



فصلنامه علمی پژوهشی دانش سرمایه‌گذاری  
دوره ۱۲ / شماره ۳ (پیاپی ۴۷) / پائیز ۱۴۰۲  
صفحه ۵۲۱ تا ۵۴۰

## ارائه مدلی جهت ارزیابی عملکرد و جایگاه بانکها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی

### علی بیگوند

دانشجوی دکتری مهندسی مالی، گروه علوم تربیتی و مشاوره (مدیریت و حسابداری)، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی رودهن، ایران.  
alibigvand798@gmail.com

### فریدون رهنمای رودپشتی

استاد تمام، گروه حسابداری، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.  
rahnama.roodposhti@gmail.com

### هدی همتی

استاد یار، حسابداری، دانشکده علوم تربیتی و مشاوره (حسابداری)، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران.  
hemmati.hoda@gmail.com

### نرگس یزدانیان

استاد یار، حسابداری، دانشکده علوم تربیتی و مشاوره (حسابداری)، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران.  
nargesyazdanian@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۸/۲۲ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۹/۱۴

### چکیده

هدف این پژوهش ارائه مدلی جهت ارزیابی عملکرد و جایگاه بانکها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی، است. جامعه پژوهش حاضر را اساتید و خبرگان دانشگاهی و همچنین مدیران و کارشناسان بانک مرکزی، تشکیل دادند. در این تحقیق با استفاده از روش غیرتصادفی قضاوتی، از نظرات ۱۳ نفر خبره استفاده گردید. فرایند تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو مرحله شناسایی عوامل موثر بر ارزیابی عملکرد و جایگاه بانکها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی، از طریق ابزار مصاحبه و با استفاده از روش تحلیل تم و نیز غربالگری عوامل از طریق ابزار پرسشنامه و روش دلفی فازی انجام شد. بر این اساس در مرحله شناسایی ابعاد و مولفه‌ها با استفاده از تحلیل تم و در طی مرحله آشنایی با داده‌ها، ۴۳ مورد از شواهد گفتاری شناسایی شده از متن مصاحبه‌ها در قالب ۴۰ کد اولیه برجسبزی شد. در ادامه، کدهای اولیه در قالب ۱۹ تم فرعی و سپس، یک تم اصلی دسته‌بندی شدند. در مرحله دلفی نیز تمام مولفه به تایید خبرگان رسید و در نهایت الگوی تحقیق رسم شد.

واژه‌های کلیدی: فناوری مالی، بانک، بانکداری الکترونیک، ارزیابی عملکرد.

## ۱- مقدمه

فناوری‌های مالی که به‌اختصار فین‌تک<sup>۱</sup> خوانده می‌شود، نوآوری مالی باقابلیت فناوری است که می‌تواند منجر به ایجاد مدل‌های تجاری جدید، برنامه‌های کاربردی، فرآیندها یا محصولات با اثر مادی مرتبط در بازارها و مؤسسات مالی و ارائه خدمات مالی شود (السر و دیگران<sup>۲</sup>، ۲۰۲۱). در همین راستا، بررسی‌ها نشان می‌دهد همخوانی جالب توجهی میان نقاط ضعف و نقاط قوت بانک‌ها با فین‌تک‌ها و برعکس وجود دارد و به‌نوعی ریسک‌های یکدیگر را پوشش می‌دهند. لذا منطقی به نظر می‌رسد که بانک‌ها، ظرفیت نوآوری فین‌تک‌ها را که از طریق راهکارهای تملیک، ائتلاف، پرورش مراکز رشد و سرمایه‌گذاری مشترک منتقل می‌شود، بررسی و مورد استفاده قرار دهند (کلمنتس<sup>۳</sup>، ۲۰۲۰).

عامل اصلی موفقیت به‌کارگیری فناوری مالی در صنعت بانکداری الکترونیک، صیانت از ویژگی‌های نوآورانه فین‌تک، سوق دادن این همکاری به‌سوی ایده‌های جدید و به‌کارگیری ظرفیت‌های بانکی مانند دانش، فرآیندهای رسمی و دارایی‌ها است (پاینده و دیگران، ۱۳۹۸). همچنین، به‌کارگیری فناوری مالی در صنعت بانکداری علاوه بر چالش‌ها، مزایای بالقوه بسیاری دارد و می‌تواند بانکداری سنتی، وام‌دهی، شیوه‌های دریافت/پرداخت، سرمایه‌گذاری و دیگر خدمات مالی را از طریق اینترنت، گوشی‌های هوشمند، هوش مصنوعی، بلاک چین و ارزهای رمزنگاری شده و بسیاری دیگر از فناوری‌های دیجیتال فعلی و آینده تغییر دهد. چنین مزایایی شامل هزینه‌های کم‌تر، محدوده افزایش‌یافته محصولات/خدمات و امکان دسترسی و ارائه خدمات بیشتر به مشتریان محروم از خدمات اعتباری و مالی است. با این نگاه، فین‌تک منبع اختلال و عاملی بنیان برافکن و یا رقیب سیستم بانکی نیست، بلکه به‌عنوان فرصتی برای تقویت همکاری و نوآوری در ارتباط بین بانک و فین‌تک، دیده می‌شود (ال-عجلونی و دیگران، ۲۰۱۸). این همکاری منجر به ورود اپراتورهای جدید با مدل‌های کسب‌وکار نوآورانه می‌شود؛ بنابراین واسطه‌های مالی فعلی یعنی بانک‌ها را وادار به تکامل به سمت استراتژی‌های تحول دیجیتال و اصلاح روابط کسب‌وکار با مشتریان می‌نماید (سچمیدت و دیگران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۸). از همین روی، بسیاری از بانک‌ها به دنبال راه‌هایی برای کمک بهتر به توسعه آینده صنعت بانکداری به کمک نوآوری خدمات فناوری مالی هستند ولی پژوهشها و مطالعات فینتک از تحولات جاری در این حوزه عقب‌مانده است. بطوری که محققین بانکی و دانشگاهی بر این باورند که بازیگران فینتک قادر به اصلاح کامل سیستم بانکی نیستند؛ (وانگ و دیگران<sup>۵</sup>، ۲۰۲۱).

از سویی دیگر، بانکها و موسسات مالی اعتباری یکی از با اهمیت‌ترین بخشهای اقتصادی به شمار می‌آیند. این گروه از سازمانها با هدایت و سازماندهی دریافتها و پرداختها، مبادلات تجاری و بازرگانی را تسهیل کرده و موجب گسترش بازارها و رشد و شکوفایی اقتصادی می‌گردند. امروزه در عصر اطلاعات، سازمانها نیازمند اندازه‌گیری کلیه ابعاد مالی و غیرمالی سازمان خویش هستند (کاظمی زاده و دیگران، ۱۳۹۵). تحقیقات پیشین اگرچه مفصل نیست،

<sup>1</sup> Fintech

<sup>2</sup> Alaassar et al

<sup>3</sup> Clements

<sup>4</sup> Schmidt et al

<sup>5</sup> Wang et al

به سؤالات مختلف پژوهشی در حوزه همکاری بانک و فینتک پرداخته‌اند. با این حال، مطالعات قبلی به ندرت از تلفیق روشهای کیفی و کمی جهت ارائه مدل ارزیابی استراتژی‌های نوآورانه موثر بر عملکرد و جایگاه بانکها در طول انقلاب فن‌آوری مالی (فینتک) استفاده کرده‌اند. علاوه بر این، روش‌های دیگر مانند مدلسازی معادلات ساختاری (SEM)<sup>۱</sup> در مطالعات قبلی، یک مدل تصمیم‌گیری را جهت سنجش عملکرد و جایگاه بانکها در نظر نمی‌گیرند که می‌تواند فرآیند ارزیابی را با نقصان مواجه کند. همچنین در تحقیقات انجام شده در کشور، شناسایی عوامل موثر بر عملکرد و جایگاه بانکها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی به صورت کامل مغفول واقع شده است. در واقع، از آنجا که فینتک پدیده‌ای جدید در ایران و جهان است، استراتژی‌های نوآورانه خدمات بانکها برای پاسخ به تاثیر ایجاد شده توسط بکارگیری فینتک به طور جامع در کشور، بررسی نشده است. بنابراین، این تحقیق به نوآوری خدمات فناوری مالی جهت توسعه یک مدل ارزیابی عملکرد و جایگاه بانکهای کشور در راستای افزایش مزایای رقابتی صنعت بانکداری ایران در طول انقلاب فن‌آوری مالی می‌پردازد و به این سوال اصلی پاسخ می‌دهد، مدل ارزیابی عملکرد و جایگاه بانکها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی (فینتک) به چه صورت است؟ و چه مولفه‌هایی دارد؟

این مقاله به صورت زیر سازماندهی شده است. ابتدا، پیشینه نظری و تجربی را مورد بررسی قرار می‌دهد و ادبیات مربوط به فناوری مالی، صنعت بانکداری و رابطه بین فناوری مالی و صنعت بانکداری را مستند به مطالعات قبلی، ارائه می‌دهد. دوم، روش‌شناسی مورد استفاده در این تحقیق، به صورتی خلاصه بیان می‌گردد. سپس یافته‌ها را ارائه داده و در نهایت نتایج و پیامدهای عملی این تحقیق را مورد بحث قرار می‌دهد.

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

فینتک، یک اصطلاح جدید در فن‌آوری اطلاعات است که در طول دهه گذشته به رشد چشمگیری دست یافته است. با وجود علاقه روز افزون به فن‌آوری مالی از نظر علمی و عملی، هنوز عدم اجماع در مورد تعریف و تاثیرات آن وجود دارد. لی<sup>۲</sup> (۲۰۱۵)، فینتک را به عنوان یک نوآور و مزاحم سیستم مالی تعریف کرد. شرکتهای فینتک مدل‌های کسب‌وکار جدیدی دارند که انعطاف‌پذیری، امنیت، کارایی و فرصت‌های بیشتری نسبت به موسسات مالی سنتی دارد. گی و دیگران (۲۰۱۸)، معتقد بودند که فینتک مجموعه‌ای از فناوری‌های کاربرد اطلاعات است که توسط شرکتهای مالی برای بهبود کیفیت خدمات به کار گرفته می‌شود. میلیون و دیگران<sup>۳</sup> (۲۰۱۹)، فهرستی از تعاریف فن‌آوری مالی ارائه شده توسط نویسندگان و موسسات مختلف را معرفی کردند و به این نتیجه رسیدند که فن‌آوری مالی دارای سه بعد است: بعد اول، شامل ورودی ترکیبی از فن‌آوری و جریان‌های سرمایه سازمان است؛ بعد دوم، شامل مکانیزمی که مدل اولیه را ایجاد، بهبود، تغییر یا مختل می‌کند و بعد سوم، برنامه‌های کاربردی و خدمات جدید که تأثیر قابل توجهی بر بازار مالی و ارائه خدمات مالی دارد و از فناوری‌های مرزی، اطلاعات

<sup>۱</sup> Structural Equation Modeling

<sup>۲</sup> Lee

<sup>۳</sup> Milian et al

بزرگ، بلاک چین، محاسبات ابری و هوش مصنوعی ناشی می‌شود. لی و دیگران<sup>۱</sup> (۲۰۱۷)، تاثیر فینتک را بر قیمت سهام بانک بررسی کردند و نتیجه گرفتند که یک همبستگی مثبت بین رشد صندوق‌های فینتک یا معاملات و بازده سهام بانک‌ها وجود دارد. فن و دیگران (۲۰۲۰)، نیز از طریق تجزیه و تحلیل تجربی دریافتند که رشد شرکت‌های فینتک، تاثیر منفی بر عملکرد بانک‌ها دارد و این تاثیر در بانک‌های دولتی بیشتر مشهود است. آکار و سیتک<sup>۲</sup> (۲۰۱۹) بر این باور بودند که بانک‌های تجاری به دلیل مزایای شرکت‌های فینتک، باید هم‌کاری خود را تقویت کنند. به‌طور کلی، تعداد زیادی از مطالعات دریافته‌اند که نوآوری‌های ایجاد شده توسط فینتک، منجر به کاهش هزینه‌های معامله بانک‌ها، بهبود کیفیت خدمات، بهینه‌سازی ساختارهای کسب‌وکار، و ترویج تحول و ارتقا کسب‌وکار می‌شود. در حالی که برخی مطالعات دیگر ادعا کرده‌اند که فینتک می‌تواند چالش‌های عظیمی را برای بانک‌های تجاری به همراه داشته باشد. بنابراین، مستند به ادبیات قبلی میتوان اظهار داشت، فینتک رویکردهای جدیدی را در رابطه با بهره‌وری، تجارب مشتری و عدم تمرکز خدمات، ارائه می‌کند که منجر به نوآوری و تحول در صنعت خدمات مالی می‌شود. (وانگ و دیگران<sup>۳</sup>، ۲۰۲۱). مطالعات قبلی نشان داده‌اند که نوآوری خدمات مالی نقش مهمی در صنعت بانکداری به شدت رقابتی ایفا می‌کند (مانند: یوشنگ و ابراهیم<sup>۴</sup>، ۲۰۱۹؛ لوسچ و نامبیسان<sup>۵</sup>، ۲۰۱۵). در همین رابطه لوسچ و نامبیسان (۲۰۱۵) اظهار داشتند که صنعت بانکداری می‌تواند از طریق نوآوری به سود بالاتری دست یابد و عملکرد بانک‌هایی که در نوآوری سرمایه‌گذاری می‌کنند به طور قابل توجهی بهتر از عملکرد آن‌هایی است که این کار را نمی‌کنند. لذا، می‌توان بیان داشت که عامل اصلی موفقیت به‌کارگیری تکنولوژی مالی در صنعت بانکداری، صیانت از ویژگی‌های نوآورانه فین‌تک، سوق دادن این همکاری به سوی ایده‌های جدید و به‌کارگیری ظرفیت‌های بانکی مانند دانش، فرآیندهای رسمی و دارایی‌ها است. با این نگاه، فین‌تک منبع اختلال و عاملی بنیان برافکن و یا رقیب سیستم بانکی نیست، بلکه به‌عنوان فرصتی برای تقویت همکاری و نوآوری در ارتباط بین بانک و فین‌تک، دیده می‌شود (ال-عجلونی و دیگران، ۲۰۱۸).

از سویی دیگر، هر سازمان به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و کیفیت فعالیت‌های خود بالاخص در محیط‌های پیچیده پویا نیاز مبرم به نظام ارزیابی دارد. همچنین، فقدان وجود نظام ارزیابی و کنترل در یک سیستم به معنای عدم برقراری ارتباط با محیط درون و برون سازمان تلقی می‌گردد که پیامد آن کهولت و نهایت مرگ سازمان است (فرهادی چشمه مرواری و جلیلی قاسم آقا، ۱۳۹۹). دو مفهوم عمده نهفته در ساختار ارزیابی عملکرد عبارتند از: (۱) اثربخشی (۲) کارایی؛ اثربخشی، به مفهوم دستیابی به نتایج مورد انتظار و پیشبرد راهبردهاست و کارایی، یعنی وجود رابطه‌ای منطقی بین منابع به کار گرفته شده با نتایج حاصله (سید نورانی و عبادی، ۱۳۹۸). در همین رابطه و با توجه به اینکه در سالیان اخیر و با رشد پدیده فین‌تک، «همکاری بانک و فین‌تک» به موضوع مهمی در زیست‌بوم مالی تبدیل شده است؛ همکاری و به‌کارگیری فناوری مالی در صنعت بانکداری الکترونیک، موضوعی

<sup>1</sup> Li et al

<sup>2</sup> Acar & Citak

<sup>3</sup> Wang et al

<sup>4</sup> YuSheng & Ibrahim

<sup>5</sup> Lusch & Nambisan

است که نیاز به بررسی و تدقیق علمی بیشتری دارد. با بررسی ادبیات نظری و پیشینه موجود، خلأهای نظری این حوزه، آشکار شد. مشخص گردید، درحالی که طی سالیان اخیر، سرعت تولید منابع علمی در این زمینه خوب بوده است، اما هنوز ادبیات کمی درباره جوانب و ابعاد ارزیابی عملکرد و جایگاه بانکها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی (فینتک) در ایران وجود دارد. با این حال تحقیقات قبلی به گسترش دانش در این زمینه کمک نموده‌اند که برخی از این مطالعات در ادامه خلاصه و ذکر شده‌اند:

حقیقی خواه و دیگران (۱۴۰۱)، در پژوهشی به شناسایی عوامل موثر بر همکاری بانکها و فینتکها با استفاده از مرور نظاممند ادبیات علمی پرداختند. بدین منظور روش مرور نظاممند ادبیات پژوهشی مورد استفاده قرار گرفته و با استفاده از چارچوب بیانیه پریزما، ۹۸۶ مقاله انتخاب و طی دو مرحله پالایش در نهایت ۴۱ مقاله برای مرور نظاممند انتخاب شدند. یافته‌ها در قالب ۴۳ مولفه به عنوان عوامل موثر بر شکلگیری الگوهای همکاری در قالب ۱۱ سازه و ۴ مقوله اصلی شامل مشخصات طرفین، ویژگیهای ارتباطی، مقتضیات همکاری و عوامل کلان صورتبندی شدند. سیاهویلدن و دامایانتی<sup>۱</sup> (۲۰۲۲)، در پژوهشی به تعیین تأثیر بانکداری تلفن همراه، بانکداری اینترنتی و بانکداری پیامکی بر عملکرد مالی بانکداری اسلامی پرداختند. نتایج به‌دست آمده نشان داد که بانکداری همراه، بانکداری اینترنتی و بانکداری پیامکی، تأثیر بسزا و معناداری بر عملکرد مالی بانکداری اسلامی در اندونزی دارد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که هر چه سطح اهمیت و معنی‌داری رابطه بین بانکداری همراه، بانکداری اینترنتی و بانکداری پیامکی با عملکرد مالی بیشتر باشد، عملکرد مالی بانکداری اسلامی در اندونزی بیشتر خواهد بود. مدا و دیگران<sup>۲</sup> (۲۰۲۱)، پژوهشی را با عنوان آیا انقلاب فن‌آوری مالی منجر به واسطه‌گری بانکها می‌شود؟ مطالعه درآمد بانک اسلامی، انجام دادند. نتایج شواهد تجربی در مورد تأثیر انقلاب فن‌آوری مالی بر درآمد بانکها در مالزی فراهم می‌کند. یافته‌ها همچنین نشان داد که شواهد مختلفی در مورد تأثیر انقلاب فن‌آوری مالی بر درآمد بانکهای اسلامی و بانکهای متعارف برای سیستم بانکداری دوگانه وجود دارد. بانکهای اسلامی به نظر می‌رسد که به طور قابل توجهی تحت‌تأثیر انقلاب فین‌تک به دلیل نفوذ کم بانکداری آنلاین قرار دارند و بانکهای بزرگ‌تر نسبتاً بیشتر بر روی فن‌آوری سرمایه‌گذاری می‌کنند که منجر به صرفه‌جویی در هزینه و افزایش بهره‌وری می‌شود. سلطانی و طهماسبی آقبلاغی (۱۳۹۹)، پژوهشی را با عنوان تبیین نقش شراکت راهبردی بانک تجارت با فین‌تکها در کارایی با میانجیگری تحولات فناورانه و بانکداری دیجیتال، انجام دادند. بر اساس یافته‌های این پژوهش، نقش شراکت راهبردی بانک تجارت با فین‌تکها، تحولات فناورانه دیجیتال، بانکداری دیجیتال، نقش تحولات فناورانه دیجیتال و بانکداری دیجیتال بر کارایی تأیید شد. از سوی دیگر، نقش غیرمستقیم متغیرهای میانجی تحولات فناورانه دیجیتال و بانکداری دیجیتال میان شراکت راهبردی بانک تجارت با فین‌تکها و کارایی به تأیید رسید. مغنی و همکاران (۱۳۹۸)، پژوهشی را با عنوان طراحی و تبیین مدل کیفیت خدمات بانکداری نوین مبتنی بر فین‌تک (بانکداری دیجیتالی)، انجام دادند. مطابق با نتایج حاصل از ارزیابی‌ها در این تحقیق، شاخص شخصی‌سازی اطلاعات و خدمات، پایداری خدمات، امنیت و احراز هویت، سهولت دسترسی به خدمات و

<sup>1</sup> Syahwildan and Damayanti

<sup>2</sup> Muda et al

نوآوری در خدمات، شاخص‌های مطرح در کیفیت بانکداری دیجیتال هستند. همانطور که در نتایج رساله مشهود هست، تغییرات کسب و کار به واسطه تغییرات تکنولوژی خصوصاً فناوری اطلاعات و ارتباطات در حد یک بهبود مستمر نیست بلکه در بعضی موارد پارادایم‌های حاکم بر کسب و کارها را خصوصاً بانکداری تغییر می‌کند که سبب می‌شود، بعضی از مفاهیم علمی در خصوص کسب و کارهای سنتی تغییر کند. فونسکا و منسس<sup>۱</sup> (۲۰۲۰)، پژوهشی را با هدف شناسایی انگیزه‌های اصلی برای تشکیل مشارکت استراتژیک بین بانک‌ها و فین‌تک‌ها، انجام دادند. نتایج نشان داد که عامل "مشتریان"، که در اراده برای پاسخ به تقاضاهای جدید آن‌ها، از طریق ایجاد ارزش، تحقق می‌یابد، انگیزه اصلی هر دو موسسه برای ایجاد اتحاد استراتژیک است. همچنین مشخص شد که بانک‌ها به دانش فنی فین‌تک‌ها، انعطاف‌پذیری آن‌ها در فرآیندها و این واقعیت که فین‌تک در جایگاه‌های ویژه عمل می‌کند، نیاز دارند؛ فین‌تک‌ها به دانش بازار بانک‌ها و مقیاس آن‌ها نیاز دارند. آن‌ها با هم می‌توانند به روش بهتری به تقاضای مشتری جدید پاسخ دهند. هو و دیگران<sup>۲</sup> (۲۰۱۹)، پژوهشی را با عنوان قصد پذیرش خدمات فن‌آوری مالی برای کاربران بانک: یک بررسی تجربی با یک مدل پذیرش فن‌آوری گسترده، انجام دادند. این مقاله یک مدل پذیرش تکنولوژی بهبود یافته (TAM) را پیشنهاد می‌کند که شامل نوآوری کاربر، حمایت دولت، تصویر برند و ریسک درک شده به عنوان عوامل تعیین‌کننده اعتماد برای بررسی چگونگی اتخاذ خدمات فین‌تک توسط کاربران است. نتایج مدل معادله ساختاری نشان می‌دهد که اعتماد کاربران به خدمات فین‌تک تأثیر بسیار مهمی بر نگرش کاربران برای پذیرش دارد.

جمع بندی نتایج مبانی نظری و تحقیقات پیشین نشان می‌دهد که با توجه به اینکه در سالیان اخیر و با رشد پدیده فین‌تک، «همکاری بانک و فین‌تک» به موضوع مهمی در زیست‌بوم مالی تبدیل شده است؛ همکاری و به‌کارگیری فناوری مالی در صنعت بانکداری الکترونیک، موضوعی است که نیاز به بررسی و تدقیق علمی بیشتری دارد. با بررسی ادبیات نظری و پیشینه موجود، خلأهای نظری این حوزه، آشکار شد. مشخص گردید، درحالی‌که طی سالیان اخیر، سرعت تولید منابع علمی در این زمینه خوب بوده است، اما هنوز ادبیات کمی درباره جوانب و ابعاد ارزیابی عملکرد و جایگاه بانکها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی (فینتک) در ایران وجود دارد. خلا تحقیقاتی دیگر پیرامون این مورد است که اکثر مطالعات قبلی، به بررسی تمایل افراد و شرکت‌ها برای استفاده از سیستم‌های جدید مبتنی بر فینتک، می‌پردازند و نسبت به ارائه یک دیدگاه جامع نسبت به ارزیابی جایگاه بانکها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی (فینتک) با هدف بهبود وضعیت بانک‌ها جهت حفظ مزیت رقابتی به واسطه نوآوری خدمات فناوری مالی (فینتک)، اقدامی صورت نگرفته است. لذا پژوهش حاضر، واکاوی عقاید و دیدگاه‌ها را با هدف ارائه الگویی جهت ارزیابی عملکرد و جایگاه بانکها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی (فینتک)، مورد بررسی قرار خواهد داد. بر این اساس اهداف زیر به جهت به‌کارگیری فناوری مالی در صنعت بانکداری الکترونیک، تعریف می‌گردد:

۱) شناسایی مولفه‌های مدل ارزیابی عملکرد و جایگاه بانکها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی (فینتک).

<sup>1</sup> Fonseca & Meneses

<sup>2</sup> Hu et al

۲) ارائه مدل ارزیابی عملکرد و جایگاه بانکها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی (فینتک).

### روش پژوهش

این پژوهش، از بعد هدف اکتشافی از بعد مخاطب بنیادی و از بعد زمان مقطعی است. بر مطالعات آمیخته (کیفی و کمی) مبتنی بوده و روش گردآوری داده‌ها و تحلیل در بخش کیفی، مصاحبه و تحلیل تم و در بخش کمی، پرسشنامه و دلفی فازی است. دلیل انتخاب روش تحلیل تم در این پژوهش شناسایی ایده‌های اولیه و عمیق صاحب نظران از طریق مصاحبه نیمه ساختار یافته برای توسعه الگوی نظریه پژوهش‌های تجربی آتی مبتنی بر یافته‌های کیفی است. همچنین، از روش دلفی فازی به این دلیل استفاده شد تا مولفه‌های شناسایی شده در مرحله کیفی (تحلیل تم)، قبل از آنکه در سازه مدل جای گیرند؛ غربالگری و به تایید خبرگان برسند. در این تحقیق جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز برای شناسایی ابعاد و مولفه‌ها الگوی تحقیق با ابزار مصاحبه نیمه ساختار یافته انجام گرفت. سوال‌هایی که در مصاحبه پرسیده شد، بر اساس نظرات اساتید راهنما و مشاور و با توجه به اهداف تحقیق طراحی شدند. مشارکت کنندگان در تحقیق برای انجام مصاحبه‌های عمیق و نیز پاسخ به پرسشنامه، اساتید دانشگاهی، مدیران و کارشناسان بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران که به موجب بند "ب" ماده ۱۱ قانون پولی و بانکی کشور (مصوب تیرماه سال ۱۳۵۱)، وظیفه نظارت بر بانک‌ها و موسسات اعتباری را برعهده دارد، تشکیل می‌دهند. بودند. به منظور طراحی الگوی تحقیق در مجموع بر اساس روش نمونه‌گیری هدفمند قضاوتی از ۳ نفر از اساتید دانشگاهی و ۱۰ نفر از خبرگان اجرایی استفاده شد. خبرگان دانشگاهی ضمن داشتن مدرک دکترا در رشته‌های مرتبط با مبحث تحقیق آشنایی داشتند. خبرگان اجرایی نیز ضمن داشتن مدرک حداقل کارشناسی ارشد، دارای حداقل ۱۵ سال فعالیت در زمینه بانکدار و فناوری مالی، بودند. در فرایند انجام مصاحبه‌ها و شیوه طراحی سوال‌ها تلاش شد قواعد مصاحبه رعایت شود تا کیفیت و اعتبار موقعیت مصاحبه خط دار نشود. به منظور تحلیل داده‌های مصاحبه از تحلیل تم استفاده شد. مراحل کد گذاری انجام گرفت و نهایتاً ابعاد و مولفه‌های الگوی تحقیق شناسایی شد و برای تأیید اعتبار تحلیل مصاحبه‌ها، از روش‌های باز آزمون شاخص ثبات بر اساس دیدگاه‌های مختلف به‌ویژه دیدگاه (خواستار، ۱۳۸۸) استفاده گردید. برای محاسبه پایایی باز آزمون‌های فوق از بین مصاحبه‌های انجام گرفته سه مصاحبه به‌عنوان نمونه انتخاب و هرکدام از آن‌ها در یک فاصله زمانی کوتاه (یک هفته) دوباره کدگذاری شدند. سپس کدهای مشخص شده در دو فاصله زمانی برای هرکدام از مصاحبه‌ها باهم مقایسه شدند. در هرکدام از مصاحبه‌ها، کدهایی که در دو فاصله زمانی باهم مشابه بودند با عنوان «توافق» و کدهای غیرمشابه با عنوان «عدم توافق» مشخص گردیدند. پایایی باز آزمون مصاحبه‌های انجام گرفته در این تحقیق با استفاده از فرمول تعیین شده، برابر ۸۰ درصد است که بیشتر از مقدار قابل قبول یعنی ۶۰ درصد است. همچنین، جهت تحلیل پرسشنامه‌ها نیز از تکنیک دلفی فازی استفاده شد. به جهت بررسی پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار آلفای کرونباخ پرسشنامه‌ها ۰/۸۷، محاسبه شد که بیشتر از مقدار ۰/۷ است و این به مفهوم تأیید پایایی است. همچنین الگوی اولیه در مرحله تعیین روابط بین اجزاء (تم اصلی، تم فرعی و کدهای اولیه) مورد مقایسه و تأیید خبرگان و اساتید دانشگاه، قرار گرفت. خلاصه‌ای از یافته‌ها برای

مصاحبه‌شوندگان ارائه شد و تحلیل‌ها مورد تأیید آن‌ها قرار گرفت. همچنین همگی مصاحبه‌شوندگان درک مناسبی از الگو و اجزای آن داشتند.

## یافته‌ها

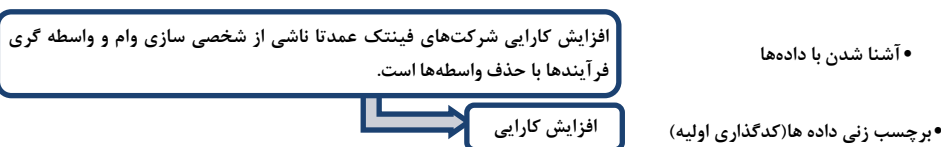
### شناسایی مولفه‌های ارزیابی عملکرد و جایگاه بانکها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی

همانگونه که در بخش روش تحقیق ذکر شد، در تحقیق حاضر به منظور جمع‌آوری داده‌ها در بخش کیفی، از مصاحبه و جهت تحلیل از روش تحلیل تم (مضمون)، استفاده گردید. بر همین اساس و باهدف جمع‌آوری داده‌های کیفی، پس از بررسی ادبیات مرتبط با مبحث تحقیق، چارچوبی برای طرح پرسش‌های مصاحبه‌ها با خبرگان تدوین گردید. در ادامه، ۱۳ نفر از اساتید دانشگاهی، مدیران و کارشناسان بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، از طریق روش نمونه‌گیری قضاوتی، انتخاب شدند. در فاز دوم، مصاحبه‌های انجام‌شده با روش تحلیل تم استقرایی شش مرحله‌ای براون و کلارک<sup>۱</sup> (۲۰۰۶)، کدگذاری گردید. بر این اساس و در طی مرحله آشنایی با داده‌ها، شواهد گفتاری شناسایی شده (۴۳ مورد) از متن مصاحبه‌ها در قالب ۴۰ کد اولیه برچسب‌زنی شد. در ادامه نمونه‌ای از چگونگی انجام مراحل آشنا شدن و برچسب‌زنی داده‌ها، ارائه شده است.

متن زیر، بخشی از نظرات یکی از مصاحبه‌شوندگان (مصاحبه شونده شماره ۱۱) است. ابتدا نکات مهم مصاحبه شناسایی شد:

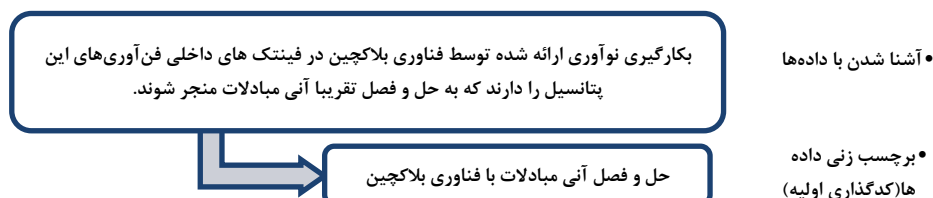
(...شرکت‌های فینتک به عنوان یک رقیب واقعی برای سیستم بانکداری سنتی در نظر گرفته می‌شوند، این مدعی چالش برانگیز جبهه‌های مختلفی برای مواجهه با بانک‌ها دارد؛ کارایی یکی از این جبهه‌ها است. افزایش کارایی شرکت‌های فینتک عمدتاً ناشی از شخصی سازی وام و واسطه‌گری فرآیندها با حذف واسطه‌ها است، که به طور قابل توجهی هزینه‌های معامله را برای مشتریان کاهش می‌دهد. فن‌آوری‌های جدید مانند "بلاک چین" نیز کارایی را افزایش می‌دهد؛ از آنجا که بانک‌ها معمولاً به دلیل محیط نظارتی، به سرعت فن‌آوری‌های جدید را اتخاذ نمی‌کنند و اغلب بر زیرساخت‌های IT چند دهه‌ای تکیه می‌کنند، انتظار می‌رود که این نوآوری‌ها به شرکت‌های فینتک سود بیشتری برسانند...)

در ادامه چند نمونه از کدگذاری باز انجام گرفته (برچسب‌زنی و مقوله بندی)، بر اساس نکات مهم مصاحبه شناسایی مرحله قبل در شکل ۱، نشان داده شده است.



<sup>۱</sup> Braun & Clarke





شکل ۱- نمونه ای از چگونگی انجام مراحل آشنا شدن و برگسب زنی داده‌ها

در ادامه، کدهای اولیه در قالب ۱۹ تم فرعی و سپس، یک تم اصلی دسته‌بندی شدند. خلاصه نتایج نهایی پژوهش حاضر (تحلیل تم)، به جهت رعایت اختصار در جدول ۱، ارائه شده است.

جدول ۱- خلاصه نتایج پژوهش حاضر در بخش تحلیل تم

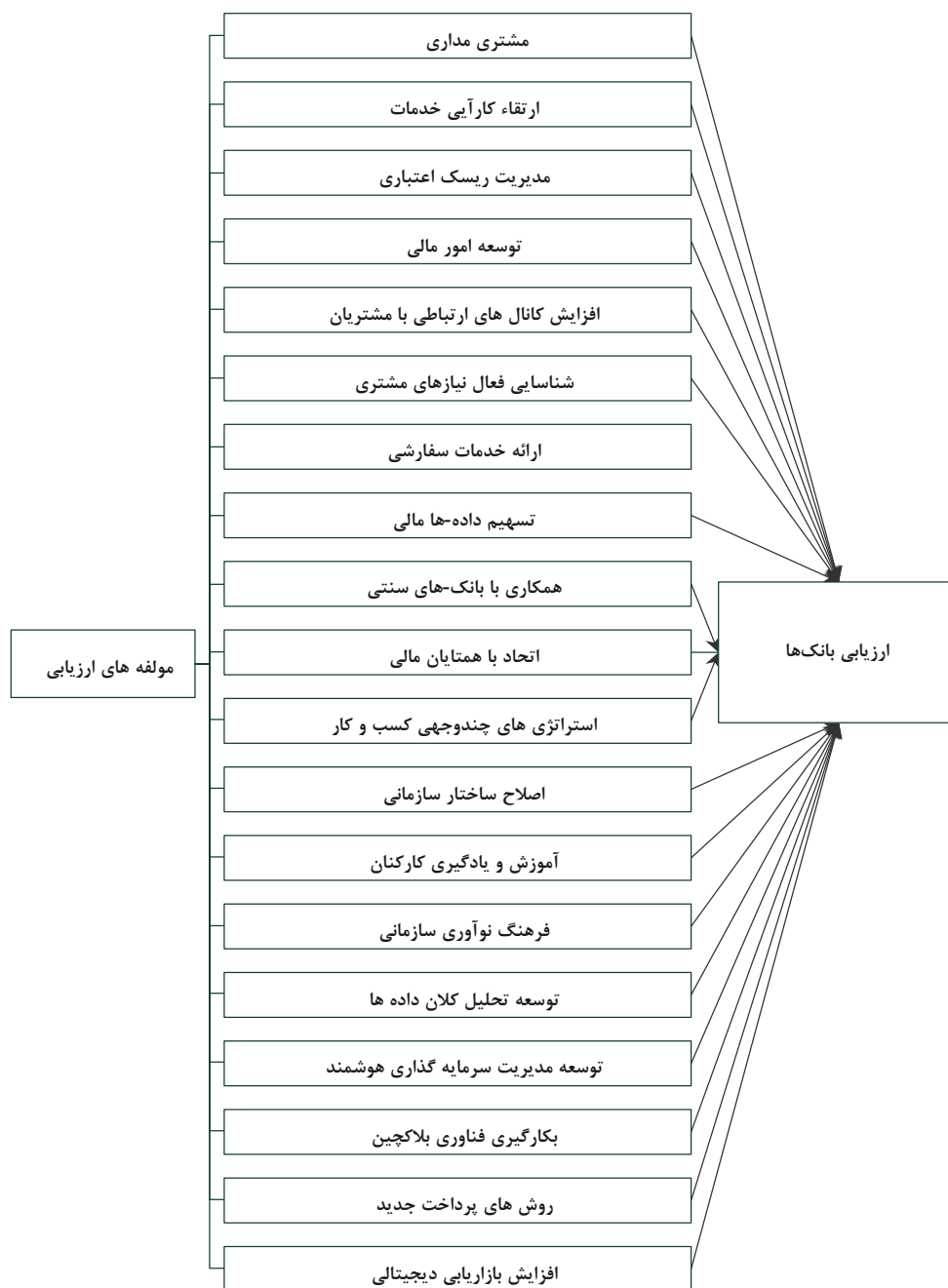
تم اصلی	تم فرعی	کد اولیه	شواهد گفتاری (عدد داخل پرانتز نشان‌دهنده کد مصاحبه شونده است)
ارزیابی عملکرد و جایگاه بانکها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی	مشارکت مداری	تمرکز بر نیازهای مشتری	تمرکز بر نیازهای مشتری برای ارائه خدمات شخصی و سفارشی (۱)
		مشارکت محوری	صنعت خدمات مالی در حوزه فینتک از رویکرد محصول محوری به رویکرد مشتری محوری تغییر یافته است. (۲)
		پاسخ به نیازهای مشتری	پاسخ به نیازهای مشتری که همواره در حال تغییر سریع است (۴)
ارتقاء کارایی خدمات	شتابدهی به سرعت تراکنش	بهبود ساختار تراکنش مالی	بسیج فناوری های جدید برای شتابدهی به سرعت تراکنش و بهبود کارایی خدمات
		افزایش کارایی	فناوری مالی ساختار تراکنش مالی را دگرگون کرده و به دلیل کارایی مطلوب، سرعت در حال فراگیر شدن است (۷)
مدیریت ریسک اعتباری	افزایش کارایی	افزایش کارایی	افزایش کارایی شرکت‌های فینتک عمدتاً ناشی از شخصی سازی وام و واسطه‌گری فرآیندها با حذف واسطه‌ها است (۱۱). فن‌آوری‌های جدید مانند "بلاک چین" نیز کارایی را افزایش می‌دهد (۱۱).
		کاهش ریسک اعتباری	بسیج فناوری های نوین مالی برای گردآوری داده های رفتار مصرف کننده جهت کاهش ریسک اعتباری

شواهد گفتاری (عدد داخل پرانتز نشان‌دهنده کد مصاحبه شونده است)	کد اولیه	تم فرعی	تم اصلی
راه‌اندازی فین تک اعتباری فرد به فرد می‌تواند باعث هدایت بهینه منابع مالی به بخش‌های خرد، خروج نقدینگی از فعالیتهای سفته بازی و تامین مالی گردد(۳).	هدایت بهینه نقدینگی		
ترکیب خدمات مالی با سناریوهای جدید تجاری برای توسعه خدمات جدید در فین تک محقق شده است(۱۲).	توسعه خدمات جدید مالی	توسعه امور مالی	
هر نوآوری ولو کوچک در مسیر پیشرفت امور مالی با اهمیت است(۱۳).	پیشرفت امور مالی		
فین تک نوآوری‌های جدیدی برای راه‌اندازی کانال‌های خدماتی بیشتر مثل بانکداری موبایلی، بانکداری اینترنتی و ... بسیج کرده است(۹).	راه‌اندازی کانال‌های خدماتی بیشتر	افزایش کانال‌های ارتباطی با مشتریان	
کانال‌های ارتباطی چندگانه به‌عنوان یک پایه اساسی برای تجربه بهتر مشتری ضروری است(۱۰)	کانال‌های ارتباطی چندگانه		
بسیج فناوری‌های جدید برای تحلیل فعال نیازهای بالقوه مشتریان هدف(۵)	تحلیل فعال نیازهای بالقوه مشتریان هدف	شناسایی فعال نیازهای مشتری	
تحلیل طرح‌ها با توجه به نیازهای مشتری و ارائه خدمات مالی دقیق(۵)	بررسی نیازهای مشتریان		
نیازهای مشتریان باید دائماً بررسی بروز شود چرا که همواره در حال تغییر است(۱)	ارائه خدمات شخصی	ارائه خدمات سفارشی	
ارائه خدمات شخصی برای نیازهای مشتری مختلف(۱۲)	سفارشی‌سازی		
سفارشی‌سازی مهم‌ترین قابلیت پلتفرم‌های فین تک است(۷)	تسهیم داده‌ها با شرکت‌های فناوری مالی	تسهیم داده‌ها مالی	
تسهیم داده‌ها با شرکت‌های فناوری مالی و تجارت الکترونیک برای بررسی نیازهای مالی مشتریان بالقوه جهت افزایش رضایت مشتری(۲)	انعطاف‌پذیری بالا در تسهیم داده‌ها		
شرکتها فین تک انعطاف‌پذیری بالایی در استفاده از داده‌های مالی سایر شرکتها دارند(۱۲).	شراکت با کسب و کارهای آفلاین	همکاری با بانک‌های سنتی	
شراکت با کسب و کارهای آفلاین برای نصب دستگاه‌های ATM بانکی در مجتمع‌های تجاری(۶)	ارائه خدمات به بانک‌های سنتی		
فراهم آوری دسترسی آسان و آزاد برای دارندگان کارت اعتباری و ارائه خدمات مناسب دیگر به بانک‌های سنتی(۴)	تشکیل اتحادیه با همتایان مالی داخلی و خارجی	اتحاد با همتایان مالی	
تشکیل اتحادیه با همتایان مالی داخلی و خارجی برای توسعه محتوا و حوزه خدمات(۹)	همکاری شرکت‌های فین تک با هم		
شرکتها فین تک این قابلیت را دارند که باهم در پروژه‌های مختلف همکاری کنند(۱۱).			

تم اصلی	تم فرعی	کد اولیه	شواهد گفتاری (عدد داخل پرانتز نشان دهنده کد مصاحبه شونده است)
استراتژی های چندوجهی کسب و کار		توسعه محصولات یا بازارهای متنوع	فعالیت در کسب و کارهای بانکداری بین المللی برای توسعه محصولات یا بازارهای متنوع مانند بسترهای تجارت الکترونیکی داخلی (۴)
		بسیج داده های کسب و کار چند وجهی	بسیج داده های کسب و کار حاصل از معاملات تجارت الکترونیکی تا ارائه خدمات مالی چند وجهی (۸)
		ایجاد ارزش با ارائه محصولات و خدمات متنوع تر	توانایی ایجاد ارزش استراتژیک با استفاده از فن آوری مالی تمرکز بر گروه های خاص برای ارائه محصولات و خدمات متنوع تر (۱۱)
اصلاح ساختار سازمانی		اصلاح فرآیند برای تسریع نوآوری مالی	راه اندازی مراکز مالی آنلاین و بخش های اصلاح فرآیند برای تسریع نوآوری مالی (۱۰)
		اصلاح و انطباق سریع با تغییرات خارجی	اصلاح و انطباق سریع با تغییرات خارجی و بهبود کارایی تصمیم گیری (۳)
آموزش و یادگیری کارکنان		آموزش کارکنان خدمات فینتک	آموزش کارکنان خدمات فینتک برای افزایش دانش و مهارت های حرفه ای آن ها جهت تضمین یکنواختی اجرای خدمات جدید (۱۳)
		آموزش کارکنان فعلی	استفاده فناوری نوین مالی نیازمند آموزش کارکنان فعلی برای بکارگیری از این فناوری هاست (۱)
فرهنگ نوآوری سازمانی		انگیزه بخشی به کارکنان جهت مشارکت در نوآوری	تعیین مکانیزم های تشویقی برای انگیزه بخشی به کارکنان جهت مشارکت در نوآوری و توسعه فرهنگ سازمانی نوآورانه (۴)
		ایجاد فرهنگ متفاوت سازمانی	استفاده از فینتک، نیازمند ایجاد فرهنگ متفاوت سازمانی و محیط مناسبی برای به اشتراک گذاری دانش و مدیریت ایده ها در سازمان دارد (۷)
		ترغیب کارکنان برای اشتراک گذاری دیدگاه ها	تغییر فرهنگ و پیدا کردن راه های ترغیب کارکنان برای اشتراک گذاری دیدگاه ها و طرح ایده (۲)
توسعه تحلیل کلان داده ها		تحلیل کلان داده ها	استفاده از تحلیل کلان داده ها برای ایجاد الگوهای رفتاری مشتریان جهت بررسی خواسته های جدید مشتری (۶) کارمندان و رده های پایین تر، برای بکارگیری بیگ دیتا ترغیب شوند تا شناخت و درک کافی از تحلیل کلان داده ها در آن ها پیدا شود. (۱۰)
توسعه مدیریت سرمایه گذاری هوشمند		توصیه های هوشمندانه پورتفوی سرمایه گذاری به مشتریان	استفاده از فناوری های جدید مالی برای ارائه توصیه های هوشمندانه پورتفوی سرمایه گذاری به مشتریان بانک (۸)
		هوشمندی در سرمایه گذاری	سرمایه گذاری هوشمند یا هوشمندی در سرمایه گذاری یکی از نیازها و ضرورت های یک توسعه موفق فینتک هاست (۱).

شواهد گفتاری (عدد داخل پراگمات نشان‌دهنده کد مصاحبه شونده است)	کد اولیه	تم فرعی	تم اصلی
بکارگیری نوآوری ارائه شده توسط فناوری بلاکچین در فینتک-های داخلی فن‌آوری‌های این پتانسیل را دارند که به حل و فصل تقریباً آبی مبادلات منجر شوند (۱۱).	حل و فصل آبی مبادلات با فناوری بلاکچین	بکارگیری فناوری بلاکچین	
استفاده از فناوری بلاکچین برای بهبود امنیت تراکنش مالی فینتک(۴)	بهبود امنیت تراکنش با فناوری بلاکچین		
اتخاذ اینترنت اشیا و فناوری شناسایی بیومتری فناوری شناسایی زیست‌سنجی برای ارائه روش‌های پرداخت نوآورانه با استفاده از تشخیصی چهره و کنترل صدا(۱۳)	اتخاذ اینترنت اشیا و فناوری شناسایی بیومتری و زیست‌سنجی	روش‌های پرداخت جدید	
استفاده از رسانه‌های دیجیتالی، بازاریابی محتوا و بازاریابی پایگاه داده‌ها برای افزایش تبلیغات خدمات جدید و تسریع درک مشتری درباره این خدمات(۲)	استفاده از رسانه‌های دیجیتالی در بازاریابی	افزایش بازاریابی دیجیتالی	
بانک‌ها و نهادهای مالی و اعتباری که از فضای مجازی به‌خوبی استفاده می‌کنند، می‌توانند مشتریانی خرسند و اهل تعامل داشته باشند(۱)	استفاده از فضای مجازی در بازاریابی		

با توجه به نتایج پژوهش حاضر در بخش کیفی، مدل ارزیابی عملکرد و جایگاه بانکها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی، به صورت شکل ۲، رسم گردد.



شکل ۲- مدل ارزیابی عملکرد و جایگاه بانکها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی

## اعتبارسنجی مولفه‌های مدل پژوهش

در این بخش از پژوهش، به منظور اعتبارسنجی نتایج مصاحبه‌ها و تایید مولفه‌های ارزیابی عملکرد و جایگاه بانکها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی، از پرسشنامه و روش دلفی فازی، نیز استفاده شد. به همین جهت پرسشنامه اولیه‌ای طراحی و در ادامه پس از بازنگری در پرسشنامه اولیه با استفاده از نظرات اساتید و خبرگان، نسخه نهایی آن طراحی و از خبرگان پژوهش خواسته می‌شود تا نظر خود را در رابطه با شاخص‌هایی که بر اساس مصاحبه شناسایی شدند، بیان نمایند و هم چنین عوامل احتمالی دیگر را به لیست اضافه نمایند. در این مرحله ابتدا پرسشنامه‌های توزیع شده بین خبرگان جمع‌آوری شد. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌های تکمیل شده که تعداد ۱۳ پرسشنامه بود، تجمیع و مقدار دی فازی شده هر یک از سؤالات محاسبه گردید. نحوه انجام محاسبات مربوط به یافتن ارزش فازی هر یک از سؤالات و مقدار دی فازی شده آن به همراه روابط مربوط به آنها در بخش روش پژوهش، ارائه شده است. میزان آلفای کرونباخ پرسشنامه دلفی (۰/۸۲) بیشتر از مقدار ۰/۷ است و این به مفهوم تأیید پایایی پرسشنامه است. در جدول ۲، خلاصه مقادیر فازی و دی فازی هر یک از سؤالات ارائه شده است:

جدول ۲- نتایج تحلیل پرسشنامه‌ها به روش دلفی فازی

شماره	مولفه‌ها	ارزش فازی هر یک از سؤالات			دی فازی	وضعیت هر سؤال
		U	M	L		
1	مشارکت مداری	0/5	0/934	1	0/842	تایید
2	ارتقاء کارآیی خدمات	0/5	0/943	1	0/846	تایید
3	مدیریت ریسک اعتباری	0/5	0/940	1	0/845	تایید
4	توسعه امور مالی	0/3	0/904	1	0/777	تایید
5	افزایش کانال‌های ارتباطی با مشتریان	0/7	0/979	1	0/915	تایید
6	شناسایی فعال نیازهای مشتری	0/5	0/876	1	0/813	تایید
7	ارائه خدمات سفارشی	0/5	0/883	1	0/816	تایید
8	تسهیم داده‌ها مالی	0/5	0/970	1	0/860	تایید
9	همکاری با بانک‌های سنتی	0/5	0/956	1	0/853	تایید
10	اتحاد با هم‌تایان مالی	0/7	0/986	1	0/918	تایید
11	استراتژی‌های چندوجهی کسب و کار	0/5	0/963	1	0/856	تایید
12	اصلاح ساختار سازمانی	0/5	0/963	1	0/856	تایید
13	آموزش و یادگیری کارکنان	0/7	0/993	1	0/922	تایید
14	فرهنگ نوآوری سازمانی	0/5	0/970	1	0/860	تایید
15	توسعه تحلیل کلان داده‌ها	0/7	0/993	1	0/922	تایید
16	توسعه مدیریت سرمایه‌گذاری هوشمند	۰.۵	۰.۹۴۷	۱	۰.۸۴۸	تأیید
17	بکارگیری فناوری بلاکچین	۰.۵	۰.۷۱۲	۱	۰.۷۳۱	تأیید
۱۸	روش‌های پرداخت جدید	۰.۵	۰.۸۷۶	۱	۰.۸۱۳	تأیید
۱۹	افزایش بازاریابی دیجیتالی	۰.۵	۰.۹۵۶	۱	۰.۸۵۳	تأیید

نتایج حاصل از محاسبات پرسشنامه دلفی در جدول ۲، ارائه شده است. همان طور که مشاهده می شود مقدار دی فازی تمام سؤالات پژوهش (مولفه ها)، بیشتر از مقدار حد آستانه (مقدار ۰/۷) است، تمامی ۱۹ شاخص یا سؤالات پرسشنامه دلفی، مورد تأیید خبرگان تحقیق قرار گرفت و متغیر جدیدی هم پیشنهاد نشد. بنابراین، فرایند دلفی متوقف و اعتبار مولفه های مدل تحقیق تأیید گردید.

### نتیجه گیری و ارائه پیشنهاد

این مطالعه، یک دیدگاه جامع در مورد چگونگی ارزیابی وضعیت بانکها برای حفظ مزیت رقابتی به واسطه نوآوری خدمات فناوری مالی (فینتک)، ارائه نموده است. در واقع، ایجاد نوآوری در خدمات مالی بانکی و تشویق بانکها برای بازدید مجدد و بهبود وضعیت فعلی، ماموریت های مهمی هستند که اگر به درستی پیاده سازی شوند، می توانند به مزایای قابل توجهی برای صنعت بانکداری منجر شوند. برای کمک به صنعت بانکداری در شناسایی مولفه های کلیدی ارزیابی نوآوری فناوری مالی و دستیابی به نوآوری خدمات پس از انقلاب فینتک، تحقیق حاضر، مدل ارزیابی عملکرد و جایگاه بانکها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی (فینتک) را ارائه داد. مولفه های مدل مذکور مبتنی بر تحلیل نتایج مصاحبه ها با روش تحلیل تم، شناسایی و سپس، با روش دلفی فازی اعتباریابی شدند. نتایج تحقیق نشان داد، آموزش و یادگیری کارکنان، اصلاح ساختار سازمانی، توسعه تحلیل کلان داده ها، شناسایی فعال نیازهای مشتری، تسهیم داده ها مالی، توسعه مدیریت سرمایه گذاری هوشمند، اتحاد با همتایان مالی، استراتژی های چندوجهی کسب و کار، بکارگیری فناوری بلاکچین، مشتری مداری، ارائه خدمات سفارشی، توسعه امور مالی، مدیریت ریسک اعتباری، ارتقاء کارآیی خدمات، فرهنگ نوآوری سازمانی، افزایش بازاریابی دیجیتال، افزایش کانال های ارتباطی با مشتریان، روش های پرداخت جدید و همکاری با بانک های سنتی، از جمله عوامل موثر بر ارزیابی عملکرد و جایگاه بانکها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی (فینتک)، هستند.

بررسی پیشینه تحقیقات داخلی و خارجی نشان می دهد، تحقیقی که به ارائه مدلی جهت ارزیابی عملکرد و جایگاه بانکها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی (فینتک) بپردازد، تاکنون انجام نشده است. با این وجود به جهت بررسی مباحثی همچون فناوری مالی، بانک و همکاری بین بانک و فینتک با تحقیقات حقیقی خواه و دیگران (۱۴۰۱)، سیاهوبلدن و دامایانته (۲۰۲۲)، مدا و دیگران (۲۰۲۱)، سلطانی و طهماسبی آقبلاغی (۱۳۹۹)، مغنی و همکاران (۱۳۹۸)، فونسکا و منسس (۲۰۲۰)، هو و دیگران (۲۰۱۹) که در بخش پیشینه تحقیق بررسی گردیدند، همسو است. در همین رابطه و در تبیین نتایج تحقیق حاضر، می توان بیان نمود، بهبود مستمر عملکرد سازمانها، نیروی عظیم هم افزایی ایجاد می کند که این نیروها می تواند پشتیبان برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت های تعالی سازمانی شود. دولت ها و سازمانها و موسسات، تلاش رو به جلویی را در این مورد اعمال می کنند. بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدون شناسایی چالش های پیش روی سازمان و کسب اطلاع از میزان اجرای سیاست های تدوین شده و شناسایی مواردی که به بهبود جدی نیاز دارند، بهبود مستمر عملکرد میسر نخواهد شد. تمامی موارد مذکور بدون اندازه گیری و ارزیابی امکان پذیر نیست. در این میان، جهان مالی و دنیای بانکداری با سرعتی وصف ناپذیر در حال تحول و تکامل است. بانک های منطقه ای ملی و بین

المللی در رقابت شدید با یکدیگر و در جهت بسیج منابع بانکی و ارائه خدمات گوناگون به مشتریان اعم از سپرده‌گذاران و دریافت‌کنندگان وام و تسهیلات گوی سبقت را از یکدیگر می‌ریزند. در حالی که مدیران علاقه‌مند به مشخص کردن نتایج تصمیمات مدیران قبلی می‌باشند، توجه قانونگذاران بانکی معطوف به سلامتی و امنیت سیستم بانکی بوده و سعی در حفظ اعتماد عموم بر وضعیت بانک‌ها، در جهت مشخص نمودن بانک‌هایی که مشکلات سختی را تجربه می‌نمایند، دارد. بدون نظارت مستمر بر وضعیت بانک‌ها مشکلات موجود می‌تواند از نظر دور مانده و در آینده منجر به مشکلات عدیده‌ای گردد. از سوی دیگر سپرده‌گذاران نیز از آنجایی که مجاز به داشتن بازده ثابت نبوده و حفظ ارزش اسمی سپرده‌هایشان تضمین شده نیست علاقه‌مند به مشخص گردیدن وضعیت بانک‌های خود هستند. پیشرفت فناوری مالی (فینتک) دسترسی به بانک‌ها و آگاهی از اوضاع را ساده‌تر و سریع‌تر و آگاهی مردم و نظارت‌کنندگان از کارایی بانک‌ها را به محوری اساسی در ارزیابی موقعیت بانک‌ها تبدیل نموده است. موضوع ارزیابی عملکرد به لحاظ اهمیت انقدر مورد توجه است که حتی در این باره صاحب‌نظران مدیریت معتقدند: «آنچه را که نتوان اندازه‌گیری نمود، نمی‌توان مدیریت کرد.» بنابراین بانک‌ها نیز همانند سایر سازمان‌ها در ایران برای ارائه‌ی خدمات نوآورانه‌تر و همچنین توسعه‌ی خدمات خود، نیازمند ارزیابی عملکرد در حوزه‌های مختلف فعالیت‌های خود می‌باشند (فرهادی چشمه مرواری و جلیلی قاسم آقا، ۱۳۹۹). به واقع، در رابطه با ارزیابی عملکرد بانک‌ها، عملکردهای غیرمالی نیز از اهمیت بالایی برخوردار هستند. براین اساس، در سال‌های اخیر توجه به عملکردهای غیرمالی به خصوص در ارزیابی عملکرد بانک‌ها افزایش یافته است (سید نورانی و عبادی، ۱۳۹۸).

به طور کلی، و با توجه به نتایج تحقیق پیشنهاد می‌شود، ارزیابی عملکرد و جایگاه بانک‌ها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی، توسط الگوی ارائه شده در تحقیق حاضر، در هر شعبات مختلف بانک‌های دولتی و خصوصی به صورت مستقل انجام شود و با تکنیک‌های شناسایی و ارزیابی معرفی شده در تحقیق، گزارش‌های بازرسی توسط بازرسان کارآزموده و مجرب بصورت دوره‌ای تهیه و ایرادات مشخص شده به روسای شعب اعلام گردد و پیگیری‌های لازم در جهت رفع مشکلات موجود صورت پذیرد و در غیر این صورت موارد و ضعف‌ها به سرپرستی شعبه مذکور اعلام شده تا مطابق با مقررات با مسئول مربوطه رفتار شود. همچنین، به بانک مرکزی پیشنهاد می‌شود سازگاری فعالیت فین‌تک‌ها در حوزه بانکی را با مولفه‌های موثر بر ارزیابی شناسایی شده در این تحقیق، انطباق داده و بانک‌ها را برای تبعیت و یا اصلاح رویه‌ها و مقررات نادرست تشویق یا تحت فشار قرار دهد.

### فهرست منابع

- \* پاینده، رضا؛ شهبازی، میثم؛ منوچهری، و کریمی، تورج. (۱۳۹۸). همکاری بانک و فین‌تک: مروری نظام‌مند بر ادبیات علمی. پژوهش‌های مدیریت در ایران، ۳۲(۲۳)، ۱۹۲-۱۵۱.
- \* حقیقی‌خواه، مریم؛ شاه‌حسینی، محمدعلی؛ کیماسی، مسعود؛ و شامی‌زنجانی، مهدی. (۱۴۰۱). شناسایی عوامل موثر بر همکاری بانک‌ها و فینتک‌ها با استفاده از مرور نظام‌مند ادبیات علمی. مدیریت بازرگانی.



- \* خواستار، حمزه. (۱۳۸۸). ارائه ی روشی برای محاسبه ی پایایی مرحله ی کدگذاری در مصاحبه های پژوهشی. روش شناسی علوم انسانی، ۵۸(۱۵)، ۱۷۴-۱۶۱.
- \* سلطانی، مرتضی؛ و طهماسبی آقبلاغی، داریوش. (۱۳۹۹). تبیین نقش شراکت راهبردی بانک تجارت با فین تکها در کارایی با میانجیگری تحولات فناورانه و بانکداری دیجیتال. مدیریت بازرگانی، ۴۵(۱۲)، ۸۰۰-۸۳۲.
- \* سید نورانی، سید محمدرضا؛ و عبادی، مرتضی. (۱۳۹۸). ارزیابی عملکرد بانک های تجاری ایران روش: الگوریتم بوت استرپ. پژوهشنامه اقتصاد کلان، ۵۷(۱۴)، ۱۹۸-۱۶۹.
- \* فرهادی چشمه مرواری، سمیه؛ و جلیلی قاسم آقا، امید. (۱۳۹۹). ارائه مدلی به منظور ارزیابی عملکرد صنعت بانکداری با استفاده از رویکرد تلفیقی کارت امتیازی متوازن و روشهای تصمیم گیری با معیارهای چندگانه (مورد مطالعه: شعب بانک پاسارگاد استان خوزستان). همایش رویکردهای نوین مدیریت در مطالعات میان رشته ای، ۹۲۲-۹۵۴.
- \* کاظمی زاده، غلامرضا؛ علی محمدی اصل، ابراهیم؛ و نظری، رضا. (۱۳۹۵). ارزیابی بانکهای خصوصی با استفاده از مدل BSC و تکنیکهای MADM (پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار). مدیریت بهره وری (فراسوی مدیریت)، ۹(۳۶)، ۱۶۳-۱۸۶. بازیابی از SID.
- \* مغنی، حیدر. (۱۳۹۸). طراحی و تبیین مدل کیفیت خدمات بانکداری نوین مبتنی بر فین تک -fintech (بانکداری دیجیتالی) (پایان نامه دکتری تخصصی) PhD). دانشکده دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود، دانشکده علوم انسانی.
- \* Acar, Okan; & Citak, Yusuf Ensar. (2019). Fintech integration process suggestion for banks. *Procedia Computer Science*, 158, 971-978.
- \* Alaassar, Ahmad; Mention, Anne-Laure; & Aas, Tor Helge. (2021). Exploring a new incubation model for FinTechs: Regulatory sandboxes. *Technovation*, 102237. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2021.102237>
- \* Al-Ajlouni, Ahmed; Al-Hakim, Dr; & Suliaman, Monir. (2018). Financial technology in banking industry: challenges and opportunities. Presented at the e International Conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS2018.
- \* Braun, Virginia; & Clarke, Victoria. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
- \* Clements, Ryan. (2020). Regulating Fintech in Canada and the United States: Comparison, Challenges and Opportunities (2020). *Social Science Research Network*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3557576>
- \* Fonseca, Cristina; & Meneses, Raquel. (2020). Motivations for Coopetition Strategies between Banks and Fintechs (Vol. 14, pp. 282-293). Presented at the Proceedings of the International Conference on Business Excellence, Sciendo.
- \* Gai, Keke; Qiu, Meikang; & Sun, Xiaotong. (2018). A survey on FinTech. *Journal of Network and Computer Applications*, 103, 262-273.
- \* Hu, Zhongqing; Ding, Shuai; Li, Shizheng; Chen, Luting; & Yang, Shanlin. (2019). Adoption intention of fintech services for bank users: An empirical examination with an extended technology acceptance model. *Symmetry*, 11(3), 340.

- \* Lee, P. (2015). The fintech entrepreneurs aiming to reinvent finance. *Euromoney (UK)*, 46(552), 42-48.
- \* Li, Yinqiao; Spigt, Renée; & Swinkels, Laurens. (2017). The impact of FinTech start-ups on incumbent retail banks' share prices. *Financial Innovation*, 3(1), 1-16.
- \* Lusch, Robert F; & Nambisan, Satish. (2015). Service innovation. *MIS quarterly*, 39(1), 155-176.
- \* Milian, Eduardo Z; Spinola, Mauro de M; & de Carvalho, Marly M. (2019). Fintechs: A literature review and research agenda. *Electronic Commerce Research and Applications*, 34, 100833.
- \* Muda, Ruhaini; Lateff, Mohd Saifulizwan Mohd; Arshad, Roshayani; Rashdan, Arif Azhan; Oladapo, Ibrahim Abiodun; & Othman, Jaizah. (2021). Does FinTech Revolution Lead to the Disintermediation of Banks? A Study into Islamic Bank Income. In *Fintech, Digital Currency and the Future of Islamic Finance* (pp. 169-185). Springer.
- \* Schmidt, Julian; Drews, Paul; & Schirmer, Ingrid. (2018). Charting the Emerging Financial Services Ecosystem of Fintechs and Banks: Six Types of Data-Driven Business Models in the Fintech Sector. *Hawaii International Conference on System Sciences 2018 (HICSS-51)*.
- \* Syahwildan, Muhamad; & Damayanti, Tri. (2022). Fintech terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah di Indonesia. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 438-443.
- \* Wang, Rui; Liu, Jiangtao; & Luo, Hang. (2021). Fintech development and bank risk taking in China. *The European Journal of Finance*, 27(4-5), 397-418.
- \* YuSheng, Kong; & Ibrahim, Masud. (2019). Service innovation, service delivery and customer satisfaction and loyalty in the banking sector of Ghana. *International Journal of Bank Marketing*.

## **Providing a model for evaluating the performance and position of banks based on the innovation of financial technology services**

**Ali Beigvand**

Ph.D Student in Financial Engineering, Department of Educational Sciences and Consulting (Management and Accounting), Rudehen Branch, Islamic Azad University, Rudehen, Iran

**Fraydoun Rahnamay Roodposhti**

Full Professor, Department of Accounting, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

**Hoda Hemmati**

Assistant Professor, Accounting, Department of Educational Sciences and Consulting (Management and Accounting), Rudehen Branch, Islamic Azad University, Rudehen, Iran

**Narges Yazdanian**

Assistant Professor, Accounting, Department of Educational Sciences and Consulting (Management and Accounting), Rudehen Branch, Islamic Azad University, Rudehen, Iran

### **Abstract**

The purpose of this research is to provide a model to evaluate the performance and position of banks based on the innovation of financial technology services. The current research community was formed by university professors and experts as well as Central Bank managers and experts. In this research, the opinions of 13 experts were used using non-random judgment method. The process of data analysis in two stages to identify the factors affecting the evaluation of the performance and position of banks based on the innovation of financial technology services, through the interview tool and using the theme analysis method, as well as the screening of factors through the questionnaire tool and the fuzzy Delphi method was performed. Based on this, in the stage of identifying the dimensions and components using theme analysis and during the stage of getting to know the data, 43 cases of speech evidence identified from the text of the interviews were labeled in the form of 40 primary codes. Next, the primary codes were categorized into 19 sub-themes and then a main theme. In the Delphi phase, all the components were approved by the experts and finally the research model was drawn.

**Keywords:** Financial technology, bank, electronic banking, performance evaluation

