

انتخاب بانک مناسب براساس کیفیت سیستم‌های ارائه‌دهنده خدمات بانکداری اینترنتی با استفاده از دو

روش AHP و ANP

دلارام کیانی چالشتی^۱، آزاده منتظری^۲

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی فناوری اطلاعات- تجارت الکترونیک موسسه آموزش عالی پویش قم

۲- استادیار گروه مهندسی فناوری اطلاعات- تجارت الکترونیک موسسه آموزش عالی پویش قم

چکیده

به سبب افزایش پیچیدگی محیط‌های تصمیم‌گیری، روش‌های چند معیاره‌ی مناسب برای پشتیبانی تصمیم در مدیریت اهمیت یافته است و تصمیم‌گیری در دنیای پیچیده امروز، به چالشی برای مدیران و سازمان‌ها تبدیل شده است. از این رو بالاخص در دو دهه اخیر، مدل‌های ریاضیاتی و دانش کامپیوتر در حل مسائل تصمیم‌گیری به یاری آنان شتافته و تکنیک‌ها و فنون "تصمیم‌گیری چند معیاره" و "سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری" را ایجاد نموده‌اند. در نظام بانکی کشور با توجه به گستردگی و حجم بالای فعالیت‌ها، با تولید داده‌ها و اطلاعات بسیاری مواجه هستیم که موضوع تصمیم‌گیری را از اهمیت خاصی برخوردار کرده است. اهمیت و موقعیت بانکداری اینترنتی و روند روبه رشد خدمات در این حوزه، طی سالیان اخیر در کشور، مؤسسات مالی و اعتباری (به خصوص بانک‌ها) را در عرصه رقابت شدیدی در راستای ارتقاء کیفیت خدمات قرار داده است. هدف پژوهش حاضر، رتبه‌بندی و اولویت‌بندی بانک‌ها براساس عوامل و فاکتورهای مؤثر بر ارتقاء کیفیت سیستم‌های ارائه‌دهنده خدمات بانکداری اینترنتی است. در این مقاله با انجام یک پژوهش برای ارزیابی اثربخشی معیارها و با استفاده از دو روش تصمیم‌گیری چند معیاره، AHP و ANP الگویی را شرح داده‌ایم که می‌تواند در اتخاذ تصمیم مناسب کمک نماید و بهترین گزینه را در میان گزینه‌هایی که در نظر داریم برگزیند. برای نشان دادن سازوکار صورت گرفته با استفاده از سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری، پیشنهاد شده است که ۵ بانک با استفاده از مدل‌های AHP و ANP مورد دسته‌بندی قرار گیرند. اگر چه نتیجه‌ی نهایی این دو روش در انتخاب بانک مناسب براساس کیفیت خدمات بانکداری اینترنتی مشابه است ولی گوناگونی مقادیر بین رتبه‌بندی معیارها مشاهده می‌شود، که از این رو، پیشنهاد می‌شود، روش ANP که وابستگی بین معیارها را در نظر می‌گیرد، استفاده شود.

واژگان کلیدی: تصمیم‌گیری چند معیاره، سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری، بانکداری اینترنتی، تحلیل سلسه مراتبی (AHP)، تحلیل شبکه‌ای (ANP).