

عنوان مقاله:

شناسایی و اولویت بندی کیفیت خدمات بانکداری اینترنتی با استفاده از رویکرد تصمیم گیری چند معیاره (مطالعه موردی بانک های نیمه دولتی)

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و چهارمین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

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

لیلا عبدالله زاده رامهرمزی - دکتری اقتصاد و عضو باشگاه پژوهشگران ونخبگان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران

سعیده محمودی - دانشجوی کارشناسی ارشد رشته تجارت الکترونیک دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام خمینی (ره) شهر ری

نیلوفر حاجی رضایی - دانشجوی کارشناسی ارشد رشته تجارت الکترونیک دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام خمینی (ره) شهر ری

خلاصه مقاله:

ما در این تحقیق به بررسی کیفیت خدمات بانکداری اینترنتی شعب بانک های نیمه دولتی می پردازیم. هدف همه موسسات خدماتی از جمله بانک ها ارایه خدمات مناسب و مورد رضایت مشتریان است. از آنجاکه سازمان های ارایه دهند خدمات مناسبی به ویژه بانک ها در محیطی با محصولات غیر متمایز فعالیت می کنند، کیفیت خدمات در آنها به عنوان اولین سلاح رقابت شناخته می شود؛ بنابراین با توسعه خدمات مبتنی بر فناوری اطلاعات بانک ها، از جمله خدمات بانکداری الکترونیکی، نیاز به روش ها یی برای ارزیابی کیفیت این گونه خدمات در سازمان ها افزایش می یابد. بنابراین، به این منظور به مطالعه ای در بانک های نیمه دولتی جهت تعیین مولفه های موثر بر کیفیت خدمات الکترونیکی پرداختیم که براساس یک سری شاخص ها که توسط خبرگان بررسی و استخراج شد، کیفیت خدمات بانکداری اینترنتی را بررسی و رتبه بندی کردیم. از آنجا یی که هدف نهایی ارزیابی کیفیت خدمات بانکی، ارتقای سطح کیفی آن است، ضروری است تا تبیینی جامع از نقاط قوت و ضعف به عمل آمد تا بتوان برآن اساس برنامه های اصلاح و بهبود کیفیت خدمات را طرح ریزی کرد و با موفقیت، اثربخشی و کارایی بهینه به اجرا درآورد

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات بانکداری اینترنتی، بانک های نیمه دولتی، تصمیم گیری چندمعیار

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/639323>

