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 hadbeen chosen as its sample.The results of this study revealed that there was a significantrelationship between increasing depositors' satisfaction and increasing the amount of Gharzolhasaneh deposit. Thus, it can be said that by increasing depositors' satisfaction, Gharzolhasaneh depositwill 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 KeshavarziBank. 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 asignificant relationship between Gharzolhasaneh moral wage and deposit accounts in Yasuj Keshavarzi Bank.

Key words: Gharzolhasaneh, KeshavarziBank, deposit accounts, deposit

.

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

رضا ملک حسینی، دانشجو
مازیارصابری،استاد

چکیده

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

واژه‌های 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 قرض‌الحسنه مانند تولید سایر خدمات مالی، اعم از تسهیلاتی که بازده ثابت یا متغیر دارند، فرایندی هزینه‌بر است. هزینه متغیر این خدمت، سهمی کم و هزینه ثابت آن، سهم به نسبت فراوانی از کلّ هزینه تولید را داراست. نیروی کار کارکنان در مؤسسه مالی و مواد مصرفی نظیر کاغذ و قلم، هزینه متغیر تسهیلات قرض‌الحسنه را تشکیل می‌دهد؛ ولی هزینه ثابت آن شامل اجاره ساختمان، ماشین‌آلات، دستگاه‌های 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 قرض‌الحسنه برای هر سال محاسبه‌شده است؛ سپس نتایج استفاده از روش پیشنهادی با نتایج روشی که پیش از این در بانک مزبور به‌کار 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 می‌شود که هزینه تولید یا عرضه تسهیلات قرض‌الحسنه و سایر عقود مطابق نظریه مزبور، تابعی از مقدار کل تولید و قیمت عوامل تولید آن است.

نتایج این مطالعه، موسسات مالی را قادر می‌سازد تا هزینه خدمات و ابزارهای مالی خود را بتوانند با دقت بیشتری محاسبه، و در انتخاب پورتفوی کارآمد دارایی‌های خویش از آن استفاده کنند. همچنین با استفاده از این روش می‌توانند هزینه قرارداد قرض‌الحسنه 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 اضافه‌ای از متقاضی

تسهیلات قرض‌الحسنه نگرفته و عملیات تامین مالی تسهیلات مزبور را بدون هیچ‌گونه 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 ویژگی‌های قرارداد قرض‌الحسنه به‌صورت یک ابزار تأمین مالی پرداخته؛ سپس نحوه هزینه‌یابی این خدمت تشریح می‌شود و تفاوت روشی که در این مطالعه به‌کار رفته با روش‌های پیشین گزارش می‌شود. شرح هزینه‌یابی این عقد مطابق روش پیشنهادی در بانک کشاورزی بخش بعدی این مقاله را تشکیل می‌دهد. نتایج حاصله و آزمون‌هایی که برای تأیید آن به‌کار رفته است، همراه با پیشنهادهایی درباره چگونگی اخذ هزینه قرض‌الحسنه از متقاضیان تسهیلات بانک‌های غیرربوی بخش پایانی این مقاله خواهد بود.

- **مبانی نظری پژوهش**: سپرده‌ها از مهمترین منابع بانکها بوده و بدون آن موجودیت بانک چندان قابل توجیه نمی‌باشد، زیرا سرمایه بانکها در مقابل سپرده آنها رقم ناچیزی را تشکیل می‌دهد و چون معمولاً اعطای تسهیلات که یکی از راههای اصلی کسب درآمد بانکها می‌باشد، از محل جذب سپرده‌ها تأمین می‌گردد، لذا لازمه این امر مجهز بودن بانکها به منابع سپرده می‌باشد.(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 شهرستان‌های 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 خصوصا منابع قرض الحسنه تاثیر بسزایی در پیشرفت سطح زندگی مردم در این دارد.

واژهٔ قرض در ریشهٔ لغوی به معنای «بریدن» است. طبق مادهٔ ۶۴۸ فصل یازدهم قانون مدنی، «قرض عقدی است که به موجب آن احد طرفین مقدار معینی از مال خود را به طرف دیگر تملیک می‌کندکه 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 اشاره‌ای به قرض‌الحسنه نشده است و به‌نظر نمی‌رسد در ادبیات حقوقی ما تعریفی از قرض‌الحسنه وجود داشته باشد. قرض‌الحسنه 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 (آیهٔ ۱۱، سورهٔ حدید). به‌طور کلی، قرض‌الحسنه نوعی قرض است که در آن بهره‌ای در کار نباشد.

طبق مادهٔ ۱ دستورالعمل اجرایی قرض‌الحسنهٔ اعطایی قانون بانک‌داری بدون ربا، «قرض‌الحسنهٔ 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 واگذارمی‌کنند.» در این تعریف قرض‌الحسنه به معنای بدون بهره یا غیرربوی بودن بکار رفته است. در مادهٔ 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 تبصرهٔ ۲ مادهٔ ۵ همین دستورالعمل، تصریح شده است «قرض‌الحسنهٔ اعطایی بانک‌ها در مورد موضوع بند «ج» مادهٔ 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 همهٔ 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 قرض‌الحسنهٔ 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 مادهٔ ۲ دستورالعمل اجرایی قرض‌الحسنهٔ 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 ازدیدگاه 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 ۱۳۷۸جمع 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 نامهٔ خود با عنوان«بررسی و معرفی روش های جدید و مؤثرجذب 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 موثر 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 سبد 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 تاثیری منفی بر سپرده های سرمایه گذاری مدت دارد می گذارند.

علیاری(۱۳۸۳) در تحقیقی میدانی تحت عنوان بررسی عوامل موثر 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 موثر 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 موثری 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.

سعیدا اردکانی و همکاران (۱۳۸۸) ارزیابی کیفیت خدمات بانکی و تعیین اولویت‌ها و راهکارهای ارتقای آن با استفاده از الگوی تحلیل شکاف را در بانک کشاورزی بررسی کرده‌اند. بانک‌ها در سال‌های اخیر به علت افزایش رقابت و به منظور حفظ بقا و افزایش سودآوری مجبور به عرضهٔ خدماتی متنوع‌تر و باکیفیت‌تر شده‌اند. به دلیل اهمیت کیفیت خدمات متعالی، همواره این سؤال مطرح است که «چگونه می‌توان کیفیت خدمات بانکی را ارزیابی کرد؟» یافته‌های آنها بیانگر آن بود که بین دیدگاه کارکنان و مشتریان دربارهٔ کیفیت خدمات عرضه شده در بانک، تفاوت معناداری وجود دارد. آنها با توجه به نتایج پژوهش، عامل «سرعت در ارائهٔ خدمات مورد نیاز مشتریان» را اولویت‌دارترین مؤلفه برای اقدامات اصلاحی شمردند.

سیدجوادین و همکاران (۱۳۸۸) عوامل مؤثر بر توانمندسازی نیروی انسانی در خدمات را در نظام بانکی بررسی کرده‌اند. آنها بیست عامل اثرگذار بر توانمند نمودن کارکنانشامل اطلاعات، اختیار، گروه کاری، شیوهٔ رهبری، آموزش، تعلق سازمانی، تجربه‌اندوزی، روشن بودن اهداف و خط‌مشی، مشارکت، نبودن تمرکز، دسترسی به منابع، مسئولیت، تشویق، غنی‌سازی شغل، هدایت و حمایت، معنی‌دار بودن شغل، اعتماد به نفس، ابهام نقش، اهمیت قائل شدن به کارکنان و محیط ـ 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 تیم‌های کاری»، «سبک رهبری»، «توجه به رسمیت و شفافیت» و «توجه به محیط و عدم تمرکز» نام‌گذاری گردیدند.

مقیمی و حفیظی (۱۳۸۸) به این نتیجه رسیدند که بین بعد جهت‌گیری عملی سازمان (استفادهٔ عملی و مؤثر از اطلاعات حاصل از نظام مدیریت عملکرد) و سطح کلی کیفیت خدمات بانکی رابطهٔ مثبت ومعنی‌دار وجود دارد. با مبنا قراردادن اطلاعات عملکرد حاصل از نظام مدیریت عملکرد توسط مدیران در تصمیم‌گیری‌ها و اجرای اقدامات اصلاحی و همچنین تشویق کارکنان به استفادهٔ واقعی از اطلاعات عملکرد در انجام دادن فعالیت‌های روزانه، می‌توان کیفیت خدمات کل را بهبود بخشید. بررسی مداوم امور سازمانی و از جمله مقوله‌های رفتاری سازمان و انجام دادن اصلاحات و تعدیلات لازم بر اساس

اطلاعات عملکرد، می‌تواند سبب بهبود کیفیت رفتار کارکنان با مشتریان سازمان شود. با توجه به اینکه بعد کیفیت خدمات دستگاه‌های خودپرداز پایین‌تر از سایر ابعاد کیفیت خدمات در بانک ملی است، افزایش تعداد این دستگاه‌ها و بازرسی مستمر آنها و به روز رسانی دایم آنها به افزایش کیفیت خدمات بانکی و افزایش رضایت مشتری منجر می‌شود.

ظهوری و همکاران (۱۳۸۷) آثار تصمیم‌گیری مشارکتی بر رضایت شغلی کارکنان در بانک کشاورزی استان خوزستان را بررسی کرده‌اند. یکی از مقولات مهم در بقا و کارآمدی سازمان‌ها، تأمین رضایت شغلی کارکنان است. نتایج آنها نشان داد که بین مشارکت کارکنان بانک کشاورزی استان خوزستان و رضایت شغلی آنان رابطهٔ مستقیم و قوی و معنی‌دار 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[1] است. این تحقیقات با استفاده از زمینه و بستر شناختی و معلوماتی که توسط تحقیقات بنیادی فرآهم شده برای رفع نیازمندی ها مورد استفاده قرار می‌گیرد. هدف از تحقیقات کاربردی، چاره‌اندیشی برای حل مسایل و مشکلات اجرایی است(حافظ‌نیا، 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.

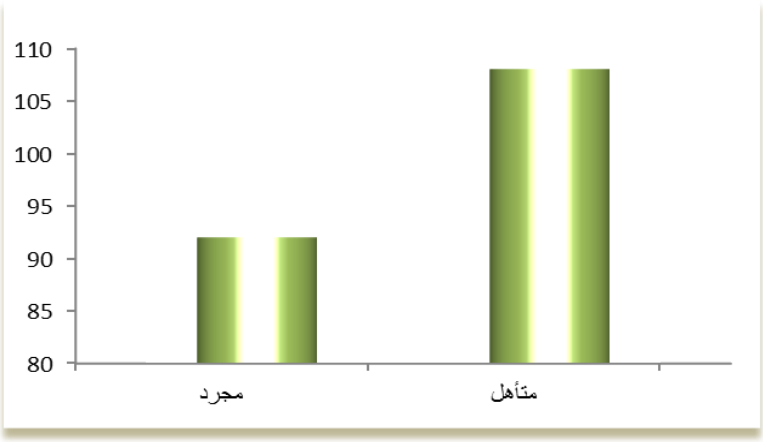
[1] Applied

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



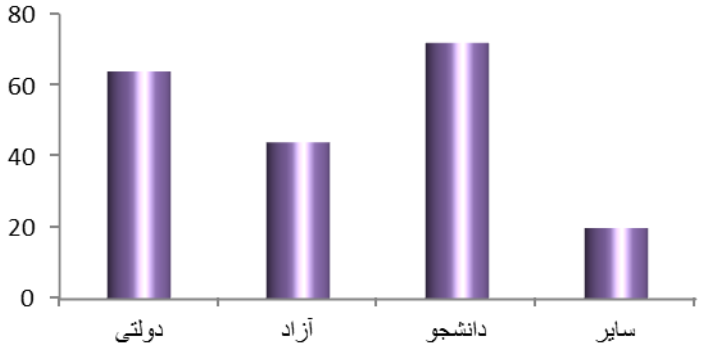
نمودار۱- جنسیت آزمودنی‌ها

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



نمودار۲- وضعیت تاهل آزمودنی‌ها

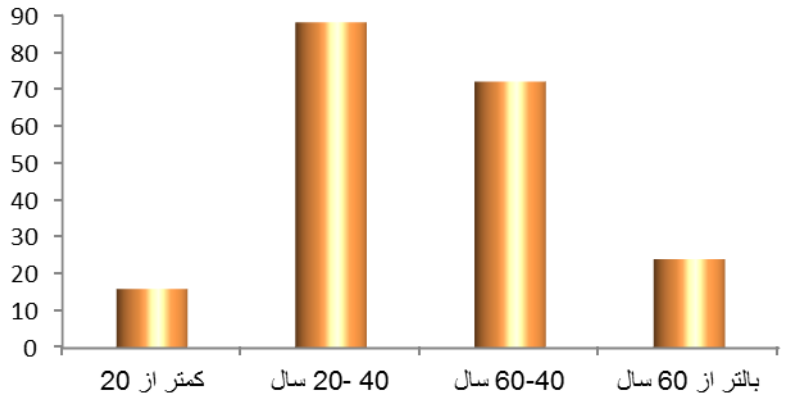
علاوه بر آن بیشترین فراوانی در وضعیت‌های مختلف شغلی اینگونه بود که فراوانی متعلق به شغل دولتی ۶۴ نفر (۳۲ درصد)، شغل آزاد ۴۴ نفر (۲۲ درصد)، دانشجو ۷۲ درصد (۳۶ درصد) و ۲۰ نفر از افراد که معادل ۱۰ درصد از افراد است در سایر شغل‌ها می‌باشند. این نتایج نشان داد که بیشترین فراوانی متعلق به دانشجویان می‌باشد.



نمودار۳- وضعیت شغلی آزمودنی‌ها

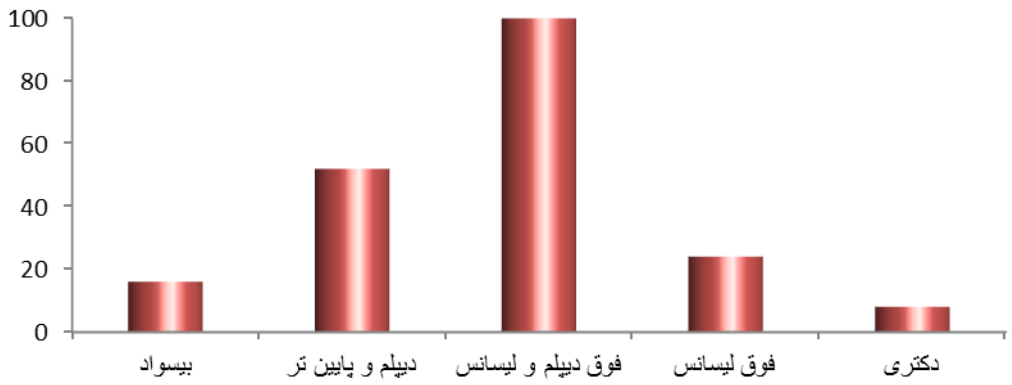
در ادامه نتایج نشان داد ۱۶ نفر (۸ درصد) از کمتر از ۲۰ سال سن داشتند، افراد ۴۰-۲۰ سال ۸۸ نفر (۴۴ درصد) بودند، ۷۲ نفر (۳۶ درصد) ۶۰ – ۴۰ ساله و ۲۴ نفر (۱۲ درصد) بیشتر از ۶۰ سال بودند.

نتایج نشان داد بیشتر مشتریان پاسخ دهنده در این پژوهش ۴۰-۲۰ سال سن داشتند.



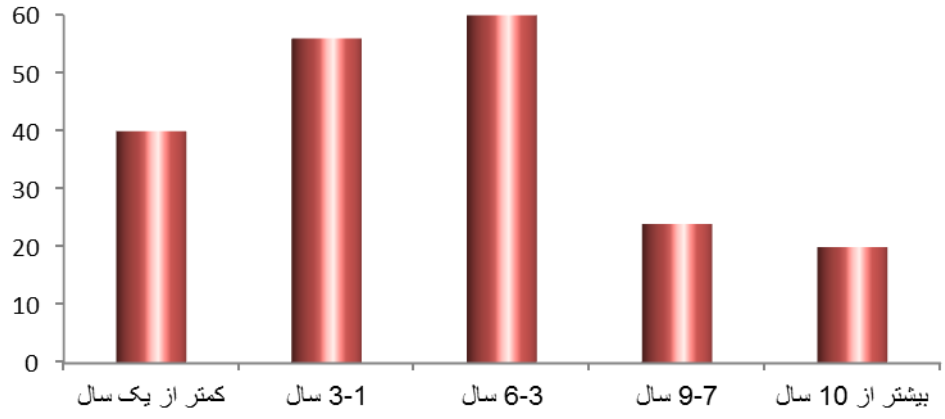
نمودار۴- وضعیت سنی آزمودنی‌ها

بر اساس اطلاعات به‌دست‌آمده 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 در صد) 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.



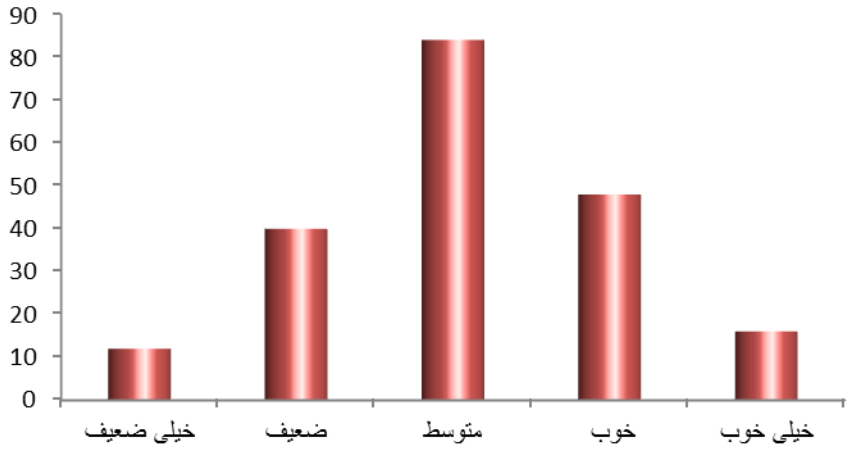
نمودار۵- وضعیت تحصیلی آزمودنی‌ها

در ادامه نیایج 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 ۳-۱ سال است که مشتری بانک کشاورزی می-باشند، ۶۰ نفر (۳۰ درصد) افراد پاسخ دهنده ۶-۳ سال و در نهایت ۲۴ نفر بیشتر از ۷ سال است که مشتری این بانک می‌باشند.



نمودار۶- 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) داری 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 بزاعت مالی آزمودنی‌ها

- **نتیجه‌گیری:**

با توجه به اینکه هدف کلی پژوهش حاضر، بررسی رابطه رضایت مشتریان، میزان جوایز تعیین شده و اجر معنوی سپرده‌گذاری بانک‌های کشاورزی شهر یاسوج و به منظور ارائه راهکارهای اثربخش در جهت بهبود و عملکرد این بانک به‌خصوص در بخش حساب‌های قرض‌الحسنه می‌باشد. در نتیجه در این تحقیق و پژوهش پس از جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از جامعه آماری با استفاده از پرسشنامه معتبر نتایج تحقیق بدست آمد. در این پژوهش نتایج نشان داد که رضایت مشتریان با سپرده‌گذاری بانک‌های کشاورزی شهر یاسوج رابطه مثبت و معنی‌داری دارد، همچنین نتایج نشان داد که کسانی که دارای حساب قرض‌الحسنه می‌باشنداز رضایت مشتری بیشتری برخودار می‌باشند. در ادامه نتایج این تحقیق نشان داد که رابطه مثبت و معنی‌داری بین نمره میزان جوایز تعیین شده توسط بانک با سپرده‌گذاری قرض‌الحسنه پس‌انداز در بانک کشاورزی دارد، همچنین نمره میزان جوایز تعیین شده برای کسانی که سپرده‌گذاری قرض‌الحسنه پس‌انداز در بانک کشاورزی دارند بیشتر از کسانی است که این سپرده‌گذاری

را ندارند.در نهایت نتایج نشان داد اجر معنوی قرض‌الحسنه بر سپرده‌گذاری قرض‌الحسنه پس‌انداز در بانک کشاورزی شهر یاسوج اثرگذار نیست.

- **منابع**

۱) انصاری، بهرخ، ساده‌سازی اعطای تسهیلات در بانک کشاورزی، اداره کلّ سازمان‌ها و روش‌ها، بانک کشاورزی، تیرماه ۱۳۷۷ش.

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) سجادی‌نژاد، حسن، اصول هزینه‌یابی و روش‌های حسابداری صنعتی، تهران، سازمان حسابرسی، نشریه ۷۷، ۱۳۷۴ش، ج ۱.

۴) صدر، سیّدکاظم، "آثار اقتصادی رفتار و عقد قرض‌الحسنه"، مجموعه سخنرانی‌ها و مقالات ششمین سمینار بانکداری اسلامی، نظام بانکی کشور و سنجش عملکرد آن، ۱۳ و ۱۴ شهریور ۱۳۷۴ش.

۵)امینی ، سیاوش " مسائل سنجش در تحقیقات اجتماعی و بحثی درباره مقیاس گاتمن"(تهران ، نامه پژوهشکده ، سری یک ، شماره یک ، ۹۶-۸۵، بهار۱۳۷۵)

۶)ایران نژاد مهدی " روش های تحقیق در علوم اجتماعی " چاپ دوم (تهران،نشرمدیران۱۳۸۲)

۷) بک هارد ، ریچرد ، وندی پریتچارد " میدریت تحولات و نو آوری " ترجمه مهدی ایران نژاد پایریزی ، (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 افنانی ، (تهران ، سمت ۱۳۸۰)

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

۱۵) زرگر ، محمود ، "ا صول 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)