

عنوان مقاله:

ارائه الگوی استراتژیک تعالی نوآوری خدمات در حوزه بانکداری الکترونیک براساس رویکرد آینده پژوهی

محل انتشار:

ششمین کنفرانس ملی علوم انسانی و مطالعات مدیریت (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

الهام قلی نژاد - دانشجوی دکترای مدیریت بازرگانی دانشگاه تربیت مدرس، تهران

اصغر مشبکی اصفهانی - استاد تمام دانشگاه تربیت مدرس، تهران

محسن توکلی خباز - دانشجوی دکترای مدیریت بازرگانی دانشگاه علامه طباطبائی، تهران

خلاصه مقاله:

هدف از تحقیق حاضر ارائه الگوی استراتژیک تعالی نوآوری خدمات در حوزه بانکداری الکترونیک براساس رویکرد آینده پژوهی است. روش اجرای پژوهش حاضر توصیفی (غیر آزمایشی) و طرح پژوهشی همبستگی از نوع تحلیل مسیر به روش کمترین مجزورات جزئی است. شرکتکنندگان در پژوهش حاضر کارکنان و کارشناسان شعب بانک ملی در شهر تهران بودند. براساس فرمول کوکران ۲۱۵ نفر به عنوان نمونه آماری تحقیق با استفاده نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ۲۱۵ پرسشنامه در بین آنان توزیع شد که از این تعداد به ۱۹۰ پرسشنامه پاسخ داده شد که از این تعداد ۲۵ پرسشنامه به دلیل اینکه به تعداد زیادی از سوالات پاسخ نداده بودند از تحلیل حذف شدند. در نهایت ۱۹۰ پرسشنامه وارد تحلیل شدند. جهت اندازه گیری متغیرهای تحقیق از پرسشنامه استفاده شد. یافته های تحقیق حاکی از آن است که تاثیر رهبری نوآوری، استراتژی نوآوری و حمایت نوآوری بر مشتری گرایی، قابلیت های رقابتی و فناوری اطلاعات در سطح (۰/۰۱) تاثیر مثبت و معنی دار دارد، همچنین تاثیر مشتری گرایی، قابلیت های رقابتی و فناوری اطلاعات بر قابلیت دسترسی سریع و امنیت اطلاعات الکترونیکی در سطح (۰/۰۱) مثبت و معنادار است. همچنین نتایج نشان داد که قابلیت دسترسی سریع و امنیت اطلاعات الکترونیکی بر تعالی نوآوری خدمات بانکداری الکترونیک در سطح (۰/۰۱) تاثیر مثبت و معنی دار دارد. براساس نتایج تحقیق ۵۰ درصد واریانس تعالی نوآوری خدمات در حوزه بانکداری الکترونیک توسط مدل پژوهش تبیین میشود.

کلمات کلیدی:

تعالی نوآوری، خدمات، بانکداری الکترونیک، آینده پژوهی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1233298>

