

## 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 تأیید قرار گرفتند و در راستای آن پیشنهادهای 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.

## 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 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 مشتری‌مداری پیاده‌سازی ابزار 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 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 به‌عنوان وسیله‌ی پایه اصلی برای رقابت به شمار می‌آید به‌گونه‌ای که کیفیت به‌عنوان مهم‌ترین عامل موفقیت خدمات مالی نوین محسوب می‌گردد. به‌طور 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 می‌آورد. 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

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 به‌نظام‌های بانکداری از راه دور شده است. مسیرهای متعددی برای ارائه خدمات به مشتریان باز شده است که پراستفاده‌ترین مسیرهای بانکداری به ترتیب عبارت‌اند از خودپردازها، اینترنت بانک، تلفن بانک 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

بهبوده‌سازی، 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 بهم‌پیوسته 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 اصلی 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 سوی 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 برخوردار از نظام بانکی کارآمد که با صحت، دقت، سرعت و تکنولوژی روزآمد قادر به رقابت با نظام‌های بانکی دنیا باشد ضروری است. به‌عبارتی 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 در گرو 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

## مدیریت شهری

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

۱۳۳

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 گسترده شدن خدمات ارائه شده 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 قابل توجهی برخوردار است.

#### پیشینه پژوهش

مقاله‌های تحت عنوان بررسی مزایا و دستاوردهای به‌کارگیری مدل تعالی سازمانی EFQM در دانشگاه و موسسات آموزش عالی انجام پذیرفته که هدف اصلی این پژوهش، بررسی مزایا و دستاوردهای به‌کارگیری مدل‌های تعالی EFQM در دانشگاه‌ها و 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 پیش‌برنده در اجرای مدل‌های تعالی در دانشگاه‌ها بررسی شده و سپس مواردی از فعالیت‌های مشابه در برخی از دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی و سایر کشورها در اجرای مدل تعالی EFQM و خودارزیابی‌های انجام‌شده مورد بحث قرار گرفته 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 امتیاز از مجموع ۱۴۰ امتیاز؛ در بعد نتایج کاربر/مشتری، ۸۰ امتیاز از مجموع ۲۰۰ امتیاز؛ در بعد نتایج کارکنان، ۴۰ امتیاز از مجموع ۹۰ امتیاز؛ در بعد نتایج جامعه، ۳۱ امتیاز 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

سازمان است. همچنین معیار فرایندها جهت جلب رضایت کامل و ایجاد ارزش افزوده برای کاربران و سایر ذی‌نفعان خود بی‌اندیشد. 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 آموزش و پرورش 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 آموزش و پرورش شهرستان میاندوآب بر مبنای EFQM در سال ۱۳۸۹ می‌باشد. روش تحقیق توصیفی - پیمایشی بوده و حجم نمونه مورد مطالعه 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 تنظیم شده 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 آموزش و پرورش تنظیم شده 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 از نظر اساتید و متخصصان استفاده شده است و برای پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ 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 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 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 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. این مدل مجموع‌های از روش‌ها و ابزارهایی است که به‌منظور 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. به‌منظور سنجش پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار آلفا عدد ۰/۹۷ به دست آمد. به‌منظور 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 ۴۵ / ۵۴۶ امتیاز از ۱۰۰۰ الگوی تعالی سازمانی، در وضعیت متوسطی قرار دارد و در حوزه

## مدیریت شهری

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

۱۳۵

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 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 باصرفه‌تر

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. به‌عنوان مثال 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 پائین‌تر 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 هر زمانی نظارت کنند؛ به‌عبارت‌دیگر، اطلاعات به‌صورت شفاف و فوری در دسترس مشتریان قرار می‌گیرد.

مزایای غیرمستقیم: که کمتر ملموس است و اندازه‌گیری آن دشوار است. به‌عنوان مثال، بانکداری الکترونیکی به مشتریان اجازه می‌دهد 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 مکسول: 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. تجزیه و تحلیل روابط بین مؤسسه با محیط خویش، تعیین مسیر و اهداف مؤسسه، 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

## مدیریت شهری

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

۱۳۷

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 خواست‌های مشتری او را شادکام و در نتیجه وفادار می‌سازد.

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

### روش‌شناسی 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 به‌منظور تعیین سطح تعالی 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 آن‌ها و 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 گرفته شده

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 می باشد. 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، شراکت‌ها و منابع، فرآیندها، نتایج مشتریان، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد محاسبه شده است که پس از بررسی میانگین موجود 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 می باشد، کد ۳، کمی پیشرفت داشته کد ۲ و شروع نشده کد ۱ در نظر گرفته و آزمون را انجام داده ایم و از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌توان به موانع تعمیم پژوهش، هم به

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 توجه 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 مورد مطالعه در شهرستان کرمان و بجنورد مرد و ۱۸,۶ و ۸,۷ درصد از این کارکنان زن هستند. آماره‌های 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 درصد ندادند و ۸,۷ درصد از کارکنان شهرستان بجنورد بین ۱۸ تا ۲۵ سال، ۳۰,۴ درصد بین ۲۶ تا ۳۰ سال، ۳۰,۴ 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 فوق‌دیپلم، ۶۲,۸ درصد لیسانس و ۱۶,۳ درصد فوق‌لیسانس و بالاتر و ۱۷,۴ درصد کارکنان بانک انصار بجنورد فوق‌دیپلم، ۶۹,۶ درصد لیسانس و ۱۳,۰ درصد فوق‌لیسانس 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



بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۳۲،۳ درصد بین ۲۱۶ تا ۲۰ سال. ۲،۳ درصد پاسخ نداده‌اند 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 می‌باشند.

یافته‌های استنباطی

فرضیه اول: 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.

H۰: 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 ندارد.

H۱: 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.

نتایج آزمون فرضیه بیان می‌کند که: در سطح اطمینان ۹۵٪ با توجه به اینکه سطح معنی‌داری (۰،۰۰۰=sig) کوچک‌تر از میزان خطاست لذا فرض H۰ رد و H۱ پذیرفته می‌شود و بایستی اذعان

نمود که 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 از دیدگاه کارکنان بانک انصار تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم: 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.

H۰: 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 ندارد.

H۱: 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.

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

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	۰،۰۰۰	۱۹،۳۲
بجنورد	رهبری	۱۰،۹۲	۱۴،۹۸	۱۲،۹۵	۴،۶۹	۲۳	۰،۰۰۰	۱۳،۲۳

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	۰,۰۰۰	۲۰,۹۵۰
بجنورد	خطمشی و استراتژی	۹,۶۶	۱۲,۵۰	۱۱,۰۸	۳,۲۸	۲۳	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	۰,۰۰۰	۱۹,۴۳
بجنورد	کارکنان	۱۲,۳۳	۱۶,۱۹	۱۴,۲۶	۴,۴۶	۲۳	۰,۰۰۰	۱۵,۳۲۰

نتایج آزمون فرضیه بیان می‌کند که: در سطح اطمینان ۹۵٪ با توجه به اینکه سطح معنی‌داری ( $\alpha=0,000$ ) کوچک‌تر از میزان خطاست لذا فرض  $H_0$  رد و  $H_1$  پذیرفته می‌شود و بایستی اذعان نمود که 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 از دیدگاه کارکنان بانک انصار تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه چهارم: 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.

$H_0$ : 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 ندارد.

$H_1$ : 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 ندارد.

$H_1$ : تفاوت معناداری بین معیار همکاری‌های تجاری

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 سوم: 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.

$H_0$ : 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 ندارد.

$H_1$ : 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.

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

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

بانکداری الکترونیک بر اساس نقطه نظرات کارکنان وجود دارد.

H<sub>0</sub>: 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 ندارد.

H<sub>1</sub>: 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.

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 H<sub>0</sub> رد و H<sub>1</sub> پذیرفته می‌شود و بایستی اذعان نمود که بین معیار فرآیندها در دو وضعیت موجود و

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.

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 H<sub>0</sub> رد و H<sub>1</sub> 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 آن در بانک انصار کرمان و بجنورد به‌عنوان یکی از معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM مؤثر در کیفیت خدمات

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	۰,۰۰۰	۲۰,۳۱۰
بجنورد	نتایج مربوط به مشتری	۲۰,۹۶	۲۸,۱۶	۲۴,۵۶	۸,۳۲	۲۳	۰,۰۰۰	۱۴,۱۴۷

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 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 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 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 وجود دارد.

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 H۰ رد و H۱ پذیرفته می شود و بایستی 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 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.

H۰: 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 وجود ندارد.

H۱: 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

## مدیریت شهری

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

۱۴۳

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

H<sub>0</sub>: 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 ندارد.

H<sub>1</sub>: 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.

نتایج آزمون فرضیه بیان می کند که: در سطح اطمینان ۹۵٪ با توجه به اینکه سطح معنی داری (sig=۰,۰۰۰) کوچکتر از میزان خطاست لذا فرض H<sub>0</sub> رد و H<sub>1</sub> پذیرفته می شود و بایستی اذعان نمود که بین معیار نتایج مربوط به جامعه در دو وضعیت موجود و مطلوب آن در بانک انصار

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 (۰,۰۰۰) کوچکتر از میزان خطاست لذا فرض H<sub>0</sub> رد و H<sub>1</sub> پذیرفته می شود 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 تفاوت معناداری 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	متغیر	میانگین وضعیت موجود	میانگین وضعیت مطلوب	اختلاف میانگین	انحراف معیار	تعداد درجه آزادی	معناداری آزمون تی	آزمون تی
کرمان	نتایج کلیدی عملکرد	۱۷,۳۷	۲۱,۳۲	۱۹,۳۴	۶,۴۱	۴۳	۰,۰۰۰	۱۹,۷۸
بجنورد	نتایج کلیدی عملکرد	۱۷,۱۲	۲۲,۷۰۰	۱۹,۹۱	۶,۴۴	۲۳	۰,۰۰۰	۱۴,۸۱

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

## مدیریت شهری

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

۱۴۵

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 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.

H<sub>0</sub>: تفاوت معناداری 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 کارکنان وجود ندارد.

H<sub>1</sub>: تفاوت معناداری 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 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 H<sub>0</sub> رد و H<sub>1</sub> 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

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 بانک انصار کرمان قرار گرفته‌اند.

و در رابطه با نتایج بانک انصار بجنورد، نتایج مشتری، نتایج کلیدی عملکرد، فرآیندها، کارکنان، نتایج کارکنان، همکاری تجاری و منابع، رهبری، خطمشی 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 انواع 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 را در 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 بدهند. 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 خودارزیابی یعنی مدل تعالی سازمانی EFQM استفاده شد. طبق نتایج حاصل از پژوهش فرضیه‌های ما مورد تأیید قرار گرفتند و طبق آزمون 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 بانک انصار کرمان قرار گرفته‌اند. و در رابطه با نتایج بانک انصار بجنورد، نتایج مشتری، نتایج کلیدی عملکرد، فرآیندها، کارکنان، همکاری تجاری و منابع، رهبری، خطمشی و استراتژی و نتایج جامعه به ترتیب در رتبه‌های 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 رقبای 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 دهند و عملکرد کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک را بر اساس مسئولیت کارکنان بخواهند.

بازنگری و بروز رسانی خطمشی و استراتژی؛ ۱. تدوین خطمشی و استراتژی مبتنی بر نیازهای حال و آتی ذینفعان؛ ۲. تغییرات خطمشی و استراتژی

الکترونیک؛ ۲. استفاده از بخش‌نامه‌ای 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 صف و توجه به رفع مشکلات آن‌ها جهت کمک به تعامل بهتر 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 در خصوص 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 به موقع 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

کل را دنبال کنند و با توجه به آن 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 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 آن‌ها. ۳. تلاش برای ایجاد نوعی همکاری و ارتباط مستمر با شرکت‌ها 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

on the effect of eservice quality on online customer satisfaction and loyalty. *Nankai Business Review International*, 1, 273-283.

10. Wang, Y., Wang, Y., & Lin, H. (2003). Determine of user acceptance of internet banking: an empirical 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.

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 - (۲): ۵.

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 وموسسات 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. ۱۳۹۱؛ ۲۸ (۲): ۴۷۹-۴۹۶

۵. محمداسماعیل، صدیقه، نیرا براهیمی، 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 ۱۳-۲۵

7. Chong, A.Y; Ooi, K.B; Lin, B; T.B. (2010). "On-line 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

مدیریت شهری

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

۱۴۸