

عنوان مقاله:

شناسایی و الویت بندی عوامل موثر بر کیفیت خدمات الکترونیکی در بازار سهام با استفاده از روش تاپسیس فازی

محل انتشار:

مهندسی مالی و مدیریت اوراق بهادار، دوره 3، شماره 12 (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

نویسندگان:

وحیدرضا میرابی - استادیار و عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز

میرفیض فلاح شمس - استادیار و عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز

ندا کوشان - عضو باشگاه پژوهشگران جوان، کارشناس ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز

نیما سعیدی - عضو باشگاه پژوهشگران جوان و کارشناس ارشد مدیریت دولتی (گرایش مالی)، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز

خلاصه مقاله:

هدف از نگارش پژوهش حاضر، بررسی، شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر کیفیت خدمات الکترونیکی در بازار سهام (بورس اوراق بهادار) می‌باشد. مدل مفهومی دربرگیرنده ۸ معیار کارایی، قابلیت دسترسی، تحقق تعهدات، امنیت و اعتماد، پاسخگویی و راهنمایی، تماس، موارد قانونی و آموزش و ۴۱ زیرمعیار بود. پرسشنامه طرح‌شده نیز دربرگیرنده ۴۱ سوال بسته حاصل از ۴۱ زیرمعیار و ۱ سوال باز بود که پس از تأیید روایی، میان ۱۹۶ نفر از کاربران خدمات الکترونیکی بازار سهام توزیع شد. نتایج حاصل از بکارگیری تکنیک تاپسیس فازی جهت رتبه‌بندی زیرمعیارها، بیانگر آنست که در میان متغیرهای پژوهش، «قابلیت جستجوی خدمات مورد نیاز کاربر»، «سرعت تکمیل تراکنش» و «میزان امنیت در حفظ اطلاعات کاربران» به عنوان مهمترین و «برگزاری کلاس‌های آموزشی جهت کار با سامانه»، «ارائه دفترچه و سی‌دی‌های آموزشی به کاربران» و «امکان تماس با مسئولین در زمان بروز مشکل مطالعه و یادگیری آسان دفترچه‌های آموزشی» نیز به عنوان کم‌تأثیرترین متغیرها انتخاب شدند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، فناوری اطلاعات، سازمان بورس، تصمیم‌گیری چندمعیاره، تاپسیس فازی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1410360>

