

نقش اعتماد و کیفیت در خدمات بانکداری تلفن همراه

نویسنده:

زهرا اکبری

www.ketab.ir



www.katibenovin.ir



سرشناسه	: اکبری، زهرا، ۱۳۵۷
عنوان و نام پدیدآور	: نقش اعتماد و کیفیت در خدمات بانکداری تلفن همراه / نویسنده: زهرا اکبری.
مشخصات نشر	: شیراز: کتیبه نوین، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	: ۱۱۰ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۷۶۵۵-۹۷-۱: ۴۰۰۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۱۰۳-۱۱۰.
موضوع	: بانکداری اینترنتی -- ایران -- نمونه پژوهی
موضوع	: Internet banking -- Iran -- Case studies
موضوع	: تلفن همراه -- ایران -- نمونه پژوهی
موضوع	: Cell phones -- Iran -- Case studies
موضوع	: بانک و بانکداری -- ایران -- خدمات مشتری -- نمونه پژوهی
موضوع	: Banks and Banking -- Customer services -- Iran -- Case studies
رده بندی کنگره	: HG۱۷۰/۷۷
رده بندی دیویی	: ۳۳۲.۰۲۸۵
شماره کتابشناسی ملی	: ۸۶۸۶۸۲۱

عنوان کتاب:	نقش اعتماد و کیفیت در خدمات بانکداری تلفن همراه
نویسنده:	زهرا اکبری
ناشر:	کتیبه نوین
نوبت چاپ:	اول ۱۴۰۰
شابک:	۹۷۸-۶۲۲-۷۶۵۵-۹۷-۱
شمارگان:	جلد ۱۰۰۰
سروراستار و صفحه آرا:	علی داودی
چاپ و صحافی:	گاندی
قیمت:	۴۰۰۰۰ تومان

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
فصل اول: مقدمه.....	۹
فصل دوم: اعتماد، کیفیت و بانکداری الکترونیکی.....	۲۵
تعریف اعتماد.....	۲۷
انواع اعتماد.....	۲۹
عوامل تشکیل دهنده اعتماد الکترونیک.....	۳۰
بررسی جنبه‌های مختلف اعتماد در تجارت الکترونیک.....	۳۰
بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد مصرف‌کننده و تمایل به خرید.....	۳۲
بررسی اعتماد آنلاین و فاکتورهای مطرح شده در آن.....	۳۳
نقش اعتماد در خدمات الکترونیک.....	۳۷
تعریف خدمات الکترونیک.....	۳۹
تعریف بانکداری الکترونیکی.....	۴۰
تاریخچه بانکداری الکترونیکی.....	۴۰
بانکداری الکترونیکی در ایران.....	۴۲
شاخه‌های بانکداری الکترونیک.....	۴۳
تعریف بانکداری تلفن همراه.....	۴۴
رابطه اعتماد و ابعاد کیفیت خدمات.....	۴۵
تعریف کیفیت.....	۴۵
ابعاد کیفیت.....	۴۷
کیفیت ادراک شده.....	۴۹
ابعاد خدمات.....	۵۰
کیفیت خدمات الکترونیکی.....	۵۱
کیفیت خدمات الکترونیکی و اندازه‌گیری آن.....	۵۲
ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی.....	۵۶

عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات الکترونیک.....	۶۱
رابطه کیفیت خدمات الکترونیک و رضایت مشتریان.....	۶۲
رضایت مشتریان و ادراکات از کل کیفیت خدمات الکترونیک.....	۶۳
رضایت الکترونیکی.....	۶۴
تعریف رضایت.....	۶۶
استفاده واقعی از خدمات الکترونیک.....	۶۸
پیشینه تئوری پذیرش تکنولوژی.....	۶۸
فرضیات مبتنی بر مدل پذیرش تکنولوژی پیشرفته.....	۷۲
مزایای مدل پذیرش تکنولوژی.....	۷۳
قصد استفاده از خدمات نوین.....	۷۳
سیستم‌های موبایل بانک.....	۸۱
فصل سوم: نقش اعتماد و کیفیت در خدمات بانکداری.....	۸۵
تأثیر کیفیت خدمات بر قصد استفاده از خدمات.....	۸۷
تأثیر کیفیت خدمات بر رضایت مشتریان.....	۸۸
تأثیر کیفیت اطلاعات بر قصد استفاده از خدمات.....	۸۹
تأثیر کیفیت اطلاعات بر رضایت مشتریان.....	۹۰
تأثیر کیفیت سیستم بر قصد استفاده از خدمات.....	۹۰
تأثیر کیفیت سیستم بر رضایت مشتریان.....	۹۱
تأثیر اعتماد بر قصد استفاده از خدمات.....	۹۳
تأثیر اعتماد بر رضایت مشتریان.....	۹۳
تأثیر رضایت مشتری بر قصد استفاده از خدمات.....	۹۴
تأثیر قصد استفاده بر استفاده واقعی.....	۹۵
تأثیر رضایت مشتری بر استفاده واقعی.....	۹۶
کاربردها.....	۹۸
منابع.....	۱۰۳