

## عنوان مقاله:

شناسایی و رتبه بندی دلایل عدم پذیرش خدمات نوین بانکداری از سوی مشتریان و ارائه راهکارهای مناسب

## محل انتشار:

ششمین کنفرانس ملی نوآوری و تحقیق در علوم انسانی و آموزش و پرورش (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

## نویسندگان:

علی خورشیدی میانائی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی موسسه آموزش عالی روزبهان، ساری، مازندران، ایران.

ایوب فلاح - استادیار مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی منابع طبیعی استان مازندران

## خلاصه مقاله:

هدف از این پژوهش شناسایی و رتبه بندی دلایل عدم پذیرش خدمات نوین بانکداری از سوی مشتریان و ارائه راهکارهای مناسب می باشد. این پژوهش از نظر هدف از نوع کاربردی و از حیث جمع آوری اطلاعات از نوع توصیفی باشد. برای شناسایی دلایل عدم پذیرش خدمات نوین بانکداری از روش دلفی و برای رتبه بندی این دلایل از روش AHP استفاده خواهد شد. با استفاده از پرسشنامه دلفی فازی ۷ مورد از مهمترین عوامل شناسایی شدند و با استفاده از تکنیک AHP، بصورت نزولی مرتب شدند: (۱) عدم تغییر نظام جبران خدمت مناسب با درجه نزدیکی به مدیریت عملیات بانکداری الکترونیکی، (۲) عدم وجود دانش و آگاهی کافی مشتریان نسبت به بانکداری الکترونیک، (۳) ضعف شناسایی کارکنان شایسته در زمینه بانکداری الکترونیکی، (۴) ناهمسویی ارگان های داخل کشور در قبال توسعه برنامه های بانکداری الکترونیک، (۵) عدم انجام هزینه لازم در خصوص ترویج فرهنگ استفاده از بانکداری الکترونیکی، (۶) عدم تامین هزینه های لازم جهت جذب، (۷) بهسازی و آموزش کارکنان، وابستگی سامانه های بانکداری الکترونیک به خارج از کشور.

## کلمات کلیدی:

سیستم نوین بانکداری، روش دلفی فازی، روش AHP

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1444232>

