

تأثیر بانکداری الکترونیک بر کیفیت زندگی کارکنان

مهدی هادیان^۱

چکیده

اهمیت موضوع کیفیت زندگی کاری، سازمان‌ها را به انجام اقدامات سازمانی ترغیب نموده است. از مهمترین این اقدامات، به‌کارگیری فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی است. در این پژوهش به بررسی تأثیر یکی از انواع فناوری‌های اطلاعاتی یعنی بانکداری الکترونیک بر کیفیت زندگی کارکنان پرداخته می‌شود. این تحقیق بر حسب هدف، توصیفی از نوع توصیفی-پیمایشی و از نظر نوع داده‌ها، کمی و از نظر نوع استفاده، تحقیقی کاربردی است. جهت جمع‌آوری اطلاعات از مطالعات کتابخانه‌ای و ابزار پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق شامل تمامی کارکنان شعبات بانک حکمت ایرانیان در شهر تهران به تعداد ۳۲۰ نفر می‌باشد که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و فرمول مورگان، ۱۷۵ نفر به‌عنوان اعضای نمونه انتخاب شدند. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها با کمک آزمون ضریب همبستگی و ضریب تأثیر نشان داد که خدمات اطلاع‌رسانی، خدمات ارتباطی و خدمات تراکنشی بانکداری الکترونیک بر کیفیت زندگی کارکنان تأثیر دارند. همچنین خدمات اطلاع‌رسانی و خدمات تراکنشی به‌ترتیب دارای بالاترین و پایین‌ترین تأثیر بر کیفیت زندگی کارکنان بودند.

واژه‌گان کلیدی: بانکداری الکترونیک، کیفیت زندگی کاری.

مقدمه

موفقیت هر سازمانی به تخصیص و به‌کارگیری مناسب ابزار، تجهیزات، پول، مواد خام و منابع انسانی آن سازمان بستگی دارد. این امر در صورتی امکان‌پذیر خواهد بود که سازمان‌ها بتوانند مهارت‌ها، توانایی‌ها و خصوصیات فردی و جمعی کارکنان خود را در راستای اهداف خود به‌کار-گیرند (سید جوادین، ۱۳۸۴). امروزه در سازمان‌ها توجه به منابع انسانی از ابعاد مختلف مورد توجه قرار گرفته است. آموزش و ارتقاء سطح توانایی‌ها و مهارت‌ها، کیفیت زندگی کاری، حفظ انگیزش و اخلاق کاری، مدیریت ارتباط با مشتری، رضایت شغلی، ارتقاء و شیوه‌های پاداش‌دهی و موارد مشابه آن به موضوعات مهم و جاری تبدیل شده است (یاوری و دیگران، ۱۳۸۸: ۱۰۰). تا به کمک آنها، زمینه رضایت، انگیزش و بهبود عملکرد کارکنان فراهم آید. یکی از مفاهیمی که امروزه در مدیریت معاصر به موضوع اجتماعی عمده‌ای در سراسر دنیا مبدل شده است، مفهوم کیفیت زندگی کاری است (لوتانس، ۱۹۹۸) در حالی که در دهه‌های گذشته فقط بر زندگی شخصی (غیر کاری) تأکید می‌شد. طرفداران نظریه کیفیت کاری در جستجوی نظام‌های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آن‌ها بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند. ادگار و بودین کیفیت زندگی کاری را مجموعه شرایط واقعی کار در سازمان می‌دانند و معتقدند کیفیت زندگی کاری نگرش و احساس کارکنان از کار خود را به صورت خاص نشان می‌دهد (ایگار، ۲۰۰۳) و مشتمل بر جنبه وسیعی از محیط کاری است که بر یادگیری و سلامت کارکنان تأثیر می‌گذارد (کول، ۲۰۰۵). اندیشمندان و کارگزاران اجرایی از طرق مختلف به دنبال بهبود کیفیت زندگی کاری می‌باشند. این تلاش‌ها طیف‌های مختلف فعالیت‌ها نظیر فعالیت‌های ساختاری، فرهنگی و فناورانه را در برمی‌گیرد. بعد فناوری عمدتاً با تأکید بر نقش مهم تعادل کار و زندگی و اثرات مخرب آن در صورت برهم خوردن آن تأکید دارد. این مهم عمدتاً با بهبود شرایط کاری، تسهیل شرایط کاری و کاهش حجم کاری به دنبال بهبود کیفیت زندگی کاری است. سازمان‌های مختلف به فراخور شرایط خود، به‌طریقی به دنبال پیاده سازی این موضوع بوده‌اند. یکی از این اقدامات، پیاده‌سازی و اجرای پروژه‌های بانکداری الکترونیک است.

بانکداری الکترونیکی محوری اساسی در کمک به بانکها در انتقال از مکانهای چندگانه به یک بازار جهانی و پر منفعت می‌باشد (گیاناکودی، ۱۹۹۵). رهبران صنعت، بانکداری الکترونیکی را برای جستجوی و به دست آوردن مزیت‌های کاهش در هزینه‌های پرسنلی به کار می‌برند. نگرش‌ها در مورد ارزش‌هایی که بانکداری الکترونیکی برای سازمان‌ها به همراه دارد، بسیار متفاوت می‌باشد و شامل بهبود تصویر ذهنی مشتریان، حفظ مشتریان، تعهد مستمر میان بانک‌ها و مشتریان، مزیت‌های رقابتی بر پایه کارایی کسب شده از حوزه‌های مختلف و افزایش خدمات مشتری می‌باشد.

تکنولوژی بانکداری الکترونیکی به فعالیت‌های مالی اشاره دارد که با استفاده از تکنولوژی تا دیگر خدمات مانند^۱ الکترونیکی انجام می‌شود. این طیف از ماشین‌های تحویل‌دار خودکار پس‌اندازهای مستقیم، پرداخت صورت‌حساب الکترونیکی، انتقال سرمایه الکترونیکی، تلفن بانک و بانکداری آنلاین را شامل می‌شود (هوگارس^۲، ۲۰۰۴). بانکداری الکترونیک احتمالاً از طرق مختلف باعث افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌گردد؛

- افزایش سرعت ارائه خدمات به مشتریان با توجه کاهش مراجعه حضوری مشتریان به بانکها
- کاهش اشتباهات انسانی کارکنان با توجه به الکترونیکی شدن خدمات
- افزایش میزان قانون‌گرایی در سازمان که باعث تأمین فرصت یکسان رشد برای کارکنان می‌شود.
- توسعه قابلیت‌های فردی کارکنان

برخی از شاخص‌های بهبود کیفیت زندگی کاری عبارتند از: خشنودی یا رضایت از کار، مشارکت در کار (مانند حق اظهار نظر)، کاهش حوادث و سوانح در کار، حق انتخاب (مانند شغل، سرنوشت، تاثیرگذاری و...). کیفیت زندگی کاری پایین یعنی این‌که کارمند شغلش را صرفاً به‌عنوان وسیله‌ای برای رفع نیازهای اقتصادی می‌داند و کارمندانی با چنین تفکر، غالباً وفاداری کمی به سازمان دارند و عموماً برای جبران کمبودها مجبور هستند دست به کارهای دیگری نیز بزنند. از دیدگاه نظریه پردازان متفاوت مهم‌ترین انتظارات افراد از محیط کارشان را می‌توان در ۵ مورد زیر خلاصه نمود؛ برقراری تعادل بین کار و زندگی شخصی، داشتن شغلی که واقعاً لذت‌بخش باشد، داشتن احساس امنیت و تأمین آینده، داشتن حقوق و دستمزد مناسب و داشتن همکاران خوب (رودکی، ۱۳۸۲).

1- Automatic Teller Machines(ATM)

2- hogars

با توجه به اهمیت کیفیت زندگی کاری و نقش آن در بهبود عملکرد کارکنان، اقدامات اساسی و منسجم کمتری از سوی سازمان‌ها علی‌الخصوص از بعد فناورانه صورت پذیرفته است. بانک حکمت ایرانیان نیز از این قاعده مستثنی نبوده و در دهه‌های اخیر اقداماتی را در این زمینه انجام داده‌اند که میزان تاثیر آن بر ارتقای کیفیت زندگی کاری جای بررسی و تامل دارد. موضوعی که محور اصلی پژوهش حاضر است. بر این اساس، این پژوهش سعی دارد به بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر بانکداری الکترونیک بپردازد و راهکارهایی را جهت افزایش کیفیت کاری کارکنان آنها ارائه نماید.

مروری بر مبانی نظری

مفهوم شناسی کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری یکی از متغیرهایی است که اخیراً مورد توجه بسیاری از مدیران قرار گرفته است. گرچه مطالعه شاخص‌هایی که برای کیفیت زندگی کاری سودمند و یا مضر هستند تاریخچه‌ای دیرینه دارد (سامونلز و الکساندر^۱، ۲۰۰۳)، اما منبع دقیق عبارت کیفیت زندگی کاری مشخص نیست و احتمالاً اولین بار در موسسه تحقیق اجتماعی دانشگاه میشیگان در کارهای اولیه رنسیس لیکرت و رویکرد او برای تغییر سیستمی به کار برده شده است (هود و اسمیت^۲، ۱۹۹۴). کیفیت زندگی کاری را از دو منظر می‌توان مورد بررسی قرار داد. از یک منظر، کیفیت زندگی کاری به مجموعه شرایط عینی و واقعی در سازمان نظیر خط‌مشی‌های ارتقا از درون، رهبری آزادمنش، مشارکت کارکنان و اقدامات و شرایط کاری امن و مطلوب و یکسان اطلاق می‌شود و از منظر دیگر کیفیت زندگی کاری با نگرش کارکنان و طرز تلقی آنها در مورد احساس امنیت، رضایت و توان رشد و توسعه به‌عنوان یک انسان، مساوی فرض شده است (کاستیو^۳، ۱۳۸۰). از این رو کیفیت زندگی کاری را می‌توان از لحاظ عینی (سخت‌افزاری) و ذهنی (نرم‌افزاری) مورد توجه قرار داد. از سوی دیگر کیفیت زندگی کاری مفهوم یا سازه‌ای چند بعدی است و تعریف واحدی از آن نمی‌توان ارائه نمود (پرداختچی، ۱۳۸۴).

اصطلاح کیفیت زندگی کاری در سال‌های اخیر رواج زیادی داشته‌است. امروزه، حداقل دو استفاده رایج از آن وجود دارد: اول اینکه کیفیت زندگی کاری به مجموعه‌ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایت‌مندی شغلی، فرصت‌های رشد، مسائل روان‌شناختی، امنیت شغلی، روابط انسانی کارفرما، کارکنان و میزان پایین بودن حوادث اشاره دارد. دوم، کیفیت زندگی کاری هم‌چنین به مجموعه‌ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی‌سازی شغلی و شرایط کاری مطمئن

1- samoels&alexander

2- hoad&smite

3- castive

مربوط است. در این رابطه برنامه‌های کیفیت زندگی کاری ممکن است به‌عنوان راهبرد مدیریت منابع انسانی شامل عملکردهای کیفیت زندگی کاری و بهبود برنامه‌های کیفیت زندگی کاری و بهبود کارآیی و بهره‌وری سازمانی در نظر گرفته شود (رودکی، ۱۳۸۲).

مولفه‌های کیفیت زندگی کاری

از نظر هرزبرگ وجود عوامل زیان آور شرایط کار موجب ضعف نگرش‌های شغلی است. اصلاح عوامل بهداشتی موانع نگرش‌های مثبت شغلی را بر طرف می‌کند. عواملی که نگرش مثبت ایجاد می‌کنند عواملی هستند که نیاز شخص را برای خودیابی در کارش ارضاء می‌کنند. پیشرفت‌هایی که از اندیشه‌های دو عاملی هرزبرگ به‌دست آمده است در ارتقاء کیفیت زندگی کاری آشکار شده است (سلمانی، ۱۳۸۹).

هارولد کنتز در نظریه خود بیان می‌کند یکی از جالب‌ترین روش‌های برانگیختن کارکنان می‌باشد این کیفیت نشان‌دهنده‌ی یک روش نظام‌گونه در طراحی شغل‌ها و توسعه شغلی است که در نگرش نظام‌های فنی - اجتماعی در مدیریت ریشه دارد. کیفیت زندگی کاری نه تنها یک نگرش و روش گسترده در مورد توسعه شغلی است بلکه زمینه‌ای میان‌رشته‌ای از پژوهش و عمل است که روانشناسی و توسعه سازمانی نظریه انگیزش و رهبری و روابط صنعتی را به هم پیوند می‌دهد (محبعلی، ۱۳۸۷).

لاولر در نظریه خود از کیفیت زندگی کاری برای افزایش مشارکت کارکنان در امور سازمان استفاده می‌نماید. بنظر وی کیفیت زندگی کاری دارای شاخص‌های مهم‌تری مانند ساختار مشترک، قرارداد، اهداف، جدایی مذاکرات دسته‌جمعی از برنامه‌ها با پروژه‌های اشتراکی آزمایشی، برنامه‌های آموزش کیفیت زندگی کاری و سطوح تغییر و تسهیل‌کنندگی است (رضائیان، ۱۳۸۸).

مهم‌ترین شاخص‌های کیفیت زندگی کاری مورتون عبارتند از؛ حقوق و مزایا، جدول زمانی کاری، ماهیت شغل، جنبه‌های فیزیکی شغل، جنبه‌های نمادی داخل و خارج شغل و عوامل سیاسی - اجتماعی و اقتصادی (داوود، ۱۳۸۷)

توماس تاتل کیفیت زندگی کاری را در چهار مقوله خلاصه نموده است؛ ۱. امنیت و ایمنی که شامل امنیت شغلی - ایمنی جسمی و روانی می‌شود. ۲. مساوات و منصفانه بودن حقوق و مزایا. ۳. زمینه پرورش و وجود فرصت پرورش مهارت‌ها و یادگیری مستمر. ۴. دموکراسی و مشارکت داشتن در تصمیم‌گیری.

از نظر والتون، جبران منصفانه و مناسب، شرایط کاری ایمن و بهداشتی، توسعه قابلیت‌های انسانی، تأمین فرصت رشد و امنیت، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان، قانون‌گرایی در سازمان، فضای کلی زندگی، وابستگی اجتماعی زندگی کاری از مهم‌ترین مولفه‌های کیفیت زندگی کاری

محسوب می‌شوند. در پژوهش موارد پرکاربرد زیر به‌عنوان مولفه‌های کیفیت زندگی کاری در نظر گرفته شده‌اند.

پرداخت منصفانه و کافی: این مولفه به پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت‌ها با معیارهای اجتماعی و معیارهای کارکنان و نیز تناسب آن با دیگر انواع کار اشاره دارد (میرکمالی و نارنجی ثانی، ۱۳۷۸). این مولفه عمدتاً با شاخص‌های مطابقت حقوق دریافتی افراد در سازمان با انتظارات مورد نظر آن‌ها، پرداخت به‌موقع حقوق افراد و مطابقت نظام پرداخت حقوق افراد در یک سازمان با پرداخت حقوق در مشاغل دیگر اندازه‌گیری می‌شود.

محیط کاری ایمن و بهداشتی: این مولفه به ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات منطقی کار اشاره دارد (میرکمالی و نارنجی ثانی، ۱۳۷۸). این مولفه عمدتاً با شاخص‌های عدالت و تناسب اندازه ساعات کاری افراد، بی‌خطر بودن شرایط فیزیکی محیط افراد و بهداشتی بودن شرایط فیزیکی کار افراد در سازمان سنجیده می‌شود.

تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم: به فراهم نمودن زمینه بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت و فرصت‌های به‌کارگیری مهارت‌های کسب‌شده و تأمین امنیت و درآمد شغل اشاره دارد (شیرکوند، ۱۳۸۶). این مولفه عمدتاً با شاخص‌های وجود امنیت شغلی در سازمان و به‌کارگیری مهارت‌های آموخته شده در شغل افراد اندازه‌گیری می‌شود.

توسعه قابلیت‌های فردی: این مولفه به فراهم بودن فرصت‌هایی چون استفاده از استقلال و خودکنترلی در کار، بهره‌مند شدن از مهارت‌های گوناگون و دسترسی به اطلاعات مناسب کار برمی‌گردد (شیرکوند، ۱۳۸۶). این مولفه با شاخص‌های وجود زمینه انجام طراحی و برنامه‌ریزی برای افراد، فراهم بودن زمینه خودگردانی و خودکنترلی افراد، امکان دسترسی به اطلاعات مربوط به کار افراد و امکان به‌کارگیری دامنه وسیعی از مهارت‌های افراد اندازه‌گیری می‌شود.

بانکداری الکترونیک

بانکداری الکترونیک، عبارت است از فراهم آوردن امکاناتی برای کارکنان در جهت افزایش سرعت و کارایی آنها در ارائه خدمات بانکی در محل شعبه و همچنین فرآیندهای بین شعبه‌ای و بین‌بانکی در سراسر دنیا و ارائه امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری به مشتریان که با استفاده از آنها بتوانند بدون نیاز به حضور فیزیکی در بانک، در هر ساعت از شبانه روز (۲۴ ساعته) از طریق کانال‌های ارتباطی ایمن و بااطمینان عملیات بانکی دل‌خواه خود را انجام دهند (کهزادی، ۱۳۸۲).

به‌عبارت دیگر بانکداری الکترونیکی استفاده از فناوری‌های پیشرفته نرم‌افزاری و سخت‌افزاری مبتنی بر شبکه و مخابرات برای تبادل منابع و اطلاعات مالی به‌صورت الکترونیکی است و نیازی به حضور فیزیکی مشتری در شعبه نیست. بانکداری الکترونیکی به مشتریان اجازه می‌دهد تا معاملات

اقتصادی را در یک وبسایت امن به طرقی مثل کارهای خرده بانکی یا بانک مجازی، موسسه مالی و اعتباری یا شرکت‌های ساخت و ساز انجام دهند (پورایرج، ۱۳۷۷).

سطوح بانکداری الکترونیکی

اطلاع‌رسانی؛ عبارت است از رشته‌ای علمی که درباره کیفیت و کاربرد اطلاعات، نیروهای حاکم بر جریان اطلاعات و همه ابزارهای آماده‌سازی اطلاعات برای دسترسی و استفاده مطلوب، تحقیق می‌کند (دانشنامه آزاد، wikipedia.org).

ارتباطات؛ فرایند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده به شرط هم‌سان بودن معانی بین آنها است. ارتباطات فرایندی است که در آن معنا بین موجودات زنده تعریف و به اشتراک گذاشته می‌شود. ارتباطات می‌تواند در سرتاسر مسافت‌های گسترده‌ی زمانی و مکانی رخ دهد. ارتباطات نیازمند آن است که بخش‌های ارتباط ناحیه‌ای از مشترکات ارتباطی را به اشتراک بگذارند (دانشنامه آزاد، wikipedia.org).

تراکنش؛ یک تراکنش کوچک‌ترین واحد عملیات و کار است. تمام عملیات موجود در یک تراکنش باید به‌طور کامل انجام پذیرند و یا هیچ‌کدام انجام نشوند و نتیجه اجرای تراکنش موفقیت یا شکست است و نمی‌تواند در حالت میانی قرار بگیرد (دانشنامه آزاد، wikipedia.org).

پیشینه تحقیق

الهیاری فرد در تحقیقی با عنوان "خدمات بانکداری الکترونیک و نیازهای اجرایی آن در مقایسه تطبیقی هزینه‌های عملیات خدمات مختلف بانکی" به بررسی شیوه‌های بانکداری الکترونیک (اینترنتی، اینترنتی و موبایل) پرداخته است و بهای تمام‌شده خدمات در انواع سیستم‌های بانکداری در ایران را محاسبه کرده است. بر اساس نتایج این تحقیق، متوسط مدت زمان لازم جهت انجام هر تراکنش در بانکداری اینترنتی و اینترنتی نسبت به بانکداری سنتی به‌طور معنی‌داری کاهش یافته است (الهیاری، ۱۳۸۲).

هو و ژو (۲۰۱۴)، ۴۱ بانکداری الکترونیکی تایوان را برای ارزیابی اثربخشی و کارایی مورد بررسی قرار دادند. در این تحقیق، آنان از مدل تحلیل پوششی داده‌های دو مرحله‌ای برای ارزیابی بهره‌جسته‌اند. در مرحله اول، دارایی‌های مورد نیاز برای ایجاد درآمد به‌منظور ارزیابی کارایی و در مرحله دوم، سود ایجاد شده برای ارزیابی اثربخشی مورد بررسی قرار می‌گیرد (هو، ۲۰۱۴).

سکمه، بایراکداروغلو و کاهرامان (۲۰۱۳)، با استفاده از تحلیل سلسله‌مراتبی و به ارزیابی عملکرد فازی صنعت بانکداری الکترونیکی ترکیه می‌پردازند. در این تحقیق ارزیابی عملکرد کلان بانک‌ها در دو بخش مالی و غیر مالی مورد بررسی قرار می‌گیرد. شاخص کفایت سرمایه، کیفیت دارایی‌ها، سودآوری، نقدینگی، ساختار درآمد و هزینه و گروه سهام برای ارزیابی عملکرد مالی و شاخص قیمت

گذاری، بازاریابی، بهره‌وری و ارائه خدمات برای ارزیابی عملکرد غیر مالی مورد بررسی قرار می‌گیرند. (بایراکداروغلو و همکاران^۱، ۲۰۱۳)

هونجاک (۲۰۱۲)، یک مدل چندمعیاره تحلیل سلسله‌مراتبی برای ارزیابی عملکرد بانکداری اینترنتی ارائه می‌کند. در این تحقیق معیارها براساس سیستم رتبه‌بندی CAMELS انتخاب شد و به چهار گروه نقدینگی، کارایی دارایی، سودآوری و کفایت سرمایه طبقه‌بندی شدند (هونجاک، ۲۰۱۲). حسن زاده (۱۳۹۲)، چهارده بانک را طی سال ۹۰-۱۳۷۵ براساس متغیرهای عملکردی و ساختاری از طریق روش تحلیل پوششی داده‌ها مورد بررسی قرار داد. نتایج تحقیق نشان داد که بانک‌های خصوصی نسبت به بانک‌های دولتی از درجه کارایی فنی بیشتری برخوردارند (حسن زاده، ۱۳۹۲). حقیقی در مقاله خود تحت عنوان اندازه‌گیری میزان رضایت‌مندی کاربران نهایی از خدمات بانکداری الکترونیکی (مورد مطالعه: بانک‌های پارسیان، پاسارگاد، اقتصاد نوین) به این نتیجه رسید که سه عامل اصلی محتوا، سهولت استفاده و صحت و دقت خدمات الکترونیکی در رضایت‌مندی مشتریان تاثیر معنادار دارد. میرچولی در مقاله خود تحت عنوان بررسی تاثیر خدمات بانکداری الکترونیکی بر رضایت و اعتماد الکترونیکی با توجه به نقش شهرت بانک به این مقوله اشاره دارد که خدمات بانکداری الکترونیکی بر شهرت بانک رضایت الکترونیکی و اعتماد الکترونیکی تاثیر دارد. در تحقیق مشابهی با عنوان بررسی تاثیر خدمات داخلی بر کیفیت خدمات‌رسانی کارکنان به مشتریان (مطالعه موردی قسمت تلفن همراه شرکت مخابرات ایران واقع در شهر تهران)، یافته‌های حاصل از آزمون رگرسیون چندمتغیره نشان داد که چهار عامل روابط کارکنان با مدیریت، مهندسی انسانی، پاداش و تشویق و وحدت و یکپارچگی بر متغیر وابسته کیفیت خدمت‌رسانی تاثیر دارند (خیرآبادی، ۱۳۹۱). تحقیق دیگری با عنوان بررسی تطبیقی نظرات مشتریان و مدیران شعب بانک رفاه در زمینه رابطه عوامل آمیخته بازاریابی خدمات با جذب مشتری نشان داد که بین نظرات مشتریان و مدیران شعب بانک رفاه در رابطه با عوامل مکانی، کارکنان و دارائی‌ها یا امکانات فیزیکی اختلاف معنی‌داری وجود دارد (خیرآبادی، ۱۳۹۱).

در این تحقیق ۳ سطح خدماتی را به‌عنوان متغیر مستقل و کیفیت زندگی کاری کارکنان را به‌عنوان متغیر وابسته مورد بررسی قرار گرفته است. خدمات بانکداری الکترونیک زمینه‌های زیر را برای کارکنان فراهم می‌آورد؛ افزایش نقش کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، افزایش مشارکت کارکنان در حل مشکلات، سهیم شدن در اطلاعات، بازخورد سازنده، افزایش کار گروهی و تشریک مساعی و افزایش امنیت شغلی. این عوامل به بالا رفتن کیفیت زندگی و رشد نوع احساس مثبت نسبت به کار و محیط آن به‌نام رضایت شغلی منجر می‌گردد. این احساس علاوه بر تایید تامین نیازها و تحقق اهداف فردی

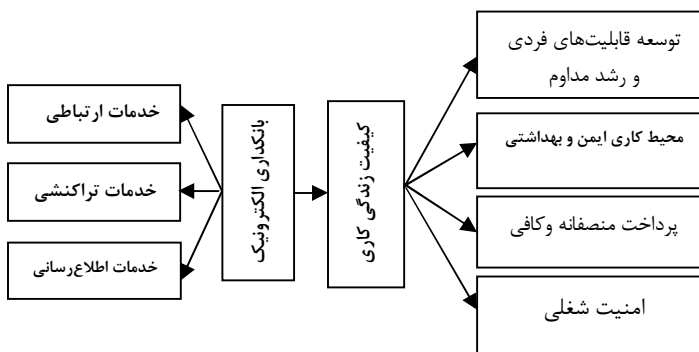
و سازمانی سبب سلامتی جسمی و روانی، وفاداری و بالا رفتن اثربخشی سازمانی می‌شود و افزایش اثربخشی سازمان از طریق ارتقای شان و منزلت انسانی آنها صورت می‌گیرد (پورایرج، ۱۳۷۷).
 پاسبان در مقاله خود با عنوان "بررسی تاثیر کاربرد فناوری اطلاعات بر احساس خودکارآمدی و رضایت شغلی کارکنان واحد اداری شرکت تراکتورسازی تبریز" بیان میدارد که اعمال فناوری اطلاعات موجب افزایش احساس خودکارآمدی و رضایتمندی کارکنان واحد اداری شرکت تراکتورسازی تبریز شده است ($p < 0.10$). با توجه به دشواری طبقه بندی و بازیابی اطلاعات و نامه های اداری در شرکت های صنعتی بزرگ، استفاده از فناوری اطلاعات تاثیر روانی مثبتی بر کارکنان دارد. (پاسبان، ۱۳۹۳)

قلی پور در مقاله خود با عنوان " بررسی رابطه کاربست فناوری اطلاعات با رضایت مشتری در سازمان تأمین اجتماعی استان اردبیل" بیان میدارد که بین مدیریت ارتباط با مشتری، استفاده مشتریان از خدمات متنوع در یک زمان، دیتا بیس، نرم افزارها، زیر ساختها و شبکه ها، کانالهای ارتباطی، کاهش بروکراسی، دقت و سرعت و سهولت انجام کار، توانائی سازمان و افزایش مهارت کارکنان و بهبود کیفیت خدمات و رضایت مشتریان رابطه معناداری وجود دارد. (قلی پور، ۱۳۹۲)
 ذبیحی در مقاله خود با عنوان " بررسی رابطه خدمات بانکداری الکترونیک در ارتقاء رضایت مشتریان بانکها" بیان میدارد که با ظهور فناوری اطلاعات و خصوصا IT کلیه سازمانها دستخوش تغییرات و تحولات شگرفی شده اند. با ظهور فناوریهای نوین سازمانها و ادارات تحت تاثیر این پدیده قرار گرفتند دراین میان بانکها به عنوان یکی از اساسی ترین بخشهای تجاری و اقتصادی کشورها از این موضوع برکنار نمانده اند. بانکها بعنوان یک نهاد اقتصادی بسیار موثر و بازوی قدرتمند اقتصاد کشور سعی در هماهنگی با تغییرات روبه رشد دارند. گسترش خدمات بانکداری و رقابت بانکهای دولتی و خصوصی و امتزاج حیرت انگیز بانکداری سنتی و الکترونیک وحس نیاز در رسیدن به ماشین شتاب زده جهانی، میل به تغییر در روند اجرایی بانک ها، درجهت پاسخگویی به تنوع نیازهای مشتریان و البته افزایش سرعت در ارائه خدمات بانکی و ذخیره ء با سبک و سیاقی به غیر ابزار کاغذی و از همه مهمتر متمایز شدن در عرصه ء عمل را درمدران ارشد افزایش داد و آنها را خیلی زود به این نتیجه رساند که: بقا در محیط ناپایدار و پیچید هزاره ء سوم مستلزم تفاوت در عملکرد و بهبود کیفیت خدمات و جلب رضایت هرچه بیشتر مشتریان خواهد بود. (ذبیحی، ۱۳۹۳)

مزایای بانکداری الکترونیک را می‌توان از دو جنبه مشتریان و موسسات مالی مورد توجه قرار داد. از دید مشتریان می‌توان به صرفه‌جویی در هزینه ها، صرفه‌جویی در زمان و دسترسی به کانالهای متعدد برای انجام عملیات بانکی نام برد.

از دیدگاه مؤسسات مالی نیز می‌توان به ویژگی‌هایی چون ایجاد و افزایش شهرت بانک‌ها در ارایه نوآوری، حفظ مشتریان علی‌رغم تغییرات مکانی بانک‌ها، ایجاد فرصت برای جست‌وجوی مشتریان جدید در بازارهای هدف، گسترش محدوده جغرافیایی فعالیت و برقراری شرایط رقابت کامل اشاره کرد.

مدل مفهومی تحقیق طبق شکل ۱ ارائه شده است.



شکل شماره ۱: مدل مفهومی تحقیق

روش پژوهش

این تحقیق بر حسب هدف کاربردی، از نظر نوع داده، کمی و از نظر روش تحقیقی، میدانی از نظر زمان اجرا، مقطعی و بر اساس شیوه گردآوری داده‌ها، تحقیقی توصیفی است. به این دلیل کاربردی است که استفاده از نتایج طرح برای بهبود عملکرد بانک هاست و به این دلیل توصیفی است که مطالعه وضعیت موجود کیفیت زندگی کاری و بانکداری الکترونیک مدنظر است.

در این تحقیق ۳ سطح خدماتی را به‌عنوان متغیر مستقل و کیفیت زندگی کاری کارکنان را به‌عنوان متغیر وابسته مورد بررسی قرار گرفته شده است. که برای هر یک از متغیرها شاخص‌هایی برای اندازه‌گیری تعریف نموده و اثر آنرا در ارزیابی متغیر وابسته که همان بانکداری الکترونیک می‌باشد. برای جمع‌آوری اطلاعات از مطالعات کتابخانه‌ای شامل بررسی اسناد مدارک، کتاب‌ها، مقالات، گزارشات و جستجوی اینترنتی بهره گرفته شده است و همچنین از ابزارهایی مانند پرسشنامه استاندارد و محقق ساخته بهره گرفته شده است.

روش نمونه‌گیری استفاده شده در این تحقیق نمونه‌گیری تصادفی طبقه بندی شده است. با توجه به اینکه بانک‌های زیادی با کارکرد و خصوصیات متفاوتی وجود دارند از نمونه‌گیری تصادفی

طبقه‌بندی شده استفاده شده است. شعبات بانک‌ها به‌عنوان جامعه آماری برای تعیین حجم نمونه نیز از جدول مورگان استفاده خواهد شد و با توجه به جامعه ۳۲۰ نفری تعداد ۱۷۵ نفر به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS در دو بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده می‌شود؛ روش‌های تحلیل آماری توصیفی که شامل جداول و نمودارها، شاخص‌های گرایش مرکزی و پراکنندگی، فراوانی‌ها و ... که بیشتر در تحلیل تک‌متغیره مورد استفاده قرار گرفته است. و در تحلیل آمار استنباطی از آزمون‌هایی نظیر T-Test (تفاوت میانگین‌ها)، ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل واریانس استفاده شده است.

یافته‌ها

آزمون نرمال بودن داده‌ها

تعیین نرمال بودن داده‌ها از طریق آزمون‌های شاپیرو-ویلک و کولموگروف-اسمیرنوف

جدول شماره ۱: تعیین نرمال بودن داده‌ها

معناداری	شاپیرو-ویلک		معناداری	کولموگروف-اسمیرنوف		
	درجه آزادی	آماري		درجه آزادی	آماري	
۰,۳	۱۵۰	۰,۹۸	۰,۲	۱۵۰	۰,۰۶۲	بانکداری الکترونیک
۰,۶	۱۵۰	۰,۹۸	۰,۰۷	۱۵۰	۰,۰۸۷	کیفیت زندگی
۰,۰۷	۱۵۰	۰,۹۵	۰,۰۹	۱۵۰	۰,۸۶	خدمات اطلاع‌رسانی
۰,۰۵	۱۵۰	۰,۹۷	۰,۰۶	۱۵۰	۰,۹۲	خدمات ارتباطی
۰,۰۷	۱۵۰	۰,۹۶	۰,۰۶	۱۵۰	۰,۸۹	خدمات تراکنشی

جهت تعیین نرمال بودن داده‌ها از طریق آزمون‌های شاپیرو-ویلک و آزمون کولموگروف-اسمیرنوف در صورتی که سطح معناداری بزرگ‌تر یا مساوی ۰,۰۵ باشد می‌توان متغیرها را نرمال فرض نمود.

برای آزمون نرمالیت، فرض‌های آماری به‌صورت زیر تنظیم می‌شود،

H_0 : توزیع داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها نرمال است.

H_1 : توزیع داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها نرمال نیست.

بر اساس جدول فوق، سطح معناداری در آزمون شاپیرو-ویلک یا آزمون کولموگروف-اسمیرنوف بزرگ‌تر و مساوی ۰,۰۵ می‌باشد بنابراین می‌توان داده‌ها را نرمال فرض کرد.

بررسی متغیرهای تحقیق

وضعیت متغیرهای تحقیق در سازمان در چه سطحی است؟

آمار توصیفی داده‌های مربوط به متغیرهای تحقیق به‌شرح جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲: آماره‌های یک نمونه‌ای متغیرهای تحقیق

مفهوم	تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار	خطای میانگین
خدمات اطلاع رسانی	۱۵۰	۱۷,۳۳	۳,۸	۰,۳۱
خدمات ارتباطی	۱۵۰	۱۳,۲۲	۳,۶	۰,۳
خدمات تراکنشی	۱۵۰	۱۸,۱۹	۳,۳۴	۰,۲۷
کیفیت کاری کارکنان	۱۵۰	۴۹,۹	۱۱,۳۹	۰,۹۳
مدیریت الکترونیک	۱۵۰	۴۸,۷	۸,۶۴	۰,۷

متغیرهای تحقیق بر اساس آزمون یک نمونه ای به صورت خلاصه در جدول شماره ۳ بیان شده است.

جدول ۳: آزمون یک نمونه‌ای متغیرهای تحقیق

	تی	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان با اختلاف ۹۵٪	
					حد پایین	حد بالا
خدمات اطلاع رسانی	۵۵,۳۳	۱۴۹	۰,۰۰۰۱	۱۷,۳۳	۱۶,۷	۱۷,۹۴
خدمات ارتباطی	۴۴,۹۷	۱۴۹	۰,۰۰۰۱	۱۳,۲۲	۱۲,۶۴	۱۳,۸
خدمات تراکنشی	۶۶,۶۵	۱۴۹	۰,۰۰۰۱	۱۸,۱۹	۱۷,۶۵	۱۸,۷۳
کیفیت کاری کارکنان	۵۳,۶۴	۱۴۹	۰,۰۰۰	۴۰,۹	۴۰,۰۷	۵۱,۷۵
مدیریت الکترونیک	۶۹,۰۶	۱۴۹	۰,۰۰۰	۴۸,۷۴	۴۷,۳۵	۵۰,۱۳

از آنجایی که مقادیر متغیرها $\text{Sig} = ۰,۰۰۰$ و کمتر از $۰,۰۵$ می باشد پس فرضیه‌های صفر رد می - شود.

بررسی خطی بودن متغیرهای تحقیق

ضریب همبستگی پیرسون نوع رابطه‌ی مستقیم یا معکوس و همچنین شدت رابطه بین دو یا چند متغیر را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی بین ۱ و ۰- می‌باشد اگر مساوی یک (۱) باشد در آن صورت همبستگی، مثبت و کامل است و اگر مساوی منفی یک (۰-۱) باشد در این صورت همبستگی، منفی و معکوس می‌باشد و اگر مساوی صفر باشد نشان‌دهنده عدم همبستگی بین متغیرهاست (جدول شماره ۴).

جدول ۴: بررسی خطی بودن روابط تحلیل همبستگی بین ابعاد مدل

		بانکداری الکترونیک	خدمات اطلاع-رسانی	خدمات ارتباطی	خدمات تراکنشی	کیفیت کاری
بانکداری الکترونیک	ضریب پیرسون	۱	**۰.۲۱۱	**۰.۴۸	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰
	سطح معناداری	.	۰.۰۰۲	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰
	تعداد نمونه	۱۵۰	۱۵۰	۱۵۰	۱۵۰	۱۵۰
خدمات اطلاع‌رسانی	ضریب پیرسون	**۰.۸۸	۱	**۰.۶۶	۰.۴۲	۰.۴۳
	سطح معناداری	۰.۰۰۲	.	۰.۰۰۶	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰
	تعداد نمونه	۱۵۰	۱۵۰	۱۵۰	۱۵۰	۱۵۰
خدمات ارتباطی	ضریب پیرسون	**۰.۸۲	**۰.۶۶	۱	۰.۲۹	۰.۶۴
	سطح معناداری	۰.۰۰۰	۰.۰۰۶	.	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰
	تعداد نمونه	۱۵۰	۱۵۰	۱۵۰	۱۵۰	۱۵۰
خدمات تراکنشی	ضریب پیرسون	۰.۶۹	۰.۴۲	۰.۲۹	۱	۰.۲۷
	سطح معناداری	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	.	۰.۰۰۰
	تعداد نمونه	۱۵۰	۱۵۰	۱۵۰	۱۵۰	۱۵۰
کیفیت کاری	ضریب پیرسون	**۰.۵۶	**۰.۴۳	**۰.۶۴	**۰.۲۷	۱
	سطح معناداری	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	.
	تعداد نمونه	۱۵۰	۱۵۰	۱۵۰	۱۵۰	۱۵۰

بنابراین جدول بالا بیانگر همبستگی قوی بین متغیرهای مدل می‌باشد و نشان می‌دهد که بین متغیرهای مدل روابط خطی حاکم وجود دارد.

آزمون فرضیه‌ها

آزمون فرضیه ۱: خدمات اطلاع رسانی، تراکنشی و ارتباطی بر کیفیت زندگی کارکنان تاثیر دارد.

H_0 : خدمات اطلاع رسانی- ارتباطی و تراکنشی بر کیفیت زندگی کارکنان تاثیر ندارد.

H_1 : خدمات اطلاع رسانی- ارتباطی و تراکنشی بر کیفیت زندگی کارکنان تاثیر دارد.

آزمون فرضیه‌ها بر استفاده از مدل رگرسیون

فرض های صفر: رگرسیون معنادار نیست.

فرض های تحقیق: رگرسیون معنادار است.

جدول ۶: آنالیز واریانس متغیر مستقل (ANOVA)

مدل	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F نسبت	سطح معناداری
رگرسیون	۳۵۱۸,۶۶	۱	۳۵۱۸,۶۶	۳۲,۹	۰,۰۰۰
باقیمانده	۱۵۸۲۸,۰۳۴	۱۴۸	۱۰۶,۹۵		
جمع	۱۹۳۴۶,۶۹	۱۴۹			
رگرسیون	۷۸۷۴,۰۵۲	۱	۷۸۷۴,۰۵۲	۱۰۱,۵۸	۰,۰۰۰
باقیمانده	۱۱۴۷۲,۶۴	۱۴۸	۷۷,۵۲		
جمع	۱۹۳۴۶,۶۹۳	۱۴۹			
رگرسیون	۱۳۹۷,۷۳۶	۱	۱۳۹۷,۷۳	۱۱,۵۳	۰,۰۰۱
باقیمانده	۱۷۹۴۸,۹۵۷	۱۴۸	۱۲۱,۳۸		
جمع	۱۹۳۴۶,۶۹۳	۱۴۹			

نتایج جداول تحلیل ANOVA (ضرایب) نشان دهنده معنادار بودن می باشد ($0,05 < sig < 0,000$) بنابراین فرضیه تحقیق تأیید می شود. یعنی بانکداری الکترونیک در بین کارکنان دارای تأثیر معنادار بر کیفیت کاری کارکنان می باشد.

جدول ۷: نتایج تحلیل رگرسیون و تأثیر خدمات اطلاع رسانی- ارتباطی و تراکنشی بر کیفیت کاری

کارکنان (ضرایب)

نمونه	ضریب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	آزمون	معناداری
	ضریب تفکیکی (B) رگرسیون	خطای معیار	ضریب استاندارد تفکیکی (Beta) رگرسیون		
خدمات اطلاع رسانی	۲۷,۹۵	۳,۹۲	۰,۴۲۶	۷,۱۳	۰,۰۰۰
	۱,۳۷	۰,۲۲		۵,۷۴	۰,۰۰۰
خدمات ارتباطی	۲۳,۲۲	۲,۷۵	۰,۶۴	۸,۴۶	۰,۰۰۰
	۲,۰۲	۰,۲		۱۰,۰۸	۰,۰۰۰
خدمات تراکنشی	۳۳,۳۴	۴,۹۹	۰,۲۷	۶,۶۶	۰,۰۰۰
	۰,۹۴	۰,۲۷		۳,۳۹	۰,۰۰۱

در خصوص فرضیه اول همانطور که در جداول ۶ و ۷ مشاهده می شود نتایج جداول تحلیل ANOVA و Coefficients (ضرایب) نشان دهنده معنادار بودن رگرسیون و ضریب B در معادله رگرسیون می باشد ($0,05 < sig < 0,000$) بنابراین فرضیات تحقیق تأیید می شود؛ یعنی خدمات اطلاع رسانی- ارتباطی و تراکنشی بر کیفیت کاری کارکنان تأثیر می باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

بانکداری الکترونیکی بر کیفیت زندگی کارکنان تاثیر دارد.

بر اساس آزمون میانگین یک نمونه‌ای از آنجایی که ($t = 88,47$ و $Sig = 0,0001$) و سطح بالا و پایین معناداری مثبت هستند فرضیه صفر رد می‌شود و فرض تحقیق مورد تأیید است و بانکداری الکترونیکی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تاثیر دارد.

بر اساس آزمون t همبسته از آنجا که ($t = 1,47$ ، $d f = 149$ ، $p = 0,044$ و $p < 0,05$) و میان کرانه‌های بالا و پایین سطح معناداری صفر وجود ندارد فرضیه اصلی تأیید می‌شود در نتیجه بانکداری الکترونیکی بر کیفیت زندگی کارکنان تاثیر دارد و بین این دو متغیر رابطه‌ی معنادار وجود دارد.

بر اساس ضریب همبستگی پیرسون با توجه به ضریب همبستگی پیرسون $r = 0,56$ (در سطح $0,01$) بین بانکداری الکترونیکی و کیفیت زندگی کاری کارکنان همبستگی مثبت و قوی و معناداری وجود دارد و اینکه هر چه بانکداری الکترونیکی افزایش یابد به میزان $0,56$ درصد کیفیت زندگی کاری کارکنان نیز افزایش می‌یابد. در این تحقیق این فرضیه تحقیق با نتایج تحقیق حقیقی (۱۳۹۰) و (کریشنان گرو و دیگران، ۲۰۰۴) همخوانی دارد.

سطح خدمات اطلاع رسانی بانکداری الکترونیکی بر کیفیت زندگی کارکنان تاثیر دارد.

از آنجایی که ($t = 55,33$ و $Sig = 0,0001$) و سطح بالا و پایین معناداری مثبت هستند فرضیه صفر رد می‌شود و فرض تحقیق مورد تأیید است و خدمات اطلاع‌رسانی در بانک‌ها بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تاثیر دارد. و از آنجا که ($t = -38,52$ ، $d f = 149$ ، $p = 0,0001$ و $p < 0,05$) و میان کرانه‌های بالا و پایین سطح معناداری صفر وجود ندارد فرضیه فرعی اول تأیید می‌شود در نتیجه سطح خدمات اطلاع‌رسانی بانکداری الکترونیک بر کیفیت زندگی کارکنان تاثیر دارد. و بین این دو متغیر رابطه‌ی معنادار وجود دارد.

و با توجه به ضریب همبستگی پیرسون $r = 0,43$ (در سطح $0,01$) بین سطح خدمات اطلاع‌رسانی بانکداری الکترونیکی و کیفیت زندگی کاری کارکنان همبستگی مثبت و قوی و معناداری وجود دارد و اینکه هر چه سطح خدمات اطلاع‌رسانی افزایش یابد به میزان $0,43$ درصد کیفیت زندگی کاری کارکنان نیز افزایش می‌یابد.

بر اساس سه آزمون یاد شده در خصوص فرضیه اصلی تحقیق، مشخص گردید خدمات اطلاع‌رسانی بانکداری الکترونیکی بر کیفیت زندگی کارکنان تاثیر دارد. و نتایج این فرضیه تحقیق با نتایج تحقیقات میرچولی (۱۳۹۲)، (ایوانس و دیگران، ۲۰۰۴) همخوانی دارد.

سطح خدمات ارتباطی بانکداری الکترونیکی بر کیفیت زندگی کارکنان تاثیر دارد.

بر اساس آزمون میانگین یک نمونه‌ای از آنجایی که ($\text{Sig}=0,0001$ و $t=88,47$) و سطح بالا و پایین معناداری مثبت هستند فرضیه صفر رد می‌شود و فرض تحقیق مورد تأیید است و سطح خدمات ارتباطی بانکداری الکترونیکی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تاثیر دارد.

بر اساس آزمون t همبسته از آنجا که ($t=-47,24$ ، $d f=149$ ، $p=0,0001$ و $p<0,05$) و میان کرانه‌های بالا و پایین سطح معناداری صفر وجود ندارد فرضیه فرعی دوم تأیید می‌شود در نتیجه سطح خدمات ارتباطی بانکداری الکترونیک بر کیفیت زندگی کارکنان تاثیر دارد. و بین این دو متغیر رابطه‌ی معنادار وجود دارد.

بر اساس ضریب همبستگی پیرسون با توجه به ضریب همبستگی پیرسون $r=-0,64$ (در سطح $0,01$) بین سطح خدمات ارتباطی بانکداری الکترونیکی و کیفیت زندگی کاری کارکنان همبستگی مثبت و قوی و معناداری وجود دارد و اینکه هر چه سطح خدمات ارتباطی افزایش یابد به میزان $0,64$ درصد کیفیت زندگی کاری کارکنان نیز افزایش می‌یابد. بر اساس سه آزمون یاد شده در خصوص فرضیه اصلی تحقیق، مشخص گردید خدمات ارتباطی بانکداری الکترونیکی بر کیفیت زندگی کارکنان تاثیر دارد. و نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق ناظمی (۱۳۹۲)، فتحیان (۱۳۸۸)، ونوس، (۱۳۸۲) و (قلی پور، ۱۳۹۲) همخوانی دارد.

سطح خدمات تراکنشی بانکداری الکترونیکی بر کیفیت زندگی کارکنان تاثیر دارد.

بر اساس آزمون میانگین یک نمونه‌ای از آنجایی که ($\text{Sig}=0,0001$ و $t=66,65$) و سطح بالا و پایین معناداری مثبت هستند فرضیه صفر رد می‌شود و فرض تحقیق مورد تأیید است و سطح خدمات تراکنشی در بانکها بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تاثیر دارد.

بر اساس آزمون t همبسته از آنجا که ($t=-35,37$ ، $d f=149$ ، $p=0,0001$ و $p<0,05$) و میان کرانه‌های بالا و پایین سطح معناداری صفر وجود ندارد فرضیه فرعی سوم تأیید می‌شود در نتیجه سطح خدمات تراکنشی بانکداری الکترونیک بر کیفیت زندگی کارکنان تاثیر دارد. و بین این دو متغیر رابطه‌ی معنادار وجود دارد.

بر اساس ضریب همبستگی پیرسون با توجه به ضریب همبستگی پیرسون $r=-0,27$ (در سطح $0,01$) بین سطح خدمات تراکنشی بانکداری الکترونیکی و کیفیت زندگی کاری کارکنان همبستگی مثبت و متوسط و معناداری وجود دارد و اینکه هر چه سطح خدمات تراکنشی افزایش یابد به میزان $0,27$ درصد کیفیت زندگی کاری کارکنان نیز افزایش می‌یابد.

بر اساس سه آزمون یاد شده در خصوص فرضیه اصلی تحقیق، مشخص گردید خدمات تراکنشی بانکداری الکترونیکی بر کیفیت زندگی کارکنان تاثیر دارد و نتایج این فرضیه با نتایج تحقیقات پاسبان (۱۳۹۳)، (الهپاری، ۱۳۸۲) و (ذبیحی، ۱۳۹۳) همخوانی دارد.

پیشنهادها

پیشنهادات بر اساس رابطه خدمات اطلاع‌رسانی و کیفیت زندگی کاری

- تلاش در راستای سهیم نمودن کارکنان در اطلاعات بانک.
- تلاش در راستای افزایش امنیت شغلی کارکنان در بانک‌ها.
- بوجود آوردن محیطی چند بعدی و توجه به ابعاد فنی و اقتصادی و ابعاد انسانی.
- تمرکز بانک‌ها بر کانال‌های توزیع جدید، ارائه خدمات اصلاح شده به مشتریان و استفاده از راهبردهای تجارت الکترونیک

پیشنهادات بر اساس رابطه خدمات ارتباطی و کیفیت زندگی کاری

- تلاش در راستای افزایش نقش کارکنان در تصمیم‌گیری‌های بانک.
- تلاش در راستای افزایش مشارکت کارکنان در حل مشکلات بانک.
- اخذ بازخورد سازنده از کارکنان و فعالیت‌های مرتبط با آن‌ها.
- تلاش در راستای افزایش کار گروهی و تشریک مساعی کارکنان بانک‌ها.
- تامین نیازها و تحقق اهداف فردی و سازمانی کارکنان که سبب سلامتی جسمی و روانی، وفاداری و بلاخره بالا رفتن اثربخشی و کارایی سازمانی می‌شود.

• تدوین خط‌مشی‌های ارتقا از درون، رهبری آزادمنش، مشارکت کارکنان و شرایط کاری مطلوب.

پیشنهادات بر اساس رابطه خدمات تراکنشی و کیفیت زندگی کاری

- تدارک زمینه مساعد شرایط برخورداری از حقوق و مزایای مکفی به نسبت فعالیت‌های فرد
- فراهم آوردن شرایط کاری مناسب، شغل چالش‌انگیز، جالب و سودمند
- فراهم آوردن زمینه اظهار نظر کارکنان در طراحی شغل خود و محیط کار خود
- واگذار کردن اختیار کار و محیط کار به کارکنان

منابع

۱. آذر، عادل (۱۳۸۵)، *آمار و کاربرد آن در مدیریت (تحلیل آماری)*، تهران: انتشارات سمت.
۲. الهیاری فرد، محمود (دی ماه ۱۳۸۲)، *بانکداری الکترونیک در استرالیا، نشریه داخلی بانک ملی ایران*، شماره ۹۴.
۳. الهیاری فرد، محمود (شهریور ۱۳۸۲)، *بررسی مقایسه ای خدمات بانکداری سنتی و بانکداری الکترونیک در ایران*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.
۴. الهیاری فرد، محمود (۱۳۸۲)، *خدمات بانکداری الکترونیک و نیازهای اجرایی آن در مقایسه تطبیقی هزینه های عملیاتی، خدمات مختلف بانکی*، (چاپ اول)، تهران: پژوهشکده پولی و بانکی بانک مرکزی.
۵. پورایرج، رضا (۱۳۷۷)، *بررسی عوامل مؤثر بر رضایت بخشی مشتریان بانک به منظور بهبود و بالندگی سازمان؛ پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد، دانشکده علوم اداری و اقتصاد.*
۶. توسلی شکیب، محمود (۱۳۷۹)، *بررسی اثرات مبادله الکترونیکی داده ها بر افزایش کارایی و تسهیل مبادلات بین المللی در ایران؛ پایان نامه کارشناسی ارشد؛ دانشگاه فردوسی مشهد؛ دانشکده علوم اداری و اقتصاد.*
۷. حسن زاده، علی؛ پورفرد، فروغ (۱۳۸۲)، *بانکداری الکترونیک، فصلنامه تازه های اقتصاد؛ شماره ۱۰۰.*
۸. حسن زاده، علی؛ صادقی، تورج (۱۳۸۲)، *بررسی تأثیرات بانکداری الکترونیکی بر توسعه نظام بانکی؛ مجله اقتصادی؛ شماره ۲۵ و ۲۶.*
۹. رضائیان، علی، مبانی مدیریت رفتار سازمانی، انتشارات سمت، تهران، ۱۳۸۸، چاپ ششم.
۱۰. روستا، احمد؛ ابراهیمی، عبدالحمید؛ ونوس، داور (۱۳۷۷)؛ *مدیریت بازاریابی؛ تهران؛ انتشارات سمت؛ چاپ دوم.*
۱۱. سلمانی، داود، کیفیت زندگی کاری و بهبود رفتار سازمانی، انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، اسفند ۱۳۸۹، چاپ اول.
۱۲. شکرگزار، رضا (۱۳۸۲)؛ *امکان سنجی پیاده سازی بانکداری الکترونیک در ایران با تأکید بر بانک سپه؛ پایان نامه کارشناسی ارشد؛ دانشگاه آزاد اسلامی؛ واحد تهران مرکز.*
۱۳. عظیمی، سعید (۱۳۸۱)؛ *بررسی عوامل مؤثر بر رضایت ارباب رجوع در بانک رفاه از دیدگاه مشتریان؛ پایان نامه کارشناسی ارشد؛ دانشگاه علامه طباطبایی؛ دانشکده حسابداری و مدیریت.*
۱۴. علی محمدی، محمد (۱۳۸۱)، *مدیریت ارتباط با مشتری، ماهنامه علمی و آموزشی تدبیر، شماره ۱۲۹.*

۱۵. کهزادی، نوروز (تابستان ۱۳۸۰)؛ بانکداری الکترونیک؛ پیش نیازها، محدودیتها و روشهای پیاده سازی آن در ایران (قسمت اول)؛ پیک توسعه؛ شماره ۲۷.
۱۶. کهزادی، نوروز (تابستان ۱۳۸۰)؛ بانکداری الکترونیک؛ پیش نیازها، محدودیتها و روشهای پیاده سازی آن در ایران (قسمت دوم)؛ پیک توسعه؛ شماره ۲۸.
۱۷. کهزادی، نوروز (۱۳۸۲)؛ وضعیت بانکداری الکترونیک در ایران و جهان؛
۱۸. کلانتری، خلیل (۱۳۸۲)، پردازش و تحلیل داده ها در تحقیقات اجتماعی و اقتصادی، تهران: نشر شریف.
۱۹. منصورى. مومن (۱۳۸۶)، تحلیل داده های آماری با استفاده از *SPSS*، تهران: نشر کتاب نو.
۲۰. محبعلی، داوود (۱۳۸۷) زندگی کاری بهتر؛ عاملی در افزایش بهره وری، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۱۳
۲۱. ونوس، داور؛ مختاران، ماهرخ (۱۳۸۱)؛ بانکداری الکترونیک و ضرورت توسعه آن در ایران؛ مدیریت؛ شماره ۶۸۶۷

22. Al-sabbagh, Imtiyaz (2004); Adoption and use of Internet Banking in the Sultanate of oman; An Exploratory study; www.Arravdev.com/commerce/jibc/0406-07 asn
23. Awamleh, Raed; Evants, john; Mahate, Ashraf (2004); Internet Banking in Emergency Market (the case of jordon-ANote;www.arravdev.com/commerce/jibc/0306-03
- 24.alachandher, Krishnan Guru; Santha, vaithilingam and other (2004); Electronic Banking in Malaysia: ANote on Evalution On Evaloution of services and consumer Reactions. www.Arravdev.com/commerce/jibc/0001-07 html.
25. press,Irwin; F.Ganey, Rodenly and F.Hall, Melvin (1997); whats most important to customer satisfaction?; ABA Banking Journal; 37-40 pp, rebmtpes.
26. Sahut, Jean-Michel; Kucerova, Zuzana (2003); Enhance Banking Service Quality with Quality Function Deployment Approwch;
27. P.Vijayan, Bala Shanmugun (2004); Service Quality Evaluation of Internet Banking hi Malaysia.www.arravdev.com/commerce/jibc/0306-06html
28. unktad (2001); Electronic Commerce and Development Report 2001; unctad nations publication.