

## عنوان مقاله:

امکان سنجی و ارایه طرح های نوآور در خدمات الکترونیکی بانک (مطالعه موردی در بانک صادرات ایران)

## محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

## نویسندگان:

زهرا آقایی مقدم - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد الکترونیکی، گروه مدیریت فناوری اطلاعات، تهران، ایران

ایمان عطارزاده - استادیار گروه مهندسی کامپیوتر، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول، دزفول، ایران

مهدی فقیهی - استادیار مرکز پژوهشهای مجلس شورای اسلامی

## خلاصه مقاله:

خدمات نوین بانکی نقش و تأثیر بسیار مثبتی بر رشد و گردش اقتصادی کشور دارد و یکی از شاه راه های تغذیه و توسعه بانکها محسوب می گردد. بر همیناساس در این تحقیق به دنبال امکان سنجی و ارائه طرح های نوآور در خدمات الکترونیکی بانک صادرات ایران هستیم. بر همین اساس دو پرسشنامه با دو مولفه تفویض اختیار و انگیزش شغلی برای کارکنان- و پرسشنامه با دو مولفه تفویض اختیار و انگیزش شغلی برای کارکنان- و پرسشنامه رضایت مشتریان تکمیل گردیده و بر اساس آنها با تجزیه و تحلیل اطلاعات پرداخته می شود. برای تجزیه و تحلیل متغیرهای از آزمون تی یک نمونه ای و با استفاده از نرم افزار آماری SPSS انجام می گیرد. نتایج مطالعه حاکی از آن است که ارائه «طرح های نوآوری کارکنان- مشتری» و استفاده از روش های نوین بانکداری و تکنولوژی های نوین با معناداری بسیار بالایی باعث بهبود رضایت مشتریان می گردد. همچنین ارائه خدمات نوین بانکی با ارائه «طرح های نوآوری کارکنان- مشتری و تفویض اختیار کارکنان منجر به ارتقای سطح انگیزش شغلی کارکنان می گردد. لذا با پیشرفت تکنولوژی و استفاده از طرح های نوآورانه، می توان تفویض اختیار به کارکنان را گسترش داده و در نتیجه باعث افزایش انگیزه در آنان و رغبت و شور و علاقه به کار در بانک شد.

## کلمات کلیدی:

تفویض اختیار به کارکنان، خدمات نوین بانکی، طرح های نوآوری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/559670>

