فصلنامه تحقیقات جدید در علوم انسانی
Human Sciences Research Journal
دوره چهارم، شماره ۲۹، پاییز ۱۳۹۹، صص ٤١٦-٤٠٣
New Period 4, No 29, 2020, P 403-416
شماره شاپا (۲٤۷٦-۷۰۱۸) ISSN (2476-7018)

زیرساخت ها و بسترهای لازم در جهت توسعه و تحقق اثر

مهرزاد سرفرازی[۱]. حمید رضا عباسی[۲]. شکوفه زارع[۳]
۱. گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد لارستان، لارستان، ایران
mehrzadsrfarazi55@gmail.com
۲. گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد لارستان،لارستان، ایران (نویسنده مسئول)
Abbasi.hamidrza.jam@gmail.com
۳. گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد لارستان، لارستان، ایران
Zare.hmayesh@gmail.com

چکیده

این مقاله به بررسی بانکداری الکترونیکی و زیر ساخت های آن و چگونگی رشد و گسترش روز افزون فناوری اطلاعات، انقلابی را در ابعاد مختلف وکمک به سهولت زندگی انسانها و عملکرد سازمانها پرداخته است. این فناوری روش‌های کار کرد و نگرش افراد، سازمانها و دولتها را دگرگون ساخته و باعث ایجاد صنایع نوین، مشاغل جدید و خلاقیت در انجام امور شده است. ظهور پدیده هایی چون کسب و کار الکترونیک، تجارت الکترونیک و بانکداری الکترونیک از نتایج عمده نفوذ و گسترش فناوری اطلاعات در بعد اقتصادی است. کشور ما در عرصه حضور و بکار گیری بانکداری الکترونیک، کشوری جوان است و تا رسیدن به وضعیت مطلوب راه درازی در پیش رو دارد. در زمینه بانکداری الکترونیک تاکنون فعالیتهای گسترده‌ای صورت گرفته، لیکن نبود برخی زیر ساختها در ابعاد مختلف موجب کندی این فعالیتها شده است. هم اکنون، در اکثر کشورهای پیشرفته، بانک‌ها خدمات **On- line** بانکی را جهت مشتریان خود از طریق اینترنت فراهم آورده‌اند و مشتریان خود از طریق اینترنت فراهم آورده اند و مشتریان بدون نیاز به حضور در بانک، غالب کارهای بانکی خود را با اتصال به **Home page** ویژه بانک‌ها و با استفاده از رمز مخصوص خود انجام می‌دهند. این عوامل، زمینه ای را برای تسهیل انجام امور تجاری و خرید و فروش ایجاد نموده که منجر به افزایش رقابت بین موسسات بانکی و غیر بانکی گردیده است. بنابراین، بانکداری الکترونیک را می‌توان به عنوان فراهم آورنده امکاناتی برای مشتریان، که بدون نیاز به حضور فیزیکی در بانک و با استفاده از واسطه‌های ایمن بتوانند به خدمات بانکی دسترسی یابند، تعریف نمود.

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

۱. مقدمه

دگرگونی‌های جهان به واسطه تکنولوژی و فناوری اطلاعات، اینترنت و به تبع آن تجارت الکترونیک که آن نیز به نوبه خود از فناوری اطلاعات مشتق می شود، تحول ژرف و عمیقی در ارتباطات و فرایند انتقال اطلاعات ایجاد کرده است. به طوری که در حال حاضر افراد می توانند بدون حضور فیزیکی در محل کار خود و تنها با استفاده از یک رایانه شخصی و یک مودم، کار خود را در محیط خانه انجام دهند و این عوامل، زمینه ای را برای تسهیل انجام امور تجاری و خرید و فروش ایجاد نموده که منجر به افزایش رقابت بین شرکت ها شده است. میزان این رقابت به حدی است که اگر شرکتی نسبت به شرکت دیگر مزیت رقابتی کمتری داشته باشد به ناچار باید صحنه را ترک نماید. بانک‌ها نیز به عنوان موسساتی که در حوزه‌های مختلف پولی و مالی فعالیت می‌کنند از این امر مستثنی نبوده و در انجام امور خود با موانع و تهدیدهای گوناگونی مواجه هستند و برای فائق آمدن بر آنها و دستیابی به فرصت های بالقوه بازار باید دارای مزیت های رقابتی باشند و سیستم های بانکداری الکترونیک زمینه ای را برای دستیابی به این مزایا فراهم می آورد. تحقیقات محققان امور اقتصادی نشان داده است که بانک ها با افزایش مشتریان وفادار و تراز اول خویش و ایجاد رضایت موثر در مشتریان به طور بی سابقه ای به سودآوری خود می افزایند. امروزه اکثر بانک ها با محیطی کاملا پویا روبرو هستند و همه بانک ها چه بزرگ و چه کوچک با توجه به تغییرات برق آسا در موقعیت های رقابتی و شرایط حاکم بر بازار، جذب و حفظ مشتریان تجاری را سرلوحه برنامه های خویش قرار داده اند. امروزه این حقیقت غیر قابل انکار وجود دارد که کفه ترازو و قدرت بازار به طرف مشتریان سنگینی می کند. امروزه مشتریان فرصت های بیشتری برای مقایسه خدمات در اختیار دارند و قضاوت مشتری در مورد بانک بر اساس میزان توانمندی بانک در کمک به حل معضلات و توسعه و تجارت او استوار است. در کشور ما و اکثر کشورهای پیشرفته دنیا، انجام سریع امور وعدم اتلاف وقت به عنوان مهمترین عنصر موفقیت در رقابت بانکها محسوب شده و مشتریان به عنوان رکن اصلی تعیین کننده این رقابت، ارزش بسیار زیادی برای تکنولوژی و سرعت و در درجه بعدی تخصص فنی بانک‌ها قائل هستند. در بانکداری نوین جهانی، تشریح خدمات بانک و خصوصا خدمات بانکداری الکترونیک الزامی است و مشتریان بانک‌ها حق دارند از طریق رسانه‌های عمومی، خدمات بانک‌ها را بشناسند. از این رو بانک ها برای کار آمد شدن نیاز به کسب اطلاعات کافی از مشتری، درک علائق و خواسته ها و توسعه روابط با او هستند. صنعت بانکداری در صورت هر گونه اهمال و کم توجهی از جانب نیروهای صف ستاد خویش به اصول کلی بازاریابی با مرکزیت و نقطه ثقل مشتری، حیات خود را در معرض خطر قرار خواهند داد. بنابراین شایسته است که در بازار رقابت تنگاتنگ کنونی بانک ها از یک سوء، و از سویی بر اساس سیاست های اصل ۴۴ قانون اساسی، در کنار عضویت ایران در سازمان تجاری جهانی و به تبع آن تاسیس بانک های خارجی در ایران و در ضمن با توجه به خصوصی شدن تعداد زیادی از بانک های دولتی و همچنین اختلاف ناچیز سود بانکی در بخش جذب منابع و مصارف، بانک ها هر چه

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

سریع تر باید برای حفظ مشتریان خویش، چاره اندیشی نمایند. بانکداری امروز شیوه های نو، مشتری مداری موثر ارائه تکنولوژی های نو، سرویس دهی و خدمات مورد نظر مشتری را می‌طلبد که هر بانکی در این امور موفق تر عمل کند در بازار رقابتی موفق به جذب منابع بیشتر و در نتیجه دوام و بقای دائمی آن بانک با بهره وری بالا خواهد شد و بانکداری الکترونیک تنها گزینه فراروی این بانک ها جهت تحقق این اهداف است. از این رو کشورهای پیشرفته و همچنین کشورهای در حال توسعه مانند کشورهای منطقه در این زمینه از سالهای پیش بسترها وزیر ساختهای لازم را به وجود آورده اند و در یک حرکت مستمر و منطقی و همه جانبه به نحو مطلوب از فناوری اطلاعات و ارتباطات در عرصه تجارت و بانکداری استفاده نموده و از مزایای آن بهره مند شوند. حال با توجه به مزایای آشکار و غیر قابل انکار بانکداری الکترونیک و نقش موثر آن در حوزه های مختلف، در این پژوهش، ما به مطالعه مهمترین موانع و راهکارهای توسعه بانکداری الکترونیکی در ایران خواهیم پرداخت.

۲. بررسی مفهوم بانکداری الکترونیکی

برای شناخت هر پدیده ای لازم است ابتدا تعریف مشخصی از آن پدیده و عوامل و متغیرهای مرتبط با آن ارائه شود. در مورد بانکداری الکترونیک تعاریف گوناگونی ارائه شده است که از آن جمله می‌توان به موارد زیر اشاره نمود: فراهم آوردن امکان دسترسی مشتریان به خدمات بانکی با استفاده از واسطه های ایمن و بدون حضور فیزیکی استفاده مشتریان از اینترنت برای سازماندهی، آزمایش و یا انجام تغییرات در حساب های بانکی خود و یا سرمایه گذاری در بانکها در ارائه سرویس دهی بانکی.

ارائه ی مستقیم خدمات و عملیات بانکی جدید و سنتی به مشتریان از طریق کانالهای ارتباطی متقابل الکترونیک (مرکز پژوهش‌های ایران، ۱۳۸۵) بانکداری الکترونیکی، کلیه خدمات بانکی را به صورت الکترونیکی و از طریق واسطه های ایمن، ارائه می دهد و نیاز به حضور فیزیکی مشتری در بانک را مرتفع می‌سازد. بانکداری الکترونیکی، خدماتی چون اطلاعات حساب و استعلام آن، حواله یا انتقال وجوه بین حساب ها، سپرده گذاری، تبدیل ارز و پرداخت صورتحساب آب، برق و... را به صورت فهرست بندی و زمان بندی شده در اختیار مشتری قرار می‌دهد. بانکداری الکترونیکی مزایای بسیاری چون افزایش مشتری و پایین آمدن هزینه معاملات بانکی را به دنبال دارد و در ضمن بانک ها می‌توانند از این طریق، خدمات را با کارایی بیشتر و با هزینه های پایین تری ارائه داده و به حفظ و افزایش سهم بازار خود بپردازند. البته لازم به یادآوری است مزایای بانکداری الکترونیک را میتوان هم از دید مشتریان و هم از دید موسسات مالی، مورد ارزیابی قرار داد مقدسی-۸۲-۱۳۸۱). تمرکز بر کانالهای توزیع جدید، ارائه ی خدمات اصلاح شده به مشتریان و استفاده از راهبردهای تجارت الکترونیک را از دیگر مزایای بانکداری الکترونیک می توان نام برد.همچنین مزایای بانکداری الکترونیکی را از دیدگاه‌های کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت می‌توان مورد بررسی قرار داد. در کوتاه مدت (کمتر از یک سال)، رقابت یکسان، نگهداری و جذب

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

مشتری و در میان مدت (کمتر از ۱۸ ماه)، یکپارچه سازی کانال‌های مختلف، مدیریت اطلاعات، گستردگی طیف مشتریان، هدایت مشتریان به سوی کانال‌های مناسب با ویژگی‌های مطلوب و کاهش هزینه‌ها را می‌توان از جمله مزایای بانکداری الکترونیک بر شمرد. در بلند مدت نیز می توان ارائه خدمات به مشتریان بازار هدف و ایجاد درآمد را از بانکداری الکترونیک انتظار داشت. بهمینت یاشار و حیلت نو، ۱۳۸۶). به عنوان مثال، در آمریکا یک معامله عادی مشتری از طریق روشهای سنتی بانکداری ۱ دلار و از طریق تلفن ۰۶ دلار هزینه دارد؛ در حالی که به صورت آنلاین حدود ۰ / ۰۹ دلار هزینه در بر دارد. همچنین با استفاده از سیستم‌های بانکداری الکترونیکی هزینه انجام معاملات برای هر مشتری تا ۵ دلار کاهش می‌یابد. امروزه بانکها با استفاده از بانکداری الکترونیک می توانند اطلاعات مرتبطی را با توجه به نیازهای مشتریان به آنها ارائه دهند و از یک سو باعث افزایش وفاداری و کاهش هزینه‌های بانک و مشتریان شده و از سوی دیگر می توانند فرصتهای جدیدی به منظور ارائه کالا و خدمات مناسب به مشتریان ایجاد نمایند.(کشتگری، ۱۳۸۶، ص ۵۴). به عنوان مثال در آمریکا بانک ولز فارگو از طریق ارائه خدمات به دو صورت الکترونیکی و فیزیکی توانسته مشتریان زیادی را جذب کند به طوری که این بانک به حدود ۶۲۰ هزار مشتری خدمات ارائه می‌دهد و در رده های بعد نیشن بانک با ۵۰۰ هزار و کوترک با ۳۵۰ هزار مشتری قرار دارند. همچنین بر اساس گزارش‌های موسسه دیتا مانیتور که یکی از مهمترین موسسات تجزیه و تحلیل اطلاعات بانکداری الکترونیکی در اروپاست، مشتریان بانکداری الکترونیک در اروپا از حدود ۴ میلیون نفر در سال ۱۹۹۹ به بیش از ۲۱ میلیون نفر در سال ۲۰۰۴ خواهند رسید (زلف پور، ۱۳۸۶، ص ۵۲) مهمترین خدمات بانکداری الکترونیک که امروزه در سطح جهان ارائه می‌شوند عبارتند از:اطلاع رسانی در مورد حسابهای مشتریان، انتقال وجوه بین حسابها و به خارج از حساب مشتریان، خرید و فروش سهام، خرید و فروش ارز، انجام خدمات اعتبارات اسنادی و ایجاد مسیر ایمن برای ارتباط بین بانک.

۳. فناوری اطلاعات و تحول بانکداری

در سالهای ۱۹۶۰ ابتدا فناوری اطلاعات برای مکانیزه و خودکار کردن بخش اداری و مدیریتی بانکها بکار گرفته شد. این وضعیت با حرکت فناوری اطلاعات به سمت بخش صفی بانکها و آغاز بکارگیری سیستمهای اطلاعاتی مدیریت تغییر کرد و فناوری در جهت گسترش بخش اداری و مدیریتی (فرآیندهای اصلی و پشتیبانی) به سمت بخش صفی بانکها و در شعب آنها بکار گرفته شد.

با وجود اینکه از قبل پیاده سازی فناوری اطلاعات در بانکها بطور مستقیم توسط خود آنها انجام می‌شد، توانسته است تا حد زیادی تغییراتی در بانکها ایجاد کند که اثرات آنه هنوز قابل لمس است. اولین این تغییرات گسترش محصولات فعلی به بازارهای جدید بود که آغاز گر دوران بانکداری بازار انبوه بود. به عنوان دومین تغییر توانست گزینه های جدیدی برای کانالهای توزیع ارائه کند و برای اولین بار کارتهای اعتباری با استفاده از شبکه شعب بانک‌ها پدید آمدند.سومین این تغییرات این بود که موجب شد تا بطور

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

ابتدایی از دستگاه توزیع کننده پول نقد استفاده شود که بعدها به دستگاه‌های خودپرداز امروزی تکامل یافت. این تحولات پل مفیدی برای رسیدن به مرحله جدید کاربرد فناوری اطلاعات در بانکها ایجاد نمود. کانالهای جدید ارائه خدمات بانکداری از قبیل دستگاه های خود پرداز، انتقال پول بین بانکی و تلفن بانک دریافت خدمات بانکی را برای مشتریان راحت و آسوده نموده است. این دوران جدید محصول یکپارچه سازی سیستم‌های مربوط به بخش‌های صفی و ستادی بانکها و وجود عناصری هوشمند در فناوری های اطلاعاتی است. تراکنشهای بانکی بطور فزاینده ای از ارتباطات اینترنتی و ابزارهای مربوط به آن استفاده می‌کنند و این میتواند فرصتهای بسیاری را برای صنعت بانکداری فراهم سازی (۱۹۹۵، ۳۱، **Sones.** با امکاناتی که بانکداری الکترونیکی فراهم می آورد، مشتریان بانکها می توانند تراکنشهای بانکی خود را در زمان و مکان دلخواه خود انجام دهند. بعلاوه، بانکها نیز با کاهش هزینه‌های عملیاتی از طریق کاهش کارکنان و شعب خود منافعی را نصیب خود می‌کند و البته هنوز نگرانی‌هایی در مورد بانکداری الکترونیکی وجود دارد. مهمترین این نگرانی‌ها مربوط به امنیت شبکه. بخصوص امنیت شبکه جهانی اینترنت است (۱۹۹۵، ۷۶، **Gandy**) بعلاوه کاهش فرصتهای فروش کناری یکی دیگر از نگرانی ها در حوزه بانکداری الکترونیکی می باشد. در یک شعبه، کارمند بانک می‌تواند از طریق ارتباط رو در رو با مشتری به فروش کناری به وی بپردازد. با بکارگیری بانکداری الکترونیکی مشتریان می تواند خودشان تراکنش‌های مربوط به خود را انجام دهد. در نتیجه کارکنان بانک تعاملی با مشتری نداشته مئ شانس فروش کناری به مشتری کاهش می یابد. در نهایت از آنجا که بانکداری الکترونیکی از طرق شبکه‌های کامپیوتری انجام می شود، تنها برای مشتریانی قابل استفاده خواهد بود که از جهت فنی و مهارتی از توانایی و قابلیتهای لازم برخوردار باشند (۱۹۹۶،**Wills**)

٤. اهمیت و ضرورت بانکداری الکترونیکی

سرعت انجام کار در جهان، سهیم شدن در اطلاعات، حفظ ارتباطات تجاری و هدایت مبادلات بازرگانی بوسیله شبکه های ارتباطی، امروزه به صورت یک اصل تردید ناپذیر در آمده است. ویژگی اصلی همه این فعالیتها تسهیل فرایندهای تجاری و اداری، حذف فرایندهای غیر ضروری در انجام امور و کاهش هزینه ها از طریق بهبود و افزایش هماهنگی، کاهش هزینه‌های اداری بویژه هزینه امکانات و بهبود دسترسی به مشتری و افزایش تنوع خدمات ارائه شده به مشتریان می‌باشد. موسسات مالی به سه دلیل در حال سرمایه گذاری در تکنولوژیها اطلاعاتی جدید هستند این موسسات در سالهای ۱۹۵۰ و ۱۹۶۰ پیش بینی کردند که از طریق حذف اشتباهات ناشی از ورود دستی اطلاعات قادر به کاهش هزینه‌های عملیاتی می‌باشند. موسسات موقعیت هایی را مشاهده کردند که می توانستند مشتریان کنونی شان را حفظ و مشتریان جدیدی را از طریق پیشنهاد محصولات و خدمات جدید و تقویت ارزش خدمات موجود، بدست آورند. (جعفر پور، ۱۳۶۹، ص ۵۶) از طریق تکنولوژی هایی قدرتمند ذخیره کننده اطلاعات، موسسات قادر به توسعه و

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

پیاده سازی سیستم ها و تکنیک های مدیریت اطلاعات خواهند شد. به عنوان مثال در بعد هزینه، سالانه ۱۲۰ ملیارد ریال بابت جمع آوری و امحاء اسکناس به اتصاد ملی تحمیل می‌شود؛ در حالی که استقرار بانکداری الکترونیک علاوه بر ارتقاء سطح کیفی خدمات، ۶۰ تا ۷۰ درصد هزینه‌های بانکها را کاهش می‌دهد. مهمترین ویژگی ای که می‌توان برای بانکداری الکترونیک بر شمرد، برقراری ارتباط سریع با تمام مخاطبان و ارائه خدمات مبتنی بر نیازهای فرد- فرد آنهاست. حال از یک سو که نظام بانکی کشور استفاده از ابزار الکترونیکی در بانکها را باور نموده و برای اجرای آیین نامه‌های اجرایی مربوطه مصمم است و از سویی نیز عدم ارائه خدمات بانکی به موع از طریق سیستم بانکی به عنوان مانعی جدی در راستای گسترش خدمات دهی بانکها و در نتیجه توسعه اقتصادی کشور محسوب می‌شود، محققین را به فکر واداشت تا موضوع تحقیق خود را موانع و راهکارهای توسعه ی بانکداری الکترونیک انتخاب نموده و در مورد آن تحقیق نماید و در جستجوی تحقق اهداف زیر باشد: الف) آگاهی زا خدماتی که به واسطه بانکداری الکترونیکی در حال حاضر به مشتریان عرضه می‌شود. ب) شناسایی مهمترین و عمده ترین دلایل عدم توسعه بانکداری الکترونیک در کشور ج) کمک به گسترش بانکداری الکترونیکی از طریق تبین و مشخص نمودن اهمیت و جایگاه بانکداری الکترونیکی در کشور

۵- عوامل مربوط به پیاده سازی پروژه‌های بانکداری الکترونیکی

عوامل مربوط به پیاده سازی پروژه های بانکداری الکترونیکی را می‌توان دره پنج طبقه کلی به شرح جدول شماره ۱ طبقه بندی نمود.

عوامل ساختار فنی (E)	عوامل گسترش وسرویس (K)
شبکه های ماهواره ای و رایانه ای (E1) تعداد مراکز ارائه دهنده خدمات اینترنتی برای دسترسی مشتریان و سازمانها (E2) فقدان امکانات گسترده و قوی نرم افزاری (E3) پهنای باند خطوط اینترنت (E4) بستر مخابراتی (E5) متخصصین داخلی (E6)	در دسترس بودن خدمات بانکداری الکترونیکی در ۲۴ ساعت ۳۶۵ روز در سال (k1) گسترش بازار استفاده از محصولات بانکداری الکترونیکی (k2) افزایش در آمد از طریق استفاده از کانالهای الکترونیکی (k3) جذابیت و استفاده راحت از محصولات بانکداری الکترونیکی برای کاربران (k4)
عوامل فناوری اطلاعات (IT)	**عوامل انعطاف پذیری سازمانی (F)**
وجود بسترهای مناسب فناوری اطلاعات در سازمان (IT1) امنیت و حفاظت از اطلاعات (IT2) استفاده ار فناوری اطلاعات در طراحی فرآیندهای سازمانی جهت ارتباط آسانتر با محصولات بانکداری الکترونیکی (IT3) پاسخگوی سریع و سرویس مناسب به نیاز کارمندان ومشتریان بااستفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات که مرتبط با محصولات بانکداری الکترونیکی می باشند. (IT4)	انعطاف پذیری ساختار سازمانها جهت استفاده از محصولات بانکداری الکترونیکی (F1) مشارکت و درگیری کارمندان و افراد سازمان در فرآیند انتخاب و پیاده سازی محصولات بانکداری الکترونیکی (F2) روحیه پذیرش تغییر کارمندان برای استفاده از محصولات بانکداری الکترونیکی (F3) برنامه های ارتقاء فرهنگ تجارت الکترونیکی کارمندان در سازمان (F4) وجود فرهنگ سازمانی مشتری گرا (F5) ارائه آموزشهای لازم قبل، حین و بعد از اجرای بانکداری الکترونیکی (F6)
عوامل مربوط به یکپارچگی سیستم و خدمات (S)	
قدرت جمع اوری و ارائه اطلاعات رفتاری مشتریان از طریق محصولات بانکداری الکترونیکی به سازمانها (S1) طراحی آموزشهای لازم استفاده از محصولات بانکداری برای مدیران و پرسنل سازمانی در مقاطع مختلف (S2)	

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

٦-سرویسهای بانکداری الکترونیک

سرویسها یا خدماتی که بانکداری ارائه می‌دهند عبارتند از: (صالحی، ۱۳۸۱، ۱۸۰-۱۷۹) ۱- ماشینهای **ATM** یا خود پردازی که به صورت ۲۴ ساعته بانک را در دسترسی قرار می دهند. دستگاههای خودپرداز گسترده ترین ابزار مورد استفاده در بانکداری الکترونیک می‌باشد. دریافت پول نقد، سپرده گذاری یا انتقال پول بین حسابهای مختلف از جمله خدمات ماشینهای خودپرداز می‌باشد که از طریق کارتهای پلاستیکی و کد **pin** انجام می شود. در سالهای اخیر اکثر بانکها اقدام به ارائه خدمات مربوط به کارتهای بانکی نموده اند. تمامی این کارتها از نوع کارتهای دارایی که به عنوان کارتهای بدهکار نیز شناخته می‌شوند، می‌باشند. از ویژگیهای این گونه کارتها است که صرفا با سپردن منابع در حساب مربوط به کارت می‌توان از کارتهای مزبور استفاده نمود، تکنولوژی مورد استفاده در این کارتها هم از نوع مغناطیسی و هم ار نوع کارتهای با تراشه الکترونیکی می‌باشد. ۲- **Direct Deposit** که برای پرداخت یا به حساب گذاری چک و همچنین برای پرداخت صورتحساب هایی نظیر برق، تلفن، بیمه و... استفاده می‌شود. در این سرویس کاربر اجازه دیافت و پرداخت را اعطا نموده و سیستم به طور خودکار و به نیابت از کاربر این عملیات را انجام می‌دهد. ۳- **Pay by phone** که کاربر از طریق تماس تلفنی اجازه می‌دهد که پرداخت انجام شود یا وجهی بین حسابهای مختلف جابجا گردد. ۴- **Personal Computer Banking** که اجازه دسترسی به حساب یا انتقال پول را از طریق کامپیوترهای شخصی به کاربر می‌دهد. مشاهده صورتحسابها، انتقال پول بین حسابها با دستور پرداخت قبض‌ها مثل: آب و برق و... از طریق کامپیوتر امکان پذیر می‌باشد. ۵- **Point of sale stranfer** امکان خرید و پرداخت هزینه آن را از طریق کارت پلاستیکی فراهم می‌آورد که ممکن است این کار را از طریق همان کارت پلاستیکی **ATM** انجام دهد. در این حالت یا پول کافی به طور پیش پرداخت در کارت کاربر موجود است و یا از طریق اعتبار این پرداخت صورت می گیرد و بعدا وجه توسط کاربر به بانک یا موسسه مالی پرداخت می‌شود.

Electric Check Conversion که عمل تبدیل چک کاغذی به یک دستور پرداخت الکترونیکی در **Sale point of Pos** یا هر جای دیگر است. به عنوان مثال در یک فروشگاهی هنگامی که چک ارائه می شود، چک از طریق پروسه الکترونیکی جهت بررسی دارا بودن موجودی کنترل می‌شود، وقتی که تأییدیه چک دریافت شد، با امضای آن و تحویل به خریدار، امکان انتقال پول از حساب کاربر به حساب فروشنده فراهم می گردد. (لعلی، ۱۳۸۲، ص ۶۵)

۷-انواع خدمات بانکداری الکترونیکی

بانکداری الکترونیکی مفهومی نسبتا نو است که امروزه در اشکال مختلف دستگاه های خود پرداز، تلفن بانک اینترنت بانک رایج است و در زیر به تشریح مختصر هر یک و وضعیت آن در شبکه بانکی می‌پردازیم. دستگاه خود پرداز **AMT** دستگاه‌های خود پرداز اولین و متداول ترین صورت بانکداری

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

الکترونیکی است که هنوز در حال تکمیل شبکه بانکی کشور برای گسترش کمی و کیفی آن و همچنین افزودن قابلیتها و خدمات ارائه شده از طریق آن به مشتریان است. این دستگاه های برخی خدمات بانکی را بطور شبانه روزی به مشتریان ارائه می‌کنند. شبکه بانکی کشور هم اکنون از ۶۴۰۰ دستگاه خود پرداز بر خوردار است. امروزه خدمات این دستگاه ها در کشور بطور عمده اعلام موجودی حساب، برداشت پول می‌باشد و برخی بانکها نیز امکان دریافت قبض تلفن را راه اندازی کرده اند که به زودی به سایر بانکها و بقیه قبوض آب و برق و گاز نیز گسترش خواهد یافت. از این طریق بانکها خواهند توانست حجم زیادی از عملیات بانکی غیر ارزش زای خود را کاهش دهند که هنوز این حرکت با مشکلات آموزشی و فرهنگی زیادی در جامعه روبروست و این تحقیق هم در این راستا می تواند مورد استفاده واقع شود. همچنین در بهمن ۸۵ شبکه شتاب امکان انتقال وجه از یک حساب به حسابی دیگر و حتی در بانکی دیگر از طریق دستگاه‌های خود پرداز را فراهم نموده است. تلفن بانک: تلفن بانک به مشتریان امکان می‌دهد که تراکنشهای بانکی خو را از طریق تلفن انجام دهند. تلفن بانک را می توان به دو دسته تلفن بانک خودکار و تلفن بانک از طریق اپراتور تقسیم کرد.در تلفن بانک از طریق اپراتور، مشتری می‌تواند با تماس با اپراتور خدمات پیچیده ای را در خواست کند. اما در تلفن بانک خود کار مشتری می‌تواند بازه محدودتری از خدمات را بصورت ۲۴ ساعته در خواست کند.در این نوع تمام خدمات بصورت اتوماتیک و توسط سیستم تلفن گویا ارائه می‌شود. هم اکنون اغلب بانکهای ایرانی خدمات خاصی از قبیل دریافت موجودی، انتقال وجه، دریافت سابقه حساب و پرداخت برخی قبوض را از طریق تلفن بانک ارائه می‌کنند. اینترنت بانک: اینترنت بانک نوع جدیدی از بانکداری است که امکان انجام تراکنشهای بانکی از طریق شبکه جهانی اینترنت را فراهم می‌کند و مشتریان از هر کجا که امکان اتصال به شبکه را داشته باشند می‌توانند به حساب بانکی خود دسترسی داشته و بصورت ۲۴ ساعته در تمام روزهای هفته امور بانکی خود را انجام دهند.در میان بانکهای ایرانی، بانک خصوصی سازمان بانکداری اینترنتی را به عنوان راهبرد اصلی خود برگزیده است و در ارائه خدمات بانکداری اینترنتی پیشرو می‌باشد بطوریکه گستره وسیعی از خدمات بانکی را از طریق اینترنت در دسترس مشتریان قرار می‌دهد. در میان بانکهای دولتی هم بانکهای صادرات و تجارت به تازگی ارائه خدمات بانکداری اینترنتی خود را آغاز نموده و در این زمینه پیشرو می‌باشند. (حسینیان، ۱۳۷۱، ص ۵)

۸-مدلهای بانکداری الکترونیکی

دو مدل رایج برای بانکداری الکترونیک وجود دارد که عبارتند از بانکهای الکترونیکیه و شعبات الکترونیکی یک بانک الکترونیکی در واقع موسسه ای است که فقط روی اینترنت موجود است و دارای هیچگونه شعبه فیزیکی نیست. این چهارچوب کاری باعث می‌شود که بتوانیم بانکی داشته باشیم که نیازی به امور کاغذی ندارد، محدود به مناطق جغرافیایی خاصی نیست و هیچگاه در آن به روی کاربران بسته

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

نشده و می‌تواند ۲۴ ساعته به مشتریان سرویس دهد. مدل شعبه های الکترونیکی به این صورت است که بانکهای معمولی و مرسوم، خدمات بانک الکترونیکی را به کاربران خود ارائه دهند. علت وجود این مدل آن است که تمامی کاربران اینترنت و مشتریان بانکها از خدمات بانکهای الکترونیکی باید بانکهای معمولی با ارائه خدمات بانکی اینترنت این فرصت را به مشتریان خود بدهند تا این نوع نوین از بانکداری را آزمایش نموده و کم کم جذب آن شوند. به علت فشاری که بانکهای الکترونیکی به بانکهای عادی وارد می‌سازند، بانکهای عادی اقدام به ایجاد بانکهای اینترنتی کمکی برای خود نموده اند. (سعیدی، ۱۳۸۱، ص ۱۳۹)

۹- کانالهای بانکداری الکترونیک

برای ارائه خدمات بانکداری الکترونیک، کانالهای متعددی وجود دارد که برخی از آنان عبارتند از: رایانه‌های شخصی، کمک پردازنده های شخصی، کیوسک، شبکه‌های مدیریت یافته، تلفن ثابت و همراه و ماشین‌های خودپرداز در روش شبکه‌های مدیریت یافته، بانکها برای ارتباط با مشتریان خود و ارائه خدمات به آنها از شبکه‌هایی که قبلا ایجاد شده استفاده می کنند. در روش اینترنت با رایانه های شخصی، بانک از طریق ایجاد یک پایگاه اینترنتی و معرفی آن به مشتریان، با آنها ارتباط متقابل برقرار کرده و ارائه خدمت می‌کنند. در روش بانکداری تلفنی، تلفن (اعم از تلفن ثابت و همراه) وسیله ارتباطی بانک با مشتریان خود بوده و از این طریق خدمات بانکی عرضه می شود. در آخر با استفاده از ماشینهای خودپرداز نیز بانکها می‌توانند خدمات متنوعی از قبیل برداشت نقدی، سپرده گذاری، انتقال وجوه، پرداخت صورتحساب و... را به مشتریان خود ارائه دهند.

- شاخه‌های بانکداری الکترونیک با توجه به کانالهایی که در بانکداری الکترونیک ذکر شد؛ بر حسب امکانات و نیازهای بازار، بانکداری الکترونیک در زیر شاخه‌ها و انواع مختلفی ارائه می شود شامل: ۱- بانکداری اینترنتی (با استفاده از کامپیوترهای شخصی) ۲- بانکداری مبتنی بر تلفن ثابت همراه) و فناوری‌های مرتبط با آن ۳- بانکداری مبتنی بر نمابر ۴- بانکداری مبتنی بر دستگاههای خودپرداز ۵- بانکداری مبتنی بر پایانه های فروش ۶- بانکداری مبتنی بر شعبه ای الکترونیکی.

۱۰- مهم ترین مزایای استفاده از بانکداری الکترونیکی

در شهرهای الکترونیک مزایای بانکداری الکترونیک را می توان از دو جنبه مشتریان و موسسات مالی مورد توجه قرار داد. از دید مشتریان می توان به صرفه جویی در هزینه ها، صرفه جویی در زمان و دسترسی به کانال‌های متعدد برای انجام عملیات بانکی نام برد که این امر شهرهای الکترونیک را در رسیدن به اهدف خود یاری می‌کند. از دید موسسات مالی می‌توان به ویژگی‌هایی چون ایجاد و افزایش شهرت بانکها در ارائه نوآوری، حفظ مشتریان علیرغم تغییرات مکانی بانک‌ها، ایجاد فرصت برای جست و جوی

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

مشتریان جدید در بازارهای هدف، گسترش محدوده ی جغرافیایی فعالیت و برقراری شرایط رقابت کامل را نام برد. دیگر مزایای استفاده از بانکداری الکترونیکی در شهر الکترونیک شامل:

- فراهم آوردن امکان دسترسی شهروندان به خدمات بانکی با استفاده از واسطه های ایمن و بدون حضور فیزیکی

- استفاده شهروندان از اینترنت برای سازماندهی، آزمایش و یا انجام تغییرات در حساب‌های بانکی خود و یا سرمایه گذاری برای ارایه ی عملیات و سرویس‌های بانکی

- ارایه ی مستقیم خدمات و عملیات بانکی جدید و سنتی به شهروندان از طریق کانال‌های ارتباطی الکترونیک

- امنیت: بررسی‌ها نشان می‌دهد پرداخت‌هایی که از طریق سیستم‌های انتقال الکترونیکی انجام می‌شوند، از امنیت بالاتری نسبت به پرداخت ها به شیوه سنتی برخوردارند. زیرا سیستم‌های انتقال الکترونیکی وجوه به گونه ای طراحی می‌شوند که احتمال دستبرد، سرقت، مفقود شدن، عدم انتقال و... را به حداقل ممکن برسد.

- سرعت: یکی دیگر از اهداف شهرهای الکترونیک سرعت بخشیدن به ارائه‌ی خدمات شهری به شهروندان است که با استفاده از بانکداری الکترونیکی تا حد زیادی به این هدف خود رسیده است. زیرا یک ویژگی برجسته ی سیستم‌های انتقال الکترونیکی وجوه، سرعت بالای آنها می باشد.

- آسان بودن و سادگی: مکانیسم انتقال الکترونیکی وجوه، برای شهروندان خیلی ساده تر و آسان تر از سیستم‌های سنتی می‌باشد. چون در این نظام اولا با یک امضاء دیجیتالی پرداخت به صورت مستقیم صورت می‌گیرد و ثانیا نیازی به حضور فیزیکی مشتری در بانک یا مؤسسه مالی نیست.

- کاهش اشتباهات انسانی: یکی از مسائل و مشکلات عمده ی سیستم های پرداخت سنتی، اشتباهات متعدد عوامل انسانی در فرآیند و پردازش پرداخت‌ها به علت یکپارچه نبودن سیستم و وارد کردن اطلاعات به دفعات مختلف در فرآیند پردازش می‌باشد. سیستم انتقال الکترونیکی وجوه با در نظر گرفتن این مشکلات با حذف دوباره کاری‌ها و طراحی مناسب روش‌های کنترلی این اشتباهات انسانی را تا حدود زیادی کاهش داده است. که این امر باعث ایجاد اعتماد در شهروندان و استفاده هرچه بیشتر از خدمات شهر الکترونیک می‌شود.

- بهبود روابط با مشتریان: به کارگیری سیستم های انتقال الکترونیکی وجوه باعث می‌شود که روابط بین شرکتها، مؤسسات و بانک‌ها با مشتریان خود بهبود یابد. چون افزایش کارایی، سرعت عمل، کاهش اشتباهات و هزینه پایین تر سبب می‌شود که مشتریان ترغیب شوند که بیشتر با سازمانها و مؤسساتی ارتباط برقرار نمایند که از سیستم های انتقال الکترونیکی وجوه استفاده می‌کنند که خود منجر به توسعه ی هرچه بیشتر شهر الکترونیک می‌شود.

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

۱۱. اجزای بانکداری الکترونیک

۱. انواع کارت ها/ کارت های اعتباری و بدهی/ کارت های غیر بانکی ۲. شبکه شتاب ۳. سیستم تسویه بین بانکی مبادلات ارز ۴. شبکه سوئیچ عملیات خرد بانکی و بین بانکی ۵. شبکه مرکزی سوئیفت **for Telecommunication) Society /Worldwide Interbank Financial)SWIFT**

ویژگی‌ها و کاربردهای بانکداری الکترونیکی در مدیریت بانکداری الکترونیکی توجه به لزوم تنوع در ابزارهای الکترونیکی سرویس دهنده، یک اصل می باشد. باید توجه داشت که مشتری در شرایط زمانی و مکانی مختلف و به منظور بهره مندی از خدمات شهری، نیازمند برقراری ارتباط با بانک خواهد بود. بنابراین برای ارائه ی هرچه بهتر خدمات شهری به شهروندان باید پیش بینی های لازم صورت گیرد تا بتوان در هر شرایطی پاسخگوی نیاز آنها بود. بانک ها در ارائه ی خدمات بانکداری الکترونیکی به مشتریان این امکان را فراهم می‌کنند که از شبکه‌های مدیریت یافته، رایانه ی شخصی، تلفن ثابت، تلفن همراه و ماشین‌های خود پرداز **ATN** استفاده کنند. ایجاد تنوع در ابزارهای تجارت الکترونیکی منجر به ایجاد کاربردهای گوناگون این فناوری در زمینه‌های مختلف شده است. از کاربردهای بانک الکترونیکی، فراهم نمودن امکان پرداخت های الکترونیک است. پول الکترونیکی، به بانک‌ها نیز این امکان را می‌دهد که بازار خود را از نقش‌های سنتی سپرده گذاری و اعطای اعتبار، فراتر برده و توسعه بخشند.

کاربردهای دیگر آن شامل: ۱. بانکداری مبتنی بر وب و اینترنت بانکداری مبتنی بر فناوری تلفن های همراه **۳m - banking /Mobile Banking**. بانکداری مبتنی بر تلفن ۴. بانکداری کیوسکی ۵. بانکداری به کمک فکس ۶ بانکداری مبتنی بر دستگاه خودپرداز بانکداری مبتنی بر دستگاه های **POS**۸ بانکداری مبتنی بر کارت های هوشمند و یکی از کاربردهای مهم بانکداری الکترونیکی در شهر الکترونیکی می‌باشد. وب سایتهای ایجاد شده به منظور ارائه ی خدمات شهر الکترونیک ماموریت انتقال محتوای اطلاعات مفید به شهروندان را برعهده دارد. این اطلاعات شامل جستجوی املاک، اطلاعات مالیات املاک، تقویم شهری، منابع و فرصتهای سرمایه گذاری، مالیات و وسایل نقلیهی موتوری و پرداخت جرائم و بالاخره مهمترین بخش، جستجوی خدمات بانکی است که از خصوصیات برجسته شهر الکترونیک است. بسیاری از خدمات شهر الکترونیک مانند پرداخت مالیات‌ها، قبوض و.... با استفاده از تسهیلات بانکداری الکترونیکی بسیار ساده تر و با صرفه جویی در هزینه و دقت بیشتری انجام می گیرد. در نتیجه می توان گفت که به کمک بانکداری الکترونیکی است که شهرهای الکترونیکی می‌توانند ارائه خدمات الکترونیکی خود را کامل کنند.

۱۲. سطوح سیستمهای بانکهای الکترونیک

با پیشرفت تکنولوژی، مهارت کاربران نیز افزایش یافته و به همین نسبت تجارت در سطوح کلان و خرد نیز پیشرفته تر شده اند. سیستمها، سرویس ها و خدمات بانکداری الکترونیک نیز به دنبال این پیشرفت و بر

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

حسب درجه توانمندی آن به سه سطح مجزا تقسیم می‌شود که مشتریان موسسات مالی را قادر می سازد تا در آن سه سطح از خدمات و سرویسهای بانکداری الکترونیک استفاده کنند (سعیدی، ۱۳۸۱، ۱۴۱-۱۴۰) سیستمهای سطح یک سیستماهی فقط اطلاعاتی (اطلاع رسانی): این سطح که ابتدایی ترین سطح بانکداری الکترونیکی است، بانک اطلاعات مربوط به خدمات و عملیات بانکی خود را از طریق شبکه‌های عمومی یا خصوصی معرفی می کند. این سیستمها بنابر مصادیق کاربردی به صورت سیستمهایی تعریف می‌شوند که اجازه دسترسی به اطلاعات بازاریابی و دیگر اطلاعات عمومی را فراهم می‌کنند یا اجازه می‌دهند که نامه‌های الکترونیکی غیر حساس انتقال پیدا کنند. این قالب الکترونیکی مورد استفاده جهت تبادل اطلاعات، یک کانال ارتباطی کم هزینه را فراهم می کند که دارای انعطاف بالاتر بر حسب مقبولیت نزد کاربران، محتوی و موقعیتهای جغرافیایی است. در اینجا مدیریت باید از نصب برنامه ای مطمئن شود که کاربران را از این مطلب آگاه سازد که ممکن است نامه های الکترونیکی ارسالی شان به بانک که رمز شده نیز هست ممکن است توسط شخص ثالثی بازخوانی و دستکاری شود. به این صورت بانک از ادعای قانونی کاربران مصون خواهد بود. با اینکه این سایتها بیشتر برای مقاصد بازاریابی ایجاد شده اند، ولی هر کدام از آنها می‌تواند مقداری اطلاعات به میزانی که منتشر کننده آن مایل به انتشار است، منتشر کنند یا می‌توانند کاربران را به سایتهای دیگر که دارای اطلاعات بیشتری هستند ارجاع دهند. ابراهیمی،۱۳۸۱، ص ۵۲) با کمک تکنولوژی موجود می‌توان با استفاده از نوع میزان اطلاعات جمع آوری شده در مورد کاربرانی که مرتبا از سایت دیدن می‌کنند بررسی بیشتری انجام داد و مشخص کرد که این نوع کاربران به چه نوع سرویس‌ها و خدماتی علاقمند هستند و چه نوع اطلاعاتی مورد توجه ایشان بوده است. مدیریت می‌تواند مشتریانی را که به این طریق شناسایی می شوند هدف قرار داده و محصولات و سرویهای خود را به طور مستقیم و با شرایط ویژه به آنها عرضه کند.

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

فهرست منابع و مآخذ

ـ اللهیاری فرد، محمود، (۱۳۸۴) خدمات بانکداری الکترونیک ونیازهای اجرایی آن در مقایسه تطبیقی هزینه عملیاتی خدمات مختلف بانکی، پژوهشکده پولی و بانکی بانک مرکزی

ـ اللهیاری فرد، محمود (۱۳۸۲) بررسی مقایسه ای خدمات بانکداری سنتی و بانکداری الکترونیک در ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی دانشکده حسابداری و اقتصاد

ـ لعلی، علی، (۱۳۸۲) بانکداری الکترونیکی و وضعیت آن در ایران، ماهنامه آموزشی و پژوهشی و اطلاع رسانی، شماره ۴۳، تهران.

ـ فتحیان، محمد، رستگار، نگار، باقری اصل، رضا (۱۳۸۶) چالش‌ها و راهکارهای توسعه بانکداری الکترونیکی در کشور، اولین کنفرانس جهانی بانکداری الکترونیکی سالن همایش وزارت کار تهران.

ـ علمایی، سید احمد(۱۳۸۶) ارائه مدل مفهومی از بانکداری سیار با نگاه به نیازهای سیستم بانکی و کاربران و مشتریان، اولین کنفرانس بین المللی شهر الکترونیک، سالن همایش های برج میلاد، تهران.

ـ سعیدی، ایرج، (۱۳۸۱) بانکداری الکترونیکی، مجله شبکه تهران

ـ سعیدی محمود، ثقفی فاطمه، عسکرزاده، مجید و جلالی محسن (۱۳۸۶) عوامل موثر در پیکر بندی و تدوین استراتژی در بانکداری الکترونیکی، اولین کنفرانس جهانی بانکداری الکترونیکی، سالن همایش های وزارت کار تهران

ـ ریاحی، حمید رضا (۱۳۸۲) دولت الکترونییک؛ هدف یا بهانه؟ مجله تکفا، شماره های ۷و۸، مرداد و شهریور

ـ حسینیان سعیدی، سید مهدی مختاری، علی و همکاران (۱۳۸۶) نگرش مدیران بانکهای دولتی و خصوصی بر اجرای نظام تجارت الکترونیک در بانکداری الکترونیک، اولین کنفرانس بین المللی شهر الکترونیک، سالن همایش های برج میلاد، تهران.

ـ جعفر پور، محمود؛ آماده، حمید(۱۳۸۶) بانکداری الکترونیک؛ بررسی موانع و راهکارهای توسعه ی آن در کشور مطالعه در بانک رفاه)، اولین کنفرانس بین المللی شهر الکترونیک، سالن همایش‌های برج میلاد، تهران.

ـ توفیقی، مریم، مسگری مشهدی، مصطفی(۱۳۸۶) بانکداری الکترونیکی در شهر تهران، اولین کنفرانس بین المللی شهر الکترونیک، سالن همایش های برج میلاد، تهران.

__ Bendinger, Alberto& Jung, Ingolf(2005): Virtual City Model- New Approaches in Urpan Simulation and City Planning Using Virtual Reality Tools 28-Certer, Denise Maia(2004): New Location: the Virtual City, Anthropology Matters Journal

__ Fun Communication: Benutzerhandbuch Endkunch VR-Net World Banking 1.06,(Karlsruhe 2002). Mobile Version

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

__ Gandy, T, "Banking in E-space." The Banker, Vol. 145, December, 74-75, 1995. 25-Wills, D, "Banking on the Internet" Banking World Hing, April, 22-23, 1996 26-Aurigi, Alessandro (2006): ICT and the city (Tensions in the digital city), The European of Planning www. Planum. Net. Journal.

__ Jones, D.,"Bank ponder internet payment".Banking World, 13(3), 39, 1995.

__ Merz, M:E-Commerce and E-Business-Marktmodelle, Anwendugen and Technology. 2. Ed.,Heidelberg 2002. Journal of Information Management 14(3), 487-499, 1994.

__ Weibbuch Mobilkommunkation:SIM gibt Handy Sinn. In:Fourm Mobilkommunkation, http://www.fmk.at/Mobilkom/detail.cfm?Textid=17& Kapitelnr=8,200106-29,Abruf am 2002-12-19.

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]