



اولین همایش بین المللی بانکداری الکترونیک و نظامهای پرداخت

1<sup>st</sup> International Conference on Electronic Banking & Payment Systems





پژوهشکده پول و بانک  
بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

بسمه تعالی

واکاوی موانع پذیرش فناوریهای نوین بانکداری الکترونیک  
(کشاورز- کارت) در بین کشاورزان استان کرمانشاه

کیومرث زرافشانی-دانشیار دانشگاه رازی کرمانشاه  
زهرا رنجبر-محمدادرس اله ویسی- علی اصغر میرک زاده

اولین همایش بین المللی بانکداری  
الکترونیک و نظامهای پرداخت




پژوهشکده پول و بانک  
بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

## مقدمه

اولین همایش بین المللی بانکداری الکترونیک و نظامهای پرداخت

- حرکت به سمت دولت الکترونیک و باقی ماندن در عرصه ی رقابت جهانی
- دهه های گذشته اقدامات قابل توجهی به ویژه در صنعت بانکداری انجام شده
- در جامعه ما شمار مهارت استفاده از س **اهمیت مشارکت افراد در پذیرش نوآوریها** فرهنگی-اجتماعی و نداشتن ببرد
- اقدامات بانک کشاورزی به منظور توسعه فرهنگ استفاده از خدمات کارت در استان کرمانشاه-صدور ۷۸۴۹۷ کشاورز کارت تا پایان سال ۱۳۸۹ به منظور توسعه ی تدریجی فرهنگ مذکور بین کشاورزان-

## ادبیات موضوع



اولین همایش بین المللی بانکداری الکترونیک و نظامهای پرداخت

تأثیر متغیرهای مختلف بر میزان پذیرش خدمات بانکداری الکترونیک

Polatoglu and Ekin, 2001; Howcroft et al., 2002; Howcroft, 2002; Mattila et al., 2003; Karjaluo et al., 2003; Pituch and Lee, 2006; Calisir and Gumussoy, 2008  
پژوهشکده پولی و بانکی، ۱۳۸۴؛ دعایی و کمالی، ۱۳۸۷

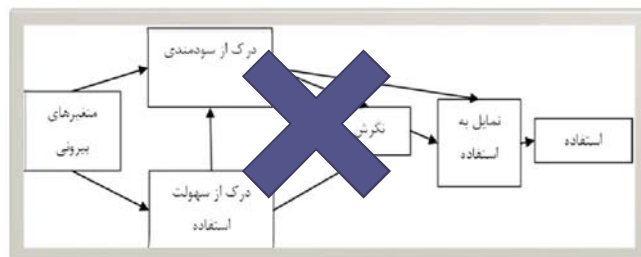
Byers and Ledere, 2001; Naimi, 2007; Aburrous et al., 2008; Lee, 2009; Elatokan and Ligbeldon, 2009; Folorunso et al., 2010; Carnia et al., 2010

Eriksson et al., 2005; Yousoufzay et al, 2006; Aburrous et al., 2008; Ozdemir and Trott, 2008; Lee, 2009; Folorunso et al., 2010

## روش تحقیق

اولین همایش بین المللی بانکداری  
الکترونیک و نظامهای پرداخت



## کیفی - کاربرد تئوری بنیانی

## یافته‌ها و نتایج

اولین همایش بین المللی بانکداری  
الکترونیک و نظامهای پرداخت

جدول ۱- دلایل عدم استفاده از کشاورز کارت توسط کشاورزان از دیدگاه کشاورز

ردیف	گویه‌ها	فرآوانی	اولویت
۱	عدم نیاز نسبی	۱۲	۱
۲	ترس از برداشت پول از حساب به دلیل عدم همکاری و عدم اعتماد به بانک کشاورزی	۵	۵
۳	عدم آگاهی و آشنایی نسبت به چگونگی استفاده از کارت	۶	۶
۴	سطح سواد پایین	۱۲	۱
۵	عدم دسترسی به منابع مالی کافی جهت سرمایه گذاری در بانک کشاورزی	۱۰	۳
۶	عدم پیگیری به منظور فعال سازی اولیه کارت به دلیل هزینه بردن و مشکل رفت و آمد	۱۱	۲
۷	ضعیف منافع کشاورزان به کارت	۱	۹
۸	نوع ارتباط کشاورزان با بانک	۱۱	۲
۹	وازیز پول محصولات اصلی (گندم، ذرت و چغندر) به حساب سایر بانکها	۳	۷
۱۰	عدم مراجعه کشاورزان به بانک به دلیل شلوغی بانک و تعداد کم کارمندان	۶	۶
۱۱	ضعیف منافع کشاورزان نسبت به بانک کشاورزی	۱	۹
۱۲	مسئ بودن و عدم آگاهی	۳	۷
۱۳	وازیز بازانه به سایر حسابها	۳	۷
۱۴	ترس کشاورزان از برداشت حسارت بیمه از حسابشان در برخی موارد	۲	۸
۱۵	عدم شناخت نسبت به مزایای استفاده از کارت	۵	۵
۱۶	مراجعه اغلب کشاورزان به سایر بانکها که دوست و آشنایی در آن دارند	۱	۹
۱۷	احساس عدم نیاز به وجود کشاورز کارت به دلیل دارا بودن کارت های دیگر	۶	۶
۱۸	کم بودن تعداد شعب و دستگاههای خودپرداز	۶	۶
۱۹	رفاه نامناسب پرسنل بانک کشاورزی	۶	۶
۲۰	عدم فرمینگ سازی و اطلاع رسانی صحیح	۲	۸
۲۱	فاصله زیاد بانک و مسهل زندگی	۱	۹

اولین همایش بین المللی بانکداری الکترونیک و نظام‌های پرداخت

**جدول ۲- دلایل عدم استفاده از کشاورز کارت توسط کشاورزان از دیدگاه مسئولین شعب مرکزی شهرستان‌ها**

ردیف	گویه‌ها	فراوانی	اولویت
۱	بیسرایی و سن بودن اغلب کشاورزان	۴	۱
۲	ترس از ابهام و برداشت از حساب به دلیل بدحکام بودن اغلب آنها به بانک کشاورزی	۲	۳
۳	عدم اطلاع رسانی کافی و عمومی نشدن فرهنگ بانکداری الکترونیک	۳	۲
۴	وازیز بارانه و بول محصولات به سایر بانکها و عدم پیگیری مدیران ارشد بانک در بازپس گیری حساب گندم	۴	۱
۵	مشکلات منابع داخلی بانک کشاورزی (هزینه منکر است اما معرفی سایر بانکها هستند)	۲	۳
۶	ویژگیها و عادات خاص کشاورزان که همیشه نمایی به درک عینیات دارند	۲	۳
۷	عدم نیازسنجی و صدور اجباری کارت برای کشاورزان	۳	۲
۸	عدم نمایی کشاورزان به مراجعه به شعب بانک کشاورزی به دلیل شلوغی شعب	۲	۳
۹	نبود آگاهی و آشنایی کافی با کشاورز کارت	۲	۳
۱۰	منفرد شدن کارت در همان ابتدا توسط کشاورز	۱	۴
۱۱	عدم توزیع مناسب و اصولی کارتها به کشاورزان از جانب دهیاری‌ها	۱	۴
۱۲	عدم فعال بودن سیستم مهر در منطقه - به ویژه در روستا	۱	۴
۱۳	عدم پیگیری کشاورزان به منظور فعال سازی اولیه کارت	۱	۴
۱۴	مشکل زیرساختهای مخایرانی و مالی بانکی	۲	۳


 پژوهشکده پولی و بانکی  
 بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران


 شرکت ملی انفورماتیک  
 National Information Cooperation

اولین همایش بین المللی بانکداری الکترونیک و نظام‌های پرداخت

**دلایل عدم استفاده کشاورز کارت توسط کشاورزان از دیدگاه مسئولین ستادی بانک کشاورزی استان**

ردیف	موارد	فراوانی	اولویت
۱	سطح سواد پایین کشاورزان	۹	۱
۲	وازیز بول محصولات اصلی به حساب سایر بانکها غیر از کشاورزی	۹	۱
۳	عدم آگاهی و آشنایی نسبت به کشاورز کارت	۹	۱
۴	توجه نبودن کشاورز نسبت به کارکرد کارت	۹	۱
۵	پیدا مسافت	۸	۲
۶	وازیز بارانه به سایر حساب‌ها، غیر از کشاورز کارت	۶	۳
۷	ترس از برداشت پول از حساب به دلیل بدحکامی	۶	۳
۸	عدم صدور کارت برای عده‌ای از کشاورزان	۵	۴
۹	فارا بودن سایر کارت‌های اختیاری غیر از کشاورز کارت	۴	۵
۱۰	تعداد شعب	۴	۵
۱۱	موانع رفاری	۴	۵
۱۲	مشکل زیرساختها	۱	۶


 پژوهشکده پولی و بانکی  
 بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران


 شرکت ملی انفورماتیک  
 National Information Cooperation

### موانع پیش روی استفاده از کشاورز کارت

طبقات	موانع	اجزاء
۱	فردی	سطح سواد، سن، درآمد، نگرش، احساس عدم نیاز، اضطراب و احساس عدم امنیت، تفکرات خاص کشاورز
۲	سازمانی	وازیز پول محصولات اساسی و یارانه به سایر حسابها، سیستم تبلیغات بانک
۳	ارتباطی	شلوغی شعب، بعد مسافت، عدم اعتماد کشاورز به سیستمهای الکترونیک
۴	آموزشی	اطلاع رسانی، عدم شناخت کشاورزان نسبت به مزایای کشاورز کارت، عدم آگاهی از نحوه استفاده
۵	برنامه ریزی	نحوه توزیع کارتها، مفقودی کارت
۶	زیرساختی	زیرساختهای مخابراتی و قطعی سیستم

### موانع استفاده از کشاورز کارت به تفکیک گروههای مورد مطالعه

ردیف	گروهها / موانع	کشاورزان	مسئولین شعب مرکزی شهرستان	حوزه سرپرستی	مجموع
۱	فردی	۳۶	۹	۲۶	۷۱
۲	سازمانی	۸	۶	۱۵	۲۹
۳	ارتباطی	۳۲	۳	۱۷	۵۲
۴	آموزشی	۱۳	۵	۱۸	۳۶
۵	عدم برنامه ریزی	۱۲	۴	۱۲	۲۸
۶	زیرساختی	۶	۳	۵	۱۴
۷	مجموع	۱۰۹	۳۰	۹۳	-

## نتیجه گیری و پیشنهادات

- **موانع فردی اصلی ترین و کلیدی ترین فاکتور** در بین موانع فردی، مهمترین عامل: سطح سواد کشاورزان و سن آنان ← طراحی مناسب دستگاهها و ارائه راهنمای ساده که می توان راهنمای تصویری و یا حاملهای صوتی به زبان محلی را در سفارش طراحی دستگاهها مدنظر قرار داد به اقتضای سن کشاورزان ← طراحی صفحه نمایش دستگاههای کارتخوان و خودپردازها، ویژه کشاورزان. به نحوی که از تصاویر و یا نوشتارهایی با فونت درشت استفاده شود
- **بقیه فاکتورها** به ترتیب اهمیت و میزان تاثیرگذاری عبارتند از موانع ارتباطی، آموزشی، سازمانی و زیرساختی فاصله زیاد شعب بانک و یا دستگاههای خودپرداز از محل زندگی کشاورزان ← احداث شعب ۲۴ ساعته و برقراری ارتباط ماهواره ای جهت کاربرد دستگاههای خودپرداز سیار در سطح روستاها و یا حداقل در سطح دهستانها
- **موانع آموزشی** ایجاد تفاهم نامه اجرایی بین بانک و مسئولین شرکتهای خدمات مشاوره ای فنی - مهندسی کشاورزی، نسبت به برون سپاری فعالیتهای آموزشی و تبلیغاتی بانک به این شرکتهای اقدام شود
- **موانع سازمانی** ← واریز پول محصولات اصلی از جمله گندم، جو و چغندر به حساب بانک کشاورزی

## با تشکر از حسن توجه شما سروران گرامی