

عنوان مقاله:

نقش مدیریت دانش در بررسی موانع توسعه و ارزیابی برخی مولفه های تاثیرگذار بر نگرش مشتریان درباره خدمات بانکداری مجازی/ الکترونیکی در استان خراسان رضوی

محل انتشار:

ششمین کنفرانس مدیریت دانش (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسنده:

مهدی طاهریان - لیسانس حسابداری/ رئیس شعبه مرکزی بانک رفاه شهرستان تربت حیدریه

خلاصه مقاله:

امروزه گسترش و نفوذ فناوری اطلاعات و ارتباطات و همچنین انقلاب آن را در چرخه حیات انسانها وسازمانها نمی توان نادیده گرفت. بدون شک، تکنولوژی، بزرگترین مبحث استراتژیک در بانکداری می باشد که چالش هائی را نیز برای چارچوب قانونی بانکداری الکترونیک ایجاد نموده است. پذیرش فناوری توسط گروه های هدف یکی از محورهای مهم پژوهشی سال های گذشته در حوزه ی مطالعاتفناوری اطلاعات بوده است. نتایج تحلیلهای آماری و مطالعات گذشته با استفاده از مدلیابی معادلات ساختاری نشان می دهد که نگرش، هنجار ذهنی، کنترل رفتاری درکشده، اعتماد، استفاده ی کارآمد بانکها از فناوری جدید، حمایت های قانونی دولت، افزایش آموزش کارکنان و عوامل جمعیت شناختی عوامل مؤثر بر قصد استفاده ی مشتریان از خدمات بانکداری مجازی/الکترونیکی و از عوامل تاثیرگذار درپیشرفت بانکداری مجازی است و البته در این مورد نباید نقش دانشگاهها و موسسات عالی را در این پیشرفت از نظر دور ساخت. با توجه به نظر سنجی های انجام شده نتایج حاصل از تکنیک های تصمیم-گیری چند شاخصه نشان داد که مولفه های تطبیق خدمات بانکداری اینترنتی با نیازها و خواستههای مشتریان، بسترسازی فرهنگی و اجتماعی مناسب جهت شناساندن مزیت های اقتصادی استفاده ازانکداری مجازی/ الکترونیکی، ارائه آموزشهای مناسب برای مشتریان از طریق رسانه های عمومی و ایجاد احساس نیاز در مشتری نسبت به بانکداری نوین به ترتیب، بیشترین تاثیرات را بر بکارگیری خدمات بانکداری اینترنتی از دیدگاه مشتریان بانک رفاه کارگران در دو شهر سبزوار و تربت حیدریه دارند. در انتها به بررسی نقش مدیریت دانش، طراحی و اجرای آن مخصوصا نقش ریاست شعبه در رفع موانع پرداخته شده است.

کلمات کلیدی:

بانکداری مجازی،الکترونیکی، بانک رفاه کارگران، تکنیک های تصمیمگیری چند شاخصه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/551790>

