

## شناسایی شاخص‌های قابلیت‌های خدماتی در صنعت بانکداری با استفاده از روش دلفی فازی: تجزیه و تحلیل شاخص‌ها با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی فازی

داود خسروانجم<sup>۱\*</sup>

امیر پورقلی<sup>۲</sup>

علیرضا عباسی فرید<sup>۳</sup>

سرور حیدری اغجیوان<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۷/۳۰ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۸/۲۹

### چکیده

تشخیص موقعیت رقابتی منوط به شناسایی منابع ایجاد رقابت‌پذیری است. از دیدگاه مبتنی بر منابع، ارائه خدمات بطور عمده به منابع و قابلیت‌های سازمان بستگی دارد تا در بلندمدت مزیت رقابتی پایدار را ایجاد نماید. هدف از انجام این مطالعه، شناسایی و تعیین قابلیت‌هایی است که بیشترین تأثیر را در مزیت رقابتی صنعت بانکداری بوجود می‌آورند. براساس دیدگاه مبتنی بر منابع، ابعاد و قابلیت‌های خدماتی شامل قابلیت‌های مدیریتی، سازمانی، بازاریابی و کیفیت خدمات به صورت جامع از طریق مطالعه اسنادی و به کمک روش دلفی فازی و نظر ۱۰ نفر از خبرگان شناسایی شدند. جهت شناسایی قابلیت‌هایی که بیشترین مزیت رقابتی را برای صنعت بانکداری به ارمغان می‌آورند از روش فرآیند تحلیل سلسله مراتبی فازی بهره گرفته شد. نتایج نشان داد قابلیت‌های مدیریتی نسبت به دیگر قابلیت‌ها از اهمیت بیشتری برخوردار هستند و ترکیب ارزش‌ها و نگرش‌های تیم مدیریت عالی برای وظایف‌ها و تصمیمات سازمانی و همچنین انتظارات مشتریان از فرآیندها و خدمات با کیفیت، دارای اهمیت ویژه‌ای هستند.

### واژگان کلیدی

قابلیت‌های خدماتی، مزیت رقابتی، صنعت بانکداری، فرآیند تحلیل سلسله مراتبی فازی

۱. دکترای مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران. (نویسنده مسؤول:

[d.khosroanjom@modares.ac.ir](mailto:d.khosroanjom@modares.ac.ir)).

۲. گروه حسابداری، دانشکده اقتصاد و حسابداری، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

[amirpourgholi@gmail.com](mailto:amirpourgholi@gmail.com))

۳. پست دکترای حرفه‌ای مدیریت عالی کسب و کار. ([Alirezaabbasifarid22@gmail.com](mailto:Alirezaabbasifarid22@gmail.com))

۴. دانشجوی دکترای علوم تربیتی، دانشکده علوم انسانی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

[Sd.heydai70@gmail.com](mailto:Sd.heydai70@gmail.com))