

عنوان مقاله:

ارزیابی فناوریهای خودکاربری بر مبنای شاخصهای استفاده مستمر مشتریان از خدمات صنعت بانکداری الکترونیکی

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند، دوره 9، شماره 34 (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 24

نویسندگان:

بهنام گلشاهی - عضو هیئت علمی، گروه
مدیریت، دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا، تهران، ایران. (نویسنده
مسئول)؛ phd.behnam93@gmail.com

ناهید درستکار احمدی - دکتری، مدیریت تولید و عملیات، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران

ناهید صادقی - کارشناس ارشد، مدیریت اجرایی، تهران، ایران.

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر، با هدف ارزیابی فناوریهای خودکاربری بر مبنای شاخصهای استفاده مداوم مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیکی با رویکردی آمیخته صورت گرفته است. برای شناسایی معیارهای استفاده مداوم مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیکی، از مطالعات کتابخانهای و مصاحبه نیمه ساختاریافته با خبرگان و برای رتبه بندی فناوریهای خودکاربری از یک پرسشنامه مقایسات زوجی استفاده شده است. روایی پرسشنامه به روش محتوایی و پایایی آن با محاسبه نرخ سازگاری ماتریس تجمیع حاصل گردید. جامعه آماری شامل خبرگان شعب بانک سامان که با نمونه گیری هدفمند قضاوتی به تعداد ۱۲ نفر برای مشارکت در فرآیند پژوهش بکار گرفته شدند. تجزیه و تحلیل داده ها در بخش کمی با تکنیک AHP فازی و استفاده از نرم افزار متلب انجام شده است. نتایج نشان داد که فناوریهای خودکاربری بر مبنای سه مولفه استفاده از بانکداری الکترونیکی شامل: ارزش مشتریان، کیفیت خدمات و آمادگی مشتریان، دارای رتبه بندی متفاوتی بوده اند که در این بین دستگاه POS با وزنی معادل (۶۶۲/۰) دارای بیشترین اهمیت بوده است. رتبه استفاده از سایر گزینه ها به ترتیب: عابر بانک (۱۸۱/۰)، موبایل بانک (۱۰۱/۰) و اینترنت بانک (۵۶/۰) است.

کلمات کلیدی:

فناوریهای خودکاربری، ارزش مشتریان، کیفیت خدمات، آمادگی مشتریان، بانکداری الکترونی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1189681>

