۲۴ آذر ماه ۱۳۹۵
مرکز همایش‌های سازمان مدیریت صنعتی
14 Dec., 2016
I M I. Conf. center

پنجمین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت
با رویکرد علوم پژوهشی نوین
5th Intl' conf. on Accounting & Management
with Modern Research Sciences

بررسی عوامل موثر بر جذب سپرده های قرض الحسنه پس انداز بانکی

اکبر حیدری[۱]، امید آریان[۲]، یاسر حصاری[۳]
[۱]حسابرس دیوان محاسبات خراسان شمالی
[۲]حسابرس دیوان محاسبات خراسان شمالی
[۳]عضو هیات علمی موسسه آموزش عالی غیر انتفاعی، غیر دولتی حکیمان بجنورد

چکیده

در این پژوهش پس از پرداختن به مفاهیم اصلی مربوط به سپرده های قرض الحسنه پس انداز، تلاش شده تا رابطه بین عناصر درون سازمانی شامل روان سازی قوانین، به روز رسانی تجهیزات نرم افزاری و تجهیزات سخت افزاری، مدیریت روابط کارکنان با مشتریان و ارائه جوایز، به عنوان متغیر های مستقل با جذب سپرده های قرض الحسنه پس انداز (متغیر وابسته) در بانک ملی شاهرود در استان سمنان در ایران در سال ۱۳۹۰ مورد بررسی قرار گرفته است..روش تحقیق از نظر روش پیمایشی - همبستگی می باشد.برای این منظوراز اطلاعات تلفیقی حاصل از یک نمونه ی ۳۵۲ نفری سپرده گذاران و یک نمونه ی ۱۱۸ نفری کارکنان شعب بانک ملی استفاده گردید. نتیجه اینکه در سطح ضریب اطمینان بیش از ۹۵ درصد رابطه ی معنادار مستقیمی بین ۵ متغیر مستقل اولیه با جذب سپرده های قرض الحسنه پس اندازوجود دارد.

واژگان کلیدی::بانک،سپرده قرض الحسنه پس انداز،عوامل درون سازمانی.

۱-مقدمه

ایده بانکداری اسلامی نخستین بار در دهه ۱۹۵۰ مطرح شد. نخستین بانک سرمایه گذاری اسلامی در دهه ۱۹۶۰ در مالزی و مصر شکل گرفت و بعد از ان در سال ۱۹۷۴ بانک اسلامی دبی پدید امد.به طوری که تاکنون بر اساس گفته قحف (kahf 1999) تعداد بانک های اسلامی در سراسر جهان فراتر از ۱۰۰ نوع است (sarker 2004 p2).و یکی از انها بانک ملی در ایران می باشد.

بانک ها به عنوان بنگاه های اقتصادی در هر کشوری با در اختیار داشتن نقدینگی آن کشور نقش به سزایی در رشد اقتصادی، توسعه اجتماعی، رفاه عمومی و همچنین کنترل تورم دارند. اگرچه در گذشته موسسات مالی سیستم مدار بودند ولی با گذشت زمان و تنگ تر شدن عرصه رقابت بین این موسسات مالی و تلاش برای تجهیز و حفظ منابع و افزایش آن، این محوریت به سمت مشتری گرایید.

سهمی از سپرده های مردم که به صورت حساب های پس انداز قرض الحسنه نزد بانک به امانت گذاشته شده است، اساس وام ها و قرض الحسنه اعطایی بانک می باشد. لذا تعیین میزان اعطای قرض الحسنه توسط هر بانک به میزان سپرده های قرض الحسنه پس انداز مشتریان سپرده گذار در نزد آن موسسه بستگی دارد.

واژه «قرض» در ریشه لغوی به معنی بریدن است. از این رو عرب به قیچی که برّنده است، مقراض می گویند. استعمال این واژه در وام بدون بهره، از این رو که انسان وقتی می تواند به چنین کار نیکی توفیق یابد که دلبستگی به مال و ثروت را از خود ببرّد و قطع کند،کاربرد دارد وگرنه به چنین توفیقی نخواهد رسید .و معنی دیگر بریدن این است که قرض دهنده قسمتی از اموالش را جدا کرده و به قرض گیرنده می دهد.

در بانکداری اسلامی قرض وامی است که سودی به آن تعلق نمی گیردو برای حساب های جاری وپس انداز مورد استفاده قرار می گیرد،یعنی حساب جاری و پس انداز در واقع قرضی است که از جانب مشتری به بانک سپرده شده است که بانک برای اهداف سرمایه گذاری و غیره از آن استفاده می کند.بدیهی است که هر گاه مشتری درخواست استرداد وجه خودرانمایدبایدعین آن به وی مستردگردد. (Farooq, 2008)

قرض الحسنه علاوه بر اینکه یک مسأله اجتماعی است. یک مسأله اخلاقی نیز است. زیرا اوّلاً روح محبّت و تعاون که یک صفت ممتاز اخلاقی است موجب رواج قرض الحسنه در جامعه می شود، و ثانیاً این کار نیک، روح برادری و عطوفت را زنده می سازد و موجب سلامت جامعه از ربا و پیامدهای شوم و ویرانگر آن می شود.

نکته شایان توجه این است که اعطای قرض الحسنه یکی از مشخص ترین موارد توصیه شده در شریعت مقدس اسلام می باشدو تحقق این مهم مستلزم مراقبت کامل و در نظر گرفتن جوانب امر در تخصیص منابعی است که به صورت قرض الحسنه پس انداز نزد بانک ها تودیع می گردد. بنابراین، در عین حال که بانک ها در تجهیز و تخصیص قرض الحسنه نقش واسطه وجوه را بر عهده دارند ، معذلک شرعا وظیفه دارند تا امکانات سیستم بانکی کشور از محل سپرده های قرض الحسنه را در اختیار کسانی قراردهندکه از جمیع جهات سزاوارترو نیازمندترند

ربا یا بهره ثابت تمایل ثروتمندان را برای انباشت ثروت بیشتر می کند و حس حمایت از همنوع را در جوامع اسلامی از بین می برد و سود سرمایه را بدون ریسک و خطر و خسارت در اختیار آنها قرار می دهد. (IMF Staff ,1982). بهره یکی از مهمترین دلایل توزیع ناعادلانهٔ ثروت است. میزان بهره ثابت باعث می شود سرمایه گذار از سودی که به دست خواهد آورد اطمینان حاصل کند و بعد از مدتی سود حاصل از سرمایه گذاری خود را که کارگران زیادی برای آن زحمت کشیده اند، به دست آورد و پیامد طبیعی این امر آن است که ثروتمندان بدون هیچ دغدغه ای از سود سرمایه خود بهره برداری کنند و در حالی که سرمایه آنها در چرخه بازار هیچ کمکی به افراد بی بضاعت نکند. در نتیجه، اصل این مسأله از دیدگاه اسلامی مردود، نامشروع و دور از انصاف است(Shafi, 1979).

در قرآن کریم،در آیات متعددی راجع به قرض الحسنه اشاره شده است که مشهودترین آن آیه شریفه ۱۱ از سوره مبارکه حدید می باشد که می فرماید:

من ذالذی یقرض الله قرضاً «حسناً» فیضا عفه له و له اجر کریم

«کیست که به خدا قرض نیکو دهد تا خدا بر او چندین برابر گرداند و پاداشی با لطف و کرامت او را عطاء فرماید».

- در آیه ۱۲ سوره مائده می خوانیم که خداوند به بنی اسرائیل فرمود :

...وَ أَقْرَضْتُمُ اللَّهَ قَرْضاً حَسَناً لَأُكَفِّرَنَّ عَنْكُمْ سَيِّئاتِكُمْ وَ لَأُدْخِلَنَّكُمْ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهارُ :

اگر نماز به پا دارید و زکات بدهید و به رسولانم ایمان بیاورید و آنها را یاری کنید و قرض الحسنه به خدا بدهید، گناهان شما را محو می کنم و شما را در باغ هایی از بهشت که نهرها از زیر درختانش جاری است وارد می کنم .

در این آیه در رابطه با قرض الحسنه چند نکته وجود دارد. نخست اینکه :این دستور به قدری مهم است که پس از نماز و زکات و ایمان و یاری رسولان خدا، ذکر شده، دوم اینکه: این دستور در ادیان پیشین نیز از دستورهای مهم

خدا بوده است. سوّم اینکه: پاداش آن بخشش گناهان و بهشت پرنعمت است. چهارم آنکه: قرض الحسنه، قرض دادن به خداست. یعنی مورد پذیرش حقّ است و خدا دستش را به جای دست مستمند قرار می دهد .

- در آیه ۲۰ سوره مزّمّل می خوانیم :

...وَ أَقِيمُوا الصَّلاةَ وَ آتُوا الزَّكاةَ وَ أَقْرِضُوا اللَّهَ قَرْضاً حَسَناً :...

و نماز را برپا دارید و زکات را ادا کنید و به خدا قرض الحسنه دهید .

در این آیه سه نکته قابل توجّه است؛ نخست اینکه: قرض الحسنه، بعد از نماز و زکات به عنوان سوّمین دستور ذکر شده که بیانگر اهمیّت آن است. دوم آنکه: قرض الحسنه قرض دادن به خداست. اشاره به اینکه گویی قرض دهنده با خدا معامله می کند و خداوند قرض او را می پذیرد. سوم اینکه: این اصل مقدّس مانند نماز و زکات، باید در سطح وسیع و همگانی انجام شود. لذا در آیه فوق با واژه جمع، به عموم مردم از زن و مرد، خطاب شده است .

- در آیه ۱۷ تغابن می خوانیم :

إِنْ تُقْرِضُوا اللَّهَ قَرْضاً حَسَناً يُضاعِفْهُ لَكُمْ وَ يَغْفِرْ لَكُمْ وَ اللَّهُ شَكُورٌ حَلِيمٌ :

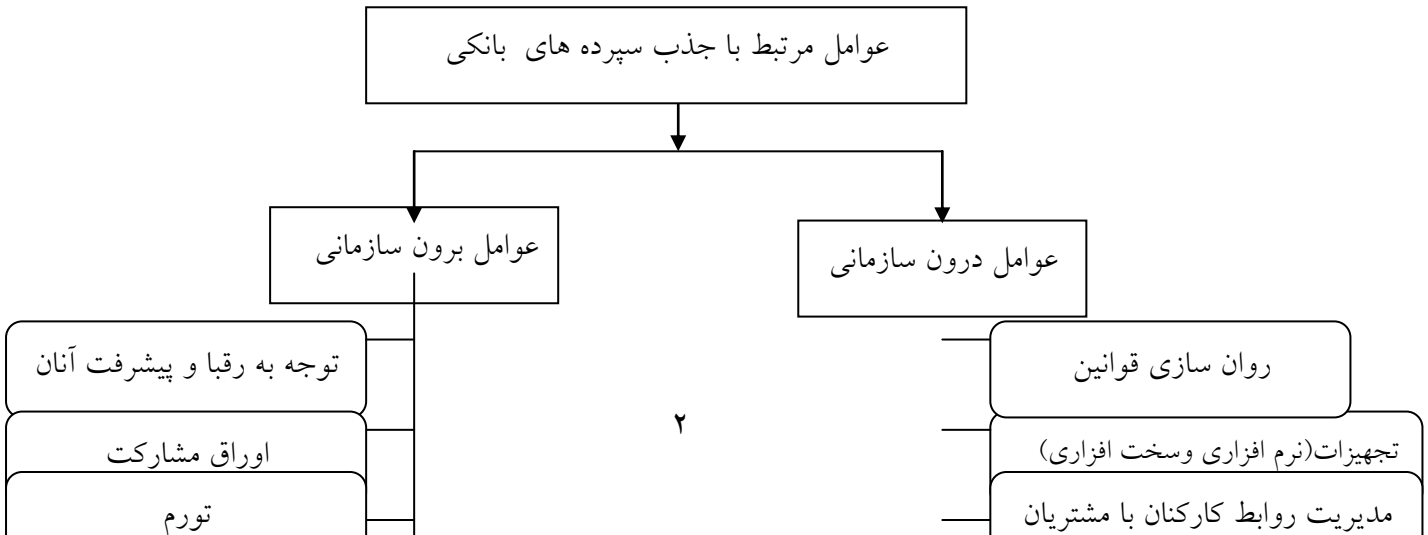
اگر به خدا قرض الحسنه دهید، آن را برای شما چند برابر سازد و شما را می بخشد و خداوند تشکّرکننده و بردبار است .

در این آیه نیز به چند نکته در ارزش قرض دادن اشاره شده؛ نخست اینکه :قرض دادن به مؤمنان، قرض دادن به خداست و مورد پذیرش حق است.. دوم اینکه :قرض دادن موجب افزایش نعمت به چندین برابر مقدار قرض می گردد. سوم اینکه :موجب آمرزش گناهان از سوی خدا می شود. چهارم اینکه: خداوند از قرض دهنده تشکر می کند، یعنی آن را به نیکی می پذیرد و با پاداش های دنیوی و اخروی جبران می نماید .

اسلام به جای بهره ثابت، احتمال خطر و زیان سرمایه(lslamic Profit and Loss System) را پیشنهاد می کند، در اسلام پولی که قرض داده می شود در جهت کمک به همنوع است و نه به دست آوردن سود. در سالهای اخیر بانکهای اسلامی در کشورهای اسلامی از قبیل عربستان صعودی و مصر، گسترش فراوانی یافته اند. این بانکها برپایه سیستم سود و زیان اسلامی عمل کرده و سودی دریافت نمی کنند.

با عنایت به اینکه متغیر وابسته در این تحقیق سپرده های قرض الحسنه پس اندازشعب و متغیرهای مستقل روان سازی قوانین، تجهیزات (نرم افزاری، سخت افزاری)، مدیریت روابط کارکنان با مشتریان و ارئه جوائزو سایر سپرده های بانکی(شامل سپرده های سرمایه گذاری کوتاه مدت وبلندمدت،قرض الحسنه جاری) می باشندبنا بر این عوامل مرتبط با جذب سپرده های بانکی را می توان در شکل (۱)ارایه نمود.

شکل (۱) عوامل مرتبط با جذب سپرده های بانکی



منبع : سپانلو (۱۳۸۱)

۲-پیشینه پژوهش

مطالعات تجربی نشان می دهد که تسهیلات بانکی بر جریان تولید و اشتغال تاثیر مثبتی دارد. به عنوان مثال بورگس و پاندا (*Burges and Panda 2002*) در پژوهشی در هند تاثیر افزایش شعب نظام بانکی را بر توسعه روستایی بررسی کردند. نتایج آنها نشان داد که این شعب به تغییر ساختار تولید و اشتغال و کاهش فقر و نابرابری کمک کرده است.

کربهری ،یوسف و همکاران(karbhari , Yusuf, 2004)مشکل هاو چالش های نظام بانکداری اسلامی در غرب را با مطالعه موردی انگلستان بررسی کردند .و نتیجه گرفتند بانک های اسلامی با مشکل های مانند مالیات بر سود سپرده گذاران،نقدینگی،کمبود نیروی متخصص و اموزش انها روبرو هستند.

هارون،سودین و همکارانش (Haron ، kumajdi ،2004).چشم اندازها و چالش های بانکداری در تایلند را بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که مناطق اسلامی تایلند پتانسیل های اقتصادی لازم برای رشد بانکداری اسلامی را ندارند، قوانین و مقررات نیز از انها حمایت کافی ندارد و نیروی انسانی ماهر برای بانکداری اسلامی نایاب است.

مونگ نارانجو و هال (*Monge Naranjo and Hall 2003*) اثر دسترسی به تسهیلات بانکی بر شرکتهای تولیدی را بررسی کردند. نتایج آنها نشان داد که دسترسی به اعتبارات بر عملکرد شرکتهای تولیدی و اشتغال آنها اثر مثبت دارد.

طبق نظر آلن و گیل(Allen *and* Gale،1999) با افزایش رقابت در بخش بانکداری، سود بانک‌ها کاهش پیدا کرده که به تبع آن بانک‌ها با انگیزه بیشتری پذیرای وام‌هایی با درصد ریسک بالاتر هستند. در این شرایط منبع تامین اعتبارات از محل سپرده‌گذاری‌ها افزایش می‌یابد. به این ترتیب با کاهش درجه تمرکز، حاشیه سود و ریسک بانک‌ها افزایش پیدا می‌کند. همچنین آنها نتیجه می‌گیرند که سیستم بانکداری متمرکز می‌تواند موثرتر از سیستم بانکداری رقابتی باشد.

به طور مشابه نتایج مطالعه کاو و شای (Cao *and* Shi ، *2001*) نشان داد در شرایط رقابتی، بانک‌ها در اعطای وام با اطلاعات شلوغ (noisy information) در ارتباط با اعتبار وام‌گیرندگان مواجه خواهند بود که این امر، ریسک ارزیابی بانک ها را افزایش می‌دهد.

همچنین آنها به این نتیجه رسیدند که در سیستم بانکداری متمرکز، اعطای وام به دلیل وجود منافع بیشتر نسبت به بانکداری رقابتی در سطح بالاتری قرار دارد.

اسلامی (۱۳۷۵) نتیجه می گیرد بانک های تجاری در جذب سپرده های قرض الحسنه از موفقیت چندانی برخوردار نبوده اند. به طوریکه نسبت سپرده های قرض الحسنه پس انداز به کل سپرده ها در سالهای اخیر در اکثر بانکها روند نزولی داشته، اگر چه سپرده های قرض الحسنه پس انداز به قیمت جاری از رشد مثبتی برخوردار بوده اما رشد این سپرده به قیمت ثابت در اکثر سالهای مورد بررسی منفی بوده است . همچنین سپرده های قرض الحسنه پس انداز نسبت به نقدینگی و حجم پول از رشد کمتری برخودار بوده است که این بیانگر عدم موفقیت سیاست های جذب این سپرده ها توسط سیستم بانکی بوده است ، در صورتیکه صندوق های قرض الحسنه در این سالها از رشد بالائی در زمینه جذب سپرده قرض الحسنه برخوردار بوده اند.

نادری(۱۳۷۸) به این نتیجه رسیده است که عواملی از جمله (تبلیغات – اعطاء جوایز- و مکتب و ایدئولوژی) بر روی جذب منابع و سپرده های قرض الحسنه بانک تجارت تأثیر گذار می باشد .

علاوه بر عوامل کلیدی فوق الذکر ، یکی از عوامل مورد نظر عامل تحصیلی پاسخگویان بوده که هر چقدر که مدارج تحصیلی رو به تزاید است متغیرهای کلیدی نامبرده بر آنها تاثیر کمتری را می گذارد.

وضعیت جنسیت و تأهل تفاوت معنی داری بر روی عوامل تاثیر گذار نداشته است.

سپانلو(**۱۳۸۱**)نتایج حاصل از این تحقیق تجربی ، حاکی از ان است که تعداد کارکنان بانک به حد اشباع رسیده ، در حالی که تعداد باجه کم تر از حد مطلوب است. میزان اعطای تسهیلات ، مکان شعبه ، تجهیزات شعبه بر جذب سپرده اثر مثبت دارد. علاوه بر این، نتایج نشان می دهد نابرابری در میزان پرداخت ها به کارکنان ، با فرض استقرار شایسته سالاری ، در اثر افزایش انگیزه موجب افزایش در جذب سپرده می گردد.

۳-روش تحقیق

پژوهش حاضر از نوع تحقیقات پیمایشی و از نظر روش همبستگی می باشد .جامعه ی آماری این پژوهش را کلیه صاحبان حسا ب های قرض الحسنه پس انداز ۱۳شعب بانک ملی شهرستان شاهرود، و کارکنان شعب مربوطه بانک ملی شهرستان را در سال ۱۳۹۰ تشکیل می دهند که تعداد صاحبان حسا ب های قرض الحسنه بانک های ملی شهرستان ۴۱۷۷ نفر و تعداد کارکنان این بانکها ۱۱۸ نفر می باشد.

براساس محاسبه انجام شده با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۳۵۲ نفر حجم نمونه این پژوهش را تشکیل می دهد . برای انتخاب نمونه ها از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای متناسب استفاده می شودونمونه ها در دو دسته ی کارمندان و صاحبان سپرده گذار قرض الحسنه،طبقه بندی می شوند. با توجه به مقیاس متغیرها موجود در فرضیات مطرح شده که از نوع متغیرهایی فاصله ای می باشند لذا برای آزمون فرضیات فوق از تکنیک ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید. ابزار پژوهش پرسشنامه محقق ساخته می باشد.برای تعیین میزان پایایی پاسخهای مشتریان و کارکنان از تکنیک ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است ضریب همبستگی محاسبه شده پرسشنامه،براساس روش آلفای کرونباخ ،مربوط به فر ضیه اول ÷تحقیق،۰/۶۹۸برآورد گردیده و همچنین برای فرضیه دوم الی پنجم به ترتیب، ۹۴۴، ۰ / ۶۸۹، ۰ /۷۵۷، ۰ و۶۷۹، ۰/برآورد که با خطایی در سطح آلفای۱درصد معنی دار می باشد .

۴-یافته ها

با توجه به و این واقعیت که متغیرهای موجود در فرضیات مطرح شده ، متغیرهایی فاصله ای می باشند لذا برای آزمون فرضیات فوق از تکنیک ضریب همبستگی پیرسون استفاده نموده که خلاصه نتایج محاسبات **مربوط به بررسی نظرات پاسخگویان کارمند و صاحب حساب قرض الحسنه پس انداز نسبت به رابطه متغیرهای مستقل با متغیر وابسته** در جدول شما ره(۳) آمده است .

Correlationsجدول شما ره(۳)

Farz5	farz4	farz3	Farz2	farz1	VAR00041		
.383	.294	.172	.231	.458	1	Pearson Correlation	VAR00041
.000	.013	.052	.042	.012		Sig. (2-tailed)	
449	431	411	447	442	449	N	
.222	.212	.294(**)	.152	1	.458	Pearson Correlation	farz1
.054	.012	.000	.052		.012	Sig. (2-tailed)	
442	424	404	440	442	442	N	
-.291(**)	.152	.344(**)	1	.152	.231	Pearson Correlation	farz2
.000	.054	.000		.052	.042	Sig. (2-tailed)	
447	429	410	447	440	447	N	
.193(**)	.125	1	.344(**)	.294(**)	.172	Pearson Correlation	farz3
.000	.059		.000	.000	.052	Sig. (2-tailed)	
411	397	411	410	404	411	N	
.187	1	.125	.152	.152	.294	Pearson Correlation	farz4
.054		.059	.054	.054	.013	Sig. (2-tailed)	
431	431	397	429	429	431	N	
1	.187	.193(**)	-.291(**)	.222	.383	Pearson Correlation	farz5
	.054	.000	.000	.054	.000	Sig. (2-tailed)	
449	431	411	447	442	449	N	

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

۴-۱- ازمون فرضیه اول

H_0 :بین روان سازی دستور العمل ها و بخش نامه ها و جذب سپرده های قرض الحسنه پس انداز ارتباط وجودندارد.

H_1: بین روان سازی دستور العمل ها و بخش نامه ها و جذب سپرده های قرض الحسنه پس انداز ارتباط وجوددارد.

جدول شماره (۴) خلاصه محاسبات انجام گرفته نظرات پاسخگویان کارمند ، صاحبان حساب قرض الحسنه و کل پاسخگویان نسبت به رابطه بین متغیر ترکیبی روان سازی دستورالعمل ها و برنامه ها با متغیر وابسته بر مبنای تکنیک ضریب همبستگی پیرسون را نشان می دهد..

جدول شماره (۴)

گروهها	متغیر مستقل	نام تکنیک	مقدار	سطح معنی داری
کارمند بانک	روان سازی دستورالعمل ها و برنامه ها	پیرسون	۰/۱۹۴	۰/۰۵
صاحبان حساب	روان سازی دستورالعمل ها و برنامه ها	پیرسون	۰/۲۴۱	۰/۰۵
کل پاسخگویان	روان سازی دستورالعمل ها و برنامه ها	پیرسون	۰/۴۵۸	۰/۰۱

نتایج نشان می دهد که نظرات پاسخگویان کارمند ، صاحبان حساب قرض الحسنه و کل پاسخگویان نسبت به رابطه متغیر روان سازی دستورالعمل ها و برنامه ها حساب های قرض الحسنه با جذب سپرده های قرض الحسنه پس انداز ، در سطح ضریب اطمینان بیش از ۹۵ درصد رابطه معنا دار مستقیم وجود دارد

بنابراین می توان گفت که در نظر پاسخگویان کارمند ، صاحبان حساب قرض الحسنه و کل پاسخگویان این فرضیه مورد تایید (روان سازی دستورالعمل ها و بخش نامه های مربوطه با جذب سپرده های قرض الحسنه پس انداز مرتبط می باشد) قرار می گیرد. در نتیجه H_0 رد و فرضیه محقق تایید می شود.

۴-۲-ازمون فرضیه دوم

H_0:بین به روزرسانی تجهیزات نرم افزاری و جذب سپرده های قرض الحسنه پس اندازارتباط وجود ندارد.

H_1: بین به روزرسانی تجهیزات نرم افزاری و جذب سپرده های قرض الحسنه پس اندازارتباط وجود دارد.

جدول شماره (۵): خلاصه محاسبات انجام گرفته نظرات پاسخگویان کارمند ، صاحبان حساب قرض الحسنه و کل پاسخگویان نسبت به رابطه بین متغیر ترکیبی به روز رسانی تجهیزات نرم افزاری با متغیر وابسته بر مبنای تکنیک ضریب همبستگی پیرسون را نشان می دهد.

جدول شماره (۵)

گروهها	متغیر مستقل	نام تکنیک	مقدار	سطح معنی داری
کارمند بانک	به روز رسانی تجهیزات نرم افزاری	پیرسون	۰/۱۹۴	۰/۰۵
صاحبان حساب	به روز رسانی تجهیزات نرم افزاری	پیرسون	۰/۳۸۱	۰/۰۲
کل پاسخگویان	به روز رسانی تجهیزات نرم افزاری	پیرسون	۰/۲۳۱	۰/۰۴

نتایج محاسبات نشان می دهد که نظرات پاسخگویان کارمند ، صاحبان حساب قرض الحسنه و کل پاسخگویان نسبت به رابطه متغیر به روز رسانی تجهیزات نرم افزاری با جذب سپرده های قرض الحسنه پس انداز ، در سطح ضریب اطمینان بیش از ۹۵ درصد رابطه معنا دار مستقیم وجود دارد،بنابراین می توان گفت که در کل پاسخگویان(کارمند ، صاحبان حساب قرض الحسنه) این فرضیه (به روز رسانی تجهیزات نرم افزاری با جذب سپرده های قرض الحسنه پس انداز مرتبط می باشد.) مورد تایید قرار می گیردو H_0 رد می شود.

۴-۳-ازمون فرضیه سوم

H_0: بین به روزرسانی تجهیزات سخت افزاری و جذب سپرده های قرض الحسنه پس اندازارتباط وجود ندارد.

H_1: بین به روزرسانی تجهیزات سخت افزاری و جذب سپرده های قرض الحسنه پس اندازارتباط وجود دارد.

جدول شماره (۶): خلاصه محاسبات انجام گرفته نظرات پاسخگویان کارمند ، صاحبان حساب قرض الحسنه و کل پاسخگویان نسبت به رابطه بین متغیر ترکیبی به روز رسانی تجهیزات سخت افزاری با متغیر وابسته بر مبنای تکنیک ضریب همبستگی پیرسون را نشان می دهد.

جدول شماره (۶)

گروهها	متغیر مستقل	نام تکنیک	مقدار	سطح معنی داری
کارمند بانک	به روز رسانی تجهیزات سخت افزاری	پیرسون	۰/۳۶۲	۰/۰۴
صاحبان حساب	به روز رسانی تجهیزات سخت افزاری	پیرسون	۰/۲۷۴	۰/۰۴
کل پاسخگویان	به روز رسانی تجهیزات سخت افزاری	پیرسون	۰/۱۷۲	۰/۰۵

نتایج محاسبات نشان می دهد که نظرات پاسخگویان کارمند ، صاحبان حساب قرض الحسنه و کل پاسخگویان نسبت به رابطه متغیر به روز رسانی تجهیزات سخت افزاری با جذب سپرده های قرض الحسنه پس انداز ، در سطح ضریب اطمینان بیش از ۹۵ درصد رابطه معنا دار مستقیم وجود دارد.

بنابراین می توان گفت که در نظر پاسخگویان کارمند ، صاحبان حساب قرض الحسنه و کل پاسخگویان، فرضیهH_1 (به روز رسانی تجهیزات سخت افزاری با جذب سپرده های قرض الحسنه پس انداز مرتبط می باشد) مورد تایید قرار می گیردو H_0 رد می شود.

۴-۴-ازمون فرضیه چهارم

H_0:بین مدیریت روابط کارکنان با مشتریان و جذب سپرده های قرض الحسنه پس اندازارتباط وجود ندارد.

H_1: بین مدیریت روابط کارکنان با مشتریان و جذب سپرده های قرض الحسنه پس اندازارتباط وجود دارد

جدول شماره (۷) خلاصه محاسبات انجام گرفته نظرات پاسخگویان کارمند ، صاحبان حساب قرض الحسنه و کل پاسخگویان نسبت به رابطه بین متغیر ترکیبی مدیریت روابط کارکنان با مشتریان با متغیر وابسته بر مبنای تکنیک ضریب همبستگی پیرسون را نشان می دهد.

جدول شماره (۷)

گروهها	متغیر مستقل	نام تکنیک	مقدار	سطح معنی داری
کارمند بانک	مدیریت روابط کارکنان با مشتریان	پیرسون	۰/۲۶۴	۰/۰۵
صاحبان حساب	مدیریت روابط کارکنان با مشتریان	پیرسون	۰/۱۸۱	۰/۰۵
کل پاسخگویان	مدیریت روابط کارکنان با مشتریان	پیرسون	۰/۲۹۴	۰/۰۲

نتایج محاسبات نشان می دهد که نظرات پاسخگویان کارمند ، صاحبان حساب قرض الحسنه و کل پاسخگویان نسبت به رابطه متغیر مدیریت روابط کارکنان با مشتریان با جذب سپرده های قرض الحسنه پس انداز ، در سطح ضریب اطمینان بیش از ۹۵ درصد رابطه معنا دار مستقیم وجود دارد،بنابراین می توان گفت که در نظر پاسخگویان کارمند ، صاحبان حساب قرض الحسنه و کل پاسخگویان این فرضیه (مدیریت روابط کارکنان و مشتریان با جذب سپرده های قرض الحسنه پس انداز مرتبط می باشد) مورد تایید قرار می گیرد وفرضیه تحقیق پذیرفته می شود.

۴-۵-ازمون فرضیه پنجم

H_0:بین ارائه جوایز و جذب سپرده های قرض الحسنه پس اندازارتباط وجود ندارد.

H_1: بین ارائه جوایز و جذب سپرده های قرض الحسنه پس اندازارتباط وجود دارد.

جدول شماره (۸) زیر خلاصه محاسبات انجام گرفته نظرات پاسخگویان کارمند ، صاحبان حساب قرض الحسنه و کل پاسخگویان نسبت به رابطه بین متغیر ترکیبی ارائه جوائز با متغیر وابسته بر مبنای تکنیک ضریب همبستگی پیرسون را نشان می دهد.

جدول شماره (۸)

گروهها	متغیر مستقل	نام تکنیک	مقدار	سطح معنی داری
کارمند بانک	ارائه جوائز جهت جذب مشتریان	پیرسون	۰/۲۹۴	۰/۰۳
صاحبان حساب	ارائه جوائز جهت جذب مشتریان	پیرسون	۰/۱۴۱	۰/۰۵
کل پاسخگویان	ارائه جوائز جهت جذب مشتریان	پیرسون	۰/۳۸۳	۰/۰۰۹

نتایج نشان می دهد که نظرات پاسخگویان کارمند ، صاحبان حساب و کل پاسخگویان نسبت به رابطه متغیر ارائه جوائز با جذب سپرده های قرض الحسنه پس انداز ، در سطح ضریب اطمینان بیش از ۹۵ درصد رابطه معنا دار مستقیم وجود دارد،بنابراین می توان گفت که در نظر پاسخگویان کارمند ، صاحبان حساب قرض الحسنه و کل پاسخگویان، این فرضیه (ارائه جوائز متناسب با نیازهای مشتریان با جذب سپرده های قرض الحسنه پس انداز مرتبط می باشد.) مورد تایید قرار می گیردبدان معنا که H_0 رد وفرضیه محقق پذیرفته می شود.

۵- نتیجه گبری

نتایج نشان می دهد که نظرات پاسخگویان کارمند نسبت به رابطه متغیر روان سازی دستورالعمل ها و برنامه ها و متغیر به روزرسانی تجهیزات سخت افزاری،به روزرسانی تجهیزات نرم افزاری ، مدیریت روابط کارکنان بامشتریان و سرانجام متغیر ارائه جوایزجهت جذب مشتریان درافتتاح حساب های قرض الحسنه پس انداز با متغیر وابسته در سطح ضریب اطمینان بیش از ۹۵ درصد رابطه معنا دار و مستقیم وجود دارد. همچنین نظرات پاسخگویان صاحب حساب قرض الحسنه پس انداز نسبت به رابطه متغیر های مذکور رابطه معنا دارو مستقیم وجود دارد.بنابراین می توان گفت که در نظر پاسخگویان صاحب حساب قرض الحسنه پس اندازو همچنین کارمندان فرضیات مورد تاییدقرار گرفت.بنابراین به مدیریت بانک های اسلامی توصیه می شود به منظور جذب مشتریان از روان سازی در دستورالعمل ها و برنامه ها،و نواوری در ابزارهای بانکداری اسلامی و به روزرسانی تجهیزات سخت افزاری تجهیزات نرم افزاری و مدیریت روابط کارکنان بامشتریان را سرلوحه برنامه ها و طرح های خود گذشته تا بتوانند با مشتری مداری بر مشکلات سیستم بانکداری فایق ایند.

منابع

-**قران مجید**(آیه ۱۲ سوره مائده، آیه ۲۰ سوره مزّمّل و آیه ۱۷ تغابن).

-اسلامی ، زهرا. (۱۳۷۵) " بررسی عملکرد سیستم بانکی و صندوق های قرض الحسنه در خصوص سپرده های قرض الحسنه پس انداز و تسهیلات اعطائی قرض الحسنه طی دوره ۱۳۷۳ – ۱۳۶۸"، موسسه عالی بانکداری ایران ، تهران .

-سپانلو ، هادی(۱۳۸۰) ."تحلیل عوامل موثر بر جذب سپرده ها در بانک (مطالعه موردی بانک ملت تهران)" ، پایان نامه کارشناسی ارشد مهندسی سیستم های اقتصادی ، دانشگاه علوم و فنون مازندران .

- نادری نیا ، علی اصغر(۱۳۷۸) قرض الحسنه و آثار اقتصادی آن ، موسسه فرهنگی دانش و اندیشه معاصر ، چاپ اول ، ص (۳۰-۲۸).

- Farooq، Mohammad Omar, 2006, " *Qard al-Hasana, Wadiah/Amanah* and Bank Deposits: Applications and Misapplications of Some Concepts in Islamic Banking**,** October

--*Allen & Gale, Diez – canedo, Javier & Castanon, Calixto,(1999) "Concentration Risk in Bank Loan Portfolio's: Measurement, Single obligor Limits, and capital Adequacy".*

-Burges, Rohin and Rohini Panda (2002), Do rural banks matter? Evidence From the Indian Social Banking experiment, march.

-Cao & Shi- Allen, Franklin,(2001)"competition Among Banks: Introduction and Conference overview" European Finance Review،

-Monge Naranjo, Alexander and Luis J. Hall u, (2003). Access to Credit and the effect of Credit Constraints on Costarican manufacturing Firms Februarg, Working Paper.

- Haron,Sudin and Yamirrudeng,Kumagdi , 2004 , " *Islamic banking hn Thailand prospects and challenges", International Journal of Islamic Financial Services,Vol.5* ,No.2

- Karbhari,Yusuf and Naser,Kamal and Shahin , Zerrin , 2004 , "*Problems and challenges Facing the Islamic banking System in the West:The Case of the UK", Thunderbird International Business Review,Vol.46.*,No.2.

-Sarker,Abdui Awwal,Kumagdi , 2004 , " *Islamic banking Bangladesh:Performance, Problems and Prospects", International Journal of Islamic Financial Services,Vol.1No.3.* ,No.2.

- IMF Staff(1982)."Islam and Financial Intermediation" Lahore: Readers Publishers Papers, 29
- Shafi, M. (1979). Distribution of wealth in Islam. Karachi: Ashraf Publications.