

## Factors affecting the absorption loan deposits (savings), keshavarzi Bank Drshb YASUJ

### Abstract

The purpose of the recent survey was to assess the effective factors on Gharzolhasaneh deposit collection in Yasuj Keshavarzi Bank, Methods and materials:Of the 400 depositors of Yasuj Keshavarzi Bank, 200 of them had been chosen as its sample. The results of this study revealed that there was a significant relationship between increasing depositors' satisfaction and increasing the amount of Gharzolhasaneh deposit. Thus, it can be said that by increasing depositors' satisfaction, Gharzolhasaneh deposit will be increased. The findings of this survey also revealed that there was a meaningful and positive relationship between depositors' satisfaction and deposit accounts of Keshavarzi Bank. The findings also revealed that the people who had more Gharzolhasaneh deposit had more depositors' satisfaction. The results also revealed that there was a positive and meaningful relationship between the determined awards by bank and deposit accounts in Keshavarzi Bank. The determined awards for people who had Gharzolhasaneh deposit accounts were more than the people did haven't these deposit accounts. At the end, the results revealed that there is no significant relationship between Gharzolhasaneh moral wage and deposit accounts in Yasuj Keshavarzi Bank.

**Key words:** Gharzolhasaneh, Keshavarzi Bank, deposit accounts, deposit

## بررسی عوامل موثر بر جذب سپرده های قرض الحسنه (پس انداز) ، در شعب بانک کشاورزی شهر یاسوج

رضا ملک حسینی، دانشجو  
مازیار صابری، استاد

### چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی عوامل موثر بر جذب سپرده های قرض الحسنه (پس انداز) ، در شعب بانک کشاورزی شهر یاسوج بود. مواد و روشها: بدین منظور تعداد بالغ بر ۴۰۰ نفر مشتریان بانک کشاورزی که ۲۰۰ نفر از آنها به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. نتایج پژوهش نشان داد، بین افزایش رضایت مشتریان با افزایش سپرده گذاری قرض الحسنه پس انداز رابطه معنی داری دارد. این همبستگی یک همبستگی مثبت بود، بنابراین می توان این گونه اذهان نمود با افزایش رضایت مشتریان سپرده گذاری قرض الحسنه پس انداز افزایش خواهد یافت. همچنین نتایج این پژوهش نشان داد که رضایت مشتریان با سپرده گذاری بانک های کشاورزی شهر یاسوج رابطه مثبت و معنی داری دارد، همچنین نتایج نشان داد که کسانی که دارای حساب قرض الحسنه می باشند از رضایت مشتری بیشتری برخوردار می باشند. در ادامه نتایج این تحقیق نشان داد که رابطه مثبت و معنی داری بین نمره میزان جوایز تعیین شده توسط بانک با سپرده گذاری قرض الحسنه پس انداز در بانک کشاورزی دارد، همچنین نمره میزان جوایز تعیین شده برای کسانی که سپرده گذاری قرض الحسنه پس انداز در بانک کشاورزی دارند بیشتر از کسانی است که این سپرده گذاری را ندارند. در نهایت نتایج نشان داد اجر معنوی قرض الحسنه بر سپرده گذاری قرض الحسنه پس انداز در بانک کشاورزی شهر یاسوج اثرگذار نیست.

واژه های کلیدی: قرض الحسنه، بانک کشاورزی، پس انداز، سپرده گذاری

▪ **مقدمه:** امروزه بانک‌ها، به عنوان بزرگ ترین واسطه های مالی، نقش مهمی در تامین سرمایه مورد نیاز بنگاههای اقتصادی و مردم دارند. این نهاد های مالی برای افزایش منابع مالی خود، سپرده های مختلفی تعریف کرده اند که سپرده های قرض الحسنه یکی از رایج ترین و به علت جذابیت آن نزد مشتریان، مهم ترین منبع بانک ها محسوب می شود.

بانکداری در جهان هنگامی آغاز شد که دادوستد و مبادله کالا (غیر از مبادلات جنس به جنس) بین مردم شروع شد. با گسترش تجارت پیش از آنکه پول به معنی و مفهوم امروزی مورد استفاده قرار بگیرد نیاز به خدمت مؤسسات بانکی محسوس تر گشت. (امام وردی و دیگران، ص ۲)

منابع قرض الحسنه یکی از مهم ترین منابع نزد بانک ها و موسسات مالی و اعتباری می باشد. منظور از سپرده های قرض الحسنه در این پژوهش، شامل سپرده های قرض الحسنه جاری و پس انداز می باشد. در بانک کشاورزی به دلیل اینکه بیشتر مشتریان کشاورزان و روستائیان می باشند و خدمات این بانک در حوزه کشاورزی و حرفه های مرتبط با آن می باشد، جذب سپرده های قرض الحسنه در این بانک جایگاه ویژه ای دارد تا بتواند تسهیلات با بهره کم به کشاورزان و روستائیان ارائه نماید.

بدیهی است که عرضه خدمت قرض الحسنه مانند تولید سایر خدمات مالی، اعم از تسهیلاتی که بازده ثابت یا متغیر دارند، فرایندی هزینه بر است. هزینه متغیر این خدمت، سهمی کم و هزینه ثابت آن، سهم به نسبت فراوانی از کل هزینه تولید را داراست. نیروی کار کارکنان در مؤسسه مالی و مواد مصرفی نظیر کاغذ و قلم، هزینه متغیر تسهیلات قرض الحسنه را تشکیل می دهد؛ ولی هزینه ثابت آن شامل اجاره ساختمان، ماشین آلات، دستگاه های رایانه و دریافت و پرداخت وجوه و ابزار و اثاثیه داخل ساختمان است. برای رسیدن به مقصود، عملکرد بانک کشاورزی از سال ۱۳۶۳ که قانون عملیات بانکی بدون ربا به اجرا درآمد تا سال ۱۳۷۹ مطالعه، و هزینه هر قرارداد قرض الحسنه برای هر سال محاسبه شده است؛ سپس نتایج استفاده از روش پیشنهادی با نتایج روشی که پیش از این در بانک مزبور به کار رفته مقایسه، و امتیازات آن نشان داده خواهد شد. (انصاری، صدر و عرب مازار، ۱۳۷۲)

همچنین برای اطمینان از نحوه محاسبه، با استفاده از نتایج روش پیشنهادی، توابع هزینه عرضه تسهیلات براساس الگوی هزینه تولید بنگاه برآورد شده و نشان داده می شود که هزینه تولید یا عرضه تسهیلات قرض الحسنه و سایر عقود مطابق نظریه مزبور، تابعی از مقدار کل تولید و قیمت عوامل تولید آن است.

نتایج این مطالعه، موسسات مالی را قادر می سازد تا هزینه خدمات و ابزارهای مالی خود را بتوانند با دقت بیشتری محاسبه، و در انتخاب پورتفوی کارآمد دارایی های خویش از آن استفاده کنند. همچنین با استفاده از این روش می توانند هزینه قرارداد قرض الحسنه را حساب، و شکل و مقدار کارمزد این ابزار را مطابق با مقدار واقعی آن تعیین کنند؛ در نتیجه، جز هزینه انجام خدمت، هیچ مبلغ اضافه ای از متقاضی

تسهیلات قرض الحسنه نگرفته و عملیات تامین مالی تسهیلات مزبور را بدون هیچ گونه مشابهتی با وام ربوی عرضه کنند. (انصاری، صدر و عرب مازار، ۱۳۷۲)

حال که اهداف و اهمیت مطالعه تبیین شد، در قسمت بعد به توضیح ویژگی های قرارداد قرض الحسنه به صورت یک ابزار تأمین مالی پرداخته؛ سپس نحوه هزینه یابی این خدمت تشریح می شود و تفاوت روشی که در این مطالعه به کار رفته با روش های پیشین گزارش می شود. شرح هزینه یابی این عقد مطابق روش پیشنهادی در بانک کشاورزی بخش بعدی این مقاله را تشکیل می دهد. نتایج حاصله و آزمون هایی که برای تأیید آن به کار رفته است، همراه با پیشنهادهایی درباره چگونگی اخذ هزینه قرض الحسنه از متقاضیان تسهیلات بانک های غیرربوی بخش پایانی این مقاله خواهد بود.

▪ **مبانی نظری پژوهش:** سپرده ها از مهمترین منابع بانکها بوده و بدون آن موجودیت بانک چندان قابل توجیه نمی باشد، زیرا سرمایه بانکها در مقابل سپرده آنها رقم ناچیزی را تشکیل می دهد و چون معمولاً اعطای تسهیلات که یکی از راههای اصلی کسب درآمد بانکها می باشد، از محل جذب سپرده ها تأمین می گردد، لذا لازمه این امر مجهز بودن بانکها به منابع سپرده می باشد. (فرجی، ص ۱۷)

منابع قرض الحسنه یکی از مهم ترین منابع نزد بانک ها و موسسات مالی و اعتباری می باشد. منظور از سپرده های قرض الحسنه در این پژوهش، شامل سپرده های قرض الحسنه پس انداز می باشد.

در بانک کشاورزی به دلیل اینکه بیشتر مشتریان کشاورزان و روستائیان می باشند و خدمات این بانک در حوزه کشاورزی و حرفه های مرتبط با آن می باشد، جذب سپرده های قرض الحسنه در این بانک جایگاه ویژه ای دارد تا بتواند تسهیلات با بهره کم به کشاورزان و روستائیان ارائه نماید.

ساختار فرهنگی، سیاسی و اقتصادی شهرهای مختلف در ایران متفاوت می باشد. بنابراین شناخت عوامل موثر بر جذب منابع بانکی بطور عام و منابع قرض الحسنه بطور خاص در بانک کشاورزی بسیار حائز اهمیت می باشد. از طرفی دیگر بدلیل اینکه مردم در شهر یاسوج دارای متوسط درآمد پایینی نسبت به سایر شهرستان های کشور هستند و مردم در این شهر بیشتر به حرفه های کشاورزی و دامداری اشتغال دارند تا در صنایع کوچک و بزرگ، لذا جذب منابع و توزیع منابع خصوصاً منابع قرض الحسنه تاثیر بسزایی در پیشرفت سطح زندگی مردم در این دارد.

واژه قرض در ریشه لغوی به معنای «بریدن» است. طبق ماده ۶۴۸ فصل یازدهم قانون مدنی، «قرض عقدی است که به موجب آن احد طرفین مقدار معینی از مال خود را به طرف دیگر تملیک می کند که طرف مزبور مثل آن را از حیث مقدار و جنس و وصف رد نماید و در صورت تعذر رد، مثل قیمت یوم الرد را بدهد.» در قانون مدنی اشاره ای به قرض الحسنه نشده است و به نظر نمی رسد در ادبیات حقوقی ما تعریفی از قرض الحسنه وجود داشته باشد. قرض الحسنه در قرآن به معنی قرض دادن به خداوند آمده و

امری مقدس، ارزشمند و پسندیده معرفی شده که باعث کمک به نیازمندان و رفع معضلات اجتماعی می‌شود. در قرآن بر قرض‌الحسنه حتی بیش از قرض تأکید شده است که هدف آن نه فقط رفع موقت نیاز، بلکه ایجاد ابزار بلندمدت برای رفع نیاز است. قرض‌الحسنه قرضی است که چند برابر نزد خداوند ثواب دارد (آیه ۱۱، سوره حدید). به‌طور کلی، قرض‌الحسنه نوعی قرض است که در آن بهره‌ای در کار نباشد.

طبق ماده ۱ دستورالعمل اجرایی قرض‌الحسنه اعطایی قانون بانکداری بدون ربا، «قرض‌الحسنه اعطایی عقدی است که به موجب آن بانک‌ها به عنوان قرض‌دهنده مبلغ معینی را طبق ضوابط مقرر در آن دستورالعمل به اشخاص، اعم از حقیقی یا حقوقی به قرض واگذار می‌کنند.» در این تعریف قرض‌الحسنه به معنای بدون بهره یا غیرربوبی بودن بکار رفته است. در ماده ۲ دستورالعمل نام‌برده، اشخاص مجاز به دریافت قرض‌الحسنه تصریح شده‌اند که بندهای «الف» و «ب» با هدف کمک به تولید و اشتغال و بند «ج» با هدف رفع احتیاجات ضروری اشخاص حقیقی مانند ازدواج، بیماری، تعمیر مسکن و تحصیلات، این اجازه را به بانک‌ها می‌دهد. در تبصره ۲ ماده ۵ همین دستورالعمل، تصریح شده است «قرض‌الحسنه اعطایی بانک‌ها در مورد موضوع بند «ج» ماده ۲ نباید از ۲۵٪ کل تسهیلات قرض‌الحسنه تجاوز کند.» این بدان معناست که باید بیش از ۷۵٪ از کل تسهیلات قرض‌الحسنه برای امور اشتغال و تولید اعطا شود. در بند ۲ اصل ۴۳ قانون اساسی آمده است: «شرایط و امکانات کار برای همه به منظور رسیدن به اشتغال کامل و قرار دادن وسایل کار در اختیار همه کسانی که قادر به کارند ولی وسایل کار ندارند، در شکل تعاونی، از راه وام بدون بهره یا هر راه مشروع دیگر که نه به تمرکز و تداول ثروت در دست افراد و گروه‌های خاص منتهی شود و نه دولت را به صورت یک کارفرمای بزرگ مطلق درآورد، باید تأمین شود.» در این بند نیز هدف از اعطای قرض‌الحسنه کمک به تولید و اشتغال بیان شده است.

آمارهای بانک مرکزی در پایان شهریور ماه ۱۳۸۹، منابع قرض‌الحسنه بانک‌ها را برابر با ۱۹۷،۲۶۰ و مصارف آنها را برابر با ۱۰۳،۶۲۷ میلیارد ریال نشان می‌دهد، اما چگونگی تخصیص منابع نشان داده نشده و مشخص نیست که در این زمینه ماده ۲ دستورالعمل اجرایی قرض‌الحسنه بانک‌ها تحقق یافته باشد.

▪ **پیشینه پژوهش:** به منظور بررسی پارامترهای موثر بر سپرده گذاری در بانک های دولتی و خصوصی و موسسات مالی و اعتباری، تحقیقات گوناگونی صورت گرفته است، که در ادامه به اهم آنها اشاره می شود.

مغویی نژاد(۱۳۷۸) در تحقیق خود تحت عنوان «بررسی عوامل مؤثر برافزایش میزان سپرده گذاری مشتریان در شعب بانک تجارت شهرستان رفسنجان(از دیدگاه مشتریان)»، به بررسی مهمترین عوامل مؤثر در افزایش میزان سپرده گذاری از دیدگاه مشتریان، که از سرمایه های ارزنده بانک محسوب

می شوند، پرداخت و به این نتیجه رسید که عوامل بهبود روابط اجتماعی کارکنان با مشتریان، ویژگی های فردی خوب و مناسب کارکنان، تبلیغات، میزان سود پرداختی و عرضه خدمات مطلوب، را مهم دانست. به منظور آزمون فرضیات تحقیق از طریق پرسشنامه و نیز اطلاعات آماری شعب بانک تجارت شهرستان رفسنجان در سال ۱۳۷۸ جمع آوری و سپس با استفاده از روش های مناسب آماری ارتباط هر یک از عوامل مذکور با میزان افزایش میزان سپرده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. بنابراین روش تحقیق آن توصیفی- پیمایشی است.

رازانی (۱۳۸۲) در پایان نامه خود با عنوان «بررسی و معرفی روش های جدید و مؤثر جذب منابع مالی در شعب بانک تجارت استان لرستان» به بررسی عوامل مؤثر در جذب منابع مالی در گروه بانکی تجارت در استان لرستان از قبیل: ارائه تسهیلات سهل تر، فضای فیزیکی مطلوب، تجدید نظر در شیوه جوائز، اهمیت قائل شدن برای مشتری، قوانین و مقررات مناسب، جذب منابع بلند مدت و ... نموده است و همچنین به بررسی میزان رقابت پذیری بین گروه های بانکی کشور، بررسی روند متغیرهای پولی کشور طی دوره (۱۳۸۰-۱۳۷۴) و همچنین عملکرد بانک مزبور با سایر گروه های بانکی پرداخته است. به طور کلی در این تحقیق، روش توصیفی- پیمایشی مورد استفاده قرار گرفته است.

خضرا (۱۳۸۵)، در مقاله ای تحت عنوان «عوامل مؤثر بر تجهیز منابع مالی کشور» عوامل فن آوری اطلاعات و ارتباطات، مهارت نیروی انسانی شاغل در بانک ها، تنوع و کیفیت خدمات بانکی، رضایت مشتریان از کارکنان و مطلوبیت محیط داخلی و محل استقرار شعب در بانکداری نوین، ابزارهای مهمی هستند که برای جذب بهینه منابع پولی از آنها استفاده می شود.

قبادی (۱۳۸۳) در پژوهشی تاثیر انتظارات تورمی بر سپرده های سرمایه گذاری مدت دار مشتریان نزد بانک ملی ایران را مورد بررسی قرار داده است. در تحقیق مذکور با تکیه بر مدل سید دارایی فریدمن این نتایج بدست آمد، تولید داخلی سرانه به قیمت و میانگین نرخ سود واقعی مورد انتظار سپرده گذاران مدت دار دوره قبل به قیمت ثابت، تاثیر مثبت بر حجم سپرده های سرمایه گذاری مدت دار دارند و عواملی چون نرخ تورم و نرخ ارز تاثیر منفی بر سپرده های سرمایه گذاری مدت دارد می گذارند.

علیاری (۱۳۸۳) در تحقیقی میدانی تحت عنوان بررسی عوامل مؤثر بر حجم سپرده های بخش خصوصی در بانک کشاورزی، با استفاده از آمار و داده های بانک کشاورزی طی سالهای ۱۳۶۸ الی ۱۳۷۹ به این نتیجه رسید که حرکت به سمت افزایش بهره وری نیروی انسانی از طریق توسعه و تکمیل سیستم های مکانیزه و اصلاح روش های بازاریابی بانکی و یافتن راهکارهای مناسب و عملی برای تعیین میزان واقعی سود و زیان شعب و قراردادن سیستم پاداش شعب بر مبنای سودآوری، سپرده های بانک را افزایش می دهد.

درستی (۱۳۷۶) در پایان نامه خود تحت عنوان عوامل مؤثر بر جذب سپرده های بانکی بعد از اجرای عملیات بانکی بدون ربا طی سالهای ۱۳۶۴ الی ۱۳۷۵ با استفاده از روش کتابخانه ای و نظر سنجی های انجام شده نشان داد که نرخ سود سپرده ها در کل سیستم بانکی نقش مؤثری بر جذب سپرده ها ندارد، اما نقش عوامل غیر درآمدی مانند بالا بردن دانش شغلی، ایجاد جو اعتماد و اطمینان در سپرده گذاران و غیره در کنار عوامل درآمدی بر جذب سپرده ها مثبت است. ایشان همچنین به این نتیجه رسید که سیستم بانکی در جذب سپرده های مدت دار موفقیت چندانی نداشته است.

سعید اردکانی و همکاران (۱۳۸۸) ارزیابی کیفیت خدمات بانکی و تعیین اولویت ها و راهکارهای ارتقای آن با استفاده از الگوی تحلیل شکاف را در بانک کشاورزی بررسی کرده اند. بانک ها در سال های اخیر به علت افزایش رقابت و به منظور حفظ بقا و افزایش سودآوری مجبور به عرضه خدماتی متنوع تر و باکیفیت تر شده اند. به دلیل اهمیت کیفیت خدمات متعالی، همواره این سؤال مطرح است که «چگونه می توان کیفیت خدمات بانکی را ارزیابی کرد؟» یافته های آنها بیانگر آن بود که بین دیدگاه کارکنان و مشتریان درباره کیفیت خدمات عرضه شده در بانک، تفاوت معناداری وجود دارد. آنها با توجه به نتایج پژوهش، عامل «سرعت در ارائه خدمات مورد نیاز مشتریان» را اولویت دارترین مؤلفه برای اقدامات اصلاحی شمردند.

سیدجوادین و همکاران (۱۳۸۸) عوامل مؤثر بر توانمندسازی نیروی انسانی در خدمات را در نظام بانکی بررسی کرده اند. آنها بیست عامل اثرگذار بر توانمند نمودن کارکنان شامل اطلاعات، اختیار، گروه کاری، شیوه رهبری، آموزش، تعلق سازمانی، تجربه اندوزی، روشن بودن اهداف و خط مشی، مشارکت، نبودن تمرکز، دسترسی به منابع، مسئولیت، تشویق، غنی سازی شغل، هدایت و حمایت، معنی دار بودن شغل، اعتماد به نفس، ابهام نقش، اهمیت قائل شدن به کارکنان و محیط - را شناسایی کردند که با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی، پنج عامل تحت عناوین «توجه به رشد فردی و طراحی شغلی»، «توجه به مسائل نیروی انسانی و تیم های کاری»، «سبک رهبری»، «توجه به رسمیت و شفافیت» و «توجه به محیط و عدم تمرکز» نام گذاری گردیدند.

مقیم و حفیظی (۱۳۸۸) به این نتیجه رسیدند که بین بعد جهت گیری عملی سازمان (استفاده عملی و مؤثر از اطلاعات حاصل از نظام مدیریت عملکرد) و سطح کلی کیفیت خدمات بانکی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد. با مینا قراردادن اطلاعات عملکرد حاصل از نظام مدیریت عملکرد توسط مدیران در تصمیم گیری ها و اجرای اقدامات اصلاحی و همچنین تشویق کارکنان به استفاده واقعی از اطلاعات عملکرد در انجام دادن فعالیت های روزانه، می توان کیفیت خدمات کل را بهبود بخشید. بررسی مداوم امور سازمانی و از جمله مقوله های رفتاری سازمان و انجام دادن اصلاحات و تعدیلات لازم بر اساس

اطلاعات عملکرد، می تواند سبب بهبود کیفیت رفتار کارکنان با مشتریان سازمان شود. با توجه به اینکه بعد کیفیت خدمات دستگاه های خودپرداز پایین تر از سایر ابعاد کیفیت خدمات در بانک ملی است، افزایش تعداد این دستگاه ها و بازرسی مستمر آنها و به روز رسانی دائم آنها به افزایش کیفیت خدمات بانکی و افزایش رضایت مشتری منجر می شود.

ظهوری و همکاران (۱۳۸۷) آثار تصمیم گیری مشارکتی بر رضایت شغلی کارکنان در بانک کشاورزی استان خوزستان را بررسی کرده اند. یکی از مقولات مهم در بقا و کارآمدی سازمان ها، تأمین رضایت شغلی کارکنان است. نتایج آنها نشان داد که بین مشارکت کارکنان بانک کشاورزی استان خوزستان و رضایت شغلی آنان رابطه مستقیم و قوی و معنی دار وجود دارد.

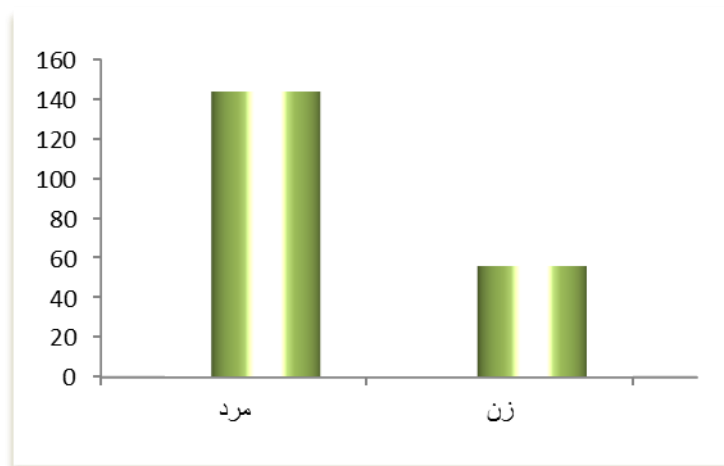
پسران و ایوانز (۱۳۷۵) به مطالعه اثرات تغییر قیمت کالا و سود و زیان سرمایه بر پس انداز خصوصی پرداختند. کار در چارچوب مدلی ساده که مصرف جمعی واقعی را به درآمد قابل تصرف واقعی جاری، سود و زیان سرمایه و ارزش واقعی جاری دارایی های اولیه مرتبط می کند، صورت گرفته است. این مدل با تئوری دوره زندگی مودیگلیانی مطابقت دارد.

▪ **روش پژوهش:** پژوهش حاضر، براساس هدف، کاربردی<sup>۱</sup> است. این تحقیقات با استفاده از زمینه و بستر شناختی و معلوماتی که توسط تحقیقات بنیادی فراهم شده برای رفع نیازمندی ها مورد استفاده قرار می گیرد. هدف از تحقیقات کاربردی، چاره اندیشی برای حل مسایل و مشکلات اجرایی است (حافظ نیا، ۱۳۸۹: ۴۲).

نتایج تحقیقات کاربردی، بایستی قابل اجرا باشد. از سویی دیگر، از نظر ماهیت و روش تحقیق، توصیفی - پیمایشی است. در این تحقیقات، پژوهشگر ماهیت مسأله تحقیق را توصیف می کند. هدف پژوهشگر از انجام تحقیق توصیفی، توصیف عینی و واقعی خصوصیات یک موضوع و یا پدیده است. این پژوهش، از آنجا که به تشریح و توصیف عینی، رابطه رضایت مشتری، جوایز تعیین شده توسط بانک و اجر معنوی قرض الحسنه بر سپرده گذاری قرض الحسنه بانک کشاورزی یاسوج می پردازد، از نظر ماهیت و روش تحقیق، توصیفی (غیر آزمایشی) است. در این تحقیق روابط بین ابعاد و مؤلفه های الگوی مفهومی مطالعه می شود. لذا می توان آن را از نوع همبستگی به حساب آورد.

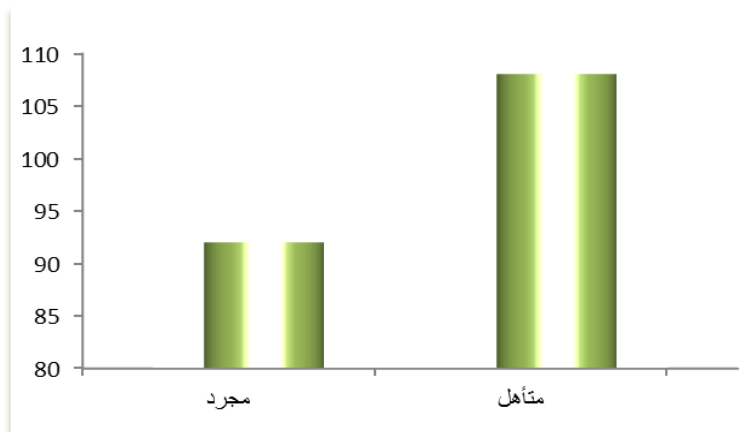
<sup>1</sup> Applied

- تجزیه و تحلیل داده‌ها: میانگین سن مشتریانی که در این شرکت کرده‌اند ۳۲/۶۷ سال و انحراف معیار آن ۵/۳۴ می‌باشد. همچنین با توجه به نتایج جدول، این‌گونه برمی‌آید که ۱۴۴ نفر (۷۲ درصد) از آزمودنی‌ها مرد و ۵۶ نفر (۲۸ درصد) زن هستند.



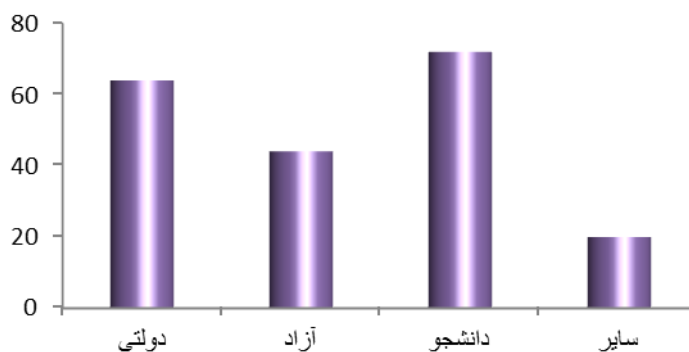
نمودار ۱- جنسیت آزمودنی‌ها

- در ادامه نتایج نشان داد که فراوانی افراد متاهل ۱۰۸ نفر (۵۴ درصد) و فراوانی افراد مجرد ۹۲ نفر (۴۱ درصد) بود.



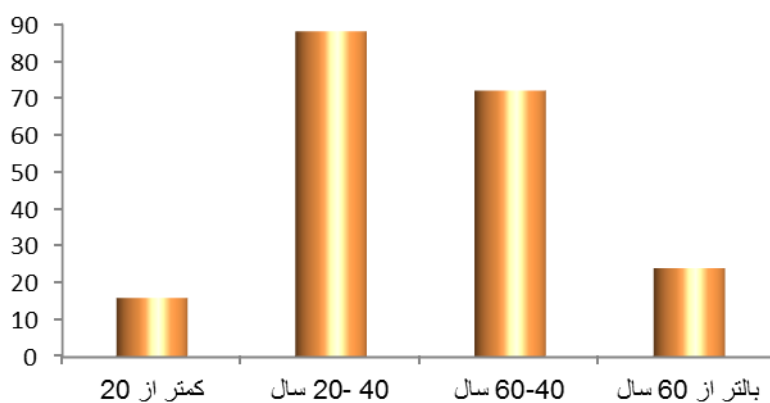
نمودار ۲- وضعیت تاهل آزمودنی ها

علاوه بر آن بیشترین فراوانی در وضعیت های مختلف شغلی اینگونه بود که فراوانی متعلق به شغل دولتی ۶۴ نفر (۳۲ درصد)، شغل آزاد ۴۴ نفر (۲۲ درصد)، دانشجو ۷۲ درصد (۳۶ درصد) و ۲۰ نفر از افراد که معادل ۱۰ درصد از افراد است در سایر شغل ها می باشند. این نتایج نشان داد که بیشترین فراوانی متعلق به دانشجویان می باشد.



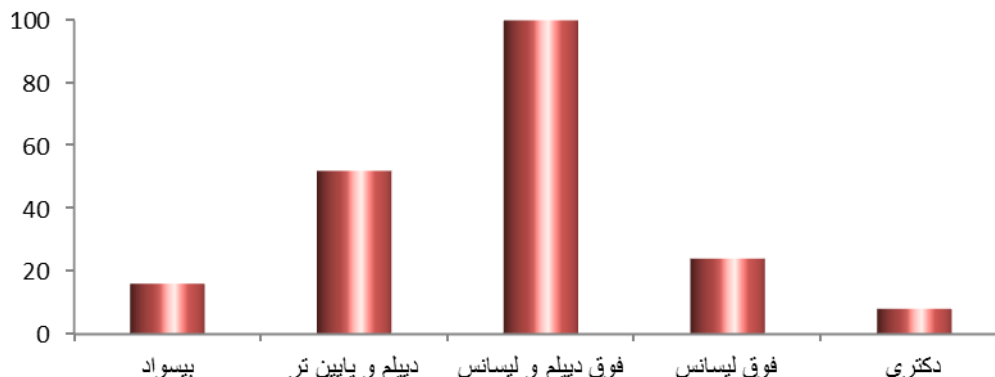
نمودار ۳- وضعیت شغلی آزمودنی ها

در ادامه نتایج نشان داد ۱۶ نفر (۸ درصد) از کمتر از ۲۰ سال سن داشتند، افراد ۲۰-۴۰ سال ۸۸ نفر (۴۴ درصد) بودند، ۷۲ نفر (۳۶ درصد) ۴۰-۶۰ ساله و ۲۴ نفر (۱۲ درصد) بیشتر از ۶۰ سال بودند. نتایج نشان داد بیشتر مشتریان پاسخ دهنده در این پژوهش ۲۰-۴۰ سال سن داشتند.



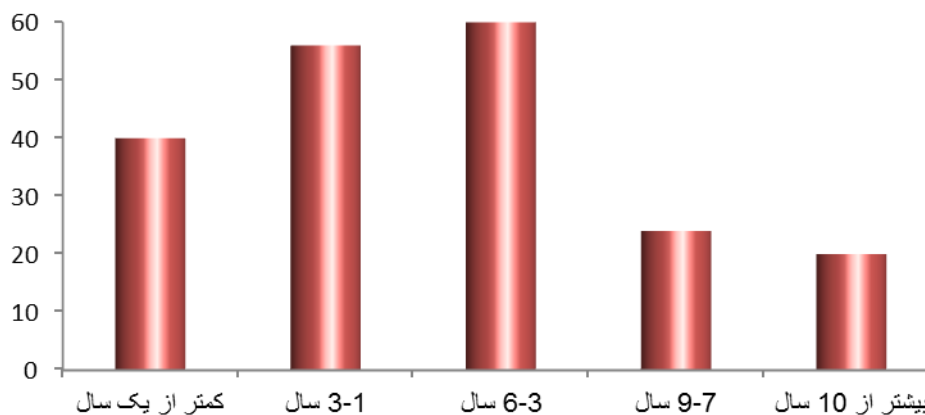
نمودار ۴- وضعیت سنی آزمودنی‌ها

بر اساس اطلاعات به دست آمده در خصوص سطح تحصیلات پاسخگویان، ۱۶ نفر (۸ درصد) از آزمودنی‌ها بیسواد، تعداد ۵۲ نفر (۲۶ درصد) دیپلم و کمتر، ۱۰۰ نفر (۵۰ درصد) فوق دیپلم و لیسانس، ۲۴ نفر (۱۲ درصد) کارشناسی ارشد و ۸ نفر (۴ درصد) دکترا قرار داشته‌اند. همچنین می‌توان عنوان کرد که در سطوح مختلف سواد، بیشترین فراوانی مربوط به تحصیلات کارشناسی و کارشناسی ارشد بوده است.



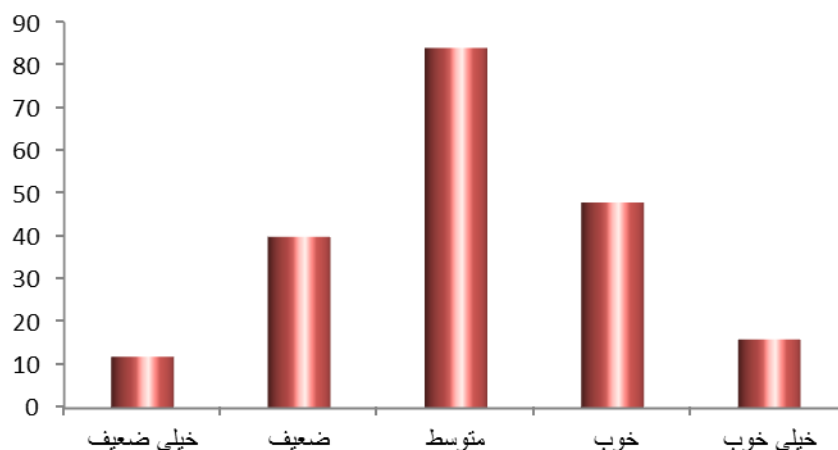
نمودار ۵- وضعیت تحصیلی آزمودنی‌ها

در ادامه نیایچ نشان داد ۴۰ نفر (۲۰ درصد) از این مشتریان کمتر از ۱ سال است که به عنوان مشتری به این بانک مراجعه کرده‌اند. ۵۶ نفر (۲۸ درصد) مدت ۱-۳ سال است که مشتری بانک کشاورزی می‌باشند، ۶۰ نفر (۳۰ درصد) افراد پاسخ دهنده ۳-۶ سال و در نهایت ۲۴ نفر بیشتر از ۷ سال است که مشتری این بانک می‌باشند.



نمودار ۶- تعداد سنوات سوابق مشتری آزمودنی‌ها

در نهایت نتایج این تحقیق نشان داد که ۱۲ نفر (۶ درصد) دارای وضعیت مالی خیلی ضعیف، ۴۰ نفر (۲۰ درصد) دارای وضعیت ضعیف، ۸۴ نفر (۴۲ درصد) دارای وضعیت مالی متوسط، ۴۸ نفر (۲۴ درصد) دارای وضعیت خوب و نهایتاً ۱۶ نفر (۸ درصد) دارای وضعیت مالی خیلی خوب هستند.



نمودار ۷- وضعیت بزاغت مالی آزمودنی ها

#### نتیجه گیری:

با توجه به اینکه هدف کلی پژوهش حاضر، بررسی رابطه رضایت مشتریان، میزان جوایز تعیین شده و اجر معنوی سپرده گذاری بانک های کشاورزی شهر یاسوج و به منظور ارائه راهکارهای اثربخش در جهت بهبود و عملکرد این بانک به خصوص در بخش حساب های قرض الحسنه می باشد. در نتیجه در این تحقیق و پژوهش پس از جمع آوری داده های مورد نیاز از جامعه آماری با استفاده از پرسشنامه معتبر نتایج تحقیق بدست آمد. در این پژوهش نتایج نشان داد که رضایت مشتریان با سپرده گذاری بانک های کشاورزی شهر یاسوج رابطه مثبت و معنی داری دارد، همچنین نتایج نشان داد که کسانی که دارای حساب قرض الحسنه می باشند از رضایت بیشتری برخوردار می باشند. در ادامه نتایج این تحقیق نشان داد که رابطه مثبت و معنی داری بین نمره میزان جوایز تعیین شده توسط بانک با سپرده گذاری قرض الحسنه پس انداز در بانک کشاورزی دارد، همچنین نمره میزان جوایز تعیین شده برای کسانی که سپرده گذاری قرض الحسنه پس انداز در بانک کشاورزی دارند بیشتر از کسانی است که این سپرده گذاری

را ندارند. در نهایت نتایج نشان داد اجر معنوی قرض الحسنه بر سپرده گذاری قرض الحسنه پس انداز در بانک کشاورزی شهر یاسوج اثرگذار نیست.

#### منابع

- ۱) انصاری، بهرخ، ساده سازی اعطای تسهیلات در بانک کشاورزی، اداره کل سازمان ها و روش ها، بانک کشاورزی، تیرماه ۱۳۷۷ ش.
- ۲) هفرنان، شلاگ / 1382 / بانکداری نوین در تئوری و عمل / مترجمان: علی پارساییان و علیرضا شیرانی / اداره تحقیقات و برنامه ریزی بانک سپه / تهران.
- ۳) سجادی نژاد، حسن، اصول هزینه یابی و روش های حسابداری صنعتی، تهران، سازمان حسابرسی، نشریه ۷۷، ۱۳۷۴ ش، ج ۱.
- ۴) صدر، سید کاظم، "آثار اقتصادی رفتار و عقد قرض الحسنه"، مجموعه سخنرانی ها و مقالات ششمین سمینار بانکداری اسلامی، نظام بانکی کشور و سنجش عملکرد آن، ۱۳ و ۱۴ شهریور ۱۳۷۴ ش.
- ۵) امینی، سیاوش "مسائل سنجش در تحقیقات اجتماعی و بحثی درباره مقیاس گاتمن" (تهران، نامه پژوهشکده، سری یک، شماره یک، ۹۶-۸۵، بهار ۱۳۷۵)
- ۶) ایران نژاد مهدی "روش های تحقیق در علوم اجتماعی" چاپ دوم (تهران، نشرمدیران ۱۳۸۲)
- ۷) بک هارد، ریچرد، وندی پریچارد "مدیریت تحولات و نوآوری" ترجمه مهدی ایران نژاد پاریزی، (تهران، نشر مدیران، ۱۳۸۷)
- ۸) بهان، کیت، هولمز، دیانا، "آشنایی با تکنولوژی اطلاعات" ترجمه مجید آذرخش، جعفر مهرداد، (تهران، سمت، ۱۳۷۷)
- ۹) بهشتیان، مهدی و حسین ابوالحسنی "سیستم های اطلاعاتی مدیریت" (تهران، شرکت پردیس ۱۳۸۷)
- ۱۰) پارکینسون و رستوم جی "مهارتهای مدیریت" ترجمه ایران نژاد پاریزی، تهران، نشر ازده، ۱۳۷۶.
- ۱۱) جراحی، محمد حسین "دولت الکترونیکی، فرصت ها، چالش ها و روند آینده" (تهران سایت اینترنتی همکاران سیستم، ۱۳۸۳)
- ۱۲) رضائیان، علی، "اصول مدیریت" (تهران، انتشارات سمت، بهار ۱۳۷۶)
- ۱۳) رولی، جینفر "مبانی سیستمهای اطلاعاتی" ترجمه زهرا سیف کاشانی، نجیبه افغانی، (تهران، سمت، ۱۳۸۰)

۱۴) زاهدی شمس السادات ، " فن آوری اطلاعات و کنترل در عصر اینفوکرآسی " مجموعه مقالات دومین همایش علمی و پژوهش نظارت و بازرسی ، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران ( تهران ، سازمان بازرسی کل کشور ، ۱۳۸۴ )

۱۵) زرگر ، محمود ، " اصول و مفاهیم فن آوری اطلاعات " ( تهران ، نشر بهینه ، ۱۳۸۴ )

۱۶) شرمر هورن ، جان ر و همکاران " مدیریت رفتار سازمانی " چاپ سوم ، ترجمه مهدی ایران نژاد پاریزی و دیگران ( تهران ، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت ،

( ۱۳۸۰