

۲۰۳۷/۹.۵

السلامة للجميع

بانكدارى الكترونىك بايدىها و نبايدىها

مؤلفان :

كامران احمديان

فرزانه حسين زاده

شابک	۹۷۸-۶۲۲-۲۱۶-۱۶۴-۴
شماره کتابشناسی ملی	۵۶۶۳۰۳۶
عنوان و نام پدید آور	بانکداری الکترونیک بایدها و نبایدها/مولفان کامران احمدیان، فرزانه حسین زاده.
مشخصات نشر	تهران: گروه آموزشی مدرس: سنجش و دانش، ۱۳۹۸.
مشخصات ماه	۱۰۵ ص: مصور، جدول، نمودار (بخشی رنگی).
یادداشت	کتابنامه: ص. ۹۹-۱۰۵.
موضوع	بانک و بانکداری
موضوع	بانکداری الکترونیک -- ایران -- نمونه پژوهی
موضوع	Internet banking -- Iran -- Case studies
موضوع	بانک و بانکداری -- خدمات مشتری -- نمونه پژوهی
موضوع	-- Customer services -- Case studies, banks and banking
رده بندی دیویی	۱۰۲۸۵/۳۳۲
رده بندی کنگره	۱۳۹۸۷/۱۷۰۸HG ب ۳ الف
سرشناسه	احمدیان، کامران، ۱۳۵۶-
شناسه افزوده	حسین زاده، فرزانه، ۱۳۵۶-
وضعیت فهرست نویسی	فیبا

عنوان: بانکداری الکترونیک بایدها و نبایدها

مولفان: کامران احمدیان، فرزانه حسین زاده

ناشر: انتشارات سنجش و دانش

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۸

صفحه آرای: مهدیه مخبری

طراح جلد: مهتاب دوستی

ناظر: نسرین خانی

تیراژ: ۵۰۰ نسخه

«کلیه حقوق برای مؤلف محفوظ است»

بهاء: ۲۵۰۰۰۰ ریال

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول
۱	کلیات
۱	مقدمه
۸	ارزش مشترک
۸	رفتار فرصت طلبان
۸	ارتباطات
۹	اعتماد
۹	جاذبیت
۹	تعهد
۱۰	مدل تحلیلی
۱۱	فصل دوم
۱۱	ادبیات
۱۲	مقدمه
۱۲	بخش اول: بانکداری الکترونیکی
۱۳	تاریخچه بانکداری
۱۳	بانکداری در دوره قدیم
۱۵	بانکداری در قرون وسطی (از قرن پنجم تا پانزدهم میلادی) :
۱۵	بانکداری در دوره جدید (از قرن پانزدهم به بعد) :
۱۶	بانکداری در ایران
۱۷	صرافی
۱۷	عملیات صرافی
۱۸	بانک های نوین در ایران
۲۲	تعاریف بانکداری الکترونیک
۲۴	تاریخچه پیدایش بانکداری الکترونیک
۲۶	سرویس های بانکداری الکترونیک

۲۷	سطوح بانکداری الکترونیکی
۲۸	کانال های ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی
۲۸	کارت های هوشمند
۲۸	شبکه های مدیریت یافته
۲۸	بانکداری تلفنی
۲۹	بانکداری خانگی
۲۹	بانکداری از راه دور
۳۰	بانکداری همراه (موبایل بانک)
۳۰	پول موبایلی
۳۱	بانکداری از ریز تریز یون کابل
۳۱	دستگاه های خودپرداز
۳۲	بانکداری پیام کوتاه (SMS)
۳۲	پایانه های فروش
۳۳	بانکداری اینترنتی
۳۴	مزایا و معایب اجرای بانکداری الکترونیک در نظام بانک
۳۴	مزایای بانکداری الکترونیک
۳۶	بخش دوم: جذابیت و اعتماد مشتری
۳۶	تعاریف جذابیت
۳۷	اعتماد
۳۹	تعاریف اعتماد
۴۰	ابعاد اعتماد
۴۲	عوامل موثر بر اعتماد در بانکداری الکترونیک
۴۴	بخش سوم: تعهد مشتری
۴۴	تعاریف تعهد
۴۵	ابعاد تعهد
۴۷	انواع تعهد
۴۸	متغیرهای تأثیر گذار بر تعهد
۴۹	روابط تعهد-اعتماد
۴۹	پیشینه

۴۹	پیشینه ی داخلی
۵۰	پیشینه ی خارجی
۵۳	فصل سوم
۵۳	روش
۵۴	روش
۵۵	جامعه آماری
۵۵	نمونه آماری و روش تعیین حجم نمونه
۵۷	روش جمع وری داده ها
۵۷	مقیاس اندازه گیری
۵۹	روایی و پایایی پرسشنامه
۵۹	تعیین اعتبار (روایی) پرسشنامه
۶۰	تعیین پایایی (قابلیت اعتماد) پرسشنامه
۶۱	روش های تجزیه و تحلیل اطلاعات
۶۳	فصل چهارم
۶۳	تجزیه و تحلیل داده های آماری
۶۴	آمار توصیفی
۶۴	توصیف ویژگی های دموگرافی
۶۷	توصیف سئوالات پرسشنامه
۸۷	آمار استنباطی
۸۷	آزمون کلموگروف-اسمیرنوف
۸۸	فرصیه های فرعی
۹۹	منابع و مأخذ