magiran.com

بررسی و شناسایی عوامل مؤثر بر افزایش جذب منابع بانک صادرات(استان مرکزی)

احمد احمدپور*
حمیدرضا فقیه نصیری**

چکیده

این مقاله در نظر دارد عوامل مؤثر بر جذب منابع بانک صادرات استان‌مرکزی را برای مدت ده سال (۱۳۶۸ لغایت ۱۳۷۷) مورد مطالعه قراردهد. در مقالهٔ حاضر، فرضیات زیر مطرح و بررسی شده‌اند: ● به کارگیری سیستمهای رایانه‌ای جهت انجام یافتن عملیات حسابداری و دریافت و پرداخت در افزایش منابع مؤثراست. ● میان تسهیلات پرداختی شعب با درصدرشد سپرده‌ها، ارتباط مستقیم وجود دارد. ● میان درصد رشد منابع شعب با سرانهٔ منابع کارکنان آن شعب، ارتباط مستقیم وجود دارد. ● درصد رشد منابع هر شعبه با میانگین زمان توقف مشتریان در آن شعبه، ارتباط دارد. ● در این تحقیق، درصد رشد منابع بانک صادرات استان مرکزی، به عنوان متغیر وابسته و پارامترهایی از قبیل: به کارگیری سیستمهای رایانه‌ای، میزان تسهیلات پرداختی، سرانهٔ منابع کارکنان و میانگین زمان توقف مشتریان جهت دریافت خدمات در هر شعبه به عنوان متغیّرهای مستقل معرفی شده‌اند. فرضیات فوق با استفاده از

---

* - استادیار گروه حسابداری دانشگاه مازندران

** - کارشناس ارشد مالی بانک صادرات

magiran.com

روش آزمون تفاوت میانگینها و روش تحلیل همبستگی و همخوانی، مورد آزمون قرار گرفته‌اند و نتایج حاصله بیان کنندهٔ آن است که: ● میانگین درصد رشد شعب مکانیزه ۱۰/۸٪ بیشتر از زمانی است که به طور غیرمکانیزه اداره می‌شدند. ● ۳۰٪ افزایش سپرده‌های بانک صادرات استان‌مرکزی متأثر از حجم تسهیلات پرداختی از طرف شعب این بانک می‌باشد. شایان ذکراست سپرده‌های دیداری نسبت به سپرده‌های مدت‌دار، واکنش بیشتری نسبت به تغییرات حجم تسهیلات پرداختی از خود نشان می‌دهند، به طوری که ضریب همبستگی تسهیلات پرداختی با سپرده‌های مدت‌دار ۱۸/۶٪ بوده اما این ضریب برای سپرده‌های دیداری معادل ۵۷٪ برآورد شده است. ● لزآن جاکه همبستگی معنی‌داری میان سرانهٔ منابع پرسنل و زمان توقف مشتریان با درصد رشد منابع شعب وجود نداشته، فرضیه‌های سوّم و چهارم تأیید نشده است. در خاتمه به کارگیری سیستمهای رایانه‌ای و استفادهٔ بهینه و مناسب از ابزارهای تسهیلاتی پیشنهاد گردیده است. همچنین با توجه به این‌که در مناطق غیرتجاری و روستایی، مبلغ سپرده‌ها کوچک بوده و نیروی انسانی بانک که با هزینهٔ زیاد به خدمت گرفته شده‌اند به هدر می‌رود، لذا تعطیلی یا ادغام شعب روستایی و غیرتجاری توصیه می‌شود.

واژه‌های کلیدی

منابع بانکها، رشد تعدیل شده، تسهیلات، سپرده‌دیداری، سرانهٔ منابع کارکنان، مصارف بانکها، سپرده قرض‌الحسنه، همبستگی جزیی (Partial Correlation)(۱) **یا ناکامل، نمونه.**

مقدمه

این مقاله در نظر دارد عوامل مؤثر بر افزایش منابع بانک صادرات استان مرکزی را برای مدت ده‌سال از ۱۳۶۸ تا ۱۳۷۷ مورد مطالعه قرار دهد. بر همین اساس، هدف این مقاله، ابتدا شناسایی منابع مالی بانکها و سپس شناسایی عوامل مؤثر بر این منابع می‌باشد. در مقالهٔ حاضر، منظور از منابع بانک، وجوه سپرده شده از سوی مشتریان در حسابهای سپردهٔ سرمایه‌گذاری بلندمدت و کوتاه‌مدت، حسابهای پس‌انداز و جاری و قرض‌الحسنه نزد بانکها می‌باشد.

magiran.com

عوامل مؤثر بر افزایش منابع، نزد بانکها به دو دستهٔ عمده: عوامل خارجی و عوامل داخلی قابل تقسیم می‌باشند.

از عوامل خارجی می‌توان: حجم نقدینگی، نرخ تورم، ثبات سیاسی حکومتها و رکود یا رونق اقتصادی را نام برد. وجه مشترک عوامل خارجی مؤثر بر افزایش یا کاهش منابع مالی بانکها، تأثیر یکنواخت آنها بر کلیهٔ بانکهای تجاری می‌باشد. لیکن مقالهٔ حاضر بر عوامل درونی که سبب افتراق بانکهای تجاری از یکدیگر شده تکیه دارد و می‌خواهد سایر عوامل مؤثر را بر افزایش منابع بانک مورد شناسایی و بررسی قرار دهد.

اهمیت موضوع

طی سالهای اخیر، اقداماتی برای ایجاد رقابت میان بانکهای مختلف، ایجاد بازارهای جدید سرمایه، واگذاری بسیاری از فعالیتهای اقتصادی به بخش خصوصی و نیز گاهی اتّکا به منابع بانکی به عنوان تنها وسیلهٔ تأمین پول مورد نیاز پروژه‌ها و طرحهای اقتصادی در کشور آغاز شده است.

«در آینده مردم می‌توانند با توجه به صورتهای مالی بانکها و تجزیه و تحلیل آنها، نحوهٔ ارایهٔ خدمات، مدیریت و پیش‌بینی در مورد سودآوری، نسبت به سپرده‌گذاری در هر یک از آنها تصمیم بگیرند.»(۲)

دگرگونی و تحولاتی که از مدتی پیش، در طرز کار بانکها آغاز شده بود اینک آهنگ شتابانی به خود گرفته است. در چنین شرایطی، بانکها زمانی قادر به فعالیت خواهند بود که سهم خود را از سبد پولی حفظ نموده، در صدد افزایش آن برآیند؛ به همین دلیل این مقاله، سعی در شناسایی عوامل مؤثر بر افزایش منابع مالی بانکها دارد. همچنین با عنایت به این که اوّلین و محکم‌ترین پلهٔ دستیابی به سود، افزایش منابع، مخصوصاً منابع ارزان قیمت می‌باشد، نتایج آن می‌تواند برای مدیران بانکها و دیگر مؤسسات پولی و اعتباری کشور در زمینهٔ شناسایی راههای دستیابی به افزایش منابع و رشد دلخواه، مفید و ارزشمند باشد.

با شناخت تأثیر هر کدام از عوامل در افزایش منابع و جذب مشتریان و با درنظرگرفتن هزینهٔ هرکدام از راهکارهای مؤثر در رسیدن به این هدف، می‌توان

magiran.com

با صرفه‌ترین و اقتصادی‌ترین روش ممکن را که می‌تواند بیشترین تأثیر در جذب بیشتر منابع داشته باشد، انتخاب کرد.

بعلاوه، با توجه به این که در هر نظام برای رسیدن به اهداف کلان اقتصادی، سیاستهای پولی با استعانت از شبکهٔ بانکی می‌تواند بیشترین نقش را ایفا نماید، بانکها هنگامی قادرند این نقش را به طور کامل ایفا نمایند که از منابع مالی بیشتری بهره‌مند باشند. لذا شناسایی عوامل مؤثر در منابع مالی بانکها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

فرضیات

از آن جایی که مقالهٔ حاضر در صدد تأیید و یا ردّ فرضیات خویش می‌باشد، بنابراین دارای پایگاه اثباتی می‌باشد و با فرضیات زیر مورد طرح، بررسی و آزمایش قرار می‌گیرد:

۱- به کارگیری سیستم رایانه‌ای جهت انجام یافتن عملیات حسابداری و دریافت و پرداخت، در افزایش منابع مؤثر است.

۲- میان تسهیلات پرداختی شعب با درصد رشد سپرده‌ها، ارتباط مستقیم وجود دارد.

۳- درصد رشد منابع شعبه با سرانه منابع کارکنان آن شعبه ارتباط مستقیم دارد.

۴- درصد رشد منابع هر شعبه با میانگین زمان توقف مشتریان در آن شعبه ارتباط دارد.

هدف

هدف این مقاله بررسی میزان تأثیر استفاده از سیستمهای رایانه‌ای (on line) جهت عملیات حسابداری شعبه و ارایهٔ صورتحسابهای به موقع و سریع، برای سرعت عمل در محاسبه و پرداخت سود سرمایه‌گذاریهای آنان در افزایش جذب سپرده‌های دیداری و غیردیداری بانک صادرات استان مرکزی می‌باشد. همچنین

magiran.com

میزان ارتباط میان تسهیلات پرداختی با رشد درصد سپرده دیداری و مدت‌دار و درجهٔ همبستگی آنها را مورد بررسی قرار می‌دهد.

بعلاوه این مقاله در نظر دارد رابطهٔ میان زمان معطلی مشتریان جهت دریافت خدمات بانکی با درصد رشد منابع بانک و همچنین رابطهٔ میان سرانه منابع کارکنان شعب را با درصد مذکور شناسایی کرده، مورد مطالعه قرار دهد.

قلمرو

قلمرو موضوعی مقاله عوامل مؤثر بر جذب سپرده‌های اشخاص نزد بانکها و قلمرو مکانی مقاله بانک صادرات استان مرکزی با ۸۰ شعبهٔ مستقر در سطح استان مرکزی بوده و قلمرو زمانی مقاله یک دورهٔ ده ساله از ۱۳۶۸ لغایت ۱۳۷۷ در نظر گرفته شده است.

پیشینهٔ موضوع

در سال ۱۳۷۲ در دانشگاه مازندران تحقیقی تحت عنوان «عوامل مؤثر بر منابع مالی بانکها طی سالهای ۱۳۵۰ تا ۱۳۷۰» برای یک دورهٔ بیست ساله توسط آقای فرامرز پناهی صورت گرفته است که محقق با استفاده از سه روش سریهای زمانی، مطالعهٔ روند متغیرها و تحلیل نظری اقدام به چاپ این مقالهٔ تحقیقی نموده است.

مهمترین مسأله‌ای که در مقالهٔ مزبور قابل انتقاد است، مسألهٔ دورهٔ مورد بررسی است که این‌امر از اعتبار مقاله می‌کاهد زیرا که با پیروزی انقلاب اسلامی و تغییر حکومت و دگرگون شدن سیاستهای اقتصادی و تغییرات بنیادین در سیستم بانکی و مالی کشور، مطالعهٔ دوره‌های قبل و بعد از انقلاب به صورت یک روند، چندان منطقی به نظر نمی‌رسد. اگر محقق، علاقه‌مند به مطالعهٔ این روند در قبل و بعد از انقلاب بود می‌بایست از سال ۱۳۵۰ تا ۱۳۵۶ و از سال ۱۳۵۷ تا ۱۳۷۰ را به عنوان دو دورهٔ مختلف در نظر می‌گرفت و این دو دوره را با هم مقایسه می‌کرد و نتایج به دست آمده از هر دوره را تحلیل کرده، راه حل مناسب را پیشنهاد می‌کرد.

magiran.com

دوّمین انتقاد که به مقالهٔ مذکور وارد است، نادیده گرفتن تأثیر اجرای قانون عملیات بانکی بدون ربا در سال ۱۳۶۳ بوده که به دلیل بی‌اطلاعی مردم از این قانون بسیاری از متغیرهای سیستم بانکی تحت تأثیر این مسأله قرار گرفت و محقق مذکور این ارقام را بدون هیچ گونه توضیحی آورده است؛ بدین ترتیب استفاده از دستاوردهای مقاله به عنوان مرجع تصمیم‌گیری برای افراد ذی‌نفع مشکل‌ساز خواهد بود.

موضوع فوق در سال ۱۳۷۶ تحت عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر منابع مالی بانکی در ایران»(۱۳۶۳-۱۳۷۳) در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک توسط آقای نعمت‌اللّه براتی مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته است. این محقق با محدودکردن سالهای مورد بررسی و تأثیر عواملی از قبیل: تغییر حکومت، تأسیس نظام جمهوری اسلامی ایران، دگرگون شدن سیاستهای اقتصادی و تغییرات بنیادین در سیستم بانکی و مالی کشور، همچنین حذف تأثیر اجرای قانون عملیات بانکی بدون ربا، این چنین تصمیم‌گیری نموده است:

تسهیلات اعطایی شبکهٔ بانکی به بخش خصوصی، نرخ تورم، مخارج جاری دولت و حجم واردات به ترتیب بیشترین تأثیر را بر منابع مالی بانکها دارند. لازم به ذکر است که تمامی متغیرهای مذکور به غیر از حجم واردات، رابطهٔ مستقیم و هم جهت با منابع بانکها داشته و لیکن حجم واردات به صورت غیرمستقیم در واقع با منابع مالی بانکها نقش معکوس داشته است.

در دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز، تحقیقی تحت عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر جذب سپرده‌های بانکهای تجاری در ایران» از طرف آقای مهدی حقگو در اسفند ماه سال ۱۳۷۵ صورت گرفته است.

مقالهٔ فوق به دلیل گستردگی حوزهٔ مورد بررسی و مشخص نبودن دورهٔ زمانی مورد نظر محقق، قابل نقد است. آقای مهدی حقگو کلیهٔ بانکهای تجاری را مورد مطالعه قرار داده و برای هر بانک به طور مجزّا اقدام به نتیجه گیری نموده است و تأثیر عوامل مختلف مؤثر بر افزایش سپرده‌ها را به طور جداگانه در بانکهای متفاوت بررسی نموده است.

magiran.com

همچنین این موضوع در مؤسسهٔ عالی بانکداری ایران تحت عنوان: «بررسی عوامل مؤثر در جذب سپرده‌ها بعد از اجرای قانون عملیات بانکی بدون‌ربا در ایران طی سالهای (۱۳۶۴-۱۳۷۵) مورد مطالعه قرار گرفته و نتایج آن به شرح ذیل فهرست شده است:

۱- سیستم‌بانکی در جذب سپرده‌های دیداری موفق بوده‌است و همواره مردم، گرایش داشته‌اند که به جای نگهداری اسکناس و مسکوک از طریق سپرده‌دیداری معاملات خود را انجام دهند.

۲- سیستم بانکی در جذب سپرده‌های مدت دار موفق نبوده است.

بررسیهای آماری مربوط به نرخ تورم و سود پرداختنی به سپرده‌های بلندمدت نشان‌می‌دهد که سود پرداختنی نوعاً به مراتب کمتر از تورم موجوداست؛ به عبارت صحیحتر سپرده گذاران به جای سود، به زیان قدرت خرید دست‌یافته‌اند. بنابراین نباید انتظار موفقیت سیستم بانکی را برای جذب سپرده داشت.

در زمینهٔ عوامل درونی که سبب افزایش منابع بانکها خواهد شد تحقیقی تحت عنوان «نقش آموزش ضمن خدمت در افزایش کارآیی کارکنان بانک صادرات ایران» در دانشگاه آزاد اسلامی تهران (واحد مرکزی) توسط آقای مجتبی سطوت صورت گرفته که نتایج تحقیق حاکی از ارتباط مستقیم و مثبت سطح آموزش کارکنان با کارآیی آنان بوده است.

روش تحقیق

این مقاله در نظر دارد از طریق روش همبستگی و همخوانی تعیین نماید که آیا بین متغیرهایی از قبیل: تسهیلات پرداختی، میانگین سرانهٔ منابع و زمان توقف مشتریان جهت دریافت خدمات، با متغیر وابسته‌ای چون درصد رشد منابع شعب، ارتباط معنی‌داری وجود دارد یاخیر؟ و در صورت مثبت بودن پاسخ، اولاً میزان همبستگی و ثانیاً جهت آن را بیان نماید.

همچنین برای شناسایی تأثیر استفاده از سیستم رایانه‌ای از روش شناسایی تفاوت میانگینها استفاده خواهد شد.

magiran.com

با عنایت به این که محدودهٔ مقاله، بانک صادارت استان مرکزی با تعداد هشتاد شعبه در سطح استان می‌باشد که ۴۴ واحد آن تا سال ۱۳۶۸ و مابقی طی سالهای ۷۱ و ۷۲ تأسیس گردیده‌اند، لذا در این تحقیق هر شعبه از بانک به عنوان یک واحد آماری مد نظر قرار گرفته‌اند.

متغیرهای مستقل، متغیر وابسته

در مقالهٔ حاضر متغیرهای مستقل عبارتند از: به کارگیری سیستمهای رایانه‌ای، حجم تسهیلات پرداختی، سرانهٔ منابع کارکنان شعب و زمان توقف مشتریان جهت دریافت خدمات بانکی و متغیر وابسته درصد رشد منابع شعب می‌باشد و مقاله در نظر دارد میزان تأثیرپذیری متغیر وابسته را از هر یک از متغیرهای مستقل برآورد نماید.

روش آزمون فرضیه‌ها

فرضیهٔ اوّل

جهت آزمون فرضیهٔ شمارهٔ یک، کلیهٔ شعبی که تا سال ۱۳۷۵ مکانیزه گردیده‌اند به عنوان واحد نمونه مورد بررسی قرار گرفته‌اند. ابتدا درصد رشد تعدیل شده هر یک از آنها، طی دو سال قبل و دو سال بعد از مکانیزه شدن به دست آمده است. سپس میانگین درصد رشد تعدیل شده شعب مورد نظر طی دو سال قبل از مکانیزه شدن با میانگین درصد رشدشان در دو سال پس از مکانیزاسیون و استفاده از سیستم رایانه‌ای مورد بررسی قرار گرفته است. از آن جایی که شعب مکانیزه بانک صادرات استان مرکزی به عنوان واحد نمونه مورد بررسی و آزمون قرار گرفته‌اند، لذا آزمون تفاوت میانگینها جهت اثبات معنی‌دار بودن نتیجه به کار نرفته است.

magiran.com

فرضیهٔ دوّم

جهت آزمون فرضیهٔ شمارهٔ دو، میزان تغییرات در حجم تسهیلات پرداختی هر شعبه، با میزان تغییرات در حجم سپرده‌های هر شعبه، برای سه دوره متوالیِ سه ساله (۶۸-۷۱)، (۷۱-۷۴) و (۷۴-۷۷) مورد بررسی قرار خواهند گرفت. سالهای مذکور (با فاصلهٔ ۳ سال) از این جهت انتخاب شده‌اند که ممکن است تأثیر تسهیلات پرداختی بر درصد رشد منابع شعب در سنوات آتی ظاهر شود.

برای این منظور، کلیهٔ شعب بانک صادرات استان‌مرکزی در صورت دارابودن دو ویژگی ذیل به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند:

الف- پرداخت یکنواخت تسهیلات در طی سالهای مورد بررسی.

ب- دارابودن حداقل سه سال فعالیت قبل از سالهای مورد بررسی‌آماری.

از آن جایی که در سالهای اولیهٔ افتتاح شعب، معمولاً درصد رشد (نه مبلغ رشد) بالاتر از درصد رشد شعب قدیمیتر در آن سال می‌باشد، لذا مقایسهٔ این دو گروه در یک سال مشخص، جایز نمی‌باشد و سبب کسب نتایج نادرست می‌گردد. برای رفع این نقص، از شعبی که دارای ویژگی فوق می‌باشند به عنوان نمونه استفاده شده است.

پس از انتخاب نمونه‌ها با شرایط فوق، در پایان با استفاده از محاسبات آماری، ضریب همبستگی میان درصد رشد تسهیلات پرداختی و درصد رشد منابع شعب به دست خواهدآمد؛ همچنین ضریب همبستگی میان درصد رشد تسهیلات پرداختی و درصد رشد سپرده‌های جاری، قرض‌الحسنه و سپرده‌های‌سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت و بلندمدت به طور جداگانه‌ای به عنوان فرضیه‌های فرعی محاسبه خواهد شد تا میزان حساسیت هر یک از انواع سپرده‌ها نسبت به درصد رشد تسهیلات برآورد گردد؛ سپس برای تفسیر آن ضریب تعیین R^2 که توان دوّم ضریب همبستگی است محاسبه خواهد شد. از آن جا که در نظر است نتایج حاصل از ارتباط بین تسهیلات پرداختنی و درصد رشد منابع شعب رابرای کلیهٔ سالهای ۱۳۶۸ لغایت ۱۳۷۷ تعمیم دهیم لذا جهت تشخیص معنی دار بودن، ضریب همبستگی به دست آمده را با توزیع t آزمون می‌کنیم.

magiran.com

چنانچه بخواهیم ضریب همبستگی را مستقیماً از نمونه محاسبه کنیم می‌توانیم فرمول زیر را مورداستفاده قرار دهیم:(۳)

$$R=\frac{n\sum xY-\sum x.\sum Y}{\sqrt{[n\sum x^{۲}-(\sum x)^{۲}]}\sqrt{[n\sum Y^{۲}-(\sum Y)^{۲}]}}$$

و t محاسباتی از فرمول زیر به دست خواهد آمد:

$$t=R\sqrt{\frac{n-۲}{۱-R^{۲}}}$$

فرضیهٔ سوّم

برای آزمون فرضیهٔ شمارهٔ سه، کلیهٔ شعبی که حداقل سه سال از تاریخ تأسیس آنها گذشته باشد به عنوان نمونه مورد بررسی قرار گرفته است.

برای حذف تأثیر عوامل خارجی مؤثر در افزایش منابع، ابتدا درصد رشد کل منابع بانک صادرات استان مرکزی را از درصد رشد هر شعبه کسر می‌کنیم تا درصد رشد تعدیل‌شدهٔ هر شعبه در هر سال به‌دست آید.(۴) این کار سبب یکنواخت شدن درصد رشدها و ایجاد قابلیت مقایسهٔ هر شعبه در هر سال با شعب و سالهای مختلف می‌شود.

جهت به دست آوردن سرانهٔ منابع کارکنان شعب در سالهای مختلف، جمع منابع هر شعبه در هر سال بر تعداد پرسنل آن در همان سال تقسیم می‌شود. سرانهٔ منابع مبیّن آن است که هر کارمند مسؤول انجام دادن امور مربوط به چه مبلغی از سپردهٔ مشتریان نزد بانک می‌باشد. در این مقاله ۵۶۷ عدد به عنوان درصد رشد شعب استان طی سالهای (۶۸-۷۷) و ۵۶۷ عدد دیگر به عنوان سرانهٔ منابع محاسبه شد و سپس به وسیلهٔ روشهای آماری، ضریب همبستگی آنها محاسبه گردیده است تا درجهٔ وابستگی درصد رشد سپرده‌های شعب بانک با سرانهٔ منابع پرسنل برآورد گردد.

به عنوان پیش‌فرض اولیه، انتظار می‌رود هر چقدر سرانهٔ منابع کوچکتر باشد، رشد سپرده‌ها در آن شعبه نسبت به شعبی که سرانهٔ منابع آن بالاتر است، بیشتر

magiran.com

باشد؛ زیرا هر کارمند فرصت بیشتری دارد و سرویس دهی به مشتریان را با دقت نظر بیشتری انجام خواهد داد.

فرضیهٔ چهارم

فرضیهٔ شماره چهار بیان می‌دارد: «درصد رشد منابع هر شعبه با میانگین زمان توقف مشتریان در آن شعبه ارتباط دارد.» به عبارت دیگر، انتظار می‌رود هر چقدر میانگین توقف مشتریان جهت دریافت خدمات در یک شعبه کمتر باشد، درصد رشد منابع آن شعبه بیشتر باشد و لذا مشتریان ترجیح می‌دهند خدمات بانکی را از این گونه شعب دریافت نمایند. برای آزمون فرضیهٔ فوق، از نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای[۵] استفاده شده است در این نمونه‌گیری شعب هر شهرستان در یک گروه مجزا قرار گرفته‌اند و سپس از بین گروههای مختلف ۲۳ شعبه به طور تصادفی به عنوان نمونه انتخاب گردیده‌اند.

از افرادی به عنوان آمارگیر خواسته شد تا در ساعات اداری روز معین -که روزهای اداری قبل و بعد از آن تعطیل نبوده باشد - اقدام به زمان‌سنجی توقف مشتریان جهت دریافت خدمات نمایند. این زمان‌سنجی در مورد مشتریان بدون توجه به دلیل مراجعهٔ آنان و بدون اطلاع کارکنان شعب انجام شده است.

با توجه به مراجعهٔ افراد به شعبه‌ها برای انجام دادن کارهای مختلفی از قبیل: پرداخت وجوه آب، برق، تلفن و... . یا برای دریافت چندین خدمت مانند: وصول چک، صدور حواله بانکی وبرداشت وجهی از سپردهٔ بلندمدت، این نکته طبیعی است که زمان توقف همهٔ مشتریان یکسان نخواهد بود. لیکن از آن جا که تعداد نمونه‌ها در هر شعبه بیش از هفتاد تا یکصد مورد می‌باشد، می‌توان اطمینان داشت تعداد افرادی که برای یک کار ساده و نسبت افرادی که برای دریافت چندین خدمت به بانک مراجعه نموده‌اند در نمونه‌گیری زمان توقف مشتریان در هر شعبه برابر بوده‌است؛ لذا این امر، دقت نمونه‌گیری و زمان‌سنجی را خدشه‌دار نمی‌نماید.

نکتهٔ مهم دیگری که در نحوهٔ نمونه‌گیری رعایت شده‌است، انتخاب تصادفی مشتریان بوده است. از آن جا که امکان دارد زمان توقف مشتریان با توجه‌به جنسیت

magiran.com

و سن آنها متفاوت باشد، لذا آمارگیر در هر زمان مسؤول ثبت زمان معطّلی یک مشتری بوده و بلافاصله پس از خروج مشتری مورد نظر، اولین نفری که وارد شده باشد مورد مشاهده قرار خواهد گرفت و چنانچه نمونه‌ها در یک روز به حدّاقل هفتاد مورد نرسیده باشد، روز دیگری با همان شرایط برای ادامهٔ زمان‌سنجی جهت رسیدن به حد نصاب تعداد نمونه‌ها در نظر گرفته خواهد شد.

از آن جا که در ساعات مختلف روز میزان مراجعهٔ مشتریان به بانک و در نتیجه میزان توقف آنان متفاوت می‌باشد، لذا این زمان سنجیها به طور یکنواخت از ابتدا تا انتهای وقت اداری انجام شده است.

پس از اتمام زمان‌سنجی که در ماههای بهمن و اسفند ۱۳۷۷ انجام‌شده‌است، میانگین زمان توقف مشتریان در هر شعبه محاسبه گردید و در فروردین ماه ۱۳۷۸ درصد رشد سپرده‌های قرض‌الحسنه[۶] و سپرده‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت شعبی که مورد زمان‌سنجی قرارگرفته‌اند محاسبه شده و سپس با استفاده از فرمول ضریب همبستگی ارتباط میانگین زمان توقف مشتریان به درصد رشد هر یک از انواع سپرده‌ها برآورد شده است.

لازم به ذکر است جهت افزایش اعتبار مقاله، زمان‌سنجی به طور همزمان در شعب منتخب بانک صادرات و برخی از شعب یکی از بانکهای رقیب[۷] انجام شده است که هر یک از شعب منتخب بانک صادرات با نزدیکترین شعبه بانک رقیب در یک روز مورد ارزیابی (زمان‌سنجی) قرارگرفته و سپس درصد رشد هر یک از شعب بانک صادرات و بانک رقیب با توجه به میانگین توقف مشتریانشان با یکدیگر مقایسه شده است.

آزمون فرضیهٔ اوّل

در خصوص استفاده از سیستمهای رایانه‌ای جهت عملیات حسابداری شعب و تأثیر آن بر رشد سپردهٔ مشتریان نزد بانک صادارت مرکزی، نتایج حاصله بیانکنندهٔ آن است که میانگین درصد رشد تعدیل شدهٔ شعب مکانیزه در دو سال قبل از مکانیزاسیون یعنی زمانی که از سیستم دستی استفاده می‌کردند

magiran.com

با دو سال بعد از به کارگیری سیستمهای رایانه‌ای، به میزان ۱۰/۸٪ اختلاف دارند. به عبارت دیگر، درصد رشد شعب مذکور بعد از مکانیزاسیون معادل ۱۰/۸٪ نسبت به درصد رشد دوسال قبل از مکانیزاسیون بالاتر بوده است.

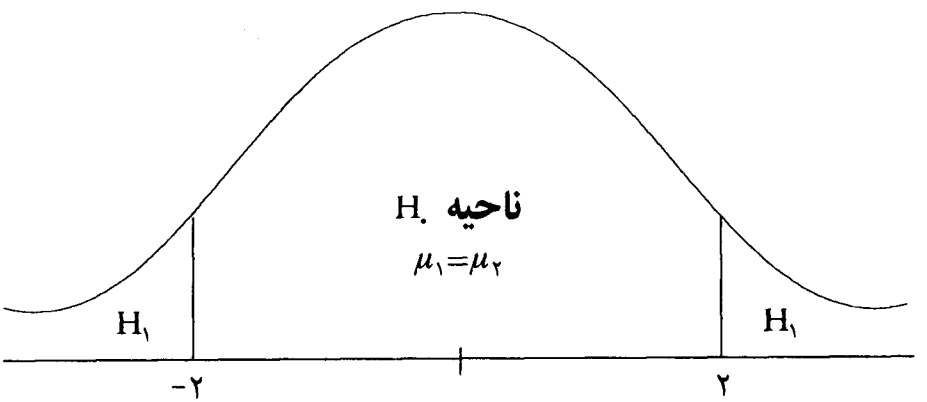
ذیلاً اطلاعات ارایه شده در جدول شمارهٔ یک بخش ضمایم، خلاصه شده و سپس معنی‌دار بودن نتیجهٔ آن در سطح اطمینان ۹۵٪ به وسیلهٔ آزمون تفاوت میانگینها و آمارهٔ t، بررسی می‌شود:

$H_0: \mu_1 = \mu_2$

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$

t به دست آمده از جدول با۹۵٪ اطمینان و درجهٔ آزادی ۵۲ برابر است با: $t_{\frac{\alpha}{2}, n-2} = 2$

t محاسباتی با استفاده از فرمول $\frac{\bar{X}_2 - \bar{X}_2}{S_p\sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$ برابر است با: $t = 2/13$



با توجه به این که آمارهٔ t محاسباتی در ناحیه رد H_0 واقع شده است فرض H_0 در سطح معنای ۵ درصد رد می‌شود؛ لذا با اطمینان ۹۵٪ می‌توان نتیجه گرفت که میانگین رشد شعب بانک صادرات استان مرکزی در دو سال قبل و بعد از مکانیزه‌شدن با یکدیگر متفاوت است و از آن جایی که علامت ضریب همبستگی

magiran.com

مثبت است، می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود که استفاده از سیستمهای رایانه‌ای سبب جذب سپرده‌ها، معادل ۱۰/۸٪ نسبت به زمانی که از سیستم دستی استفاده می‌کرده‌اند، خواهد شد.

آزمون فرضیهٔ دوّم

در زمینهٔ ارتباط میزان تسهیلات‌پرداختی با درصدرشد سپرده‌های‌دیداری[۸] و درصد سپرده‌های مدّت‌دار[۹] و درصد رشد تسهیلات اعطایی به مشتریان برای سه دورهٔ سه ساله از اسفند ۶۸ تا اسفند ۷۱ و اسفند ۷۱ تا اسفند ۷۴ و اسفند ۷۴ تا اسفند ۷۷ محاسبه شده و سپس ضریب همبستگی هر یک از سپرده‌ها به طور جداگانه با میزان تسهیلات اعطایی محاسبه‌نموده و برای هر دوره به شرح زیر بررسی و مطالعه می‌گردد:

الف- دورهٔ سه سالهٔ ۶۸ تا ۷۱

در این دوره، ۳۸ شعبه از تعداد ۵۴ شعبه بانک صادرات استان مرکزی به دلیل داشتن شرایط زیر مورد بررسی قرارگرفته‌اند:

۱- دارابودن حداقل سه سال سابقهٔ فعالیت قبل از سالهای مورد بررسی آماری.

۲- پرداخت یکنواخت تسهیلات در طی سالهای مذکور.

لازم به ذکر است که این شرایط برای تمام دوره‌ها مورد توجه بوده‌اند.

در سالهای مذکور، ضریب همبستگی بین درصد رشد سپرده‌های دیداری با درصد رشد تسهیلات اعطایی معادل ۲۳/۴٪ و این ضریب برای سپرده‌های مدت‌دار برابر ۱٪ می‌باشد و این بیان‌کنندهٔ آن است که سپرده‌های دیداری، ۲۲٪ بیشتر از سپرده‌های مدت‌دار نسبت به تغییرات میزان تسهیلات اعطایی واکنش نشان می‌دهند.

magiran.com

ب- دورهٔ سه سالهٔ ۷۱ تا ۷۴

در این دوره، ۴۵ شعبه از تعداد ۷۴ شعبه بانک صادرات استان مرکزی به دلیل داشتن شرایط فوق‌الذکر انتخاب شدهٔ و مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. در این سالها ضریب همبستگی بین درصد رشد سپرده‌های دیداری با درصد رشد تسهیلات اعطایی معادل ۳۰/۵٪ و این ضریب برای سپرده‌های مدت‌دار برابر ۱۹٪ می‌باشد. نتایج حاصله نشان می‌دهد که ۳۰٪ از رشد سپرده‌های دیداری متأثر از میزان تسهیلات پرداختی شعب می‌باشد.

در این دوره نیز مانند دورهٔ قبل، تأثیرپذیری سپرده‌های دیداری از میزان تسهیلات اعطایی نسبت به سپرده‌های مدت‌دار بیشتر است.

ج- دورهٔ سه سالهٔ ۷۴ تا ۷۷

در این دوره، ۷۳ شعبه از ۸۰ شعبهٔ بانک صادرات مرکزی به عنوان نمونه انتخاب شده و مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته‌اند. در این سالها، ضریب همبستگی بین درصد رشد سپرده‌های دیداری با درصد رشد تسهیلات اعطایی برابر ۴۹٪ بوده است.

در این دوره، بر خلاف دو دورهٔ گذشته، سپرده‌های دیداری نسبت به سپرده‌های مدت‌دار وابستگی کمتری با تسهیلات پرداختی داشته‌اند به طوری که ضریب همبستگی بین تسهیلات اعطایی و سپرده‌های دیداری ۲٪ کمتر از این ضریب برای سپرده‌های مدت‌دار است.

با ترکیب دوره‌های سه سالهٔ فوق، نتایج حاصل از بررسی مجموع ۱۵۶ نمونه انتخاب شده طی سالهای ۱۳۶۸ تا ۱۳۷۷، ضریب همبستگی بین درصد رشد کلّ سپرده‌های دیداری و مدت‌دار با تسهیلات اعطایی بانک صادارت مرکزی برابر ۵۵٪ بوده است. از سوی دیگر، ضریب همبستگی مربوط به سپرده‌های دیداری با تسهیلات اعطایی معادل ۵۷٪ و این ضریب برای سپردهای مدت‌دار برابر ۱۸/۶٪ بوده است.

برای آزمون فرضیه در موارد ضرایب همبستگی به دست آمده، اطلاعات حاصله به صورت زیر خلاصه می‌گردند:

magiran.com

الف- آزمون فرضیه برای ضریب همبستگی بین درصد رشد تسهیلات اعطایی و درصد رشد سپرده‌های دیداری :

سطح اطمینان ۹۵%($\alpha=$ %۵)

$H_0: \rho = 0$ $\qquad$ $R = 0/57$

$H_1: \rho \neq 0$ $\qquad$ $n = 156$

طبق جدول، t در سطح اطمینان ۹۵ درصد و درجهٔ آزادی ۱۵۴ برابر است با:

$t_{\frac{\alpha}{2}, n-2} = 1/96$

t محاسباتی با استفاده از فرمول $t = R\sqrt{\frac{n-2}{1-R^2}}$ برابر است با: $t = 8/6$

با توجه به نتایج، مشاهده می‌شود که کمیت آمارهٔ آزمون بیشتر از مقدار بحرانی ۱/۹۶ است، لذا H_0 رد می‌شود؛ یعنی ضریب همبستگی محاسبه شده در سطح ۵٪ معنی‌دار است واز آن جا که علامت ضریب همبستگی مثبت است می‌توان چنین نتیجه گرفت که پرداخت تسهیلات به مشتریان سبب افزایش سپرده‌های مدت‌دار بانک صادارت استان مرکزی می‌گردد.

ب- آزمون فرضیه برای ضریب همبستگی بین درصد رشد تسهیلات اعطایی با درصد رشد سپرده‌های مدت‌دار.

سطح اطمینان ۹۵%($\alpha=$ %۵)

$H_0: \rho = 0$ $\qquad$ $R = \%18/6$

$H_1: \rho \neq 0$ $\qquad$ $n = 156$

طبق جدول، t در سطح اطمینان ۹۵ درصد و درجهٔ آزادی ۱۵۴ برابر است با:

$t_{\frac{\alpha}{2}, n-2} = 1/96$

t محاسباتی با استفاده از فرمول $t = R\sqrt{\frac{n-2}{1-R^2}}$ برابر است با: $t = 2/35$

با توجه به نتایج، مشاهده می‌شود که کمیت آمارهٔ آزمون بیشتر از مقدار بحرانی ۱/۹۶ است، پس H_0 رد می‌شود؛ یعنی ضریب همبستگی محاسبه شده در سطح ۵٪ معنی‌دار است و از آن جا که علامت ضریب همبستگی مثبت است

magiran.com

می‌توان چنین نتیجه گرفت که پرداخت تسهیلات به مشتریان سبب افزایش سپرده‌های مدت‌دار بانک صادرات استان مرکزی می‌گردد.

ج- آزمون فرضیه برای ضریب همبستگی بین درصد رشد تسهیلات اعطایی و درصد رشد مجموع سپرده‌های دیداری و مدت دار.

سطح اطمینان ۹۵٪($\alpha = \%۵$)

ضریب همبستگی بین درصد رشد با درصد افزایش مجموع سپرده‌های دیداری و مدت‌دار معادل ۵۴/۸٪ برآورد گردید.

$H_۰ . \rho = ۰$ $R = ۰/۵۴۸$

$H_۱ : \rho \neq ۰$ $n = ۱۵۶$

t به دست آمده از جدول در سطح اطمینان ۹۵٪ و درجهٔ آزادی ۱۵۴ برابر است با: $t_{\frac{\alpha}{۲}, n-۲} = ۱/۹۶$

t محاسباتی با استفاده از فرمول $t = R\sqrt{\frac{n-۲}{۱-R^۲}}$ برابر است با $t = ۸/۱$

باتوجه به t جدول و t محاسبه شده، مشاهده می‌شود که کمیت آمارهٔ آزمون بیشتر از مقدار بحرانی ۱/۹۶ می‌باشد. پس $H_۰$ رد می‌شود؛ یعنی ضریب همبستگی در سطح ۵٪ معنی‌دار است و با عنایت به این که علامت ضریب همبستگی مثبت است می‌توان نتیجه گرفت که پرداخت تسهیلات سبب افزایش سپرده‌های بانک استان مرکزی گردیده است؛ بنابراین، فرضیهٔ دوّم مقاله اثبات می‌گردد.

آزمون فرضیهٔ سوّم

در زمینهٔ ارتباط میان سرانهٔ منابع پرسنل با درصد رشد منابع بانک صادرات استان مرکزی، کلیهٔ شعب بانک صادرات استان مرکزی که حداقل سه سال از تاریخ افتتاح آنها گذشته باشد به عنوان نمونه مورد مطالعه و بررسی قرارگرفته‌اند.

ابتدا، درصد رشد تعدیل شده منابع هر شعبه نسبت به سال قبل محاسبه گردید. این عمل قابلیت مقایسهٔ درصد رشد سالهای متفاوت هر شعبه را به وجود آورده و همچنین تأثیر عوامل و متغیرهای ناخواسته را بر درصد رشد،

magiran.com

کنترل و حذف می‌نماید. سپس از تقسیم منابع هر شعبه در پایان هر سال، بر تعداد پرسنل آن شعبه سرانهٔ منابع شعبه به دست می‌آید. در این آزمون از بررسی هشتاد شعبهٔ بانک صادرات استان مرکزی برای مدت ده سال، ۵۶۷ عدد به عنوان درصد رشد تعدیل شده منابع و ۵۶۷ عدد به عنوان سرانهٔ منابع برآورد گردید. ضریب همبستگی دو گروه اعداد به دست آمده توسط نرم‌افزار TSP.7 معادل ۰/۰۰۰۱۹ محاسبه گردید که مبیّن عدم وابستگی بین درصد رشد منابع شعب با سرانهٔ مبلغ می‌باشد. بنابراین فرضیهٔ سوّم مقاله پذیرفته نمی‌گردد و رد می‌شود.

آزمون فرضیهٔ چهارم

در زمینهٔ ارتباط میان میانگین زمان توقف مشتریان جهت دریافت خدمات با درصد رشد منابع شعب بانک مرکزی، ۲۳ شعبه از مجموع هشتاد شعبه این بانک در سطح استان مرکزی از طریق نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای انتخاب شده است و مورد مشاهده و سنجش قرارگرفته‌اند. این زمان‌سنجی در ماههای بهمن و اسفند سال ۱۳۷۷ و بدون اطلاع کارکنان شعب و مشتریان انجام گرفته است. نمونه‌گیری در تمام شعبه‌ها به‌طور یکنواخت طی ساعات مختلف اداری انجام‌گرفته و مشتریان به طور تصادفی انتخاب شده‌اند و چنانچه تعداد نمونه در یک روز از شصت مورد کمتر بوده باشد نمونه‌گیری برای یک روز کامل دیگر تکرار شده است.

درصد رشد سپرده‌های دیداری و مدت‌دار شعب، طی سال ۱۳۷۷ جداگانه محاسبه گردیده است. بر مبنای پیش فرض فرضیهٔ اولیه، انتظار می‌رفت هر چقدر که زمان توقف مشتریان جهت دریافت خدمات بانک کمتر باشد درصد رشد سپرده‌ها بیشتر خواهد بود؛ لذا جهت آزمون فرضیه، ضریب همبستگی بین میانگین زمان توقف مشتریان هر شعبه با درصد رشد انواع سپرده‌های همان شعبه برآورد و محاسبه گردید.

magiran.com

ارتباط از لحاظ تقسیم‌بندی:

الف- ارتباط بین درصد رشد مجموع سپرده‌ها و میانگین زمان توقف مشتریان.

با توجه به نتایج به دست آمده از زمان‌سنجی و محاسبهٔ درصد رشد مجموع سپرده‌های شعب نمونه، ضریب همبستگی بین میانگین زمان توقف مشتریان و درصد مجموع سپرده‌ها معادل ۰/۲- برآورد گردیده است.

جهت آزمون فرضیه در مورد ضریب همبستگی به دست آمده، اطلاعات حاصله به صورت زیر خلاصه می‌شود:

سطح اطمینان ۹۵%($\alpha=$ %۵)

$R=-۰/۲$ $\qquad H_۰:\rho=۰$

$n=۲۳$ $\qquad H_۱:\rho\neq ۰$

طبق جدول، t در سطح اطمینان ۹۵ درصد و درجهٔ آزادی ۲۱ برابر است با:

$t_{\frac{\alpha}{۲},n-۲}=۲/۰۸$

t محاسباتی با استفاده از فرمول $t=R\sqrt{\frac{n-۲}{۱-R^۲}}$ برابر است با $t=-۰/۹۳$

با توجه به این که آمارهٔ t محاسباتی و احتمال مربوطه در ناحیهٔ قبول فرض $H_۰$ واقع شده است فرض $H_۰$ را در سطح اطمینان ۹۵ درصد نمی‌توان رد کرد؛ به عبارت دیگر ضریب همبستگی بین درصد رشد مجموعه سپرده‌ها با میزان توقف مشتریان صفر می‌باشد.

ب- ارتباط بین درصد رشد سپرده‌های مدت دار و میانگین توقف مشتریان.

با مقایسهٔ نتایج به دست آمده از زمان‌سنجی و محاسبهٔ درصد رشد سپرده‌های مدت‌دار شعب نمونه، ضریب همبستگی بین زمان توقف مشتریان با درصد رشد سپرده‌های مدت‌دار معادل ۰/۲۲- برآورد گردیده‌است. جهت آزمون فرضیه همبستگی به دست آمده اطلاعات حاصله به صورت زیر خلاصه می‌شود:

سطح اطمینان ۹۵%($\alpha=$ %۵)

$R=-۰/۲۲$ $\qquad H_۰:\rho=۰$

$n=۲۳$ $\qquad H_۱:\rho\neq ۰$

magiran.com

طبق جدول، t و در سطح اطمینان ۹۵ درصد و درجهٔ آزادی ۲۱ برابر است با:

$t_{\frac{\alpha}{2},n-2} = ۲/۰۸$

t محاسباتی با استفاده از فرمول $R\sqrt{\frac{n-2}{1-R^2}}$ برابر است با $t = -۱/۰۳$

با توجه به نتایج، مشاهده می‌شود که کمیت آمارهٔ آزمون بیشتر از مقدار بحرانی ۲/۰۸- است. پس فرض H_0 پذیرفته می‌شود یعنی این که ضریب همبستگی بین میانگین زمان توقف مشتریان با درصد رشد سپرده‌های مدت‌دار شعب برابر با صفر می‌باشد ومدت زمان توقف مشتریان جهت دریافت خدمات از شعب بانک صادارت استان مرکزی بر رشد یا عدم رشد سپرده‌های مدت‌دار در این بانک تأثیرگذار نبوده است.

ج- ارتباط بین زمان توقف مشتریان با درصد رشد سپرده‌های دیداری بانک صادرات استان مرکزی.

با توجه به نتایج حاصل از زمان‌سنجی مدت توقف مشتریان و درصد رشد سپرده‌های دیداری هر شعبه، معادل ۰/۱۷- برآورد گردیده است. جهت آزمون معنی‌دار بودن ضریب همبستگی به دست آمده اطلاعات حاصله به صورت زیر خلاصه می‌گردد:

سطح اطمینان $۹۵\%(\alpha = \%۵)$

$H_0 : \rho = ۰$ $\quad R = -۰/۱۷$

$H_1 : \rho \neq ۰$ $\quad n = ۲۳$

طبق جدول، t و در سطح اطمینان ۹۵ درصد و درجهٔ آزادی ۲۱ برابر است با:

$t_{\frac{\alpha}{2},n-2} = ۲/۰۸$

t محاسباتی با استفاده از فرمول $R\sqrt{\frac{n-2}{1-R^2}}$ برابر است با: $t = -۰/۷۹$

با توجه به این که آمارهٔ t محاسباتی در ناحیهٔ قبول فرض H_0 واقع شده است، فرض H_1 در سطح معنای ۵٪ رد می‌شود. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که میانگین زمان توقف مشتریان و درصد رشد منابع شعب ارتباط وجود ندارد.

magiran.com

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به اطلاعات داده شده و مشاهدات انجام شده نتایج به شرح زیر ارایه می‌گردد:

الف- در ارتباط با فرضیهٔ اوّل، نتایج حاصله بیانکنندهٔ آن است که میانگین درصد رشد شعب مکانیزه ۱۰/۸ درصد بیشتر از زمانی است که این شعب از سیستم دستی استفاده می‌کرده‌اند و به کارگیری سیستم رایانه‌ای جهت عملیات حسابداری شعب، یکی از عوامل مؤثر در جذب سپرده‌ها در بانک صادرات استان مرکزی بوده است.

ب- در ارتباط با فرضیهٔ دوّم نتایج نشان می‌دهد که ۳۰٪ افزایش سپرده‌های بانک صادرات استان مرکزی متأثر از حجم تسهیلات پرداختی از سوی شعب این بانک می‌باشد. به طوری که مشاهده می‌شود پرداخت تسهیلات سبب افزایش سپرده‌های این بانک طی سالهای ۱۳۶۸ تا ۱۳۷۷ گردیده است.

لازم به ذکر است که رشد سپرده‌های دیداری نسبت به سپرده‌های مدت‌دار واکنش بیشتری به تغییرات حجم تسهیلات پرداختی از خود نشان داده است؛ به طوری که ضریب همبستگی تسهیلات پرداختی با سپرده‌های مدت‌دار ۱۸/۶٪ بوده، اما این ضریب برای سپرده‌های دیداری معادل ۵۷٪ برآورد شده است.

ج- در ارتباط با فرضیهٔ سوّم، نتایج حاصله مبین این نکته می‌باشد که رشد سپرده‌های بانک صادرات استان مرکزی با سرانهٔ منابع پرسنل آن بانک طی سالهای ۱۳۶۸ تا ۱۳۷۷ هیچ گونه ارتباطی ندارد و پیش فرض اولیه که طبق آن انتظار می‌رفت با کم شدن سرانهٔ منابع، کارمندان فرصت بیشتری پیدا می‌کنند و در نتیجه خدمات بهتری ارایه می‌دهند و به این ترتیب سبب افزایش منابع می‌گردند، صحیح نبوده است. این امر به دلیل کوچک بودن مبلغ سپرده‌ها در مناطق غیرتجاری و روستایی در مقایسه با مناطق تجاری و شهری می‌باشد.

د- بررسی فرضیهٔ چهارم نشان می‌دهد میانگین زمان توقف مشتریان جهت دریافت خدمات در میزان رشد منابع بانک صادرات استان مرکزی بی‌تأثیر بوده است. به عبارت دیگر می‌توان نتیجه گرفت که مشتریان در صورتی که برای

magiran.com

یک بانک اعتبار بیشتری قایل باشند و یا این که بانک خاصی تسهیلات بیشتر و خدمات متنوع‌تری در اختیارشان قرار دهد، از توقف زیاد در بانک اظهار نارضایتی نمی‌نمایند بنابر این صرفاً میزان معطّلی مشتریان جهت دریافت خدمات سبب انتخاب یک بانک جهت سپرده‌گذاری و انجام یافتن معاملات تجاری نخواهد بود.

در پایان با توجه به نتایج حاصل از تحقیق پیشنهادهایی به شرح زیر ارایه می‌گردد:

۱- از آن جا که به کارگیری سیستمهای رایانه‌ای سبب افزایش حجم سپرده‌های بانک شده است، پیشنهاد می‌گردد کلیهٔ شعب بانکها مجهز به رایانه گردیده و از طریق سیستم شبکه‌ای به هم متصل شوند؛ به طوری که هر یک از دارندگان حسابهای مختلف سپرده، قادر به دریافت و پرداخت وجه در کلیهٔ شعب بانک سراسر کشور باشند. این امر سبب کاهش تعداد حسابهای زاید و در نتیجه حذف میزان قابل توجهی از عملیات بانکی می‌گردد. به عنوان مثال، در صورتی که مشتریان بتوانند از حساب جاری خود در کلیهٔ شعب بانک سراسر کشور وجهی را برداشت و یا واریز نمایند، ضرورت وجود دفترچه در گردش و صدور انواع چکهای بانکی مسافرتی مرتفع خواهد شد.

۲- با توجه به این که اعطای تسهیلات به مشتریان بانک موجب افزایش منابع بانک خصوصاً منابع ارزان قیمت به عنوان مثال سپرده جاری می‌شود. لذا می‌توان از این ابزار در جهت افزایش جذب سپرده‌ها حداکثر استفاده را نمود.

۳- با عنایت به این که ضریب همبستگی بین سرانهٔ منابع شعب و درصد رشد منابع آنها صفر می‌باشد، می‌توان چنین نتیجه گرفت که در برخی از شعب، بنا به دلایلی از قبیل تجاری نبودن منطقه و یا روستایی بودن محل شعبه و همچنین کوچک‌بودن حجم پس‌اندازها، پرسنل درگیر کارهای کوچک و کم اهمیت شده و در واقع نیروی کار هدر می‌رود در صورتی که این پرسنل با صرف هزینه بالایی به خدمت گرفته شده‌اند و انتظار می‌رود با اعطای تسهیلات به مشتریان و منافع حاصله می‌توانند هزینه‌های ثابت هر شعبه را پوشش دهد.

magiran.com

۴- از آن جایی که ارزان قیمت‌ترین سپرده‌های بانک یعنی سپرده‌های جاری که می‌تواند نقش مهمی در سودآوری بانک داشته باشد، مربوط به مناطق تجاری شهرها می‌باشد لذا پیشنهاد می‌گردد بانک صادرات استان مرکزی، شعبی را که دارای سرانهٔ منابع پایین بوده و در مناطق غیرتجاری و روستایی فعالیت می‌کنند، تعطیل و یا در یکدیگر ادغام نموده و بیشتر توان خود را صرف مشتریان فعال و دارای مانده حساب بیشتر در مناطق شهری و تجاری نماید تا سهم خود را از حجم سپرده‌های بانکی کشور حفظ نماید و در صورت امکان افزایش دهد.

magiran.com

پی‌نوشتها

۱- مرتضی قره‌باغیان، ***فرهنگ اقتصادی و بازرگانی***، چاپ اوّل، نشر رسا، تهران، ۱۳۷۲، صفحه ۱۴۰.

۲- بخشی از سخنان آقای دکتر عادلی رییس کل بانک مرکزی در گفتگو با خبرنگاران به نقل از ماهنامهٔ **سپهر**، شمارهٔ ۲۶، تیرماه ۱۳۷۱.

۳- محمد نوفرستی، ***آمار در اقتصاد و بازرگانی***، جلد دوّم، چاپ دوّم، انتشارات مؤسسهٔ خدمات فرهنگی رسا، تهران، ۱۳۷۵، ص ۳۹۰.

۴- هر ساله به دلیل افزایش حجم نقدینگی، درصدی به منابع بانکها اضافه می‌شود که افزایش منابع به دست آمده از این بابت در صورت ثابت بودن سایر متغیرها برابر با نرخ تورم خواهد بود. از آن جا که نمی‌توان سایر متغیرها را ثابت در نظر گرفت، لذا از رشد تعدیل شده جهت حذف تأثیر عوامل ناخواستهٔ مؤثر بر افزایش منابع استفاده شده است.

5- Random Cluster Sample

۶- سپرده‌های قرض‌الحسنه شامل حساب جاری قرض‌الحسنه و حساب پس‌انداز قرض‌الحسنه می‌باشد.

۷- جهت رعایت اصل امانت‌داری از به‌کاربردن نام بانک مذکور چشم‌پوشی شده است.

۸- در این مقاله سپرده‌های جاری قرض‌الحسنه و سپرده پس‌انداز قرض‌الحسنه سپرده‌های دیداری بیان گردیده‌اند.

۹- سپرده‌های مدت‌دار عبارت است از سپرده‌های سرمایه‌گذاری بلندمدت و سپرده‌های کوتاه‌مدت.

magiran.com

منابع و مآخذ

۱- آمارهای داخلی بانک صادرات استان مرکزی (۱۳۷۷-۱۳۶۸).

۲- بانک‌صادرات ایران، ادارهٔ آموزش، ***قانون عملیات‌بانکی بدون ربا***، تهران، ۱۳۶۸.

۳- بانک صادرات ایران، اداره روابط عمومی، ***سپهر*** ماهنامهٔ بانک صادرات ایران، شمارهٔ ۱۸، سال ۱۳۷۳.

۴- پیروزفر اکبر: ***بانک و بانکداری در ایران***، چاپ دوّم، انتشارات روابط عمومی بانک ملت، تهران، ۱۳۷۳.

۵- دلقندی ابوالفضل: ***هشتمین سمینار بانکداری اسلامی***، مؤسسهٔ عالی بانکداری ایران، تهران، شهریور ۱۳۷۶.

۶- صدقی عباس: ***اصول بانکداری***، چاپ ششم، دانشگاه تهران، تهران، ۱۳۵۱.

۷- قره‌باغیان مرتضی: ***فرهنگ اقتصادی و بازرگانی***، چاپ اوّل، نشر رسا، تهران، ۱۳۷۲.

۸- نوفرستی محمد: ***آمار در اقتصاد و بازرگانی***، جلد دوّم، چاپ سوّم، انتشارات مؤسسه خدمات فرهنگی رسا، تهران، ۱۳۷۵.

۹- نیک‌گهر عبدالحسین: ***فرهنگ علوم اقتصادی، بازرگانی و مالی***، چاپ اوّل، نشر علمی، تهران، ۱۳۶۹.

۱۰- یاسری علی: ***هشتمین سمینار بانکداری اسلامی***، مؤسسه عالی بانکداری ایران، تهران، شهریور ۱۳۷۶.

11- Aly Hassn Y.,Richard Grabowsky, Carl Pasurka, and Nanda Rangan. Technical Scale and Allocative Efficiencies in U.S. Banking, ***The Review of Economics and Statistics***, 1989.

12- "International Capital Markets: Development, Prospects, and Policy Issues," ***International Monetary Funds***, September, 1992.

magiran.com

13- "International Competitveness of U.S. Banks", ***Federal Reserve Bank of New York***, May 1991.

14- Kaparakis Emmanuel I. and Stephen M.Miller, Short-run cost inefficiency of commerical banks, ***Journal of Money, Credit and Banking***, Vol. 26, No.4(November), The Ohio State University Press, 1994.

15- Molynex Philip, Yener Altunbas, and Edward Gradener, ***Efficiency in European Banking***, John Wiley & Sons, England 1996.