

شاخصهای رضایتمندی مشتریان
از خدمات بانکداری الکترونیک
(بانگاہی به تجارب سایر کشورها)

مؤلفین:

دکتر تورج صادقی

ساحل فرخیان

انتشارات شیوه

۱۳۹۰

سرشناسه : صادقی، تورج، ۱۳۵۴ -
 عنوان و نام پدیدآور : شاخص‌های رضایتمندی مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیک / مولفین
 تورج صادقی، ساحل فرخیان.
 مشخصات نشر : تهران: شیوه، ۱۳۹۰.
 مشخصات ظاهری : ۱۲۴ ص.
 شابک : ۵۰۰۰۰ ریال : ۹۷۸-۹۶۴-۷۲۱۴-۸۹-۶
 وضعیت فهرست‌نویسی : فیفا
 موضوع : بانکداری اینترنتی
 موضوع : مصرف‌کنندگان -- رضایت
 موضوع : بانک و بانکداری -- خدمات مشتری
 شناسه افزوده : فرخیان، ساحل، ۱۳۵۶ -
 رده‌بندی کنگره : ۱۳۹۰/ش ۲/ص ۱۷۰۸/۷ HG
 رده‌بندی دیویی : ۳۲۲/۱۰۱۸۵ :
 شماره کتابشناسی ملی : ۲۲۸۵۰۶۵



عنوان: شاخص‌های رضایتمندی مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیک

مؤلفین: دکتر تورج صادقی - ساحل فرخیان

توبت چاپ: اول / ۱۳۹۰

قیمت: ۵۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۷۲۱۴-۸۹-۶

ناشر: شیوه تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

چاپ / صحافی: خورشید / شکیب

مرکز پخش: تهران، خیابان ۱۲ فروردین، نرسیده به جمهوری، کوچه مهر،

پلاک ۸، واحد ۳، تلفن: ۶۶۴۸۰۱۵۳ همراه: ۰۹۱۲۸۰۵۴۰۸۷

فهرست مطالب

۷	پیشگفتار
۹	مقدمه
۱۱	ملاک گزینش بانک از سوی افراد
۱۴	بانکداری الکترونیک (تعاریف و مفاهیم)
۱۵	سیر تحول تکنولوژی اطلاعات در صنعت بانکداری
۲۰	مزایا بانکداری الکترونیک
۲۱	انواع بانکداری الکترونیک
۲۳	بانکداری اینترنتی
۲۶	سیستمهای پرداخت در بانکداری الکترونیک
۳۰	بانکداری الکترونیک در ایران
۳۱	توجه به امنیت در ارائه خدمات الکترونیکی
۳۳	بانک مجازی (VBank)
۳۶	مدل پذیرش تکنولوژی (TAM)
۴۷	بررسی بانکداری الکترونیک در سایر کشورها
۴۹	بانکداری الکترونیک در هند
۵۰	بانکداری الکترونیک در چین
۵۳	بانکداری الکترونیک در تایلند
۵۵	بانکداری الکترونیک در هنگ کنگ
۵۷	بانکداری الکترونیک در مالزی

- ۶۰ بانکداری الکترونیک در استونی
- ۶۲ بانکداری الکترونیک در فنلاند
- ۶۴ بانکداری الکترونیک در انگلیس
- ۶۷ بانکداری الکترونیک در نیوزیلند
- ۶۸ کیفیت خدمات بانکی
- ۷۴ کیفیت خدمات آنلاین در بانکها
- ۷۶ اندازه‌گیری کیفیت خدمات الکترونیکی
- ۸۲ کیفیت خدمات در صنعت بانکداری: یک ارزیابی در یک اقتصاد در حال توسعه
- ۸۴ رضایتمندی مشتریان و کیفیت خدمات
- ۸۹ عوامل موثر بر رضایت مشتریان در صنعت بانکداری
- ۹۱ شاخصهای سنجش رضایت مشتریان در صنعت بانکداری
- ۹۷ رضایت و وفاداری مشتریان در محیطهای آفلاین و آنلاین
- ۱۰۰ بازاریابی رابطه‌مند ابزاری قدرتمند برای وفاداری مشتریان بانک
- ۱۰۷ بانکداری رابطه‌مند
- ۱۱۰ مدل هفت‌بعدی رضایتمندی مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیک در ایران
- ۱۱۶ منابع

پیشگفتار

با توجه به ورود تکنولوژی اطلاعات در عرصه‌های مختلف صنعتی، تجاری و خدماتی می‌توان یکی از مهمترین بخشهای تاثیر پذیرفته از این تکنولوژی را، بخش ارائه خدمات مالی در نظر گرفت.

عدم نیاز به حضور فیزیکی افراد، جهت استفاده از خدمات مالی مختلف و همچنین ارائه خدمات مختلف اینترنتی از سوی بانکها سبب سهولت دسترسی به خدمات و نیز تنوع ارائه خدمات شده است.

در حال حاضر برای بانکها دانستن این نکته که چه عواملی بر جلب رضایت مشتریان در هنگام استفاده از خدمات الکترونیکی تاثیرگذار است، حائز اهمیت شده و در این کتاب تلاش شده است تا ضمن شناسایی عوامل مختلف تاثیرگذار بر جلب رضایت مشتریان از خدمات الکترونیکی بانکها، مدلی جامع که در برگرنده کلیه عوامل باشد، ارائه گردد.

در ابتدا کتاب، عوامل تاثیرگذار از طریق انجام مطالعات اکتشافی و با توجه به نظرات کارشناسان و خبرگان بانکداری الکترونیک و بازاریابی استخراج شده و پس از ارزیابی در چارچوب مدلی جامع ارائه شده است.

براساس مدل ارائه شده در این کتاب، هفت عامل سهولت، دسترسی، قابلیت اکتفا، امنیت، سودمندی، تصویر ذهنی از بانک و طراحی سایت (سرعت/ طراحی/ محتوا) در جلب رضایت مشتریان از خدمات الکترونیکی بانکها در ایران، تاثیرگذار می‌باشد.

تلاش شده است تا در این کتاب به مفاهیم و تعاریف کاربردی بانکداری الکترونیک جهت مدیران و تصمیم گیرندگان بانکها پرداخته شود تا ضمن آشنایی آنها با تجارب سایر کشورها در این قلمرو، بتوانند از شاخصهای اصلی کسب رضایت مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیک آگاهی یابند.

کتاب حاضر نتیجه تحقیق مشترک صورت گرفته با مرکز فابا (مرکز فرهنگ سازی و آموزش بانکداری الکترونیک در ایران) می‌باشد. در اینجا لازم است تا از جناب آقای دکتر محمد مراد بیات (مدیرکل مرکز فابا)، محمد ابراهیم مقدم (رئیس مرکز فابا) و اصغر نوروزپور (کارشناس مرکز فابا) و نیز از رحمت بی دریغ استاد ارجمند جناب آقای دکتر کامبیز حیدرزاده (از اساتید مطرح در حوزه بازاریابی و بازاریابی خدمات) که با راهنمایی‌ها و نقطه نظرات خود ما را در مراحل مختلف نگارش این کتاب یاری رسان بودند، تشکر نمایم.

تورج صادقی

Tooraj.Sadeghi@gmail.com