



١٤٩٣.٣

دانشگاه شهید بهشتی

دانشکده مدیریت و حسابداری

جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی

عنوان: شناسایی عوامل حیاتی موفقیت توسعه بانکداری الکترونیک
در ایران (مطالعه موردی بانک صادرات ایران)

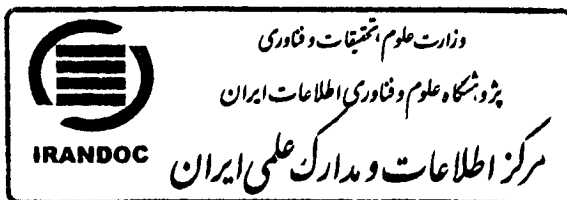
**Determining critical success factors in developing
E-banking in Iran (case study: Saderat Bank of Iran)**

استاد راهنما: دکتر علی رضائیان

استاد مشاور: دکتر غلامعلی طبرسا

نگارش: مرثا مصفا

تاریخ تهیه: بهار و تابستان ۸۹



۱۴۹۳۰۴

۱۳۸۹/۱۰/۱۹

سپاسگزاری

با سپاس فراوان از اساتید محترم دانشکده که در طی دوران تحصیل از دانش و تخصص آنها مطالب فراوانی آموختم و در نگارش این رساله نیز راهنمایی هایشان روشنگر راهم بود؛ و با قدردانی ویژه از اساتید محترم آقایان دکتر رضائیان و دکتر طبرسا برای نگارش این پایان نامه.

تقدیم به

پدرم که مظهر ایثار و از خود گذشتگی است

مادرم که مظهر مهر و وفا است

و همسرم که روح تازه ای به زندگیم دمید.

نام خانوادگی: مصفا

نام: مرثا

دانشکده: مدیریت و حسابداری

رشته و گرایش: مدیریت دولتی-سیستمهای اطلاعاتی مدیریت

استاد راهنما: دکتر علی رضائیان

تاریخ فراغت از تحصیل: دی ماه ۸۸

عنوان پایان نامه: شناسایی عوامل حیاتی موفقیت توسعه بانکداری الکترونیک در ایران (مطالعه موردی بانک

صادرات ایران)

چکیده:

موضوع پایان نامه شناسایی عوامل حیاتی موفقیت توسعه بانکداری الکترونیک در ایران می باشد. برای انجام تحقیق سه دسته عامل به عنوان عوامل حیاتی موفقیت انتخاب شدند که عبارتند از: عوامل راهبردی، عوامل عملیاتی و عوامل فنی. عوامل راهبردی خود هفت زیر مجموعه درک مشتریان، انعطاف پذیری سازمانی، در دسترس بودن منابع، حمایت مدیریت ارشد، نام تجاری شناخته شده، داشتن مسیرهای متعدد برای ارائه خدمات الکترونیک و مدیریت تغییر را دربرمی گیرد. عوامل عملیاتی شامل دو زیر مجموعه داشتن خدمات/محصولات سریعاً پاسخگو و گسترش خدمات می شود. عوامل فنی نیز دو زیر مجموعه یکپارچگی سیستم ها و مسیرها و امنیت سیستمهای بانکداری الکترونیک را شامل می شود. جامعه آماری در این تحقیق شعب بانک صادرات شهر تهران می باشد که با نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده از این جامعه اطلاعات مورد نیاز گردآوری گردید. برای آزمون فرضیات تحقیق از آزمون T تک نمونه ای استفاده شد که تمامی فرضیات تحقیق مورد تأیید قرار گرفتند. بدین ترتیب عوامل راهبردی، عملیاتی و فنی، به ترتیب تعیین شده از جمله عوامل حیاتی موفقیت توسعه بانکداری الکترونیک در ایران می باشند.

نتایج این تحقیق به مدیران سیستم بانکی در تصمیم گیری برای توسعه بانکداری الکترونیک کمک می کند و همچنین می تواند در دانشگاهها در رشته های مدیریت و مدیریت امور بانکی مورد توجه قرار گیرد.

فهرست مطالب :

فصل اول : طرح تحقیق

۱- مقدمه.....	۲
۱-۱- بیان مسئله.....	۲
۲-۲- اهداف تحقیق.....	۳
۱-۲-۱- اهداف کلی.....	۳
۲-۲-۱- اهداف جزئی.....	۳
۳-۱- سوالات تحقیق.....	۴
۱-۳-۱- سوالات اصلی.....	۴
۲-۳-۱- سوالات فرعی.....	۴
۴-۱- فرضیه های تحقیق.....	۵
۱-۴-۱- فرضیه های اصلی.....	۵
۲-۴-۱- فرضیه های فرعی.....	۵
۵-۱- مدل مفهومی تحقیق.....	۵
۶-۱- روش تحقیق.....	۷
۷-۱- روش گرد آوری داده های تحقیق.....	۷
۸-۱- روش تحلیل داده ها.....	۷
۹-۱- جامعه و نمونه آماری تحقیق.....	۷
۱۰-۱- قلمرو تحقیق.....	۸
۱-۱۰-۱- قلمرو مکانی تحقیق.....	۸
۲-۱۰-۱- قلمرو زمانی تحقیق.....	۸
۳-۱۰-۱- قلمرو موضوعی تحقیق.....	۸
۱۱-۱- محدودیت های تحقیق.....	۸
۱۲-۱- تعریف واژه ها و اطلاعات.....	۹
منابع و مأخذ.....	۱۰

فصل دوم : ادبیات تحقیق

۱۲	۲ - مقدمه
۱۳	۲-۱ - پیشینه بانکداری
۱۵	۲-۲ - بانکداری الکترونیک چیست ؟
۲۱	۲-۳ - اجزای بانکداری الکترونیک
۲۲	۲-۴ - زیرساختها و بسترهای مورد نیاز برای توسعه بانکداری الکترونیک
۲۵	۲-۴ - سیر تحول فناوری اطلاعات در صنعت بانکداری دنیا
۳۰	۲-۶ - چرا بانکداری الکترونیک ؟
۳۲	۲-۷ - فناوری های مورد استفاده بانکداری الکترونیک
۳۸	۲-۷-۱ - انواع بانکداری اینترنتی
۳۹	۲-۸ - خدمات پشتیبانی بانکداری الکترونیک و مخاطرات مرتبط با آن
۴۳	۲-۹ - مزایا و معایب بانکداری الکترونیک
۴۳	۲-۹-۱ - مزایای بانکداری الکترونیک
۴۵	۲-۹-۲ - معایب بانکداری الکترونیک
۴۷	۲-۱۰ - عوامل حیاتی موفقیت
۴۹	۲-۱۰-۱ - رابطه اهداف و عوامل حیاتی موفقیت
۵۰	۲-۱۰-۲ - منابع شناسایی عوامل حیاتی موفقیت
۵۱	۲-۱۰-۳ - ابعاد مختلف عوامل حیاتی موفقیت
۵۲	۲-۱۱ - روش عوامل حیاتی موفقیت
۵۴	۲-۱۲ - مخاطرات بانکداری الکترونیک
۵۸	۲-۱۳ - عوامل حیاتی موفقیت در بانکداری الکترونیک
۶۱	۲-۱۳-۱ - تحقیقات دانشگاه کرانفیلد
	۲-۱۳-۲ - کسب وفاداری مشتریان و توجه به آن (یک عامل حیاتی در
۶۶	موفقیت بانکداری الکترونیک)
۶۸	۲-۱۳-۳ - وفاداری الکترونیک
۶۹	۲-۱۳-۴ - عوامل لازم برای برقراری امنیت
۷۲	۲-۱۳-۵ - تحقیقات بانک و ولویچ

منابع و مأخذ ۸۰

فصل سوم : روش تحقیق

۳ - مقدمه	۸۵
۳-۱ - روش تحقیق	۸۵
۳-۲ - فرضیه های تحقیق	۸۷
۳-۲-۱ - فرضیه های اصلی	۸۹
۳-۲-۲ - فرضیه های فرعی	۹۰
۳-۳ - جامعه و نمونه آماری تحقیق	۹۰
۳-۴ - مقیاس اندازه گیری در تحقیق	۹۲
۳-۵ - مدل مفهومی تحقیق	۹۳
۳-۶ - روش گرد آوری داده های تحقیق	۹۴
۳-۷ - پرسشنامه تحقیق	۹۷
۳-۷-۱ - مراحل طراحی پرسشنامه	۹۷
۳-۷-۲ - محتوای پرسشنامه	۹۷
۳-۷-۳ - روایی پرسشنامه	۹۷
۳-۷-۴ - پایایی پرسشنامه	۱۰۱
۳-۸ - روش تجزیه تحلیل داده ها	۱۰۳
۳-۹ - مروری بر فصل	۱۰۵
منابع و مآخذ	۱۰۶

فصل چهارم : تجزیه تحلیل داده های تحقیق

۱۰۸	۴ - مقدمه
۱۰۸	۴-۱ - جمعیت شناسی نمونه
۱۰۹	۴-۱-۱ - جنسیت
۱۱۰	۴-۱-۲ - مدرک تحصیلی
۱۱۱	۴-۱-۳ - سابقه خدمت
۱۱۲	۴-۲ - توصیف سوالات پرسشنامه
۱۲۴	۴-۳ - آزمون فرضیات تحقیق
۱۲۵	۴-۳-۱ - آزمون فرضیه اول
۱۲۵	۴-۳-۱-۱ - بیان فرضیات آزمون
۱۲۶	۴-۳-۱-۲ - داده های آماری حاصل از آزمون فرضیه
۱۲۶	۴-۳-۱-۳ - تصمیم گیری درباره فرضیه
۱۲۶	۴-۳-۲ - تصمیم گیری درباره فرضیه
۱۲۶	۴-۳-۲ - آزمون فرضیه دوم
۱۲۷	۴-۳-۲-۱ - بیان فرضیات آزمون
۱۲۷	۴-۳-۲-۲ - داده های آماری حاصل از آزمون فرضیه
۱۲۸	۴-۳-۲-۳ - تصمیم گیری درباره فرضیه
۱۲۸	۴-۳-۳ - آزمون فرضیه سوم
۱۲۹	۴-۳-۳-۱ - بیان فرضیات آزمون
۱۲۹	۴-۳-۳-۲ - داده های آماری حاصل از آزمون فرضیه
۱۳۰	۴-۳-۳-۳ - تصمیم گیری درباره فرضیه
۱۳۰	۴-۳-۴ - آزمون فرضیه چهارم
۱۳۰	۴-۳-۴-۱ - بیان فرضیات آزمون
۱۳۱	۴-۳-۴-۲ - داده های آماری حاصل از آزمون فرضیه
۱۳۱	۴-۳-۴-۳ - تصمیم گیری درباره فرضیه
۱۳۱	۴-۳-۵ - آزمون فرضیه پنجم
۱۳۲	۴-۳-۵-۱ - بیان فرضیات آزمون
۱۳۲	۴-۳-۵-۲ - داده های آماری حاصل از آزمون فرضیه
۱۳۳	۴-۳-۵-۳ - تصمیم گیری درباره فرضیه
۱۳۳	۴-۳-۶ - آزمون فرضیه ششم
۱۳۳	۴-۳-۶-۱ - بیان فرضیات آزمون

۱۳۴	۴-۳-۶-۲ - داده های آماری حاصل از آزمون فرضیه
۱۳۴	۴-۳-۶-۳ - تصمیم گیری درباره آزمون
۱۳۴	۴-۳-۷ - آزمون فرضیه هفتم
۱۳۵	۴-۳-۷-۱ - بیان فرضیات آزمون
۱۳۵	۴-۳-۷-۲ - داده های آماری حاصل از آزمون فرضیه
۱۳۶	۴-۳-۷-۳ - تصمیم گیری درباره فرضیه
۱۳۶	۴-۳-۸ - آزمون فرضیه هشتم
۱۳۶	۴-۳-۸-۱ - بیان فرضیات آزمون
۱۳۷	۴-۳-۸-۲ - داده های آماری حاصل از آزمون فرضیه
۱۳۷	۴-۳-۸-۳ - تصمیم گیری درباره فرضیه
۱۳۸	۴-۳-۹ - آزمون فرضیه نهم
۱۳۸	۴-۳-۹-۱ - بیان فرضیات آزمون
۱۳۸	۴-۳-۹-۲ - داده های آماری حاصل از آزمون فرضیه
۱۳۹	۴-۳-۹-۳ - تصمیم گیری درباره فرضیه
۱۳۹	۴-۳-۱۰ - آزمون فرضیه دهم
۱۴۰	۴-۳-۱۰-۱ - بیان فرضیات آزمون
۱۴۱	۴-۳-۱۰-۲ - داده های آماری حاصل از آزمون فرضیه
۱۴۱	۴-۳-۱۰-۳ - تصمیم گیری درباره فرضیه
۱۴۱	۴-۳-۱۱ - آزمون فرضیه یازدهم
۱۴۱	۴-۳-۱۱-۱ - بیان فرضیات آزمون
۱۴۲	۴-۳-۱۱-۲ - داده های آماری حاصل از آزمون فرضیه
۱۴۳	۴-۳-۱۱-۳ - تصمیم گیری درباره فرضیه
۱۴۳	۴-۴ - آزمون فرضیات اصلی
۱۴۴	۴-۵ - آزمون تحلیل واریانس فریدمن
۱۴۴	۴-۵-۱ - آزمون فرضیه
۱۴۶	۴-۵-۲ - رتبه بندی فرضیات تحقیق
۱۴۸	۴-۶ - مروری بر فصل

فصل پنجم : نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات

۱۵۰	۵ - مقدمه.....
۱۵۰	۵-۱ - توصیف یافته های تحقیق.....
۱۵۰	۵-۱-۱ - تحلیلی بر مشخصه های جمعیت شناختی جامعه آماری.....
۱۵۱	۵-۱-۲ - تحلیل نتایج تحقیق.....
۱۵۵	۵-۱-۲-۱ - عوامل راهبردی.....
۱۵۷	۵-۱-۲-۲ - عوامل عملیاتی.....
۱۵۷	۵-۱-۲-۳ - عوامل فنی.....
۱۵۸	۵-۱-۳ - نتیجه گیری نهایی.....
۱۵۹	۵-۲ - پیشنهادات اجرایی.....
۱۶۰	۵-۳ - مروری بر فصل.....
۱۶۲	منابع و مآخذ تحقیق.....
۱۶۹	پیوست ۱ پرسشنامه تحقیق.....

فهرست نمودارها

- ۱-۱ - مدل مفهومی تحقیق ۶
- ۱-۲ - مدل توسعه بانکداری الکترونیک ۱۹
- ۲-۲ - رابطه اهداف و عوامل حیاتی موفقیت ۵۰
- ۲-۳ - زنجیره خدمت - سود ۶۷
- ۳-۱ - مدل مفهومی تحقیق ۹۴
- ۴-۱ - توزیع پاسخ دهندگان بر اساس جنسیت ۱۱۰
- ۴-۲ - توزیع پاسخ دهندگان بر اساس میزان تحصیلات ۱۱۱
- ۴-۳ - توزیع پاسخ دهندگان بر اساس میزان سابقه کار ۱۱۲

فهرست جداول

- ۲-۱ - مقایسه بانکداری الکترونیک و سنتی ۲۱
- ۳-۱ - عوامل حیاتی موفقیت شناسایی شده در دانشگاه کرانفیلد ۸۸
- ۳-۲ - عوامل حیاتی موفقیت شناسایی شده در بانک وولویج ۸۹
- ۳-۳ - رابطه سوالات پرسنامه هاتحقیقی ۹۶
- ۳-۴ - آزمون KMO و آزمون بارتلت ۹۸
- ۳-۵ - مقادیر اشتراک استخراجی متغیر ها ۹۹
- ۳-۶ - مقادیر آلفای کرو نباخ ۱۰۳
- ۴-۱ - توزیع پاسخ دهندگان بر اساس جنسیت ۱۰۹
- ۴-۲ - توزیع پاسخ دهندگان بر اساس میزان تحصیلات ۱۱۰
- ۴-۳ - توزیع پاسخ دهندگان بر اساس میزان سابقه کار ۱۱۲
- ۴-۵ - توزیع فراوانی سوال ۱ ۱۱۳
- ۴-۶ - توزیع فراوانی سوال ۲ ۱۱۳
- ۴-۷ - شاخص های مرکزی سوالات فرضیه فرعی اول ۱۱۳
- ۴-۸ - توزیع فراوانی سوال ۳ ۱۱۳
- ۴-۹ - توزیع فراوانی سوال ۴ ۱۱۳
- ۴-۱۱ - شاخص های مرکزی سوالات فرضیه فرعی دوم ۱۱۴
- ۴-۱۰ - توزیع فراوانی سوال ۵ ۱۱۴
- ۴-۱۲ - توزیع فراوانی سوال ۶ ۱۱۵
- ۴-۱۳ - توزیع فراوانی سوال ۷ ۱۱۵
- ۴-۱۴ - شاخص های مرکزی سوالات فرضیه فرعی سوم ۱۱۵
- ۴-۱۵ - توزیع فراوانی سوال ۸ ۱۱۶
- ۴-۱۶ - شاخص های مرکزی سوالات فرضیه فرعی چهارم ۱۱۶
- ۴-۱۷ - توزیع فراوانی سوال ۹ ۱۱۷
- ۴-۱۸ - شاخص های مرکزی سوالات فرضیه فرعی پنجم ۱۱۷
- ۴-۱۹ - توزیع فراوانی سوال ۱۰ ۱۱۷
- ۴-۲۰ - توزیع فراوانی سوال ۱۱ ۱۱۸
- ۴-۲۱ - شاخص های مرکزی سوالات فرضیه فرعی ششم ۱۱۸
- ۴-۲۲ - توزیع فراوانی سوال ۱۲ ۱۱۸
- ۴-۲۳ - توزیع فراوانی سوال ۱۳ ۱۱۹

- ۴-۲۴ - شاخص های مرکزی سوالات فرضیه فرعی هفتم.....۱۱۹
- ۴-۲۵ - توزیع فراوانی سوال ۱۴..... ۱۱۹
- ۴-۲۶ - توزیع فراوانی سوال ۱۵..... ۱۲۰
- ۴-۲۷ - توزیع فراوانی سوال ۱۶..... ۱۲۰
- ۴-۲۸ - توزیع فراوانی سوال ۱۷..... ۱۲۰
- ۴-۲۹ - توزیع فراوانی سوال ۱۸..... ۱۲۰
- ۴-۳۰ - شاخص های مرکزی سوالات فرضیه فرعی هشتم..... ۱۲۱
- ۴-۳۱ - توزیع فراوانی سوال ۱۹..... ۱۲۱
- ۴-۳۲ - توزیع فراوانی سوال ۲۰..... ۱۲۱
- ۴-۳۳ - توزیع فراوانی سوال ۲۱..... ۱۲۲
- ۴-۳۴ - شاخص های مرکزی سوالات فرضیه فرعی نهم..... ۱۲۲
- ۴-۳۵ - توزیع فراوانی سوال ۲۲..... ۱۲۲
- ۴-۳۶ - توزیع فراوانی سوال ۲۳..... ۱۲۳
- ۴-۳۷ - توزیع فراوانی سوال ۲۴..... ۱۲۳
- ۴-۳۸ - شاخص های مرکزی سوالات فرضیه فرعی دهم..... ۱۲۳
- ۴-۳۹ - توزیع فراوانی سوال ۲۵..... ۱۲۴
- ۴-۴۰ - توزیع فراوانی سوال ۲۶..... ۱۲۴
- ۴-۴۱ - شاخص های مرکزی سوالات فرضیه فرعی یازدهم..... ۱۲۴
- ۴-۴۲ - رابطه فرضیات و سوالات تحقیق..... ۱۲۵
- ۴-۴۳ - آمارهای مربوط به فرضیه فرعی اول..... ۱۲۶
- ۴-۴۴ - آزمون T برای فرضیه فرعی اول..... ۱۲۶
- ۴-۴۵ - آمارهای مربوط به فرضیه فرعی دوم..... ۱۲۷
- ۴-۴۶ - آزمون T برای فرضیه فرعی دوم..... ۱۲۸
- ۴-۴۷ - آمارهای مربوط به فرضیه فرعی سوم..... ۱۲۹
- ۴-۴۸ - آزمون T برای فرضیه فرعی سوم..... ۱۲۹
- ۴-۴۹ - آمارهای مربوط به فرضیه فرعی چهارم..... ۱۳۱
- ۴-۵۰ - آزمون T برای فرضیه فرعی چهارم..... ۱۳۱
- ۴-۵۱ - آمارهای مربوط به فرضیه فرعی پنجم..... ۱۳۲
- ۴-۵۲ - آزمون T برای فرضیه فرعی پنجم..... ۱۳۲
- ۴-۵۳ - آمارهای مربوط به فرضیه فرعی ششم..... ۱۳۴
- ۴-۵۴ - آزمون T برای فرضیه فرعی ششم..... ۱۳۴

- ۴- ۵۵ - آمارهای مربوط به فرضیه فرعی هفتم ۱۳۵
- ۴- ۵۶ - آزمون T برای فرضیه فرعی هفتم ۱۳۵
- ۴- ۵۷ - آمارهای مربوط به فرضیه فرعی هشتم ۱۳۷
- ۴- ۵۸ - آزمون T برای فرضیه فرعی هشتم ۱۳۷
- ۴- ۵۹ - آمارهای مربوط به فرضیه فرعی نهم ۱۳۹
- ۴- ۶۰ - آزمون T برای فرضیه فرعی نهم ۱۳۹
- ۴- ۶۱ - آمارهای مربوط به فرضیه فرعی دهم ۱۴۰
- ۴- ۶۲ - آزمون T برای فرضیه فرعی دهم ۱۴۱
- ۴- ۶۳ - آمارهای مربوط به فرضیه فرعی یازدهم ۱۴۲
- ۴- ۶۴ - آزمون T برای فرضیه فرعی یازدهم ۱۴۲
- ۴- ۶۵ - آمارهای مربوط به فرضیه های اصلی ۱۴۳
- ۴- ۶۶ - آزمون T برای فرضیه های اصلی ۱۴۴
- ۴- ۶۷ - میانگین رتبه های فرضیات ۱۴۵
- ۴- ۶۸ - آمارهای آزمون فریدمن ۱۴۵
- ۴- ۶۹ - رتبه بندی فرضیات فرعی تحقیق ۱۴۶
- ۴- ۷۰ - رتبه بندی فرضیات اصلی تحقیق ۱۴۷
- ۵- ۱ - رتبه بندی فرضیات فرعی تحقیق ۱۵۴
- ۵- ۲ - رتبه بندی عوامل راهبردی ۱۵۵
- ۵- ۳ - رتبه بندی عوامل عملیاتی ۱۵۶
- ۵- ۴ - رتبه بندی عوامل فنی ۱۵۷
- ۵- ۵ - رتبه بندی فرضیات اصلی تحقیق ۱۵۸

فصل اول

طرح تحقیق

۱. مقدمه:

بانکداری الکترونیک عبارت است از ارائه ی خدمات بانکی به مشتریان از طریق کانالهای ارتباطی الکترونیک. بانکداری الکترونیک سرویس‌هایی است که از سوی بانک‌ها به صاحبان حقیقی و حقوقی حساب‌های بانکی ارائه می‌شود و در آنها از حمایت کامپیوتری برای ثبت، پردازش و انتقال داده چه به صورت اتوماتیک و چه بدون قبض استفاده می‌شود و متعاقب آن آنها را پس از آماده‌سازی مناسب در دسترس قرار می‌دهند. از جمله مزایای بانکداری الکترونیک برای مشتریان می‌توان به صرفه جویی در هزینه ها، صرفه جویی در زمان و دسترسی به شیوه های متعدد برای انجام عملیات بانکی اشاره کرد. ویژگی هایی چون افزایش شهرت بانک‌ها در ارائه نوآوری، حفظ مشتریان علی‌رغم تغییرات مکانی بانکها، ایجاد فرصت برای جستجوی مشتریان جدید در بازارهای هدف، گسترش محدوده جغرافیایی فعالیت و برقراری شرایط رقابت کامل نیز از مزایای بانکداری الکترونیک برای بانکها می باشد.

شناسایی عوامل حیاتی موفقیت توسعه بانکداری الکترونیک گامی مهم در جهت تعیین عوامل تأثیرگذار در این زمینه و توجه بیشتر به آنها برای توسعه هر چه بیشتر این سیستم می باشد.

۱-۱- بیان مسأله

با توجه به تغییرات رخ داده در دنیای کنونی، نیاز به ارائه خدمات بانکی به صورت الکترونیک کاملاً حس می‌شود. اما اینکه چه زیرساخت‌هایی لازم است تا حرکت به سمت بانکداری الکترونیک موفقیت آمیز باشد و مهمترین عوامل تأثیرگذار در توسعه ی بانکداری الکترونیک کدامند، موضوعی است که باید مورد توجه قرار گیرد. بدون توجه به این مسئله ممکن است ما در استقرار بانکداری الکترونیک به موفقیت نرسیم.

از جمله این زیرساختها می توان به دسترسی عمومی به بسترهای زیرساختی ارتباطات الکترونیک، توسعه ی زیرساختهای مالی و بانکی، توسعه ی شاخص های قانونی برای بانکداری الکترونیک، تأمین شرایط امنیتی و

نرم افزاری لازم برای بانکداری الکترونیک و همچنین آموزش منابع انسانی و آگاهی دادن به جامعه اشاره کرد که برای موفقیت این فرآیند توجه به همه ی این زیرساختها ضروری به نظر می رسد.

عوامل حیاتی موفقیت اشاره دارد به موارد محدودی متغیر که با توجه به آنها، دستیابی به اهداف سازمانی و عملکرد مطلوب سازمانی تضمین خواهد شد. این واژه از ابتدا در تجزیه تحلیل داده ها و کسب و کار مورد استفاده قرار گرفته است. عامل حیاتی موفقیت، هر رویدادی است که باید رخ بدهد تا یک پروژه به رسالت و هدف اش نائل شود. بر اساس تعریف روکارت انواع عوامل حیاتی موفقیت عبارتند از:

۱. عوامل صنعتی که از ویژگیها و شرایط خاص هر صنعت نشأت می گیرند.

۲. عوامل استراتژیک که از استراتژی رقابتی انتخاب شده توسط صنعت نشأت می گیرند

۳. عوامل محیطی که از تغییرات اقتصادی و تکنولوژیکی رخ داده در محیط نشأت می گیرند.

۴. عوامل موقتی و دوره ای که از تغییرات و نیازهای درون سازمانی ناشی می شوند.

با توجه به اهمیت بانکداری الکترونیک در دنیای کنونی و همچنین اهمیت توجه به عوامل حیاتی موفقیت برای کمک به توسعه این سیستم، در این رساله عوامل حیاتی موفقیت در توسعه ی بانکداری الکترونیک شناسایی می شود تا با ارائه ی این عوامل به بانکها و سیاست گذاران سیستم بانکی گامی موثر در جهت موفقیت توسعه ی بانکداری الکترونیک برداشته شود.

۲-۱ - اهداف تحقیق:

۱-۲-۱- اهداف کلی

هدف کلی از انجام این تحقیق پیاده سازی موفقیت آمیز بانکداری الکترونیک در ایران می باشد؛ به نحوی که کاربران سیستم بانکی به طور گسترده از سیستمهای الکترونیک استفاده کنند و از صفوف طولانی بانکها و میزان مراجعه حضوری مردم به بانک کاسته شود.

۱-۲-۲- اهداف جزئی

هدف تحقیق شناسایی عوامل حیاتی موفقیت توسعه بانکداری الکترونیک در ایران می باشد. عواملی که می توانند به بانکها کمک کنند تا با توجه به آنها بتوانند سیستمهای بانکی الکترونیک خود را بیشتر گسترش دهند.

۱-۳- سوالات تحقیق

۱-۳-۱ سوالات اصلی

۱. آیا عوامل راهبردی می توانند در موفقیت بانکداری الکترونیک حیاتی باشند؟
۲. آیا عوامل عملیاتی می توانند در موفقیت بانکداری الکترونیک حیاتی باشند؟
۳. آیا عوامل فنی می توانند در موفقیت بانکداری الکترونیک حیاتی باشند؟

۱-۳-۲ سوالات فرعی

۱. آیا درک مشتریان یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک است؟
۲. آیا انعطاف پذیری سازمانی یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک است؟
۳. آیا در دسترس بودن منابع یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک است؟
۴. آیا حمایت مدیریت ارشد یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک است؟
۵. آیا داشتن نام تجاری شناخته شده یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک است؟
۶. آیا داشتن شیوه های متعدد برای ارائه خدمات بانکی به صورت الکترونیک یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک است؟
۷. آیا مدیریت منظم تغییر یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک است؟
۸. آیا داشتن خدمات/ محصولات سریعاً پاسخگو یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک است؟
۹. آیا گسترش خدمات یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک است؟
۱۰. آیا یکپارچگی سیستم ها و مسیرها یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک است؟
۱۱. آیا امنیت سیستمهای بانکداری الکترونیک یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک است؟

۴-۱ فرضیه های تحقیق

۱-۴-۱- فرضیه های اصلی

۱. عوامل راهبردی در موفقیت بانکداری الکترونیک حیاتی هستند.
۲. عوامل عملیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک حیاتی هستند.
۳. عوامل فنی در موفقیت بانکداری الکترونیک حیاتی هستند.

۱-۴-۲- فرضیه های فرعی

۱. درک مشتریان یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک می باشد.
۲. انعطاف پذیری سازمانی یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک می باشد.
۳. در دسترس بودن منابع یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک می باشد.
۴. حمایت مدیریت ارشد یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک می باشد.
۵. داشتن نام تجاری شناخته شده یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک می باشد.
۶. داشتن شیوه های متعدد برای ارائه خدمات بانکی به صورت الکترونیک یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک می باشد.
۷. مدیریت منظم تغییر یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک می باشد.
۸. داشتن خدمات/ محصولات سریعاً پاسخگو یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک می باشد.
۹. گسترش خدمات یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک می باشد.
۱۰. یکپارچگی سیستم ها و مسیرها یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک می باشد.
۱۱. امنیت سیستمهای بانکداری الکترونیک یک عامل حیاتی در موفقیت بانکداری الکترونیک می باشد.