

## بررسی نقش بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی (مطالعه‌ی موردی): شعب بانک انصار استان آذربایجان غربی)

یحیی ابراهیم زاده

دانشجوی دکتری مدیریت. منابع انسانی. دانشگاه آزاد اسلامی. کرمان  
yahyaebrahimzade@yahoo.com

### چکیده:

تحقیق حاضر با هدف بررسی نقش بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی در شعب بانک انصار استان آذربایجان غربی انجام شده است. ارزیابی عوامل موثر بر توسعه شغلی نیروی انسانی در سازمان ها انجام شده است. از نظر ماهیت تحقیق کاربردی محسوب می گردد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان بانک انصار استان آذربایجان غربی می باشند که متشکل از ۶۲۰ نفر می باشند. لذا با استفاده از جدول مورگان تعداد نمونه آماری معقول برابر با ۲۳۸ نفر محاسبه گردید که جهت انتخاب نمونه ها از نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده شد. در این نوع از نمونه گیری جهت رعایت عدالت در انتخاب نمونه ها به نسبت پراکندگی نمونه ها در نواحی جغرافیایی نمونه گیری انجام گردیده است. اطلاعات بدست آمده براساس فرضیه های پژوهش و با استفاده از روش های آمار توصیفی از قبیل میانگین، فراوانی، و انحراف معیار مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و در آمار استنباطی از روش  $t$  تک متغیره استفاده شد. همچنین برای بررسی نرمال بودن توزیع داده ها از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده گردید. فرضیه اصلی تحقیق بیان می کند که استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد. در فرضیات فرعی، فرضیات شامل موارد زیر است: قابلیت اعتماد حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد؛ دسترسی حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد؛ اطمینان حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد. با استفاده از آزمون رگرسیون خطی ساده، فرضیه ی اصلی پژوهش و زیر فرضیه های آن تأیید شدند. مبنی بر اینکه بنا بر نتایج حاصل از این تحقیق، استقرار بانکداری الکترونیک و ابعادش (قابلیت اعتماد حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک، سرعت حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک، دسترسی حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک، اطمینان حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک) بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد. اما نتایج حاصل از آزمون رگرسیون ساده برای بررسی تاثیر محرمانگی حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک هیچگونه تاثیری را بر بهبود سلامت نظام بانکی نشان نمی دهد.

کلمات کلیدی: بانکداری الکترونیک، سلامت نظام بانکی، بانک انصار

## مقدمه:

با توجه به اینکه تمام سازمان‌ها به دنبال جذب مشتری و افزایش رضایت‌مندی هستند سلامت در نظام بانکی از این لحاظ که در ارتباط دائم با مشتریان هستند، اهمیت ویژه‌ای دارد و از طرفی رقابت در بین بانک‌ها و مؤسسات قرض الحسنه و سایر اشکال جذب منابع پولی، رو به افزایش است؛ بکارگیری عواملی که ارتقای سلامت نظام بانکی را فراهم می‌آورد، ارتباط بسیار نزدیکی با تکنولوژی اطلاعات دارد (احمدی، ۱۳۹۱).

پدیده بانکداری الکترونیکی یکی از دستاوردهای انصار الکترونیک محسوب می‌شود. با رشد روزافزون حجم انصار الکترونیکی در جهان و با توجه به نیاز انصار به انجام عملیات بانکی جهت نقل و انتقال منابع مالی بانکداری الکترونیکی نقش بسیار اساسی در انصار الکترونیک یافته است. به صورت کلی، بانکداری الکترونیکی به معنای ارائه کل به خدمات بانکی از جمله نقل و انتقال منابع از طریق یک شبکه ارتباط عمومی و قابل دسترس را یانه ای می‌باشد. بانک‌ها به عنوان مؤسسات مالی و خدماتی نقش تعیین‌کننده‌ای در گردش پول و ثروت جامعه برعهده دارند و از این‌رو از جایگاه ویژه‌ای در اقتصاد هر کشور برخوردارند. از این‌رو فعالیت مطلوب و موثر بانک‌ها می‌تواند در رشد بخش‌های مختلف اقتصادی و افزایش سطح کمی و کیفی تولیدات آثار مهمی بر جای گذارد. در نظام بانکی هر کشور، تجزیه و تحلیل بانک‌ها با مقاصد گوناگونی مانند ارزشیابی سهام، سودآوری، ارزیابی عملکرد، کارایی و ... صورت می‌گیرد، ضمن آنکه تجربه وقوع بحران مالی اخیر و آثار مخرب ناشی از انتقال بحران از بخش پولی به بخش واقعی اقتصاد، اهمیت توجه هرچه بیشتر به مقوله «سلامت بانکی» را آشکار ساخته است. در بررسی سلامت بانکی، انتخاب و تعیین شاخص‌ها یکی از مراحل مهم و کلیدی است. بنابراین با توجه به ریسک‌های مختلفی که یک بانک با آن مواجه است، شناسایی و پایش شاخص‌های سلامت بانکی دارای اهمیت می‌باشد. از این‌رو در این تحقیق نقش بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی مورد بررسی قرار گرفته است.

## بیان مسأله:

بانک‌ها به عنوان مؤسسات مالی و خدماتی نقش تعیین‌کننده‌ای در گردش پول و ثروت جامعه برعهده دارند و از این‌رو از جایگاه ویژه‌ای در اقتصاد هر کشور برخوردارند. از این‌رو فعالیت مطلوب و موثر بانک‌ها می‌تواند در رشد بخش‌های مختلف اقتصادی و افزایش سطح کمی و کیفی تولیدات آثار مهمی بر جای گذارد. از طرفی وقوع بحران مالی اخیر و آثار مخرب ناشی از انتقال بحران از بخش پولی به بخش واقعی اقتصاد، اهمیت توجه هرچه بیشتر به مقوله «سلامت بانکی» را آشکار ساخته است (احمدیان، ۱۳۹۲).

در نظام بانکی هر کشور، تجزیه و تحلیل بانک‌ها با مقاصد گوناگونی مانند ارزشیابی سهام، سودآوری، ارزیابی عملکرد، کارایی و ... صورت می‌گیرد. شاخص‌های سلامت بانکی شبکه بانکی در حوزه‌های کفایت سرمایه، کیفیت دارایی، نقدینگی، سودآوری و حساسیت به ریسک بازار به حساب می‌آیند (احمدیان، ۱۳۹۲).

نوآوری‌های تکنولوژیکی، مهمترین منبع برای رشد اقتصادی می‌باشند. توسعه سریع در تکنولوژی، اگر به‌طور مناسب و به موقع باشد، به توسعه اقتصاد یک کشور کمک می‌کند. کشوری که در استفاده از تکنولوژی‌های جدید، شکست می‌خورد و یا حتی در پیاده‌سازی آنها تأخیر می‌کند، در پشت سر دیگران قرار می‌گیرد. اقتصاد جدید تحت تأثیر انقلاب الکترونیکی، کامپیوترها، شبکه‌های کامپیوتری و توسعه اینترنت قرار گرفته است. تغییرات تکنولوژیکی، نه تنها بر روی تولید و تجارت تأثیر می‌گذارد که بر روی واسطه‌های مالی و بانک‌ها نیز تأثیر گذارند (حسن‌زاده و صادقی، ۱۳۸۲).

بانکداری الکترونیک به معنای یکپارچه سازی بهینه کلیه فعالیتهای یک بانک از طریق بکارگیری تکنولوژی نوین اطلاعات، مبتنی بر فرایند بانکی منطبق بر ساختار سازمانی بانکها است که امکان ارائه کلیه خدمات مورد نیاز مشتریان را فراهم می سازد (حیدرپور و گتایی، ۱۳۸۸).

اما با وجود پیشرفتهای خدمات پول الکترونیکی و ابزارهای پرداخت در کشور، در استفاده از سامانه های یکپارچه اطلاعاتی برای الکترونیکی کردن تعاملات درون بانکی و بین بانکی و اتصال بر خط مشتریان به بانک در آغاز راه هستیم. به همین دلیل فناوری اطلاعات نتوانسته باعث کاهش هزینه ها و ارزانتر شدن خدمات بانکی و نیز حذف رویه های سنتی نظیر توسعه شعب فیزیکی بانکها و اسکناس شود (ترکی و دایی کریمزاده، ۱۳۹۲).

بنابراین به نظر می رسد که بانکداری الکترونیک می تواند در بهبود سلامت نظام بانکی موثر واقع شود. بانکهایی که تمهیدات و زمینه های لازم را برای پیاده سازی صحیح بانکداری الکترونیک فراهم نسازد، در آینده نمی بایست انتظاری برای کسب مزیت رقابتی و تحقق اهدافشان و در نتیجه ارتقای سلامت در نظام بانکی داشته باشند.

از اینرو، این تحقیق به دنبال بررسی نقش بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی در شعب بانک انصار استان آذربایجان غربی می باشد. در این تحقیق، ابعاد مورد نظر برای بانکداری الکترونیک؛ قابلیت اعتماد، سرعت، دسترسی، محرمانگی و اطمینان هستند. با انجام این تحقیق بانکها به اهمیت سلامت در نظام بانکی پی برده و با پیاده سازی بانکداری الکترونیک و فراهم آوردن تمهیدات و زمینه ها و بسترهای لازم برای استقرار آن، سازمان را در جهت تحقق اهدافش و در نتیجه بهبود سلامت نظام بانکی یاری می رسانند.

## ضرورت و اهمیت تحقیق:

نظام بانکی سالم هنگامی محقق می شود که تک تک نهادهای مالی فعال در بازار پول آن کشور سالم باشند و از شاخص های مالی مناسب بویژه، سرمایه کافی (نسبت مناسب کفایت سرمایه)، سودآوری و مدیریت ریسک قوی برخوردار باشند (احمدی، ۱۳۹۱).

در طول دو دهه گذشته صنعت بانکداری منابع قابل توجهی را در استفاده از تکنولوژی های اطلاعاتی سرمایه گذاری نموده است. در پاسخ به خصوصی سازی، رشد شبکه های جهانی و افزایش سطح درآمدها، صنعت بانکداری تکنولوژی های جدید را بر پایه ارائه خدمات به کار گرفته است که بانکداری الکترونیکی نامیده می شد و هدف از آن دستیابی و حفظ مزیت های استراتژیک می باشد (جوزف و استون<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳).

بانکداری امروز، شیوه های نو، مشتری مداری مؤثر، ارائه فناوری های نو، سرویس دهی و خدمات مورد انتظار مشتری را می - طلبد و هر بانکی در ان امور موفق تر عمل کند، در بازار رقابتی موفق به جذب منابع بیشتر و در نتیجه، دوام و بقای بیشتر با بهره وری بالا خواهد شد و بانکداری الکترونیک تنها گزینه فراروی بانکها جهت تحقق این اهداف است (ملکی و اکبری، ۱۳۸۹). با وجود پیشرفتهای خدمات پول الکترونیکی و ابزارهای پرداخت در کشور، بانکها هنوز در استفاده از سامانه های یکپارچه اطلاعاتی برای الکترونیکی کردن تعاملات درون بانکی و بین بانکی و اتصال بر خط مشتریان به بانک در آغاز راه هستند. از اینرو بستر سازی برای استقرار بانکداری الکترونیک باید مورد توجه جدی قرار بگیرد.

در تحقیق حاضر به بررسی نقش بانکداری الکترونیک در بهبود سلامت نظام بانکی در شعب بانک انصار استان آذربایجان - غربی خواهیم پرداخت. با انجام این تحقیق بانکها می توانند به اهمیت استقرار و پیاده سازی صحیح بانکداری الکترونیک و

<sup>۱</sup> Joseph & Stone

مزایای آن پی برده و و با تمهید ملزومات لازم، مدیران و بانکها را در جهت زمینه سازی برای یک نظام بانکی سالم که موثر در سایر بخشهای اقتصاد است، یاری رسانند.

هدف این تحقیق ارتقای گرایش بانکها به استقرار بانکداری الکترونیک به عنوان یک مقوله ی بسیار مهم که می تواند منجر به بهبود عملکرد آنها از طریق زمینه سازی و تمهید شرایط لازم برای پیاده سازی آن شود و در نتیجه بهبود سلامت در نظام بانکی را محقق سازد.

#### فرضیه های تحقیق:

##### فرضیه اصلی:

- استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد.

##### فرضیات فرعی:

قابلیت اعتماد حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد.  
سرعت حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد.  
دسترسی حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد.  
محرمانگی حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد.  
اطمینان حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد.

#### - اهداف تحقیق:

##### هدف اصلی:

بررسی تاثیر بکارگیری بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی

##### اهداف فرعی:

بررسی تاثیر قابلیت اعتماد حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی.  
بررسی تاثیر سرعت حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی.  
بررسی تاثیر دسترسی حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی.  
بررسی تاثیر محرمانگی حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی.

#### - روش تحقیق:

این تحقیق یک تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است و از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی می باشد. تحقیق کاربردی نیز تحقیقی است که جمع آوری و آنالیز داده های مربوط به موضوع پژوهش و ارائه ی راهکارهای مناسب آنرا می توان برای حل مسایل اجتماعی بکار برد (دلیری و همکاران، ۱۳۷۴).

### جامعه و نمونه آماری:

جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارکنان بانک انصار استان آذربایجان غربی می باشد که تعداد آنها ۶۲۰ نفر است. نمونه آماری نیز بر اساس جدول مورگان تعیین شده که براین اساس تعداد ۲۳۸ نفر به می باشد. بنابراین به همین تعداد نیز پرسشنامه پس از اخذ مجوزهای لازم توزیع گردید.

### بررسی نتایج:

به منظور تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از پرسش نامه های جمع آوری شده از روش های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شد. بدین ترتیب که برای توصیف پاسخ های داده شده به سؤالات پرسش نامه تحقیق از جداول توزیع فراوانی و درصد پاسخ های مربوط به هر یک از سؤالات تحت نرم افزار آماری SPSS20 استفاده می شود و برای نشان دادن بعضی از داده های آماری بصورت مجسم، از نمودار استفاده گردید و در سطح استنباطی برای آزمون فرضیه های تحقیق از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف، آزمون رگرسیون ساده و آزمون رگرسیون چندگانه به روش همزمان استفاده شد و با توجه به آزمون معنی داری ضرایب و اعتبار مدل، صحت فرضیه های تحقیق بررسی گردید. اعتبار صوری این پرسشنامه توسط اساتید فن و صاحب نظران در مورد موضوع تحقیق تأیید شده است و از اعتبار لازم برخوردار می باشد. با استفاده از نرم افزار آماری SPSS20، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای پرسشنامه ها در جدول زیر خلاصه شده است این مقادیر نشان دهنده آن است که پرسشنامه مورد استفاده از قابلیت اعتماد و یا به عبارت دیگر از پایایی خوبی برخوردار می باشد.

جدول ۱- پایایی پرسشنامه توسعه شغلی

متغیر	آلفای کرونباخ
قابلیت اعتماد حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک	۰/۷۹۲
سرعت حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک	۰/۷۷۹
دسترسی حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک	۰/۸۴۳
محرمانگی حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک	۰/۹۲۸
اطمینان حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک	۰/۸۶۶
سلامت نظام بانکی	۰/۸۷۳

### تجزیه و تحلیل داده ها:

توزیع فراوانی و درصد پاسخ دهندگان به تفکیک جنسیت به این صورت است ۲۰۱ نفر از پاسخگویان (۸۴/۵ درصد نمونه آماری) را مرد و ۳۷ نفر از پاسخگویان (۱۵/۵ درصد نمونه آماری) را زن تشکیل داده است. به تفکیک سن پاسخگویان، ۱۹ نفر (۸/۰ درصد نمونه آماری) زیر ۳۰ سال، ۱۰۶ نفر (۴۴/۵ درصد نمونه آماری) مابین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۱۰۳ نفر (۴۳/۳ درصد نمونه آماری) مابین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۱۰ نفر (۴/۲ درصد نمونه آماری) را افراد بالای ۵۰ سال تشکیل داده است. به تفکیک میزان تحصیلات؛ ۸۴ نفر (۳۵/۳ درصد نمونه آماری) دارای مدرک تحصیلی دیپلم، ۲۶ نفر (۱۰/۹ درصد نمونه آماری) دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم، ۹۷ نفر (۴۰/۸ درصد نمونه آماری) دارای مدرک تحصیلی لیسانس و ۳۱ نفر (۱۳/۰ درصد نمونه آماری) دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس می باشد. به تفکیک میزان سابقه خدمت، ۹ نفر (۳/۸ درصد نمونه آماری) کمتر از

۵ سال سابقه خدمت، ۳۰ نفر (۱۲/۶ درصد نمونه آماری) دارای ۵ تا ۱۰ سال سابقه خدمت، ۶۹ نفر (۲۹/۰ درصد نمونه آماری) دارای ۱۰ تا ۱۵ سال سابقه خدمت، ۴۴ نفر (۱۸/۵ درصد نمونه آماری) دارای ۱۵ تا ۲۰ سال سابقه خدمت، ۴۱ نفر (۱۷/۲ درصد نمونه آماری) با بیش از ۲۵ سال سابقه خدمت می باشند.

تجزیه و تحلیل استنباطی فرضیه ها:

آزمون فرضیه اصلی: استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد.

مدل	ضریب همبستگی R	ضریب تعیین R <sup>2</sup>	ضریب تعیین تعدیلی	خطای استاندارد پیش بینی شده
	۰/۸۰۹	۰/۶۵۴	۰/۶۵۳	۰/۲۱۶۸۱

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضریب استاندارد شده	آماره t	p	نتیجه آزمون
	ضریب $\beta$	خطای معیار				
مقدار ثابت	۰/۶۱۳	۰/۱۱۵۶	ضریب $\beta$	۳/۹۲۲	۰/۰۰۰	H0 رد
	۰/۸۴۵	۰/۰۴۰	۰/۸۰۹	۲۱/۱۳۸	۰/۰۰۰	
استقرار بانکداری الکترونیک						

همانطور که ملاحظه می شود، سطح معنی داری کمتر از سطح خطاست ( $a=0/05$  در حالیکه  $p=0/000$ ). لذا رابطه‌ی خطی بین متغیرها تایید میشود. بنابراین فرض H0 با سطح ۰/۹۵ درصد رد می شود. براساس اطلاعات جدول ۳ ضریب تاثیر معنی دار متغیر بانکداری الکترونیک ( $\beta=0/809$  و  $P=0/000$ ) حاکی از رابطه‌ی خطی مثبتی بین متغیر مستقل و وابسته است. همچنین براساس اطلاعات جدول ۲ ضریب همبستگی و ضریب تعیین که به ترتیب برابر هستند با  $R=0/809$  و  $R^2=0/654$  نشان می دهد که ۶۵/۴ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مستقل قابل توضیح است. بنابراین می توان نتیجه گیری کرد، استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تأثیر مثبت و معنی داری دارد.

مدل	ضریب همبستگی R	ضریب تعیین R <sup>2</sup>	ضریب تعیین تعدیلی شده	خطای استاندارد پیش بینی شده
	۰/۸۷۷	۰/۷۷۰	۰/۷۶۵	۰/۱۷۸۵۲

اما برای بررسی تاثیر همه‌ی ابعاد بانکداری الکترونیک بر سلامت نظام بانکی به طور همزمان از آزمون رگرسیون چندگانه به روش همزمان به شرح زیر استفاده می‌شود:

**جدول ۵- آزمون تحلیل واریانس برای ارزیابی خطی بودن رابطه (ANOVA)**

منبع تغییرات	مجموع مجزورات SS	درجه آزادی Df	میانگین مجزورات	آماره F	سطح معنی داری
رگرسیون	۲۴/۷۰۲	۵	۴/۹۴۰	۱۵۵/۰۲۸	۰/۰۰۰
باقیمانده	۷/۳۹۳	۰/۲۳۲	۰/۰۳۲		
کل	۳۲/۰۹۶	۲۳۷			

**جدول ۶- جدول ضریب استاندارد و غیر استاندارد شده متغیرهای مستقل معنی دار**

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضریب استاندارد شده	آماره t	سطح معنی داری
	ضریب $\beta$	خطای معیار			
مقدار ثابت	۰/۴۲۷	۰/۱۴۰		۳/۰۵۰	۰/۰۰۳
قابلیت اعتماد	۰/۰۵۹	۰/۰۴۷	۰/۰۸۶	۱/۲۵۹	۰/۲۰۹
سرعت	۰/۱۰۵	۰/۰۴۶	۰/۱۱۸	۲/۲۸۵	۰/۰۲۳
دسترسی	۰/۲۹۰	۰/۰۹۸	۰/۲۸۶	۲/۹۴۹	۰/۰۰۴
محرمانگی	-۰/۱۱۶	۰/۰۳۹	-۰/۱۷۵	-۲/۹۳۳	۰/۰۰۴
اطمینان	۰/۵۵۹	۰/۱۷۰	۰/۵۵۲	۳/۲۸۷	۰/۰۰۱

مقدار F محاسبه شده مطابق با جدول ۵ (آماره ی آزمون  $F=155/028$ ) بزرگتر از F جدول (۲/۲۲) بوده و در منطقه فرض خلاف قرار می‌گیرد. از طرفی سطح معنی‌داری کمتر از سطح خطاست ( $a=0/05$  در حالیکه  $p=0/000$ ). لذا رابطه ی خطی بین متغیرها تایید می‌شود. پس می‌توانیم از آزمون رگرسیون چندگانه استفاده کنیم. براساس اطلاعات جدول ۴ ضریب همبستگی چندگانه و ضریب تعیین که به ترتیب برابر هستند با  $R=0/877$  و  $R^2=0/770$  نشان می‌دهد که ۷۷ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل قابل توضیح است. جهت و معنی داری تاثیر همزمان متغیرهای مستقل، با توجه به جدول ۶ معین می‌شود. همانطور که ملاحظه می‌گردد، طبق نتایج حاصل از این تحقیق، هنگام بررسی تاثیر همزمان ابعاد بانکداری الکترونیک سه بعد سرعت، دسترسی و اطمینان حاصل از استقرار تاثیر مثبت و معنی‌داری بر سلامت نظام بانکی دارند. اما بعد محرمانگی حاصل از استقرار تاثیر منفی و معنی‌داری بر سلامت نظام بانکی دارد. همچنین رابطه‌ی معنی-داری بین اعتماد حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک و سلامت نظام بانکی بدست نیامد.

- آزمون فرضیه فرعی ۱: قابلیت اعتماد حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد.

**جدول ۷- رگرسیون خطی ساده برای بررسی تاثیر اعتماد حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی**

ضریب همبستگی R	ضریب تعیین $R^2$	ضریب تعیین تعدیلی	خطای استاندارد پیش بینی شده
۰/۶۶۹	۰/۴۴۷	۰/۴۴۵	۰/۲۷۴۱۳

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضریب استاندارد شده	آماره t	p	نتیجه آزمون
	ضریب $\beta$	خطای معیار				
مقدار ثابت	۰/۱۳۰	۲/۱۲۴	۰/۶۶۹	۱۶/۳۵۰	۰/۰۰۰	H0 رد
	۰/۰۳۳	۰/۴۶۳				
اعتماد				۱۳/۸۲۴	۰/۰۰۰	

همانطور که ملاحظه می شود، سطح معنی داری کمتر از سطح خطاست ( $a=0/05$  در حالیکه  $p=0/000$ ). لذا رابطه‌ی خطی بین متغیرها تایید می شود. بنابراین فرض  $H_0$  با سطح  $0/95$  درصد رد می شود. براساس اطلاعات جدول ۸ ضریب تاثیر معنی دار متغیر اعتماد حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی ( $\beta=0/669$  و  $P=0/000$ ) حاکی از رابطه‌ی خطی مثبتی بین متغیر مستقل و وابسته است. همچنین براساس اطلاعات جدول ۷ ضریب همبستگی و ضریب تعیین که به ترتیب برابر هستند با  $R=0/669$  و  $R^2=0/447$  نشان می دهد که  $44/7$  درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مستقل قابل توضیح است. بنابراین می توان نتیجه گیری کرد، قابلیت اعتماد حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد.

-آزمون فرضیه فرعی ۲: سرعت حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد.

مدل	ضریب همبستگی R	ضریب تعیین $R^2$	ضریب تعیین تعدیلی	خطای استاندارد پیش بینی شده	
	۰/۶۲۵	۰/۳۹۱	۰/۳۸۹	۰/۲۸۷۷۴	

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضریب استاندارد شده	آماره t	p	نتیجه آزمون
	ضریب $\beta$	خطای معیار				
مقدار ثابت	۰/۱۸۲	۱/۶۷۴	۰/۶۲۵	۹/۱۹۸	۰/۰۰۰	H0 رد
	۰/۰۴۵	۰/۵۵۹				
سرعت				۱۲/۳۱۵	۰/۰۰۰	

همانطور که ملاحظه می شود، سطح معنی داری کمتر از سطح خطاست ( $a=0/05$  در حالیکه  $p=0/000$ ). لذا رابطه‌ی خطی بین متغیرها تایید میشود. بنابراین فرض  $H_0$  با سطح  $0/95$  درصد رد می شود. براساس اطلاعات جدول ۱۰ ضریب تاثیر معنی دار متغیر سرعت حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی ( $\beta=0/628$  و  $P=0/000$ ) حاکی از رابطه‌ی خطی مثبتی بین متغیر مستقل و وابسته است. همچنین براساس اطلاعات جدول ۹ ضریب همبستگی و ضریب تعیین که به ترتیب برابر هستند با  $R=0/625$  و  $R^2=0/391$  نشان می دهد که  $39/1$  درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مستقل قابل توضیح است. بنابراین می توان نتیجه گیری کرد، سرعت حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد.



- آزمون فرضیه فرعی ۳: دسترسی حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد.

مدل	ضریب همبستگی R	ضریب تعیین R2	ضریب تعیین تعدیلی	خطای استاندارد پیش بینی شده
	۰/۸۴۲	۰/۷۰۹	۰/۷۰۸	۰/۱۹۸۹۰

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضریب استاندارد شده	آماره t	p	نتیجه آزمون
	ضریب $\beta$	خطای معیار				
مقدار ثابت	۰/۶۱۷	۰/۱۳۸	ضریب $\beta$	۴/۴۸۵	۰/۰۰۰	H0 رد
	۰/۸۵۵	۰/۰۳۶				
دسترسی			۰/۸۴۲	۲۳/۹۸۵	۰/۰۰۰	

همانطور که ملاحظه می شود، سطح معنی داری کمتر از سطح خطاست ( $a=0/05$  در حالیکه  $p=0/000$ ). لذا رابطه‌ی خطی بین متغیرها تایید میشود. بنابراین فرض H0 با سطح ۰/۹۵ درصد رد می شود. براساس اطلاعات جدول ۱۲ ضریب تاثیر معنی دار متغیر دسترسی حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی ( $\beta=0/842$  و  $P=0/000$ ) حاکی از رابطه‌ی خطی مثبتی بین متغیر مستقل و وابسته است. همچنین براساس اطلاعات جدول ۱۱ ضریب همبستگی و ضریب تعیین که به ترتیب برابر هستند با  $R=0/842$  و  $R^2=0/709$  نشان می دهد که ۷۰/۹ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مستقل قابل توضیح است. بنابراین می توان نتیجه گیری کرد، دسترسی حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد.

-آزمون فرضیه فرعی ۴: محرمانگی حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد.

مدل	ضریب همبستگی R	ضریب تعیین R2	ضریب تعیین تعدیلی	خطای استاندارد پیش بینی شده
	۰/۳۶۴	۰/۱۳۲	۰/۱۲۹	۰/۳۴۳۴۹

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضریب استاندارد شده	آماره t	p	نتیجه آزمون
	ضریب $\beta$	خطای معیار				
مقدار ثابت	۲/۹۶۰	۰/۱۵۹	ضریب $\beta$	۱۸/۶۴۹	۰/۰۰۰	H0 رد
	۰/۲۴۱	۰/۰۴۰				
محرمانگی			۰/۳۶۴	۶/۰۰۳	۰/۰۶۲	

همانطور که ملاحظه می شود، سطح معنی داری بیشتر از سطح خطاست ( $a=0/05$  در حالیکه  $p=0/062$ ). لذا رابطه ی خطی بین متغیرها تایید نمی شود. بنابراین فرض  $H_0$  با سطح  $0/95$  درصد پذیرفته و فرض  $H_1$  رد می شود. بنابراین مطابق با نتایج حاصل این تحقیق، محرمانگی حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر ندارد.

- آزمون فرضیه فرعی ۵: اطمینان حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد.

مدل	ضریب همبستگی R	ضریب تعیین R2	ضریب تعیین تعدیلی	خطای استاندارد پیش بینی شده
	0/836	0/700	0/698	0/2029

نتیجه آزمون	P	آماره t	ضرایب استاندارد نشده		مدل
			ضریب $\beta$	خطای معیار	
$H_0$ رد	0/000	4/404	0/141	0/619	مقدار ثابت
	0/000	23/450	0/836	0/848	اطمینان

همانطور که ملاحظه می شود، سطح معنی داری کمتر از سطح خطاست ( $a=0/05$  در حالیکه  $p=0/000$ ). لذا رابطه ی خطی بین متغیرها تایید میشود. بنابراین فرض  $H_0$  با سطح  $0/95$  درصد رد می شود. براساس اطلاعات جدول ۱۶ ضریب تاثیر معنی دار متغیر اطمینان حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی ( $\beta=0/836$  و  $P=0/000$ ) حاکی از رابطه ی خطی مثبتی بین متغیر مستقل و وابسته است. همچنین براساس اطلاعات جدول ۱۵ ضریب همبستگی و ضریب تعیین که به ترتیب برابر هستند با  $R=0/836$  و  $R^2=0/700$  نشان می دهد که  $70/0$  درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مستقل قابل توضیح است. بنابراین می توان نتیجه گیری کرد، اطمینان حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد.

#### بحث و نتیجه گیری:

در رابطه با فرضیه اصلی تحقیق، طبق نتایج حاصل هنگام بررسی تاثیر همزمان ابعاد بانکداری الکترونیک سه بعد سرعت، دسترسی و اطمینان حاصل از استقرار تاثیر مثبت و معنی داری بر سلامت نظام بانکی دارند. اما بعد محرمانگی حاصل از استقرار تاثیر منفی و معنی داری بر سلامت نظام بانکی دارد. در راستای این فرضیه، کمالی (۱۳۸۴) تحقیقی را در جهت بررسی بکارگیری دانش فنی و سیستم بانکداری الکترونیکی بر ابعاد مختلف نظام بانکداری انجام داده است. براساس مطالعات وی، فعالیت های تجاری و مبادله ای الکترونیکی باعث ایجاد تحولات عظیمی در سیستم بانکداری شده است بطوری که بستر مناسبی را برای سیستم های پرداخت فراهم نموده است. از سوی دیگر، در راستای این نتایج، یزدانی دهنوی (۱۳۸۵) نیز مطالعه ای را در رابطه با بررسی عوامل موثر بر بکارگیری سیستم بانکداری الکترونیکی و و تجهیز منابع پولی انجام داده است.

این مطالعه به دنبال پاسخگویی به این سوال بود که آیا عوامل موثر بر بکارگیری سیستم بانکداری الکترونیکی بر تجهیز منابع پولی و موفقیت و سلامت بانکها موثر است یا خیر. نتایج بدست آمده از مطالعه وی به طور کلی نشان داد که مولفه های موثر بر استقرار بانکداری الکترونیکی بر تجهیز منابع مالی و موفقیت و سلامت موسسات مالی و بانکها در جذب منابع پولی تاثیر داشته اند. همچنین نتایج دیگری از این تحقیق نشان داده است که شعب موفق در جذب منابع مالی نسبت به شعب ناموفق در جذب منابع مالی به مولفه های تاثیرگذار در بکارگیری بانکداری الکترونیکی بیشتر اهمیت داده اند. بدین ترتیب نتایج بدست آمده از این فرضیه با نتایج محققان دیگر همسو و منطبق می باشد. در تبیین این فرضیه می توان چنین بیان کرد که نوآوری های تکنولوژیکی، مهمترین منبع برای تامین سلامت در نظام بانکی می باشد. بانکداری الکترونیکی اگرچه طور صحیحی پیاده سازی شود به توسعه اقتصاد یک کشور کمک می کند. تغییرات تکنولوژیکی نیز از طریق تاثیر گذاری بر واسطه های مالی نیز می تواند سلامت را در نظام بانکی تامین نماید.

در رابطه با فرضیه فرعی اول، نتایج بدست آمده حاکی از آن است که قابلیت اعتماد حاصل از استقرار بانکداری الکترونیکی بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد. در راستای این فرضیه، ساهوت<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) تحقیقی را در جهت بررسی بکارگیری خدمات بانکداری الکترونیکی و عملکرد بانکی انجام داده است. این محقق در تحقیق مذکور، یک مطالعه طولی انجام داده که در آن بکارگیری خدمات بانکداری الکترونیکی و نقش آن در جذب مشتریان و عملکرد بانکی مورد بررسی قرار گرفته است. وی براساس نتایج بدست آمده از مطالعات خود به این نتیجه دست یافته که بکارگیری خدمات بانکداری الکترونیکی از طریق ایجاد حس اعتماد در مشتریان می تواند در بهبود عملکرد بانکی تاثیرگذار باشد. بدین ترتیب نتایج بدست آمده در این تحقیق تا حدودی می تواند با نتایج تحقیقات قبلی همسو می باشد. بدین ترتیب می توان نتیجه گرفت که قابلیت اعتماد حاصل از استقرار بانکداری الکترونیکی می تواند بر بهبود سلامت نظام بانکی موثر باشد.

در رابطه با فرضیه فرعی دوم، نتایج نشان می دهد که ۳۹/۱ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مستقل قابل توضیح است. بنابراین می توان نتیجه گیری کرد، سرعت حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد. در راستای این فرضیه، هوی و فیلدمن<sup>۲</sup> (۲۰۰۴) ابعاد سلامت سازمانی یا مجموعه خصایص و متغیرهای سازمانی را در هفت بُعد بررسی کرده اند که یکی از این ابعاد عبارتست از حمایت منابع، که به سازمانی اشاره دارد که دارای مواد و وسایل لازم و تجهیزات کافی و حتی اضافی بوده و این مواد و وسایل به راحتی قابل حصول است. بدیهی است دسترسی سریع به فناوری اطلاعات و بکارگیری بانکداری الکترونیکی نیز جز این تجهیزات هستند که می توانند در سلامت سازمان تاثیرگذار باشند. بدین ترتیب نتیجه بدست آمده در این فرضیه با نتایج تحقیقات قبلی همسو می باشد و می توان چنین نتیجه گرفت که سرعت حاصل از استقرار بانکداری الکترونیکی می تواند بر بهبود سلامت نظام بانکی موثر باشد.

در رابطه با فرضیه فرعی سوم، نتایج نشان می دهد که ۷۰/۹ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مستقل قابل توضیح است. بنابراین می توان نتیجه گیری کرد، دسترسی حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد. در راستای این فرضیه، رحمتی و همکاران (۱۳۹۰) مطالعه ای را در رابطه با بررسی تاثیر بانکداری الکترونیک بر جذب منابع مالی بانک ها انجام داده اند. براساس مطالعات آنها، امروزه بانک ها برای افزایش جذب منابع مالی بیشتر، بالا بردن کیفیت خدمات خود، رقابت در بازارهای مالی، خدمات مالی الکترونیکی متنوعی به مشتریان ارائه می کنند و منابع عمده ای را به سمت خود جذب می نمایند. در عصر حاضر، به دلیل وجود رقابت بین بانکها و مؤسسات مالی برای جذب بیشتر منابع، تسلط بر مؤلفه های موثر بر تجهیز منابع مالی، اهمیت ویژه ای یافته است. یکی از این مؤلفه های اثرگذار بانکداری الکترونیکی می باشد که ضمن ایجاد سهولت در دسترسی به امور بانکی برای مشتریان، کاهش هزینه ها و ارائه خدمات متنوع دیگر سبب

<sup>۱</sup> Sahut

<sup>۲</sup> Huy & Feldman

جذب منابع مالی و بهبود سلامت سازمانی برای بانک‌ها نیز شده است. بدین ترتیب می‌توان گفت که نتیجه بدست آمده در این تحقیق با نتایج سایر محققان همسو و هماهنگ است و می‌توان نتیجه گرفت که دسترسی حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک می‌تواند بر بهبود سلامت نظام بانکی موثر باشد.

در رابطه با فرضیه فرعی چهارم مطابق با نتایج حاصل این تحقیق، محرمانگی حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر ندارد.

در رابطه با فرضیه فرعی پنجم، نتایج نشان می‌دهد که ۷۰/۰ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مستقل قابل توضیح است. بنابراین می‌توان نتیجه‌گیری کرد، اطمینان حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد. نتایج بدست آمده از این بخش تا حدودی با نتایج مطالعه ای که توسط جونز و پروت<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) انجام گرفته، همسو می‌باشد. این تحقیق به بررسی رابطه اطمینان بکارگیری بانکداری الکترونیک بر عملکرد بانکها به بررسی اثر اینترنت در ۸۵ بانک تجاری با استفاده از یک مدل رگرسیونی در قالب داده‌های تابلویی طی سالهای ۲۰۰۶-۱۹۹۸ پرداخته است. نتایج این تحقیق حاکی از این بود که اطمینان بدست آمده از طریق بکارگیری سیستم بانکداری الکترونیک بر بهبود عملکرد و سلامت بانکی تاثیر بالایی دارد. که نشان می‌دهد اطمینان حاصل از استقرار بانکداری الکترونیک بر بهبود سلامت نظام بانکی تاثیر دارد.

#### منابع:

- احمدی، محمود، ۱۳۹۱، سلامت بانکی اصلی‌ترین دغدغه بانک‌های مرکزی است، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، خبرها و رویدادها.
- احمدیان، اعظم، ۱۳۹۲، ارزیابی شاخصهای سلامت نظام بانکی، در بانک‌های ایران (۱۳۹۱-۱۳۹۰). پژوهشکده پولی و بانکی، مقاله کاری شماره MBRI 9222، صص ۱-۷۷.
- ترکی، اکرم، دایی کریم‌زاده، سعید، ۱۳۹۲، بررسی تاثیر بانکداری الکترونیک بر سودآوری بانک ملت ایران، اولین همایش الکترونیک ملی چشم‌انداز اقتصاد ایران صص ۱۷-۱.
- حسن زاده، علی؛ صادقی، فروغ. (۱۳۸۲). بانکداری اینترنتی، مجله تازه های اقتصاد، شماره ۱۰۱، صص ۱۵-۱۰.
- حیدرپور، فرزانه، طهماسبی گتایی، ابوطالب، ۱۳۸۸، تاثیر هزینه آموزش و هزینه تبلیغات بانکداری الکترونیک بر افزایش جذب سپرده های بانکها (مطالعه موردی بانک صادرات استان مازندران)، پژوهشنامه حسابداری مالی و حسابرسی، ۱(۱)، صص ۴۳-۵۱.
- رحمتی، نفیسه، مشعلی، بهزاد، منطقی، منوچهر، ۱۳۹۰، بررسی تاثیر بانکداری الکترونیک بر جذب منابع مالی بانک ها-مطالعه موردی بانک صادرات ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت (MBA)، دانشگاه غیرانتفاعی علم و فرهنگ.

- Joseph, R. and Stone, M. (2003) the financial system, and the Economy, R. Glenn habbard, Forth edition.
- Johns, Raechel, Perrott, Bruce. (2008). The impact of internet banking on business-customer relationships (are you being self-served?), International Journal of Bank Marketing, Vol. 26 Iss: 7, pp.465 – 482

<sup>۱</sup> Johns, Perrott

- Sahut, Jean-Michel (2003); Enhance Banking Service Quality with Quality Function Deployment Approach; Institut National des Telecommunications (Evry, France).
- Shaukat, Muhammad, zafarullah, Muhammad, abdul majid, rana, 2008, Impact of Information Technology on Organizational Performance: A Comparative Quantitative Analysis of Pakistan's Banking and Manufacturing Sectors, Oxford Business & Economics Conference Program.
- Whiteley, D. E. (2000). Commerce strategy, Technologies and Applications, published by: MC Grow – Hill publishing company, David, Hatter.

Archive of SID