

Spis treści

Wstęp	5
Bankowość spółdzielcza w przekroju krajowym i międzynarodowym	11
Istota i uregulowania prawne bankowości spółdzielczej.....	11
Sektor spółdzielczy w Polsce, specyfika i rozwój działalności banku.....	17
Europejskie trendy rozwoju bankowości spółdzielczej	22
Wyzwania w zarządzaniu bankiem w obliczu transformacji cyfrowej	29
Istota cyfryzacji oraz transformacji cyfrowej.....	29
Wybrane trendy w transformacji cyfrowej banków.....	33
Wykorzystanie nowoczesnych technologii cyfrowych w bankowości	36
Wpływ transformacji cyfrowej na zarządzanie bankiem spółdzielczym	45
Konkurencyjność banków spółdzielczych	51
Dojrzałość cyfrowa banków spółdzielczych	51
Pojęcie konkurencyjności i jego ewolucja w literaturze krajowej i zagranicznej.....	54
Zmiany w makrootoczeniu oraz otoczeniu konkurencyjnym banków.....	61
Źródła i mierniki przewagi konkurencyjnej banków spółdzielczych.....	65
Wpływ innowacji na konkurencyjność banków spółdzielczych	71
Zarządzanie relacjami z klientami a konkurencyjność banków spółdzielczych	74
Wpływ wielokanałowej dystrybucji na konkurencyjność banków spółdzielczych.....	78
Metodyka badań	81
Cel badań i hipotezy badawcze.....	81
Przebieg procesu badawczego i dobór metod badawczych	82
Charakterystyka próby badawczej.....	85
Modelowanie konkurencyjności banków spółdzielczych w warunkach transformacji cyfrowej – wyniki badań.....	89
Bariery zewnętrzne konkurencyjności banków spółdzielczych w warunkach transformacji cyfrowej	89
Bariery wewnętrzne konkurencyjności banków spółdzielczych w warunkach transformacji cyfrowej	104

Jakość obsługi klientów i ich zadowolenie a konkurencyjność banków spółdzielczych w warunkach transformacji cyfrowej	107
Oferta usług bankowości cyfrowej i mobilnej a konkurencyjność banków spółdzielczych w warunkach transformacji cyfrowej.....	113
Obecność banków spółdzielczych w mediach społecznościowych a konkurencyjność banków spółdzielczych w warunkach transformacji cyfrowej.....	123
Założenia modelowania konkurencyjnej przewagi banków spółdzielczych w warunkach transformacji cyfrowej	128
Ocena założeń modelowania konkurencyjnej przewagi banków spółdzielczych w warunkach cyfrowej transformacji – wyniki badań jakościowych.....	137
Zakończenie.....	141
Bibliografia	147
Spis rysunków	159
Spis tabel	161
Wykaz skrótów.....	163
Załącznik 1. Ankieta dla pracownika banku spółdzielczego.....	165
Załącznik 2. Ankieta dla klienta banku spółdzielczego.....	171