

ارزیابی ارزش افزوده فعالیت‌های بانکی برای کاهش هزینه‌های غیر عملیاتی (مطالعه موردی: بانک رفاه کارگران خراسان جنوبی)

حبيب الله نخعی¹، احمد احمدی²، ابراهیم اصغری‌نیا³

¹ نویسنده مسول، استادیار گروه حسابداری دانشگاه آزاد بیرجند، بیرجند، ایران. hnakhaei@iaubir.ac.ir

² مربی، عضو هیات علمی گروه حسابداری دانشگاه آزاد بیرجند، بیرجند، ایران

³ دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری دانشگاه آزاد بیرجند، بیرجند، ایران

چکیده

بانک‌ها مهمترین موسسات متمرکز و تخصصی پولی، اعتباری و سرمایه‌گذاری هستند. در بانک‌ها مسیرها و خدمات متعددی به مشتریان جریان دارد که از آن جمله: افتتاح حساب‌های مختلف، اعطای تسهیلات، ارائه چک حقیقی/حقوقی/مزدار، حواله‌ها و ضمانت‌نامه‌ها، اوراق سفته، اوراق مشارکت، خدمات سهام و کارگزاری، پرداخت و دریافت وجه است. فعالیت‌ها در بانکداری جدید دستخوش تغییراتی شده‌اند. بسیاری از فعالیت‌ها منسوخ و کنار گذاشته شده‌اند و بسیاری نیز راه‌اندازی شده و گسترش پیدا کرده‌اند. بانک‌ها در شرایط رقابتی به دنبال افزایش عملکرد و بهره‌وری هستند، به‌طوری‌که آن‌ها را به بازنگری در فعالیت‌ها و ارتقاء مسیرهای کاری الزام می‌سازد.

در این تحقیق ارزش افزوده فعالیت‌های بانکی مورد شناسایی و ارزیابی قرار گرفته است. ابتدا مطالعه میدانی جهت بررسی پیشینه تحقیقات انجام و سپس نتایج تجربی از عملکرد خدمات و فعالیت‌های مختلف بانک از طریق اجرای پرسشنامه "سنجش میزان ارزش افزوده فعالیت‌های محوری و غیرمحوری بانک رفاه کارگران" و مصاحبه با کارشناسان و مدیران بانکی انجام شده است. نتایج پژوهش نشان داد بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت اعتباری و صندوق، فعالیت ساختاری و ستادی، فعالیت خدمات الکترونیک بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی رابطه معناداری وجود دارد. اما بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت خدمات ارزش افزوده بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی رابطه معناداری وجود ندارد. بررسی دلایل ضعف عدم تناسب بین هزینه‌های غیرعملیاتی مربوط به برخی از این فعالیت‌ها و ارزش افزوده آنها در بانک رفاه کارگران مورد تحلیل قرار گرفته و پیشنهاداتی برای هر فعالیت در قالب پنج وضعیت حذف، محدود، حفظ، ترمیم و تکمیل آن فعالیت ارائه شده است.

کلمات کلیدی: بانک، فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده، هزینه‌های غیرعملیاتی و تحلیل فعالیت

مقدمه

امروزه بانکداری یک صنعت ویژه در هر کشوری به شمار می‌رود. این صنعت با راه‌اندازی جریانهای مالی سعی می‌کند حرکت‌های تولیدی-تجاری را به بهترین نحو فعال نماید. اساسا مخاطبان این صنعت در یک سمت فعالان اقتصادی و در بخش دیگر عموم افراد جامعه هستند. لذا بانک‌ها بخش‌ها و فعالیت‌های متنوعی را شامل می‌گردند. بخش زیادی از این فعالیت‌ها به مسیرهای اصلی یک بانک ارتباط پیدا می‌کند. با این وجود بانک‌ها بخش‌های زیادی از خدمات، امکانات و فرصت‌ها را برای مخاطبان خود فراهم می‌کنند که صرفا به منظور تسهیل امور اصلی و یا تقویت آنها انجام می‌گیرد (مژدهی، 1386؛ شکری، 1392). این بخش‌ها گاهی ممکن است سرانه‌های درآمدی ناچیزی نیز در پی داشته باشند و یا نداشته باشند. ولی به طور قطع منجر به هزینه‌های غیرعملیاتی مشخصی می‌شوند که از هزینه‌های مربوط به مسیرهای اصلی کاری یک بانک متمایز است (تجارت سیار، 1385). ارزش یا درآمد این فعالیت‌ها در صورت وجود به عنوان ارزش افزوده مطرح می‌شود.

ساختار بانک: فعالیت‌ها و هزینه‌ها

تکامل ساختاری در بانکها و تحولات در زیرساخت‌ها از جمله فناوری اطلاعات منجر شده است تا امروزه بخش‌های مختلفی برای تعریف خدمات جدید و یا تکمیل چرخه خدمات اصلی بانکی در اغلب بانک‌ها راه‌اندازی شوند (مهربان، 1386). این بخش‌ها با نسبت‌های مختلف از نیروی انسانی و زیرساخت‌های بانکی را به فرایندهای مورد نظر خود مشغول می‌سازند و به تبع منجر به هزینه‌هایی می‌شوند که اساسا جزو هزینه‌های غیرعملیاتی⁶¹ (NOC) به حساب می‌روند (هاشمی، 1392).

برای نمونه موارد زیر برخی از این نوع فعالیت‌ها به شمار می‌روند:

- نظرسنجی از مشتریان پیرامون کیفیت خدمات و عملکرد کارکنان و سیستم‌ها
- روش‌های اطلاع‌رسانی نیز به نوعی خدمات ارزش افزوده هستند.
- روش‌های مختلف برای تسهیل ثبت سفارشات
- ارائه انواع کارت‌های اعتباری با شکل‌های مختلف کاربری
- ارائه روش‌های مختلف مدیریت حساب‌ها مانند شکل‌های اخذ گزارش موجودی، اعلام بدهی
- پاسخگویی تلفن گویا، ارسال پیامک
- قابلیت استخراج گزارشهای مالی از روی سایت
- ارتباط با بانک‌های اطلاعاتی حساب‌ها با روش‌های مختلف مانند راه‌اندازی مراکز بانکداری 24 ساعته
- سرویسهای مالی مرتبط به وب و بانکداری با تلفن همراه

بانک‌ها انتظار دارند با فعال بودن این بخش‌ها یا خدمات مرتبط با آنها نتایج و مشخصا ارزش افزوده‌های ۶۲ (VA) قابل قبولی کسب نمایند. مشاهده می‌شود که در برخی موارد این موضوع رخ نمی‌دهد و یا نتایج آن در حد بسیار ضعیفی محقق می‌گردد. لذا سوال اصلی این تحقیق شناسایی فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده در بانک‌ها می‌باشد. برای این منظور لازم است شاخص‌هایی برای

⁶¹ Non-Operational Cost

⁶² Values Added

سنجش میزان ارزش افزوده ناشی از خدمات و فعالیت‌های بانکی ارائه شود. سپس فعالیت‌های بانکی در چهار بخش زیر تحلیل و ارزش‌گذاری گردیدند.

- الف- خدمات ستادی و زیرساختی
- ب- خدمات اعتباری و صندوق
- ج- خدمات الکترونیک
- د- خدمات ارزش افزوده (VAS)

ارزش افزوده فعالیت و خدمات

به ارزشی که در فرایند تولید به ارزش کالاهای واسطه‌ای افزوده می‌شود و یا در فرایند خدمات به تقویت ارزش حاصل از خدمات اصلی منجر شود، می‌گویند. این مفهوم به فرایند مربوط است و نه خود بسته فعالیت مشخص و خاصی که وجود دارد (دفتر توسعه تجارت الکترونیکی، 1390: مژدهی و همکاران، 1386).

اخیراً موضوع ارزش افزوده (VA) مورد تاکید دولت‌ها نیز قرار گرفته و نسبت به اخذ مالیاتی با این عنوان اقدام می‌کنند. مالیات بر ارزش افزوده نوعی مالیات عام (بر عموم کالاها و خدمات مگر موارد معاف تعلق می‌گیرد) است که به صورت چند مرحله‌ای از اضافه ارزش کالاهای تولید شده و یا خدمات ارائه شده در مراحل مختلف تولید و توزیع اخذ می‌شود. به عبارت دیگر مالیاتی است که در طول فرآیند تولید و خدمات از محل تولید تا فروش کالا به مشتری نهایی، مرحله به مرحله اخذ می‌شود. می‌توان به مجموع سود واحد (و یا مشخصاً هر فعالیت واحد)، با کسر هزینه‌های استهلاک واحد (یا مشخصاً هزینه‌های وابسته به هر فعالیت در صورت تفکیک) و سایر هزینه‌های کار یا فعالیت را ارزش افزوده‌ی واحد (یا فعالیت مشخص موردنظر) قلمداد نمود. حاصل جمع ارزش افزوده‌ی واحد یا تمامی فعالیت‌ها ارزش افزوده‌ی مجموع⁶³ (VAS) می‌باشد. ارزش کل معادل درآمد خریدهای کمتر از خارج (مواد و خدمات) است.

ارزش افزوده بخشی از درآمد مجموعه‌های مالی و بانکی است. آنها امروزه در تلاش هستند چرخه‌ای از فعالیت‌ها و خدمات را فراهم نموده تا مشتریان به مراتب بیشتری را در اختیار داشته باشند. از آنجا که یک طرف تمام فعالیت‌های بانکی تامین منابع عمومی است. بانک‌ها به دنبال این هستند که با این کار به جذب مشتریان برای به‌کارگیری و استفاده‌های ممکن مطابق ابزارهای مالی مرتبط از نقدینگی‌ای که ایشان در حساب‌های خود ایجاد خواهند کرد، منجر می‌شود. همچنین از طرف دیگر آن حضور در سرمایه‌گذاری-های با توجیه بالا و بازده زیاد است که این خود نیز نیازمند شناسایی این فرصت‌ها از طریق ارتباط با مشتریان است. لذا آنچه در اینجا اهمیت پیدا خواهد کرد بازبینی در فعالیت‌ها و خدمات برای ایجاد ارزش افزوده‌های تا حد زیاد در صنعت بانکداری است. لذا افزایش ارزش کل افزوده که به هزینه کل کار یا فعالیت از جمله دستمزد، حقوق و مزایا وابسته است، یکی از اقدامات اصلی در بانک‌ها است.

ساختار فعالیت‌ها/محصولات دارای ارزش افزوده

در زنجیره تامین خدمات نوین بانکداری، خدماتی وجود دارند که ضمن تسهیل و تسریع انجام خدمات و استفاده از آن، دارای مفاهیم و جایگاه مهم در تعاریف خدمات بانکداری الکترونیکی مدنظر بوده که این خدمات با کاهش هزینه‌ها و افزایش بهره‌وری فعالیت‌های بانک و مشتریان در حذف پول، فعالیت‌های فیزیکی حضوری و غیره شده است.

⁶³ Value added summation

خدمات ارزش افزوده در مقابل خدمات پایه مطرح می‌شوند. این نوع خدمات فرعی بسته به نوع بانک‌ها متفاوت بوده و لازم است در یک بانک به صورت مشخص مطرح گردند. با این وجود برخی از فعالیت‌ها مانند موارد زیر را می‌توان در این ارتباط مطرح نمود. به طور مثال نزدیک به 22 میلیون نفر به عنوان بازار هدف در حوزه بانکداری الکترونیک، دستگاه‌های کارتخوان و خودپرداز در ایران وجود دارند که اغلب بانک‌ها صرفاً به 10 تا 20 درصد این بازار دست یافته‌اند (مهربان، 1386؛ هاشمی، 1392؛ شکری، 1392).

هزینه‌های عملیاتی و غیرعملیاتی مرتبط با ارزش افزوده

نتایج هزینه‌ای درآمدی فعالیت‌های مرتبط با ارزش افزوده مواردی هستند از جمله:

- حذف پول فیزیکی و جایگزینی آن با جابجایی الکترونیکی در خدمات بانکی
- کاهش و یا حذف هزینه ناشی از گردش پول فیزیکی
- کاهش حجم قابل توجه تردها و سفرهای درون شهری
- ایجاد تسهیلات و ارتقای کیفیت خدمات به مردم

با توجه به تعریف و نقش خدمات ارزش افزوده در بانکداری الکترونیک، از آنجا که تامین و پاسخ به تمام برنامه‌های بانکداری الکترونیک از اهم اهداف، ماموریتها و برنامه‌های بانک‌هاست و باید فعالیت‌های مرتبط با این گونه موضوعات اولویت در اجرا را داشته باشند.

امروزه بانک‌ها نسبت به هزینه‌های غیرعملیاتی خود نگاه حذفی دارند، با این وجود هزینه‌های مربوط به خدمات مرتبط با ارزش افزوده‌های مرتبط با فعالیت‌های اصلی یک نهاد مالی مانند بانک آنها را به این سمت برده است که بتوانند تاثیر و نتایج این فعالیت‌ها را در ارزش افزوده‌های حاصل شده افزایش دهند. در مواردی به دلیل رشد تکنولوژی برخی خدمات ارزش افزوده خود را متوقف نمایند (ختایی، 1380، حسن زاده، 1387). در بانک‌ها هزینه‌های عملیاتی شامل هزینه‌های نگهداری دارایی‌ها، اقلام مصرف شدنی، هزینه استهلاك عمومی، هزینه ملزومات، هزینه‌های اداری و تشکیلاتی و هزینه‌های حقوق کارمندان و مانند آن است که در واقع همگی این هزینه‌ها مربوط به فعالیت عادی و مستمر بانک است. علاوه بر آنها هزینه‌های غیرعملیاتی نیز در بانک‌ها وجود دارد که مربوط به فعالیت‌های فرعی در خدمات بانکی است که برخی از آنها را در بخش قبل ذکر نمودیم. این تحقیق به بررسی کامل خدمات ارزش افزوده در بانک‌ها پرداخته و خدمات و فعالیت‌های ارزش افزوده را از تمامی جهات مورد بررسی قرار داد است.

هزینه‌یابی مبنی بر فعالیت به روش ABC

تامین نیازهای مشتریان بانک با حفظ کیفیت و با کمترین هزینه باید برنامه‌ریزی شود. لذا تمرکز بر کنترل هزینه‌ها با به‌کارگیری مدل‌ها و تکنیک‌های مختلف باعث اثربخشی نظام بانکی است. یکی از این روش‌ها اجرای سیستم هزینه‌یابی مبتنی بر فعالیت است

که بر شناخت فعالیت‌های لازم جهت ارائه خدمات و اندازه‌گیری هزینه این فعالیت‌ها تاکید دارد. در اینجا قصد داریم یکی از این سیستم‌ها را معرفی کنیم.

سیستم ABC از روش‌های نوین هزینه‌یابی فعالیت‌ها و خدمات بهره‌می‌برد و کاربردهای زیادی از جمله شناسایی میزان ارزش افزوده فعالیت‌ها را دارد. از مزایای این سیستم مستندسازی اطلاعات فعالیت‌ها و منابع سازمانی است که زمینه کنترل منابع و بهبود فعالیت‌ها را در سازمان فراهم می‌سازد. دو مشخصه‌ی مهم در مدل ABC کسب اطلاعات و تمرکز بر فعالیت است (حسینی و همکاران، 1394):

- کسب اطلاعات: بهبود دائمی در هزینه‌های سازمان نیازمند وجود اطلاعات صحیح و به موقع در مورد فعالیت‌ها و هدف آنهاست. اینکار باید با به‌کارگیری ابزارهای مناسب جهت شناسایی این اطلاعات انجام گیرد.
- تمرکز بر فعالیت: اهمیت اطلاعات در ABC برای بهره‌وری عملیات سازمانی بر مبنای فعالیت را ABM نامیده‌اند. در ABM از اطلاعات تهیه شده توسط ABC برای اداره و بهبود فعالیت‌ها استفاده می‌گردد.

مشخصه‌های هزینه‌یابی با ABC

بر اساس روش هزینه‌یابی سنتی هزینه‌های سربار تنها براساس حجم تولید یا ساعت کار ماشین‌آلات ایجاد می‌گردد که نمی‌تواند مبنای مناسبی در ایجاد هزینه‌های سربار باشد. با این حال در روش هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت، ابتدا فعالیت‌های عمده شناسایی و نیز هزینه‌های سربار به تناسب منابعی که در هر فعالیت مصرف شده به آن فعالیت تخصیص داده می‌شود. پس از تخصیص سربار ساخت به فعالیت‌ها، محرک‌های هزینه (مبانی تخصیص) مربوط به هر فعالیت شناسایی شده و هزینه هر فعالیت به نسبت مقدار مصرف شده محرک هزینه در هر یک از خدمات به خود آن خدمت تخصیص داده می‌شود (حسینی و همکاران، 94). نمونه‌ای از مبانی تخصیص هزینه به فعالیت به شرح زیر می‌باشد.

جدول مبانی تخصیص هزینه به فعالیت

فعالیت	مبنای تخصیص
تدارکات - خرید	تعداد سفارش خرید
سرپرستی	زمان سرپرستی به ساعت
هزینه برق	ساعت کار ماشین‌آلات
انبار داری	میانگین کالای انبار شده
هزینه فروش	زمان استفاده شده برای فروش هر واحد

انواع روش‌های هزینه‌یابی

روش‌های هزینه‌یابی پیشرفته شامل مجموع روش‌های هزینه‌یابی زیر هستند (بهریزی، 94):

- روش‌های هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت
- هزینه‌یابی کیفیت
- هزینه‌یابی هدف
- هزینه‌یابی استراتژیک
- هزینه‌یابی کایزن

اجزاء تشکیل‌دهنده یک سیستم هزینه‌یابی پیشرفته شامل الف-کنترل جامع، ب-روش‌های نوین برنامه ریزی و ج-روش‌های پیشرفته محاسبه ارزش افزوده می‌شود. این بخش‌ها با تعهد دو و چند طرفه و ارتباط متقابلی که دارند، برای بهبود بخشیدن و افزایش اثربخشی بانک مطرح هستند.

تفکیک فعالیت‌های دارای ارزش افزوده و فاقد ارزش افزوده

به طور قطع تمام فعالیت‌های سازمانی دارای ارزش افزوده نیستند. با این حال روش‌هایی مختلفی که با جمع‌آوری، دسته‌بندی و به‌کارگیری هدفمند اطلاعاتی مثل اطلاعات بهای تمام شده در فرآیند مدیریت هزینه را استفاده می‌کنند. تشخیص و تفکیک فعالیت‌ها را به دو بخش دارای ارزش افزوده و فاقد ارزش افزوده تقسیم می‌نمایند.

عوامل موثر بر تفکیک فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده و فعالیت‌های دارای ارزش افزوده عبارتند از (بهروزی، 1394):

- 1- اهمیت یافتن کیفیت خدمات
- 2- تلاش برای ارائه‌ی خدمات متمایز با ویژگی‌های تا حد ممکن خاص
- 3- تاکید بر نگرش کنترل کیفیت جامع (TQM)
- 4- ارائه به موقع خدمات (JIT)
- 5- خدمات منعطف (FMS)
- 6- شکل‌گیری بازارهای مالی بسیار رقابتی
- 7- رشد، پیچیدگی در فعالیت‌ها
- 8- افزایش قابل توجه در هزینه‌های سرمایه (هزینه غیرمستقیم یا هزینه‌های سربار)
- 9- فشار جهت کاهش هزینه‌ها و قیمت تمام شده
- 10- تغییر در برداشت ناشی از حسابداری هزینه و تسلط و برتری حسابداری مدیریت بر حسابداری مالی
- 11- تاکید بر پارادیم جدید ارزش‌آفرینی و خلق ارزش و اولویت قرار گیری آن
- 12- و ...

در حال حاضر سه عامل مهم که بیش از عوامل دیگر بر وضعیت بهره‌وری بانک‌ها تاثیرگذار است عبارتند از (خرمی و غیبی،

1395):

- ماهیت رقابت و تغییرات پویا در آن
- تغییرات فناوری اطلاعات (تکنولوژیکی)
- تغییرات در نیازهای مشتریان و ذی‌نفعان

خصوصیات، فرآیند، مدل‌ها:

تجزیه و تحلیل فعالیت، فعالیت های مهم و اساسی یک مؤسسه را شناسایی می کند تا یک مبنای روشن و مختصر را برای تشریح فرآیندهای تجاری و تعیین بها و عملکرد آن ها برقرار سازد. تجزیه و تحلیل فعالیت، یک روش ساختاریافته برای تجزیه و تحلیل خروجی های یک سازمان و شناسایی فرآیندهایی است که خروجی را تولید می کنند. تجزیه و تحلیل فعالیت، یک درک مشترک را ترغیب می کند مبنی بر این که یک مؤسسه چگونه عمل می کند تا عملکردش (شامل سود، کیفیت، و به موقع بودن) را بهبود بخشد. تجزیه و تحلیل فعالیت، به ویژه، اطلاعات با ارزشی را درباره یک سازمان ارائه می دهد. اطلاعاتی از قبیل این که (هاشمی، ربیعی 1392):

- چه کاری انجام می گیرد
- چه مقدار کار انجام می شود (حجم کاری)
- کار چگونه انجام می گیرد
- بهای تمام شده انجام کار
- کیفیت کار
- زمان انجام کار
- خروجی کار
- روابط مشتری / تأمین کننده
- روابط بین خدمات

صاحب نظران حسابداری و مدیریت به سازمان‌ها به خاطر استفاده و به کارگیری از سیستم‌های حسابداری سنتی ایرادات زیادی گرفتند. این ایرادات به مراکز مالی و اعتباری کمتر وارد بوده است. چرا که اصولاً هر نوسازی بخش‌های مالی بلافاصله در بانک‌ها به دلیل ضرورت و پیچیدگی سریعاً اتفاق می افتد. برخی از انتقاد مربوط به هزینه‌یابی قدیم است که از اطلاعات دقیق در مورد محاسبه بهای تمام شده خدمات استفاده نمی کند و حتی با تعریف غلط برخی اطلاعات باعث گمراهی مدیران در تصمیم‌گیری‌ها می گردد.

جدول خلاصه تحقیقات داخلی و خارجی

محقق	موضوع تحقیق	مدل/روش	نتایج
ختایی 1380	تخمین کارایی فنی صنعت بانکداری و عوامل موثر بر آن و شناسایی برخی خدمات غیرمحموری بانک‌ها	مدل ناکارایی متغیر با زمان بیتس-کولی	تعدد شعب خود از مصادیق فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده است.
حسن‌زاده 1387	بررسی نقش ارزش افزوده بانکداری الکترونیک بر ارزش افزوده‌های بانک‌ها.	تحلیل SWOT	جنبه‌های زیادی از بانکداری سنتی به عنوان خدمات فاقد ارزش افزوده باید با راه‌کارهای دیگر جایگزین گردد.
رضایی 1389	بررسی ارزش افزوده‌های اقتصادی از طریق جریان نقدی و خدمات وابسته به آنها	ارزیابی ارزش افزوده‌های اعتباری توسط شاخص‌های EVA و FCF	EVA و RI شاخص‌های بهتر برای پیش‌بینی CSV در کنار سایر شاخص‌ها مانند FCF و CVA هستند.
مدرسی 1394	انتخاب شاخص‌های ورودی و خروجی مناسب در DEA برای بررسی معیارهایی جهت ارزیابی عملکرد فعالیت‌ها و ارزش افزوده	بر اساس مفهوم ارزش افزوده نقدی CVA، و توانایی انتخاب بر طبق نتایج آماری	ص‌های مورد بررسی برای انتخاب چه ورودی و خروجی‌هایی در DEA مورد تایید قرار گرفت.

محقق	موضوع تحقیق	مدل/روش
شکری 1392	ارتباط شاخص کیفی پاسخگویی خدمات در بانک‌ها از دو نگاه بانک‌های خصوصی و دولتی را بررسی کرده است.	شناسایی مولفه‌های مرتبط با پاسخگویی شامل 37 مورد از طریق اجرای پرسش‌نامه
بهریزی 1394	امکان ارائه سیستم تلفیقی ارزیابی عملکرد مدیران به روش هزینه یابی بر مبنای فعالیت زمان گرا و ارتباط با آن با ارزش افزوده اقتصادی	ارزیابی شاخص‌ها
حیرانی 1393	بررسی تأثیر ترکیب سرمایه انسانی بر ارزش افزوده اقتصادی EVA در سازمان‌های بزرگ	مطالعه موردی
حنیف‌نیا 1393	بررسی تأثیر استراتژی‌های مدیریت سرمایه در گردش بر ارزش افزوده	آزمون رگرسیون چند متغیره
درویش‌پور 1393	بررسی ایجاد ارزش و افزایش ثروت سهامداران در بلندمدت و نیز بررسی روابط بین حاکمیت شرکتی با شاخص‌های ارزیابی عملکرد نوین شرکت‌ها	ضریب همبستگی پیرسن و آزمون رگرسیون چند متغیره
یوسف‌زاده 1394	بررسی ارتباط کارایی سود و هزینه با ارزش افزوده بانک‌ها	برآزش مدل رگرسیون چندمتغیره به روش کمترین مربعات
کوپر و کاپلان 1988	نارسایی‌های سیستم حسابداری مدیریت	استفاده از اطلاعات سیستم‌های حسابداری سنتی سبب گمراهی و عدم تصمیم‌گیری صحیح می‌شود. واژه هزینه یابی بر مبنای فعالیت، که بعدها به سیستم ABC تکامل یافت، توسط کوپر و برای تخصیص هزینه فعالیت‌های محصولات به کار گرفته شد. نارسایی‌های سیستم حسابداری مالی در ارائه اطلاعات دقیق در مورد هزینه‌ها و بهای تمام شده مورد توجه قرار گرفت.

محقق	موضوع تحقیق	مدل/روش	نتایج
حسینی 1394	بررسی فواید پیاده سازی سیستم هزینه یابی بر مبنای فعالیت در سازمان‌ها به ویژه بیمارستانها را انجام داده است.	روش مطالعه از نوع توصیفی - تحلیلی و به صورت مقطعی گذشته نگر و با استفاده از روش ABC	ارتباط سیستم ABC با ABM و EVA مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و عملکرد بهتر سازمان بصورت ترکیب این سیستم‌ها تعریف شده است. بهره‌گیری از توانایی شناسایی دقیق هزینه‌ها و ارائه اطلاعات غیر مالی جهت بهبود عملکرد و افزایش کارایی فعالیت‌ها انجام گرفته است.
سالومنز 1968 استاباس 1971	ایجاد ارتباط بین هزینه‌ها و فعالیت‌ها	در مقالات متعدد	عواملی مانند موارد زیر موجب شدند تا رویکرد مذکور مورد توجه قرار گیرد: - تغییرات تکنولوژی‌های مدرن در سیستم‌های اطلاعاتی - تغییرات فلسفه فکری مدیران سازمان‌های بزرگ در دهه 1980 که علاوه بر سود آوری، به رقابت، افزایش رضایت مشتریان و کیفیت بالای خدمات نیز تأکید داشتند. - تلاش پژوهشگران حسابداری و مدیریت که به طور جدی به تشریح فضای جدید، نقش‌های گوناگون تکنولوژی و دیدگاه‌های جدید مدیران پرداختند.
فاستر 1991	بررسی عملکرد سیستم های هزینه یابی سنتی	تحقیقی در بین مدیران مالی چندین سازمان بزرگ در آمریکا	51٪ از مدیران سازمان‌های تحت بررسی، معتقدند سیستم های سنتی اطلاعات کافی برای هزینه‌یابی و قیمت‌گذاری محصولات فراهم نمی‌کند. 45٪ آنها عنوان کردند، اطلاعات فراهم شده توسط این سیستم‌ها، اطلاعات دقیق و واقعی نبوده و در تصمیم‌گیری‌ها مناسب نیست. 34٪ ذکر کردند سیستم‌های سنتی به دلیل عدم سنجش عملکرد کارکنان، باعث ایجاد نارضایتی در بین آنها شده، 27٪ معتقد بودند که اطلاعات تهیه شده برای تجزیه و تحلیل رقابت کافی و مناسب نیست و 11٪ نیز معتقد بودند که این سیستم‌ها با استراتژی سازمان‌ها تطابق ندارد.
ادلر 1998	مهمترین دلایل ضعف روش‌های هزینه‌یابی قدیم	تحلیل و مقایسه ویژگی‌ها	عدم توانایی ارائه اطلاعات بهای تمام شده عدم تفکیک هزینه‌های غیر مشابه استفاده از مبنای مشترک و واحد برای تخصیص هزینه‌ها عدم تهیه اطلاعات دقیق در مورد بهای تمام شده بهبود عملکردها در فرآیندهای عملیاتی را نشان نمی‌دهند اطلاعات واقعی را از فرآیند عملیات و هزینه‌ها نشان نمی‌دهند
ویر 2007	توسعه بانکداری	تحلیل و مقایسه ویژگی‌ها	توسعه شعب و فضاها فیزیکی به عنوان نوعی از خدمات غیر قابل قبول و فاقد ارزش افزوده است و بانک‌ها در دوران جدید نباید به گسترش آن اقدام نمایند. بانکداری الکترونیکی درصدد است تا دسترسی راحت‌تری به خدمات بانکی برای مشتریان فراهم سازد و به راحتی منافع مشتریان و بانک را همزمان ارتقاء دهد. مشتری از هر مکانی خدمات بانکی را دریافت و از سوی دیگر بانک نیز خدمات خود را ارزان تر ارائه می‌کند. نیاز به افتتاح شعب فیزیکی حذف و در عوض بانکداری الکترونیکی در 24 ساعت شبانه روز و 365 روز سال خدمات متنوعی همچون کنترل حساب را بدون نیاز به رجوع فیزیکی ارائه می‌کند.

جامعه آماری تحقیق

جامعه آماری این تحقیق شامل مدیریت و پرسنل بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی می‌باشند. پرسشنامه پژوهش برای کلیه اعضای جامعه آماری ارسال گردید، ولی تعداد 84 پرسشنامه در نهایت به محقق برگشت داده شد.

نتایج آزمون‌های انجام گرفته

نتایج آزمون فریدمن و آزمون میانگین برای فرضیات پژوهش در ادامه ارائه شده است.

آزمون فرضیه اصلی

فرضیه اصلی: بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت‌های محوری / غیرمحوری بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی ارتباط معناداری وجود دارد.

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0: \rho = 0 \\ H_1: \rho \neq 0 \end{array} \right.$$

رابطه معنی‌داری بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت‌های محوری / غیرمحوری بانک‌ها وجود ندارد.

رابطه معنی‌داری بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت‌های محوری / غیرمحوری بانک‌ها وجود دارد.

ضریب همبستگی بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت‌های محوری / غیرمحوری بانک‌ها

متغیر 1	متغیر 2	سطح معنی‌داری	ضریب همبستگی	نتایج
فعالیت‌های محوری / غیرمحوری بانک	فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده	0.00	0.639	رابطه دارد

جدول بالا نشان می‌دهد، ضریب همبستگی اسپیرمن برای فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت‌های محوری / غیرمحوری بانک-ها، 0.639 می‌باشد مقدار عدد معنی‌داری (*sig*) مشاهده شده کوچکتر از 0.05 می‌باشد. لذا میان این دو متغیر در سطح اطمینان 95 درصد رابطه معنی‌داری وجود دارد. با توجه به این که ضریب همبستگی بین این دو متغیر دارای علامت مثبت می‌باشد بنابراین می‌توان گفت که جهت تغییرات این دو متغیر با یکدیگر هم‌جهت و از نوع مثبت بوده است، رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد.

آزمون فرضیه‌های فرعی

آزمون فرضیه فرعی 1

بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت اعتباری و صندوق بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی رابطه معناداری وجود دارد.

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0: \rho = 0 \\ H_1: \rho \neq 0 \end{array} \right.$$

رابطه معنی‌داری بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت اعتباری و صندوق بانک وجود ندارد.

رابطه معنی‌داری بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت اعتباری و صندوق بانک وجود دارد.

جدول ضریب همبستگی بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت اعتباری و صندوق بانک

نتایج	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری	متغیر 2	متغیر 1
رابطه دارد	0.221	0.04	فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده	فعالیت اعتباری و صندوق

جدول شماره بالا نشان می‌دهد، ضریب همبستگی اسپیرمن برای فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت اعتباری و صندوق بانک، 0.221 می‌باشد مقدار عدد معنی‌داری (*sig*) مشاهده شده کوچکتر از 0/05 می‌باشد. لذا میان این دو متغیر در سطح اطمینان 95 درصد رابطه معنی‌داری وجود دارد. با توجه به این که ضریب همبستگی بین این دو متغیر دارای علامت مثبت می‌باشد، بنابراین می‌توان گفت که جهت تغییرات این دو متغیر با یکدیگر هم‌جهت و از نوع مثبت بوده است.

آزمون فرضیه فرعی 2

بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت ساختاری و ستادی بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی رابطه معناداری وجود دارد.

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0: \rho = 0 \\ H_1: \rho \neq 0 \end{array} \right.$$

رابطه معنی‌داری بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت ساختاری و ستادی بانک وجود ندارد.

رابطه معنی‌داری بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت ساختاری و ستادی بانک وجود دارد.

جدول ضریب همبستگی بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت ساختاری و ستادی بانک

نتایج	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری	متغیر 2	متغیر 1
رابطه دارد	0.636	0.00	فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده	فعالیت ساختاری و ستادی

با توجه به جدول بالا، ضریب همبستگی اسپیرمن برای فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت ساختاری و ستادی بانک، 0.636 می‌باشد مقدار عدد معنی‌داری (*sig*) مشاهده شده کوچکتر از 0/05 می‌باشد. لذا میان این دو متغیر در سطح اطمینان 95 درصد

رابطه معنی‌داری وجود دارد. با توجه به این که ضریب همبستگی بین این دو متغیر دارای علامت مثبت می‌باشد بنابراین می‌توان گفت که جهت تغییرات این دو متغیر با یکدیگر هم‌جهت و از نوع مثبت بوده است.

آزمون فرضیه فرعی 3

بین فعالیتهای فاقد ارزش افزوده با فعالیت اعتباری و صندوق بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی رابطه معناداری وجود دارد.

$$H_0: \rho = 0$$

رابطه معنی‌داری بین فعالیتهای فاقد ارزش افزوده با فعالیت خدمات الکترونیک بانک وجود ندارد.

$$H_1: \rho \neq 0$$

رابطه معنی‌داری بین فعالیتهای فاقد ارزش افزوده با فعالیت خدمات الکترونیک بانک وجود دارد.

جدول ضریب همبستگی بین فعالیتهای فاقد ارزش افزوده با فعالیت اعتباری و صندوق بانک

نتایج	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری	متغیر 2	متغیر 1
رابطه دارد	0.75	0.00	فعالیتهای فاقد ارزش افزوده	خدمات الکترونیک

با توجه به جدول بالا، ضریب همبستگی اسپیرمن برای بین فعالیتهای فاقد ارزش افزوده با فعالیت اعتباری و صندوق بانک، 0.69 می‌باشد مقدار عدد معنی‌داری (sig) مشاهده شده کوچکتر از 0/05 می‌باشد. لذا میان این دو متغیر در سطح اطمینان 95 درصد رابطه معنی‌داری وجود دارد. با توجه به این که ضریب همبستگی بین این دو متغیر دارای علامت مثبت می‌باشد. بنابراین می‌توان گفت که جهت تغییرات این دو متغیر با یکدیگر هم‌جهت و از نوع مثبت بوده است.

آزمون فرضیه فرعی 4

بین فعالیتهای فاقد ارزش افزوده با فعالیت خدمات ارزش افزوده بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی رابطه معناداری وجود دارد.

$$H_0: \rho = 0$$

رابطه معنی‌داری بین فعالیتهای فاقد ارزش افزوده با فعالیت خدمات ارزش افزوده بانک وجود ندارد.

$$H_1: \rho \neq 0$$

رابطه معنی‌داری بین فعالیتهای فاقد ارزش افزوده با فعالیت خدمات ارزش افزوده بانک وجود دارد.

جدول ضریب همبستگی بین فعالیتهای فاقد ارزش افزوده با فعالیت خدمات ارزش افزوده

نتایج	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری	متغیر 2	متغیر 1
رابطه ندارد	0.07	0.5	فعالیتهای فاقد ارزش افزوده	خدمات ارزش افزوده

ضریب همبستگی اسپیرمن بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت خدمات افزوده، 0.07 می‌باشد، مقدار عدد معنی‌داری (sig) مشاهده شده بزرگتر از 0/05 می‌باشد. لذا میان این دو متغیر در سطح اطمینان 95 درصد رابطه معنی‌داری وجود ندارد. با توجه به این که ضریب همبستگی بین این دو متغیر دارای علامت مثبت می‌باشد، بنابراین می‌توان گفت که جهت تغییرات این دو متغیر با یکدیگر هم‌جهت و از نوع مثبت بوده است ولی همبستگی بسیار ضعیف و در حد صفر می‌باشد.

آزمون میانگین یک جامعه آماری:

بررسی سوال‌های پژوهش: فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده در بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی در چه وضعیتی قرار دارند.

فرض صفر: مقدار میانگین متغیر کوچکتر از 3 یا مساوی 3 می‌باشد- وضعیت نامناسب

فرض یک: مقدار میانگین متغیر بزرگتر از 3 می‌باشد- وضعیت مناسب

$$\begin{cases} H_0: \mu \leq 3 \\ H_1: \mu > 3 \end{cases}$$

جدول نتایج آزمون t تک نمونه‌ای، فعالیت‌های محوری/غیرمحوری در بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی

شاخص	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره t	وضعیت
فعالیت‌های اعتباری و صندوق	84	3.49	0.73	43/6	مناسب
فعالیت‌های ستادی و ساختاری	84	3	0.64	41.5	مناسب
خدمات ارزش افزوده	84	2.74	0.75	0.33	نامناسب
فعالیت‌های بانکداری الکترونیک	84	4.1	0.78	44.6	مناسب

جدول خلاصه نتایج در مورد فرضیه‌های پژوهش

رد	تایید	فرضیه
	✓	فرضیه اصلی: بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت‌های محوری / غیرمحوری بانک‌ها ارتباط معناداری وجود دارد.
	✓	فرضیه فرعی 1. بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت اعتباری و صندوق بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی رابطه معناداری وجود دارد.
	✓	فرضیه فرعی 2. بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت ساختاری و ستادی بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی رابطه معناداری وجود دارد.
	✓	فرضیه فرعی 3. بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت خدمات الکترونیک بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی رابطه معناداری وجود دارد.
✓		فرضیه فرعی 4. بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت خدمات ارزش افزوده بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی رابطه معناداری وجود ندارد.

رتبه بندی فعالیت‌های محوری/غیرمحوری در بانک رفاه استان خراسان جنوبی

از آزمون فریدمن به منظور رتبه بندی فعالیت‌های محوری/غیرمحوری در بانک رفاه کارگران خراسان جنوبی استفاده شده است. که در ادامه به عوامل 1 و 2 و 3 و 4 فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده اشاره می‌شود.

جدول اولویت بندی فعالیت‌های محوری/غیرمحوری

اولویت	فعالیت‌های محوری/غیرمحوری	میانگین رتبه
1	فعالیت‌های ستادی و ساختاری	3.62
2	فعالیت‌های بانکداری الکترونیک	2.5
3	فعالیت‌های اعتباری و صندوق	1.93
4	خدمات ارزش افزوده	1.95

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

هدف پژوهش بررسی رابطه بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت‌های محوری/ غیر محوری (فعالیت اعتباری و صندوق، فعالیت ساختاری و ستادی، فعالیت خدمات الکترونیک و فعالیت خدمات ارزش افزوده) در بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش کلیه مدیران و پرسنل بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی بوده که در نهایت تعداد 84 پرسشنامه جهت تحلیل داده‌ها به دست محقق رسیده است. قلمرو زمانی پژوهش از اول اردیبهشت تا پایان تا پایان تیر ماه 1395 است. نتایج فرضیات پژوهش به شرح زیر می‌باشد:

نتایج فرضیه اصلی نشان داد بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت‌های محوری/ غیرمحوری بانک‌ها رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. روشن است که این فرضیه تایید و بنابر نظر غالب کارشناسان لازم است بانک روی ساختار فعالیت‌های دارای ارزش افزوده از جهات عملکردی آنها توجه ویژه‌ای را لحاظ نماید. بعلاوه نتایج این فرضیه با نتایج حسن زاده و همکاران (1387) ، شکری و همکاران (1392) و ویر (2007) همسو می‌باشد .

نتایج فرضیه فرعی 1 نشان داد بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت اعتباری و صندوق بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. از آنجایی که فعالیت‌های اعتباری و صندوق می‌توانند موجب ارزش‌افزوده‌های مشخصی برای بانک گردند. لذا باید بانک‌ها در تغییر خدمات این بخش برای تقویت ارزش افزوده کنونی حاصل از شکل این فعالیت‌ها در این بخش تلاش‌هایی داشته باشند. نتایج این فرضیه با نتایج یوسف زاده (1394) همسو می‌باشد .

نتایج فرضیه فرعی 2 نشان داد بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت ساختاری و ستادی بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. بررسی‌ها نشان می‌دهد اگر وضع فعالیت‌های ساختاری و ستادی بانک و شکل اجرای این فعالیت‌ها توسط منابع انسانی این بخش‌ها بهبود یابد، می‌تواند ارزش افزوده ناشی از اعتبار بانک نزد مشتریان را به دنبال داشته باشد. نتایج این فرضیه با نتایج ویر (2007) همسو می‌باشد.

نتایج فرضیه فرعی 3 نشان داد بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت خدمات الکترونیک بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. خدمات الکترونیک به عنوان یکی از بسترهای مالی برای گسترش ارائه خدمات مختلف ارزش افزوده است که بانک‌ها باید به موازات پیشرفت‌های فناوری‌های مربوط به این بخش‌ها گام به گام پیش بروند. نتایج این فرضیه با نتایج ختایی 1380 و حسن زاده (1387) همسو می‌باشد.

نتایج فرضیه فرعی 4 نشان داد بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت خدمات ارزش افزوده بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی رابطه معناداری وجود ندارد. تعریف فعالیت‌های مشخص در بخش ارزش افزوده در بانک‌ها بسیار اهمیت دارد. این فعالیت‌ها شامل بخش‌های مختلفی از فعالیت‌های اجتماعی، خیریه، خدمات متنوع ارتباط با مشتریان، خدمات الکترونیکی و موارد دیگر را در بر می‌گیرد. نتایج این فرضیه با نتایج شکری و همکاران (1392) همسو می‌باشد.

سایر نتایج پژوهش

امروزه نگرش کاهش هزینه‌ها به یک رویکرد عمومی در سازمان‌های مالی و اعتباری تبدیل شده است. با این حال این کاهش هزینه‌ها نباید به نحوی باشد که موجب اختلال فعالیت‌های محوری و تاثیرگذاری بر اهداف اصلی گردد. لذا این تحقیق تلاش کرد ضمن بررسی کلیه فعالیت‌های محوری و غیرمحوری بانکی به ویژه فعالیت‌های تعریف شده در بانک رفاه کارگران، ساختار فعالیت‌های محوری / غیرمحوری را شناسایی و ضمن بررسی تناسب ارزش افزوده حاصل از هر یک با میزان توجه به آن به ارزیابی آنها بپردازد. در جدول زیر فعالیت‌های بانک در دو بخش محوری و غیر محوری ارائه شده است:

جدول تقسیم‌بندی فعالیت‌های محوری و غیرمحوری

محوری	غیر محوری
فعالیت‌های ستادی و ساختاری	خدمات ارزش افزوده
فعالیت‌های اعتباری و صندوق	فعالیت‌های بانکداری الکترونیک

در بررسی‌های انجام گرفته در گروه‌های مختلف از فعالیت‌ها، به دقت آنها را از جنبه‌ی عملکردی و نتایجی که هر یک به دنبال داشته‌اند با اجرای پرسش‌نامه‌ی مربوطه مورد بررسی قرار داده‌ایم. بنابر سه جدول زیر می‌توان در تحلیل وضعیت ارزش افزوده فعالیت‌ها و اقدام متناسب با هر فعالیت، پیشنهادهای را به مدیریت مرکزی بانک رفاه کارگران ارائه داد. این پیشنهادها در جهت اینکه چگونه می‌توان با پاسخ‌های به‌دست آمده پیرامون هر یک از فعالیت‌ها روی کاهش هزینه‌های غیرعملیاتی بانک برنامه‌ریزی نمود را نشان می‌دهد.

جدول تصمیم درباره‌ی فعالیت‌های مختلف

تصمیم	توضیح
حذف	تاریخ مصرف آنها سپری شده و باید متوقف گردند.
محدود	با وجود عدم تناسب هزینه به ارزش فعالیت مذکور باید به دلایلی مانند وابستگی برخی فعالیت‌های دیگر به این فعالیت باید این فعالیت تا حد لازم انجام شود.
حفظ	بین فعالیت و ارزش افزوده آن برای بانک تناسب وجود دارد.
ترمیم	فعالیت‌های تاثیرگذاری در چرخه بانکداری هستند اما به دلایلی نتایج اثربخشی از آنها برای بانک حاصل نشده است.
تکمیل	از این فعالیت‌ها بانک‌ها به ارزش افزوده‌های قابل توجهی می‌رسند و باید تکمیل/ توسعه پیدا کنند.

به این ترتیب برای فعالیت‌های مورد بررسی قرار گرفته مطابق میانگین وزنی هر یک پیشنهاد اجرای یکی از این تصمیمات را به مدیریت بانک توصیه می‌نماییم. این تصمیمات بنابر میزان ارزش افزوده هر فعالیت و نسبت آن با هزینه تخمینی آن فعالیت در

هزینه‌های جاری بانک که بر اساس نظر کارشناسان اظهار گردیده و محاسبه شده است، به صورت یکی از انتخاب‌های حذف کردن، محدود کردن، حفظ کردن، ترمیم کردن و یا تکمیل فعالیت پیشنهاد شده است.

جدول تصمیم متناسب با هر یک از فعالیت‌ها

ردیف	مؤلفه‌ها	اجزاء	تصمیم
1	فعالیت‌های اعتباری و صندوق	مشاوره به مشتریان خدمات دهی حضوری نوبت دهی مجزا برای هر خدمت بالا بردن اختیارات و تصمیم‌گیری در شعب قرعه کشی و جوایز	تکمیل تکمیل حذف حفظ ترمیم
2	فعالیت‌های ستادی و ساختاری	ارزیابی عملکرد و گردش مدیران ارزیابی عملکرد و گردش کارمندان تسهیل و راحتی شرایط حضور فیزیکی مشتریان تمرکز بر کیفیت کارها و خدمات دهی بانک همکاری مشارکتی در انجام فعالیت‌ها	محدود محدود ترمیم تکمیل تکمیل
3	فعالیت‌های بانکداری الکترونیک	انواع کارت‌های اعتباری با شکل‌های مختلف کاربری ارائه‌ی روش‌های مختلف مدیریت حساب‌ها بانکداری الکترونیک جامع (موبایل، اینترنت، پیامک) ایجاد شبکه/ باشگاه مشتریان	تکمیل تکمیل تکمیل تکمیل
4	فعالیت‌های ارزش افزوده	نظر سنجی از مشتریان روش‌های مختلف اطلاع رسانی خدمات تعاملی (تلفن گویا، تلفن روابط عمومی، پاسخ گویی حضوری و ...)	ترمیم تکمیل تکمیل

این تحقیق به دنبال شناسایی راهی جهت بهبود عملکرد بانک رفاه کارگران از طریق پایش فعالیت‌های محوری/ غیرمحوری بود و توانست پیشنهادات کاربردی خوبی را به بانک ارائه نماید. به طوری که بخش فاقد ارزش افزوده لازم حذف شود و یا به نحوی

تصحیح و یا تکمیل گردد و یا مکانیزم‌های اجرایی متفاوتی مانند محدود ساختن این فعالیت‌ها در برخی شعب خاص را بررسی و پیشنهادات لازم را در این خصوص ارائه نماید.

به طور مشخص "شناسایی فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده در بانک‌ها" در شرایطی که به دلیل گسترش تکنولوژی و تنوع خدمات مختلف بانک‌ها با فعالیت‌های غیر ضرور تاریخ گذشته‌ای مواجه هستند، نتیجه مشخص این تحقیق محسوب می‌شود. در این رابطه امکان کاهش هزینه‌های غیر عملیاتی توسط کارشناسان در هر یک از بخش‌های تعریف شده فعالیت‌های بانکی مطابق جدول زیر وجود دارد.

جدول تصمیم متناسب با هر یک از فعالیت‌ها

ردیف	موضوع	بخش‌ها	احتمال کاهش
1	کاهش هزینه‌های غیر عملیاتی	بخش صندوق و اعتباری	داریم
		بخش ستادی و ساختاری	داریم
		بخش بانکداری الکترونیک	نداریم
		بخش ارزش افزوده	نداریم

پیشنهادات حاصل از نتایج تحقیق :

- بازمینی در فعالیت‌های اجرا شده فعلی در **بخش صندوق و اعتباری** بانک برای بهبود ارزش افزوده این بخش لازم است
- بازمینی در فعالیت‌های **ستادی و ساختاری** برای بهبود ارزش افزوده این بخش لازم است
- بازمینی در **کیفیت و سطح خدمات الکترونیک** برای بهبود ارزش افزوده این بخش لازم است
- بازمینی در **خدمات ارزش افزوده** برای بهبود ارزش افزوده این بخش لازم است

پیشنهاد برای تحقیقات آتی

انتخاب یک روش قابل اجرا از حیث مدل کاری بانکداری در کشور که قدرت پاسخگویی و تحلیل نظام هزینه و ارزش بانک‌ها را با رویکرد فرآیند محور و فعالیت مبنا فراهم کند به عنوان یک پژوهش مهم در ادامه این پژوهش مطرح است. بانک‌ها باید با انجام پژوهش‌های موردی متعدد ضمن اصلاح فعالیت‌های محوری خود در انتخاب و نوع فعالیت‌های مربوط به ارزش‌افزوده‌های بانکداری تلاش کرده و شرایط تقویت فعالیت‌های دارای ارزش افزوده را تقویت نمایند. پژوهش‌های مبتنی بر آینده پژوهی به بانک‌ها کمک می‌کند در شناخت وضعیت بازدهی فعالیت‌های خود و تطبیق آن با نیازهای در حال تغییر مشتریان بتوانند اقدامات به موقعی را انجام دهند.

فهرست منابع

1. احدیان پور، پروین (1390). رابطه شاخص‌های ارزیابی عملکرد با ارزش ایجاد شده سهامداران در شرکت‌های رشدی و ارزی. دانش مالی تحلیل اوراق بهادار. شماره دوازدهم. زمستان 90.
2. بانک رفاه. (1386). ارتباطات: SMS. بازیابی در 101. از وب سایت بانک رفاه: <http://bankrefah.ir/fa/ertebat.asp>
3. بهروزی، مهین (1394). سیستم تلفیقی هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت زمان‌گرا و ارزش افزوده اقتصادی به عنوان ابزاری نوین جهت بهبود عملکرد مدیران. سومین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت. تهران.
4. حجازی، الهه، سرمد، زهره و بازرگان، عباس (1385). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. چاپ سیزدهم. انتشارات آگاه. تهران.
5. حسن زاده، علیرضا و الهی، شعبان (1387). بررسی نقش بانکداری الکترونیکی در تسهیل صادرات. فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی. شماره 47. صص 235-265.
6. حسینی، سیدحمید و نوری، فاطمه (1394). بررسی سیستم هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت ABC و در شرکت‌های خدماتی و ارتباط این سیستم با ABM و EVA مطالعه موردی بیمارستان ولیعصر تویسرکان. کنفرانس بین‌المللی مدیریت، اقتصاد و مهندسی صنایع، تهران.
7. حنیف‌نیا، ساسان، زینالی، مهدی و علی نژاد، مهدی (1393). بررسی تاثیر استراتژی‌های محافظه‌کارانه و جسورانه مدیریت سرمایه در گردش بر ارزش‌افزوده اقتصادی پالایش شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران. اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد، به‌صورت الکترونیکی، موسسه بین‌المللی عالی علوم و فناوری.
8. حیرانی، فروغ، نقاش‌زاده، سلاله و سلیمانی فارسانی، آرش (1393). تأثیر ترکیب سرمایه انسانی بر ارزش افزوده اقتصادی در سازمان‌های بزرگ با استفاده از مدل مدیریت مفهومی تصمیم‌گیری مطالعه موردی: بانک صادرات ایران. کنفرانس بین‌المللی اقتصاد، حسابداری، مدیریت و علوم اجتماعی. کشور لهستان.
9. خاکی، غلامرضا (1387). روش تحقیق در مدیریت. چاپ سوم، نشر بازتاب، تهران.
10. ختایی، محمود و عابدی فر، پژمان (1380). تخمین کارایی فنی صنعت بانکداری در ایران. فصلنامه پژوهش‌های اقتصادی. صص 63-85.
11. خرمی، شهروز و غیبی، اعظم‌السادات (1395). مقایسه کارایی عملکرد در بانک‌های خصوصی و دولتی کشور با استفاده از دو مدل CCR و BBC. پنجمین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت و دومین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز 1395.

12. درویش پور، سید وحید (1393). بررسی رابطه بین حاکمیت شرکتی با معیارهای ارزیابی عملکرد EVA.MVA و REVA.CVA در شرکت‌های صنایع غذایی پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران. کنفرانس بین‌المللی اقتصاد، حسابداری، مدیریت و علوم اجتماعی، کشور لهستان.
13. دفتر توسعه تجارت الکترونیکی - وزارت بازرگانی (1391). گزارش ملی تجارت الکترونیکی در سال 1391. تهران: دفتر توسعه تجارت الکترونیکی - وزارت بازرگانی.
14. دفتر توسعه تجارت الکترونیکی وزارت بازرگانی (1385). تجارت سیار. تهران: دفتر توسعه تجارت الکترونیکی - وزارت بازرگانی.
15. رضایی، فرزین و مولودی، سلیمان (1389). رابطه ارزش افزوده نقدی، ارزش افزوده اقتصادی، جریان‌های نقدی آزاد و سود باقیمانده با ارزش ایجاد شده برای سهامداران. دانش مالی تحلیل اوراق بهادار (مطالعات مالی). دوره 3 شماره 5، صص 1-18.
16. سکاران، اوما (1384). روش‌های تحقیق در مدیریت. چاپ سوم. ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران
17. هاشمی، سید عباس و ربیعی، حامد (1392). تحلیل مدیریت سود با استفاده از تغییرطبقه بندی هزینه‌های عملیاتی به هزینه‌های غیرعملیاتی در میان دوره‌های مالی. فصلنامه تحقیقات حسابداری و حسابرسی. سال پنجم، شماره 18، تابستان 1392.
18. شریفی پاشا، حسن و شریفی، نسترن (1383). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. (چاپ سوم). نگارش و ویرایش و انتشار، انتشارات فرهنگ سبز، تهران.
19. شکری، زینب و خیرگو، منصور (1392). پاسخ‌گویی عمومی در بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی. فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت فرهنگ سازمانی. دوره یازدهم، شماره اول، صص 185.
20. مهدوی، غلامحسین و گوینده، کمال (1387). رابطه ارزش افزوده اقتصادی و ارزش افزوده اقتصادی پالایش شده در بازار سهام. بانک اطلاعات علمی.
21. مدرسی، سنور، نمایان، فرشید و سلطان پناه، هیرش. (1394). انتخاب شاخص ورودی / خروجی در روش DEA برای ارزیابی کارایی بانک‌های تجاری. دومین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در علوم انسانی. تهران.
22. مژدهی، ن.، مهربان، ا. و جلالی، ع. ا. (1386). معماری مدل‌های کسب و کار الکترونیکی. چهارمین همایش ملی تجارت الکترونیکی. تهران: دفتر توسعه تجارت الکترونیکی - وزارت بازرگانی. صص 1-2.
23. مهربان، ا.، مژدهی، ن. و جلالی، ع. ا. (1386). اثر بانکداری همراه بر تجارت الکترونیک در جهان و ایران. دومین کنفرانس بین‌المللی تجارت الکترونیکی و تجارت جهانی. تهران: نوین آفرینان کیفیت. صص 4-7.

24. نمایان، فرشید و سلطان پناه، هریش (1392). انتخاب شاخص ورودی / خروجی در روش DEA برای ارزیابی کارایی بانک های تجاری. دومین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در علوم انسانی. مرداد 94.
25. هندریکسن (1392). تئوری حسابداری. جلد سوم.
26. یوسفزاده، نرجس و اسعدی، عبدالرضا (1394). ارتباط کارآیی سود و هزینه با ارزش افزوده بانکها. اولین کنفرانس بین المللی اقتصاد کاربردی و تجارت. تهران.
27. Toward a well-structured Development Methodology for Business Process-oriented Software Systems based on Services, 2013
28. Wikipedia contributors, Value added, Wikipedia, The Free Encyclopedia, http://en.wikipedia.org/wiki/Value_added
29. David, B. (2007). Preparing for the Mobile Banking Era. -: Online Resources Corporation.
30. Dholakia, R., & Dholakia, N. (2004). Mobility and Markets: Emerging Outlines of M-commerce. Journal of Business Research , 1391-1396.
31. Biety, Monie, An introduction to Liquidity and Asset Management”, World Council of Credit Union, 2012.
32. Weir, Catherine, McKay, Iain, and Jack, Mervyn (2007); Functionality and usability in design for eStatements in eBanking services, interacting with Computers, 19, pp. 241–256.
33. Shah, A (1998), “Balance, Accountability, and Responsiveness: Lessons about Decentralization”, The World Bank Policy Research Working Paper Series, Paper 2021, World Bank, Washington, DC.