

مدیریت شهری

شماره ۴۷ تابستان ۹۶

No.47 Summer 2017

۱۳۹۵-۱۴۸

زمان پذیرش نهایی: ۱۳۹۵/۱۱/۱

زمان دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۵/۱۲

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

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.

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 جنورد 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.

مقدمه و بیان مساله

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 به نظام‌های بانکداری از راه دور شده است. مسیرهای متعددی برای ارائه خدمات به مشتریان بازشده است که پراستفاده‌ترین مسیرهای بانکداری به ترتیب عبارت‌اند از خودپردازها، اینترنت‌بانک، تلفن‌بانک و تلفن همراه بانک (وانگ، لوك 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 پژوهه مدل تعالی سازمانی EFQM را انتخاب کردیم. این مدل در اوایل سال ۱۹۹۲ به عنوان چارچوبی برای ارزیابی در جایزه کیفیت اروپا مطرح و معروفی شد و به عنوان یک چارچوب سازمانی گستردۀ 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 راه حل‌های

بانکداری الکترونیکی عبارت است از استفاده از فناوری‌های پیشرفته نرم‌افزاری و سخت‌افزاری مبتنی بر شبکه و مخابرات برای تبادل منابع و اطلاعات مالی به صورت 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 در واقع 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 حسنۀ با مشتریان را به بانک‌ها می‌دهد. در میان تمامی صنایع، به علت تلاش سازمان‌ها برای حفظ مزایای رقابتی خود در بازار، کیفیت خدمات همچنان به صورت 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 به عنوان وسیله‌ی پایه و اصلی برای رقابت به شمار می‌آید به‌گونه‌ای که کیفیت به عنوان مهم‌ترین عامل موفقیت خدمات مالی نوین محسوب می‌گردد. به طور کلی 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 می‌ورد. ورود بانک‌های 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

دریی شهری

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

۱۳۲

مدیریت شهری

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

۱۳۳

بیشتری خواهند داشت (عبدی جعفری و همکاران، ۱۳۸۹). بنابراین، پژوهش درباره 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 به عنوان یکی از راهکارهای رونق تجارت الکترونیک نیز به شمار می‌رود، به عنوان 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. به عبارتی دیگر 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 و نیز تحلیل انتظارات و ادراک او در رابطه با هر کدام از این ابعاد می‌باشد و رمز موفقیت درگرو آن است که انتظارات مشتریان را 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 غیرقابل انکاری برخوردار می‌باشند. با توجه به اینکه بانک انصار

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

گسترش روزافزون مبادلات اقتصادی و تجاری در عصر دهکده جهانی و پیچیدگی کارکرده نظام‌ها و سازمان‌های پولی، مالی و اقتصادی گوناگون که در سطح ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی فعالیت می‌کنند، شرایط را به گونه‌ای فراهم آورده است که موجب ساختار سازی مجموعه‌ای از نظام‌های مشترک و تشکیلات متصل و به هم پیوسته شده است. امروزه بانکداری الکترونیک یا دولت الکترونیک از اهمیت ویژه‌ای در کشورها برخوردار است. به گونه‌ای 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 به ویژه بانک‌ها با محصولاتی تقریباً یکسان در بازار به رقابت می‌پردازند، کیفیت این خدمات به عنوان وسیله‌ی پایه و اصلی برای رقابت به شمار می‌آید به گونه‌ای که کیفیت به عنوان 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 ویژگی‌هایی که درباره 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 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

ایران، مدلی جهت دانشگاه‌های کشور ارائه می‌شود (حری و همکاران، ۱۳۸۸).

مقاله‌ای تحت عنوان ارزیابی سطح تعالی سازمانی با استفاده از مدل EFQM: مطالعه موردي 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 به عنوان 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 به صورت مقطعی در سال ۱۳۸۹ انجام شد.

تمامی مدیران رده میانی و رده بالای 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 داده شده به ۹ معیار اصلی مدل تعالی، امتیاز سازمان اسناد و کتابخانه ملی از 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

پیشگام بودن در ارائه خدمات بانکداری الکترونیک را به عنوان 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 گستردگشدن خدمات ارائه شده توسط بانک انصار و افزایش مراجعه کنندگان به این بانک، اهمیت و ضرورت اندازه‌گیری کیفیت خدمات بانک انصار، شناسایی نقاط قوت و ضعف آن، سنجش میزان موفقیت بانک در ارضی 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 قابل توجهی برخوردار است.

پیشینه پژوهش

مقالاتی تحت عنوان بررسی مزایا و دستاوردهای به کارگیری مدل تعالی سازمانی EFQM در دانشگاه و موسسات آموزش عالی انجام پذیرفته که هدف اصلی این پژوهش، بررسی مزایا و دستاوردهای به کارگیری مدل‌های تعالی EFQM در دانشگاه‌ها مؤسسات آموزش عالی است که با اثبات کارآمدی، می‌توان از آن به عنوان 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 به اختصار معرفی گردیده، سپس تأثیر فرهنگ دانشگاهی به عنوان یک عامل کلیدی و پیش‌برنده در اجرای مدل‌های تعالی در دانشگاه‌ها بررسی شده و سپس مواردی از فعالیت‌های مشابه در برخی از دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی سایر کشورها در اجرای مدل تعالی EFQM و خودارزیابی‌های انجام شده مورد بحث قرار گرفته و نتایج به دست آمده 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

مدیریت شهری

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

۱۳۵

ارتقاء عملکرد مدیریت آموزش و پرورش ارائه شده است. یافته‌ها: نتایج نشان می‌دهد عملکرد مدیریت آموزش و پرورش 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 پذیرفت، 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.

این مدل مجموعه‌ای از روش‌ها و ابزارهایی است که به منظور ارزیابی سازمان و حرکت به سمت تعالی سازمانی مورد استفاده 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 داده‌ها، پرسشنامه مورد تأیید استاندارد بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت اروپا «EFQM» است. به منظور سنجش پایایی از ضریب آلفای کرون باخ استفاده شد. مقدار آلفا عدد $.97$ بود. به منظور تجزیه و تحلیل 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 مورد بررسی استفاده شد. یافته‌ها نشان می‌دهد، کیفیت مدیریت در کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز با کسب $45 / 546$ امتیاز از 1000 الگوی تعالی سازمانی، در وضعیت متوسطی قرار دارد و در حوزه

سازمان است. همچنین معیار فرایندها جهت جلب رضایت کامل و ایجاد ارزش‌افزوده برای کاربران و سایر ذی‌نفعان خود بی اندیshed. به علاوه 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 آموزش و پرورش شهرستان میاندوآب بر مبنای مدل تعالی سازمانی EFQM در سال ۱۳۸۹، توسط ملکی آوار سین انجام پذیرفت که بیان می‌کند هدف این تحقیق ارزیابی عملکرد مدیریت آموزش و پرورش شهرستان میاندوآب بر مبنای EFQM در سال ۱۳۸۹ می‌باشد. روش تحقیق توصیفی - پیمایشی بوده و حجم نمونه موردمطالعه 28 نفر بود که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب گردید. آزمون آماری t تک نمونه‌ای می‌باشد ابزار تحقیق پرسشنامه پیشرفتی است که مطابق استاندارد مدل EFQM تنظیم شده است و شامل 9 معیار و 32 زیر معیار می‌باشد و هر زیر معیار دارای نکات راهنمای و مصاديق عینی است که بر اساس ویژگی‌های آموزش و پرورش تنظیم شده و سؤالات زیر معیارها به وسیله منطق رadar در مجموع 264 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 از نظر اساتید و متخصصان استفاده شده است و برای پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرون باخ استفاده گردید. در این پژوهش دو سؤال مطرح شده بود که امتیاز عملکرد مدیریت آموزش و پرورش شهرستان میاندوآب بر مبنای مدل تعالی سازمانی EFQM از 1000 امتیاز مدل برابر $506/59$ به دست آمد و امتیاز مدیریت در معیار توانمند سازها $49/83$ درصد و معیار نتایج $51/48$ درصد به دست آمد. بر اساس نتایج تحقیق، پیشنهادها و توصیه‌های لازم برای

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 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.
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 باصرفت‌تر
- توانمندسازها ۲۸۵/۰۳ امتیاز، حوزه نتایج ۴۱/۲۶۰ امتیاز را به خود اختصاص داده‌اند. بیشترین امتیاز در این دانشگاه به معیار «شرکت‌ها 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 «شرکت‌ها 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.

مدیریت شهری

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

۱۳۷

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 مورد علاقه‌ی من در مورد رهبری است. این تعریف توصیف بسیار ساده و قابل فهمی 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. تجزیه و تحلیل روابط بین مؤسسه با محیط خویش، تعیین مسیر و اهداف موسسه، ثبیت 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 دانشمندان 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 فرآیندهای ایشان برنامه‌های ایشان برنامه‌ریزی و مدیریت

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

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

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

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 می‌گيرد و همچنین بانکداری الکترونیکی به صورت خودکار فرآيند معامله را به‌واسطه انجام تراکنش از طریق وبسایت و مبادله الکترونیکی داده‌ها انجام می‌دهد.

۳. در طول فرآيند تراکنش، بانکداری الکترونیکی به مشتریان اجازه می‌دهد تا بر عملکرد مالی خود در هر زمانی ناظرت کنند؛ به عبارت دیگر، اطلاعات به صورت شفاف و فوري در دسترس مشتریان قرار می‌گيرد.

مزايا غیرمستقیم: که کمتر ملموس است و اندازه‌گيري آن دشوار است. به عنوان مثال، بانکداری الکترونیکی به مشتریان اجازه می‌هد تا معاملات خود را از هر نقطه جهان و به صورت ۲۴ ساعته انجام دهند و از آن لذت ببرند؛ همچنین به مشتریان فرصت‌هایی را برای سرمایه‌گذاری بیشتر و انتقال سهام ارائه می‌دهد.

معيارها در مدل تعالي سازمانی EFQM ساختار مدل که شامل ۹ معيار تعالي در دودسته

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 به تمامی ابعاد معطوف می‌دارد.

۶. سازمان متعالی، با برآورده سازی مستمر خواستهای مشتری او را شادکام و درنتیجه وفادار می‌سازد.

۷. سازمان متعالی، خود را به ابزارهای نوین مجهر می‌کند و برای مشتری خود ارزش افزوده ایجاد می‌کند (حسینی عزآبادی، ۱۳۸۴).

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر 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 از این جهت 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 به منظور تعیین سطح تعلی کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بانک انصار بر اساس مدل تعالی EFQM با استفاده از پرسشنامه متناسبسازی شده با کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک انجام شده 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 به عنوان جامعه مورد بررسی در نظر گرفته شده

می‌کند.

فرایندها؛ سازمان‌های متعالی فرایندهای خود را به منظور کسب رضایت کامل و ایجاد ارزش فزاینده برای مشتریان و سایر ذینفعان طراحی نموده، مدیریت کرده و بهبود می‌بخشد.

نتایج مشتری؛ سازمان‌های متعالی به طور فرآگیر 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 به طور فرآگیر 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 به طور فرآگیر 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 به طور فرآگیر 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 برنامه‌ریزی شده خود چه نتایجی به دست می‌آورد.

ویژگی‌های اصلی سازمان متعالی را می‌توان به شرح زیر بر شمرد:

۱. سازمان متعالی، از مدیرانی با تفکر و اندیشه متعالی بهره می‌گیرد.

۲. سازمان متعالی، با شناخت به موقع نقاط ضعف/نواحی بهبود و شناسایی به موقع راه حل‌های مؤثر و اجرای بهینه این راه حل‌ها به یادگیری مناسب از نتایج این راه حل‌ها می‌پردازد.

۳. سازمان متعالی، فرایندها و مصرف منابع خویش را در راستای تحقق نیازمندی‌های ذینفعان خویش

لحاظ تجربی بودن و هم از جهت ویژگی‌های خاص سیستم اداری اشاره کرد. از محدودیت‌های پژوهش این است که نتایج و یافته‌های به دست آمده تنها قابل کاربرد در جامعه آماری پژوهش حاضر می‌باشد و نمی‌توان آن را به جامعه آماری دیگر تعمیم داد. با توجه به ماهیت روش‌شناسی این پژوهش نیازمند همکاری پاسخگویان جهت تکمیل پرسشنامه بود که برخی ابتدا از پاسخگویی امتناع می‌ورزیدند. با توجیه میزان اهمیت موضوع از طرف پرسشگران سعی گردید، میزان امتناع از پاسخگویی به حداقل برسد.

یافته‌های پژوهش یافته‌های توصیفی

یافته‌های وضعیت جنسی بیانگر این است که ۸۱,۴ و ۹۱,۳ درصد از کارکنان بانک انصار موردمطالعه در شهرستان کرمان و بجنورد مرد و ۱۸,۶ و ۸,۷ درصد از این کارکنان زن هستند. آمارهای استخراج شده در رابطه با وضعیت سنی پاسخگویان، بیانگر این مطلب است که ۲۵,۶ درصد کارکنان بانک انصار کرمان بین ۲۶ تا ۳۰ سال، ۲۳,۳ درصد بین ۳۱ تا ۳۵ سال، ۳۴,۹ درصد بین ۳۶ تا ۴۰ سال، ۱۱,۶ درصد بین ۴۱ تا ۵۰ سال و ۴,۷ نیز پاسخ نداده‌اند و ۸,۷ درصد از کارکنان شهرستان بجنورد بین ۱۸ تا ۲۵ سال، ۳۰,۴ درصد بین ۲۶ تا ۳۰ سال، ۴۰ سال و ۸,۷ درصد بین ۳۱ تا ۳۵ سال، ۲۱,۷ درصد بین ۳۶ تا ۴۰ سال و ۸,۷ درصد بین ۴۱ تا ۵۰ سال می‌باشند. در رابطه با وضعیت تحصیلی پاسخگویان نیز، یافته‌ها بیانگر این مطلب است که ۲۰,۹ درصد کارکنان بانک انصار کرمان فوق دیپلم، ۶۲,۸ درصد لیسانس و ۱۶,۳ درصد فوق لیسانس و بالاتر و ۱۷,۴ درصد کارکنان بانک انصار بجنورد فوق دیپلم، ۶۹,۶ درصد لیسانس و ۱۳,۰ درصد فوق لیسانس و بالاتر هستند. و در رابطه با وضعیت سابقه کار پاسخگویان، یافته‌ها بیانگر این مطلب است که ۱۸,۶ درصد پاسخگویان کارکنان بانک انصار کرمان بین ۱ تا ۵ سال، ۱۸,۶ درصد پاسخگویان بین ۶ تا ۱۰ سال، ۲۳,۳ درصد

است؛ که پس از توزیع پرسشنامه‌ها تعداد ۴۳ پرسشنامه شهرستان کرمان و ۲۳ پرسشنامه شهرستان بجنورد بازگردانده شد. لازم به توضیح است با توجه به توصیه مدل، از آنجایی که شرکت هیچ سابقه اجرایی در استقرار مدل EFQM را نداشت، جهت گردآوری داده‌ها از روش پرسش نامه استفاده گردید.

برای روایی پرسشنامه پژوهش حاضر از پرسشنامه استاندارد تعالی سازمانی EFQM ویرایش ۲۰۱۰ که توسط اساتید مورد تأیید قرار گرفته شد، استفاده گردید و برای برآورد پایایی آن نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که آلفای کرونباخ بجنورد، ۰,۹۷۵ و آلفای کرونباخ کرمان، ۰,۹۹۶ می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده پس از جمع‌بندی به صورت دستی، وارد نرم‌افزار SPSS شده و محاسبه و تجزیه و تحلیل گردید. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده، از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شده است. بدین ترتیب که برای توصیف پاسخ‌های داده شده به سؤالات پرسشنامه تحقیق، از جدول‌های توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌های مربوط به هر یک از سؤالات استفاده شد و برای آماری استنباطی از آزمون مقایسه میانگین‌ها (آزمون تی استیودنت تک گروهی) برای هر یک از معیارهای رهبری، راهبرد، کارکنان، شرکت‌ها و منابع، فرآیندها، نتایج مشتریان، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد محاسبه شده است که پس از بررسی میانگین‌موجود و مطلوب در مورد وضعیت هر یک از معیارها قضاوت شده است. مقیاس پاسخ گویی به سوال‌ها به صورت طیف ۴ تایی در نظر گرفته شده است که کاملاً وجود دارد کد ۴، پیشرفت قابل ملاحظه می‌باشد، کد ۳، کمی پیشرفت داشته کد ۲ و شروع نشده کد ۱ در نظر گرفته و آزمون را انجام داده‌ایم و از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌توان به موانع تعمیم پژوهش، هم به

نمود که بین معیار رهبری در دو وضعیت موجود و مطلوب آن در بانک انصار کرمان و بجنورد به عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک از دیدگاه کارکنان بانک انصار تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم: تفاوت معناداری بین معیار خطمنشی و استراتژی 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.

H₀: تفاوت معناداری بین معیار خطمنشی و استراتژی 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 ندارد.

H₁: تفاوت معناداری بین معیار خطمنشی و استراتژی 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 ندارد.

نتایج آزمون فرضیه بیان می کند که: در سطح اطمینان ۹۵% با توجه به اینکه سطح معنی داری ($\text{sig} = 0,000$) کوچکتر از میزان خطاست لذا فرض H₀ رد و H₁ پذیرفته می شود و باستی اذعان نمود که بین معیار خطمنشی و استراتژی در دو وضعیت موجود و مطلوب آن در بانک انصار

بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۳۲,۳ درصد بین ۲۱۶ تا ۲۰ سال، ۲,۳ درصد پاسخ نداده اند و در رابطه با سابقه کار کارکنان بانک انصار شهرستان بجنورد، ۸,۷ درصد بین ۱ تا ۵ سال، ۴۷,۸ درصد بین ۶ تا ۱۰ سال، ۲۱,۷ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال و ۲۱,۷ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال سابقه کار می باشند.

یافته های استنباطی

فرضیه اول: تفاوت معناداری بین معیار رهبری 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.

H₀: تفاوت معناداری بین معیار رهبری 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 ندارد.

H₁: تفاوت معناداری بین معیار رهبری 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 ندارد.

نتایج آزمون فرضیه بیان می کند که: در سطح اطمینان ۹۵% با توجه به اینکه سطح معنی داری ($\text{sig} = 0,000$) کوچکتر از میزان خطاست لذا فرض H₀ رد و H₁ پذیرفته می شود و باستی اذعان

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

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

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

نتایج آزمون فرضیه بیان می کند که: در سطح اطمینان ۹۵٪ با توجه به اینکه سطح معنی داری ($\alpha = 0,000$) کوچک تر از میزان خطاست لذا فرض H_0 رد و H_1 پذیرفته می شود و باقیستی اذعان نمود که بین معیار کارکنان در دو وضعیت موجود و مطلوب آن در بانک انصار کرمان و بجنورد به عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک از دیدگاه کارکنان بانک انصار تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه چهارم: تفاوت معناداری بین معیار همکاری های تجاری 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.

H_0 : تفاوت معناداری بین معیار همکاری های تجاری 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 ندارد.

H_1 : تفاوت معناداری بین معیار همکاری های تجاری

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

فرضیه سوم: تفاوت معناداری بین معیار کارکنان در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصار کرمان 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.

H_0 : تفاوت معناداری بین معیار کارکنان 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 ندارد.

H_1 : تفاوت معناداری بین معیار کارکنان 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 ندارد.

H_1 : تفاوت معناداری بین معیار همکاری های تجاری

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

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

در پیش شهری

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

۱۴۲

بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

H₀: تفاوت معناداری بین معیار فرآیندها 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 ندارد.

H₁: تفاوت معناداری بین معیار فرآیندها 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 ندارد.

نتایج آزمون فرضیه بیان می‌کند که: در سطح اطمینان ۹۵% با توجه به اینکه سطح معنی‌داری (sig=0,000) کوچک‌تر از میزان خطاست لذا فرض کارکنان وجود دارد.

H₀: رد و H₁ پذیرفته می‌شود و بایستی اذعان نمود که بین معیار همکاری‌های تجارتی و منابع در دو وضعیت موجود و مطلوب آن در بانک انصار کرمان و بجنورد به عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک از دیدگاه کارکنان بانک انصار تفاوت معناداری وجود دارد.

نتایج آزمون فرضیه بیان می‌کند که: در سطح اطمینان ۹۵% با توجه به اینکه سطح معنی‌داری (sig=0,000) کوچک‌تر از میزان خطاست لذا فرض کرمان و بجنورد به عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات که بین معیار فرآیندها در دو وضعیت موجود و

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

فرض H₀ رد و H₁ پذیرفته می‌شود و باقیستی اذعان نمود که بین معیار نتایج مربوط به مشتری در دو وضعیت موجود و مطلوب آن در بانک انصار کرمان و بجنورد به عنوان 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 از ن در بانک انصار کرمان وجود دارد. بنابراین یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظر ات کارکنان وجود دارد.

H: تفاوت معناداری بین معیار نتایج مربوط به کارکنان 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 مدد زدایی

H1: تفاوت معناداری بین معیار نتایج مربوط به کارکنان 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

مطلوب آن در بانک انصار کرمان و بجنورد به عنوان 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 به عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظر ات کا، کنان، وجود دارد.

H. تفاوت معناداری بین معیار نتایج مربوط به مشتری 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 و محمد نباد.

H1: تفاوت معناداری بین معیار نتایج مربوط به مشتری 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: محمد داودی

نتایج آزمون فرضیه بیان می‌کند که: در سطح اطمینان ۹۵٪ با توجه به اینکه سطح معنی‌داری

شهر	متغیر	میانگین	میانگین	اختلاف	انحراف	تعداد	درجه	معناداری آزمون	تی
کرمان	نتایج	۱۳,۳۰	۱۶,۹۲	۱۴,۶۹	۴,۵۳	۴۳	۴۲	۲۱,۲۶	۰,۰۰۰
مربوط به کارکنان									
بجنورد	نتایج	۱۲,۴۷	۱۵,۰۹	۱۳,۷۸	۳,۰۲	۲۳	۲۲	۲۱,۸۱	۰,۰۰۰
مربوط به کارکنان									
شهر	متغیر	میانگین	میانگین	اختلاف	انحراف	تعداد	درجه	معناداری آزمون	تی
کرمان	نتایج	۷,۸۴	۹,۵۰	۸,۶۷	۲,۶۹	۴۳	۴۲	۲۱,۰۹۳	۰,۰۰۰
مربوط به جامعه									
بجنورد	نتایج	۷,۲۳	۹,۸۰	۸,۵۲	۲,۹۶	۲۳	۲۲	۱۳,۷۷	۰,۰۰۰
مربوط به جامعه									

دربی شهری

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

۱۴۴

H۰: تفاوت معناداری بین معیار نتایج مربوط به کارکنان وجود دارد.

خدمات بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات انصار کرمان و بجنورد به عنوان یکی از معیارهای 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 ندارد.

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

نتایج آزمون فرضیه بیان می‌کند که: در سطح اطمینان ۹۵٪ با توجه به اینکه سطح معنی‌داری

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 به عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک از دیدگاه کارکنان بانک انصار کارکنان وجود دارد.

فرضیه هشتم: تفاوت معناداری بین معیار نتایج

مربوط به جامعه در دو وضعیت موجود و مطلوب آن 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.

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

طبقات بجنورد	متغير	طبقات کرمان
۳,۵۰	رهبری	۳,۹۲
۲,۳۰	خطمنشی و استراتژی	۲,۳۰
۵,۱۳	کارکنان	۴,۲۳
۴,۵۴	همکاری تجاری و منابع	۴,۶۵
۶,۸۷	فرآیندها	۷,۰۷
۸,۵۲	نتایج مشتری	۸,۹۸
۴,۹۱	نتایج کارکنان	۵,۰۱
۲,۲۴	نتایج جامعه	۱,۰۰
۶,۹۸	نتایج کلیدی عملکرد	۷,۳۴

مدیریت شهری

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

۱۴۵

کارکنان وجود ندارد.
H1: تفاوت معناداری بین معیار نتایج کلیدی عملکرد در دو وضعیت موجود و مطلوب ان در بانک انصار کرمان و بجنورد بهعنوان یکی از معیارهای 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 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 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 می کند که: در سطح اطمینان ۹۵٪ با توجه به اینکه سطح معنی داری ($\alpha = 0,000$) کوچکتر از میزان خطاست لذا فرض H_0 رد و H_1 پذیرفته می شود 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 بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات

H_0 : 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

بانکداری الکترونیک از دیدگاه کارکنان بانک انصار تفاوت معناداری وجود دارد.

رتبه‌بندی آزمون فریدمن

از آزمون فریدمن برای بررسی رتبه‌بندی و اولویت‌بندی متغیرها استفاده می‌گردد. نتایج آزمون فریدمن در جدول زیر نشان می‌دهد که متغیر نتایج مشتری، فرآیندها، نتایج کلیدی عملکرد، نتایج کارکنان، همکاری تجاری و منابع، کارکنان، رهبری و نتایج جامعه به ترتیب در رتبه‌های اول تا نهم قرار گرفته‌اند.

و در رابطه با نتایج بانک انصار بجنورد، نتایج مشتری، نتایج کلیدی عملکرد، فرآیندها، کارکنان، نتایج کارکنان، همکاری تجاری و منابع، رهبری، خطمنشی و استراتژی و نتایج جامعه به ترتیب در رتبه‌های اول تا نهم قرار گرفته‌اند.

نتیجه‌گیری و جمع‌بندی

در جهان امروز، همگام با تحولات و تغییرات شگرفی که در ابعاد مختلف اقتصادی، اجتماعی و فن آوری رخ می‌دهد، تحولات عمیقی نیز در زمینه روش‌ها و سیستم‌های نوین مدیریتی اتفاق می‌افتد و دیدگاه‌های کاملاً متفاوتی نسبت به گذشته بر مدیریت سازمان‌ها حاکم می‌گردد. از جمله مفاهیم جدیدی که امروزه در بسیاری از کشورهای جهان جایگاه قابل توجهی پیدا نموده است، سازماندهی انسواع مدل‌های تعالی کسب و کار و جوایز ملی کیفیت می‌باشد که بر اساس آن سازمانها و بنگاه‌های مختلف مورد ارزیابی و مقایسه قرار گرفته و با ایجاد فضای رقابتی، حرکت به سمت بهبود و ارتقاء رادر آنها تقویت می‌نماید. با مطرح شدن مباحثی مثل جهانی شدن و رقابت جهانی، بدیهی است با روند فعلی، سازمانهای ایرانی نه تنها در دستیابی به بازار جهانی جایی نخواهند داشت، بلکه چه بسا بازارهای فعلی خود را هم از دست بدنهند. این یک چالش اساسی است که باید در پژوهش‌های بعدی بدان پرداخته شود. در این پژوهش قصد بررسی چنین چالش‌هایی نداریم، بلکه قصد بر آن بود تا یکی

از مهمترین و نخستین گام‌هایی را که هر سازمانی برای قرار گرفتن در مسیر تعالی باید طی کند را بررسی کنیم و آن بررسی وضعیت موجود و مطلوب است و در این راستا، از یکی از معروف‌ترین مدل‌های EFQM خودارزیابی یعنی مدل تعالی سازمانی استفاده شد. طبق نتایج حاصل از پژوهش فرضیه‌های ما مورد تأیید قرار گرفتند و طبق ازمون فریدمن متغیر نتایج مشتری، فرآیندها، نتایج کلیدی عملکرد، نتایج کارکنان، همکاری تجاری و منابع، کارکنان، رهبری و نتایج جامعه به ترتیب در رتبه‌های اول تا نهم قرار گرفته‌اند. در ادامه، پیشنهادهایی به اول تا نهم قرار گرفته‌اند. در ادامه، پیشنهادهایی به سازمان برای ارتقای تعالی سازمانی ارائه می‌شود. بهبود اثربخشی رهبری و عمل بر اساس نیازهای آینده؛ ۱. با مشتریان خصوصاً مشتریان کلیدی بهطور مستمر در تعامل باشند؛ ۲. در کارکنان احساس رقابت نسبت به رقبا در سطح شعبات شهر ایجاد کنند. ۳. به مشکلات زیردستان مطابق با نیازها و خواسته‌های آن‌ها برخورد منطقی داشته باشند. ۴. بین کارکنان در داخل شعبات و کارکنان شعبات سطح شهر انعطاف لازم در جهت گردش شغلی ایجاد کنند. ۵. ایجاد فضایی که در آن مشتریان و کارکنان اطمینان کنند که رهبران سازمان دغدغه‌ها و مشکلات آن‌ها اهمیت می‌دهند. ۶. نسبت به تحولات بازار حساس بوده و تلاش کنند تا حداکثر استفاده را از آن در جهت جذب منابع استفاده کنند. ۷. به تقسیم وظایف بها دهنده و عملکرد کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک را بر اساس مسئولیت کارکنان بخواهند. بازنگری و بروز رسانی خطمنشی و استراتژی؛ ۱. تدوین خطمنشی و استراتژی مبتنی بر نیازهای حال و آتی ذینفعان؛ ۲. تغییرات خطمنشی و استراتژی

مدیریت شهری

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

۱۴۷

الکترونیک؛ ۲. استفاده از بخش نامه‌ای گوناگون برای تأمین هر چه بهتر 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 صفت و توجه به رفع مشکلات آن‌ها جهت کمک به تعامل بهتر آن‌ها با مشتریان جهت بهبود کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک؛ ۶. تلاش در جهت آشنایی مشتریان با خدمات بانکداری الکترونیک و برتری‌های 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 درخصوص کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک و مدنظر داشتن آن در برنامه‌ها و تعاملات.

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

منابع و مأخذ

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 آن‌ها صرفاً با توجه به کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک و وظایف تعریف شده 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 به طور سنتی در تعامل با بانک هستند. ۲. تلاش برای منطبق ساختن مصارف (وام‌ها و تسهیلات) مطابق با محل اعطا آن‌ها. ۳. تلاش برای ایجاد نوعی همکاری و ارتباط مستمر با شرکت‌ها و سازمان‌هایی که به طور 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 استاندارهای بازرگانی.

اندازه‌گیری و دستیابی به نتایج برجسته مرتبط با مشتریان؛ ۱. توجه به کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک و افزایش کیفیت خدمات بانکداری

۱. عابدی جعفری حسن، جام پرازمی مونا، بی ریایی هانیه سادات (۱۳۸۹) چالش مدیریت منابع انسانی در سازمان های مجازی- بررسی رابطه بین درجه مجازیت سازمان و تعهد سازمانی. نشریه مدیریت فناوری اطلاعات -۵(۲).
۲. کاتلر، فلیپ (۱۳۸۲) مدیریت بازاریابی، ترجمه بهمن فروزنده، نشر آتروپات.
۳. حرّی. دکتر صادق. مهندس حسن اکبری. مهندس مجید قرقره چی. مهندس صابر نوری الموتی. (۱۳۸۸). بررسی مزایا و دستاوردهای به کارگیری مدل تعالی سازمانی EFQM در دانشگاه و موسسات آموزش عالی.
۴. حسن زاده الهه، نشاط نرگس، آزاده فریدون (۱۳۹۱) ارزیابی سطح تعالی سازمانی با استفاده از مدل EFQM: مطالعه موردی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات. ۴۷۹: ۲۸(۲)؛ ۱۳۹۱-۴۷۹.
۵. محمداسماعیل، صدیقه، نیرا براهمی، فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات | شماره ۹۳. مقایسه عملکرد مدیریت کیفیت در کتابخانه های مرکزی دانشگاه تبریز و دانشگاه علوم پزشکی تبریز براساس الگوی تعالی سازمانی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت.
۶. ملکی آوارسین صادق ، طالبی بهنام، بابازاده حسین (۱۳۹۱) ، فصلنامه علوم تربیتی، سال پنجم شماره ۱۷ صص ۲۵-۱۳
7. Chong, A.Y; Ooi, K.B; Lin, B; TB. (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