

آینده بانکداری دیجیتال: شواهدی از بخش بانکداری و مالی کشور ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۳/۲۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۵/۰۲

کد مقاله: ۲۵۱۰۲

نسترن شاهواری^۱

چکیده

رشد روزافزون اطلاعات و نفوذ آن بر تجارت موجب تغییر در بازارهای پولی شده و روش های بانکداری را متحول کرده است. از آنجا که بانک ها نقش محوری در تامین مالی اقتصاد کشور و توسعه نظامهای نوین پرداخت ایفا می نمایند و اهمیت مساله بانکداری به حدی زیاد است که در تمامی برنامه های توسعه، سیاست های کلی اقتصاد مقاومتی و سند چشم انداز به آن پرداخته شده است. هدف کلی این مطالعه بررسی تأثیر بانکداری دیجیتال و بهبود رضایت مصرف کنندگان و آرایه یک مدل برای توسعه بانکداری دیجیتال ایران است. نوع تحقیق کاربردی و روش انجام آن توصیفی پیمایشی بوده و جامعه آماری شامل مدیران صنایع بانکی و مالی کشور را شامل گردید. شیوه نمونه گیری تحقیق از نوع نمونه گیری تصادفی در دسترس است و برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران که برابر ۲۳۱ نفر گردیده است؛ جهت احتمال از عدم برگشت ۲۸۰ پرسشنامه توزیع شد. که در نهایت با بررسی پرسشنامه های بازگشت شده و کنار گذاشته شدن پرسشنامه های ناقص، ۲۳۱ پرسشنامه وارد در مرحله تحلیل آماری گردید. در پایان پیشنهادهایی نظیر رفع چالش های مربوط به بانکداری دیجیتال و تصویب قوانین حمایت از بانکداری دیجیتال و... به عنوان پیشنهادهای تحقیق مطرح گردید.

واژگان کلیدی: بانکداری دیجیتال، مصرف کننده، ارزش اقتصادی

۱- کارشناس حسابداری، گروه امور اداری، دانشکده شریعتی، دانشگاه فنی و حرفه ای، تهران، ایران
shahvarinastaran@gmail.com

۱- مقدمه

اصطلاح "بانکداری دیجیتال"، درست مثل هر کلمه ی جدید دیگری معانی مختلفی به ذینفعان مختلف در خدمات یک سازمان می دهد. به عنوان مثال، برای مشتریان، به معنای خدمات و محصولات جدید، که منجر به تجربه خرید و هزینه های لذت بخش می شود. برای تصمیم گیران در یک سازمان، ایجاد یک وضعیت زیر ساخت برای تجزیه و تحلیل و در نهایت منجر به تجربه ی عالی برای مشتری، که روابط سود آور و پایدار ایجاد می کند. برای تنظیم کننده یا شخص ثالث، این می تواند به معنای توانایی ارائه اطلاعات دقیق و قابل اطمینان باشد. هدف اصلی یک سیستم مالی تامین مالی فعالیت های اقتصادی است. سیستم بانکی نقش اصلی را در انتقال وجوه از پس اندازکنندگان به واحدهای سرمایه گذاری دارند و اگر سیستم مالی کارا باشد، باید به بهبود در سودآوری، افزایش در ارزش جریان وجوه از پس اندازکنندگان به فرض گیرندگان و کیفیت بهتر خدمات به مشتریان همراه باشد (لوین، ۲۰۰۰)^۱. کریس اسکینر در کتاب بانک دیجیتال: راهبردهایی برای راه اندازی یا تبدیل به بانک دیجیتال ذکر کرده که قصد داشته است نام کتاب را (جنگهای دادهای) بنامد چرا که رقابت آینده بانکداری را تماماً در مورد داده ها میدانند. بر اساس نظر او، این موضوع حتی هم اکنون نیز برقرار است و تنها برخی از بانک ها که وارد این عرصه نشده اند در آینده ای نزدیک متوجه این موضوع خواهند شد و وارد عرصه خواهند شد (اسکینر ۲۰۱۴)^۲. در دهه اخیر پیشرفت در تکنولوژی ها توسط بانکها دنبال شده و منفای را برای آنها به دنبال داشته است (برگر، ۲۰۰۶)^۳. اقتصاددانان بر ارتباط بخش مالی با توسعه صحنه گذاشته اند، شواهد نشان می دهد که ساختار نظام مالی در کشورهای توسعه یافته به صورت بازار پایه و در کشورهای درحال توسعه منطبق با رویکرد خدمات مالی وجود دارد. تأثیر ثبات سیستم بانکی و ایجاد بانکداری دیجیتال بر توسعه پایدار کشورهای مختلف، نشان دهنده نیاز به بررسی زیر ساختهای بانکداری دیجیتال است. از منظر اقتصادی، نتایج و شواهد موجود ادعا می کند توسعه بانکداری دیجیتال یکی از عناصر اصلی تعیین کننده توسعه است. مزایای خدمات مالی دیجیتال در ابعاد مختلف و نقش حیاتی آن را در دستیابی به اهداف توسعه پایدار برجسته تر از پیش شده است.

۲- مبانی نظری

۲-۱- تعریف توسعه

کلمه توسعه به طور گسترده برای اشاره به یک وضعیت خاص از پیشرفت یا رشد استفاده می شود. همچنین می تواند برای توصیف یک ایده یا محصول جدید و پیشرفته استفاده شود. یا رویدادی که در شرایط متغیر مرحله جدیدی را تشکیل می دهد. به طور کلی، اصطلاح توسعه، تغییرات خوب را توصیف می کند.

۲-۲- بانکداری الکترونیکی و دیجیتالی

به طور کلی بانکداری الکترونیکی عبارت است از فراهم آوردن امکاناتی برای کارکنان در جهت افزایش سرعت و کارایی آنها در ارائه خدمات بانکی در محل شعبه و همچنین فرآیندهای بین شعبه‌های و بین بانکی در سراسر دنیا و ارائه امکانات سخت افزاری و نرم افزاری به مشتریان که با استفاده از آنها بتوانند بدون نیاز به حضور فیزیکی در بانک، در هر ساعت از شبانه روز از طریق کانالهای ارتباطی ایمن و با اطمینان عملیات بانکی دلخواه خود را انجام دهند (حسینی و همکاران، ۱۳۸۷). مزایای استقرار بانکداری دیجیتال از یک سو، با ایجاد فرصتهای جدید درآمدی که بواسطه افزایش فروش بر اساس تحلیل داده ها و نیازهای مشتریان فراهم می شود، آثار درآمدی را به همراه خواهد داشت. از سوی دیگر، با بهبود بهره وری شبکه فروش و کاهش هزینه های زیرساختی فنی، موجبات کاهش هزینه ها را فراهم می نماید و همچنین با امکان اعتبارسنجی های دقیق تر مبتنی بر تأمین داده ها و اطلاعات کسب و کارها و ...، زمینه مناسبی را برای کاهش نسبت معوقات و داراییهای بدون بازده، ایجاد می نماید. کاهش قیمت تمام شده فعالیت ها، منجر به کاهش بهای تمام شده خدمات و محصولات در تمامی بخشهای اقتصادی شده و از این طریق بهره وری کل اقتصاد افزایش می یابد. بانکداری دیجیتال (همچنین به عنوان بانکداری مجازی شناخته می شود) اغلب با بانکداری آنلاین (که شامل بانکداری اینترنتی، بانکداری پیامکی و خدمات بانکداری تلفن همراه است) اشتباه گرفته می شود، زیرا همه بانکها در حال دیجیتالی شدن هستند. بانکداری دیجیتال عمده‌تاً به عنوان یک اصطلاح برای تشریح تمام اشکال تراکنش های مالی که با استفاده از فناوری انجام می شود، استفاده می شود.

1 Levine
2 Skinner
3 Berger

۲-۳- بانکداری دیجیتال و توسعه

دسترسی به حساب های بانکی ۲۴ ساعته، افزایش رفاه افراد، هزینه های کمتر، زمان کمتر و فساد و پولشویی کمتر و غیره از مزایا و مشخصه های بانکداری دیجیتال است که می توان گفت ارتباط بانکداری دیجیتال و توسعه را نیز بیان می کند. به این صورت که ترویج برنامه های کاربردی فناوری دیجیتال که متناسب با نیازها و ظرفیت های پرداخت همه کشورها هستند، منجر به توسعه و رشد پایدار نیز خواهند شد. در نتیجه می توان گفت که گسترش استفاده از خدمات مالی دیجیتال از توسعه اقتصادی و کاهش فقر حمایت می کند. در کشورهای در حال توسعه در سراسر جهان، که کشورهایی با سیستم های مالی کاملاً دیجیتالی و توسعه یافته تر هستند، مشاهده می شود که به توسعه اقتصادی پایدارتر و کاهش سریع تری در فقر و برابری درآمد دست می یابند. علاوه بر این یکی از مشخصه های بارز بانکداری دیجیتال این است که در کمترین زمان، عملیات مختلف افراد را انجام می دهد. از یک طرف در توسعه هم افراد به نظم و انضباط و استفاده موثر از وقت تشویق می شوند تا بتوانند مسئولیت های اجتماعی بیشتری را عهده دار شوند و در قبال جامعه مسئول تر باشند. بنابراین هر چقدر بانکداری دیجیتال روند رو به رشدی داشته باشد، رفتارهای انفرادی و اجتماعی افراد نیز بهبود می یابد.

۲-۴- سیر تحول بانکداری سنتی به بانکداری دیجیتال

بانکداری سنتی چندین دهه است که در صحنه بوده است، شکلی از بانکداری است که در آن مشتریان مستقیماً با بانکها ارتباط دارند. شامل یک شعبه فیزیکی است که مشتریان شخصاً برای انجام معاملات روزانه خود به آنجا مراجعه می کنند. در این حالت افراد برای گرفتن پول یا واریز آن یا برای انتقال پول از یک حساب بانکی به حساب دیگر و عملیات متفاوت دیگر نیاز به ایستادن در صف های طولانی داشتند. در صورت افتتاح حساب بانکی، باید به بانک مراجعه کرده و فرم های متعددی را برای افتتاح حساب بانکی پر کنند. تمام این فرآیند زمان بر بود و با دیجیتالی شدن در بسیاری از صنایع، ارائه دهندگان خدمات مالی نیاز به تغییر روش های دیجیتال برای انجام امور بانکی را احساس کردند. انتظارات مشتریان نیز تغییر کرده، جایی که آنها خواستار خدمات مشتری بهتر و تجربه کاربری عالی از بانکها بودند. با دیجیتالی شدن بانکداری، می تواند در جنبه های مختلف به آنها کمک کند، مانند بهبود کارایی، ایجاد رشد، و راحتی که به کاربران ارائه می دهد باعث اضافه شدن مشتریان احتمالی بیشتری می شود. بانکداری دیجیتال به معنای بانکداری است که از طریق یک پلتفرم دیجیتال انجام می شود. در این حالت افراد می توانند در هر زمان و در هر مکان به حساب های بانکی خود دسترسی داشته باشند و تراکنش های خود را انجام دهند. بانک های سنتی دریافته اند که کلید برنده شدن، رشد و حفظ مشتریان در یک محیط رقابتی، ارائه یک تجربه عالی برای مشتریان است. مصرف کنندگان ترجیح می دهند در بانکی بمانند که سریع، راحت و فعال باشد و بتوانند بانکداری دیجیتال را به مشتریان خود ارائه دهند. تبدیل بانکداری سنتی به بانکداری دیجیتال براساس نیازهای افراد است. به این دلیل است که بانکها تکامل می یابند و تغییر می کنند. علیرغم تمام مزایای بانکداری دیجیتال، بانکداری سنتی حذف نشده است و همچنان نقش مهمی در چشم انداز بانکی ایفا می کند.

۳- پیشینه تجربی

روندهای اخیر پیشرفت فناوری مالی توسط استارت آپ ها، چالشهایی را برای صنعت بانکداری به وجود آورده است. انتظار می رود تغییرات اساسی در صنعت بانکداری در نتیجه ورود استارت آپ ها و فناوری مالی به حوزه بانکداری سنتی به وجود آید (محمدی قمی و همکاران، ۱۳۹۵). در این راستا، نقش بانکها نیز به عنوان واسطه های مالی دچار چالش اساسی شده است و ظهور پدیده هایی چون: بانکداری مجازی، بانکداری سیار و بانکداری همراه را به همراه داشته است (علی پور و خطی، ۱۳۹۰).

جدول ۳. پیشینه تجربی داخلی

پژوهشگر	عنوان	روش و داده ها	نتایج
سلطانی، مرتضی؛ طهماسبی آقبلاغی، داریوش (۱۳۹۹)	تبیین نقش شراکت راهبردی بانک تجارت با فین تکها در کارایی با میانجی گری تحولات فناورانه و بانکداری دیجیتال	روش: جهت گیری پژوهش، کاربردی و از نظر هدف، توصیفی است و در آن، برای جمع آوری داده ها، از روش پیمایشی و برای تحلیل داده ها، از روش هم بستگی استفاده شده است.	شراکت راهبردی بانکها با فناوریهای نوین مالی یک انتخاب نیست، بلکه برای همه بانکها، ضرورتی است که به کارایی آنها منجر می شود و در حوزه های تحولات فناوری دیجیتال و بانکداری دیجیتال برای بانکها مزیت زیادی دارد و رابطه مورد نظر تایید شد.
سلامتی طبا و همکارانش (۱۳۹۶)	بانکداری دیجیتالی؛ انقلابی در صنعت بانکداری	طبق آمارها و گزارش های منتشر شده بخش عمده ای از فعالیت ها و برنامه ریزی های بانک های پیشرو حول محور تحول دیجیتالی معطوف گردیده است. در فاصله بین سال های ۲۰۱۵ و	تحول دیجیتالی پیش از آنکه بحثی فناوری محور باشد موضوعی مشتری محور، کسب و کار محور و فرایند محور است و فرهنگ دیجیتالی از جمله مهمترین عوامل مؤثر در گذار از بانکداری سنتی به بانکداری دیجیتالی است.

پژوهشگر	عنوان	روش و داده‌ها	نتایج
		۲۰۱۶ نسل جدیدی از رقبا در صنعت مالی و بانکی ظهور نموده‌اند که سعی دارند با تمرکز بر بستر موبایل نسبت به ایجاد بانک‌های جدید و مدرن اقدام نموده تا از این طرف در کنار کاهش هزینه‌ها و رشد و سودآوری بانک‌های سنتی و شعبه‌های فیزیکی رابه چالش بکشند.	
علی صالح آبادی (۱۳۸۹)	بررسی رابطه درجه توسعه یافتگی و ساختار نظام مالی با رشد اقتصادی	این تحقیق به ساختار نظام مالی و چگونگی تاثیرگذاری درجه توسعه یافتگی نظام مالی بر رشد اقتصادی کشورهای توسعه یافته و درحال توسعه می پردازد. براساس نتایج حاصل از تحقیق، ساختار نظام مالی در کشورهای توسعه یافته به صورت بازار پایه و در کشورهای درحال توسعه منطبق با رویکرد خدمات مالی مورد تایید قرار گرفت.	بسیاری از اقتصاددانان، توسعه مالی را دلیل اصلی رشد اقتصادی می دانند. شاهد آنان نیز انقلاب صنعتی در انگلستان است که پس از انقلاب مالی صورت گرفت. یکی از جنبه های صنعتی شدن و توسعه اقتصادی، توسعه سیستم های مالی به صورت مجموعه ای از نهادها و سازمان های تخصصی بوده که با انتقال وجوه سرکار داشته و واسطه گری جریان های پس اندازی و سرمایه گذاری را برعهده گرفته اند.
هاشمی (۱۳۸۷)	بررسی مزایای بانکداری دیجیتال و نقش آن در تعامل با تجارت الکترونیک	با گسترش تکنولوژی و ارتباطات موسسات مالی اقتصادی و بانک ها به دنبال ارائه هر چه بیشتر و بهتر خدمات به مشتریان خود می باشند تا از این طریق بتوانند از ابزارهای تولیدی حداکثر استفاده را نموده و ضمن رعایت اصل بی بدیل حفظ حقوق مشتری بتوانند گوی سبقت را از رقبای خود برابند.	استفاده از فناوریهای شناخته شده این امکان را به مشتریان خود می دهد که در زمینه اقتصادی در حداقل زمان و بدون حضور فیزیکی در یک مکان خاص به تجارت پرداخت.

جدول ۴. پیشینه تجربی خارجی

پژوهشگر	عنوان	نتایج
کاهوسی و ولفس (۲۰۱۸)	تأثیر بانکداری دیجیتال بر عملکرد بانکهای سپرده پذیر ترکیه	بر اساس نتایج، بانکها فقط برای حفظ رقابت در خدمات بانکداری دیجیتال سرمایه گذاری می کنند. خدمات بانکداری دیجیتال از نظر عملکرد مالی یا کارایی، برای بانکها مزیتی استراتژیکی به وجود نمی آورد، زیرا بانکها از قبل کارآمد هستند. سرمایه گذاری در بانکداری دیجیتال فقط به حفظ مواضع استراتژیک آنها کمک کرده است.
لوکمن و همکاران (۲۰۱۸)	بررسی رابطه علی بین شاخص های توسعه مالی و رشد اقتصادی: رویکرد تودا و یاماموتو	رابطه علی بین توسعه مالی و رشد اقتصادی در ادبیات تحت رویکرد سنتی گرنجر به علیت با استفاده از داده های کشورهای مختلف، دیدگاه های متفاوتی دریافت کرده است. رویکرد جدیدتر تودا و یاماموتو و دولادو و لوتکیول (TYDL) به علیت برای بررسی رابطه علی بین توسعه مالی و رشد اقتصادی در نیجریه برای دوره ۱۹۸۵ تا ۲۰۱۵ مورد استفاده قرار گرفت. علیت دوسویه بین شاخص های بازارهای مالی و رشد اقتصادی پیدا شد در حالی که علیت یک جانبه از شاخص های بازار سهام تا تولید ناخالص داخلی ایجاد شد. یافته ها از مطالعات موجود حمایت می کنند که با این واقعیت موافق هستند که یک بخش مالی با ساختار مناسب باعث رشد اقتصادی می شود و این به طور ضمنی نشان می دهد که برای دولت نیجریه و سایر کشورهای در حال توسعه ضروری است که فضایی را برای یک بخش مالی پررونق ایجاد کنند و درگیر شوند. اصلاحاتی که اقتصاد را تحریک می کند.
رائه و یاداف (۲۰۱۷)	مشتریان با حرکت به سمت کیفیت: مطالعه موردی در بانکداری دیجیتال	عوامل اصلی در بانکداری دیجیتال با رویکرد مشتری مداری، مسئولیت پذیری، اعتبار و دسترسی به سیستم های به روز میباشد.
هاریس مالاکا (۲۰۱۵)	تأثیر بانکداری دیجیتال بر رضایت مشتری	بین سرعت معاملات و رضایت مشتری همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد و بانکداری دیجیتال با کارایی نیز دارای ارتباط مثبت است. نقش مشتری محوری بر کارایی، مثبت و معنادار است و نقش نوآوری باز بر کارایی، مثبت و معنادار است. نقش انعطاف پذیری سازمانی بر کارایی، مثبت و معنادار است و نقش میانجی بانکداری دیجیتال بر رابطه بین شراکت راهبردی بانک تجارت با فین تکها و کارایی، مثبت و معنادار است.
جابر و همکاران	پیش به سوی دیجیتال؛ نقشه راه تحول بانکی	ضمن تقسیم بندی بانکداری دیجیتال به ابعاد مشتری محوری، نوآوری باز و انعطاف پذیری، ادعا دارند که هر یک از این ابعاد بر عملکرد بانکها، اثرهای ملموس و تأثیرگذاری دارند.

- 1 Kahveci, Wolf
- 2 Lukman
- 3 Rathee, Yadav
- 4 Harris Muluka

		۱(۲۰۱۴)
مزیّت اصلی در حرکت به سمت بانکداری دیجیتال، رضایت مشتریان به عنوان عامل اصلی تحقق اهداف سازمانی میباشند.	بانکداری دیجیتال: ارتقاء تجربه مشتریان؛ ایجاد وفاداری بلندمدت دل	کاسترو و همکاران ۲(۲۰۱۴)
بر اساس یک چارچوب رشد فراگیر، اهداف اصلی سیاست اقتصادی از افزایش خود درآمد به رفاه تغییر می کند. در حالی که توسعه بخش بانکی به طور معمول به عنوان یک عامل رشد در نظر گرفته می شود، درک روشنی از تأثیر آن بر رشد فراگیر وجود ندارد. برای تعریف روابط بین توسعه سیستم بانکی و رشد فراگیر، از رگرسیون پانل برای نمونه‌ای متشکل از ۴۶ اقتصاد استفاده شد که بر اساس اصول تجویز شده اعتبار منابع، سازگاری روش‌شناسی، محدودیت‌های موجود در داده‌های خالی انتخاب و به گروه‌هایی بر اساس بانک جهانی طبقه بندی شدند.	رابطه بین توسعه بخش بانکی و رشد فراگیر	لیانگ و ریچارد ۳(۲۰۰۶)

۴- روش شناسی پژوهش

نوع تحقیق کاربردی و روش انجام آن توصیفی پیمایشی است؛ چرا که سایر صنایع مرتبط با بانکداری دیجیتال می‌توانند از نتایج این تحقیق پیرامون مفاهیم توسعه بانکداری دیجیتال و افزایش رضایت مصرف کننده و چالش های مرتبط با آن استفاده نمایند.

۴-۱- جامعه و نمونه آماری

با توجه به اهداف تحقیق، جامعه آماری شامل مدیران صنایع بانکی و مالی کشور می‌باشند، که طبق اعلام بانک مرکزی در حال حاضر ۳۲ بانک فعال و موسسه اعتباری غیر بانکی با حدود ۲۴,۵۴۳ شعبه و باجه در کشور با نظارت بانک مرکزی به فعالیت مشغول هستند. به طور کلی شرکت‌ها و سازمان های مرتبط با حوزه بانکی و مالی که در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفته شامل بانک های دولتی تخصصی و توسعه ای، بانک های دولتی تجاری، بانک غیر دولتی قرض الحسنه، بانک غیر دولتی تجاری، بانک خارجی (برون مرزی)، موسسه اعتباری غیر بانکی غیر دولتی، صرافی ها و شرکت های واسپاری (لیزینگ) استخراج شده است.^۴

۴-۲- حجم نمونه و روش نمونه گیری

شیوه نمونه گیری تحقیق از نوع نمونه گیری تصادفی در دسترس است و برای تعیین حجم نمونه، با توجه به اینکه تعداد جامعه آماری بزرگی را در بر میگیرد، از فرمول کوکران برای حجم جامعه آماری بهره گیری شده که برابر ۲۴۰ نفر گردیده است. جهت احتمال از عدم برگشت ۲۸۰ پرسشنامه توزیع شد. که در نهایت با بررسی پرسشنامه‌های بازگشت شده و کنار گذاشته شدن پرسشنامه‌های ناقص، ۲۳۱ پرسشنامه وارد در مرحله تحلیل آماری گردید.

۴-۳- اعتبار و پایایی ابزار اندازه گیری

شاخص پایایی توسط نرم‌افزار اس پی اس اس^۵ و ضریب آلفای کرونباخ مورد سنجش قرار خواهد گرفت که روشی اعتباریابی است؛ جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روابط رگرسیون خطی و... در نرم‌افزار اسپسی اس اس مورد استفاده می‌گردد. اعتبار و پایایی پرسشنامه مبتنی بر سئوالات تحقیق توسط نرم‌افزار اس پی اس اس^۶ و ضریب آلفای کرونباخ مورد سنجش قرار گرفته؛ که روشی اعتباریابی است که همسانی درونی آزمونی را ارزشیابی و نشان می‌دهد که سئوالات آزمون تا چه اندازه توانایی دارد تا خصیصه واحدی را اندازه‌گیری نماید.

جدول ۵. محاسبه آلفای کرونباخ کل

قابلیت اطمینان (پایایی پرسشنامه)	
ضریب آلفای کرونباخ	تعداد پرسش
۰,۷۲۰	۳۲

در این راستا و پس از ورود اطلاعات و تعریف متغیرها در نرم‌افزار، پایایی این تحقیق از طریق ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده که برابر ۰,۷۲ شده است؛ لذا با توجه به اینکه از مقدار ۰,۷ بیشتر می‌باشد، می‌توان گفت پایایی پرسشنامه با مقدار مناسبی مورد تأیید قرار گرفته، که در جدول ۵ مقادیر آن نشان داده شده است.

1 Jaubert
2 De La Castro
3 Liang, Reichert
4 www.cbi.ir
5 Statistical Package for Social Science
6 Sciences Statistical Package for the Social

همچنین ضریب آلفای کرونباخ به تفکیک هر گروه پرسشنامه در جدول ۶ بیان شده است:

جدول ۶. محاسبه آلفای کرونباخ متغیرها

عنوان	تعداد سؤال	ضریب آلفای کرونباخ
بانکداری دیجیتال و ارزش اقتصادی	۸	۰,۷۴۸
بانکداری دیجیتال و ارزش افزوده	۸	۰,۷۲۹
بانکداری دیجیتال و تاثیر اجتماعی	۸	۰,۶۷۳
بانکداری دیجیتال و سهولت استفاده	۸	۰,۷۰۲

همچنین با روش تنصیف، کل پرسشنامه‌ها را به دو نیم تقسیم و با محاسبه ضریب همبستگی میان نمرات دو گروه ($r=0.683$) و در نهایت قابلیت اعتماد کل آزمون ($f=0.712$) محاسبه شد، که بیانگر پایایی بالای پرسشنامه می‌باشد؛ نتایج خروجی آلفای کرونباخ و روش تنصیف کل پرسشنامه‌ها از نرم‌افزار اسپس‌اس‌اس در قالب جدول ۷ ارایه شده است.

۴-۴- ابزار و روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این تحقیق جهت تجزیه و تحلیل داده از شاخص آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است:
 - آمار توصیفی: در تحقیق حاضر با توجه به مقیاس‌های موجود در بخش آمار توصیفی از میانگین، انحراف معیار و درصد تجمعی استفاده شده است.
 - آمار استنباطی: از این آمار جهت تعمیم نتایج و نیز تعیین تفاوت بین نظرات پاسخگویان و تجزیه و تحلیل داده‌ها و رتبه‌بندی عوامل مورد مطالعه از روابط رگرسیون خطی و... در نرم‌افزار اسپس‌اس‌اس استفاده می‌گردد.

۴-۴- آزمون نرمال بودن متغیرهای تحقیق

پیش از ورود به مرحله آزمون فرضیه‌ها لازم است تا از وضعیت نرمال بودن داده‌ها اطلاع حاصل شود، تا بر اساس نرمال بودن یا نبودن آنها، آزمون‌ها استفاده شود. در این آزمون اگر سطح معناداری به دست آمده از اجرای آزمون، بزرگتر از مقدار خطا 0.05 باشد، فرض H_1 و در غیر این صورت فرض H_0 تأیید خواهد شد.
 H_0 : توزیع نمونه آماری متغیرهای تحقیق با توزیع نرمال همخوانی دارد.
 H_1 : توزیع نمونه آماری متغیرهای تحقیق با توزیع نرمال همخوانی ندارد.
 لذا در این راستا از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف در محیط نرم‌افزار اسپس‌اس‌اس در راستای آزمون نرمال بودن متغیرهای تحقیق استفاده شده است:

جدول ۸. آزمون کولموگروف - اسمیرنوف جهت مولفه‌های تحقیق

عنوان	تعداد	انحراف معیار	سطح معناداری
بانکداری دیجیتال و ارزش اقتصادی	۲۳۱	۳,۸۴	۰,۰۵
بانکداری دیجیتال و ارزش افزوده	۲۳۱	۲,۹۳	۰,۰۵
بانکداری دیجیتال و تاثیر اجتماعی	۲۳۱	۳,۱۲	۰,۰۵
بانکداری دیجیتال و سهولت استفاده	۲۳۱	۳,۶۶	۰,۰۵

همچنین با روش تنصیف، کل پرسشنامه‌ها را به دو نیم تقسیم و با محاسبه ضریب همبستگی میان نمرات دو گروه ($r=0.683$) و در نهایت قابلیت اعتماد کل آزمون ($f=0.712$) محاسبه شد، که بیانگر پایایی بالای پرسشنامه می‌باشد؛ نتایج خروجی آلفای کرونباخ و روش تنصیف کل پرسشنامه‌ها از نرم‌افزار اسپس‌اس‌اس در قالب جدول ۷ ارایه شده است.

جدول ۸ نشان می‌دهد که نتیجه آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای تمام مولفه‌های تحقیق سطح معناداری برابر با مقدار ۰,۰۵ بوده و بدان معنا می‌باشد که فرض H_0 رد نشده و میتوان نتیجه گرفت که داده‌های جمع‌آوری شده برای متغیرهای تحقیق نرمال است. لذا با توجه به این موضوع بایستی از روشهای آزمون پارامتریک استفاده نمود؛ هر چند در نمونه‌های بزرگ، طبق قضیه حد مرکزی حتی اگر جامعه نرمال نباشد، میتوان از آزمونهای پارامتریک استفاده نمود.

۵- یافته‌های پژوهش

آمار پاسخگویی به تفکیک هر گروه پرسشنامه با توجه به گویه‌های پرسشنامه در قالب چهار گروه طبقه‌بندی و نتایج آماری آن استخراج گردیده، که در ادامه به تفصیل بیان شده است:

گویه‌های پرسشنامه بانکداری دیجیتال و ارزش اقتصادی

برای شناخت نظرات پاسخگویان در گروه مطابق با ادبیات موضوع شاخص پرسش‌گونه تبیین و جهت تعیین میزان تأثیرگذاری هر یک از پرسشهای مطرح شده از پاسخگویان خواسته شد تا در مقیاس لیکرت تأثیر سئوالات پرسشنامه را به عنوان شاخص پرسشنامه گروه بانکداری دیجیتال و ارزش اقتصادی (صنایع بانکی و مالی) مشخص نمایند، که نتایج در جدول ۹ بیان شده است.

جدول ۹. توزیع پاسخگویان مربوط به سئوالات پرسشنامه بانکداری دیجیتال و ارزش اقتصادی (صنایع بانکی و مالی)

عنوان گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار
بانکداری دیجیتال می‌تواند برای مبادلات آزاد فرایندهای مالی و بانکی مورد استفاده قرار گیرد.	۲,۶۸	۰,۷۷۶
بانکداری دیجیتال، نقش موثری در مشکلات مالی، چالش‌های مزبوط به صنایع مالی و بانکی دارد.	۱,۴۵	۰,۴۹۳
در صورت بهبود قوانین دیجیتالی، استفاده از بانکداری دیجیتال در کاهش هزینه‌ها تأثیر گذار است.	۲,۲۹	۰,۵۴۲
بانکداری دیجیتال از عوامل تعیین‌کننده شفافیت در امور مالی و در نتیجه امنیت در حوزه‌ی اقتصادی است.	۲,۱۵	۰,۷۳۷
بانکداری دیجیتال باعث افزایش ابداع و نوآوری در صنایع مالی و بانکی می‌شود.	۱,۴۰	۰,۵۹۲

نتایج جدول ۹ نشان می‌دهد از میان سئوالات پنج گانه برای ارزیابی شاخص گویه‌های پرسشنامه بانکداری دیجیتال و ارزش اقتصادی (صنایع بانکی)، گویه "بانکداری دیجیتال می‌تواند برای مبادلات آزاد فرایندهای مالی و بانکی مورد استفاده قرار گیرد." با میانگین رتبه‌های ۲,۶۸ دارای بیشترین اهمیت در نزد پاسخگویان بوده است؛ به بیان دیگر بیشتر پاسخ‌دهندگان این عامل را دارای اهمیت بیشتری دانسته‌اند. از سوی دیگر گویه "بانکداری دیجیتال باعث افزایش ابداع و نوآوری در صنایع مالی و بانکی می‌شود" با میانگین رتبه‌های ۱,۴۰ دارای کمترین اهمیت بوده است.

گویه‌های پرسشنامه بانکداری دیجیتال و ارزش افزوده

برای شناخت نظرات پاسخگویان در گروه مطابق با ادبیات موضوع شاخص پرسش‌گونه تبیین و جهت تعیین میزان تأثیرگذاری هر یک از پرسشهای مطرح شده از پاسخگویان خواسته شد تا در مقیاس لیکرت تأثیر سئوالات پرسشنامه را به عنوان شاخص پرسشنامه گروه ارزهای دیجیتال و تحریم‌های بین‌المللی مشخص نمایند، که نتایج در جدول ۱۰ بیان شده است.

جدول ۱۰. توزیع پاسخگویان مربوط به سئوالات پرسشنامه بانکداری دیجیتال و ارزش افزوده مصرف‌کننده

عنوان گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار
بانکداری دیجیتال نقش مهمی در صرفه‌جویی در زمانی که مصرف‌کنندگان در امور مالی استفاده می‌کنند دارد.	۲,۴۹	۰,۷۵۲
بانکداری دیجیتال با استفاده از نوآوری، هزینه‌های مازاد را کاهش می‌دهد.	۱,۴۲	۰,۸۸۱
بانکداری دیجیتال نقش و تأثیر مهمی در مبادلات نوین در حوزه‌ی مالی و بانکی دارد.	۱,۳۷	۰,۶۵۱
بانکداری دیجیتال در افزایش دانش مصرف‌کنندگان و در نتیجه اعتماد آن‌ها مؤثر است.	۲,۱۹	۰,۷۱۶
بانکداری دیجیتال تأثیر مهمی در اشتیاق مصرف‌کنندگان و فعالیت در این حوزه دارد به دلیل ویژگی شفافیت‌پذیری.	۱,۶۳	۰,۷۴۲

نتایج جدول ۱۰ نشان می‌دهد از میان سئوالات پنج گانه برای ارزیابی شاخص گویه‌های پرسشنامه بانکداری دیجیتال و ارزش افزوده گویه "بانکداری دیجیتال نقش مهمی در صرفه‌جویی در زمانی که مصرف‌کنندگان در امور مالی استفاده می‌کنند دارد." با میانگین رتبه‌های ۲,۴۹ دارای بیشترین اهمیت در نزد پاسخگویان بوده است؛ به بیان دیگر بیشتر پاسخ‌دهندگان این عامل

را دارای اهمیت بیشتری دانسته‌اند. از سوی دیگر گوپه " بانکداری دیجیتال نقش و تاثیر مهمی در مبادلات نوین در حوزه ی مالی و بانکی دارد." با میانگین رتبه‌های ۱,۳۷ دارای کمترین اهمیت بوده است.

گوپه‌های پرسشنامه بانکداری دیجیتال و تاثیر اجتماعی

برای شناخت نظرات پاسخگویان در گروه مطابق با ادبیات موضوع شاخص پرسش گونه تبیین و جهت تعیین میزان تأثیرگذاری هر یک از پرسشهای مطرح شده از پاسخگویان خواسته شد تا در مقیاس لیکرت تأثیر سئوالات پرسشنامه را به عنوان شاخص پرسشنامه گروه بانکداری دیجیتال و تاثیرات اجتماعی (صنایع بانکی و مالی) مشخص نمایند، که نتایج در جدول ۱۱ بیان شده است.

جدول ۱۱. توزیع پاسخگویان مربوط به سئوالات پرسشنامه بانکداری دیجیتال و تاثیرات اجتماعی

عنوان گوپه‌ها	میانگین	انحراف معیار
شرکت ها و سازمان های مهم در سطح کلان تاثیر گذاری بیشتری در اجتماع و در نهایت بانکداری دیجیتال دارند.	۲,۱۰	۰,۶۷۲
با توجه به تاثیرپذیری اجتماعی یکی از راه حل های مهم ، افزایش اطلاعات در سطح کلان است.	۱,۹۲	۰,۵۱۴
تاثیرات اجتماعی در بانکداری دیجیتال با ارزش ها و باور های مصرف کنندگان ارتباط مستقیم دارد.	۱,۴۲	۰,۶۷۳
محرك های مربوط به روانشانی مالی و نقش مهم آن در بانکداری دیجیتال.	۲,۱۴	۰,۷۸۲
توصیه های اجتماعی از طرف رسانه ها تاثیر مثبتی در بانکداری دیجیتال دارد.	۱,۲۰	۰,۶۶۱

نتایج جدول ۱۱ نشان می‌دهد از میان سئوالات پنج گانه برای ارزیابی شاخص گوپه‌های پرسشنامه مربوط به تاثیر اجتماعی گوپه " محرك های مربوط به روانشانی مالی و نقش مهم آن در بانکداری دیجیتال.." با میانگین رتبه‌های ۲,۱۴ دارای بیشترین اهمیت در نزد پاسخگویان بوده است؛ به بیان دیگر بیشتر پاسخ‌دهندگان این عامل را دارای اهمیت بیشتری دانسته‌اند. از سوی دیگر گوپه "توصیه های اجتماعی از طرف رسانه ها تاثیر مثبتی در بانکداری دیجیتال دارد." با میانگین رتبه‌های ۱,۲۰ دارای کمترین اهمیت بوده است.

گوپه‌های پرسشنامه بانکداری دیجیتال و سهولت استفاده

برای شناخت نظرات پاسخگویان در گروه مطابق با ادبیات موضوع شاخص پرس گونه تبیین و جهت تعیین میزان تأثیرگذاری هر یک از پرسشهای مطرح شده از پاسخگویان خواسته شد تا در مقیاس لیکرت تأثیر سئوالات پرسشنامه را به عنوان شاخص پرسشنامه گروه مربوط به سهولت استفاده مشخص نمایند، که نتایج در جدول ۱۲ بیان شده است.

جدول ۱۲. توزیع پاسخگویان مربوط به سئوالات پرسشنامه سهولت استفاده

عنوان گوپه‌ها	میانگین	انحراف معیار
بانکداری دیجیتال موجب افزایش سهولت امور مالی در صنایع مالی و بانکی می باشد.	۱,۲۵	۰,۵۳۶
بانکداری دیجیتال و سهولت استفاده با تاثیرات اجتماعی و نقش انسان ها در این موضوع رابطه ی مستقیم دارد.	۱,۱۳	۰,۵۹۲
بانکداری دیجیتال (صنایع مالی و بانکی) و استفاده از آن با مقرون به صرفه بودن ارتباط دارد.	۱,۷۴	۰,۵۰۲
بانکداری دیجیتال (صنایع مالی و بانکی) موجب افزایش بهره وری در حوزه های متفاوت شده است.	۲,۸۳	۰,۶۳۷
بانکداری دیجیتال تاثیر مثبتی در راحتی و ساده بودن دارد.	۲,۴۱	۰,۷۶۵

نتایج جدول ۱۲ نشان می‌دهد از میان سئوالات پنج گانه برای ارزیابی شاخص گوپه‌های سهولت استفاده گوپه "بانکداری دیجیتال (صنایع مالی و بانکی) موجب افزایش بهره وری در حوزه های متفاوت شده است." با میانگین رتبه‌های ۲,۸۳ دارای بیشترین اهمیت در نزد پاسخگویان بوده است؛ به بیان دیگر بیشتر پاسخ‌دهندگان این عامل را دارای اهمیت بیشتری دانسته‌اند. از سوی دیگر گوپه " بانکداری دیجیتال و سهولت استفاده با تاثیرات اجتماعی و نقش انسان ها در این موضوع رابطه ی مستقیم دارد." با میانگین رتبه‌های ۱,۱۳ دارای کمترین اهمیت بوده است.

گوپه‌های اصلی پرسشنامه

برای شناخت نظرات پاسخگویان در گروه مطابق با ادبیات موضوع شاخص پرسش گونه تبیین و جهت تعیین میزان تأثیرگذاری هر یک از پرسشهای مطرح شده از پاسخگویان خواسته شد تا در مقیاس لیکرت تأثیر گوپه های پرسشنامه را به عنوان شاخص پرسشنامه گروه اصلی مشخص نمایند.

نتایج جدول ۱۳ نشان می‌دهد از میان گویه‌های اصلی چهارگانه برای ارزیابی شاخص اصلی متغیر "بانکداری دیجیتال و ارزش افزوده" با میانگین رتبه‌های ۱,۹۱ دارای بیشترین اهمیت در نزد پاسخگویان بوده است؛ به بیان دیگر بیشتر پاسخ دهندگان این عامل را دارای اهمیت بیشتری دانستند. از سوی دیگر گویه "بانکداری دیجیتال و تاثیر اجتماعی" با میانگین رتبه‌های ۱,۷۳ دارای کمترین اهمیت بوده است.

جدول ۱۳. توزیع پاسخگویان مربوط به پرسشنامه اصلی گروه

انحراف معیار	میانگین	عنوان متغیرهای اصلی
۰,۱۹۲	۱,۸۸	بانکداری دیجیتال و ارزش اقتصادی
۰,۳۳۶	۱,۹۱	بانکداری دیجیتال و ارزش افزوده
۰,۲۱۲	۱,۷۳	بانکداری دیجیتال و تاثیر اجتماعی
۰,۲۴۸	۱,۸۱	بانکداری دیجیتال و سهولت استفاده

۵-۱- یافته‌های مربوط به آزمون فرضیه‌های پژوهش

آزمون فرضیه اول:

H_0 : میان بانکداری دیجیتال و افزایش ارزش اقتصادی ارتباط معناداری وجود ندارد.
 H_1 : میان بانکداری دیجیتال و افزایش ارزش اقتصادی ارتباط معناداری وجود ندارد.
 ρ نشان‌دهنده مقدار ضریب همبستگی میان دو متغیر مورد بررسی در جامعه می‌باشد.

$$\begin{cases} H_0: \rho = 0 \\ H_1: \rho \neq 0 \end{cases}$$

جدول ۱۴. بررسی مقدار همبستگی بین متغیرها

عنوان	ضریب همبستگی	سطح معناداری	تعداد
ارزهای دیجیتال و ارزش اقتصادی	۰,۱۲۳	۰,۰۲۸	۲۳۱

با مقایسه سطح معناداری به دست آمده در جدول ۱۴ با ضریب خطای ۰,۰۲۸ (کمتر از ۰,۰۵) می‌توان نتیجه گرفت که بین ارزشهای دیجیتال و ارزش اقتصادی رابطه معناداری وجود دارد.

مقدار ضریب همبستگی در بررسی ارتباط عبارتست از ۰,۱۲۳، که با توجه به مثبت بودن عدد ضریب همبستگی نشان از وجود رابطه مستقیم بوده و می‌توان گفت بانکداری دیجیتال بر افزایش ارزش اقتصادی تأثیر معناداری دارد.

آزمون فرضیه دوم:

H_0 : میان بانکداری دیجیتال و افزایش ارزش افزوده (صنایع بانکی و مالی) مصرف کننده ارتباط معناداری وجود ندارد.
 H_1 : میان بانکداری دیجیتال و افزایش ارزش افزوده (صنایع بانکی و مالی) مصرف کننده ارتباط معناداری وجود دارد.
 ρ نشان‌دهنده مقدار ضریب همبستگی میان دو متغیر مورد بررسی در جامعه می‌باشد.

$$\begin{cases} H_0: \rho = 0 \\ H_1: \rho \neq 0 \end{cases}$$

جدول ۱۵. بررسی مقدار همبستگی بین متغیرها

عنوان	ضریب همبستگی	سطح معناداری	تعداد
بانکداری دیجیتال و ارزش افزوده	۰,۲۸۰	۰,۰۰۱	۲۳۱

با مقایسه سطح معناداری به دست آمده در جدول ۱۵ با ضریب خطای ۰,۰۰۱ (کمتر از ۰,۰۵) می‌توان نتیجه گرفت که بین بانکداری دیجیتال و ارزش افزوده مصرف کننده رابطه معناداری وجود دارد.

مقدار ضریب همبستگی در بررسی ارتباط عبارتست از ۰,۲۸۰، که با توجه به مثبت بودن عدد ضریب همبستگی نشان از وجود رابطه مستقیم بوده و می‌توان گفت ارزش افزوده بر بانکداری دیجیتال تأثیر معناداری دارد.

آزمون فرضیه سوم:

H_0 : تاثیرات اجتماعی بر بانکداری دیجیتال نقش تعدیلگری ندارد.
 H_1 : تاثیرات اجتماعی بر بانکداری دیجیتال نقش تعدیلگری دارد.

$$\begin{cases} H_0: \rho = 0 \\ H_1: \rho \neq 0 \end{cases}$$

جدول ۱۶. نتایج آزمون ضریب مسیر و آزمون تی بین شاخص‌ها

نتیجه	سطح معناداری	مقدار آماره تی	ضریب مسیر	عنوان
تأیید	۰,۰۰۱	۲,۰۱۸	۰,۴۴۱	تأثیرات اجتماعی* بانکداری دیجیتال ← رضایت مصرف کننده (صنایع بانکی و مالی)
تأیید	۰,۰۰۱	۲,۰۶۹	۰,۱۹۱	تأثیرات اجتماعی ← بانکداری دیجیتال ← رضایت مصرف کننده (صنایع بانکی و مالی)

با توجه به نتایج جدول ۱۶ می‌توان گفت از آنجایی که سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ و مقدار آماره تی بیشتر از ۱,۹۶ بوده است، بنابراین فرضیه H_0 رد گردیده، که نشان‌دهنده وجود ارتباط معنادار میان متغیرهای فوق می‌باشد. همچنین مقدار ضریب مسیر برابر ۰,۴۴۱ می‌باشد که بیانگر شدت ارتباط بوده و بیان دارد که ۴۴,۱ درصد از میزان قابلیت بانکداری دیجیتال (صنایع بانکی و مالی) تحت تأثیر نقش تأثیرات اجتماعی بوده است. همچنین از آنجایی که سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ و مقدار آماره تی بیشتر از ۱,۹۶ بوده است، بنابراین فرضیه H_0 رد گردیده که نشان‌دهنده وجود ارتباط معنادار میان متغیرهای فوق می‌باشد. همچنین مقدار ضریب مسیر برابر ۰,۱۹۱ می‌باشد که بیانگر شدت ارتباط بوده و بیان دارد که ۱۹,۱ درصد از میزان خدمات مالی (صنایع بانکی و مالی) تحت تأثیر قابلیت بانکداری دیجیتال بوده است.

آزمون فرضیه چهارم:

$$\begin{cases} H_0: \rho = 0 \\ H_1: \rho \neq 0 \end{cases}$$

H_0 : سهولت استفاده بر بانکداری دیجیتال نقش تعدیلگری ندارد.

H_1 : سهولت استفاده بر بانکداری دیجیتال نقش تعدیلگری دارد.

جدول ۱۷. نتایج آزمون ضریب مسیر و آزمون تی بین شاخص‌ها

نتیجه	سطح معناداری	مقدار آماره تی	ضریب مسیر	عنوان
تأیید	۰,۰۰۱	۲,۰۳۳	۰,۳۷۹	سهولت استفاده* بانکداری دیجیتال ← رضایت مصرف کننده (صنایع بانکی و مالی)
تأیید	۰,۰۰۱	۲,۰۷۲	۰,۱۷۸	سهولت استفاده ← بانکداری دیجیتال ← رضایت مصرف کننده (صنایع بانکی و مالی)

با توجه به نتایج جدول ۱۷ می‌توان گفت از آنجایی که سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ و مقدار آماره تی بیشتر از ۱,۹۶ بوده است، بنابراین فرضیه H_0 رد گردیده، که نشان‌دهنده وجود ارتباط معنادار میان متغیرهای فوق می‌باشد. همچنین مقدار ضریب مسیر برابر ۰,۳۷۹ می‌باشد که بیانگر شدت ارتباط بوده و بیان دارد که ۳۷,۹ درصد از میزان قابلیت بانکداری دیجیتال (صنایع بانکی و مالی) تحت تأثیر متغیر سهولت در استفاده بوده است. همچنین از آنجایی که سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ و مقدار آماره تی بیشتر از ۱,۹۶ بوده است، بنابراین فرضیه H_0 رد گردیده که نشان‌دهنده وجود ارتباط معنادار میان متغیرهای فوق می‌باشد. همچنین مقدار ضریب مسیر برابر ۰,۱۷۸ می‌باشد که بیانگر شدت ارتباط بوده و بیان دارد که ۱۷,۸ درصد از میزان خدمات مالی (صنایع بانکی و مالی) تحت تأثیر قابلیت بانکداری دیجیتال بوده است.

۶- نتیجه گیری

افزایش رشد افزون خدمات دیجیتال بانک‌ها باعث رضایت مندی مشتریان خواهد شد، به صورت کلی تلاش‌های بیشتری برای بهبود خدمات برای مصرف‌کنندگان خدمات بانکی و مالی در کشور عزیزمان احتیاج است. این خدمات باعث بهبود وضعیت اجتماعی، سیاسی و اقتصادی خواهد شد. سرمایه‌گذاری‌های زیادی در ارتباط با استفاده از فناوری در زمینه‌ی عملیات بانکی صورت گرفته شده است. بانکداری دیجیتال، باعث بهبود توسعه در آینده خواهد شد، بانکداری دیجیتال امروزه یک انتخاب نیست، بلکه یک ضرورت می‌باشد. بانکداری دیجیتال، مزیت‌های زیادی برای استفاده‌کنندگان خدمات بانکی در زمینه‌ی مالی ایجاد می‌کند. بازارهایی که دسترسی به بانکداری گسترده برای مصرف‌کنندگان ایجاد می‌کنند، به دنبال مزایایی مانند، بهبود تجربه مصرف‌کننده، کاهش هزینه‌ها، شفافیت بیشتر و مشاوره عالی در زمینه‌ی مالی می‌باشد. رقابت در دنیای بانکداری دیجیتال در آینده شدت بیشتری خواهد داشت. به همین دلیل احتیاج است که از مزیت‌های رقابتی بیشتری استفاده شود، همان‌طور که بانکداری دیجیتال در سیستم عامل تلفن‌های همراه به اجرا در می‌آید، به همین دلیل استفاده از رابط‌های کاربری مناسب و تجربه‌های کاربری باعث افزایش رضایت مصرف‌کننده در امور مربوط به بانکداری دیجیتال خواهد شد.

منابع

۱. سلطانی، مرتضی؛ طهماسبی آقبلاغی، داریوش. (۱۳۹۹). تبیین نقش شراکت راهبردی بانک تجارت با فین تکها در کارایی با میانجیگری تحولات فناورانه و بانکداری دیجیتال. نشریه مدیریت بازرگانی، (۸۰۰-۸۳۲)
۲. محمدی قمی، سیده سحر؛ حکمت، سیاوش و اسلامی، زهرا. (۱۳۹۵). سیر پیشرفت فناوریهای مالی و تأثیر آن بر آینده صنعت بانکداری: تحلیل استراتژیک. فصلنامه روند، سال بیست و سوم، شماره 73، ص: .
۳. سیدعلیپور، سید کاظم؛ خطی، سمانه. (۱۳۹۰). کاربرد فناوری اطلاعات در بانکداری الکترونیک و حرکت بهسوی دولت الکترونیک. اولین همایش ملی فناوری اطلاعات و ارتباطات، ابهر، دانشگاه جامع علمی کاربردی واحد ابهر.
۴. حسنی، فرنود؛ سلطانی، سعید؛ ضرابیه، فرشته. (۱۳۸۷). مدیریت بانکداری الکترونیکی، انتشارات سبزان، چاپ سوم.
۵. سلامتی طببا، سیده سارا؛ بیگی، مهدی؛ اکبری، عباس. (۱۳۹۶). بانکداری دیجیتالی؛ انقلابی در صنعت بانکداری، هفتمین همایش سالانه بانکداری الکترونیک و نظام های پرداخت.
۶. صالح آبادی، علی. (۱۳۸۹). بررسی رابطه درجه توسعه یافتگی و ساختار نظام مالی با رشد اقتصادی. فصلنامه علوم انسانی. ISSN: 5431-2228
۷. هاشمی، سید مصطفی. (۱۳۸۷). بررسی مزایای بانکداری دیجیتالی و نقش آن در تعامل با تجارت الکترونیک، دومین کنفرانس جهانی بانکداری الکترونیکی.
8. Berger, A. Bonaccorsi Di Patti. (2006). Capital Structure and Firm Performance: A new Approach to Testing Agency Theory and Application to the Banking Industry. *Journal of Banking & Finance*(30), 1065-102.
9. DeLaCastro, S. Erdmann, S., Krishnan, A., Kulkarni, S. and Pande, M. (2014). Digital Banking: Enhancing Customer Experience; Generating Long Term Loyalty Cognizant Survey Retrieved. Retrieved from www.cognizent.com/Digital-BankingEnhancing-Customer-Experience-Gen.
10. Harris Muluka, K. (2015). Influence of digital banking on customer satisfaction: a case of national bank of Kenya bungoma county. University of Nairobi.
11. Hshin-Yu Liang, Alan Reichert. (2006). The Relationship Between Economic Growth and Banking Sector Development . *Journal of Banks and Bank Systems*, 1(2).
12. Jaubert, M., Marcu, S., Ullrich, M., Malbate, J.-B., and Dela, R. (2014). Going Digital: The Banking Transformation Roadmap. In At Kearney.
13. Kahveci, E., & Wolfs, B. (2018). Digital banking impact on Turkish deposit banks performance. *Journal of Banks and Bank System*, 13(3), 48-57.
14. Levine, R., N. Loayza and T. Beck. (2000). Financial Intermediation and Growth: Casuality and Causes. *Journal of Monetary Economics*(46), 21-77.
15. Oluyemi Adewole Okunlola, Emilomo Omons Masade, Adewale Folaranmi Lukman, Samuel Ajayi Abiodun. (2020). Investigating Causal Relationship between Financial Development Indicators and Economic Growth: Toda and Yamamoto Approach. *Journal of Iran Economic Review*, 24(1), 225-246.
16. Rathee, V., & Yadav, R. (2017). Perception of Customers Towards Service Quality: A Study of Digital Banking Practices. *International Journal of Management, IT & Engineering*(7(10)), 1-19.
17. Skinner, C. (2014). *Digital Bank: Strategies to Launch or Become a Digital Bank*. Blackwell's U.K.

