

۲۱۹۹۱۱۴



**عوامل اعتمادساز برای جذب مشتریان بانکداری اینترنتی
با تعاریف مفاهیم تخصصی بانکداری الکترونیکی و مقایسه
با نظام بانکداری سنتی**

نویسنده: مریم بهادری کشور



سرشناسه	: بهادری کشور، مریم، ۱۳۵۶-
عنوان و نام پدیدآور	: نقش پیادها (میسمهای RC (در نجات جان انسانها در منیریت بحران/ نویسنده مریم بهادری کشور.
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات لیما، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	: ۱۰۴ ص.: مصور (رنگی).
شابک	: ۲۵۰۰۰۰ ریال-8-76-7338-622-978 :
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
یادداشت	: واژه نامه.
موضوع	: پیاد
موضوع	: Drone aircraft
موضوع	: پیاد -- کنترل خودکار
موضوع	: Drone aircraft-- Automatic control
رده بندی کنگره	: UG۱۲۴۲
رده بندی دیویی	: ۷۴۶۹/۶۲۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۷۵۴۳۷۶۷
وضعیت رکورد	: فیا

فهرست مطالب

پیشگفتار.....	۹
۱.۱. مقدمه.....	۱۱
چند اصطلاح مهم.....	۱۲
۱.۲. مبانی نظری بانکداری الکترونیکی.....	۱۵
۱.۳. خدمات الکترونیکی.....	۲۰
۱.۳.۱. دیدگاه های موجود در رابطه با خدمات الکترونیکی.....	۲۱
۱.۳.۲. تکنولوژی در سازمان های خدماتی.....	۲۶
۱.۳.۳. تجارت الکترونیک.....	۲۷
۱.۳.۴. بانکداری الکترونیکی و نقش آن در تجارت الکترونیک.....	۲۸
۱.۳.۵. تعاریف و مفاهیم بانکداری الکترونیک.....	۲۹
۱.۳.۶. مدل های بانکداری الکترونیک.....	۳۴
۱.۳.۷. بانکداری الکترونیک رویکردی جدید در نظام بانکداری.....	۳۵
۱.۳.۸. دستاوردهای بانکداری الکترونیک.....	۳۶
۱.۳.۹. مقایسه بانکداری سنتی با بانکداری الکترونیکی.....	۴۰
۱.۳.۱۰. تکنولوژی در توسعه بانکداری چند رسانه ای.....	۴۲
۱.۳.۱۱. کانال های بانکداری الکترونیک.....	۴۴
۱.۳.۱۱.۱. تلفنیاتک.....	۴۵

- ۴۶..... ۱.۳.۱۱.۲. دستگاه های خود پرداز (ATM)
- ۴۷..... ۱.۳.۱۱.۳. بانکداری موبایلی
- ۴۹..... ۱.۳.۱۱.۴. بانکداری اینترنتی
- ۵۳..... ۱.۳.۱۱.۵. پایانه های فروش (POS)
- ۵۴..... ۱.۳.۱۲. سیستم های پرداخت الکترونیکی
- ۵۴..... ۱.۳.۱۲.۱. پول الکترونیک
- ۵۶..... ۱.۳.۱۲.۲. چک الکترونیک
- ۵۸..... ۱.۳.۱۲.۳. کارت های اعتباری
- ۵۹..... ۱.۳.۱۲.۴. کارت های بدهی
- ۶۰..... ۱.۳.۱۲.۵. کیف پول الکترونیک
- ۶۱..... ۱.۳.۱۳. بانکداری الکترونیک در جهان
- ۶۶..... ۱.۳.۱۴. بانکداری الکترونیک در ایران
- ۶۹..... ۱.۳.۱۵. شبکه مرکزی سوئیفت
- ۷۰..... ۱.۳.۱۶. تفاوت بانکداری الکترونیک و اتوماسیون بانکی
- ۷۰..... ۱.۳.۱۷. عوامل مؤثر بر پیاده سازی بانکداری الکترونیک
- ۷۳..... ۱.۳.۱۸. بانک و مشتریان:
- ۷۴..... ۱.۳.۱۹. عوامل مؤثر در انتخاب یک بانک توسط مشتری
- ۷۵..... ۱.۳.۲۰. مدل پذیرش فن آوری TAM (تم)
- ۷۷..... ۱.۳.۲۱. ارائه مدل پذیرش فن آوری
- ۷۹..... ۱.۳.۲۲. مدل تریاندیس
- ۸۱..... ۱.۳.۲۳. انتشار نوآوری
- ۸۳..... ۱.۳.۲۴. مقایسه نظریه
- ۸۴..... ۱.۳.۲۵. اعتماد و مدل پذیرش فن آوری (تم)
- ۸۶..... ۱.۳.۲۶. اعتماد و فرضیه رفتار برنامه ریزی شده

پیشگفتار

در بانک ها حفظ موفقیت آمیز مشتریان کنونی، نیاز به جستجوی مشتریان جدید و ریسک بالقوه آن را کاهش می دهد. در بانکداری الکترونیکی مشتریان باید بتوانند با استفاده از واسطه های ایمن و قابل اعتماد به خدمات بانکی دسترسی یابند (اسدی و عادل خواه، ۱۳۹۴).

علی رغم مطالعات فراوان صورت گرفته در زمینه پذیرش بانکداری الکترونیک، مطالعات کمی در زمینه اعتماد مشتریان به اینترنت بانک در ایران صورت پذیرفته است و این در حالی است که بسیاری از محققان اظهار نموده اند، موفقیت ایجاد و توسعه بانکداری اینترنتی تا حد زیادی در گرو وجود اعتماد مشتریان می باشد (حاتمی و همکاران، ۱۳۹۴). با پیدایش تجارت الکترونیکی بسیاری از بخشهای اقتصادی و صنعتی، کمابیش تحت تاثیر این فناوری نوید بخش قرار گرفته اند. با این وجود، نفوذ تجارت الکترونیکی در هیچ صنعتی مانند صنعت بانکداری مشهود نبوده است. امروزه استفاده از بانکداری اینترنتی بیش از آنکه یک مزیت باشد، یک ضرورت است و بانکها ناچاراند برای بقا خود و کاهش هزینه ها خدماتشان را

به صورت الکترونیکی ارایه دهند. اما به نظر می رسد این خدمات چنان که باید و شاید مورد استقبال واقع نشده است (قاضی زاده و همکاران، ۱۳۹۴).

به کارگیری فناوری اطلاعات در صنعت بانکداری الکترونیکی موجب کاهش فاصله جغرافیایی و زمانی بین بانک و مشتری و همچنین کاهش هزینه های ارائه خدمات بانکی و نقل و انتقال پول، افزایش رقابت بین بانک ها و بالا بردن کیفیت خدمات و در نهایت موجب تغییر ساختار هزینه های بانک و بهینه شدن صنعت بانکداری گردیده است (گرانمایه، ۱۳۹۴).

با توجه به این نکته و با انجام مطالعه در زمینه عوامل موثر بر پذیرش بانکداری اینترنتی ، مشخص گردید که اعتماد می تواند بر قصد استفاده مشتریان از خدمات بانکداری اینترنتی تاثیر بسزایی داشته باشند. در واقع این عامل سبب افزایش اعتماد مشتریان می شود و اعتماد متغیری است که در پذیرش بانکداری اینترنتی نقشی بسیار حیاتی دارد.