

عنوان مقاله:

بررسی رابطه سرمایه انسانی با عملکرد سازمانی و قابلیت های نوآورانه خدماتی و فرآیندی در شعب بانک ملی اصفهان

محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی مدیریت راهبردی خدمات 1396 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

حمید هادی - گروه حسابداری، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نجف آباد، ایران

امین رستمی - گروه حسابداری، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نجف آباد، ایران

خلاصه مقاله:

با توجه به تغییرات سریع در تکنولوژی، شرایط محیطی و جهانی شدن، بسیاری از بانکها به دنبال این هستند که چگونه خود را با شرایط جدید بازارها تطابق داده و به عملکرد بالاتری دست یابند با این وصف، پایداری در عملکرد سازمانها از طریق توسعه ظرفیتهای انسانی، برای بقا در چنین شرایطی ضرورت یافته است بر این اساس هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی رابطه سرمایه انسانی با عملکرد سازمانی و قابلیت های نوآورانه خدماتی و فرآیندی در شعب بانک ملی اصفهان میباشد. کلیه کارکنان شعب بانک ملی اصفهان به عنوان جامعه آماری این تحقیق در نظر گرفته شدند که تعداد آنها 1356 نفر بود. برای تعیین حجم نمونه نیز با استفاده از فرمول کوکران، 300 نفر به عنوان نمونه مشخص شدند. به منظور جمع آوری داده ها و اندازه گیری متغیرهای مدل از پرسشنامه استفاده شده است. که پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی و روایی آن نیز با استفاده از روایی همگرا (تایید بارهای عاملی و مقدار AVE مورد تایید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روشهای آمار توصیفی و تحلیل عاملی تاییدی و برای ارایه مدل، تکنیک مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شد. قبل از آزمون فرضیه ها مدل بیرونی تحقیق، مدل درونی و کلیت مدل با شاخصهای مناسب مورد برازش قرار گرفت. در نهایت نتایج یافته های تحقیق نشان داد که سرمایه انسانی بر عملکرد سازمانی در شعب بانک ملی اصفهان تاثیر مثبت و معنی داری می گذارد همچنین مشخص شد که سرمایه انسانی بر نوآوری خدماتی و فرآیندی تاثیر مثبت و معنی داری می گذارد و در نهایت نوآوری خدماتی و نوآوری فرآیندی نیز بر عملکرد سازمانی در شعب بانک ملی اصفهان دارای تاثیر مثبت و معنی داری داشته اند.

کلمات کلیدی:

سرمایه انسانی، عملکرد سازمانی، نوآوری خدماتی، نوآوری فرآیندی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/748916>

