

افزایش رضایت از خدمات الکترونیکی در بانکها 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

رضایت کاربر یک عامل بسیار مهم برای استفاده مستمر از خدمات الکترونیکی، موفقیت با شکست پروژههای الکترونیکی است. طی یک بررسی تنظیم شده پارامترهای مهمی که باعث افزایش رضایت کاربران از خدمات الکترونیکی در بانکها می شود با عناوین: اعتماد، آگاهی از خدمات، امنیت، قابلیت دسترسی، سهولت، سودمندی، کیفیت خدمات عمومی، و نگرش نسبت به وب سایت تنظیم شد. پس از یافتن این پارامترها یک سیستم فازی طراحی کرده و اثبات شد چگونه می توان با ایجاد این پارامتر در بانکداری الکترونیک میزان رضایت کاربران از خدمات الکترونیک بانکها را افزایش داد.

کلمات کلیدی

خرید آنلاین، سنجش رضایت الکترونیک، رضایت از خدمات الکترونیک، منطق فازی.