مدیریت شهری
شماره ۴۷ تابستان ۹۶
No.47 Summer 2017
۱۳۱-۱۴۸
زمان دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۵/۱۲ زمان پذیرش نهایی: ۱۳۹۵/۱۱/۱

تحلیل مدیریت کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک شهری در نظام بانکداری کشور (مورد کاوی: بانک انصار)

ابوتراب علیرضایی *- عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران.

چکیده
در این پژوهش به بررسی مدیریت کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک شهری با استفاده از مدل تعالی سازمانی EFQM بانک انصار مورد ارزیابی قرار گرفته است. لذا با توجه با محیط دگرگون و شدت رقابت، توجه به کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک ضروری می باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی و روش تحقیق، پیمایشی از نوع مقطعی است. جامعه آماری پژوهش کارکنان بانک انصار شهرستان کرمان و بجنورد می باشد. طبق نتایج به دست آمده از توزیع پرسشنامه و پس از تجزیه و تحلیل داده ها، با توجه به فرضیه های تحقیق در رابطه به معیارهای ۹ گانه مدل تعالی سازمانی (رهبری، خط مشی و استراتژی، کارکنان، همکاری های تجاری و منابع، فرآیندها، نتایج مربوط به مشتری، نتایج مربوط به کارکنان، نتایج مربوط به جامعه، نتایج کلیدی عملکرد) همه فرضیه های تحقیق مورد تائید قرار گرفتند و در راستای ان پیشنهاداتی در رابطه با پژوهش و کاربردی ساختن آن در بانک انصار پرداخته شده است.

واژگان کلیدی: مدیریت، کیفیت خدمات، بانکداری الکترونیکی شهری.

Analysis of quality of urban e-banking services in the country's banking system (Case Study: Ansar Bank)

Abstract
In this study, the quality of urban e-banking services using the EFQM Excellence Model is evaluated Ansar Bank. Considering the changing environment and highly competitive, according to e-banking services quality is essential. The present study is an applied research and descriptive in nature and research, cross-sectional survey. The study population Ansar bank employees of Kerman city is Bojnoord. According to the results obtained from the questionnaires and analyzing the data, according to research hypotheses in relation to standards 9 EFQM (leadership, policy and strategy, employees, business cooperation and resources, processes, customer results, people results, society results, key performance results) all hypotheses were confirmed and in line with proposals in relation to research and apply it in the bank Ansar discussed.

Key words: management, quality of service, electronic banking city.

* نویسنده مسئول مکاتبات، شماره تماس: ۸۸۷۶۶۵۶۴ ، رایانامه: alurezaee-a@yahoo.com

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-02]

مقدمه و بیان مساله

بانکداری الکترونیکی عبارت است از استفاده از فناوری‌های پیشرفته نرم‌افزاری و سخت‌افزاری مبتنی بر شبکه و مخابرات برای تبادل منابع و اطلاعات مالی به‌صورت الکترونیکی که می‌تواند باعث حذف نیاز به حضور فیزیکی مشتری در شعب بانک‌ها شود. شما می‌توانید حتی با گوشی تلفن همراهی که در دست دارید بسیاری از کارهای بانکی خود را در کوتاه‌ترین زمان ممکن انجام دهید. بانکداری الکترونیک درواقع اوج استفاده از تکنولوژی انفورماتیک در جهت حذف دو قید زمان و مکان از خدمات بانکی است. امروزه بسیاری از سازمان‌های ارائه‌کننده خدمات مالی تلاش بسیاری صرف تمرکز بر روی خواسته‌های مشتریان می‌کنند. یکی از اجزای کلیدی مشتری مداری پیاده‌سازی ابزاری است که اجازه‌ی توسعه‌ی روابط حسنه با مشتریان را به بانک‌ها می‌دهد. در میان تمامی صنایع، به علت تلاش سازمان‌ها برای حفظ مزایای رقابتی خود در بازار، کیفیت خدمات همچنان به‌صورت یک عامل کلیدی و مهم باقی‌مانده است. به دلیل آنکه خدمات مالی به‌ویژه بانک‌ها با محصولاتی تقریباً یکسان در بازار به رقابت می‌کنند. کیفیت این خدمات به‌عنوان وسیله‌ی پایه واصلی برای رقابت به شمار می‌آید به‌گونه‌ای که کیفیت به‌عنوان مهم‌ترین عامل موفقیت خدمات مالی نوین محسوب می‌گردد. به‌طورکلی بانک‌هایی که اقدام به عرضه‌ی خدمات باکیفیت بالاتر می‌کنند در زمینه بازاریابی از شرایط بهتری برخوردارند چراکه عرضه‌ی خدمات باکیفیت ارتقا یافته، سود بیشتر، حفظ مشتریان و سهم بیشتر از بازار را به همراه می‌آورد. ورود بانک های خصوصی، رقابت بالایی را در صنعت بانکداری به وجود آورده و توقعات و خواسته‌های مشتریان را با توجه به تغییر نوع زندگی و خدمت‌رسانی به آن‌ها متحول ساخته است. در محیط‌های سنتی، ارتقاء کیفیت خدمات دارای تبعات استراتژیکی همچون افزایش وفاداری مشتریان و رشد بهره‌وری مبادلات اقتصادی خواهد بود؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که کیفیت خدمات الکترونیک نیز در رضایت و وفاداری مشتریان تأثیر مثبتی خواهد گذاشت (شنگ و لیو، ۲۰۱۰). ورود فناوری اطلاعات، تغییرات ساختاری در نظام بانکداری پدید آورده که موجب روی آوردن به‌نظام های بانکداری از راه دور شده است. مسیرهای متعددی برای ارائه خدمات به مشتریان بازشده است که پراستفاده‌ترین مسیرهای بانکداری به ترتیب عبارت‌اند از خودپردازها، اینترنت بانک، تلفن‌بانک و تلفن همراه بانک (وانگ، لوک و چوو، ۲۰۰۳).

کیفیت خدمات رابطه نزدیکی با رضایتمندی مشتریان در صنعت بانکداری داشته و بهبود کیفیت خدمات احتمال رضایتمندی مشتریان را افزایش می‌دهد که منجر به نتایج رفتاری مانند تعهد، میل به ماندن، ایجاد پیوندی دوسویه میان ارائه‌دهنده خدمت و مشتری، افزایش تحمل مشتری نسبت به اشکالات در ارائه خدمات و تبلیغات مثبت در مورد بانک می‌گردد. مدل‌های بسیاری برای ارزیابی مدیریت کیفیت بانکداری الکترونیکی وجود دارد که ما در این پروژه مدل تعالی سازمانی EFQM را انتخاب کردیم. این مدل در اوایل سال ۱۹۹۲ به‌عنوان چارچوبی برای ارزیابی در جایزه کیفیت اروپا مطرح و معرفی شد و به‌عنوان یک چارچوب سازمانی گسترده در اروپا به کار گرفته شد و به پایه و اساسی برای مجموعه‌ای از جوایز کیفی محلی و ملی تبدیل شد. این مدل چارچوبی روشمند برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها در دو حوزه فرآیندها و نتایج حاصل از این فرآیندها است. مدل‌های تعالی سازمانی ابزاری جهت کمک به سازمان‌ها برای سنجش میزان قرار داشتن در مسیر تعالی سازمانی و رشد متوازن هستند این مدل‌ها به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا با مقایسه وضع موجود و مطلوب خود، تفاوت‌ها را شناسایی و سپس بر اساس این تفاوت‌ها و بررسی علل وقوع آن‌ها راه‌حل‌های

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-02]

بهینه‌سازی، وضع موجود را شناسایی کرده و آن‌ها را اجرا نمایند.

گسترش روزافزون مبادلات اقتصادی و تجاری در عصر دهکده جهانی و پیچیدگی کارکردی نظام‌ها و سازمان‌های پولی، مالی و اقتصادی گوناگون که در سطح ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی فعالیت می‌کنند، شرایط را به‌گونه‌ای فراهم آورده است که موجب ساختار سازی مجموعه‌ای از نظام‌های مشترک و تشکیلات متصل و به‌هم‌پیوسته شده است. امروزه بانکداری الکترونیک یا دولت الکترونیک از اهمیت ویژه‌ای در کشورها برخوردار است. به‌گونه‌ای که این خدمات تمام زندگی بشر را تحت شعاع قرار می‌دهد این شیوه بانکداری باعث صرفه‌جویی در وقت و هزینه می‌گردد که همین دو عامل از مهم‌ترین عوامل مورد اهمیت تمامی مردم دنیا هستند. به دلیل آنکه خدمات مالی به‌ویژه بانک‌ها با محصولاتی تقریباً یکسان در بازار به رقابت می‌پردازند، کیفیت این خدمات به‌عنوان وسیله‌ی پایه واصلی برای رقابت به شمار می‌آید به‌گونه‌ای که کیفیت به‌عنوان مهم‌ترین عامل موفقیت خدمات مالی نوین محسوب می‌گردد. در طی سال‌های اخیر بانک‌های کشور گام‌های مؤثری را برای دستیابی به خدمات بانکداری الکترونیکی برداشته‌اند و بسیاری از روش‌های سنتی برای خدمات بانکی جای خود را به استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات برای دریافت خدمات بانک داده‌اند. نحوه‌ی ارائه خدمات، کیفیت خدمات و ویژگی‌هایی که درباره‌ی خدمات الکترونیکی بانک‌ها می‌توان مدنظر گرفت، از یک‌سو، ارتباط مستقیم با میزان گرایش و تمایل مشتریان به استفاده از این خدمات داشته، از سویی دیگر، بر میزان رضایت و وفاداری مشتریان بانکداری الکترونیکی مؤثر است. از طرف دیگر، رقابت تنگاتنگی که بین بانک‌ها برای ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی به وجود آمده، روزبه‌روز در حال افزایش است. در چنین شرایطی مشتریان این بانک‌ها نیز برای دریافت خدمات باکیفیت بالاتر انتظارات بیشتری خواهند داشت (عابدی جعفری و همکاران، ۱۳۸۹). بنابراین، پژوهش درباره‌ی خدمات بانکداری الکترونیکی بانک‌های کشور، امری لازم و ضروری است. اکنون بانک‌ها به این نتیجه رسیده‌اند که برای موفقیت توجه به کیفیت خدمات ضروری است و درواقع توجه به کیفیت، رمز بقا در محیط رقابتی بانکداری است (وانگ و دیگران، ۲۰۰۳).

اهمیت و ضرورت انجام پژوهش

در راستای اهداف و سیاست‌های دولت در مسیر تحقق دولت الکترونیک، بانکداری الکترونیک که به‌عنوان یکی از راهکارهای رونق تجارت الکترونیک نیز به شمار می‌رود، به‌عنوان خدمتی فراگیر گسترش روزافزونی داشته و ارائه خدمات مالی و بانکی از طریق شبکه الکترونیک و اینترنت در سال‌های اخیر دارای جهشی بی‌سابقه بوده است؛ تردیدی نیست که برای ورود به بازارهای جهانی برخورداری از نظام بانکی کارآمد که با صحت، دقت، سرعت و تکنولوژی روزآمد قادر به رقابت با نظام‌های بانکی دنیا باشد ضروری است. به‌عبارتی‌دیگر می‌توان گفت اولین قدم برای ارائه خدمات باکیفیت به مشتری و جلب رضایت او، شناخت ابعاد کیفیت خدمات و میزان اهمیت هر یک از این ابعاد برای مشتری ونیز تحلیل انتظارات و ادراک او در رابطه با هرکدام از این ابعاد می‌باشد و رمز موفقیت درگرو آن است که انتظارات مشتریان ر ا نسبت به کیفیت خدمت برآورده سازیم یا حتی از آن پیشی بگیریم (کاتلر، ۱۳۸۲). شرکت‌هایی که از سطوح بالاتر رضایت مشتریان برخوردارند همواره توانمندتر و در بلندمدت موفق‌ترند. بر این اساس بررسی کیفیت خدمات یا کالای تولیدشده، شناسایی نقاط قوت و ضعف، تعیین میزان موفقیت یا عدم موفقیت، شناخت قابلیت‌های اصلی و مزیت‌های رقابتی، بررسی و مقایسه عملکرد سازمانی از دیدگاه مشتریان، تعیین شاخص‌های رضایت مشتریان و اندازه‌گیری میزان رضایت مشتری از اهمیت و ضرورت غیرقابل‌انکاری برخوردار می‌باشند. با توجه به اینکه بانک انصار

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-02]

پیشگام بودن در ارائه خدمات بانکداری الکترونیک را به‌عنوان یکی از ضرورت‌های عمده در ارتباط با توسعه خدمات خود برمی‌شمارد و جلب رضایت مشتریان در صدر اولویت‌های این بانک قرار دارد و نیز با توجه به گسترده شدن خدمات ارائه‌شده توسط بانک انصار و افزایش مراجعه‌کنندگان به این بانک، اهمیت و ضرورت اندازه‌گیری کیفیت خدمات بانک انصار، شناسایی نقاط قوت و ضعف آن، سنجش میزان موفقیت بانک در ارضای نیازها و خواسته‌های مشتریان و نیز بررسی دقیق سطح انتظارات و ادراکات مشتریان از خدمات این بانک خصوصاً از منظر مشتریانی که به استفاده از خدمات بانکداری نوین علاقه‌مند می‌باشند از اهمیت قابل‌توجهی برخوردار است.

پیشینه پژوهش

مقالهای تحت عنوان بررسی مزایا و دستاوردهای به‌کارگیری مدل تعالی سازمانی EFQM در دانشگاه وموسسات آموزش عالی انجام پذیرفته که هدف اصلی این پژوهش، بررسی مزایا و دستاوردهای به‌کارگیری مدل‌های تعالی EFQM در دانشگاه‌ها مؤسسات آموزش عالی است که با اثبات کارآمدی، می‌توان از آن به‌عنوان الگویی مناسب جهت ایجاد فرهنگ تعالی، امکان خودارزیابی هر واحد دانشگاهی و مقایسه هر واحد دانشگاهی با سایر واحدها ارائه نمود. در این مقاله ابتدا مدل تعالی EFQM به‌اختصار معرفی گردیده، سپس تأثیر فرهنگ دانشگاهی به‌عنوان یک عامل کلیدی و پیش برنده در اجرای مدل‌های تعالی در دانشگاه‌ها بررسی‌شده و سپس مواردی از فعالیت‌های مشابه در برخی از دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی سایر کشورها در اجرای مدل تعالی EFQM و خودارزیابی‌های انجام‌شده موردبحث قرارگرفته و نتایج به‌دست‌آمده از عملکرد مدل و خودارزیابی‌ها به جهت نشان دادن تأثیرات مثبت اجرای مدل در فرآیندهای دانشگاهی بررسی می‌گردد و در انتها ضمن بیان محدودیت‌های اجرایی مدل به‌ویژه در ایران، مدلی جهت دانشگاه‌های کشور ارائه می‌شود (حری و همکاران، ۱۳۸۸).

مقاله‌ای تحت عنوان ارزیابی سطح تعالی سازمانی با استفاده از مدل EFQM: مطالعه موردی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، توسط حسن‌زاده و همکاران در سال ۱۳۹۱ انجام پذیرفته که نتایج این پژوهش بیان می‌کند، مدل تعالی EFQM به‌عنوان چارچوبی اولیه برای ارزیابی و بهبود سازمان‌ها، نشان‌دهنده مزیت پایداری است که یک سازمان سرآمد باید به آن‌ها دست یابد. بدین لحاظ، هدف پژوهش حاضر تعیین سطح تعالی سازمان اسناد و کتابخانه ملی ج. ا. ایران بر اساس مدل تعالی EFQM است. این مطالعه توصیفی به‌صورت مقطعی در سال ۱۳۸۹ انجام شد. تمامی مدیران رده میانی و رده‌بالای سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران، جامعه آماری این پژوهش را تشکیل دادند ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد ۹۰ سؤالی متناسب‌سازی شده با شرایط کتابخانه ملی است. یافته‌های پژوهش نشان داد که میانگین امتیاز خودارزیابی عملکرد سازمان اسناد و کتابخانه ملی در بعد رهبری ۵۶ امتیاز از مجموع ۱۰۰ امتیاز؛ در بعد خط‌مشی و راهبرد، ۳۴ امتیاز از مجموع ۸۰ امتیاز؛ در بعد کارکنان، ۵۲ امتیاز از مجموع ۹۰ امتیاز؛ در بعد شراکت‌ها و منابع، ۶۲ امتیاز از مجموع ۹۰ امتیاز، در بعد فرآیندها، ۴۱ از مجموع ۱۴۰ امتیاز، در بعد نتایج کاربر/مشتری، ۸۰ از مجموع ۲۰۰ امتیاز، در بعد نتایج کارکنان، ۴۰ از مجموع ۹۰ امتیاز، در بعد نتایج جامعه، ۳۱ از مجموع ۶۰ امتیاز و در بعد نتایج کلیدی عملکرد، ۹۶ امتیاز از مجموع ۱۵۰ امتیاز بود. با توجه به سرجمع امتیازهای داده‌شده به ۹ معیار اصلی مدل تعالی، امتیاز سازمان اسناد و کتابخانه ملی ۴۹۲ از ۱۰۰۰ امتیاز به دست آمد. در میان تمام معیارهای مدل، معیار شراکت‌ها و منابع، بیش‌ترین امتیاز را به خود اختصاص داده است که این خود نشان‌دهنده مدیریت مناسب بر منابع خارجی و داخلی کلیدی

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-02]

سازمان است. همچنین معیار فرایندها جهت جلب رضایت کامل و ایجاد ارزش‌افزوده برای کاربران و سایر ذی‌نفعان خود بی اندیشد. به‌علاوه یافته‌ها نشان داد که مدل تعالی سازمانی EFQM مدت مناسبی برای خودارزیابی کتابخانه‌ها و تشخیص نقاط قوت و حوزه‌های نیازمند بهبود آن‌ها به شمار می‌رود (حسن‌زاده و همکاران، ۱۳۹۱).

مقاله‌ای تحت عنوان ارزیابی عملکرد مدیریت آموزش‌وپرورش شهرستان میاندوآب بر مبنای مدل تعالی سازمانی EFQM در سال ۱۳۸۹، توسط ملکی آوار سین انجام پذیرفته که بیان می‌کند هدف این تحقیق ارزیابی عملکرد مدیریت آموزش‌وپرورش شهرستان میاندوآب بر مبنای EFQM در سال ۱۳۸۹ می‌باشد. روش تحقیق توصیفی - پیمایشی بوده و حجم نمونه موردمطالعه ۲۸ نفر بود که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب گردید. آزمون آماری t تک نمونه‌ای می‌باشد ابزار تحقیق پرسشنامه پیشرفته است که مطابق استاندارد مدل EFQM تنظیم‌شده است و شامل ۹ معیار و ۳۲ زیر معیار می‌باشد و هر زیر معیار دارای نکات راهنما و مصادیق عینی است که بر اساس ویژگی‌های آموزش‌وپرورش تنظیم‌شده و سؤالات زیر معیارها به‌وسیله منطق رادار در مجموع ۲۶۴ سؤال جزئی را شامل می‌شود و پس از یک دوره دو روزه توجیه کارکنان در اختیار آزمودنی‌ها قرار گرفت. ارزیابی عملکرد مدیریت به شیوه خودارزیابی توسط خود کارکنان انجام پذیرفت. برای روایی پرسشنامه ازنظر اساتید و متخصصان استفاده‌شده است و برای پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده گردید. در این پژوهش دو سؤال مطرح‌شده بود که امتیاز عملکرد مدیریت آموزش‌وپرورش شهرستان میاندوآب بر مبنای مدل تعالی سازمانی EFQM از ۱۰۰۰ امتیاز مدل برابر ۵۰۶/۵۹ به دست آمد و امتیاز مدیریت در معیار توانمند سازها ۴۹/۸۳ درصد و معیار نتایج ۵۱/۴۸ درصد به دست آمد. بر اساس نتایج تحقیق، پیشنهادها و توصیه‌های لازم برای ارتقاء عملکرد مدیریت آموزش‌وپرورش ارائه‌شده است. یافته‌ها: نتایج نشان می‌دهد عملکرد مدیریت آموزش‌وپرورش شهرستان میاندوآب بر مبنای مدل تعالی سازمانی EFQM در معیار نتایج بهتر از معیار توانمند سازها می‌باشد (ملکی و همکاران، ۱۳۹۱). مقاله‌ای تحت عنوان مقایسه عملکرد مدیریت کیفیت در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه تبریز و دانشگاه علوم پزشکی تبریز بر اساس الگوی تعالی سازمانی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت توسط محمد اسماعیل و ابراهیمی در سال ۱۳۹۰ انجام پذیرفته، این پژوهش بیان می‌کند که بدیهی است آشنایی و درک صحیح مدل‌های مدیریتی و از آن جمله مدل تعالی سازمانی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت اهداف، نقش‌ها و کارکردهای آن‌ها در کتابخانه‌ها می‌تواند راهگشای بسیاری از معضلات مدیریتی در کتابخانه‌های دانشگاهی باشد. ا ین مدل مجموعه‌های از روش‌ها وابزارهایی است که به‌منظور ارزیابی سازمان و حرکت به سمت تعالی سازمانی مورداستفاده قرار می‌گیرد. روش پژوهش حاضر پیمایشی از نوع تطبیقی است. جامعه پژوهش شامل کلیه مدیران و مسئولان شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تبریز و علوم پزشکی تبریز (۲۲ نفر) است. ابزار گردآوری داد ه ها، پرسشنامه مورد تأیید استاندارد بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت اروپا «EFQM» است. به‌منظور سنجش پایایی از ضریب آلفای کرون باخ استفاده شد. مقدار آلفا عدد ۹۷ / ۰ به دست آمد. به‌منظور تجزیه‌وتحلیل یافته‌های پژوهش از آمار توصیفی (فراوانی، درصد و میانگین) برای توصیف وضعیت موجود و آمار استنباطی (آزمون t مستقل) برای بررسی معنی‌داری اختلاف بین معیارهای الگوی تعالی سازمانی در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های موردبررسی استفاده شد. یافته‌ها نشان می‌دهد، کیفیت مدیریت در کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز با کسب ۴۵ / ۵۴۶ امتیاز از ۱۰۰۰ الگوی تعالی سازمانی، در وضعیت متوسطی قرار دارد و در حوزه

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-02]

توانمندسازها ۲۸۵/۰۳ امتیاز، حوزه نتایج ۴۱/۲۶۰ امتیاز را به خود اختصاص داده‌اند. بیشترین امتیاز در این دانشگاه به معیار «شراکت‌ها و منابع» و کمترین امتیاز به معیار «خط‌مشی و استراتژی» تعلق دارد. در مقابل، کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی تبریز، ۴۴۶/۰۷ امتیاز را کسب کرده است و در آن حوزه توانمندسازها ۳۶/۲۴۰ امتیاز و حوزه نتایج ۲۰۵/۷۱ امتیاز را به خود اختصاص داده‌اند. بیشترین امتیاز در این دانشگاه به معیار «شراکت‌ها و منابع» و کمترین امتیاز به معیار «نتایج منابع انسانی» تعلق دارد (محمد اسماعیل، ۱۳۹۰).

فرضیه‌های پژوهش

۱. تفاوت معناداری بین معیار رهبری در دو وضعیت موجود و مطلوب آن در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

۲. تفاوت معناداری بین معیار خط‌مشی و استراتژی در دو وضعیت موجود و مطلوب آن در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

۳. تفاوت معناداری بین معیار کارکنان در دو وضعیت موجود و مطلوب آن در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

۴. تفاوت معناداری بین معیار همکاری‌های تجاری و منابع در دو وضعیت موجود و مطلوب آن در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

۵. تفاوت معناداری بین معیار فرآیندها در دو وضعیت موجود و مطلوب آن در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

۶. تفاوت معناداری بین معیار نتایج مربوط به مشتری در دو وضعیت موجود و مطلوب آن در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

۷. تفاوت معناداری بین معیار نتایج مربوط به کارکنان در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

۸. تفاوت معناداری بین معیار نتایج مربوط به جامعه در دو وضعیت موجود و مطلوب آن در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

۹. تفاوت معناداری بین معیار نتایج مربوط به نتایج کلیدی عملکرد در دو وضعیت موجود و مطلوب آن در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

مبانی نظری پژوهش

مزایای نسبی بانکداری الکترونیکی

. مزایای نسبی عامل مهمی در پذیرش نوآوری‌های جدید است و وسعتی است که افراد معتقدند بانکداری الکترونیکی در مقایسه با روش‌های سنتی بانکداری در انجام تعاملات بانکی، برتر و باصرفه‌تر

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-02]

است. این مزایا می‌تواند شامل انجام تعاملات بانکی در هر زمان و هر مکان باشد چونگ و همکاران، (۲۰۱۰). لی (۲۰۰۸) معتقد است که مزایای نسبی به دودسته مزیت‌های مستقیم و مزیت‌های غیرمستقیم تقسیم می‌شود:

مزایای مستقیم: اشاره به مزایای فوری و ملموس دارد که مشتریان از طریق استفاده از بانکداری الکترونیکی از آن‌ها بهره‌مند خواهند شد. به‌عنوان‌مثال مشتریان می‌توانند از دامنه وسیع‌تری از مزایای مالی، انجام سریع‌تر معاملات و تراکنش‌ها و افزایش شفافیت اطلاعاتی در هنگام استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی بهره ببرند.

۱. دامنه وسیع‌تری از مزایای مالی: شامل هزینه‌های پائین تر معامله، نرخ سپرده بالاتر، ایجاد فرصت‌هایی برای برنده شدن جوایز.

۲. سرعت تراکنش بالاتر: که به معنای صرفه‌جویی در زمان است؛ زیرا بانکداری الکترونیکی نیازی به اسناد کاغذی ندارد، پردازش اطلاعات با کمترین اشتباه و تأخیری صورت می‌گیرد و همچنین بانکداری الکترونیکی به‌صورت خودکار فرآیند معامله را به‌واسطه انجام تراکنش از طریق وب‌سایت و مبادله الکترونیکی داده‌ها انجام می‌دهد.

۳. در طول فرآیند تراکنش، بانکداری الکترونیکی به مشتریان اجازه می‌دهد تا بر عملکرد مالی خود در هرزمانی نظارت کنند؛ به‌عبارت‌دیگر، اطلاعات به‌صورت شفاف و فوری در دسترس مشتریان قرار می‌گیرد.

مزایای غیرمستقیم: که کمتر ملموس است و اندازه‌گیری آن دشوار است. به‌عنوان‌مثال، بانکداری الکترونیکی به مشتریان اجازه می هد تا معاملات خود را از هر نقطه جهان و به‌صورت ۲۴ ساعته انجام دهند و از آن لذت ببرند؛ و همچنین به مشتریان فرصت‌هایی را برای سرمایه‌گذاری بیشتر و انتقال سهام ارائه می‌دهد.

معیارها در مدل تعالی سازمانی EFQM

ساختار مدل که شامل ۹ معیار تعالی در دودسته کلی توانمند سازها و نتایج می‌باشد. این معیارها عبارت‌اند از: رهبری، استراتژی، کارکنان، شرکت‌ها و منابع، فرایندها، محصولات و خدمات، نتایج مشتریان، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد.

رهبری ؛ رهبری یعنی داشتن تأثیر و نفوذ در دیگران. جان مکس ول: این تعریف از تعاریف موردعلاقه‌ی من در مورد رهبری است. این تعریف توصیف بسیار ساده و قابل‌فهمی است که رهبری را برای همه ملموس می‌سازد. همه ما می‌توانیم میزان معینی از نفوذ یا تأثیر را روی یک فرد، در یک نقطه و در یک مکان بکار ببریم. رهبری، موقعیت، مقام و یا یک نمودار گردشی نیست، بلکه تأثیر یک زندگی روی زندگی دیگر است.

خط‌مشی و استراتژی؛ استراتژی عبارت است از طرح جامع و مادر شرکت که نشان می‌دهد شرکت چگونه به مأموریت و اهداف دست می‌یابد. تجزیه‌وتحلیل روابط بین مؤسسه با محیط خویش، تعیین مسیر و اهداف موسسه، تثبیت فعالیت‌هایی که آن‌ها را تحقق خواهد بخشید و تنظیم دوباره سازمان با تخصیص منابع موردنیاز.

کارکنان؛ سازمان‌های متعالی تمامی توان بالقوه کارکنان خود را در سطوح فردی، تیمی و سازمانی اداره کرده توسعه بخشیده و از آن بهره می‌گیرند. آن‌ها عدالت و برابری را ترویج کرده، کارکنان را در امور مشارکت داده و به آنان تفویض اختیار می‌کنند. این سازمان‌ها به‌گونه‌ای به کارکنان خود توجه کرده، ارتباط برقرار ساخته و آن‌ها را مورد تشویق و تقدیر قرار می‌دهند که در آن‌ها انگیزه و تعهد برای استفاده از مهارت و دانششان در جهت منافع سازمانی ایجاد شود .

همکاری‌های تجاری و منابع؛ سازمان‌های متعالی مشارکت‌ها و همکاری‌های تجاری بیرونی، تأمین‌کنندگان و منابع داخلی خود را به‌منظور پشتیبانی از خط‌مشی و استراتژی و اجرای اثربخش فرآیندهایشان برنامه‌هایشان برنامه‌ریزی و مدیریت

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-02]

می‌کنند.
فرایندها؛ سازمان‌های متعالی فرآیندهای خود را به‌منظور کسب رضایت کامل و ایجاد ارزش فزاینده برای مشتریان و سایر ذینفعان طراحی نموده، مدیریت کرده و بهبود می‌بخشند.
نتایج مشتری؛ سازمان‌های متعالی به‌طور فراگیر نتایج مهم مرتبط با مشتریان خود را اندازه‌گیری کرده و به آن‌ها دست می‌یابند. در اینجا مشخص می‌گردد که سازمان در ارتباط با مشتریان بیرونی خود چه نتایجی به دست می‌آورد.
نتایج کارکنان؛ سازمان‌های متعالی به‌طور فراگیر نتایج مهم مرتبط با کارکنان خود را اندازه‌گیری کرده و به آن‌ها دست می‌یابند. در اینجا مشخص می‌گردد که سازمان در ارتباط با منابع انسانی خود چه نتایجی به دست می‌آورد.
نتایج جامعه؛ سازمان‌های متعالی به‌طور فراگیر نتایج مهم مرتبط با جامعه را اندازه‌گیری کرده و به آن‌ها دست می‌یابند. در اینجا مشخص می‌گردد که سازمان در ارتباط با جامعه محلی، ملی و بین‌المللی چه نتایجی به دست می‌آورد.
نتایج کلیدی عملکرد؛ سازمان‌های متعالی به‌طور فراگیر نتایج مهم مرتبط با عناصر اصلی خط‌مشی و استراتژی را اندازه‌گیری کرده و به آن‌ها دست می‌یابند. در اینجا مشخص می‌گردد که سازمان در ارتباط با عملکرد برنامه‌ریزی‌شده خود چه نتایجی به دست می‌آورد.
ویژگی‌های اصلی سازمان متعالی را می‌توان به شرح زیر برشمرد:
۱. سازمان متعالی، از مدیرانی با تفکر و اندیشه متعالی بهره می‌گیرد.
۲. سازمان متعالی، با شناخت به‌موقع نقاط ضعف/ نواحی بهبود و شناسایی به‌موقع راه‌حل‌های مؤثر و اجرای بهینه این راه‌حل‌ها به یادگیری مناسب از نتایج این راه‌حل‌ها می‌پردازد.
۳. سازمان متعالی، فرآیندها و مصرف منابع خویش را در راستای تحقق نیازمندی‌های ذینفعان خویش هدایت می‌کند و تلاش می‌کند با به دست آوردن خروجی‌های مثبت ناشی از عملکردهای خویش، رضایت‌مندی آن‌ها را تا سر حد ممکن احراز نماید.
۴. سازمان متعالی، با پیش‌رفتن در مسیرهایی که برای خود تعیین کرده است به برتری می‌رسد.
۵. سازمان متعالی، توجه خود را به‌تمامی ابعاد معطوف می‌دارد.
۶. سازمان متعالی، با برآورده سازی مستمر خواسته‌های مشتری او را شادکام و درنتیجه وفادار می‌سازد.
۷. سازمان متعالی، خود را به ابزارهای نوین مجهز می‌کند و برای مشتری خود ارزش‌افزوده ایجادمی‌کند (حسینی عزآبادی،۱۳۸۴).

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر ازنظر هدف کاربردی و ازنظر ماهیت، توصیفی و روش تحقیق، پیمایشی از نوع مقطعی است. توصیفی است به این خاطر که تصویری از وضع موجود را ارائه می‌دهد و پیمایشی ازاین‌جهت که با گردآوری اطلاعات از جامعه آماری از طریق پرسشنامه می‌پردازد و با بهره‌گیری از روش‌های پیمایشی انحراف از عملکرد را نیز اندازه‌گیری می‌کند. تحقیق حاضر از نوع تحقیقات پیمایشی است که به‌منظور تعیین سطح تعالی کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بانک انصار بر اساس مدل تعالی EFQM با استفاده از پرسشنامه متناسب‌سازی شده باکیفیت خدمات بانکداری الکترونیک انجام‌شده است؛ جامعه آماری در این تحقیق مبنای کار تمامی کارمندان و مدیران بانک انصار در شهری بجنورد و کرمان هستند؛ که بر اساس در دسترس بودن ان هاو جامعه محدود، تمام شماری می‌شود. جامعه آماری تحقیق حاضر، کارمندان شعبات بانک انصار شهرستان بجنورد و کرمان می‌باشد؛ که تعداد آن‌ها در شهرستان کرمان ۵۲. نفر و شهرستان بجنورد ۳۰ نفر است. با توجه به محدود بودن حجم جامعه آماری، کل جامعه آماری به‌عنوان جامعه موردبررسی در نظر گرفته‌شده

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-02]

است؛ کـه پـس از توزیـع پرسشـنامه‌ها تعـداد ۴۳ پرسشـنامه شهرسـتان کرمـان و ۲۳ پرسشـنامه شهرسـتان بجنـورد بازگردانـده شـد. لازم بـه توضیـح اسـت بـا توجه بـه توصیه مـدل، از آنجایی که شـرکت هیـچ سـابقه اجرایـی در اسـتقرار مـدل EFQM را نداشـت، جهت گـردآوری داده‌ها از روش پرسـش نامه اسـتفاده گردیـد.

بـرای روایـی پرسشـنامه پژوهـش حاضر از پرسشـنامه اسـتاندارد تعالـی سـازمانی EFQM ویرایـش ۲۰۱۰ کـه توسـط اسـاتید مـورد تأییـد قـرار گرفتـه شـد، اسـتفاده گردیـد و بـرای بـرآورد پایایـی آن نیـز از ضریب آلفای کرونباخ اسـتفاده شـد کـه آلفای کرونباخ بجنـورد، ۰,۹۷۵ وآلفـای کرونبـاخ کرمـان، ۰,۹۹۶ می باشـد. بـرای تجزیه‌وتحلیـل داده‌هـای گردآوری شـده پـس از جمع‌بنـدی به‌صـورت دسـتی، وارد نرم‌افـزار SPSS شـده و محاسـبه و تجزیه‌وتحلیـل گردیـد. به‌منظـور تجزیه‌وتحلیـل داده‌هـای به‌دسـت‌آمده از پرسشـنامه‌های جمع‌آوری‌شـده، از روش‌هـای آمـاری توصیفـی و اسـتنباطی استفاده‌شـده اسـت. بدیـن ترتیـب کـه بـرای توصیـف پاسـخ‌های داده‌شـده بـه سـؤالات پرسشـنامه تحقیـق، از جدول‌هـای توزیـع فراوانـی و درصـد پاسـخ‌های مربـوط بـه هـر یـک از سـؤالات اسـتفاده شـد و بـرای آمـاری اسـتنباطی از آزمـون مقایسـه میانگین‌هـا (آزمـون تی‌اسـتیودنت تک‌گروهـی) بـرای هـر یـک از معیارهـای رهبـری، راهبـرد، کارکنـان، شـراکت هـا و منابـع، فرآیندهـا، نتایـج مشـتریان، نتایـج کارکنان، نتایج جامعـه و نتایج کلیـدی عملکـرد محاسـبه شـده اسـت کـه پـس از بررسـی میانگیـن موجود و مطلـوب در مـورد وضعیت هـر یـک از معیارها قضاوت شـده اسـت. مقیاس پاسـخ گویـی بـه سـوال هـا به صـورت طیـف ۴ تایـی در نظر گرفته شـده اسـت که کاملاً وجود دارد کد ۴، پیشرفت قابل ملاحظه می باشـد، کد ۳، کمی پیشـرفت داشـته کـد ۲ و شـروع نشـده کـد ۱ در نظـر گرفتـه و آزمـون را انجـام داده‌ایـم و ازجملـه محدودیت‌هـای پژوهـش حاضـر می‌تـوان بـه موانـع تعمیـم پژوهـش، هـم بـه لحـاظ تجربـی بودن و هـم از جهـت ویژگی‌های خاص سیسـتم اداری اشـاره کرد. از محدودیت‌هـای پژوهش ایـن اسـت کـه نتایـج و یافته‌هـای به‌دسـت‌آمده تنهـا قابـل کاربـرد در جامعه آماری پژوهش حاضر می‌باشـد و نمی‌تـوان آن را بـه جامعـه آمـاری دیگر تعمیـم داد. بـا توجه به ماهیت روش‌شناسـی این پژوهـش نیازمند همـکاری پاسـخگویان جهـت تکمیـل پرسشـنامه بود کـه برخـی ابتـدا از پاسـخگویی امتنـاع می‌ورزیدنـد. بـا توجیـه میـزان اهمیت موضـوع از طرف پرسشـگران سـعی گردید، میـزان امتناع از پاسـخگویی بـه حداقل برسد.

یافته های پژوهش

یافته های توصیفی

یافته‌هـای وضعیت جنسـی بیانگر این اسـت که ۸۱,۴ و ۹۱,۳ درصـد از کارکنـان بانک انصـار موردمطالعه در شهرسـتان کرمـان و بجنورد مـرد و ۱۸,۶ و ۸,۷ درصد از ایـن کارکنـان زن هسـتند. آماره‌های استخراج‌شـده در رابطـه بـا وضعیـت سـنی پاسـخگویان، بیانگـر ایـن مطلـب اسـت کـه ۲۵,۶ درصـد کارکنـان بانـک انصـار کرمـان بیـن ۲۶ تـا ۳۰ سـال، ۲۳,۳ درصـد بیـن ۳۱ تـا ۳۵ سـال، ۳۴,۹ درصـد بیـن ۳۶ تا ۴۰ سـال، ۱۱,۶ درصـد بیـن ۴۱ تـا ۵۰ سـال و ۴,۷ نیز پاسـخ نداده‌اند و ۸,۷ درصـد از کارکنـان شهرسـتان بجنـورد بین ۱۸ تـا ۲۵ سـال، ۳۰,۴ درصـد بیـن ۲۶ تا ۳۰ سـال، ۳۰,۴ درصـد بیـن ۳۱ تـا ۳۵ سـال، ۲۱,۷ درصد بیـن ۳۶ تا ۴۰ سـال و ۸,۷ درصد بین ۴۱ تا ۵۰ سـال می‌باشـند. در رابطـه بـا وضعیت تحصیلی پاسـخگویان نیـز، یافته هـا بیانگر این مطلب اسـت کـه ۲۰,۹ درصـد کارکنان بانـک انصار کرمـان فوق‌دیپلـم، ۶۲,۸ درصد لیسـانس و ۱۶,۳ درصـد فوق‌لیسـانس و بالاتـر و ۱۷,۴ درصـد کارکنـان بانـک انصار بجنـورد فوق‌دیپلـم، ۶۹,۶ درصد لیسـانس و ۱۳,۰ درصد فوق‌لیسـانس و بالاتر هسـتند. و در رابطه با وضعیت سـابقه کار پاسـخگویان، یافته ها بیانگـر این مطلب اسـت کـه ۱۸,۶ درصد پاسـخگویان کارکنـان بانـک انصـار کرمان بیـن ۱ تا ۵ سـال، ۱۸,۶ درصـد پاسـخگویان بیـن ۶ تـا ۱۰ سـال، ۲۳,۳ درصد

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-02]

بیـن ۱۱ تـا ۱۵ سـال، ۳۲,۳ درصـد بیـن ۲۱۶ تـا ۲۰ سـال. ۲,۳ درصـد پاسـخ نداده‌انـد و در رابطه باسـابقه کار کارکنـان بانـک انصـار شهرسـتان بجنـورد، ۸,۷ درصـد بیـن ۱ تـا ۵ سـال، ۴۷,۸ درصـد بیـن ۶ تا ۱۰ سـال، ۲۱,۷ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سـال و ۲۱,۷ درصد بیـن ۱۶ تا ۲۰ سـال سـابقه کار می‌باشـند.

یافته های استنباطی

فرضیـه اول: تفـاوت معنـاداری بیـن معیـار رهبـری در دو وضعیـت موجـود و مطلـوب ان در بانـک انصـار کرمـان و بجنـورد به‌عنـوان یکـی از معیارهـای مـدل تعالـی سـازمانی EFQM مؤثـر در کیفیـت خدمـات بانکـداری الکترونیـک بر اسـاس نقطه نظـرات کارکنان وجـود دارد.

H۰: تفـاوت معنـاداری بیـن معیـار رهبـری در دو وضعیـت موجـود و مطلـوب ان در بانـک انصـار کرمان و بجنـورد به‌عنـوان یکـی از معیارهـای مـدل تعالـی سـازمانی EFQM مؤثر در کیفیـت خدمات بانکداری الکترونیـک بـر اسـاس نقطـه نظـرات کارکنـان وجـود ندارد.

H۱: تفـاوت معنـاداری بیـن معیـار رهبـری در دو وضعیـت موجـود و مطلـوب ان در بانـک انصـار کرمان و بجنـورد به‌عنـوان یکـی از معیارهـای مـدل تعالـی سـازمانی EFQM مؤثر در کیفیـت خدمات بانکداری الکترونیـک بـر اسـاس نقطـه نظـرات کارکنـان وجـود دارد.

نتایـج آزمـون فرضیـه بیـان می‌کنـد کـه: در سـطح اطمینـان ۹۵% بـا توجـه بـه اینکه سـطح معنـی‌داری (sig=۰,۰۰۰) کوچک‌تـر از میـزان خطاسـت لـذا فرض H۰ رد و H۱ پذیرفتـه می‌شـود و بایسـتی اذعـان نمـود کـه بیـن معیـار رهبـری در دو وضعیـت موجـود و مطلـوب آن در بانـک انصـار کرمان و بجنـورد به‌عنوان یکـی از معیارهای مدل تعالی سـازمانی EFQM مؤثر در کیفیـت خدمـات بانکـداری الکترونیـک از دیـدگاه کارکنـان بانـک انصـار تفاوت معنـاداری وجـود دارد.

فرضیـه دوم: تفـاوت معنـاداری بین معیار خطمشـی و اسـتراتژی در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصـار کرمـان و بجنـورد به‌عنـوان یکـی از معیارهـای مـدل تعالـی سـازمانی EFQM مؤثـر در کیفیـت خدمـات بانکـداری الکترونیک بر اسـاس نقطـه نظرات کارکنان وجـود دارد.

H۰: تفـاوت معنـاداری بیـن معیـار خطمشـی و اسـتراتژی در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصـار کرمـان و بجنـورد به‌عنـوان یکـی از معیارهـای مـدل تعالـی سـازمانی EFQM مؤثـر در کیفیـت خدمـات بانکـداری الکترونیک بر اسـاس نقطـه نظرات کارکنـان وجـود نـدارد.

H۱: تفـاوت معنـاداری بیـن معیـار خطمشـی و اسـتراتژی در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصـار کرمـان و بجنـورد به‌عنـوان یکـی از معیارهـای مـدل تعالـی سـازمانی EFQM مؤثـر در کیفیـت خدمـات بانکـداری الکترونیک بر اسـاس نقطـه نظرات کارکنـان وجـود دارد.

نتایـج آزمـون فرضیـه بیـان می‌کنـد کـه: در سـطح اطمینـان ۹۵% بـا توجـه بـه اینکه سـطح معنـی‌داری (sig=۰,۰۰۰) کوچک‌تـر از میـزان خطاسـت لـذا فـرض H۰ رد و H۱ پذیرفتـه می‌شـود و بایسـتی اذعـان نمـود کـه بیـن معیـار خطمشـی و اسـتراتژی در دو وضعیـت موجـود و مطلـوب آن در بانـک انصـار

شهر	متغیر	میانگین وضعیت موجود	میانگین وضعیت مطلوب	اختلاف میانگین	انحراف معیار	تعداد	درجه آزادی	معناداری	آزمون تی
کرمان	رهبری	۱۲,۴۳	۱۵,۳۳	۱۳,۸۸	۴,۷۱	۴۳	۴۲	۰,۰۰۰	۱۹,۳۲
بجنورد	رهبری	۱۰,۹۲	۱۴,۹۸	۱۲,۹۵	۴,۶۹	۲۳	۲۲	۰,۰۰۰	۱۳,۲۳

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-02]

شهر	متغیر	میانگین وضعیت موجود	میانگین وضعیت مطلوب	اختلاف میانگین	انحراف معیار	تعداد	درجه آزادی	معناداری	آزمون تی
کرمان	خطمشی و استراتژی	۱۰،۵۷	۱۲،۸۲	۱۱،۶۹	۳،۶۶	۴۳	۴۲	۰،۰۰۰	۲۰،۹۵۰
بجنورد	خطمشی و استراتژی	۹،۶۶	۱۲،۵۰	۱۱،۰۸	۳،۲۸	۲۳	۲۲	۰،۰۰۰	۱۶،۱۷۲

شهر	متغیر	میانگین وضعیت موجود	میانگین وضعیت مطلوب	اختلاف میانگین	انحراف معیار	تعداد	درجه آزادی	معناداری	آزمون تی
کرمان	کارکنان	۱۲،۶۲	۱۵،۵۵	۱۴،۰۹۳	۴،۷۵	۴۳	۴۲	۰،۰۰۰	۱۹،۴۳
بجنورد	کارکنان	۱۲،۳۳	۱۶،۱۹	۱۴،۲۶	۴،۴۶	۲۳	۲۲	۰،۰۰۰	۱۵،۳۲۰

کرمـان و بجنـورد به‌عنـوان یکـی از معیارهـای مـدل تعالـی سـازمانی EFQM مؤثـر در کیفیـت خدمـات بانکـداری الکترونیـک از دیـدگاه کارکنـان بانـک انصار تفـاوت معنـاداری وجـود دارد.

فرضیـه سـوم: تفـاوت معنـاداری بیـن معیـار کارکنان در دو وضعیـت موجـود و مطلـوب ان در بانـک انصـار کرمـان و بجنـورد به‌عنـوان یکـی از معیارهـای مـدل تعالـی سـازمانی EFQM مؤثـر در کیفیـت خدمـات بانکـداری الکترونیـک بر اسـاس نقطه نظـرات کارکنان وجـود دارد.

H۰: تفـاوت معنـاداری بیـن معیـار کارکنـان در دو وضعیـت موجـود و مطلـوب ان در بانـک انصـار کرمان و بجنـورد به‌عنـوان یکـی از معیارهـای مـدل تعالـی سـازمانی EFQM مؤثر در کیفیـت خدمات بانکداری الکترونیـک بـر اسـاس نقطـه نظـرات کارکنـان وجـود ندارد.

H۱: تفـاوت معنـاداری بیـن معیـار کارکنـان در دو وضعیـت موجـود و مطلـوب ان در بانـک انصـار کرمان و بجنـورد به‌عنـوان یکـی از معیارهـای مـدل تعالـی سـازمانی EFQM مؤثر در کیفیـت خدمات بانکداری الکترونیـک بـر اسـاس نقطـه نظـرات کارکنـان وجـود دارد.

نتایـج آزمـون فرضیـه بیـان می‌کنـد کـه: در سـطح اطمینـان ۹۵% بـا توجـه بـه اینکه سـطح معنـی‌داری (sig=۰،۰۰۰) کوچک‌تـر از میـزان خطاسـت لـذا فرض H۰ رد و H۱ پذیرفتـه می‌شـود و بایسـتی اذعـان نمـود که بین معیـار کارکنـان در دو وضعیت موجود و مطلـوب آن در بانـک انصـار کرمان و بجنـورد به‌عنوان یکـی از معیارهای مدل تعالی سـازمانی EFQM مؤثر در کیفیـت خدمـات بانکـداری الکترونیـک از دیـدگاه کارکنـان بانـک انصـار تفاوت معنـاداری وجـود دارد.

فرضیـه چهـارم: تفـاوت معنـاداری بیـن معیـار همکاری‌هـای تجـاری و منابـع در دو وضعیت موجود و مطلـوب ان در بانـک انصـار کرمـان و بجنـورد به‌عنوان یکـی از معیارهای مدل تعالی سـازمانی EFQM مؤثر در کیفیـت خدمـات بانکـداری الکترونیـک بـر اسـاس نقطـه نظـرات کارکنـان وجـود دارد.

H۰: تفـاوت معناداری بین معیـار همکاری‌های تجاری و منابـع در دو وضعیـت موجـود و مطلـوب ان در بانک انصـار کرمـان و بجنـورد به‌عنـوان یکـی از معیارهـای مـدل تعالـی سـازمانی EFQM مؤثـر در کیفیـت خدمـات بانکـداری الکترونیک بر اسـاس نقطـه نظرات کارکنـان وجود نـدارد.

H۱: تفـاوت معناداری بین معیـار همکاری‌های تجاری

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-02]

شهر	متغیر	میانگین وضعیت موجود	میانگین وضعیت مطلوب	اختلاف میانگین	انحراف معیار	تعداد	درجه آزادی	معناداری	آزمون تی
کرمان	همکاری‌های تجاری و منابع	۱۳,۰۵	۱۵,۹۶	۱۴,۵۱۱	۴,۷۱	۴۳	۴۲	۰,۰۰۰	۲۰,۱۷
بجنورد	همکاری‌های تجاری و منابع	۱۱,۶۸	۱۵,۸۸	۱۳,۷۸	۴,۸۶	۲۳	۲۲	۰,۰۰۰	۱۳,۵۹

شهر	متغیر	میانگین وضعیت موجود	میانگین وضعیت مطلوب	اختلاف میانگین	انحراف معیار	تعداد	درجه آزادی	معناداری	آزمون تی
کرمان	فرآیندها	۱۷,۹۶	۲۱,۹۴	۱۹,۹۵	۶,۴۷	۴۳	۴۲	۰,۰۰۰	۲۰,۲۰
بجنورد	فرآیندها	۱۵,۳۱	۲۱,۲۹	۱۸,۳۰	۶,۹۱	۲۳	۲۲	۰,۰۰۰	۱۲,۷۰

و منابع در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصار کرمان و بجنورد به عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

نتایج آزمون فرضیه بیان می‌کند که: در سطح اطمینان ۹۵% با توجه به اینکه سطح معنی‌داری (sig=۰,۰۰۰) کوچک‌تر از میزان خطاست لذا فرض H۰ رد و H۱ پذیرفته می‌شود و بایستی اذعان نمود که بین معیار همکاری‌های تجاری و منابع در دو وضعیت موجود و مطلوب آن در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک از دیدگاه کارکنان بانک انصار تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه پنجم: تفاوت معناداری بین معیار فرآیندها در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

H۰: تفاوت معناداری بین معیار فرآیندها در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود ندارد.

H۱: تفاوت معناداری بین معیار فرآیندها در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

نتایج آزمون فرضیه بیان می‌کند که: در سطح اطمینان ۹۵% با توجه به اینکه سطح معنی‌داری (sig=۰,۰۰۰) کوچک‌تر از میزان خطاست لذا فرض H۰ رد و H۱ پذیرفته می‌شود و بایستی اذعان نمود که بین معیار فرآیندها در دو وضعیت موجود و

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-02]

شهر	متغیر	میانگین وضعیت موجود	میانگین وضعیت مطلوب	اختلاف میانگین	انحراف معیار	تعداد	درجه آزادی	معناداری	آزمون تی
کرمان	نتایج مربوط به مشتری	۲۳,۷۳	۲۸,۹۶	۲۶,۳۴	۸,۵۰	۴۳	۴۲	۰,۰۰۰	۲۰,۳۱۰
بجنورد	نتایج مربوط به مشتری	۲۰,۹۶	۲۸,۱۶	۲۴,۵۶	۸,۳۲	۲۳	۲۲	۰,۰۰۰	۱۴,۱۴۷

مطلوب آن در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک از دیدگاه کارکنان بانک انصار تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه ششم: تفاوت معناداری بین معیار نتایج مربوط به مشتری در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

H۰: تفاوت معناداری بین معیار نتایج مربوط به مشتری در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود ندارد.

H۱: تفاوت معناداری بین معیار نتایج مربوط به مشتری در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

نتایج آزمون فرضیه بیان می‌کند که: در سطح اطمینان ۹۵% با توجه به اینکه سطح معنی‌داری (sig=۰,۰۰۰) کوچک‌تر از میزان خطاست لذا فرض H۰ رد و H۱ پذیرفته می‌شود و بایستی اذعان نمود که بین معیار نتایج مربوط به مشتری در دو وضعیت موجود و مطلوب آن در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک از دیدگاه کارکنان بانک انصار تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه هفتم: تفاوت معناداری بین معیار نتایج مربوط به کارکنان در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

H۰: تفاوت معناداری بین معیار نتایج مربوط به کارکنان در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود ندارد.

H۱: تفاوت معناداری بین معیار نتایج مربوط به کارکنان در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-02]

شهر	متغیر	میانگین وضعیت موجود	میانگین وضعیت مطلوب	اختلاف میانگین	انحراف معیار	تعداد	درجه آزادی	معناداری	آزمون تی
کرمان	نتایج مربوط به کارکنان	۱۳,۳۰	۱۶,۹۲	۱۴,۶۹	۴,۵۳	۴۳	۴۲	۰,۰۰۰	۲۱,۲۶
بجنورد	نتایج مربوط به کارکنان	۱۲,۴۷	۱۵,۰۹	۱۳,۷۸	۳,۰۲	۲۳	۲۲	۰,۰۰۰	۲۱,۸۱

شهر	متغیر	میانگین وضعیت موجود	میانگین وضعیت مطلوب	اختلاف میانگین	انحراف معیار	تعداد	درجه آزادی	معناداری	آزمون تی
کرمان	نتایج مربوط به جامعه	۷,۸۴	۹,۵۰	۸,۶۷	۲,۶۹	۴۳	۴۲	۰,۰۰۰	۲۱,۰۹۳
بجنورد	نتایج مربوط به جامعه	۷,۲۳	۹,۸۰	۸,۵۲	۲,۹۶	۲۳	۲۲	۰,۰۰۰	۱۳,۷۷

مدیریت شهری
فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۷ تابستان ۹۶
No.47 Summer 2017

خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

نتایج آزمون فرضیه بیان می‌کند که: در سطح اطمینان ۹۵% با توجه به اینکه سطح معنی‌داری (۰,۰۰۰) کوچک‌تر از میزان خطاست لذا فرض H۰ رد و H۱ پذیرفته می‌شود و بایستی اذعان نمود که بین معیار نتایج مربوط به کارکنان در دو وضعیت موجود و مطلوب آن در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک از دیدگاه کارکنان بانک انصار تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه هشتم: تفاوت معناداری بین معیار نتایج مربوط به جامعه در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

H۰: تفاوت معناداری بین معیار نتایج مربوط به جامعه در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود ندارد.

H۱: تفاوت معناداری بین معیار نتایج مربوط به جامعه در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

نتایج آزمون فرضیه بیان می‌کند که: در سطح اطمینان ۹۵% با توجه به اینکه سطح معنی‌داری (sig=۰,۰۰۰) کوچک‌تر از میزان خطاست لذا فرض H۰ رد و H۱ پذیرفته می‌شود و بایستی اذعان نمود که بین معیار نتایج مربوط به جامعه در دو وضعیت موجود و مطلوب آن در بانک انصار

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-02]

شهر	متغیر	میانگین وضعیت موجود	میانگین وضعیت مطلوب	اختلاف میانگین	انحراف معیار	تعداد	درجه آزادی	معناداری	آزمون تی
کرمان	نتایج کلیدی عملکرد	۱۷,۳۷	۲۱,۳۲	۱۹,۳۴	۶,۴۱	۴۳	۴۲	۰,۰۰۰	۱۹,۷۸
بجنورد	نتایج کلیدی عملکرد	۱۷,۱۲	۲۲,۷۰۰	۱۹,۹۱	۶,۴۴	۲۳	۲۲	۰,۰۰۰	۱۴,۸۱

	طبقات کرمان	متغیر	طبقات بجنورد
۱	۳,۹۲	رهبری	۳,۵۰
۲	۲,۳۰	خط‌مشی و استراتژی	۲,۳۰
۳	۴,۲۳	کارکنان	۵,۱۳
۴	۴,۶۵	همکاری تجاری و منابع	۴,۵۴
۵	۷,۵۷	فرآیندها	۶,۸۷
۶	۸,۹۸	نتایج مشتری	۸,۵۲
۷	۵,۰۱	نتایج کارکنان	۴,۹۱
۸	۱,۰۰	نتایج جامعه	۲,۲۴
۹	۷,۳۴	نتایج کلیدی عملکرد	۶,۹۸

مدیریت شهری
فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۷ تابستان ۹۶
No.47 Summer 2017

کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک از دیدگاه کارکنان بانک انصار تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه نهم: تفاوت معناداری بین معیار نتایج کلیدی عملکرد در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

H۰: تفاوت معناداری بین معیار نتایج کلیدی عملکرد در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود ندارد.

H۱: تفاوت معناداری بین معیار نتایج کلیدی عملکرد در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

نتایج آزمون فرضیه بیان می‌کند که: در سطح اطمینان ۹۵% با توجه به اینکه سطح معنی‌داری (sig=۰,۰۰۰) کوچک‌تر از میزان خطاست لذا فرض H۰ رد و H۱ پذیرفته می‌شود و بایستی اذعان نمود که بین معیار نتایج کلیدی عملکرد در دو وضعیت موجود و مطلوب آن در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-02]

بانکـداری الکترونیـک از دیـدگاه کارکنـان بانـک انصار تفـاوت معنـاداری وجـود دارد.

رتبه‌بندی آزمون فریدمن

از آزمـون فریدمـن بـرای بررسـی رتبه‌بنـدی و اولویت‌بنـدی متغیرها اسـتفاده می‌گـردد. نتایج آزمون فریدمـن در جـدول زیـر نشـان می‌دهـد کـه متغیـر نتایـج مشـتری، فرآیندهـا، نتایـج کلیـدی عملکـرد، نتایـج کارکنـان، همـکاری تجـاری و منابـع، کارکنان، رهبـری و نتایـج جامعـه به ترتیـب در رتبه‌هـای اول تا نهـم بانـک انصـار کرمـان قرارگرفته‌انـد.

و در رابطـه بـا نتایـج بانـک انصـار بجنـورد، نتایـج مشـتری، نتایـج کلیدی عملکـرد، فرآیندهـا، کارکنان، نتایـج کارکنـان، همـکاری تجـاری و منابـع، رهبـری، خط‌مشـی و اسـتراتژی و نتایـج جامعـه بـه ترتیـب در رتبه‌هـای اول تـا نهـم قرارگرفته‌انـد.

نتیجه گیری و جمعبندی

در جهـان امـروز، همگام با تحولات و تغییرات شـگرفی کـه در ابعـاد مختلف اقتصـادی، اجتماعـی و فن آوری رخ مـی دهـد، تحـولات عمیقـی نیـز در زمینـه روش هـا و سیسـتم هـای نویـن مدیریتـی اتفـاق مـی افتـد و دیـدگاه هـای کامـلا متفاوتـی نسـبت به گذشـته بر مدیریـت سـازمان ها حاکـم میگردد. از جملـه مفاهیم جدیـدی کـه امـروزه در بسـیاری از کشـورهای جهان جایـگاه قابـل توجهـی پیدا نموده اسـت ، سـازماندهی انـواع مدلهـای تعالی کسـب و کار و جوایز ملی کیفیت مـی باشـد کـه بـر اسـاس آن سـازمانها و بنگاههـای مختلـف مـورد ارزیابی و مقایسـه قرار گرفتـه و با ایجاد فضـای رقابتـی، حرکـت به سـمت بهبود و ارتقـاء را در آنهـا تقویـت می نمایـد. با مطـرح شـدن مباحثی مثل جهانـی شـدن و رقابـت جهانـی، بدیهی اسـت بـا روند فعلـی، سـازمانهای ایرانی نه تنهـا در دسـتیابی به بازار جهانـی جایـی نخواهند داشـت، بلکه چه بسـا بازارهای فعلـی خـود را هـم از دسـت بدهنـد. ایـن یـک چالش اساسـی اسـت کـه بایـد در پژوهشـهای بعـدی بـدان پرداختـه شـود. در ایـن پژوهـش قصـد بررسـی چنین چالـش هایـی نداریـم، بلکـه قصـد بـر آن بود تـا یکی از مهمتریـن و نخسـتین گام هایـی را که هر سـازمانی بـرای قـرار گرفتـن در مسـیر تعالـی بایـد طـی کند را بررسـی کنیـم و آن بررسـی وضعیت موجـود و مطلوب اسـت و در ایـن راسـتا، از یکـی از معروفتریـن مدلهای خودارزیابـی یعنـی مـدل تعالـی سـازمانی EFQM اسـتفاده شـد. طبـق نتایـج حاصـل از پژوهـش فرضیه هـای مـا مـورد تائیـد قـرار گرفتنـد و طبـق ازمـون فریدمـن متغیـر نتایـج مشـتری، فرآیندهـا، نتایـج کلیـدی عملکـرد، نتایـج کارکنـان، همـکاری تجاری و منابـع، کارکنـان، رهبـری و نتایج جامعه بـه ترتیب در رتبه‌هـای اول تـا نهم بانـک انصار کرمـان قرارگرفته‌اند. و در رابطـه با نتایج بانک انصار بجنورد، نتایج مشـتری، نتایـج کلیـدی عملکـرد، فرآیندهـا، کارکنـان، نتایـج کارکنـان، همـکاری تجاری و منابع، رهبری، خط‌مشـی و اسـتراتژی و نتایـج جامعـه بـه ترتیـب در رتبه‌هـای اول تـا نهـم قرارگرفته‌انـد. در ادامـه، پیشـنهادهایی به سـازمان بـرای ارتقـای تعالی سـازمانی ارائه می شـود. بهبـود اثربخشـی رهبـری و عمـل بـر اسـاس نیازهای آینـده؛ ۱. بـا مشـتریان خصوصـاً مشـتریان کلیـدی به‌طـور مسـتمر در تعامـل باشـند؛ ۲. در کارکنـان احسـاس رقابـت نسـبت بـه رقبـا در سـطح شـعبات شـهر ایجـاد کننـد. ۳. به مشـکلات زیردسـتان مطابق بـا نیازهـا و خواسـته‌های آن هـا برخـورد منطقـی داشـته باشـند. ۴. بیـن کارکنـان در داخـل شـعبات و کارکنـان شـعبات سـطح شـهر انعطـاف لازم در جهـت گـردش شـغلی ایجـاد کننـد. ۵. ایجـاد فضایی کـه در آن مشـتریان و کارکنـان اطمینـان کننـد کـه رهبـران سـازمان دغدغه‌ها و مشـکلات آن هـا اهمیت می‌دهنـد. ۶. نسـبت بـه تحولات بـازار حسـاس بوده و تـلاش کننـد تـا حداکثـر اسـتفاده را از آن در جهـت جـذب منابـع اسـتفاده کننـد. ۷. به تقسـیم وظایف بها دهنـد و عملکرد کیفیت خدمات بانکـداری الکترونیک را بـر اسـاس مسـئولیت کارکنـان بخواهنـد.

بازنگـری و بـروز رسـانی خط‌مشـی و اسـتراتژی؛ ۱. تدوین خط‌مشـی و اسـتراتژی مبتنی بـر نیازهای حال و آتـی ذینفعـان؛ ۲. تغییـرات خط‌مشـی و اسـتراتژی

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-02]

کل را دنبال کنند و با توجه به ان در حوزه خود فعالیت کنند. ۳. تدوین و جاری‌سازی خط‌مشی و استراتژی بر اساس اطلاعات حاصل از اندازه‌گیری عملکرد و تحقیقات و یادگیری و فعالیت‌های مرتبط برون‌سازمانی. ۴. تدوین و جاری‌سازی خط‌مشی و استراتژی بر اساس اطلاعات حاصل از اندازه‌گیری کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک و تحقیقات و یادگیری فعالیت‌های برون‌سازمانی.

برنامه‌ریزی و بهبود مشارکت و تشویق و تقدیر کارکنان؛ ۱. بین کارکنان و مدیران یک ارتباط دوستانه و اعتماد متقابل باشد. ۲. کارکنان کاملاً در جریان اطلاعات و خواسته‌های سازمان و مشتریان باشند. ۳. تشویق و تقدیر از کارکنان و شایستگی ان ها صرفاً با توجه به کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک و وظایف تعریف‌شده محوله به آن‌ها صورت گیرد نه نظرات برخی همکاران. ۴. استفاده از استعدادها و ظرفیت‌های کارکنان در برنامه‌های بانک؛ ۵. استفاده از نظرات کارکنان در مدیریت شعبات.

همکاری‌های تجاری و منابع؛ ۱. شناسایی فرصت‌هایی برای جذب منابع برخی سازمان‌ها و شرکت‌ها که به‌طور سنتی در تعامل با بانک هستند. ۲. تلاش برای منطبق ساختن مصارف (وام‌ها و تسهیلات) مطابق با محل اعطای آن ها. ۳. تلاش برای ایجاد نوعی همکاری و ارتباط مستمر با شرکت ها و سازمان‌هایی که به‌طور دائم با بانک در تعامل هستند و ایجاد سرویس‌هایی برای افزایش این تعامل.

فرایندها؛ ۱. طراحی فرایند کاری شعب با استفاده از نظرات کارکنان و مشتریان؛ ۲. توجه به ایده‌های نو در طراحی فرایند برای افزایش هر چه بیشتر رضایت مشتریان و رعایت اصول در استانداردهای بازرسی.

اندازه‌گیری و دستیابی به نتایج برجسته مرتبط با مشتریان؛ ۱. توجه به کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک و افزایش کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک؛ ۲. استفاده از بخش‌نامه‌ای گوناگون برای تأمین هر چه‌بهتر خواسته‌های متنوع مشتریان؛ ۳. وجود صندوق‌هایی جهت ارائه پیشنهاد و شکایات مشتریان جهت اطلاعات از بازخورد روابط بانک با مشتریان؛ ۴. شفافیت در ارتباطات و پاسخگویی به مشتریان؛ ۵. افزایش روحیه کارکنان صف و توجه به رفع مشکلات ان ها جهت کمک به تعامل بهتر آن ها با مشتریان جهت بهبود کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک؛ ۶. تلاش در جهت آشنایی مشتریان با خدمات بانکداری الکترونیک و برتری های بانک نسبت به سایر رقبا.

اندازه‌گیری و دستیابی به نتایج برجسته مرتبط با کارکنان؛ افزایش آشنایی کارکنان به سیستم‌ها و برنامه‌های بانکداری الکترونیک و اینترنتی از طریق آموزش‌های کاربردی. ۲. تفویض اختیار به کارکنان در انجام وظایف محوله؛ ۳. ایجاد کلاس‌های آموزشی در سطح شعبات شهر و استفاده از کارکنان خبره در جهت آموزش خدمات بانکداری الکترونیک و اینترنتی کارکنان.

اندازه‌گیری و دستیابی به نتایج برجسته مرتبط با جامعه؛ ۱. اطلاع‌رسانی دقیق در مورد تسهیلات بانکداری الکترونیک و خدمات به جامعه و شاخص‌های برتری بانک نسبت به رقبا. ۲. اعطای تسهیلات متفاوت در راستای بانکداری الکترونیک جهت افزایش اعتبار بانک در جامعه. ۳. دریافت نظرات جامعه در خصوص کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک و مدنظر داشتن ان در برنامه‌ها و تعاملات.

جمع‌آوری و تحلیل و بهبود نتایج کلیدی عملکرد؛ ۱. تلاش در استفاده بهینه از منابع در اعطای تسهیلات در رابطه باکیفیت خدمات بانکداری الکترونیک به مشتریان. ۲. استفاده مناسب و سرویس به‌موقع تجهیزات و رایانه‌ها؛ ۳. کمک به پژوهش‌ها و جمع‌آوری و تحلیل نتایج حاصل از آن‌ها در جهت بهبود کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک.

منابع و ماخذ

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-02]

۱. عابـدی جعفری حسـن، جام پرازمی مونـا، بی ریایی هانیـه سـادات (۱۳۸۹) چالـش مدیریت منابع انسـانی در سـازمان هـای مجـازی- بررسـی رابطـه بیـن درجه مجازیـت سـازمان و تعهـد سـازمانی. نشـریه مدیریـت فناوری اطلاعـات -:(۲)۵.
۲. کاتلـر، فلیـپ (۱۳۸۲) مدیریـت بازاریابـی، ترجمـه بهمـن فروزنـده، نشـر آتروپات.
۳. حـرّی. دکتـر صـادق. مهنـدس حسـن اکبـری. مهنـدس مجیـد قرقـره چـی. مهنـدس صابـر نـوری الموتـی. (۱۳۸۸). بررسـی مزایـا و دسـتاوردهای بـه کارگیـری مدل تعالی سـازمانی EFQM در دانشـگاه وموسسـات آمـوزش عالـی.
۴. حسـن زاده الهـه، نشـاط نرگـس، آزاده فریـدون (۱۳۹۱) ارزیابـی سـطح تعالـی سـازمانی بـا اسـتفاده از مـدلEFQM: مطالعـه مـوردی سـازمان اسـناد و کتابخانـه ملـی جمهـوری اسـلامی ایـران. پژوهشـنامه پـردازش و مدیریـت اطلاعـات. ۱۳۹۱; ۲۸ (۲) :۴۷۹-۴۹۶
۵. محمداسـماعیل، صدیقـه، نیـرا براهیمـی، فصلنامـه مطالعـات ملـی کتابـداری و سـازماندهی ا طلاعـات | شـماره ۹۳. مقایسـه عملکـرد مدیریـت کیفیـت درکتابخانـه هـای مرکـزی دانشـگاه تبریـز و دانشـگاه علـوم پزشـکی تبریـز براسـاس الگـوی تعالی سـازمانی بنیـاد اروپایـی مدیریـت کیفیـت.
۶. ملکـی آوارسـین صـادق ، طالبـی بهنـام، بابـازاده حسـین (۱۳۹۱) ، فصلنامـه علـوم تربیتی، سـال پنجم شـماره ۱۷صـص ۱۳-۲۵
7. Chong, A.Y; Ooi, K.B; Lin, B; T.B. (2010). "Online banking adoption: An empirical analysis", International Journal of Bank Marketing, 28(4), 267-287.
8. Lee, M.C. (2008). Factor influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. Journal of Electronic Commerce Research and Applications, 8(3), 130-141.
9. Sheng, T., & Liu, C. (2010). An empirical Study on the effect of eservice quality on online customer satisfaction and loyalty. Nankai Businees Review International, 1, 273-283.
10. Wang, Y., Wang, Y., & Lin, H. (2003). Determinate of user acceptance of intenet banking: an emprical study. International Journal of Service Industry Management, 14, 501-519.
11. Wan, W., Luk, C., & Chow, C. (2003). Customer's adoption of banking channels in Hong Kong. International Journal of Bank Marketing, 23, 255-272.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-02]