

Реван Кумар Дахал

Ефективність внутрішніх бізнес-процесів непальської телекомунікаційної галузі

У дослідженні розглянуто використання показників внутрішніх бізнес-процесів в рамках оцінки ефективності телекомунікаційної галузі Непалу. У статті використаний описовий підхід і організований інструмент анкетування. Цільова група в цьому дослідженні включає всіх операторів зв'язку Непалу та їх співробітників. До вибірки увійшли такі компанії як Nepal Telecom та Ncell. Методом випадкової вибірки отримані відповіді 318 співробітників цих компаній. Цільовими респондентами дослідження стали співробітники, які є звичайними співробітниками або займають у своїй компанії вищі позиції. Для збору даних використана анкета, що складається із трьох частин, які включають 27 питань різних типів. Для обробки та аналізу даних використана програма SPSS (статистичний пакет для соціальних наук). Для оцінки ефективності внутрішніх бізнес-процесів оцінені шістнадцять вимірюваних змінних у чотирьох моделях. Встановлено, що три з цих моделей, а саме управління операціями ($\beta = 0,229$, $p < 0,01$), управління клієнтами ($\beta = 0,380$, $p < 0,01$), та нормативні й соціальні процеси ($\beta = 0,175$, $p < 0,01$) мають статистично значущий і сприятливий вплив на ефективність внутрішніх бізнес-процесів. Водночас інноваційні процеси ($\beta = 0,024$, $p > 0,05$) не були належним чином застосовані та зрозумілі для телекомунікаційної галузі Непалу. Результати цього дослідження допоможуть визначити основні фактори, що характеризують показники ефективності, і їх значимість для організаційної ефективності непальської телекомунікаційної галузі.

Ключові слова: співробітники, Ncell, Nepal telecom, нефінансові показники, продуктивність

Класифікація JEL: L25, L32, L86



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.