

بررسی مقایسه ای موفقیت در پیاده سازی سیستم های اطلاعاتی مدیریتی در سازمان های خدماتی در حالت برون سپاری و عدم برون سپاری (مطالعه موردی: بانک ملی تبریز و بانک ملت تبریز)

شقایق حسین پور پناهی^۱، سید محمد طباطبایی^۲

^۱ کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز.

^۲ دکتری تخصصی مدیریت فناوری اطلاعات، عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب.

نام نویسنده مسئول:

سید محمد طباطبایی

چکیده

هدف اصلی تحقیق حاضر مقایسه میزان موفقیت در پیاده سازی سیستم های اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری و عدم برون سپاری است. این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از حیث روش انجام کار تحلیلی-مقایسه ای است. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان بانک ملی و ملت تبریز و روش نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده میباشد. حجم نمونه انتخابی با استفاده از جدول مورگان ۳۱۰ نفر میباشد. برای گردآوری و تدوین ادبیات مربوط به موضوع تحقیق و بررسی سوابق تحقیق، از روش کتابخانه ای استفاده شده است. و به منظور جمع آوری اطلاعات در بخش اصلی تحقیق و سنجش متغیرهای پژوهش، از پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. برای آزمون فرضیه ها از آزمون تی جفت شده (مقایسه متغیرهای تحقیق در دو حالت برون سپاری و عدم برون سپاری) و تی مستقل (مقایسه متغیرهای تحقیق در دو بانک ملی و ملت تبریز) استفاده شده است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل اطلاعات، حاکی از آن است که ما بین کیفیت خدمات سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری و عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد. و ما بین سودمندی ادراک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری و عدم برون سپاری تفاوت وجود ندارد. ما بین مزیت خدمات درک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری و عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد. ما بین رضایت کاربر از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری و عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد. **واژگان کلیدی:** برون سپاری، سیستم های اطلاعاتی، کیفیت خدمات، رضایت مشتری، سودمندی ادراک شده، مزیت خدمات درک شده.

مقدمه

سیستم اطلاعات مدیریت پس از تکامل تدریجی در طول پنج دهه اخیر دیگر دارای تعریف، مفهوم، شکل و قالب تقریباً مشخص و پذیرفته شده‌ای است و آنچه در حال توسعه است بیشتر شامل فناوری پیاده‌سازی، مدل‌های تصمیم‌گیری و سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری هستند. سیستم اطلاعات مدیریت سازمان یک چیز متمایز و جدا از دیگر سیستم‌های اطلاعات نیست بلکه چارچوبی کلی ارائه می‌کند که دیگر سیستم‌های اطلاعات بر مبنای آن با یکدیگر همخوان می‌شوند. در طول زمان مشخص شد که مفهوم پیاده‌سازی یک سیستم کاملاً یکپارچه واحد بسیار مشکل است. واقعیت این است که یک سیستم یکپارچه، به معنی یک ساختار واحد و همگن نیست بلکه بدین معنی است که اجزاء آن منطبق بر یک طرح کلی هستند. اکنون سیستم اطلاعات مدیریت به منزله فدراسیونی از زیرسیستم‌ها در نظر گرفته می‌شوند که در صورت نیاز طراحی و اجرا می‌شوند اما منطبق بر طرح کلی، استانداردها و رویه‌های سیستم اطلاعات مدیریت هستند. بنابراین به جای یک سیستم اطلاعات مدیریت واحد و کلی، سازمان می‌تواند تعداد زیادی سیستم اطلاعات مرتبط داشته باشد که نیازهای مدیریتی را در سطوح مختلف به شکل‌های مختلف تأمین می‌کنند. تجربه نشان می‌دهد که یک سیستم کاملاً یکپارچه غیر ممکن است. عوامل زیادی وجود دارند که باید همزمان و توأم در نظر گرفته شوند و نگهداری چنین سیستمی مشکل است (دیویس و اولسون، ۲۰۰۹).

یک سیستم اطلاعات منابع انسانی کارا و اثربخش با تحلیل استراتژیک کلیه فعالیتهای مدیریت منابع انسانی و تدوین طرح استراتژیک سیستم‌های اطلاعاتی به دست می‌آید. در طرح استراتژیک سیستم‌های اطلاعاتی سازمان، نیازمندیهای اطلاعاتی سازمان برای پشتیبانی عملیات و استراتژی‌های سازمانی آمده است. اجرای این طرح، سیستم‌های اطلاعات سازمان را با کسب‌وکار آن یکپارچه می‌کند. بدین ترتیب، سیستم اطلاعات منابع انسانی، به‌عنوان بخشی از سیستم‌های اطلاعات سازمان، چیزی فراتر از ثبت داده‌های کارکنان در کامپیوتر می‌شود. این سیستم با رویکردی یکپارچه به گردآوری، ذخیره، تحلیل و کنترل جریان اطلاعات منابع انسانی در سراسر سازمان به‌منظور پشتیبانی از اهداف و مأموریتها می‌پردازد. چنین سیستمی داده‌های لازم را برای فعالیتهای برنامه‌ریزی منابع انسانی فراهم می‌آورد و مزیت اصلی آن دسترسی به موقع و دقیق مدیریت منابع انسانی و مدیریت ارشد سازمان به اطلاعات پراکنده منابع انسانی است (کلار و همکاران، ۲۰۱۲). یکی از اهداف سازمان‌ها در دنیای کنونی، حرکت به سمت کوچک شدن است و برون سپاری یکی از استراتژی‌های رسیدن به این هدف است. با توجه به این موضوع بسیاری از سازمان‌ها به دلایل گوناگون تمایل دارند که پروژه‌های مربوط به فناوری اطلاعات خود را برون سپاری کنند (سیفی، ۱۳۹۲). از سوی دیگر نرخ بالای شکست پروژه‌های برون سپاری فناوری اطلاعات موجب شده است که سازمان‌ها در تصمیم خود جهت انجام برون سپاری تردید کنند (غیائی، ۱۳۹۳).

برون سپاری یکی از مباحثی است که بحث پیرامون آن بسیار است. شرکت‌ها برون سپاری عملیات‌های فناوری اطلاعات خود را با یک نرخ افزایشی در سال‌های اخیر افزایش داده‌اند. تحقیقات صورت گرفته توسط گارتنر نشان دهنده رشدی از ۱۸۰ میلیارد دلار در سال ۲۰۱۲ به ۶۵۳ میلیارد دلار در سال ۲۰۱۳، با نرخ رشد ترکیبی سالانه ۹٫۲ درصد است (کالدول و همکاران، ۲۰۱۴: ۱۲). با وجود اینکه برون سپاری به سازمان‌ها در جهت رسیدن به منافعی مانند صرفه جویی در هزینه کمک می‌کند، اما از طرف دیگر تجربیات برون سپاری ناموفقی همچون عدم دسترسی به سطح سرویس مورد انتظار نیز وجود دارد. با وجود این مشکلات، سازمان‌ها همچنان به دنبال منفعت از برون سپاری فناوری اطلاعات خود هستند (لاستی و همکاران، ۲۰۰۹: ۱۳۳).

در این مطالعه به مقایسه پیاده سازی موفق سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری و عدم برون سپاری می‌پردازیم.

مطالعه حاضر تلاش دارد تا میزان موفقیت پیاده سازی سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در حالت برون سپاری و عدم برون سپاری در بانک ملی و بانک ملت تبریز را مقایسه نماید و از این طریق کاستی‌های مطالعات پیشین (نبود مطالعات مشابه در سازمانهای خدماتی را در استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت برون سپاری شده) در این حوزه را جبران نماید. در این میان سوال اصلی این تحقیق اینست که ما بین پیاده سازی سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری و عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد؟

برون سپاری فناوری اطلاعات و سیستم اطلاعاتی مدیریت سازمانها نیازمند بررسی و تحلیل درباره تصمیم برای برون سپاری است. تصمیم‌گیری شامل تعیین و انتخاب معیارهای مهم برای آن تصمیم است. در ملاحظات برون سپاری این به معنای تعیین معیارهایی است که منافع سازمان مربوط را تحت تاثیر قرار می‌دهد. علاوه بر این، معیارهایی که برای تعیین راهبرد برون سپاری مورد توجه قرار می‌گیرد در کشورهای مختلف و صنایع گوناگون با هم متفاوت است. از جمله مهم‌ترین مشکلاتی که مدیران ایرانی برای برون سپاری فناوری اطلاعات و سیستم اطلاعاتی مدیریت با آن مواجه هستند، عدم بلوغ و توانمندی بازار داخلی فناوری اطلاعات ایران است (غیائی، ۱۳۹۳).

۴۲). تامین کنندگان کارکردهای فناوری اطلاعات در ایران هنوز قابلیت ارائه خدمات مناسب را ندارند یا با کمبودهایی روبه رو هستند. از سوی دیگر به دلیل شرایط خاص سیاسی و نبود ارتباط مناسب با بسیاری از کشورها، به ویژه کشورهای غربی امکان تهیه محصولات فناوری اطلاعات از آن ها وجود ندارد که در نتیجه محدودیت های زیادی را برای مدیران به وجود می آورد (مدهوشی و کوه کن، ۱۳۹۱: ۳۲). همچنین، این محدودیت ها بر سطح رضایت مشتریان تاثیر خواهد داشت. برای حل این مشکلات باید مطالعات بیشتری در این حوزه صورت گیرد.

بنابراین، هدف اصلی و علت انجام تحقیق بررسی مقایسه ای موفقیت در پیاده سازی سیستم های اطلاعاتی مدیریتی در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری و عدم برون سپاری میباشد. در این قسمت مقاله به تعاریف متغیرهای تحقیق پرداخته می شود:

برون سپاری : برون سپاری عبارت است از واگذاری برخی فعالیتهای داخلی یک سازمان به تامین کننده آن در بیرون از سازمان و واگذاری حق تصمیمگیری به تامینکننده بیرونی بر اساس قرارداد. در واقع در برونسپاری علاوه بر واگذاری فعالیتها، عوامل تولید (کارکنان، تسهیلات، تجهیزات، فناوری و سایر داراییها) و اختیار تصمیم گیری (مسئولیت و حق تصمیمگیری در مورد فعالیتها) نیز در اغلب موارد واگذار میگردد(روس، ۲۰۱۰: ۲).

فناوری اطلاعات: فناوری اطلاعات یعنی روشهای تولید و جمعآوری اطلاعات و استفاده از آن در جامعه و سازمان فناوری اطلاعات با کوچک کردن، ارزان کردن و کاربری ساده برنامه های کامپیوتری باعث شده دسترسی به اطلاعات از هر جا و توسط هر شخص به راحتی صورت گیرد. پایگاههای اطلاعاتی برگرفته از مفهوم فناوری اطلاعات فرآیندهای پیچیده درون سازمانی را تسهیل کرده و با اتصال سازمانها به همدیگر، شبکههای سازمانی را بنا نهاده است و دیدگاههای میان مدت مدیران به دیدگاههای بلندمدت بدل شده است(سلطانی، ۱۳۸۲: ۲).

سیستم های اطلاعاتی مدیریت : سیستمی یکپارچه و مبتنی بر رایانه است که اطلاعات لازم برای حمایت از عملیات و تصمیم گیری را فراهم میکند. عناصر اصلی این سیستم عبارتند از : سیستم اطلاعاتی مدیریت-سیستم پشتیبان تصمیم گیری-سیستم پشتیبانی تصمیم گیری گروهی -سیستم خبره-سیستم گزارش دهی مدیریت -سیستم پردازش عملیات-سیستم پشتیبان مدیران ارشد و ... (همان منبع). رضایت مشتری: امروزه سازمانهای تولیدی یا خدماتی، میزان رضایت مشتری را به عنوان معیاری مهم برای سنجش کیفیت کار خود قلمداد می کنند و این روند همچنان در حال افزایش است. اهمیت مشتری و رضایت او چیزی است که به رقابت در سطح جهانی برمی گردد. چنانکه در جایزه ملی کیفیت مالکم بالدريج چیزی حدود ۳۰ درصد از کل امتیازها را میزان رضایت مشتریان تعیین می کند. در این میان مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) نیز از این مهم غافل نبوده، در بطن خود نوعی نگرانی را در برآوردن هرچه بیشتر نیازها و انتظارات مشتریان تا سرحد رضایت کامل آنها به همراه دارد(لیم و یون، ۲۰۰۴: ۳۴۵).

کیفیت: کیفیت یک محصول یا خدمت همان چیزی است که مشتری طلب می کند. اگر محصول یا خدمت ارائه شده در جنبه هایی خاص، کیفیت بسیار بالایی داشته باشد، اما مشتری بدان نیاز نداشته باشد، تنها هزینه ای است که پرداخته شده ولی ارزش افزوده ای ایجاد نکرده است. در نگاه نوین به کیفیت می توان گفت: کیفیت ضرری است که از لحظه ورود محصول به بازار به وجود می آید. این تعریف در نگاه اول نامفهوم به نظر می آید اما یک محصول زمانی می تواند ارزش افزوده ایجاد نماید که خواسته های مشتریان را برآورده سازد(گرونروس، ۱۹۹۸).

سودمندی درک شده: عبارت است از اندازه ای که یک شخص معتقد است استفاده از یک نظام مشخص، عملکرد شغلی اش را ارتقا خواهد بخشید (دیویس، ۱۹۸۹: ۳۲۵؛ مئویک و مالهوترا، ۲۰۰۱: ۵۵).

مزیت خدمات درک شده: عبارت از میزان فزونی جذابیت پیشنهادهای شرکت در مقایسه با رقبا از نظر مشتریان است. مزیت درک شده تمایز در ویژگیها یا ابعاد هر شرکتی است که آن را قادر به ارائه خدمات بهتر از رقبا(ارزش بهتر) به مشتریان می کند. (خداوردی و بجنوردی، ۱۳۸۹).

تحقیقات داخلی و خارجی مشابه انجام شده در ارتباط با تحقیق حاضر عبارتند از :

انصاری(۱۳۹۵) در پژوهشی که با عنوان «تاثیر برون سپاری سامانه های فناوری اطلاعات بر سطح رضایت مشتریان بانک ملت استان تهران با در نظر گرفتن نقش میانجی سودمندی ادراک شده» انجام داده بدین نتیجه رسیده که برون سپاری فناوری اطلاعات بر سطح رضایت مشتریان و کیفیت ارائه خدمات و سودمندی ادراک شده در بانک ملت استان تهران تاثیر معنی داری دارد.

ایمانی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی که با عنوان «بررسی تاثیر برون سپاری سیستمهای اطلاعاتی بر سطح رضایتمندی مشتریان بانک ملی استان اصفهان» انجام داده اند بدین نتیجه رسیده اند که برون سپاری سیستمهای اطلاعاتی بر سطح رضایتمندی مشتریان بانک ملی استان اصفهان تاثیر ندارد.

غیاثی (۱۳۹۳) در مطالعه خود تحت عنوان «تاثیر برون سپاری استراتژیک فناوری اطلاعات بر رضایت مشتریان» به بررسی رابطه این دو متغیر در پژوهش خود پرداخت. وی پنج شاخص از برون سپاری استراتژیک فناوری اطلاعات و پنج شاخص از رضایت مشتریان را از طریق بررسی ادبیات موضوع، در قالب یک مدل تهیه نموده و روابط موجود میان عناصر مذکور را مطالعه کرد. در این تحقیق گردآوری داده ها از طریق پرسشنامه بدست آمده، پایایی پرسشنامه بر مبنای آلفای کرونباخ است. فرضیه ها به روش مدلیابی معادلات ساختاری و به کمک نرم افزار آموس آزمون شده اند. آمار بدست آمده نشان داد که می توان از طریق مولفه های اثرگذار و الویت بندی آنها، در جهت کمال و بقا سازمان و حفظ جامعه هدف گام برداشت.

سیفی (۱۳۹۲) در مطالعه خود به بررسی برون سپاری پیمانهای پروژه های فن آوری اطلاعات (مطالعه موردی: سیستم اطلاعات باشگاه دینامیک مشتریان بانک تجارت) می پردازد. هدف از این تحقیق به کارگیری روش برون سپاری پیمانهای سیستم اطلاعاتی باشگاه مشتریان بانک تجارت می باشد. جامعه آماری در این تحقیق مدیران و کارشناسان IT بانک تجارت و متخصصین سیستمهای اطلاعاتی مدیریت هستند. طی این تحقیق در مرحله نخست برون سپاری، سیستمهای اطلاعات باشگاه مشتریان بانک تجارت به پیمانکاران داخلی به عنوان جهت گیری راهبردی با استفاده از AHP گروهی انتخاب گردیده است. سپس برای برون سپاری پروژه فوق انتخاب پیمانها و معیارهای ارزیابی آنها توسط تکنیک دلفی صورت گرفته و در آخر با استفاده از درخت تصمیم گیری، پیمانها جهت برون سپاری اولویت بندی و فاز بندی شدند. بر اساس نتایج این تحقیق، کیفیت خدمات و سودمندی ادراک شده دارای بالاترین اولویت در برون سپاری سیستمهای اطلاعات باشگاه مشتریان بانک تجارت می باشد.

براتلو (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی اثربخشی برون سپاری در حوزه فناوری اطلاعات (مورد مطالعه: شرکت داده وورزی سداد وابسته به بانک ملی)» به بررسی شاخص های هزینه، کیفیت خدمات و رضایت مشتری در زمینه برون سپاری فناوری اطلاعات پرداخت. وی در پژوهش خود تعداد ۴۹ نفر از کارشناسان و مدیران صاحب نظر در حوزه فناوری اطلاعات در شرکت داده وورزی سداد و اداره انفورماتیک بانک ملی ایران را به عنوان نمونه آماری انتخاب و پرسشنامه محقق ساخته در خصوص هر یک از عوامل مذکور در بین آنها توزیع گردید و جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات گردآوری شده از آزمون مقایسات زوجی استفاده شد. نتایج نشان داد برون سپاری در حوزه فناوری اطلاعات از نظر هزینه اثربخش بوده و شفافیت در هزینه و وجد نظام کنترل را در پی داشت. همچنین کیفیت خدمات و رضایت کارفرما نیز بعد از برون سپاری سیر صعودی طی کرد و اگرچه با سطح مورد نظر بانک دارای فاصله است ولی در مقایسه با قبل از برون سپاری اثربخش بوده است.

مدهوشی و کوهکن موخر (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «تبیین نقش استراتژی برون سپاری فناوری اطلاعات بر بهره وری سازمان» به بررسی میزان تاثیر استراتژی برون سپاری فناوری اطلاعات بر مولفههای بهره وری در سطح شعب بانک اقتصاد نوین استان مازندران پرداختند. قلمرو آماری این تحقیق، شعب بانک اقتصاد نوین استان مازندران بوده که تعداد ۱۰۲ نفر از مدیران و سرپرستان آن، به عنوان نمونه آماری انتخاب شده اند. در این زمینه ابتدا شاخص های بهره وری شناسایی شد و به منظور بررسی روایی سازه ای و نیز ساختار عوامل متغیرهای تحقیق، از شیوه تحلیل عاملی اکتشافی و روش مولفههای اصلی توام با چرخش واریماکس و آزمون اسکری استفاده گردید. در نهایت بر اساس روش معادلات ساختاری تحت نرم افزار لیزرل مشخص شد که برون سپاری فناوری اطلاعات تاثیر بر هیچ یک از اجزای بهره وری ندارد.

سدیری جواد (۱۳۹۰) در مطالعه خود با عنوان «ارزیابی رضایت مشتریان در طرح های برون سپاری شده تکنولوژی اطلاعات (IT) در شهرداری مشهد» به ارزیابی رضایت مشتریان در سه حوزه رضایت از عملکرد سیستم، رضایت از ارائه خدمات پشتیبانی تامین کنندگان و رضایت از ارائه خدمات مشاوره ای تامین کنندگان پرداخت. روش تحقیق این پژوهش از نوع پیمایشی بوده و وزندهی و تعیین اولویت هر کدام از عوامل موثر در رضایت سازمان سپارنده خدمت از برون سپاری IT، با استفاده از پرسشنامه ای به سبک AHP، که توسط ۳۴ نفر از متخصصان و کارشناسان IT بر اساس نتایج پژوهش، از نظر کارشناسان و متخصصان IT تکمیل شده بود، تعیین گردید. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار Expert Choice و تحلیل نهایی با استفاده از نرم افزار Excel نشان داد که از نظر کارشناسان و متخصصان IT، کیفیت عملکرد سیستم های برون سپاری شده نسبت به دو حوزه دیگر - کیفیت ارائه خدمات پشتیبانی و ارائه خدمات مشاوره ای تامین کنندگان - از اهمیت بیشتری برخوردار می باشد. همچنین رضایت کاربران نهایی هر

سه سیستم اتوماسیون اداری، مالی و جامع شهرسازی، از ارائه خدمات پشتیبانی، در پایین ترین سطح نسبت به دو حوزه دیگر مورد بررسی قرار دارد.

فرقانی (۱۳۹۰) در پژوهش خود با عنوان «تعیین عوامل تاثیرگذار بر رضایت کاربران از خدمات IT برون سپاری شده در دانشگاه اصفهان» به بررسی عوامل تاثیرگذار بر رضایت مشتری مانند کیفیت پاسخ دهی، قابلیت اعتماد تامین کننده، کیفیت ارتباطات، نگرش تامین کننده خدمات، همدلی تامین کننده، کیفیت اطلاعات و اخلاقیات تامین کننده خدمات پرداختند. این پژوهش از نوع همبستگی و روش آن پیمایشی است. با استفاده از پرسشنامه به عنوان ابزار جمع آوری اطلاعات، داده ها از یک نمونه ۲۵۲ نفری از واحدهای مختلف اداری دانشگاه اصفهان جمع آوری گردید و به وسیله آزمون همبستگی و رگرسیون چند متغیره تجزیه و تحلیل شد. نتایج حاکی از آن بود که تمامی ابعاد کیفیت خدمات بر رضایتمندی مشتریان تاثیرگذار است و با افزایش هر یک از ابعاد مورد بررسی، رضایتمندی کاربران نیز افزایش می یابد.

میمند و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهش خود با عنوان «بررسی اثر استفاده از استراتژی برون سپاری بر بهره وری صنعت بانکداری، مطالعه موردی شعب بانک اقتصاد نوین استان مازندران» به بررسی و اثبات وجود یا عدم وجود اثر استفاده از استراتژی برون سپاری بر بهره وری پرداختند. آن ها به منظور اکتشاف سازه ها و بسط گویه ها، از روش تحلیل مولفه های اصلی و روابط خطی ساختاری و نرم افزار LISREL استفاده کردند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها حاکی از آن بود که هیچ رابطه معنی داری میان برون سپاری و اجزای بهره وری (یعنی کاهش هزینه ها، افزایش سرعت فرایندها، تخصیص بهینه منابع، افزایش رضایت ذینفعان و افزایش کیفیت خدمات) در این تحقیق وجود نداشته و بنابراین استفاده از استراتژی برون سپاری در شعب بانک اقتصاد نوین استان مازندران موجب افزایش در بهره وری نشده است.

رمئو و همکاران (۲۰۱۵) پژوهشی با عنوان «تاثیر برون سپاری فناوری اطلاعات بر موفقیت سیستم های اطلاعاتی بازاریابی بانکهای دولتی کشور سوئد» انجام داده اند نتایج پژوهش حاکی از آنست که برون سپاری فناوری اطلاعات بر موفقیت سیستم های اطلاعاتی بازاریابی بانکهای دولتی کشور سوئد تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

گلورا و سومرز^۱ (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان «اثر برون سپاری فناوری اطلاعات بر روی موفقیت سیستم های اطلاعات» به ارزیابی تاثیر برون سپاری IT بر سیستم های اطلاعات پرداختند. آنها با استفاده از مروری بر ادبیات پژوهش در این حوزه روابط میان حدی از برون سپاری فناوری اطلاعات و موفقیت سیستم اطلاعاتی را مدلسازی کردند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از مدیران ارشد اجرایی کامپیوتر در شرکتی در آمریکا و آزمون مدل با استفاده از مدلسازی معادلات ساختاری نشان داد که برون سپاری فناوری اطلاعات دارای اثرات قابل توجه مستقیم و غیرمستقیم (از طریق کیفیت خدمات) بر روی سودمندی ادراک شده سیستم اطلاعاتی و رضایت کاربران است.

کتینجر و همکاران^۲ (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان «درک پیامدهای کیفیت خدمات سیستم اطلاعاتی بر روی استفاده مجدد از خدمات IS» با بیان اینکه رضایت عاملی کلیدی در استفاده مجدد از خدمات IS است، با بررسی جامع رضایت مشتری و مدل های نارضایتی موجود در ادبیات به ارائه مدلی جامع در خصوص گرایش رفتار مشتری در استفاده مجدد از خدمات سیستم های اطلاعاتی پرداختند. نمونه آماری آن ها متشکل از ۲۶۳ کاربر از بخش خدمات در دانشگاه مدیریت بازرگانی دانشگاه ایالات متحده آمریکا بوده است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار LISREL نشان داد که کیفیت خدمات سیستم اطلاعاتی در یک شبکه علت و معلولی با استفاده مجدد از خدمات سیستم اطلاعاتی قرار دارد و نقش مهمی را در پیش بینی تمایلات رفتاری در استفاده مجدد از خدمات ایفا می کند. همه فرضیات این پژوهش و از جمله تاثیر مثبت کیفیت خدمات سیستم اطلاعاتی بر روی رضایت مشتری که با پژوهش حاضر مرتبط است، مورد تایید قرار گرفت.

سانگ و وانگ (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان «درک رضایت مشتری در محیط برون سپاری IT: یک طبقه بندی از ویژگی های کیفی» بیان کردند که رضایت مشتری در موفقیت برون سپاری مهم است. بنا براین در این مقاله به شناسایی عوامل اثرگذار بر رضایت مشتری در این محیط پرداخته شد. در این پژوهش بعد از طبقه بندی کیفیت، با توجه به ادبیات موجود بیان شد که کیفیت بر روی رضایت مشتریان اثرگذار می باشد.

میتاس و همکاران (۲۰۰۶) در پژوهشی با عنوان «فناوری اطلاعات، رضایت مشتری و سود: تئوری و شواهد» به مطالعه تاثیر سرمایه گذاری فناوری اطلاعات بر روی رضایت مشتری و سود در سطح شرکت پرداختند. آن ها با استفاده از داده های جمع آوری شده از

¹ Gorla & Somers

² Kettinger et al

۱۰۹ شرکت آمریکایی برای دوره زمانی سال ۱۹۹۴-۱۹۹۶ و ۱۹۹۹-۲۰۰۶، کشف کردند که سرمایه گذاری فناوری اطلاعات دارای ارتباط مثبتی با رضایت مشتری است. با این حال روابط در طی این دو دوره متفاوت می باشد. همچنین نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که سرمایه گذاری IT دارای اثر قوی بر کیفیت درک شده می باشد.

لی و همکاران (۲۰۰۴) در پژوهشی که با عنوان «اثرات استراتژیهای برون سپاری IT بر روی موفقیت برون سپاری» پرداختند. ابعاد استراتژی برون سپاری IT در این پژوهش که مورد بررسی قرار گرفت عبارت بود از: درجه ای از یکپارچگی، تخصیص کنترل و طول مدت عملکرد و ابعاد موفقیت برون سپاری کاهش هزینه، فناوری و قابلیت های راهبردی بوده است. در این مطالعه مدل بر مبنای داده های ۳۱۱ شرکت در کره جنوبی ارتباطات بین راهبردها و موفقیت پیشنهاد شده است.

کلاور و همکاران (۲۰۰۲) در مطالعه خود با عنوان «برون سپاری سیستم های اطلاعات: دلایل، ملاحظات و عوامل موفقیت» به بررسی دلایل مختلف برون سپاری سیستم های اطلاعاتی پرداختند. در این تحقیق دلایل برون سپاری سیستم های اطلاعاتی مواردی مانند صرفه جویی در هزینه، افزایش انعطاف پذیری فناوری اطلاعات، تمرکز بر روی مباحث راهبردی، حذف مشکلات روزانه، صرفه جویی در هزینه، بهبود کیفیت فناوری اطلاعات، افزایش دسترسی به فناوری های جدید و کاهش ریسک ذکر شده است. بنابراین پژوهش برون سپاری فناوری اطلاعات در بهبود کیفیت موثر می باشد.

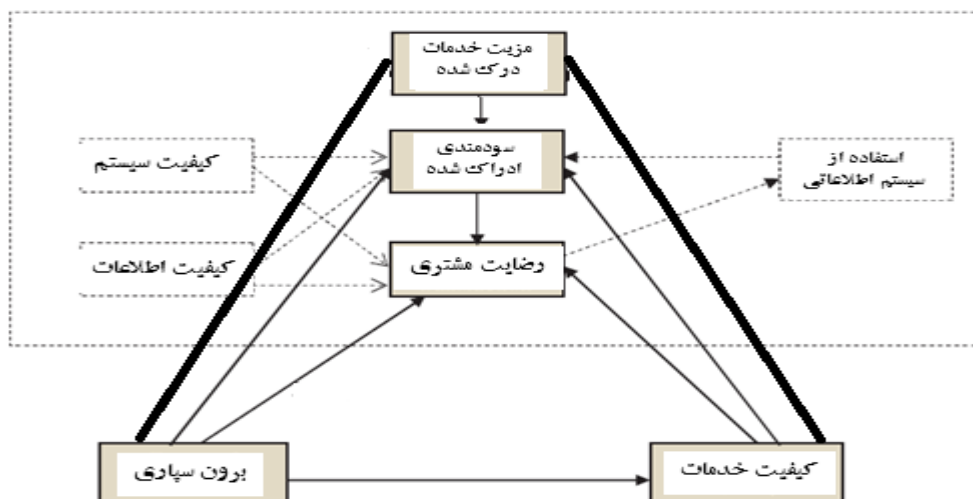
ابزار و روش تحقیق

این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از حیث روش انجام کار تحلیلی-مقایسه ای است. جامعه آماری این تحقیق، کلیه مدیران، کارشناسان و کارکنان بانک ملی و بانک ملت تبریز می باشد. در این تحقیق تعداد جامعه آماری بانک ملی تبریز ۲۷۰ نفر و تعداد جامعه آماری بانک ملت تبریز ۲۹۰ نفر می باشند. در این تحقیق، از آنجایی که جامعه محدود می باشد از روش نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده استفاده میشود. بدین صورت که به صورت تصادفی و با استفاده از جدول مورگان تعدادی از مدیران و کارکنانی که دارای مدرک تحصیلی مدیریت، حسابداری، کامپیوتر و فناوری اطلاعات و با سیستم اطلاعاتی مدیریت آشنا میباشند به عنوان نمونه انتخاب می شوند. در این تحقیق تعداد جامعه آماری بانک ملی تبریز ۲۷۰ نفر که با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۵۹ نفر بعنوان نمونه انتخاب میشوند و تعداد جامعه آماری بانک ملت تبریز ۲۹۰ نفر که با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۶۵ نفر بعنوان نمونه انتخاب میشوند. بدلیل مقایسه دو گروه بصورت مساوی از هر بانک تعداد ۱۵۵ نفر انتخاب کرده ایم.

در پژوهش حاضر نیز برای گردآوری و تدوین ادبیات مربوط به موضوع تحقیق و بررسی سوابق تحقیق، از روش کتابخانه ای استفاده شده است. بدین منظور از کتب و مقالات موجود در کتابخانه ها و مقالات موجود در اینترنت و همچنین پایان نامه های فارسی انجام شده در زمینه موضوع پژوهش استفاده شده است. به منظور جمع آوری اطلاعات در بخش اصلی تحقیق و سنجش متغیرهای پژوهش، از پرسشنامه استفاده شده است. شاخص های مورد سنجش در پژوهش، پیش از آنکه در قالب پرسشنامه به نظرسنجی گذاشته شود، در معرض قضاوت چندتن از خبرگان و کارشناسان قرار گرفت، و نهایتاً از پرسشنامه استاندارد گورلا و سامر (۲۰۱۴) به عنوان ابزار جمع آوری داده ها استفاده شد. این پرسشنامه بصورت دو موقعیتی (برون سپاری و عدم برون سپاری) و شامل دو بخش است. بخش اول در مورد ویژگی های جمعیت شناختی و بخش دوم پرسشنامه به بررسی متغیرهای تحقیق پرداخته و مشتمل بر ۲۴ سوال بسته با طیف پنجگانه لیکرت است. پرسشنامه این تحقیق از نوع محقق ساخته از نوع ۵ گزینه ای لیکرت که بصورت دو موقعیتی (برون سپاری-عدم برون سپاری) انجام خواهد شد که با استناد به مقاله گورلا و سامرز (۲۰۱۴) تهیه شده است. ولی با این حال پایایی پرسشنامه با استفاده از ضرایب آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت. بدلیل احتمال عدم بازگشت و ناقص پر کردن پرسشنامه ها از طرف کارکنان هر دو بانک تعداد ۳۴۰ فقره پرسشنامه در میان کارکنان هر دو بانک توزیع شده است. که از بین ۳۴۰ عدد پرسشنامه تعداد ۱۷ عدد از پرسشنامه ها برگشت داده نشده و تعداد ۱۳ عدد از پرسشنامه ها بدلیل ناقص بودن کنار گذاشته شده اند.

در این تحقیق برای ارزیابی متغیرهای تحقیق از پرسشنامه ۲۴ سوالی استاندارد به صورت دو موقعیتی (برون سپاری و عدم برون سپاری) استفاده شده است.

متغیر مستقل: برون سپاری و عدم برون سپاری متغیر وابسته: موفقیت پیاده سازی سیستم اطلاعاتی مدیریت- کیفیت خدمات- سودمندی ادراک شده -مزیت خدمات درک شده- رضایت کاربر



شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش برگرفته از مقاله گورلا و سامرز (۲۰۱۴)

در این تحقیق، از روایی محتوایی جهت سنجش اعتبار پرسشنامه استفاده شده که با کارشناسان خبره و اساتید دانشگاه مشورت شده است که نتیجه تایید اعتبار پرسشنامه بوده است. همچنین پایایی پرسشنامه یا قابلیت اعتماد آن با استفاده از روش اندازه گیری آلفای کرونباخ محاسبه میشود. برای محاسبه پایایی ابزار اندازه گیری ابتدا پرسشنامه بصورت آزمایشی در بین ۲۵ نفر از اعضای نمونه آماری توزیع شده است. سپس داده های پرسشنامه را وارد نرم افزار آماری SPSS مینمائیم. همانطور که مشخص است پایایی تمامی متغیرهای تحقیق بالای ۰/۷ میباشد. که نشانگر مطلوب بودن پایایی سوالات پرسشنامه میباشد.

جدول (۱): پایایی پرسشنامه

متغیرهای مورد بررسی	تعداد سوالات	آلفای کرونباخ
کیفیت خدمات	۷-۱	۰/۸۵۶
سودمندی ادراک شده	۱۲-۸	۰/۹۰۲
رضایت مشتریان	۱۸-۱۳	۰/۸۹۷
مزیت خدمات درک شده	۲۴-۱۹	۰/۸۵۹
پایایی پرسشنامه	۲۴	۰/۹۲۳

تجزیه و تحلیل داده ها

برای تجزیه و تحلیل داده های پرسشنامه از آزمون های آماری اسمرنف کولموگروف، تی جفت شده و تی مستقل استفاده شده است.

آزمون اسمرنف کولموگروف

برای تعیین نرمال یا غیر نرمال بودن داده ها از آزمون ناپارامتری اسمیرنف کولموگروف استفاده شده با توجه به جدول (۲) همه داده های مربوط به متغیرهای تحقیق نرمال می باشد. در نتیجه برای تأیید یا رد فرضیه ها از آزمون های پارامتری تی جفت شده (مقایسه متغیرهای تحقیق در دو حالت برون سپاری و عدم برون سپاری) و تی مستقل (مقایسه متغیرهای تحقیق در دو بانک ملی و ملت تبریز) استفاده کرده است.

جدول (۲) آزمون اسمیرنوف کولموگروف

رضایت کاربر در عدم برون سپاری	رضایت کاربر در برون سپاری	در عدم برون سپاری	در برون سپاری	رضایت کاربر در عدم برون سپاری	رضایت کاربر در برون سپاری	در عدم برون سپاری	در برون سپاری	رضایت کاربر در عدم برون سپاری
1.029	2.322	1.235	1.508	1.248	1.702	1.336	1.160	کولموگروف اسمیرنوف
.240	.058	.095	.071	.089	.066	.056	.135	سطح معنی داری

آزمون فرضیه ها

آزمون فرضیه اول

الف (عنوان فرضیه اول تعیین فرضیه های آماری (H_0 و H_1)

- ما بین کیفیت خدمات سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود دارد.
- H_0 : ما بین کیفیت خدمات سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود ندارد.
- H_1 : ما بین کیفیت خدمات سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود دارد.

ب) محاسبه آماری آزمون و نتیجه گیری

بمنظور مقایسه کیفیت در حالت برون سپاری و عدم برون سپاری در بانک ملی تبریز از آزمون تی جفت شده استفاده شده است. با توجه به جدول (۳) مقدار تی محاسبه شده برای بانک ملی تبریز (2.747-) می باشد و چون مقدار آماره آزمون برای بانک ملی از مقدار جدول (۱،۶۴) بیشتر است و همچنین بعلا اینکه مقدار سطح معنی داری (sig) از ۵ درصد کمتر است ، لذا فرضیه H_0 رد می شود و می توان اذعان داشت که ما بین کیفیت خدمات سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی تبریز در حالت برون سپاری و عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.

جدول (۳): آزمون تی جفت شده فرضیه اول

سطح معنی داری	درجه آزادی	t	تفاوت زوج				بانک ملی و بانک ملت	
			فاصله اطمینان ۹۵٪ از تفاوت	انحراف معیار از میانگین	انحراف معیار	میانگین		
								پایین
۰۰۷	۱۵۴	-۲۰۷۴۷	-۰۰۷۷۷۱۶	-۰۴۷۵۵۱	۰۱۰۰۶۸	۱۰۲۵۳۴۸۴	-۰۲۷۶۶۱۳	برون سپاری (کیفیت) عدم برون سپاری (کیفیت)

برای مقایسه کیفیت در دو بانک ملی و ملت تبریز در حالت برون سپاری از آزمون تی مستقل استفاده می شود. با توجه به جدول (۴) مقدار آماره آزمون در حالت برون سپاری با درجه آزادی ۳۰۸ برابر (2.009) می باشد. و چون مقدار آماره آزمون در حالت برون سپاری برای هر دو بانک از مقدار جدول (۱،۶۴) بیشتر است و همچنین بعلا اینکه مقدار سطح معنی داری (sig) از ۵ درصد کمتر است ، لذا فرضیه H_0 رد می شود و میتوان گفت که ما بین کیفیت خدمات سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود دارد.

جدول (۴): آزمون تی مستقل فرضیه اول

بانک ملی و بانک ملت تبریز	آزمون تی مستقل برای برابری واریانس								
	F	سطح معنی داری	t	درجه آزادی	سطح معنی داری	میانگین تفاوت	از تفاوت انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵٪ از تفاوت	
								پایین	بالا
فرض برون سپاری برابری (کیفیت) واریانس	1,213	.033	2.009	308	.003	-.000806	.090999	-.1798	.178251

آزمون فرضیه دوم

الف) عنوان فرضیه دوم تعیین فرضیه های آماری (H_0 و H_1)

- ما بین کیفیت خدمات سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.
 H_0 : ما بین کیفیت خدمات سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود ندارد.

H_1 : ما بین کیفیت خدمات سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.

ب) محاسبه آماری آزمون و نتیجه گیری

بمنظور مقایسه کیفیت در حالت برون سپاری و عدم برون سپاری در بانک ملت تبریز از آزمون تی جفت شده استفاده شده است. با توجه به جدول (۵) مقدار تی محاسبه شده برای بانک ملت تبریز (4.766) می باشد و چون مقدار آماره آزمون برای بانک ملت از مقدار جدول (۱,۶۴) بیشتر است و همچنین بعلا اینکه مقدار سطح معنی داری (sig) از ۵ درصد کمتر است، لذا فرضیه H_0 رد می شود و می توان ادعا داشت که ما بین کیفیت خدمات سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری و عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.

جدول (۵): آزمون تی جفت شده فرضیه دوم

سطح معنی داری	درجه آزادی	t	تفاوت زوج				بانک ملی و بانک ملت	
			فاصله اطمینان ۹۵٪ از تفاوت	انحراف معیار از میانگین	انحراف معیار	میانگین		
								بالا
0.000	154	4.766	.615976	.254991	.091366	1.137499	.435484	برون سپاری (کیفیت) عدم برون سپاری (کیفیت)

با توجه جدول (۶) مقدار آماره آزمون در حالت عدم برون سپاری با درجه آزادی ۳۰۸ برابر (7.580) می باشد. و چون مقدار آماره آزمون در حالت عدم برون سپاری برای هر دو بانک از مقدار جدول (۱,۶۴) بیشتر است و همچنین بعلا اینکه مقدار سطح معنی داری (sig) از ۵ درصد کمتر است، لذا فرضیه H_0 رد می شود و میتوان گفت که ما بین کیفیت خدمات سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.

جدول (۶): آزمون تی مستقل فرضیه دوم

بانک ملی و بانک ملت تبریز	آزمون تی مستقل برای برابری واریانس								
	F	سطح معنی داری	t	درجه آزادی	سطح معنی داری	میانگین تفاوت	از تفاوت انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵٪ از تفاوت	
								پایین	بالا
فرض عدم برون نابرابری سپاری واریانس (کیفیت)	3.810	.042	7.580	308	.000	.711290	.093833	.526656	.895924

آزمون فرضیه سوم

الف) عنوان فرضیه سوم و تعیین فرضیه های آماری (H_0 و H_1)

- ما بین سودمندی ادراک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود دارد.

H_0 : - ما بین سودمندی ادراک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود ندارد.

H_1 : - ما بین سودمندی ادراک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود دارد.

ب) محاسبه آماری آزمون و نتیجه گیری

بمنظور آزمون فرضیه سوم از آزمون آماری تی جفت شده جهت تأیید یا رد فرضیه سوم استفاده می‌نمائیم. با توجه به جدول (۷) مقدار تی محاسبه شده برای بانک ملی (-۰.۶۸۰) می باشد که چون مقدار آماره آزمون از مقدار جدول (۱،۶۴) کمتر است و همچنین بعلت اینکه مقدار سطح معنی داری (sig) از ۵ درصد بیشتر است، لذا فرضیه H_1 رد می شود. پس بنابراین میتوان گفت که مابین سودمندی ادراک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی تبریز در حالت برون سپاری و عدم برون سپاری تفاوت وجود ندارد.

جدول (۷): آزمون تی جفت شده فرضیه سوم

سطح معنی داری	درجه آزادی	t	تفاوت زوج				بانک ملی و بانک ملت	
			فاصله اطمینان ۹۵٪ از تفاوت	انحراف معیار از میانگین	انحراف معیار	میانگین		
								بالا
0.068	154	-0.680	-0.0810	-0.5357	.1151	1.4329	-0.3084	برون سپاری (سودمندی) عدم برون سپاری (سودمندی)

برای مقایسه سودمندی ادراک شده در بانک ملی و ملت تبریز در حالت برون سپاری از آزمون تی مستقل استفاده می شود. با توجه به جدول (۸) مقدار آماره آزمون در حالت برون سپاری با درجه آزادی ۳۰۸ برابر (1.299) می باشد. و چون مقدار آماره آزمون در حالت برون سپاری برای هر دو بانک از مقدار جدول (۱،۶۴) کمتر است و همچنین بعلت اینکه مقدار سطح معنی داری (sig) از ۵ درصد بیشتر است، لذا فرضیه H_1 رد می شود و میتوان گفت که ما بین سودمندی ادراک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود ندارد.

جدول (۸): آزمون تی مستقل فرضیه سوم

بانک ملی و بانک ملت تبریز	آزمون تی مستقل برای برابری واریانس								
	F	سطح معنی داری	t	درجه آزادی	سطح معنی داری	میانگین تفاوت	از تفاوت انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵٪ از تفاوت	
								پایین	بالا
فرض برابری برون سپاری (سودمندی) واریانس	6.083	.014	.299۱	308	۱۴۳.	.574	.134	.311	.837

آزمون فرضیه چهارم

الف) عنوان فرضیه چهارم و تعیین فرضیه های آماری (H_0 و H_1)

- ما بین سودمندی ادراک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.

H_0 - ما بین سودمندی ادراک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود ندارد.

H_1 - ما بین سودمندی ادراک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.

ب) محاسبه آماری آزمون و نتیجه گیری

با توجه به جدول (۹) مقدار تی محاسبه شده برای بانک ملت تبریز (1.242) می باشد که چون مقدار آماره آزمون از مقدار جدول (۱،۶۴) کمتر است و همچنین بعلا این که مقدار سطح معنی داری (sig) از ۵ درصد بیشتر است، لذا فرضیه H_1 رد می شود. پس بنابراین میتوان گفت که ما بین سودمندی ادراک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری و عدم برون سپاری تفاوت وجود ندارد.

جدول (۹): آزمون تی جفت شده فرضیه چهارم

بانک ملی و بانک ملت	تفاوت زوج					t	درجه آزادی	سطح معنی داری
	میانگین	انحراف معیار	انحراف معیار از میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪ از تفاوت				
				پایین	بالا			
برون سپاری (سودمندی) عدم برون سپاری (سودمندی)	.1381	1.3841	.1112	-.0816	.3577	1.242	154	.216

با توجه به جدول (۱۰) مقدار آماره آزمون در حالت عدم برون سپاری با درجه آزادی ۳۰۸ برابر (1.395) می باشد. و چون مقدار آماره آزمون در حالت عدم برون سپاری برای هر دو بانک از مقدار جدول (۱،۶۴) کمتر است و همچنین بعلا این که مقدار سطح معنی داری (sig) از ۵ درصد بیشتر است، لذا فرضیه H_1 رد می شود و میتوان گفت که ما بین سودمندی ادراک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود ندارد.

جدول (۱۰): آزمون تی مستقل فرضیه چهارم

بانک ملی و بانک ملت تبریز	آزمون تی مستقل برای برابری واریانس								
	F	سطح معنی داری	t	درجه آزادی	سطح معنی داری	میانگین تفاوت	از تفاوت انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵٪ از تفاوت	
								پایین	بالا
فرض نابرابری عدم برون سپاری (سودمندی) واریانس	4.354	.038	.395۱	308	17۱.	.335	.140	.060	.611

آزمون فرضیه پنجم

الف) عنوان فرضیه پنجم و تعیین فرضیه های آماری (H_0 و H_1)

- ما بین مزیت خدمات درک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود دارد.

H_0 : ما بین مزیت خدمات درک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود ندارد.

H_1 : ما بین مزیت خدمات درک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود دارد.

ب) محاسبه آماری آزمون و نتیجه گیری

بمنظور آزمون فرضیه پنجم از آزمون آماری تی جفت شده جهت تأیید یا رد فرضیه پنجم استفاده مینمائیم. با توجه به جدول (۱۱) مقدار تی محاسبه شده برای بانک ملی تبریز به ترتیب (-2.920) می باشد که چون مقدار آماره آزمون برای بانک ملی تبریز از مقدار جدول (۱،۶۴) بیشتر است و همچنین بعلت اینکه مقدار سطح معنی داری (Sig) از ۵ درصد کمتر است، لذا فرضیه H_0 رد می شود و میتوان اذعان داشت که ما بین مزیت خدمات درک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی تبریز در حالت برون سپاری و عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.

جدول (۱۱): آزمون تی جفت شده فرضیه پنجم

سطح معنی داری	درجه آزادی	t	تفاوت زوج					
			فاصله اطمینان ۹۵٪ از تفاوت	انحراف معیار از میانگین	انحراف معیار	میانگین	بانک ملی و بانک ملت	
0.004	154	-2.920	-1.124189	-0.6435530	0.1314521	1.6365652	-0.383871	برون سپاری (مزیت) سپاری (مزیت)

برای مقایسه مزیت خدمات درک شده در دو بانک ملی و ملت تبریز در حالت برون سپاری از آزمون تی مستقل استفاده می شود. با توجه به جدول (۱۲) مقدار آماره آزمون در حالت برون سپاری با درجه آزادی ۳۰۸ برابر (3.269) می باشد. و چون مقدار آماره آزمون در حالت برون سپاری برای هر دو بانک از مقدار جدول (۱،۶۴) بیشتر است و همچنین بعلت اینکه مقدار سطح معنی داری (Sig) از ۵ درصد کمتر است، لذا فرضیه H_0 رد می شود و میتوان گفت که ما بین مزیت خدمات درک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود دارد.

جدول (۱۲): آزمون تی مستقل فرضیه پنجم

	آزمون تی مستقل برای برابری واریانس							
	F	سطح معنی داری	t	درجه آزادی	سطح معنی داری	میانگین تفاوت	از تفاوت انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵٪ از تفاوت
								پایین بالا
برون سپاری (مزیت) فرض برابری واریانس	6.855	.009	3.269	308	.001	.413	.126	.164 .661

آزمون فرضیه ششم

(الف) عنوان فرضیه ششم و تعیین فرضیه های آماری (H_0 و H_1)

- ما بین مزیت خدمات درک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.

H_0 : ما بین مزیت خدمات درک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود ندارد.

H_1 : ما بین مزیت خدمات درک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.

(ب) محاسبه آماری آزمون و نتیجه گیری

بمنظور آزمون فرضیه ششم از آزمون آماری تی جفت شده جهت تأیید یا رد فرضیه ششم استفاده می‌نمائیم. با توجه به جدول (۱۳) مقدار تی محاسبه شده برای بانک ملت تبریز به ترتیب (-2.598) می باشد که چون مقدار آماره آزمون برای بانک ملت تبریز از مقدار جدول (۱،۶۴) بیشتر است و همچنین بعلت اینکه مقدار سطح معنی داری (sig) از ۵ درصد کمتر است، لذا فرضیه H_0 رد می شود و میتوان اذعان داشت که ما بین مزیت خدمات درک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری و عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.

جدول (۱۳): آزمون تی جفت شده فرضیه ششم

سطح معنی داری	درجه آزادی	t	تفاوت زوج					
			فاصله اطمینان ۹۵٪ از تفاوت	انحراف معیار از میانگین	انحراف معیار	میانگین	بانک ملی و بانک ملت	
0.10	154	-2.598	-0.056934	-0.4183345	0.0914711	1.1388059	-0.237634	برون سپاری (مزیت) برون سپاری (مزیت)

با توجه جدول (۱۴) مقدار آماره آزمون در حالت عدم برون سپاری با درجه آزادی ۳۰۸ برابر (۵،۸۴۷) می باشد. و چون مقدار آماره آزمون در حالت عدم برون سپاری برای هر دو بانک از مقدار جدول (۱،۶۴) بیشتر است و همچنین بعلت اینکه مقدار سطح معنی داری (sig) از ۵ درصد کمتر است، لذا فرضیه H_0 رد می شود و میتوان گفت که ما بین مزیت خدمات درک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.

جدول (۱۴): آزمون تی مستقل فرضیه ششم

	آزمون تی مستقل برای برابری واریانس								
	F	سطح معنی داری	t	درجه آزادی	سطح معنی داری	میانگین تفاوت	از تفاوت انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵٪ از تفاوت	
								پایین	بالا
فرض نابرابری عدم برون سپاری (مزیت) واریانس	4.464	.035	5.847	308	.000	.774	.132	.514	1.035

آزمون فرضیه هفتم

الف) عنوان فرضیه هفتم و تعیین فرضیه های آماری (H_0 و H_1)

- ما بین رضایت کاربران از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود دارد.
- H_0 : ما بین رضایت کاربران از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود ندارد.
- H_1 : ما بین رضایت کاربران از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود دارد.
- ب) محاسبه آماری آزمون و نتیجه گیری

بمنظور آزمون فرضیه هفتم از آزمون آماری تی جفت شده جهت تأیید یا رد فرضیه هفتم استفاده مینمائیم. با توجه به جدول (۱۵) مقدار تی محاسبه شده برای بانک ملی (-3.529) می باشد که چون مقدار آماره آزمون از مقدار جدول (۱,۶۴) بیشتر است و همچنین بعلت اینکه مقدار سطح معنی داری (sig) از ۵ درصد کمتر است، لذا فرضیه H_0 رد می شود. پس بنابراین میتوان گفت که مابین رضایت کاربر از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی تبریز در حالت برون سپاری و عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.

جدول (۱۵): آزمون فرضیه هفتم

سطح معنی داری	درجه آزادی	t	تفاوت زوج					
			فاصله اطمینان ۹۵٪ از تفاوت	انحراف معیار از میانگین	انحراف معیار	میانگین	بانک ملی و بانک ملت	
								بالا
0.001	154	-3.529	-0.170419	-0.60377	0.10968269	1.36553849	-0.3870967	برون سپاری (رضایت) – عدم برون سپاری (رضایت)

برای مقایسه رضایت کاربران از سیستم اطلاعاتی مدیریت در دو بانک ملی و ملت تبریز در حالت برون سپاری از آزمون تی مستقل استفاده می شود. با توجه به جدول (۱۶) مقدار آماره آزمون در حالت برون سپاری با درجه آزادی ۳۰۸ برابر (5.383) می باشد. و چون مقدار آماره آزمون در حالت برون سپاری برای هر دو بانک از مقدار جدول (۱,۶۴) بیشتر است و همچنین بعلت اینکه مقدار سطح معنی داری (sig) از ۵ درصد کمتر است، لذا فرضیه H_0 رد می شود و میتوان گفت که ما بین رضایت کاربران از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود دارد.

جدول (۱۶): آزمون تی مستقل فرضیه هفتم

	آزمون تی مستقل برای برابری واریانس								
	F	سطح معنی داری	t	درجه آزادی	سطح معنی داری	میانگین تفاوت	انحراف معیار از تفاوت	فاصله اطمینان ۹۵٪ از تفاوت	
								پایین	بالا
فرض برابری برون سپاری (رضایت) واریانس	6.322	.012	5.383	308	.000	.703	.131	.446	.960

آزمون فرضیه هشتمالف) عنوان فرضیه هشتم و تعیین فرضیه های آماری (H_0 و H_1)

- ما بین رضایت کاربران از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.

H_0 : ما بین رضایت کاربران از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود ندارد.

H_1 : ما بین رضایت کاربران از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.

ب) محاسبه آماری آزمون و نتیجه گیری

بمنظور آزمون فرضیه هشتم از آزمون آماری تی جفت شده جهت تأیید یا رد فرضیه هشتم استفاده مینمائیم. با توجه به جدول (۱۷) مقدار تی محاسبه شده برای بانک ملت تبریز (2.358) می باشد که چون مقدار آماره آزمون از مقدار جدول (۱,۶۴) بیشتر است و همچنین بعلت اینکه مقدار سطح معنی داری (sig) از ۵ درصد کمتر است، لذا فرضیه H_0 رد می شود. پس بنابراین میتوان گفت که مابین رضایت کاربر از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری و عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.

جدول (۱۷): آزمون فرضیه هشتم

بانک ملی و بانک ملت	تفاوت زوج					t	درجه آزادی	سطح معنی داری
	میانگین	انحراف معیار	انحراف معیار از میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪ از تفاوت				
				پایین	بالا			
برون سپاری(رضایت) عدم برون سپاری(رضایت) بانک ملت	1.141935	1.30140250	1.10453116	-0.06456	0.348435	2.358	154	0.004

برای مقایسه رضایت کاربران از سیستم اطلاعاتی مدیریت در دو بانک ملی و ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری از آزمون تی مستقل استفاده می شود. با توجه به جدول (۱۸) مقدار آماره آزمون در حالت عدم برون سپاری با درجه آزادی ۳۰۸ برابر (4.299) می باشد. و چون مقدار آماره آزمون در حالت عدم برون سپاری برای هر دو بانک از مقدار جدول (۱,۶۴) بیشتر است و همچنین بعلت اینکه مقدار سطح معنی داری (sig) از ۵ درصد کمتر است، لذا فرضیه H_0 رد می شود و میتوان گفت که ما بین رضایت کاربران از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.

جدول (۱۸): آزمون تی مستقل فرضیه هشتم

	آزمون تی مستقل برای برابری واریانس								
	F	سطح معنی داری	t	درجه آزادی	سطح معنی داری	میانگین تفاوت	انحراف معیار از تفاوت	فاصله اطمینان ۹۵٪ از تفاوت	
								پایین	بالا
فرض نابرابری عدم برون سپاری (رضایت) واریانس	6.083	0.014	4.299	308	0.000	0.574	0.134	0.311	0.837

یافته های تحقیق

در این تحقیق هشت فرضیه مورد آزمون قرار گرفت که نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها در جدول (۱۹) نشان داده شده است.

جدول شماره (۱۹) خلاصه نتایج فرضیه های پژوهش

عنوان فرضیه	نتیجه نهایی
- ما بین کیفیت خدمات سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود دارد.	فرضیه تأیید شده است
- ما بین کیفیت خدمات سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.	فرضیه تأیید شده است
- ما بین سودمندی ادراک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود دارد.	فرضیه رد شده است
- ما بین سودمندی ادراک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.	فرضیه رد شده است
- ما بین مزیت خدمات درک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود دارد.	فرضیه تأیید شده است
- ما بین مزیت خدمات درک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.	فرضیه تأیید شده است
- ما بین رضایت کاربران از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود دارد.	فرضیه تأیید شده است
- ما بین رضایت کاربران از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و بانک ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.	فرضیه تأیید شده است

جدول (۲۰) خلاصه ای از مقایسه یافته های این پژوهش با نتایج مطالعات پیشین

نتیجه فرضیه	مقایسه با مطالعات پیشین
- ما بین کیفیت خدمات سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود دارد.	این نتیجه با یافته های فرقانی (۱۳۹۰)، رمثو و همکاران (۲۰۱۵)، کتینجر و همکاران (۲۰۰۹)، سانگ و وانگ (۲۰۰۹)، کتینجر و لی (۱۹۹۴) همخوانی ندارد و با نتایج تحقیق حاضر با یافته های ایمانی و همکاران (۱۳۹۴)، گورلا و سامرز (۲۰۱۴) مدهوشی و کوه کن موخر (۱۳۹۱)، میمند و همکاران (۱۳۸۹) همسو است.
- ما بین کیفیت خدمات سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.	این نتیجه با یافته های فرقانی (۱۳۹۰)، رمثو و همکاران (۲۰۱۵)، کتینجر و همکاران (۲۰۰۹)، سانگ و وانگ (۲۰۰۹)، کتینجر و لی (۱۹۹۴) همخوانی ندارد و با نتایج تحقیق حاضر با یافته های ایمانی و همکاران (۱۳۹۴)، گورلا و سامرز (۲۰۱۴) مدهوشی و کوه کن موخر (۱۳۹۱)، میمند و همکاران (۱۳۸۹) همسو است.
- ما بین سودمندی ادراک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود ندارد.	این نتیجه با یافته های سدیری جوادی (۱۳۹۰)، فرقانی (۱۳۹۰)، رمثو و همکاران (۲۰۱۵)، کتینجر و همکاران (۲۰۰۹)، سانگ و وانگ (۲۰۰۹)، کتینجر و لی (۱۹۹۴) و گورلا و سامرز (۲۰۱۴) انصاری (۱۳۹۵)، پیتر و همکاران (۲۰۰۸)، کلاور و همکاران (۲۰۰۴) و سانگ وانگ (۲۰۰۹) و رمثو و همکاران (۲۰۱۵) همخوانی ندارد. و با نتایج تحقیقات ایمانی و همکاران (۱۳۹۴) و چاکرابارتی و همکاران (۲۰۰۷) مطابقت دارد.
- ما بین سودمندی ادراک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود ندارد.	این نتیجه با یافته های سدیری جوادی (۱۳۹۰)، فرقانی (۱۳۹۰)، رمثو و همکاران (۲۰۱۵)، کتینجر و همکاران (۲۰۰۹)، سانگ و وانگ (۲۰۰۹)، کتینجر و لی (۱۹۹۴) و گورلا و سامرز (۲۰۱۴) انصاری (۱۳۹۵)، پیتر و همکاران (۲۰۰۸)، کلاور و همکاران (۲۰۰۴) و سانگ وانگ (۲۰۰۹) و رمثو و همکاران (۲۰۱۵) همخوانی ندارد. و با نتایج تحقیقات ایمانی و همکاران (۱۳۹۴) و چاکرابارتی و همکاران (۲۰۰۷) مطابقت دارد.

این نتیجه در توافق با یافته های انصاری (۱۳۹۵)، سدیری جواد (۱۳۹۰)، فرقانی (۱۳۹۰)، رمثو و همکاران (۲۰۱۵)، کتینجر و همکاران (۲۰۰۹)، سانگ و وانگ (۲۰۰۹)، کتینجر و لی (۱۹۹۴) و گورلا و سامرز (۲۰۱۴) است. و با نتایج تحقیقات ایمانی و همکاران (۱۳۹۴) و چاکرabortی و همکاران (۲۰۰۷) مطابقت ندارد.	ما بین مزیت خدمات درک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود دارد.
این نتیجه در توافق با یافته های انصاری (۱۳۹۵)، سدیری جواد (۱۳۹۰)، فرقانی (۱۳۹۰)، رمثو و همکاران (۲۰۱۵)، کتینجر و همکاران (۲۰۰۹)، سانگ و وانگ (۲۰۰۹)، کتینجر و لی (۱۹۹۴) و گورلا و سامرز (۲۰۱۴) است. و با نتایج تحقیقات ایمانی و همکاران (۱۳۹۴) و چاکرabortی و همکاران (۲۰۰۷) مطابقت ندارد.	ما بین مزیت خدمات درک شده از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.
این نتیجه با یافته های پژوهش پیترو و همکاران (۲۰۰۸) همراستا است. اما در تضاد با پژوهش ایمانی و همکاران (۱۳۹۴)، گورلا و سامرز (۲۰۱۴) و چاکرabortی و همکاران (۲۰۰۷)، مدهوشی و کوه کن موخر (۱۳۹۱) و میمند و همکاران (۱۳۸۹) می باشد.	ما بین رضایت کاربر از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و ملت تبریز در حالت برون سپاری تفاوت وجود دارد.
این نتیجه با یافته های پژوهش پیترو و همکاران (۲۰۰۸) همراستا است. اما در تضاد با پژوهش ایمانی و همکاران (۱۳۹۴)، گورلا و سامرز (۲۰۱۴) و چاکرabortی و همکاران (۲۰۰۷)، مدهوشی و کوه کن موخر (۱۳۹۱) و میمند و همکاران (۱۳۸۹) می باشد.	ما بین رضایت کاربر از سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک ملی و ملت تبریز در حالت عدم برون سپاری تفاوت وجود دارد.

پیشنهادهای مبتنی بر فرضیه های تحقیق

پیشنهادهای برای برون سپاری سیستم اطلاعاتی مدیریت

- به مزایای گذاشتن برون سپاری سامانه های فناوری اطلاعات و سیستم اطلاعاتی مدیریت توسط بانک با در نظر گرفتن کیفیت خدمات
- معرفی شرکتی که برون سپاری سامانه های فناوری اطلاعات و سیستم اطلاعاتی مدیریت بانک به آن شرکت واگذار شده به مشتریان بانک
- مشخص کردن رسالت و مأموریت شرکتی که قرار است کارهای خدماتی بانک را انجام دهد برای مشتریان در جهت توسعه و پیشرفت فناوری اطلاعات و بانکداری الکترونیک
- سازمندی و نظارت مدیریت بانک بر تمامی شعب بانک در سطح استان در زمینه تسریع در خدمات رسانی به مشتریان
- سازمندی و مدیریت بهینه و سیستماتیک شبکه و اتوماسیون شعب بانک در جهت تسریع در روند رسیدگی به خواسته های مشتریان
- برون سپاری سامانه های فناوری اطلاعات به شرکتهایی که دارای متخصصین نوآور و صاحب ایده باشند.
- برون سپاری سامانه های فناوری اطلاعات به شرکتهایی که با بکارگیری نیروهای نوآور و متخصص جهت حل مشکل کندی (حذف خطاها) سیستمهای سخت افزار و نرم افزار بانک سریعتر وارد عمل میشوند.
- برگزاری دوره های آموزشی گوناگون و متنوع از جمله دوره های کسب مهارت استفاده از انواع تکنولوژیهای مدرن از طرف مدیریت بانک برای کارکنان شرکتهایی که قرار است برون سپاری سامانه های فناوری اطلاعات بانک به آنها واگذار گردد.
- بکارگیری سیاستهای تشویقی از طرف مدیریت بانک از جمله ارائه پاداش، تسهیلات و ... به شرکتهایی که به نحو احسن در ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان بانک موفق بوده اند.

پیشنهادهای برای ارتقا کیفیت خدمات

- شرکت هایی که سامانه های فناوری اطلاعات و سیستم اطلاعاتی مدیریت بانک به آنان واگذار شده با ارتقا امنیت شبکه بانکی و با حذف و کاهش خطاهای ابزارهای نوین بانکداری الکترونیک از جمله (دستگاه های خودپرداز، انواع دستگاههای کارت خوان از جمله پوز و ...) میتوانند در ارتقا کیفیت ارائه خدمات به مشتریان تاثیرگذار باشند.

- شرکتهایی که سامانه های فناوری اطلاعات و سیستم اطلاعاتی مدیریت بانک به آنان واگذار شده با ارائه خدمات آنلاین و سریع به مشتریان در کوتاهترین زمان ممکن میتوانند در ارتقا و بهبود کیفیت خدمات بانک تاثیرگذار باشند.
- در بررسی کیفیت خدمات، باید توجه داشت که کارکنان بانک به طور روزانه با عموم مردم تماس دارند و ذهنیتی که مشتریان از آنها دارند، بر ذهنیتشان از کیفیت خدمات بانک تأثیرگذار است. موضوع دیگر اهمیت توجه به خواسته ها و شکایتهای مشتریان در افزایش تلقی مثبت از کیفیت خدمات است. اگر بانکها و شرکتهای تابعه به طور مرتب مشکلات را از مشتریانشان جویا شوند، کیفیت به شکل چشم گیری ارتقا خواهد یافت.
- تنوع و نوآوری در ارائه خدمات بانکی از طرف بانک و شرکتهای تابعه به مشتریان با استفاده از ابزارهای نوین بانکداری الکترونیکی میتواند در ارتقا کیفیت خدمات موثر واقع گردد.
- شرکتهایی که سامانه های فناوری اطلاعات و سیستم اطلاعاتی مدیریت به آنان واگذار شده میتوانند با اخذ اطلاعات حساب مشتریان از بانک و با نظرسنجی از آنان در مورد خدمات نوین بانکداری در بهبود و ارتقا کیفیت ارائه خدمات به مشتریان تلاشهای مضاعفی بردارند.

پیشنهادهای برای افزایش رضایت مشتریان

- امروزه اکثر بانک ها با محیطی کاملاً پویا روبه رو هستند، همه بانک ها چه بزرگ و چه کوچک با توجه به تغییرات برق آسا در موقعیت های رقابتی و شرایط حاکم بر بازار جذب و حفظ مشتریان تجاری را سرلوحه برنامه های خویش قرار داده اند و از عوامل مهم موفقیت بانک ها ارائه خدمات و سرویس سریع و صحیح و ایجاد این احساس در مشتری است که مشتری احساس کند رضایت وی از خدمات دریافتی برای بانک بسیار مهم است. بانکداری امروز شیوه های نو، بازاریابی و مشتری مداری موثر، ارائه تکنولوژی های نو، سرویس دهی و خدمات موردنظر مشتری را می طلبد که هر بانکی در این امور موفق تر عمل کند در بازار رقابتی موجب جذب منابع بالا و ماندگاری منابع و در نتیجه دوام و بقای دائمی آن بانک با بهره وری بالا خواهد شد.
- عوامل دیگر جهت جلب اعتماد مشتریان بانک میتوان پیشنهاد داد: ارائه مشاوره های مفید، کارکنان، ارائه خدمات مکمل، شهرت و اعتبار سازمان در ذهن مشتریان، آمادگی جهت پاسخگویی به مشتریان، فن آوریها و فرایندهای سازمان، تجارب قبلی مشتریان، برقراری ارتباط صمیمانه با مشتریان، انعطاف پذیری در ارائه خدمات. احترام به مشتریان، ارتقا کیفیت ارائه خدمات، ارائه خدمات در حداقل زمان ممکن با حداکثر سرعت.
- در تحقیق حاضر محقق با محدودیتهای زیر روبرو بوده است: عدم هماهنگی واحد آموزش بانک ها با شعب بانک در زمینه توزیع پرسشنامه ها- عدم همکاری برخی از پرسنل بانک در پاسخگویی به سوالات پرسشنامه- عدم دقت و پاسخگویی کارکنان به سوالات پرسشنامه - عدم بازگشت برخی از پرسشنامه ها

برای تحقیقات آتی پیشنهاد میگردد:

- تاثیر برون سپاری سیستم اطلاعاتی مدیریت بر بهره وری بانک ها - تجزیه و تحلیل میزان نتایج حاصل از برون سپاری سیستم اطلاعاتی مدیریت و تاثیر آن بر جذب و رضایت مشتریان-آسیب شناسی عوامل موثر بر برون سپاری سیستم اطلاعاتی مدیریت - بررسی تاثیر ارزیابی عوامل موثر بر پذیرش برون سپاری سیستم اطلاعاتی مدیریت بر عملکرد مدیران و کارکنان سازمان - بررسی موانع و تنگنایهای اجرایی برون سپاری سیستم اطلاعاتی مدیریت- مقایسه و ارزیابی برون سپاری سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانک های دولتی با برون سپاری سیستم اطلاعاتی مدیریت در سایر بانک ها- تبیین رابطه بین برون سپاری سیستم اطلاعاتی مدیریت با تعالی سازمانی - بررسی تاثیر برون سپاری سیستم اطلاعاتی مدیریت بر جذب مشتریان - بررسی اثرات مثبت و منفی ارزیابی عوامل موثر بر برون سپاری سیستم اطلاعاتی مدیریت در بانکها - تجزیه و تحلیل عوامل موثر بر برون سپاری سیستم اطلاعاتی مدیریت با استفاده از سیستم SWOT بررسی گردند.

منابع و مراجع

- [۱] انصاری، زهرا (۱۳۹۵)، تاثیر برون سپاری سامانه های فناوری اطلاعات بر سطح رضایت مشتریان بانک ملت استان تهران با در نظر گرفتن نقش میانجی سودمندی ادراک شده، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی، تهران.
- [۲] ایمانی، محمد؛ سید حسینی، سید محمد (۱۳۹۴)، بررسی تاثیر برون سپاری سیستمهای اطلاعاتی بر سطح رضایتمندی مشتریان بانک ملی استان اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه علم و صنعت، تهران.
- [۳] براتلو، سهیلا (۱۳۹۱)، بررسی اثربخشی برون سپاری در حوزه فناوری اطلاعات (مورد مطالعه: شرکت داده ورزی سداد وابسته به بانک ملی)، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه پیام نور تهران غرب، پایان نامه کارشناسی ارشد.
- [۴] خداوردی، روح اله، بجنوردی، احسان (۱۳۸۹)، راهبرد برون سپاری؛ فواید، مشکلات و چالش ها، فصلنامه تخصصی پارک ها و مراکز رشد، سال هفتم، شماره ۲۵، صص ۶۵-۷۱.
- [۵] سدیری جواد، مهدی (۱۳۹۰) ارزیابی رضایت مشتریان در طرح های برون سپاری شده تکنولوژی اطلاعات (IT) در شهرداری مشهد، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد، دانشکده مدیریت.
- [۶] سلطانی، ایرج (۱۳۸۲) نقش فناوری اطلاعات در توسعه منابع انسانی، ماهنامه تدبیر، سال چهاردهم، شماره ۱۳۸، صص ۱-۶.
- [۷] غیائی، محمد (۱۳۹۳)، حسابرسی برون سپاری فناوری اطلاعات: مصلحت یا ضرورت؟، دانش حسابرسی، دوره جدید، سال یازدهم، شماره ۵، صص ۲۸-۴۸.
- [۸] سیفی (۱۳۹۲) بررسی برون سپاری پیمانهای پروژه های فن آوری اطلاعات (مطالعه موردی: سیستم اطلاعات باشگاه دینامیک مشتریان بانک تجارت)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، دانشکده مدیریت.
- [۹] فرقانی، پریسا (۱۳۹۰)، تعیین عوامل تاثیرگذار بر رضایت کاربران از خدمات IT برون سپاری شده در دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد.
- [۱۰] محمدی میمند؛ محمد، رحمانی، زین العابدین، بصیرت نیا، مهدی (۱۳۸۹)، بررسی اثر استفاده از استراتژی برون سپاری بر بهره وری صنعت بانکداری، مطالعه موردی شعب بانک اقتصاد نوین استان مازندران، فصلنامه مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان، سال پنجم، شماره ۱۳، پاییز ۱۳۸۹.
- [۱۱] مدهوشی، مهرداد، کوه کن موخر، امیر (۱۳۹۱)، تبیین نقش استراتژی برون سپاری بر بهره وری سازمان، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، سال چهارم، شماره ۷، صص ۹۹-۱۲۴.
- [12] Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance on information technology. MIS Quarterly, 13 (3): 319- 339.
- [13] Davis, F.D., Evelson, R.P. (2009). Extrinsic and intrinsic motivation to use computer in the workplace. J App SocPsychol, 22 (14): 1109- 1130.
- [14] Gronroos, C. A. (1984). “ Service Model and its Marketing Implications “, European Journal of Marketing, 18(4), pp. 36.44.
- [15] Gorla, N., & Somers, T. M. (2014). The impact of IT outsourcing on information systems success. Information & Management, 51(3), 320-335.
- [16] Kaldol, W. J., Sunny Park, S.-H., & Smith, J. (2014), understanding the consequences of information systems service quality on IS service reuse, Information & Management, 46, 335-341.
- [17] Kettinger, W. J., Sunny Park, S.-H., & Smith, J. (2009), understanding the consequences of information systems service quality on IS service reuse, Information & Management, 46, 335-341.
- [18] Klaver-Muata, Osei-Bryson, Ojelanki K. Ngwengama (2012), Managing risks in information outsourcing: An approach to analyzing outsourcing risk and structure incentive contracts. European Journal of Operation Research, No. 176, pp. 245-264.

- [19] Lacity, M.C., Khan, S.A., Willcocks, L.P., (2009), "A review of the IT outsourcing literature: Insights for practice", *Journal of Strategic Information Systems*, Vol. 18, p.p: 130-146.
- [20] Lee Jae-Nam, Huynh. Q. Minh, RonChi-Wai Kwok, and Shih-Ming Pi "IT Outsourcing Evolution Past, Present, and Future" *Communication of the ACM*, May 2004 / Vol, 46, NO.5.
- [21] Leem, C. S., & Yoon, Y. K. (2004). "A maturity model and an evaluation system of software customers satisfaction: The case of software companies in Korea". *Industrial Management & Data Systems*. 104(4), 347-54.
- [22] Mathwick, C., Malhotra, R. K. (2001). The effect of dynamic retail experiences on experiential perceptions of value: an Internet and catalog comparison. *Journal of Retailing*, 78 (1): 51- 60.
- [23] Mitas, B., & Seather. Hans, & Gottschalk. Petter (2006). *Managing IT Outsourcing Performance*. United States of America: Business Science Reference (an imprint of IGI Global).
- [24] Rouse. C. (2010). "Information Technology Outsourcing". *IT Outsourcing "Concepts, Methodologies, Tool and Applications"* (Chapter 1-9). United States of America: Business Science Reference (an imprint of IGI Global).
- [25] Remeo, M.K., Hesler, T. morina, P. (2015). " The impact of outsourcing on the success of marketing information systems of state banks in Sweden" *Journal of Manufacturing Technology Management*, Vol. 15 No. 8, 857-866.
- [26] Song. Hoo Min, Wong. Siew Fan (2009). "Understanding Customer Satisfaction in the IT Outsourcing Environment: A Classification of Quality Attributes". *Journal of Outsourcing and Organizational Information Management*. Vol 2009. P.P 1-5. <http://www.ibimapublishing.com/journals/JOOIM/jooim.html>