

基于用户体验的农村商业银行数字化转型 问题剖析及路径优化 ——以海口农商银行为例

王俊

(海南大学应用科技学院, 海南、儋州, 571737)

摘要: 依托信息技术飞速发展, 数字化改革浪潮奔涌而来。在各大银行“争奇斗艳”的数字化转型举措下, 农村商业银行如何把握自身优势, 在竞争激烈的商业银行队列中弯道超车成为如其如今发展的重中之重。当前, 各大商业银行的数字化转型路径同质化较为明显, 通过过硬技术争夺用户本身的差距并不明显, 反之, 在“用户第一”的视角下如何于数字化转型过程中提升客户满意度以增加用户粘性成为各大商业银行开辟的又一新兴战场。客户体验好坏将直接影响客户对银行的评价和选择。农村商业银行数字化转型的本质是以客户为中心, 提供更加便捷、高效、安全的金融服务。在数字化转型中, 农村商业银行需要根据客户需求来开发和推出产品和服务, 并确保这些产品和服务能够提供良好的用户体验, 从而促进数字化转型的成功。因此本文以关注用户体验为主要出发点, 以海口农商银行为例, 探讨了其在数字化转型过程中存在的问题和优化路径。

关键词: 农村商业银行; 数字化转型; 用户体验; 路径优化; 海口农商银行

中图分类号: F8 **文献标识码:** A

一、引言

当下, 新一轮信息技术革命正在开启, 以人工智能、大数据、云计算为代表的数字技术正在改变全球经济格局, 对各行业带来重大影响。2022年1月, 国务院发布了《“十四五”数字经济发展规划》, 明确要求到2025年数字经济核心产业增加值占国内生产总值比重达到10%。金融机构加速数字化转型, 不仅是适应全球数字经济快速发展的必然趋势, 也是深化供给侧结构性改革、提高自身竞争力的内在需求。农村商业银行应该以服务“三农”和小微企业为使命, 紧抓数字化转型的机遇, 打造新的核心竞争力。

在金融科技浪潮中, 银行业的转型成为一个巨大的难题, 对于“客源有限”的农村商业银行尤其如此。与大型商业银行相比, 农村商业银行在资本和地位上并不占优势, 无法依靠资本优势在市场竞争中获得领先地位。在互联网和大型商业银行的双重压力下, 为谋求发展, 农村商业银行必须主动寻求与金融科技的完美结合, 实现数字化转型并因地制宜地制定应对策略。

总的来看, 中国农村商业银行已进入规模化发展的时代, 同时在推进自身产业数字化转型方面有了不小的建树。然而, 当前我国农村商业银行仍存在战略规划不清、数据治理困难、技术基础薄弱、服务意识淡薄等现象, 农村商业银行数字化转型尚待加速加力。以用户体验为例。传统银行服务模式往往以柜面为主, 这使得许多客户需要前往银行办理业务, 耗费时间和精力。而数字化转型则可以通过开设智能柜员机、推广手机银行等方式满足客户需要。反之, 通过提供良好的用户体验, 农村商业银行可以增加客户对银行的信任和忠诚度。这样一来, 客户就会更愿意使用该银行的产品和服务, 并推荐给其他人使用, 从而实现农村商业银行的良性循环。

本着农村商业银行服务用户的工作理念,本文将基于用户体验的农村商业银行数字化转型问题剖析及路径优化展开阐述和分析。

二、农村商业银行概述

农商银行是一种地方性金融机构,由辖内农民、农村工商户、企业法人和其他经济组织共同入股形成的股份制。作为服务“三农”重要的金融支撑,农村商业银行在乡村振兴战略下承担着重要使命。在乡村产业发展、新型农民主体培育、农村人居环境整治以及乡村基础设施建设等领域,都蕴含巨大的投资机会。和大型银行相比,农村商业银行属于地方性金融机构,更能因地制宜,成为更贴合本地发展的强有力经济推手,其必要性与不可替代性主要体现在:

(一)农村地区金融服务供给不足。

传统大型银行主要关注城市和发达地区,对农村地区金融服务的覆盖较少,而农村商业银行作为覆盖农村地区的专业性金融机构,具有不可替代性。

(二)农民群体需求特殊。

由于农民群体经济活动与城市居民有很大差别,如收入低、流动性差、贷款周期长等,需求特殊。传统大型银行在满足这些需求方面存在困难,而农村商业银行能够更好地适应这些需求。

(三)本土化优势明显。

农村商业银行通常建立在本土化的基础上,在经营方式、产品设计等方面能够更好地适应本地市场和客户的需求。

(四)社会责任感强。

农村商业银行通常将自己定位为服务本土经济和社会发展的力量,对于本土社会贡献较大,并且通常会通过各种方式回馈社会。

当前,我国农村商业银行超过 1500 家,数量增长速度较快,群体规模庞大。但就数字化转型发展而言,农商行数字化起步晚、发展规模小、客户群体多为小微主体,且多由农村信用合作社改制产生,在拓展服务模式、完善经营管理方面均面临挑战。加上区域发展水平、金融发展模式的不同,我国各地农村商业银行的数字化转型进程具有较大差异。

三、农村商业银行数字化转型的基本内涵

农村商业银行数字化转型是利用信息技术的支持,通过提高数据整合和处理能力、完善网络安全体系以及优化客户体验等方式,实现企业经营、服务模式和管理方式的全面升级和转型。数字化转型的目标是提高农村商业银行的效率和竞争力,为客户提供更加便捷、高效和个性化的金融服务。

数字化转型需要明确目标、找准方向、关注关键。金融的本质是为实体经济服务,数字化转型的根本目的是更好地支持实体经济迈向高质量发展,促进金融行业可持续发展,防范

和化解金融风险。农村商业银行应坚守服务“三农”和县域经济的市场定位，在数字化转型中寻求突破。近年来，随着农村金融需求的不断增长和多样化，传统农村金融机构的优势已经消失。此外，新冠疫情给银行业发展带来了挑战。为了满足当前农村金融需求和疫情防控需要，农村商业银行必须加速数字化转型以解决时间和空间限制等传统业务问题，并简化业务流程、拓展业务场景、增强风险控制、降低经营成本以及创新服务模式等目的，为更好地服务农村经济高质量发展奠定基础。

四、数字化转型下海口农商银行的现状分析

2011年12月13日，中国银监会正式批准筹建海南省第一家农村商业银行—海口农村商业银行。此举得到了中国人民银行、海南省各相关部门的大力支持，是落实海南省委、省政府提出的推进海南金融“五个一”工程的重要举措，也是海南地方金融发展的里程碑事件。此次筹建将带动全省18家市县联社改革，推动海南农信社整体改革和发展。海口农村商业银行将坚持“改制不改向、改名不改姓”，以立足特区省会为基础，面向“三农”、中小企业和国际旅游市场建设现代化银行。此举旨在成为地方政府最信任、海南人民最喜爱、监管部门最满意的现代化银行。未来，该银行还将积极参与国家“一带一路”倡议，在自由贸易港和乡村振兴方面发挥作用，并争当海南农信系统的“排头兵”和“领头雁”。

海口农商银行积极进行内生性质的数字化转型，并进行大胆创新，以“惠银平台”为例，据了解，海口农商银行“惠银平台”是贯穿前、中、后台的银行线上经营平台，前台包括在手机端实现客户的掌上银行功能、客户经理的营销展业功能和管理者的运营管理功能，统一入口，相互互动；中台提供业务经营和运营管理能力；后台进行系统对接、数据对接和业务对接，同步完成数据处理和数据治理。对于普通客户而言，“惠银平台”是客户经理可以随时提供服务的掌上银行，操作简便，“所见即所得”服务温馨到位；对客户经理而言，惠银平台是一个便利的营销工具，可以快速获取客户并进行营销，同时可以随时查看工作任务、完成情况和绩效，实现多劳多得对于管理者而言，是良好的管理手段，能随时在手机上审批业务、分配任务、查看进度和扁平化管理。

通过“惠银平台”+全员营销，海口农商银行实现了技术支撑、业务驱动和线上经营，让银行管理象水一样溶于线上金融服务的全过程。近一年来，海口农村商业银行通过惠银平台的数字化转型，实现了约1000万元的毛利润，降低了约1300万元的网点管理成本，总共节约了约2300万元。同时，为200多万海口市民提供了专属客户经理服务的储蓄卡开户和其他金融服务，还提供了社保卡办理、缴费办理、房产查询等便民服务。这些举措取得了良好的社会和经济效益。

然而在表面欣欣向荣的同时，其存在的部分问题也不容忽视：

一是缺少外部和权威的指导。数字化转型是一个复杂的过程，需要有专业的机构和人才提供指导和支持。然而，海口农商银行在数字化转型中缺乏这方面的资源，多数转型路径都

是直接套用其他商业银行的案例，缺乏自主创新和独特性。同时，内生化的特色项目也比较单一。

二是过于追求短期效益。农村商业银行普遍采取跟随战略，追求数字化转型的短期效益，但忽略了对长期数字化基础能力的构建。此外，在传统业务产品开发上注重，但在数字化营销、风控、管理等多场景建设方面还存在不足。

三是缺乏技术人才投入。数字化转型需要高水平的技术支持和专业人才的支持，然而海口农商银行在这方面投入不足。同时，部分员工对数字化转型也缺乏必要的认同和理解。

四是合作伙伴缺失。数字化转型需要与科技公司、金融科技公司等合作伙伴共同推进，但海口农商银行缺乏与外部合作伙伴间深度互动和协同创新的经验。

五是监管风险管理不足。数字化领域存在着诸多风险，如信息安全风险、信用风险等，但农村商业银行对这些风险的防范意识相对较低，监管力度也没有跟上。此外违规现象频发，海口农商行的违规内容多指向贷款业务，特别是房地产贷款相关业务，直接暴露了其房地产贷款相关业务以及资产质量的漏洞。近年来该行的资产质量频亮红灯，不良贷款率均高于行业平均水平。

总体来看，海口农商银行作为海南省农商银行的“老前辈”，整体做到了与时俱进，锐意创新，在农村商业银行数字化转型的档口激流勇进，大胆尝试，做出了很好的先锋带头作用。但是由于银行本身内部存在“毒瘤”导致近三年来的不良率稳步上升，以及数字化转型浮于表面，有代表作但整体效果不够理想，这些都大大影响了海口农商银行的现实发展，急需改正。

五、基于用户体验的海口农商银行问题剖析

围绕用户体验的五要素，即易用性、可靠性、效率、可满足性和可访问性。在这些要素中，通过结合银行运作中实际出现的问题和浏览部分大众点评平台对银行的近年来评价，海口农商银行存在以下问题——

（一）易用性

海口农商银行的数字化产品界面设计比较简单，但在用户使用过程中容易出现反应迟钝，操作流程不够顺畅的问题。和其他大型银行推出的产品相比，其平台前端的美观程度以及后端的数据处理以及相应能力都会稍微落后一些。同时，部分功能设计不够人性化，缺乏对用户需求和习惯的了解和考虑。此外，海口工商银行开通了企业公众号，内嵌小程序，主要用于海口农商银行发布新闻报道、产品资讯，提升服务水平，加强客户沟通、增进员工交流等。基本实现了可移动的用户理财管家。然而小小程序的页面涉及不够美观，存在导航栏杂乱等问题，给出的服务，如：快速理财、定期存款等服务窗口创新型不强，且无特色项目，由于过于同质化，无法让用户提起使用兴趣。各农村商业银行手机银行的开发与运营，其本质是要具备客户思维，从根本上站在客户的角度出发，优化平台建设与软件开发，让客户真正

愿意在 app-上办理业务,真正培养客户的习惯性需求才是应有之义。

（二）可靠性

科学合理的组织架构是零售业务数字化转型的基础,在数字化转型过程中,海口农商银行管理层级不够扁平,配套机制仍有较大改善空间,跨部门协同工作不够顺畅,此外,海口农商银行在数字化产品安全方面存在缺陷。近年来发生多起客户信息泄露事件,导致客户信任度下降。在系统稳定性方面也有待提升,时常出现系统故障或闪退等问题。此外,由于海口农商银行内部机构存在腐败受贿等现实情况,公信力下降明显—行政处罚信息公开表显示,海口农商行主要存在的违法违规事实分别是:股权质押管理不合规;向关系人发放信用贷款和发放担保贷款的条件优于其他借款人同类贷款条件;并购贷款业务不合规;固定资产贷款管理不尽职;流动资金贷款管理不尽职;社团贷款投向非农领域;通过非房地产开发贷款科目发放房地产开发贷款;个人消费贷款和农户贷款资金违规流入房地产领域;贷款风险分类不准确,违规掩盖不良;员工行为管理不到位;押品管理制度落实不到位;信用卡透支资金流向不合规;投资业务投前管理不审慎,投资缺乏充足有效抵押担保的信托产品。

（三）效率

海口农商银行数字化产品在效率方面还存在一定问题。虽然银行业务需要不断扩展客群范围,但当前农商银行与互联网、大数据等数字化技术结合的深度还不够,营销模式相对单一,零售业务增速缓慢甚至出现了倒退的现象。海口农商银行目前获客手段尚不够丰富,数字化革新的思维还不够强烈,缺乏场景经营、流量经营等方式,在捕捉客户、获取交易流量等方面与互联网金融企业存在较大差距。因此,在响应客户需求等场景下表现不佳,响应时间较长等问题也时常出现。为解决这些问题,海口农商银行需要加强数字化产品研发能力和创新精神,从多角度探索提高效率、降低成本和增强客户黏性的方法。此外,更加积极地开展市场调研和用户体验测试,并加快推进渠道建设和服务转型升级。同时,还应该加强员工培训和专业知识储备,并与其他机构进行合作,在数字化产品营销、获客等方面实现优势互补,以实现数字化转型的全面提升。

（四）可满足性

现阶段,海口农商银行线上线下均具备业务处理模式,基本实现了数字化的初级转型,即简化用户操作,满足用户多元需求等。截至目前,线上除了具备企业公众号、接入惠银平台、开设海口农商银行信用卡公众号外较为特色且具有独创性的代表性金融产品及服务基本没有。在业务产品上,农村商业银行与金融科技公司差距甚远,金融科技公司利用自身较强的信息数据优势,利用支付宝等第三方支付平台打入零售金融市场,通过人群大数据建模与分析等手段,设计出更具吸引力的产品,可以提供给消费者优于行业的金融产品与服务,而海口农村商业银行数字化产品未被客户视角下思考产品满足的需求痛点,甚至陷入产品同质化的怪圈,缺少技术创新,虽然开创了许多产品助力推动零售业务发展,但仍然缺乏完整、系统的客户信息对接,使得客户群体划分不够精细,在客户分类分析、精准营销等方面缺少

核心竞争力。虽然海口农商银行的数字化产品覆盖了大部分传统金融业务，但部分产品仍存在无法满足用户个性化需求的情况。此外，在客服服务方面也有待改善。据网上用户匿名评论可知，业务人员业务能力差、服务态度不好等现象均成为阻碍用户持续关注海口农商银行的关键因素。

（五）可访问性：

在数字化产品的终端设备适配方面，海口农商银行存在局限性。例如，在某些型号的手机上无法正常使用某些功能。网站和移动应用界面不够友好。功能设计界面排版缺乏条理性，整体较为混乱，特别是和成熟的网上银行相比，用户在访问的过程中可能缺乏使用引导，访问时整体观感不够简介，展示功能也不够吸引人。

六、数字化转型视角下海口农商行关于优化用户体验的路径探索

（一）人才侧—培养业务人才，增加源头活水

决定用户是否能长期稳定在统一银行办理业务，其中很重要的因素就是在于在该银行收到的服务质量如何，是否满足其需求，除开自身需求，该银行的业务人员是否能为其带来附加价值等，因此海口农商银行应该在人才方面进行战略性调整，注重培养业务人才，增加源头活水。在提高经营与管理效率目的层面，海口农商银行应当优化体制机制，建立起大零售板块的敏捷开发部落与扁平化组织模式，组建跨部门协同小组，提高各项零售业务政策与产品的运行效率，在互联网金融大背景下，利用数字化技术，将复杂繁琐的“过程导向”的管理机制转换为责任分明的“决策导向”的扁平机制，全面提升工作效率，在考核机制上，可以结合大数据等数字化技术将传统大项目进行分批投入和审核，分阶段开发，缩短项目周期。

在人才培养此目的层面，当前，随着金融市场的不断发展和竞争的加剧，金融业务越来越复杂和专业化，需要更多高素质和专业化的人才支持。海口农商银行应该采取积极措施，培养具有深厚金融知识、服务意识和创新能力的业务人才。

具体而言，海口农商银行可采取的措施有：

- 1、加强内部培训。通过内部培训以及与其他机构合作开展的培训课程，提高员工的专业技能和综合素质。
- 2、招聘优秀毕业生。招聘优秀毕业生并为其提供良好的发展机会和激励机制，从源头上增加公司的优质人才流入。
- 3、建立专业化团队。成立一支由经验丰富、专业素养较高、对数字化转型有深入理解和实践经验丰富的团队。
- 4、开展跨部门交流。建立跨部门交流平台，促进公司不同部门之间的信息共享和协作，以提高业务人员的工作效率和服务质量。

通过以上措施，海口农商银行可以增加源头活水，为数字化转型提供强有力的人才支持。

（二）技术侧—建设人才队伍，提供技术保障

用户在尝试新兴事物的过程中，其流程是否清晰明了、页面是否简单大方等都会直接作为第一印象来影响用户们的选择。农村商业银行本身数字化转型就晚于其他类型的银行，加之海口农商行在区位评定上属于尾部银行，哪怕有自贸港背景下本土化第一家农村商业银行头衔的加持也无法长期持续的获得并留住客源。因此最根本的还是需要在技术层面解决现有问题，通过技术提升不断增强自身的硬实力，因此农商银行技术人才队伍的建设也成为了今后发展的重中之重。

在人才培养上，银行应大力吸引专业化人才，并积极与科技公司、咨询公司等合作，加强人才的数字专业化培养，为零售业务数字化高速发展奠定基础。数字化人才的发展要经历招聘、培养、留任等多个环节，而农村商业银行要重点关注以往金融科技人才的诉求和痛点，借鉴互联网行业人才管理的经验教训，从建立数字化人才标准、规范数字化人才培养、优化人才保障机制三个方面，构建“职位—能力—学习—发展”的闭环管理，整体布局数字化人才培养体系的基础框架。针对公司的现有员工，应开办专业的培训课程，根据所在岗位提升技能，结合培训成果和能力考核，构建适应性薪酬分配体系。推进人才交流合作，强化多领域的沟通学习，培养既熟悉业务、又掌握数据技术的复合型人才，实现公司发展与员工成长的双向共赢。争取通过招聘、培训和激励等方式不断提升员工的技术能力和创新意识，为银行的信息化转型和业务发展提供技术保障。

（三）管理侧—优化组织结构，强化用户粘性

对于用户而言，值得信赖的业务团队也是他们做出银行选择的一大要素。银行本身的管理是否规范也侧面验证着银行的业务是否值得信赖。通过网上数据收集可得出普遍共识，即银行如果出现管理上面的问题，如业务迟迟不解决、解决态度消极等会减少大家办理线下银行业务的频率。因此进行银行管理侧的规范管理是很有必要的。

为了推进数字化转型，农村商业银行需要建立完善的、与数字化转型相适应的组织机制。首先，各组织部门的定位需要明晰，要确保信息隔离，平衡利益冲突。其次，不仅要发挥技术部门的核心支撑作用，还要发挥董事会、高管层以及业务部门的关键推动作用。通过资源投入、考核激励、管理工具等方式，让数字化理念真正融入农村商业银行的经营管理中，使数字化管理、经营深耕落地。

具体来说，建立完善的组织机构和管理流程是至关重要的。可以通过建立数字化转型领导小组、设立数字化专职团队等方式，协调各方面资源和人员投入；同时也需要加强对数字化人才的引进和培养。此外，在考核和激励方面也需要进行优化和改进，以激发员工积极性和创造力。

对于海口农商银行现阶段本身就存在的组织结构漏洞、管理不善问题应该及时解决，考虑到海口农商行近三年的不良率没有下降趋势，可能是内部核心部门存在问题，应该请相应监察部门进行干预处理，或者请其余银行进行交叉管理，多方保证用户业务安全且合法。

（四）创新侧—坚持因地制宜，服务区域经济

银行的创新和用户体验是密切相关的。银行在推出新产品或服务时,需要不断进行创新,以满足用户需求,并提高用户体验。只有通过持续创新来满足客户需求,并在产品或服务设计、界面设计、反馈机制等方面注重用户体验,才能使得用户对银行产生更高的信任和忠诚度,从而提升用户粘性。

在互联网金融的大背景下,创新是银行持续健康发展的动力,在创新金融产品,多样化满足客户需求与增加客户体验之外,大力发展消费信贷业务,创新发展电子银行等业务,在发展零售业务的同时,银行应当加快手机银行、微信银行等业务的建设,拓宽移动支付领域,推进电子业务的全面覆盖。

海口农商银行应持续打造优化智能网点,优化用户体验。首先,要全面实现多渠道获取客源,例如:网上 APP、微信公众号、数字化广告等,依据本土客户的消费习惯数据对客户进行分层,借助算法模型实现差异化推送和精准化营销。在获取客源后,要积极拓宽智能服务场景,与通讯、健康、高校、娱乐等机构多方位合作,打造智慧社区,全方位便捷客户生活。还可开展各类线上活动,构建客户积分系统,建立会员权益体系,实现客户权益数字化,借此提高客户的应用使用频率,提升客户粘性。各农村商业银行手机银行的开发与运营,其本质是要具备客户思维,从根本上站在客户的角度出发,优化平台建设与软件开发,让客户真正愿意在 app 上办理业务。

值得一提的是,海口农商行的服务主题为“三农”,而海口存在多地地方方言不同的情况,通常一部分农民因为对网上银行平台不信任会选择在线下进行办理,如何解决业务员和用户之间存在的语言障碍也是今后创新时可以选定的一个切入点。

创新是银行持续健康发展的关键。通过大力发展消费信贷业务、创新发展电子银行等业务,加快手机银行、微信银行等业务的建设,拓宽移动支付领域,推进电子业务的全面覆盖,可以满足客户需求并增强客户粘性。

七、结语

纵观金融发展百年历史,各国经济的发展无论是高歌猛进亦或是低迷不前都离不开金融的多方变革。作为决定经济发展的关键因素,金融的本质是为人民带来更好的物质生活,为国家的发展奠定良好的物质基础。在金融领域内,农村商业银行作为商业银行的一部分,有着各个阶段赋予的特殊使命和不可替代性。

农商银行立足“三农”、服务社区、服务小微企业,科技赋能业务发展必须牢牢抓住以满足服务对象需求为导向。正值数字化转型的当打之年,转型是顺应也是必然。农村商业银行应该时刻清晰自身定位,把握优势所在。不能直接套用大型商业银行的转型路径,也不能盲目创新,需要本着谦虚学习的态度,牢记为区域服务的初心,积极探索尝试走出一条适合本土化经济发展的金融机构。未来,海口农商银行应该坚持技术的内生革新,打造本土化掌握金融技术领域的技术人才队伍,以助力海口经济发展、推动海南省农村商业银行特色化

发展为己任，牢牢把握建设自由贸易港的时代任务，以实现由内而外的可持续发展道路。

海口农商银行数字化转型是支撑银行跨区域业务拓展和国际化发展的重要基础，也是加快自由贸易港建设的重要手段。其与自由贸易港建设之间既互为支撑又相互促进。只有通过合理利用区位优势、发挥金融机构作用、加快数字化转型等多种手段，才能够更好地支持和服务于海南自由贸易港建设。

本文的不足之处在于仅以用户体验作为讨论的主要切入点对海口农商行的数字化转型进行分析，在理论层面和战略层面对农村商业银行的定位还不够清晰，由于研究对象唯一，个别情况指向性较强，普适性有待考量，在材料收集上由于准备时间有限，资料的整合不够充足，在文字撰写过程中可能存在用词不严谨、认知存在偏差等情况，恳请各位专家斧正。

参考文献

- [1] 范亚辰, 田雅群. 互联网金融发展对农村商业银行效率的影响研究[J]. 华中农业大学学报(社会科学版), 2022(01):116-125. DOI:10.13300/j.cnki.hnwkxb.2022.01.012.
- [2] 董晓林, 朱晨露, 张晔. 金融普惠、数字化转型与农村商业银行的盈利能力[J]. 河海大学学报(哲学社会科学版), 2021, 23(05):67-75+111.
- [3] 张冯茜. 数字化转型浪潮下农商行零售业务发展策略——基于武汉农村商业银行零售业务数字化转型实践[J]. 银行家, 2022(01):129-132.
- [4] 吴寅恺. 农村商业银行数字化转型研究[J]. 时代金融, 2021(07):72-73+79.
- [5] 汪强. 农村商业银行改革创新路径研究[J]. 安徽农业科学, 2021, 49(14):225-227.
- [6] 黄可欣. 我国农村商业银行数字化转型发展浅析[J]. 科技经济市场, 2022(01):46-48.
- [7] 李品谚. 互联网金融背景下我国农村商业银行零售业务数字化转型[J]. 今日财富, 2023(02):29-31.
- [8] 康政伟. 突破桎梏: 农村商业银行需要数字化转型[J]. 经贸实践, 2023(02):58-59.
- [9] Maynard Tapia. The Digital Transformation of Commercial Banks: Background and Path[J]. Journal of Global Economy, Business and Finance, 2022, 4(12).
- [10] Zhu Chenlu, Dong Xiaolin, Ding Liren, Lin Chen. Research on the Driving Factors for the Development of Inclusive Finance in Rural Commercial Banks: Market Competition or Government Intervention?[J]. Businesses, 2021, 2(1).

Digital transformation of rural commercial banks based on user experience
Problem analysis and path optimization
-- Take Haikou Rural Commercial Bank as an example

Wang Jun

(College of Applied Science and Technology, Hainan University, Danzhou 571737)

Abstract: Relying on the rapid development of information technology, the wave of digital reform is surging. Under the digital transformation initiatives of major banks, how rural commercial banks grasp their own advantages and overtaking in the fierce competition in the queue of commercial banks has become the most important thing in their development. At present, the digital transformation path of major commercial banks is more homogeneous, and the gap between competing for users through excellent technology is not obvious. On the contrary, from the perspective of "user first", how to improve customer satisfaction and increase user stickiness in the process of digital transformation has become another emerging battlefield opened up by major commercial banks. The quality of customer experience will directly affect customers' evaluation and choice of banks. The essence of digital transformation of rural commercial banks is to provide more convenient, efficient and secure financial services with customers as the center. In digital transformation, rural commercial banks need to develop and launch products and services according to customer needs, and ensure that these products and services can provide good user experience, so as to promote the success of digital transformation. Therefore, this paper focuses on user experience as the main starting point, and takes Haikou Rural Commercial Bank as an example to discuss the existing problems and optimization paths in the process of digital transformation.

Keywords: Rural commercial banks; Digital transformation; User experience; Path optimization; Haikou rural commercial Bank

作者简介(可选):王俊,女,重庆渝北人,海南大学应用科技学院电子商务专业在读本科生,研究方向为跨境电子商务、供应链管理, E-mail: 20203107970@hainanu.edu.cn。