

## طراحی رابط کاربری بانکداری اینترنتی مبتنی بر وب سایت

فرشاد محمدزاده<sup>۱\*</sup>، دکتر امیر مانیان<sup>۲</sup>، دکتر بابک مجیدی<sup>۳</sup>

۱- دانشکده فناوری اطلاعات دانشگاه خاتم تهران، farshadmohamadzadeh1370@gmail.com

۲- استاد گروه مدیریت فناوری اطلاعات و دانشگاه تهران، amanian@ut.ac.ir

۳- استادیار گروه فناوری اطلاعات و دانشگاه خاتم تهران، b.majidi@khatam.ac.ir

### چکیده

هدف ما در این پژوهش ارزیابی رابط کاربری وب سایت های بانک خصوصی و دولتی ایران است و ۴ تا از وب سایت های بانک ایران در دو بخش خصوصی و دولتی بعنوان نمونه تحقیق انتخاب کردیم و سپس براساس مدل رابط کاربری 7c به تجزیه و ارزیابی وب سایت ها پرداختیم و با توجه به نتایج بدست آمده وب سایت های بانک خصوصی از دولتی امتیاز بیشتری کسب کردند اما در کل فاقد مولفه های مشترکی در بخش انجمن و سفارشی سازی سایت هستند و همچنین مولفه های زیباشناسی و محتوای سایت متوسط به پایین هستند و در آخر پس از ارزیابی نتایج پیشنهادهایی برای بهبود وب سایت های بانکی کشور هم در بخش خصوصی و هم دولتی ارائه دادیم.

**واژه های کلیدی:** بانکداری اینترنتی، رابط مشتری، کیفیت وب سایت، وب سایت بانک دولتی، وب سایت بانک خصوصی

### ۱- مقدمه

تکنولوژی اطلاعات قلب بانکداری است و بعنوان یک نوآوری اساسی در بانکداری اکترونیک جای دارد. اینترنت بعنوان زمینه ای از تکنولوژی اطلاعات نقش اساسی در هدایت بانک ها دارد به جای اینکه مبادلات تجاری مشتریان بصورت دستی و حضوری در شعب بانک ها انجام شود امروزه بصورت آنلاین در وب سایت های بانکی انجام می شود و هزینه های زیادی را برای کاربران و مشتریان کاهش می دهد. اینترنت تاثیر کارآمدی در توانایی بانک ها برای انجام مبادلات تجاری دارد توجه و اهمیت به وب سایت های بانکی ز لحاظ کاربری تاثیر زیادی در جذب مشتریان و کاربران به بانکداری اینترنتی مبتنی بر وب دارد رابط کاربری همان نگاه و احساس کاربران به وب سایت ها می باشد رابط کاربری تمام مولفه های تاثیر گذار در تغییر نگرش و ملاک انتخاب کاربران برای وب سایت های بانکی را شامل می شود. طراحی رابط کاربری خوب نقش زیادی در رضایت و جذب مشتریان به وب سایت ها دارد. لایه بندی، گرافیک، کارکرد، محتوا و مکانیسم های جهت یابی خوب می تواند در ارائه دادن سرویس بهتری به کاربران نقش مهمی داشته باشد هدف از این مقاله ارزیابی ۴ وب سایت بانکی معروف کشور ایران است چند تا سایت بانکی را براساس مدل 7c از لحاظ رابط کاربری مورد ارزیابی قرار داده ایم سپس براساس نتایج بدست آمده پیشنهادات و راهکار های بهبود برای این وب سایت ها ارائه شده است.