

عنوان مقاله:

مطالعه نیازمندی های مشتریان در بانکداری الکترونیکی توسط ابزار AHP و QFD (مورد کاوی در بانک ملی شیراز)

محل انتشار:

دومین کنفرانس جهانی بانکداری الکترونیکی (سال: 1387)

تعداد صفحات اصل مقاله: 21

نویسندگان:

پویا مصطفی ادیبی - کارشناسی مهندسی صنایع / دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت صنعتی دانشگاه

سید مسعود سیدی - دکتری مدیریت صنعتی / استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز

سید جواد ایران بان - دکتری مدیریت صنعتی / استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز

خلاصه مقاله:

در دنیای رقابتی امروز تنها سازمان ها و شرکتهایی می توانند به رقابت بپردازند و به ایجاد سودآوری دست بزنند که بتوانند به نیازمندی های مشتریان خود توجه کنند و بتوانند در این راستا رضایتمندی آنها را فراهم نمایند ، که این مساله خود موجب ایجاد وفاداری مشتریان به محصولات و خدمات ارائه شده آن سازمان و شرکت می گردد . بانک نیز به عنوان سازمانی که در دنیای امروز نقش بسیار مهمی را در اقتصاد و شکوفایی کشور ایفا می نماید بایستی در جهت بررسی نیازمندی های مشتریان در خدماتی که به مشتریان ارائه می دهد گام هایی موثر و مفیدی را بر دارد . یکی از این سیستم های خدمات رسانی با توجه به رشد و توسعه سیستم های الکترونیکی و تجارت الکترونیکی ، بانکداری الکترونیکی می باشد . بررسی نیازمندی مشتریان در بانکداری الکترونیکی و خدماتی که این سیستم نوین توسط خودپردازها ، سایت های اینترنتی بانکها ، تلفن بانک ها و موبایل بانک به مشتریان خود ارائه می دهد این فرصت را برای بانکها ایجاد می نماید که بتواند در این راستا خدمات بهتر و موثرتری را به مشتریان خود ارائه دهد و بتواند میزان رضایتمندی و اعتماد آنها را به این سیستم جدید و نوین در خدمات رسانی به مشتریان افزایش دهد . در این راستا در این مقاله سعی شده است که نیازمندی های مشتریان در رابطه با بانکداری الکترونیکی در سه شاخص نیازمندی های فیزیولوژیکی ، دسترسی به صورت حسابها و خدمات غنی شده در بانکداری الکترونیکی توسط ابزار AHP مورد بررسی و وزن دهی قرار گرفته شده و در نهایت توسط خانه کیفیت و گسترش عملکرد کیفیت یا QFD مورد بررسی قرار گیرد و مهمترین نیازمندی های مشتریان در این سه شاخص مهم در رابطه با بانکداری الکترونیکی مشخص گردد و در بررسی های آینده در ارائه خدمات به مشتریان در بانکداری الکترونیکی مورد بررسی و توجه قرار گیرد .

کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیکی ، گسترش عملکرد کیفیت ، تصمیم گیری سلسله مراتبی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/53445>

