پژوهش‌ها مدیریت منابع سازمانی
دوره 4، شماره 2، تابستان 1393

ارزیابی و رتبه‌بندی رابطه سامانه‌های بانکداری الکترونیکی و ظرفیت چند منابع مالی بانک

صادق سلیمی بنی 1، ناصر عسگری 2، جواد خوش‌منظر فاروچی 3

- استادیار، پژوهشگاه اسلامی امام صادق (ع)، تهران، ایران
- استادیار، دانشکده مدیریت دانشگاه هوایی شهید مطهری، تهران، ایران
- کارشناس آموزش مدیریت مالی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات سمنان، سمنان، ایران

چکیده

در عرصه بسیار رقابتی بانکداری امروز، توانایی جذب منابع مالی به یکی از پیش‌بازه‌های اساسی عملکرد مؤثر و حفظ بقای بانک‌ها تبدیل شده است. این رواج بانک‌ها برای توسعه ظرفیت خود در این زمینه به راه‌بردهایی مانند توسیع بانکداری الکترونیک روی آوردند. پژوهش حاضر به بررسی این مشتمل‌های جدید و توانایی بانک‌ها برای راه‌اندازی بانکداری الکترونیکی می‌پردازد که بکارگیری سامانه‌های دیجیتال بانکداری الکترونیکی چکش و نیز تعدادی از مدارک مربوط به پژوهش که در جذب منابع مالی از راه تشویق مدنی به سرمایه‌گذاری در بانک‌ها توسیع می‌دهند، روش پژوهشی توصیفی و نوع مبناگری است. جامعه آماری آن بسیار شامل پیکری از مشتریان یک شعبه از بانک است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که هر سازمان بانکداری الکترونیکی مورد بررسی رابطه معنادار و مثبت با توانایی بانک در جذب منابع مالی داشته‌اند و در این میان سه سامانه اعلام موجودی کارت، سامانه پیا (پیامده پیامکی منابع مالی) و سامانه تسهیل ناخالص آنی (ساتانا) از نی⋮ینو ترتیپ معناداری با جذب منابع مالی بانک برخوردار بوده‌اند. این نتایج نشان می‌دهد که توسیع بانکداری الکترونیکی عامل مؤثری در تشویق مدنی

E-mail: Dr.salimibeni@yahoo.com

*نویسنده: مؤنث مقاله:
برای سرمایه‌گذاری در بانک مورد نیاز به شمار می‌رود. بر این مبنایی پیش‌نهاده‌ای کاربردی و
نظریه میدرمان و پژوهشگران این عرصه‌ای آن‌ها می‌شود.

واژه‌های کلیدی: سامانه‌های بانکداری الکترونیک، جذب منابع مالی، بانک انصار

1- مقدمه

در دنبال پیشرفت قابلیت امروز بانکداری به یکی از پیش‌نگاه‌های اساسی فعالیت مؤسس بنگاه‌های
اقتصادی و کسب‌وکارهای خرد و کلان فعال در جامعه تبدیل شده است. یکی از مهم‌ترین عوامل
مؤثر بر عملکرد بانک‌ها توانایی آنها در تأمین منابع مالی است. از این رو یکی از حیاتی‌ترین مسئله
پیش روی بانک‌ها چگونگی تأمین منابع مالی و سیستم تخصیص و توزیع آن در بخش‌های مختلف
اقتصادی و میان‌ فعالان اقتصادی است. این نقش مهم نظام بانکی در تجهیز منابع مالی و تخصیص
بهینه آن در سیستم اقتصادی باعث می‌شود که هرچه نظام بانکی در تجهیز منابع مالی و تخصیص
آن در فضای رقابتی کارآتر عمل کند، ان گاه می‌توان شاهد کاهش هزینه‌های تولید، بهبود تولید و
اشغال و رشد اقتصادی بود. برعكس، ناکامی‌نیز نظام بانکی در تجهیز و تخصیص بهینه منابع مالی
موجب اتفاق منابع و رکود اقتصادی خواهد شد (۱، ص۲۰).

این اهمیت حیاتی نقش تأمین منابع مالی برای نظام بانکی باعث شده بانک‌ها تلاش‌های
کردنند این رویارویی. افراد و نیاز مالی مردم را باتباه کرده‌اند. از میان
روش‌های گوناگون مورد استفاده بانک‌ها برای تأمین مالی سپرده‌گذاری مدرمی است. از این رو
یکی از راه‌های عمده‌ای که اغلب بانک‌های بانک و برای تشویق مردم به سپرده‌گذاری
پیشتر در پیش گرفته‌اند، ارائه خدمات نوین بانکی است.

در گذشته بانک‌ها و مؤسسات مالی تلاش می‌کرده‌اند با انجام کارآمد عملیات بانکی منابع
مالی پیشتری جذب کنند. اما در یکی دو دهه اخیر با ایجاد و تسریع روند‌هایی مانند پیشرفت
فناوری‌های اتمن‌ها و الکترونیکی، جهانی شدن و مشتری‌مدتی‌های تغییرات چشمگیری در
رویکدهای اقتصادی و الکترونیکی، باعث شده و مشتری‌مدتی‌های تغییرات چشمگیری در
رویکدهای بانک‌ها برای جذب منابع مالی رخ داده است. در این شرایطی بانک‌ها برای جذب
منابع مالی پیشتر تلاش می‌کنند که سرعت، نوع و کیفیت خدمات خود به مشتریان را بهبود

44
به‌خشهند. در این میان توسعه شبکه‌های اتوماسیون بانکی و بانکداری الکترونیکی و اینترنتی به
یکی از مهم‌ترین راه‌های تجربه‌های منابع مالی بیان بانک‌ها و مؤسسات مالی‌های مشابه.
توسعه این روند باعث شده است که بانک‌ها برای افزایش طرفیت خود در جذب منابع
مالی بیشتر، ارائه‌ی خدمات، رقابت در بازاریابی مالی و ارائه خدمات الکترونیکی
به مشتریان را در اولویت طرح‌های توسعه‌ای خود قرار دهند. یکی از مهم‌ترین راه‌های دیگری که
اغلب بانک‌های پیش رو در این زمینه در پیش گرفته‌اند، توسعه بانکداری الکترونیک است.

با رشد سریع نتایج اطلاعات و ارتباطات، بانکداری الکترونیک نتایج محوری و مهمی در
حوزه پرداخت الکترونیک که زمینه تراکنش برخی را برای پشتیبانی بسیاری از کاربرداران
تجارت الکترونیک از جمله خرید الکترونیک، مزایده الکترونیک، خرید و فروش اینترنتی سه‌ام و
بسیاری موارد دیگر فراهم می‌کند، خواهد داشت [2]. در این فضای مجازی، نقش و جایگاه
صرف کننده‌گان را در دنبال تجارت به کلی دگرگون ساخته است [3]. مراحل غیر قابل انکار
فناوری اطلاعات در افزایش دقت و سرعت جریان امور، افزایش کیفیت جهانی، کاهش
هزینه‌ها و رضایت بیشتر مشتریان باعث شده سازمان‌ها به سرعت به استقرار و استفاده از
سیستم‌های اطلاعاتی روز آورند [4]. همچنین ورود فناوری اطلاعات و ویژه اینترنت در
صنعت بانکداری، محیط رقابتی این صنعت را تغییر داده است. با توجه به تغییرات گسترده
بازارهای جهانی و رقابت شدید رو به افزایش، تجربه تعامل با مشتری در سطح جهانی و به
صورت آنلاین یک استراتژی تمام‌بندی می‌باشد. در واقع بانکداری الکترونیک راهی به سوی
کاهش هزینه‌ها و باعث ماندگان در رقابت در مقایسه با بانکداری سنتی است [5]. بانکداری
الکترونیک به معنی پیکارپیمایی همه فعالیت‌های بانک از راه بکارگیری فناوری‌های نوین
اطلاعاتی و ارتباطات می‌باشد را فرآیندهای بانکی منطقی با ساختار سازمانی بانک‌ها است که

از این رو مسئله‌ای که در این پژوهش به آن پرداخته می‌شود این است که سامانه‌های اصلی
گوناگونی که در حوزه بانکداری الکترونیکی به‌وسیله بانک‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرند
چگونه تا چه میزان می‌توانند به بهبود طرفیت بانک‌ها در جذب منابع مالی کمک کنند.
همچنین به این سوال پاسخ داده می‌شود که تبی‌بندی میزان تأثیر این سامانه‌ها بر جذب منابع

45
پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی
دوره 4، شماره 2، تابستان

2- پیشنهاد پژوهش

این است که می‌تواند بدون مراجعه به شعبه‌ها کار خود را با مراجعه به فضای الکترونیک انجام دهد [6]. ابزارهای الکترونیک شامل استفاده از این واردات و ابزارهای به‌هم‌راه با به‌هم‌راه با دنبال‌های داده‌های غیرهای الکترونیکی حذف اسکناس، کاهش ترافیک و افزایش به‌هم‌راهی را به دنبال داده. دولت، بانک‌ها و مشتریان بانک‌ها تلفنی این فناوری هستند [7] می‌باشد. بانک‌ها به دنبال تغییر مشتریان به استفاده از بانکداری الکترونیک هستند؛ زیرا بانکداری الکترونیک باعث کاهش هزینه‌ها و افزایش قدرت رقابت بانک‌ها می‌شود و در نهایت به‌دریافت از سوی مشتریان و کسب و کار‌ها است که توسیع بانکداری الکترونیک را رقم می‌زند. فناوری‌های نوینی مانند فناوری موبایل به فراهم کردن

مالی چگونه است و راهکارهای توسیع ظرفیت بانک‌ها در جذب منابع مالی از راه بکارگیری این سامانه‌ها کدامند.

در ادامه این بخش، می‌تواند در جذب منابع مالی بررسی خواده شد و بر این اساس مدل مفهومی پژوهش ارائه خواهد شد. سپس در بخش بعدی برای پیشنهاد پژوهش و مدل مفهومی ارائه شده فرضیه‌های پژوهش ارائه خواهد شد. در بخش روش‌شناسی پژوهش، روش جمع‌آوری و سنجش، روابط و پایایی آن و همچنین روش تحلیل داده‌ها تشریح می‌شود.

نتیجه‌گیری پژوهش ارائه و در نهایت پیشنهادهای بر مبنای نتایج به دست آمده بیان می‌شود.
ابزارهای برای سازمان در راستای دستیابی به مراحل جشنگیر در بهرهوری، کارآیی و دیگر

شناخته های عملکرد کسب کردن، فراگیر و پرکاربرد شده است [4].

بانکداری الکترونیکی از این جهت الکترونیکی خواندن می شود که ارائه خدمات بانکی را با
ابزارهای جدید، فناوری های مختلف و متفاوت از ابزار بانکداری سنتی (از طریق دستگاه های
خودپرداز الکترونیکی، بانکداری تلفنی و بانکداری انترنتی و مانند آن) ارائه می دهد [8]. در طی سال های اخیر بانک های کشور گامهای مؤثری را برای دستیابی به خدمات
بانکداری الکترونیکی برداشتند و بسیاری از روش های سنتی برای ارائه خدمات بانکی جای خود را
به استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات پر ارزش خدمات بانک داده اند. نحوه ارائه
خدمات، کیفیت خدمات و ویژگی هایی که درباره خدمات الکترونیکی بانک گذشته می توان نظر
گرفت، از یک سو، ارتباط مستقيم با میزان گراف و تمایل مشتریان به استفاده از این خدمات
داشت، از سویی دیگر بر میزان رضایت و وفاداری مشتریان بانکداری الکترونیکی مؤثر است [9].
از طرف دیگر قابل نگاه گذاری است که بین بانک ها برای ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی به وجود
آمد. روز به روز در حال افزایش است. در چنین شرایطی مشتریان بانک گذشته نیز برای دریافت
خدمات با کیفیت بالا انتظار بیشتری خواهند داشت [10].

توسعه فناوری آثار و تبعات محتمل در عرصه های مختلف اقتصادی و جوامع بهره می‌برد از
این فناوری گذشته است، تجارت نوین نیازمند ابزار و زیرساخت های مناسب برای گسترش
فرآیندهای اقتصادی است. یکی از مهمترین شناخته ها در مراوتهاهای تجاري، بانک‌ها هستند.
بانک‌ها با برقراری ارتباط انتقالگذار نرخی با سرمایه کلیدی را در عرصه تجارت و
بازگانی باید می‌کنند و به همین دلیل همیشه در تلاش هستند تا برای پیش رفتن از رقبا
خدمات خود را در ابعاد کمی و کیفی گسترش دهند [11].

در مورد بانکداری الکترونیکی تعیینگونوگانی ارائه شده است که از جمله می‌توان
به موارد ذیل اشاره کرد:

• استفاده مشتریان از اینترنت برای سازماندهی، آزمایش و یا انجام تغییرات در حسابهای
بانکی خود و یا سرمایه‌گذاری در بانک‌ها برای ارائه عملیات و سرویس‌های بانکی [12].

47
• انکلاداری الکترونیکی عبارت است از فرآهم کردن امکانات برای مشتریان که با استفاده از آن بتوانند بدون نیاز به حضور فیزیکی در بانک در هر ساعت و از طریق کانال‌های ارتباطی ایمن و با اطمینان عملیات بانکی انجام دهند. همچنین می‌توان با انکلاداری الکترونیکی را ارائه خدمات بانکی از طریق یک شبکه رایانه عمومی قابل فرآهم کردن با استفاده از وسایل‌های ایمن، بتوانند با خدمات بانکی دسترسی بپایند.


• انکلاداری الکترونیکی به معنای یکپارچه‌سازی بهینه همه فعالیت‌های بانک از راه بکارگیری فناوری نوین اطلاعات مبتنی بر فرآیندهای بانکی، منطق بر ساختار سازمانی بانک است که امکان ارائه خدمات ورود نیاز مشتریان را فراهم می‌کند. به بیان دیگر، انکلاداری الکترونیکی را می‌توان به عنوان فرآهم‌آورنده امکانات برای مشتریان که بدون نیاز به حضور فیزیکی در بانک و با استفاده از وسایل‌های ایمن، بتوانند با خدمات بانکی دسترسی بپایند.


مانیان و رسولی [15] در پژوهش کاربردی با عنوان طراحی سیستم استناد فازی برای انتخاب خدمات باکسداری الکترونیکی از طریق بررسی گسترش ادبیات موضوع ارائه کرده‌اند، سپس با تعیین مجموعه‌های فازی عوامل مؤثر بر انتخاب خدمات باکسداری الکترونیکی بر اساس نشانه‌پذیری، به کار گرفته‌شده‌اند و میزان اعتماد به آنها، کیفیت سنتزی به اطلاعات، سهولت استفاده از خدمات و میزان پاسخگویی ارائه‌دهنده خدمات و همچنین توان عضویت و قواعد فازی، سیستم استناد فازی سنتور میزان رضایت به استفاده از خدمات باکسداری الکترونیکی برای بانک‌های ایرانی طراحی شده است. در پایان میزان رضایت از خدمات الکترونیکی بانک سه از طریق این مدل سنتور شده است.

هاشمیان و همکاران [16] عوامل مؤثر بر پذیرش ابرازهای باکسداری الکترونیکی از سوی مشتریان بانک را بررسی کرده‌اند. هدف این پژوهش، شناسایی عوامل مؤثر بر پذیرش ابرازهای باکسداری الکترونیکی از سوی مشتریان بانک سامان بوده است. به این منظور با استفاده از مدل‌های موجود در ادبیات، متغیرهای عوامل بالقوه تأثیرگذار در پذیرش بررسی شده، بررسی‌های طراحی شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها بر اساس آمار توصیفی و مدل‌سازی معمولاتی ساختاری انجام
شده است. نتایج نشان می‌دهد که عوامل متفاوت بودن استفاده از نرم‌افزارهای سازگاری، سهم‌های استفاده و شرایط توسط خرد بر پذیرش هر چهار اندازه نرخ در بانک‌های همانند دارند. همچنین عوامل خطرپیش‌برنگی نیز در بذیرش موبایل بانک تأثیر معنادار دارد و در پذیرش کارت بانک نسبت به اینترنت بانک و تلفن‌بازیک تأثیر ناشیزی دارد که این امر تفاوت بین ابزار کارت‌بانک و ابزارهای جدید بانکداری الکترونیکی
(بفلس بانک، موبایل بانک و اینترنت بانک) را نشان می‌دهد.

رلمزی [1] در پژوهش با عنوان بررسی تأثیر بانکداری الکترونیک بر جذب مراجع مالی بانک‌ها مطالعه موردی بانک صادرات ایران افدا. این نمودار به بررسی عوامل مؤثر بر بانکداری الکترونیک در جذب مراجع مالی بانک‌ها که در این معنی است. منظور از عوامل مؤثر عوامل مذهبی که در افزایش مشتریان، جذب مراجع مالی مؤثر است و بکارگیری آنها باعث افزایش مشتریان بانک‌ها می‌شود. جذب مراجع از اهداف کلیدی اساسی و راهبردهای بانک‌ها و مؤسسات مالی اعتباره به شمار می‌رود و نظر ویژه‌ای در ارائه خدمات بانک‌ها ایفا می‌کند. شاخص مهمی در ارزیابی میزان موفقیت بانک‌ها محاسبه می‌شود. در ایران علت سال‌های اخیر بانک‌ها در زمینه فناوری الکترونیکی - که عامل مهمی در تجربه مراجع بانکداری نوین محصول می‌شود - به بیشترها نسبتاً خوبی دست یید کرده‌اند. اما خدمات ارائه شده توسط بانک‌ها از لحاظ نوع و کیفیت با استانداردهای جهانی فاصله دارد و میزان رضایت‌میدی مشتریان مورد نویه چندانی قرار نگرفته است. در حال حاضر مؤسسات مالی و بانک‌ها در کشورهای برای جذب مراجع مالی و متنوع کردن خدمات بانکداری را ایستاده‌اند که مشابه بورس خصوصی بانک‌ها یکدیگر در بانک‌های مختلف دیلی بی‌صرفه ای ادعاست. این امر را رابطه‌های نزدیک بانک‌ها و مؤسسات مالی در ایران برای توزیع شدید به استانداردهای جهانی، چهارهای جز

برداختن به عواملی که بسی جذب بهینه مراجع می‌شود، ندارند.

تأثیر هزینه‌های کارآموزی و آموزش و هزینه تبلیغات بانکداری الکترونیکی بر اندازه جذب سپرده‌های بانک‌ها (مطالعه موردی بانک صادرات استان مازندران) عنوان پژوهشی است که

حیدری‌پور و طهماسبی کتاب [12] با استفاده از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی داده‌های مورد نیاز را
4 - مدل مفهومی پژوهش

در راستای اهداف و سوال‌های مورد نظر پژوهش و بر اساس پیشنهاد نظری و تجربی مرور شده مبنا بر فرضیت‌ها و قابلیت‌هایی که بانکداری الکترونیکی می‌تواند برای بانک‌ها فراهم سازد،
در این پژوهش کاربرد سامانه‌های بانکداری الکترونیکی به عنوان متغیر مستقل و طرفیت بانک در جذب منابع مالی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است. بر این اساس مدل مفهومی پژوهش به صورت شکل شماره 1 است:

<table>
<thead>
<tr>
<th>فرضیه‌های پژوهش</th>
<th>بر این اساس فرضیه‌های اصلی و فرعی پژوهش به شرح زیر است:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. کاربرد سامانه اینترنت بانک رابطه‌ای معنادار و مثبت با طرفیت بانک در جذب منابع مالی دارد.</td>
<td>فرضیه اصلی: استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک تاثیری معنادار و مثبت بر طرفیت بانک در جذب منابع مالی دارد.</td>
</tr>
<tr>
<td>2. کاربرد سامانه اس.ام.اس بانک رابطه‌ای معنادار و مثبت با طرفیت بانک در جذب منابع مالی دارد.</td>
<td>2.4 - فرضیه‌های فرعی</td>
</tr>
<tr>
<td>3. کاربرد سامانه موبایل بانک رابطه‌ای معنادار و مثبت با طرفیت بانک در جذب منابع مالی دارد.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>فرضیه‌های اصلی</th>
<th>بر این اساس فرضیه‌های اصلی و فرعی پژوهش به شرح زیر است:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. کاربرد سامانه اینترنت بانک رابطه‌ای معنادار و مثبت با طرفیت بانک در جذب منابع مالی دارد.</td>
<td>فرضیه اصلی: استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک تاثیری معنادار و مثبت بر طرفیت بانک در جذب منابع مالی دارد.</td>
</tr>
<tr>
<td>2. کاربرد سامانه اس.ام.اس بانک رابطه‌ای معنادار و مثبت با طرفیت بانک در جذب منابع مالی دارد.</td>
<td>2.4 - فرضیه‌های فرعی</td>
</tr>
<tr>
<td>3. کاربرد سامانه موبایل بانک رابطه‌ای معنادار و مثبت با طرفیت بانک در جذب منابع مالی دارد.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
4. کاربرد سامانه تلفن بانک رابطه‌ای معنادار و مثبت با ظرفیت بانک در جذب منابع مالی دارد.

5. کاربرد سامانه تمایز بانک رابطه‌ای معنادار و مثبت با ظرفیت بانک در جذب منابع مالی دارد.

6. کاربرد سامانه درگاه پرداخت اینترنتی، رابطه‌ای معنادار و مثبت با ظرفیت بانک در جذب منابع مالی دارد.

7. کاربرد سامانه خدمات اینترنتی کارت بانک رابطه‌ای معنادار و مثبت با ظرفیت بانک در جذب منابع مالی دارد.

8. کاربرد سامانه اعلام موجودی کارت، رابطه‌ای معنادار و مثبت با ظرفیت بانک در جذب منابع مالی دارد.

9. کاربرد سامانه پایا (مبدأه پایاپای معنی مالی) رابطه‌ای معنادار و مثبت با ظرفیت بانک در جذب منابع مالی دارد.

10. کاربرد سامانه پایان فروش (POS)، رابطه‌ای معنادار و مثبت با ظرفیت بانک در جذب منابع مالی دارد.

11. کاربرد سامانه پایان شعب (Pin Pad)، رابطه‌ای معنادار و مثبت با ظرفیت بانک در جذب منابع مالی دارد.

12. کاربرد سامانه نمایش تغییرات آنلاین (ساتنا)، رابطه‌ای معنادار و مثبت با ظرفیت بانک در جذب منابع مالی دارد.

13. کاربرد سامانه شمار حساب بانکی ایران (شا)، رابطه‌ای معنادار و مثبت با ظرفیت بانک در جذب منابع مالی دارد.

5- روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی است، زیرا از نتایج باهمهای آن برای حل مشکلات خاص درون سازمان استفاده می‌شود. از نظر چگونگی گردآوری داده‌ها، پژوهشی توصیفی- پیمایشی و از نوع هیپستستی به شمار می‌رود چون اطلاعات مورد نیاز از وضع موجود تموم‌ساز

52
ارزیابی و رتبه‌بندی رابطه سامانه‌های ... صادق سلیمی بنی و همکاران

آماری را با استفاده از پرستنامه به دست آورده، همچنین از جنبه زمانی، مقطعی و از نگاه نوع داده‌ها، پژوهشی کمی به شمار می‌رود.

جامعه مورد بررسی این پژوهش را مشتریان بانک انتخاب استان تهران تشکیل می‌دهند. در انتخاب جامعه نیز به این موضوع توجه شد که افراد با خدمات بانکداری الکترونیکی آشنایی نسبی داشته باشند، و حجم نمونه از راه فرمول نمونه‌گیری از جامعه نامعمین برای 440 نفر به دست آمده، برای نمونه‌گیری از روش تصادفی ساده استفاده شده است.

بر اساس این فرمول، حجم نمونه به دست آمده 440 است که به صورت مناسب از همه شعب بانک انتخاب استان تهران نمونه‌گیری شده، به این منظور از مجموع 600 پرستنامه توزیع شده، 485 پرستنامه برگشت داده شد و 45 پرستنامه به عنوان ناقص بودن کارگزار ساخته شد.

این اثبات شده در این تحقیق، پرستنامه‌ای محقق ساخته شده و نشان دهنده بخش است. بخش نخست کاربرد سامانه‌های مورد نظر بانکداری الکترونیکی و بخش دوم آن تفاوت و نهایتاً در جنب مثالی مالی را به صورت طیف یافته پیش‌بینی می‌کند.

برای آزمون پایایی پرستنامه نیز، نمونه اولیه شامل 30 پرستنامه پیش‌آزمون گرفته و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده و با کمک گزارش آماری اسپسی و فاکتور میانگین ضریب اعتماد با روش آلفای کروناخ محاسبه شده و 89 درصد و برای بانکداری الکترونیکی و جنب مثالی به ترتیب 82 و 88% به دست آمده که نشانگر پایایی قابل قبول از این سنجش پژوهش است.

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از نمونه‌ها و بررسی فرضیاتی فرعی از آزمون‌های آمار توصیفی و تحلیلی مناسب با آن‌ها و فرضیات پژوهش استفاده شده است. به این ترتیب که برای بررسی نمایان پیش‌آزمون توزیع داده‌ها از آزمون‌های کلک و گروه اسپمیت، برای بررسی ارتباط بین متغیرهای مستقل و واپسی از آزمون‌های میانگین پیرسون و تحلیل رگرسیون خطی و برای رتبه‌بندی وضعیت موجود متغیرهای مورد بررسی از رتبه‌بندی فریدن استفاده شده است.
6 - تجزیه و تحلیل و آزمون اصلی فرضیه
فرضیه اصلی پژوهش وجود ارتباط معنادار و مثبت بین استفاده از سامانه‌های بانکداری الکترونیک و ظرفیت بانک در جذب منابع مالی را پیشنهاد می‌کند. نتایج حاصل از بررسی این فرضیه با کمک آمار توصیفی و تحلیلی به شرح جدول‌های ۱ و ۲ است.

جدول ۱ آمار توصیفی مربوط به فرضیه اصلی

<table>
<thead>
<tr>
<th>نمونه</th>
<th>انحراف معیار</th>
<th>میانگین</th>
<th>خدمات بانکداری الکترونیک جذب منابع مالی</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>۴۴٠</td>
<td>۰۰۶۶۵۲</td>
<td>۲۰۹۶۴</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>۴۴٠</td>
<td>۰۰۶۶۱۲۸</td>
<td>۲۰۹۲۴</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول ۲ آزمون همبستگی مربوط به فرضیه اصلی

<table>
<thead>
<tr>
<th>جذب منابع مالی</th>
<th>خدمات بانکداری الکترونیک</th>
<th>ضریب همبستگی پیرسون</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>** ٧٧٣</td>
<td>۱</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>۰</td>
<td>مقدار بی نتیجه همبستگی</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>۴۴٠</td>
<td>حجم نمونه</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

نتیجه آزمون همبستگی در جدول شماره جدول ۲ ارائه شده است. ملاحظه می‌شود که مقدار پ بکچکتر از ۰۰۵ است؛ در نتیجه فرضیه صفر در سطح معناداری ۰۰۵ رد شده است. علماً مثبت همبستگی برابر ۷۷٣ شامل می‌دهد که بین خدمات بانکداری الکترونیک و جذب منابع مالی رابطه معناداری مثبت وجود دارد. با اطمینان ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت فرضیه اصلی پژوهش تأیید می‌شود. به این دیگر بین استفاده از سامانه‌های بانکداری الکترونیک و ظرفیت بانک در جذب منابع مالی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.
با توجه به جدول 3 ضریب همبستگی بین دو متغیر کاربرد سامانه باکدیاری الکترونیک و جذب منابع 0.773 و ضریب تبعیض 0.597 است؛ يعني میزان تغییر پیش‌بینی در جذب منابع باکدیاری به وسیله خدمات باکدیاری الکترونیک 59% است. جدول 4 تحلیل واریانس رگرسیون به منظور بررسی قطعیت وجود رابطه خطي بین دو متغیر را نشان می‌دهد. عدد معناداری کمتر از 0.05 نشان‌دهنده رضایت صفر و تأیید رابطه خطی بین دو متغیر خدمات باکدیاری الکترونیک و جذب منابع است.

جدول 3 تحلیل رگرسیون خطی مربوط به فرضیه اصلی

<table>
<thead>
<tr>
<th>ضریب همبستگی</th>
<th>مدل</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>آ. تغییر شده</td>
<td>0.597</td>
</tr>
<tr>
<td>ضریب تبعیض</td>
<td>0.773</td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول 4 تحلیل واریانس رگرسیون اوا

<table>
<thead>
<tr>
<th>رگرسیون</th>
<th>مجموع مجدورات</th>
<th>114/61</th>
<th>114/61</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.000</td>
<td>64/62</td>
<td>114/61</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>مقدار باقیمانده</td>
<td>438</td>
<td>71/35</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مجموع</td>
<td>439</td>
<td>192/96</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

در جدول 5 در ستون B به ترتیب مقدار ثابت و ضریب متغیر مستقل (خدمات باکدیاری الکترونیک) در معادله رگرسیون ارائه شده است. در نتیجه معادله رگرسیون به صورت 

\[ Y = 625.783X \]

می‌باشد. در این قسمت ضریب استاندارد شده برابر مقیاسه تغییرها برای

\[ Q/773 \]

است؛ يعني به ازای یک واحد تغییر در خدمات باکدیاری الکترونیک 773 تغییر در جذب منابع مالی بانک انتصار ایجاد می‌شود.
جدول ۵ ضرایب معادله رگرسیون

<table>
<thead>
<tr>
<th>ضریب استاندارد شده</th>
<th>ضریب استاندارد شده</th>
<th>عدد معادله</th>
<th>عدد معادله</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>۰.۷۶۱</td>
<td>۰.۷۷۳</td>
<td>۶۴</td>
<td>۶۴</td>
</tr>
</tbody>
</table>

6-1 - تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه‌های فرعی

در فرضیه‌های فرعی پژوهش رابطه مثبت و معنادار ۱۳ سامانه بانکداری الکترونیکی با ظرفیت بانک در جذب مالک بررسی شد. امکان توصیفی و شاخص‌های توصیفی پاسخ به سوالات مربوط به این فرضیه‌ها به شرح جدول ۶ است. در جدول ۷ نیز تفاوت آزمون همبستگی مربوط به این فرضیه‌ها و مقدار ثابت و ضرایب منفی مستقل β در معادله رگرسیون نشان داده شده است.

جدول ۶ آمار توصیفی مربوط به فرضیه‌های پژوهش (کاربرد سامانه‌های بانکداری الکترونیک)

<table>
<thead>
<tr>
<th>سامانه‌ها</th>
<th>تعداد</th>
<th>معیار</th>
<th>احراز</th>
<th>میانگین</th>
<th>اکسترماین</th>
<th>فقرات</th>
<th>اکسترماین</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>۵</td>
<td>۳۱۱۳</td>
<td>۱</td>
<td>۰.۹۸۸</td>
<td>۲۶۱۶</td>
<td>۴۶۱۰</td>
<td>۴۶۱۰</td>
<td>۴۶۱۰</td>
</tr>
<tr>
<td>۵</td>
<td>۳۴۸۹</td>
<td>۱</td>
<td>۰.۹۴۲</td>
<td>۲۶۵۲</td>
<td>۴۶۱۰</td>
<td>۴۶۱۰</td>
<td>۴۶۱۰</td>
</tr>
<tr>
<td>۵</td>
<td>۲۸۷۲</td>
<td>۱</td>
<td>۰.۹۱۳</td>
<td>۲۶۶۱</td>
<td>۴۶۱۰</td>
<td>۴۶۱۰</td>
<td>۴۶۱۰</td>
</tr>
<tr>
<td>۵</td>
<td>۲۳۳۹</td>
<td>۱</td>
<td>۰.۹۰۸</td>
<td>۲۶۵۶</td>
<td>۴۶۱۰</td>
<td>۴۶۱۰</td>
<td>۴۶۱۰</td>
</tr>
<tr>
<td>۵</td>
<td>۱۱۷</td>
<td>۱</td>
<td>۰.۹۰۸</td>
<td>۲۶۴۸</td>
<td>۴۶۱۰</td>
<td>۴۶۱۰</td>
<td>۴۶۱۰</td>
</tr>
<tr>
<td>۵</td>
<td>۱۱۷</td>
<td>۱</td>
<td>۰.۹۰۸</td>
<td>۲۶۵۶</td>
<td>۴۶۱۰</td>
<td>۴۶۱۰</td>
<td>۴۶۱۰</td>
</tr>
<tr>
<td>۵</td>
<td>۱۱۷</td>
<td>۱</td>
<td>۰.۹۰۸</td>
<td>۲۶۵۶</td>
<td>۴۶۱۰</td>
<td>۴۶۱۰</td>
<td>۴۶۱۰</td>
</tr>
<tr>
<td>۵</td>
<td>۱۱۷</td>
<td>۱</td>
<td>۰.۹۰۸</td>
<td>۲۶۵۶</td>
<td>۴۶۱۰</td>
<td>۴۶۱۰</td>
<td>۴۶۱۰</td>
</tr>
</tbody>
</table>
جدول 7 تایباد آزمون همبستگی مربوط به فرضه‌ها

<table>
<thead>
<tr>
<th>فرضه‌ها</th>
<th>ضریب منفی سطح</th>
<th>مقادیر بی‌بی‌بی</th>
<th>ضریب مثبت سطح</th>
<th>رابطه چند مربع مالی با منفی‌هداره زیر</th>
<th>مقادیر بی‌بی‌بی</th>
<th>ضریب مثبت سطح</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>سامانه اینترنتی‌پاک</td>
<td>0/32</td>
<td>2/09</td>
<td>0/00</td>
<td>سامانه اینترنتی‌پاک</td>
<td>0/47</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>سامانه اینترنتی‌پاک</td>
<td>1</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>سامانه اینترنتی‌پاک</td>
<td>2</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>سامانه اینترنتی‌پاک</td>
<td>3</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>سامانه اینترنتی‌پاک</td>
<td>4</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>سامانه اینترنتی‌پاک</td>
<td>5</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>سامانه اینترنتی‌پاک</td>
<td>6</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>سامانه اینترنتی‌پاک</td>
<td>7</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>سامانه اینترنتی‌پاک</td>
<td>8</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>سامانه اینترنتی‌پاک</td>
<td>9</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>سامانه اینترنتی‌پاک</td>
<td>10</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>سامانه اینترنتی‌پاک</td>
<td>11</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>سامانه اینترنتی‌پاک</td>
<td>12</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>سامانه اینترنتی‌پاک</td>
<td>13</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

همان گونه که در جدول 7 دیده می‌شود، در مورد کاربرد همه سامانه‌های پانکداری الکترونیک مورد بررسی مقادیر بی‌بی‌بی از 0/05 کوچکتر است. در دسته‌بندی فرضیه صفر برای سطح مثبت 0/05، نشان داد که بین کاربرد این سامانه‌ها و جنب مربع مالی رابطه معناد مثبت وجود دارد.

7- رتبه‌بندی سامانه‌های پانکداری الکترونیک

برای بررسی وجود اختلاف معنادی میان میانگین موجود سامانه‌های پانکداری الکترونیک از آزمون رتبه‌بندی فریم‌بد استفاده شده است. نتایج حاصل از این آزمون در جدول 8 نشان داده شده است.

57
پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی
دوره 4، شماره 2، تابستان 1393

جدول 8 آزمون فردی در پایان‌ریزی بندی شاخه‌ها

<table>
<thead>
<tr>
<th>شاخه‌ی بندی</th>
<th>مجموع معیارهای سازمانی</th>
<th>تعداد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>شاخه‌ی بندی</td>
<td>629/45</td>
<td>440</td>
</tr>
<tr>
<td>دانش‌آموزی</td>
<td>12</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>عدد معیاری</td>
<td>000</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

با توجه به اینکه عدد معیاری به دست آمده از مقدار 0/05 کمتر است، می‌توان نتیجه گرفت که اختلاف معیاری میان میانگین موجود سامانه‌های مختلف بانکداری الکترونیک و وجود دارد. در نتیجه فرضیه صفر رد و فرضیه مقابل آن تأیید می‌شود. این باعث تفاوت معیاری بین میانگین‌ها از نظر نش سامانه‌های بانکداری الکترونیک در جذب منابع مالی و وجود دارد. در جدول 9 رتبه‌بندی سامانه‌های بانکداری الکترونیک در جذب منابع مالی نشان داده شده است.

جدول 9 رتبه‌بندی عوامل خدمات بانکداری الکترونیک در جذب منابع مالی

<table>
<thead>
<tr>
<th>رتبه</th>
<th>شاخه‌ی بندی</th>
<th>میانگین دسته‌بندی</th>
<th>میانگین بالاترین</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>سامانه‌ی بانکداری الکترونیک</td>
<td>97/61</td>
<td>99/61</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>سامانه‌ی بانکداری الکترونیک</td>
<td>98/57</td>
<td>99/61</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>سامانه‌ی بانکداری الکترونیک</td>
<td>99/61</td>
<td>99/61</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>سامانه‌ی بانکداری الکترونیک</td>
<td>99/61</td>
<td>99/61</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>سامانه‌ی بانکداری الکترونیک</td>
<td>99/61</td>
<td>99/61</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>سامانه‌ی بانکداری الکترونیک</td>
<td>99/61</td>
<td>99/61</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>سامانه‌ی بانکداری الکترونیک</td>
<td>99/61</td>
<td>99/61</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>سامانه‌ی بانکداری الکترونیک</td>
<td>99/61</td>
<td>99/61</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>سامانه‌ی بانکداری الکترونیک</td>
<td>99/61</td>
<td>99/61</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>سامانه‌ی بانکداری الکترونیک</td>
<td>99/61</td>
<td>99/61</td>
</tr>
<tr>
<td>11</td>
<td>سامانه‌ی بانکداری الکترونیک</td>
<td>99/61</td>
<td>99/61</td>
</tr>
<tr>
<td>12</td>
<td>سامانه‌ی بانکداری الکترونیک</td>
<td>99/61</td>
<td>99/61</td>
</tr>
<tr>
<td>13</td>
<td>سامانه‌ی بانکداری الکترونیک</td>
<td>99/61</td>
<td>99/61</td>
</tr>
</tbody>
</table>
8 - نتیجه گیری

ابن پژوهش با هدف ارزیابی و رتبه‌بندی راهبردهای ابزاری و الکترونیکی با ظرفیت بانک‌ها در جذب مالی انجام شد. به این منظور راهبردهای بین 13 سامانه بانکداری الکترونیکی مورد استفاده بانک‌ها و ظرفیت آنها در جذب مالی بررسی شد. نتایج نشان داد که بانکداری الکترونیکی و جذب مالی مالی 73 رابطه وجود دارد.

بعنی این بهبود سامانه‌های بانکداری الکترونیکی مورد استفاده بانک می‌توان انظران داشتم که ظرفیت بانک در جذب مالی مالی بهبود یدهد.

همچنین بررسی فرصت‌های فرچه پژوهش نشان داد که بین همه سامانه‌های بانکداری الکترونیک، مورد بررسی و ظرفیت بانک در جذب مالی بانک بانکی انتخاب بانک، ااس اس بانک، موبایل بانک، تلفن بانک، نماینده‌های دارگاه پرداخت اینترنتی، خدمات اینترنتی کارتبانک، اعلام موجودی کارت بانک، پین بانک (PIN PAD) (پایه‌ای شعب) (POS)، پایه‌ای فروش (پایه‌ای شعب)، پایه‌ای شعب (پایه‌ای شعب) شماره حساب بانکی ایران (شام) می‌تواند ظرفیت بانک‌ها را در جذب مالی را بهبود بخشند. همچنین بر اساس پایه‌های حاصل از رتبه‌بندی میانگین این سامانه‌ها، سامانه بانکداری الکترونیکی مورد استفاده بانک می‌تواند بهبودی بانک‌های بانکداری الکترونیکی مورد استفاده بانک می‌توان انظران داشته‌باشد.

این نتایج نشان می‌دهد سرمایه‌گذاری بانک‌ها در زمینه توسعه بانکداری الکترونیکی و یکپارچه مؤثر سامانه‌های متداول بانکداری الکترونیکی می‌تواند عامل مؤثر برای تشکیل شهرهبانندگی بانک‌های مالی اجتماعی برای سرمایه‌گذاری سرمایه‌های جهت در بانک باشد. به این ترتیب بانک‌ها بتوانند نقش خود را در تأمین مالی مورد نیاز بانک‌های
1- پیشنهادهای پژوهش

با توجه به نتایج به دست آمده از تحلیل یافته‌های پژوهش در آخرين بخش از مقاله، پیشنهادهای کاربردی و همچنین پیشنهادهای برای پژوهش‌های آينده ارائه مي‌شود.

پیشنهادهای کاربردی و همچنین پیشنهادهای برای پژوهش‌های آينده ارائه مي‌شود. با توجه به یافته‌های پژوهش، ارائه خدمات نوين بانكی در قابل سامان‌سازی باانکارپتونیک در شعب بانک اتصال در مجموع باعث جذب منابع مالی شده است. اين نتایج ضرورت بازنویزی در طراحی سیستم‌ها، ابعاد پذيرندي بيشتر در زمينه اصلاح برنامه‌هاي تبریکاری و تبليغ هرگونه با اطلاع رساني و آموزش فراگیر مشتریان موجود و بالقوه را برای استفاده آنها از اين خدمات و در نهایت افزایش سطح رضایت مشتریان را توصیف مي‌دهد. از اين رو برخی از یافته‌های پژوهش‌های کاربردی به مظهر توسه‌ از این کاربردیت، افزایش رضایت مشتریان و در نهایت افزایش تامین مشتریان به سرمایه‌گذاری در اين بانك عبارتند از:

• نشان‌دادن نياز‌های غربال‌هاي مختلف مشتریان و ارائه‌گذاری كيفيت خدمات مورد نظر به مبنادر

• تشويق آنها به سرمایه‌گذاری بيشتر در اين بانک.

• بهبود داري از دانش و فناورى‌های به روز و مناسب برای تسهيل جذب و مدیريت

جریان‌های نقدي عملیاتی.
• ترویج فرهنگ استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک بر اطلاعاتی با اطلاعاتی و تشوق مشتریان به
استفاده از این خدمات.
• افزایش کامپیوتر و سرعت اینترنت جهت انعطاف‌پذیری بیشتر و عکس عمل سریع به
روپیده‌تری پیش‌بینی نشده بانک.
• افزایش و بهبود کارایی خدمات نوین بانکداری الکترونیکی از بانک‌های بین‌رده داخلی و خارجی.
• به منظور توسعه، پیشرفت و تعمیق یافته‌های این پروژه پیشنهادهای زیر برای پروژه‌های
آینده ارائه می‌شود:
• بروزرسانی و اولویت‌بندی عوامل اثرگذار بر جذب منابع مالی بانک با روش‌های تصمیم‌گیری
چند معیاره.
• بروزرسانی عوامل جذب منابع مالی به‌وسیله بانک‌ها
• بروزرسانی عوامل توسه‌ای بانکداری الکترونیکی
• بروزرسانی عوامل مؤثر بر ترغیب مشتریان حقیقی و حقوقی برای انتخاب بانکی خاص به
منظور سیره‌گذاری
• ارزیابی میزان تأثیرگذاری هر یک از خدمات بانکداری الکترونیکی بر جذب منابع مالی در هر
یک از زمینه‌های بانکداری خرد، اختصاصی، شرکتی و مجازی.

10 - منابع
[1] رحیمی ن.; بروزرسانی بانکداری الکترونیک بر جذب منابع مالی بانک‌ها - مطالعه
موردی بانک صادرات ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه علم و فرهنگ.
[2] Lee Ming-Chi.; Factors influencing the adoption of internet banking: An
integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit;
[3] پاپایه م، احمدی پ. بروزرسانی رابطه ویژگی‌های شخصیتی و رفتار خرید کاربران اینترنت
در ایران، مدیریت فناوری اطلاعات، دوره 2، شماره 4. 1389.


[10] عابدی جعفری ح.، جام پرآزیمی م.، بربایی هاشمی سادات؛ اثربخشی مدیریت منابع انسانی در سازمان‌های مجزا و بررسی رابطه بین درجه مجازی بودن سازمان و تعهد سازمانی؛ نشریه مدیریت فناوری اطلاعات، دوره 5. شماره 2.


شماره 4. تابستان 1366.
[14] ایران‌زاده س.، عماری ح.، میرویسی م.; عوامل تأثیرگذار بر تعهد مشتری در بانکداری الکترونیک: امتحان مدل بانکداری الکترونیک (کامیم) در بانک‌های تجارت شهرستان مشهد. فصلنامه مدیریت، سال ششم، شماره 16، 1388.


[16] هاشمی‌نژاد، ع.، عباسی، م.، میکاییلی، ف.، طباطبایی، م.; عوامل مؤثر بر پذیرش اپرهاهای بانکداری الکترونیک از سوی مشتریان، پیش‌بینی دیجیتال بانک سامان. نشریه مدیریت فناوری اطلاعات، دوره 4، شماره 11، 1391.
