

عنوان مقاله:

بررسی عوامل تعیین کننده جایگاه رقابتی در بخش خدمات مالی با استفاده از تکنیک FAHP

محل انتشار:

کنفرانس ملی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

فرحناز زارع - دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یزد، ایران

محمدرضا دهقانی اشکذری - عضو هیئت علمی، گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یزد، ایران

ابوالفضل صادقیان - عضو هیئت علمی، گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یزد، ایران

خلاصه مقاله:

تلاش موسسات مالی و بانکی در سطح جهان در جهت افزایش کارایی و اثربخشی آنها است. امروزه حفظ جایگاه رقابتی و انتخاب استراتژی های رقابتی موثر که آنرا نسبت به سایر رقبا متمایز سازد بعنوان موضوعی حیاتی برای خدمات مالی بانکی به شمار می رود. این پژوهش درصدد است با درک اهمیت شناخت بانکداری در اقتصاد ایران، یک چارچوب منسجم فرایندی سلسله مراتبی کیفی و تحلیلی به منظور بهبود کیفیت و موقعیت رقابتی در بخش خدمات مالی بانک ملی استان یزد ارائه دهد. بدین منظور با توجه به اهمیت موضوع، ابتدا معیارهای جایگاه رقابتی با استفاده از ادبیات موضوع و با کمک کارشناسان خبره بانک شناسایی شده و در نهایت با استفاده از تکنیک FAHP وزن دهی و اولویت بندی شده اند. یافته های این تحقیق نشان می دهد که معیار نرخ سود سپرده گذاری مهمترین عامل تعیین کننده جایگاه رقابتی بانک ملی شناسایی شده و بعد از آن تسهیلات، بازاریابی، خدمات بانکی، خدمات الکترونیک، رضایتمندی از خدمات بانک، ارتباطات مشتری مدارانه، نفوذ شخص ثالث، مکان و دسترسی به بانک و ظاهر و تجهیزات در اولویت های بعدی قرار گرفته اند.

کلمات کلیدی:

جایگاه رقابتی، خدمات مالی، تکنیک FAHP (تحلیل سلسله مراتبی فازی)

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/659300>

