

## عنوان مقاله:

شناسایی شاخص های کیفیت خدمات مبتنی بر اینترنت اشیا در حوزه بانکداری

## محل انتشار:

ششمین کنفرانس بین المللی علوم مدیریت و حسابداری (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

## نویسندگان:

علی لورائی نژاد - کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات

مسعود قربان حسینی - استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه

احسان ساده - استادیار، عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه

## خلاصه مقاله:

مشتریان منابع اصلی سودآوری و تضمین کننده سود سازمان ها و شرکت ها از جمله بانک ها می باشند و این موضوع وابسته به رضایت آن ها از دریافت خدمات است. بنابراین توجه به انتظارات مشتریان به عنوان شاخص های کیفیت خدمات، موضوع بسیار با اهمیتی است. تعیین شاخص هایی که کیفیت خدمات را به طور جامع بیان نموده و قابلیت اندازه گیری داشته باشند، به عنوان ابزاری جهت سنجش کیفیت خدمات از دیدگاه مشتریان و ارتقاء مستمر این فرایند در نظر گرفته میشود. کیفیت خدمات را میتوان به صورت اندازهگیری میزان تطابق خدمات ارائه شده با انتظارات مشتریان تعریف نمود. لذا مسئله اصلی این تحقیق تعیین شاخصهای کیفیت خدمات مبتنی بر اینترنت اشیا است که با مطالعه چندین مورد از مقالات معتبر بین المللی برخی از این شاخصها در این حوزه استخراج و با استفاده از روش دیمتل تاثیر هر شاخص بر شاخص دیگر اندازه گیری گردید. پس از تجزیه و تحلیل داده های حاصل از پرسشنامه ها می توان اینگونه نتیجه گیری کرد که در میان شاخص های کیفیت خدمات مبتنی بر اینترنت اشیا در حوزه بانکداری، شاخص اعتماد تاثیرپذیرترین شاخص نسبت به سایر شاخص ها می باشد. به این معنی که سایر شاخص ها بیشترین تاثیر را بر روی شاخص اعتماد دارند. همچنین شاخص استانداردهای باز کمترین تاثیرپذیری را در میان دیگر شاخص ها دارد. یعنی شاخص های دیگر کمترین اثر را بر روی شاخص استانداردهای باز می گذارند به علاوه، با چشم پوشی از شاخص قابلیت اطمینان (که بیشترین تاثیراری را بر روی خودش دارد)، می توان گفت تاثیرگذارترین شاخص بر روی دیگر شاخص ها، شاخص بهبود تجربه مشتری می باشد. همچنین شاخصی که کمترین تاثیرگذاری را بر روی دیگر شاخص ها دارد عبارت است از شاخص تغذیه خوراک داده بیشتر.

## کلمات کلیدی:

شاخص اینترنت اشیا، کیفیت خدمات، حوزه بانکداری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1034015>

