیک و عرضه خدمات مالی جدید نقش شایان توجهی در افزایش حجم تجارت الکترونیکی داشته‌اند. (کهزادی، ۱۳۸۲)

بانکداری الکترونیک یک ابزار ضروری برای بقاست و موجب تغییر بنیادی صنعت بانکداری در کل جهان است. بانکداری الکترونیک را می‌توان استفاده از فناوری پیشرفته شبکه‌ها و مخابرات جهت انتقال منابع (پول) در سیستم بانکداری معرفی نمود. در واقع بانکداری الکترونیک به معنای یکپارچه‌سازی بهینه کلیه فعالیت‌های یک بانک از طریق به‌کارگیری فناوری نوین اطلاعات، مبتنی بر فرایند بانکی منطبق بر ساختار سازمانی بانک‌ها است که امکان ارائه کلیه خدمات موردنیاز مشتریان را فراهم می‌سازد.

اساساً، بانکداری الکترونیکی به فراهم آوردن امکان دسترسی مشتریان به خدمات بانکی با استفاده از واسطه‌های ایمن و بدون حضور فیزیکی اطلاق می‌شود. (کهزادی، ۱۳۸۲)

خدمات بانکداری الکترونیکی به شیوه‌های گوناگون قابل‌ارائه است که از جمله آن می‌توان به دستگاه‌های خودپرداز، پایانه فروش، بانکداری اینترنتی، بانکداری خانگی و بانکداری موبایل اشاره کرد.

^۱ .www.cbi.ir

هرچند انتظار می‌رود بهره‌گیری از بانکداری الکترونیکی باعث کاهش هزینه‌های خدمات بانکی گردد، اما در عمل مشاهده می‌گردد علی‌رغم گسترش بانکداری الکترونیکی کماکان هزینه‌های سیستم بانکی از شرایط مناسبی برخوردار نیست. لذا این سؤال اساسی مطرح هست که آیا بهره‌گیری از بانکداری الکترونیکی در سیستم بانکی کشور توانسته هزینه‌های بانک‌ها را به صورت معناداری کاهش دهد یا خیر؟ ضمن اینکه به نظر می‌رسد بانک‌های دولتی در این زمینه ناکارآمدتر از بانک‌های خصوصی عمل کرده‌اند.

بررسی موضوع فوق یعنی تأثیر گسترش بانکداری الکترونیکی بر کاهش هزینه‌های عملیات سیستم بانکی کشور به تفکیک خصوصی و دولتی در دستور کار مطالعه حاضر قرار دارد. انتظار می‌رود رابطه مثبت و معناداری بین گسترش بانکداری الکترونیکی و کاهش هزینه‌های بانک‌ها مشاهده گردد و در این میان بانک‌های خصوصی از عملکرد بهتری نسبت به بانک‌های دولتی برخوردار باشند، زیرا که مطالعات نشان می‌دهد کیفیت خدمات بانکداری دولتی در مقایسه با بانکداری خصوصی وضعیت نامطلوبی دارد (هادی زاده مقدم و شاهی، ۱۳۸۷). همچنین بانک‌های خصوصی در زمینه فناوری اطلاعات و فرآیندهای مدیریت دانش نیز در شرایط بهتری نسبت به بانک‌های دولتی برخوردارند (عزیزی، ۱۳۸۹).

۱-۳- قلمرو تحقیق

از نظر زمانی با توجه به دسترسی به آمار، دوره ۷ ساله (۱۳۸۵-۱۳۹۱) جهت تحقیق انتخاب شده است. از نظر مکانی تحقیق حاضر شش بانک دولتی و پنج بانک خصوصی ایران را که در بازه زمانی فوق فعالیت داشته‌اند و صورت‌های مالی حسابرسی شده ارائه کرده‌اند را در برمی‌گیرد که بانک‌های دولتی شامل بانک ملی، سپه، مسکن، کشاورزی، صنعت و معدن، توسعه صادرات و بانک‌های خصوصی شامل اقتصاد نوین، پاسارگاد، پارسین، کارآفرین و سامان هستند.

۱-۴- اهداف تحقیق

مدیریت بانک‌ها همواره به دنبال کاهش هزینه‌ها و بهبود عملکرد می‌باشند. سرمایه‌گذاری در بخش IT نیز یکی از روش‌های بهبود عملکرد بانک‌ها هست.

بنابراین با توجه به اهمیت موضوع، هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی اثر گسترش بانکداری الکترونیکی بر کاهش هزینه‌های سیستم بانکی کشور به تفکیک خصوصی و دولتی است.

هدف دیگر تحقیق حاضر آگاهی از این است که آیا بانک‌های خصوصی در عملکرد بانکداری

الکترونیکی در جهت کاهش هزینه‌ها، موفق‌تر از بانک‌های دولتی بوده‌اند؟

نتایج این تحقیق برای مدیریت بانک جهت برنامه‌ریزی برای سرمایه‌گذاری بهینه و کنترل

هزینه‌ها و درنهایت افزایش سودآوری بانک مفید است.

۱-۵- ضرورت و اهمیت تحقیق

امروزه به کمتر سازمانی برمی‌خوریم که بحث فناوری اطلاعات در آن مطرح نبوده و به یکی از دغدغه‌های مدیران آن مبدل نشده باشد. در دنیای کنونی دیگر سازمان‌ها بدون استفاده از فناوری اطلاعات راه سخت‌تری را نسبت به سایر سازمان‌های هم‌تراز خود در پیش دارند. بدیهی است که فرصت‌های زیادی را هم ممکن است از دست بدهند و یا ناخودآگاه در اختیار رقبا قرار بدهند. به‌کارگیری فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی به‌منظور افزایش دقت و سرعت در تهیه و توزیع اطلاعات و کیفیت ارتباطات در سازمان با هدف نهایی تعالی سازمان و بهبود کیفیت ارائه محصولات و خدمات مطابق با نیاز مشتری ضروری هست. با انقلاب الکترونیک که در قرن بیستم (دهه ۱۹۷۰ میلادی) آغاز شده است، اکنون در عصر اطلاعات و ارتباطات به سر می‌بریم و به قولی موج سوم زندگی بشر آغاز شده است. در این عصر مرزهای زمان و مکان برداشته شده و دنیا به یک دهکده