

عنوان مقاله:

انتخاب بانک مناسب براساس کیفیت سیستم های ارایه دهنده خدمات بانکداری اینترنتی با استفاده از دو روش ANP و AHP

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی مطالعات نوین در علوم کامپیوتر و فناوری اطلاعات (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

دلارام کیانی چالشتی - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی فناوری اطلاعات-تجارت الکترونیک موسسه آموزش عالی پویش قم

آزاده منتظری - استادیار گروه مهندسی فناوری اطلاعات- تجارت الکترونیک موسسه آموزش عالی پویش قم

خلاصه مقاله:

به سبب افزایش پیچیدگی محیط های تصمیم گیری، روشهای چند معیاری مناسب برای پشتیبانی تصمیم در مدیریت اهمیت یافته است و تصمیم گیری در دنیای پیچیده امروز، به چالشی برای مدیران و سازمان ها تبدیل شده است. از اینرو بالاخص در دو دهه اخیر، مدل های ریاضیاتی و دانش کامپیوتر در حل مسائل تصمیم گیری به یاری آنان شتافته و تکنیکها و فنون تصمیم گیری چند معیاره و سیستم های پشتیبان تصمیم گیری را ایجاد نموده اند. در نظام بانکی کشور با توجه به گستردگی و حجم بالای فعالیت ها، با تولید داده ها و اطلاعات بسیاری مواجه هستیم که موضوع تصمیم گیری را از اهمیت خاصی برخوردار کرده است. اهمیت و موقعیت بانکداری اینترنتی و روند روبه رشد خدمات در این حوزه، طیسالیان اخیر در کشور، موسسات مالی و اعتباری (به خصوص بانک ها) را در عرصه رقابت شدیدی در راستای ارتقاء کیفیت خدمات قرار داده است. هدف پژوهش حاضر، رتبه بندی و اولویت بندی بانک ها براساس عوامل و فاکتورهای موثر بر ارتقاء کیفیت سیستم های ارایه دهنده خدمات بانکداری اینترنتی است. در این مقاله با انجام یک پژوهش برای ارزیابی اثربخشی معیارها و با استفاده از دو روش تصمیم گیری چند معیاره، AHP و ANP الگویی را شرح داده ایم که میتواند در اتخاذتصمیم مناسب کمک نماید و بهترین گزینه را در میان گزینه هایی که در نظر داریم برگزیند. برای نشان دادن سازوکار صورت گرفته با استفاده از سیستم پشتیبان تصمیم گیری، پیشنهاد شده است که 5 بانک با استفاده از مدل های AHP و ANP مورد دسته بندی قرار گیرند. اگر چه نتیجه ی نهایی این دو روش در انتخاب بانک مناسب براساس کیفیت خدمات بانکداری اینترنتی مشابه است ولی گوناگونی مقادیر بین رتبه بندی معیارها مشاهده میشود، که از اینرو، پیشنهاد می شود، روش ANP که وابستگی بین معیارها را در نظر می گیرد، استفاده شود.

کلمات کلیدی:

تصمیم گیری چند معیاره، سیستم های پشتیبان تصمیم گیری، بانکداری اینترنتی، تحلیل سلسله مراتبی (AHP)، تحلیل شبکه ای (ANP)

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/779106>

