

## عنوان مقاله:

تخمین و برآورد کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی بانک کشاورزی با تکنیک رتبه بندی فازی

## محل انتشار:

ششمین کنفرانس ملی مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

## نویسندگان:

سید محمود خراسانی کیاسری - استادیار گروه ریاضی واحد یادگار امام خمینی (ره) شهرری، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

وحید حسین زادگان اصغری - دانشجوی کارشناسی ارشد گروه تجارت الکترونیک واحد یادگار امام خمینی (ره)، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

بهار رشادت - دانشجوی کارشناسی ارشد گروه تجارت الکترونیک واحد یادگار امام خمینی (ره)، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

از آنجاکه سازمانهای ارایهدهنده خدمات مالی بهویژه بانکها در محیطی با محصولات غیرمتمايز فعالیت میکنند، کیفیت خدمات در آنها بهعنوان اولین سلاح رقابت شناخته میشود؛ بنابراین با توسعه خدمات مبتنی بر فناوری اطلاعات بانکها، ازجمله خدمات بانکداری الکترونیکی، نیاز به روشهایی برای ارزیابی کیفیت اینگونه خدمات در سازمانها افزایش مییابد بنابراین، به این منظور مطالعاتی در بانک کشاورزی جهت تعیین مولفههای موثر بر کیفیت خدمات از ادبیات معتبر علمی و همچنین پرسش از خبرگان این حوزه برای بررسی متغیرهای موثر بر کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی با بهکارگیری تکنیک دلفی فازی به اجرا درآمد، در این راستا پس از شناسایی ابعاد و شاخصهای مربوطه، از آنجاییکه مقیاسهای سنتی نمیتواند ارزیابی دقیق و درستی از کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی در شرایط عدم قطعیت ارایه کند اقدام به فازی سازی این شاخصها میگردد و نتایج بهدستآمده وضعیت هر یک از ابعاد اصلی اندازهگیری کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی را نشان میدهد. از آنجاییکه هدف نهایی ارزیابی کیفیت خدمات بانکی، ارتقای سطح کیفی آن است، ضروری است تا تبیینی جامع از نقاط قوت و ضعف بهعملآمده تا بتوان بر آن اساس برنامههای اصلاح و بهبود کیفیت خدمات را طرحریزی کرد و با موفقیت، اثربخشی و کارایی بهینه به اجرا درآورد.

## کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیکی، کیفیت خدمات، مدلهای تخمین کیفیت خدمات الکترونیکی، سیستم استنتاج فازی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/599779>

