

عنوان مقاله:

شناسایی و رتبه بندی عوامل اثر بخش بر استفاده مشتریان از خدمات الکترونیکی بانکها با استفاده از فرایند سلسله مراتبی فازی (مطالعه موردی شعب بانک ملی اقلید)

محل انتشار:

اولین همایش ملی مدیریت با رویکرد اقتصاد مقاومتی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

زهرا سادات هژبر - گروه مدیریت، واحد آباده، دانشگاه آزاد اسلامی، آباده، ایران

جواد گرامی - گروه ریاضی، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران

خلاصه مقاله:

هدف از انجام این تحقیق شناسایی و رتبه بندی عوامل اثر بخش بر استفاده مشتریان از خدمات الکترونیکی میباشد. جامعه آماری این پژوهش را کلیه مشتریان بانکهای ملی اقلید فارس تشکیل میدهند که تعداد آنها نامحدود میباشد. مطابق با فرمول کوکران، حجم نمونه برابر با 384 تعیین گردید. روش نمونه گیری نیز تصادفی ساده میباشد. در این پژوهش برای رتبه بندی عوامل اثر بخش بر استفاده مشتریان از خدمات الکترونیکی ابتدا عوامل موثر با استفاده از بررسی ادبیات تحقیق مورد بررسی قرار گرفت که 25 عامل از بین ادبیات تحقیق استخراج شد. در گام بعدی با استفاده از توزیع دو جمله ای عوامل اثربخش از عوامل که تاثیر چندانی بر استفاده مشتریان نداشتند جداسازی شده و در نهایت 15 عامل استخراج گردید. این عوامل در 7 دسته سودمندی دریافت شده، کارایی، قابلیت اعتماد، پاسخ گویی، محرمانه بودن، تحقق پذیری و آسانی استفاده دسته بندی شدند. در گام بعدی تحقیق عوامل اثربخش بر استفاده مشتریان از خدمات الکترونیکی بانکها بر اساس نظرات 10 نفر از خبرگان وزندهی و اولوپتدهی شدند. نتایج بیانگر آن بود که از نظر خبرگان بین 7 دسته نهایی سودمندی دریافت شده بالاترین میزان اثر و آسانی استفاده کمترین میزان اثر را بر استفاده مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیک دارد.

کلمات کلیدی:

بانکداری، بانکداری الکترونیک، فرایند تحلیل سلسله مراتبی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/783129>

