

بررسی و تبیین تاثیر بانکداری الکترونیکی بر رشد سپرده‌های بانکی (مورد کاوی: بانک مسکن)

محمد رضا حمیدی زاده* ، سیما صدرعاملی**

چکیده

این مقاله، به منظور بررسی، تبیین و تحلیل تاثیر بانکداری الکترونیک بر رشد سپرده‌های بانکی نوشته شده است. هسته بنیادی مقاله بر پایه مدل مفهومی پنج بعدی است که براساس مباحث نظری و پیشینه تحقیق تدوین شده است، سپس برای آزمون مدل، از پرسشنامه با مقیاس لیکرت پس از سنجش روایی و پایایی آن، با جمع‌آوری داده‌های نمونه آماری تحقیق از ۹۶ نفر از رئیس‌ان، معاونان ارزی و اعتبارات، معاونان فناوری اطلاعات و کارشناسان شعب تهران بانک مسکن استفاده شد. در تحلیل داده‌های جمعیت‌شناختی، متغیرهای مدل و آزمون فرضیه اصلی و فرضیات فرعی تحقیق و تک تک شاخص‌ها از آزمون تی، تحلیل واریانس و فریدمن استفاده به عمل آمد. برای محاسبه همگنی درونی سوالات از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج تحقیق، ضرورت تدوین برنامه‌های راهبردی بانک را در چارچوب زیرساخت‌های الکترونیک کشور برای توسعه بانکداری الکترونیکی جهت رشد سپرده‌های بانکی در ابعاد پنجگانه نشان می‌دهد.

کلیدواژه‌ها: بانکداری الکترونیکی؛ سپرده‌های کوتاه‌مدت؛ سپرده‌های بلندمدت؛ سپرده‌های دیداری.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۰۸/۲۲، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۰۱/۲۳

* استاد، دانشگاه شهید بهشتی.

** کارشناس ارشد، دانشگاه شهید بهشتی (نویسنده مسئول).

۱. مقدمه

اطلاعات مالی در سال‌های اخیر تغییرات وسیعی را در خدمات بخش مالی ایجاد کرده است. موسسات پولی و مالی از موسساتی می‌باشند که فناوری در خط مقدم رویارویی با این پدیده قرار گرفته‌اند. لذا این تحولات به بانکداری الکترونیک کمک کرده است که وظایف بنیادی خود را به کمک عملیات الکترونیکی با دقت و سرعت بیشتر انجام دهند تا دسترسی به خدمات بانکی سریع‌تر و راحت‌تر شود. بنابراین، بانکداری الکترونیک از چالش‌های جدید و نوین دنیای کسب‌وکار است. دسترسی راحت مشتریان به خدمات بانک‌ها موجب شده است که بانکداری الکترونیک تغییرات مهمی در جذب سپرده‌ها ایجاد کند. در دنیای امروز اهمیت بانکداری الکترونیکی و اصولاً خدمات الکترونیکی و کیفیت ارائه آن در جذب سپرده‌ها و مشتریان بقدری تاثیرگذار است که در صورت ضعف و یا کاهش سطوح کیفی منجر به ریزش مشتریان و سپرده‌ها می‌شود. امروزه، مشتریان انتظارات گسترده‌ای از بانک‌ها برای ارائه خدمات متنوع دارند لذا سطح جدیدی از آسایش را همراه با قدرت و سهولت استفاده از محصولات و خدمات مدیریت مالی را خواستار هستند که بانکداری سنتی قادر به ارائه این خدمات نمی‌باشد.

وظیفه اصلی بانک‌های اینترنتی ارائه خدمات به مشتریان در بهترین و مطلوب‌ترین سطح روی شبکه‌های اینترنتی است. همچنین مشتریانی که از طریق اینترنت از خدمات بانک‌ها استفاده می‌کنند در ارتباط با بانک‌های اینترنتی عامل، نه تنها محدودیتی در شیوه دریافت خدمات ندارند، بلکه می‌توانند از طریق تلفن، تلفن همراه، پست و... نیز با این بانک‌ها ارتباط برقرار کنند. در این صورت مشتریان در نظام بانکداری جدید حق انتخاب زیادی دارند و به خاطر همین حق انتخاب از این شیوه بانکداری، انگیزه زیادی برای استفاده از رایانه و اینترنت و سایر وسایل الکترونیکی در دریافت خدمات و محصولات بانک‌ها دارند و از طرف دیگر فشار وارد بر بانک‌های عادی در مسیر تغییر در شیوه‌های ارائه خدمات و محصولات باعث می‌شود آن‌ها نیز در راستای هدف اصلی مشتری مداری خود دچار تغییر و تحولات اساسی شوند که حداقل آن خودکار شدن عملیات بانکی، فراهم آمدن امکان تبادل اطلاعات و داده‌های بین بانک‌ها می‌باشد.

۲. مبانی نظری و پیشینه تحقیق

بانکداری الکترونیک. به‌طور کلی بانکداری الکترونیکی عبارت است از فراهم آوردن امکاناتی برای مشتریان که با استفاده از آن‌ها بتوانند بدون نیاز به حضور فیزیکی در بانک، در هر ساعت از شبانه‌روز (۲۴ ساعته) از طریق کانال‌های ارتباطی ایمن و با اطمینان عملیات بانکی دلخواه خود را انجام دهند (کاظمی دینان، ۱۳۸۱). از دیگر تعاریف بانکداری الکترونیک می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱. بانکداری الکترونیک یک راه جدید برای مشتریان بانکها و موسسات مالی می باشد تا به حساب خود دسترسی داشته باشند، صورتحسابهای خود را بپردازند، پول خود را کنترل کنند و از خدمات گوناگون دیگر استفاده کنند.

۲. بانکداری الکترونیک استفاده از تکنولوژی اطلاعات و کامپیوتر برای انتقال الکترونیکی وجوه می باشد که جایگزین معاملات کاغذی شده است.

۳. بانکداری الکترونیکی یعنی ارائه کلیه خدمات بانکی به صورت الکترونیکی و از طریق واسطه های ایمن و بدون نیاز به حضور مشتری در بانک.

با توجه به تعاریف فوق می توان چنین استنباط کرد که همگی بر دسترسی آسان مشتریان به حسابهای بانکی بدون محدودیت زمانی و مکانی تاکید دارند (کهزادی، ۱۳۸۱).

بانکداری الکترونیک شامل سیستمهایی است که مشتریان مالی می توانند در سه سطح اطلاع رسانی، ارتباط و تراکنش از خدمات و سرویسهای بانکی از آنها استفاده کنند. بانک در سطح اطلاع رسانی، اطلاعات مربوط به خدمات و عملیات بانکی خود را از طریق شبکه های عمومی یا خصوصی معرفی می کند. در سطح ارتباطات، امکان انجام مبادلات بین سیستم بانکی و مشتری فراهم می گردد. در سطح تراکنش مشتری قادر است در یک ارتباط متقابل عملیاتی چون پرداخت صورتحساب، صدور چک، انتقال وجه و افتتاح حساب را انجام دهد (سید جوادین، ۱۳۸۵).

به نظر هگل و همکارانش (Hagel et al., 1997) اینترنت تغییرات اساسی در محیطهای کاری، نحوه زندگی و بانکداری ایجاد نموده است. در تحقیقی جامع در مورد بانکداری الکترونیک، از جمله مهم ترین عواملی که در موفقیت بانکداری الکترونیکی نقش بسزایی ایفا می کنند می توان به پاسخگویی سریع خدمات، انعطاف پذیری سازمانی و گسترش خدمات اشاره نمود (Shah et al., 2006).

در حال حاضر، بانکها تلاش می کنند که بیشتر بر روی فعالیتهای الکترونیکی خود تمرکز نمایند تا بتوانند با توجه به پیشرفت سریع تکنولوژی، در بازارهای جهانی و بازارهای سرمایه و همچنین تجارت الکترونیک خود را همسو و همگام با کشورهای دیگر نمایند [۲۱]. از طرفی، هنوز می توان در گوشه و کنار جهان و در کشورهای مختلف مشاهده نمود که بعضی کشورها هستند که هنوز به میزان آمادگی مورد نیاز جهت پذیرش بانکداری الکترونیک نرسیده اند

اینترنت برای بانکها راهی به سوی فرصتهای جدید است. با وجود بانکداری الکترونیکی آنها قادر هستند میدان مشتری مداری شان را توسعه دهند و از این طریق دامنه انتخاب را برای مشتریان خود برای استفاده از نظام بانکی گسترش دهند. لذا، با توجه به استفاده وسیع از انتقال

الکترونیکی وجوه، بانک‌ها و موسسات سپرده‌گذاری که منابع فیزیکی را نگهداری می‌کردند به مراکز پردازش اطلاعات تبدیل شدند، پول نیز از یک مفهوم قابل لمس به یک مفهوم غیرقابل لمس تبدیل گردید. بانک‌ها توانستند که از تکنولوژی تصویر استفاده کنند بدین ترتیب که بدون نیاز به اسناد کاغذی، اطلاعات مربوط به دستور پرداخت‌ها را بین خود مبادله نمایند. در واقع با این کار، مبادله الکترونیکی اطلاعات^۱ به جای پردازش اسناد کاغذی مورد استفاده قرار گرفت.

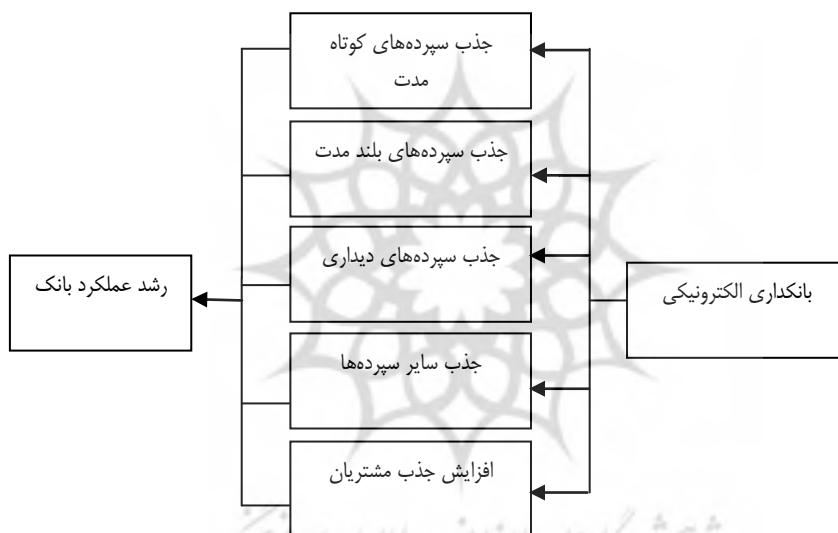
بانکداری الکترونیکی در ایران. نظام بانکی ایران با وجود تلاش‌های بسیاری که در زمینه الکترونیکی کردن خدمات بانکی انجام داده‌است هنوز نیز بر اساس صدور اسناد کاغذی استوار است و نظام‌های الکترونیکی هنوز نتوانسته‌اند جایگاه قابل توجهی را در نظام بانکی به دست آورند. اما آیا وجود تعداد بسیار زیادی رایانه در شعب و ادارات مختلف بانک‌ها می‌تواند نشان دهنده حرکت به سمت بانکداری الکترونیکی باشد؟ ابتدا باید به مفهوم بانکداری الکترونیکی و خودکار نمودن عملیات بانکی توجه کرد. در خودکارسازی عملیات بانکی زیرساخت‌های بانکداری تغییر نمی‌کند و رایانه جهت آسان‌تر نمودن محاسبات به کار گرفته می‌شود و کلیه امور بر اساس دستورهایی که مبنای آن اسناد کاغذی است انجام می‌شود و اطلاعات اسناد وارد رایانه شده و محاسبات از طریق آن انجام می‌شود. اما در بانکداری الکترونیکی زیرساخت‌های بانکی تغییر می‌کند. برای انتقال و یا پرداخت و یا انجام امور بانکی نیازی به صدور اسناد کاغذی نیست و مشتری از طریق رایانه دستورهای مختلف بانکی را صادر نموده و دریافت و پرداخت انجام خواهد شد. نظام کارت بانکی نمونه روشن جهت حرکت به سمت بانکداری الکترونیکی می‌باشد. دریافت و پرداخت در این نظام بر اساس ورود دستورالعمل به رایانه بوده و پس از آن که کارت به دستگاه تحویل‌داری خودکار (ای. تی. ام.) سپرده شد، مشتری با اعلام رمز ورودی خود می‌تواند عملیات بانکی را بدون تکمیل فرم‌های مختلف کاغذی انجام دهد. تلاش‌های غیر متمرکزی از سوی برخی از بانک‌ها در طی سال‌های ۱۳۶۰ جهت انجام عملیات بانکداری الکترونیکی انجام گرفت که نتیجه آن تولد عابر بانک سپه به‌عنوان اولین کارت بانکی کشور بود. پس از آن بانک‌های دیگر نیز طی سال‌های بعد از ۱۳۷۰ موفق به راه‌اندازی نظام کارت بانکی خود شدند. اما عدم تمرکز حساب‌ها و عدم ارتباط منسجم و پیوسته بین شعب بانک‌ها و همچنین محدودیت در دریافت پول، عدم پشتیبانی صحیح و به موقع دستگاه‌های تحویل‌داری خودکار که در بعضی مواقع مشتری را به داخل شعبه می‌کشاند باعث گردید که این نظام از توجه و اقبال عمومی مردم برخوردار نشود. این عوامل باعث شد که نظام کارت بانکی نتواند باعث حذف دفاتر حسابداری و یا کاهش هزینه‌های واقعی پردازش اطلاعات و افزایش رضایتمندی مشتری گردد. از یک‌سو

1. Electronic Data Interchange

نظام کارت بانکی به عنوان یکی از ابزارهای بانکداری الکترونیکی، از طرف دیگر ساختار صدور اسناد کاغذی در بانکداری الکترونیکی باعث گردید که در بانک‌های کشور نظامی مجزا برای کارت‌های بانکی طراحی نمایند. اما در کشورهای پیشرفته معمولاً حساب‌های کارت با حساب جاری و یا دیگر حساب‌های مشتری در ارتباط بوده به طوری که در صورت کسری پول در یک حساب از طریق برداشت از حساب دیگر عملیات صورت می‌گیرد.

۳. توسعه فرضیه‌ها و مدل مفهومی

مدل مفهومی تحقیق. با توجه به مدل مفهومی تحقیق که در شکل ۱ ترسیم شده است، در این تحقیق به بررسی تاثیر بانکداری الکترونیکی بر رشد سپرده‌های بانکی در قالب ابعاد پنجگانه جذب سپرده‌های کوتاه‌مدت، جذب سپرده‌های بلندمدت، جذب سپرده‌های دیداری (قرض‌الحسنه و پس‌انداز)، جذب سایر سپرده‌ها و افزایش جذب مشتریان و اثر بلاشک آن در بهره‌وری عملکرد بانک پرداخته می‌شود.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

هدف. هدف این تحقیق، بررسی تاثیر بانکداری الکترونیکی بر رشد سپرده‌های بانکی است. در این راستا، تحقیق با شش سوال پژوهشی و پنج فرضیه، مسیر مطالعه و بررسی را راهبری می‌کند.

سوالات پژوهشی. سوالات پژوهشی تحقیق به شرح زیر است:

۱. چگونه بانکداری الکترونیکی بر جذب انواع سپرده‌های بانکی اثر می‌گذارد؟
۲. بین بانکداری الکترونیکی و جذب سپرده‌های کوتاه‌مدت چه ارتباطی وجود دارد؟
۳. بین بانکداری الکترونیکی و جذب سپرده‌های بلندمدت چه ارتباطی وجود دارد؟
۴. بین بانکداری الکترونیکی و جذب سپرده‌های دیداری چه ارتباطی وجود دارد؟
۵. بین بانکداری الکترونیکی و جذب سایر سپرده‌ها چه ارتباطی وجود دارد؟
۶. بین بانکداری الکترونیکی و افزایش جذب مشتریان چه ارتباطی وجود دارد؟

فرضیه‌های تحقیق. این تحقیق شامل پنج فرضیه به شرح زیر است:

۷. بانکداری الکترونیکی در جذب سپرده‌های کوتاه‌مدت موفق بوده‌است.
 ۸. بانکداری الکترونیکی در جذب سپرده‌های بلندمدت موفق بوده‌است.
 ۹. بانکداری الکترونیکی در جذب سپرده‌های دیداری (قرض الحسنه و پس‌انداز) موفق بوده‌است.
 ۱۰. بانکداری الکترونیکی در جذب سایر سپرده‌ها موفق بوده‌است.
 ۱۱. بانکداری الکترونیکی در افزایش جذب مشتریان موفق بوده‌است.
- بنابراین، پس از بررسی و تحلیل بانکداری الکترونیک و تشریح روش تحقیق، یافته‌های تحقیق تحلیل و پس از جمع‌بندی، پیشنهادهایی مبتنی بر آن یافته‌ها برای توسعه بانکداری الکترونیکی ارائه می‌شود.

۴. روش‌شناسی

نوع تحقیق. تحقیق حاضر از منظر هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت توصیفی پیمایشی می‌باشد و سعی در بررسی تاثیر بانکداری الکترونیکی در رشد سپرده‌های بانکی دارد. انجام این تحقیق مستلزم نظرسنجی از نمونه آماری از رؤیسان، معاونان ریالی - ارزی و اعتبارات شعب بانک مسکن بوده و از این جهت روش پیمایشی (زمینه‌یابی) برگزیده شد. به منظور بررسی ادبیات موضوعی و پیشینه تحقیق، مطالعات کتابخانه‌ای صورت گرفت و در مرحله میدانی، اجرایی و عملیاتی، به قصد جمع‌آوری داده‌های موردنیاز، پرسشنامه محقق ساخته تنظیم و توزیع گردید. جامعه و نمونه آماری این تحقیق حاوی کلیه عناصر یا افرادی است که در یک مقیاس جغرافیایی (شهر تهران) دارای چند صفت مشترک بانکی هستند لذا، جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه رؤیسان، معاونان ریالی - ارزی و اعتبارات شعب بانک مسکن شاغل در بانک مسکن در شش ماه منتهی به سال ۱۳۹۱ در تهران بزرگ است. از آنجا که حجم نمونه نامحدود است از روش تعیین حجم نمونه نسبت رویت صفت مورد نظر از جامعه نامحدود برای محاسبه حجم نمونه استفاده

می‌شود. در این راستا، کلان شهر تهران به چهار منطقه جغرافیایی شمال غرب، شمال شرق، جنوب غرب و جنوب شرق تقسیم و حجم نمونه ۹۶ مشتری میان این مناطق تخصیص می‌یابد. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای از نوع تخصیص متناسب نسبت بر اساس حداکثر برآورد احتیاطی است. با توجه به این که واریانس و حجم جامعه آماری در مناطق چهارگانه جغرافیایی نامشخص است، حجم نمونه ۹۶ مشتری به‌طور مساوی در طبقات توزیع شد. در تحلیل داده‌های جمعیت‌شناختی، متغیرهای مدل و آزمون فرضیه اصلی و فرضیات فرعی تحقیق و تک تک شاخص‌ها از آزمون تی، تحلیل واریانس و فریدمن استفاده به‌عمل آمد. برای محاسبه همگنی درونی سؤالات از روش آلفای کرونباخ استفاده شد.

جدول ۱. توزیع واحدهای آماری در مناطق چهارگانه جغرافیایی تهران

ردیف	طبقات جامعه	تعداد آزمودنی‌ها
۱	شمال غرب	۲۵
۲	شمال شرق	۲۵
۳	جنوب غرب	۲۵
۴	جنوب شرق	۲۵
	حجم نمونه آماری (۹۶ واحد)	۱۰۰

۵. تحلیل داده‌ها

داده‌های جمعیت‌شناختی. در این تحقیق به بررسی تاثیر بانکداری الکترونیکی بر رشد سپرده‌های بانکی پرداخته شده است. شاخص اصلی پرداخته‌شده در این تحقیق، میزان موفقیت بانکداری الکترونیکی در جذب سپرده‌های بانکی است که از پنج بعد سپرده‌های کوتاه‌مدت، سپرده‌های بلندمدت، سپرده‌های دیداری (قرض‌الحسنه و پس‌انداز)، سایر سپرده‌ها و افزایش جذب مشتریان به آن پرداخته شده است. به منظور دستیابی به هدف اصلی تحقیق، جامعه آماری مورد مطالعه شامل رئیس شعبه و معاون شعبه چهار منطقه جغرافیایی شعب بانک مسکن شهر تهران انتخاب شده است. ۴۲/۴٪ از پاسخ دهندگان این پژوهش را زنان و ۵۷/۶٪ آن را مردان تشکیل داده‌اند. وظیفه اصلی بانک‌های اینترنتی ارائه خدمات به مشتریان در بهترین و مطلوب‌ترین سطح روی شبکه‌های اینترنتی است. همچنین مشتریانی که از طریق اینترنت از خدمات بانک‌ها استفاده می‌کنند در ارتباط با بانک‌های اینترنتی عامل، نه تنها محدودیتی در شیوه دریافت خدمات ندارند، بلکه می‌توانند از طریق تلفن، تلفن همراه، پست و... نیز با این بانک‌ها ارتباط برقرار کنند. در این صورت مشتریان در نظام بانکداری جدید حق انتخاب زیادی دارند و به خاطر همین حق انتخاب از این شیوه بانکداری، انگیزه زیادی برای استفاده از رایانه و

اینترنت و سایر وسایل الکترونیکی در دریافت خدمات و محصولات بانک‌ها دارند و از طرف دیگر فشار وارد بر بانک‌های عادی در مسیر تغییر در شیوه‌های ارائه خدمات و محصولات باعث می‌شود آن‌ها نیز در راستای هدف اصلی مشتری مداری خود دچار تغییر و تحولات اساسی شوند که حداقل آن خودکار شدن عملیات بانکی، فراهم آمدن امکان تبادل اطلاعات و داده‌های بین بانک‌ها می‌باشد. حدود ۶۷/۷٪ پاسخ دهندگان از تحصیلات لیسانس، ۳۲/۳٪ فوق لیسانس برخوردار هستند. همچنین ۲۴/۴٪ از گروه نمونه از بانک‌های منطقه شمال غرب، ۲۵/۳٪ از بانک‌های شمال شرق، ۲۵/۳٪ از بانک‌های جنوب غرب و ۲۵/۳٪ از بانک‌های جنوب شرق انتخاب شده‌اند. علاوه بر آن، از لحاظ پست سازمانی، همان‌طور که گفته شد، ۴۸/۵٪ از گروه نمونه رئیس بانک، ۵۱/۵٪ معاون بودند. تعداد عمده پاسخ دهندگان (بیش از ۵۰٪) دارای سابقه کاری بیش از ۱۵ سال می‌باشند که این حاکی از سرمایه عظیم و باتجربه‌ای است که در اختیار بانک‌ها قرار دارد.

جدول ۲. توزیع فراوانی پاسخگویان به تفکیک جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد
زن	۴۲	۴۲/۴
مرد	۵۷	۵۷/۶
کل	۹۹	۱۰۰

جدول ۳. توزیع فراوانی پاسخگویان به تفکیک تحصیلات

تحصیلات	فراوانی	درصد
لیسانس	۶۷	۶۷/۷
فوق لیسانس	۳۲	۳۲/۳
کل	۹۹	۱۰۰

جدول ۴. توزیع فراوانی پاسخگویان به تفکیک مناطق

نام منطقه	فراوانی	درصد
شمال غربی	۲۴	۲۴/۲
شمال شرقی	۲۵	۲۵/۳
جنوب غربی	۲۵	۲۵/۳
جنوب شرقی	۲۵	۲۵/۳
کل	۹۹	۱۰۰

جدول ۵. توزیع فراوانی پاسخگویان به تفکیک پست سازمانی

پست سازمانی	فراوانی	درصد
رئیس	۴۸	۴۸/۵
معاون	۵۱	۵۱/۵
کل	۹۹	۱۰۰

جدول ۶. توزیع فراوانی پاسخگویان به تفکیک طبقه سنی

سن	فراوانی	درصد
کمتر از ۴۰ سال	۲۳	۲۳/۲
۴۰-۴۵ سال	۴۷	۴۷/۵
۴۵-۵۰ سال	۱۸	۱۸/۲
بیشتر از ۵۰ سال	۱۱	۱۱/۱
کل	۹۹	۱۰۰

فرضیه فرعی اول: بانکداری الکترونیکی در جذب سپرده‌های کوتاه‌مدت موفق بوده است. متغیر سپرده کوتاه‌مدت، از حد متوسط، بالاتر ارزیابی شده است. از آنجایی که آماره آزمون $۴۲/۴۲۰$ و سطح معناداری $۰/۰۰۰۵$ برآورد شده است، در نتیجه فرض صفر این آزمون رد می‌شود پس می‌توان به این نتیجه رسید که با توجه به نظرات نمونه انتخابی (رئیسان و معاونین بانک‌ها) در فاصله اطمینان ۹۵٪، بانکداری الکترونیکی در جذب سپرده‌های کوتاه مدت موفق بوده است.

جدول ۸. آماره‌های توصیفی و استنباطی برای آزمون تی تک نمونه‌ای در زیرمقیاس سپرده‌های کوتاه‌مدت

میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین	درجه آزادی	آماره t	معناداری
۲۱/۹۴	۱/۶۳	۰/۱۶	۹۸	۴۲/۴۲۰	۰/۰۰۰۵

فرضیه فرعی دوم: بانکداری الکترونیکی در جذب سپرده‌های بلندمدت موفق بوده است. متغیر سپرده کوتاه‌مدت، از حد متوسط، بالاتر ارزیابی شده است. آماره آزمون انجام‌شده $۵۶/۶۳۰$ و سطح معناداری $۰/۰۰۰۵$ برآورد شده است، در نتیجه فرض صفر این آزمون رد می‌شود. پس می‌توان به این نتیجه رسید که با وجود فراز و نشیب‌های اجرای طرح‌های فناوری اطلاعات، بانک‌ها با پیاده‌سازی بانکداری الکترونیکی توانسته‌اند به افزایش جذب سپرده‌های بلندمدت کمک کنند.

جدول ۹. آماره های توصیفی و استنباطی برای آزمون تی تک نمونه‌ای در زیرمقیاس سپرده‌های بلندمدت

میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین	درجه آزادی	آماره t	معناداری
۲۲/۱۵	۱/۲۶	۰/۱۳	۹۸	۵۶/۶۳۰	۰/۰۰۰۵

فرضیه فرعی سوم: بانکداری الکترونیکی در جذب سپرده‌های دیداری (قرض الحسنه و پس انداز) موفق بوده است. متغیر سپرده‌های دیداری از حد متوسط، بالاتر ارزیابی شده است. آماره آزمون انجام شده ۳۹/۲۵۳ و سطح معناداری ۰/۰۰۰۵ برآورد شده است، پس فرض صفر این آزمون رد می‌شود. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که با توجه به نظرات نمونه انتخابی، بانکداری الکترونیکی توانسته است در جذب سپرده‌های دیداری (قرض الحسنه و پس انداز) موفق عمل کند و مشتریان خود را به افتتاح حساب‌های سپرده‌های دیداری ترغیب کند.

جدول ۱۰. آماره‌های توصیفی و استنباطی برای آزمون تی تک نمونه‌ای در زیرمقیاس سپرده‌های دیداری

میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین	درجه آزادی	آماره t	معناداری
۲۱/۸۲	۱/۷۳	۰/۱۷	۹۸	۳۹/۲۵۳	۰/۰۰۰۵

فرضیه فرعی چهارم: بانکداری الکترونیکی در جذب سایر سپرده‌ها موفق بوده است. متغیر سایر سپرده‌ها از حد متوسط، بالاتر ارزیابی شده است. آماره‌های توصیفی و استنباطی برای آزمون تی تک نمونه‌ای در زیرمقیاس جذب سایر سپرده‌ها ۴۳/۴۱۱ و سطح معناداری ۰/۰۰۰۵ برآورد شده است، در نتیجه فرض صفر این آزمون رد می‌شود. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که با توجه به نظرات نمونه انتخابی، بانکداری الکترونیکی توانسته است در جذب سایر سپرده‌ها موفق عمل کند.

جدول ۱۱. آماره‌های توصیفی و استنباطی برای آزمون تی تک نمونه‌ای در زیرمقیاس جذب سایر سپرده‌ها

میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین	درجه آزادی	آماره t	معناداری
۲۲/۰۱	۱/۶۱	۰/۱۶	۹۸	۴۳/۴۱۱	۰/۰۰۰۵

فرضیه فرعی پنجم: بانکداری الکترونیک در افزایش جذب مشتریان موفق بوده است. متغیر افزایش جذب مشتریان از حد متوسط، بالاتر ارزیابی شده است. آماره آزمون انجام شده برای آزمون تی تک نمونه‌ای در زیرمقیاس افزایش جذب مشتریان ۵۰/۶۷۱ و سطح معناداری ۰/۰۰۰۵ برآورد شده است. در نتیجه فرض صفر این آزمون رد می‌شود. پس می‌توان نتیجه گرفت که با توجه به نظرات نمونه انتخابی، بانکداری الکترونیکی توانسته است در افزایش جذب مشتریان بانک موفق عمل کند.

جدول ۱۲. آماره‌های توصیفی و استنباطی برای آزمون تی تک نمونه‌ای در زیرمقیاس جذب مشتریان

میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین	درجه آزادی	آماره t	معناداری
۲۲/۲۱	۱/۴۲	۰/۱۴	۹۸	۵۰/۶۷۱	۰/۰۰۰۵

۶. بحث و نتیجه‌گیری

امروزه رشد فزاینده فناوری اطلاعات و ارتباطات این فرصت را پیش روی دولت‌ها قرار داده است تا با تغییرات بنیادی در بدنه خود راه را برای ارائه هر چه بهتر خدمات به شهروندان فراهم سازند. از این‌رو، بیش از دو دهه است که پروژه‌های ایجاد دولت الکترونیکی و بانکداری الکترونیکی در کشورهای مختلف کلید خورده است و گسترش سریع تکنولوژی، اینترنت را به بهترین کانال برای ارائه خدمات نوین بانکی به مشتریان تبدیل نموده است. در چند دهه اخیر با گسترش ابزار ارتباطی و اطلاعاتی، حجم تجارت الکترونیکی در رقابت با تجارت سنتی از رشد چشمگیری برخوردار شده است.

در این بین، بانک‌ها نیز برای جذب مشتری بیشتر و ایجاد تنوع در نحوه خدمت‌رسانی خود بیکار نبوده‌اند و به سرعت خود را با فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات همسو کرده‌اند. در واقع می‌توان گفت یکی از دلایل اقبال عمومی به بانکداری الکترونیکی توجه مدیران بانک‌ها به اهمیت و لزوم این پدیده بوده است که در نتیجه، گرایش آن‌ها به ایجاد بستری برای ارائه ساختار بانکداری با شیوه الکترونیکی انجامیده است. با پیاده‌سازی صحیح بانکداری الکترونیکی، امکان فراهم آوردن خدمات الکترونیکی و کاربردهای مختلف آن فراهم می‌شود.

بسیاری از بانک‌ها سعی دارند تا مشتریان به این موضوع توجه کنند که با استفاده از بانکداری الکترونیکی، آن‌ها می‌توانند از نرخ بهره بهتر در سپرده‌ها و وام‌هایشان بهره‌مند شوند. سرعت بالاتر، دسترسی بهتر به اطلاعات، کارایی و سهولت از پارامترهای شاخص و مطلوب بانکداری الکترونیکی برای مشتریان است.

با توجه به ارزیابی انجام گرفته و تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده مشخص گردید که بانکداری الکترونیکی در افزایش جذب انواع سپرده‌ها موفق بوده است و همچنین با توجه به آزمون و تجزیه و تحلیل‌های انجام شده بر بعد جذب سپرده‌های کوتاه‌مدت، جذب سپرده‌های بلندمدت، جذب سپرده‌های دیداری (قرض الحسنه و پس‌انداز)، جذب سایر سپرده‌ها و افزایش جذب مشتریان موفق بوده است.

پیشنهادات. بر مبنای نتایج می‌توان به راهکارهای گوناگونی دست یافت که می‌تواند راهگشای مدیران و مسئولان بانک مسکن در ارائه هر چه بهتر خدمات بانکداری الکترونیکی و در نهایت رشد سپرده‌های بانکی باشد.

- تعیین کار گروه خبره جهت کنترل و سیاست‌گذاری در سیستم بانکداری الکترونیکی که از قدرت و اختیارات کافی جهت پیشبرد امور بانکی برخوردار باشد.
- یکنواختی و یکسان‌سازی امور بهینه بانکی در تمام بانک‌ها
- تبدیل حساب‌ها و تسهیلات قدیمی و دفترچه‌ای به حساب‌های متمرکز می‌تواند تاثیر بسزایی در فرهنگ‌سازی استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی داشته باشد.
- توسعه بانکداری الکترونیکی نیاز به امکانات پیشرفته و اطلاع دقیق از علم بانکداری الکترونیکی سایر کشورهای پیشرو دارد. از اینرو، مشاهده عملکرد سایر بانک‌های موفق در این زمینه، استفاده از پرسنل مجرب، تبلیغات و بازاریابی موثر و... موجب رسیدن به این هدف مهم می‌شود.
- وجود آموزش‌های لازم صاحبان سپرده، این عمل موجب افزایش مشتریان و همچنین سپرده‌گذاران می‌شود.
- تغییر نگاه کلان به سیستم بانکی به عنوان یک بنگاه جذب سرمایه جهت ارائه تسهیلات بانکی، توسعه و بهبود ارائه خدمات بانکی به سپرده‌گذاران می‌بایست اولویت اصلی سیستم بانکی گردد.
- سیاست‌گذاری بلندمدت در زمینه یکپارچه شدن ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی به سپرده‌گذاران با تشکیل کنسرسیوم‌هایی متشکل از بانک‌ها و یا شرکت‌های توانمند در ارائه خدمات بانکداری الکترونیک.

منابع

۱. امیری، یاسر (۱۳۸۸). "ارزیابی عملکرد خدمات الکترونیکی ارائه شده در بانک‌های دولتی منتخب استان فارس با رویکرد BSC فازی"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه یزد، دانشکده مدیریت.
۲. امین‌نیا، نوشین (۱۳۸۸). "بررسی عوامل موثر در تجهیز سپرده‌های بانک صادرات"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.
۳. بانکداری از طریق موبایل، روزنامه تفاهم، ۱۳۸۴.
۴. بانکداری الکترونیک، بانک مرکزی، ۱۳۸۴.
۵. باقرزاده، محمد (۱۳۸۸). "تحلیلی بر موانع توسعه پایانه‌های فروش (POS) بانک کشاورزی استان یزد با رویکرد MADM فازی"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه یزد، دانشکده مدیریت و حسابداری.
۶. آیت‌الله تسخیری (۱۳۸۰). سپرده‌های بانکی "تطبیق فقهی و احکام آن"، مرکز تعلیمات اسلامی واشنگتن، نشریه فقه اهل بیت، شماره ۲۵.
7. Aburime, Toni Uhomoibhi (2008). Determinants Bank Profitability: Macroeconomic Evidence from Nigeria. Deakin University. Working Paper. 1-10.
8. Athanasoglou, Panayiotis P., Delis, Matthaios D. and Staikouras, Christos K. (2008). Determinants of Bank Profitability in South Eastern European Region. MPRA Paper No. 10274. posted 03. Sept.
9. Ahasanul Haque, Ahmad Zaki Hi Ismail and Hayat Daraz (2009). Issues of E ° Banking Transaction: An Empirical Investigation on Malaysian Customers Perception. *Journal of Applied Sciences*. 1870-1879.
10. Ahmad Kaleem, Saima Ahmad (2010). Bankers Perception of Electronic Banking in Pakistan, *Business Review. Research journal of The Institute of Business Administration*. Karachi-Pakistan. Vol. 5. No. 1. Jan ° June.
11. Al Nahian Riyadh, Md. Shahriar Akter, Nayeema Islam (2007). The adoption of E ° Banking in Developing Countries: A Theoretical Model for SMEs, *International Review of Business Research Papers*. Vol. 5. No. 6. November. 212-230.
12. Bakta, N. C., M. M. R. Sarder, et al. (2007). "Online Banking: Bangladesh Perspectives." Paper prepared for presentation at the XVI Biennial Conference.
13. Banan, M; (2010). E ° Banking and managerial challenges. *Georgian Electronic Scientific Journal: Computer Science and Telecommunications*. Vol. No.1.
14. Banan, M. (2008). The viewpoint of bank's staff about internet banking. 3rd international conference on E-commerce with focus on developing countries. Isfahan.
15. Bies, S. S. (2011). The Bank Supervisor's Perspective on Enterprise Risk Management. Enterprise Risk Management Roundtable, North Carolina state university 28 April, 2006. *Middle Eastern Finance and Economics*, No. 13: 157.
16. Celik, H. (2008). "What Determines Turkish customers' acceptance of internet banking? *International Journal of Bank Marketing*, 26(5): 353-370.
17. Francesca Arnaboldi, Peter Claeys (2010). Innovation and Performance of European Banks Adopting Internet. Cass Business School. City University London. working paper series. WP 04.

18. Gideon T.Y Leckson-Leckey, Kofi A. Osei, Simon K. Harvey (2011). Investments in Information Technology (IT) and Bank Business Performance in Ghana. *International Journal of Economics and Finance*. 3(2). May.
19. Han, L. (2008). "Bricks vs. clicks: entrepreneurial online banking behavior and relationship banking." *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*. 14(1): 47-60.
20. Hamidreza Salmani Mojaveri, Ali Hassani, Javad Abedi Firouzjaei (2011). Assessing the Role of Automation in Managing of Iranian E ° Banking and its Impact on Social Benefit. *Economia. Seria Management*. 14(1).
21. Husni Ali Khrawish, Noor Mousa Al ° Sadi (2011). The impact of E ° Banking on Bank Profitability. *Middle Eastern Finance and Economics*. 13.
22. Mabubul Joarder et al.(2010). What is the topic? *Journal Of Business & Globalization. Challenge and Business Opportunities*. 2(1), January.
23. Mehdi Salehi (2010). E ° Banking in Emerging Economy. *International Journal of Economics and Finance*. 2(1). February.
24. Mohammad O. Al-smadi (2011). The impact of E ° Banking on the performance of Jordanian Banks. *Journal of Internet Banking and commerce*. 16(2). August,pp.
25. Namita Rajput, Monika Gupta (2011). Impact Of IT On Indian Commercial Banking Industry. *Global Journal of Enterprise Information System*. Jan ° March. 3(1).
26. Naifer, N. (2011). The determinants of bank performance: an analysis of theory and practice in the case of an emerging market. *International Journal of Business Environment*.
27. Pooja Malhotra, B. S. (2009). The Impact of Internet Banking on Bank Performance and Risk: The Indian Experience. *Eurasian Journal of Business and Economics*. 43-62.
28. Ron Katz (2010). Community E ° Banking: An On-line Service Model for the Not-for-Profit Sector. *Journal of Internet Banking and Commerce*. April, 15(1).
29. Sana Haider Sumra, Mohammad Khurram Manzoor (2011). The Impact of E ° Banking on the Profitability of Banks. *Journal of Public Administration and Governance*. 1(1).
30. Santos Jose O. Dacanay (2010). The Evolution of cost and profit efficiency of Pilippine Commercial Banks. *The Philippine Review of Economics*. XLVII(1) June.
31. Sujatha Perera, Rahat Munir, Kevin Baird (2011). An Analytical Framework to Examine Changes in Performance Measurement Systems within the Banking Sector. *Australasian Accounting Business and Finance Journal*. 5(1).
32. Tooraj Sadeghi and Sahel Farokhian (2011). Electronic Banking Acceptance Model (EBAM) in Iran. *World Applied Sciences Journal*. 11 (5): 513-525.