

فصل نامه مطالعات کمی در مدیریت

دوره ۱۰، شماره سوم، پاییز ۱۳۹۹، صص ۷۹ - ۱۰۶

ارزیابی ارزش افزوده فعالیت‌های بانکی برای کاهش هزینه‌های غیر عملیاتی

(مطالعه موردی: بانک رفاه کارگران خراسان جنوبی)

حبیب الله نخعی^۱، احمد احمدی^۲، ابراهیم اصغری نیا^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۲/۲۰، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۰/۱۶

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/رمزدار، 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، به طوری که 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 غیر محوری 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 غیر عملیاتی 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 غیر عملیاتی و تحلیل فعالیت

۱- نویسنده مسئول، استادیار گروه حسابداری دانشگاه آزاد بیرجند، بیرجند، ایران. پست الکترونیکی:

hnakhaei@iaubir.ac.ir

۲- مربی، عضو هیات علمی گروه حسابداری دانشگاه آزاد بیرجند، بیرجند، ایران

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری دانشگاه آزاد بیرجند، بیرجند، ایران

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. اساساً 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 صرفاً به منظور تسهیل امور اصلی و یا تقویت آنها انجام می‌گیرد (مژدهی، ۱۳۸۶؛ شگری، ۱۳۹۲).

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 (تجارت‌سیار، ۱۳۸۵). 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، ۱۳۸۶). 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 اساساً جزو هزینه‌های غیرعملیاتی^۱ (NOC) به حساب می‌روند (هاشمی، ۱۳۹۲).

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.

¹ Non-Operational Cost

- 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 راه اندازی مراکز بانکداری ۲۴ 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 ۱ (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 سنجش میزان ارزش افزوده ناشی از خدمات و فعالیتهای بانکی ارائه شود.

سپس فعالیتهای بانکی در چهار بخش زیر تحلیل و ارزش‌گذاری گردیدند.

- خدمات ستادی و زیرساختی
- خدمات اعتباری و صندوق
- خدمات الکترونیک
- 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، ۱۳۹۰: مزدهی و همکاران، ۱۳۸۶).

اخیرا 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 نهائی، مرحله به مرحله اخذ می‌شود. می‌توان به مجموع سود واحد (و یا مشخصا هر فعالیت واحد)، با کسر هزینه‌های استهلاک واحد (یا مشخصا هزینه‌های وابسته به هر فعالیت در صورت تفکیک) و سایر هزینه‌های کار یا فعالیت را ارزش افزوده‌ی واحد (یا فعالیت مشخص مورد نظر) قلمداد نمود. حاصل جمع ارزش افزوده‌ی واحد یا تمامی فعالیت‌ها ارزش افزوده‌ی مجموع^۱ (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 استفاده-های ممکن مطابق ابزارهای مالی مرتبط از نقدینگی‌ای که ایشان در حساب‌های خود ایجاد خواهند کرد، منجر می‌شود. همچنین از طرف دیگر آن حضور در سرمایه‌گذاری‌های 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

¹ Value added summation

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.

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 ۲۲ میلیون نفر به عنوان بازار هدف در حوزه بانکداری الکترونیک، دستگاه های کارتخوان و خودپرداز در ایران وجود دارند که اغلب بانکها صرفا به ۱۰ تا ۲۰ درصد این بازار دست یافته‌اند (مهربان، ۱۳۸۶؛ هاشمی، ۱۳۹۲؛ شکر، ۱۳۹۲).

هزینه‌های عملیاتی و غیر عملیاتی 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 غیر عملیاتی 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 بتواند 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 (ختیایی، ۱۳۸۰، حسن زاده، ۱۳۸۷). در بانک‌ها هزینه‌های عملیاتی شامل هزینه‌های نگهداری دارایی‌ها، اقلام مصرف شدنی، هزینه استهلاک 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 بهره می‌برد 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، ۱۳۹۴):

- 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، ۹۴). نمونه‌ای از مبانی تخصیص هزینه به فعالیت به شرح زیر می‌باشد.

جدول ۱- مبانی تخصیص هزینه به فعالیت

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

انواع روش‌های هزینه‌یابی

روش‌های هزینه‌یابی پیشرفته شامل مجموع روش‌های هزینه‌یابی زیر هستند (بهروزی، ۹۴):

• 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

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

به‌طور 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، ۱۳۹۴):

- ۱- اهمیت یافتن کیفیت خدمات
- ۲- تلاش برای ارائه‌ی خدمات متمایز با ویژگی‌های تا حد ممکن خاص
- ۳- تاکید بر نگرش کنترل کیفیت جامع (TQM)
- ۴- ارائه به موقع خدمات (JIT)
- ۵- خدمات منعطف (FMS)

- ۶- شکل‌گیری بازارهای مالی بسیار رقابتی
- ۷- رشد، پیچیدگی در فعالیت‌ها
- ۸- افزایش قابل توجه در هزینه‌های سرمایه (هزینه غیرمستقیم یا هزینه‌های سربار)
- ۹- فشار جهت کاهش هزینه‌ها و قیمت تمام شده
- ۱۰- تغییر در برداشت ناشی از حسابداری هزینه و تسلط و برتری حسابداری مدیریت بر حسابداری مالی
- ۱۱- تاکید بر پارادیم جدید ارزش آفرینی و خلق ارزش و اولویت قرار گیری آن
- ۱۲- و ...

در حال حاضر سه عامل مهم که بیش از عوامل دیگر بر وضعیت بهره‌وری بانکها تاثیرگذار است عبارتند از (خرمی و غیبی، ۱۳۹۵):

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

خصوصیات، فرآیند، مدل‌ها:

تجزیه و تحلیل فعالیت، فعالیت‌های مهم و اساسی یک مؤسسه را شناسایی می‌کند تا یک مبنای روشن و مختصر را برای تشریح فرآیندهای تجاری و تعیین بها و عملکرد آن‌ها برقرار سازد. تجزیه و تحلیل فعالیت، یک روش ساختاریافته برای تجزیه و تحلیل خروجی‌های یک سازمان و شناسایی فرآیندهایی است که خروجی را تولید می‌کنند. تجزیه و تحلیل فعالیت، یک درک مشترک را ترغیب می‌کند مبنی بر این که یک مؤسسه چگونه عمل می‌کند 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 می‌دهد. اطلاعاتی از قبیل این که (هاشمی، ربیعی ۱۳۹۲):

- چه کاری انجام می‌گیرد

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

صاحب‌نظران حسابداری و مدیریت به سازمان‌ها به خاطر استفاده و به‌کارگیری 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 می‌افتد.

برخی از انتقاد مربوط به هزینه‌یابی قدیم است که از اطلاعات دقیق در مورد محاسبه بهای تمام شده خدمات استفاده نمی‌کند و حتی با تعریف غلط برخی اطلاعات باعث گمراهی مدیران در تصمیم‌گیری‌ها می‌گردد.

جدول ۲- خلاصه تحقیقات داخلی و خارجی

محقق	موضوع تحقیق	مدل/روش	نتایج
ختیابی ۱۳۸۰	تخمین کارایی فنی صنعت بانکداری و عوامل موثر بر آن و شناسایی برخی خدمات غیرمحوری بانک‌ها	مدل ناکارایی متغیر با زمان بیتس-کولی	تعدد شعب خود از مصادیق فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده است.
حسن‌زاده ۱۳۸۷	بررسی نقش ارزش افزوده بانکداری الکترونیک بر ارزش افزودهای بانک‌ها.	تحلیل <i>SWOT</i>	جنبه‌های زیادی از بانکداری سنتی به عنوان خدمات فاقد ارزش افزوده باید با راه‌کارهای دیگر جایگزین گردد.
رضایی ۱۳۸۹	بررسی ارزش افزوده‌های اقتصادی از طریق جریان نقدی و خدمات وابسته به آنها	ارزیابی ارزش افزوده‌های اعتباری توسط شاخص‌های <i>FCF</i> و <i>EVA</i>	<i>EVA</i> و <i>RI</i> شاخص‌های بهتر برای پیش‌بینی <i>CSV</i> در کنار سایر شاخص‌ها مانند <i>FCF</i> و <i>CVA</i> هستند.
مدرسی	انتخاب شاخص‌های ورودی و	بر اساس مفهوم ارزش	شاخص‌های مورد بررسی برای انتخاب

<p>چه ورودی و خروجی‌هایی در <i>DEA</i> مورد تایید قرار گرفت.</p>	<p>افزوده نقدی <i>CVA</i>، و توانایی انتخاب بر طبق نتایج آماری</p>	<p>خروجی مناسب در <i>DEA</i> برای بررسی معیارهایی جهت ارزیابی عملکرد فعالیت‌ها و ارزش افزوده</p>	<p>۱۳۹۴</p>
<p>خدمات غیرعملیاتی و دارای ارزش افزوده مانند ۱- تمهید مناسب بودن مکان ارائه خدمات، ۲- تمهید مناسب بودن زمان ارائه خدمات، ۳- فراهم نمودن امکان برخورداری از سازوکارهای راهنمایی مشتریان به شکل موثر، ۴- استفاده از ابزارهای متعدد جهت ارائه انواع اطلاعات از عملکرد حساب مشتریان، ۵- استفاده از روش‌هایی برای کاهش زمان پاسخگویی، ۶- ایجاد ابزارهایی برای انتقال درست مضمون قوانین بانکی و غیره</p>	<p>شناسایی مولفه‌های مرتبط با پاسخ‌گویی شامل ۳۷ مورد از طریق اجرای پرسش-نامه</p>	<p>ارتباط شاخص کیفی پاسخگویی خدمات در بانک‌ها از دو نگاه بانک‌های خصوصی و دولتی را بررسی کرده است.</p>	<p>شکری ۱۳۹۲</p>
<p>تنها نظارت بر ارزش افزوده اقتصادی کافی نیست.</p>	<p>ارزیابی شاخص‌ها</p>	<p>امکان ارائه سیستم تلفیقی ارزیابی عملکرد مدیران به روش هزینه یابی بر مبنای فعالیت زمان گرا و ارتباط با آن با ارزش افزوده اقتصادی</p>	<p>بهروزی ۱۳۹۴</p>
<p>ترکیب عامل سرمایه انسانی در میزان ارزش افزوده اقتصادی سازمان تأثیرگذار است</p>	<p>مطالعه موردی</p>	<p>بررسی تأثیر ترکیب سرمایه انسانی بر ارزش افزوده اقتصادی <i>EVA</i> در سازمان‌های بزرگ</p>	<p>حیرانی ۱۳۹۳</p>
<p>امکان مقایسه شرکت‌ها براساس این که استراتژی جسورانه مدیریت سرمایه در گردش یا استراتژی محافظه کارانه سرمایه در گردش دارند.</p>	<p>آزمون رگرسیون چند متغیره</p>	<p>بررسی تأثیر استراتژی‌های مدیریت سرمایه در گردش بر ارزش افزوده</p>	<p>حنیف‌نیا ۱۳۹۳</p>
<p>بین شاخص‌های ارزیابی عملکرد ارزش افزوده اقتصادی و ارزش افزوده اقتصادی پالایش شده و ارزش افزوده نقدی با حاکمیت شرکتی در شرکت‌های صنایع غذایی پذیرفته شده در بورس رابطه مثبت معناداری وجود دارد، ولی بین ارزش افزوده بازار با حاکمیت شرکتی رابطه معناداری وجود نداشت.</p>	<p>ضریب همبستگی پیرسن و آزمون رگسیون چند متغیره</p>	<p>بررسی ایجاد ارزش و افزایش ثروت سهامداران در بلندمدت و نیز بررسی روابط بین حاکمیت شرکتی با شاخص‌های ارزیابی عملکرد نوین شرکت‌ها</p>	<p>درویش‌پور ۱۳۹۳</p>
<p>- از میان شاخص‌های کارایی سود،</p>	<p>برآزش مدل رگرسیون</p>	<p>بررسی ارتباط کارایی سود و</p>	

<p>نسبت سود دریافتی به وام‌های پرداختی، نسبت سود خالص به سپرده‌ها و نسبت سود خالص به تعداد پرسنل رابطه معناداری با ارزش افزوده بازار وجود دارد.</p> <p>- رابطه نسبت سود دریافتی به وام‌های پرداختی و نسبت سود خالص به تعداد پرسنل با ارزش افزوده اقتصادی تعدیل شده، معنادار به دست آمد.</p> <p>- رابطه نسبت هزینه کارکنان به سپرده‌ها و نسبت هزینه کارکنان به تعداد پرسنل با ارزش افزوده بازار معنی‌دار است.</p> <p>- نسبت هزینه‌های سود پرداختی به سپرده‌ها و نسبت هزینه‌های عملیاتی به دارایی‌ها با ارزش افزوده اقتصادی تعدیل شده رابطه معناداری دارند.</p>	<p>چندمتغیره به روش کمترین مربعات</p>	<p>هزینه با ارزش افزوده بانک‌ها</p>	<p>یوسف‌زاده ۱۳۹۴</p>
<p>استفاده از اطلاعات سیستم‌های حسابداری سنتی سبب گمراهی و عدم تصمیم‌گیری صحیح می‌شود. واژه هزینه یابی بر مبنای فعالیت، که بعدها به سیستم <i>ABC</i> 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.</p>		<p>نارسایی‌های سیستم حسابداری مدیریت</p>	<p>کوپر و کاپلان ۱۹۸۸</p>
<p>ارتباط سیستم <i>ABC</i> با <i>ABM</i> و <i>EVA</i> 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.</p>	<p>روش مطالعه از نوع توصیفی - تحلیلی و به صورت مقطعی گذشته نگر و با استفاده از روش <i>ABC</i></p>	<p>بررسی فواید پیاده سازی سیستم هزینه یابی بر مبنای فعالیت در سازمان‌ها به ویژه بیمارستانها را انجام داده است.</p>	<p>حسینی ۱۳۹۴</p>
<p>عواملی مانند موارد زیر موجب شدند تا رویکرد مذکور مورد توجه قرار گیرد: - تغییرات تکنولوژی‌های مدرن در سیستم‌های اطلاعاتی</p>	<p>در مقالات متعدد</p>	<p>ایجاد ارتباط بین هزینه‌ها و فعالیت‌ها</p>	<p>سالومنز ۱۹۶۸</p>

<p>- تغییرات فلسفه فکری مدیران سازمان‌های بزرگ در دهه ۱۹۸۰ که علاوه بر سود آوری، به رقابت، افزایش رضایت مشتریان و کیفیت بالای خدمات نیز تأکید داشتند.</p> <p>- تلاش پژوهشگران حسابداری و مدیریت که به طور جدی به تشریح فضای جدید، نقش‌های گوناگون تکنولوژی و دیدگاه‌های جدید مدیران پرداختند.</p>			<p>استایاس ۱۹۷۱</p>
<p>۵۱٪ از مدیران سازمان‌های تحت بررسی، معتقدند سیستم‌های سنتی اطلاعات کافی برای هزینه‌یابی و قیمت‌گذاری محصولات فراهم نمی‌کند، ۴۵٪ آنها عنوان کردند، اطلاعات فراهم شده توسط این سیستم - ها، اطلاعات دقیق و واقعی نبوده و در تصمیم‌گیری‌ها مناسب نیست. ۳۴٪ ذکر کردند سیستم‌های سنتی به دلیل عدم سنجش عملکرد کارکنان، باعث ایجاد نارضایتی در بین آنها شده، ۲۷٪ معتقد بودند که اطلاعات تهیه شده برای تجزیه و تحلیل رقابت کافی و مناسب نیست و ۱۱٪ نیز معتقد بودند که این سیستم‌ها با استراتژی سازمان‌ها تطابق ندارد.</p>	<p>تحقیقی در بین مدیران مالی چندین سازمان بزرگ در آمریکا</p>	<p>بررسی عملکرد سیستم‌های هزینه‌یابی سنتی</p>	<p>فاستر ۱۹۹۱</p>
<p>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</p>	<p>تحلیل و مقایسه ویژگی‌ها</p>	<p>مهم‌ترین دلایل ضعف روش‌های هزینه‌یابی قدیم</p>	<p>ادلر ۱۹۹۸</p>
<p>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</p>	<p>تحلیل و مقایسه ویژگی‌ها</p>	<p>توسعه بانکداری</p>	<p>ویر ۲۰۰۷</p>

<p>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 ارزان‌تر ارائه می‌کند. نیاز به افتتاح شعب فیزیکی حذف و در عوض بانکداری الکترونیکی در ۲۴ ساعت شبانه روز و ۳۶۵ روز سال خدمات متنوعی همچون کنترل حساب را بدون نیاز به رجوع فیزیکی ارائه می‌کند.</p>			
---	--	--	--

ماخذ: یافته‌های تحقیق

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 ۸۴ پرسشنامه در نهایت به محقق برگشت داده شد.

نتایج و بحث

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.

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0: \rho = 0 \\ \text{رابطه معنی داری بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت‌های محوری/ غیرمحوری بانکها} \\ \text{وجود ندارد.} \\ H_1: \rho \neq 0 \end{array} \right.$$

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

جدول ۳- ضریب همبستگی بین فعالیتهای فاقد ارزش افزوده با فعالیتهای محوری / غیرمحوری بانکها

متغیر ۱	متغیر ۲	سطح معنی داری	ضریب همبستگی	نتایج
فعالیت‌های محوری / غیرمحوری بانک	فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده	۰/۰۰	۰/۶۳۹	رابطه دارد

ماخذ: یافته‌های تحقیق

جدول بالا نشان می‌دهد، ضریب همبستگی اسپیرمن برای فعالیتهای فاقد ارزش افزوده با فعالیتهای محوری / غیرمحوری بانکها، ۰/۶۳۹ می‌باشد مقدار عدد معنی داری (*sig*) مشاهده شده کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشد. لذا میان این دو متغیر در سطح اطمینان ۹۵ درصد رابطه معنی داری 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 معنی داری وجود دارد.

آزمون فرضیه‌های فرعی

آزمون فرضیه فرعی ۱

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

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0: \rho = 0 \\ \text{رابطه معنی داری بین فعالیتهای فاقد ارزش افزوده با فعالیت اعتباری و صندوق بانک وجود ندارد.} \\ H_1: \rho \neq 0 \\ \text{رابطه معنی داری بین فعالیتهای فاقد ارزش افزوده با فعالیت اعتباری و صندوق بانک وجود دارد.} \end{array} \right.$$

جدول ۴- ضریب همبستگی بین فعالیتهای فاقد ارزش افزوده با فعالیت اعتباری و صندوق بانک

متغیر ۱	متغیر ۲	سطح معنی داری	ضریب همبستگی	نتایج
فعالیت اعتباری و صندوق	فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده	۰,۰۴	۰,۲۲۱	رابطه دارد

ماخذ: یافته‌های تحقیق

جدول شماره بالا نشان می‌دهد، ضریب همبستگی اسپیرمن برای فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت اعتباری و صندوق بانک، ۰,۲۲۱ می‌باشد مقدار عدد معنی داری (sig) مشاهده شده کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشد. لذا میان این دو متغیر در سطح اطمینان ۹۵ درصد رابطه معنی داری 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 ۲

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

$$H_0: \rho = 0$$

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

$$H_1: \rho \neq 0$$

رابطه معنی داری بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت ساختاری و ستادی بانک وجود دارد

جدول ۵- ضریب همبستگی بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت ساختاری و ستادی بانک

نتایج	ضریب همبستگی	سطح معنی داری	متغیر ۲	متغیر ۱
رابطه دارد	۰/۶۳۶	۰/۰۰	فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده	فعالیت ساختاری و ستادی

ماخذ: یافته‌های تحقیق

با توجه به جدول بالا، ضریب همبستگی اسپیرمن برای فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت ساختاری و ستادی بانک، ۰/۶۳۶ می‌باشد مقدار عدد معنی داری (sig) مشاهده شده کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشد. لذا میان این دو متغیر در سطح اطمینان ۹۵ درصد رابطه معنی داری 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 ۳

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

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0: \rho = 0 \\ \text{رابطه معنی داری بین فعالیتهای فاقد ارزش افزوده با فعالیت خدمات الکترونیک بانک وجود ندارد.} \\ H_1: \rho \neq 0 \\ \text{رابطه معنی داری بین فعالیتهای فاقد ارزش افزوده با فعالیت خدمات الکترونیک بانک وجود دارد.} \end{array} \right.$$

جدول ۶- ضریب همبستگی بین فعالیتهای فاقد ارزش افزوده با فعالیت اعتباری و صندوق بانک

متغیر ۱	متغیر ۲	سطح معنی داری	ضریب همبستگی	نتایج
خدمات الکترونیک	فعالیتهای فاقد ارزش افزوده	۰,۰۰	۰,۷۵	رابطه دارد

ماخذ: یافته‌های تحقیق

با توجه به جدول بالا، ضریب همبستگی اسپیرمن برای بین فعالیتهای فاقد ارزش افزوده با فعالیت اعتباری و صندوق بانک، ۰/۶۹ می‌باشد مقدار عدد معنی داری (sig) مشاهده شده کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشد. لذا میان این دو متغیر در سطح اطمینان ۹۵ درصد رابطه معنی داری 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 هم جهت و از نوع مثبت بوده است.

آزمون فرضیه فرعی ۴

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

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0: \rho = 0 \\ \text{رابطه معنی داری بین فعالیتهای فاقد ارزش افزوده با فعالیت خدمات ارزش افزوده بانک وجود ندارد.} \\ H_1: \rho \neq 0 \\ \text{رابطه معنی داری بین فعالیتهای فاقد ارزش افزوده با فعالیت خدمات ارزش افزوده بانک وجود دارد.} \end{array} \right.$$

جدول ۷- ضریب همبستگی بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت خدمات ارزش افزوده

نتایج	ضریب همبستگی	سطح معنی داری	متغیر ۲	متغیر ۱
رابطه ندارد	۰/۰۷	۰/۵	فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده	خدمات ارزش افزوده

ماخذ: یافته‌های تحقیق

ضریب همبستگی اسپیرمن بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت خدمات ارزش افزوده، ۰/۰۷ می‌باشد، مقدار عدد معنی داری (sig) مشاهده شده بزرگتر از ۰/۰۵ می‌باشد. لذا میان این دو متغیر در سطح اطمینان ۹۵ درصد رابطه معنی داری 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 ۳ یا مساوی ۳ می‌باشد- وضعیت نامناسب

فرض یک: مقدار میانگین متغیر بزرگتر از ۳ می‌باشد- وضعیت مناسب

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

جدول ۸- نتایج آزمون t تک نمونه ای، فعالیت‌های محوری/غیرمحوری در بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی

وضعیت	آماره t	انحراف معیار	میانگین	تعداد	شاخص
مناسب	۴۳/۶	۰,۷۳	۳,۴۹	۸۴	فعالیت‌های اعتباری و صندوق
مناسب	۴۱,۵	۰,۶۴	۳	۸۴	فعالیت‌های ستادی و ساختاری
نامناسب	۰,۳۳	۰,۷۵	۲,۷۴	۸۴	خدمات ارزش افزوده

مناسب	۴۴,۶	۰,۷۸	۴,۱	۸۴	فعالیت‌های بانکداری الکترونیک
-------	------	------	-----	----	-------------------------------

ماخذ: یافته‌های تحقیق

جدول ۹- 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 ۱. بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت اعتباری و صندوق بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی رابطه معناداری وجود دارد.
	✓	فرضیه فرعی ۲. بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت ساختاری و ستادی بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی رابطه معناداری وجود دارد.
	✓	فرضیه فرعی ۳. بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت خدمات الکترونیک بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی رابطه معناداری وجود دارد.
	✓	فرضیه فرعی ۴. بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت خدمات ارزش افزوده بانک رفاه کارگران استان خراسان جنوبی رابطه معناداری وجود ندارد.

ماخذ: یافته‌های تحقیق

رتبه‌بندی 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 ۱ و ۲ و ۳ و ۴ فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده اشاره می‌شود.

جدول ۱۰- اولویت‌بندی فعالیت‌های محوری/غیرمحوری

اولویت	فعالیت‌های محوری/غیرمحوری	میانگین رتبه
۱	فعالیت‌های ستادی و ساختاری	۳/۶۲
۲	فعالیت‌های بانکداری الکترونیک	۲/۵
۳	فعالیت‌های اعتباری و صندوق	۱/۹۳
۴	خدمات ارزش افزوده	۱/۹۵

نتیجه‌گیری و پیشنهاد

هدف پژوهش بررسی رابطه بین فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده با فعالیت‌های محوری / غیرمحوری (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 ۸۴ پرسشنامه جهت تحلیل داده‌ها به دست محقق رسیده است. قلمرو زمانی پژوهش از اول اردیبهشت تا پایان تا پایان تیر ماه ۱۳۹۵ 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 (۱۳۸۷)، شکری و همکاران (۱۳۹۲) و ویر (۲۰۰۷) همسو می‌باشد.

نتایج فرضیه فرعی ۱ 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 ارزش افزوده‌های 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 (۱۳۹۴) همسو می‌باشد.

نتایج فرضیه فرعی ۲ 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 (۲۰۰۷) همسو می‌باشد.

نتایج فرضیه فرعی ۳ 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 (۱۳۸۰ و حسن زاده (۱۳۸۷) همسو می‌باشد.

نتایج فرضیه فرعی ۴ 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 (۱۳۹۲) 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 ۱۱- تقسیم‌بندی فعالیت‌های محوری و غیر محوری

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

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، پیشنهادهایی را به مدیریت مرکزی بانک رفاه کارگران ارائه داد. این پیشنهادهای 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 ۱۲- تصمیم درباره‌ی فعالیت‌های مختلف

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

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 ۱۳- تصمیم متناسب با هر یک از فعالیت‌ها

ردیف	مؤلفه‌ها	اجزاء	تصمیم
۱	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
۲	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
۳	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
۴	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 فعالیت ها 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 ۱۴- تصمیم متناسب با هر یک از فعالیت‌ها

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

پیشنهاد‌های حاصل از نتایج تحقیق :

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

۱. احدیان پور، پروین (۱۳۹۰). رابطه شاخص‌های ارزیابی عملکرد با ارزش ایجاد شده سهامداران در شرکت‌های رشدی و ارزی. دانش مالی تحلیل اوراق بهادار. شماره دوازدهم. زمستان ۹۰.
۲. بانک رفاه. (۱۳۸۶). ارتباطات: SMS. بازبایی در ۱۰۱. از وب سایت بانک رفاه: <http://bankrefah.ir/fa/ertebat.asp>
۳. بهروزی، مهین (۱۳۹۴). سیستم تلفیقی هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت زمان‌گرا و ارزش افزوده اقتصادی به عنوان ابزاری نوین جهت بهبود عملکرد مدیران. سومین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت. تهران.
۴. حجازی، الهه، سرمد، زهره و بازرگان، عباس (۱۳۸۵). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. چاپ سیزدهم. انتشارات آگاه. تهران.
۵. حسن زاده، علیرضا و الهی، شعبان (۱۳۸۷). بررسی نقش بانکداری الکترونیکی در تسهیل صادرات. فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی. شماره ۴۷. صص ۲۳۵-۲۶۵.
۶. حسینی، سیدحمید و نوری، فاطمه (۱۳۹۴). 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.
۷. حنیف‌نیا، ساسان، زینالی، مهدی و علی نژاد، مهدی (۱۳۹۳). بررسی تاثیر استراتژی‌های محافظه کارانه و جسورانه مدیریت سرمایه در گردش بر ارزش افزوده اقتصادی پالایش شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران. اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد، به صورت الکترونیکی، موسسه بین المللی عالی علوم و فناوری.
۸. حیرانی، فروغ، نقاش‌زاده، سلاله و سلیمانی فارسانی، آرش (۱۳۹۳). تأثیر ترکیب سرمایه انسانی بر ارزش افزوده اقتصادی در سازمان‌های بزرگ با استفاده از مدل مدیریت مفهومی تصمیم‌گیری مطالعه موردی: بانک صادرات ایران. کنفرانس بین المللی اقتصاد، حسابداری، مدیریت و علوم اجتماعی. کشور لهستان.
۹. خاکی، غلامرضا (۱۳۸۷). روش تحقیق در مدیریت. چاپ سوم، نشر بازتاب، تهران.
۱۰. ختایی، محمود و عابدی فر، پژمان (۱۳۸۰). تخمین کارایی فنی صنعت بانکداری در ایران. فصلنامه پژوهش‌های اقتصادی. صص ۶۳-۸۵.

۱۱. خرمی، شهرروز و غیبی، اعظم‌السادات (۱۳۹۵). مقایسه کارایی عملکرد در بانک‌های خصوصی و دولتی کشور با استفاده از دومدل CCR و BBC. پنجمین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت و دومین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز ۱۳۹۵.
۱۲. درویش پور، سید وحید (۱۳۹۳). 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.
۱۳. دفتر توسعه تجارت الکترونیکی - وزارت بازرگانی (۱۳۹۱). گزارش ملی تجارت الکترونیکی در سال ۱۳۹۱. تهران: دفتر توسعه تجارت الکترونیکی - وزارت بازرگانی.
۱۴. دفتر توسعه تجارت الکترونیکی وزارت بازرگانی (۱۳۸۵). تجارت سیار. تهران: دفتر توسعه تجارت الکترونیکی - وزارت بازرگانی.
۱۵. رضایی، فرزین و مولودی، سلیمان (۱۳۸۹). رابطه ارزش افزوده نقدی، ارزش افزوده اقتصادی، جریان های نقدی آزاد و سود باقیمانده با ارزش ایجاد شده برای سهامداران. دانش مالی تحلیل اوراق بهادار (مطالعات مالی). دوره ۳، شماره ۵، صص ۱-۱۸.
۱۶. سکاران، اوما (۱۳۸۴). روش‌های تحقیق در مدیریت. چاپ سوم. ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران
۱۷. هاشمی، سید عباس و ربیعی، حامد (۱۳۹۲). تحلیل مدیریت سود با استفاده از تغییر طبقه بندی هزینه‌های عملیاتی به هزینه‌های غیرعملیاتی در میان دوره‌های مالی. فصلنامه تحقیقات حسابداری و حسابرسی. سال پنجم، شماره ۱۸، تابستان ۱۳۹۲.
۱۸. شریفی پاشا، حسن و شریفی، نسترن (۱۳۸۳). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. (چاپ سوم). نگارش ویرایش و انتشار، انتشارات فرهنگ سبز، تهران.
۱۹. شکری، زینب و خیرگو، منصور (۱۳۹۲). پاسخ‌گویی عمومی در بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی. فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت فرهنگ سازمانی. دوره یازدهم، شماره اول، صص ۱۸۵.
۲۰. مهدوی، غلامحسین و گوینده، کمال (۱۳۸۷). رابطه ارزش افزوده اقتصادی و ارزش افزوده اقتصادی پالایش شده در بازار سهام. بانک اطلاعات علمی.
۲۱. مدرسی، سنور، نامیان، فرشید و سلطان پناه، هیرش. (۱۳۹۴). 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.

۲۲. مژدهی، ن.، مهربان، ا. و جلالی، ع. ا. (۱۳۸۶). معماری مدل‌های کسب و کار الکترونیکی. چهارمین همایش ملی تجارت الکترونیکی. تهران: دفتر توسعه تجارت الکترونیکی - وزارت بازرگانی. صص. ۱-۲.

۲۳. مهربان، ا.، مژدهی، ن. و جلالی، ع. ا. (۱۳۸۶). اثر بانکداری همراه بر تجارت الکترونیک در جهان و ایران. دومین کنفرانس بین‌المللی تجارت الکترونیکی و تجارت جهانی. تهران: نوین آفرینان کیفیت. صص. ۴-۷.

۲۴. نمایان، فرشید و سلطان پناه، هریش (۱۳۹۲). انتخاب شاخص ورودی / خروجی در روش DEA برای ارزیابی کارایی بانک‌های تجاری. دومین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در علوم انسانی. مرداد ۹۴.

۲۵. هندریکسن (۱۳۹۲). تئوری حسابداری. جلد سوم.

۲۶. یوسف‌زاده، نرجس و اسعدی، عبدالرضا (۱۳۹۴). ارتباط کارآیی سود و هزینه با ارزش‌افزوده بانک‌ها. اولین کنفرانس بین‌المللی 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.