

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه سمنان

دانشکده اقتصاد ، مدیریت و علوم اداری

پروژه کارشناسی ارشد رشته MBA گرایش مدیریت تکنولوژی

عنوان:

**مطالعه رابطه عوامل برون سازمانی با پذیرش فناوری در
صنعت بانکداری (مورد مطالعه: بانک پاسارگاد، سامان و
اقتصاد نوین)**

استاد راهنما:

دکتر محمدعلی بهشتی نیا

پژوهشگر:

سیده سارا دستوان

۱۳۹۲/۰۷



دانشگاه گیلان
دانشکده اقتصاد، مدیریت
و علوم اداری

باسمه تعالی

شماره: _____
تاریخ: _____
پست: _____

صور تجلسه دفاع

با تأییدات خداوند متعال جلسه دفاع از پروژه کارشناسی ارشد خاتم / آقای : سیده سارا دستوان
در رشته: مدیریت MBA گرایش: مدیریت تسکیر به تعداد: ۳ واحد
تحت عنوان: "مطالعه رابطه عوامل برون سازمانی با پذیرش فناوری در صنعت بانکداری"
با حضور استاد راهنما و استاد داور در دانشکده اقتصاد و مدیریت در تاریخ
۹۲/۷/۱ تشکیل گردید. در این جلسه، پروژه با موفقیت مورد دفاع قرار گرفت.

نامبرده نمره ۱۸ با درجه بسیار خوب دریافت نمود.

راهنما: بهشتی نیا

امضا
سید سارا

داور: علی اکبر امین بیدختی

امضا

دکتر مجید مباح
رئیس دانشکده

دکتر پروتضی ملک
مسئول تحصیلات تکمیلی دانشکده

سازمان اسناد و کتابخانه ملی
پوستهای تخصصی

۰۲۱-۲۲۵۳۷۸

۰۲۱-۲۲۵۳۱۰

(۰۲۱۷)

کلیه حقوق مادی و معنوی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات و نوآوری های
ناشی از تحقیق موضوع این پروژه متعلق به دانشگاه سمنان است.

*****تعهد نامه*****

اینجانب، سیده سارا دستوان دانشجوی کارشناسی ارشد رشته MBA گرایش مدیریت تکنولوژی دانشگاه سمنان، دانشکده اقتصاد، مدیریت و امور اداری گروه مدیریت بازرگانی تعهد می‌نمایم که محتوای این پایان‌نامه نتیجه تلاش و تحقیقات خود بوده و از هیچ منبعی کپی‌برداری نشده و به پایان رسانیدن آن نتیجه تلاش و مطالعات مستمر اینجانب و راهنمایی و مشاوره اساتید محترم بوده است. در صورت اثبات خلاف مندرجات فوق، به تشخیص دانشگاه مطابق با ضوابط و مقررات حاکم (قانون حمایت از حقوق مؤلفان و مصنفان و قانون ترجمه و تکثیر کتب و نشریات و آثار صوتی، ضوابط و مقررات آموزشی، پژوهشی و انضباطی) با اینجانب رفتار خواهد شد و حق هرگونه اعتراض در خصوص احقاق حقوق مکتسب و تشخیص و تعیین تخلف و مجازات را از خویش سلب می‌نمایم. در ضمن، مسؤلیت هرگونه پاسخگویی به اشخاص اعم از حقیقی و حقوقی و مراجع ذی صلاح (اعم از اداری و قضایی) به عهده ی اینجانب خواهد بود و دانشگاه هیچ‌گونه مسؤلیتی در این خصوص نخواهد داشت.

سیده سارا دستوان

تاریخ: ۱۳۹۳/۱۰/۰۱

امضاء

تقدیم به:

روح گرانقدر پدرم، مادر عزیز و همسر مهربانم

تشکر و قدردانی

حمد و سپاس خدای را که توفیق کسب دانش و معرفت را به ما عطا فرمود. در اینجا بر خود لازم می‌دانم از تمامی اساتید بزرگوار، به ویژه اساتید دوره کارشناسی ارشد که در طول سالیان گذشته مرا در تحصیل علم و معرفت و فضایل اخلاقی یاری نموده‌اند تقدیر و تشکر نمایم.

از استاد گرامی جناب آقای دکتر محمد علی بهشتی نیا که راهنمایی اینجانب را در انجام تحقیق، پژوهش و نگارش این پروژه تقبل نموده‌اند نهایت تشکر و سپاس‌گزاری را دارم.

از جناب آقای دکتر محسن شفیعی، که در تمامی مراحل پروژه، با راهنمایی خود مرا مورد لطف قرار داده‌اند کمال تشکر را دارم.

از استاد گرانقدر جناب آقای دکتر امین بیدختی که با دقت فراوان این تحقیق را مطالعه و داوری نموده‌اند، نیز سپاسگزارم.

چکیده

با گسترش روزافزون جهانی‌سازی و عنصر رقابت، تحولات عظیمی در زمینه‌های تجارت، مدیریت، بانکداری و حتی حکومت‌داری رخ داده و به تبع آن روش‌های سنتی به مدرن تغییر شکل یافته است. بدون شک در چنین شرایطی سازمان‌های پیش‌رو باید خود را با پیشرفته‌ترین تکنولوژی‌ها مجهز ساخته تا بتوانند پاسخگوی تغییرات آتی باشند. سیستم بانکی نیز از این قاعده مستثنی نبوده و با کمک فناوری‌های جدید سعی دارد تا از میزان مراجعه مشتریان و ازدحام و شلوغی شعب که سبب کاهش کیفیت خدمات عرضه شده می‌گردد، بکاهد. در این تحقیق به اولویت‌بندی عوامل برون سازمانی موثر بر پذیرش فناوری در بانک‌ها پرداخته شده است تا به این سوال پاسخ دهد که در صنعت بانکداری ترتیب عوامل تاثیرگذار بر پذیرش فناوری به چه صورت است. بدین منظور مدل عوامل تاثیرگذار برون سازمانی در پذیرش فناوری مورد آزمایش قرار گرفت. در این مدل عوامل مهم در قالب ۴ دسته‌بندی سیاست‌های دولتی، عوامل فرهنگی، ویژگی‌های خاص هر فناوری و عوامل اقتصادی به ۳۰ عامل فرعی‌تر تقسیم شدند و در پرسشنامه‌ای مبتنی بر طیف لیکرت مورد تحلیل و بررسی قرار گرفتند. نتایج نشان داد که به ترتیب عوامل: ویژگی‌های خاص هر فناوری، سیاست‌های دولتی، عوامل اقتصادی و در نهایت عوامل فرهنگی در پذیرش فناوری در صنعت بانکداری موثر بوده‌اند.

کلمات کلیدی: تکنولوژی، پذیرش تکنولوژی، مدل پذیرش فناوری TAM، عوامل برون سازمانی

فهرست مطالب

عنوان مطلب

صفحه

فصل اول: کلیات تحقیق

| | | |
|-----|--------------------|---|
| ۱-۱ | مقدمه | ۲ |
| ۲-۱ | تشریح و بیان مسئله | ۲ |
| ۳-۱ | ضرورت انجام تحقیق | ۳ |
| ۴-۱ | اهداف اساسی تحقیق | ۳ |
| ۵-۱ | فرضیه‌های تحقیق | ۴ |
| ۶-۱ | روش تحقیق | ۴ |
| ۷-۱ | جامعه آماری | ۴ |
| ۸-۱ | تعریف واژگان | ۵ |
| ۹-۱ | ساختار تحقیق | ۶ |

فصل دوم: پیشینه تحقیق

| | | |
|---------|---------------------------------------|----|
| ۱-۲ | مقدمه | ۸ |
| ۲-۲ | مبانی نظری | ۸ |
| ۱-۲-۲ | مدل های پذیرش تکنولوژی | ۸ |
| ۱-۲-۲-۱ | نظریه عملکرد منطقی | ۹ |
| ۲-۲-۲-۱ | نظریه رفتار برنامه ریزی شده | ۱۱ |
| ۳-۲-۲-۱ | نظریه انتشار نوآوری | ۱۲ |
| ۴-۲-۲-۱ | نظریه ادراک اجتماعی | ۱۳ |
| ۵-۲-۲-۱ | مدل پذیرش تکنولوژی | ۱۴ |
| ۶-۲-۲-۱ | مدل پذیرش تکنولوژی ۲ | ۱۸ |
| ۷-۲-۲-۱ | نظریه تجزیه شده رفتار برنامه ریزی شده | ۱۸ |
| ۸-۲-۲-۱ | نظریه جامع پذیرش و استفاده از فناوری | ۱۹ |
| ۹-۲-۲-۱ | مدل تطبیق وظیفه-فناوری | ۱۹ |
| ۳-۲ | سابقه تحقیقات انجام شده | ۲۰ |
| ۱-۳-۲ | مطالعات خارجی | ۲۰ |
| ۲-۳-۲ | مطالعات داخلی | ۲۳ |
| ۴-۲ | جمع‌بندی | ۲۵ |

فصل سوم: روش تحقیق

| | | |
|-----|-------------|----|
| ۱-۳ | مقدمه | ۲۸ |
| ۲-۳ | روش تحقیق | ۲۸ |
| ۳-۳ | جامعه آماری | ۲۹ |

| | |
|----|--|
| ۲۹ | نمونه آماری (۴-۳) |
| ۳۰ | روش نمونه گیری (۵-۳) |
| ۳۰ | ابزار تحقیق (۶-۳) |
| ۳۲ | روایی و پایایی تحقیق (۷-۳) |
| ۳۲ | روایی پرسشنامه (۱-۷-۳) |
| ۳۲ | پایایی پرسشنامه (۲-۷-۳) |
| ۳۴ | روش گردآوری داده ها (۸-۳) |
| ۳۴ | چارچوب مفهومی تحقیق (۹-۳) |
| ۳۵ | تحلیلی بر عوامل موثر بر متغیرها (۱۰-۳) |
| ۳۶ | روش های آماری مورد استفاده (۱۱-۳) |
| ۳۷ | نرم افزار لیزرل (۱۲-۳) |
| ۳۸ | تجزیه و تحلیل عاملی تاییدی (۱-۱۲-۳) |
| ۳۹ | نیکویی برازش مدل (۲-۱۲-۳) |
| ۴۰ | آزمون فریدمن (۳-۱۲-۳) |
| ۴۱ | جمع بندی فصل سوم (۱۳-۳) |

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

| | |
|----|---|
| ۴۳ | مقدمه (۱-۴) |
| ۴۳ | آمار توصیفی (۲-۴) |
| ۴۳ | بررسی ویژگی های جامعه از لحاظ جنسیت (۱-۲-۴) |
| ۴۴ | بررسی ویژگی های جامعه از لحاظ وضعیت تحصیلات (۲-۲-۴) |
| ۴۵ | بررسی ویژگی های جامعه از لحاظ تاهل (۳-۲-۴) |
| ۴۶ | بررسی ویژگی های جامعه از لحاظ جایگاه سازمانی (۴-۲-۴) |
| ۴۷ | آمار استنباطی و بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق (۳-۴) |
| ۴۸ | بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق (۱-۳-۴) |
| ۴۸ | وضعیت متغیر سیاست های دولتی (۱-۱-۳-۴) |
| ۴۹ | وضعیت متغیر عوامل فرهنگی (۲-۱-۳-۴) |
| ۵۰ | وضعیت متغیر عوامل مختص به خود فناوری (۳-۱-۳-۴) |
| ۵۱ | وضعیت متغیر عوامل اقتصادی (۱-۱-۳-۴) |
| ۵۲ | تحلیل عاملی تاییدی (۲-۳-۴) |
| ۵۲ | ارزیابی بخش اندازه گیری مدل (۱-۲-۳-۴) |
| ۵۲ | تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول متغیر سیاست های دولتی (۱-۱-۲-۳-۴) |
| ۵۶ | تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول متغیر عوامل فرهنگی (۲-۱-۲-۳-۴) |
| ۵۹ | تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول متغیر عوامل مختص به خود فناوری (۳-۱-۲-۳-۴) |
| ۶۲ | تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول متغیر عوامل اقتصادی (۴-۱-۲-۳-۴) |

| | |
|----|---------------------------------|
| ۶۶ | اولویت بندی عوامل (۳-۳-۴) |
| ۶۷ | خلاصه فصل چهارم (۴-۴) |

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

| | |
|----|-------------------------|
| ۶۹ | مقدمه (۱-۵) |
| ۶۹ | خلاصه نتایج (۲-۵) |
| ۷۰ | پیشنهادات (۳-۵) |
| ۷۲ | منابع و ماخذ |

پیوست

| | |
|----|------------------------------|
| ۷۸ | پرسشنامه (۱) |
| ۸۲ | خروجیهای رایانه ای (۲) |

فهرست جدول ها

| عنوان | صفحه |
|--|------|
| ۱-۲ خلاصه مطالعات خارجی | ۲۴ |
| ۲-۲ خلاصه مطالعات داخلی | ۲۵ |
| ۱-۳ خلاصه مطالعات داخلی | ۳۱ |
| ۲-۳ ترکیب سئوالات پرسشنامه | ۳۱ |
| ۳-۳ متغیرها، تعداد سوال ها و ضریب پایایی | ۳۳ |
| ۴-۳ عوامل فرعی موثر بر پذیرش فناوری | ۳۵ |
| ۱-۴ توزیع فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ‌دهندگان | ۴۴ |
| ۲-۴ توزیع فراوانی مربوط به تحصیلات پاسخ‌دهندگان | ۴۵ |
| ۳-۴ توزیع فراوانی مربوط به وضعیت تاهل پاسخ‌دهندگان | ۴۶ |
| ۴-۴ توزیع فراوانی مربوط به وضعیت جایگاه سازمانی پاسخ‌دهندگان | ۴۷ |
| ۵-۴ آماره‌های یک نمونه ای متغیر سیاست دولتی | ۴۹ |
| ۶-۴ آزمون یک نمونه ای متغیر سیاست دولتی | ۴۹ |
| ۷-۴ آماره‌های یک نمونه ای متغیر عوامل فرهنگی | ۴۹ |
| ۸-۴ آزمون یک نمونه ای متغیر عوامل فرهنگی | ۵۰ |
| ۹-۴ آماره‌های یک نمونه ای متغیر عوامل مختص به خود فناوری | ۵۰ |
| ۱۰-۴ آزمون یک نمونه ای متغیر عوامل مختص به خود فناوری | ۵۱ |
| ۱۱-۴ آماره‌های یک نمونه ای متغیر عوامل اقتصادی | ۵۱ |
| ۱۲-۴ آزمون یک نمونه ای متغیر عوامل اقتصادی | ۵۱ |
| ۱۳-۴ میزان برازش مدل متغیر سیاست های دولتی | ۵۵ |
| ۱۴-۴ میزان برازش مدل عوامل فرهنگی | ۵۸ |
| ۱۵-۴ میزان برازش مدل متغیر مختص به خود فن آوری | ۶۲ |
| ۱۶-۴ میزان برازش مدل عوامل اقتصادی | ۶۶ |
| ۱۷-۴ نتایج آزمون برابری اولویت متغیرهای تحقیق | ۶۶ |
| ۱۸-۴ رتبه بندی مولفه ها با آزمون فریدمن | ۶۷ |

فهرست اشکال

| عنوان | صفحه |
|--|------|
| ۱-۲) نظریه عملکرد منطقی-آجزن و فیشین | ۹ |
| ۲-۲) نظریه رفتار برنامه ریزی شده آجزن | ۱۱ |
| ۳-۲) نظریه ادراک اجتماعی باندورا | ۱۴ |
| ۴-۲) مدل پذیرش تکنولوژی دیویس | ۱۵ |
| ۵-۲) مدل پذیرش تکنولوژی ۲- ونکاتش و دیویس | ۱۶ |
| ۶-۲) نظریه تجزیه شده رفتار برنامه ریزی شده-تیلور و تاد | ۱۸ |
| ۷-۲) نظریه جامع پذیرش و استفاده از فناوری- ونکاتش، موریس و دیویس | ۱۹ |
| ۸-۲) مدل تطبیق وظیفه- فناوری- گودهو و تامسون | ۲۰ |
| ۱-۳) مدل مفهومی تحقیق | ۳۴ |
| ۱-۴) مدل همبستگی بین متغیر و شاخص‌های سیاست‌های دولتی در حالت استاندارد | ۵۳ |
| ۲-۴) مدل همبستگی بین متغیر و شاخص‌های سیاست‌های دولتی در حالت معناداری | ۵۳ |
| ۳-۴) مدل اصلاحی همبستگی بین متغیر و شاخص‌های سیاست‌های دولتی در حالت استاندارد | ۵۴ |
| ۴-۴) مدل اصلاحی همبستگی بین متغیر و شاخص‌های سیاست‌های دولتی در حالت معناداری | ۵۵ |
| ۵-۴) مدل همبستگی بین متغیر و شاخص‌های عوامل فرهنگی در حالت استاندارد | ۵۶ |
| ۶-۴) مدل همبستگی بین متغیر و شاخص‌های عوامل فرهنگی در حالت معناداری | ۵۶ |
| ۷-۴) مدل اصلاحی همبستگی بین متغیر و شاخص‌های عوامل فرهنگی در حالت استاندارد | ۵۷ |
| ۸-۴) مدل اصلاحی همبستگی بین متغیر و شاخص‌های عوامل فرهنگی در حالت معناداری | ۵۸ |
| ۹-۴) مدل همبستگی بین متغیر و شاخص‌های عوامل مختص به خود فناوری در حالت استاندارد | ۵۹ |
| ۱۰-۴) مدل همبستگی بین متغیر و شاخص‌های عوامل مختص به خود فناوری در حالت معناداری | ۵۹ |
| ۱۱-۴) مدل اصلاحی همبستگی بین متغیر و شاخص‌های عوامل مختص به خود فناوری در حالت استاندارد | ۶۰ |
| ۱۲-۴) مدل اصلاحی همبستگی بین متغیر و شاخص‌های عوامل مختص به خود فناوری در حالت معناداری | ۶۱ |
| ۱۳-۴) مدل همبستگی بین متغیر و شاخص‌های عوامل اقتصادی در حالت استاندارد | ۶۲ |
| ۱۴-۴) مدل همبستگی بین متغیر و شاخص‌های عوامل اقتصادی در حالت معناداری | ۶۳ |
| ۱۵-۴) مدل اصلاحی همبستگی بین متغیر و شاخص‌های عوامل اقتصادی در حالت استاندارد | ۶۳ |
| ۱۶-۴) مدل اصلاحی همبستگی بین متغیر و شاخص‌های عوامل اقتصادی در حالت معناداری | ۶۴ |
| ۱۷-۴) مدل اصلاحی دوم همبستگی بین متغیر و شاخص‌های عوامل اقتصادی در حالت استاندارد | ۶۴ |
| ۱۸-۴) مدل اصلاحی دوم همبستگی بین متغیر و شاخص‌های عوامل اقتصادی در حالت معناداری | ۶۵ |

فهرست نمودار ها

| صفحه | عنوان |
|------|--|
| ۴۴ | ۱-۴) نمودار وضعیت جنسیت پاسخ دهندگان..... |
| ۴۵ | ۲-۴) نمودار میله ای مربوط به وضعیت تحصیلات |
| ۴۶ | ۳-۴) نمودار وضعیت تاهل پاسخ دهندگان..... |
| ۴۷ | ۴-۴) نمودار وضعیت جایگاه سازمانی پاسخ دهندگان..... |

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

امروزه بشر بیش از هر زمان دیگری در عصر تغییر زندگی می‌کند، اما ساختارهای اجتماعی حاکم، غالباً مانع نشر نوآوری‌ها می‌شود. فاصله آنچه که بشر می‌داند و آنچه که بطور موثر در عمل بکار گرفته می‌شود، بایستی کاهش یابد، برای کم کردن این فاصله باید دانست که چگونه ایده‌های جدید از منبع به سوی دریافت‌کنندگان مستعد، انتشار می‌یابد و چه عواملی در پذیرش این گونه نوآوری‌ها موثرند (کرمی، ۱۳۶۹). با گسترش حجم مبادلات پولی و مالی و تسهیل تجارت الکترونیک در چند دهه اخیر سیستم‌های بانکداری الکترونیکی به تدریج در حال جایگزینی با سیستم‌های بانکداری سنتی می‌باشند از اینرو بانک‌ها نیز با حرکت به سوی بانکداری الکترونیک و استفاده از تکنولوژی‌های نوین در صنعت بانکداری، نقش قابل توجهی در افزایش حجم مبادلات الکترونیکی داشته‌اند.

از طرف دیگر با توسعه فلسفه و تفکر بازاریابی و مشتری مداری به عنوان یکی از ارکان موفقیت سازمان‌ها در جهان رقابت آمیز امروز، بانکها به خاطر ارائه خدمات مناسب به مشتریان و پیشی گرفتن از رقبای در بازار پرقابته مالی به استفاده از فناوری‌های جدید روی آورده‌اند.

به نظر می‌رسد اهمیت بکار بردن فناوری‌های جدید در صنعت بانکداری بر همگان آشکار است اما نکته‌ای که در کشور ما کمتر به آن توجه شده است، پذیرش و انطباق با این فناوری‌ها از سوی جامعه و کاربران و کنار گذاشتن رویه‌های سنتی است.

۱-۲- تشریح و بیان مسئله

گسترش فناوری‌های بانکی در سال‌های اخیر دارای جهشی بی‌سابقه بوده است و تردیدی نیست که برای ورود به بازارهای جهانی و عضویت در سازمان تجارت جهانی داشتن نظام بانکی کارآمد که بتواند با دقت، سرعت و تکنولوژی هم سطح با بانک‌های دنیا رقابت نماید، ضروری است.

در ایران فرهنگ‌ها و نگرش‌های متفاوت نسبت به پول و اعتبار آن از جمله موضوعاتی است که بانک‌ها را وادار می‌سازد تا با احتیاط بیشتری به مقوله رشد تکنولوژی‌ها بپردازند. عامل گریز از نوآوری جدید در محصولات اکثر کشورها وجود دارد، در صنعت بانکداری ایران وجود فرهنگ بوروکراتیک و تمایل به بانکداری سنتی، بانکداری نوین را با محدودیت مواجه ساخته است (شیخانی، ۱۳۷۸).

چنانچه چرخه ورود یک فناوری را به یک سازمان ترسیم نماییم که شامل مراحل پذیرش اولیه، نهادینه‌سازی و توسعه می‌باشد در مراحل مختلف متاثر از عوامل متعدد بیرون از سازمان است. شناسایی این موانع پذیرش سبب بکارگیری موثرتر این فناوری‌ها می‌گردد. با توجه به سرمایه‌گذاری‌های صورت گرفته توسط بانک جهت توسعه فناوری‌های جدید، شناسایی عواملی که در انطباق و پذیرش فناوری از اهمیت بیشتری برخوردارند برای بانک‌ها بسیار حائز اهمیت است تا با استفاده از اطلاعات کسب شده، این فناوری‌ها را به گونه‌ای ارائه نماید که در راستای نیل به اهداف اصلی بانک که همانا جلب رضایت مشتریان و غلبه بر رقبای می‌باشد، قرار گیرد.

۱-۳- ضرورت انجام تحقیق

با گسترش روزافزون جهانی‌سازی و عنصر رقابت، تحولات عظیمی در زمینه‌های تجارت، مدیریت، بانکداری و حتی حکومت‌داری رخ داده و به تبع آن روش‌های سنتی به مدرن تغییر شکل یافته است. بدون شک در چنین شرایطی سازمان‌های پیش‌رو و نو آور باید خود را با پیشرفته‌ترین تکنولوژی و فنون اجرایی مجهز ساخته تا بتوانند پاسخگوی تغییرات آتی تکنولوژیکی و زیرساختی باشند. سیستم بانکی نیز از این قاعده مستثنی نبوده و با فناوری‌های جدید، شیوه ارائه خدمات به مشتریان در اقصی نقاط جهان دچار تحولات شگفتی شده است.

فناوری‌ها عمدتاً برای ایجاد تغییرات در ساختار عملکردی سازمان‌ها و برای بهینه کردن فعالیت‌ها و فرآیندهای آن‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرند و وارد شدن فناوری‌ها تحت مدل‌های مختلفی صورت می‌گیرد. اما نکته‌ای که کمتر به آن توجه شده پذیرش و انطباق با این فناوری‌ها از سوی کاربران و کنار گذاشتن رویه‌های سنتی است.

بانک‌ها با کمک فناوری‌های جدید سعی بر آن دارند تا از میزان مراجعه مشتریان و ازدحام و شلوغی شعب که سبب کاهش کیفیت خدمات عرضه شده می‌گردد، بکاهند. این تحقیق برای بانک‌ها از آن جهت ضرورت دارد که با توجه به سرمایه‌گذاری‌های صورت گرفته جهت توسعه فناوری‌های جدید به دنبال شناسایی عواملی است که در انطباق و پذیرش این فناوری‌ها از اهمیت بیشتری برخوردارند تا با استفاده از اطلاعات کسب شده این فناوری‌های نوین را به گونه‌ای ارائه نماید که با خواسته‌های مشتریان تطابق بیشتری داشته باشد.

از آن جا که پذیرش فناوری‌ها در سطح ملی و سازمانی مورد بررسی قرار می‌گیرند و نظر به عدم وجود تحقیقات کافی پیرامون عوامل خارجی موثر بر پذیرش فناوری در سازمان‌ها، در این تحقیق به شناسایی و بررسی عواملی پرداخته می‌شود که از خارج از سازمان موثر بر پذیرش فناوری می‌باشند. بدین منظور ضمن بررسی مطالعات موجود در زمینه عوامل برون سازمانی در پذیرش فناوری توسط محققان، سعی بر این است تا مدل "عوامل تاثیرگذار برون سازمانی در پذیرش فناوری" که توسط مهدی پرویزی طراحی شده است، در صنعت بانکداری مورد آزمایش قرار گیرد و تاثیر هر یک از عوامل بر پذیرش فناوری در این صنعت مشخص گردد.

۱-۴- اهداف اساسی تحقیق

همانطور که ذکر شد هدف اصلی در این تحقیق بررسی رابطه عوامل برون سازمانی با پذیرش فناوری در صنعت بانکداری است، که از میان بانک‌های موجود به دلیل وجود مشکلات در استفاده از اطلاعات بانک‌های دولتی از این بانک‌ها صرف‌نظر شده و در میان بانک‌های خصوصی به مطالعه‌ی بانک اقتصاد نوین، پاسارگاد و سامان به دلیل سابقه بیشتر در امر بانکداری الکترونیکی و پیشرو بودن در ارائه خدمات بانکی استفاده شده است.

همچنین در راستای هدف اصلی تحقیق، چهار هدف فرعی طبق چارچوب مورد استفاده در پژوهش شناسایی شدند که عبارتند از:

بررسی رابطه عوامل فرهنگی با پذیرش فناوری در صنعت بانکداری.
 بررسی رابطه عوامل اقتصادی با پذیرش فناوری در صنعت بانکداری.
 بررسی رابطه ویژگی‌های مختص هر فناوری با پذیرش فناوری در صنعت بانکداری.
 بررسی رابطه قوانین و مقررات دولت، دستورالعمل‌ها و سیاست‌ها با پذیرش فناوری در صنعت بانکداری.

۱-۵- فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی: عوامل برون سازمانی با پذیرش فناوری در صنعت بانکداری رابطه دارند.
 فرضیه‌های فرعی:
 دگرگونی‌های فرهنگی با پذیرش فناوری در صنعت بانکداری رابطه معناداری دارند.
 دگرگونی‌های اقتصادی با پذیرش فناوری در صنعت بانکداری رابطه معناداری دارند.
 ویژگی‌های مختص هر فناوری با پذیرش فناوری در صنعت بانکداری رابطه معناداری دارند.
 قوانین و مقررات دولت، دستورالعمل‌ها و سیاست‌ها با پذیرش فناوری در صنعت بانکداری رابطه معناداری دارند.

۱-۶- روش تحقیق

این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی بوده و از منظر متغیر، نوعی تحقیق کیفی می‌باشد. روش گردآوری داده‌ها به صورت پیمایشی انجام خواهد شد.

با توجه به عوامل شناسایی شده بر اساس ادبیات موضوع و تجارب موفق بین‌المللی از پرسشنامه‌ای بسته به منظور تأیید و اولویت بندی شاخص‌ها استفاده خواهد گردید. (پرویزی، ۱۳۸۹)

روایی پرسشنامه در ابتدا از طریق توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه میان تعدادی از خبرگان این حوزه و اعمال نظرات اصلاحی آنان انجام خواهد شد و سپس روایی سازه مورد تحلیل قرار خواهد گرفت. پایایی پرسشنامه نیز از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ تعیین می‌گردد.

۱-۷- جامعه آماری

در تحقیق پیشرو جامعه آماری مشتمل بر کلیه مدیران و متخصصان حوزه فناوری در سه بانک خصوصی کشور (پاسارگاد، سامان و اقتصاد نوین) خواهد بود. از میان بانک‌های خصوصی کشور

بانک پاسارگاد، سامان و اقتصاد نوین به علت سابقه بیشتر در امر بانکداری و بانکداری الکترونیکی انتخاب شده‌اند.

روش نمونه‌گیری مورد استفاده در این تحقیق، روش خوشه‌ای طبقه‌ای است. بدین منظور، ابتدا از بانک‌های تهران (هر بانک به عنوان یک خوشه در نظر گرفته شده است)، سه بانک به صورت تصادفی ساده انتخاب شد و برای انتخاب نمونه‌ها از این خوشه‌ها از نمونه‌گیری طبقه‌ای استفاده شد.

۸-۱- تعریف واژگان

• تکنولوژی (فناوری)

طارق خلیل رئیس انجمن بین‌المللی مدیریت تکنولوژی، در کتاب خود مفهوم فناوری را چنین بیان می‌کند، فناوری را می‌توان کلیه دانشها، فرایندها، ابزارها، روشها و سیستمهای بکار رفته در ساخت محصولات و ارائه خدمات، تعریف کرد. در عبارتی ساده‌تر، فناوری روش انجام کار و ابزاری است که توسط آن به اهداف خود می‌توان نائل شد (طارق خلیل، ۱۳۸۳).

• پذیرش فناوری

پذیرش فناوری عبارتست از میزان اشتیاق فرد به استفاده از فناوری (طارق خلیل، ۱۳۸۳).

• عوامل برون سازمانی

عوامل بیرونی می‌توانند شامل هر نوع عاملی از قبیل عوامل سازمانی، عوامل اجتماعی، ویژگی‌های سیستم‌های رایانه‌ای مانند نوع سخت‌افزار و نرم‌افزار، نحوه آموزش و کمک‌های افراد دیگر در استفاده از فناوری باشد که بر روی برداشت‌های ذهنی افراد از مفید بودن و آسانی استفاده از فناوری تاثیر می‌گذارند (دیویس و همکاران، ۱۹۸۹).

۱-۹- ساختار تحقیق

چارچوب فصل‌های مختلف پایان نامه به شرح زیر می‌باشد:

فصل اول: کلیات تحقیق

این فصل حاوی خلاصه‌ای در رابطه با موضوع تحقیق، بیان مسئله تحقیق، اهمیت انجام تحقیق، اهداف تحقیق، فرضیه‌های تحقیق، روش تحقیق و جامعه آماری آن است که پیشتر ذکر شد.

فصل دوم: پیشینه تحقیق

در این فصل با مروری بر مدل‌های موجود و پژوهش‌های صورت گرفته پیرامون مدل‌های پذیرش تکنولوژی به شناسایی بهترین مدل جهت انجام این پژوهش پرداخته می‌شود.

فصل سوم: روش تحقیق

در این فصل توضیحاتی در باب شرح روش، جامعه آماری، نمونه آماری، متغیرهای بیرونی موثر بر پذیرش تکنولوژی، جزئیات چارچوب مورد استفاده و روش آزمون فرضیه ارائه می‌شود.

فصل چهارم: یافته‌های تحقیق

در فصل چهارم برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع آوری شده از پرسشنامه‌ها ابتدا در سطح توصیفی با استفاده از شاخص‌های آماری به توصیف و تلخیص ویژگی‌های جمعیت شناختی افراد نمونه در تحقیق پرداخته می‌شود، سپس در آمار تحلیلی برای آزمودن معناداری روابط میان سوالات و مولفه‌ها و برازش مدل اندازه‌گیری به دست آمده و سنجش روایی عاملی از تحلیل عاملی تاییدی استفاده می‌گردد و در نهایت نیز به منظور اولویت‌بندی عوامل از آزمون فریدمن استفاده شده است.

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

این فصل شامل خلاصه تحقیق و ارائه پیشنهادات است. ابتدا اهم اطلاعات و یافته‌های تحقیق بیان شده و سپس پیشنهاداتی در رابطه با تحقیقات آتی ارائه می‌گردد تا زمینه را برای بهبود مطالعات آینده فراهم سازد. در پایان فهرست منابع و مآخذ به پیوست آمده است.