**فهرست مطالب**

[فصل اول -](#_Toc458873802) [بانکداری الکترونیکی 4](#_Toc458873803)

[تاريخچه بانکداري الکترونيک 5](#_Toc458873804)

[مقدمه 6](#_Toc458873805)

[بانکداري الکترونيک چيست؟ 7](#_Toc458873806)

[انواع بانکداري الکترونيک 7](#_Toc458873807)

[سيستم‌هاي پرداخت در بانکداري الکترونيک 8](#_Toc458873808)

[خدمات مهم بانکداري الکترونيک 9](#_Toc458873809)

[مزاياي استفاده از شبکه خدمات کارت بانکها (POS) 10](#_Toc458873810)

[نتيجه‌گيري 16](#_Toc458873811)

[فصل دوم -](#_Toc458873812) [ارائه ی مدلی از عوامل موثر بر تبلیغات مثبت](#_Toc458873813) [توسط مشتری در بانکداری الکترونیکی 17](#_Toc458873814)

[چکیده 18](#_Toc458873815)

[مقدمه 19](#_Toc458873816)

[تبلیغات مثبت توسط مشتری 20](#_Toc458873817)

[وفاداری 20](#_Toc458873818)

[رضایتمندی 21](#_Toc458873819)

[قابلیت کاربرد 21](#_Toc458873820)

[فرضیه های پژوهش 21](#_Toc458873821)

[روش پژوهش 24](#_Toc458873822)

[روایی و پایایی پرسشنامه 25](#_Toc458873823)

[آزمون فرضیه 27](#_Toc458873824)

[نتیجه گیری و پیشنهادات 30](#_Toc458873825)

[فصل سوم -](#_Toc458873826) [شناسایی و رتبه بندی عوامل موفقیت بانکداری الکترونیکی](#_Toc458873827) [و برررسی عوامل موثر بر پذیرش بانکداری الکترونیکی 31](#_Toc458873828)

[چکیده 32](#_Toc458873829)

[مقدمه 33](#_Toc458873830)

[عوامل موفقیت بانکداری الکترونیکی 34](#_Toc458873831)

[روش تجزیه و تحلیل داده ها 36](#_Toc458873832)

[تحلیل داده مبتنی بر الگوریتم تاپسیس 36](#_Toc458873833)

[تحلیل داده مبتنی بر روش ELECTERE 38](#_Toc458873834)

[تحلیل داده مبتنی بر روش SAW 39](#_Toc458873835)

[نتایج بدست آمده از تکنیک های SAW,TOPSIS,ELECTR 39](#_Toc458873836)

[ادغام تکنیک ها 41](#_Toc458873837)

[بررسی عوامل موثر بر پذیرش بانکداری الکترونیکی 44](#_Toc458873838)

[بررسی مدل ساختاری (تحلیل مسیر) 49](#_Toc458873839)

[نتیجه گیری و پیشنهادها 52](#_Toc458873840)

[فصل چهارم](#_Toc458873841) - [بررسی تأثیر گسترش بانکداری الکترونیکی](#_Toc458873842) [بر سودآوری بانک های تجاری ایران 54](#_Toc458873843)

[چکیده 55](#_Toc458873844)

[مقدمه 56](#_Toc458873845)

[مقایسه بانکداری الکترونیکی با بانکداری سنتی 56](#_Toc458873846)

[بانکداری الکترونیکی در ایران 57](#_Toc458873847)

[معرفی و برآورد مدل 58](#_Toc458873848)

[داده های پژوهش و روش تجزیه و تحلیل آنها 58](#_Toc458873849)

[ارائه مدل و معرفی متغیرها 58](#_Toc458873850)

[برآورد مدل 61](#_Toc458873851)

[انتخاب مدل نهایی 62](#_Toc458873852)

[نتایج آزمون های پایایی متغیرها 63](#_Toc458873853)

[نتیجه گیری 65](#_Toc458873854)

[فصل پنجم -](#_Toc458873855) [بانکداری الکترونیکی در کشورهای شمال اروپا](#_Toc458873856) [و رتبه بندی کشورها از نظر آمادگی الکترونیکی 66](#_Toc458873857)

[مقدمه 67](#_Toc458873858)

[بانکداری الکترونیک در فنلاند 68](#_Toc458873859)

[بانکداری الکترونیک در سوئد 69](#_Toc458873860)

[تاثیر بانکداری الکترونیکی بر عملکرد بانکها 70](#_Toc458873861)

[یک مثال: نوردیا 71](#_Toc458873862)

[ابزاری برای توسعه بانکداری الکترونیکی 72](#_Toc458873863)

[شناسایی حوزه های فعال اقتصادی در تراکنش با پایانه ای فروش 76](#_Toc458873864)

[علل عدم استقبال از پایانه های فروشگاهی 76](#_Toc458873865)

[نتیجه گیری 78](#_Toc458873866)

[منابـع 79](#_Toc458873867)

[منابع فارسی 79](#_Toc458873868)

[منابع لاتین 82](#_Toc458873869)

**فهرست جداول**

[جدول 1-2. منابع تعیین سؤال عوامل چهارگانه مدل 25](#_Toc458874018)

[جدول2 -2. نتایج آزمون فرضیه های پژوهش 30](#_Toc458874019)

[جدول1-3 عوامل موفقیت بانکداری الکترونیک 38](#_Toc458874020)

[جدول 2-3. نتایج به دست آمده از تکنیک های SAW,TOPSIS,ELECTRE 41](#_Toc458874021)

[جدول3 -3. همبستگی اسپیرمن 42](#_Toc458874022)

[جدول 4 -3. نتایج حاصل از روش میانگین، بردا، کپ لند و ادغام 43](#_Toc458874023)

[جدول 5-3. مروری بر تحقیقات انجام شده در زمینه بانکداری الکترونیک در ایران و جهان 45](#_Toc458874024)

[جدول 6-3. متغیرهای وابسته تحقیق 50](#_Toc458874025)

[جدول7-3. متغیر وابسته تحقیق 50](#_Toc458874026)

[جدول 8-3. ضرایب مسیر استاندارد شده اثرات مستقیم متغیرهای مدل تحقیق 53](#_Toc458874027)

[جدول 1-4. مقایسه ویژگی های بانکداری الکترونیکی و بانکداری سنتی 57](#_Toc458874028)

[جدول 2-4 سال عضویت بانک های تجاری در شبکه شتاب 58](#_Toc458874029)

[جدول 3-4- اقدام های انجام شده هر یک از بانک های تجاری در زمینه بانکداری الکترونیکی 58](#_Toc458874030)

[جدول4-4- آمار ماشین های خودپرداز بانک های تجاری ایران 61](#_Toc458874031)

[جدول 5-4 .آمار پایانه های فروش بانک های تجاری ایران 61](#_Toc458874032)

[جدول 6-4 نتایج برآورده شده با روش داده های تلفیق شده و روش اثر ثابت 62](#_Toc458874033)

[جدول 7-4 نتایج آزمون پایایی داده های ترکیبی فیشر – دیکی فولر تصمیم یافته 65](#_Toc458874034)

[جدول 8-4نتایج آزمون ایم، پسران وشین، پایایی متغیر تعداد ماشین های خودپرداز (تفاضل مرتبه اول) 65](#_Toc458874035)

[جدول 1-5.درصد نفوذ بانکداری الکترونیکی به جمعیت در منطقه نوردیک 69](#_Toc458874036)

[جدول شماره 2-5. سهم 5 بانک بزرگ کشورهای منطقه نوردیک از سپرده های ساکنین منطقه 69](#_Toc458874037)

[جدول شماره 3-5: خدمات بانکداری الکترونیکی نوردیا، موسوم به «سولو» 72](#_Toc458874038)

[جدول شماره 4-5 رتبه بندی کشورها از نظر آمادگی الکترونیکی 73](#_Toc458874039)

[جدول شماره 5-5: مقایسه وضعیت بانکداری الکترونیکی در ایران و تعدادی کشورهای جهان 75](#_Toc458874040)

[جدول شماره 6-5 متوسط منطقه ای شاخص آمادگی دولت الکترونیکی 75](#_Toc458874041)

[جدول شماره 7-5 76](#_Toc458874042)

**فهرست نمودارها**

[نمودار 1-2. مدل مفهومی پژوهش 27](#_Toc458874435)

[نمودار 2-3: مدل تخمین استاندارد متغیر برون زا 28](#_Toc458874436)

[نمودار3-3. مدل تخمین استاندارد متغیرهای درون زا 30](#_Toc458874437)

[نمودار 4-3. نمودار مسیر متشکل از فرضیه های پژوهش 31](#_Toc458874438)

[شکل 1-3. نظریه عمل منطقی (TRA) 49](#_Toc458874439)

[شکل 2 -3. مدل اولیه دیویس یا مدل پذیرش تکنولوژی (TAM) 49](#_Toc458874440)

[شکل3 -3. مدل مفهومی تحقیق 51](#_Toc458874441)

[نمودار1-3 مدل ساختاری تحقیق بر اساس ضرایب مسیر 53](#_Toc458874442)

[نمودار 2-3 مدل عمومی تحقیق بر اساس مقادیر معنی داری 54](#_Toc458874443)

[نمودار شماره 1-5. کارکنان شبکه بانکی در برابر هر هزار نفر آهالی 74](#_Toc458874444)