



دانشکده آموزشهای الکترونیکی

پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مهندسی فناوری اطلاعات (تجارت الکترونیک)

ارزیابی ویژگیهای روشهای پرداخت الکترونیک از

دیدگاه کاربران بانک پارسیان

توسط

فاطمه حمیدی نوا

استاد راهنما

دکتر مهرداد مدهوشی

آبان ماه ۱۳۸۸

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

به نام خدا

اظہارنامہ

اینجانب فاطمہ حمیدی نوا دانشجوی رشته مهندسی فناوری اطلاعات گرایش تجارت الکترونیک دانشکده آموزشهای الکترونیکی دانشگاه شیراز اظہار می‌کنم کہ این پایان نامہ حاصل پژوهش خودم بودہ و درجہهایی کہ از منابع دیگران استفادہ کردہ ام، نشانی دقیق و مشخصات کامل آن را نوشتہ ام. همچنین اظہار می‌کنم کہ تحقیق و موضوع پایان نامہ ام تکراری نیست و تعہد می‌نمایم کہ بدون مجوز دانشگاه دستاوردهای آن را منتشر ننمودہ و در اختیار غیر قرار ندم. کلیہ حقوق این اثر مطابق با آیین نامہ مالکیت فکری و معنوی متعلق بہ دانشگاه شیراز است.

نام و نام خانوادگی: فاطمہ حمیدی نوا



تاریخ و امضاء: ۱۳۸۸/۶/۱

بنام خدا

ارزیابی ویژگیهای روشهای پرداخت الکترونیکی از دیدگاه کاربران بانک پارسیان

به کوشش
فاطمه حمیدی نوا

پایان نامه ارائه شده به تحصیلات تکمیلی دانشگاه شیراز به عنوان بخشی
از فعالیت های تحصیلی لازم برای اخذ درجه کارشناسی ارشد

در رشته

مهندسی فناوری اطلاعات - گرایش تجارت الکترونیک

از دانشگاه شیراز

شیراز

جمهوری اسلامی ایران

ارزیابی شده توسط کمیته پایان نامه با درجه : عالی

دکتر مهرداد مدهوشی ، دانشیار دانشگاه مازندران (رئیس کمیته)
هرمزاد جعفری

دکتر منصور امینی لاری، استادیار دانشگاه شیراز

دکتر جعفر جهانی، استادیار دانشگاه شیراز

آبان ماه ۸۸

سپاسگزاری

اکنون که این پایان نامه به اتمام رسیده نگارنده بر خود لازم می داند که از زحمات بی دریغ ، تلاش های بی وقفه و مساعدت های ارزشمند استاد گرامی جناب آقای دکترمهردادمددهوشی و نیز راهنمایی های گرانبهای آقای دکترمنصورامینی لاری و آقای دکترجعفرجهانی تشکر و قدردانی نمایم .

همچنین از همکاری مدیران بانک پارسیان و شرکت تجارت الکترونیک پارسیان تهران که در انجام این تحقیق مساعدت لازم را مبذول داشتند سپاسگزاری کرده و رشد روزافزون آنها را آرزو می نمایم.

چکیده

ارزیابی ویژگیهای روشهای پرداخت الکترونیکی از دیدگاه کاربران بانک پارسیان

به کوشش

فاطمه حمیدی نوا

هدف از این تحقیق، ارزیابی ویژگی های روشهای پرداخت الکترونیک از دیدگاه کاربران بانک پارسیان می باشد. بررسی ویژگیها در غالب چهار زیرساخت، فنی، قانونی، امنیتی و اقتصادی-اجتماعی صورت گرفت. بررسی این موضوع به منظور طراحی و ایجاد سیستم های پرداخت الکترونیک مناسب امری ضروری است. این تحقیق از نوع پیمایشی-کتابخانه ای است، و پرسشنامه ای به صورت طیف لیکرت در خصوص ویژگیهای انواع روشهای پرداخت الکترونیکی طراحی و میان ۳۰۰ نفر کاربران پرداختهای الکترونیکی در بانکهای پارسیان شهر تهران از دی ماه ۱۳۸۷ تا اردیبهشت ماه ۱۳۸۸ الکترونیکی توزیع شد. تجزیه و تحلیل داده های آماری با استفاده از نرم افزار آماری SPSS صورت گرفته است. و در تست فرضیات از تحلیل واریانس یکطرفه و در رتبه بندی ویژگیها در قالب هر یک از ابعاد ذکر شده و در هر بعد از تست کراسکال والیس استفاده شده است. بر اساس مطالعات انجام شده بر روی عوامل اصلی ارزیابی خدمات پرداخت الکترونیک، ملاحظه میگردد که رتبه بندی شاخصها به ترتیب، اقتصادی-اجتماعی، امنیتی، قانونی و فنی بیشترین اثرات را بر توسعه پرداخت الکترونیک از دیدگاه کاربران دارا میباشند.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: مقدمه و طرح مسأله
۱	۱-۱- مقدمه
۲	۲-۱- بیان مسأله
۶	۴-۱- کاربرد نتایج تحقیق
۶	۵-۱- اهداف تحقیق
۶	۶-۱- سوالهای تحقیق
۷	۷-۱- روش کلی انجام کار تحقیق
۹	۸-۱- محدودیتهای تحقیق
۹	۹-۱- واژه ها و اصطلاحات
۱۰	۱۰-۱- نتیجه گیری
	فصل دوم: مبانی نظری تحقیق
۱۱	۱-۲- مقدمه
۱۲	۲-۲- بانکداری الکترونیکی
۱۳	۲-۲-۱- شاخه های بانکداری الکترونیک
۱۳	۲-۲-۱-۱- بانکداری الکترونیک از طریق اینترنت (اینترنت بانک)
۱۴	۲-۲-۲- بانکداری الکترونیک از طریق تلفن ثابت (تلفن بانک)
۱۵	۲-۲-۳- بانکداری از طریق دستگاه های خود پرداز یا عابر بانکها (ATMs)
۱۶	۲-۲-۴- بانکداری الکترونیک از طریق دستگاه پایانه فروش
۱۶	۲-۲-۵- بانکداری الکترونیک از طریق شعبه های الکترونیکی
۱۷	۲-۲-۶- بانکداری الکترونیک از طریق پست الکترونیک (ایمیل بانک)

۱۷	۷-۱-۲-۲- بانکداری الکترونیک از طریق تلویزیون
۱۷	۸-۱-۲-۲- بانکداری الکترونیک از طریق موبایل (همراه بانک)
۱۸	۳-۲- پرداخت الکترونیکی
۱۸	۱-۳-۲- مفهوم پرداخت الکترونیکی
۱۹	۲-۳-۲- تاریخچه پرداخت الکترونیک در جهان و ایران
۲۰	۳-۳-۲- مزایای استفاده از پرداخت الکترونیک
۲۱	۴-۳-۲- شمای کلی از سیستم های پرداخت
۲۲	۵-۳-۲- روش های پرداخت الکترونیکی در بانکداری ایران
۲۲	۱۲-۳-۵-۱- کارتهای پرداخت
۲۲	۲-۳-۵-۲- ابزار و تجهیزات الکترونیک
۲۳	۳-۳-۵-۳- پرداخت سیار
۲۳	۲-۳-۵-۴- پرداخت اینترنتی
۲۳	۲-۳-۵-۵- پرداخت تلفنی
۲۳	۴-۲- بانک پارسیان
۲۴	۱-۴-۲- معرفی بانک پارسیان
۲۴	۲-۴-۲- تاریخچه بانک پارسیان
۲۴	۳-۴-۲- اهداف بانک پارسیان
۲۵	۴-۴-۲- شرکت تجارت الکترونیک پارسیان
۲۵	۵-۴-۲- فعالیتهای بانکداری الکترونیکی در بانک پارسیان
۲۵	۲-۴-۵-۱- دریافت اطلاعات از تلفن بانک
۲۵	۲-۴-۵-۲- دریافت صورتحساب از پست الکترونیکی
۲۶	۲-۴-۵-۳- اینترنت بانک
۲۶	۲-۴-۵-۴- خدمات کارتهای اعتباری
۲۷	۲-۴-۵-۵- کارتهای فروشگاهی
۲۸	۲-۴-۵-۶- پرداخت از طریق تلفن همراه (موبایل بانک)
۲۸	۲-۴-۶- روشهای نوین پرداخت الکترونیک در بانک پارسیان
۲۹	۲-۴-۶-۱- چک الکترونیک
۲۹	۲-۴-۶-۲- پرداخت از طریق تلفن همراه
۲۹	۲-۴-۶-۳- کیف پول الکترونیکی
۲۹	۲-۴-۵-۵- معماری سیستمهای پرداخت الکترونیکی

۳۰	۶-۲- زیرساخت‌های سیستم پرداخت الکترونیکی
۳۰	۱-۶-۲- زیرساخت‌های فنی سیستم پرداخت الکترونیکی
۳۱	۲-۶-۲- زیرساخت‌های قانونی سیستم پرداخت الکترونیکی
۳۲	۳-۶-۲- زیرساخت‌های امنیتی سیستم‌های پرداخت الکترونیکی
۳۳	۴-۶-۲- زیرساخت‌های اقتصادی - اجتماعی
۳۴	۷-۲- ویژگی‌های سیستم‌های پرداخت الکترونیک
۳۵	۱-۷-۲- ویژگی‌ها بر اساس زیرساخت‌های فنی
۳۵	۱-۱-۷-۲- توانایی رشد (مقیاس‌پذیری)
۳۶	۲-۱-۷-۲- قابلیت تعامل
۳۶	۳-۱-۷-۲- انعطاف‌پذیری
۳۶	۴-۱-۷-۲- قابلیت استفاده
۳۸	۵-۱-۷-۲- استانداردسازی
۳۸	۶-۱-۷-۲- چند واحد پولی (چند منظوره بودن پول رایج)
۳۹	۷-۱-۷-۲- قابلیت تبدیل (تبدیل‌پذیری)
۳۹	۸-۱-۷-۲- کارایی
۴۰	۹-۱-۷-۲- قابلیت کاربرد
۴۱	۲-۷-۲- ویژگی‌ها بر اساس زیرساخت‌های قانونی
۴۱	۱-۲-۷-۲- تأیید
۴۲	۲-۲-۷-۲- قابلیت پذیرش
۴۲	۳-۷-۲- ویژگی‌ها بر اساس زیرساخت‌های امنیتی
۴۲	۱-۳-۷-۲- امنیت
۴۳	۲-۳-۷-۲- گمنامی
۴۴	۳-۳-۷-۲- محرمانه بودن
۴۴	۴-۳-۷-۲- قابلیت ردگیری
۴۵	۵-۳-۷-۲- تصدیق اصالت (احراز هویت)
۴۵	۶-۳-۷-۲- یکپارچگی
۴۶	۷-۳-۷-۲- جلوگیری یا پیگیری خرج دوباره
۴۷	۸-۳-۷-۲- انکارناپذیری
۴۷	۴-۷-۲- ویژگی‌ها بر اساس زیرساخت‌های اقتصادی - اجتماعی
۴۷	۱-۴-۷-۱۲- قابلیت اعتماد

۴۸	۲-۴-۷-۲ - اطمینان
۴۹	۲-۴-۷-۳ - هزینه
۴۹	۲-۴-۷-۴ - سرعت
۴۹	۲-۴-۷-۵ - مفیدیت
۵۰	۲-۴-۷-۶ - رضایت
۵۰	۲-۸-۱ - برخی مکانیسم های امنیتی در سیستم های پرداخت الکترونیک
۵۰	۲-۸-۱-۱ - کلمه عبور و اسم رمز
۵۱	۲-۸-۲ - بیومتری (زیست سنجی)
۵۱	۲-۸-۳ - رمزنگاری
۵۱	۲-۸-۳-۱ - الگوریتمهای رمز نگاری متقارن
۵۱	۲-۸-۳-۲ - الگوریتمهای رمزنگاری نامتقارن
۵۲	۲-۸-۳-۳ - الگوریتمهای درهم سازی
۵۲	۲-۸-۴ - امضای الکترونیکی
۵۲	۲-۸-۵ - گواهینامه دیجیتال
۵۲	۲-۸-۶ - مهر زمانی
۵۳	۲-۹-۱ - پروتکل های سیستم پرداخت الکترونیک
۵۳	۲-۹-۱-۱ - پروتکل SSL یا <i>Secure Socket Layer</i>
۵۳	۲-۹-۲ - پروتکل SET یا <i>Secure Electronic Transaction</i>
۵۳	۲-۹-۳ - پروتکل ۳D-SECURE
۵۳	۲-۹-۴ - پروتکل SEEP یا <i>Secure Electronic Payment Protocol</i>
۵۴	۲-۹-۵ - پروتکل SPA یا <i>Secure Payment Application</i>
۵۴	۲-۹-۶ - پروتکل LDAP
۵۴	۲-۹-۷ - پروتکل CRL
۵۴	۲-۹-۸ - پروتکل OCSP
۵۴	۲-۱۰-۱ - استانداردهای بانکداری الکترونیک و پرداختهای الکترونیکی
۵۵	۲-۱۰-۱-۱ - استانداردهای تلفن بانک
۵۶	۲-۱۰-۲ - استانداردهای دستگاه های خودپرداز
۵۶	۲-۱۰-۳ - استانداردهای دستگاههای پایانه فروش
۵۷	۲-۱۰-۵ - استانداردهای بانکداری اینترنتی

۵۷	۲-۱۰-۶- استانداردهای کارت پرداخت
۵۷	۲-۱۱- نتیجه گیری

فصل سوم: مروری بر تحقیقات انجام شده

۶۱	۳-۱- مقدمه
۶۲	۳-۲- پیشینه داخلی موضوع تحقیق
۶۲	۳-۲-۱- مقالات و پایان نامه ها
۶۴	۳-۲-۲- آمار و تحقیقات بانک مرکزی ایران
۶۴	۳-۲-۲-۱- تعداد مشتریان خدمات تلفن بانک
۶۵	۳-۲-۲-۲- تعداد مشتریان خدمات اینترنت بانک
۶۶	۳-۲-۲-۳- تعداد مشتریان خدمات موبایل بانک
۶۷	۳-۲-۲-۴- تجهیزات و ابزارآلات پرداخت الکترونیک
۶۹	۳-۲-۲-۵- کارتهای صادر شده از طرف بانکها
۷۰	۳-۳- پیشینه خارجی موضوع تحقیق
۷۰	۳-۳-۱- مقالات و پایان نامه ها
۷۲	۳-۳-۲- تحقیقات بانک جهانی
۷۳	۳-۳-۲-۱- تعداد ATMها و POSها
۷۴	۳-۳-۲-۲- تعداد کارتهای اعتباری و کارتهای بدهی
۷۴	۳-۳-۲-۳- تعداد تراکنشها
۷۵	۳-۳-۳- تحقیقات شرکت ویزا
۷۶	۳-۳-۴- تحقیقات فاینشیل تایمز
۷۷	۳-۳-۵- تحقیقات میدل ایست
۷۸	۳-۴- نتیجه گیری

فصل چهارم: روش تحقیق

۷۹	۴-۱- مقدمه
۸۱	۴-۲- قلمرو تحقیق
۸۱	۴-۳- نوع تحقیق
۸۱	۴-۴- روش جمع آوری اطلاعات

۸۳	۵-۴- جامعه آماری ، روش و طرح نمونه برداری و حجم نمونه و روش محاسبه
۸۴	۶-۴- مدل مفهومی الگوی تحقیق
۸۵	۷-۴- طراحی پرسشنامه تحقیق
۸۸	۸-۴- ابزار تحقیق
۸۹	۴-۱-۱- پایائی پرسشنامه
۹۰	۴-۱-۱- آلفای کرونباخ
۹۰	۴-۱-۲- روش تصنیف
۹۱	۴-۹- روش تحلیل داده‌ها
۹۱	۴-۹-۱- آمار توصیفی
۹۲	۴-۹-۲- آمار استنباطی
۹۳	۴-۹-۳- تحقیقات کتابخانه ای
۹۳	۴-۱۰- نتیجه گیری

فصل پنجم: بررسی و تحلیل یافته‌های تحقیق

۹۴	۵-۱- مقدمه
۹۵	۵-۲- آمار توصیفی
۹۵	۵-۲-۱- جنسیت
۹۶	۵-۲-۲- وضعیت تأهل
۹۷	۵-۲-۳- سن
۹۹	۵-۲-۴- میزان تحصیلات
۱۰۰	۵-۲-۵- شغل
۱۰۱	۵-۲-۶- میزان درآمد ماهیانه
۱۰۳	۵-۲-۷- منطقه شهرداری
۱۰۶	۵-۲-۸- سال آشنائی با خدمات پرداخت الکترونیک بانک پارسیان
۱۰۷	۵-۲-۹- نحوه آشنائی با خدمات پرداخت الکترونیک بانک پارسیان
۱۰۹	۵-۲-۱۰- میزان آشنائی با خدمات پرداخت الکترونیک بانک پارسیان
۱۱۳	۵-۲-۱۱- میزان استفاده از خدمات پرداخت الکترونیک بانک پارسیان
۱۱۶	۵-۳- آمار استنباطی شاخصهای فرعی

- ۱۱۷ ۵-۳-۱- میزان رضایتمندی از خدمات پرداخت الکترونیک بانک پارسیان
- ۱۲۴ ۵-۳-۲- ارزیابی روشهای پرداخت الکترونیک بانک پارسیان با سایر بانکهای ایران
- ۱۲۶ ۵-۴- آمار استنباطی شاخصهای اصلی
- ۱۲۶ ۵-۴-۲- آزمونهای آنالیز - واریانس یکطرفه
- ۱۲۸ ۵-۴-۲-۱- آنالیز واریانس یکطرفه - ویژگیهای گروه فنی
- ۱۳۳ ۵-۴-۲-۲- آنالیز واریانس یکطرفه - ویژگیهای گروه قانونی
- ۱۳۶ ۵-۴-۲-۳- آنالیز واریانس یکطرفه - ویژگیهای گروه امنیتی
- ۱۴۰ ۵-۴-۲-۴- آنالیز واریانس یکطرفه - ویژگیهای گروه اقتصادی-اجتماعی
- ۱۴۵ ۵-۵- رتبه بندی ویژگیهای سیستمهای پرداخت الکترونیک
- ۱۴۸ ۵-۵-۲- رتبه بندی ویژگیهای گروه قانونی
- ۱۴۹ ۵-۵-۳- رتبه بندی ویژگیهای گروه امنیتی
- ۱۵۰ ۵-۵-۴- رتبه بندی ویژگیهای گروه اقتصادی-اجتماعی
- ۱۵۳ ۵-۶- تعیین روابط معنی دار مابین ویژگیهای روشهای پرداخت الکترونیک در بانک پارسیان
- ۱۵۳ ۵-۶-۱- رابطه معنی داری مابین شاخصهای میزان استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک و میزان امنیت سیستم
- ۱۵۵ ۵-۶-۲- رابطه معنی داری بین میزان استفاده مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیک ، با گمنامی پرداخت الکترونیک
- ۱۵۶ ۵-۶-۳- رابطه معنی داری بین میزان استفاده مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیک ، با استفاده آنلاین از پرداخت الکترونیک
- ۱۵۶ ۵-۷- نتیجه گیری

فصل ششم: نتیجه گیری و پیشنهادات

- ۱۵۹ ۶-۱- مقدمه
- ۱۶۰ ۶-۲- نتایج عمده تحقیق
- ۱۶۶ ۶-۳- پیشنهادات حاصله از نتایج تحقیق
- ۱۶۶ ۶-۳-۱- پیشنهادات از بعد زیرساختهای فنی
- ۱۶۶ ۶-۳-۲- پیشنهادات از بعد زیرساختهای قانونی
- ۱۶۷ ۶-۳-۳- پیشنهادات از بعد زیرساختهای امنیتی

- ۱۶۷ ۴-۳-۶- پیشنهادات از بعد زیرساختهای اقتصادی - اجتماعی
- ۱۶۷ ۴-۶- پیشنهادات برای تحقیقات آتی
- ۱۶۹ منابع فارسی
- ۱۷۴ منابع لاتین
- ۱۷۷ پیوست ۱: پرسشنامه
- ۱۸۰ پیوست ۲: جدول مشخصات شاخصهای بررسی پرداخت الکترونیک جهانی
- ۱۸۱ پیوست ۳: جدول رتبه‌بندی دولتها بر اساس خدمات پرداخت الکترونیک در سال ۲۰۰۷
- ۱۸۲ پیوست ۴: آمار وضعیت آرایه خدمات بانکداری الکترونیک در سال ۱۳۸۷ [بانک مرکزی، ۱۳۸۷]
- ۱۸۳ پیوست ۵: آمار ابزارها و تجهیزات پرداخت الکترونیک تا پایان اسفند ماه ۱۳۸۷ [بانک مرکزی، ۱۳۸۷]
- پیوست ۶: تعداد کل کارتهای صادره شبکه بانکی کشور به تفکیک تا پایان اسفند ماه ۱۳۸۷ [بانک مرکزی، ۱۳۸۷]
- ۱۸۴ [مرکزی، ۱۳۸۷]

فهرست شکلها

صفحه	عنوان
۱۰	شکل ۱: فرآیند انجام تحقیق
۲۱	شکل ۲: شمای کلی از متعاملین یک سیستم پرداخت الکترونیکی [سلماسی زاده، سهی زاده ابیانه] ۱۳۸۷
۸۵	شکل ۳: طبقه بندی ویژگیهای پرداخت الکترونیکی بر اساس زیرساختهای آن

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۶۰	جدول ۱: طبقه بندی ویژگیهای سیستم های پرداخت الکترونیک بر اساس زیرساختهای پرداخت الکترونیکی
۸۷	جدول ۲: سوالات تحقیق مورد بررسی بازساختهای مرتبط با آن
	جدول ۳: جدول مشخصات عوامل اندازه گیری در پرسشنامه طراحی شده برای بررسی و ارزیابی ویژگیهای
۸۹	سیستمهای پرداخت الکترونیک بانک پارسیان
۹۰	جدول ۴: جدول مشخصات اعتبار سنجی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ
۹۱	جدول ۵: جدول مشخصات اعتبار سنجی پرسشنامه به روش دو نیمه کردن
۹۵	جدول ۶: جدول مشخصات میزان تحصيلات پاسخ دهندگان به پرسشنامه
۹۶	جدول ۷: جدول مشخصات فراوانی وضعیت تأهل پاسخ دهندگان به پرسشنامه
۹۸	جدول ۸: جدول مشخصات فراوانی پاسخ دهندگان پرسشنامه بر اساس طبقه بندی رده سنی
۹۹	جدول ۹: جدول مشخصات فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس رده تحصیلی
۱۰۱	جدول ۱۰: جدول مشخصات فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس نوع شغل
۱۰۲	جدول ۱۱: جدول مشخصات فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس میزان درآمد ماهیانه
۱۰۴	جدول ۱۲: جدول مشخصات فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس منطقه شهرداری محل سکونت
۱۰۶	جدول ۱۳: جدول مشخصات فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس سال آشنائی با بانکداری الکترونیک بانک پارسیان
۱۰۸	جدول ۱۴: جدول فراوانی نحوه آشنائی مشتریان ، با خدمات پرداخت الکترونیک بانک پارسیان
	جدول ۱۵: جدول مشخصات فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس میزان آشنائی با خدمات پرداخت الکترونیک بانک
۱۱۰	پارسیان
	جدول ۱۶: جدول مشخصات فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس میزان استفاده از خدمات پرداخت الکترونیک بانک
۱۱۴	پارسیان

- جدول ۱۷: جدول مشخصات فراوانی پاسخ‌دهندگان بر اساس میزان رضایتمندی از خدمات پرداخت الکترونیک بانک پارسیان
- ۱۱۸
- جدول ۱۸: جدول مشخصات آماری شاخصهای اصلی مورد بررسی
- ۱۲۱
- جدول ۱۹: جدول نتایج آنالیز واریانس یکطرفه شاخصهای اصلی
- ۱۲۲
- جدول ۲۰: جدول مشخصات آزمون T جهت میزان رضایتمندی از انواع خدمات پرداخت الکترونیک
- ۱۲۲
- جدول ۲۱: جدول مشخصات تست رتبه‌بندی کراسکال والیس در خصوص میزان رضایتمندی از خدمات پرداخت الکترونیک بانک پارسیان
- ۱۲۴
- جدول ۲۲: جدول فراوانی ارزیابی مشتریان بانک از خدمات پرداخت الکترونیک بانک پارسیان در مقایسه با سایر بانکهای ایران
- ۱۲۵
- جدول ۲۴: جدول مشخصات آماری شاخصهای اصلی مورد بررسی
- ۱۲۷
- جدول ۲۵: جدول نتایج آنالیز واریانس یکطرفه شاخصهای اصلی
- ۱۲۸
- جدول ۲۶: جدول فراوانی ارزیابی مشتریان بانک از ویژگیهای پرداخت الکترونیک بانک پارسیان در گروه اصلی شاخص فنی
- ۱۲۹
- جدول ۲۷: جدول مشخصات شاخصهای فرعی گروه فنی
- ۱۳۲
- جدول ۲۸: جدول نتایج آنالیز واریانس یکطرفه شاخصهای گروه فنی
- ۱۳۳
- جدول ۲۹: جدول فراوانی ارزیابی مشتریان بانک از ویژگیهای پرداخت الکترونیک بانک پارسیان در گروه اصلی شاخص قانونی
- ۱۳۴
- جدول ۳۰: جدول مشخصات آماری شاخصهای فرعی گروه قانونی
- ۱۳۵
- جدول ۳۱: جدول نتایج آنالیز واریانس یکطرفه شاخصهای گروه قانونی
- ۱۳۵
- جدول ۳۲: جدول فراوانی ارزیابی مشتریان بانک از ویژگیهای پرداخت الکترونیک بانک پارسیان در گروه اصلی شاخص امنیتی
- ۱۳۶
- جدول ۳۴: جدول نتایج آنالیز واریانس یکطرفه شاخصهای فرعی گروه امنیتی
- ۱۴۰
- جدول ۳۵: جدول فراوانی ارزیابی مشتریان بانک از ویژگیهای پرداخت الکترونیک بانک پارسیان در گروه اصلی شاخص اقتصادی-اجتماعی
- ۱۴۱
- جدول ۳۶: جدول مشخصات آماری شاخصهای فرعی ویژگیهای گروه اقتصادی اجتماعی سیستمهای پرداخت الکترونیک
- ۱۴۴
- جدول ۳۷: جدول نتایج آنالیز واریانس یکطرفه شاخصهای فرعی مربوط به ویژگیهای اقتصادی اجتماعی سیستمهای پرداخت الکترونیک
- ۱۴۵

- ۱۴۶ جدول ۳۸: جدول مشخصات تست رتبه‌بندی کراسکال والیس
- ۱۴۸ جدول ۳۹: جدول مشخصات تست رتبه‌بندی کراسکال والیس ویژگیهای گروه فنی
- ۱۴۹ جدول ۴۰: مشخصات تست کراسکال والیس جهت اجزاء فرعی زیر ساخت قانونی
- ۱۵۰ جدول ۴۱: جدول مشخصات تست کراسکال والیس ویژگیهای گروه امنیتی
- ۱۵۱ جدول ۴۲: جدول مشخصات تست رتبه‌بندی کراسکال والیس ویژگیهای گروه اقتصادی - اجتماعی
- ۱۵۲ جدول ۴۳: جدول مشخصات تأثیرگذارترین ویژگیها در استفاده از سیستمهای پرداخت الکترونیک
- ۱۵۴ جدول ۴۴: جدول مشخصات آماری تعیین رابطه معنی‌داری بین میزان استفاده از سیستم و میزان امنیت سیستم
- ۱۵۵ جدول ۴۵: جدول مشخصات آماری تعیین رابطه معنی‌داری بین میزان استفاده از سیستم و گمنامی
- ۱۵۷ جدول ۴۶: جدول مشخصات آنالیز توصیفی پارامترهای پرسشنامه
- ۱۵۸ جدول ۴۷: جدول مشخصات آمار استنباطی شاخصهای پرسشنامه

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۶۵	نمودار ۱: نمودار آمار مشتریان خدمات تلفن بانک به تفکیک بانکها
۶۶	نمودار ۲: نمودار آمار مشتریان خدمات اینترنتی بانکها
۶۷	نمودار ۳: نمودار آمار مشتریان خدمات تلفن همراه و SMS
۶۸	نمودار ۴: آمار ابزارآلات و تجهیزات پرداخت الکترونیک تا پایان سال ۱۳۸۷
۷۰	نمودار ۵: نمودار آمار مشخصات تعداد کارتهای صادره به تفکیک نوع کارت تا پایان اسفندماه ۱۳۸۷
۹۶	نمودار ۶: نمودار میزان تحصيلات پاسخ دهندگان به پرسشنامه بر اساس مدرک تحصيلی
۹۷	نمودار ۷: نمودار فراوانی وضعیت تأهل پاسخ دهندگان به پرسشنامه
۹۸	نمودار ۸: نمودار فراوانی پاسخ دهندگان به پرسشنامه بر اساس رده سنی
۱۰۰	نمودار ۹: نمودار فراوانی پاسخ دهندگان پرسشنامه بر اساس رده تحصيلی
۱۰۱	نمودار ۱۰: نمودار فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس نوع شغل
۱۰۳	نمودار ۱۱: نمودار فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس میزان درآمد ماهیانه
۱۰۵	نمودار ۱۲: نمودار فراوانی پاسخ دهندگان پرسشنامه بر اساس منطقه شهرداری
۱۰۵	نمودار ۱۳: نمودار فراوانی پاسخ دهندگان پرسشنامه به تفکیک شهر
۱۰۷	نمودار ۱۴: نمودار فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس سال آشنائی با بانکداری الکترونیک بانک پارسیان
۱۰۹	نمودار ۱۵: نمودار فراوانی نحوه آشنائی مشتریان ، با خدمات پرداخت الکترونیک بانک پارسیان
۱۱۲	نمودار ۱۶: جدول مشخصات فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس میزان آشنائی با خدمات پرداخت الکترونیک بانک پارسیان