

عنوان مقاله:

شناسایی و رتبه بندی مهمترین معیارهای کیفیت خدمات الکترونیکی بانکداری اینترنتی تلفیق مدل (ANP و DEMATEL)

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، دوره 8، شماره 26 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

علی ملاحسینی - استاد، دانشگاه شهید باهنر، گروه مدیریت، کرمان، ایران

هادی شفیعی - کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید باهنر، گروه مدیریت بازرگانی، کرمان، ایران

رضا افتخاری گیفان - کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید باهنر، گروه مدیریت اجرایی، کرمان، ایران

خلاصه مقاله:

در شرایط رقابت دنیای امروزی، بانکداری اینترنتی و کیفیت خدمات الکترونیکی می تواند سازمان را در مواجهه با سایر سازمان ها متمایز سازد. تمرکز بر نقاط کلیدی از بانکداری اینترنتی آن را تبدیل به یک مساله تصمیم گیری چند معیاره می نماید و با توجه به عدم قطعیت موجود در مساله می توان آن را تحت شرایط فازی مورد بررسی قرار داد. هدف این پژوهش؛ شناسایی و رتبه بندی مهم ترین معیارهای کیفیت خدمات الکترونیکی بانکداری اینترنتی در شعب مختلف بانک کشاورزی شهر کرمان می باشد. این پژوهش با توجه به ماهیت آن؛ توصیفی و با توجه به هدف تعریف شده، از نوع کاربردی است و براساس شیوه انجام آن، پیمایشی است. در این پژوهش، موثرترین معیارهای موثر کیفیت خدمات الکترونیکی بانکداری اینترنتی با توجه به مطالعات محققین پیشین، شناسایی و پس از آن با استفاده از تکنیک DEMATEL عوامل اصلی باهم مقایسه و عوامل با درجه اهمیت کم، حذف شدند و سپس با استفاده از تکنیک ANP؛ ماتریس وزن دهی شده، تشکیل گردیده و رتبه بندی نهایی صورت گرفته است. نتایج تحقیق پس از تجزیه و تحلیل داده ها؛ حاکی از این بود که مولفه های بهبود مستمر با وزن 0/174 و سود با وزن 0/172 بیشترین و مولفه های تماس و پاسخگویی با وزن 0/063 کمترین وزن را در میان مولفه های موثر کیفیت خدمات الکترونیکی بانکداری اینترنتی دارا می باشند.

کلمات کلیدی:

شناسایی و رتبه بندی، کیفیت خدمات الکترونیکی، بانکداری اینترنتی، DEMATEL و ANP

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/791988>

