دهمین کنفرانس بین المللی
ترفندهای مدرن مدیریت، حسابداری، اقتصاد و بانکداری
با رویکرد رشد کسب و کارها
10th International Conference on
MODERN TRICKS OF MANAGEMENT, ACCOUNTING, ECONOMICS
AND BANKING WITH BUSINESS GROWTH APPROACH
www.icmeaconf.com
6. Sept 2021 Tehran - IRAN
تهران – ۱۵ شهریور ۱۴۰۰

شناسایی و رتبه بندی چالش ها و موانع پیاده سازی بانکداری بدون شعبه (مورد مطالعه: بانک قرض الحسنه رسالت)

دکتر هادی بستام
عضو هیئت علمی گروه مدیریت موسسه آموزش عالی تابران
h.bastam@tabaran.ac.ir

مسعود اسماعیلی جعفرآبادی
کارشناس ارشد رشته مدیریت بازرگانی- گرایش تجارت الکترونیک، بازرس بانک قرض الحسنه رسالت
m.esmaili726@gmail.com

چکیده

طی سال‌های اخیر با گسترش اینترنت و امکان دسترسی هرچه بیشتر و سریع‌تر کاربران به خدمات غیرحضوری بانکی، حجم زیادی از ترافیک شعب بانکی کم شده است و بانکها رویکرد کاهش شعب را در پیش گرفته اند. این پژوهش نیز با هدف شناسایی و رتبه بندی موانع و چالشهای پیاده سازی بانکداری بدون شعبه انجام گرفته است.این پژوهش از نوع پژوهشهای ، کاربردی و از لحاظ شیوه گرد آوری داده ها از نوع پیمایشی و به لحاظ ماهیت پژوهشی از نوع توصیفی- همبستگی می‌باشد . جامعه آماری این پژوهش خبرگان بانکداری، کارشناسان و مدیران در بانک رسالت می باشند. حجم جامعه ۳۰۰ نفر و حجم نمونه مورد آزمون با استفاده از فرمول کوکران ۱۷۰ نفر به دست آمده است. برای جمع آوری داده ها از سه ابزار اصلی مطالعات کتابخانه ای، مصاحبه و پرسشنامه استفاده شده و مقدار آلفای کرونباخ ۰,۹۶۱ حاصل شده است. در این پژوهش از تحلیل عاملی اکتشافی برای شناسایی مولفه های پژوهشی استفاده شده که با توجه به بارهای عاملی ۶ مولفه موانع امنیتی، موانع فنی و تکنولوژیکی، موانع قانونی و حقوقی، موانع مدیریتی و اقتصادی ، موانع نوآوری و موانع فنی و تکنولوژیکی معرفی شدند. از آزمون فریدمن جهت رتبه بندی مولفه ها استفاده شد و مشخص گردید عامل موانع امنیتی با میانگین ۴,۱۳ بالاترین رتبه ، موانع فنی و تکنولوژیکی رتبه دوم و موانع فرهنگی و اجتماعی زتبه سوم را دارد . همچنین عامل موانع نوآوری با رتبه میانگین ۳,۰۶ کمترین رتبه را دارد. با مقایسه رتبه بندی مولفه ها و عوامل در دو روش تحلیل عاملی و آزمون رتبه بندی فریدمن مشخص گردید که موانع امنیتی، فنی - تکنولوژیکی و مدیریتی – اقتصادی در هر دو روش رتبه های بالایی را کسب نموده اند.

واژگان کلیدی: بانکداری بدون شعبه، بانکداری الکترونیک ، موانع پیاده سازی بانکداری بدون شعبه، تحلیل عاملی اکتشافی، بانک قرض الحسنه رسالت

مقدمه

بانکداری الکترونیک را می توان با عنوان فراهم آورنده امکاناتی برای مشتریان، که بدون نیاز به حضور فیزیکی در بانک و با استفاده از واسط های ایمن بتوانند به خدمات بانکی دسترسی یابند، تعریف نمود. ویژگی اصلی همه این فعالیتها تسهیل فرایندهای تجاری و اداری،حذف فرایندهای غیر ضروری در انجام امور و کاهش هزینه ها از طریق بهبود و افزایش هماهنگی،کاهش هزینه های اداری بویژه هزینه امکانات و بهبود دسترسی به مشتری و افزایش تنوع خدمات ارائه شده به مشتریان می باشد. نقش بانک‌ها نیز به عنوان واسطه های مالی الکترونیک در تحقق این هدف، امری انکار ناپذیر است. سالها بود که مشتریان بانک ها برای انجام ساده ترین عملیات به شعب مراجعه می کردند و با انبوهی از اسکناس، کاغذهای اداری و صف های طویل مواجه می شدند. ارائه امضاهای متعدد، مدارک شناسایی و مراجعات مکرر به بخش های مختلف بانک، یک امر عادی بود و اگر کسی «کار بانکی» داشت، مجبور بود یک یا چند روز برای آن وقت صرف کند که اکنون به لطف بانکداری الکترونیک حل شده است.(سرافرازی و همکاران،۱۳۹۵). مهمترین ویژگی ای که می توان برای بانکداری الکترونیک بر شمرد، برقراری ارتباط سازی با تمام مخاطبان و ارائه خدمات مبتنی بر نیازهای فرد- فرد آنهاست .لذا طی سال‌های اخیر با گسترش اینترنت و امکان دسترسی هرچه بیشتر و سریع‌تر کاربران به خدمات غیرحضوری بانکی، حجم زیادی از ترافیک شعب بانکی کم شده است و با فعالیت‌ها و به رسمیت شناخته شدن استارت‌آپ‌های حوزه فین‌تک، نیاز به مراجعه به شعب بانکی همچنان با روند نزولی روبه‌رو خواهد بود و در این شرایط است که بانک‌ها نیازمند تغییر در رویکرد قبلی خود هستند. امروز بیش از ۹۰ درصد تراکنش های بانکی تنها با چند کلیک یا فشردن دکمه ها از طریق رایانه، تلفن همراه و یا سامانه های بانکی انجام می شود. این روزها کمتر کسی برای انجام فعالیت های بانکی معمول به شعب مراجعه می کند، چون هیچ کس حاضر نیست برای یک انتقال وجه، پرداخت قبض و یا پرداخت اقساط تسهیلات زحمت رفتن به شعبه، نشستن در صف و یا خطر ابتلا به بیماری های واگیر مانند کرونا را به جان بخرد. با این وجود هر روز امکانات تازه ای به خدمات غیرحضوری بانک ها افزوده می شود. تا چندی پیش کسی نمی توانست تصور کند بدون حضور در شعبه و مکالمه رو در رو با کارکنان بانک، امکان احراز هویت او وجود داشته باشد. ارائه چند قطعه عکس یا یک سری کپی از مدارک شناسایی، از الزامات انجام امور اداری بود، اما اکنون امکان «احراز هویت غیرحضوری» و «گواهی امضاء دیجیتال» با استفاده از تلفن همراه به سادگی فراهم شده است(شهابی و همکاران، ۲۰۲۰).

در دهه اخیر، یکی از موضوعات جدی و داغی که بانک‌ها با آن سروکار داشتند نیز بحث کاهش و تحول شعب بود. بالا بودن هزینه‌های جاری شعب، گسترش فناوری‌های نوین، تغییر رفتار مشتریان و از طرفی کاهش درآمد بانک‌ها مواردی هستند که این بحث را جدی‌تر می‌کنند. با این اوصاف تنها راهی که برای بقای بانک‌ها متصور می باشد این است که به طور کامل تغییراتی را جهت نیل به بانکداری دیجیتال در خود ایجاد کنند. مشکلات و مسائل امروز بانک‌ها با شعب یکی دو تا نیست. با وجود اینکه تعداد شعب بانک‌ها در کشور سر به فلک کشیده ولی بالا ایستادن در رده‌بندی تعداد شعب، دیگرمانند گذشته مایه افتخار نیست. حالا با مطرح شدن و به‌کارگیری مفهوم بانکداری دیجیتال، دیگر تعدد شعب منطقی نیست و حتی به‌نوعی منبع ایجاد ضرر برای بانک‌ها خواهد بود. اما این بازی است که بانک‌ها از قبل در آن افتاده‌اند و حالا نمی‌توانند یک‌شبه شعب متعددشان را محو کنند؛ تازه این در حالی است که اگر واقعا مدیران بانک‌ها به مفاهیم بانکداری دیجیتال اعتقاد داشته باشند و تمایلشان به بانک دیجیتال صرفا نمایش ظاهری و ادامه بانکداری به شیوه سنتی در باطن نباشد. نیروی انسانی شعب با مهارت‌های محدود، فضای فیزیکی شعب، ابزارها و خدماتی که اساسا بهره‌برداری و استفاده از آنها با پیش‌فرض حضور کارکنان شعب به عنوان بخشی از فرایند ارائه خدمت گره خورده است، بستر جمع‌آوری پول نقد ومسائل پول‌رسانی به شعب، همه و

همه را نمی‌توان در مدت‌زمان کوتاهی متحول کرد و از همین رو شروع این تغییرات برای قدم برداشتن به سمت بانک دیجیتال نیازمند زمان است.این موارد تنها بخشی از موانعی است که می تواند بر سر راه بانکداری دیجیتال و در نهایت بانکداری بدون شعبه باشد(**راه پرداخت**،۱۳۹۸).

بانکها در تلاش اند تا خدمت‌رسانی خود را برای مشتریان بر بسترهای مجازی و بستر الکترونیک برده و به مرور تمرکز را از روی شعب بردارند. همچنین از بسترهای گوناگون استفاده شود تا خدماتی را که شعب به مشتریان ارائه می کنند را به بهترین شکل ارائه نمایند(آماده و همکار،۱۳۸۸). بانکها در تلاش اند در حوزه بانکداری دیجیتال به سمت تک‌شعبه‌ای شدن حرکت کنند. در این مسیر سعی شده به‌جای افزایش شعب که گره‌ای از کارها و خواسته‌های مشتریان باز نمی‌کند، به‌عنوان یک پلتفرم امور مالی خدمات مربوط به مشتریان از طریق سایر بسترها با سرعت بیشتری انجام گردد. اگر شعبه‌ای وجود نداشته باشد باید بخشی طراحی شود که درخواست‌ها در آن ثبت شود. لذا از طریق بسترالکترونیکی طراحی شده این کار را انجام می‌شود. به‌صورت غیرحضوری درخواست‌ها ثبت می‌شود و اگر نیاز به ارسال مدرکی بود از طریق پست به مشتری تحویل داده می‌شود. در برخی از شعب کشور و یا تعداد بسیار زیادی از بانکها در سطح دنیا مانند فرست دایرکت اکنون درخواست‌های دسته چک، افتتاح حساب و حتی درخواست تسهیلات و رفع سوء اثر چک به‌صورت غیرحضوری از طریق این سامانه ها انجام می‌شود. اما همه این موارد زمانی تحقق می یابد که بانکها موانع و چالشهای پیش روی پیاده سازی بانکداری دیجیتال و بدون شعبه را کاملا درک کرده و آنها را برطرف نمایند(سرافرازی و همکاران،۱۳۹۵). با توجه به مطالب و موارد عنوان شده، این پژوهش به دنبال شناسایی و رتبه بندی موانع و چالشهایی است که بر پیاده سازی بانکداری بدون شعبه تاثیر گذار است.

ضرورت و اهمیت پژوهش: ظهور پدیده هایی چون کسب و کار الکترونیک، تجارت الکترونیک و بانکداری الکترونیک از نتایج عمده نفوذ و گسترش فناوری اطلاعات در بعد اقتصادی است .کشور ما در عرصه حضور و بکارگیری بانکداری الکترونیک، کشوری جوان است و تا رسیدن به وضعیت مطلوب راه درازی در پیش رو دارد. هم اکنون، در اکثر کشورهای پیشرفته ، بانک ها خدمات آنلاین بانکی را جهت مشتریان خود از طریق اینترنت فراهم آورده اند و مشتریان ویژه بانک ها بدون نیاز به حضور در بانک، غالب کارهای بانکی خود را با اتصال به صفحه خانگی و با استفاده از رمز مخصوص خود انجام می دهند. موسسات مالی به سه دلیل در حال سرمایه گذاری در تکنولوژیهای اطلاعاتی جدید هستند: اول: از طریق حذف اشتباهات ناشی از ورود دستی اطلاعات قادر به کاهش هزینه های عملیاتی می باشند. دوم :از طریق تکنولوژی هایی قدرتمند ذخیره کننده اطلاعات،موسسات قادر به توسعه و پیاده سازی سیستم ها و تکنیک های مدیریت اطلاعات خواهند شد. به عنوان مثال در بعد هزینه ، سالانه ۱۸۰ میلیارد ریال بابت جمع آوری و امحاء اسکناس به اقصاد ملی تحمیل می شود؛در حالی که استقرار بانکداری الکترونیک علاوه بر ارتقاء سطح کیفی خدمات، ۶۰ تا ۷۰ درصد هزینه های بانکها را کاهش میدهد. (فرانسیسکا،۲۰۱۷). با این اوصاف تنها راهی که برای بقای بانک‌ها متصور می باشد این است که به طور کامل تغییراتی را جهت نیل به بانکداری دیجیتال و بدون شعبه در خود ایجاد کنند. در این زمینه تجربه کشورهای آمریکا، کانادا ، مالزی و تایلند نشان می دهد که موفقیت بانکداری دیجیتال و داشتن بانک بدون شعبه در گرو سرمایه گذاری در زمینه الزامات و رفع موانع مختلفی از جمله الزامات حقوقی، امنیتی، مخابراتی، اقتصادی، فرهنگی، آموزشی، نوآوری و بسیاری موارد دیگر و رفع این موانع می باشد. در زمینه بانکداری الکترونیک در داخل کشور نیز تاکنون مطالعات گسترده ای صورت گرفته ،اما در حوزه بانکداری بدون شعبه فعالیت ها بسیار محدود و چالشها فراوان است. لیکن نبود برخی زیر ساختها در ابعاد مختلف موجب کندی این فعالیتها شده است. لذا ضرورت دارد تا موانع و چالشهایی که بر پیاده سازی اصولی بانکداری بدون شعبه تاثیر بسزایی دارند شناسایی و رتبه بندی شوند.

اهداف پژوهش: این پژوهش با اهداف زیر انجام گرفته است

۱- شناسایی موانع و چالشهای بانکداری بدون شعبه در بانک قرض الحسنه رسالت
۲- رتبه بندی موانع وچالشهای بانکداری بدون شعبه در بانک قرض الحسنه رسالت

بانکداری الکترونیک: بانکداری الکترونیکی شیوه‌ای از بانکداری است که در آن مشتری بدون حضور فیزیکی در بانک و با استفاده از واسطه‌های ایمن بتواند از خدمات بانکی برخوردار شود، به عبارتی استفاده از تکنولوژی پیشرفته شبکه‌ها و مخابرات جهت انتقال منابع (پول) در سیستم بانکداری. بانکداری الکترونیکی به معنای یکپارچه سازی بهینهٔ کلیهٔ فعالیتهای یک بانک از طریق به کارگیری فناوری نوین اطلاعات مبتنی بر فرآیندهای بانکی و منطبق بر ساختار سازمانی بانکهاست که امکان ارائهٔ خدمات مورد نیاز به مشتریان را فراهم می کند. این نوع بانکداری، فراهم آورندهٔ امکاناتی برای مشتریان است تا بدون نیاز به حضور فیزیکی در بانک و با استفاده از واسطه های ایمن، بتوانند به خدمات بانکی دسترسی یابند(امامی و همکار،۱۳۹۵). این نوع از بانکداری این امکان را به مشتری می‌دهد که سطح گسترده‌ای از نقل و انتقال وجوه و اطلاعات را به شیوه‌ای الکترونیکی و از طریق وب‌سایت بانک عامل انجام دهد. بانکداری الکترونیک دارای سطوح مختلف می‌باشد. هر چه به سمت سطوح بالاتر یعنی بانکداری الکترونیک کامل، حرکت کنیم عملیات دستی کمتر، سیستم‌های رایانه‌ای متمرکز، قابل دسترسی گسترده‌تر، محدودیت زمانی و مکانی کمتر و در نهایت امنیت اطلاعات بانکی .بیشتر خواهد بود(آتشک و همکار،۱۳۸۷).

بانکداری الکترونیکی، کلیه ی خدمات بانکی را به صورت الکترونیکی و از طریق واسطه های ایمن، ارائه می دهد و نیاز به حضور فیزیکی مشتری در بانک را مرتفع و خدماتی چون اطلاعات حساب و استعلام آن، حواله یا انتقال وجوه بین حسابها، سپرده گذاری، تبدیل ارز و پرداخت صورت حساب و آب، برق و ... را به صورت فهرست بندی و زمانبندی شده در اختیار مشتری قرار می دهد(آماده و همکار،۱۳۸۸). مطالعه ای در مورد بانکداری الکترونیکی طی ۱۹۹۹-۲۰۰۶ نشان می دهد که استفاده از بانکداری الکترونیکی می تواند عملکرد بانک ها را از نظر رشد دارایی ها ، کاهش هزینه های عملیاتی و افزایش سبد سهام بهبود بخشد (دانداپانی و همکاران ، ۲۰۰۸). حتی در دهه ۱۹۹۰ ، سریل (۱۹۹۶) تأکید می کند که ایجاد بانکداری مجازی نه تنها یک کانال ارائه خدمات جدید ایجاد می کند ، بلکه منجر به ایجاد ارزش برای بانک ها و مشتریان می شود (هوانگ و همکاران ، ۲۰۰۷ ؛ مورفی ، ۲۰۰۷). آماتو مک کوی (۲۰۰۵) استدلال می کند که مشتریان زمانی جذب خدمات بانکداری الکترونیکی می شوند که خدمات بانکداری الکترونیکی پیشرفته مانند انتقال الکترونیکی و گزینه های قبض الکترونیکی در دسترس باشد. جنکینز (۲۰۰۷) از طریق مصاحبه با بانک های یک جزیره کوچک و بررسی وب سایت های بانکداری الکترونیکی آنها از سال ۲۰۰۴ تا ۲۰۰۶ ، نشان می دهد که این بانک ها از بانکداری الکترونیکی به عنوان تضمینی برای مشتریان خود برای حفظ کیفیت رقابتی خدمات استفاده می کردند(مانیش هاید،۲۰۱۵).

امروزه بانکها با استفاده از بانکداری الکترونیک می توانند اطلاعات مرتبطی را با توجه به نیازهای مشتریان به آنها ارائه دهند و از یک سو باعث افزایش وفاداری و کاهش هزینه های بانک و مشتریان شده و از سوی دیگر می توانند فرصتهای جدیدی به منظور ارائه کالا و خدمات مناسب به مشتریان ایجاد نمایند(سرافرازی و همکاران،۱۳۹۵). مهمترین خدمات بانکداری الکترونیک که امروزه در سطح جهان ارائه می شوند عبارتند از:اطلاع رسانی در مورد حسابهای مشتریان، انتقال وجوه بین حسابها و به خارج از حساب مشتریان، خرید و فروش سهام،خرید و فروش ارز، انجام خدمات اعتبارات اسنادی و ایجاد مسیر ایمن برای ارتباط بین بانک . مشتریان. مزایای بانکداری الکترونیک را می توان از دو جنبه مشتریان و مؤسسات مالی مورد توجه قرار داد: از دید مشتریان می توان، صرفه جویی در هزینه ها، صرفه جویی در زمان و دسترسی به کانال های متعدد برای انجام عملیات بانکی را نام برد. از دید موسسات مالی می توان به ویژگی هایی چون: ایجاد و افزایش شهرت بانک ها در ارائه نوآوری، حفظ مشتریان علی رغم تغییرات مکانی بانک ها، ایجاد فرصت برای جستجوی مشتریان جدید در بازارهای هدف، گسترش محدوده جغرافیایی، فعالیت و برقراری شرایط رقابتی کامل، اشاره کرد. همچنین جلوگیری از اختلاس یکی دیگر ازمزایای مهم ان است. در بانک‌های پیشرو در خدمات بانکداری الکترونیک،کانال‌های مختلف بانکداری با هم تلفیق وسیستم‌های جزیره‌ای یکپارچه می‌شود پس مدیریت اطلاعات و مدیریت ارتباط با مشتریان بهبود می‌یابد و رضایت مشتریان، صرفه جویی در هزینه‌های تولید و درآمد بیشتر برای بانک‌ها را به همراه خواهد داشت. اما قبل از اقدام به ایجاد و پیاده سازی سیستم بانکداری الکترونیک باید امکان پذیر بودن آن را در رابطه با محیط فنی، اقتصادی، مالی و نیروی انسانی مورد توجه

قرار داد. این چهارچوب کاری باعث می‌شود که بانکی داشته باشیم که نیازی به امور کاغذی ندارد، محدود به مناطق جغرافیایی خاص نیست و هیچ گاه در آن به روی مشتریان بسته نمی‌شود و می‌تواند به صورت ۲۴ ساعته به مشتریان سرویس دهد(آتشک و همکار،۱۳۸۷) (سرافرازی و همکاران،۱۳۹۵).

انواع بانکداری الکترونیک

بانکداری اینترنتی: بانکداری اینترنتی را استفاده بانک‌ها از اینترنت برای ارائه خدمات بانکی به مشتریان و استفاده مشتریان از اینترنت برای ساماندهی، کنترل و انجام تراکنش بر روی حساب‌های بانکی خود تعریف می‌کنند. این نوع از بانکداری الکترونیک بیش از سایر انواعش شناخته شده می‌باشد و مورد استفاده قرار می‌گیرد. بانکداری اینترنتی با استفاده از فناوری وب و اینترنت ، به مشتریان امکان می دهد تا فعالیتهای مالی خود را در یک محیط مجازی انجام دهند . (جبارزاده و همکاران،۱۳۹۵).

بانکداری مبتنی برتلفن همراه وفناوری‌های مرتبط با آن: موبایل بانکینگ، یکی از خدمات بانکداری الکترونیکی است که به مشتریان این امکان را می‌دهد تا از طریق این سامانه بتوانند از تلفن همراه خود جهت انجام امور بانکی استفاده نمایند. با استفاده از خدمات موبایل بانکینگ مشتریان بانک می‌توانند با استفاده از دستگاه تلفن همراه خود، بصورت شبانه‌روزی به اطلاعات حساب بانکی خویش دسترسی داشته و همچنین به انجام عملیات انتقال وجه به کارت، حساب دیگری و یا پرداخت قبوض اقدام نمایند. از جمله خدمات بانکی مبتنی بر موبایل در ایران می‌توان به مواردی همچون امکان دریافت انواع اطلاعات مربوط به حساب مشتری، خرید از فروشگاه‌ها، پرداخت هزینه‌ها در هتل‌ها و سایر مراکز خدماتی، مشاهده وضعیت بازار اوراق بهادار و انتقال خرید و فروش اوراق بهادار از طریق تلفن همراه اینترنت، خدمات چک و امکان پرداخت انواع قبوض از طریق تلفن‌های همراه در قالب موبایل بانک اشاره کند.

دستگاه خود بانک(VTM): دستگاه VTM که مخفف Virtual Teller Machine است، نسل جدیدتر و پیشرفته‌تر دستگاه‌های خودپرداز است که به خاطر تجهیزات و امکاناتی که دارد مجموعه خدمات بیشتری را نسبت به دستگاه‌های خودپرداز به مشتریان ارائه می‌کند؛ یعنی علاوه بر خدمات خودپرداز، خدماتی مانند افتتاح حساب، خواباندن چک به حساب و مواردی از این دست ارائه می‌شود. یک دستگاه VTM نه تنها تمام مزایای یک دستگاه خودپرداز را داراست، بلکه امکان گفتگوی آنلاین و زنده را با کارمند بانک میسر می‌سازد. این دستگاه امکانات یک شعبه بانکی، مراکز تماس، موبایل‌بانک و اینترنت‌بانک را در هم می‌آمیزد، تا یک کانال جدید را به سوی مشتریان باز کند. دستگاه‌های VTM می‌توانند سطح وسیعی از خدمات را به مشتریان حقیقی و حقوقی بانک‌ها ارائه دهند. این دستگاه‌ها در مقایسه با شعب، هزینه‌های ثابت و عملیاتی کمتری را به بانک‌ها و موسسات مالی تحمیل می‌کنند. استفاده از فرآیندهای بیومتریک و رویت همزمان(Real-Time Visual) اسناد توسط نماینده مستقر در بانک، کمک بزرگی به جلوگیری از استفاده غیرقانونی و جعل هویت افراد می‌نماید و ضبط آنلاین تصاویر ویدیویی، امنیت این دستگاه‌ها را مضاعف می‌کند. VTM شامل یک صفحه کلید تاچ جهت ورود اطلاعات، یک صفحه نمایش جدا جهت ویدیو-کنفرانس و یک اسکنر جهت اسکن فرم‌های شناسایی و اظهار شخص می‌باشد. مشتریان می‌توانند پول به حساب واریز کرده و یا از حساب برداشت نمایند. افتتاح حساب‌های مختلف را انجام داده و سوالات مربوط به وام بانکی یا سایر تراکنش‌های مالی خود را از نماینده بانک سوال نمایند(پایگاه تحلیلی خبری راه پرداخت،۱۳۹۴).

بانکداری مبتنی بر پایانه‌های فروش(POS): پایانه‌های فروش (POS) به دستگاه هایی گفته می شود که امکان استفاده ازکارت به عنوان ابزار پرداخت، بدون نیاز به تبدیل موجودی به پول نقد را فراهم می کنند. پایانه های فروش، یکی از کانال های ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی است که دارای شبکه پرداخت الکترونیکی می باشد و مراکز با یک یا چند بانک برای نصب دستگاه های آن به توافق می رسند.

بانکداری مبتنی بر دستگاه‌های خودپرداز(ATM): این نوع از بانکداری بیش از سایر انواع بانکداری الکترونیک در کشور مرسوم شده و با وجود مشکلات دستگاه‌های خود پرداز اغلب مردم یک یا چند کارت بانکی دارند و از آن استفاده می‌کنند.

دستگاه‌های خودپرداز علاوه بر ارائه وجه نقد خدماتی چون: اعلام موجودی، اعلام ۱۰گردش آخر حساب، پرداخت قبوض، ارائه رمز دوم، تغییر رمز، فروش کارت شارژ و ... را ارائه می‌کنند. (سرافرازی و همکاران،۱۳۹۵).

بانکداری دیجیتال: بانکداری دیجیتال به معنای دیجیتالی کردن کامل بانک‌ها و تمام فعالیت‌ها، برنامه‌ها و کارکردهای آن است. بانکداری دیجیتال، نه تنها مربوط به دیجیتالی نمودن خدمات و محصولات است، یعنی مواردی که مشتریان مشاهده می‌کنند (Front End)، بلکه همچنین مربوط به خودکارسازی فرآیندها (Back End) و مرتبط نمودن این دو جهان با میان‌افزار است. بانکداری دیجیتال، مربوط به خودکارسازی هر مرحله از ارتباط بانکداری و بسیار فراتر از یک پلتفرم بانکداری آنلاین یا موبایلی است. بانکداری دیجیتال، شامل یک تحول کامل به یک محیط دیجیتال برای مشتریان و کارکنان است.

در تعریف دیگری بانکداری دیجیتال به معنای ارائه اتوماتیک محصولات جدید و سنتی و سرویس‌های بانکی به مشتریان از طریق کانال‌های الکترونیک و تعاملی است. در تعریف دیگری بانکداری دیجیتال شامل دیجیتالی کردن کلیه برنامه‌ها و فعالیت‌های انجام شده توسط بانک‌ها و موسسات مالی و مشتریان آنها می‌شود و معماری و فرآیند بانک کلا تغییر می‌کند. این بانکداری الزاماتی به همراه دارد و مستلزم تحول و مدرن سازی در کلیه لایه‌های مدیریتی، عملیاتی، اجرایی و فناوری است.

مزایای بانکداری دیجیتال برای بانک ها: کاهش هزینه‌ها ، افزایش درآمد، خطاهای کمتر یا بدون خطا (شرایط ایده‌آل)، استقرار متخصصین بانکی و تجاری در یک مرکز و ایجاد ارتباط آنها با مشتریان از طریق ارتباطات فناورانه (با تلفن همراه، رایانه شخصی یا کیوسک مستقر در شعبه)، جذب و حفظ مشتریان و دارا بودن مزیت در رقابت، منطبق بودن با قانون‌گذاری جدید، بهره گیری از مزایای فناوری‌های جدید.

مزایای بانکداری دیجیتال برای مشتریان: بهبود خدمات و ارائه محصولات ، برنامه‌های کاربردی هوشمند بانکی که اجازه انجام تمامی تراکنش‌های مورد نظر از هر دستگاهی به انتخاب مشتری را از ابتدا تا انتها (با دستورالعمل‌های واضح و مکانیسم‌های عاری از خطا) می‌دهند، دسترسی به طیف گسترده‌ای از خدمات (پس‌انداز، سرمایه‌گذاری، بیمه، وام، وام مسکن، ارز خارجی و غیره) ، خدمات جدید مفید برای مشتری مانند هشدارها، اطلاعیه‌ها، بودجه‌بندی، تجزیه و تحلیل هزینه‌ها، برنامه‌های پس‌انداز، محاسبه‌گری مالی، هزینه‌ها و کارمزدهای پایین (و بنابراین بانکداری ارزان‌تر) ،نوعی از بانکداری که نیازهای مشتری را برآورده می‌کند (نه صرفاً نیاز بانک‌ها را).

بانکداری بدون شعبه(Branchless Banking): نظرسنجی بانک جهانی در سال ۲۰۱۴ نشان داد که تنها حدود ۵۰ درصد از جمعیت بزرگسال جهان به موسسات مالی رسمی دسترسی دارند (بانک جهانی ، ۲۰۱۴). یکی از مشکلات گسترش کم موسسات مالی رسمی مانند بانک ها مربوط به مناطق دور افتاده روستایی است. تحقیق ویلیس و همکاران (۲۰۰۱) توضیح می دهد که فناوری اطلاعات و ارتباطات به برخی از موسسات بانکی این امکان را داده است که شبکه های شعبه خود را به گونه ای متمایزتر توسعه دهند و خواسته های مشتریان مختلف ساکن در مکان های مختلف را مورد هدف قرار دهند. مک کی و پیکنز (۲۰۱۰) توضیح دادند که یکی از انواع کانال های بالقوه ارائه خدمات مالی برای خدمت به افراد بدون بانک که بیشتر در مناطق روستایی زندگی می کنند ، بانکداری بدون شعبه (Branchless Banking or BB) است. بانکداری بدون شعبه (BB) یک سرویس بانکی است که توسط ارائه دهندگان خدمات مالی به مشتریان بدون مراجعه به دفتر بانک ارائه می شود. بانک ها خدمات خود را در مناطق دور افتاده به مشتریان نزدیک می کنند. بدین منظور ، بانک از شخص ثالث یا نماینده به عنوان توسعه خدمات بانکی در مناطق روستایی استفاده می کند. معاملات مالی در نمایندگان بانکداری بدون شعبه شامل سپرده های نقدی (پس انداز) ، برداشت نقدی ، انتقال ، پرداخت صورتحساب آنلاین و پرداخت برخی تعهدات ، و همچنین وام گرفتن پول (اعتبار) است که می تواند از طریق نمایندگان بانکداری بدون شعبه یا وام دادن دریافت شود . گروه مشاوره برای کمک به فقرا (CGAP)،۲۰۱۰، بانکداری بدون شعبه را به عنوان ارائه خدمات مالی در خارج از شعب معمولی بانک ها ، اغلب با استفاده از نمایندگان و تکیه بر فناوری اطلاعات و ارتباطات برای انتقال جزئیات معاملات معمولاً پایانه های نقطه فروش کارت (POS) یا تلفن های همراه ، تعریف می کند. بانکداری بدون شعبه این پتانسیل را دارد که هزینه تحویل را به شدت

کاهش دهد و راحتی را برای مشتریان افزایش دهد. پاول (۲۰۱۴) خاطرنشان کرد که هزینه متوسط برای افتتاح شعبه تا ۲,۵ میلیون دلار است و حفظ آن شعبه می تواند سالانه بیش از ۴۰۰۰۰۰ دلار هزینه داشته باشد و بانک ها برای تداوم ازدحام و سربار شعبه به منظور زنده ماندن در آینده به هزینه نیاز دارند. کارمل و اسکات (۲۰۰۹) بانکداری بدون شعبه را نوعی از توزیع یا خدمات مالی به جوامع خارج از شعب سنتی بانک با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) تعریف کردند. فعالیت های بانکداری بدون شعبه با ارائه ابزارهای اضافی به مشتریان خدمات مالی موجود ، به عنوان مثال دستگاههای خودپرداز ، نقطه فروش (Pos) یا بانکداری اینترنتی برای ارائه خدمات مالی بیشتر انجام می شود. کاتاکام و همکار،۲۰۱۳ دریافتند که پول موبایلی(پول سیار) در حال حاضر پرداخت و سایر خدمات مالی را در بسیاری از کشورهای در حال توسعه افزایش داده است. مک کی و پیکنز (۲۰۱۰) ادعا می کنند که هزینه های بانکداری بدون شعبه برای مصرف کنندگان در حال حاضر به مراتب کمتر از خدمات مشابه است و احتمالاً با بلوغ بانکداری بدون شعبه نیزکاهش می یابد(رینولدز و همکاران،۲۰۱۸).

سه عنصر که برای طراحی و ارائه موفق بانکداری بدون شعبه بسیار مهم است شامل : قابلیت های مشتری ، خدمات بانکداری بدون شعبه و عملیات بانکداری بدون شعبه (لی و جرامیلو ، ۲۰۱۳). قابلیتهای مشتری شامل ایجاد دانش ، مهارتها و خودکارآمدی از جمله اعتماد است که برای اطلاع رسانی و حمایت از رفتار مشتریان در طول فرآیند پذیرش بانکداری بدون شعبه مورد نیاز است. مشتریان باید آگاهی درک کنند یا داشته باشند از اینکه محصول مالی چیست ، چگونه می توانند از آن استفاده کنند و چه ارزشی برای آنها به همراه دارد تا بتوانند در مورد ثبت نام و استفاده از آن تصمیم گیری آگاهانه بگیرند. دومین عنصر برای طراحی و ارائه موفق بانکداری بدون شعبه شامل طراحی خدمات است که شامل محصول مالی و فناوری است که از طریق آن ارائه می شود. این طرح باید بر اساس درک نحوه مدیریت پول مشتریان توسط خود آنها و پاسخگویی به نیازها و واقعیت های مالی آنها باشد. سومین عنصر در چارچوب لی و جرامیلو ، ۲۰۱۳، عملیات بانکداری بدون شعبه است که شامل تجربه مشتری در دسترسی به خدمات بانکداری بدون شعبه است. کلید تضمین یک تجربه خدمات خوب ، تنظیم عملیات و فرآیندهایی است که توانایی های مشتری را برای مدیریت موثر آنها در نظر می گیرد. علاوه بر این ، عوامل بانکداری بدون شعبه و کارکنان خط مقدم نیز باید از قابلیت های لازم برای خدمات دهی موثر به مشتریان برخوردار باشند.

بانکداری بدون شعبه به عنوان یک جایگزین مهم برای گسترش توزیع خدمات مالی در مناطق مختلف و دورافتاده در نظر گرفته شده است که معمولاً توسط شبکه های سنتی شعب بانک ها انجام نمی شود . بانکداری بدون شعبه به عنوان یک کانال کم هزینه برای بانک ها و تا حد زیادی توسط افراد برای برخی خدمات مالی اساسی مانند حواله ، پرداخت قبوض یا دریافت مزایای برنامه های کمک دولتی(وام) ، در حال پیاده سازی و استفاده است. لذا زیرساخت هایی که ارائه دهندگان تأمین خدمات مالی خرد می توانند برای دسترسی به این افراد استفاده کنند ، باید درک و بهبود یابد . (ماس و ایواتوری،۲۰۰۸) . بانکداری بدون شعبه یا عامل پول سیار یک نوآوری در ارائه خدمات مالی به مشتریان در دورترین مناطق است. عوامل بانک یا عوامل پول سیار به ارائه کننده خدمات مالی با هزینه های مقرون به صرفه تبدیل می شوند. پیش بینی می شود که بازار جهانی پرداخت موبایل تا سال ۲۰۲۶ به ۵۰,۵۶ میلیون دلار برسد و از ۲۰۱۹ تا ۲۰۲۶ توسعه بیشتری یابد. ارائه دهندگان خدمات مالی از مزایای همکاری با نمایندگان خرده فروشی در ارائه خدمات مالی سه مزیت به دست می آورند: کاهش هزینه ها ، کاهش جمعیت در شعب بانک ها و حضور در مناطق جدید.

برای اجرای بانکداری بدون شعبه ، زنجیره تأمین خدمات بانکی باید به گونه ای دوباره طراحی شود که نیازی به مراجعه شخصی نباشد. به همین منظور ، ابزارهای مختلف بانکداری الکترونیکی باید تولید و مورد قبول مشتریان قرار گیرد. مفهوم بانکداری بدون شعبه (یا بانکداری مستقیم) یک مفهوم تقریباً جدید است و اجرای آن گام بزرگی در ورود به صنعت بانکداری است. بانک مستقیم (که بعضاً به عنوان یک بانک بدون شعبه ، یک بانک مجازی ، یک بانک اینترنتی یا یک بانک دیگر یا شبکه فقط اینترنتی شناخته می شود) بانکی است که بدون شبکه شعبه ای فعالیت می کند و خدمات خود را از راه دور از طریق

بانکداری آنلاین و بانکداری تلفنی یا یک شبکه بانکی مستقل ارائه خدمات، ارائه می دهد. دسترسی از طریق خودپردازها (اغلب از طریق شبکه بین بانکی) نیز امکان پذیر است(چادهری و همکاران،۲۰۱۶).

شهابی و همکاران(۲۰۲۰) در پژوهشی که در بانک قرض الحسنه رسالت ، به عنوان یکی از بانک های پیشرو در ارائه انواع خدمات الکترونیکی، با عنوان تاثیر شیوع COVID-19 بر پیاده سازی بانکداری بدون شعبه انجام داده اند، بیان نمودند که گسترش و شیوع بیماری COVID-19 بر روی کسب و کارها اثرات منفی زیادی به جای گذاشته و مشکلات مالی و غیر مالی بسیاری را برای کسب و کارها و مشتریان ایجاد کرده و کسب و کارها ناچار به تعطیلی شعبات و مراکز خدمت دهی خود شدند. کارکنان بسیاری در بانکها نیز در این میان به بیماری کرونا مبتلا شده و جانشان به خطر افتاده است. از این رو مدیران و مسئولان به دنبال پیاده سازی بانکداری بدون شعبه شدند. در این پژوهش از دو مدل پذیرش فناوری (TAM ؛ دیویس ، ۱۹۸۹) و مدل انتشار نوآوری (منبع: راجرز ، ۱۹۹۵) به عنوان مدل ترکیبی برای پذیرش و توسعه بانکداری بدون شعبه استفاده شده است. متغیرهای اصلی درمدل پذیرش و توسعه فناوری شامل سهولت استفاده درک شده - سودمندی درک شده - نگرش به استفاده - تمایل، اطلاع رسانی و آگاهی، عادت، اعتماد و رضایت، کیفیت و پشتیبانی فنی، سیاست ها و قوانین، هنجارها و شرایط فرهنگی و توسعه فناوری بانک ها ارائه می دهد. نظریه انتشار نوآوری راجرز (۲۰۰۳) نیز پنج ویژگی میزان مزیت نسبی نوآوری تکنولوژیکی، سازگاری، پیچیدگی، قابلیت آزمایش بودن و مشاهده پذیری را برای پذیرش فناوری های جدید تعیین می کند (شهابی و همکاران،۲۰۲۰) (فرانسیسکا وهمکاران،۲۰۱۷).

فین تک(FinTech): پیشرفت های اخیر در فناوری اطلاعات منجر به توسعه و گسترش سریع خدمات مالی نوین و نوآورانه شده است. این فناوری نوین مالی ، فین تک (تکنومالی) نامیده می شود. فین‌تک (FinTech) یا فناوری‌های مالی یعنی «کاربرد نوآورانه فناوری در خدمات مالی»؛ هدف نهایی دادن قدرت تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری به مردم به عنوان کاربران نهایی خدمات مالی است. فین تک با افزایش شفاف سازی، کاهش هزینه ها، کاهش واسطه ها ودسترسی به اطلاعات، فرصت های جدیدی را برای توانمند سازی مردم به ارمغان می آورد .اکنون شرکت های فین تک، دامنه فعالیت خود را از طریق اینترنت و تلفن همراه مانند پرداخت های تلفن همراه و حواله و از طریق بانکداری آنلاین سنتی تو سط شرکت های مالی، تا خدمات مالی نوآورانه و متفاوت توسط ارائه دهندگان غیرمالی گسترش می دهند(اره کش سلماسی،۱۳۹۹). به این ترتیب فرصت مناسبی برای استارت آپ ها و فعالان حوزه فناوری فراهم گردید تا وارد حوزه مالی شوند.

چالش ها و موانع پیاده سازی بانکداری بدون شعبه: پالون و همکاران،۲۰۲۰ از چارچوب نظریه رضایت برای تجزیه و تحلیل میزان رضایت و تداوم فعالیت نمایندگان بانکداری بدون شعبه استفاده نموده و بیان می کنند که ، راه حل موفقیت خدمات مالی با افزایش تعداد نمایندگان تقویت می شود ، در حالی که پایداری راه حل به میزان اعتماد ، کارایی ، نقدینگی و سودآوری نمایندگان بستگی دارد. همچنین علاوه بر عوامل مالی ، عوامل غیر مالی نیز بر رضایت صاحبان مشاغل تأثیرگذار است. بهبود مهارت نمایندگان در خدمت به مشتریان،قابلیت اطمینان زیرساخت های پشتیبانی ، به ویژه شبکه اینترنتی و سیستم یا برنامه های مورد استفاده نمایندگان. نتایج بدست آمده توصیه هایی را به ارائه دهندگان خدمات مالی یعنی بانک ها ، اپراتورهای مخابراتی ، و شرکت های فن آوری در جهت بهبود حمایت از نمایندگان بانک های بدون شعبه ارائه می دهد(پالون و همکاران،۲۰۲۰). دینیز و همکاران (۲۰۱۲) استدلال می کنند که استفاده از فناوری در راه حل های بانکی بدون شعبه نقش مهمی در موفقیت مشارکت مالی در برزیل ایفا کرده است. مک کی و پیکنز (۲۰۱۰) ارائه دهندگان خدمات بانکی بدون شعبه را از نظر دسترسی ، هزینه و محصولات مالی ارزیابی کردند. دیوید وست و همکاران (۲۰۱۹) مدل کسب و کار پول همراه یا پول سیار را به عنوان یک نوآوری صرفه جویی در نظر گرفت. لازم به ذکر است ، برای پیاده سازی بانکداری بدون شعبه ، زنجیره تامین خدمات بانکی باید به گونه ای طراحی شود که نیازی به بازدید شخصی نباشد. برای این منظور ، ابزارهای مختلف بانکداری الکترونیکی باید توسعه داده شود و مورد پذیرش مشتریان قرار گیرد.عامل کلیدی در پذیرش بانکداری الکترونیک و بانکداری بدون شعبه ، اعتماد و رضایت مشتری نسبت به بانک است که به طور غیرمستقیم بر پذیرش بانکداری

بدون شعبه تأثیر میگذارد. از سوی دیگر مشارکت مشتری در پذیرش بانکداری بدون شعبه بسیار اهمیت دارد؛ چرا که این امر سبب کاهش و یا حذف تعاملات بین سازمان و مشتری میشود. مشارکت مشتری و بانک عاملی است که بر کیفیت خدمت، رضایت مندی و نهایتاً حفظ مشتری تأثیر میگذارد؛ نگرانی درباره امنیت و پس از آن، نداشتن آگاهی درباره بانکداری الکترونیکی و مزایای آن مهم ترین عوامل استفاده نکردن از این نوع خدمت بانکی هستند. قیمت ناعادلانه، نداشتن دسترسی به اینترنت و کامپیوتر، پایداری در مقابل تغییر و مشکل کاربری در جایگاه های بعد قرار دارند. در واقع موانع اصلی استقرار و توسعه بانکداری بدون شعبه براساس همین عوامل کلیدی تنظیم میشوند. علاوه بر عامل کلیدی اعتماد و رضایت مشتری که در بالا ذکر شد، عوامل فنی، فرهنگی، حقوقی، مدیریتی و مالی را نیز می توان در پذیرش و توسعه ی بانکداری بدون شعبه مؤثر دانست(آماده و همکار،۱۳۸۸).همچنین چالش‌هایی مانند امضای دیجیتال، استفاده از کد ملی و شناسه موبایل برای احراز هویت و جنبه فرهنگی وجود دارد. در پژوهشی دیگر محدودیت‌های فرهنگی(آشنایی و استفاده مردم از تکنولوژی‌ها، امور داخلی خود بانک‌ها) و محدودیت‌های قانونی(مقاومت برخی از مدیران و کارکنان برای رهسپار شدن به سمت دیجیتالی شدن به دلیل خطر از دست دادن شغل) به عنوان مانع رهسپاری بانک‌ها به سمت دیجیتالی شدن تشخیص داده شده است.

آتشک و همکار موانع توسعه بانکداری بدون شعبه را می توان از دو جنبه داخلی و خارجی مورد بررسی قرار داده اند. جنبه داخلی: ۱- مشکلات و محدودیت های زیرساختی از قبیل مشکلات زیرساخت های اساسی نظیر برق، مخابرات، ماهواره و فراهم آورندگان خدمات اینترنت، و دسترسی به اینترنت ۲- کمبود سرمایه های انسانی مناسب برای پیشبرد بانکداری بدون شعبه ۳- موانع فرهنگی و اجتماعی در گسترش بانکداری بدون شعبه جنبه های خارجی: ۱-بانکداری پیشرفته الکترونیک ۲- سیاست های تحریم اقتصادی آمریکا.

پیشینه پژوهش

جدول ۱- خلاصه نتایج محققین

محققین	عوامل
فرانسیسکا و و همکاران(۲۰۱۷)	مزیت نسبی نوآوری، سازگاری، پیچیدگی، قابلیت سنجش و آزمایش بودن، مشاهده پذیری، جنبه های سهولت خدمات ، بهره وری زمان و انعطاف پذیری خدمات، سهولت کارکرد و نحوه یادگیری خدمات یا محصولات، عدم درک و آگاهی و توانایی پس انداز پول،دوری و فاصله زیاد مکان دستگاه های خودپرداز، زمان یادگیری ، درسرهای استفاده ، نگرانی در مورد ویروس ها و نگرانی درباره کلاهبرداری اینترنتی وموبایلی، عدم معرفی و اجتماعی شدن توسط بانک ها و مشخص نبودن مزایای آن
پالون و همکاران،۲۰۲۰	تعداد عوامل ارائه خدمات، میزان اعتماد ، کارایی ، نقدینگی و سودآوری نمایندگان، بهبود مهارت نمایندگان در خدمت به مشتریان،قابلیت اطمینان زیرساخت های پشتیبانی ، به ویژه شبکه اینترنتی و سیستم یا برنامه های مورد استفاده نمایندگان
دینیز و همکاران (۲۰۱۲)	زیرساخت مناسب فناوری
مک کی و پیکنز (۲۰۱۰)	دسترسی پذیری ، هزینه و محصولات مالی
شهابی و همکاران(۲۰۲۰)	عوامل سهولت استفاده درک شده ، سودمندی درک شده ، نگرش به استفاده ، تمایل ، اطلاع رسانی و آگاهی، عادت، اعتماد و رضایت ، کیفیت و پشتیبانی فنی ، سیاست ها و قوانین، ضوابط و شرایط فرهنگی ، توسعه فناوری بانک ها
آماده و همکار،۱۳۸۸	توسعه ابزارهای مختلف بانکداری الکترونیکی ،ایجاد اعتماد و رضایت مشتری نسبت به بانک، نگرانی درباره امنیت و پس از آن، نداشتن آگاهی درباره بانکداری الکترونیکی، نداشتن دسترسی به اینترنت و کامپیوتر، پایداری در مقابل تغییر و مشکل کاربری، قیمت ناعادلانه، موانع فرهنگی – اجتماعی، قانونی- حقوقی، مدیریتی، مالی و فنی – تکنولوژیکی
	چالش‌هایی مانند امضای دیجیتال، استفاده از کد ملی و شناسه موبایل برای احراز هویت، میزان همکاری شرکت‌های پیمانکار بانک‌ها برای تعامل و همکاری به منظور پیاده‌سازی زیرساخت‌های فنی
	محدودیت‌های فرهنگی(بحث آشنایی و استفاده مردم از تکنولوژی‌ها، امور داخلی خود بانک‌ها، مسائلی مثل مقاومت برخی از مدیران و کارکنان برای رهسپار شدن به سمت دیجیتالی شدن) ،محدودیت‌های قانونی
آتشک و همکار	مشکلات مربوط به زیرساختهای اساسی: نظیر برق، مخابرات، ماهواره و فراهم آورندگان خدمات اینترنت، و دسترسی به

	اینترنت، کافی نبودن پهنای باندهای مخابراتی، مشکلات و مسائل امنیتی، کمبود نیروی انسانی ماهر و متخصص فناوری اطلاعات، پنهان کاری و فعالیت های اقتصادی غیرشفاف، نگرانی های مدیران از عواقب ناشی از کاهش کارکنان، نبود بانکداری پیشرفته الکترونیک در کشور و انتقال پول و سرمایه های داخلی به سمت سیستم های معتبر خارجی، سیاست های تحریم اقتصادی
سرفرازی و همکاران(۱۳۹۵)	عوامل ساختار فنی، عوامل گسترش وسرویس،عوامل فناوری اطلاعات، عوامل انعطاف پذیری سازمانی و عوامل مربوط به یکپارچگی سیستم و خدمات
عباسی و همکار(۱۳۹۵)	موانع فنی، امنیتی و حریم خصوصی، مالی اقتصادی و فرهنگی اجتماعی
امینی فرد(۱۳۸۹)	عوامل درون سازمانی شامل عوامل مدیریتی، ساختار سازمانی، نوآوری و عوامل امنیتی ، همچنین عوامل برون سازمانی شامل عوامل فنی و تکنولوژیکی، فرهنگی و آموزشی، حقوقی و قانونی، اقتصادی و سیاسی
عسگری مهر و همکاران،۱۳۹۶	تجربه مشتری، کیفیت مدل کسب و کار جامع، مکانیزم ها و معماری های نوین در حوزه سامانه ها، چند کاناله بودن ارائه خدمات ،خدمات دیجیتال جامع، به کارگیری رسانه های اجتماعی مختلف، کسب و کارهای نوپا و استارت آپ ها و فین تک ها، داده های عظیم، زیرساخت یکپارچه و امنیت، بسترموبایل، مدیریت ریسک

در جدول ۲ نیز تمام موارد و عوامل شناسایی شده در پژوهش ها قید شده است.حال در این مرحله دسته بندی عوامل شناسایی شده بر حسب تعداد تکرار آنها و شناسایی یک عنوان مناسب برای آنها انجام خواهد شد.

جدول۲- زیرشاخص های متناسب با موضوع

شبکه های ماهواره ای و رایانه ای	ارائه آموزشهای لازم قبل، حین و بعد از اجرای بانکداری الکترونیکی	امور داخلی خود بانک‌ها
تعداد مراکز ارائه دهنده خدمات اینترنتی برای دسترسی مشتریان و سازمانها	یافتن افراد مناسب جهت استفاده و راهنمایی	برنامه های ارتقاء فرهنگ تجارت الکترونیکی کارمندان در سازمان
فقدان امکانات گسترده و قوی نرم افزاری، پهنای باند خطوط اینترنت، بستر مخابراتی	مشکل زبان مورد استفاده در اینترنت و به تبع آن سیستم های انتقال الکترونیکی وجوه	مکانیزم ها و معماری های نوین در حوزه سامانه ها
میزان همکاری شرکت‌های پیمانکار بانک‌ها برای تعامل و همکاری به منظور پیاده‌سازی زیرساخت‌های فنی	نگرانی های مدیران از عواقب ناشی از کاهش کارکنان	زیرساخت یکپارچه و امن
عوامل فناوری اطلاعات	دوری و فاصله زیاد مکان دستگاه های خودپرداز	عوامل مدیریتی
استفاده از فناوری اطلاعات در طراحی فرآیندهای سازمانی جهت ارتباط آسانتر با محصولات بانکداری الکترونیکی	محدودیت‌های حقوقی و قانونی	ساختار سازمانی
عوامل فنی و تکنولوژیکی	چالش‌های امضای دیجیتال، استفاده از کد ملی و شناسه موبایل برای احراز هویت	مالی
توسعه ابزارهای مختلف بانکداری الکترونیکی	نبود بانکداری پیشرفته الکترونیک در کشور و انتقال پول و سرمایه های داخلی به سمت سیستم های معتبر خارجی	نگرانی در مورد ویروس ها و نگرانی درباره کلاهبرداری اینترنتی وموبایلی
کیفیت و پشتیبانی فنی	تحقق الزامات نظارتی با وضع قوانین	مسائل امنیتی و حفظ حریم خصوصی
کمبود نیروی انسانی ماهر و متخصص فناوری اطلاعات	کسب یا حفظ ارزش و اعتبار حقوقی قراردادها	امنیت و حفاظت از اطلاعات
چند کاناله بودن ارائه خدمات مانند بسترموبایل و به کارگیری رسانه های اجتماعی مختلف	سیاست های تحریم اقتصادی	کسب یا حفظ اعتماد مشتریان در زمینه حفظ هویت آنها
بهبود مهارت نمایندگان در خدمت به مشتریان	پنهان کاری و فعالیت های اقتصادی غیرشفاف	ایجاد اعتماد و رضایت مشتری نسبت به بانک،

محدودیت‌های فرهنگی و اجتماعی	کسب و کارهای نوپا و استارت آپ ها و فین تک ها	نگرانی درباره امنیت و پس از آن
بحث آشنایی و استفاده مردم از تکنولوژی‌ها و بانکداری الکترونیکی	قیمت ناعادلانه	
مسائلی مثل مقاومت برخی از مدیران و کارکنان برای رهسپار شدن به سمت دیجیتالی شدن	هزینه و محصولات مالی	

روش تحقیق

این پژوهش با هدف شناسایی و رتبه بندی موانع و چالشهایی که بر طراحی و پیاده سازی بانکداری بدون شعبه تاثیر انجام شده و از نوع پژوهشهای ، کاربردی و از لحاظ شیوه گرد آوری داده ها از نوع پیمایشی و به لحاظ ماهیت پژوهشی از نوع توصیفی- همبستگی می‌باشد . جامعه آماری این پژوهش خبرگان بانکداری، کارشناسان و مدیران بخش های مختلف فناوری اطلاعات و خدمات نوین در بانک رسالت می باشند. حجم برآوردی جامعه حدود ۳۰۰ نفر میباشند. حجم نمونه مورد آزمون با استفاده از فرمول کوکران ۱۷۰ نفر انتخاب شده است. برای جمع آوری داده های مورد نیاز با توجه به جدید بودن موضوع پژوهش از سه ابزار اصلی استفاده شده است .مطالعات کتابخانه ای، مصاحبه و پرسشنامه. جهت تعیین روایی پرسشنامه از روایی محتوایی(CVR) مورد سنجش واقع شد. مقدار روایی محتوایی برای مجموع گویه های پرسش نامه چالش ها و موانع بانکداری بدون شعبه با ۲۵ متخصص مقدار ۰/۷۳۸ به دست آمده است که نشان دهنده روایی قابل قبول و مورد تایید برای پرسشنامه بکار گرفته شده در پژوهش می باشد. همچنین به منظور بررسی پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده و مقدار ۰,۹۶۱ برای کل سوالات پرسشنامه به دست آمده است.

یافته ها

نتایج آمار توصیفی نشان می دهد که ۹۷,۱ درصد از پاسخگویان را مردان تشکیل می دهند. این عدد نشان دهنده این است که بیشتر کارکنان و مدیران بانک رسالت را آقایان تشکیل می دهند. نتایج سن افراد نشان می دهد که ۹۰ درصد از پاسخگویان در بازه بین ۳۰ تا ۴۰ سال می باشند که نشان دهنده این است که بیشتر کارکنان و مدیران بانک رسالت افراد جوان و پرانرژی تشکیل می دهند. جهت شناسایی مولفه های مورد بررسی در این پژوهش از تحلیل عاملی اکتشافی در نرم افزار spss۲۶ استفاده گردید. در بحث تحلیل عاملی نیاز است که چند آزمون مقدماتی قبل از فرآیند دسته بندی عامل ها بر روی داده ها انجام شود. در ادامه آزمون های نمونه گیری و همچنین آزمون بارتلت جهت مناسب بودن داده ها و در انتها آزمون جهت برآورده قابل استخراج از میان عوامل و چالشهای اثر گذار بر پیاده سازی بانکداری بدون شعبه در بانک قرض الحسنه رسالت انجام خواهد شد.

آزمون کفایت نمونه گیری(KMO: Kaiser-Meyer-Olkin) و آزمون بارتلت : آزمون KMO نشان می‌دهد که آیا تعداد داده‌های نمونه برای تحلیل عاملی مناسب هستند یا خیر. اگر مقدار شاخص نزدیک به یک باشد (حداقل ۰,۶) داده -های مورد نظر برای تحلیل عاملی مناسب هستند. نتایج جدول شماره ۳ نشان می دهد مقدار kmo در این پژوهش ۰,۸۸۳ به دست آمده است که بیانگر کفایت نمونه گیری انجام شده در حد کاملا قابل قبول است. آزمون بارتلت تایید می‌کند که متغیرها با یکدیگر ارتباط ندارند که این امر از طریق معنی‌داری آزمون کای دو بدست می‌آید.

جدول ۳- مقدار kmo و بارتلت

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.883
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4674.704
	df	561
	Sig.	.000

تحلیل تجمیعی: این تحلیل نشان دهنده اشتراک یک متغیر برابر با مربع همبستگی چندگانه(R2) با عامل هاست. ستون اول اشتراکات را قبل از استخراج عامل ها نشان می دهد که تمامی آنها برابر ۱ است. اگر مقدار اشتراکات در ستون Extraction بزرگتر از ۰٫۵ باشد عامل ها را بهتر توصیف می کند و تمامی سوالات در فرایند تحلیل عاملی مناسب و قابل قبول هستند.

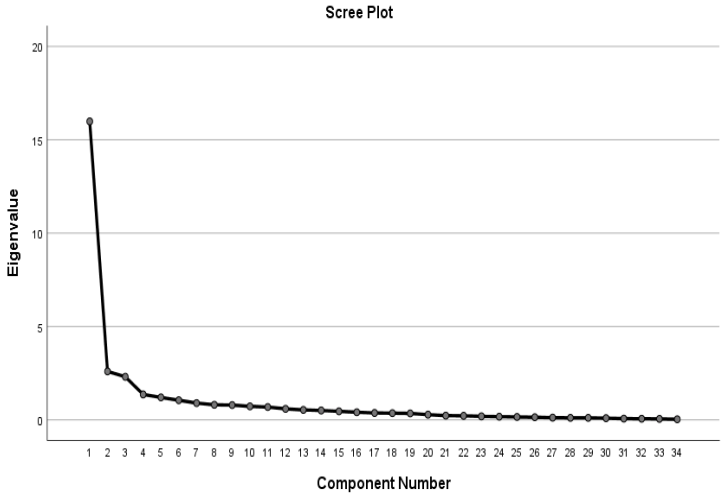
جدول ۴-اشتراکات اولیه

Extraction	Initial	سوال	Extraction	Initial	سوال
.768	1.000	Q18	.609	1.000	Q1
.800	1.000	Q19	.708	1.000	Q2
.607	1.000	Q20	.669	1.000	Q3
.787	1.000	Q21	.510	1.000	Q4
.640	1.000	Q22	.740	1.000	Q5
.781	1.000	Q23	.614	1.000	Q6
.716	1.000	Q24	.740	1.000	Q7
.741	1.000	Q25	.796	1.000	Q8
.726	1.000	Q26	.759	1.000	Q9
.733	1.000	Q27	.707	1.000	Q10
.812	1.000	Q28	.631	1.000	Q11
.561	1.000	Q29	.680	1.000	Q12
.676	1.000	Q30	.755	1.000	Q13
.861	1.000	Q31	.737	1.000	Q14
.846	1.000	Q32	.572	1.000	Q15
.890	1.000	Q33	.764	1.000	Q16
.796	1.000	Q34	.771	1.000	Q17

آزمون واریانس های تبیین شده و اسکری: در جدول ۵ تنها عامل های با ارزش ویژه بالاتر از یک نمایش داده شده است. آزمون اسکری در این پژوهش نشان می دهد که جمع ۶ عامل دارای مقدار ویژه بالاتر از یک است. این ۶ شامل جمعا ۷۲٫۰۶۹ درصد از واریانس را تبیین و پوشش می دهند.

جدول ۵- واریانس های تبیین شده

	مقدار ویژه			مقدار مجذور بارهای عاملی قبل از چرخش			مقدار مجذور بارهای عاملی بعد از چرخش		
Component	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	15.985	47.015	47.015	15.985	47.015	47.015	6.133	18.039	18.039
2	2.594	7.630	54.645	2.594	7.630	54.645	5.012	14.740	32.779
3	2.306	6.782	61.427	2.306	6.782	61.427	3.658	10.758	43.537
4	1.362	4.007	65.433	1.362	4.007	65.433	3.392	9.977	53.514
5	1.203	3.539	68.972	1.203	3.539	68.972	3.276	9.635	63.149
6	1.053	3.096	72.069	1.053	3.096	72.069	3.033	8.920	72.069
7	.899	2.644	74.713						



شکل ۱- آزمون اسکری موانع و چالشهای پیاده سازی بانکداری بدون شعبه

ماتریس مولفه های چرخیده شده(چرخش واریماکس): بار عاملی میزان همبستگی متغیر با یک عامل می باشد. سهم هر عامل در تبیین واریانس گویه ها از عامل اول که بیشترین سهم را دارد تا عامل ششم که کمترین سهم را دارد تبیین می شود. دسته بندی گویه ها با استفاده از ماتریس چرخش یافته عاملی در جدول نشان داده شده است. بر روی عامل اول تعداد ۶ گویه ، عامل دوم ۵ گویه، عامل سوم ۵ گویه، عامل چهارم ۸ گویه، عامل پنجم ۴ گویه و عامل ششم ۶ گویه قرار گرفته است. در نهایت دسته بندی عوای عوامل و گویه ها در جدول ۶ قابل نمایش است. خروجی ماتریس چرخیده شده شامل بارهای عاملی هریک از متغیرها در شش عامل باقی مانده پس از چرخش می باشد. هر چقدر مقدار قدر مطلق این ضرایب بیشتر باشد، عامل مربوطه نقش بیشتری در کل تغییرات (واریانس) متغیر مورد نظر دارد.

جدول ۶- ماتریس چرخش یافته عاملی

	1	2	3	4	5	6
Q31	.846					
Q33	.794					
Q32	.792					
Q34	.744					
Q30	.687					
Q1	.563					
Q23				.589		
Q25					.758	
Q29						.536
Q15						.676
Q8		.822				
Q5		.793				
Q7		.672				
Q2		.692				
Q3		.635				

Q9						.736
Q21				.626		
Q10						.694
Q13			.743			
Q11			.668			
Q14			.636			
Q4			.613			
Q12			.537			
Q6						.792
Q19				.811		
Q18				.802		
Q24				.566		
Q20				.657		
Q28					.595	
Q22				.628		
Q26					.714	
Q17				.787		
Q27					.707	
Q16						.580

با توجه به بارهای عاملی ۶ مولفه اصلی پژوهش با عناوین موانع امنیتی، موانع فنی و تکنولوژیکی، موانع قانونی و حقوقی، موانع مدیریتی و اقتصادی ، موانع نوآوری و موانع فنی و تکنولوژیکی معرفی شدند.

جدول ۷- بارهای عاملی مولفه های اصلی پژوهش و رتبه بندی آنها

مولفه	شماره گویه	بارعاملی هر گویه	رتبه
تامین اصل جامعیت و در دسترس بودن همیشگی سامانه و اصول احراز هویت کاربر	۳۱	۰,۸۴۶	۱
دسترسی نامناسب به زیرساخت	۸	۰,۸۲۲	۲
سهولت و ساده سازی فرایند دریافت خدمات	۱۹	۰,۸۱۱	۳
صدور مجوز همکاری با استارت آپ ها و فین تک ها	۱۸	۰,۸۰۲	۴
بکارگیری پروتکل های امنیتی و سخت افرارهای امنیتی	۳۳	۰,۷۹۴	۵
وجود امکانات نرم افزاری و سخت افزاری	۵	۰,۷۹۲	۶
استفاده از فناوری های امضای رقومی یا گواهی دیجیتال	۳۲	۰,۷۹۲	۷
ارائه خدمات مطلوب و باکیفیت	۶	۰,۷۹۲	۸
دسترسی رایگان به اینترنت	۱۷	۰,۷۸۷	۹
چند کاناله بودن ارائه خدمات وایجاد بسترهای جدید ارائه خدمت	۲۵	۰,۷۵۸	۱۰
ایجاد بسترهای امن جهت ارسال و دریافت اطلاعات حساب بانکی و رمزهای کاربران	۳۴	۰,۷۴۴	۱۱
حمایت از سازمانهای فعال در حوزه ی ارائه خدمات	۱۳	۰,۷۴۳	۱۲
سرمایه گذاری، آموزش و نگهداشت نیروی فنی	۹	۰,۷۳۶	۱۳

متخصص			
تنوع در خدمات ارائه شده	۲۶	۰,۷۱۴	۱۴
بکارگیری فنون و تکنیک های خلاقیت و پیدایش فکر تازه	۲۷	۰,۷۰۷	۱۵
کاهش مقاومت مدیران و کارکنان برای حرکت به سمت دیجیتالی شدن	۱۰	۰,۶۹۴	۱۶
کیفیت دانش فنی متخصصان	۲	۰,۶۹۲	۱۷
برطرف نمودن نگرانی کاربران در مورد کلاهبرداری اینترنتی وموبایلی	۳۰	۰,۶۸۷	۱۸
گسترش فرهنگ و آگاهی دادن در زمینه فواید بانکداری بدون شعبه	۱۵	۰,۶۷۶	۱۹
تعداد متخصصین داخلی	۷	۰,۶۷۲	۲۰
قوانین شفاف مربوط به جرایم	۱۱	۰,۶۶۸	۲۱
بخشودگی مالیاتی و کاهش کارمزدهای ارائه خدمات	۲۰	۰,۶۵۷	۲۲
قوانین و مقررات و تبادل الکترونیکی داده ها	۱۴	۰,۶۳۶	۲۳
سیستم پشتیبانی نامناسب و عدم رفع فیوب شبکه	۳	۰,۶۳۵	۲۴
جذب مدیران متخصص، کارامد، تحول گرا	۲۲	۰,۶۲۸	۲۵
تامین هزینه های توسعه ی شبکه و بسترهای مخابراتی	۲۱	۰,۶۲۶	۲۶
راه اندازی مراجع صدور گواهی امضای دیجیتال	۴	۰,۶۱۳	۲۷
دسترسی آزادانه به عقاید، نظرات	۲۸	۰,۵۹۵	۲۸
حل امور داخلی خود بانک‌ها	۲۳	۰,۵۸۹	۲۹
ارائه خدمات اختصاصی و سفارشی سازی شده	۱۶	۰,۵۸۰	۳۰
میزان ریسک پذیری مدیران	۲۴	۰,۵۶۶	۳۱
محرمانه بودن پیامها	۱	۰,۵۶۳	۳۲
وجود سازمانهای نظارتی کارامد	۱۲	۰,۵۳۷	۳۳
آشنایی مسؤولین مربوطه با ساختار و عملکرد بانکداری الکترونیک	۲۹	۰,۵۳۶	۳۴

یافته‌های مربوط به متغیرهای پژوهش:

جدول ۸- یافته‌های مربوط به متغیرهای پژوهش

نام متغیر	متغیرهای مورد پژوهش	میانگین	انحراف استاندارد	آلفای کرونباخ
H1	موانع امنیتی	۴,۲۸۲۱	۰,۸۶۹۲	۰,۹۳۴
H2	موانع فنی و تکنولوژیکی	۴,۲۰۸۳	۰,۸۰۴۸	۰,۸۳۲
H3	موانع قانونی و حقوقی	۴,۰۷۳۹	۰,۶۹۵۳	۰,۸۳۶
H4	موانع مدیریتی- اقتصادی	۳,۹۹۶۹	۰,۷۹۵۰	۰,۸۸۴
H5	موانع نوآوری	۳,۹۴۴۳	۰,۸۵۸۲	۰,۸۵۳
H6	موانع فرهنگی و اجتماعی	۴,۱۳۶۵	۰,۷۴۵۲	۰,۸۴۵
X	موانع و چالشهای بانکداری بدون شعبه	۴,۱۲۶۲	۰,۶۵۱۷	۰,۹۶۱

از نتایج میانگین پاسخ‌ها استنباط می‌شود تمامی مولفه‌ها از میانگین بسیار خوب و بالایی برخوردار هستند که نشان از هم‌راستایی جهت پژوهش با ابعاد مورد بررسی خواهد بود. همچنین آلفای کرونباخ تمام مولفه‌ها در سطح قابل قبول و بالایی بوده که نشان از پایایی بین مولفه‌ها و سوالات پژوهش است.

آزمون رتبه بندی فریدمن: همانطور که از میانگین رتبه ها مشخص است عامل موانع امنیتی در این عامل با رتبه میانگین ۴,۱۳ بالاترین رتبه میانگین را داشته و دارای رتبه یک است و همچنین عامل موانع نوآوری با رتبه میانگین ۰۶.۳ کمترین رتبه میانگین را داشته و رتبه ششم را دارد.

جدول۹- رتبه بندی فریدمن مولفه های مربوط به موانع و چالشهای پیاده سازی بانکداری بدون شعبه

عامل	مولفه	رتبه میانگین	رتبه
موانع و چالشهای پیاده سازی بانکداری بدون شعبه	موانع امنیتی	۴,۱۳	۱
	موانع فنی و تکنولوژیکی	۳,۹۴	۲
	موانع فرهنگی و اجتماعی	۳,۵۱	۳
	موانع قانونی و حقوقی	۳,۲۸	۴
	موانع مدیریتی و اقتصادی	۳,۰۷	۵
	موانع نوآوری	۳,۰۶	۶

مقایسه رتبه بندی مولفه ها و عوامل در دو روش تحلیل عاملی و آزمون رتبه بندی فریدمن: پس از انجام تحلیل عاملی اکتشافی و رتبه بندی مولفه ها و عوامل بر اساس مقادیر بار عاملی و همچنین رتبه مولفه ها و عوامل با استفاده از آزمون فریدمن در جدول۹ ، در این بخش مقایسه رتبه هر مولفه در دو روش شناسایی شده انجام گردید. با توجه به خروجی جدول ۱۰ و بررسی مقدار اختلاف رتبه های مربوط به گویه ها می توان بیان نمود که هر چه میزان قدر مطلق اختلاف دو روش تحلیل عاملی و رتبه بندی فریدمن کمتر باشد، نشان دهنده متناسب بودن و جایگاه درست آن گویه در پرسشنامه می باشد. به طور کلی هر چه قدر عدد مقدار اختلاف دو روش کمتر باشد نشان دهنده جایگاه درست و یکسان بودن نتیجه در هر دو روش دارد. علت تفاوت رتبه های بدست آمده در دو روش نیز به تفاوت ساختار محاسباتی روش ها بر می گردد.

جدول ۱۰- مقایسه رتبه ها در دو روش تحلیل عاملی و رتبه بندی فریدمن

گویه و مولفه		روش تحلیل عاملی اکتشافی		روش آزمون رتبه بندی فریدمن		قدر مطلق اختلاف دو روش
شماره گویه	مولفه	بار عاملی هر گویه	رتبه	میانگین رتبه هر گویه	رتبه	
۱	محرمانه بودن پیامها	۰,۵۶۳	۳۲	۱۸,۲۷	۱۳	۱۹
۲	کیفیت دانش فنی متخصصان	۰,۶۹۲	۱۷	۱۸,۷۱	۱۲	۵
۳	سیستم پشتیبانی نامناسب و عدم رفع فیوب شبکه	۰,۶۳۵	۲۴	۱۷,۷۸	۱۸	۶
۴	راه اندازی مراجع صدور گواهی امضای دیجیتال	۰,۶۱۳	۲۷	۱۷,۳۵	۲۰	۷
۵	وجود امکانات نرم افزاری و سخت افزاری	۰,۷۹۲	۶	۱۹,۷۲	۴	۴
۶	ارائه خدمات مطلوب و باکیفیت	۰,۷۹۲	۸	۱۷,۸۹	۱۶	۸
۷	تعداد متخصصین داخلی	۰,۶۷۲	۲۰	۲۰,۰۷	۲	۱۸
۸	ایجاد دسترسی مناسب به زیرساخت	۰,۸۲۲	۲	۲۰,۹۸	۱	۱
۹	سرمایه گذاری، آموزش و نگهداشت نیروی فنی متخصص	۰,۷۳۶	۱۳	۱۵,۸۵	۲۷	۱۴

۱۰	کاهش مقاومت مدیران و کارکنان برای ت به سمت دیجیتالی شدن	۰,۶۹۴	۱۶	۱۷,۱۸	۲۱	۵
۱۱	قوانین شفاف مربوط به جرایم	۰,۶۶۸	۲۱	۱۳,۵۷	۳۴	۱۳
۱۲	وجود سازمانهای نظارتی کارامد	۰,۵۳۷	۳۳	۱۵,۹۸	۲۶	۷
۱۳	حمایت از سازمانهای فعال در حوزه ی ارائه خدمات	۰,۷۴۳	۱۲	۱۶,۴۱	۲۳	۱۱
۱۴	قوانین و مقررات و تبادل الکترونیکی داده ها	۰,۶۳۶	۲۳	۱۸,۰۵	۱۵	۸
۱۵	گسترش فرهنگ و آگاهی دادن در زمینه فواید بانکداری بدون شعبه	۰,۶۷۶	۱۹	۱۷,۸۲	۱۷	۲
۱۶	ارائه خدمات اختصاصی و سفارشی سازی شده	۰,۵۸۰	۳۰	۱۵,۴۴	۲۹	۱
۱۷	دسترسی رایگان به اینترنت	۰,۷۸۷	۹	۱۹,۳۰	۸	۱
۱۸	مجوز همکاری با استارت آپ ها و فین تک ها	۰,۸۰۲	۴	۱۹,۹۷	۳	۱
۱۹	سهولت و ساده سازی فرایند دریافت خدمات	۰,۸۱۱	۳	۱۷,۵۶	۱۹	۱۶
۲۰	بخشودگی مالیاتی و کاهش کارمزدهای ارائه خدمات	۰,۶۵۷	۲۲	۱۴,۷۸	۳۱	۹
۲۱	تامین هزینه های توسعه ی شبکه و بسترهای مخابراتی	۰,۶۲۶	۲۶	۱۹,۱۳	۱۱	۱۵
۲۲	جذب مدیران متخصص، کارامد، تحول گرا	۰,۶۲۸	۲۵	۱۴,۰۸	۳۳	۸
۲۳	حل امور داخلی خود بانک‌ها	۰,۵۸۹	۲۹	۱۵,۰۵	۳۰	۱
۲۴	میزان ریسک پذیری مدیران	۰,۵۶۶	۳۱	۱۶,۴۳	۲۲	۹
۲۵	چند کاناله بودن ارائه خدمات وایجاد بسترهای جدید ارائه خدمت	۰,۷۵۸	۱۰	۱۹,۵۱	۶	۴
۲۶	تنوع در خدمات ارائه شده	۰,۷۱۴	۱۴	۱۵,۹۸	۲۵	۱۱
۲۷	بکارگیری فنون و تکنیک های خلاقیت و پیدایش فکر تازه	۰,۷۰۷	۱۵	۱۴,۳۹	۳۲	۱۷
۲۸	دسترسی آزادانه به عقاید، نظرات	۰,۵۹۵	۲۸	۱۵,۶۸	۲۸	۰
۲۹	آشنایی مسؤولین مربوطه با ساختار و عملکرد بانکداری الکترونیک	۰,۵۳۶	۳۴	۱۶,۳۲	۲۴	۱۰
۳۰	برطرف نمودن نگرانی کاربران در مورد کلاهبرداری اینترنتی وموبایلی	۰,۶۸۷	۱۸	۱۹,۲۷	۹	۹
۳۱	تامین اصل جامعیت و در دسترس بودن همیشگی سامانه و احراز هویت کاربر	۰,۸۴۶	۱	۱۸,۲۵	۱۴	۱۳
۳۲	استفاده از فناوری های امضای رقومی یا گواهی دیجیتال	۰,۷۹۲	۷	۱۹,۴۵	۷	۰
۳۳	بکارگیری پروتکل های امنیتی و سخت افزارهای امنیتی	۰,۷۹۴	۵	۱۹,۵۵	۵	۰
۳۴	ایجاد بسترهای امن جهت ارسال دریافت اطلاعات حساب بانکی و رمزهای کاربران	۰,۷۴۴	۱۱	۱۹,۲۶	۱۰	۱

بحث و نتیجه‌گیری

مشکلات و مسائل امروز بانک‌ها با شعب یکی دو تا نیست. با وجود اینکه تعداد شعب بانک‌ها در کشور سر به فلک کشیده ولی بالا ایستادن در رده‌بندی تعداد شعب، دیگرمانند گذشته مایه افتخار نیست. نیروی انسانی شعب با مهارت‌های محدود، فضای فیزیکی شعب، ابزارها و خدماتی که اساسا بهره‌برداری و استفاده از آنها با پیش‌فرض حضور کارکنان شعب به عنوان بخشی از فرایند ارائه خدمت گره خورده است، بستر جمع‌آوری پول نقد ومسائل پول‌رسانی به شعب، همه و همه مشکلات مربوط به شعب فیزیکی می باشند.از این رو موضوع صحبت داغ این روزهای نظام بانکی کشور حرکت به سمت بانکداری بدون شعبه است. بانکداری بدون شعبه به عنوان یک کانال کم هزینه برای بانک ها و تا حد زیادی توسط افراد برای برخی خدمات مالی اساسی مانند حواله ، پرداخت قبوض یا دریافت مزایای برنامه های کمک دولتی(وام) ، در حال پیاده سازی و استفاده است. با همه این پیشرفت ها، آیا راه توسعه خدمات بانکی به پایان رسیده است؟ قطعاً این طور نیست، چرا که هنوز بخشی از خدمات بانکی به دلایل متعدد مانند ضعف زیرساخت ها، عدم امکان همسان سازی فرایندهای سازمانی و نیز عدم اطمینان ارائه دهندگان خدمات به پلتفرم های جدید و ... ، همچنان مستلزم حضور در محل است.لذا شناسایی موانع و چالشهایی که بر پیاده سازی بانکداری بدون شعبه تاثیر گذار است ، می تواند تا حدی به این هدف کمک نماید. از این رو این پژوهش نیز با هدف شناسایی و رتبه بندی موانع و چالشهای پیاده سازی بانکداری بدون شعبه انجام گردیده است. نتایج حاصل از آزمونهای آماری داده های حاصل شده برای این پژوهش نتایج زیر را نشان می دهد:

نتایج آمار توصیفی نشان می دهد که ۹۷,۱ درصد از پاسخگویان را مردان تشکیل می دهند. این عدد نشان دهنده این است که بیشتر کارکنان و مدیران بانک رسالت را آقایان تشکیل می دهند. نتایج سن افراد نشان می دهد که ۹۰ درصد از پاسخگویان در بازه بین ۳۰ تا ۴۰ سال می باشند که نشان دهنده این است که بیشتر کارکنان و مدیران بانک رسالت افراد جوان و پرانرژی تشکیل می دهند. جهت شناسایی مولفه های مورد بررسی در این پژوهش از تحلیل عاملی اکتشافی در نرم افزار spss۲۶ استفاده گردید. در ادامه آزمون های نمونه گیری و همچنین آزمون بارتلت جهت مناسب بودن داده ها و در انتها آزمون جهت برآورده قابل استخراج از میان عوامل و چالشهای اثر گذار بر پیاده سازی بانکداری بدون شعبه در بانک قرض الحسنه رسالت انجام خواهد شد. نتایج آزمون کفایت نمونه گیری(KMO) در این پژوهش ۰,۸۸۳ به دست آمده است که بیانگر کفایت نمونه گیری انجام شده در حد کاملا قابل قبول است و آزمون بارتلت با سطح معنی داری ۰,۰۰۰ تایید می‌کند که متغیرها با یکدیگر ارتباط ندارند که این امر از طریق معنی‌داری آزمون کای دو بدست می‌آید. همچنین مقدار اشتراکات همه گویه ها در جدول تحلیل تجمیعی بزرگتر از ۰,۵ می باشد که نشان می دهد تمامی سوالات در فرایند تحلیل عاملی مناسب و قابل قبول هستند. تعداد عامل های با ارزش ویژه بالاتر از یک در جدول آزمون واریانس های تبیین شده نشان می دهد که ۶ عامل دارای مقدار ویژه بالاتر از یک است. این ۶ شامل جمعا ۷۲,۰۶۹ درصد از واریانس را تبیین و پوشش می دهند. ماتریس مولفه های چرخیده شده(چرخش واریماکس) که نشان دهنده بار عاملی میزان همبستگی متغیر با یک عامل و دسته بندی گویه ها می باشد. سهم هر عامل در تبیین واریانس گویه ها از عامل اول که بیشترین سهم را دارد تا عامل ششم که کمترین سهم را دارد تبیین می شود. بر روی عامل اول تعداد ۶ گویه ، عامل دوم ۵ گویه، عامل سوم ۵ گویه، عامل چهارم ۸ گویه، عامل پنجم ۴ گویه و عامل ششم ۶ گویه قرار گرفته است.در ادامه نیز با توجه به بارهای عاملی ۶ مولفه اصلی پژوهش با عناوین موانع امنیتی، موانع فنی و تکنولوژیکی، موانع قانونی و حقوقی، موانع مدیریتی و اقتصادی ، موانع نوآوری و موانع فنی و تکنولوژیکی معرفی شدند.

با استفاده از روش تحلیل عاملی اکتشافی گویه های موانع پیاده سازی بانکداری بدون شعبه به ترتیب عوامل تامین اصل جامعیت و در دسترس بودن همیشگی سامانه و اصول احراز هویت کاربر با مقدار بار عاملی ۰,۸۴۶ از مولفه موانع امنیتی،

دسترسی نامناسب به زیرساخت با مقدار ۰,۸۲۲ از مولفه موانع فنی و تکنولوژیکی و وسهولت و ساده سازی فرایند دریافت خدمات با مقدار ۰,۸۱۱ از مولفه موانع مدیریتی و اقتصادی به عنوان گویه هایی که سهم بیشتری در کمک به پیاده سازی بانکداری بدون شعبه دارند شناسایی شدند.همچنین در آزمون رتبه بندی فریدمن، عامل موانع امنیتی با رتبه میانگین ۴,۱۳ بالاترین رتبه میانگین را داشته و دارای رتبه یک است .موانع فنی و تکنولوژیکی رتبه دوم و موانع فرهنگی و اجتماعی رتبه سوم را دارد . همچنین عامل موانع نوآوری با رتبه میانگین ۳,۰۶ کمترین رتبه میانگین را داشته و رتبه ششم را دارد. در انتها نیز با مقایسه رتبه بندی مولفه ها و عوامل در دو روش تحلیل عاملی و آزمون رتبه بندی فریدمن مشخص گردید که گویه های ایجاد دسترسی مناسب به زیرساخت، دسترسی رایگان به اینترنت، صدور مجوز همکاری با استارت آپ ها و فین تک ها، ایجاد بسترهای امن جهت ارسال دریافت اطلاعات حساب بانکی و رمزهای کاربران، چند کاناله بودن ارائه خدمات وایجاد بسترهای جدید ارائه خدمت ، بکارگیری پروتکل های امنیتی و سخت افزارهای امنیتی که به موانع امنیتی، فنی -تکنولوژیکی و مدیریتی – اقتصادی اشاره دارند در هر دو روش رتبه های بالایی را کسب نموده اند.

منابع

۱- سرفرازی، مهرزاد ، عمرانی صباغی ، محمد حسین، حقیقت لاری، ناصر،۱۳۹۵، زیر ساخت ها و بسترهای مورد نیاز برای توسعه بانکداری الکترونیک،دومین کنفرانس بین المللی نوآوری در علوم و تکنولوژی،آذرماه ۱۳۹۵

۲- مظاهری،محمد،۱۳۹۴،بانکداری بدون شعبه،پنجمین همایش سالانه بانکداری الکترونیک و نظام های پرداخت،گسترش ارتباطات بین المللی:فرصت ها و چالش ها

۳- آماده ،حمید، جعفرپور ،محمود ،۱۳۸۸، بررسی موانع و راهکارهای توسعه ی بانکداری الکترونیکی در بانکهای خصوصی کشور، پژوهشنامه ی مدیریت اجرایی علمی – پژوهشی، سال نهم، شماره ی ۲،۱۳۸۸

٤- امینی فرد ،هادی ،۱۳۸۹، الزامات و پیش نیازهای ایجاد بانکهای مجازی در شبکه بانکی ایران،مجله بانک،۱۳۸۹

۵- آتشک ،محمد، ماهزاده ،پریسا، ۱۳۸۷ ، بررسی موانع و منابع پیاده سازی بانکداری الکترونیک در ایران ،دومین کنفرانس جهانی بانکداری الکترونیکی

٦- مهرآرا، محسن،مهران فر،مهدی،۱۳۹۲، عملکرد مالی و عوامل کلان اقتصادی در مدیریت ریسک،فصلنامه مدلسازی اقتصادی،سال ۷، شماره ۱، ۱۳۹۲

۷- علیدوستی ،سیروس ،۱۳۸۷، موانع کاربرد فناوری اطلاعات از نگاه مدیریت تغییر،فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، دوره ۱۱، شماره ۱- شماره پیاپی ۴۱ بهار ۱۳۸۷

۸- گل چهره نودهی ،سید مهدی ،۱۳۹۷، تجارت الکترونیک: چالش ها و راهکارها در ایران،پرتال سامان، پایگاه مقالات فناوری اطلاعات

۹- عارف ،فریبا، خمسه ،عباس، اوحدی ،فریدون،۱۳۹۷، بررسی عوامل موثر بر نوآوری خدمات در بانک گردشگری، فصلنامه توسعه تکنولوژی صنعتی، شماره سی و پنج، بهار ۱۳۹۸

۱۰- مشرف جوادی ،محمدحسین، بهزادفر ،فاطمه ، قوچی فرد ،حمزه،۱۳۸۹، بانکداری الکترونیکی و چارچوب امنیتی آن ،نشریه بانک و اقتصاد،شماره ۱۱۲،۱۳۸۹

۱۱- عباسی ،ابراهیم ، رجبی میاندره ،علی اکبر ،۱۳۹۳، بررسی عوامل مؤثر و موانع وفاداری الکترونیکی به خدمات بانکداری الکترونیکی در مشتریان بانکهای خصوصی در استان گلستان، نشریه مدیریت بازرگانی، دورهٔ ۶، شمارهٔ ۴، زمستان۱۳۹۳

۱۲- اره کش سلماسی،محمد،۱۳۹۹، تکنولوژی مالی (فین تک)، هشتمین کنفرانس بین المللی پژوهش در مدیریت، اقتصاد و توسعه

۱۳- اوحدی ،فریدون، ناصری، مجید ،۱۳۹۷، بررسی مدل های کسب و کار پیاده سازی فین تک ها و استارتاپ های حوزه مالی و بانکی، همایش ملی مدیریت و کسب و کار الکترونیکی با رویکرد اقتصاد مقاومتی

١٤– Shahabi, Vahid, Azar, Adel , Faezy Razi, Farshad, Mir Feyz Fallah Shams,2020, Simulation of the effect of COVID-19 outbreak on the development of branchless banking in Iran: case study of Resalat Qard–al-Hasan Bank, Review of Behavioral Finance Vol. 13 No. 1, 2021

١٥– Franksiska, Rosaly, Purwati, Yenny, Paskah Ika Nugroho, Arief Widodo,2017, Driving and Inhibiting Factors of Branchless Banking Technology Adoption in Rural Community, KINERJA Volume 21, No. 1, Th. 2017

١٦– Chaudhry,,Amjad Ali , PARVEIZ A, JAVED Y ,2016, Determinants of Users Trust for Branchless Banking in Pakistan, Journal of Internet Banking and Commerce, April 2016, vol. 21, no. 1

١٧– Diniz, Eduardo , Rene Birochi , Marlei Pozzebon,2012, Triggers and barriers to financial inclusion: The use of ICT-based branchless banking in an Amazon county, Electronic Commerce Research and Applications 11 (2012(

١٨– W. Reynolds ,Travis, Klawitter, Marieka , Pierre E. Biscaye , C. Leigh Anderson, 2019,Mobile money and branchless banking regulations affecting cash-in, cash-out networks in low- and middle-income countries, Gates Open Research 2018, 2:64 Last updated: 02 JUL 2019

١٩– Palaon ,Hilman , Sudarso ,Kaderi Wiryono , Taufik ,Faturohman,2020, Branchless banking agents: Business satisfaction, continuity, and viability, Cogent Business & Management, 2020

٢٠– CGAP,2010, Branchless Banking Diagnostic Template

٢١– Mas ,Ignacio , CGAP,2008, Realizing the Potential of Branchless Banking:Challenges Ahead, No. 50 October 2008

٢٢– DOKANIA ,YASHRAJ ,2020, NEO Bank- Revolution in Indian Banking Sector- A Critical Analysis, INTERNATIONAL JOURNAL OF LAW MANAGEMENT & HUMANITIES, Volume 3 , Issue 6

٢٣– Okunevych, M. O. Hlivecka, 2018, NEOBANK: BUBBLE OR PARADIGM SHIFT?, Economics Bulletin, 2018, №1, ISSN 2073-9982

٢٤– Silvanita Mangani , Ktut, Yusman Syaukat, Bustanul Arifin, Mangara Tambunan,2019, The role of branchless banking in performance of households' micro and small enterprises: The evidence from Indonesia, Economics and Sociology,2019

٢٥– https://way2pay.ir/167213/

٢٦– https://way2pay.ir/fintech/

٢٧– https://www.fintechnews.org/digital-banking-and-neobanks/

٢٨– https://digiato.com/article/2021/01/02/%D9%86%D8%A6%D9%88%D8%A8%D8%A7%D9%86%DA%A9-%DA%86%DB%8C%D8%B3%D8%AA/