تأثیر به‌کارگیری راهکارهای جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه بر عملکرد بانک

دکتر علی شیخی مهرآبادی، دکتر کمال غنائی، علیرضا جهانبانی

چکیده

یکی از مهم‌ترین ارکان اقتصادی هر کشوری نظام بانکی آن است که ارتباطی نزدیک با رشد و شکوفایی اقتصاد یا رکود آن کشور دارد. از این رو فعالیت بهینه بانک‌ها و استفادهٔ کارا از سرمایه و تجهیز منابع، در فعالیت بخش های مختلف اقتصادی و به طور کلی در اقتصاد کشور، بسیار مهم است. هدف از تحقیق حاضر، تأثیر به‌کارگیری راهکارهای جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه بر عملکرد بانک می‌باشد. تحقیق از نظر هدف کاربردی و روش آن توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق شامل کارمندان شعب بانک تجارت کاشان به تعداد ۲۸۶ نفر می باشند. حجم نمونه در تحقیق حاضر بر اساس جدول مورگان و به صورت تصادفی ساده (اتفاقی) به تعداد ۱۶۴ نفر در نظر گرفته شد. ابزارجمع آوری اطلاعات پرسشنامه بر اساس تحقیق دائی کریم زاده (۱۳۹۴) می‌باشد. روایی محتوایی پرسشنامه از نظر اساتید وکارشناسان مثبت ارزیابی گردید. با استفاده از آمار توصیفی و با استفاده از نرم‌افزار لیزرل آزمون فرضیه‌های تحقیق مورد تجزیه‌وتحلیل قرار گرفته است. نتایج به دست آمده از این تحقیق نشان داد که تمامی پنج عامل در نظر گرفته شده در تحقیق (عوامل خدماتی، عوامل مالی، عوامل ارتباطی و انسانی، عوامل و شرایط فیزیکی و عوامل وابستگی) بر تجهیز منابع در شعب بانک تجارت تأثیرگذار بودند.

کلیدواژه: منابع بانکی، تجهیز منابع، عوامل خدماتی، عوامل مالی، عوامل ارتباطی و انسانی، عوامل و شرایط فیزیکی، عوامل وابستگی و بانک تجارت.

مقدمه

در جهان امروز جذب منابع مالی آن‌قدر برای بانک‌ها مهم و حیاتی می‌باشد که رقابت بسیار شدیدی در این زمینه بین آن‌ها ایجاد نموده است. یکی از شواهد عمده ارائه خدمات نوین، جلب اطمینان و توجه و تشویق بیشتر مردم برای سپرده‌گذاری در بانک‌ها می‌باشد. در این راستا و طی چند دهه اخیر زمینه‌های جدیدی جهت جذب بیشتر منابع بانکی و ارائه خدمات بهتر و سریع‌تر به مشتریان به وجود آمده است؛ بنابراین ضرورت دارد با بررسی ابعاد و عوامل مؤثر بر جذب منابع بانکی بتوانیم هر چه بهتر و بیشتر و کاراتر از این منابع، استفاده بهینه نمائیم. در ایران نقش بازارهای پولی (بانک‌ها) در تأمین مالی بخش‌های مختلف اقتصادی به‌مراتب قوی‌تر و پررنگ‌تر از بازارهای سرمایه (بورس اوراق بهادار) می‌باشد. بنابراین، با توجه به نقش برجسته بانک‌ها در اقتصاد کشور، به‌کارگیری راهکارهای جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه آن‌ها بر عملکرد بانک می‌تواند از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار باشد. جذب منابع قرض‌الحسنه ازجمله عوامل تأثیرگذار در ارزیابی عملکرد بانک‌ها به‌حساب می‌آید. عوامل مؤثر عملکرد بانک‌ها را می‌توان به عوامل داخلی (تحت کنترل مدیریت بانک‌ها) و عوامل خارجی (خارج از کنترل مدیریت بانک‌ها) تقسیم نمود. گسترش بازارهای جهانی و افزایش رقابت در بازارهای خدمات مالی، عملکرد این صنعت را تحت تأثیر قرار داده است. با توجه به اینکه عملکرد بانک یکی از کارکردهای مهم بانک به‌عنوان واسطه مالی می‌باشد و ازآنجایی‌که یک بانک سودآور توان بیشتری برای مقابله با شوک‌های منفی بازار را داراست، لذا توجه به شاخص جذب منابع به‌عنوان یکی از شاخص‌های ارزیابی عملکرد در بانک‌ها و اهمیت نقش آن در تصمیمات مرتبط با نحوه تجهیز منابع، تأمین مالی و همچنین چگونگی تخصیص منابع، ضروری است. بنابراین بانک‌ها بایستی با بررسی عوامل مرتبط با سودآوری شعب خود موجبات افزایش توان رقابت‌پذیری و سازگاری با تغییرات محیط کلان را فراهم آورند.

(موسویان، ۱۳۹۳: ۱۰). با توجه به اینکه تنها عوامل داخلی تحت کنترل مدیریت شعب قرار دارند. لذا پژوهش حاضر بر شناسایی و تجزیه‌وتحلیل عوامل مؤثر در عملکرد شعب بانک تجارت و به‌طور موردی به‌کارگیری جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه متمرکز گردیده است و به دنبال ارائه راهکارهایی جهت افزایش کارایی و عملکرد شعب برای مدیران این بانک می‌باشد. با توجه به مطالب ذکرشده، به نظر می‌رسد جهت عملکرد بیشتر بانک‌ها مهم‌ترین عامل مؤثر، جذب منابع قرض‌الحسنه می‌باشد. یکی از مهم‌ترین اهداف سیستم بانکی کشور به‌عنوان بخشی از نظام اقتصادی، تجهیز منابع و جذب انواع مختلف سپرده‌های قرض‌الحسنه به‌منظور تأمین منابع بانکی، جهت پشتیبانی از برنامه‌های اعتباری و تسهیلات اعطایی توسط سیستم بانکی می‌باشد. اساس و بنیاد قرض‌الحسنه بر انگیزه اخروی و در جهت رفع مشکلات نیازمندان است. گسترش قرض‌الحسنه باعث از بین بردن فقر در جامعه اسلامی می‌باشد. به عبارتی قرض‌الحسنه به‌عنوان ابزار مفیدی در راستای تحقق اهداف فقرزدایی عمل می‌کند؛ اما در شرایطی که اقتصاد کشور به‌طور مستمر با تورم دورقمی مواجه بوده، از یک‌سو میزان تقاضا برای تسهیلات قرض‌الحسنه بسیار فراتر از میزان منابع قابل‌دسترس از محل سپرده‌های قرض‌الحسنه بوده و از سوی دیگر مشاهده می‌کنیم نرخ تورم کشور، سبب گردیده که بسیاری از سپرده‌گذاران از جنبه خیرخواهانه و عام‌المنفعه بودن سپرده‌های قرض‌الحسنه به جنبه اقتصادی آن روی آورده‌اند (دایی کریم زاده، ۱۳۹۴: ۶).

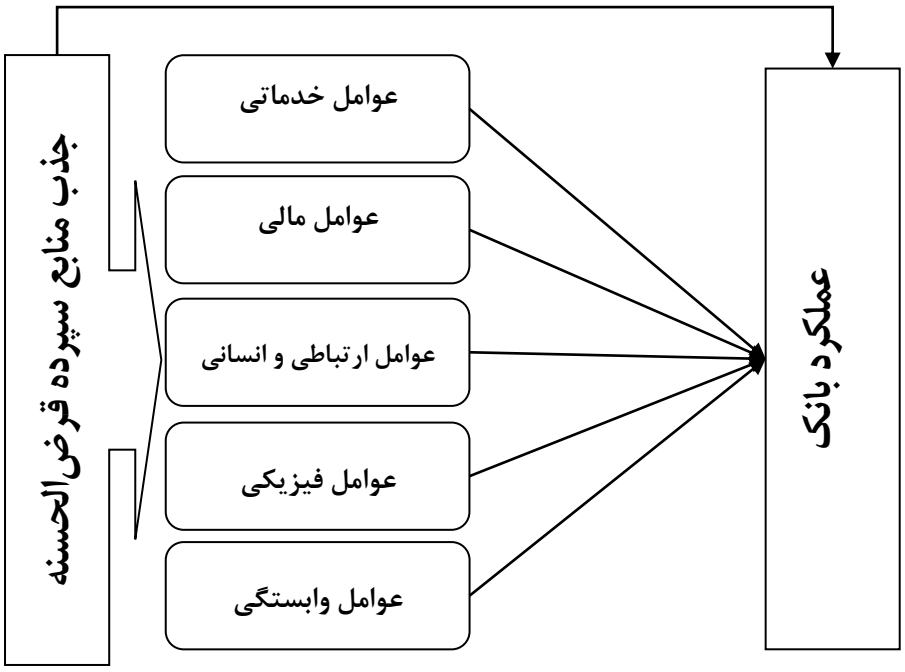
هدف تحقیق حاضر ایجاد یک سطح ایدئال از نگاهداشت‌های دارائی نقدی منابع قرض‌الحسنه نمی‌باشد، بلکه هدف اصلی این تحقیق تعیین این امر است که آیا نگهداشت دارائی‌های نقدی منابع قرض‌الحسنه بانک‌ها تأثیری روی عملکرد آن‌ها دارد یا خیر. جمع‌آوری منابع قرض‌الحسنه در راستای افزایش عملکرد منابع قرض‌الحسنه مستلزم شناسایی انگیزه‌ها و تفکیک مشتریان و ارائه خدمات متناسب به هر گروه می‌باشد. ازآنجاکه قرض دهنده برای مدتی از تصرف مال خود چشم‌پوشی می‌کند و در مقابل هم توقع دریافت هیچ‌گونه سودی را ندارد. (هادوی نیا، ۱۳۷۸: ۱۴۴). موضوع راهکارهای جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه بر عملکرد بانک تجارت، در تحقیق حاضر موردبررسی است، امروزه در مدیریت معاصر، ارتقاء و جذب منابع بانکی قرض‌الحسنه و عملکرد بیشتر بانک‌ها به موضوع عمده و حیاتی در سراسر دنیا مبدل شده است. پژوهش پیش رو تلاش دارد تا ضمن بررسی انگیزه‌های افراد در سپرده‌گذاری قرض‌الحسنه و شناسایی موانع و چالش‌های پیشروی سپرده‌گذاران به راهکارهای جذب سپرده قرض‌الحسنه بر عملکرد بانک در سیستم بانکداری کشور بپردازد. طی سال‌های اخیر تغییر و تحولات زیادی در عرصه سیستم بانکی کشور رخ داده است. بانک‌ها به دنبال اتخاذ روش‌ها و شیوه‌های بهتر برای ارائه خدمات متنوع‌تر هستند تا مشتریان بیشتری را جذب نموده و عملکرد خود را بهبود دهند؛ اما اکثر آن‌ها از عناصری که می‌تواند به عنوان مزیت برتر در میان رقبا، موجب موفقیت آن‌ها شود غافل مانده‌اند. یکی از مزیت‌های برتر در میان بانک‌ها جذب منابع می‌باشد. توجه به جذب منابع به‌خصوص جذب منابع قرض‌الحسنه هرروز از اهمیت بیشتری برخوردار می‌شود. جذب منابع قرض‌الحسنه در بانک باعث کاهش مطالبات معوق، حفظ مشتری، افزایش نقدینگی و در نهایت رضایت بیشتر مشتریان می‌شود.

در یک تقسیم بندی کلی عوامل مؤثر بر جذب منابع بانکی را می توان به دو دسته عوامل درون سازمانی و برون سازمانی تقسیم نمود. عوامل برون سازمانی عوامل غیر قابل کنترل مدیریت بانک است و عواملی نظیر نرخ تورم، نرخ رشد عرضه پول، درآمد ملی، رشد اقتصادی، نرخ رشد تولید ناخالص داخلی و سیاست های بانک مرکزی را شامل می‌شود. عوامل درون سازمانی را در یک تقسیم بندی کلی می توان به عوامل خدماتی، عوامل مالی، عوامل ارتباطی و انسانی، عوامل فیزیکی و عوامل وابستگی سازمانی تقسیم نمود. عوامل خدماتی عبارت است از، بهبود خدمات و تنوع سازی آن در سیستم بانکی می‌تواند هم به سودآوری و بهره وری بانک‌ها بیانجامد و هم باعث جذب منابع بیشتر شود. از این رو بایستی خدمات بانکی را بهبود بخشید و راهی است که تمام بانک‌های موفق دنیا آن را آزموده و نتیجه هم گرفته اند. (تحویلداری، ۱۳۸۶: ۲۱).

عوامل مالی عبارت است از، وظیفه اصلی بانک‌ها واسطه گری وجوه است، به این معنی که از یک سو وجوه را از سپرده گذاران دریافت کرده و از سوی دیگر، این وجوه را در قالب تسهیلات به متقاضیان پرداخت می کنند. دارندگان وجوه مازاد، با سپرده گذاری در بانک عملاً وجوه خویش را به بانک قرض داده و نرخ سود معینی دریافت می کنند. متقاضیان تسهیلات نیز در ازای پرداخت سود

معینی از بانک‌ها قرض می گیرند. طبیعی است که مابه التفاوت بهره پرداختی به سپرد هگذاران و سود دریافتی از گیرندگان تسهیلات، سود بانک را تشکیل می دهد (یزدانی و دهنوی، ۱۳۸۴: ۲۹). عوامل ارتباطی و انسانی عبارت است از،امروزه سازمان هایی در عرصه رقابت موفق تر خواهند بود که در برآوردن نیازها و خواسته های مشتریان گوی سبقت را از سایر رقبای بازار بربایند. به تعبیر دیگر در فلسفه جدید بازاریابی یعنی مشتری گرایی، مرکز توجه به مشتریان بوده و از دید مشتریان به مسائل نگاه میشود (منصوری و یاوری، ۱۳۸۳: ۱۹). عوامل و شرایط فیزیکی عبارت است از، باتوجه به افزایش و شدت رقابت، ارائه خدمات در مکان و محل های مورد نظر مشتریان عاملی تعیین کننده درجذب و نگهداری مشتریان است. به همین دلیل امروزه بانک‌ها و دیگر سازمان های خدماتی به ایجاد شعب در مناطق مختلف پرداخته اند تا ضمن ارائه خدماتی بهتر، حوزه وسیعتری را تحت پوشش قراردهند (روستا، ۱۳۸۰: ۳۴).

با توجه به مطالب بیان‌شده مدل مفهومی پژوهش به شکل زیر هست:



شکل ۱ مدل مفهومی پژوهش

(بر گرفته از تحقیق دائی کریم زاده، ۱۳۹۴)

انجام تحقیق حاضر می‌تواند دانش جدیدی به مدیران بانک‌ها در مورد جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه دهد و میزان مفید یا غیرمفید بودن آن را بررسی نماید. مشکلات احتمالی که در جذب منابع به وجود خواهد آمد را شناسایی و راه‌حل ارائه کند. مزایای احتمالی که جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه در بانک به وجود می‌آید را پیش‌بینی کند. نظر به وجود بازار رقابتی و توسعه بازارهای درون و برون‌مرزی مطابق با چشم‌انداز آینده استراتژی شرکت، الزام است که فرآیندها و ابزارهای مورد استفاده در جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه به خوبی شناسایی، اولویت‌بندی و به‌کارگیری شوند. انجام این پژوهش می‌تواند مسئولان و برنامه ریزان امور کشور علی‌الخصوص بانکی کشور را در امور مربوط به این مهم جهت برنامه‌ریزی بهتر یاری نماید، مسئله‌ای که این تحقیق درصدد پاسخ به آن برآمده، آن است که چه عواملی برافزایش منابع از محل سپرده‌های قرض‌الحسنه در عملکرد بانک تجارت شهرستان کاشان تأثیر دارند؟ و چه اولویت‌هایی بر این افزایش منابع وجود دارد؟

روش پژوهش

این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش تحقیق از نوع توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق شامل کارمندان شعب بانک تجارت شهرستان کاشان به تعداد ۲۸۶ نفر (به گفته روابط عمومی بانک تجارت در کاشان) می باشند . حجم نمونه در تحقیق حاضر بر اساس جدول مورگان و به صورت تصادفی ساده (اتفاقی) تعداد ۱۶۴ نفر در نظر گرفته شد. این پژوهش ازنظر موضوع

در حوزه تحقیقات مدیریت مالی و عملکرد و بهره وری قرار می‌گیرد و به بررسی تاثیر به کارگیری راهکارهای جذب منابع سپرده قرض الحسه بر عملکرد بانک تجارت می پردازد. این پژوهش در زمستان ۱۳۹۵ و بهار ۱۳۹۶ انجام گرفته است. این پژوهش در شعب بانک تجارت شهرستان کاشان انجام گرفته است. در ابتدا برای جمع آوری اطلاعات مقدماتی و تئوری های موجود درباره موضوع تحقیق از مطالعات کتابخانه ای که شامل مقالات، کتاب‌ها استفاده خواهد شد و پس از آن برای جمع آوری داده های مورد نیاز آزمون فرضیات این تحقیق از پرسشنامه در قالب انجام عملیات میدانی و توزیع و تکمیل پرسشنامه میان افراد نمونه انتخاب خواهد شد .

فرضیه‌های تحقیق

۱. جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه از طریق عوامل خدماتی بر عملکرد بانک تجارت شهرستان کاشان تأثیر معناداری دارد.
۲. جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه از طریق عوامل مالی بر عملکرد بانک تجارت شهرستان کاشان تأثیر معناداری دارد.
۳. جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه از طریق عوامل ارتباطی و انسانی بر عملکرد بانک تجارت کاشان تأثیر معناداری دارد.
۴. جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه از طریق عوامل و شرایط فیزیکی بر عملکرد بانک تجارت کاشان تأثیر معناداری دارد.
۵. جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه از طریق عوامل وابستگی بر عملکرد بانک تجارت شهرستان کاشان تأثیر معناداری دارد.

در تحقیق حاضر جهت بررسی متغیرهای تحقیق از پرسشنامه استفاده خواهد شد. پرسشنامه بر اساس تحقیق دائی کریم زاده (۱۳۹۴) طراحی شده است. پرسشنامه جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه دارای پنج مولفه می‌باشد. مولفه های پرسشنامه عبارت است از: عوامل انسانی، عوامل فیزیکی، عوامل خدماتی، عوامل مالی و عوامل وابستگی.

جدول ۱ مولفه های پرسشنامه

مولفه های پرسشنامه	گویه ها	نحوه اندازه گیری	مقیاس سنجش
عوامل خدماتی	گویه های ۱ تا ۷	پرسشنامه	کمی
عوامل مالی	گویه های ۸ تا ۱۳	پرسشنامه	کمی
عوامل ارتباطی و انسانی	گویه های ۱۴ تا ۱۹	پرسشنامه	کمی
عوامل و شرایط فیزیکی	گویه های ۲۰ تا ۲۳	پرسشنامه	کمی
عوامل وابستگی	گویه های ۲۴ تا ۲۶	پرسشنامه	کمی
عملکرد بانک	گویه های ۲۷ تا ۳۱	پرسشنامه	کمی

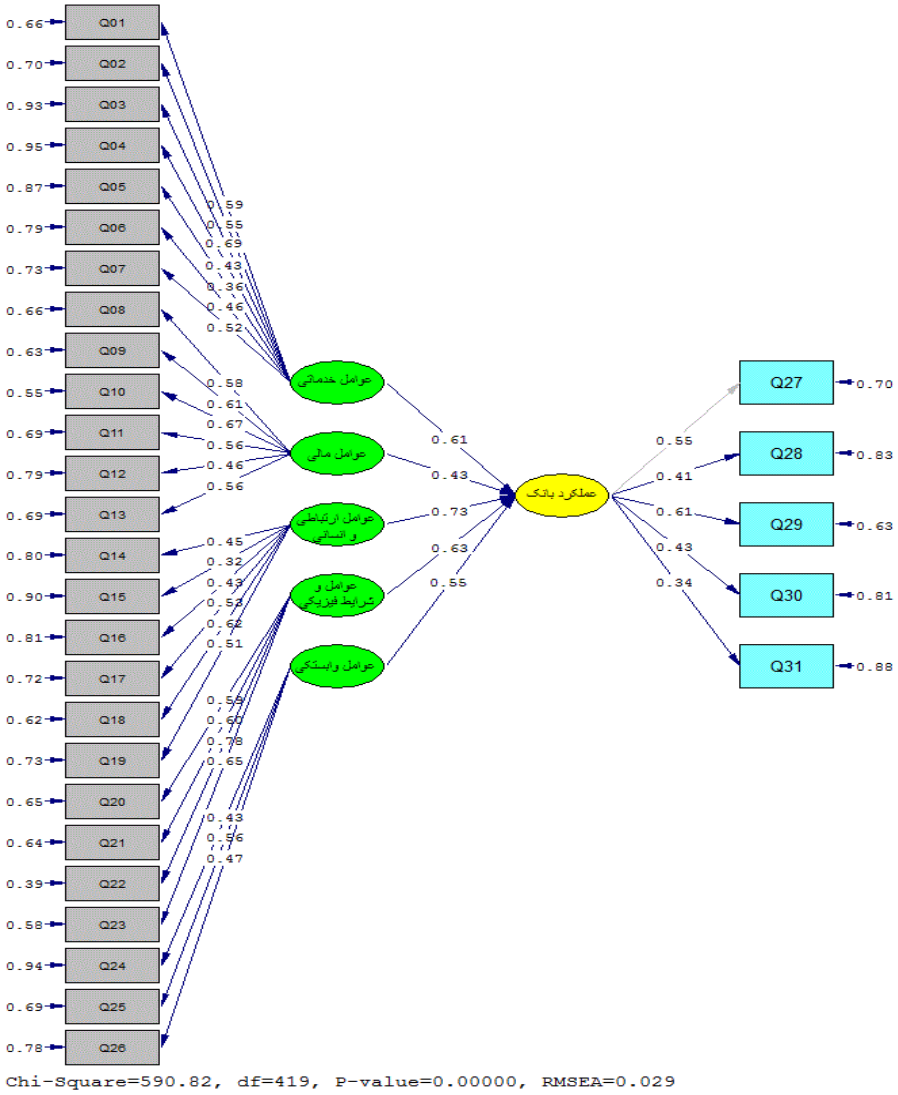
اعتبار محتوایی این پرسشنامه توسط تعدادی از پاسخگویان (روایی صوری) و کارشناسان و خبرگان بانکی و دانشگاهی (روایی محتوایی) مورد تأیید قرار گرفته است و از اعتبار لازم برخوردار می باشد.

جدول ۲- نتایج آلفای کرونباخ

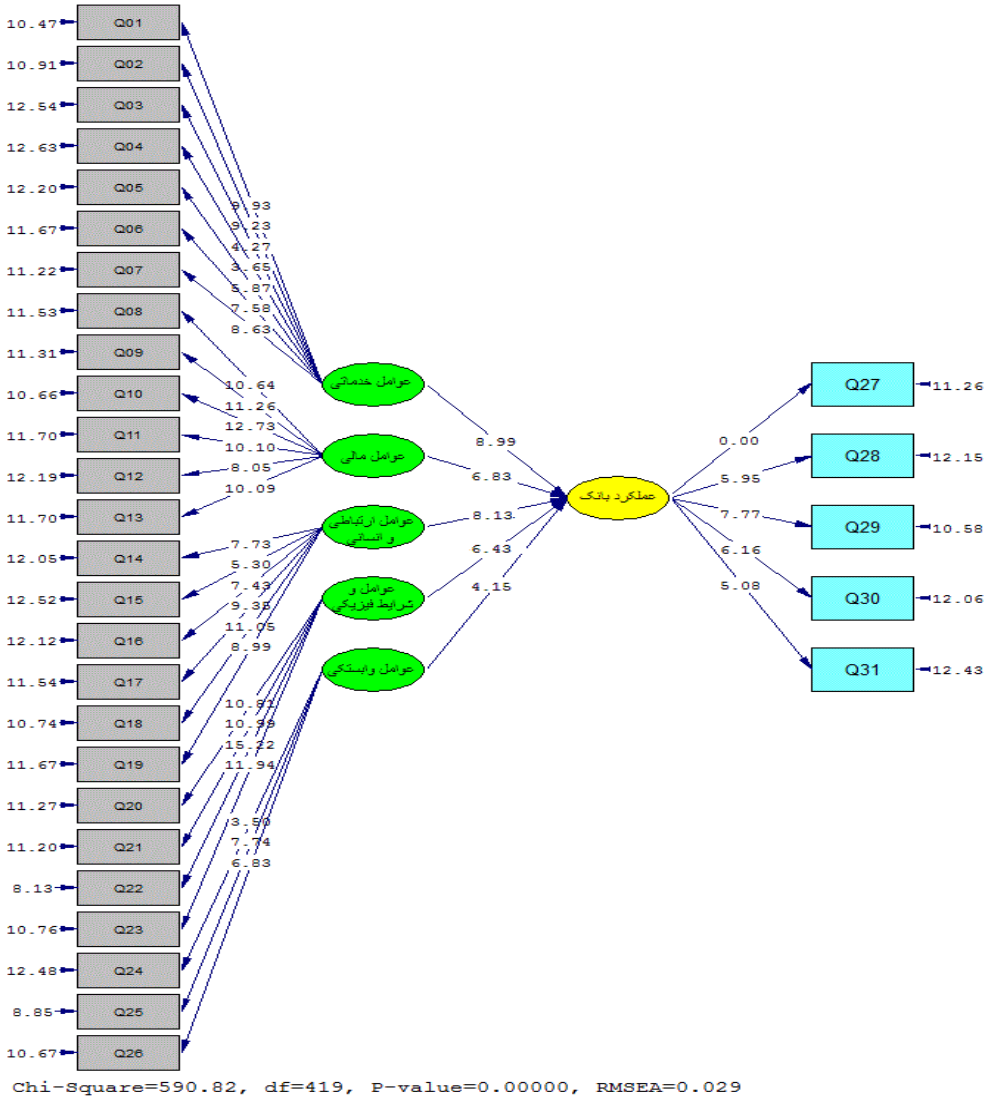
متغیر	ضریب
عوامل خدماتی	۰.۸۵۹
عوامل مالی	۰.۷۴۳
عوامل ارتباطی و انسانی	۰.۷۴۸
عوامل و شرایط فیزیکی	۰.۸۰۷
عوامل وابستگی	۰.۸۱۵
جذب منابع سپرده	۰.۹۱۸
عملکرد بانک	۰.۷۹۹

با استفاده از نرم‌افزار لیزرل آزمون فرضیه‌های تحقیق مورد تجزیه‌وتحلیل قرار گرفته است. پس از آن روابط میان متغیرها و فرضیه‌های تحقیق نیز با استفاده از مدل‌یابی معدلات ساختاری بررسی گردیده است.

آزمون فرضیه‌های تحقیق



شکل ۲- بارعاملی استاندارد آزمون فرضیه‌های تحقیق



شکل ۳- آماره t-valueآزمون فرضیه‌های تحقیق

قدرت رابطه میان متغیر جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه از طریق عوامل خدماتی بر عملکرد بانک برابر ۰/۶۱ از طریق عوامل مالی بر عملکرد بانک برابر ۰/۴۳، از طریق عوامل ارتباطی و انسانی بر عملکرد بانک برابر ۰/۷۳، از طریق عوامل و شرایط فیزیکی بر عملکرد بانک برابر ۰/۶۳ ، از طریق عوامل وابستگی بر عملکرد بانک برابر ۰/۵۵ ، محاسبه شده است که مقدار قابل توجهی محسوب می‌شود.

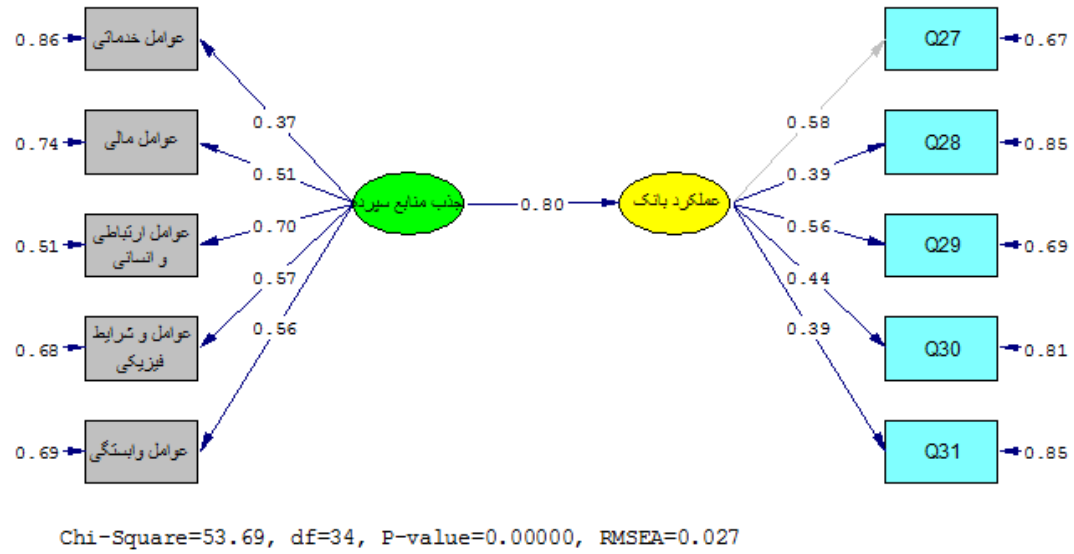
آماره آزمون عوامل خدماتی ۶/۹۹ ، عوامل مالی۶/۸۳ ، عوامل ارتباطی و انسانی ۸/۱۳ ، عوامل و شرایط فیزیکی ۶/۴۳ ، عوامل وابستگی ۴/۱۵ ، بدست آمده است که بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای ۵٪ یعنی ۱/۹۶ بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاده شده معنادار است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه از طریق عوامل خدماتی بر عملکرد بانک تجارت شهرستان کاشان تاثیر معناداری دارد.

فرضیه اصلی

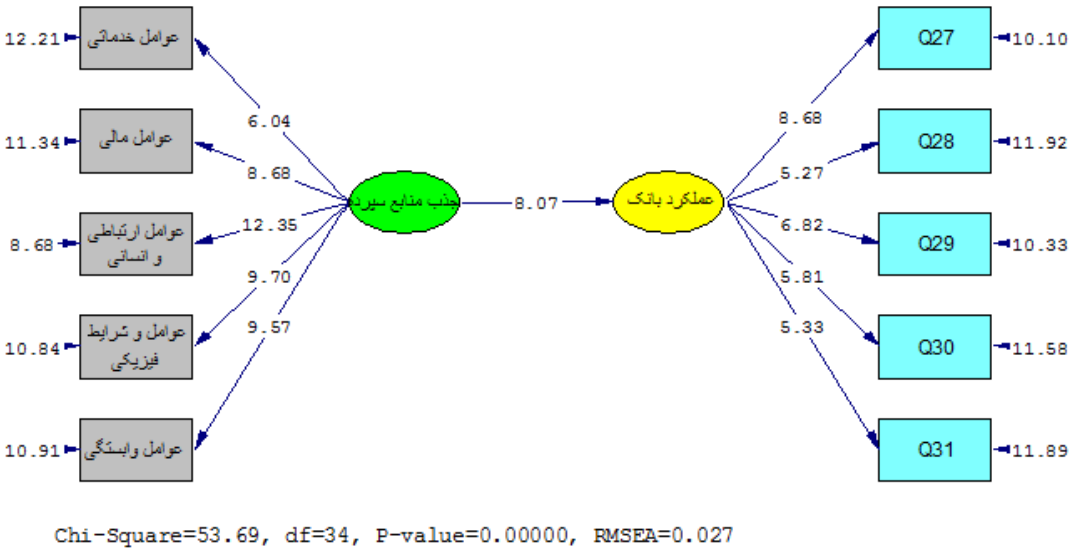
جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه بر عملکرد بانک تجارت شهرستان کاشان تأثیر معناداری دارد.

قدرت رابطه میان متغیر جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه بر عملکرد بانک برابر ۰/۸۰ محاسبه شده است که مقدار قابل قبولی محسوب می‌شود. آماره آزمون نیز ۸/۰۷ بدست آمده است که بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای ۵٪ یعنی ۱/۹۶ بوده و نشان می‌دهد

همبستگی مشاده شده معنادار است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه بر عملکرد بانک تجارت شهرستان کاشان تأثیر معناداری دارد.



شکل ٤ بارعاملی تاثیر جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه بر عملکرد بانک



شکل ٥- آماره t-value تاثیر جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه بر عملکرد بانک

نتیجه گیری

هدف این مطالعه بررسی تأثیر به‌کارگیری راهکارهای جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه بر عملکرد بانک تجارت شهرستان کاشان بود. بدین منظور پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌های توزیع‌شده و تجزیه‌وتحلیل این داده‌ها مشخص شد که:

جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه از طریق عوامل خدماتی بر عملکرد بانک تجارت شهرستان کاشان تاثیر معناداری دارد. این یافته با پژوهش‌های دایی کریم زاده (۱۳۹۴)، یونگ و جانگ (۲۰۰۶)، صبوری (۱۳۷۷)، رازانی (۱۳۸۲) و خضرا (۱۳۸۵) همسو است. در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت، به علت اینکه از دیدگاه مشتریان عوامل خدماتی بانک مهمترین عامل در تجهیز منابع محسوب می گردد، بانک زمان انتظار دریافت خدمات را به حداقل ممکن برساند. مهارت های تخصصی کارکنان نیز موجب عدم اتلاف وقت و افزایش سرعت در کارها می‌شود که با دادن آموزش های لازم به پرسنل بانک به این مهم می توان دست یافت. خدمات نوینی همچون (پیامک بانک، ایمیل بانک، دستگاه های کارت خوان، دستگاه های خودپرداز، تلفن بانک)بیشتر توجه شود. در زمینه پیامک بانک و پرداخت اینترنتی ضعف هایی در زیرساخت های لازم و عدم وجود نرم افزارهای کاربردی مشاهده می گردد که بایستی در اسرع زمان، جهت برطرف نمودن این کمبود اقدام شود. با توجه به ارائه سود از سپرده‌ها به مشتریان، برای جذب مشتریان به این امر، از طرح های تشویقی دیگر مانند ارائه تسهیلات مناسب در زمان مناسب و خدمات بانکداری الکترونیک با امکانات مناسب استفاده می‌شود. هم‌چنین ارائه خدمات تخصصی به این مشتریان توسط کارکنان متخصص و در بستر سپرده‌های قرض‌الحسنه از دیگر خدمات برای جذب این نوع از سپرده‌هاست. از سوی دیگر با وجود صرف این منابع در امور خیریه، ماهیت بدون سود این سپرده‌ها این امکان را برای بانک‌های فراهم می‌سازد از طریق به گردش انداختن آن و سرمایه‌گذاری در پروژه‌های با بازده بالا به سود قابل توجهی از این منابع دست یابد. بنابراین عوامل خدماتی از طریق افزایش سپرده‌ها موجب افزایش عملکرد بانک خواهد شد.

از دیگر یافته‌های پژوهش این است که جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه از طریق عوامل مالی بر سودآوری بانک تجارت شهرستان کاشان تاثیر معناداری دارد. این یافته با پژوهش‌های دایی کریم زاده (۱۳۹۴)، شاهچرا (۲۰۱۵) بنیامین یبواه و ساموئل کاواکوا (۲۰۱۲)، هادوی نیا (۱۳۷۸)، مغویی نژاد (۱۳۷۸)، رازانی (۱۳۸۲)، موسویان (۱۳۹۳) و عرب مازیار و کیقبادی (۱۳۸۵) همسو است. در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت پرداخت تسهیلات با مبلغ مناسب و با نرخ پایین به مشتریان و هم‌چنین ارائه جوائز جذاب، قابل توجه و متنوع می‌تواند آن‌ها را ترغیب نماید در سپرده‌های قرض‌الحسنه که سپرده‌هایی بدون سود هستند سرمایه‌گذاری نمایند و درنتیجه موجب افزایش جذب این منابع و درنتیجه افزایش عملکرد شود.

در مؤلفه های مالی، بانک تجارت همچون سایر بانک‌های دولتی و حتی بانک‌های خصوصی با یکسری محدودیت ها روبرو هستند. تمامی بانک‌های تحت نظارت بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران ملزم به رعایت قوانین و مقررات و سیاست های متخذه از سوی بانک مرکزی می باشند. با توجه به این محدودیت ها مدیران ارشد بانک با لحاظ نمودن حداقل و حداکثری نرخ های مصوب، نهایت استفاده را در این زمینه نمایند و حتی المقدور به افزایش نرخ سود پرداختی به سپرده ها توجه نمایند.

هم‌چنین جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه از طریق عوامل ارتباطی و انسانی بر سودآوری بانک تجارت شهرستان کاشان تاثیر معناداری دارد. این یافته با پژوهش‌های دایی کریم زاده (۱۳۹۴)، آبهیمان و همکاران (۲۰۰۹)، نورمحمدی (۱۳۷۸)، رازانی (۱۳۸۲)، موسویان (۱۳۹۳) و ابراهیمی (۱۳۷۸) همسو است. در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت تبلیغات گسترده و جذاب در رسانه‌های دیداری، شنیداری و مکتوب در شناسایی طرح‌های تشویقی در نظر گرفته شده توسط بانک برای مشتریان سپرده‌ها نقشی اساسی ایفا می‌کند. چرا که بدون این تبلیغات، شناسایی طرح‌های ارائه شده به مشتریان امکان‌پذیر نخواهد بود. هم‌چنین نحوه برخورد کارکنان با مشتریان، آراستگی و جذابیت کارکنان و رعایت عدالت عدم تبعیض در ارائه خدمات به مشتریان عوامل انسانی و ارتباطی مهمی هستند که موجب ترجیح بانک به رقبا توسط مشتریان خواهد شد. درواقع بدون عملکرد مناسب در این عوامل مشتریان بانک ما را انتخاب نخواهند کرد. بنابراین بهبود عوامل ارتباطی و انسانی موجب افزایش جذب سپرده‌ها و در نتیجه بهبود عملکرد بانک خواهد شد.

به علت اینکه در مجموع کلیه مشتریان بانک، رفتار و نحوه برخورد کارکنان بانک با مشتریان را جزء مهمترین نقطه قوت بانک رفاه می دانستند بانک تجارت توجهی ویژه به آن مبذول نماید، از طرف دیگر ویژگی های فردی مناسب کارکنان، اطلاع رسانی مناسب و ارائه آموزش به مشتریان و همچنین رعایت حقوق مشتریان جزء عوامل انسانی می باشند که در این زمینه بانک تجارت با بها دادن به نیروی انسانی خود از طریق دادن آموزش های لازم به کارکنان، جذب نیروی انسانی مورد نظر با استفاده ازشرایط ویژه استخدامی، استفاده ازعوامل انگیزشی همچون افزایش حقوق و دستمزد و... باعث افزایش بهره وری نیروی کار خود و نیز بهتر شدن طرز برخورد مطلوب کارکنان بانک با مشتریان و ویژگی های فردی مناسب کارکنان شود. از طرف دیگر اطلاع رسانی ها و آموزش های لازم به مشتریان در زمینه خدمات بانکی به ویژه خدمات بانکداری الکترونیک باعث کاهش تنش ها و اتلاف وقت می‌شود.

در نهایت جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه از طریق عوامل و شرایط فیزیکی بر سودآوری بانک تجارت شهرستان کاشان تاثیر معناداری دارد. این یافته با پژوهش‌های دایی کریم زاده (۱۳۹۴)، مغویی نژاد (۱۳۷۸)، رازانی (۱۳۸۲) و خضرا (۱۳۸۵) همسو است. در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت در دسترس بودن شعب در سطح شهر، استقرار شعب در مکان‌های مناسب و بدون ترافیک می‌تواند باعث شود که مشتریان دسترسی سریع‌تر و آسان‌تری به بانک ما داشته باشند و در نتیجه از ترجیح دهند که از خدمات بانک استفاده نمایند. با استفاده از روش‌های نوینی همچون مبحث مکان یابی، مدیریت تحقیق در عملیات، مبحث روش‌های تصمیم گیری با معیارهای چندگانه و دانش مهندسی نقشه برداری و جغرافیا به ویژه بحث سیستم های اطلاعات جغرافیایی بهترین موقعیت مکانی برای شعب بانک تعیین گردد. هم‌چنین طراحی جذاب فضای داخلی و خارجی شعب و امکانات فیزیکی شعب باعث خواهد شد بانک در نظر مشتریان جذاب تر باشد و بر رقبای خود ارجحیت داشته باشد. درنتیجه بهبود عوامل فیزیکی می‌تواند موجب افزایش جذب سپرده‌ها و درنتیجه افزایش عملکرد بانک خواهد شد.

جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه از طریق عوامل وابستگی بر عملکرد بانک تجارت شهرستان کاشان تاثیر معناداری دارد. این یافته با پژوهش‌های دایی کریم زاده (۱۳۹۴)، یونگ و جانگ (۲۰۰۶)، صبوری (۱۳۷۷)، رازانی (۱۳۸۲) و خضرا (۱۳۸۵) همسو است.

در تبیین این یافته می‌توان گفت که، افرادی که سر وکار بیشتری با بانک دارند و مشتریان دائمی بانک محسوب می شوند، خدمات بهتر و ویژه ارائه شود. کارکنان بانک، کارکنان اکثر مراکز وابسته با بانک جز این دسته محسوب می شوند که بایستی توجهی ویژه به آنان شود. حفظ مشتریان از جذب مشتریان جدید بهتر است، پس در جذب رضایت مشتریان همت بیشتری باید به عمل آید.

با توجه به اهمیت موضوع پژوهش و هم‌چنین نتایج حاصل از پژوهش توصیه می‌شود که:

توجه و برنامه‌ریزی جهت افزایش جذب منابع سپرده از طریق عوامل خدماتی به منظور افزایش عملکرد شامل:

پیشنهاد می گردد طرح ها و شیوه های بدیع و کارآمدی در زمینهٔ سپرده گذاری و پرداخت تسهیلات به مشتریان ارائه گردد. بایستی بانک در راستای رضایت مشتریان شیوه های ارائه خدمات بانکداری الکترونیک را همراه با تکنولوژی روز دنیا سازگار نماید. پیشنهاد می گردد با کاهش زمان انتظار دریافت تسهیلات، افزایش سرعت ارائه خدمات به مشتریان، بهبود خدمات بانکداری الکترونیک و افزایش مهارت های تخصصی کارکنان، کیفیت خدمات بانک به مراتب ارتقا یابد.

پیشنهادهای دیگر عبارت است از:

ارائه طرح‌های مناسب سپرده‌گذاری، ارائه طرح‌های مناسب پرداخت تسهیلات، بهبود شیوه‌های ارائه خدمات بانکداری الکترونیک، مناسب بودن زمان انتظار دریافت تسهیلات، افزایش سرعت ارائه خدمات به سپرده‌گذاران، مناسب بودن خدمات بانکداری الکترونیک، افزایش مهارت‌های تخصصی کارکنان.

توجه و برنامه‌ریزی جهت افزایش جذب منابع سپرده از طریق عوامل ارتباطی و انسانی به‌منظور افزایش عملکرد پیشنهاد می گردد بانک تجارت تبلیغات خود را در رسانه های دیداری و شنیداری افزایش چشمگیری دهد و تبلیغات خود را در رسانه های مکتوب تغییر و تصحیح نماید چرا که تأثیر بسیار کمی بر روی جذب منابع از نظر مشتریان داشته است. از دیدگاه

مشتریان بانک ،پیشنهاد می گردد تبلیغات بانک در رادیو و تلویزیون به علت اثربخشی زیاد آن، بیشتر شود. پیشنهاد می گردد به مهمترین عامل ارتباطی و انسانی یعنی رفتار و نحوه برخورد کارکنان بانک با مشتریان توجه ویژه گردد و بانک آن را در سرلوحه وظایف خود قرار دهد.

همچنین پیشنهاد می گردد:

افزایش و بهبود تبلیغات بانک در رسانه‌های دیداری و شنیداری، افزایش و بهبود تبلیغات بانک در رسانه‌های مکتوب، آموزش رفتار و نحوه مناسب برخورد کارکنان بانک با مشتریان و ارزیابی آن، رعایت عدالت و عدم تبعیض در ارائه خدمات، اطلاع‌رسانی مناسب و ارائه آموزش به مشتریان، توجه به ویژگی‌های فردی مناسب کارکنان

توجه و برنامه‌ریزی جهت افزایش جذب منابع سپرده از طریق عوامل مالی به‌منظور افزایش عملکرد بانک تجارت

پیشنهاد می گردد در این زمینه بانک تجارت با رعایت قوانین و مقررات و با توجه به معیارهای معین، با افزایش میزان تسهیلات در بخش های صنعتی و زودبازده باعث جذب بسیاری از متقاضیان تسهیلات گردد. به علت اینکه حساب های قرض‌الحسنه پس انداز جزء ارزان ترین منابع محسوب می گردد و به منظور تشویق افراد بانک‌ها فقط مجاز به هزینه ۲درصد ازکل موجودی حساب های قرض‌الحسنه می باشند پیشنهاد می گردد، بانک تجارت با افزایش جوایز بانکی، از این عامل انگیزشی نهایت استفاده را نماید.

همچنین پیشنهاد های دیگر عبارت است از:

تعیین نرخ مناسب و رقابتی برای تسهیلات پرداخت شده به مشتریان، افزایش میزان تسهیلات پرداختی به مشتریان با توجه ویژگی‌های آن‌ها، تعیین مبلغ مناسب و رقابتی برای جوائز پرداختی به سپرده‌گذاران قرض‌الحسنه، افزایش تنوع جوائز پرداختی به سپرده‌گذاران قرض‌الحسنه، تعدد جوائز پرداختی به سپرده‌گذاران قرض‌الحسنه

توجه و برنامه‌ریزی جهت افزایش جذب منابع سپرده از طریق عوامل فیزیکی به منظور افزایش عملکرد بانک تجارت

همچنین پیشنهاد می‌شود گروه بانکی تجارت با توجه به عواملی چون محاسبهٔ سوددهی بهینه شعب و فنون ویژهٔ مکان یابی تا حد امکان اقدام به دایر نمودن شعبه های دیگر در سطح شهر نماید. پیشنهاد می گردد که بانک تجارت طراحی داخلی و خارجی مناسبی فراخور یک بانک دولتی مد نظر گیرد. امکانات فیزیکی شعب نیز از جمله عوامل اثرگذار و مشهودی است که، نهایت دقت را بایستی در آن لحاظ کرد.

پیشنهادهای دیگر عبارت است از:

تعیین محل استقرار مناسب شعب بانک، افزایش تعداد شعب به منظور افزایش دسترسی مشتریان به بانک، توجه به طراحی و زیبایی فضای داخلی و خارجی شعب، بهبود امکانات فیزیکی شعب بانک.

توجه و برنامه‌ریزی جهت افزایش جذب منابع سپرده قرض‌الحسنه از طریق عوامل وابستگی بر عملکرد بانک تجارت

پیشنهاد می گردد تمهیداتی جهت کاربرد بهینه از این منابع همچون سرمایه گذاری در برخی پروژه ها و احداث واحدهای اقتصادی، توسط بانک تجارت صورت گیرد. افرادی که مراجعه بیشتری با بانک دارند و مشتریان دائمی بانک محسوب می شوند، خدمات بهتر و ویژه ارائه شود. پیشهاد می‌شود توجهی ویژه به آنان شود.

فهرست منابع فارسی

تحویلداری، م. (۱۳۸۶).تحلیل عوامل مؤثر بر جذب مشتری. مجله بانک واقتصاد، شماره ۹۰

خضرا، ن،(۱۳۸۵).بررسی عوامل موثر بر تجهیز منابع مالی کشور. روزنامه سرمایه. شماره ۳۵۱ .

دائی کریم زاده، سعید. (۱۳۹۴). بررسی عوامل مؤثر بر تجهیز منابع بانکی :مطالعه موردی(شعب بانک رفاه شهر اصفهان). دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.

روستا، احمد،ونوس، داور و ابراهیمی، عبدالحمید.(۱۳۸۰) . مدیریت بازاریابی، چاپ پنجم، تهران، انتشارات سمت

شاه چرا ، مهشید ،(۲۰۱۲) ،"تأثیر دارایی نقدینگی در سودآوری بانک ایران"اجلاس بین‌المللی مدیریت، علوم رفتاری و اقتصاد مسائل مربوط به (ICMBSE'2012) پنانگ، مالزی.

عرب مازار، علی اکبر؛ خلیلیان، محمدجمال (۱۳۷۶)، سازگاری مفاهیم فرهنگی اسلامی با توسعه اقتصادی، فصلنامه دانشگاه اسلامی، سال اول شماره ۲؛

متفکر آزاد، محمدعلی، کریمی تکانلو، زهرا، سلمانی، محمد. (۱۳۹۵). بررسی عوامل موثر بر حجم سپرده‌های بانک کشاورزی طی دوره ۱۳۹۳ – ۱۳۵۷. پایان‌نامه . دولتی – وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری – دانشگاه تبریز – دانشکده مدیریت و حسابداری . ۱۳۹۵ . کارشناسی ارشد.

محرابی،لیلا(۱۳۹۰)، آسیب شناسی تجهیز و تخصیص قرض الحسه در نظام بانکی کشور راهکارهایی به منظور تحول، ویژه نامه بانکداری اسلامی؛

محقق‌نیا محمدجواد (۱۳۹۲)، ساختار بانکداری اسلامی و ارائه الگویی برای بانکداری اسلامی در ایران، تهران: دانشگاه علامه طباطبایی؛

مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی(۱۳۹۰)، بانکداری اسلامی(مجموعه مقالات)، چاپ اول، ۱۳۹۰.

موسویان، سیدعباس(۱۳۹۳)، اندیشه الگوی جدید بانکداری بدون ربا، فصلنامه علمی پژوهشی اقتصاد اسلامی، شماره ۲۳، ص ۱۱-۵۰؛

هادوی نیا، علی اصغر(۱۳۷۶)، درآمدی بر جایگاه قرض‌الحسنه در اسلام و اثرات اقتصادی آن، قم: دانشکده اقتصاد دانشگاه مفید (ره)، پایان نامه کارشناسی ارشد به راهنمایی دکتر اکبر کمیجانی ؛

هادوی‌نیا، علی اصغر(۱۳۷۸)، قرض‌الحسنه و آثار اقتصادی آن، تهران: پژوهشگاه فرهنگ و اندیشه اسلامی؛

یزدانی دهنوی، محسن، (۱۳۸۴)، مولفه های موثر بر موفقیت بانک‌ها و موسسات مالی در تجهیز منابع پولی، نشریه مدیرساز، شماره ۱۷؛

فهرست منابع انگلیسی

AAOIFI. (1999). Statement on the purpose and calculation of the capital adequacy ratio for Islamic banks. The Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions.

Ahmad, S. Riaz & Ali, N. (eds) (1995). Strategic issues in Islamic banking, the Bank of Pungab Publications series, No. 1.

Al-Sadah, A. K. (1999). Regulation of Financial Reporting by Islamic Banks, Unpublished MPhil Thesis, University of Surrey.

Anderson, P.A. (1980), Fundamentals of Strategic Management, Bell Howell Company, PP: 140-144

Attya, Jamal Addin (1987). Islamic Banks: Theory & Practice, Presidency of the Shari ah Courts, Qatar.

Ayoub, M. (2002). Islamic banking and finance. Theory and practice. Karachi, Pakistan: State Bank of Pakistan.

Bank Negara Malaysia (1983). Islamic Banking Act, 1983.

Bell, Martin (1994), Marketing: Concept and Strategy, Houghton Mifflin Company, Boston

Biggadike, Ralph (2007), The Contributions of Marketing to Strategic Management, Academy of Management Review, Vol.26, No.4, PP: 623-628

Blaylock, B., T. Shevlin, and R. Wilson. (2012). Tax avoidance, large positive temporary book-tax differences, and earnings persistence. The Accounting Review 87 (1): 91-120.

Central Bank of Islamic Republic of Iran (1987). The Law for Usury-free Banking.

Chapra, U., & Khan, T. (2000). Regulation and Supervision of Islamic banks. Occasional paper no. 3. Islamic Research and Training Institute/Islamic Development Bank.

David, Fred (October 1998), The Strategic Planning Matrix-A Quantitative Approach, Long Range, Planning, Vol.31, No.5, PP: 105-117

Dickel, Rowe (2010), Strategic Management and Business Policy: A Methodological Approach,Reprinted with permission of the publisher, PP: 155-157

Friedman, Milton (1986), The Social Responsibility of Business is to Increase its Profit, The New York Times Magazine;

Karim, R. A. A. (1995). The Impact of the Basle Capital Adequacy Ratio Regulation on the Financial and Marketing Strategies of Islamic Banks, international Journal of Bank Marketing 10, 165-197.

Katler, Philip (1999), Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control,Kellogg Graduate School of Management, North Western University

Katler, Philip (2003), Marketing Management: Eleventh Edition, Prentice- Hall. 16

Richard, Max (2000), Organizational Goal Structures, West Publishing Co, Minnesota

Schoeffer, Buzzell (March-April 2004), Impact of Strategic Planning on Profit Performance ,Harvard Business Review, Vol. 84, No. 2

Wang, S. K. Zhou, J.M.S. Yeung, (2005), Mining customer value: From association rules to direct marketing, Data Mining and Knowledge Discovery 11 , 57–79.

Wright, Peter (1992), Competitive Strategies For Small Businesses, Thompson-Strickland Fulmer, Readings in Strategic Management, Business Publications Hill, Curls (1992)'Strategic Management, Houghton Miffin Company, PP: 10-21

Zeithalm, Valeria (2005), Problem and Strategies in Strategies in Service Marketing, Journal of Marketing, Vol.69, No.4, PP: 42-55

Abstract
One of the most important economic pillars of any country, the banking system, is that it is closely related to the growth and prosperity of the economy or its recession. Therefore, optimum banking activities and the efficient use of capital and resources are important in the activities of various economic sectors and in general in the economy of the country. The purpose of this study is to investigate the effect of applying Qur'd al-Hassayn's deposit resources on bank performance. The research is applied to the target and its method is descriptive-survey. The statistical population of the study consisted of 286 employees of the branches of the Bank of Kashan Trade Bank. The sample size in the present study was 164 people based on Morgan's table and randomly random (random). The data collection tool was a questionnaire based on Daei Karimzadeh's research (1394). Content validity of the questionnaire was evaluated by faculty members and positive experts. Using descriptive statistics, the research hypotheses have been analyzed using the LaserLat test. The results of this study showed that all five factors considered in the research (service factors, financial factors, communication and human factors, factors and physical conditions, and dependency factors) had an impact on equipping resources in the branches of the Bank of Trade.
Keywords: Banking Resources, Supply of Resources, Service Factors, Financial Factors, Communication and Human Factors, Physical Factors and Conditions, Affiliation Factors and Banking.