

واندیشه و گسترش بانکداری الکترونیک

در چارچوب موانع نرم در راه توسعه خدمات

ایمان شهبازی

سیدمهدی حسینی

روح مجیدی



شهبازی، ایمان - ۱۳۶۲

موانع توسعه و گسترش بانکداری الکترونیک در چارچوب موانع نرم در راه توسعه خدمات /
گردآورنده: شهبازی، ایمان. (۱۳۶۲)، «کارشناس ارشد مدیریت دولتی»، حسینی، سیدمهدی. (۱۳۴۳)،
دکترای مدیریت دولتی و مجیبی، تورج. (۱۳۴۴)، «دکترای مدیریت دولتی» - انتشارات علمی یسنا،
پ ۱۱۵، ۱۳۹۳.

ISBN: 978-600-6832-27-2



فهرست نویسی بر اساس اطلاعات: فیبا

رده بندی کتبه: ۹۰۰ م ۸۷/ش ۱۷۰۸/۷ HG

رده بندی کتاب: ۳۳۲.۱۰۲۸

شماره کتابشناسی: ۳۸۴۰۹۰

افزوده شناسه: حسینی، سید مهدی، مجیبی، تورج

چاپ: اول - ۱۳۹۳

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۸۳۲-۲۷-۲

عنوان: موانع توسعه و گسترش بانکداری الکترونیک در چارچوب موانع نرم در راه توسعه
خدمات

نویسندگان: شهبازی، ایمان، حسینی، مهدی و مجیبی، تورج

ویراستار: مهندس سیدصمد هاشمی

ناشر: انتشارات علمی یسنا

شمارگان: ۱۰۰۰

تصویرگر: سیده زهرا حسینی نژاد (انتشارات علمی یسنا)

چاپ و صحافی: تایماز

قیمت: ۳۵۰۰ تومان

مازندران، قائم شهر، انتشارات علمی یسنا، ۰۹۱۱۱۲۶۰۶۱۱

ارتباط با مؤلف: shahbazi57@yahoo.com

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

پیشگفتار

فصل اول

۱۲	مقدمه
۱۵	بانکداری الکترونیک
۱۵	عوامل نرم در گسترش توسعه خدمات بانکداری الکترونیک
۱۶	گسترش فرهنگ داده‌ها و سیستم‌ها از امکانات EB
۱۶	آگاهی ذینفعان از مزایای EB
۱۶	استقبال ذینفعان از نظام بانکداری الکترونیک
۱۷	میزان آشنایی مسئولین و کارکنان متوسط ساختار و عملکرد بانکداری الکترونیک
۱۷	شفافیت در سیاست گذاری
۱۸	جابجایی و تغییر مدیران و تصمیم گیران
۱۸	سازماندهی مدیریت فن آوری اطلاعات و ارتباطات
۱۹	وجود مدیریت راهبردی و بلندمدت

فصل دوم

۲۱	مبانی و مفاهیم بانکداری الکترونیک
۲۱	تعریف بانکداری الکترونیک
۲۴	انواع رویکردها در بانکداری الکترونیک
۲۵	دستگاه های خودپرداز
۲۶	صفحات وب
۲۷	بانکداری اینترنتی
۲۹	بانکداری خانگی

۳۱	بانکداری تلفنی
۳۲	بانکداری از راه دور (تلفن همراه)
۳۳	خدمات بانکی مبتنی بر تلویزیون
۳۴	دستگاه منشی دیجیتال
۳۴	شبکه های مدیریت شده
۳۶	مبادله الکترونیکی داده ها در بانکداری الکترونیک
۳۶	مبادله الکترونیکی داده ها (EDI)
۳۸	مدیریت الکترونیکی داده ها در سیستم بانکی
۴۰	مفهوم انتقال الکترونیکی وجوه (EFT)
۴۳	نحوه عملکرد انتقال الکترونیکی وجوه
۴۴	انتقال اعتبار
۴۴	انتقال بدهکار
۴۵	مجوز پرداخت
۴۵	تأثیر پرداخت
۴۵	تسویه پرداخت
۵۲	انواع سیستم های انتقال الکترونیکی وجوه
۵۲	بانکداری الکترونیکی مصرف کننده (در سطح مشتری)
۵۹	بانکداری الکترونیکی بین بانکی
۶۱	کارت های پلاستیکی (بانکی) در بانکداری الکترونیکی
۶۲	موانع مؤثر در توسعه و پذیرش بانکداری الکترونیکی
۶۳	مدل مفهومی
	فصل سوم
۷۶	روش شناسی
۷۷	جامعه آماری
۷۷	روش نمونه گیری و حجم نمونه
۷۷	ابزارها جمع آوری اطلاعات

- ۷۹.....مطالعات جمعیت شناختی داده‌ها جمع‌آوری شده.
- ۷۹.....مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر جنسیت.
- ۸۰.....مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به تحصیلات.
- ۸۱.....مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر تجربه کاری.
- ۸۲.....تجزیه و تحلیل.
- ۸۲.....آزمون فرض قابلیت اعتماد یا پایایی ابزار اندازه‌گیری.
- ۹۷.....موانع فرهنگی - اجتماعی مؤثر بر عدم توسعه بانکداری الکترونیک.
- ۱۰۰.....موانع مدیریتی مؤثر بر عدم توسعه بانکداری الکترونیک.
- ۱۰۵.....منابع و مراجع.

پیشگفتار

توسعه فناوری های ارتباطی و اطلاعاتی آثار بسیار مثبتی در عرصه های مختلف علمی، اجتماعی و اقتصادی جوامعی که از این فن آوری ها بهره مناسب را برده اند، گذاشته است. کارشناسان مسائل توسعه، امروزه در بررسی شاخص های توسعه هرگز موارد خاص را مورد توجه قرار نمی دهند، بلکه تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم هر یک از عوامل تأثیرگذار را در ترکیب با سایر عوامل مورد بررسی قرار می دهند.

تأثیر فناوری های ارتباطی و علمی در فعالیت های مختلف جامعه، علی الخصوص ساختارهای اقتصادی موجب ایجاد تحول و تجدید در نگرش سنتی به موضوع تجارت و بازرگانی می شود. در این بین توسعه روز افزون اینترنت در کشورهای مختلف و گسترش تعداد زیادی از مردم جهان به شبکه جهانی اینترنت و گسترش ارتباطات الکترونیکی بین افراد و سازمان های مختلف از طریق دنیای مجازی اینترنت، بستری مناسب را مساعد برای برقراری مراودات تجاری و اقتصادی فراهم کرد.

در این میان و با توجه به تحولات عظیم صورت گرفته در ساختارهای اقتصادی و نظام های مالی، نقش بانک ها به عنوان ارکان مالی تأثیرگذار در اقتصاد بیش از پیش پررنگ تر و مهم تر شده است و بنابر این می طلبد که بانک ها نیز همگام با تحولات خود سرمنشاء تحولات جدیدتری باشند. با این دیدگاه که فن آوری اطلاعات و کاربری های گوناگون رو به افزایش آن به عنوان ابزاری کارا با اقبال خوبی از جانب مدیران مؤسسات و سازمان های مالی قرار

گرفته است، لذا انگیزه بیشتری در مدیران اکثر سازمان های اقتصادی برای انطباق فعالیت های روزمره خود با قابلیت های فن آوری اطلاعاتی و ارتباطی به وجود آمده است. که یکی از مهم ترین و دوراندیشانه ترین دلایل آن می-تواند دستیابی به اهداف تجاری در سطح جهانی باشد.

بانک ها نیز هیچ گاه از این قاعده مستثنی نبوده و نیستند و ارائه شیوه های نوین خدمات بانکداری با بهره گیری از ابزارهای ارتباطی و اطلاعاتی گوناگون مورد توجه مدیران تمامی بانک های کشور می باشد.

جریان فن آوری گرایانه در بانک ها که به عنوان اصلاحات موج سوم در نظام بانکی یاد می شود، یکی از دغدغه، توجه و نگاه تازه ای در زمینه مسائل اقتصادی و تجاری و به تبع آن مسائل بانکی می باشد. نباید این مسئله را از ذهن دور ساخت که تحولات معاصر بانکی به خصوص در عرصه اقتصاد حاصل همگرایی جریان ها و مسائل گوناگونی است و در این بین بانکداری نیز از تحولاتی همچون انقلاب اطلاعات، جریان برنامه ریزی، تحولات فن آوری و تحولات سازمانی بی تأثیر نبوده است.

استفاده ناقص و ناهمگون بانک های دولتی و خصوصاً ابزارهای فناوری های مدرن ارتباطات، گرچه مشکلاتی را برای کاربران به وجود می آورد اما همگان هنوز امید دارند تا نظام بانکی تکانی به خود بدهد و خدمات الکترونیکی خود را بهبود بخشد. در این میان هنوز خدمات پیشرفته بانکی در دنیا هستند که در ایران به آنها توجهی نشده است. بهبود خدمات ارائه شده فعلی و ارائه خدمات نوین الکترونیکی و اینترنتی گزینه ای است که باعث تحول عظیمی در رونق گرفتن

سیستم بانکی و حرکت سریع تر آن در رسیدن به ایستگاه بانکداری الکترونیکی خواهد شد.

پیشرفت در فن آوری اطلاع رسانی و ارتباطات شبکه های اطلاعاتی جهت افزایش سرعت و کیفیت در ارائه خدمات، بانکداری را نیز تحت تأثیر خود قرار داده است. از نیمه قرن بیستم به بعد بانکداری دچار تحول عظیمی گشت و امروزه بانک ها به مراکز پردازش اطلاعات تبدیل شده اند. با توسعه دو مفهوم پول الکترونیک و انتقال الکترونیکی منابع، مفهوم جدیدی تحت عنوان بانکداری الکترونیک مطرح شد. امروزه شیوه عرضه خدمات در بانک ها با گسترش شبکه اینترنت و قابل دسترسی شدن آن برای همگان متحول شده است. سیستم انتقال الکترونیکی وجوه از طریق بزرگساز همچون کارت ها یا کدها راه اندازی می شود که امکان دسترسی آسان به حساب های شخصی را فراهم می کند.

بانکداری الکترونیک باعث گردیده است تا بانک ها از قید زمان و مکان آزاد گردیده و خدمات خود را شبانه روزی در اختیار مشتریان خود قرار دهد.

بنابراین با داشتن یک دیدگاه اصلاح مدار در عرضه ارائه خدمات نوین بانکداری می توان اصلاحات راهبردی نظام های بانکی کشور را در سمت و سویی قرار داد که اولاً با تحولات و تغییرات جهانی همگام باشد ثانیاً از جنبه ارگانیسم و سازمانی این ظرفیت در ساختار علمی، فرهنگی منابع انسانی بانک ها برای پذیرش و انطباق سریع با شرایط جدید فراهم باشد.

هدف اصلی این کتاب، علیرغم همه تفاوت هایی که بین فرهنگ ها وجود دارد و به طور قطع آثار این تفاوت در سراسر کتاب نیز مشهود است، انتقال این

پیام است که زنده نگه داشتن یک رشته علمی که نقش مستقیم و حیاتی در خوشبختی و بدبختی یک جامعه دارد، رسالتی بس عظیم است که در این برهه از زمان به عهده ما گذاشته شده است و بی توجهی به آن به معنای محروم کردن یک ملت از داشتن یک دولت الکترونیک و در نهایت عدم دستیابی به توسعه می‌باشد.

استادان گرانقدر و دانشجویان علاقه مند به این رشته علمی و در عین حال پرهیزخان و بیچیده از طریق ارسال نظرات، پیشنهادها و انتقادهای خود این جانب را در پرتو کردن چاپ های بعدی کتاب یاری فرمایند. قدردانی از دستیاران تحریر، چاپ، انتشارات علمی یسنا بر مؤلف کتاب فرض است.

ایمان شهبازی

۱۳۹۳