

## عنوان مقاله:

شناسایی و رتبه بندی معیارهای موثر بر قصد پذیرش خدمات بانکداری اینترنتی با ترکیب روش دلفی فازی و تکنیک های تصمیم گیری چندمعیاره

## محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی سالانه تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

## نویسنده:

سید مهدی حسینی سرخوش - استادیار، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه گرمسار، ایران

## خلاصه مقاله:

در عرصه اقتصاد امروزی، بانک ها باید برای پیشرفت و یا حداقل برای بقا، راهبردهای مناسبی را در ارتباط با خدمات و فناوری های نوین اتخاذ کنند. البته اتخاذ راهبرد مناسب نیازمند شناخت و درک دقیق از نوع خدماتی است که ارائه می کنند. یکی از راه های شناخت خدمات بررسی عواملی است که در ارائه بهتر آنها به مشتریان نقش دارند. مطالعات و تحقیقات بر روی استفاده از بانکداری اینترنتی از سوی مشتریان، درک عقاید مشتری در خصوص استفاده از خدمات را ارتقا می بخشد و نشان می دهد که چگونه این عقاید و طرز تفکرات بر رفتار مشتری در خصوص استفاده از فناوری های نوین بانکداری تاثیر می گذارد. شناسایی و تحلیل عوامل موثر بر پذیرش خدمات بانکداری اینترنتی به مدیران و تصمیم گیرندگان نظام بانکی این امکان را می دهد تا بتوانند با دید بازتر و همه جانبه تری نسبت به توسعه خدمات جدید اندیشیده و تصمیم گیری نمایند. بنابراین هدف از تحقیق حاضر شناسایی و رتبه بندی معیارهای موثر بر قصد پذیرش خدمات بانکداری اینترنتی با ترکیب روش دلفی فازی و تکنیک های تصمیم گیری چندمعیاره است. برای این منظور ابتدا با استفاده از بررسی ادبیات تحقیق، معیارهای موثر بر رفتار کاربران در قصد پذیرش خدمات بانکداری اینترنتی، از تحقیقات گذشته شناسایی شدند. سپس با تدوین پرسشنامه ای و توزیع آن در بین خبرگان بانکی، معیارها از طریق روش دلفی فازی تایید شدند. در نهایت با روش DANP روابط علی میان معیارها بررسی و این معیارها رتبه بندی شدند. یافته های تحقیق نشان داد که معیارهای مفید بودن، امنیت، سهولت در استفاده و نگرش به فناوری، به ترتیب بالاترین رتبه را دارند. همچنین شاخص کنترل عملیات بانکی، سو استفاده مالی، تدابیر امنیتی، صرفه جویی در هزینه، سرعت و عدم تمایل به استفاده به ترتیب جز پنج عامل با اهمیت در پذیرش خدمات بانکداری اینترنتی هستند. در پایان نیز راهکارهایی در راستای بهره گیری بهتر بانک ها از فرصت توسعه بانکداری اینترنتی مبتنی بر نتایج تحقیق ارائه گردید.

## کلمات کلیدی:

بانکداری اینترنتی، تصمیم گیری چندمعیاره، دلفی فازی، DANP

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1268494>

