



مدل کسب و کارهای فناوریانه مالی با رویکرد کارآفرینانه در صنعت بانکداری

محمد علایی^۱

سعید نوعی^۲

چکیده

هدف پژوهش حاضر طراحی مدل کسب و کارهای فناوریانه مالی با رویکرد کارآفرینانه در صنعت بانکداری شعب بانک ملت استان اردبیل است. پژوهش یادشده از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده کیفی از نوع اکتشافی است. به منظور شناسایی و گردآوری داده از روش تحلیل تم مصاحبه با خبرگان و استفاده از مطالعات پیشین بهره گرفته شد. جامعه آماری این تحقیق از خبرگان، اعضای هیئت علمی، کارشناسان حوزه بانکی و مدیران تخصص در زمینه کسب و کارهای فناوریانه در رشته‌های مدیریت دولتی، مدیریت فناوری اطلاعات، کارآفرینی و مدیریت امور بانکی می‌باشند که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند قضاوتی و دنبال کردن روش گلوله برفی با ۲۴ نفر از آن‌ها تا رسیدن به اشباع نظری مصاحبه عمیق نیمه ساختاریافته انجام شد. ابزار گردآوری داده‌ها، با استفاده از مصاحبه نیمه ساختاریافته تحلیل داده‌ها به واسطه سه مرحله کدگذاری با نرم‌افزار مکس کیودا انجام شد. برای بررسی روایی پای «بازبینی توسط همکاران و تأیید صاحب‌نظران» استفاده شده است. یافته‌های تحقیق؛ شامل ۵ مضمون فراگیر و ۴۲ مضمون اصلی است. مضمون‌های فراگیری شامل ابعاد نیازهای فناوریانه با ۱۱ زیر ابعاد و ابعاد عوامل مشتری با ۱۰ زیر ابعاد و ابعاد رویکرد کارآفرینانه با ۱۰ زیر ابعاد و ابعاد ابتکارات زنجیره تأمین با ۵ زیر ابعاد و ابعاد پذیرش فناوری نوین با ۵ زیر ابعاد می‌باشد. نتایج این تحقیقات نشان می‌دهد که توجه به ابعاد مختلف این مدل می‌تواند به بهبود عملکرد بانک‌ها کمک کند. این مدل نه تنها به شناسایی مشکلات موجود در صنعت بانکداری کمک می‌کند، بلکه راهکارهایی برای توسعه و پیشرفت در این زمینه ارائه می‌دهد.

واژه‌های کلیدی: مدل کسب و کار، فناوریانه مالی، صنعت بانکداری، رویکرد کارآفرینانه، بانک ملت استان اردبیل

طبقه‌بندی JEL: G21, O31, M13

^۱ دانشجوی دانشگاه آزاد زنجان، دانشجوی دکتری؛ mohammadalayi28@gmail.com

^۲ دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اردبیل، کارشناسی ارشد؛ www.sa313no@gmail.com



۱ مقدمه

برای قرن‌ها، مدل‌های کسب‌وکار بانک‌ها در محوریت مشخص و ثابتی قرار داشته است. در سال‌های اخیر، روندهای فناوری، مدل سنتی کسب‌وکار بانک‌ها را با چالش روبرو کرده است. دیجیتالی شدن، زنجیره ارزش سنتی بانک‌ها را بر هم زده و نقش سنتی بانکداری را در معرض تهدید و تغییر قرار داده است. فین‌تک‌ها و پلتفرم‌های نوپهور دیجیتال، فرصت‌ها و تهدیدات جدیدی را برای صنعت خدمات مالی پدید آورده‌اند. فناوری‌های مدرن، زندگی بشر را تغییر داده و موجب پیدایش نسلی از مشتریان شده که نیازهای متفاوتی نسبت به گذشته دارند. این نسل از مشتریان به واسطه ظهور پدیده‌هایی از جمله اینترنت، شبکه‌های پهن‌بند، شبکه‌های اجتماعی و راهکارهای پردازش داده، انتظارات بیشتری از بانک خود دارند و به دنبال راحتی، محصولات شخصی‌سازی شده و برطرف‌سازی انواع نیازهای روزانه خود هستند. پژوهش و سترمن، بونه و مک‌آفی در کتاب راهبری دیجیتال، صنعت بانکداری را در رتبه دوم صنایع از لحاظ بلوغ دیجیتال قرار داده است که نشان می‌دهد تا چه اندازه بانک‌های جهان، تهدیدات ناشی از دیجیتالی شدن را جدی تلقی کرده‌اند و گام‌های بزرگی در این راه برداشته‌اند. بر اساس پیش‌بینی گزارش‌های مؤسسات معتبر، دیجیتالی شدن روند غالب آینده صنعت بانکداری است و بانک‌ها برای بقا در عصر دیجیتال، چاره‌ای جز تغییر مدل کسب‌وکار خود مبتنی بر کارآفرینی کسب‌وکارهای فناوریانه ندارند. امروزه دنیا شاهد پیشرفت بسیار سریع در حوزه‌های مختلف علوم است. سرعت این پیشرفت‌ها و نوآوری‌های حاصل از آن به‌خصوص در علم فناوری اطلاعات و ارتباطات سریع‌تر بوده و فناوری‌های این حوزه مقدمه‌ای برای تحولات سایر حوزه‌ها نیز شده است. دانش و فناوری، خصوصاً فناوری برتری یکی از عوامل توسعه و پیشرفت اقتصادی کشورها محسوب می‌شود. بانک‌ها به جهت اهمیت ویژه‌ای که در امر اقتصاد کشورها دارند، همیشه مورد توجه پژوهشگران بوده‌اند. بانک‌ها با تجمیع سپرده‌های ریزودرشت جامعه، آن‌ها را به‌سوی پروژه‌های مناسب اقتصادی هدایت می‌کنند و همچنین خدمات بانکی به مردم نیز ارائه می‌دهند. طبیعتاً با رشد رقابت در نظام بانکی کشور از یک‌سو، توسعه بازارهای مالی در کشور از سوی دیگر و همچنین تجهیز و تخصیص منابع، باید به‌طور پیوسته خدمات بانکی جدید ارائه نمایند (عظیم زاده و همکاران، ۱۴۰۰). با توسعه فناوری و نفوذ گسترده اینترنت و فضای مجازی در زندگی انسان‌ها، نیاز به ایده‌ها و نوآوری در این بخش را ملموس‌تر می‌نماید. روند فزاینده راه‌اندازی استارت‌آپ‌ها در اقصی نقاط دنیا باعث ترکیب فناوری و صنعت شده که در نهایت موجب ایجاد اشتغال گردیده است. همین عامل باعث افزایش رشد اقتصادی در جهان گردیده است (آرنر باربریس و باکلی، ۲۰۱۷). استارت‌آپ‌های موجود در زمینه‌های مختلفی مشغول به فعالیت هستند و بنابراین محدوده گسترده‌ای از دانش و پژوهش را در اختیار خود قرار داده‌اند؛ اما در همه آن‌ها یک وجه مشترک مالی و بانکی وجود دارد. حوزه‌ای که با توجه به اهمیت آن، در صورت فقدان می‌تواند اسباب شکست هر کسب‌وکار کوچک و بزرگی را سبب شود. امروزه کسب‌وکارهای کوچک و متوسط نقشی کلیدی در پیشرفت‌های اقتصادی بازی می‌کنند و در جهت اشتغال‌زایی، دستیابی به نوآوری و رقابت در هر بازاری حرکت می‌کنند (زارعی و همتی، ۱۴۰۰). در حال حاضر صرف ارائه خدمات بانکداری الکترونیک برای مشتریان در یک بانک منجر به جذب مشتریان و ایجاد مزیت رقابتی برای آن بانک نخواهد شد. با توجه به گستردگی رو به رشد بانکداری الکترونیک در کشور، نیاز به ارائه چارچوبی منسجم و علمی برای این‌گونه از خدمات احساس می‌شود. این مسئله در مدل کسب‌وکار بانکداری



الکترونیک که بازیگران و نیروهای زیادی در آن دخیل هستند، پرننگ‌تر می‌شود (اسدالله و حمیدی زاده، ۱۳۹۸). با حضور بازیگران جدید در صنعت بانکداری که ره‌آورد مفهوم باز بودن است، بحث اشتراک‌گذاری زنجیره ارزش از سوی این بازیگران جدید به بانک‌ها و بالعکس به میان آمده و باعث شد تا مفاهیم جدیدتری همچون بانکداری به‌مثابه پلتفرم خلق می‌شود. ران شولین از «گروه مشاوران کرناستون» در این رابطه می‌گوید: «مهم‌ترین روند بانکداری در سال ۲۰۱۶ میلادی، پلتفرمی شدن بانکداری است که در آن‌هم بانک‌ها و هم استارت‌آپ‌ها در یک اقدام مشترک و استراتژیک، می‌توانند حرکت به‌سوی بدل شدن به پلتفرم‌های بانکداری را آغاز کنند؛ درست مانند آمازون که امروز در حوزه خرده‌فروشی به یک پلتفرم بدل شده است» (مشهدی عبدل و همکاران، ۱۴۰۲). کمبود زمان جهت رسیدگی به امور مالی توسط اشخاص حقیقی و حقوقی، گسترش قوانین مالی و مالیاتی، نیاز به استفاده از سیستم‌های بانکی و مالی مطمئن، گسترش مرزهای معاملات تجاری و بسیاری عوامل دیگر زمینه‌ساز به وجود آمدن استارت‌آپ‌های مالی یا فناوری مالی از دو دهه قبل شده است. با گسترش فناوری و نفوذ هرچه بیشتر اینترنت و فضای مجازی در زندگی روزمره انسان‌ها، نیاز به ایده‌ها و نوآوری در این بخش ملموس‌تر می‌گردد. سهم ارزش‌افزوده ایجادشده در کل جهان توسط تجارت خدماتی از کل GDP با توجه به داده‌های بانک جهانی برابر با ۱۱/۷۷ درصد است. کشورهای صنعتی به‌خصوص ایالات متحده آمریکا، با رشد بخش خدمات و سرمایه‌گذاری‌های گسترده در این بخش به این کشور در تجارت جهانی خدمات، مزایای رقابتی بسیاری کسب نموده‌اند. این روند در بازارهای نوظهور و کشورهای کمتر توسعه‌یافته نیز دیده می‌شود. با ورود به عصری که به جامعه اطلاعاتی مرسوم است، کارآفرینی در فضای دیجیتال به‌عنوان رویکردی نو در راه‌اندازی کسب‌وکارها بر مبنای یک تفکر و ایده جدید در بین فعالان عرصه اقتصادی جایگاه برجسته‌ای یافته است (علیخانی و همکاران، ۱۴۰۱). با پیشرفت فناوری و توسعه کسب‌وکارهای مبتنی بر دانش و فناوری، جهت‌گیری کارآفرینی به‌عنوان یک استراتژی منجر به مزیت رقابتی در محیط رقابتی می‌شود (مشهدی عبدل و همکاران، ۱۴۰۰). در این پژوهش به شناسایی ابعاد مؤثر فناوری مالی در سیستم بانکی و در نهایت ایجاد الگویی مناسب جهت ایجاد ارتباط بین آن‌ها پرداخته خواهد شد. در ادامه جایگاه و نقش فناوری مالی در سیستم بانکی مورد بررسی قرار گرفته و تحقیقات پیشین در این خصوص مورد مطالعه قرار گرفته است. بعد از انجام مراحل دلفی، سؤالات پژوهش مورد آزمون قرار گرفته و در نهایت الگوی نهایی ارائه خواهد گردد. در پایان نیز پس از بیان نتایج پژوهش، پیشنهادهایی در جهت ارتقای کارآفرینی در کسب‌وکارهای فناوری مالی و سیستم بانکی بیان خواهد شد. صنعت بانکداری به‌عنوان یکی از مهم‌ترین بخش‌های صنایع خدماتی نیازمند درک، شناخت و ارزیابی نوآوری است. جهانی‌شدن و افزایش رقابت در بازار، مؤسسات بانکی را به سمت نوآوری در عملیات خود هدایت کرده است تا مزیت رقابتی پایدار نسبت به رقبای خود کسب کنند (مشهدی عبدل و همکاران، ۱۴۰۲). بانک‌ها در این صنعت رقابتی در تلاش هستند تا با ارائه مزایای متنوع و خدمات رقابتی و تجدید ساختار خدماتشان به‌سوی استفاده از فناوری سریع و در جهت برآورده کردن نیازهای در حال تغییر مشتریان، مزیت خود را نسبت به سایر رقبا به اثبات برسانند. از این رو توجه بانک‌ها به مقوله کسب‌وکارهای فناوریانه اهمیت فراوانی دارد. بر اساس آمارهای بانک مرکزی، تأسیس بانک‌ها و مؤسسات مالی جدید در طی سال‌های اخیر افزایش چشمگیری داشته است. معنای این بانک‌ها در این صنعت رقابتی در تلاش هستند تا با ارائه مزایای متنوع و خدمات رقابتی و تجدید ساختار خدماتشان به‌سوی



استفاده از فناوری سریع و در جهت برآورده کردن نیازهای در حال تغییر مشتریان، مزیت خود را نسبت به سایر رقبا به اثبات برسانند. از سوی دیگر بررسی پژوهش‌های از سوی دیگر بررسی پژوهش‌های گذشته بیانگر این است که روش‌های مورداستفاده در آن پژوهش‌ها توانایی پاسخ دادن به مسئله موجود را ندارد و تاکنون تحقیقی به صورت جامع در این زمینه انجام نشده است؛ بنابراین هدف این طراحی مدل کسب و کارهای فناوریانه مالی با رویکرد کارآفرینانه در صنعت بانکداری است و سؤال اصلی تحقیق عبارت است از:

مدل کارآفرینانه کسب و کارهای فناوریانه مالی در صنعت بانکداری چگونه است و برای بهبود چه پیشنهادی ارائه می‌دهید؟

۲ مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۱.۲ فناوری

فناوری به‌عنوان یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های پیشرفت اجتماعی و اقتصادی شناخته می‌شود. توسعه فناوری نقش کلیدی در تحول فرهنگی، اجتماعی و حتی سیاسی دارد. این ابزارها و روش‌ها به انسان‌ها کمک می‌کنند تا مشکلات را حل کرده و کیفیت زندگی را بهبود بخشند. فناوری می‌تواند در حوزه‌های مختلفی مانند فناوری اطلاعات، فناوری پزشکی، فناوری ارتباطات و غیره تقسیم‌بندی شود. هر یک از این حوزه‌ها کاربردهای خاص خود را دارند که به بهبود عملکرد در صنایع مختلف کمک می‌کنند. به‌طور خلاصه، فناوری ترکیبی از علم، مهارت، ابزار و فرآیندهایی است که به انسان‌ها امکان می‌دهد تا با استفاده از دانش علمی، نیازهای خود را برآورده کنند و زندگی روزمره را تسهیل نمایند. فناوری یک مفهوم گسترده است که نه تنها شامل ابزارها و تجهیزات می‌شود، بلکه فرآیندها و دانش‌های مرتبط با آن را نیز در برمی‌گیرد. این مفهوم در دنیای امروز نقش کلیدی در پیشرفت‌های اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی دارد و همواره در حال توسعه و تغییر است (یارمحمدخواه گشتی و همکاران، ۱۴۰۳).

۲.۲ رابطه بین فناوری و کارآفرینی

فناوری (Technology) به معنای استفاده از دانش و اطلاعات برای ایجاد ابزارها، تجهیزات و روش‌های نوین است. این واژه از دو لغت یونانی "Techne" به معنی هنر و "Logia" به معنی علم و دانش تشکیل شده است. بنابراین، فناوری نه تنها به ابزارهای فیزیکی مانند ماشین‌آلات و دستگاه‌ها اشاره دارد، بلکه شامل فرآیندها و دانش‌های مرتبط با تولید و استفاده از این ابزارها نیز می‌شود. به عبارت دیگر، فناوری شامل مجموعه‌ای از فرآیندها، روش‌ها، فنون، ابزارها و مهارت‌هایی است که به کمک آن‌ها کالاها تولید می‌شود یا خدمات ارائه می‌گردد. فناوری به عنوان یک رشته کاربردی از علم، شامل گردآوری، سازماندهی، ذخیره و نشر اطلاعات می‌باشد. به بیان ساده‌تر، فناوری به شیوه‌ها و روش‌های ساخت و کاربرد ابزارها و فرآیندهایی اشاره دارد که به رفع مشکلات انسانی کمک می‌کنند. فناوری به ما این امکان را می‌دهد که به راحتی با دیگران ارتباط برقرار کنیم. ابزارهایی مانند پیام‌رسان‌ها و شبکه‌های اجتماعی، فاصله‌ها را کاهش داده و ارتباطات را سریع‌تر و آسان‌تر کرده‌اند. این تغییرات باعث شده‌اند که افراد بتوانند به راحتی با دوستان و خانواده خود در تماس باشند، حتی اگر در نقاط دور دست زندگی کنند. فناوری روش‌های



آموزش را تغییر داده است. با ظهور آموزش آنلاین، افراد می‌توانند از هر کجا به منابع آموزشی دسترسی داشته باشند و در عین حال کارهای خود را نیز مدیریت کنند. این امر باعث افزایش انعطاف‌پذیری در یادگیری شده است. فناوری فرصت‌های جدیدی برای کارآفرینی فراهم کرده است. ابزارهای دیجیتال و نرم‌افزارهای مدیریت کسب‌وکار باعث افزایش بهره‌وری و تسهیل فرآیندهای کاری شده‌اند. همچنین، اینترنت به کسب‌وکارها این امکان را می‌دهد که به بازارهای جهانی دسترسی پیدا کنند. فناوری و کارآفرینی رابطه‌ای متقابل و حیاتی دارند که به شکل‌گیری و رشد کسب‌وکارها کمک می‌کند. فناوری به کارآفرینان این امکان را می‌دهد که فرآیندهای کسب‌وکار را بهینه‌سازی کنند. ابزارهایی مانند مدیریت پروژه، طراحی وب‌سایت و مدیریت ارتباط با مشتری، زمان و هزینه‌های مربوط به راه‌اندازی و اداره کسب‌وکارها را کاهش می‌دهند. فناوری، به ویژه اینترنت، به کارآفرینان این امکان را می‌دهد که به بازارهای جدید دسترسی پیدا کنند. این دسترسی می‌تواند به افزایش درآمد و گسترش دامنه فعالیت‌های تجاری منجر شود (امینی، ۱۴۰۱). فناوری‌های نوین، مانند هوش مصنوعی و اینترنت اشیا، فرصت‌های جدیدی برای نوآوری فراهم می‌کنند. کارآفرینان می‌توانند از این فناوری‌ها برای توسعه محصولات و خدمات جدید استفاده کنند که نیازهای مشتریان را بهتر برآورده کند. فناوری‌های جدید امنیت اطلاعات را افزایش داده و به کارآفرینان این امکان را می‌دهند که از داده‌های مشتریان خود محافظت کنند. استفاده از سیستم‌های رمزنگاری و پشتیبان‌گیری از اطلاعات، امنیت بیشتری را در محیط‌های تجاری فراهم می‌آورد. کارآفرینی به عنوان یک موتور توسعه اقتصادی شناخته می‌شود که با استفاده از فناوری، فرصت‌های شغلی جدیدی ایجاد می‌کند. فناوری اطلاعات به ایجاد شغل‌های مبتنی بر دانش کمک کرده و باعث رشد اقتصادی جوامع می‌شود. ظهور تجارت الکترونیک به کارآفرینان این امکان را داده است که محصولات و خدمات خود را بدون محدودیت جغرافیایی به فروش برسانند. این امر نه تنها هزینه‌ها را کاهش می‌دهد بلکه دامنه بازار را نیز گسترش می‌دهد. در مجموع، فناوری نه تنها به تسهیل فرآیندهای کارآفرینی کمک می‌کند بلکه موجب نوآوری، ایجاد فرصت‌های شغلی و دسترسی به بازارهای جدید نیز می‌شود. این تعامل بین فناوری و کارآفرینی، پایه‌گذار رشد اقتصادی پایدار در جوامع مختلف است. رابطه بین فناوری و کارآفرینی به عنوان دو عنصر کلیدی در توسعه اقتصادی و اجتماعی، بسیار پیچیده و متقابل است. این دو عنصر نه تنها بر یکدیگر تأثیر می‌گذارند، بلکه می‌توانند به‌طور هم‌زمان به ایجاد فرصت‌های جدید و نوآوری کمک کنند (سرافرازی و همکاران، ۱۳۹۹).

۳.۲ فناوری مالی و تأثیرات آن بر بانکداری

فناوری مالی به مجموعه‌ای از فناوری‌های نوآورانه اطلاق می‌شود که هدف آن تسهیل و بهبود خدمات مالی است. این فناوری‌ها شامل هوش مصنوعی، یادگیری ماشین، بلاک‌چین و اینترنت اشیا هستند. تأثیرات اصلی فناوری مالی بر صنعت بانکداری شامل موارد زیر است:

- تسهیل دسترسی به خدمات مالی: افراد می‌توانند بدون نیاز به مراجعه حضوری، از طریق اینترنت یا تلفن همراه خدمات بانکی را دریافت کنند.
- کاهش هزینه‌ها: استفاده از فناوری‌های نوین می‌تواند هزینه‌های عملیاتی بانک‌ها را کاهش دهد.
- افزایش رقابت: استارت‌آپ‌های فین‌تک به رقبای جدی برای بانک‌های سنتی تبدیل شده‌اند و با ارائه خدمات نوآورانه، بخش قابل توجهی از بازار را در اختیار گرفته‌اند (سرافرازی و همکاران، ۱۳۹۹).



۴.۲ تحول دیجیتال در بانکداری

- تحول دیجیتال در بانکداری شامل تغییرات وسیع در نحوه ارائه خدمات است. برخی از این تغییرات عبارتند از:
- بانکداری موبایل: امکان انجام خدمات بانکی از طریق تلفن همراه.
 - وام‌دهی آنلاین: دریافت وام از طریق اینترنت.
 - پرداخت‌های دیجیتال: افزایش استفاده از کیف پول‌های دیجیتال و کاهش استفاده از پول نقد.
- این تغییرات باعث شده‌اند که بانک‌ها نیاز به بازنگری در استراتژی‌های خود داشته باشند و به سمت ارائه خدمات دیجیتالی حرکت کنند (بیگونند و همکاران، ۱۴۰۲).

۵.۲ مروری بر پیشینه تحقیق

بیگونند و همکاران (۱۴۰۲). تحقیقی تحت عنوان «ارائه مدلی جهت ارزیابی عملکرد و جایگاه بانک‌ها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی»، در این تحقیق با استفاده از روش غیر تصادفی قضاوتی، از نظرات ۱۳ نفر خبره استفاده گردید. فرایند تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو مرحله شناسایی عوامل مؤثر 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 مؤلفه‌ها 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 برچسب‌زنی شد. در ادامه، کدهای اولیه در قالب ۱۹ تم فرعی و سپس، یک تم اصلی دسته‌بندی شدند. در مرحله دلفی نیز تمام مؤلفه به تائید خبرگان رسید و در نهایت الگوی تحقیق رسم شد.

مشهدی عبدل و همکاران (۱۴۰۲). تحقیقی تحت عنوان «طراحی مدل کارآفرینی کسب‌وکارهای فناوریانه در صنعت بانکداری با رویکرد معادلات ساختاری - تفسیری». تحقیق حاضر از لحاظ هدف کاربردی - توسعه ای و روش گردآوری داده‌ها آمیخته از نوع اکتشافی است. همچنین به منظور غربالگری و انتخاب داده‌ها از دلفی فازی بهره گرفته شده است که خروجی آن با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی دسته‌بندی و اعتبار آن بررسی گردید. جهت بررسی روابط مدل و برازش آن از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شد. این تحقیق در بازه زمانی سال ۱۴۰۰ و در شهر تهران صورت پذیرفته است. به منظور شناسایی و گردآوری داده‌ها از روش تحلیل محتوا، مصاحبه با خبرگان و استفاده از مطالعات پیشین بهره گرفته شده است. در نتیجه مؤلفه‌ها در ۵ بعد قرار گرفتند که در بالاترین بعد قابلیت‌های نوآورانه و نگرش کارآفرینانه قرار دارد. با توجه به یافته‌های تحقیق در بعد «قابلیت‌های نوآورانه»، مشتری‌مداری، در بعد «نگرش کارآفرینانه»، مدیریت زیرساخت، در بعد «ابتکارات زنجیره تأمین»، قوانین مالی و مالیاتی، در بعد «ساختار بازار صنعت بانکداری»، نیاز به استفاده از سیستم‌های مالی و بانکی مطمئن و در بعد «فعالیت‌های فناوریانه»، طراحی محصول از اهمیت بالایی برخوردار بودند.

مرادی و همکاران (۱۴۰۰). تحقیقی تحت عنوان «آینده‌نگاری صنعت بانکداری ایران با تأکید بر نقش استارت‌آپ‌های فین‌تک در افق ۱۴۰۴». پژوهش برحسب نوع هدف، کاربردی بوده و از بعد روش‌شناسی، به دلیل استفاده از روش‌های آینده‌نگاری از نوع متوالی - اکتشافی است. جامعه مورد مطالعه شامل ۱۷ نفر از هم‌بنیان‌گذاران استارت‌های فین‌تک و مدیران و خبره‌های بانکداری و فین‌تک است. با توجه به هدف تحقیق، از نمونه‌گیری هدفمند



برای انتخاب نمونه‌ها استفاده شد و انجام مصاحبه‌ها تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. در گام نخست با استفاده از تحلیل مصاحبه‌ها و مرور پیشینه، تعداد ۳۸ پیشران مؤثر بر آینده صنعت بانکداری و فین‌تک شناسایی شدند. از میان پیشران‌های مذکور تعداد ۴ عدم قطعیت‌های کلیدی، با استفاده از ترکیب نتایج دو روش تحلیل ساختاری و دلفی آبی شناسایی شدند. با توجه به ترسیم دو حالت ممکن برای هر کدام از آنها در آینده، ۱۶ سناریو احتمالی به دست آمدند. در این میان، بعضی از سناریوها به دلیل تشابه با سایر سناریوها و بعضی دیگر به دلیل ناسازگاری پیش فرض‌های دو یا چند عدم قطعیت کلیدی با همدیگر، حذف شدند. بر اساس تحلیل ریخت‌شناسی از بین ۱۶ سناریوی ممکن ۵ سناریو باقی ماندند و سایر سناریوها حذف شدند. بدین ترتیب پنج سناریوی؛ بهشت فین‌تک‌ها در نظام بانکی، کوچ فین‌تک‌ها، فین‌تک‌های مصلوب، فین‌تک‌های مقاوم‌ی و فین‌تک‌های رونده شناسایی شدند که براساس نظر خبرگان، سناریوی بهشت فین‌تک‌ها در نظام بانکی، به‌عنوان سناریوی مطلوب در افق ۱۴۰۴ معرفی شد.

رضایی (۱۴۰۱). تحقیقی تحت عنوان «طراحی مدل کارآفرینی فناورانه در صنعت بانکداری با رویکرد ترکیبی». تحقیق حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و بر اساس روش، توصیفی-همبستگی است. در گام اول، عوامل مؤثر بر کارآفرینی فناورانه از طریق مرور نظام‌مند پیشینه تحقیق استخراج و از طریق مصاحبه نیمه ساختاریافته با ۲۰ نفر از خبرگان دانشگاهی و مدیران صنعت بانکداری به روش دلفی فازی، تأیید شدند. خروجی این مرحله ۳۶ مؤلفه بود که در ۷ بُعد (تعاملات بین سازمانی، ساختاری، نهادی، مهارتی، مدیریتی، بازار و مشتریان، فناوری) دسته‌بندی شدند. در گام دوم، ابعاد با روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری سطح‌بندی و با تحلیل میک‌مک خوشه‌بندی شدند که برای تحلیل آن از نرم‌افزار اکسل استفاده شد. نتایج نشان دادند بُعد بازار و مشتریان در سطح اول، ابعاد تعاملات بین سازمانی، نهادی، مهارتی، مدیریتی در سطح دوم و بُعد ساختاری در سطح سوم قرار دارند. بُعد فناوری در سطح چهارم قرار گرفته و از این رو مهم‌ترین بُعد محسوب می‌شود. ابعاد ساختاری، نهادی، فناوری در خوشه مستقل و بُعد مدیریتی در خوشه پیوندی و ابعاد تعاملات بین سازمانی، مهارتی، بازار و مشتریان در خوشه وابسته قرار گرفته‌اند. در نهایت می‌توان گفت توجه ویژه به کارآفرینی فناورانه یکی از عوامل مهم رشد اقتصادی و افزایش توان بانک‌ها در عرصه رقابت‌پذیری است.

زارع ده آبادی و همکاران (۱۴۰۱). تحقیقی تحت عنوان «طراحی مدل شتاب‌دهنده کسب و کارهای فناورانه در شرکت‌های خدمات ارتباطی». این روش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش کیفی هست. در بخش اول این پژوهش از منابع کتابخانه‌ای، متون مفاهیم شتاب‌دهنده و کسب و کارهای فناورانه استفاده شده است و معیار انتخاب متون نوشته‌شده، داشتن واژه شتاب‌دهنده و کسب و کارهای فناورانه و مشتقات آن بوده است. در بخش دوم با ۱۹ نفر از مدیران حوزه فناوری مخابرات ایران در تابستان ۱۳۹۹ مصاحبه انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش شامل خبرگان بخش دانشگاهی که دارای حداقل دو مقاله در حوزه کسب و کار فناورانه و طرح پژوهشی در این زمینه باشند و در بخش اجرایی شامل افرادی است که دارای مدرک دانشگاهی و حداقل ۴ سال زمینه کاری در حوزه کسب و کار فناورانه در حوزه فناوری مخابرات ایران می‌باشند. نمونه‌گیری به صورت هدفمند با توجه به معرفی اساتید و خبرگان این حوزه انجام گرفت و تا زمانی ادامه پیدا نمود که به اشباع نظری پژوهشگر رسید. مصاحبه‌ها با نرم‌افزار اطلس تی ۸ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. یافته‌ها منجر به شناسایی ۱۱ مقوله و ۵۲ کد انتخابی گردید که عوامل راهبردی



شامل عوامل سازمانی و توسعه و انتقال فناوری، عوامل علی شامل تأمین مالی و تشخیص فرصت، عوامل مداخله‌گر شامل مؤلفه کارآفرینی و عوامل زمینه‌ای شامل مؤلفه‌های مدیریتی، محیطی، فرهنگی و اقتصادی هست. سرانجام پیامدها شامل کارآفرینی فناورانه و مربی‌گری شده است. نتایج نشان می‌دهد که با توجه به شرایط فعلی کشور و جایگاه مناسب کسب و کارهای فناورانه در ایجاد اشتغال و تولید فرصت‌های جدید در زمینه فعالیت‌های اقتصادی، با شناخت زمینه‌های شتاب‌دهنده، کسب و کارهای فناورانه در شرکت‌های خدمات ارتباطی، ضمن ایجاد فرصت‌های تازه برای کارآفرینان موجب پیشرفت اقتصادی و اجتماعی جامعه می‌گردد.

شرح شریفی و کریمی (۱۴۰۱). تحقیقی تحت عنوان «شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر فناوری مالی در صنعت بانکداری (مطالعه موردی: شعب بانک ایران زمین در استان‌های مازندران و گیلان)». در این پژوهش به شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر فناوری مالی در صنعت بانکداری پرداخته شده است. پژوهش توصیفی-پیمایشی و از حیث هدف کاربردی است. جامعه آماری پژوهش را خبرگان و کارشناسان ارشد در حوزه انفورماتیک در شعب بانک ایران زمین در استان‌های گیلان و مازندران تشکیل دادند که از این تعداد، ۱۴ نفر به‌عنوان حجم نمونه تحقیق تعیین شدند. جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده برای رتبه‌بندی معیارها و زیر معیارها نهائی از مدل‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره و مدل AHP استفاده شد. یافته‌های تحقیق نشان داد ۱۷ شاخص در قالب چهار عامل اصلی شامل عوامل درونزا (کیفیت تأمین اعتبارات، نسبت سرمایه بانک، نسبت تسهیلات به کل سپرده) عوامل برونزا (رقابتی بودن فضاهای کسب و کار بانکها، پیشرو و نوآور بودن فین‌تک‌ها، عدم ثبات اقتصادی و در نتیجه کمبود سرمایه‌گذاری بر فین‌تک‌ها، مراکز فناوری مالی، رقابت‌های ناسالم موجود در سیستم بانکی، عدم پوشش تمام نیازهای مشتریان توسط سیستم بانکی سنتی)، عوامل مداخله‌گر (فرصت‌های بازار جدید رقابتی، دانش و تجربه مدیران ارشد سیستم بانکی، تصمیم‌گیری متمرکز بانکها، ریسک امنیت داده‌های بانکی) و عوامل مالی (افزایش درآمد بانک از طریق ارائه خدمات کارمزدی، کاهش هزینه‌های کارکنانی و نگهداری شعب، درآمدزایی از طریق کانال‌های جدید کسب درآمد) بیشترین قدرت تأثیر را در توسعه فناوری مالی، صنعت بانکداری و فین‌تک‌ها داشته‌اند. بابایی فیشانی و همکاران (۱۴۰۱). تحقیقی تحت عنوان «ارائه الگوی اکوسیستم کارآفرینی فناورانه در حوزه کسب و کارهای دانش‌بنیان فعال در بخش فناوری مالی». تحقیق حاضر بر اساس هدف تحقیق از نوع کاربردی و به لحاظ گردآوری داده‌ها از نوع کیفی-کمی است. موضوع پژوهش اکوسیستم کارآفرینی فناورانه در کسب و کارهای دانش‌بنیان در پارک علم و فناوری تهران و قزوین هست. از روش نمونه‌گیری هدفمند یا قضاوتی - گلوله برفی جهت انتخاب نمونه‌ی ۱۵ نفری از خبرگان دانشگاهی استفاده شده است. ابزار گردآوری اطلاعات در روش میدانی، به سه روش پرسشنامه، مصاحبه و مشاهده است از روش مصاحبه نیمه ساختاریافته استفاده شده است. نتیجه‌گیری به همین منظور پس از انجام مصاحبه با افراد جامعه آماری تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی و بهره‌گیری از نرم‌افزار اطلس تی ۸ انجام گرفته است. تحلیل داده‌های بخش کمی در نرم‌افزار SMART PLS3 نشان داد که ضریب مسیر متغیرهای فناوری مالی (فین‌تک) و کارآفرینی فناورانه که به مقدار ۰/۵۳۲ همچنین آماره t به مقدار ۷/۲۰۵ می‌باشد. بنابراین الگوی ارائه‌شده از برآزش مناسبی برخوردار است.



سیاهویلدن و دامایانته (۲۰۲۲). تحقیقی تحت عنوان «تعیین تأثیر بانکداری تلفن همراه، بانکداری اینترنتی و بانکداری پیامکی بر عملکرد مالی بانکداری اسلامی». نتایج به دست 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 همکاران (۲۰۲۱). تحقیقی تحت عنوان «آیا انقلاب فن‌آوری مالی منجر به واسطه‌گری بانک‌ها می‌شود؟» 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 به‌طور قابل توجهی تحت تأثیر 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.

علی و همکاران (۲۰۲۰). تحقیقی تحت عنوان «به‌مرور سیستماتیک و بروز فناوری بلاک چین در صنعت خدمات مالی». به‌زعم آن‌ها، روندهای مدرن سازی دیجیتال سازی شیوه‌های کسب و کار، کل مشاغل و حتی تعدادی از صنایع را متحول کرده است. فناوری بلاک چین آخرین پیشرفت در صناعی مانند خدمات مالی است، جایی که اعتماد از اهمیت بالایی برخوردار است. فناوری بلاک چین یک سیستم خدمات مالی و کدگذاری شده است که توانایی ایجاد خدمات و سیستم‌عامل‌های دیجیتالی جدید را از طریق این فناوری نوظهور فراهم می‌کند. چارچوب طبقه‌بندی پیشنهادی این مقاله دارای سه بعد است: مزایای مالی، چالش‌ها و عملکردهای فعال شده توسط بلاک چین. نهایتاً این مطالعه، پیامدهای تحقیق و عملکرد آینده را در الگوی بلاک چین مشخص می‌کند.

سان و ژانگ^۱ (۲۰۲۰). تحقیقی تحت عنوان «ارزیابی عملکرد کارآفرینی فناورانه منطقه‌ای»، بیان نمودند که این تحقیق عملکرد همزیستی جمعیت و محیط اکوسیستم کارآفرینی فناوری را ارزیابی می‌کند که نشان می‌دهد وضعیت کلی ساخت و بهره‌برداری از اکوسیستم کارآفرینی قابل قبول است. به‌جز محیط علمی و فناوری، محیط فرهنگی، خدمات دولتی، در وضعیت همبستگی در درجه همبستگی محیط بازار، واسطه‌های فناوری، علوم، آموزش و استارت‌آپ‌های نوپای فناوری شکافی وجود دارد.

گای، کیو و سون^۲ (۲۰۱۸). تحقیقی تحت عنوان «بررسی و پیمایش شرکت‌های فناوری مالی». ضمن اشاره به معنای فین‌تک و استارت‌آپ، اکوسیستم و مزیت‌های آن مانند غنی‌سازی ارائه خدمات مالی، ارائه خدمات مالی با استفاده از تلفن همراه، بهبود دسترسی به داده‌ها از طریق به‌کارگیری فنون تحلیل داده‌ها و برشمردن چالش‌های موجود بر سر راه شرکت‌های فین‌تک نظیر دغدغه‌های مربوط به حریم خصوصی تجارت مالی افراد و دریافت خدمات مالی ایمن، مشارکت افراد ناشناخته، محدودیت‌های مختلف در اعتبارسنجی، خطرات سایبری مربوط به شبکه‌های توزیع، پیچیدگی بالای حاکمیت، هک نمودن فضای ذخیره ابری و... اشاره دارد.

Sun & Zhang^۱

Gai, Qiu., & Xiaotong^۲



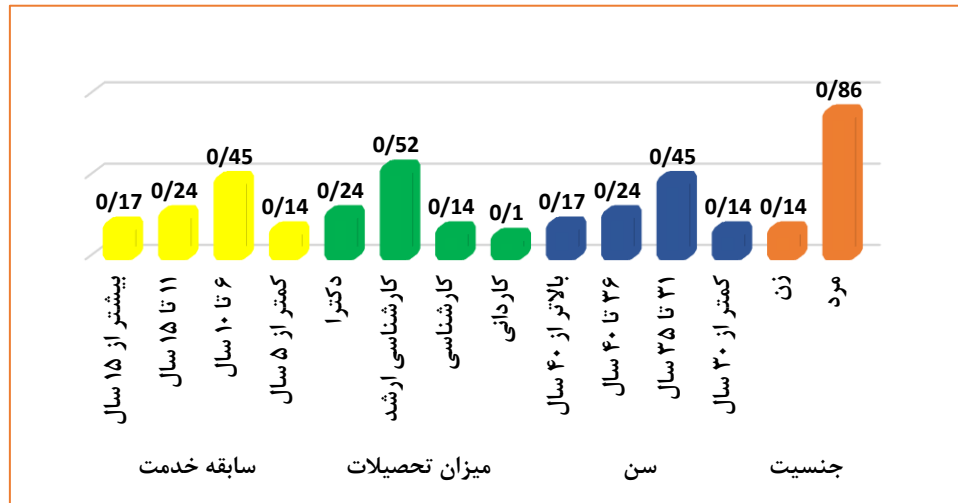
۳ روش‌شناسی

هدف پژوهش حاضر طراحی مدل کسب و کارهای فناوریانه مالی با رویکرد کارآفرینانه در صنعت بانکداری شعب بانک ملت استان اردبیل است. پژوهش یادشده از لحاظ هدف کاربردی - توسعه‌ای و از نظر روش گردآوری داده آمیخته (کیفی و کمی) از نوع اکتشافی است. به منظور شناسایی و گردآوری داده از روش تحلیل تم با کدگذاری (باز، محوری و انتخابی)، مصاحبه با خبرگان و استفاده از مطالعات پیشین بهره گرفته شد. تیم مشارکت‌کننده با توجه به مطالعات صورت گرفته از پژوهش‌های داخلی و خارجی، متشکل از خبرگان دانشگاهی، تعداد ۲۴ نفر، شامل اعضای هیئت علمی، کارشناسان حوزه بانکی و مدیران تخصص در زمینه کسب و کارهای فناوریانه در رشته‌های مدیریت دولتی، مدیریت فناوری اطلاعات، کارآفرینی و مدیریت امور بانکی است که بر اساس اطلاعات که در زمینه فناوری‌های مالی در سیستم بانکی داشتند، تعیین شد. جامعه آماری این تحقیق از خبرگان، اعضای هیئت علمی، کارشناسان حوزه بانکی و مدیران تخصص در زمینه کسب و کارهای فناوریانه در رشته‌های مدیریت دولتی، مدیریت فناوری اطلاعات، کارآفرینی و مدیریت امور بانکی می‌باشند که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند قضاوتی و دنبال کردن روش گلوله برفی با ۲۴ نفر از آن‌ها تا رسیدن به اشباع نظری مصاحبه عمیق نیمه ساختاریافته انجام شد. در این روش یک شرکت کنند در پژوهش ما را به شرکت‌کنندگان دیگر یا گلوله برفی هدایت می‌کند و مصاحبه تا رسیدن به اشباع نظری ادامه می‌یابد. ابزار گردآوری داده‌ها، در قسمت مبانی نظری مطالعات کتابخانه‌ای با استفاده از مقالاتی که از مجلات، کنفرانس‌ها، همایش، پایان‌نامه‌ها، کتب و سایت‌های معتبر استفاده گردید و در بخش میدانی، با ابزار مصاحبه نیمه ساختاریافته برای شناسایی ابعاد مدل کسب و کارهای فناوریانه مالی با رویکرد کارآفرینانه و از ابزار پرسشنامه محقق ساخته برای تعیین رابطه بین کسب و کارهای فناوریانه مالی با رویکرد کارآفرینانه و صنعت بانکداری استفاده شده است. تحلیل داده‌ها به واسطه سه مرحله کدگذاری با نرم‌افزار مکس کیودا انجام شد. برای بررسی روایی در بخش کیفی از «بازبینی توسط همکاران و تأیید صاحب‌نظران» استفاده شده است. پایایی ابزار بر اساس نظر ده نفر کارشناسان حوزه بانکی و مدیران تخصص در زمینه کسب و کارهای فناوریانه در رشته‌های مدیریت دولتی، مدیریت فناوری اطلاعات، کارآفرینی و مدیریت امور بانکی به روش دلفی اعتبار سنجی شده است.

۴ یافته‌های تحقیق

ویژگی‌های جمعیت شناختی: برای توصیف ویژگی‌های جمعیت شناختی جامعه مورد مطالعه از شاخص‌های آمار توصیفی جهت دسته‌بندی داده‌های مربوط به جنسیت، سن، سابقه خدمت، میزان تحصیلات، استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق در بخش کیفی از خبرگان، اعضای هیئت علمی، کارشناسان حوزه بانکی و مدیران تخصص در زمینه کسب و کارهای فناوریانه در رشته‌های مدیریت دولتی، مدیریت فناوری اطلاعات، کارآفرینی و مدیریت امور بانکی می‌باشند که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند قضاوتی و دنبال کردن روش گلوله برفی با ۲۴ نفر از آن‌ها تا رسیدن به اشباع نظری مصاحبه عمیق نیمه ساختاریافته انجام شد. نتایج نشان داد: در وضعیت جنسیت بیشترین پاسخ‌دهندگان مرد با ۸۶ درصد و کمترین پاسخ‌دهندگان زن با ۱۴ درصد می‌باشد. و در وضعیت سن بیشتر پاسخ‌دهندگان ۳۱ تا ۳۵ سال با ۴۵ درصد و کمترین پاسخ‌دهندگان کمتر از ۳۰ سال با ۱۴ درصد می‌باشد و در

وضعیت میزان تحصیلات بیشترین پاسخ‌دهندگان کارشناسی ارشد با ۵۲ درصد کمترین پاسخ‌دهندگان کاردانی با ۱۰ درصد می‌باشد و در وضعیت سابقه خدمت بیشترین پاسخ‌دهندگان ۶ تا ۱۰ سال سابقه خدمت با ۴۵ درصد و کمترین پاسخ‌دهندگان کمتر از ۵ سال سابقه خدمت با ۱۴ درصد می‌باشد. و در نمودار ۱ زیر نمایش داده شده است؟



نمودار ۱. ویژگی جمعیت شناختی

پاسخ سؤال تحقیق: مدل کسب و کارهای فناوریانه مالی در صنعت بانکداری شامل چه ابعادی است؟

گام‌هایی پاسخ سؤال تحقیق با ابزار مصاحبه نیمه ساختاریافته با تحلیل تم (مضمون)

گام اول. اقدام به مصاحبه: در مصاحبه عمیق نیمه ساختاریافته، ابتدا پژوهشگر به مطالعه پیشینه تحقیقات مختلف پرداخت و با تسلط نظری بر موضوع، را با یک سؤال کلی «مدل کارآفرینانه کسب و کارهای فناوریانه مالی در صنعت بانکداری شامل چه فاکتورهایی است؟» شروع می‌کند و با سؤالات باز ادامه می‌دهد. داده‌ها به‌طور انتخابی توسط پژوهشگر و یا تفسیر بر اساس دیدگاه‌های شخصی وی است. در این مطالعه برای امکان اعتماد در بخش کیفی از دو روش اعتبار یابی توسط شرکت‌کنندگان و بازبینی توسط استاد راهنما و صاحب‌نظران استفاده شد؛ بدین شکل که بعد از هر مصاحبه، نظر مصاحبه‌شوندگان درباره اطلاعات جمع‌آوری شده پرسیده و بر اساس نظر آن‌ها تغییرات لازم اعمال می‌شد. همچنین در روش دوم یعنی مرور هم‌تا از نظر استاد راهنما در این زمینه استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی نیز از روش تحلیل تم (مضمون) به‌صورت کدگذاری سه مرحله‌ای استفاده گردید.

گام دوم. تحلیل مصاحبه‌ها: داده‌های مصاحبه عمیق ۳۰ دقیقه‌ای با هر یک از خبرگان، کارشناسان حوزه بانکی و مدیران تخصص در زمینه کسب و کارهای فناوریانه در رشته‌های مدیریت دولتی، مدیریت فناوری اطلاعات، کارآفرینی و مدیریت امور بانکی (۲۴ نفر) جداگانه در سه مرحله کدگذاری تحلیل شد. فرایند کدگذاری سه مرحله‌ای به شرح ذیل بوده است:

در مرحله اول (کدگذاری باز): متن مصاحبه‌ها دقیق موردبررسی و تحلیل قرار گرفت و به‌صورت دستی ۴۲ کد اولیه در قالب کدهای مضمون و با عنوان مضمون پایه انتخاب شد که بخشی از آن در جدول (۱) ارائه شده است.



جدول ۱

فرایند استخراج کدها برای ایجاد کدهای اولیه (مضمون‌های پایه)

کد مضامین	متن مصاحبه	شناسه
پیشگیری از تقلب و سوءاستفاده	کارآفرینان باید سیستم‌های امنیتی قوی را پیاده کنند تا اطمینان حاصل کنند که اطلاعات مالی مشتریان محافظت می‌شود.	P1
نوآوری و خلاقیت	توانایی ایجاد خدمات و محصولات جدید که نیازهای مشتریان را برآورده کند.	P2
مدیریت ریسک	صنعت بانکداری با پیچیدگی‌ها و ریسک‌های خاص خود مواجه است، از جمله ریسک‌های مرتبط با امنیت اطلاعات و تقلب مالی. کارآفرینان فناوریانه باید توانایی مدیریت این ریسک‌ها را داشته باشند و راهکارهایی ارائه دهند که امنیت و اطمینان مشتریان را تضمین کنند.	P3
شمول مالی	دسترسی به خدمات مالی برای گروه‌های مختلف جامعه، به ویژه افراد کم‌درآمد	P4
ابتکار و نوآوری	کارآفرینان فناوریانه در صنعت بانکداری با تمرکز بر ابتکار و نوآوری، سعی در ارائه راهکارهای جدید و پیشرفته‌تر برای مشتریان و صنعت دارند. این شامل استفاده از فناوری‌های نوین مانند هوش مصنوعی، بلاک‌چین، اینترنت اشیا و تجارت الکترونیکی می‌شود.	P5
ارزش‌آفرینی	کارآفرینان در این صنعت به دنبال ارائه خدمات و محصولات هستند که ارزش افزوده بالایی برای مشتریان و صنعت ایجاد کنند. این ارزش می‌تواند از طریق بهبود تجربه مشتری، افزایش سرعت و کارایی، کاهش هزینه‌ها و حفظ امنیت مالی فراهم شود.	P6
سرعت عمل و واکنش سریع	در یک صنعت پویا و پر رقابت مانند بانکداری، سرعت عمل و واکنش سریع به تغییرات بازار بسیار حیاتی است. کارآفرینان باید توانایی سریع‌ترین واکنش را داشته باشند تا به تغییرات رقابتی پاسخ دهند.	P7
قابلیت‌های نوآوری	بانک‌ها باید بتوانند به سرعت به تغییرات بازار واکنش نشان دهند و محصولات و خدمات جدیدی را توسعه دهند که نیازهای مشتریان را برآورده کند. این امر شامل استفاده از فناوری‌های نوین و ایجاد راهکارهای خلاقانه برای حل مشکلات مالی مشتریان است.	P8
فرهنگ سازمانی	فرهنگ سازمانی نیز تأثیر زیادی بر نگرش کارآفرینانه دارد. بانک‌هایی که فرهنگ نوآوری و ریسک‌پذیری را ترویج می‌دهند، بیشتر قادر به پذیرش تغییرات و استفاده از فرصت‌های جدید خواهند بود.	P9
مشتری‌مداری	مشتری‌مداری یکی دیگر از مؤلفه‌های حیاتی است. بانک‌ها باید با درک عمیق از نیازها و خواسته‌های مشتریان، خدمات خود را طراحی کنند. این رویکرد نه تنها موجب افزایش رضایت مشتریان می‌شود بلکه می‌تواند به ایجاد وفاداری و چسبندگی بیشتر آن‌ها به بانک منجر گردد.	P10
پیچیدگی زیرساخت‌ها	ادغام فناوری‌های جدید با زیرساخت‌های قدیمی بانک‌ها می‌تواند چالش‌برانگیز باشد. بسیاری از بانک‌ها هنوز به سیستم‌های قدیمی وابسته‌اند، که این موضوع می‌تواند مانع از پذیرش فناوری‌های نوین شود.	P11
عدم دسترسی به اطلاعات صحیح	عدم دسترسی سریع به اطلاعات صحیح در زمان مناسب می‌تواند فرآیند تصمیم‌گیری را مختل کند. این مشکل ناشی از رعایت مقررات و عدم اشتراک دانش مناسب بین بخش‌های مختلف بانک است.	P12
عدم شفافیت در مقررات	عدم وجود چارچوب قانونی مناسب برای استفاده از فناوری‌هایی مانند بلاک‌چین و ارزهای دیجیتال، چالشی دیگر است که بانک‌ها با آن مواجه هستند. تا زمانی که قوانین مشخصی وضع نشود، پذیرش این فناوری‌ها دشوار خواهد بود.	P13
هزینه‌های بالا	پیاده‌سازی فناوری‌های نوین نیازمند سرمایه‌گذاری قابل توجهی است. هزینه‌های مرتبط با نرم‌افزار، سخت‌افزار و آموزش کارکنان می‌تواند بار مالی سنگینی برای بانک‌ها ایجاد کند.	P14
مقاومت داخلی و فرهنگی و سازمانی	مقاومت داخلی در برابر تغییرات دیجیتال یکی از بزرگترین موانع است. کارکنان ممکن است نسبت به تغییرات جدید مقاومت نشان دهند، که این امر نیازمند مدیریت تغییر مؤثر و فرهنگ‌سازی مناسب است.	P15
امنیت و حریم خصوصی	با افزایش استفاده از فناوری‌های نوین، نگرانی‌های مربوط به امنیت و حریم خصوصی نیز افزایش یافته است. بانک‌ها باید اطمینان حاصل کنند که داده‌های مشتریان به طور امن مدیریت می‌شوند و از حملات سایبری محافظت شده‌اند. این امر می‌تواند تأثیر زیادی بر اعتماد مشتریان به خدمات دیجیتال داشته باشد.	P16



P17	ایجاد روابط مؤثر با تأمین‌کنندگان فناوری و خدمات.	همکاری تأمین‌کنندگان
P18	بهبود فرایندهای داخلی برای تسهیل در ارائه خدمات.	یکپارچگی فرایندها
P19	بانکداری دیجیتال با فراهم کردن شفافیت در تراکنش‌های مالی و جریان‌های نقدی، به کسب و کارها کمک می‌کند تا پرداخت‌ها را ردیابی کنند و گلوگاه‌ها را شناسایی نمایند. این رویکرد به بهینه‌سازی فرایندهای مالی در زنجیره تأمین کمک می‌کند و وابستگی به تراکنش‌های سنتی مبتنی بر کاغذ را کاهش می‌دهد.	اکوسیستم مالی
P20	تأمین مالی زنجیره تأمین به معنای فراهم کردن پول و جریان‌های نقدی جهت انجام فرایندهای مختلف سازمانی است. این رویکرد به شرکت‌ها امکان می‌دهد تا با استفاده از منابع مالی مناسب، عملیات خود را بهینه کنند.	تأمین مالی زنجیره تأمین
P21	مدیریت استعداد نیز به عنوان بخشی از زنجیره تأمین در صنعت بانکداری مطرح شده است. این رویکرد شامل شناسایی و پرورش استعدادها در سازمان‌ها برای بهبود عملکرد و کارایی است.	مدیریت استعداد در زنجیره تأمین
P22	استفاده از اتوماسیون فرایندهای تکراری می‌تواند به افزایش کارایی عملیاتی بانک‌ها کمک کند. این فناوری‌ها باعث کاهش خطاها و تسریع در ارائه خدمات می‌شوند، که در نهایت منجر به بهبود تجربه مشتری خواهد شد.	اتوماسیون فرایندها
P23	وجود زیرساخت‌های مناسب فناوری اطلاعات از جمله سخت‌افزار، نرم‌افزار و اینترنت پرسرعت برای پیاده‌سازی فناوری‌های مالی جدید ضروری است.	فناوری اطلاعات و ارتباطات
P24	تأمین امنیت داده‌های بانکی و حفظ حریم خصوصی مشتریان یکی از چالش‌های مهم در استفاده از فناوری‌های مالی نوین است.	امنیت داده‌ها
P25	تأمین امنیت داده‌ها و محافظت از اطلاعات مشتریان در برابر تهدیدات سایبری	امنیت سایبری
P26	ارائه خدمات بانکی از طریق پلتفرم‌های آنلاین و موبایلی که به مشتریان امکان انجام تراکنش‌ها را بدون نیاز به مراجعه حضوری می‌دهد	بانکداری دیجیتال
P27	استفاده از کیف پول‌های دیجیتال و سیستم‌های پرداخت آنلاین که سرعت و سهولت در انجام تراکنش‌ها را افزایش می‌دهند	پرداخت الکترونیکی
P28	ارائه اپلیکیشن‌های هوشمند و قابلیت‌های ارتباطی بین مشتری و بانک می‌تواند تجربه کاربری را بهبود بخشد و به مشتریان امکان انجام تراکنش‌ها را در هر زمان و مکانی فراهم کند	اپلیکیشن‌های هوشمند بانکداری
P29	استفاده از اینترنت اشیا در بانکداری می‌تواند به بهبود خدمات و افزایش راحتی مشتریان کمک کند، مانند پرداخت‌های خودکار و مدیریت هوشمند هزینه‌ها	اینترنت اشیا
P30	بلاک‌چین به عنوان یک پایگاه داده توزیع شده و محافظت شده توسط رمزنگاری عمومی عمل می‌کند که اطلاعات مالی و تراکنش‌ها را ذخیره و مدیریت می‌کند.	فناوری بلاک چین
P31	استفاده از این فناوری‌ها برای تحلیل داده‌ها و پیش‌بینی رفتار مشتریان، به بانک‌ها کمک می‌کند تا خدمات شخصی‌سازی شده‌تری ارائه دهند.	هوش مصنوعی
P32	فناوری ابری امکان ذخیره‌سازی امن داده‌ها و دسترسی آسان به آن‌ها را فراهم می‌کند. با استفاده از محاسبات ابری، بانک‌ها می‌توانند هزینه‌های زیرساختی خود را کاهش دهند و خدمات خود را سریع‌تر ارائه دهند.	محاسبات ابری
P33	ارائه تجربه مشتری مطلوب و متمایز از طریق فناوری‌های مالی جدید می‌تواند به جذب و حفظ مشتریان کمک کند.	تجربه مشتری
P34	شناخت نیازهای متنوع مشتریان و ارائه خدمات متناسب با آن‌ها از طریق فناوری‌های مالی یکی از ملزومات موفقیت بانک‌ها در این حوزه است.	نیازهای مشتریان
P35	ورود فین‌تک‌ها به عنوان رقبای جدی بانک‌ها در حوزه ارائه خدمات مالی نوآورانه، لزوم ورود بانک‌ها به این حوزه را بیش از پیش احساس می‌کند.	رقابت با فین‌تک‌ها
P36	ارائه خدمات مالی نوآورانه و متمایز از طریق فناوری‌های مالی جدید می‌تواند به بانک‌ها در رقابت با سایر بازیگران کمک کند.	ارائه خدمات نوین
P37	استفاده از داده‌های بزرگ برای ارائه خدمات متناسب با نیازهای خاص مشتریان، که می‌تواند رضایت آن‌ها را افزایش دهد.	شخصی‌سازی خدمات



P38	تسهیل دسترسی به خدمات مالی برای گروه‌های مختلف جامعه، از جمله افراد کم‌درآمد و ساکن مناطق دورافتاده.	دسترس پذیری
P39	ایجاد برنامه‌ها و امکاناتی برای جلب و مشارکت مشتریان می‌تواند به ایجاد انگیزه بیشتر در آن‌ها برای استفاده از خدمات بانکی و ترویج فعالیت‌های مالی از طریق بانک کمک کند.	مشارکت مشتریان
P40	آموزش کارکنان در زمینه فناوری‌های نوین و نحوه استفاده از آن‌ها برای ارائه خدمات بهتر به مشتریان، می‌تواند کیفیت خدمات را افزایش دهد. این آموزش‌ها باید شامل مباحث مربوط به بانکداری دیجیتال، هوش مصنوعی و امنیت سایبری باشد.	آموزش و توانمندسازی کارکنان
P41	امکان دسترسی به خدمات بانکی از طریق پلتفرم‌های آنلاین و اپلیکیشن‌های موبایلی، راحتی بیشتری برای مشتریان فراهم می‌کند.	بهبود خدمات مشتری
P42	فین‌تک‌ها با ایجاد شفافیت در تراکنش‌ها، اعتماد مشتریان را جلب می‌کنند	شفافیت مالی

در مرحله دوم (کدگذاری محوری): کدهای مضمون استخراج شده بر اساس تشابه و مضمون دسته‌بندی و با عنوان مضمون‌های اصلی انتخاب شد. جدول ۲ حاوی اطلاعات دسته‌بندی مضمون‌های پایه در قالب مضمون‌های اصلی است.

جدول ۲

دسته‌بندی مضمون‌های پایه و ارتباط آن با مضمون‌های اصلی

مضمون‌های اصلی	مضمون‌های پایه	مضمون‌های اصلی	مضمون‌های پایه
پیشگیری از تقلب و سوءاستفاده	پیاده‌سازی سیستم‌های امنیتی قوی، اطمینان حاصل، اطلاعات، محافظت مالی مشتریان	فناوری اطلاعات و ارتباطات	زیرساخت‌های مناسب فناوری اطلاعات، سخت‌افزار، نرم‌افزار و اینترنت پرسرعت برای پیاده‌سازی فناوری‌های مالی جدید
نوآوری و خلاقیت	ایجاد توانایی خدمات و محصولات جدید، برآورد نیازهای مشتریان	امنیت داده‌ها	تأمین امنیت داده‌های بانکی، حفظ حریم خصوصی مشتریان، فناوری‌های مالی نوین
مدیریت ریسک	پهچیدگی‌ها، ریسک‌ها، امنیت اطلاعات و تقلب مالی. کارآفرینان فناوریانه، توانایی مدیریت	امنیت سایبری	تأمین امنیت داده‌ها و محافظت از اطلاعات مشتریان در برابر تهدیدات سایبری
شمول مالی	دسترسی آسان به خدمات مالی، گروه‌های مختلف جامعه، افراد کم‌درآمد	بانکداری دیجیتال	ارائه خدمات بانکی از طریق پلتفرم‌های آنلاین و موبایلی، امکان انجام مشتریان تراکنش‌ها بدون نیاز به مراجعه حضوری
ابتکار و نوآوری	تمرکز بر ابتکار و نوآوری، راهکارهای جدید و پیشرفته‌تر برای مشتریان و صنعت، استفاده از فناوری‌های نوین مانند هوش مصنوعی، بلاک‌چین، اینترنت اشیا و تجارت الکترونیکی	پرداخت الکترونیکی	استفاده از کیف پول‌های دیجیتال، سیستم‌های پرداخت آنلاین، سرعت و سهولت افزایش انجام تراکنش‌ها
ارزش‌آفرینی	ایجاد ارزش‌افزوده بالایی برای مشتریان و صنعت، بهبود تجربه مشتری، افزایش سرعت و کارایی، کاهش هزینه‌ها و حفظ امنیت مالی.	اپلیکیشن‌های هوشمند بانکداری	ارائه اپلیکیشن‌های هوشمند و قابلیت‌های ارتباطی بین مشتری و بانک، بهبود تجربه به مشتریان، فراهم کردن امکان انجام تراکنش‌ها را در هر زمان و مکانی
سرعت عمل و واکنش سریع	سرعت عمل و واکنش سریع به تغییرات بازار، رقابت	اینترنت اشیا	بهبود خدمات، افزایش راحتی مشتریان، پرداخت‌های خودکار و مدیریت هوشمند هزینه‌ها



قابلیت‌های نوآوری	سرعت به تغییرات بازار، واکنش، توسعه محصولات و خدمات جدیدی، برآورد نیازهای مشتریان، استفاده از فناوری‌های نوین و ایجاد راهکارهای خلاقانه برای حل مشکلات مالی مشتریان.	فناوری بلاک چین	رمزنگاری عمومی، محافظت اطلاعات مالی، ذخیره و مدیریت تراکنش‌ها
فرهنگ سازمانی	نگرش کارآفرینانه، ترویج فرهنگ نوآوری، ترویج ریسک‌پذیری، قادر به پذیرش تغییرات، و استفاده از فرصت‌های جدید	هوش مصنوعی	تحلیل داده‌ها و پیش‌بینی رفتار مشتریان، ارائه خدمات شخصی‌سازی شده
مشتری مداری	افزایش رضایت مشتریان، ایجاد وفاداری و چسبندگی بیشتر	محاسبات ابری	امکان ذخیره‌سازی امن داده‌ها و دسترسی آسان به آن‌ها، کاهش هزینه‌های زیرساختی خود را ارائه سریع‌تر خدمات خود
پیشچیدگی زیرساخت‌ها	ادغام فناوری‌های جدید با زیرساخت‌های قدیمی بانک‌ها، چالش‌برانگیز بودن، مانع از پذیرش فناوری‌های نوین	تجربه مشتری	جذب و حفظ مشتریان
عدم دسترسی به اطلاعات صحیح	مختل فرآیند تصمیم‌گیری، رعایت مقررات و عدم اشتراک دانش مناسب بین بخش‌های مختلف بانک	نیازهای مشتریان	شناخت نیازهای متنوع مشتریان و ارائه خدمات متناسب با آن‌ها از طریق فناوری‌های مالی
عدم شفافیت در مقررات	عدم وجود چارچوب قانونی مناسب برای استفاده از فناوری‌هایی مانند بلاکچین و ارزهای دیجیتال	رقابت با فین‌تک‌ها	ورود فین‌تک‌ها به عنوان رقبای جدی بانک‌ها، ارائه خدمات مالی نوآورانه
هزینه‌های بالا	پایه‌سازی فناوری‌های نوین، نیازمند سرمایه‌گذاری، هزینه‌های مرتبط با نرم‌افزار، سخت‌افزار و آموزش کارکنان	ارائه خدمات نوین	ارائه خدمات مالی نوآورانه و متمایز از طریق فناوری‌های مالی جدید
مقاومت فرهنگی و سازمانی	مقاومت داخلی در برابر تغییرات دیجیتال، کارکنان، مدیریت تغییر مؤثر و فرهنگ‌سازی مناسب	شخصی‌سازی خدمات	استفاده از داده‌های بزرگ برای ارائه خدمات متناسب با نیازهای خاص مشتریان، افزایش رضایت مشتریان
امنیت و حریم خصوصی	افزایش استفاده از فناوری‌های نوین، نگرانی‌های مربوط به امنیت و حریم خصوصی، اطمینان حاصل، مدیریت امن داده‌های مشتریان به طور امن، محافظت از حملات سایبری، اعتماد مشتریان به خدمات دیجیتال	دسترس‌پذیری	تسهیل دسترسی به خدمات مالی برای گروه‌های مختلف جامعه، از جمله افراد کم‌درآمد و ساکن مناطق دورافتاده.
همکاری با تأمین‌کنندگان	ایجاد روابط مؤثر با تأمین‌کنندگان فناوری و خدمات.	مشارکت مشتریان	ایجاد برنامه‌ها و امکاناتی برای جلب و مشارکت مشتریان، ایجاد انگیزه، ترویج فعالیت‌های مالی مشتریان، ارتقاء مهارت‌های کارکنان در زمینه فناوری و خدمات بانکی می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان کمک کند.
یکپارچگی فرایندها	بهبود فرایندهای داخلی برای تسهیل در ارائه خدمات.	مضامین	ارتقاء مهارت‌های کارکنان در زمینه فناوری و خدمات بانکی می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان کمک کند.
اکوسیستم مالی	فراهم کردن شفافیت در تراکنش‌های مالی و جریان‌های نقدی، ردیابی پرداخت‌ها، شناسایی گلوگاه‌ها، بهینه‌سازی فرایندهای مالی در زنجیره تأمین، کاهش وابستگی به تراکنش‌های سنتی مبتنی بر کاغذ	پیشگیری از تقلب و سوءاستفاده	امکان دسترسی به خدمات بانکی از طریق پلتفرم‌های آنلاین و اپلیکیشن‌های موبایلی، راحتی بیشتری برای مشتریان فراهم می‌کند.



فین تک‌ها با ایجاد شفافیت در تراکنش‌ها، اعتماد مشتریان را جلب می‌کنند	نوآوری و خلاقیت	فراهم کردن پول و جریان‌های نقدی جهت انجام فرآیندهای مختلف سازمانی، استفاده از منابع مالی مناسب، بهینه عملیات.	تأمین مالی زنجیره تأمین
آموزش کارکنان در زمینه فناوری‌های نوین و نحوه استفاده از آن‌ها برای ارائه خدمات بهتر به مشتریان، می‌تواند کیفیت خدمات را افزایش دهد.	آموزش و توانمندسازی کارکنان	شناسایی و پرورش استعدادها در سازمان‌ها، بهبود عملکرد و کارایی	مدیریت استعداد در زنجیره تأمین
امکان دسترسی به خدمات بانکی از طریق پلتفرم‌های آنلاین و اپلیکیشن‌های موبایلی، فراهم کردن راحتی بیشتری برای مشتریان	بهبود خدمات مشتری	استفاده از اتوماسیون فرآیندهای تکراری، افزایش کارایی عملیاتی بانک‌ها، کاهش خطاها و تسریع در ارائه خدمات و منجر به بهبود تجربه مشتری	اتوماسیون فرآیندها

۳. در مرحله سوم (کدگذاری انتخابی): با تلفیق مضمون‌های اصلی مرتبط، تدوین مضمون‌های فراگیر صورت گرفت که نتیجه آن در جدول ۳ قابل مشاهده است.



جدول ۳

ارتباط مضمون‌های فراگیر با مضمون‌های اصلی

فاکتورهای اصلی	فاکتورهای فرعی	فاکتورهای اصلی	فاکتورهای فرعی	
نیازهای فناوریانه	اتوماسیون فرایندها	نگرش کارآفرینانه	پیشگیری از تقلب و سوءاستفاده	
	فناوری اطلاعات و ارتباطات		نوآوری و خلاقیت	
	امنیت داده‌ها		شمول مالی	
	امنیت سایبری		مدیریت ریسک	
	بانکداری دیجیتال		تعاملات بین سازمانی	
	پرداخت الکترونیکی		ارزش‌آفرینی	
	اپلیکیشن‌های هوشمند بانکداری		سرعت عمل و واکنش سریع	
	اینترنت اشیاء		قابلیت‌های نوآورانه	
	بلاک چین		فرهنگ سازمانی	
	هوش مصنوعی		مشتری‌مداری	
عوامل مشتری	محاسبات ابری	ابتکارات زنجیره تأمین	همکاری با تأمین‌کنندگان	
	تجربه مشتری		یکپارچگی فرایندها	
	نیازهای مشتریان		اکوسیستم‌های مالی	
	رقابت با فین‌تک‌ها		تأمین مالی زنجیره تأمین	
	ارائه خدمات نوین		مدیریت استعداد در زنجیره تأمین	
	شخصی‌سازی خدمات	پذیرش فناوری‌های نوین	پیچیدگی زیرساخت‌ها	عدم دسترسی به اطلاعات صحیح
			دسترس‌پذیری	عدم شفافیت در مقررات
			مشارکت مشتریان	هزینه‌های بالا
			آموزش و توانمندسازی کارکنان	مقاومت فرهنگی و سازمانی
			بهبود خدمات مشتری	امنیت و حریم خصوصی

گام سوم: اعتبارسنجی مدل مفهومی استخراج از مصاحبه با تکنیک دلفی:



جدول ۳

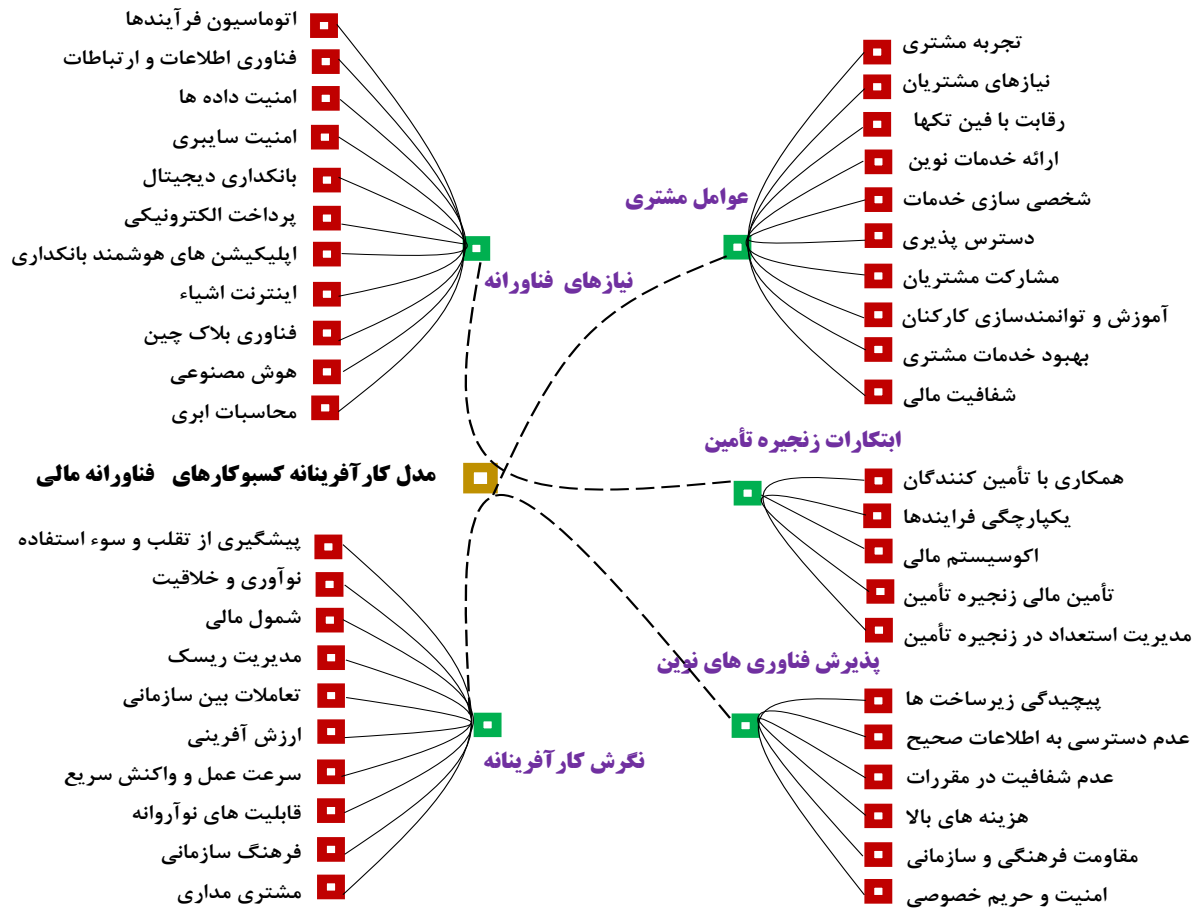
روایی مضمون‌های فراگیر و اصلی مستخرج از نظر مصاحبه‌شوندگان

۱		۲		۳		۴		۵	
خبره ۱	خبره ۲	خبره ۳	خبره ۴	خبره ۵	خبره ۶	خبره ۷	خبره ۸	خبره ۹	خبره ۱۰
ابعاد اصلی		ابعاد فرعی		میانگین	ابعاد اصلی		ابعاد فرعی		میانگین
نیازهای فناورانه		اتوماسیون فرآیندها		۴/۰۵	نگرش کارآفرینانه		پیشگیری از تقلب و سوءاستفاده		۳/۶۶
		فناوری اطلاعات و ارتباطات		۳/۸۸			نوآوری و خلاقیت		۵
		امنیت داده‌ها		۳/۹۹			شمول مالی		۵
		امنیت سایبری		۴/۰۲			مدیریت ریسک		۴/۵۵
		بانکداری دیجیتال		۴/۳۳			تعاملات بین سازمانی		۳/۳۶
		پرداخت الکترونیکی		۴/۴۴			ارزش آفرینی		۳/۹۹
		اپلیکیشن‌های هوشمند بانکداری		۳/۳۹			سرعت عمل و واکنش سریع		۳/۷۷
		اینترنت اشیا		۴/۳۳			قابلیت‌های نوآورانه		۴/۵۶
		بلاک چین		۳/۹۹			فرهنگ سازمانی		۴/۷۸
		هوش مصنوعی		۳/۰۲			مشتری مداری		۴/۰۳
		محاسبات ابری		۳/۷۸			همکاری با تأمین‌کنندگان		۴/۰۶
		تجربه مشتری		۳/۳۳	ابتکارات زنجیره تأمین		یکپارچگی فرایندها		۴/۴۴
		نیازهای مشتریان		۳/۴۴			اکوسیستم‌های مالی		۳/۳۹
		رقابت با فین‌تک‌ها		۳/۵۵			تأمین مالی زنجیره تأمین		۳/۲۲
		ارائه خدمات نوین		۵			مدیریت استعداد در زنجیره تأمین		۳/۷۲
		شخصی‌سازی خدمات		۳/۶۶			پیچیدگی زیرساخت‌ها		۴/۰۱
		دسترسی پذیری		۳/۰۹			عدم دسترسی به اطلاعات صحیح		۵
		مشارکت مشتریان		۳/۰۷	پذیرش فناوری‌های نوین		عدم شفافیت در مقررات		۵
		آموزش و توانمندسازی کارکنان		۴/۰۲			هزینه‌های بالا		۳/۳۱
		بهبود خدمات مشتری		۴/۲۲			مقاومت فرهنگی و سازمانی		۵
		شفافیت مالی		۴/۴۴			امنیت و حریم خصوصی		۳/۶۶

مدل پیشنهادی تحقیق استخراج از مصاحبه و تحلیل تم بر اساس نظر ده نفر از خبرگان و کارشناسان حوزه بانکی و مدیران تخصص در زمینه کسب و کارهای فناورانه در رشته‌های مدیریت دولتی، مدیریت فناوری اطلاعات، کارآفرینی و مدیریت امور بانکی به روش دلفی اعتبار سنجی شده است. در تمامی شاخص‌ها میانگین در حد متوسط ۳ بزرگ‌تر به دست می‌آید پس مطلوب است.

گام نهایی: استخراج مدل نهایی تحقیق (پاسخ سؤال اول)

سرانجام الگوی پیشنهادی فاکتورهای مدل کارآفرینانه کسب و کارهای فناورانه مالی در شعب بانک ملت استان اردبیل با استفاده از نرم‌افزار MAXQDA به صورت شکل ۱ قابل ارائه است.



شکل ۱. ابعاد مدل کسب‌وکارهای فناوریانه مالی با رویکرد کارآفرینانه در صنعت بانک ملت استان اردبیل

مدل پیشنهادی فاکتورهای کارآفرینانه کسب‌وکارهای فناوریانه مالی در صنعت بانک ملت استان اردبیل شامل ۵ مضمون فراگیر و ۴۲ مضمون اصلی است. مضمون‌های فراگیری شامل فاکتور نیازهای فناوریانه با ۱۱ زیر فاکتور، (اتوماسیون فرآیندها، فناوری اطلاعات و ارتباطات، امنیت داده‌ها، امنیت سایبری، بانکداری دیجیتال، پرداخت الکترونیکی، اپلیکیشن‌های هوشمند بانکداری، اینترنت اشیاء، بلاک چین، هوش مصنوعی، محاسبات ابری) فاکتور عوامل مشتری با ۱۰ زیر فاکتور (تجربه مشتری، نیازهای مشتریان، رقابت با فین تک‌ها، ارائه خدمات نوین، شخصی‌سازی خدمات، دسترسی پذیری، مشارکت مشتریان، آموزش و توانمندسازی کارکنان، بهبود خدمات مشتری، شفافیت مالی) و فاکتور رویکرد کارآفرینانه با ۱۰ زیر فاکتور (پیشگیری از تقلب و سوء استفاده، نوآوری و خلاقیت، شمول مالی، مدیریت ریسک تعاملات بین سازمانی، ارزش آفرینی، سرعت عمل و واکنش سریع، قابلیت‌های نوآورانه، فرهنگ سازمانی، مشتری مداری) و فاکتور ابتکارات زنجیره تأمین با ۵ زیر فاکتور (همکاری با تأمین‌کنندگان، یکپارچگی فرایندها، اکوسیستم‌های مالی، تأمین مالی زنجیره تأمین، مدیریت استعداد در زنجیره تأمین) و فاکتور پذیرش فناوری نوین با ۵ زیر فاکتور (پیچیدگی زیرساخت‌ها، عدم دسترسی به اطلاعات صحیح، عدم شفافیت در مقررات، هزینه‌های بالا، مقاومت فرهنگی و سازمانی، امنیت و حریم خصوصی) می‌باشد.



۵ جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر طراحی مدل کسب‌وکارهای فناوریانه مالی با رویکرد کارآفرینانه در صنعت شعب بانک ملت استان اردبیل است. پژوهش یادشده از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده کیفی از نوع اکتشافی است. به منظور شناسایی و گردآوری داده از روش تحلیل تم مصاحبه با خبرگان و استفاده از مطالعات پیشین بهره گرفته شد. جامعه آماری این تحقیق از خبرگان، اعضای هیئت‌علمی، کارشناسان حوزه بانکی و مدیران تخصص در زمینه کسب‌وکارهای فناوریانه در رشته‌های مدیریت دولتی، مدیریت فناوری اطلاعات، کارآفرینی و مدیریت امور بانکی می‌باشند که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند قضاوتی و دنبال کردن روش گلوله برفی با ۲۴ نفر از آنها تا رسیدن به اشباع نظری مصاحبه عمیق نیمه ساختاریافته انجام شد. ابزار گردآوری داده‌ها، با استفاده از مصاحبه نیمه ساختاریافته تحلیل داده‌ها به واسطه سه مرحله کدگذاری با نرم‌افزار مکس کیودا انجام شد. برای بررسی روایی پای «بازبینی توسط همکاران و تأیید صاحب‌نظران» استفاده شده است. یافته‌های تحقیق؛ شامل ۵ مضمون فراگیر و ۴۲ مضمون اصلی است. مضمون‌های فراگیری شامل ابعاد نیازهای فناوریانه با ۱۱ زیر ابعاد، و ابعاد عوامل مشتری با ۱۰ زیر ابعاد و ابعاد رویکرد کارآفرینانه با ۱۰ زیر ابعاد و ابعاد ابتکارات زنجیره تأمین با ۵ زیر ابعاد و ابعاد پذیرش فناوری نوین با ۵ زیر ابعاد می‌باشد. مدل کسب‌وکارهای فناوریانه مالی با رویکرد کارآفرینانه در صنعت بانکداری به عنوان یک رویکرد نوین، به بررسی و تحلیل نحوه پیاده‌سازی فناوری‌های نوین در این حوزه می‌پردازد. این مدل به ویژه در شرایطی که بانک‌ها با چالش‌های متعددی از جمله ناتوانی در جلب رضایت مشتریان و ناکارآمدی خدمات مواجه هستند، اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. نتایج این تحقیقات نشان می‌دهد که توجه به ابعاد مختلف این مدل می‌تواند به بهبود عملکرد بانک‌ها کمک کند. به ویژه، تمرکز بر قابلیت‌های نوآورانه و نگرش کارآفرینانه، می‌تواند نقش بسزایی در افزایش رقابت‌پذیری بانک‌ها ایفا کند. این مدل نه تنها به شناسایی مشکلات موجود در صنعت بانکداری کمک می‌کند، بلکه راهکارهایی برای توسعه و پیشرفت در این زمینه ارائه می‌دهد. تحقیق در زمینه طراحی مدل کسب‌وکارهای فناوریانه مالی با رویکرد کارآفرینانه در صنعت بانکداری شعب بانک ملت استان اردبیل، نتایج کاربردی و سیاستی متعددی به همراه دارد که می‌تواند به بهبود عملکرد و نوآوری در این صنعت کمک کند.

۱.۵ نتایج کاربردی

- مدل کارآفرینانه: این تحقیق به طراحی مدلی برای کسب‌وکارهای فناوریانه در بانکداری پرداخته است که بر اساس رویکردهای نوآورانه و کارآفرینانه بنا شده است. این مدل می‌تواند به بانک‌ها کمک کند تا خدمات خود را بهبود بخشند و نیازهای مشتریان را بهتر شناسایی کنند.
- قابلیت‌های نوآورانه: یافته‌ها نشان می‌دهد که قابلیت‌های نوآورانه، مانند مشتری‌مداری و مدیریت زیرساخت، از اهمیت بالایی برخوردارند. این قابلیت‌ها می‌توانند به بانک‌ها کمک کنند تا در بازار رقابتی باقی بمانند و تجربه مشتری را افزایش دهند.
- استفاده از فناوری‌های جدید: تحقیق بر اهمیت استفاده از فناوری‌های نوین در طراحی محصولات و خدمات تأکید دارد. این امر می‌تواند منجر به کاهش هزینه‌ها و افزایش کارایی در ارائه خدمات بانکی شود.



- شناسایی نیازهای فناوریانه: تحقیق به شناسایی نیازهای فناوریانه در صنعت بانکداری می‌پردازد، که شامل استفاده از فناوری‌های نوین مانند بلاک‌چین، هوش مصنوعی و پردازش ابری است. این فناوری‌ها می‌توانند به بهبود فرآیندها و کاهش هزینه‌ها کمک کنند.
- عوامل مشتری: نتایج نشان می‌دهد که درک رفتار مشتریان و نیازهای آن‌ها از طریق تحلیل داده‌ها، به بانک‌ها این امکان را می‌دهد که خدمات شخصی‌سازی شده و بهتری ارائه دهند. این امر موجب افزایش رضایت مشتری و وفاداری آن‌ها خواهد شد.
- نگرش کارآفرینانه: تحقیق بر اهمیت نگرش کارآفرینانه در ایجاد و توسعه مدل‌های کسب‌وکار تأکید دارد. این نگرش می‌تواند منجر به نوآوری‌های جدید در ارائه خدمات بانکی و افزایش توان رقابتی بانک‌ها شود.
- ابتکارات زنجیره تأمین: استفاده از ابتکارات در زنجیره تأمین، مانند همکاری با استارت‌آپ‌های فین‌تک، می‌تواند به بانک‌ها کمک کند تا خدمات خود را گسترش دهند و با سرعت بیشتری به تغییرات بازار پاسخ دهند.
- پذیرش فناوری‌های نوین: نتایج تحقیق نشان می‌دهد که پذیرش فناوری‌های نوین مانند بانکداری دیجیتال و موبایلی، نه تنها هزینه‌های اجرایی را کاهش می‌دهد بلکه سرعت خدمات‌دهی را نیز افزایش می‌دهد.

۲.۵ نتایج سیاستی

- تأثیر بر سیاست‌گذاری‌های بانکی: نتایج این تحقیق می‌تواند به سیاست‌گذاران کمک کند تا با توجه به نیازهای جدید بازار و تغییرات فناوری، سیاست‌های مناسبی برای حمایت از نوآوری در صنعت بانکداری تدوین کنند. و همچنین یافته‌های تحقیق می‌تواند به سیاست‌گذاران کمک کند تا سیاست‌هایی را تدوین کنند که حمایت از نوآوری و پذیرش فناوری‌های جدید را تسهیل کند. این سیاست‌ها باید شامل تسهیلات مالی برای سرمایه‌گذاری در فناوری‌های نوین باشد.
- چالش‌های دیجیتالی شدن: با توجه به چالش‌هایی که دیجیتالی شدن برای مدل‌های سنتی بانکداری ایجاد کرده است، این تحقیق می‌تواند راهنمایی برای توسعه سیاست‌هایی باشد که به بانک‌ها کمک کند تا با این تغییرات سازگار شوند.
- حمایت از فین‌تک‌ها: نتایج نشان می‌دهد که حمایت از استارت‌آپ‌های فین‌تکی که خدمات جدید و نوآورانه ارائه می‌دهند، می‌تواند به تقویت رقابت‌پذیری صنعت بانکداری کمک کند. این موضوع نیازمند تدوین سیاست‌هایی است که تسهیل‌گر ورود فین‌تک‌ها به بازار باشد.
- توسعه زیرساخت‌های فناوری: برای موفقیت در پذیرش فناوری‌های نوین، لازم است زیرساخت‌های فناوری اطلاعات در بانک‌ها تقویت شود. این شامل سرمایه‌گذاری در سیستم‌های امنیتی پیشرفته و ابزارهای تحلیلی برای مدیریت داده‌ها است.
- آموزش و فرهنگ‌سازی: ایجاد فرهنگ پذیرش فناوری در میان کارکنان بانک و مشتریان نیز از اهمیت بالایی برخوردار است. برنامه‌های آموزشی باید برای افزایش آگاهی درباره مزایای فناوری‌های جدید طراحی شوند در مجموع، نتایج این تحقیق نه تنها به طراحی مدل‌های کارآمد و نوآورانه در صنعت بانکداری کمک می‌کند بلکه می‌تواند بر سیاست‌گذاری‌های کلان در این حوزه تأثیرگذار باشد. این نتایج نشان‌دهنده اهمیت طراحی مدل‌های



کسب‌وکار فناوریانه مالی با رویکرد کارآفرینانه در صنعت بانکداری هستند و می‌توانند به عنوان راهنمایی برای تصمیم‌گیری‌های آینده در این حوزه مورد استفاده قرار گیرند.

۶ پیشنهادهای کاربردی

برای بررسی تأثیر کسب‌وکارهای فناوریانه مالی در صنعت بانکداری شعب بانک ملت استان اردبیل و ارائه پیشنهادها کاربردی، موارد زیر را می‌توان مد نظر قرار داد:

- با توجه به افزایش استفاده از گوشی‌های هوشمند و اینترنت، توسعه اپلیکیشن‌های بانکی و خدمات آنلاین می‌تواند دسترسی مشتریان را تسهیل کند. این خدمات شامل افتتاح حساب، وام‌دهی آنلاین و پرداخت‌های سریع هستند.
- ایجاد و بهبود درگاه‌های پرداخت مبتنی بر فناوری‌های نوین مانند هوش مصنوعی می‌تواند فرآیندهای پرداخت را سریع‌تر و امن‌تر کند.
- استفاده از ربات‌ها برای انجام کارهای تکراری در شعب می‌تواند زمان انتظار مشتریان را کاهش دهد و دقت کار را افزایش دهد.
- با بهره‌گیری از تحلیل داده‌ها، بانک‌ها می‌توانند رفتار مشتریان را بهتر درک کنند و خدمات شخصی‌سازی شده‌تری ارائه دهند.
- با توجه به حساسیت اطلاعات مالی، بانک‌ها باید در ابزارهای امنیت سایبری پیشرفته سرمایه‌گذاری کنند تا از اطلاعات مشتریان محافظت کنند.
- استفاده از فناوری‌های بیومتریک برای احراز هویت مشتریان می‌تواند امنیت تراکنش‌ها را افزایش دهد.
- آموزش کارکنان در زمینه فناوری‌های جدید و نحوه استفاده از آن‌ها می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات کمک کند. این آموزش‌ها باید شامل آشنایی با نرم‌افزارهای جدید، امنیت اطلاعات و خدمات دیجیتال باشد.
- همکاری با شرکت‌های نوآور در زمینه فناوری مالی می‌تواند به بانک ملت کمک کند تا خدمات جدید و به‌روزتری ارائه دهد و در رقابت با بانک‌های دیگر موفق‌تر باشد.
- فرهنگ سازمانی نیز تأثیر زیادی بر نگرش کارآفرینانه دارد. بانک‌هایی که فرهنگ نوآوری و ریسک‌پذیری را ترویج می‌دهند، بیشتر قادر به پذیرش تغییرات و استفاده از فرصت‌های جدید خواهند بود.
- مشتری‌مداری یکی دیگر از مؤلفه‌های حیاتی است. بانک‌ها باید با درک عمیق از نیازها و خواسته‌های مشتریان، خدمات خود را طراحی کنند. این رویکرد نه تنها موجب افزایش رضایت مشتریان می‌شود بلکه می‌تواند به ایجاد وفاداری و چسبندگی بیشتر آن‌ها به بانک منجر گردد.
- با افزایش استفاده از فناوری‌های نوین، نگرانی‌های مربوط به امنیت و حریم خصوصی نیز افزایش یافته است. بانک‌ها باید اطمینان حاصل کنند که داده‌های مشتریان به طور امن مدیریت می‌شوند و از حملات سایبری محافظت شده‌اند. این امر می‌تواند تأثیر زیادی بر اعتماد مشتریان به خدمات دیجیتال داشته باشد.



- ۱۲) بانکداری دیجیتال با فراهم کردن شفافیت در تراکنش‌های مالی و جریان‌های نقدی، به کسب‌وکارها کمک می‌کند تا پرداخت‌ها را ردیابی کنند و گلوگاه‌ها را شناسایی نمایند. این رویکرد به بهینه‌سازی فرآیندهای مالی در زنجیره تأمین کمک می‌کند و وابستگی به تراکنش‌های سنتی مبتنی بر کاغذ را کاهش می‌دهد.
- ۱۳) مدیریت استعداد نیز به عنوان بخشی از زنجیره تأمین در صنعت بانکداری مطرح شده است. این رویکرد شامل شناسایی و پرورش استعدادها در سازمان‌ها برای بهبود عملکرد و کارایی است.
- ۱۴) با توجه به تحولات سریع فناوری در صنعت بانکداری، شعب بانک ملت استان اردبیل باید به سرعت خود را با این تغییرات هماهنگ کنند. اجرای پیشنهادات فوق می‌تواند به ارتقاء کیفیت خدمات، افزایش رضایت مشتریان و بهبود عملکرد کلی شعب کمک کند.

فهرست منابع

- امینی، فرحین (۱۴۰۱). نقش فناوری اطلاعات بر اشتغال و کارآفرینی، کنفرانس بین‌المللی تولید دانش‌بنیان و اشتغال آفرین با محوریت بسیج شهری، تهران.
- اسدالله، مهسا، ثانوی فرد، رسول و حمیدی زاده، علی (۱۴۰۰). طراحی مدل کسب‌وکار بانکداری باز در پرتوی نوآوری باز، مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۴۵، بهار ۱۴۰۰، صص: ۲۶۸-۲۴۵
- احمدپور داریانی، محمود، عبدلی محمدآبادی، طیبه، سخدری، کمال (۱۳۹۹). طراحی الگوی توسعه قابلیت‌های پویا در کسب‌وکارهای نوپا (مطالعه موردی: کسب‌وکارهای حوزه فناوری اطلاعات)، توسعه کارآفرینی، شماره ۱۳، پیاپی ۲، صص: ۱۶۱-۱۸۰.
- بیگون، علی، رهنمای رود پشته، فریدون، همتی، هدی و یزدانین، نرگس (۱۴۰۲). ارائه مدلی جهت ارزیابی عملکرد و جایگاه بانک‌ها مبتنی بر نوآوری خدمات فناوری مالی، فصلنامه علمی پژوهشی دانش سرمایه‌گذاری، دوره ۱۲، شماره ۳، پیاپی ۴۷، پاییز ۱۴۰۲، صص: ۵۲۱ تا ۵۴۰
- بابایی فیشانی، محمدرضا، خوزین، علی، ضیا، باک و اشرفی، مجید (۱۴۰۱). ارائه الگوی اکوسیستم کارآفرینی فن‌آورانه در حوزه کسب‌وکارهای دانش‌بنیان فعال در بخش فناوری مالی، فصلنامه علمی - پژوهشی دانش سرمایه‌گذاری، دوره ۱۱، شماره ۴۴، شماره پیاپی ۴۴، دی ۱۴۰۱، صص: ۲۰۲-۱۷۵
- حمیدی زاده، علی، ثانوی فرد، رسول و اسدالله، مهسا (۱۳۹۸). الگوی کسب‌وکار بانکداری الکترونیک مبتنی بر ظهور فین‌تک‌ها و استارت‌آپ‌های مالی، فصلنامه مدیریت توسعه فناوری، دوره هفتم، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۸.
- شرح شریفی، آریتا و کریمی، رسول (۱۴۰۱). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر فناوری مالی در صنعت بانکداری (مطالعه موردی: شعب بانک ایران زمین در استان‌های مازندران و گیلان). فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، سال ششم، شماره ۸۷، زمستان ۱۴۰۱، صص: ۷۶۶-۷۵۳
- رضایی، حمید (۱۴۰۱). طراحی مدل کارآفرینی فن‌آورانه در صنعت بانکداری با رویکرد ترکیبی، فصلنامه مدیریت توسعه فناوری، دوره دهم، شماره ۳، پاییز ۱۴۰۱
- صارم صفاری، میلاد، ابراهیمی، مریم و ملکی، منصور (۱۴۰۲). تحلیل و بررسی تأثیر فناوری مالی بر سودآوری بانک‌های دولتی و خصوصی ایران، فصلنامه مطالعاتی در مدیریت بانکی و بانکداری اسلامی، دوره ۸، پیاپی ۲۰، خرداد ۱۴۰۲، صص: ۴۹-۲۱
- علیخانی، حسین، اسفندیاری، علیرضا و سعیدی، پرویز (۱۴۰۱). طراحی مدل کارآفرینی دیجیتال با رویکرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری، فصلنامه رشد فناوری، سال هجدهم، شماره ۷۰، بهار ۱۴۰۱
- ورکیانی پور، نفسیه، عباسی، مصیب (۱۴۰۱). ارائه‌ی مدل بین‌المللی سازی کارآفرینی فن‌آورانه در بانکداری اسلامی، مطالعه راهبردی علوم انسانی و اسلامی، بهار ۱۴۰۱، صص: ۴۰۵ تا ۲۲۶



- فرتاش، کیارش، محسنی کیاسری، مصطفی، مسماع خسروشاهی، الناز، سعدی آبادی، علی اصغر (۱۴۰۰). تحلیل عوامل مؤثر بر همکاری فناوریانه شرکت‌های بزرگ و شرکت‌های فناور در حوزه فناوری زیستی و نانو، مدیریت بهبود، شماره ۱۵، پیاپی ۱، صص: ۳۹-۶۷.
- زرین جوی الوار، سهیلا و آندرواژ، لیلا (۱۴۰۲). شناسایی و استراتژی‌هایی جهت رفع موانع و چالش‌های کارآفرینی زنان با رویکرد اقتصاد مقاومتی، فصلنامه تعالی منابع انسانی، دوره چهارم، شماره دوم، تابستان ۱۴۰۲.
- زارع ده آبادی، محمدرضا و ضیاء، بابک و سجادی، سید مجتبی (۱۴۰۱). طراحی مدل شتاب‌دهنده کسب‌وکارهای فناوریانه در شرکت‌های خدمات ارتباطی، دوفصلنامه کاوش‌های مدیریت بازرگانی، دوره: ۱۴، شماره: ۳۰.
- زارعی، عظیم اله و همتی، مریم (۱۳۹۹). طراحی مدل روابط مؤلفه‌های بازاریابی کارآفرینانه با رویکرد مدلسازی ساختاری تفسیری (مورد مطالعه: شرکت‌های دانش‌بنیان سمنان)، دوفصلنامه نوآوری و ارزش‌آفرینی، سال نهم، شماره هجدهم، پاییز و زمستان ۱۳۹۹.
- موحدی فر، محمدصادق، تقوایی یزدی، مریم و صالحی، محمد (۱۴۰۱). طراحی مدل هوشمندی فناوری در کسب‌وکارهای فناوریانه با رویکرد خلق مشترک ارزش، فصلنامه توسعه کارآفرینی، دوره ۱۵، شماره ۳، شماره پیاپی ۵۷، آذر، ۱۴۰۱، صص: ۶۰۵-۵۸۵.
- موسوی، سیدفرید، آذر، عادل و خداداد حسینی، سیدحمید (۱۴۰۰). طراحی مدل سرآمدی مدیریت نوآوری در مؤسسات بانکی ج.ا.ایران با رویکرد ترکیبی، فصلنامه مدیریت نوآوری در سازمان‌های دفاعی، دوره ۴، شماره ۹، شماره پیاپی ۱۴، دی ۱۴۰۰، صص: ۱۱۴-۸۵.
- مشهدی عبدل، مریم، ثمری، داوود، اشرفی، مجید و عباسی، ابراهیم (۱۴۰۲). طراحی مدل کارآفرینی کسب‌وکارهای فناوریانه در صنعت بانکداری با رویکرد معادلات ساختاری-تفسیری، فصلنامه اقتصاد پولی، مالی سال سی‌ام، دوره جدید، شماره ۱، پیاپی ۲۵، بهار و تابستان ۱۴۰۲.
- مرادی، شیوا، نادری، نادر و دل انگیزان، سهراب (۱۴۰۰). آینده‌نگاری صنعت بانکداری ایران با تأکید بر نقش استارت‌آپ‌های فین‌تک در افق ۱۴۰۴، مطالعات مدیریت کسب‌وکار هوشمند، سال دهم، شماره ۳۸، زمستان ۱۴۰۰، صص ۳۷ تا ۶۷.
- ریانی، محمدباقر، مستقیمی، محمودرضا، مهربان، احمد و عباسی، ابراهیم (۱۴۰۱). طراحی مدل کارآفرینی فناوریانه در بانک کشاورزی، فصلنامه تخصصی پارک‌های علم و فناوری و مراکز رشد، شماره ۷۸، بهار ۱۴۰۳.
- خاکزادیان، مهدی و رضائی، حمید، مبانی کارآفرینی فناوریانه، چاپ اول، تهران: انتشارات هوشمند تدبیر ۱۳۹۹.
- خاشعی ورنامخواستی، وحید، ابراهیمی، مهدی، خلیل نژاد، شهرام و مطهری نژاد، فاطمه (۱۴۰۳). مکانیزم‌های مولد تکامل اکوسیستم بانکداری دیجیتال، مطالعات مدیریت کسب‌وکار هوشمند، دانشگاه علامه طباطبایی، سال دوازدهم، شماره ۸۴، تابستان ۳۸۴۱، صص ۱۱ تا ۴.
- مختاری حسن‌آباد، ساجده، شوال پور، سعید و حسینی شکیب، مهرداد (۱۴۰۰). گونه‌شناسی عوامل شکست کسب‌وکارهای نوپای فناوریانه در بخش فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT). فصلنامه مدیریت اطلاعات، دوره ۷، شماره ۲، پاییز و زمستان ۱۴۰۰: یارمحمدخواه گشتی، رضا و پورمجیب اسطلکی، ابوالفضل (۱۴۰۳). بررسی فناوری اطلاعات و ارتباطات در کسب‌وکار و بازاریابی، اولین کنفرانس بین‌المللی فناوری اطلاعات، مدیریت و کامپیوتر، ساری.
- Alikhani, H., Esfandiari, A., & Saidi, P. (2022). "Designing a digital entrepreneurship model with an interpretive structural modeling approach", *Technology Growth Quarterly*, 70(18), 64-69.
- Azimzade, A., Sanaipoor, H., Ashrafi, M., & Shojai, S. (2021). Presenting the structural equation model of international entrepreneurship development in knowledge-based businesses". *Business Management Quarterly*, 50, 150-172.
- Ali, O., Ally, M., & Dwivedi, Y. (2020). "The state of play of blockchain technology in the financial services sector: A systematic literature review", *International Journal of Information Management*, 54, 102-199.



- Badzińska, E. (2016). The concept of technological entrepreneurship: The example of business implementation. *Entrepreneurial Business and Economics Review*, 4 (3), 57-72. <http://doi.org/10.15678/EBER.2016.040305>
- 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.
- Moghni, H., Nasehifar, V. & Nategh, T. (2020). How the development of financial technologies affects the improvement of financial services performance, *Financial Economics*, 13(49), 183-212. http://ecj.iauctb.ac.ir/article_674089.html
- Mechman Slima, Ali, Siti Sarah, Omar, Kadhim, Kadhim Ghaffar, Jamal Ali, Bashar, Mohammed Hammooda, Ahmed, & Othman, Bestoon (2021). "The effect of information technology business alignment factors on performance of SMEs". *Management Science Letters*, 11(3): 833-842. Doi: 10.5267/j.msl.2020.10.019
- Thomas, Jude (2020). *New Venture Modeling Strategies for Information Technology Business Startups*. PhD Thesis in Walden University, College of Management and Technology.
- Gai K., Qiu M., & Xiaotong S. (2018). "A survey on FinTech. *Journal of Network and Computer Applications*", 103, 262-273.
- Saal, M., Starnes, S. K., & Rehmann, T. (2017). "Digital financial services: challenges and opportunities for emerging market banks", *The World Bank*, 118(736), 1-9.
- Sun, C., Li, C., & Zhang, J. (2020). Evaluation on Symbiotic Performance of Regional Technological Entrepreneurship Ecosystem. In *Proceedings of the 11th International Conference on Modelling, Identification and Control (ICMIC2019)* (pp. 401-411). Springer, Singapore.
- Shahabadi, A., Moradi, A. & Rahwardarzadeh, M. (2022). The effect of entrepreneurship on development of banking sector in developing and developed selected countries. *The Journal of Economic Studies and Policies*, 8(16), 62-87. https://economic.mofidu.ac.ir/article_43398.
- Syahwildan, Muhamad, & Damayanti, Tri. (2022). Fintech terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah di Indonesia. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 438-443.
- Koshesh Kordsholi, R., Maleki, M., & Gholami Jamkarani, R. (2021). "Providing a framework for identifying key drivers affecting the future of financial technology using fuzzy Delphi techniques and fuzzy hierarchical analysis type 2", *Financial Engineering and Securities Management Quarterly*, 49.



شرکت ملی انفورماتیک



بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران



پژوهشکده پولی و بانکی
بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران



یازدهمین همایش سالانه
بانکداری نوین و
نظام‌های پرداخت

زیست بوم بانکداری هوشمند؛ حکمرانی دیجیتال و نظارت فناورانه

تهران، مرکز همایش‌های بین‌المللی برج میلاد - ۵ و ۶ آذر ۱۴۰۳



Financial Technological Business Model with An Entrepreneurial Approach in The Banking Industry

Mohammad Alayi

Saied Noei

Abstract

The aim of the current research is to design a financial technological business model with an entrepreneurial approach in the banking industry of Bank Mellat branches in Ardabil province. The mentioned research is applied in terms of purpose and exploratory in terms of qualitative data collection method. In order to identify and collect data, the theme analysis method of interviews with experts and previous studies was used. The statistical population of this research is experts, faculty members, experts in the banking field and managers specializing in the field of technological businesses in the fields of public administration, information technology management, entrepreneurship and banking affairs management using the purposeful judgment sampling method and following the snowball method. A semi-structured in-depth interview was conducted with 24 of them until reaching theoretical saturation. The data collection tool was conducted using a semi-structured interview, data analysis was done through three stages of coding with Max Kyuda software. "Peer review and peer review" has been used to check the validity of PAZ. research findings; It includes 5 overarching themes and 42 main themes. The themes of learning include the dimensions of technological needs with 11 sub-dimensions, the dimensions of customer factors with 10 sub-dimensions, the dimensions of entrepreneurial approach with 10 sub-dimensions, the dimensions of supply chain initiatives with 5 sub-dimensions, and the dimensions of adopting new technology with 5 sub-dimensions. The results of this research show that paying attention to the different dimensions of this model can help improve the performance of banks. This model not only helps to identify the problems in the banking industry, but also provides solutions for development and progress in this field.

Keywords: Business Model, Financial Technology, Banking Industry, Entrepreneurial Approach, Mellat Bank of Ardabil Province

JEL Classification: G21, O31, M13