



فصلنامه علمی پژوهشی دانش سرمایه‌گذاری

دوره ۱۴ / شماره ۱ (پیاپی ۵۳) / بهار ۱۴۰۴

صفحه ۱۳۳ تا ۱۵۷

مطالعه وضع موجود و مطلوب توانمندسازها بر سودآوری بانک های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار بر اساس مدل EFQM (مطالعات موردی: بانک اقتصاد نوین)

سید محمدحسین قرشی

کارشناس ارشد رشته مدیریت مالی، واحد الکترونیکی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

mh.ghoreishi68@gmail.com

شادی شاهرودیانی

استادیار گروه مدیریت مالی، واحد شهر قدس، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)

shshahverdiani@gmail.com

فرزانه رحمانی زاده

استادیار گروه مدیریت مالی، واحد الکترونیکی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

farzanehrahmanizadeh@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۶/۲۱ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۷/۱۹

چکیده

مطالعه حاضر با هدف بررسی وضع موجود و مطلوب توانمندسازها بر سودآوری بانک های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار براساس مدل EFQM (مطالعات موردی: بانک اقتصاد نوین) انجام شده است. ارزیابی در هر سیستم بانکی با هدف شناخت وضع موجود و شناسایی نقاط ضعف، ضمن کنترل و بررسی سیاست ها و استراتژی های اعمال شده زمینه را برای برنامه ریزی و سیاست گذاری جهت افزایش سودآوری، افزایش نقاط قوت و افزایش خدمات و رضایت بیشتر مشتریان فراهم می کنند. در این راستا مدل تعالی سازمانی با هدف اندازه گیری عملکرد کلان بانک ها همراه با نگرش فراگیر به تمامی ابعاد آن و در بر گرفتن همه ذینفعان به عنوان چارچوبی برای ارزیابی عملکرد و سنجش میزان موفقیت سیستم بانکی، در استقرار سیستم های نوین مدیریتی کاربردهای روزافزونی دارد. بنابراین در این تحقیق، با توجه به وجود ضعف های فراوان در برنامه ریزی ها و فرآیندهای ارزیابی عملکرد حوزه های مختلف و نتایج حاصله از آنها، اجرای مدل تعالی سازمانی EFQM جهت تعیین معیارها و مشخصات مسیر تعالی و شناخت مدیران از موقعیت های بانک اقتصاد نوین مورد توجه قرار می گیرد و از طریق خودارزیابی، ضمن مشخص نمودن وضعیت موجود مدیران و کارکنان بانک اقتصاد نوین و مقایسه آن با اهداف، نقاط قوت و ضعف و زمینه های قابل بهبود در هر یک از معیارهای توانمندساز مدل تعالی سازمان EFQM جهت سودآوری بانکی شناسایی می گردد. بر این اساس و با توجه به داده های بدست آمده مشخص شده است که بین وضعیت موجود و مطلوب معیارهای توانمند ساز در سازمان مورد بررسی تفاوت معناداری وجود دارد و با افزایش سطح مطلوب توانمندسازها و به نوعی آسیب شناسی بانکی می تواند منجر به افزایش کارایی و سودآوری در بانکها شود و همچنین نتایج حاصل از تحقیق، نشان دهنده میزان تاثیر اجرای مدل EFQM بر بهبود کلی بانک اقتصاد نوین بوده است.

واژه‌های کلیدی: مدل تعالی سازمانی، سودآوری، بانک اقتصاد نوین.

۱- مقدمه

در دنیای امروز صنعت بانکداری به دلیل ارائه خدمات متنوع مالی و اعتباری، نقش تعیین‌کننده‌ای در توسعه و رشد اقتصادی کشورها ایفا می‌کند و میتوان از آن به عنوان نیروی محرکه، شتاب‌دهنده و متعادل‌کننده بخش اقتصاد یاد کرد. نگاهی به تاریخچه بانک‌ها موید این است که این نهادها علاوه بر نقش پول، در دادو ستدهای درونی و برونی مسئولیت مبادلات مالی و پولی را به عهده داشته و از بدو تاسیس و شکل‌گیری هم‌امین مردم و هم‌آسان‌کننده مبادلات پولی بوده و تأثیر بسزایی در اقتصاد داشته‌اند؛ بنابراین توسعه و بهبود فعالیت‌های بانک‌ها به همراه نظامی کارآمد، نقش عمده‌ای در توسعه و پیشرفت اقتصاد و صنعت بانکداری خواهد داشت (اصلی، ۱۳۹۰). امروزه گسترش بازارهای جهانی و افزایش رقابت در بازارهای خدمات مالی، سودآوری صنعت بانکداری را به طور قابل توجهی تحت تأثیر قرار داده است. با توجه به این که سودآوری یکی از کارکردهای مهم سازمان‌ها، موسسات مالی و بانک‌ها به عنوان واسطه مالی می‌باشد و از آنجایی که یک بانک سودآور توان بیشتری برای مقابله با شوک‌های منفی بازار را داراست، لذا توجه به شاخص سودآوری به عنوان یکی از شاخص‌های ارزیابی عملکرد در بانکها و اهمیت نقش آن در تصمیمات مرتبط با نحوه تجهیز منابع، تامین مالی و همچنین چگونگی تخصیص منابع، ضروری است. بنابراین بانک‌ها بایستی با بررسی عوامل مرتبط با سودآوری خود موجبات افزایش توان رقابت‌پذیری و سازگاری با تغییرات محیط اقتصاد کلان را فراهم آورند (رستمی، ۱۳۹۰).

با توجه به اینکه امروزه نقش نظام‌های ارزیابی و نظارت کارآمد در بهبود و تعالی سازمانها کاملاً شناخته شده است و هدف اصلی مدیریت منابع انسانی در هر سازمانی کمک به عملکرد بهتر سازمان برای نیل به اهداف سازمانی است و از آنجا که ارزیابی عملکرد، مدیران را از نیازهای منابع انسانی سازمان، فرهنگ سازمانی و نگرش آنها آگاه می‌سازد و شناسایی فعالیت‌های لازم برای بهبود کیفیت خدمات و کاهش هزینه‌ها را امکان‌پذیر می‌کند؛ مدیریت منابع انسانی، برای کاهش معضلات، نیاز به مدلی دارد که برپایه آن میزان موفقیت خود را در نیل به آرمان‌ها و راهبردهای کسب و کار، مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار دهد (محمدپور و قادری، ۲۰۱۴). در همین راستا مدل‌های تعالی سازمانی به عنوان ابزار قوی در پاسخگویی به این نیاز سازمانها از موفقیت‌چشمگیری برخوردار بوده است و توانسته تا مقدار زیادی در تعیین مسیر حرکت، جهت‌دسترسی به تعالی منابع انسانی مورد استفاده قرار گیرند. در بین این مدلها، مدل EFQM به عنوان یکی از جامع‌ترین مدل‌های ارزیابی شناخته شده است (شیرزاد و همکاران، ۲۰۱۲). از آنجا که مدل‌های تعالی موسسات مالی و سازمان‌ها برای اجرای مدیریت کیفیت جامع در سازمان‌ها، ابزاری قوی برای حفظ مزیت رقابتی از راه جلب انتظارات مشتریان در سطح جهانی است، استفاده از شاخص‌های مدل‌های تعالی سازمان‌ها که متناسب این تغییرات باشد می‌تواند به عنوان الگویی جهت ارزیابی عملکرد سازمان‌ها و موسسات مالی به کار گرفته شود، بنابراین ضرورت استفاده از الگوهایی که بتواند ضمن ارزیابی وضعیت موجود صنعت بانکداری، تشخیص نقاط قوت و ضعف و نواحی قابل بهبود، مبنای صحیحی جهت برنامه‌ریزی‌های استراتژیک ایجاد نماید، بیش از هر زمان دیگری احساس می‌شود (ابیلی، ۱۳۸۰). در این راستا مدل تعالی سازمانی با هدف اندازه‌گیری عملکرد کلان موسسات مالی و بانک‌ها همراه با نگرش فراگیر به تمامی ابعاد آن و در برگرفتن همه ذینفعان ابداع شد که به عنوان چارچوبی برای ارزیابی عملکرد و

سنجش میزان موفقیت بانک ها، در استقرار سیستم های نوین مدیریتی کاربردهای روزافزونی یافت. این مدل به عنوان زبانی مشترک برای مقایسه عملکرد و میزان موفقیت سازمان ها به کار می رود (خدای عباسیه، ۱۳۹۲) که از عوامل چندی تشکیل شده و دارای جنبه ها و ابعاد متفاوتی می باشد. عوامل مدل تعالی سازمانی که تشکیل دهنده ی این مدل می باشند، عواملی می باشند که این مدل بر آنها بنا شده است و در واقع پایه و اساس این مدل هستند. فرض و بنیان اساسی در مدل تعالی موسسات و سازمان ها، اعتقاد و بکارگیری این عوامل در تمامی ساختارها و ابعاد سازمان های مالی و بویژه در بین مدیران استراتژیک و برنامه ریزان سازمانی می باشد. این عوامل بنیادین در مدل تعالی EFQM، شامل نتیجه گرایی، مشتری مداری، رهبری و ثبات در مقاصد مدیریت مبتنی بر فرآیندها و واقعیت ها، توسعه و مشارکت کارکنان، یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر، توسعه شراکت ها و مسئولیت اجتماعی سازمان ها، و موسسات مالی می باشند. در دنیای متغیر و در حال تحول کنونی باتوجه به سرعت و حجم اطلاعات و چالش های پیش روی صنعت مالی و بانکی، ضرورت داشتن معیارهایی برای تعیین موقعیت و برنامه ریزی براساس نقاط ضعف و قوت بسیار ضروری به نظر می رسد. با توجه به تغییرات بوجود آمده و تحولات شکل گرفته، زیر ساخت های سیاسی و اقتصادی و اجتماعی هر جامعه و سازمان های درونی آن نیز دستخوش تغییرات اساسی می باشد. بنابراین جوامع به دنبال راه حلی به منظور ایجاد نظم و اتحاد در تمامی ابعاد مجموعه های مالی و زیر ساخت های خود بوده اند که این مدل در راستای ایجاد اتحاد و یکپارچگی سیاسی-اقتصادی در تمامی ابعاد می باشد و برای ارزیابی این سازمان ها در دو چارچوب فرآیندها و نتایج حاصل از این فرآیندها است.

به طور کلی عواملی که منجر به توفیق موسسات و بانک ها میشوند، استفاده از فناوری اطلاعات، بازاریابی، مشتری مداری به معنای واقعی آن و پرهیز از یدک کشیدن این شعارهاست. مدیران بانک باید توانایی تشخیص فرصت های جدید بازار را داشته باشند و برای رسیدن به این توان، حتما کارشناسان و متخصصان ویژه و حرفه ای باید در خدمت مجموعه باشند. بانکها با بهره مندی از مدیران شایسته و منابع انسانی تحصیل کرده، میتوانند ارتباط دایمی با مشتریان و بازار داشته باشند و با ایجاد تغییرات و تحولات، جامعه را زیر ذرهبین قرار دهند. در نظام نوین مدیریت، سه بعد استراتژی، تأیید تمرکز و سازمان ها، موسسات مالی و بانک ها وجود دارد. این استراتژی است که متعاقباً به سطوح عملیاتی مانند عملکرد بازار، رضایت مشتریان، عملکرد اجتماعی، اعتماد و پذیرش، عملکرد محیطی، مالی و اهداف و نتایج آن منتهی می شود. بسیاری از بانک ها توانسته اند با به کارگیری این گونه سیاستها، در جایگاه برتر نظام بانکداری قرار گیرند (عباسقلی پور، ۱۳۸۹). مدل های تعالی سازمانی در صورتی که به درستی بکار گرفته شوند ابزارهای کارآمدی هستند که میتوانند مفاهیم و ارزشهای سازمانی، تدوین و اجرای برنامه های راهبردی، به کارگیری روشهای خودارزیابی، یادگیری سازمانی و بهبود مداوم را در سازمانها نهادینه کنند و امکان شناسایی بهترین فرآیندها و انجام بهینه کاوی را فراهم سازند (Tofigh and Bertaki, 2009).

در این تحقیق، ضمن ارائه اطلاعات اولیه در خصوص کیفیت، استانداردها و مدلهای تعالی، رابطه علی بین معیارهای مدل تعالی EFQM با استفاده از معادلات ساختاری (PLS) در بانک اقتصاد بررسی شد. نتایج به دست آمده، در پیاده سازی هرچه بهتر این مدل در بانک نامبرده و سازمانهای مشابه قابل استفاده خواهد بود. به علت محدودیت منابع موجود، امکان پیاده سازی پروژه های بهبود برای تمام معیارها در بانک اقتصاد نوین

وجود ندارد. آگاهی از اولویت بندی معیارها این امکان را برای بانک فراهم خواهد آورد که بدانند برای پیشرفت باید از کدام یک از پروژه های بهبود آغاز کنند و با توجه به اینکه کشف روابط علی میزان تأثیرگذاری معیارها بر یکدیگر را مشخص کرده و معیارهای مدل را از حیث تأثیرگذاری رتبه بندی می کند، پیاده سازی پروژه بهبود برای یک معیار، موجب بهبود در سایر معیارها میشود و کارایی پیاده سازی این مدل را افزایش میدهد. با انجام این پژوهش و با به کارگیری این مدل، بانک ها میتوانند از یک سو میزان موفقیت خود را در اجرای برنامه های بهبود در مقاطع مختلف زمانی مورد ارزیابی قرار دهند و از سوی دیگر، عملکرد خود را با سایر سازمانها و موسسات مالی، به ویژه با بهترین آنها مقایسه کنند. مدلهای تعالی با محور قرار دادن کیفیت فراگیر و مشارکت همه اعضای بانک می توانند رضایت مشتری را جلب و منافع ذینفعان را فراهم نموده، در عین حال، یادگیری فردی و سازمانی را با تکیه بر خلاقیت و نوآوری تشویق و ترویج کنند.

با استفاده از نتایج این پژوهش که با هدف شناسایی الزامات تغییر در حرکت به سمت تعالی در سازمان هاست، بانک مورد بررسی و به طور کلی هر سازمان و موسسه مالی که در اندیشه تحقق بخشیدن فرآیندهای مدیریت تغییر است، میتواند زمینه فرهنگی لازم برای استقرار فرایندهای تعالی را مهیا سازد. با توجه به نتایج این پژوهش می توان برنامه هایی را برای بهبود وضعیت موجود از طریق تعریف پروژه های بهبود متناسب با نقاط و حوزه های قوت و ضعف شناسایی شده و اولویت بندی آنها تعریف و ارائه نمود و از این طریق، حرکت به سمت تعالی با مدیریت موثر تغییر و برقراری فرهنگ تغییر در بانک ها را تسهیل بخشید. بر اساس ادبیات پژوهش، سؤال اصلی این گونه مطرح می شود: مدل علی تعالی سازمانی در بانک اقتصاد نوین چگونه است؟ و آیا بین وضعیت موجود مولفه های مدل تعالی سازمانی با وضعیت مطلوب در بانک اقتصاد نوین جهت سودآوری بانکی بر اساس مدل تعالی سازمانی تفاوت معناداری دارد؟

پیشینه پژوهشی

تعالی سازمان را می توان رشد و ارتقای سطح یک سازمان در تمامی ابعاد آن دانست. به گونه ای که با دستاوردهایشان و نشان دادن اینکه چگونه به این دستاوردها رسیده اند و اینکه در آینده چه دستاوردهایی خواهند داشت، رضایت ذینفعان خود را جلب کنند. انجام این کار حتی در مساعدترین شرایط کار دشواری است، از این رو در شرایطی که رقابت جهانی افزایش می یابد، نوآوری های تکنولوژیکی به سرعت اتفاق می افتند و فرآیندها تغییر می کنند. استمرار این کار دشوارتر نیز خواهد شد. با شناخت این چالش ها بود که بنیاد اروپایی کیفیت ایجاد شد تا رهیافتی به مدیریت را بین سازمان های اروپایی ترویج کند که در ابعاد جهانی قابل طرح و راهنمای آنها به سوی سرآمدی پایدار باشد. بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت یک سازمان غیرانتفاعی است که در سال ۱۹۸۸ میلادی توسط ۱۴ شرکت معتبر اروپایی از جمله بوش، فیات، فیلیپس، رنو، الکترولوکس و فولوکس واگن و با حمایت اتحادیه اروپا تأسیس گردید. در حال حاضر بیش از ۸۰۰ شرکت اروپایی در این سازمان عضویت دارند (مستندات بنیاد کیفیت اروپا). مأموریت این سازمان ایجاد یک نیروی پیشبرنده در جهت سرآمدی عملکرد و چشم انداز آن درخشش سازمانهای اروپایی در جهان است. بنیاد اروپایی کیفیت (۲۰۰۶) معتقد است که مدل تعالی، ساختاری

مدیریتی است که با تکیه بر اصول و مفاهیم اساسی و توجه داشتن به معیارهای اصلی مدیریت کیفیت جامع و سیستم خودارزیابی موجبات پیشرفت و بهسازی را فراهم می کند (ابزری و شاهین، ۱۳۹۰).
باوری در علم مدیریت وجود دارد که هر آنچه را که نتوان اندازه گیری نمود نمی توان مدیریت کرد (کنرلی و نیلی، ۲۰۰۳). این اعتقاد و باور، مدیران را به سوی ایجاد مکانیزم های اندازه گیری عملکرد سوق داد تا از این طریق وضعیت فعالیت های خود را ارزیابی نموده و با اتخاذ اقدامات کنترلی و اصلاحی به اهداف برنامه هایشان دست یابند. چنین رویکردی را در بنگاه های بخش دولتی نیز می توان مشاهده نمود (هیوز^۱، ۲۰۰۳). مدل های تعالی سازمانی ابزاری جامع و دقیق برای سنجش عملکرد سازمان در تمامی حوزه های مرتبط و منظور داشتن کلیه ذینفعان، به شمار می آیند و نمایی از عملکرد کلی سازمان را فراهم می آورند. این ابزارها را می توان با توجه به طبقه بندی رابرت سیمونز از جمله اهرم های کنترل راهبردی تشخیصی و عارضه یابی (سیمونز^۲، ۱۹۹۴) به شمار آورد. مدل EFQM بر ۳۲ زیرمعیار بنا نهاده شده است. توانمندسازها به عنوان موضوعاتی که سازمانها باید به آن بپردازند تا در مسیر تعالی قرار گیرند، عبارتاند از: رهبری، کارکنان، استراتژی و سیاستها، شرکا و منابع و فرایندها. نتایج نیز شامل مواردی میشود که سازمانهای متعالی به آنها دست یافته اند مانند نتایج کارکنان، نتایج مشتریان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد (زاراگا، رودریگوس و جزوز آلوارس، ۲۰۱۴). بررسی ها نشان می دهد استفاده از مدل های تعالی سازمانی در ارتقای عملکرد سازمانها مؤثر بوده است (گریگ و مان^۳، ۲۰۰۸ و اسکیلدسن^۴، ۲۰۰۰).

مدل تعالی EFQM به عنوان یکی از متداول ترین ابزارهای خودارزیابی و بهبود توسط بنیاد کیفیت اروپا در سال ۱۹۹۱ با هدف اشاعه مدیریت کیفیت فراگیر ابداع گردید (کونتی^۵، ۲۰۰۷) که با پژوهش های تجربی همخوانی و سازگاری این مدل با آموزه های مدیریت کیفیت فراگیر و این که می توان آن را چارچوبی برای مدیریت کیفیت فراگیر دانست تأیید شده است (بو لوسار و همکاران^۶، ۲۰۰۹). در یک بررسی در سال ۱۹۹۴ مشخص شد حدود ۶۰ درصد از سازمانهایی که از خودارزیابی بهره می گیرند از این مدل به عنوان چهارچوب ارزیابی بهره می گیرند (خالقی و حاج کریمی، ۱۳۹۰). بنابر نظر مولین^۷ (۲۰۰۷) مدل تعالی رهیافتی است که مسیر فعالیت مدیران را برای بهبود عملکرد شناسایی و تعیین می کند و با محور قرار دادن و ایجاد ارتباط به وسیله حلقه های تشکیلات سازمانی و فرآیندها با کارکنان، مشتریان، ذینفعان و جامعه رضایت هر یک از آنها را تأمین می کند. بنابراین پیام کلیدی مدل تعالی بر پاسخ دادن به دو سؤال متکی است که چگونه این مدل به عنوان یک ساختار مدیریتی مناسب و منطقی شناسایی می شود و چه کسانی می توانند در این زنجیره ارتباطات و تعاملات نقش اساسی را ایفا کنند (ابزری و شاهین، ۱۳۹۰).

¹Hughes

²Simons

³Grigg & Mann

⁴Eskildsen et al

⁵Conti

⁶Bou- Llusar et al

⁷Moullin

طهماسبی و همکاران (۱۳۹۷) به پیش بینی ریسک درماندگی مالی شرکت‌های بورس اوراق بهادار تهران با استفاده از مدل‌های تحلیل عاملی، درخت تصمیم و رگرسیون لجستیک پرداختند. برای این منظور ۳۳ نسبت مالی در افق زمانی ۵ ساله مورد بررسی قرار گرفته است، از سوی دیگر، جهت کاهش بعد داده‌ها و یافتن الگوی ارتباط درونی مجموعه متغیرها، از مدل تحلیل عاملی استفاده شده است و متغیرها با توجه به میزان ارتباطشان با درماندگی مالی در ۸ فاکتور طبقه‌بندی شده‌اند. در ادامه، نتایج مدل درخت تصمیم و مدل رگرسیون لجستیک با یکدیگر مورد مقایسه قرار گرفته است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد هر دو مدل قابلیت پیش بینی درماندگی مالی را دارا می‌باشند، اما مدل درخت تصمیم از قدرت پیش بینی بالاتری نسبت به مدل رگرسیون لجستیک برخوردار است.

فتاحی و همکاران (۱۳۹۶) به بررسی تأثیر سلامت بانکی بر سودآوری بانک‌های تجاری: رویکرد رگرسیون پانل آستانه پرداختند. برای این منظور با استفاده از رهیافت رگرسیون پانل آستانه هانسن (۱۹۹۹) نتایج نشان می‌دهد که مقادیر کفایت سرمایه بیشتر از آستانه ۲۳، ۱۰ درصد تأثیر مثبت و معنیداری بر سودآوری بانک‌های تجاری در ایران دارد، در حالی که مقادیر کفایت سرمایه کمتر از آستانه ۲۳، ۱۰ درصد تأثیر منفی و معنی‌داری بر سودآوری بانک‌ها دارد. همچنین نتایج حاکی از تأثیر معنیدار سایر معیارهای سلامت بانکی؛ کیفیت دارایی‌های بانکی، کیفیت مدیریت، کیفیت نقدینگی و حساسیت به ریسک بازار بر سودآوری بانک‌های تجاری است. تاپرانی در بندگی (۱۳۹۳) در پژوهشی تحت عنوان بررسی ارزیابی عملکرد بانک انصار در شهر زاهدان با استفاده از مدل EFQM، به مطالعه ارزیابی عملکرد شعب این بانک پرداخت. در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد EFQM استفاده شده است. نتایج نشان داد که ارزیابی عملکرد شعب بانک انصار در این شهر بر اساس مدل EFQM برای اکثر مؤلفه‌ها در وضعیت خوبی قرار دارد.

عباسی (۱۳۹۲) در پژوهشی تحت عنوان تدوین رویکردی جهت ارزیابی عملکرد سازمان‌ها، موسسات مالی و بانک‌ها با تلفیق تکنیک‌های تصمیم‌گیری چند معیاره و مدل تعالی EFQM در بانک ملی ایران، ضمن تشریح مفهوم مدل تعالی سازمان‌ها، موسسات مالی و بانک‌های و ارتباط آن با خودارزیابی چهار شعبه مستقل بانک ملی انتخاب شده در تحقیق بر اساس معیار نتایج مشتری مدل تعالی سازمان‌ها، موسسات مالی و بانک‌های EFQM با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی فازی مورد ارزیابی قرار گرفته و رتبه‌بندی شده است. داده‌های اصلی این تحقیق بر اساس شاخص‌های موجود در مدل تعالی سازمان‌ها، موسسات مالی و بانک‌های EFQM تنظیم شده است و از روش پرسشنامه استفاده شده است. نتایج حاصل از پژوهش نشان می‌دهد که میزان رضایتمندی در تمامی شعب مورد مطالعه در حد خیلی خوب مطلوب می‌باشد و نهایتاً ۴ شعبه مورد مطالعه رتبه‌بندی شده‌اند.

آقابابائی (۱۳۹۰) با استفاده از مدل گشتاورهای تصمیم‌یافته، تأثیر ویژگی‌های بانک و ویژگی‌های صنعت بانکداری را بر سودآوری بانک‌های تجاری بررسی نمود. در این مطالعه عوامل مؤثر بر سودآوری بانک‌ها به دودسته عوامل داخلی (قابل کنترل توسط مدیریت بانک‌ها) و عوامل خارجی - محیطی (خارج از کنترل مدیریت بانک‌ها) تقسیم‌بندی شد. در این مطالعه عوامل داخلی با شاخص‌هایی از قبیل سرمایه (نسابت مالکانه)، مدیریت هزینه‌های عملیاتی، نرخ رشد بهره‌وری و ریسک اعتباری نشان داده شد. برای تحلیل عوامل خارجی نیز از متغیرهای مالکیت و تمرکز استفاده

گردید و متغیر تورم به عنوان متغیر کنترلی در نظر گرفته شد. برای متغیر وابسته این تحقیق از شاخصهای بازدهی داراییها و بازدهی حقوق صاحبان سهام استفاده شد. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که متغیر سرمایه یک رابطه مثبت و معنادار با بازدهی داراییها و یک رابطه منفی و معنادار با بازدهی حقوق صاحبان سهام دارد. متغیر ریسک اعتباری و تمرکز فاقد هرگونه رابطه آماری با سودآوری بانکهای تجاری -خصوصی میباشد. متغیر مدیریت هزینه های عملیاتی دارای یک رابطه معنادار و منفی با بازدهی دارایی ها و فاقد هر گونه رابطه آماری با بازدهی حقوق صاحبان سهام می باشد. متغیر رشد بهره وری دارای یک رابطه مثبت و معنادار با سودآوری بانکهای مورد بررسی می باشد. متغیر مالکیت نیز دارای رابطه معنادار و مهم اما منفی با سودآوری بانکهای مورد بررسی میباشد. زاهدی نژاد (۱۳۹۰) در پژوهشی به بررسی میزان مشتری محور بودن شعب بانک سامان در شهر تهران با استفاده از شاخص های مدل تعالی سازمان ها، موسسات مالی و بانک های (EFQM) پرداخت. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته بر اساس شاخص های مدل تعالی سازمان ها، موسسات مالی و بانک ها بود. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که بین مشتری محور بودن شعب بانک سامان در شهر تهران در وضع مطلوب و موجود تفاوت معناداری وجود ندارد و موسسه ۸۰.۳۷ درصد از نمره کل وضعیت مطلوب را کسب نموده است.

بیتار و همکاران (۲۰۱۷) به بررسی سیستم های سیاسی و سلامت مالی بانکهای اسلامی پرداختند. یافته ها نشان دهنده چالشهای بانکهای اسلامی در کشورهای غربی از نظر منطق مالی، زیرساخت مالی و محدودیتهای قانونی عملکرد بود. همچنین در کشورهای غربی حضور به رسمیت شناختن ویژگیهای آنها و پذیرش فرهنگی و مذهبی آنها با استفاده از تکنیک ها و روشهای اصلاح خطاهای استانداردها صورت می گیرد. اندرو و همکاران (۲۰۱۷) به اندازه گیری شاخص های سلامت مالی در فاصله سال های ۱۹۲۶ الی ۲۰۱۲ در بانکهای ایالت متحده پرداختند. نتایج نشان داد پیش بینی های مالی مربوط به شاخ صهای سلامت مالی در شرکتهای بزرگ به نسبت بهتر از شرکت های کوچکتر میباشد. همچنین شاخصهای مربوط برای سلامت مالی در فاصله های زمانی به تفکیک مورد بررسی قرار گرفت.

زاراگا^۱ (۲۰۱۴) در پژوهشی تحت عنوان آیا مدل EFQM قابلیت اطلاعاتی را شناسایی و تقویت می کند؟ به بررسی قابلیت های اطلاعاتی شرکتهایی که از مدل EFQM استفاده می کنند می پردازد و نتیجه می گیرد بین قابلیت اطلاعاتی و مدل های TQM رابطه بر قرار است و به منظور موفقیت در پیاده سازی سیستم های کیفیت، سازمان ها، موسسات مالی و بانک ها به سیستم های اطلاعاتی کارآمدی نیاز دارند که اطلاعات با کیفیت تولید می کند.

المومانی (۲۰۱۳) تاثیر عوامل مدیریتی را بر سودآوری بانکهای تجاری پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار عمان مورد بررسی قرار داد. بدین منظور در مطالعه فوق متغیرهای مدیریتی شامل ویژگیهای داخلی و قابل کنترل بانکهای تجاری از صورتهای مالی مثل ترازنامه و صورت سود و زیان شناسایی گردید. عوامل مدیریتی تاثیر گذار بر سودآوری در این مطالعه شامل کارایی هزینه ها، نقدینگی، ترکیب تجاری، ریسک اعتباری، نسبت مالکانه و اندازه بوده است. برای محاسبه سودآوری نیاز از شاخص بازدهی دارایی ها استفاده شد. نتایج مطالعه فوق نشان داد که عامل اصلی اثر گذار بر سودآوری بانکهای تجاری اردن، کارایی هزینه های عملیاتی است و سایر متغیرهای قابل

^۱Marta Zárraga-Rodríguez

کنترل مدیریت فاقد تاثیر و رابطه با سودآوری این بانکها هستند. آنی و همکاران (۲۰۱۲) به تبیین عوامل تعیین کننده سودآوری بانک های تجاری نیجریه پرداخت. در این مطالعه برای آزمون فرضیات و تحلیل داده های تحقیق از نوع مدل رگرسیون خطی چند گانه بوده است. نتایج حاصل از مطالعه فوق نشان داد که متغیر اندازه نمیتواند باعث افزایش سودآوری بانک های تجاری شود. در نقطه مقابل نسبت مالکانه و نسبت وام ها به داراییها از عوامل تاثیر گذار قوی بر سودآوری بانک های تجاری نیجریه میباشد. از کان^۱ و دنیز^۲ (۲۰۰۹) در پژوهشی تحت عنوان همبستگی متعارف بین رضایت شغلی و مدل تعالی کسب و کار EFQM به تعیین رابطه بین رضایت شغلی و مدل EFQM می پردازد. در این پژوهش با توجه به یافته های رهبری، مشارکت و منابع، فرآیندها، سیاست و استراتژی می توان گفت توسعه و همکاری افراد، نظارت، نتایج، ارتقاء و همکاران تعیین کننده های رضایت شغلی در مدل EFQM هستند. هم چنین ارتباط قوی بین رضایت شغلی و مدل تعالی نشان می دهد که سازمان ها، موسسات مالی و بانک هایی که مدل تعالی کسب و کار را به کار می گیرند باید رضایت شغلی را مهم بدانند چرا که نقش حمایتی در اجرای موفق دارد.

روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش جمع آوری داده ها، از نوع توصیفی و از شاخه مطالعه موردی می باشد. جهت نحوه گردآوری داده ها در این پژوهش، از دو روش کتابخانه ای و میدانی استفاده شده است. به این ترتیب که جهت تدوین مبانی نظری تحقیق از مطالعات کتابخانه ای، مراجعه به منابع علمی و مقالات، جستجو در شبکه های اطلاعاتی و اینترنت و بررسی اسناد و مدارک و در زمینه های عملی مرتبط به موضوع و بررسی سوالات تحقیق از طریق توزیع پرسشنامه و جمع آوری اطلاعات در جامعه آماری مورد نظر (شعب شمال تهران بانک اقتصاد نوین) استفاده شد. با توجه به اینکه جامعه آماری شامل کارشناسان و مدیران بانک اقتصاد نوین می باشد، حجم جامعه، محدود و ۱۲۳۶ نفر در نظر گرفته می شود. همچنین تعداد کل شعب بانک شمال تهران ۱۰۵ شعبه می باشد، که به صورت تصادفی و با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه از جامعه ۱۲۳۶ نفری ۳۰۰ نفر بدست آمد که از بین ۸۱ شعبه انتخاب شده اند.

در پژوهش حاضر به منظور بررسی روایی پژوهش، از روش روایی بسته به محتوا استفاده شده است. بدین ترتیب پرسشنامه پژوهش پیش از توزیع میان نمونه آماری، در اختیار چند تن از اساتید و خبرگان از جمله اساتید راهنما و مشاور قرار گرفت و پس از تایید ایشان، نسبت به توزیع آن اقدام شد. به منظور اندازه گیری قابلیت اعتماد یا پایایی نیز از روش آلفای کرونباخ و با استفاده از نرم افزار SPSS انجام گردیده است. بدین منظور یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش آزمون گردید و سپس با استفاده از داده های بدست آمده از این پرسشنامه ها و به کمک نرم افزار آماری SPSS میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد. نتیجه آلفای کرونباخ کل پرسشنامه ۸۲/۴ درصد را نشان می دهد که این ابزار از قابلیت اعتماد و یا به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار می باشد.

^۱Ozkan Tutuncu

^۲Deniz Kucukusta

آزمونهای آماری استفاده شده به دو دسته آمار توصیفی و تحلیل استنباطی تقسیم شده است. در بخش آمار توصیفی، به توصیف ویژگیهای جمعیت شناختی از جمله توزیع فراوانی، میانگین استفاده شده است. همچنین میانگین شاخص های مربوط به هر پرسش و سپس میانگین کل معیار را محاسبه و در نهایت در بخش آمار استنباطی وضعیت کلی شعب بانک اقتصاد نوین شهر تهران با توجه به میانگین های به دست آمده از روش تحلیل ساختاری مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته های پژوهش

اطلاعات به دست آمده از پرسشنامه ها برای ارزیابی وضعیت، تجزیه و تحلیل گردید. بر اساس اطلاعات به دست آمده از داده های جمعیت شناختی، ۱۱۱ نفر زن و ۱۸۹ نفر از پاسخ دهندگان مرد بوده اند. از بین افراد نمونه تعداد ۳۲ نفر کمتر از ۳۰ سال (حدود ۱۱ درصد)، تعداد ۱۴۳ نفر بین ۳۱ تا ۴۰ سال (حدود ۴۸ درصد)، تعداد ۹۹ نفر بین ۴۱ تا ۵۰ سال (حدود ۳۳ درصد) و تعداد ۲۶ نفر (حدود ۸ درصد) بزرگتر از ۵۱ سال بودند. از بین افراد نمونه تعداد ۱۳۱ نفر دارای مدرک تحصیلی کارشناسی، تعداد ۱۲۲ نفر دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس و تعداد ۴۷ نفر دارای مدرک دکتری بودند. همچنین بین افراد نمونه تعداد ۳۲ نفر کمتر از ۱۰ سال (حدود ۱۱ درصد)، تعداد ۱۹۵ نفر بین ۱۱ تا ۲۰ سال (حدود ۶۵ درصد) و تعداد ۷۳ نفر نیز بیشتر از ۲۱ سال (حدود ۲۴ درصد) سوابق کاری دارند.

جدول (۱) بررسی آمار توصیفی مولفه های توانمندسازها براساس مدل تعالی سازمان (EFQM)

شاخص ها	میانگین	انحراف معیار
رهبری	۲.۸۷	۰.۷۳۴
خط مشی و استراتژی	۲.۹۵	۰.۶۷۱
کارکنان	۳.۰۳	۰.۹۳۴
همکاری های تجاری و منابع	۲.۸۸	۰.۹۶۵

تحلیل عاملی تاییدی متغیرهای پژوهش

در این بخش، نتایج حاصل از تحلیل عاملی تاییدی هر یک از متغیرهای پژوهش توسط نرم افزار لیزرل به صورت جداگانه برای هر متغیر آورده شده است. در تحلیل عاملی تاییدی محقق می داند چه سوالی مربوط به چه بعدی است. یعنی در تحلیل عاملی تاییدی مدل مفهومی برای هر یک از مفاهیم یا متغیرهای تحقیق وجود دارد. در بررسی هر کدام از مدل ها سوال اساسی این است که آیا این مدل های اندازه گیری مناسب هستند یاخیر؟

به طور معمول دو رویکرد جهت بررسی مدل‌های اندازه‌گیری وجود دارد. رویکرد اول، به بررسی روایی و پایایی متغیرها می‌پردازد که شامل روایی همگرا^۱، روایی تشخیصی^۲ و پایایی ترکیبی^۳ می‌باشد و رویکرد دوم نیز بررسی شاخص‌های برازش^۴ مدل می‌باشد.

رویکرد اول

در رویکرد اول روایی سازه شامل روایی همگرا، روایی تشخیصی و پایایی سازه مورد بحث قرار خواهد گرفت:

روایی همگرا

روایی همگرا به این معناست که سوالاتی که مرتبط به یک متغیر هستند تا چه اندازه متغیر مورد نظر را می‌سنجند. جهت بررسی روایی همگرا دو شرط اساسی وجود دارد:

(۱) شرط اول اینکه بار عاملی سوالات به دست آمده باید بیشتر از ۰/۵ یا ایده‌آل بیشتر از ۰/۷ باشد (Straub, 1989). البته بایستی ذکر شود منابع مختلفی برای بارهای عاملی نیز وجود دارد که مقدار کمتری را (بار عامل ۰/۳۵) مورد توجه قرار داده‌اند. در تحقیق حاضر بارعاملی استاندارد ۰/۵ در نظر گرفته شده است؛ بدین معنا که چنانچه بارعاملی سوالاتی کمتر از ۰/۵ باشد سوال مورد نظر حذف می‌گردد.

(۲) شرط دوم اینکه میزان AVE^5 هر مولفه نیز باید بزرگتر از ۰/۵ باشد. AVE به معنای میانگین واریانس‌های استخراجی است. میانگین واریانس‌های استخراجی از میانگین مجموع مجذورات تک تک بارهای عاملی بدست می‌آید. میزان AVE از رابطه زیر محاسبه می‌شود.

$$AVE = \frac{\sum_{i=1}^n \lambda_i^2}{n}$$

رویکرد دوم

در رویکرد دوم شاخص‌های برازش مدل شامل شاخص‌های خوب بودن مدل و شاخص‌های بد بودن مدل مورد بحث قرار می‌گیرند:

شاخص‌های نیکویی برازش مدل

همانطور که آشکار است، نرم افزار LISREL یک سری شاخص‌های برای سنجش نیکویی برازش مدل تدوی شده ارائه می‌دهد. در ادامه کلیه شاخص‌های ذکر شده مورد بررسی قرار می‌گیرند.

شاخص کای دو (χ^2): که نشان دهنده میزان آماره کای دو برای مدل است. در واقع این شاخص اختلاف بین مدل و داده‌ها را نشان می‌دهد و معیاری برای بد بودن مدل است. لذا هر قدر که میزان آن کمتر باشد، حاکی از اختلاف کمتر بین ماتریس واریانس-کوواریانس نمونه اتخاذ شده و ماتریس واریانس-کوواریانس حاصل از مدل اتخاذ شده بوده و بد بودن مدل را نشان می‌دهد. البته لازم به ذکر است که میزان این شاخص تحت تأثیر تعداد

¹ -Convergent Validity

² -Discriminant Validity

³ -Composite Reliability

⁴ -Goodness of fit Index

⁵ -Average Variance Extracted

نمونه اتخاذ شده قرار می گیرد. در واقع چنانچه حجم نمونه بیشتر از ۲۰۰ بشود، این شاخص تمایل زیادی به افزایش دارد. لذا تحلیل برازندگی مدل با این شاخص، معمولاً در نمونه‌های بین ۱۰۰ تا ۲۰۰ قابل اتکا است. همچنین بهتر است که این شاخص، با در نظر گرفتن درجه آزادی تفسیر شود.

درجه آزادی (df): این شاخص درجه آزادی مدل را نشان می دهد و نباید کوچکتر از صفر باشد. زیرا درجه آزادی کمتر از صفر به معنای اجرا نشدن مدل اندازه گیری یا مدل ساختاری است. حداقل درجه آزادی برای اجرای مدل صفر می باشد.

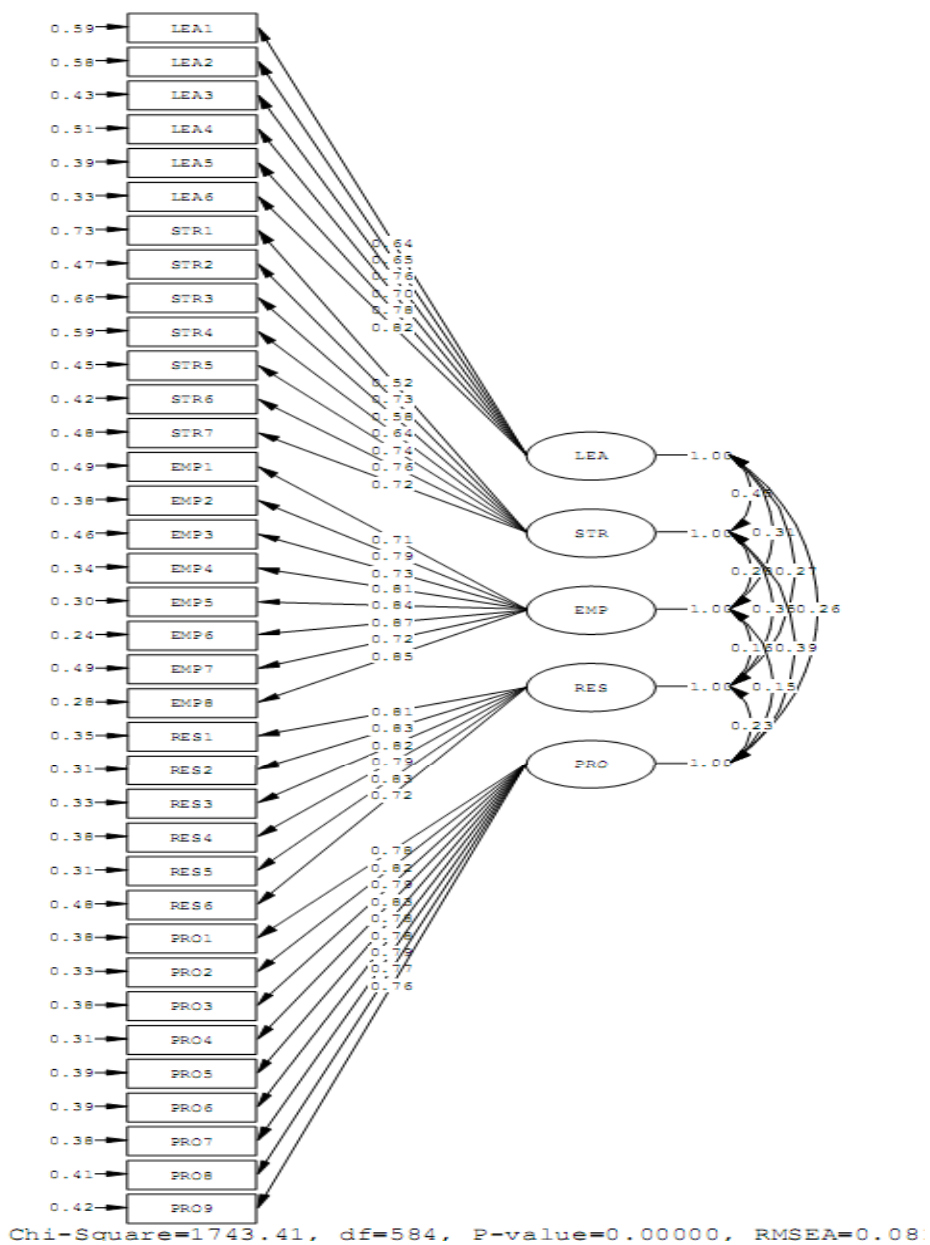
نسبت کای دو بر درجه آزادی (χ^2/df): یکی از بهترین شاخص های بررسی نیکویی برازش مدل، بررسی نسبت آماره کای دو بر درجه آزادی که است. البته حد استاندارد برای مناسب بودن میزان این شاخص وجود ندارد. اما بسیاری از اندیشمندان بر این عقیده اند که این شاخص باید کمتر از ۳ باشد. در نهایت حد مناسب بودن باید با تشخیص محقق و بر اساس نوع تحقیق صورت گیرد.

شاخص میانگین مجذور خطاهای مدل (RMSEA): این شاخص براساس خطاهای مدل ساخته شده و همانند شاخص کای دو، معیاری برای بد بودن مدل است. برخی از اندیشمندان بر این عقیده اند که این شاخص باید کمتر از ۰.۰۵ باشد، همچنین برخی دیگر، حداکثر میزان RMSEA را کمتر از ۰/۱ را مناسب می دانند. البته هر چقدر میزان RMSEA کمتر از ۰/۱ باشد نشان دهنده برازش مناسبتری می باشد.

شاخص Goodness-of-Fit (GFI): این شاخص، معیاری برای سنجش میزان خوب بودن مدل است و میزانی بالاتر از ۰/۹ نشان دهنده مناسب بودن مدل استخراج شده با توجه به داده ها است.

شاخص Adjusted GFI (AGFI): این شاخص، در واقع حالت تطبیق داده شده شاخص GFI با در نظر گرفتن میزان درجه آزادی (df) است و معیار دیگری برای خوب بودن مدل است. چنانچه میزان این شاخص بالاتر از ۰/۹ باشد، حاکی از مناسب بودن مدل استخراجی با توجه به داده ها است.

شاخص Normed Fit Index (NFI): این شاخص نیز یکی دیگر از شاخص ها برای سنجش میزان خوب بودن مدل به دست آمده با توجه به داده ها است. چنانچه میزان این شاخص بالاتر از ۰/۹ باشد، حاکی از مناسب بودن مدل استخراجی است.

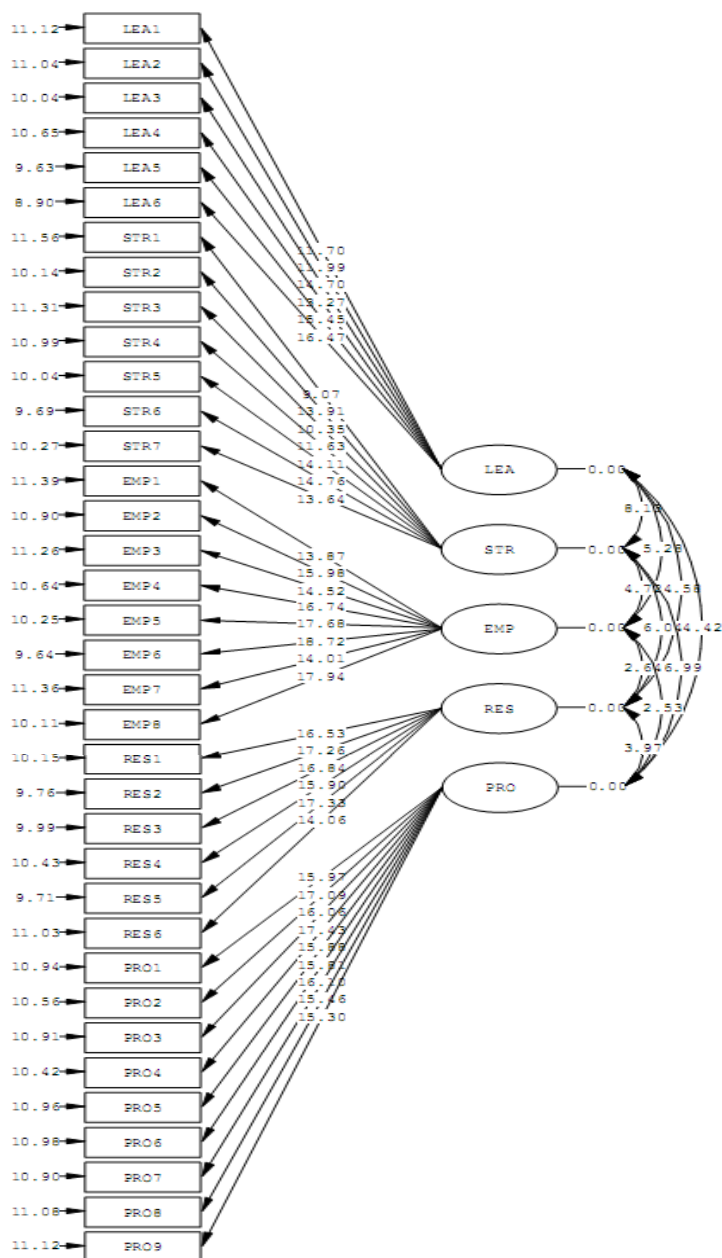


شکل ۱: تحلیل ساختاری اندازه‌گیری مولفه‌های توانمندساز براساس مدل تعالی سازمانی جهت سودآوری بانک در حالت تخمین استاندارد

شکل ۱. مدل اندازه گیری مولفه های توانمندساز براساس مدل تعالی سازمانی را در حالت تخمین استاندارد نشان می دهد. بارهای عاملی مدل در حالت تخمین استاندارد میزان تاثیر هر کدام از متغیرها و یا گویه ها را در توضیح و تبیین واریانس نمرات متغیر یا عامل اصلی نشان می دهد. با توجه به شکل ۱. می توان بارهای عاملی هر یک از سوالات تحقیق را مشاهده نمود. برای مثال بار عاملی سوال اول در مولفه رهبری (LEA1) ۰/۶۴ می باشد. به عبارت دیگر سوال اول تقریباً ۴۱ درصد از واریانس مولفه رهبریرا تبیین می نماید. مقدار ۰/۵۹ نیز مقدار خطا می باشد (مقدار واریانسی که توسط سوال اول قابل تبیین نیست، واضح است که هر چه مقدار خطا کمتر باشد ضرایب تعیین بالاتر و همبستگی بیشتری بین سوال و عامل مربوطه وجود دارد). مقدار ضریب تعیین عددی بین ۰ و ۱ است که هر چه به سمت ۱ نزدیک شود مقدار تبیین واریانس بیشتر می گردد. همانطور که شکل ۱. نشان می دهد اولاً تمامی بارهای عاملی بزرگتر از ۰/۵ و ثانیاً میزان میانگین واریانس هاس استخراجی (AVE) در تمامی مولفه ها بزرگتر از ۰/۵ هستند که نشان دهنده روایی از نوع همگرا است (Straub, 1989; Chin, 1998).

شکل ۲. معناداری ضرایب و پارامترهای بدست آمده مدل اندازه گیری مولفه های توانمندساز براساس مدل تعالی سازمانی را نشان می دهد که تمامی ضرایب بدست آمده معنادار شده اند. مقادیر آزمون معناداری بزرگتر از ۱.۹۶ یا کوچکتر از ۱.۹۶- نشان دهنده معناداری بودن روابط است. مبنای تأیید یا رد شدن فرضیات (معناداری روابط) بررسی مدل در حالت ضرایب معناداری است. در سطح خطای ۰.۰۵ و آزمون دوطرفه (پیش فرض نرمال) مقادیر بحرانی اعداد ۱.۹۶ و ۱.۹۶- می باشند. چنانچه ضرایب معناداری بیشتر از ۱.۹۶ و یا کوچکتر از ۱.۹۶- باشند فرض صفر رد و فرض یک یعنی وجود ارتباط معناداری تأیید می شود. تمامی روابط موجود در مدل (فلش های یکطرفه) یک معادله رگرسیون ساده می باشند که معناداری آن ها بایستی مورد بررسی قرار گیرد. نتایج تخمین (قسمت زیرین شکل) در مدل مولفه های توانمندساز بر اساس مدل تعالی سازمانی جهت سودآوری بانکی حاکی از مناسب بودن نسبی شاخص ها دارد. با توجه به خروجی لیزرل مقدار χ^2 محاسبه شده برابر با ۱۷۴۳/۴۱ می باشد که نسبت به درجه آزادی (۵۸۴) کمتر از عدد ۳ می باشد. (نسبت کای دو به درجه آزادی برابر با ۲/۹۸ می باشد). مقدار RMSEA نیز برابر با ۰/۰۸۱ می باشد. حد مجاز RMSEA ، ۰/۱ است. شاخص های GFI ، AGFI و NFI بترتیب برابر با ۰/۸۵ ، ۰/۸۹ و ۰/۹۱۰ می باشد که نشان دهنده برازش نسبتاً مناسبی می باشند.

جدول ۲. نیز میزان همبستگی میان دو به دوی مولفه ها را به تفکیک نشان می دهد. همانطور که نتایج نشان می دهد بین دو به دوی مولفه های رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. رابطه معنادار بر اساس آماره t مشخص می شود. چنانچه ضریب معناداری بزرگتر از ۱.۹۶ یا کوچکتر از ۱.۹۶- باشد فرض صفر رد و فرض یک یعنی معنادار بودن روابط تأیید می شود.



Chi-Square=1743.41. df=584. P-value=0.00000. RMSEA=0.081

شکل ۲: تحلیل ساختاری سنجش مولفه های توانمندساز براساس مدل تعالی سازمانی جهت سودآوری بانکی در حالت ضرایب معناداری

جدول ۲) شاخص های برازش مدل مولفه های توانمندساز بر اساس مدل تعالی سازمانی

شاخص	مقدار استاندارد	مقدار بدست آمده
χ^2 / df	کمتر از ۳	۱.۶۴
RMSEA	کمتر از ۰.۱	۰.۰۶۳
AGFI	بیشتر از ۰.۸	۰.۸۵
GFI	بیشتر از ۰.۹	۰.۸۹
NFI	بیشتر از ۰.۹	۰.۹۰

جدول ۳) همبستگی میان مولفه های توانمندساز تعالی سازمانی

مولفه ها	رهبری	خط مشی و استراتژی	کارکنان	همکاری های تجاری و منابع	فرایندها
رهبری	۱	-	-	-	-
خط مشی و استراتژی	۰.۴۵ (۸.۱۳)	۱	-	-	-
کارکنان	۰.۳۱ (۵.۲۸)	۰.۲۸ (۴.۷۲)	۱	-	-
همکاری های تجاری	۰.۲۷ (۴.۵۸)	۰.۳۵ (۶.۰۴)	۰.۱۶ (۲.۶۴)	۱	-
فرایندها	۰.۲۶ (۴.۴۲)	۰.۳۹ (۶.۹۹)	۰.۱۵ (۲.۵۳)	۰.۲۳ (۳.۹۷)	۱

نکته مهم: در هر سلول ، اعداد بیرون از پرانتز، ضرایب استاندارد شده (یا میزان همبستگی) میان مولفه ها می باشد و اعداد داخل پرانتز ضرایب معناداری میان مولفه ها می باشد. میزان معناداری در سطح خطای ۵ درصد برابر با آماره T ۱.۹۶ می باشد.

برای بررسی آزمون فرضیات یعنی مقایسه وضع موجود و وضع مطلوب مدل تعالی سازمانی جهت سودآوری بانکی از آزمون t استفاده شده است. برای محاسبه وضع مطلوب نیز استانداردهای مختلف اما نسبتاً مشابهی وجود دارد. بر اساس این منابع سازمانی که برای اولین بار اقدام به خودارزیابی می نماید و پیشتر برنامه خاصی برای قرار گرفتن در این مسیر نداشته، ممکن است کسب ۵۰ درصد امتیازات از هر یک از معیارها برای خود مطلوب بداند. در این پژوهش نیز از آنجایی که جامعه مورد بررسی شرایط مذکور را دارد، همین مبنا در نظر گرفته شده است. در مراحل بعدی و پس از اجرای پروژه های بهبود که از خود ارزیابی اولیه بدست آمده، ممکن است این مبنا برای سازمان تغییر کند و آن را به ۶۶ درصد برساند و همین طور، در مراحل و گام های بعدی ۷۵ درصد و بیشتر را به عنوان مبنای مقایسه برای خود در نظر بگیرد که در این حالت به عنوان سازمان های با کلاس جهانی معرفی می شوند.

در این تحقیق با توجه به مطالب مذکور، برای مقایسه وضعیت موجود و مطلوب از آزمون فرض آماری میانگین یک جامعه یا به عبارتی از آزمون T یک نمونه ای استفاده گردیده است که در واقع تفاوت بین میانگین نمونه مورد بررسی را با یک مقدار مفروض (مقدار مطلوب) مورد آزمون قرار می دهد. در تحقیق حاضر، با توجه به طیف ۵ تایی لیکرت حد مطلوب عدد ۳ (یا ۵۰ درصد نمره) در نظر گرفته شده است.

فرضیه صفر در کلیه متغیرهای تحقیق با توجه به طیف ۵ تایی لیکرت به این صورت است:
آزمون فرض:

$$H_0: \mu = 3 \text{ یا } \mu < 3 \text{ (فرضیه صفر):}$$

$$H_1: \mu > 3 \text{ (فرضیه مقابل):}$$

ستون آخر در هر جدولی وضعیت کلی آن متغیر را در جامعه آماری حاضر نشان می‌دهد. چنانچه میانگین متغیر بیشتر از وسط طیف (عدد ۳) باشد وضعیت متغیر تفاوتی با وضعیت مطلوب ندارد و چنانچه میانگین برابر با ۳ یا کمتر از ۳ باشد وضعیت متغیر تفاوت معناداری با وضعیت مطلوب دارد.

جدول ۴) بررسی وضعیت معیارهای توانمندساز مدل تعالی سازمانی (ارزش آزمون: میانگین = ۳)

مولفه‌ها	میانگین	آماره T	وضعیت
رهبری	۲.۸۷	-۲.۹۳۴	بین وضع موجود و مطلوب تفاوت وجود دارد
خط مشی و استراتژی	۲.۹۵	-۱.۱۴۲	بین وضع موجود و مطلوب تفاوت وجود دارد
کارکنان	۳.۰۳	۰.۷۱۰	بین وضع موجود و مطلوب تفاوت وجود دارد
همکاری‌های تجاری	۲.۸۸	-۲.۵۴۳	بین وضع موجود و مطلوب تفاوت وجود دارد
فرایندها	۲.۹۲	-۲.۰۴۴	بین وضع موجود و مطلوب تفاوت وجود دارد

همانطور که جدول زیر نشان می‌دهد آمار T تمامی معیارها کوچکتر از ۱.۹۶ می‌باشد که نشان می‌دهد میانگین معیارها اختلاف معناداری از عدد ۳ (وضعیت مطلوب) در طیف لیکرت دارد؛ به عبارت دیگر در تمامی معیارها اختلاف معناداری با سطح مطلوب وجود دارد (جدول ۴).

رتبه بندی معیارهای توانمندساز مدل تعالی سازمانی جهت سودآوری بانکی:

برای رتبه بندی معیارهای توانمندساز مدل تعالی سازمانی از آزمون فریدمن استفاده شده است. فرض صفر و فرض یک در آزمون فریدمن بصورت زیر می‌باشد:

H_0 : میانگین رتبه‌ها یکسان است

H_1 : حداقل دو رتبه دارای میانگین متفاوتی می‌باشد.

بر اساس آزمون فریدمن انجام شده می‌توان گفت که حداقل میان دو مولفه تفاوت معناداری وجود دارد زیرا سطح معناداری کمتر از ۰.۰۵ می‌باشد (سطح معناداری = ۰.۰۰۰۰).

جدول ۵ رتبه بندی معیارهای توانمندساز مدل تعالی سازمانی را نشان می‌دهد.

همانطور که جدول ۵ نشان می‌دهد از بین معیارهای توانمندساز مدل تعالی سازمانی، مولفه خط مشی و استراتژی دارای بیشترین میزان، سپس عامل کارکنان دارای بیشترین میزان در نهایت مولفه همکاری تجاری و

منابع دارای کمترین تاثیر میزان در بین معیار های توانمندساز مدل تعالی سازمانی جهت سودآوری بانک اقتصاد نوینمی باشد.

جدول ۵) رتبه بندی معیارهای توانمندساز مدل تعالی سازمانی

میانگین رتبه	معیارهای توانمندساز
۲.۹۶	رهبری
۳.۱۳	خط مشی و استراتژی
۳.۰۹	کارکنان
۲.۷۹	همکاری های تجاری
۳.۰۳	فرایندها

نتیجه گیری

در دنیای امروزی که رقابت سرتاسر بازار جهانی را فراگرفته است، سازمانها به دنبال راههایی هستند تا بتوانند توان رقابت پذیری خود را بالا ببرند و به سود مورد نظر خود دست یابند. با مطرح شدن مباحثی مثل جهانی شدن و رقابت جهانی و پیوستن کشورمان به سازمان تجارت جهانی بدیهی است با روند فعلی، سازمان های 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 پژوهش های چندی بدان پرداخته شود. در اینجا قصد بررسی چنین چالش هایی نیست، بلکه قصد بر آن است تا یکی از مهمترین و نخستین گامهایی را که هر سازمان مالی برای قرار گیری مسیر تعالی باید طی کند، بررسی کنیم و آن بررسی وضعیت موجود و مطلوب جهت سودآوری است و در این راستا، معروفترین مدل خودارزیابی استفاده شد.

نتایج تخمین مدل اندازه گیری متغیرهای تحقیق در حالت تخمین استاندارد حاکی از مناسب بودن مدل است. زیرا اولاً تمامی بارهای عاملی بزرگتر از ۰/۵ و ثانیاً میزان میانگین واریانس های استخراجی در تمامی مولفه ها بزرگتر از ۰/۵ هستند که نشان دهنده روایی از نوع همگرا است. به عبارت دیگر سوالات مربوط به یک متغیر بخوبی آن متغیر را اندازه گیری می کنند. مدل اندازه گیری در حالت ضرایب متغیر های تحقیق نشان می دهد که تمامی ضرایب بدست آمده معنادار شده اند. زیرا مقدار آزمون معناداری بزرگتر از ۱.۹۶ یا کوچکتر از -۱.۹۶- نشان دهنده معناداری بودن ضرایب است. شاخص های برازش نیز در کلیه مدل های اندازه گیری نشان دهنده مناسب بودن مدل بودند. با بهره گیری از این مدل، هم نقاط قوت یک سازمان مشخص میشود، هم نقاطی که نیاز به بهبود و توسعه دارند موردبررسی قرار می گیرند (گومز لویز و همکاران، ۲۰۱۷). این مدل بر مبنای خودارزیابی بوده و سازمان ها از آن طریق میتوانند ضمن خودارزیابی روشهای مدیریتی خود، آن را با الگوهای مدیریت معرفی شده در این مدل، مقایسه کنند، چراکه مدل تعالی سازمانی بر پایه این فرض استوار است که برتری در عملکرد، جذب مشتری، ارائه خدمات، توجه به کارکنان و جامعه، از طریق تحقق رهبری، خط مشی و استراتژی، منابع و فرایندهای ویژه ای، قابل دسترس است (کالوو مورا و همکاران، ۲۰۱۸). اجرای مدل تعالی سازمانی، نیازمند کنترل

و نظارت دقیق است. از طرف دیگر، این مدل باید ارزشهای مرتبط با استفاده از اطلاعات را به عنوان فرهنگ نهادینه کند (زاراگا رادیگوئز، ۲۰۱۷).

بنابراین بانک‌ها با توجه به کارآمد بودن این مدل و با در نظر گرفتن معیار هزینه-فایده از این مدل به عنوان ابزاری برای ارزیابی عملکردهای مالی و افزایش ارزش و سودآوری بانکی استفاده نمایند. همچنین میتوان به بررسی تأثیر مدل مذکور بر عملکرد مالی به تفکیک بانک‌ها و مقایسه عملکرد بانک‌ها با یکدیگر، بررسی رابطه بین امتیازات کسب شده از مدل با معیارهای عملکرد و تأثیر این روند بر عملکرد مالی، بررسی سایر مدلهای مدیریت کیفیت بر عملکرد مالی بانک‌ها، تجزیه و تحلیل عملکرد با سایر متغیرهای مالی را مورد بررسی قرار داد. از آنجا که هدف نهایی خودارزیابی عملکرد براساس مدل تعالی سازمان این است که برای سازمان فرصتی فراهم شود تا بتواند با شناسایی وضعیت واقعی خود، نسبت به رفع کمبودها و تقویت نقاط قوت خود گام برداشته در مسیر تعالی و بهبود وضعیت خود حرکت نماید؛ و از طرفی، دستیابی به این مهم، در سایه داشتن صداقت و دقت در انجام خودارزیابی می‌باشد، لازم است بستر فرهنگ مناسب برای این گونه خودارزیابی‌های اصولی و صحیح فراهم آید و دیدگاه بازرسی و رتبه‌بندی در این نوع ارزیابی‌ها اصلاح شود. یکی از مواردی که باید در خودارزیابی‌ها لحاظ شود، ارایه مستندات قابل قبول و کافی و دوری از هرگونه بزرگ‌نمایی درباره عملکرد سازمان است.

دستاورد‌های نوین:

الف) شناخت‌های نوین در ارتباط با شاخص‌های رتبه‌بندی: در شناخت و احصاء کلیه شاخص‌های مالی و غیرمالی (شاخص‌های کلیدی، کاربردی، موثر، توانمندساز و اصلی) مربوط به مشخص نمودن رتبه بانک در بورس اوراق بهادار تهران، تنها به شناخت مکمل (مخصوصاً آماری) محدود نگردید و تصور قبلی از این پدیده که منحصرأ روی یک شاخص اصلی برای رتبه‌بندی تأکید داشت، تصحیح و تجدید نظر لازم پیشنهاد شده است.

ب) شناخت‌های نظری: این تحقیق شناخت‌های تجربی نوینی از نوع تصحیح‌کننده را امکان‌پذیر کرده است. یعنی شاخص‌های غیر مالی که در اکثریت قریب به اتفاق موسسات رتبه‌بندی استفاده نمی‌شدند و از لحاظ شاخص‌های مالی نیز جامعیت و کاملیت لازم را نداشتند در این پژوهش مرتفع شده است و ۸۵ درصد از شاخص‌های پرسش شده از جامعه تخصصی کشور، از تعلیمات تحقیق الهام گرفته شده است ولی ایده استفاده از شاخصهای مربوط به مدیریت دانش سازمانها توسط محققین در لیست سئوالات پرسشنامه‌های این تحقیق گنجانیده شد.

پیشنهادات

جهت ارتقای تعالی سازمانی و در نتیجه تسهیل فرآیند پیاده‌سازی مدیریت تغییر پیشنهادت زیر به بانک مورد بررسی ارائه می‌گردد:

- توجه به تمام ابعاد تعالی و ارتقای آنها به موازات همدیگر: مؤلفه‌های تعالی به طور جداگانه تأثیر معناداری بر یکدیگر دارند. بنابراین پیشنهاد می‌شود این سازمان و هر سازمانی که به استفاده از مدل‌های تعالی

در راستای بهبود وضعیت موجود تعامل دارند ، همه مؤلفه های تعالی را در سازمان ارتقا بخشند و به سودآوری بانکی کمک بهتری می کنند.

- تحقق بخشیدن برنامه هایی برای ارتقای زیر معیارهای توانمندساز تعالی سازمان : پیشنهاد می شود با پیاده سازی برنامه هایی برای پذیرش ، آموزش و ایجاد تعهد در فرآیند تغییر و ایجاد رابطه دوسویه مبتنی بر اعتماد میان کارکنان و مدیران ، بتوان به پیاده سازی فرآیندهایمدیریت تغییر و تعالی در سازمان کمک کرد.

- آشنا کردن کارکنان و مدیران سازمان با اهمیت تعالی در بقا و سودآوری : باتوجه به اینکه تعالی سازمان مبحث جدیدی است، هنوز در سازمانهای ایرانی توجه مناسبی به آن نشده است. ایجاد شرایطی که کارکنان و مدیران بتوانند از آن طریق با این موضوع آشنا شوند ، لازم به نظر می رسد. ایجاد برنامه یا کلاسهایی منظم در این راستا و پیگیری رشد افراد از این جهت نیز می تواند مفید واقع شود.

- برقراری شرایطی برای تسهیل اجرای برنامه های بهبود و ایجاد تعهد نسبت به برنامه ها: با توجه به اهمیتی که تعهد برای انجام کارها دارد ، ایجاد شرایطی برای جلب اعتماد افراد در مسیر تعالی نقش بسزایی در انجام درست برنامه های بهبود دارد. تعهد ، می تواند نقش مهمی را در مسیر تعالی ایفا نماید.

- شناسایی و ارزیابی سازمانهای همکار و تأمین کنندگان و ایجاد روابط اثربخش با آنها

- ارتقای سیستم برنامه ریزی و گزارش دهی مالی

- ارتقای سیستم مکانیزه در فرآیند مالی

- تعیین و استقرار مکانیزم های گزارش گیری

- تدوین برنامه های بلندمدت جهت اهداف درآمدی

- ایجاد و توسعه استراتژی مدیریت فن آوری

- جمع آوری و ساختاردهی و مدیریت اطلاعات و دانش

- شناسایی شرکای کلیدی

- شناسایی معیارهای مورد توجه مشتریان و انطباق شاخص های مالی با آنها

- ایجاد سیستمی به منظور بهبود ارتباطات سراسری و تسهیم اطلاعات در سطح سازمان برای اخذ تصمیمات

- اصولی و کارا در استفاده از فرصتها و منابع

- استفاده از شاخص های مالی و مدیریت مالی برای سنجش میزان موفقیتهای مالی در اجرای خط مشی

- ها و استراتژی ها

سازمانهای تعالی، فرایندهای خود را به منظور کسب رضایت کامل و ایجاد ارزش فزاینده برای مشتریان و سایر ذینفعان طراحی نموده، مدیریت کرده و بهبود می بخشند. در واقع بدون فرآیندهای درست و مناسب اجرای استراتژی ها دشوار است، این چنین فرآیندهایی اولویت سازمان ها جهت تحقق استراتژی پایدار است. توجه به مواردی از جمله موارد زیر می تواند تا حدی رهگشای مسیر تعالی در این خصوص باشد:

- طراحی فرآیندها و چارت تشکیلاتی در جهت اهداف بانک

- بکارگیری سیستم‌های استاندارد در مدیریت (مثل سیستم‌های مدیریت کیفیت)
 - شناسایی و الویت‌بندی فعالیت‌های بهبود
 - استفاده از نظرسنجی ارباب رجوع در زمینه‌های خدمات بانکی
 - تقویت سیستم پشتیبانی در زمینه خدمات مورد نیاز
 - تقویت سیستم برنامه‌ریزی و کنترل برنامه‌ها
 - سرمایه‌گذاری و تشکیل کمیته تخصصی که بتواند پیشنهادات و انتقادات را در مورد خدمات ارائه شده بانکی و هم‌چنین بهبود فرآیندها، دریافت کرده، پس از تحلیل آنها را به مرحله اجرا درآورد.
 - تلاش جهت آشنا نمودن مشتریان با سرویس‌های برتر و مزایای آنها در مقایسه با دیگر رقبای بانکی
- همچنین، پیشنهادهایی جزئی‌تر، با توجه به یافته‌های پژوهش به شرح ذیل بیان می‌گردد:
- از آنجایی که امتیاز معیار نتایج کارکنان در مقایسه با وضعیت مطلوب، از تفاوت معناداری برخوردار است، بنابراین توجه به مواردی از جمله موارد زیر می‌تواند تا حدی رهگشای مسیر تعالی در این خصوص باشد: بهبود شرایط محیط کار، ارتباطات بین مدیران و کارکنان، آموزش و توسعه کارکنان، سنجش ادواری رضایت و وفاداری کارکنان، بررسی تعهد و انگیزش کارکنان و عوامل بازدارنده تعهد و انگیزش و رفع آنها.
 - امتیاز معیار نتایج جامعه در مقایسه با وضعیت مطلوب، از تفاوت معناداری برخوردار است، ولی این تفاوت مطلوب است. گرچه برای حفظ این رویه توجه به مواردی از جمله موارد زیر می‌تواند تا حدی رهگشا باشد: بررسی کارشناسانه تأثیرات متقابل جامعه و سازمان بر یکدیگر و تحلیل آن تأثیرات، شناسایی منابع محیطی مورد نیاز سازمان و نحوه تأمین این منابع به شیوه‌های غیر زیان‌آور، شناسایی الزامات و خواسته‌های محیط و ذینفعان اجتماعی و برآوردن این خواسته‌ها به شیوه‌ای معقول، ایجاد تصویری مثبت از سازمان در جامعه.
 - از آنجایی که امتیاز معیار نتایج کلیدی عملکرد در مقایسه با وضعیت مطلوب، از تفاوت معناداری برخوردار است، بنابراین توجه به مواردی از جمله موارد زیر می‌تواند تا حدی رهگشای مسیر تعالی در این خصوص باشد: سنجش شاخص‌های مالی و غیر مالی، مثل سودآوری و سهم بازار با روش‌های جدید و دقیق، استفاده از سیستم‌های کنترلی و حسابداری پیشرفته، مقایسه شاخص‌ها و نتایج با متوسط و برترین‌های صنعت.
 - تیز معیار مشارکتها و منابع در مقایسه با وضعیت مطلوب، از تفاوت معناداری برخوردار است، ولی این تفاوت مطلوب است چراکه بهتر از وضعیت تعریف شده است. ولی با این حال توجه به مواردی از جمله موارد زیر می‌تواند جایگاه شرکت را در مسیر تعالی در این خصوص حفظ کند: شناسایی و ارزیابی سازمانها و بانک‌های همکار و تأمین کنندگان، ارتقای سیستم برنامه‌ریزی و گزارش‌دهی مالی، ارتقای سیستم مکانیزه در فرآیند مالی، تعیین و استقرار مکانیزم‌های گزارش‌گیری، تدوین برنامه‌های بلندمدت جهت

اهداف درآمدی، ایجاد و توسعه استراتژی مدیریت فن آوری، جمع آوری و ساختاردهی و مدیریت اطلاعات و دانش.

تشکر و قدردانی

نویسندگان مقاله بر خود لازم می دانند که از مدیران و کارکنان بانک اقتصاد نوین که در انجام این پژوهش با ما همکاری نمودند، تقدیر و تشکر به عمل آورند.

فهرست منابع

- * ابزری، مهدی، شاهین، آرش و شفیعی، مجید. (۱۳۹۰). حاکمیت مؤلفه های تعالی بر اساس مدل EFQM (مطالعه موردی یک گروه صنعتی) " مجله علمی - پژوهشی مدیریت تولید و عملیات.
- * ابیلی، خدایار (۱۳۸۰). کاربرد مدل ارزشیابی جامع در ارزشیابی کیفیت آموزش عالی در جوامع در حال توسعه. کیفیت و مدیریت، ۶، ۱۵-۱۱.
- * اصلی، شعله. (۱۳۹۰). مدیریت ریسک اعتباری با نگاهی بر الگوی پرداخت تسهیلات در سایر کشورها، اداره تحقیقات و کنترل ریسک بانک سپه.
- * آذر، عادل، صفری، سعید. (۱۳۸۱). مدل سازی تعالی سازمانی با رویکرد تحلیل پوششی داده ها. مدرس علوم انسانی، ۸(۲)، ۱-۳۳.
- * آقابائی، حمیدرضا. (۱۳۹۰). بررسی تاثیر ویژگیهای بانک و ویژگیهای صنعت بانکداری بر سودآوری بانک های تجاری، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین.
- * تایرانی دربندی، بهرام. (۱۳۹۳). بررسی ارزیابی عملکرد بانک انصار در شهر زاهدان از مدل EFQM، مجله علوم زندگی جاری، ۱۳۹۳
- * خادمی عباسیه، فهیمه، ضماهنی، مجید و خدابخشی، محمد. (۱۳۹۳). راهکارهای بهبود عملکرد بر اساس مدل تعالی سازمان ها، موسسات مالی و بانک های EFQM (مطالعه موردی در صندوق رفاه دانشجویان وزارت علوم، تحقیقات و فن آوری)، مجله تحقیق در عملیات در کاربردهای آن. (۲۹)، ۷-۲۳.
- * رستمی، فرهاد. (۱۳۹۰). بررسی عوامل داخلی بر سودآوری شعب بانک کشاورزی (مطالعه موردی: استان کردستان)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج.
- * زاهدی نژاد، سمیه. (۱۳۹۰). بررسی میزان مشتری محور بودن شعب بانک سامان در شهر تهران بر اساس مدل تعالی سازمان ها، موسسات مالی و بانک های EFQM. تهران، دانشگاه علامه طباطبائی.
- * طهماسبی، رسول، انواری رستمی، علی اصغر، حرشیدی، عباس و صادقی شریف، سید جلال. (۱۳۹۷). پیشبینی ریسک درماندگی مالی شرکتهای بورس اوراق بهادار تهران با استفاده از مدل های تحلیل عاملی، درخت تصمیم و رگرسیون لجستیک، دانش سرمایه گذاری، ۷(۲۷)، ۲۰۶-۱۸۹.
- * عباسقلی پور، محسن. (۱۳۸۹). عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد بانکها، بانک و اقتصاد، ۸۹-۸۱۶-۹۴.

- * عباسی، سمیه. (۱۳۹۲). تدوین رویکردی جهت ارزیابی عملکرد سازمانها با تلفیق تکنیک های تصمیم گیری چندمعیاره در مدل تعالی EFQM در بانک اقتصاد نوین " پایان نامه کارشناسی ارشد.
- * فتاحی، شهرام، رضایی، مهدی، جاهد، طاهر. (۱۳۹۶). تاثیر سلامت بانکی بر سودآوری بانکهای تجاری رویکرد رگرسیون پانل آستانه، راهبردمدیریت مالی، ۵(۱۶)، ۵۰-۲.
- * Almunani, M.A. (2013). Impact of Managerial Factors on Commercial Bank Profitability: Empirical Evidence from Jordan, *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 3(3): 298–310.
- * Andrew G. Atkeson, Andrea L. Eisfeldt, and Pierre-Olivier Weill, (2017). Measuring the Financial Soundness of U.S. Firms, 1926–2012. Federal Reserve Bank of Minneapolis Research Department Staff Report 484. 18)
- * Ani, W.U., Ugwunta, D.O., Ezeudu, I. J. & Ugwuanyi, G. O. (2012). An Assessment of the Determinants of bank Profitability in Nigeria: Bank Characteristics Panel Evidence. *Journal of Accounting and Taxation*, 4(3), 38 – 43.
- * Arturo Calvo-Mora, Antonio Leal, José L. Roldán. (2006). "Using enablers of the EFQM model to manage institutions of higher education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 14 Iss: 2 pp. 99 - 122
- * Bitar, Mohammad, Hassan, M.Kabir, Walker, Thomas. Political Systems and the Financial Soundness of Islamic Banks. *Journal of Financial Stability*.
- * Bou-Llusar, J. C.; Escrig-Tena, A. B.; Roca-Puig, V. & Beltran-Martin, I. (2009). An empirical assessment of the EFQM excellence model: Evaluation as a TQM framework relative to the MBNQA model. *Journal of Operations Management*, 27, 1-22.
- * Conti titi. A. 2007 , "A history and review of the European quality award model, the TQM magazine, VOL. 19, NO 2, of total quality and work design", *Journal of Quality & Participation*, Vol. 16 No. 2, pp. 90-96
- * Conti, Tito A, (2007), "A history and review of the European quality award model", the TQM magazine, 19, (2), 112-128.
- * Devies, J. (2008). Integration: 'is it the key to effective implementation of the EFQM Excellence Model? *International Journal of Quality & Reliability Management*, 25(4), 383-399.
- * Eskildsen, J. K., Kristensen, K. and Juhi, H. J. (2006). The Casual Structure of the EFQM Excellence Model. Vol 5. No 23. p 68-90
- * European Foundation for Quality Management. A Practical Guide for Self-assessment EFQM. Belgium: Brussels Representative Office; 1999.
- * European Foundation for Quality Management. Self- Assessment Guidelines for Companies. Belgium: Brussels Representative Office; 1998.
- * Grigg, N. P. & Mann, R. S. (2008). Rewarding excellence: an international study into business excellence award processes. *The Quality Management Journal*, 15 (3), 26-40.
- * Hakes, C. (1997). *The corporate self assessment handbook* (2nd Ed.). London: Chapman and Hall.
- * Hughes, O. E. (2003). "Public management and administration". Boston: Twayne Publishers.
- * J.M. Moreno-Rodriguez d, F.J. Cabrerizo, I.J. Perez b, M.A. Martinez (2013), a consensus support model based on linguistic information for the initial-self assessment of the EFQM in health care organizations.
- * Jackson, C., (2005). *History of Strategies and Challenges of Database Marketing*.
- * Kennerley, M. & Neely, A. (2003). "Measuring performance in a changing business Environment". *International Journal of Operations & Production Management*, 23 (2), 213-229.
- * Loomba, A. P. & Johannessen, T. B. (1997). Malcolm baldrige national quality award, Critical issues and inherent values. *Benchmarking for quality management and technology*, 4(1), 59-77.

- * Marta Zarraga-Rodríguez, M. Jesus alvarez (2014). Does the EFQM model identify and reinforce information capability? 2nd World Conference On Business, Economics And Management - WCBEM 2013
- * Monsted, M., Fons, T., (2000). A comparative assessment of the EFQM excellence model and the ISO 9001. AARHUS School of Business, AARHUS, Denmark, 2002.
- * Monsted, M., Fons, T., (2006). A comparative assessment of the EFQM excellence model and the ISO 9001. AARHUS School of Business, AARHUS, Denmark,
- * Moreno-Rodriguez d, F.J. Cabrerizo, I.J. Perez b, M.A. Martinez (2013). a consensus support model based on linguistic information for the initial-self assessment of the EFQM in health care organizations.
- * Nabitz, U., Klazinga, N., & Walburg, J. (2000). The EFQM excellence model: European and Dutch experiences with the EFQM approach in health care. *International Journal of Quality in Health Care*, 12(3), 191-201.
- * Najmi, M. & Hosseini, S. (2004). EFQM excellence model (2003 version), from idea to practice. Tehran: Ronas Publishers (in Persian.)
- * Neiger, Brad L., Barnes, Michael D., Thacheray & Rosemary, Lindman, Natalie (2001), Use of the delphi method and nominal group technique in font-end & market segmentation, *American journal of Health Study*, vol.17, No.3, p.111.
- * Okland, J. S. (1999). Total organization excellence. Butterworth- Heinemann, Oxford, vol 18, NO 33, pp 29-40
- * Ozkan Tutuncu · Deniz Kucukusta, Canonical correlation between job satisfaction and EFQM business excellence model, *Qual Quant* (2010) 44:1227-1238
- * Philips.E.,(2004) .Process Survey Tool for Human Resource Management., p.5
- * S. Wongrassamee J.E.L. Simmons P.D. Gardiner, (2003), "Performance measurement tools: the Balanced Scorecard and the EFQM Excellence Model", *Measuring Business Excellence*, Vol. 7 Iss 1 pp. 14 – 29
- * Simons, R. (1994). Levers of control: how managers use innovative control systems to drive strategic renewal. Boston: Harvard business school press.
- * Sofia D. Anastasiadou, Poulcheria A. Zirinoglou, The European Foundation Quality Management evaluation of Greek Primary and Secondary Education, 2014, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 143 (2014) 932 – 940
- * Sokovic, M., Pavletic, D., Kern-Pipan, K (2010). Quality improvement methodologies - PDCA cycle, RADAR matrix, DMAIC and DFSS. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, Vol. 43, No. 1, Pp. 476-483.
- * Tarí, J.J., Molina, J.F., Castejón, J.L. (2007) .The relationship between quality management practices and their effects on quality outcomes. *European Journal of Operational Research*, Vol. 183 No.2, pp.483-501.
- * Tarí, J.J. and Espinosa, S.J. (2007) .EFQM model self-assessment using a questionnaire approach in university administrative services. *The TQM Magazine*, Vol. 19 No. 6, pp. 604-616.
- * Taylor, W. A (1995), "organizational differences in ISO 9000 implementation practices", *International journal of quality and reliability management*, 12. (7), 10-27.
- * Williams, a.r.t, Dale, B.G., Zairi, A. (2000) .Quality is Dead in Europe Long Live Excellence. *Business Excellence*, No3, p.4.19. Weston, E., (2009), "HR
- * Zarraga-Rodrigues, M., & Jesus Alvarez, M. (2014). Does the EFQM model identify and reinforce information capability? *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 109(8), 716-721.
- * Tofighi, AA. and Bertaki, F., 2009. The fundamental concepts of excellence EFQM. Tehran. Industrial Research and Training Center of Iran. First edition.

- * Kebria shirzad, B., Benisi, P. and Haji mazdarani, M., 2012. Performance Evaluation of Education Department of Tehran province based on the EFQM model 1391. Master's Thesis. Islamic Azad University. Roudehen. Tehran. [In Persian].
- * Mohammadpour Zarandi, H. and Ghaderi, J., 2014. Organizational Excellence Assessment of Tehran Municipality According to EFQM Model. Journal of Urban Economics and Management, 2(7), pp.1-13. [In Persian].
- * Gómez-López, R., López-Fernández, M. C., & Serrano-Bedia, A. M. (2017). Implementation barriers of the EFQM excellence model within the Spanish private firms. Total Quality Management & Business Excellence, 28(7-8), 695-711.
- * Zárraga-Rodríguez, M., Suárez-Barraza, M. F., Álvarez, M. J., Viles, E., & Jaca, C. (2017). Information Quality in Companies Committed to TQM. In Engineering Systems and Networks (pp. 299-306). Springer, Cham.
- * Calvo-Mora, A., Domínguez-CC, M., & Criado, F. (2018). Assessment and improvement of organisational social impact through the EFQM Excellence Model. Total Quality Management & Business Excellence, 29(11-12), 1259-1278.

Study of the current and favorable situation of enablers on the profitability of banks listed on the stock exchange based on the EFQM model (Case studies: New Economy Bank)

S. Mohammad Hossein Qarashi

Master of Financial Management, Electronic Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Mh.ghoreishi68@gmail.com

Shadi Shahverdiani

Assistant Professor of Financial Management, Shahr-e-Qods Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

corresponding author

shshahverdiani@gmail.com

Farzaneh Rahmanizadeh

Assistant Professor of Financial Management, Electronic Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

farzanehrahmanizadeh@gmail.com

Abstract

The aim of this study was to study the current and favorable situation of enablers on the profitability of banks listed on the stock exchange based on the EFQM model (Case studies: New Economy Bank). In today's changing and changing world, organizations, banks, and financial institutions have undergone many changes and it is necessary to adopt appropriate policies and tools to integrate and improve their performance. Given the speed and volume of information and the challenges ahead, the need to have criteria for positioning and planning based on strengths and weaknesses makes it all the more necessary and important. In these circumstances, the use of an appropriate evaluation system has become inevitable. Evaluation in any banking system with the aim of recognizing the current situation and identifying weaknesses, while controlling and reviewing policies and strategies applied, provides the basis for planning and policy-making to increase profitability, increase strengths and increase services and increase customer satisfaction. In this regard, the organizational excellence model with the aim of measuring the performance of macro-banks with a comprehensive view of all its dimensions and including all stakeholders as a framework for evaluating the performance and measuring the success of the banking system has increasing applications in establishing new management systems. Therefore, in this study, due to the many weaknesses in the planning and performance evaluation processes of different areas and their results, the implementation of the EFQM organizational excellence model to determine the criteria and characteristics of excellence and managers' knowledge of the positions of the New Economy Bank is taken into account & Through self-assessment, while determining the current status of managers and employees of New Economy Bank) and comparing it with goals, strengths and weaknesses and areas for improvement in each of the criteria of empowerment, the EFQM organization excellence model for bank profitability is identified. Based on this, and according to the obtained data, it has been determined that there is a significant difference between the current situation and the desired empowerment criteria in the organization under study. Profitability in banks. Also, the results of the research show the effect of the implementation of the EFQM model on the overall improvement of the New Economy Bank.

Keywords: EFQM Organizational Excellence Model, Profitability, New Economy Bank.

