

تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) بر روی سودآوری بانک‌های منتخب ایران

دکتر احمد اسدزاده
هیوا کیانی

دانشگاه تبریز، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی گروه اقتصاد
assadzadeh@tabrizu.ac.ir

1

۱- مقدمه

در سال‌های اخیر، بهره‌گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)، بصورت چشم‌گیری در صنایع خدماتی افزایش یافته است، به خصوص در صنعت بانک‌داری، که با استفاده از فناوری اطلاعات شرایط بانک‌داری اینترنتی، پرداخت الکترونیکی، امنیت سرمایه‌گذاری و تبادل اطلاعات فراهم گشته است. سازمان‌های مالی با بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات خدمات با کیفیت بالاتر را با تلاش و زحمت کمتری به مشتریان ارائه می‌کنند. توسعه‌ی صنعت انفورماتیک، باعث ایجاد تغییرات عمده‌ای در شکل پول و سیستم‌های خدمات در عرصه‌ی بانک‌داری گردیده و پدیده‌های جدیدی تحت عناوین بانک‌داری خانگی، تلفن‌بانک، بانک‌داری از راه دور، بانک‌داری اینترنتی و بانک‌داری مجازی به وجود آورده است.

2

ارائه خدمات بانکی به صورت الکترونیکی، از طریق اثری که بر کاهش هزینه‌های بانکی دارد موجبات افزایش سود بانک را فراهم می‌آورد. در واقع به کمک بانکداری الکترونیکی هزینه‌های اجرایی خدمات بانکی مانند هزینه‌های حمل و نقل و پرسنلی به حداقل ممکن کاهش یافته و از طرفی درآمدهای کارمزدی ناشی از ارائه خدمات متنوع و با کیفیت به حداکثر می‌رسد که این وضعیت حداکثر شدن سود بانک‌ها را به دنبال دارد.

3

۲- بیان مسئله

توسعه و کاربری فناوری اطلاعات و ارتباطات در حوزه‌های مختلف به ویژه در حوزه‌ی بانکداری، حاصل قابلیت‌های فناوری اطلاعات است که امروزه در دنیای کسب و کار با استقبال فراوان روبه‌رو شده است. انسان هزاره‌ی سوم در تلاش است با شتاب دادن به روند توسعه و کاربری فناوری اطلاعات در بخش‌های مختلف نظام اجتماعی از الگوی سنتی فاصله بگیرد و الگویی جدید، متناسب با الزامات عصر اطلاعات ایجاد کند. در این زمینه و همانند اکثر تأمین‌کنندگان خدمات، نظام بانکی طی دهه‌های اخیر به سرعت به سمت سرمایه‌گذاری بر روی فناوری‌های نوین، به عنوان راهی برای کنترل هزینه‌ها، جذب مشتریان جدید و تحقق انتظارات مشتریان روی آورده است و استفاده از این فناوری‌ها را به عنوان یک ضرورت راهبردی در دستور کار خود قرار داده است.

4

بانکداری الکترونیکی به عنوان یکی از کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در صنعت بانکی کشورهای پیشرفته جهان، به صورت قابل ملاحظه‌ای مورد توجه قرار گرفته است. صنعت بانکداری کشور نیز در سال‌های اخیر به منظور به کارگیری این نوآوری به تکاپو افتاده است. سرمایه‌گذاری بر روی دستگاه‌های خودپرداز، دستگاه‌های پایانه فروش، پایانه شعب، ابزار الکترونیکی و سیستم‌های شبکه بانکی که همگی جزئی از فناوری اطلاعات و ارتباطات هستند زمانی توجیه‌پذیر خواهد بود که بتواند سود بانک‌ها را افزایش دهد و در راستای عملکرد بهتر بانک‌ها باشد.

5

سه عامل سرمایه، نیروی کار و مواد اولیه به عنوان عوامل تولید در اقتصاد کلاسیک شناخته شده‌اند در عصر انقلاب صنعتی عوامل مدیریت و ماشین‌آلات نیز به آن افزوده شد. طی دو دهه اخیر عامل ششمی که می‌تواند از پنج عامل قبلی مهم‌تر بوده و آن‌ها را کنترل نماید و به هم مرتبط کند مطرح شده است که آن عامل اطلاعات است.

6

۳- فناوری اطلاعات و ارتباطات

فناوری اطلاعات و ارتباطات عبارت است از گردآوری، سازمان‌دهی، ذخیره و نشر اطلاعات اعم از صوت، تصویر، متن یا عدد که با استفاده از ابزار رایانه‌ای و مخابراتی صورت می‌پذیرد. فناوری اطلاعات یک تخصص بین رشته‌ای متشکل از علوم ریاضی، اطلاعات، اطلاع رسانی، مدیریت و مخابرات است که در زمره تکنولوژی‌های نوین جهان در عصر کنونی است. فناوری اطلاعات در واقع نوعی تکنولوژی فراگیر است و ویژگی منحصر بفردش همانا شمول آن و نیاز ضروری به آن است.

سه تکنولوژی متاثر از فناوری اطلاعات و ارتباطات عبارتند از

۱. تکنولوژی سخت‌افزارهای پیشرفته برای انجام محاسبات سطح بالا

۲. تکنولوژی شبکه‌سازی برای تسهیل دسترسی فراگیر

۳. تکنولوژی هوش مصنوعی و مهندسی دانش برای ارائه مکانیزم‌های تصمیم‌گیری

7

۴- بانکداری الکترونیک

در منابع مختلف، بر اساس سطح توسعه و کاربرد بانکداری الکترونیک، تعاریف مختلفی از این نوع بانکداری انجام گرفته است

- بانکداری الکترونیک، مجموعه‌ای از فرایندهای صورت گرفته از سوی مشتریان در جهت انجام فعالیت‌های بانکی بدون وجود شعب فیزیکی بانک‌هاست.
- بانکداری الکترونیک را می‌توان استفاده از تکنولوژی‌های پیشرفته شبکه‌ها و مخابرات جهت انتقال منابع (پول) در سیستم بانکداری تعریف نمود.
- بانکداری الکترونیک به معنای یکپارچه‌سازی، بهینه‌سازی فعالیت‌های بانکی توسط بکارگیری فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات، مبتنی بر فرایندهای بانکی و منطبق بر ساختار سازمانی بانک‌ها است که امکان ارائه کلیه خدمات مورد نیاز مشتریان بدون قید مکانی و زمانی را فراهم می‌آورد.

8

۴-۱ برخی ابزارها و سیستم‌های پرداخت در بانک‌داری الکترونیک

۱- ماشین خودپرداز (ATM)

دستگاه‌های خودپرداز، پردازنده‌ها یا پایانه‌های الکترونیکی هستند که مشتریان بانک‌ها از طریق آنها می‌توانند اقدام به برداشت وجه از حساب، درخواست صورتحساب‌های بانکی و به حساب گذاشتن چک یا وجه نقد اقدام نمایند. هر مشتری با یک کارت ATM و یک رمز اختصاصی می‌تواند از این دستگاه استفاده نماید.

۲- دستگاه انتقال منابع از نقطه فروش (EFTPOS)

سیستم POS عمل انتقال الکترونیکی وجوه را در نقطه فروش انجام می‌دهد. بدین معنی که یک مشتری در هر نقطه و مکانی که کالا یا خدمتی را می‌خرد می‌تواند وجه را از حساب خود در یک بانک یا موسسه‌ی مالی به فروشنده منتقل نماید. در واقع POS سیستمی است که بطور پیوسته از مرکز شبکه، مجوز لازم را جهت انجام معامله می‌پذیرد.

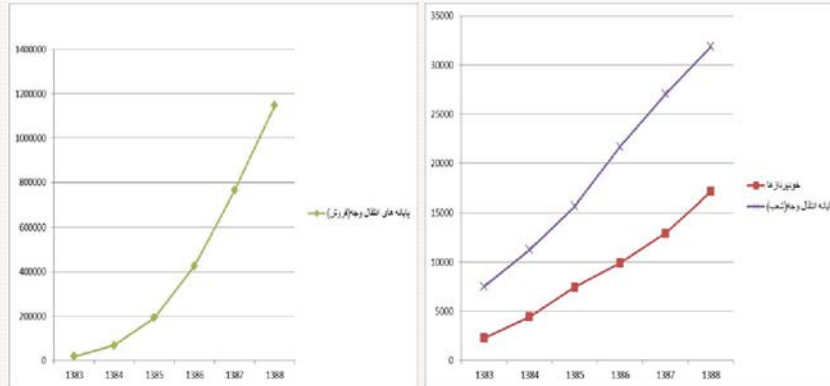
9

۳- پایانه‌های شعب (Pinpad)

دستگاه Pinpad، مانند دستگاه POS می‌باشد، با این تفاوت که این دستگاه مستقل از رایانه‌های شخصی قابلیت استفاده ندارد؛ و به عنوان یکی از دستگاه‌های جانبی رایانه، در بانک‌داری الکترونیک مورد استفاده قرار می‌گیرند.

10

در نمودار (۱) و (۲) روند صدور دستگاه‌های خودپرداز و پایانه‌های فروش و شعب از سال ۱۳۸۳ تا ۱۳۸۸ برای بانک‌های کشور ایران- بر اساس آمار مرکزی- نشان داده شده است. همان‌طور که نمودارها نشان می‌دهند روند بکارگیری این ابزار، طی این سال‌ها کاملاً صعودی بوده است.



نمودار(۲): روند صدور دستگاه پایانه فروش

نمودار (۱): روند صدور دستگاه‌های خودپرداز و پایانه شعب

11

۲-۴ مقایسه بانک‌داری سنتی با بانک‌داری الکترونیکی

در بانک‌داری الکترونیکی هم کاهش هزینه‌های بانکی مورد توجه است و هم رشد درآمد بانک از طریق ارائه خدمات متنوع.

بانک‌داری الکترونیکی	بانک‌داری سنتی
- دستور انتقال الکترونیکی	- دستور انتقال کاغذی
- فضای مجازی	- فضای فیزیکی
- ارائه خدمات متنوع و گسترده‌تر	- ارائه خدمات محدود
- بدون محدودیت زمانی (دسترسی ۲۴ ساعته و ۷ روزه)	- محدودیت ساعات اداری
- کاهش خطاهای انسانی	- بالا بودن خطاهای انسانی
- پردازش اطلاعات به شیوه‌ی الکترونیکی	- نیاز به نیروی فراوان جهت پردازش اطلاعات
- کسب درآمد از طریق کارمزد	- کسب درآمد از طریق حاشیه سود
- بانک‌های چند منظوره (مجهز به امکانات الکترونیکی)	- متکی بر شعب بانکی
- تبدیل پول نقد به پول الکترونیکی (کم شدن الودگی)	- وجود الودگی در تحویل فیزیکی پول نقد

12

۵- ادبیات موضوع

پیشینه نظری و تجربی

در ادبیات عملکرد بانک، دو نظریه بیشتر از چهل سال در رقابت با همدیگر بوده‌اند. نظریه قدیمی‌تر عبارت است از نظریه ساختار-رفتار-عملکرد (SCP) که به صورت ساختار-عملکرد (SP) نیز شناخته شده است. بر اساس (SCP) سود یک بنگاه به شکل بانک به ساختار و سطح رقابت بازار وابسته است، به گونه‌ای که سطح پایین‌تر از رقابت در بازار، سود بالاتری را برای یک بنگاه به ارمغان می‌آورد.

این فرضیه که تمرکز منجر به کارایی بالاتری می‌شود به وسیله نظریه‌ی کارایی (EH) به چالش کشیده می‌شود، بر اساس این نظریه بین تمرکز در بازار و سوددهی ارتباطی وجود ندارد بلکه بین سهم بازار و بانک است که این ارتباط وجود دارد، چرا که این سهم بیشتر به دلیل کارآتر عمل کردن آن بنگاه بوده است.

13

این کارایی ممکن است به دلیل بکارگیری روش‌های مدیریتی بهتر، تکنولوژی و فناوری‌های نوین باشد که سبب شده این بنگاه‌ها با هزینه‌های کمتری عمل نمایند و سهم بیشتری از بازار را بدست آورند.

رویکرد ساختار- رفتار- عملکرد که تا اوایل دهه‌ی ۸۰ بر سازمان صنعتی حاکم بود، مبین آن است که ساختار بازار (تعداد و توزیع اندازه‌ی بنگاه‌ها در یک صنعت)، رفتار بازار (طریقی که بنگاه‌ها در آن صنعت روی یکدیگر اثر می‌گذارند) را تعیین می‌کند و رفتار، عملکرد بانک را تعیین می‌کند.

14

خلاصه مطالعات تجربی خارجی و داخلی انجام گرفته		
محقق یا محققین	موضوع و حوزه مورد مطالعه	نتایج
Chin et al(2009)	تاثیر کثرت دستگاه‌های خودپرداز بر روی کارایی هزینه: بررسی تجربی در تایوان	بکارگیری دستگاه‌های خودپرداز توانسته است هزینه‌ها را کاهش دهد و از طریق کاهش هزینه، بانک‌ها توانسته‌اند به سطح عملکرد بالاتری دست یابند
Kozak(2005)	اثر فناوری اطلاعات بر روی بانک‌های ایالت متحده در طی دوره ۱۹۹۲-۲۰۰۳	همبستگی مثبتی بین بکارگیری فناوری اطلاعات و بازدهی دارایی‌ها
Holden & El-Bannany(2004)	بررسی سرمایه‌گذاری در سیستم‌های فناوری اطلاعات و دیگر عوامل سودآوری بانک در انگلستان در طول دوره ۱۹۷۶-۱۹۹۶	بکارگیری فناوری اطلاعات (دستگاه‌های خودپرداز به عنوان فاکتور اصلی) با کاهش هزینه‌های نیروی کار و تراکنش‌ها، تاثیر مثبتی بر سودآوری بانک‌ها داشته است
Moore, Craigwell & Coppin(2001)	تاثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر روی بهره‌وری بانکهای باربادوس در طول دوره ۱۹۷۹-۲۰۰۰	تاثیر مثبت بین بکارگیری دستگاه‌های خودپرداز و بهره‌وری بانک
Siam(2006)	مطالعه اثرات بانک داری الکترونیک برای بانک‌های اردن در طی دوره ۱۹۹۹-۲۰۰۴	خدمات بانکداری الکترونیک در کوتاه مدت نوعی هزینه‌های بسترسازی و سرمایه‌گذاری برای دوره بلند مدت است به‌صورتی که در بلندمدت این خدمات دارای آثار مثبت معنی‌داری بر روی سودآوری ولی در کوتاه‌مدت اثر منفی بر سودآوری
Takemura(2003)	اثر فناوری اطلاعات بر روی بانک‌های ژاپن در طول دوره ۱۹۹۳-۱۹۹۶	تاثیر مثبت بین بکارگیری دستگاه‌های خودپرداز و بهره‌وری بانک (بخش نرم افزاری موثرتر بوده است)
Beccalli(2003)	فناوری اطلاعات و عملکرد اقتصادی(صنعت بانکداری اروپا) طی دوره ۱۹۹۴-۲۰۰۰	سرمایه‌گذاری بر روی فناوری اطلاعات به شکل سخت افزاری و نرم افزاری تاثیر منفی بر روی سودآوری بانک‌ها و سرمایه‌گذاری به شکل خدمات تاثیر مثبت داشته است.
گودرزی و زبیدی (۱۳۸۷)	بررسی اثر بانکداری الکترونیک بر روی بانکهای تجاری ایران در طول دوره ۱۳۷۹-۱۳۸۴	رابطه‌ی مثبتی بین افزایش تعداد دستگاه‌های خود پرداز و سودآوری هر بانک
بیدآباد و الهیاری‌فرد (۱۳۸۴)	بهای خدمات تمام شده بانکی در بانکداری سنتی و نوین(بانک ملی ایران)	متوسط بهای تمام شده خدمات بانکی در بانک ملی ایران در بانکداری سنتی و نیمه مکانیزه تقریباً دو برابر هزینه تمام شده در بانکداری اینترنتی می‌باشد

15

۶- روش شناسی تحقیق

معرفی مدل تحقیق

مدل اولیه مورد استفاده در این تحقیق در چارچوب ادبیات موضوعی برگرفته از مطالعه

Holden, K & El-Bannany, M، Ephraim, W.T و Abdus Samad می باشد که به شکل زیر است

$$ROA_{it} = a_0 + a_1 CR_{xt} + a_2 BSIZE_{it} + a_3 MSHARE_{it} + a_4 ICT_{it} + u_{it}$$

(۱)

برای رسیدن به مدل نهایی انواع مدل‌های رگرسیون خطی ساده، لگاریتمی و نیمه لگاریتمی

را با استفاده از روش حداقل مربعات تعمیم یافته و بر مبنای سه مدل داده‌های تلفیق شده، مدل

اثر ثابت و مدل اثر تصادفی برآورد کرده‌ایم. مدل نهایی انتخاب شده به شکل زیر است

$$LROA_{it} = a_0 + a_1 LCR_{xt} + a_2 LBIZE(-1)_{it} + a_3 LMSHARE_{it} + a_4 ATM(-1)_{it} + a_5 LROA(-1)_{it} + u_{it}$$

(۲)

16

تعریف متغیرها

$LROA_{it}$: لگاریتم بازدهی دارایی (نسبت سود خالص به دارایی بانک)

LCR_{xt} : لگاریتم نسبت تمرکز (Concentration Ratio)

$LBIZE(-1)_{it}$: لگاریتم اندازه‌ی هر بانک با یک وقفه (دارایی‌های آن بانک)

$LMSHARE_{it}$: لگاریتم سهم بازار هر بانک (نسبت سپرده‌های بانک به کل سپرده‌های

بانک‌های منتخب)

$ATM(-1)_{it}$: تعداد دستگاه‌های خودپرداز با یک وقفه

$LROA(-1)_{it}$: لگاریتم بازدهی دارایی با یک وقفه

17

۷- برآورد مدل و تجزیه و تحلیل یافته‌ها

▪ آزمون معنی‌دار بودن اثرات گروه

▪ آزمون انتخاب روش مناسب تخمین پانل کلاسیک (اثرات ثابت یا اثرات تصادفی)

▪ برآورد مدل تحقیق به روش با اثرات ثابت

▪ حساسیت و استحکام نتایج

▪ نتایج آزمون فرضیه‌ها

18

آزمون معنی‌دار بودن اثرات گروه

جدول (۱): نتایج آزمون F برای مدل (۲)		
ارزش احتمال (Prob)	مقدار آماره آزمون	آماره‌ی به کار گرفته شده
Prob > F = ۰/۰۰	$F(۱۲, ۴۴) = ۵/۷۲$	آماره‌ی F

منبع: محاسبات تحقیق

نتایج آزمون معنی‌دار بودن اثرات گروه با استفاده از آماره آزمون F، بیانگر رد فرضیه صفر و لزوم استفاده از روش داده‌های پانلی می‌باشد.

19

آزمون انتخاب روش مناسب تخمین پانل کلاسیک (اثرات ثابت یا اثرات تصادفی)

۱. آزمون هاسمن

جدول (۲): نتایج آزمون هاسمن برای مدل (۲)		
ارزش احتمال (Prob)	مقدار آماره آزمون	آماره‌ی به کار گرفته شده
۰/۰۰	۱۲۶/۰۰	آماره‌ی Chi-square

منبع: محاسبات تحقیق

نتایج به دست آمده از آزمون هاسمن بیانگر رد فرضیه صفر بوده و نشان می‌دهد که برای برآورد مدل روش با اثرات ثابت کاراتر از روش با اثرات تصادفی می‌باشد.

۲. آزمون بروش - پاکان

جدول (۳): نتایج آزمون بروش - پاکان برای مدل (۲)		
ارزش احتمال (Prob)	مقدار آماره آزمون	آماره‌ی به کار گرفته شده
۰/۲۰۴۰	۱/۶۱	آماره‌ی Chi-square

منبع: محاسبات تحقیق

بر اساس این آماره، فرضیه‌ی صفر مبنی بر عدم وجود اثرات تصادفی تایید می‌گردد و با اطمینان بیشتری می‌توانیم مدل را با اثرات ثابت تخمین بزنیم.

20

برآورد مدل تحقیق به روش با اثرات ثابت

جدول (۴): نتایج تخمین مدل تحقیق به روش با اثرات ثابت			
متغیر	ضریب برآورد شده	مقدار آماره آزمون t	ارزش احتمال (Prob)
Lroa	۱	---	---
C	-۲۹/۷۵۲	-۳/۶۹	۰/۰۰۱
Lcr	۳/۸۳۷۵	۳/۸۷	۰/۰۰۰
Lbsize(-1)	۰/۲۴۲۴۲	۱/۵۳	۰/۱۳۲
Lmshare	-۰/۶۹۵۷۶	-۲/۷۷	۰/۰۰۸
ATM(-1)	۰/۰۰۰۵۵	۳/۴۳	۰/۰۱۹
Lroa(-1)	۰/۲۳۶۸۲	۲/۱۴	۰/۰۳۸
تعداد مشاهدات: ۶۲، تعداد بانک: ۱۳، $R^2 = ۰/۶۱۳۴$ ، $\bar{R}^2 = ۰/۵۸$			
منبع: محاسبات تحقیق			

ضریب متغیر ATM(-1) بیانگر اثر دستگاه‌های خودپرداز به عنوان شاخص فناوری اطلاعات و ارتباطات بر روی سودآوری بانک‌های منتخب می‌باشد. نتایج نشان می‌دهد که به ازای افزایش یک واحد در تعداد دستگاه‌های خودپرداز، سودآوری بانک‌های منتخب به‌طور متوسط در سال بعد، ۰/۰۰۰۵۵ درصد افزایش می‌یابد.

21

حساسیت و استحکام نتایج

جدول (۵): نتایج تخمین مدل با استفاده از متغیرهای پایانه فروش، شعب و ریسک							
متغیر	مدل اول		مدل دوم		مدل سوم		مدل چهارم
	ضرایب	prob	ضرایب	prob	ضرایب	prob	ضرایب
Lroa	۱	---	۱	---	۱	---	۱
C	-۲۹/۷۵۲	۰/۰۰۱	-۳۰/۰۸۸۷	۰/۰۰۲	-۳۰/۹۱۸۱	۰/۰۰۰	-۲۲/۴۰۸۴
Lcr	۳/۸۳۷۵	۰/۰۰۰	۳/۴۳۵۲	۰/۰۰۲	۳/۸۹۶۴	۰/۰۰۰	۳/۸۱۴۸
Lbsize(-1)	۰/۲۴۲۴۲	۰/۱۳۲	۰/۳۰۷۱۹	۰/۰۸۶	۰/۲۶۱۲	۰/۱۱۰	۰/۲۴۴۲
Lmshare	-۰/۶۹۵۷۶	۰/۰۰۸	-۰/۸۰۸۸	۰/۰۰۳	-۰/۷۴۲۴	۰/۰۰۶	-۰/۷۳۹۹
ATM(-1)	۰/۰۰۰۵۵	۰/۰۱۹	---	---	۰/۰۰۰۵۶	۰/۰۱۸	۰/۰۰۰۵۲
Lroa(-1)	۰/۲۳۶۸۲	۰/۰۳۸	۰/۲۸۷۰۸	۰/۰۱۵	۰/۲۰۳۷	۰/۰۹۰	۰/۱۹۸۱
PIP	---	---	۰/۰۰۰۰۰۲۶۵	۰/۱۶۳	---	---	۰/۰۰۰۰۰۰۰۵۴۱
Lrisk	---	---	---	---	-۰/۱۹۹۳	۰/۳۸۲	-۰/۲۰۳۵
تعداد مشاهدات	۶۲	۶۲	۶۲	۶۲	۶۲	۶۲	۶۲
منبع: محاسبات تحقیق							

مدل دوم نسبت به فناوری اطلاعات و ارتباطات نسبتاً حساسیت کمی دارد، هر چند که ضریب مجموع پایانه‌های فروش و شعب (PIP) در مدل دوم معنی‌دار نیست اما ضریب آن مثبت است. در مدل سوم جدول (۵)، با وارد کردن لگاریتم متغیر ریسک، ضرایب متغیرهای اصلی مدل تحقیق تقریباً بدون تغییر باقی می‌مانند، از لحاظ علامت ثابت هستند و معنی‌دار می‌باشند لذا می‌توان از نتایج تخمین مدل تحقیق دفاع کرد.

22

نتایج آزمون فرضیه‌ها

فرضیه‌های تحقیق با استفاده از داده‌های ۱۳ بانک منتخب به صورت نامتوازن طی سال‌های ۱۳۸۸-۱۳۸۱ و با استفاده از روش اقتصادسنجی داده‌های پانلی مورد بررسی قرار گرفت. از بین روش‌های داده‌های پانلی بر اساس آزمون‌های صورت گرفته، روش اثرات ثابت پانل کلاسیک برای تخمین مدل این تحقیق مورد استفاده قرار گرفت. نتایج به دست آمده از این تحقیق نشان داد که فرضیه‌ی اول مبنی بر اینکه "بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و افزایش سود بانک‌ها رابطه معنی دار وجود دارد" را نمی‌توان رد کرد. بر اساس نتایج تحقیق فرضیه دوم این تحقیق مبتنی بر "بین نسبت تمرکز و سودآوری بانک‌ها همبستگی مثبت وجود دارد" را نمی‌توان رد کرد.

23

۸- نتیجه گیری

در تحقیق حاضر بر اساس نتایج به دست آمده از برآورد مدل (۲)، تاثیر مثبت فناوری اطلاعات و ارتباطات بر روی سودآوری بانک‌های منتخب کشور، تایید شد. تعداد دستگاه‌های خودپرداز با یک وقفه به عنوان متغیر اصلی فناوری اطلاعات و ارتباطات در زمینه‌ی بانکداری الکترونیک با افزایش یک واحد دارای تاثیر متوسط ۰/۰۰۰۵ درصدی است. در زمینه‌ی پایانه‌های فروش و شعب نیز شاهد تاثیر مثبتی به عنوان متغیر حساسیت بودیم، در مجموع می‌توان اظهار داشت که امروزه پایانه فروش، پایانه شعب، دستگاه خودپرداز نمادی از فناوری اطلاعات و ارتباطات در بانکداری الکترونیک کشور ما است و بکارگیری این ابزار توانسته است بر کاهش هزینه‌ها و افزایش سودآوری در سیستم بانکداری کشور تاثیر گذار باشد.

24

به رغم پایین بودن ضرایب متغیرهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در سودآوری بانک‌های کشور که خود می‌تواند ناشی از سهم کم این متغیرها در مقایسه با سایر فعالیت‌های سنتی وسیع بانک‌های کشور باشد، با توجه به ارتباط مثبت دستگاه‌های خودپرداز، پایانه‌های فروش و شعب بر سودآوری بانک‌ها می‌توان اظهار داشت که بکارگیری ابزار و روش‌های بانک‌داری الکترونیک با وجود تمامی مشکلات و محدودیت‌ها، افزایش سودآوری بانک‌ها را به همراه داشته، بنابراین، توجه و توسعه بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات و گسترش بانک‌داری الکترونیکی امری ضروری است.

25

پیشنهادها

▪ ارائه خدمات بانک‌داری الکترونیک مستلزم بسترهایی است که در صورت فقدان این بسترها، بانک‌داری الکترونیک با شکست روبرو می‌شود. در سطح کشور بایستی هم‌زمان با ایجاد بسترهای فنی، مخابراتی و حقوقی، از طریق ارتقا سطح دانش و آگاهی، مردم را نسبت به استقبال و بکارگیری خدمات نوین بانک‌داری ترغیب کرد.

▪ صرفاً هزینه کردن بر روی تجهیزات نوین کافی نیست، بلکه همگام با بکارگیری این ابزار، نیروهای متخصص و کارا بایستی بکارگرفته شوند. همچنین اطلاعات لازم و طرز استفاده از ابزارهای نوین به مشتریان آموزش داده شود و هزینه‌هایی توسط بانک‌ها برای معرفی خدمات و آشنایی با ابزارهای نوین صرف گردد.

26

▪ صنعت بانکداری کشور فضای رقابتی پایینی دارد و وجود انحصار در این صنعت تضمین کننده سود بانکها است. فضای رقابتی برای بانکها باعث می‌گردد تا بانکها در راستای عملکرد و کارایی بهتر عمل نمایند و برای به دست آوردن سود و به تبع جلب رضایت مشتریان، درصدد ارائه خدمات متنوع‌تر و با هزینه‌های کمتر نمایند، لذا بایستی در بازار بانک داری کشور تمرکززدایی صورت گیرد و فضا رقابتی تر گردد.

27

متشکرم

28