

عنوان مقاله:

مدلی تلفیقی برای ارتقاء کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی از طریق کیفیت سنجی مستمر خدمات و رضایت سنجی ادواری مشتریان

محل انتشار:

دومین کنفرانس جهانی بانکداری الکترونیکی (سال: 1387)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

سید ابراهیم ابطی - عضو هیات علمی دانشکده مهندسی کامپیوتر دانشگاه صنعتی شریف

احمد مرآت نیا - معاون بانکداری الکترونیکی، بانک اقتصاد نوین

خلاصه مقاله:

خدمات بانکداری الکترونیکی در بازار رقابتی، چنانچه مسیری مستمر به سوی ارتقاء و تکامل را نیمایند، در پی از دست دادن ارزش و مزیت رقابتی و صرفه های اقتصادی (در مواجهه با انتظارات روز افزون مشتریان در سیمای میزان رضایت اعلانی و اظهاری آنها) به روایت سامانه های ثبت ماموقع بکارگیری خدمات، محکوم به زوال (در اثر کاهش ثمربخشی و میزان بکارگیری) است . در این مقاله برای حل این مشکل، مدل بلوغی هفت لایه برای ارتقاء مستمر کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی پیشنهاد گردیده است که از طریق کیفیت سنجی مستمر خدمات و میزان رضایت مشتریان در استفاده از آنها و فاصله سنجی، بکمک راه حلهای بهبود طلبی که تحقق آنها قابل ردیابی است، مسیری تکاملی و رو به ارتقاء برای این خدمات را به دست میدهد. از جنبه های نوآورانه این مدل تلفیق مدل بلوغ و مدلهای کیفیت سنجی، فاصله سنجی کیفیت خدمات و رضایت مشتریان، پیشنهاد یک مدل کیفیت سنجی ابعاد خدماتی از طریق تعمیم مدل کارائی سنجی در معماری اطلاعات سازمان، استفاده از سبدهای راه حلهای بهبود طلب به شکل تلفیقی و تجمیعی از سبدهای راه حل خبرگان، مجریان، راه حلهای بهبود و ارتقاء شالوده و راه حلهای ارتقاء مدلهای کیفیت، رضایت و فاصله سنجی است. در مطالعات نظری و کتابخانه ای از بهترین تجارب موجود و تحقیقات خبرگانی نظیر: "پاراسورامان"، "بولتون"، "منتزر"، "کرونین"، "لی" و "سورا شاندار" و مدل رضایت سنجی "کانو" استفاده گردیده است. نمونه ای عملی و مناسب سازی شده از این مدل در قالب یک پروژه تحقیق کاربردی پیشتاز، متشکل از سامانه ای نرم افزاری در سال جاری در بانک اقتصاد نوین پیاده سازی شده است. در این پروژه از گونه پنج لایه مدل بلوغ استفاده شده است که به همراه یک سامانه ثبت ماموقع خدمات بانکداری الکترونیکی و واکنشی اطلاعات از درون پایگاه های اطلاعاتی سامانه های ارائه کننده انواع خدمات بانکداری الکترونیکی، گزارشات مفصل کیفیت سنجی برای مدیران تولید میکند. در این سامانه نتایج رضایت سنجی مشتریان درج و گزارشات فاصله سنجی تولید میگردد تا راهنمای اتخاذ راه حلهای بهبود طلب و ارزیابی میزان توفیق این راه حلها به شکل مستمر در بازه های زمانی شش ماهه باشد.

کلمات کلیدی:

مدل بلوغ کیفی خدمات، رضایت سنجی خدمات الکترونیکی، کیفیت سنجی بانکداری الکترونیکی، فاصله سنجی کیفیت و رضایت، راه حلهای بهبود طلب، ردیابی توفیق راه حلها

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/53444>

