

فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی، شماره ۴۷، تابستان ۱۳۸۷، ۲۶۵-۲۳۵

## بررسی نقش بانکداری الکترونیکی در تسهیل صادرات<sup>۱</sup>

دکتر علیرضا حسن زاده \* دکتر شعبان الهی \*\*

پذیرش: ۸۷/۶/۳۰

دریافت: ۸۶/۶/۱۷

تجارت الکترونیکی / فناوری اطلاعات و ارتباطات / بانکداری الکترونیکی / تسهیل صادرات

### چکیده

حساسیت و اهمیت صادرات کالا و خدمات برای کشورها موجب شده است تا ابزارها و عوامل موثر در آن را شناسایی و در جهت توسعه صادرات تلاش نمایند. خدمات بانکی از عوامل موثر در توسعه صادرات کالا و خدمات می‌باشند. در این مقاله به بررسی نقش بانکداری الکترونیکی در تسهیل صادرات پرداخته شده است. نتایج این پژوهش حاکی است که با استقرار بانکداری الکترونیکی، راحتی بیشتر برای صادرکننده فراهم می‌شود و با صرفه‌جویی در وقت صادرکننده ضمن آسان نمودن خرید و فروش اینترنتی، زمینه تجارت کارآمد فراهم می‌آید.

طبقه‌بندی JEL: L۸۶.

۱. این مقاله بخشی از تحقیقی با عنوان "شناسایی تاثیرات بانکداری الکترونیکی، بیمه الکترونیکی و گمرکات الکترونیکی بر تسهیل صادرات" است که به سفارش مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی توسط مرکز مطالعات مدیریت و بهره‌وری ایران انجام شده است.

\* عضو هیات علمی گروه مدیریت فناوری اطلاعات - دانشگاه تربیت مدرس

[r\\_hassanzadeh@modares.ac.ir](mailto:r_hassanzadeh@modares.ac.ir)

\*\* عضو هیات علمی گروه مدیریت فناوری اطلاعات - دانشگاه تربیت مدرس

[elahi@modares.ac.ir](mailto:elahi@modares.ac.ir)

■ مسئول مکاتبات دکتر حسن زاده

## مقدمه

بخشی از تجارت بین‌المللی را صادرات کشورها تشکیل می‌دهد. در واقع یکی از راه‌های افزایش حصول ارز خارجی و در نتیجه توسعه اقتصادی، صادرات کالا و خدمات می‌باشد. توسعه صادرات علاوه بر تأثیری که بر دریافت درآمدهای ارزی دارد، دارای آثار مثبت دیگری نیز می‌باشد. صنایع کشور می‌توانند میزان تولید خود را افزایش دهند و بنابراین از مزایای بازدهی بیشتر و قیمت تمام شده کمتر بهره‌مند گردند. بازارهای بزرگتر تخصیص منابع را به پروژه‌ها و زمینه‌هایی که قبلاً به علت محدود بودن بازار داخلی مساعد نبودند، امکان پذیر می‌سازد. از طرف دیگر توسعه صادرات باعث اشتغال بیشتر و افزایش مهارت‌ها می‌گردد.

حساسیت و اهمیت صادرات کالا و خدمات برای کشورها موجب شده است تا این کشورها، ابزارها و عوامل موثر در آن را شناسایی و در جهت توسعه صادرات تلاش نمایند. خدمات بانکداری از عوامل موثر در توسعه صادرات کالا و خدمات می‌باشند. در واقع تجارت بین‌المللی در جهان بدون استفاده از خدمات بانکداری معنا و مفهومی ندارد. مبادلات پولی و مالی جزء جدایی‌ناپذیر مبادلات تجاری است. مهمترین نقش بانکداری در صادرات کالا و خدمات عبارت از تامین منابع مالی موردنیاز صادرکنندگان است که به شکل‌های مختلف می‌تواند صورت گیرد.

همگام با گسترش تجارت الکترونیکی جهانی، نهادهای پولی و مالی نیز به منظور پشتیبانی و تسهیل تجارت الکترونیکی به طور گسترده‌ای به استفاده از فناوری ارتباطات و اطلاعات روی آورده‌اند. در نتیجه طی چند دهه اخیر سیستم‌های پرداخت الکترونیکی به تدریج در حال جایگزینی با سیستم‌های پرداخت سنتی می‌باشند. در این میان بانک‌ها نیز با حرکت به سوی بانکداری الکترونیکی و عرضه خدمات مالی جدید، نقش شایان توجهی در افزایش حجم تجارت الکترونیکی ایفاء می‌نمایند. امروزه در دنیا، بانکداری الکترونیکی به عنوان بخش تفکیک‌ناپذیری از تجارت الکترونیکی مطرح است. بانکداری الکترونیکی باعث گردیده است که بانک‌ها از قید زمان و مکان آزاد گردیده و خدمات خود را شبانه

روزی در اختیار مشتریان خود قرار دهند. در واقع با رشد روز افزون حجم معاملات تجارت الکترونیکی در جهان و با توجه به نیاز تجارت و کسب و کار به انجام عملیات بانکی جهت نقل و انتقال منابع مالی، بانکداری الکترونیکی نقش بسیار اساسی در تجارت الکترونیکی یافته است. بی شک برای وارد شدن به بازارهای جهانی، داشتن یک نظام بانکی قوی ضروری می‌باشد. نظام بانکی که بتواند با فناوری روز حرکت کرده و هم سطح با بانک‌های پیشرفته وارد این بازارها گردد.

در این مقاله ابتدا به بیان مشکلات و محدودیت‌های موجود در شیوه‌های سنتی بانکداری در فرایند صادرات پرداخته می‌شود. بعد از آن نقش بانکداری الکترونیکی در تسهیل صادرات از دیدگاه خبرگان مورد بررسی قرار می‌گیرد و مدل رابطه بین مزایای بانکداری الکترونیکی و تسهیل صادرات ارائه می‌گردد.

## ۱. فرایندهای مرتبط با صادرات در بانکداری

فرایند صادرات را می‌توان به پنج مرحله تقسیم نمود:

**آماده سازی محصول برای صادرات:** محصول چیزی است که تولید، مونتاژ و یا بسته‌بندی مجدد شده و قصد فروش آن می‌رود.

**گزینهش بازار:** بازار به محلی اشاره می‌کند که قصد بر آن است محصول در آنجا فروخته شود. بازارها معمولاً بر اساس مرزهای جغرافیایی تعریف می‌شوند.

**انتخاب کانال توزیع:** کانال توزیع، واسطه‌هایی را توصیف می‌کند که محصول صادراتی را به دست مصرف کننده نهایی می‌رساند. به ندرت امکان دارد یک محصول از تولید کننده به صورت مستقیم به مصرف کننده منتقل شود. معمولاً واسطه‌هایی وجود دارند که محصول را به سمت مصرف کننده نهایی هدایت می‌کنند.

**حمل و نقل محصولات:** حمل و نقل شامل حرکت و جابجایی فیزیکی کالاها می‌باشد. حمل و نقل خارجی مستلزم طی مسافت طولانی، طی مرزها و عبور از گمرکات مختلف می‌باشد که ممکن است دارای روش‌های متعدد حمل و نقل، اسناد متنوع و مقررات گمرکی متفاوت باشند.

**پرداخت:** پرداخت در یک مبادله خارجی مثل پرداخت در یک مبادله داخلی ساده و آسان نیست. به علت وجود عامل مسافت و اینکه صادرات در یک کشور خارجی با قوانین خاص آن صورت می‌گیرد، مخاطرات بیشتری وجود دارد<sup>۱</sup>.

نقش بانک در فرایند صادرات با بحث در زمینه روش‌های پرداخت بهای کالا در معاملات بین‌المللی مشخص می‌شود. وقتی صادرکننده‌ای کالاهایی را به یک مشتری در کشور خارجی می‌فروشد انتظار دارد که معادل ارزشی آن به وی برگردد و چنانچه این پرداخت هرچه سریع‌تر صورت گیرد برای وی ایده‌آل خواهد بود. بر همین مبنا روش‌های گوناگونی بین خریدار و فروشنده‌ای که در دو کشور متفاوت زندگی می‌کنند رایج است. اهم این روش‌ها عبارت‌اند از:

الف) پرداخت قیمت کالا از پیش

ب) پرداخت در حساب جاری (باز)

ج) وصول خالص

د) وصول اسنادی

ه) اعتبارات اسنادی

علاوه بر اینها صادرکننده می‌تواند از بانک خود اعتبار مالی برای معاملات صادرات اخذ کند. به عبارت دیگر از بانک خود وام بگیرد. این وام پشتوانه‌ای برای صادرکننده ایجاد می‌کند که فاصله بین تاریخ ارسال کالا و تاریخ پرداخت قیمت آن را کوتاه کند. این روش‌ها به اختصار عبارت‌اند از:

الف) پرداخت قیمت کالا از پیش (پرداخت نقدی به همراه سفارش جنس)

ب) پرداخت در حساب باز

ج) شیوه وصول خالص و وصول اسنادی

د) اعتبارات اسنادی<sup>۲</sup>.

1. Larocque (1999).

۲. سماواتی (۱۳۷۷).

## ۲. مشکلات و محدودیت‌های بانکداری سنتی در صادرات

در نظام سنتی بانکداری، تعاریف و پیش فرضها با یک جامعه غیر متحرک قابل انطباق است. شعب با تعدادی کارمند در تخصص‌های مختلف عملیات بانکی، فعالیت‌های مربوط به درخواست‌های مشتریان را بین خود تقسیم نموده و برای ایجاد امکانات مناسب برای گردش اطلاعات و اعمال کنترل‌ها، روش ایجاد نسخه‌های مختلف از اسناد و ثبت اطلاعات اسناد در دفاتر را دنبال می‌کنند. خدمات به مشتریان نیز بر اساس شناخت ظاهری و اطلاعات از فعالیت‌های اقتصادی آنان در محدوده جغرافیایی شعب تعریف و اعمال می‌گردد. افتتاح حساب جاری، اعطای تسهیلات و ارائه خدمات کمی پیچیده‌تر بانکی مثل پرداخت از طریق تلفن یا فاکس، همه بر اساس حصول شناخت مسئولین ذیربط در شعبه از مشتری به صورت تعریف شده و یا غیر رسمی می‌باشد. خدمات دیگری که در بانک‌های پیشرفته بعنوان یک فعالیت عادی تلقی می‌شود، مثل دستور پرداخت دوره‌ای، در یک روش سنتی بانکداری بعنوان خدمات اضافی و یا لطف در حق مشتری محسوب می‌گردد و رویه تعریف شده‌ای برای آن در بانک موجود نیست<sup>۱</sup>.

مشتریان بانک‌های سنتی فقط در ساعات باز بودن شعب و با مراجعه به محل شعب امکان دریافت خدمات را دارند. البته دریافت خدمات برای یک مشتری در رابطه با حساب وی فقط در یک شعبه از صدها شعبه بانک امکان پذیر است. با تغییر در روش زندگی جوامع، تحرک فیزیکی مشتریان بانک و متنوع شدن درخواست‌های خدمات بانکی، اینگونه بانکداری ناتوانی خود را به اثبات می‌رساند<sup>۲</sup>. محدودیت‌های زمانی، مکانی و مرزها<sup>۳</sup>، صف‌های طولانی و اتلاف وقت مشتریان<sup>۴</sup> از معایب بانکداری سنتی است.

در بانکداری سنتی دستور انتقال وجوه با استفاده از اسناد کاغذی صورت می‌گیرد. بعلاوه جهت پردازش اطلاعات از نظر عملیاتی به نیروهای زیادی نیاز است. یکی از معایب

۱. حسینی (۱۳۷۹).

۲. حسینی (۱۳۷۹).

3. Giannakoudi (1999).

4. Giannakoudi (1999).

بانکداری سنتی تاخیر موجود در پردازش چک‌ها می‌باشد، در این زمینه بانک‌ها می‌بایستی با بکارگیری امکانات مناسب این تاخیر را به حداقل ممکن برسانند.<sup>۱</sup> در واقع سیستم‌های مالی تجارت بر جریان پیچیده اسناد کاغذی متکی هستند، این حالت بسیار کند، پرهزینه و پر خطا است.<sup>۲</sup> اسناد کاغذی برای بانک‌ها، مشتریان و محیط یک موضوع پرهزینه و نوعی اسراف می‌باشد.<sup>۳</sup> براساس تخمین سازمان ملل متحد سالانه حدود ۴۶۰ میلیارد دلار صرف پردازش اسناد کاغذی مربوط به تجارت بین‌المللی می‌گردد.<sup>۴</sup> تاخیر در پرداختها در معاملات بین‌المللی به علت اضافه شدن بهره به قیمت می‌تواند هزینه نهایی یک محصول را افزایش دهد. تاخیر در پرداخت، بارنامه‌های حمل کالا و اعتبارات اسنادی که مستندات ضروری برای ترخیص یک محموله هستند را با تاخیر مواجه می‌سازد. علت بیشتر تاخیرات، عملیات بانکی قدیمی و مستندات پرداخت فاقد استاندارد بین‌المللی است.<sup>۵</sup>

ظهور بانکداری الکترونیکی و سیستم‌های پرداخت الکترونیکی، فرصت خوبی برای ایجاد استانداردهای جدید و هماهنگ کردن سیستم‌های پرداخت مختلف فراهم می‌سازد. یک کاربرد اینترنت در بخش مالی عبارت از بانکداری از راه دور است که در آن هزینه‌ها اساساً پایین‌تر از هزینه‌های بانکداری معمولی است. این می‌تواند برای موسسات کشورهای در حال توسعه در طول یک دوره زمانی صرفه جویی قابل ملاحظه‌ای فراهم آورد.<sup>۶</sup>

### ۳. مزایا و منافع حاصل از به‌کارگیری بانکداری الکترونیکی در فرایند صادرات

پیشرفت‌های اخیر در فناوری اطلاعات به ویژه اینترنت، اقتصاد سنتی را به اقتصاد شبکه‌ای و مبتنی بر دانش تبدیل نموده است که در آن تجارت الکترونیکی نقش بطور فزاینده مهمی را در شکل دهی مجدد روابط خریدار - عرضه کننده ایفاء می‌کند، فرایندهای اصلی کسب و کار را بهبود می‌بخشد و موجب دستیابی به بخش‌ها و بازارهای

۱. شیخانی (۱۳۷۹).

2. UNCTAD (2001).

3. Wier et al. (2007).

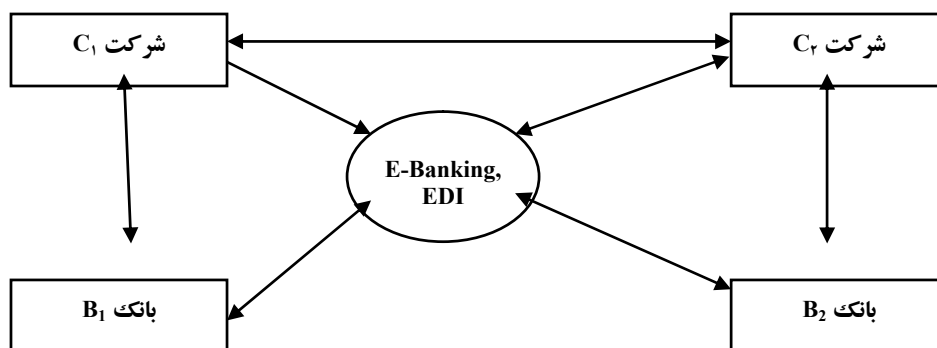
4. UNCTAD (2001).

5. Unescope (2000).

6. Unescope (2000).

جدید می‌شود<sup>۱</sup> و به‌علاوه هزینه‌های اداری و عملیاتی را کاهش می‌دهد<sup>۲</sup>. با رشد روز افزون معاملات تجارت الکترونیکی در سطح جهان و نیاز به حضور بانک جهت نقل و انتقال منابع مالی، بانکداری الکترونیکی به عنوان بخشی تفکیک ناپذیر از تجارت الکترونیکی و دارای نقش اساسی در اجرای آن است. آشکارترین حضور تجارت الکترونیکی در حوزه بانکداری و خدمات مالی است<sup>۳</sup>. به جرات می‌توان گفت که بدون بانکداری الکترونیکی، تجارت الکترونیکی نیز محقق نخواهد شد. در کشورهای پیشرفته دنیا مذاکرات بین خریدار و فروشنده، سفارش خرید، تهیه بیمه نامه، انتقال پول، حمل و نقل کالا و ترخیص از گمرکات به صورت الکترونیکی پشتیبانی می‌شود، و روش‌های نقل و انتقال پول به صورت الکترونیکی و حمل و نقل کالا بر اساس درخواست‌های الکترونیکی است. در این راستا بانکداری الکترونیکی از ارکان اصلی و لازمه تحقق این امر می‌باشد<sup>۴</sup>.

پاتنایک<sup>۵</sup> نمای کلی یک سیستم بانکداری الکترونیکی را در قالب شکل (۱) ترسیم می‌کند.



شکل (۱): نمای کلی یک سیستم بانکداری الکترونیکی<sup>۶</sup>

1. Ho, et al. (2003).
2. Yiu, et al. (2007).
3. Yousafzai, et al. (2003).

۴. کهزادی (۱۳۷۹).

5. Patnaik (2001).
6. Patnaik (2001).

شرکت  $C_1$  لیستی از کالاها و اقلام را با استفاده از EDI به شرکت  $C_2$  سفارش می‌دهد. با استفاده از EDI مبادله انجام شده و محصولات حمل می‌شوند. شرکت  $C_1$  اطلاعاتی در مورد پرداخت مبلغ سفارشی که به شرکت  $C_2$  داده است را از طریق EDI به بانک  $B_1$  که با شرکت  $C_1$  مرتبط است را از طریق بانک  $B_2$  دریافت می‌کند. قبل از ارسال اطلاعات مذکور به شرکتهای  $C_1$  و  $C_2$  بانکهای  $B_1$  و  $B_2$  اطلاعات لازم را در مورد پرداختها بین یکدیگر رد و بدل می‌کنند. هر دو بانک از یک رویه مشابه و یکسان استفاده می‌کنند. بدین صورت که معادل مبلغ سفارش داده شده از حساب شرکت  $C_1$  کسر شده و به حساب شرکت  $C_2$  منظور می‌گردد.

به منظور تکمیل شعب و مراکز برقرای ارتباط از طریق شبکه مخابراتی، بیش از ۲۰ سال است که بانکها از بانکداری اینترنتی به عنوان یکی از کانالهای ارائه خدمات از راه دور استفاده می‌کنند (شکل ۲). کارکردهای ارائه شده به وسیله بانکها در اینترنت در طیفی تکاملی از انجام محاسبات ساده مربوط به یک حساب بانکی تا محدوده کاملی از خدمات بانکی است. در پیشرفته‌ترین برنامه‌های کاربردی می‌توان به کلیه خدماتی که در شعبه یا با تلفن در دسترس می‌باشد از طریق اینترنت به آن دست یافت. به علاوه فناوری، بانکها را قادر می‌سازد که خدمات دارای ارزش افزوده جدیدی (از قبیل هشدارهای ایمیلی، مدیریت صورتحسابها، پرداخت مالیاتی بصورت الکترونیکی و ...) را ارائه کنند که فقط به صورت آنلاین قابل دسترس است<sup>۱</sup>. بدین ترتیب بانکها می‌توانند شیوه مستقیم و ارزانی برای مبادله اطلاعات و خرید و فروش کالاها و خدمات فراهم سازند<sup>۲</sup>.

امروزه بانکها محدوده کاملی از خدمات را از طریق بانکداری اینترنتی ارائه می‌نمایند که نسبت به سایر کانالهای تماس مشتری به صرفه‌تر است، احتیاج به کارکنان کمتری دارد و نیازمندی آن به شعبه فیزیکی کمتر است. هزینه متوسط تراکنش<sup>۳</sup> در یک بانک سنتی ۱/۰۸ دلار است در حالی که در اینترنت، هزینه آن حداکثر ۱۳ سنت می‌باشد. به

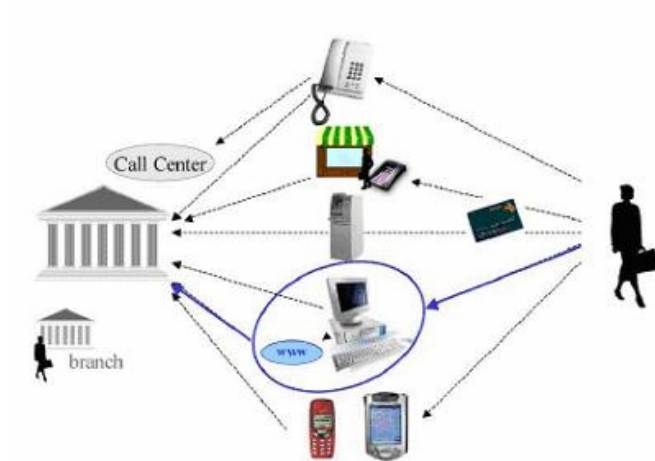
1 . Centeno (2004).

2 . Sohail and Shanmughan (2003).

3 . Transaction.



عبارت دیگر با انجام امور بانکی از طریق الکترونیکی هزینه تراکنش‌های بانکی حداقل ۸۰ درصد کاهش می‌یابد.<sup>۱</sup>



شکل (۲): کانالهای توزیع خدمات بانکی<sup>۲</sup>

پیشرفت‌ها در فناوری اطلاعات و ارتباطات منجر به انقلاب در صنعت پرداخت در حوزه بانکداری شده است. با ظهور استفاده از اینترنت برای انجام عملیات و وظایفی که بطور سنتی با استفاده از کاغذ، قلم و پست حلزونی انجام می‌شد، امروزه با استفاده از سیستم‌های الکترونیکی از جمله EBPP<sup>۳</sup> انجام می‌شود. بنابراین اگرچه هنوز چک‌های کاغذی شیوه غالب انجام پرداخت‌ها هستند، سیستم‌های الکترونیکی از جمله EBPP شیوه راحت و نو برای انجام پرداخت‌ها به صورت سریع‌تر و با تایید آنی می‌باشند.<sup>۴</sup> در اکثر کشورهای پیشرفته، بانک‌ها خدمات آنلاین بانکی را جهت مشتریان خود از طریق اینترنت فراهم آورده‌اند و مشتریان بدون نیاز به حضور در بانک غالب کارهای بانکی خود را با

1 - Calisir and Gumussoy (2008).

2 - Centeno (2004).

3 - Electronic Bill Presentation and Payment.

4 . Tanna, et al. (2005).

اتصال به صفحه اصلی وب سایت<sup>۱</sup> ویژه بانک و با استفاده از رمز مخصوص خود انجام می دهند. تقریباً به ترتیب ۴۰ درصد و ۴۷ درصد کاربران اینترنتی اروپایی و آمریکایی از اینترنت برای انجام عملیات بانکی استفاده می کنند.<sup>۲</sup> در عملیات بانکی بین المللی، Bolero.com یک سیستم تجاری بین المللی طراحی کرده است که هدف آن کاهش هزینه های کاغذی و استقرار استانداردهای قانونی برای وارد کنندگان و صادر کنندگان است.<sup>۳</sup> براساس تحقیقات انجام شده در زمینه انتقال الکترونیکی وجوه<sup>۴</sup>، مهم ترین ویژگی ها و مزایای سیستم های انتقال الکترونیکی وجوه عبارت از امنیت، سرعت، آسان بودن و سادگی، هزینه کم، کاهش اشتباهات انسانی، بهره وری و کارایی، بهبود مدیریت وجوه و نقدینگی، و بهبود روابط با مشتریان می باشد. به علاوه ایجاد یک سیستم پرداخت الکترونیکی مبتنی بر اینترنت، فرصت هایی جهت ایجاد مجموعه های جدیدی از روابط ملی و جهانی تجاری را فراهم می آورد (Crede, 1996).

مهم ترین مزایای بانکداری الکترونیکی نسبت به بانکداری سنتی عبارت از: هزینه پایین فعالیت و عملیات، دسترسی به بازار جهانی و راحتی بیشتر برای مشتریان می باشد. بانکداری الکترونیکی نه تنها ظرفیت خدمات بانکی را افزایش داده بلکه هزینه عملیات بانکی را نیز کاهش داده است.<sup>۵</sup> عمده ترین مزیت بانکداری الکترونیکی، عرضه خدمات بانکی بدون وجود محدودیت های زمانی، مکانی و مرزها است که برای بانک و مشتری مفید است. همچنین به دلیل هزینه پایین تبلیغات جهانی در اینترنت، بانک های کوچک نیز می توانند حوزه کسب و کار خود را گسترش دهند. بانک ها همچنین به کمک شبکه کامپیوتری می توانند تاریخچه مبادلات مشتریان خود را تجزیه و تحلیل کنند و اطلاعات ارزشمندی را در مورد نیازها و ترجیحات آنان کسب نمایند و بر این اساس قادرند خدمات سفارشی بدون تماس فیزیکی با مشتری به آن ها ارائه کنند.<sup>۶</sup>

1 - Home Page.

2 - Guerrero, et al. (2007).

3 - Simpson (2002).

۴ - معاونت برنامه ریزی و بررسیهای اقتصادی وزارت بازرگانی (۱۳۸۲).

5 - Shrestha (2000); Humphrey et al. (2006).

6 - Giannakoudi (1999), pp. 205-239.

به عقیده جیاناکودی<sup>۱</sup> به دلیل اینکه بانک اینترنتی ۲۴ ساعت شبانه روز و هفت روز هفته بدون تعطیلی کار می کند ارتباط پیوسته ای بین مشتری و بانک به وجود می آید. اینکار باعث حذف صف های طولانی شده و در وقت ارزشمند مشتریان صرفه جویی می گردد. چون بانک های اینترنتی بازار مشابه و ساعات کاری مشابهی دارند رقابت بین آنها افزایش یافته و این وضعیت انگیزه بالایی برای نوآوری و بهبود خدمات مشتری از سوی بانک ایجاد می کند.

بانکداری الکترونیکی درصدد است تا دسترسی راحت تری به خدمات بانکی برای مشتریان فراهم سازد. بانکداری الکترونیکی هم برای مشتری و هم برای بانک سودمند است زیرا مشتری می تواند از هر مکانی در سراسر جهان از خدمات بانکی استفاده نموده، و از سوی دیگر بانک نیز می تواند خدمات خود را ارزان تر ارائه کند. این مزایا نیاز به افتتاح شعب فیزیکی را حذف کرده و بانک های مجازی را شکل می دهد که به طریقه الکترونیکی فعالیت می کنند. مشتری می تواند از طریق بانکداری الکترونیکی در ۲۴ ساعت شبانه روز و ۳۶۵ روز سال حساب خود را کنترل کند و نیازی به رجوع فیزیکی به بانک و انتظار کشیدن در صفوف طولانی ندارد، چرا که بانک همیشه باز است. به عبارت دیگر به واسطه بانکداری الکترونیکی، مشتریان می توانند به راحتی عملیات بانکی را خارج از ساعات اداری معمول و بدون لزوم حضور فیزیکی در شعبه انجام دهند.<sup>۲</sup> از طرفی بانکداری اینترنتی به بانک ها امکان می دهد که در مناطق جغرافیایی جدید، بازارهای جدید و قلمرو محصولات جدید فعالیت نمایند.<sup>۳</sup>

نث، شرک و پارزینگر<sup>۴</sup> معتقدند که بانکداری اینترنتی مزایای متعددی برای بانک ها و مشتریان به ارمغان می آورد. از جمله اینکه بانک های سنتی می توانند یک پرتال<sup>۵</sup> مالی در اینترنت ایجاد کنند. این کار امکان ارائه خدمات و محصولات متنوعی را به مشتریان فراهم می کند. به علاوه اگر تجارت الکترونیکی به خوبی با عملیات بانکداری موجود یکپارچه و

1 - Giannakoudi (1999).

2 - Weir, et al. (2007).

3 - Yiu, et al. (2007).

4 - Nath, Schrick, and Parzinger (2001).

5 - Portal

هماهنگ شود می‌تواند به صرفه جوئی‌های عمده و سودآوری بالاتر منجر شود. صاحب‌نظر دیگری<sup>۱</sup> مزایای بانکداری الکترونیکی را چنین برشمرده است: کاهش هزینه‌های عملیاتی بانک‌ها به دلیل خود کار کردن فرآیندها و تسهیل تصمیمات اعتباری، افزایش شفافیت، و گسترش توانایی بانک از طریق خود خدمتی<sup>۲</sup> یعنی اینکه بسیاری از فعالیت‌ها و تکمیل فرم‌ها توسط خود مشتری در سیستم بانکداری الکترونیکی صورت می‌گیرد که این موجب کاهش هزینه مبادله، اقتصادی کردن ارائه برخی خدمات به شرکتهای کوچک و متوسط، دسترسی به اطلاعات مربوط به وام و حساب‌ها در هر ساعت از شبانه روز می‌شود.

به نظر لستسیک<sup>۳</sup> اولین مزیت بانکداری الکترونیکی برای بانک - امکان علامت گذاری تجاری<sup>۴</sup> بهتر و پاسخگوئی بهتر به نیازهای بازار است. بانک‌هایی که چنین خدماتی (خدمات بانکداری الکترونیکی) ارائه می‌کنند به‌عنوان رهبران بازار در اجرای تکنولوژی شناخته می‌شوند لذا از تصویر بهتر علامت تجاری سود خواهند برد.

به نظر نث، شرک و پارزینگر<sup>۵</sup> عمده‌ترین مزایای بانکداری اینترنتی برای مشتریان عبارت‌اند از:

۱- صرفه‌جویی در هزینه: انجام بانکداری اینترنتی کم هزینه بوده و از ساختار با هزینه پائین برخوردار است. ساختار هزینه بانکداری اینترنتی به مشتری اجازه می‌دهد تا با استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی سود برده هزینه‌هایش را کاهش دهد. برای مثال نرخ بهره بانکی در بانک اینترنتی Bankone (یکی از شعبات بانک Wingspan) نسبت به وام‌های بانک اصلی و مادر حدود ۳/۵ درصد کمتر است.

۲- دسترسی به خدمات اضافی و بیشتر: سایت‌های مبادله‌ای اینترنتی به مشتریان امکان دیدن تراز حساب‌ها و صورت‌های مالی بانک را می‌دهد. امکان ارسال وجوهات و پرداخت صورت‌حساب‌ها به طریقه اینترنتی نیز مهیا می‌باشد. مشتریان می‌توانند به اطلاعات حساب‌های بانکی شان بصورت آنلاین دسترسی داشته باشند و اطلاعات لازم

1 - MU (2003).

2 - Self-Service.

3 - Lustsik (2003).

4 - Branding.

5 - Nath, Schrick, and Parzinger (2001).

را بصورت کارآتر و متناسب با نیازشان بازیابی نمایند<sup>۱</sup>.

۳- خرید اینترنتی راحت و آسان: بانک‌های اینترنتی امکان درخواست‌های وام فوری و امکان مبادله سهام را از طریق وب سایت خود فراهم می‌کنند. این کار سبب رضایت خاطر مشتریان می‌شود.

مهمترین مزیت بانکداری الکترونیکی از دیدگاه مشتری صرفه جوئی در وقت از طریق خودکار کردن پردازش خدمات بانکی و معرفی ابزارهای مناسب برای مدیریت وجوه نقد مشتریان می‌باشد.

مهمترین مزایای بانکداری الکترونیکی برای شرکت به شرح زیر می‌باشند:

- ۱- کاهش هزینه‌های دستیابی و استفاده از خدمات بانکی
  - ۲- افزایش راحتی و صرفه جویی: امکان انجام مبادله در ۲۴ ساعت شبانه روز و بدون نیاز به تعامل فیزیکی با بانک وجود دارد.
  - ۳- دسترسی مداوم و سریع به اطلاعات: شرکت‌ها می‌توانند دسترسی راحت‌تری به اطلاعات داشته و حساب‌های متعدد خود را با فشردن کلید ماوس چک کنند.
  - ۴- مدیریت بهتر وجوه نقدی: بانکداری الکترونیکی چرخه وجوه نقد را سرعت بخشیده و کارایی فرایندهای تجاری را افزایش می‌دهد.
- مشتریان خصوصی<sup>۲</sup> بانکداری الکترونیکی به دنبال مزایای متفاوتی نسبت به شرکت‌ها می‌باشند. تحقیقی که در سال ۲۰۰۱ توسط الادوانی<sup>۳</sup> صورت گرفته، حاکی است که این نوع مشتریان در پی دستیابی به خدمات سریع‌تر، ساده‌تر و قابل اتکاتر بودند. از جمله مزایای بانکداری الکترونیکی برای این نوع مشتریان به شرح زیر می‌باشد.

- ۱- کاهش هزینه‌ها
- ۲- راحتی: همه مبادلات بانکی می‌تواند در مکان دلخواه مشتری (بانک، منزل و اداره) صورت بگیرد.
- ۳- مدیریت وجوهات: مشتریان می‌توانند وضعیت حساب‌های مختلف خود را به راحتی از

1 - Weir, et al. (2007).

2 - Private Customer

3 - Aladwani

طریق اینترنت مشاهده نموده و از تجزیه و تحلیل های «اگر-آنگاه» استفاده کنند. این کار به مدیریت بهتر وجوهات منجر می شود.<sup>۱</sup>

از دیدگاه گراو<sup>۲</sup> بانکداری اینترنتی برای مشتریان شخصی، نهادی و خود بانک مزایای متعددی دارد که در جدول شماره (۱) به طور خلاصه بیان شده اند.

جدول ۱- مزایای بانکداری اینترنتی<sup>۳</sup>

مزایا	بانک
<p>بهبود ذهنیت بازار از بانک - درک پنداشت بازار از بانک به عنوان رهبر</p> <p>اجرای فناوری های نوین</p> <p>کاهش هزینه های مبادله</p> <p>پاسخ سریعتر و بهتر به تغییرات و تکامل بازار</p> <p>افزایش نفوذ در بازار- از اقصی نقاط جهان می توان به خدمات بانکداری اینترنتی دست یافت.</p> <p>استفاده از اینترنت برای تبلیغات و فروش محصول مالی جدید</p>	بانک
<p>کاهش هزینه در دسترسی و استفاده از خدمات بانکی</p> <p>افزایش راحتی و صرفه جویی در وقت- می توان مبادلات بانکی را در ۲۴ ساعت شبانه روز و بدون نیاز به تقابل فیزیکی با بانک انجام داد.</p> <p>افزایش سرعت مبادلات بانکی</p> <p>اداره بهتر وجوهات نقدی- می توان با استفاده از تاریخچه مبادلات که از طریق خدمات پشتیبانی الکترونیکی بدست می آید وضعیت حساب بانک را قبل از انجام یک مبادله جدید تحلیل نمود.</p>	مشتریان
<p>کاهش هزینه در دسترس و استفاده از خدمات بانکی</p> <p>دسترسی سریع و مداوم به اطلاعات</p> <p>افزایش راحتی و صرفه جویی در وقت</p> <p>افزایش سرعت مبادلات</p> <p>اداره بهتر وجوهات نقدی</p>	مشتریان نهادی

نقش بانکداری الکترونیکی در تسهیل صادرات کالا خدمات را می توان در قالب جدول شماره (۲) نشان داد. همان طور که در این جدول مشاهده می شود، مهم ترین مزایای

1 - Lustsik (2003).

2 - Gurau (2002),

3 - Gurau (2002),

بانکداری الکترونیکی عبارت از ارائه ارزان تر خدمات بانکی، افزایش سرعت مبادلات بانکی و افزایش شفافیت سیستم بانکی است.

جدول شماره (۲): نقش بانکداری الکترونیکی در تسهیل صادرات کالا و خدمات

ردیف	مزایا و تأثیرات بانکداری الکترونیکی	منابع	فراوانی تکرار
۱	ارائه ارزان تر خدمات بانکی	Sherestha,2000;Nath,Shrick and Parzinger,2001;Gurau,2002; Simpson, 2002; Lustsik,2003; Mu,2003; Sohail and Shanmugham, 2003; Humphrey, et al., 2006; Weir, et al., 2007; Yiu, et al., 2007 معاونت پژوهشی مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی، ۱۳۸۲؛ معاونت برنامه ریزی و بررسی های اقتصادی، ۱۳۸۲	۱۲
۲	افزایش سرعت مبادلات بانکی	Gurau,2002; معاونت پژوهشی مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی، ۱۳۸۲؛ معاونت برنامه ریزی و بررسیهای اقتصادی ۱۳۸۲؛ حسینی، ۱۳۷۹.	۴
۳	افزایش شفافیت و رقابت در سیستم های بانکداری	Bake and Mekenzie,2000;World Bank,2001; Claessens, Glaessner and Klingeboil,2001, Yiu, et al., 2007	۴
۴	فراهم ساختن زمینه تجارت کارآمد برای تولید کنندگان و مصرف کنندگان داخلی	کهرزادی، ۱۳۷۹	۱
۵	ایجاد هماهنگی لازم برای ارتباط با بانک های خارج از کشور	معاونت پژوهشی مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی، ۱۳۸۲	۱
۶	ایجاد فرصت هایی جهت برقراری مجموعه های جدیدی از روابط ملی و جهانی تجاری	Crede,1996; Simpson, 2002;۱۳۷۹، حسینی،	۳
۷	دسترسی سریع و مداوم تجار به اطلاعات مورد نیاز	Gurau,2002; Lustsik,2003; معاونت پژوهشی مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی ۱۳۸۲	۳
۸	راحتی بیشتر برای تجار (مشتریان)	Bake and Mckenzie,2000;Sherestha,2000;Gurau,2002	۳
۹	خرید و فروش اینترنتی راحت و آسان	Nath, shrick and parzinger,2001; Sohail and Shanmugham, 2003	۲
۱۰	صرفه جویی در وقت تجار	Gurau,2002; Lustsik,2003; حسینی، ۱۳۷۹	۳

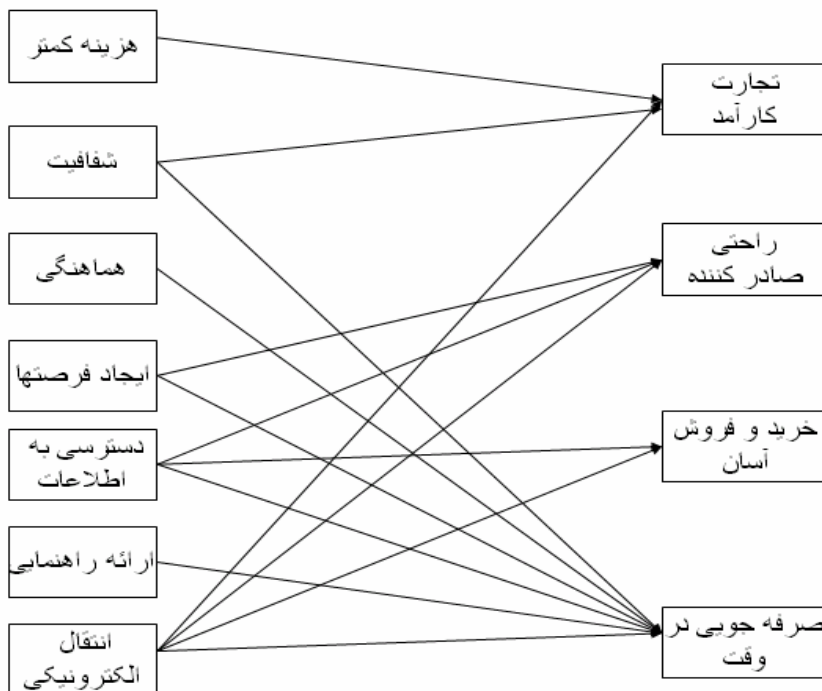
		(مشتریان)	
۱	Booz-Allen and Hamilton	ارائه راهنمایی‌های بانکی و سایر خدمات مشاوره‌ای توسط بانک‌ها	۱۱
۱	Hossain,2000	تسهیل عقد قراردادهای تجاری	۱۲
۱	Mu,2003	استفاده از خود خدمتی (self-service) در انجام خدمات بانکی	۱۳

بر اساس بررسی ادبیات علمی و پژوهشی مدل مفهومی به شرح شکل (۳) طراحی گردید. چنانکه در مدل مفهومی ملاحظه می‌گردد بانکداری الکترونیکی از طریق ارائه خدمات با هزینه کمتر، شفافیت بیشتر امور بانکی و انتقال الکترونیکی وجوه، زمینه تجارت کارآمد را برای تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان داخلی فراهم می‌سازد. ایجاد هماهنگی لازم برای ارتباط با بانک‌های خارج از کشور، ایجاد فرصت‌هایی جهت برقراری مجموعه جدیدی از روابط ملی و جهانی تجاری، دسترسی سریع و مداوم تجار به اطلاعات مورد نیاز، ارائه راهنمایی‌های بانکی و سایر خدمات مشاوره‌ای از طریق وب سایت بانک‌ها، باعث راحتی بیشتر برای تجار، خرید و فروش اینترنتی راحت و آسان، صرفه‌جویی در وقت تجار می‌شود که در مجموع موجبات تسهیل صادرات را فراهم می‌آورند. بر اساس مدل مفهومی فرضیه‌های زیر تدوین و آزمون شد:

۱. در بانکداری الکترونیکی از طریق کاهش هزینه‌ها، زمینه تجارت کارآمد فراهم می‌شود.
۲. در بانکداری الکترونیکی از طریق افزایش شفافیت در سیستم‌های بانکداری، زمینه تجارت کارآمد فراهم می‌شود.
۳. در بانکداری الکترونیکی از طریق افزایش شفافیت در سیستم‌های بانکداری، موجبات صرفه‌جویی در وقت صادرکنندگان فراهم می‌شود.
۴. در بانکداری الکترونیکی از طریق ایجاد هماهنگی لازم برای ارتباط با بانک‌های خارج از کشور، موجبات صرفه‌جویی در وقت صادرکنندگان فراهم می‌شود.



۵. در بانکداری الکترونیکی از طریق ایجاد فرصت‌هایی جهت برقراری مجموعه‌های جدیدی از روابط ملی و جهانی تجاری، موجبات راحتی بیشتر برای صادرکنندگان فراهم می‌شود.
۶. در بانکداری الکترونیکی از طریق ایجاد فرصت‌هایی جهت برقراری مجموعه‌های جدیدی از روابط ملی و جهانی تجاری، موجبات صرفه‌جویی در وقت صادرکنندگان فراهم می‌شود.
۷. در بانکداری الکترونیکی از طریق امکان دسترسی سریع و مداوم به اطلاعات مورد نیاز، موجبات راحتی بیشتر برای صادرکنندگان فراهم می‌شود.
۸. در بانکداری الکترونیکی از طریق امکان دسترسی سریع و مداوم به اطلاعات مورد نیاز، موجبات خرید و فروش اینترنتی راحت و آسان فراهم می‌شود.
۹. در بانکداری الکترونیکی از طریق امکان دسترسی سریع و مداوم به اطلاعات مورد نیاز، موجبات صرفه‌جویی در وقت صادرکنندگان فراهم می‌شود.
۱۰. در بانکداری الکترونیکی از طریق امکان ارائه راهنمایی‌های بانکی و سایر خدمات مشاوره‌ای مرتبط، موجبات صرفه‌جویی در وقت صادرکنندگان فراهم می‌شود.
۱۱. در بانکداری الکترونیکی از طریق امکان انتقال الکترونیکی وجوه، زمینه تجارت کارآمد فراهم می‌شود.
۱۲. در بانکداری الکترونیکی از طریق امکان انتقال الکترونیکی وجوه، موجبات راحتی بیشتر برای صادرکنندگان فراهم می‌شود.
۱۳. در بانکداری الکترونیکی از طریق امکان انتقال الکترونیکی وجوه، موجبات خرید و فروش اینترنتی راحت و آسان فراهم می‌شود.
۱۴. در بانکداری الکترونیکی از طریق امکان انتقال الکترونیکی وجوه، موجبات صرفه‌جویی در وقت صادرکنندگان فراهم می‌شود.



شکل (۳): مدل مفهومی نقش بانکداری الکترونیکی در تسهیل صادرات

مدل مفهومی ارائه شده در شکل (۳) در بخش بعدی مقاله مورد آزمون و بررسی قرار می گیرد.

#### ۵- بررسی نظر خبرگان در مورد نقش بانکداری الکترونیکی در تسهیل صادرات و آزمون مدل مفهومی

به منظور بررسی نظر خبرگان بانکداری در زمینه تسهیل صادرات کالا و خدمات، پرسشنامه‌ای بر اساس جدول شماره ۲ تهیه و تنظیم گردید. پس از مطالعه مقدماتی و سنجش اعتبار پرسشنامه اولیه، پرسشنامه اصلاح شده (پیوست شماره ۱ را ملاحظه نمایید) به منظور کسب نظر خبرگان و صاحب نظران حوزه بانکداری در سطح استان تهران ارسال گردید. توضیح اینکه افزایش سرعت مبادلات بانکی و استفاده از خود خدمتی که در جدول شماره ۲ ارائه شد بر اساس مطالعه مقدماتی به علت بدیهی بودن حذف گردیدند و

به جای آن‌ها در پرسشنامه نهایی، انتقال الکترونیکی وجوه و تامین مالی مورد نیاز صادرکنندگان قرار داده شد. اعتبار پرسشنامه نهایی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید و مقدار آن ۰/۷۹ بدست آمد که چون بزرگتر از ۰/۷۵ است گویای اعتبار مناسب پرسشنامه می‌باشد. میانگین پاسخ ۳۲ خبره و صاحب نظر امور بانکی در مورد فرصت‌ها و مزایای بانکداری الکترونیکی جهت تسهیل صادرات کالا و خدمات به شرح جدول شماره (۳) می‌باشد.

جدول (۳): فرصت‌ها و مزایای (نقش) بانکداری الکترونیکی جهت تسهیل صادرات از دیدگاه خبرگان و صاحب‌نظران

ردیف	فرصت‌ها و مزایای (نقش) بانکداری الکترونیکی در تسهیل صادرات	میانگین پاسخ‌ها	نتیجه آزمون دو جمله‌ای جهت تأیید یا رد هر یک از تأثیرات
۱	ارزان‌تر شدن خدمات بانکی در رابطه با امور بانکی صادرات کالا (یا خدمات) با ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی	۳/۷۰	تأیید
۲	افزایش شفافیت سیستم بانکی به علت ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی	۴/۰	تأیید
۳	فراهم نمودن زمینه تجارت کارآمد	۴/۲۰	تأیید
۴	فراهم نمودن زمینه هماهنگی لازم برای برقراری ارتباط با بانک‌های خارج از کشور	۴/۲۷	تأیید
۵	ایجاد فرصت‌های تازه‌ای جهت برقراری مجموعه‌های جدیدی از روابط ملی و جهانی	۴/۱۳	تأیید
۶	دسترسی به اطلاعات بانکی مورد نیاز در امور بانکی صادرات کالا یا خدمات	۴/۱۰	تأیید
۷	راحتی بیشتر برای صادرکننده	۴/۲۳	تأیید
۸	آسانتر شدن خرید و فروش اینترنتی (الکترونیک)	۴/۴۳	تأیید
۹	صرفه جویی در وقت صادرکننده	۴/۶۰	تأیید
۱۰	استفاده از راهنمایی‌ها و سایر خدمات مشاوره‌ای وب سایت بانک‌ها در امور بانکی مربوط به صادرات کالا (یا خدمات)	۴/۰۳	تأیید
۱۱	تسهیل عقد قراردادهای تجاری	۳/۸۷	رد
۱۲	انتقال الکترونیکی وجوه مورد نیاز صادرکنندگان	۴/۳۳	تأیید
۱۳	تأمین منابع مالی مورد نیاز صادرکنندگان	۳/۸۰	رد

- همان‌طور که در جدول شماره (۳) ملاحظه می‌شود فرصت‌ها و مزایا (نقش) بانکداری الکترونیکی جهت تسهیل صادرات کالا و خدمات از دیدگاه خبرگان عبارت‌اند از:
- ۱- ارزان تر شدن خدمات بانکی در رابطه با امور بانکی صادرات کالا یا خدمات
  - ۲- افزایش شفافیت سیستم بانکی
  - ۳- فراهم نمودن زمینه تجارت کارآمد
  - ۴- فراهم نمودن زمینه هماهنگی لازم برای برقراری ارتباط با بانک‌های خارج از کشور
  - ۵- ایجاد فرصت‌های تازه جهت برقراری مجموعه‌های جدیدی از روابط ملی و جهانی
  - ۶- دسترسی به اطلاعات بانکی مورد نیاز در امور بانکی صادرات کالا یا خدمات
  - ۷- راحتی بیشتر برای صادرکننده
  - ۸- آسانتر شدن خرید و فروش اینترنتی (الکترونیکی)
  - ۹- صرفه جویی در وقت صادرکننده
  - ۱۰- استفاده از راهنمایی‌ها و سایر خدمات مشاوره‌ای وب سایت بانک‌ها در امور مربوط به صادرات کالا یا خدمات
  - ۱۱- انتقال الکترونیکی وجوه مورد نیاز صادرکنندگان
- به منظور اولویت‌بندی فرصت‌ها و مزایای بانکداری الکترونیکی جهت تسهیل صادرات کالا و خدمات از آزمون ناپارامتری فریدمن استفاده شد. همان‌طور که در جدول شماره (۴) ملاحظه می‌شود بر اساس آزمون فریدمن، فرصت‌ها و مزایای بانکداری الکترونیکی جهت تسهیل صادرات کالا و خدمات به ترتیب اولویت عبارت‌اند از:
۱. صرفه‌جویی در وقت صادرکننده
  ۲. آسانتر شدن خرید و فروش اینترنتی (الکترونیکی)
  ۳. انتقال الکترونیکی وجوه مورد نیاز صادرکنندگان
  ۴. فراهم نمودن زمینه هماهنگی لازم برای برقراری ارتباط با بانک‌های خارج از کشور
  ۵. راحتی بیشتر برای صادرکننده
  ۶. فراهم نمودن زمینه تجارت کارآمد
  ۷. ایجاد فرصت‌های تازه‌ای جهت برقراری مجموعه‌های جدیدی از روابط ملی و جهانی

۸. دسترسی به اطلاعات بانکی مورد نیاز در امور بانکی صادرات کالا یا خدمات
۹. استفاده از راهنمایی‌ها و سایر خدمات مشاوره‌ای وب سایت بانک‌ها در امور بانکی مربوط به صادرات کالا یا خدمات
۱۰. افزایش شفافیت سیستم بانکی به علت ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی
۱۱. ارزان‌تر شدن خدمات بانکی در رابطه با امور بانکی صادرات کالا یا خدمات

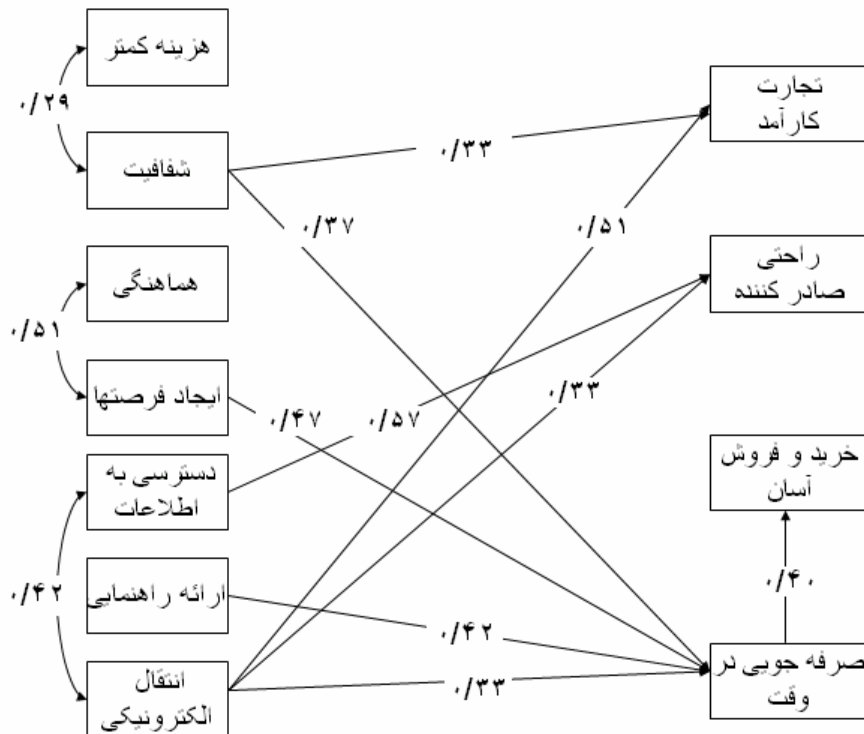
جدول شماره (۴): نتیجه آزمون فریدمن برای اولویت‌بندی فرصت‌ها و مزایای بانکداری الکترونیکی جهت تسهیل صادرات

اولویت	فرصت‌ها و مزایای بانکداری الکترونیکی در تسهیل صادرات	میانگین رتبه
۱	صرفه‌جویی در وقت صادرکننده	۷/۹۳
۲	آسانتر شدن خرید و فروش اینترنتی (الکترونیکی)	۶/۹۸
۳	انتقال الکترونیکی وجوه مورد نیاز صادرکنندگان	۶/۶۷
۴	فراهم نمودن زمینه هماهنگی لازم برای برقراری ارتباط با بانک‌های خارج از کشور	۶/۳۰
۵	راحتی بیشتر برای صادرکننده	۶/۱۸
۶	فراهم نمودن زمینه تجارت کارآمد	۶/۱۷
۷	ایجاد فرصت‌های تازه‌ای جهت برقراری مجموعه‌های جدیدی از روابط ملی و جهانی	۵/۷۲
۸	دسترسی به اطلاعات بانکی مورد نیاز در امور بانکی صادرات کالا یا خدمات	۵/۵۲
۹	استفاده از راهنمایی‌ها و سایر خدمات مشاوره‌ای وب سایت بانک‌ها در امور بانکی مربوط به صادرات کالا یا خدمات	۵/۲۰
۱۰	افزایش شفافیت سیستم بانکی به علت ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی	۵/۱۷
۱۱	ارزان‌تر شدن خدمات بانکی در رابطه با امور بانکی صادرات کالا یا خدمات	۴/۱۷
Freedman test		
	N	۳۰
	Chi-square	۴۲/۴۴۷
	df	۱۰
	Asymp.sig.	۰/۰۰۰

برای بررسی روابط بین مزایای بانکداری الکترونیکی و تسهیل صادرات و تست مدل مفهومی طراحی شده بر مبنای ادبیات علمی و پژوهشی، از نرم افزار LISREL استفاده شد. آماره مجذور کای ۳۶/۵۴ حاصل شد که در درجه آزادی 31 مقدار p-value آن برابر ۰/۲۲۶۷۸ می باشد و شاخص خوبی برازش (GFI)<sup>1</sup> برابر ۰/۸۱ است که گویای خوبی برازش مدل می باشد. مدل تایید شده روابط بین مزایا و فرصت های بانکداری الکترونیکی جهت تسهیل صادرات کالاها و خدمات در شکل شماره (۴) نشان داده شده است. همان طور که در شکل ملاحظه می شود فرضیه های دوم، سوم، ششم، هفتم، دهم، یازدهم، دوازدهم و چهاردهم تایید شدند که ضرایب مسیر آنها ارائه شده است. بر این اساس، بانکداری الکترونیکی با بکارگیری اسناد تجاری الکترونیکی موجبات ارزان تر شدن خدمات بانکی و شفافیت سیستم بانکی را فراهم می آورد. از طرف دیگر بانکداری الکترونیکی فرصت های تازه ای جهت برقراری مجموعه جدیدی از روابط ملی و جهانی و نیز هماهنگی برای ارتباط با بانک های خارج از کشور فراهم می سازد. افزایش شفافیت سیستم بانکی که یکی از مزایای بانکداری الکترونیکی است موجب صرفه جویی در وقت صادرکننده می شود (فرضیه سوم) و زمینه ای برای تجارت کارآمد فراهم می آورد (فرضیه دوم). ایجاد فرصت هایی جهت برقراری مجموعه های جدیدی از روابط ملی و جهانی تجاری (فرضیه ششم) و ارائه راهنمایی های بانکی و سایر خدمات مشاوره ای بانک ها (فرضیه دهم) موجبات صرفه جویی در وقت صادرکنندگان را فراهم می آورد. از سویی دسترسی به اطلاعات بانکی مورد نیاز (فرضیه هفتم) و انتقال الکترونیکی وجوه مورد نیاز صادرکنندگان (فرضیه دوازدهم) راحتی بیشتری را برای صادرکننده ایجاد می کند. بعلاوه انتقال الکترونیکی وجوه مورد نیاز صادرکنندگان با صرفه جویی در وقت صادرکننده (فرضیه چهاردهم) ضمن آسان نمودن خرید و فروش اینترنتی، زمینه تجارت کارآمد (فرضیه یازدهم) را فراهم می سازد.

---

1 - Goodness of Fit Index



Chi-Square= 36.54 , df=31 , P-value=0.22678, RMSEA=0.090

شکل شماره (۴): مدل نهایی نقش بانکداری الکترونیکی در تسهیل صادرات

### نتیجہ گیری و توصیه‌های سیاستی

در این تحقیق با بررسی ادبیات علمی و پژوهشی، تاثیرات و مزایای بانکداری الکترونیکی در تسهیل صادرات بر اساس ادبیات علمی و پژوهشی مورد بررسی قرار گرفت و مدل مفهومی نقش بانکداری الکترونیکی در تسهیل صادرات طراحی گردید. مدل مذکور بر اساس نظر خبرگان امور بانکی مورد آزمون قرار گرفت. بر مبنای مدل نهایی، بانکداری الکترونیکی موجبات ارزان تر شدن خدمات بانکی، شفافیت سیستم بانکی، ایجاد فرصت‌های تازه‌ای جهت برقراری مجموعه جدیدی از روابط ملی و جهانی و نیز هماهنگی برای ارتباط با بانک‌های خارج از کشور فراهم می‌سازد. ایجاد فرصت‌هایی جهت برقراری مجموعه‌های جدیدی از روابط ملی و جهانی تجاری و ارائه راهنمایی‌های بانکی و سایر

خدمات مشاوره‌ای بانک‌ها موجبات صرفه جویی در وقت صادرکنندگان را فراهم می‌آورد. دسترسی به اطلاعات بانکی مورد نیاز و انتقال الکترونیکی وجوه مورد نیاز صادرکنندگان راحتی بیشتری را برای آنها ایجاد می‌کند. بعلاوه انتقال الکترونیکی وجوه مورد نیاز صادرکنندگان باعث ایجاد راحتی بیشتر برای آنها شده و با صرفه جویی در وقت صادرکننده ضمن آسان نمودن خرید و فروش اینترنتی، زمینه تجارت کارآمد را فراهم می‌سازد.

با توجه به نتایج این پژوهش و فرضیه‌های تایید شده و همچنین مدل نهایی (شکل شماره ۴)، توصیه‌های سیاستی زیر جهت بهره‌گیری از فرصت‌های بانکداری الکترونیکی در تسهیل صادرات ارائه می‌گردد.

۱- همان‌طور که در مدل نهایی پژوهش مشاهده می‌شود بانکداری الکترونیکی از طریق انتقال الکترونیکی وجوه، کاهش هزینه‌ها و افزایش شفافیت در امور بانکی مربوط به صادرات، زمینه تجارت کارآمد را فراهم می‌سازد، لذا ضروری است جهت توسعه بانکداری الکترونیکی و کاربرد هر چه بیشتر آن در زمینه صادرات همت گماشته شود.

۲- از آنجا که در بانکداری الکترونیکی از طریق نقل و انتقال الکترونیکی وجوه و فراهم ساختن امکان دسترسی سریع و مداوم به اطلاعات مورد نیاز صادرکنندگان، راحتی بیشتری برای صادرکنندگان به ارمغان آورده می‌شود، توصیه می‌گردد با توسعه بانکداری الکترونیکی، دسترسی به اطلاعات بانکی مورد نیاز در مورد صادرات کالا و خدمات برای صادرکنندگان فراهم آید.

۳- در بانکداری الکترونیکی از طریق افزایش شفافیت در سیستم‌های بانکداری، ارائه راهنمایی‌های بانکی و سایر خدمات مشاوره‌ای مرتبط، ایجاد فرصت‌هایی جهت برقراری مجموعه‌های جدیدی از روابط ملی و جهانی تجاری، و ایجاد هماهنگی لازم برای ارتباط با بانک‌های خارج از کشور موجبات صرفه جویی در وقت صادرکنندگان فراهم می‌شود. لذا توصیه می‌گردد به منظور خرید و فروش اینترنتی راحت و آسان و صرفه جویی در وقت صادرکنندگان کلیه بانک‌هایی که در زمینه صادرات و واردات کالا و خدمات فعالیت دارند، در وب سایت بانک، راهنمایی‌ها و سایر خدمات



مشاوره‌ای در امور بانکی مربوط به صادرات کالاها و خدمات را بصورت بهنگام و مطابق با آخرین تغییرات و تحولات در قوانین و مقررات داخلی و خارجی ارائه نمایند. ۴- خرید و فروش الکترونیکی آسان از طریق تعامل عواملی از قبیل شفافیت سیستم بانکی، ایجاد فرصت‌های تازه برای برقراری روابط جدید تجاری، استفاده از راهنمایی‌ها و خدمات مشاوره‌ای وب سایت بانک‌ها و امکان نقل و انتقال الکترونیکی وجوه میسر می‌گردد. لذا لازم است در توسعه بانکداری الکترونیکی عوامل مذکور و تعامل آن‌ها با یکدیگر مد نظر سیاستگذاران قرار گیرد.

## منابع

- حسینی، مژگان (۱۳۷۹)؛ «چشم‌انداز بانکداری الکترونیکی در ایران - قدم‌های بلند و استوار»، تهران، اولین همایش بانکداری الکترونیکی، صص ۱۳۹-۱۵۲.
- حسینی، مژگان (۱۳۷۹)؛ «چشم‌انداز بانکداری الکترونیکی در ایران - قدم‌های بلند و استوار»، تهران، اولین همایش بانکداری الکترونیکی، صص ۱۳۹-۱۵۲.
- شیخانی، سعید (۱۳۷۹)؛ «راه‌های توسعه بانکداری الکترونیکی در ایران»، تهران، اولین همایش بانکداری الکترونیکی، صص ۱۵۳-۱۶۶.
- کهزادی، نوروز (۱۳۷۹)؛ «راه‌های توسعه بانکداری الکترونیکی در ایران»، تهران، اولین همایش بانکداری الکترونیکی، صص ۸-۶.
- کهزادی، نوروز (۱۳۸۲)؛ «بانکداری الکترونیکی در ایران و جهان»، مجموعه مقالات همایش تجارت الکترونیکی، معاونت برنامه‌ریزی و بررسی‌های اقتصادی، صص ۱۷۹-۱۸۷.
- گوی آبادی، علی اکبر (۱۳۷۹)؛ «بانکداری الکترونیکی یک انتخاب یا یک التزام - نگاهی منطبق بر آمار و تکنولوژی»، اولین همایش بانکداری الکترونیکی، تهران، بانک توسعه صادرات، صص ۱-۱۲.
- معاونت برنامه‌ریزی و بررسی‌های اقتصادی (۱۳۸۲)؛ «کنکاشی در تجارت الکترونیکی»، تهران، وزارت بازرگانی - معاونت برنامه‌ریزی و بررسی‌های اقتصادی.
- معاونت پژوهشی موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی (۱۳۸۲)؛ «گسترش تجارت الکترونیکی در ایران»، تهران، موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.

Bake and McKenzie (2000); "Internet Banking – Key Legal Considerations Regional Overview- Singapore", *Regional Review*, Singapore, pp. 1-10.

Calisir, Fethi, Gumussoy, Cigdem Altin (2008); "Internet banking versus other banking channels: Young consumers' view", *International Journal of Information Management*, 28, pp. 215– 221.

- Centeno, Clara (2004); "Adoption of Internet Services in the Acceding and Candidate Countries, Lessons from the Internet Banking Case", *Telematics and Informatics*, 21, 293–315.
- Claessens, S, Glaessner T, and Klingebiol D. (2001); "E-Finance in Emerging Markets: Is Leabfrogging Possible?" *Word Bank*, Financial Sector Discussion Paper, No.7.
- Crede, Andreas(1996); "*Electronic Commerce and the Banking Industry: the Requirements and Opportunities for New Payment Systems Using the Internet*", JCMC, Vol. 1, Issue 3.
- Giannakoudi, S.(1999); "*Internet Banking: The Digital Voyage of Banking and Money in Cyberspace*", Information & communications Technology Law, Vol. 8, No. 3, p.p. 205-239.
- Guerrero, Mario Martínez, Egea, José Manuel Ortega, and González María Victoria Román (2007); "Application of the latent class regression methodology to the analysis of Internet use for banking transactions in the European Union", *Journal of Business Research*, 60, pp. 137–145.
- Gurau, C.(2002);" Online Banking in Transition Economies: the Implementation and Development of Online Banking Systems in Romania", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 20, No. 6,pp 285-296.
- Ho, Danny C. K., Au, K. F., and Newton, Edward (2003); "*The Process and Consequences of Supply Chain Virtualization*", *Industrial Management & Data Systems*, 103, 6, pp. 423-433.
- Hossain, N.(2000);" *E-Commerce in Bangladesh: Status Potential and Constraints*", Available at: 128.8.56.108/iris-data/docs/bd6.pdf.  
[HTTP://www.cib.hu/English/CIB\\_internetbank.htm](http://www.cib.hu/English/CIB_internetbank.htm).
- [HTTP://www.mohaseb.org/computer-news/news/news-item.asp?NEWSID=100](http://www.mohaseb.org/computer-news/news/news-item.asp?NEWSID=100).
- [HTTP://www.scotiabank.com/cdu/content/0916089CID998-LIDen999.html](http://www.scotiabank.com/cdu/content/0916089CID998-LIDen999.html).
- Humphrey, David, Willeson, Magnus, Bergendahl, Go`ran, and Lindblom, Ted (2006); "Benefits from a changing payment technology in European banking", *Journal of Banking & Finance*, 30, pp. 1631–1652.
- Larocque, Brigitte (1999); "Introduction to the Export Process", *Agriculture and Agri-food Canada*. Available at: [HTTP://atn-riacagr.ca/export/e1951.htm](http://atn-riacagr.ca/export/e1951.htm).

- Lustsik, O.(2003); " *E-banking in Estonia: Reasons and Benefits of the Rapid Growth*", University of Tartu, Working Paper, No. 21.
- Mu, Y.(2003); "E-Banking: Status, Trends, Challenges and Policy Implication", *World Bank*.
- Nath, R., Schrick, P., and Parzinger, M.(2001); "Bankers Perspectives on Internet Banking", *E-service Journal*, pp21-36.
- Nsouli, M., and N. Schaechter (2002); "Challenges of the –banking evolution", *Finance and Development: a Quarterly Magazine of the IMF*, Vol. 39, No. 3.
- Patniak, S. (2001); " *First Text Book on Information Technology*", Dhanpatraie Co., New Delhy, First Edition.
- Sathye, M.(1999); "Adoption of Internet Banking by Australian Consumers- an Empirical Investigation", *International Journal of Bank Marketing*, 17 (7), pp. 324-334.
- Shresta, R.(2000); "E-Banking in Nepal", [HTTP://:www .ncm.edu.np/ bmagle banking.html](http://www.ncm.edu.np/bmaglebanking.html).
- Simpson, John (2002); "The impact of the Internet in banking: observations and evidence from developed and emerging markets", *Telematics and Informatics*, 19, pp. 315–330.
- Sohail, M. Sadiq, and Shanmugham, Balachandran (2003); "E-banking and customer preferences in Malaysia: An empirical investigation", *Information Sciences*, 150, pp. 207–217.
- Tannaa, G.B., Gupta, M., Rao, H.R, and Upadhyaya, S. (2005); "Information assurance metric development framework for electronic bill presentment and payment systems using transaction and workflow analysis", *Decision Support Systems*, 41, pp. 242– 261.
- UNCTAD (2001); "E-Finannce and SME in Developing and Transition Economics", *UNCTAD Expert Meteeing*, Geneva, October.
- UNESCOPE (2000): "Trade Facilitation and Electronic Commerce as Catalysts for Integration", p.p. 129-154.
- Weir, Catherine, McKay, Iain, and Jack, Mervyn (2007); "Functionality and usability in design for eStatements in eBanking services", *Interacting with Computers*, 19, pp. 241–256.

*World Bank* (2001); "Electronic Commerce and Developing Countries".

*World Bank / UNESCAP* (1999): "Impact of Customs on Transport and Trade Facilitation", Technical Workshop on Transport and Transit Facilitation.

Yiu, Chi Shing, Grant, Kevin, and Edgar, David (2007); "Factors affecting the adoption of Internet Banking in Hong Kong—implications for the banking sector", *International Journal of Information Management*, 27, pp. 336–351.

Yousafzai, Shumaila Y., Pallister, John G., and Foxall, Gordon R. (2003); "A proposed model of e-trust for electronic banking", *Technovation*, 23, pp. 847–860.

## پیوست شماره (۱): پرسشنامه بررسی نقش بانکداری الکترونیکی در تسهیل صادرات

خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	هیچ	سوال
						۱- در رابطه با امور بانکی صادرات کالا (یا خدمات)، ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی تا چه حد موجب ارزان تر شدن خدمات بانکی شده است؟
						۱- در رابطه با امور بانکی صادرات کالا (یا خدمات)، تا چه حد ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی موجب افزایش شفافیت سیستم بانکی شده است؟
						۳- در امور بانکی صادرات کالا (یا خدمات) مورد نظر شما، تا چه حد ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی زمینه تجارت کارآمد را فراهم نموده است؟
						۴- در امور بانکی صادرات کالا (یا خدمات) تا چه حد زمینه هماهنگی لازم برای برقراری ارتباط با بانک‌های خارج از کشور فراهم شده است؟
						۵- در امور بانکی صادرات کالا (یا خدمات)، ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی تا چه حد فرصت‌های تازه‌ای جهت برقراری مجموعه‌های جدیدی از روابط ملی و جهانی ایجاد کرده است؟
						۶- در امور بانکی صادرات کالا (یا خدمات) تا چه حد به اطلاعات بانکی مورد نیاز دسترسی دارید؟
						۷- در امور بانکی مربوط به صادرات کالا (یا خدمات) تا چه حد ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی موجب راحتی بیشتر صادرکنندگان شده است؟
						۸- تا چه حد بانکداری الکترونیکی در امور صادرات کالا (یا خدمات) موجب آسانتر شدن خرید و فروش اینترنتی (الکترونیکی) شده است؟
						۹- در امور بانکی صادرات کالا (یا خدمات) تا چه حد بانکداری الکترونیکی موجب صرفه‌جویی در وقت

خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	هیچ	سوال
						صادرکنندگان شده است؟
						۱۰- در امور بانکی مربوط به صادرات کالا (یا خدمات) تا چه حد از راهنمایی‌ها و سایر خدمات مشاوره‌ای وب سایت بانک‌ها استفاده می‌کنید؟
						۱۱- در بانکداری الکترونیکی تا چه حد موجبات انتقال الکترونیکی وجوه مورد نیاز صادرکنندگان فراهم آمده است؟
						۱۲- در بانکداری الکترونیکی تا چه حد موجبات تأمین منابع مالی مورد نیاز صادرکنندگان فراهم آمده است؟
						۱۳- در بانکداری الکترونیکی تا چه حد موجبات تسهیل عقد قراردادهای تجاری فراهم آمده است؟