

## عنوان مقاله:

بررسی کیفیت خدمات ارائه شده از طریق درگاه های اینترنتی بانک های الکترونیک در کشور

## محل انتشار:

چهارمین کنفرانس مهندسی برق و الکترونیک ایران (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

## نویسندگان:

مصطفی اخوان صفار - عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور، گروه مهندسی فناوری اطلاعات و ارتباطات

حسن محمدزاده مقدم - عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور، گروه حسابداری، تهران، ج.ا.ایران

## خلاصه مقاله:

هدف از این تحقیق ارزیابی کیفیت خدمات بانکداری اینترنتی از دیدگاه مشتریان، در ایران است. برای اینکار یک پرسشنامه که دارای 44 پرسش مربوط به ویژگی هایی است تهیه گردیده. برای تجزیه مؤلفه های کیفیت خدمات هفت شاخص اصلی شامل: قابلیت اعتماد، قابلیت دسترسی، کاربر پسند بودن سیستم، حریم شخصی/ امنیت، کارایی، پاسخدهی و انجام کار مورد بررسی قرار گرفته است. تجزیه و تحلیل جامعه آماری داده ها نشان می دهد که باری استفاده و ارزیابی کیفیت خدمات بانکداری اینترنتی، در میان گروه های گوناگون مشتریان بانک، در بیشتر موارد حساسیت به ندرت عاملی تأثیر گذار است. در این مقاله یک مدل ریاضی مؤثر برای ارزیابی کلی کیفیت سرویس با استفاده از آنالیز رگرسیون پیشنهاد می گردد. نتایج نشان می دهد که مشتریان از کیفیت سرویس چهار شاخص قابلیت اعتماد، قابلیت دسترسی، حریم شخصی/ امنیت، پاسخدهی و انجام کار رضایت دارند. اما نسبت به شاخص کاربر پسند بودن سیستم رضایت چندانی ندارند. دست آوردهای حاصل از این تحقیق نه تنها باعث می شود بتوانیم پارامترهای گوناگون و مؤثر بر کیفیت خدمات را بر اساس اولویت طبقه کنیم، بلکه راهبردهایی لازم برای بهبود پارامترهای کیفی را در اختیار بانک ها قرار می دهد.

## کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیک، آنالیز رگرسیون، بانکداری اینترنتی، کیفیت خدمات

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/164414>

