

کیفیت خدمات آنلاین بانکها

The screenshot displays the Tejarat Bank mobile application interface. At the top, there is a header with the bank's logo and name 'بانک تجارت TEJARAT BANK'. Below the header, a navigation bar contains various service icons and a user profile icon. A central dropdown menu is open, listing several account management options: 'به حساب های خودم', 'به حساب های دیگران', 'پرداخت قبضه', 'به حساب تعریف شده', 'حساب به کارت تجارت', 'پایا', 'ساتنا', and 'دستور پرداخت دوره ای'. The background shows a form for account management with fields for account type, ID, and date. A text box on the left provides instructions in Persian regarding account activation and service hours. At the bottom, there are icons for downloading the app on different mobile operating systems (Android, iOS) and a footer with the year '۱۳۹۲'.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

کیفیت خدمات آنلاین بانکها

تالیف:

زهرة باقرى نصرآبادى

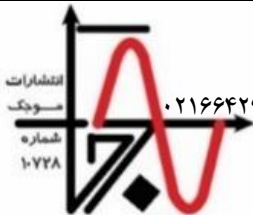
كارشناسى ارشد مدیریت دولتی / مالی



انتشارات موجک



عنصر شناسه ای : باقری نصرآبادی، زهره، ۱۳۶۳-
عنوان اصلی : کیفیت خدمات آنلاین بانکها
نام نخستین پدیدآور : تالیف زهره باقری نصرآبادی.
محل نشر و بخش و غیره : تهران
نام ناشر، پخش کننده و غیره : انتشارات موجک
تاریخ نشر و بخش و غیره : ۱۴۰۰.
نام خاص و کمیت اثر : ۹۷ ص.
شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۴-۳۲۵-۸
وضعیت فهرست نویسی : فیبا
یادداشت : کتابنامه: ص. ۹۵ - ۹۷.
عنصر شناسه ای : بانکداری اینترنتی
تقسیم فرعی جغرافیایی : -- ایران
عنصر شناسه ای : Internet banking
تقسیم فرعی جغرافیایی : -- Iran
رده بندی کنگره : HG ۱۷۰۸/۷
رده بندی دیویی : ۳۲/۱۰۲۸۵
شماره کتابشناسی ملی : ۷۶۳۵۸۳۲



انتشارات موجک

واتساپ : ۰۹۳۶۳۰۳۱۲۵۸ کانال: telegram.me/mojak1

تلفن مرکز پخش : ۰۲۶۳۲۷۰۵۳۱۸ - ۰۲۶۳۲۷۲۱۸۱۹ - ۰۲۱۶۶۱۲۷۵۹۳ - ۰۲۱۶۶۴۲۹۷۳۳

ایمیل : mojakpublication@yahoo.com

سایت: www.mojak.ir

عنوان : کیفیت خدمات آنلاین بانکها

تالیف : زهره باقری نصرآبادی

مشخصات ظاهری : ۹۷ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول : بهار ۱۴۰۰، تیراژ : ۵۰۰ جلد

قیمت : ۴۳۰۰۰۰ ریال، شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۴-۳۲۵-۸

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای انتشارات موجک محفوظ است. هیچ شخص حقیقی و حقوقی حق چاپ و تکثیر این اثر را به هر شکل و صورت اعم از فتوکپی، چاپ کتاب و ... را ندارد. متخلفین به موجب بند ۵ ماده قانون حمایت از ناشرین تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

تقدیم به

پدر و مادر عزیزم

همسر مهربانم

و

دو فرشته نازنینم تسنیم و طاها

که قوت قلب سختی‌هایم بوده و هستند

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

پیش گفتار..... ۱

فصل اول: کلیات ۳

۱-۱ تشریح موضوع کتاب ۳

۲-۱ اهمیت موضوع ۵

۳-۱ اهداف ۷

۴-۱ خرید آنلاین و کیفیت خدمات آنلاین ۷

۵-۱ پیدایش بانکداری الکترونیکی ۸

۶-۱ طراحی ظاهری وب سایت ۸

۷-۱ قابلیت اطمینان ۹

۸-۱ سرعت پاسخ دهی ۹

۹-۱ اعتماد ۹

۱۰-۱ شخصی سازی ۹

فصل دوم: بانکها و وظایف آنان ۱۱

۱-۲ مقدمه ۱۱

۲-۲ تعریف بانک ۱۱

۳-۲ انواع بانک ۱۲

- ۱۲-۳-۲ بانک مرکزی ۱۲
- ۱۲-۳-۲ بانک‌های تجاری ۱۲
- ۱۳-۳-۲ بانک تخصصی یا توسعه‌ای ۱۳
- ۴-۲ نقش بانک در اقتصاد کشور ۱۳
- ۵-۲ تاریخچه بانکداری در ایران ۱۴
- ۶-۲ بانک شاهی ایران ۱۴
- ۷-۲ بانک استقراضی ایران ۱۵
- ۸-۲ بانک عثمانی ۱۵
- ۹-۲ بانک روس و ایران ۱۵
- ۱۰-۲ بانک‌های ایرانی ۱۶
- ۱۱-۲ بانک ملی ایران ۱۶
- ۱۲-۲ تأسیس بانک‌های خصوصی در ایران ۱۷
- ۱۳-۲ بانک مرکزی ایران ۱۷
- ۱۴-۲ قوانین بانکداری ۱۸
- ۱۵-۲ نظام بانکی بعد از انقلاب اسلامی ایران ۱۸
- ۱۶-۲ ادغام بانک‌ها ۱۹

فصل سوم: بانکداری الکترونیکی ۲۱

- ۱-۳ تعریف تجارت الکترونیک ۲۱
- ۲-۳ بانکداری الکترونیک ۲۲
- ۳-۳ تعریف بانکداری الکترونیک ۲۲
- ۴-۳ سرویس‌های بانکداری الکترونیک ۲۳
- ۵-۳ شاخه‌های بانکداری الکترونیک ۲۳
- ۶-۳ کانال‌های بانکداری الکترونیک ۲۴
- ۷-۳ مزایای بانکداری الکترونیک ۲۴

- ۳-۸ چالش‌های بانکداری الکترونیک ۲۵
- ۳-۸-۱ بانکداری الکترونیک؛ تیغ دولبه فرصت و تهدید ۲۵
- ۳-۸-۲ بانکداری الکترونیک با اقتصاد دولتی سازگاری ندارد ۲۷
- ۳-۹ بانکداری الکترونیک و بانکداری اسلامی ۲۸

فصل چهارم: موبایل بانک ۳۱

- ۴-۱ همراه بانک چیست؟ ۳۱
- ۴-۲ بانکداری از طریق موبایل (موبایل بانک) ۳۲
- ۴-۳ خدمات قابل ارائه در سیستم موبایل بانک ۳۲
- ۴-۴ بانکداری مبتنی بر تلفن همراه در ایران ۳۳
- ۴-۵ مزایای بانکداری مبتنی بر تلفن همراه ۳۴
- ۴-۶ تئوری‌های پذیرش ۳۴
- ۴-۶-۱ تئوری انتشار نوآوری‌ها ۳۴
- ۴-۶-۲ تئوری اقدام مستدل ۳۶
- ۴-۶-۳ تئوری رفتار سنجیده ۳۷
- ۴-۶-۴ مدل پذیرش تکنولوژی ۳۷

فصل پنجم: کیفیت خدمات ۳۹

- ۵-۱ تعریف کیفیت ۳۹
- ۵-۲ تاریخچه کیفیت ۴۰
- ۵-۳ تعریف کیفیت از دیدگاه فلسفی ۴۲
- ۵-۴ تعریف کیفیت مبتنی بر محصول ۴۲
- ۵-۵ تعریف کیفیت مبتنی بر مصرف کننده ۴۲
- ۵-۶ تعریف کیفیت مبتنی بر تولید ۴۳
- ۵-۷ تعریف کیفیت مبتنی بر ارزش ۴۳

- ۸-۵ تعریف کیفیت از نظر تعدادی از محققان ۴۵
- ۹-۵ متفکران کیفیت ۴۵
- ۱۰-۵ نظریات علم کیفیت ۴۶
- ۱-۱۰-۵ ادوارد دمنینگ ۴۶
- ۲-۱۰-۵ جوزف جوران (نظریه بهبود کیفیت) ۴۷
- ۳-۱۰-۵ آرماند فیگنباوم (نظریهٔ مسؤولیت همگانی در مورد کیفیت) ۴۷
- ۴-۱۰-۵ فیلیپ کرازبی (نگرش ساختار گونه به موقعیت مدیریت جامع) ۴۷

فصل ششم: عوامل و ابعاد کیفیت ۴۹

- ۱-۶ عوامل کیفیت ۴۹
- ۲-۶ ابعاد کیفیت ۵۰
- ۳-۶ دستیابی، تداوم و بهبود کیفیت ۵۱
- ۴-۶ کنترل کیفیت ۵۱
- ۵-۶ بهبود کیفیت ۵۴
- ۶-۶ تضمین کیفیت ۵۶
- ۷-۶ عوامل مؤثر بر پذیرش خدمات آنلاین توسط مشتریان ۵۹
- ۸-۶ خرید آنلاین و کیفیت خدمات آنلاین ۶۰
- ۹-۶ پیدایش بانکداری الکترونیکی ۶۰

فصل هفتم: مروری بر تحقیقات انجام شده ۶۳

- ۱-۷ تحقیقات داخلی ۶۳
- ۲-۷ تحقیقات خارجی ۶۴

فصل هشتم: مطالعه موردی ۶۵

- ۱-۸ روش انجام تحقیق ۶۵

- ۲-۸ جامعه آماری ۶۶
- ۳-۸ مدل مفهومی ۶۷
- ۴-۸ روش گردآوری اطلاعات ۶۸
- ۵-۸ ابزار گردآوری داده‌ها ۶۸
- ۶-۸ روایی و پایایی پرسشنامه ۶۹

فصل نهم: یافته‌ها ۷۳

- ۱-۹ ویژگی‌های جمعیت شناختی ۷۳
- ۲-۹ نظرات پاسخ دهندگان در مورد ابعاد مدل مفهومی ۷۵
- ۳-۹ آزمون نرمال بودن مولفه‌ها ۷۹
- ۴-۹ آزمون فرضیه‌ها ۸۰
- ۵-۹ اولویت‌بندی مولفه‌های شاخص‌های ارزیابی ۸۳
- ۶-۹ بررسی نقش متغیرهای توصیفی در ارزیابی متغیرهای اصلی ۸۴
- ۱-۶-۹ سابقه خرید ۸۴
- ۲-۶-۹ جنسیت ۸۶
- ۳-۶-۹ تحصیلات ۸۷

فصل دهم: جمع‌بندی ۸۹

- ۱-۱۰ نتیجه‌گیری ۸۹
- ۲-۱۰ پیشنهادها ۹۲

منابع ۹۵

- منابع فارسی ۹۵
- منابع انگلیسی ۹۶

پیش‌گفتار

از ویژگی‌های قرن حاضر، توسعه‌ی اعجاب‌آور تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات و بکارگیری آن جهت افزایش سرعت و کیفیت در ارائه خدمات می‌باشد ضمن این که بخش خدمات در حدود ۲۰ درصد کل تجارت جهانی را تشکیل می‌دهد و در طی ۱۵ سال گذشته، مانند تجارت کالا از رشد سریع ۸/۵ درصدی برخوردار بوده است (آنکتاد^۱، ۲۰۰۱). این پیشرفت، بانکداری را نیز تحت تأثیر شدید خود قرار داده و باعث تغییرات عمده‌ای در این صنعت گردیده است. سرعت توسعه صنعت انفورماتیک باعث ایجاد تغییرات عمده‌ای در شکل پول و سیستم‌های انتقال منابع در عرصه بانکداری گردیده و مفاهیم جدیدی از بانکداری تحت عنوان بانکداری الکترونیکی ظهور یافته است (حسن زاده و پورفرد، ۱۳۸۲).

خدمات بانکداری الکترونیکی به شیوه‌های گوناگون قابل ارائه است که از جمله آن می‌توان به: بانکداری الکترونیکی، بانکداری خانگی، بانکداری موبایل، خود پرداز، فروش نقطه‌ای و بانکداری اینترنتی اشاره کرد. بانکداری تلفنی^۲: عبارت است از عرضه خدمات مالی شعب از طریق دستگاه‌های مخابراتی که در آن مشتریان بانک‌ها می‌توانند معاملات بانکی جزئی خود را به وسیله یک دستگاه تلفن انجام دهند. در دهه گذشته، فناوری اطلاعات اثرات شگرفی بر صنعت بانکداری داشته است. این امر باعث شده است که بانک‌ها بتوانند محصولات و خدمات متمایزی را برای مشتریان خود فراهم کنند. حدود ۲۰۰ سال است که بانک‌ها از طریق شعبه‌های خود به ارائه خدمات به مشتریان پرداخته‌اند، اما با ظهور فناوری‌های نوین، طبیعت ارائه خدمات مالی به مشتریان متحول شده است. برای مثال، دستگاه‌های خودپرداز، جایگزین متصدیان باجه‌ها و کارت‌های اعتباری و نقدینگی الکترونیکی، جایگزین معاملات بانکی شده‌اند. بانک‌ها مزایای گوناگونی از ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی به دست می‌آورند که از آن جمله می‌توان به هزینه معاملات کمتر، ارائه

^۱ UNCTAD

^۲ Telephone Banking

خدمات ۲۴ ساعته، افزایش کارایی در فرآیند بانکداری، و ... اشاره کرد. امروزه شیوه عرضه خدمات در بانکها با گسترش شبکه اینترنت و قابل دسترس بودن آن برای همگان متحول شده است. سیستم انتقال الکترونیکی وجوه از طریق ابزاری همچون کارتها و کدها راه اندازی می شود که امکان دسترسی آسان به حساب های شخصی را فراهم می کند (ونوس، مختاران، ۱۳۸۱).

این کتاب به منظور ارزیابی کیفیت خدمات آنلاین بانکها (مورد مطالعه مدیریت امور شعب بانک تجارت شهرستان کاشان) تالیف شده است که به منظور جمع آوری داده ها از پرسشنامه استفاده شده است. در کتاب حاضر، تعداد کلیه مشتریان شعب بانک تجارت شهرستان کاشان بعنوان جامعه آماری می باشند و با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه آماری ۳۸۵ نفر انتخاب شده اند. نتایج حاصل از این کتاب نشان می دهد که طراحی وب سایت، سرعت پاسخ دهی، قابلیت اطمینان و اعتماد در حد مطلوب می باشد و شخصی سازی در حد مطلوب نمی باشد.

شیوه سازماندهی کتاب حاضر به صورت زیر می باشد.

فصل اول: کلیات

فصل دوم: بانکها و وظایف آنان

فصل سوم: بانکداری الکترونیکی

فصل چهارم: موبایل بانک

فصل پنجم: کیفیت خدمات

فصل ششم: عوامل و ابعاد کیفیت

فصل هفتم: مروری بر تحقیقات انجام شده

فصل هشتم: مطالعه موردی

فصل نهم: یافته ها

فصل دهم: جمع بندی

در پایان، بر خود لازم می دانم که از همه عزیزان و بزرگوارانی که در مراحل گوناگون آماده سازی این کتاب بنده را یاری نموده اند، صمیمانه تقدیر و تشکر نمایم.

زهره باقری نصرآبادی

بهار ۱۴۰۰

Quality of online banking services

Zohreh Bagheri Nasrabadi

خدمات بانکداری الکترونیکی به شیوه‌های گوناگون قابل ارائه است که از جمله آن می‌توان به: بانکداری الکترونیکی، بانکداری خانگی، بانکداری موبایل، خود پرداز، فروش نقطه‌ای و بانکداری اینترنتی اشاره کرد. بانکداری تلفنی: عبارت است از عرضه خدمات مالی شعب از طریق دستگاه‌های مخابراتی که در آن مشتریان بانکها می‌توانند معاملات بانکی جزئی خود را به وسیله یک دستگاه تلفن انجام دهند. در دهه گذشته، فناوری اطلاعات اثرات شگرفی بر صنعت بانکداری داشته است. این امر باعث شده است که بانکها بتوانند محصولات و خدمات متمایزی را برای مشتریان خود فراهم کنند. حدود ۲۰۰ سال است که بانکها از طریق شعبه‌های خود به ارائه خدمات به مشتریان پرداخته‌اند، اما با ظهور فناوریهای نوین، طبیعتاً ارائه خدمات مالی به مشتریان متحول شده است. برای مثال، دستگاه‌های خودپرداز، جایگزین متصدیان باجه‌ها و کارت‌های اعتباری و نقدینگی الکترونیکی، جایگزین معاملات بانکی شده‌اند. بانکها مزایای گوناگونی از ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی به دست می‌آورند که از آن جمله می‌توان به هزینه معاملات کمتر، ارائه خدمات ۲۴ ساعته، افزایش کارایی در فرآیند بانکداری، و ... اشاره کرد.

