چارچوب پروپزال كارشناسي ارشد

شناسایی فاکتورهای موثر بر مدیریت ریسک IT در بانکداری الکترونیک (مورد مطالعه : بانک صادرات)

**Identification of Factors affecting IT risk management in e-banking**

 **(A case study: Saderat Bank).**

1. مشخصات دانشجو

- نام و نام خانوادگي: - شماره دانشجوی: ‏

- وضعیت آموزشی:

 **پژوهش محور آموزش محور**

**تلفن: ایمیل:**

2. عنوان پایان نامه:

**فارسی:**

**انگلیسی:**

3. نوع پژوهش:

 **بنيادي**  **توسعه­اي كاربردي**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **سمت** | **نام و نام خانوادگي** | **تخصص يا رشته** | **رتبه علمي** | **امضاء** |
| **استاد راهنما** |  |  |  |  |
| **استاد مشاور** |  |  |  |  |
| **استاد مشاور\*** |  |  |  |  |

4. اطلاعات مربوط به اعضاء كميته رساله:‏

* **تذكر: اين جدول بصورت پيشنهادي از طرف دانشجو تكميل مي گردد. بديهي است تصميم نهايي در ارتباط با تعيين اعضاء هيأت داوران در شوراي تحصيلات تكميلي موسسه اتخاذ مي گردد.**

1. تشریح و بیان مسئله: ‏

**توسعه فناوری اطلاعات آثار و تبعات مثبتی در عرصه های مختلف اقتصادی و جوامع بهره بردار از این فناوری ها گذاشته است. تجارت نوین نیازمند ابزارها و زیر ساخت های مناسبی برای گسترش فرآیند های اقتصادی است. یکی از مهمترین شاخص ها در مراودات تجاری, بانک ها هستند. بانک ها با برقراری ارتباطات تنگاتنگ و نزدیک با مردم نقشی کلیدی را در عرصه تجارت بازی می کنند و به همین دلیل همیشه در تلاش هستند تا برای پیشی گرفتن از رقیبان خدمات خود را در ابعاد کمی و کیفی گسترش دهند. ورود بانک ها به عرصه بزرگ فناوری اطلاعات این امکان را برای آنها فراهم آورد تا جهش های چشمگیری برای ارایه و گسترش خدمات خود داشته باشند. آنها با استفاده از ابزارهای ارتباطی و اطلاعاتی هر روز شیوه های جدیدتری را به مشریان خود معرفی می کنند تا مشتری سریع تر و بهتر از گذشته خدمات مورد نیازش را دریافت کند. در واقع فناوری های ارتباطی و اطلاعاتی به بانک ها در رسیدن به شعار همیشگی مشتری محوری کمک بزرگی کردند. اتوماسیون سامانه های بانکی در کنار آموزش مناسب کارکنان و مشریان به بانک ها این فرصت را داد که ضمن ارایه خدمات مطلوب تر، اعتماد مشتریان را به استفاده از سامانه های الکترونیکی بانکداری افزایش دهد. جریان فناوری گرایانه در بانک ها حاکی از دغدغه، توجه و نگاه تازه ای در زمینه مسایل اقتصادی و تجاری و به تبع آن مسایل بانکی می باشد. نباید این مساله را از ذهن دور ساخت که تحولات معاصر جهانی به خصوص در عرصه اقتصاد حاصل همگرایی جریان ها و مسایل گوناگونی است و در این بین بانکداری نیز از تحولاتی همچون انقلاب اطلاعات، جریان سرمایه، تحولات فناوری و تحولات سازمانی بی تاثیر نبوده است. بانکداری الکترونیکی به عنوان یک مفهوم عام در توسعه دیجیتالی خدمات بانکداری به شمار می رود و به همین دلیل ممکن است در شناخت آن جزنگری ها و استنباط های شخصی تاثیر گذار باشد (حسنی و همکاران، 1387).**

**مفهوم بانکداری الکترونیکی و کارایی های آن، برای بسیاری از افراد هنوز به طور کامل شناخته شده نیست و به همین دلیل هم بهره برداری بهینه ای از سرمایه گذاری های انجام شده برای توسعه‌ آن صورت نمی گیرد. از سوی دیگر چالش مدیریت همیشه بهره برداری از نظام ها و فناوری های نو را با مشکلات و مسایل مختلفی رو به رو ساخته است. رسیدن به رویکر جامع و کلان در مدیریت بنگاه های مالی می تواند زمینه ساز تحول و گرایش عمومی به کاربرد بانکداری الکترونیکی باشد (رحمانپور و آتانی، 1390).**

**بانکداری الکترونیکی به عنوان ابزارها, تکنیک ها و راه حل های خودکار سازی فرآیند ارایه مستقیم محصول ها و خدمت های مختلف و متنوع بانکداری سنتی و جدید به مشتریان از طریق کانال های ارتباطی دو سویه، تعریف می شود. بانکداری الکترونیکی شامل سیستم هایی است که مشتریان, افراد مختلف یا بنگاه های تجاری و غیر تجاری را قادر می سازد تا به حساب ها و تراکنش های مالی شرکت خود دسترسی داشته و یا اطلاعاتی در زمینه محصولات و خدمات از طریق شبکه های خصوصی و عمومی اطلاع رسانی همچون اینترنت به دست آورند (نوری زاده و همکاران، 1389).**

**بانکداری الکترونیکی به دلیل ماهیت گستردگی و شعار همه کس, همه جا با هر رسانه ای ویژگی های منحصر به فردی دارد که به همین دلیل خطرها و ریسک های متنوعی به همراه دارد که شامل شکل این نوع بانکداری و سطحی از خطر هایی را که مرتبط با خدمات سنتی مالی، راهبردهای ویژه، عملیاتی، قانونی، و خطرهای اعتباری می باشد را افزایش دهد.**

**از جمله شاخص های تاثیرگذار در افزایش ریسک سرعت تغییرات تکنولوژیکی, تغییر انتظارات مشتریان, افزایش پدیداری شبکه های اینترنتی در دسترس عموم, کاهش تعامل رو در رو با مشتریان موسسات مالی, لزوم یکپارچه سازی بانکداری الکترونیکی با سیستم های کامپیوتری موسسات و... است.**

**بنابر اصول مدیریت ریسک مدیریت بایستی هریک از فرآیندهای ذکر شده را به منظور تطابق و توسعه دادن شیوه های مدیریت خطرهای موسسه که مورد نیاز در رابطه با فعالیت های بانکداری مطرح شده می باشد، مورد بررسی قرار دهد.**

**تاثیرات اعتباری حاصل از عدم توجه به ارزیابی و کنترل ریسک در بانک ها به ویژه در بخش بانکداری الکترونیک بسیار زیاد و پر هزینه است و لذا ضروری است تا تمامی بانک های کشور با تجهیز و تمهید مناسب آمادگی قابل قبولی برای مقابله با ریسک های احتمالی در حوزه بانکداری الکترونیکی باشند.**

**با توجه به موارد مطرح شده این سوال پیش می آید که فاکتورهای موثر بر مدیریت ریسک** IT **در بانکداری الکترونیک کدام ها هستند؟**

**در صورت پاسخ به این سوال و دریافت نتایج مربوطه می توان مهم ترین ریسک های موجود در بانکداری الکترونیک در کشور را شناسایی و با روش های مناسب در جهت رفع آنها اقدام کرد و در صورت نداشتن آگاهی کافی در این زمینه ممکن است آسیب های جدی از طرف برخی ریسک ها ارائه مناسب سرویس را مختل سازد.**

**برای پاسخ به سوال مطرح شده و با توجه به اهمیت موضوع و موارد گفته شده و نظر به اینکه تحقیق جامعی در این زمینه انجام نشده است، هدف این مطالعه شناسایی فاکتورهای موثر بر مدیریت ریسک** IT **در بانکداری الکترونیک شعبه های بانک صادرات شهر سبزوار می باشد.**

2.گزاره­های پژوهش

**2-1 هدف­های پژوهش:**

 **2-1-1. هدف اصلی از انجام تحقيق:**

**هدف اصلی این مطالعه شناسایی میزان تأثیر گذاری فاکتورهای موثر بر مدیریت ریسک** IT **در بانکداری الکترونیک در بانک های صادرات شهرستان سبزوار می باشد.**

**2-1-2. هدف­هاي فرعي تحقيق: برحسب مراحل تحقيق يا اجزا و ابعاد تحقيق**

**- تعیین میزان تأثیر گذاری ریسک استراتژیک بر مدیریت ریسک** IT **در بانکداری الکترونیک**

**- تعیین میزان تأثیر گذاری ریسک عملیاتی بر مدیریت ریسک** IT **در بانکداری الکترونیک**

**- تعیین میزان تأثیر گذاری ریسک تکنولوژیکی بر مدیریت ریسک** IT **در بانکداری الکترونیک**

**- تعیین میزان تأثیر گذاری ریسک اعتباری بر مدیریت ریسک** IT **در بانکداری الکترونیک**

**- تعیین میزان تأثیر گذاری ریسک قانونی بر مدیریت ریسک** IT **در بانکداری الکترونیک**

**2-2. فرضيه­های پژوهش:‏**

 **2-2-1. فرضيه­های اصلی تحقيق:**

**ریسک های پنج گانه بانکداری الکترونیک تأثیر معنی دار بر مدیریت ریسک** IT **در بانکداری الکترونیک دارند.**

**­2-2-2. فرضيه­های فرعی تحقيق:**

**- ریسک استراتژیک تأثیرمعناداری بر مدیریت ریسک** IT **در بانکداری الکترونیک دارد.**

**- ریسک عملیاتی تأثیرمعناداری بر مدیریت ریسک** IT **در بانکداری الکترونیک دارد.**

**- ریسک تکنولوژیکی تأثیرمعناداری بر مدیریت ریسک** IT **در بانکداری الکترونیک دارد.**

**- ریسک اعتباری تأثیرمعناداری بر مدیریت ریسک** IT **در بانکداری الکترونیک دارد.**

**- ریسک قانونی تأثیرمعناداری بر مدیریت ریسک** IT **در بانکداری الکترونیک دارد.**

**3. سابقه پژوهش:**

**3-1.ادبیات مفهومی ونظری مرتبط با متغیرهای تحقیق:**

**پناتور[[1]](#footnote-2) (2001) با انجام مطالعات گسترده درباره ریسک های بانکداری الکترونیک عنوان کرد که در عصر حاضر مدیریت ریسک در بانکداری الکترونیک با ریسک های قانونی، عملیاتی، اعتباری و امنیتی مواجه می باشد.**

**سامارا و سینگ[[2]](#footnote-3) (2010) ریسک های مرتبط با مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک را به ریسک های اعتباری، ریسک های مربوط به اینترنت، ریسک های استراتژیک، ریسک معاملاتی، ریسک های تبادل خارجی و ریسک قیمت تقسیم بندی کردند.**

3**-2. سابقه پژوهش ها و مطالعات انجام گرفته داخلی:**

**الهی (1385) امکان سنجی استقرار بانکداری الکترونیک در نظام بانکی کشور از دیدگاه مدیران و کارشناسان خبره بانکی را مورد مطالعه قرار دادند. روش انجام این مطالعه به صورت پیمایشی و با نظر سنجی بوده است. جامعه آماری تحقیق را کارشناسان بانک مرکزی ایران بودند. در این مقاله کوشش شده عوامل تاثیر گذار بر ابعاد امکان سنجی استقرار بانکداری الکترونیکی تدوین گردد . سپس بوسیله انجام یک نظر سنجی از میان مدیران و کارشناسان خبره بانکی بخش فناوری اطلاعات بانکها، دیدگاه آنها در خصوص میزان وجود هر یک از عوامل تاثیر گذار بر ابعاد امکان سنجی استقرار بانکداری**

**الکترونیکی مورد بررسی قرار گرفت . با تحلیل این داده ها ، نتایج بدین شرح می باشد: امکان استقرار بانکداری الکترونیکی از بعد فنی بطور متوسط تا زیاد، از بعد مالی و اقتصادی به میزان زیاد، و از بعد نیروی انسانی بطور متوسط وجود دارد.**

**بید آباد و الهیاری فرد (1386) مدیریت ریسک عملیاتی دستگاه های خودپرداز را مورد مطالعه قرار داد. روش انجام این مطالعه به صورت پیمایشی و مورد مطالعه آن بانک ملی ایران به عنوان نمونه ای از بانک های تجاری ایران بوده است. جامعه آماری تحقیق هم کارشناسان بانک ملی بوده است که مورد مصاحبه قرار گرفتند و پرسشنامه کوتاهی هم پر کردند. نتایج مطالعه نشان داد که دستگاه های خودپرداز به علت ریسک های عملیاتی 32 روز از 365 روز سال را به دلایل مختلف همچون کاست پول گذاری، چاپگر مشتری، کارتخوان، چاپگر ژورنال متوقف می باشد.**

**زارعی (2009) مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک در ایران را مورد مطالعه قرار داد. این مطالعه که به صورت کتابخانه ای انجام شد به بررسی مطالعات مربوطه در مورد مدیریت ریسک در سیستم بانکداری الکترونیکی ایران و همچنین وضعیت مدیریت ریسک در خود بانک ها پرداخت. در این مطالعه یک سری از ریسک ها به عنوان ریسک های پایه ای جهت فرموله کردن مدیریت ریسک معرفی شد. این ریسک ها به 8 گروه تقسیم بندی شدند که شامل ریسک های امنیتی، قانونی و اخلاقی، ریسک های اعتباری، عملیاتی، ریسک های انتقال پول، استراتژیک، ریسک های حاشیه ای و سنتی بودند.**

**نوری زاده و همکاران (1389) مدیریت ریسک عملیاتی در بانکداری الکترونیک را در ایران مورد بررسی قرار دادند. روش انجام این مطالعه به صورت کتابخانه ای، میدانی بوده است که با بررسی مطالعات و همچنین بررسی وضعیت ریسک ها در بانک به صورت میدانی انجام شد. این مقاله توصیف مختصري از تمامی ریسک هاي در ارتباط با بانکداري الکترونیکی ارائه می دهد، سپس به تشریح ریسک عملیاتی بانکداري الکترونیک یکپارچه پرداخته و کنکاشی پیرامون مدیریت این نوع ریسک ها بصورت مجزا صورت گرفته است. در این مطالعه چند قسمت مهم از روند کلی مدیریت ریسک عملیاتی برای مقابله با آن تشریح گردید که در بر دارنده اندازه گیری، گزارش دهی و کنترل ریسک ها و هزینه است. همچنین نتایج مطالعه نشان داد که عدم توجه یا کم توجهی به مدیریت ریسک در بانکداری الکترونیک مخاطراتی را به همراه خواهد داشت.**

3-3. ‏سابقه پژوهش ها و مطالعات انجام گرفته خارجی:

**آلساجان و همکاران[[3]](#footnote-4) (2006) اثر اعتماد بر مقبولیت بانکداری الکترونیک را مورد مطالعه قرار دادند. روش انجام این مطالعه به صورت توصیفی پیمایشی و ابزار تحقیق پرسشنامه و مصاحبه از مشتریان 5 بانک خصوصی در انگلیس بوده است. نتایج مطالعه نشان داد که عامل اعتماد یکی از مهم ترین عوامل موثر در پذیرش سرویس های بانکداری الکترونیک در بین مشتریان می باشد. همچنین نتایج آنها نشان داد که این اعتماد در کوتاه مدت بدست نیامده و برآیند انواع مختلفی از فاکتورهاست که مورد قضاوت مشتریان بانک ها در مورد خدمات آنلاین و دیگر خدمات قرار می گیرد.**

**سوکولو[[4]](#footnote-5) (2008) مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک را در بانک های استونی مورد مطالعه قرار داد. روش انجام این مطالعه به صورت پیمایشی و با پرسشنامه و مصاحبه بوده است. پاسخ دهندگان از 6 بانک خصوصی در کشور استونی بودند که پرسشنامه های مورد نظر را پر کردند. نتایج مطالعه نشان داد که اصول مدیریت ریسک در سه قسمت عمده قرار دارد که شامل ریسک های مدیریتی، ریسک های قانونی و امنیتی و ریسک های اعتباری می باشد. همچنین آنها دریافتند که مدیریت این ریسک ها اغلب در تداخل با هم قرار دارد و تشخیص نوع ریسک دشوار می باشد.**

**رحمان خان و مسعود کریم[[5]](#footnote-6) (2009) ریسک های بانکداری الکترونیک را در هند مورد بررسی قرار دادند. روش انجام این مطالعه توصیفی پیمایشی بوده است و ابزار بکار گرفته شده در مطالعه شامل پرسشنامه و مصاحبه با کارمندان ارشد بانک ها بوده است. جامعه آماری مطالعه کارمندان 4 بانک خصوصی بوده اند که در کل شامل 206 نفر بوده اند. نتایج مطالعه نشان داد که مدیریت ریسک در بخش های ریسک های قانونی، عملیاتی و ریسک های اعتباری قرار می گیرد. همچنین ریسک های ناشی از حوادث غیر منتظره که شامل حملات داخلی و خارجی می باشد هم ممکن است بر سرویس های ارائه شده اثر منفی بگذارد.**

3-4. جدول مقایسه مطالعات مشابه:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| محققان | موضوع | روش انجام تحقیق | متغییر های بررسی شده | نتایج حاصل شده |
| الهی (1385) | امکان سنجی استقرار بانکداری الکترونیک در نظام بانکی کشور از دیدگاه مدیران و کارشناسان خبره | پیمایشی و با نظر سنجی | در این مقاله کوشش شده عوامل تاثیر گذار بر ابعاد امکان سنجی استقرار بانکداری الکترونیکی تدوین گردد . | امکان استقرار بانکداری الکترونیکی از بعد فنی بطور متوسط تا زیاد، از بعد مالی و اقتصادی به میزان زیاد، و از بعد نیروی انسانی بطور متوسط وجود دارد. |
| بید آباد و الهیاری فرد (1386) | مدیریت ریسک عملیاتی دستگاه های خودپرداز | توصیفی پیمایشی مورد مطالعه آن بانک ملی ایران به عنوان نمونه ای از بانک های تجاری | بررسی انواع ریسک های عملیاتی دستگاه های خودپرداز  | نتایج مطالعه نشان داد که دستگاه های خودپرداز به علت ریسک های عملیاتی 32 روز از 365 روز سال را به دلایل مختلف همچون کاست پول گذاری، چاپگر مشتری، کارتخوان، چاپگر ژورنال متوقف می باشد.  |
| زارعی (2009) | مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک در ایران | کتابخانه ای | بررسی مطالعات مربوطه در مورد مدیریت ریسک در سیستم بانکداری الکترونیکی ایران و همچنین وضعیت مدیریت ریسک در خود بانک ها | در این مطالعه یک سری از ریسک ها به عنوان ریسک های پایه ای جهت فرموله کردن مدیریت ریسک معرفی شد. این ریسک ها به 8 گروه تقسیم بندی شدند که شامل ریسک های امنیتی، قانونی و اخلاقی، ریسک های اعتباری، عملیاتی، ریسک های انتقال پول، استراتژیک، ریسک های حاشیه ای و سنتی بودند.  |
| سوکولو (2008) | مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک در بانک های استونی | پیمایشی و با پرسشنامه و مصاحبه | تعیین ریسک های موجود در بانکداری الکترونیک | نتایج مطالعه نشان داد که اصول مدیریت ریسک در سه قسمت عمده قرار دارد که شامل ریسک های مدیریتی، ریسک های قانونی و امنیتی و ریسک های اعتباری می باشد. همچنین آنها دریافتند که مدیریت این ریسک ها اغلب در تداخل با هم قرار دارد و تشخیص نوع ریسک دشوار می باشد.  |
| رحمان خان و مسعود کریم (2009) | ریسک های بانکداری الکترونیک در هند | توصیفی پیمایشی | تعیین ریسک های موجود در بانکداری الکترونیک | نتایج مطالعه نشان داد که مدیریت ریسک در بخش های ریسک های قانونی، عملیاتی و ریسک های اعتباری قرار می گیرد. همچنین ریسک های ناشی از حوادث غیر منتظره که شامل حملات داخلی و خارجی می باشد هم ممکن است بر سرویس های ارائه شده اثر منفی بگذارد.  |

3-5. فهرست مقالات کلیدی:

**الهی (1385) امکان سنجی استقرار بانکداری الکترونیک در نظام بانکی کشور از دیدگاه مدیران و کارشناسان خبره بانکی را مورد مطالعه قرار داد. بید آباد و الهیاری فرد (1386) مدیریت ریسک عملیاتی دستگاه های خودپرداز را مورد مطالعه قرار داد. زارعی (2009) مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک در ایران را مورد مطالعه قرار داد. نوری زاده و همکاران (1389) مدیریت ریسک عملیاتی در بانکداری الکترونیک را در ایران مورد بررسی قرار دادند. آلساجان و همکاران (2006) اثر اعتماد بر مقبولیت بانکداری الکترونیک را مورد مطالعه قرار دادند. سوکولو (2008) مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک را در بانک های استونی مورد مطالعه قرار داد. رحمان خان و مسعود کریم (2009) ریسک های بانکداری الکترونیک را در هند مورد بررسی قرار دادند.**

**3-6. معرفی کتاب­های مهم در این موضوع(کتابهای جدید و مرتبط با عنوان تحقیق)**

**مدیریت بانکداری الکترونیک: فرنود حسنی, سهیلا سلطانی, فرشته ضرابیه، تهران: انتشارات سبزان.**

**اندازه گیری و مدیریت ریسک عملیاتی در موسسات مالی: تاليف گروه مطالعات و مديريت ريسک بانک اقتصادنوين ، نشر فرا سخن.**

**3-7. تحلیل ادبیات موجود، ومشخص کردن چارچوب مفهومی تحقیق**

**پناتور[[6]](#footnote-7) (2001) با انجام مطالعات گسترده درباره ریسک های بانکداری الکترونیک عنوان کرد که در عصر حاضر مدیریت ریسک در بانکداری الکترونیک با ریسک های قانونی، عملیاتی، اعتباری و امنیتی مواجه می باشد.**

**سامارا و سینگ[[7]](#footnote-8) (2010) ریسک های مرتبط با مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک را به ریسک های اعتباری، ریسک های مربوط به اینترنت، ریسک های استراتژیک، ریسک معاملاتی، ریسک های تبادل خارجی و ریسک قیمت تقسیم بندی کردند.**

متغيرها:

|  |
| --- |
|  |

 متغیر وابسته متغیرهای مستقل

**متغیر وابسته: مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک**

**متغیرهای مستقل: ریسک استراتژیک، ریسک عملیاتی، ریسک تکنولوژیکی، ریسک اعتباری، ریسک قانونی**

**3-8. فهرست منابع استفاده شده.(فهرست نویسی براساس سبک APA )**

**بید آباد، بیژن و الهیاری فرد، محمود. 1386. مدیریت ریسک عملیاتی دستگاه های خودپرداز. فصلنامه علمی- پژوهشی اقتصاد و تجارت نوین، معاونت برنامه ریزي و امور اقتصادي وزارت بازرگانی ، شماره سوم، صص 22-27.**

**حسنی، فرنود.، سلطانی، سهیلا و ضرابیه، فرشته.. 1387. مدیریت بانکداری الکترونیکی. تهران: انتشارات سبزان. صص 344-346.**

**مریم پیروز، مهرگان مهدوی، رضا ابراهیمی آتانی "محاسبه هزینه سرمایه ریسک عملیاتی در بانکداری الکترونیکی"، یازدهمين همايش علمي- پژوهشي دانشگاه گيلان ( 19 تا 21 ارديبهشت 1390).**

**مصطفی رحمانپور، رضا ابراهیمی آتانی "بررسي طرح مقابله با بحرانهای فناوری اطلاعات در بانکداری الکترونیک" ، یازدهمين همايش علمي- پژوهشي دانشگاه گيلان ( 19 تا 21 ارديبهشت 1390).**

**ميثم شعبان پور، هاشم مير بهاري، رضا ابراهيمي آتاني، " بررسي انواع روش هاي تشخيص کلاه برداري در تراکنش هاي بانکي" سومين کنفرانس برق و الکترونيک ايران، دانشگاه آزاد اسلامي گناباد، گناباد 22 و 23 تير ماه 1390.**

**نوری زاده، زهرا.، ابراهیمی، رضا.، مهدوی، مهرگان و نوری زاده، امین. 1389. مدیریت ریسک عملیاتی در بانکداری الکترونیک. فصلنامه علمی، پژوهشی مدرس، شماره یازدهم، صص 34-39.**

**الهی، شعبان و حسینی مقدم، مریم السادات. 1385. بررسی امکان سنجی استقرار بانکداری الکترونیک در نظام بانکی کشور از دیدگاه مدیران و کارشناسان خبره بانکی. فصلنامه علمی، پژوهشی مدرس، شماره هفتم، صص 13-19.**

Alsajjan, A., B. Bander and C. Dennis, 2006. The Impact of Trust on Acceptance of Online Banking, European Association of Education and Research in Commercial Distribution, (27-30 June 2006) West London: Brunel University.

Pennathur, A. 2001. Clicks and bricks: E-risk management for banks in the age of the internet. Journal of Banking And Finance, 25, 2103-2123.

Rahman khan, A and Masoud karim, M. 2009. E-banking and extended risks: how to deal with the challenge? Journal of Internet Banking and Commerce. Vol 3: 34-51.

Sarma, G and P, Singh. 2010. Internet Banking: Risk Analysis and Applicability of Biometric Technology for Authentication. Int. J. Pure Appl. Sci. Technol., 1(2) (2010), pp. 67-78.

Sokolov, D. 2008. E-Banking: Risk Management Practices of the Estonian Banks. International Journal of bank marketing, Vol. 37, No. 1. 43-62.

Zarei, S. 2009. Risk Management of Internet Banking. Recent Researches in Artificial Intelligence, Knowledge Engineering and Data Bases. ISBN: 978-960-474-273-8.

4. **روش انجام پژوهش:**

4-1. تعريف روش پژوهش:

**این پژوهش توصیفی و از نوع پیمایشی می باشد و ابزار پیمایش در این تحقیق پرسشنامه می باشد. همچنین از نظر هدف این تحقیق کاربردی می باشد و همچنین به این خاطر که ما می خواهیم رابطه و همبستگی بین دو یا چند متغیر را بسنجیم تحقیق همبستگی هم می باشد.**

**قلمرو تحقیق**

**- قلمرو مکانی**

مکان انجام این تحقیق شهرستان سبزوار از استان خراسان رضوی می باشد.

**- قلمرو زمانی**

قلمرو زمانی این تحقیق بین دی 1390 و خرداد 1391 می باشد.

**- قلمرو موضوعی**

قلمرو موضوعی این پژوهش مطالعه مدیریت ریسک فناوری اطلاعات در بانکداری الکترونیک است.

4-2. **متغيرهاي پژوهش:‏**

متغيرهای پژوهش شامل **مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک، ریسک استراتژیک، ریسک عملیاتی، ریسک تکنولوژیکی، ریسک اعتباری، ریسک قانونی می باشد.**

4-3. مدل بيانگر روابط متغيرها:

در این تحقیق از مدل **پناتور[[8]](#footnote-9) (2001) و سامارا و سینگ[[9]](#footnote-10) (2010) استفاده شد که هر کدام تعدادی از متغیرهای این تحقیق را در مدل های خود بکار بردند.**

|  |
| --- |
|  |

 متغیر وابسته متغیرهای مستقل

4-4. دسته­بندی متغیرها: برحسب نقشی که در مدل مفهومی تحقیق دارند.

**متغیر وابسته: مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک**

**متغیرهای مستقل: ریسک استراتژیک، ریسک عملیاتی، ریسک تکنولوژیکی، ریسک اعتباری، ریسک قانونی**

4-5. تعريف مفهومي متغيرها:

**مدیریت ریسک: مديريت ريسک فرايندي است که هدف آن کاهش امکان آثار زيان آور يک فعاليت از طريق اقدام آگاهانه براي پيش بيني حوادث ناخواسته و برنامه ريزي براي اجتناب از آنها مي باشد (حسنی و همکاران، 1387).**

**ریسک استراتژیک: اثر موثر در آینده و رایج بر درآمدها یا سرمایه که ناشی از تصمیمات تجاری ناسازگار ، اجرای نادرست تصمیمات، یا عدم پاسخدهی به تغییرات صنعت ،است (همان منبع، ص344).**

**ریسک عملیاتی: ناشی از کلاهبرداری، اشتباهات پردازشی، قطعی های سیستم، و ناتوانی در تحویل محصولات و خدمات ، حفظ موقعیت رقابتی ، و مدیریت اطلاعات می باشد. (همان منبع، ص344).**

**ریسک تکنولوژیکی: ریسک های مرتبط با هر پیامد ناسازگار، ضرر، خسارت،قطع، تخلف،بی نظمی یا شکست ناشی از استفاده یا تکیه بر سخت افزار و نرم افزار کامپیوتری، دستگاههای الکترونیکی، شبکه های آنلاین و سیستم های ارتباطات از راه دور،است. (همان منبع، ص345).**

**ریسک اعتباری: از افکار عمومی منفی ناشی می شود. اعتبار یک مجوز دار می تواند بوسیله خدمات بانکداری الکترونیکی که به طور ناکافی اجرا می شود یا به صورت های دیگر مشتریان و عموم را منحرف می کند ، آسیب ببیند. (همان منبع، ص346).**

**ریسک قانونی: ریسک درآمدها و سرمایه است که ناشی از تخلف کردن ، یا پیروی نکردن از قوانین، دستورات، مقررات، یا استانداردهای اخلاقی است. (همان منبع، ص346).**

**4-6.** **تعريف عملياتي متغيرها:**

**مدیریت ریسک: در این تحقیق شامل مجموع نمرات 5 عامل گفته شده برای مدیریت ریسک است که از پرسشنامه مربوطه کسب می شود.**

**ریسک استراتژیک: در این تحقیق شامل نمره ای است که شرکت کنندگان از سوالات مربوطه در پرسشنامه کسب می کنند.**

**ریسک عملیاتی: در این تحقیق شامل نمره ای است که شرکت کنندگان از سوالات مربوطه در پرسشنامه کسب می کنند.**

**ریسک تکنولوژیکی: در این تحقیق شامل نمره ای است که شرکت کنندگان از سوالات مربوطه در پرسشنامه کسب می کنند.**

**ریسک اعتباری: در این تحقیق شامل نمره ای است که شرکت کنندگان از سوالات مربوطه در پرسشنامه کسب می کنند.**

**ریسک قانونی: در این تحقیق شامل نمره ای است که شرکت کنندگان از سوالات مربوطه در پرسشنامه کسب می کنند.**

**4-7. مقياس اندازه گيري متغيرها:**

**تمامی متغیرهای تحقیق دارای مقیاس رتبه ای می باشند.**

 4-8. روش­های گردآوری اطلاعات:

4-8-1. روش گردآوري داده­ها:

**مطالعات نظری این تحقیق به صورت کتابخانه ای و از طریق مقالات، کتاب ها، مجلات و سایت های معتبر جمع آوری می گردد. برای جمع آوری اطلاعات مربوط به آزمون فرض ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده خواهیم کردیم. در این مطالعه این پرسشنامه بعد از تأیید روایی و پایایی ان در بین شرکت کنندگان در مطالعه توزیع خواهد شد. به این صورت که بعد از انتخاب نمونه مورد نظر، پرسشنامه ها به تعداد مورد نظر تکثیر و با مراجعه حضوری به هر یک از بخش های مربوطه در اختیار شرکت کنندگان در مطالعه قرار خواهد گرفت. بعد از جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه ها، این اطلاعات مورد آنالیز آماری قرار خواهد گرفت و نتایج با یافته های سایر مطالعات پیشین مورد بحث قرار می گیرد.**

4-8-2. روش­های تکمیلی گردآوری داده­ها:

4-9. روش سنجش روايي ابزار:

روایی صوری پرسشنامه مورد نظر تحقیق به وسیله کارشناسان و اساتید مربوطه مورد تأیید قرار می گیرد.

4-10. روش سنجش پایایی ابزار:

پایایی پرسشنامه مورد نظر بوسیله تست پایلوت و محاسبه آلفای کرونباخ مورد سنجش قرار می گیرد.

4-11. تعريف جامعه آماري:

**جامعه آماری این تحقیق را کلیه کارشناسان شعبه های بانک صادرات در شهر سبزوار می باشند که با توجه به کم بودن تعداد آنها ، کل آنها به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته می شود و نمونه گیری انجام نمی شود.**

4-12. روش تعيين حجم نمونه:

**با توجه به کم بودن تعداد کارشناسان در شعبه های بانک صادرات شهرستان سبزوار، کل آنها به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته می شود و نمونه گیری انجام نمی شود.**

4-13. روش نمونه گيري:

**با توجه به کم بودن تعداد کارشناسان در شعبه های بانک صادرات شهرستان سبزوار، کل آنها به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته می شود و نمونه گیری انجام نمی شود.**

روش آنالیز:

**بعد از جمع آوری اطلاعات، داده ها با نرم افزار** SPSS **مورد آنالیز قرار می گیرد. با استفاده از تحلیل همبستگی ارتباط میان این عوامل پنجگانه با مدیریت ریسک سنجیده می‌شود. سپس با استفاده از تحلیل رگرسیون به شناسایی میزان ارتباط آنها با مدیریت ریسک اقدام می‌شود.**

5. **. پيش فرض هاي پژوهش:**

**پناتور[[10]](#footnote-11) (2001) با انجام مطالعات گسترده درباره ریسک های بانکداری الکترونیک عنوان کرد که در عصر حاضر مدیریت ریسک در بانکداری الکترونیک با ریسک های قانونی، عملیاتی، اعتباری و امنیتی مواجه می باشد.**

**سامارا و سینگ[[11]](#footnote-12) (2010) ریسک های مرتبط با مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک را به ریسک های اعتباری، ریسک های مربوط به اینترنت، ریسک های استراتژیک، ریسک معاملاتی، ریسک های تبادل خارجی و ریسک قیمت تقسیم بندی کردند.**

6. دستاوردهای پژوهش:

**در حال حاضر اکثر بانک ها به سمت ارائه خدمات الکترونیکی پیش می روند و به طور کلی سیستم بانکداری در حال تغییر می باشد. به همین جهت نتایج این مطالعه می تواند برای مدیریت و کنترل برخی ریسک های موجود در بانکداری الکترونیک و شناسایی بهتر آنها موثر باشد.**

7. نوآوری پژوهش:

**با نگاهی به متون و مطالعات مرتبط با موضوع مشخص می شود که مطالعات جامع اندکی در داخل کشور در این زمینه انجام شده است و این مطالعه می تواند به عنوان مطالعه پیشرو در این زمینه مطرح باشد. به این ترتیب نتایج این مطالعه می تواند ایده های نو برای مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک در پی داشته باشد و طرح های جدیدی را برای برنامه ریزی مسئولان امر معرفی کند.**

1. برآورد هزینه ها

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ردیف** | **نوع هزینه** | **مبلغ** |
| **1** | **لوازم مصرف نشدنی** |  |
| **2** | **خرید کتاب و نشریه و نظایر آن** |  |
| **3** | **مواد و لوازم مصرف شدنی** |  |
| **4** | **انتشارات (حداکثر طبق آئین نامه)** |  |
|  | **جمع کل** |  |

1. **مصوبه شورای تحصیلات تکمیلی مؤسسه**

**فرم پیشنهاد پایان نامه در تاریخ در شورای آموزشی و تحصیلات تکمیلی مؤسسه**

**بررسی و نظر شورا به شرح زیر اعلام می شود.**

**تصویب شد 🞎 نیاز به اصلاح دارد 🞎 به تصویب نرسید 🞎**

 **امضاء مدیر گروه**

**تاریخ**

**بسمه تعالی**

**معاونت محترم آموزشی و تحصیلات تکمیلی مؤسسه شماره:**

 **تاریخ:**

**با سلام**

**طرح پیشنهادی پایان نامه کارشناسی ارشد آقای/ خانم .......................**

**با عنوان: ....................................................................................................................**

**به راهنمائی آقای/ خانم دکتر ......................**

**در شورای آموزشی و تحصیلات تکمیلی- پژوهشی گروه مورخ .................... به تصویب رسید.**

**خواهشمند است دستور فرمایید اقدامات مقتضی انجام شود.**

 **امضاء مدیر گروه**

**بسمه تعالی**

**مؤسسه گروه**

**مشخصات استاد راهنما**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **نام خانوادگی:** | **نام:** | **تخصص اصلی:** | **تخصص جنبی:** |
| **آخرین مدرک تحصیلی، سال و محل اخذ آن:** | **مرتبه دانشگاهی:** |
| **نشانی و تلفن:** | **امضاء** |

**اطلاعات مربوط به استاد راهنما\***

|  |  |
| --- | --- |
| **سالهای تدریس در دوره کارشناسی ارشد:** | **سالهای تدریس در دوره دکتری:** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **تعداد دانشجویان دکتری تحت راهنمایی** | **فارغ التحصیل** | **در مرحله آموزش** | **در مرحله پژوهش** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**مقاله های چاپ شده یا پذیرفته شده در مجله های معتبر بین اللمللی توسط استاد راهنما در سه سال اخیر:**

**\* در صورت نیاز به استاد راهنمای دوم، این برگ تکرار شود.**

1. - Pennathur [↑](#footnote-ref-2)
2. - Samara and Singh [↑](#footnote-ref-3)
3. - Alsajan et al. [↑](#footnote-ref-4)
4. - Sokolov [↑](#footnote-ref-5)
5. - Rahman Khan and Masoud Karim [↑](#footnote-ref-6)
6. - Pennathur [↑](#footnote-ref-7)
7. - Samara and Singh [↑](#footnote-ref-8)
8. - Pennathur [↑](#footnote-ref-9)
9. - Samara and Singh [↑](#footnote-ref-10)
10. - Pennathur [↑](#footnote-ref-11)
11. - Samara and Singh [↑](#footnote-ref-12)