

سنجش کیفیت خدمات در بانکداری الکترونیک با منطق فازی

فاطمه خدابخشی^۱، فاطمه فصیحی^{۲*}

^۱ کارشناس ارشد کامپیوتر، نرم افزار دانشگاه فنی و حرفه ای، آموزشکده فنی و حرفه ای دختران جوققان ، چهارمحال وبختیاری، ایران

Khodabakhshi.۲۰۱۱@gmail.com

^{۲*} کارشناس کامپیوتر، فناوری اطلاعات، آدانشگاه فنی و حرفه ای، آموزشکده فنی و حرفه ای دختران جوققان ، چهارمحال وبختیاری، ایران

چکیده

توسعه و گسترش بانکداری الکترونیکی به عنوان یکی از کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در بازارهای پولی و بانکی کشورهای پیشرفته جهان صنعت بانکداری کشور را در سالهای اخیر به منظور بارگیری این نوآوری به تکاپو وادار کرده است. بنابراین سنجش کیفیت خدمات الکترونیک یکی از راهکارهایی است که به ما این امکان را می دهد تا از کیفیت استقرار کاربردهای مختلف فناوری اطلاعات و ارتباطات از جمله بانکداری الکترونیک آگاه شده و با استفاده از این بازخورد در جهت بهبود وضعیت کشور در این زمینه تلاش کنیم. در این پژوهش پس از مرور ادبیات موجود در این زمینه، مولفه های موثر بر کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی شناسایی شد. سپس پارامترهای تکنیکی را به عنوان ورودی های سیستم فازی لحاظ کرده و پس از ارائه الگوریتم مربوطه با استفاده از شاخص های بانکداری الکترونیک به شبیه سازی آن در نرم افزار متلب پرداخته و با تحلیل نتایج نشان می دهیم که چگونه می توان کیفیت را در بانکداری الکترونیک افزایش داد.

کلمات کلیدی

کیفیت خدمات، خدمات الکترونیک، بانکداری الکترونیک، منطق فازی.