

تبیین عوامل تاثیرگذار بر سودآوری بانک به همراه تحلیل کمی و کیفی راهکارهای افزایش سودآوری

چکیده

با توجه به اقتصاد بانک محور کشور ایران، تاثیر این نهاد پولی در اقتصاد مهم بوده که مهمترین شاخص عملکردی آن سودآوری می باشد. مساله اصلی تحقیق چالش کاهش سودآوری بانکها در سالهای اخیر میباشد که لزوم کنکاش و تبیین عوامل تاثیرگذار بر آن و راهکارهای (استراتژی های) غلبه بر چالش فوق را ضروری مینماید. هدف تحقیق تبیین راهکارهای افزایش سودآوری و نیز عوامل موثر بر سودآوری میباشد. بنابراین سوالات اصلی تحقیق در بخش کیفی این میباشد که عوامل موثر بر سودآوری و راهکارهای افزایش سودآوری چیست؟ سوال تحقیق در بخش کمی به اولویت بندی و تعیین سهم راهکارهای سودآوری میپردازد. روش تحقیق از حیث نتیجه، کاربردی و از حیث هدف، تبیینی- توصیفی است. از نظر داده نیز تلفیقی از داده های کمی- کیفی (میکس) است. استراتژی تحقیق در بخش کیفی، تئوری داده بنیاد^۱ میباشد. تجزیه و تحلیل بخش کیفی از طریق روش کدگذاری و با الگوی پارادایمی اشتراوس و کوربین صورت پذیرفته است. جامعه تحقیق بانک توسعه تعاون، ملت، صادرات و تجارت و نمونه تحقیق شامل از ۴۰ نفر متشكل از خبره (کارشناسان و مدیران) بانکهای نامبرده و ۵ نفر استاد دانشگاه با روش نمونه گیری قصاوی هدفمند و تکنیک گلوله برگی است. در بخش کیفی از نرم افزار مکس کیودا^۲ جهت کدگذاری استفاده شده است. استراتژی تحقیق در بخش کمی، فرآیند تحلیل سلسله مراتبی که از جمله تصمیم گیریهای چندمعیاره است، میباشد. تحلیل بخش کمی از طریق مقایسات زوجی و محاسبات ریاضی و اعتباریابی آن از طریق تحلیل نرخ ناسازگاری است. در بخش کمی از نرم افزار اکسپرت چویس^۳ استفاده شده است. در نتیجه تحقیق ، عوامل تاثیرگذار بر سودآوری در ۳ دسته عوامل علی، زمینه ای و مداخله گر و نیز ۱۴ راهکار افزایش سودآوری در قالب ۳ دسته راهکارهای ساختاری، فنی و محیطی تبیین گشته و در انتها ۱۳ پیشنهاد کاربردی و مشخص ارائه گردیده است.

واژه های کلیدی: بانک ، سودآوری ، تئوری داده بنیاد، فرآیند تحلیل سلسله مراتبی
طبقه بندی JEL: G22, C44, G21

Specify of Factors Influencing on Bank Profitability Along with Quantitative and Qualitative Analysis of Alternatives to Increase Profitability

Abstract:

Considering the bank-base economy of Iran, the impact of this monetary entity on the economy is important, that its most important performance indicator is profitability. The main issue of research is the challenge of reducing the profitability of banks in recent years, which requires an examination of the factors influencing it and alternative (strategies) to overcome the above challenge is necessary. The purpose of the research is to explain the ways to increase profitability and effective factors on profitability. Therefore, the main questions in the qualitative research section are what are the factors affecting profitability and the ways to increase profitability? The research question in the quantitative section focuses on Ranking and determining the contribution of profitability alternatives. The research method is a result, applied and purpose-oriented, explanatory-descriptive. Data is also a compilation of quantitative-qualitative data (mix). The research strategy in the qualitative section is the Grounded Theory. The qualitative sectional analysis was done through the coding method and with Strauss and Corbin's paradigm pattern. The research community of the Tose'e Ta'avon Bank, Mellat, saderat and Tejarat, and the research sample consisted of ۴۰ individuals consisting of ۲۰ experts of the mentioned banks and ۲۰ university professors . In the qualitative section of the MAXQDA Software for coding. The research strategy is in the quantitative of the hierarchy process analysis process, which is a multi-criteria decision-making process. A little bit of analysis is performed by comparing paired and mathematical calculations and validating it by analyzing the inconsistency rate. As a result of the research, the factors influencing profitability in the three groups of causal, contextual and interventional factors as well as ۱۴ ways to increase profitability are presented in the form of three categories of structural, technical and environmental solutions. At the end of the paper, ۱۳ applied and specific proposals have been presented.

Keywords: Bank, Profitability, Grounded Theory, Analytical Hierarchy Process

JEL classification: G22, C44, G21

^۱) Grounded Theory

^۲) MAXQDA

^۳) Expert Choice

۱. مقدمه

امروزه مسئولیت بسیار سنگین نظام بانکی در اقتصاد بر کسی پوشیده نمی باشد و همواره یکی از مهمترین اجزای اقتصاد کشور که رشد و یا رکود ساختار اقتصادی را با فعالیت خود رقم می زند، نظام بانکی می باشد. چرا که سرمایه موجود در بانکها منبع اصلی خرید محصولات و خدمات بوده و نیز تسهیلات اعطایی آنها منبع ایجاد اعتبار برای واحدهای اقتصادی از جمله خانوارها، مشاغل و شرکتها و حتی دولت می باشد. بنابراین فعالیت بهینه بانکها برای تحقق اهدافشان بر فعالیت های مختلف اقتصادی و وضع کلی اقتصاد کشور بسیار موثر خواهد بود(نووس ، ۱۳۸۰ : ۱۹).

بانکداری امروز شیوه های نوآوانه، مشتری مداری موثر، ارائه تکنولوژی های کارآمد، سرویس دهی و خدمات مورد نظر مشتری را طلب می کند که هر بانکی در این امور موفق تر عمل نماید در بازار رقابتی نیز موفق به جذب منابع بیشتر و در نتیجه دوام آن به بهره وری و سودآوری خواهد رسید(جعفرپور ، ۱۳۸۸ : ۵).

اهمیت موضوع سودآوری برای تمامی بنگاه های اقتصادی از جمله بانکها همواره مورد توجه بوده و غیر قابل انکار میباشد. اما در سال های اخیر اکثر بانکها به دلایل مختلفی در حوزه سودآوری با چالش مواجه گشته اند که همین چالش سودآوری مساله اصلی این تحقیق بوده که ضرورت انجام آن را تبیین می نماید. سوال و هدف اصلی تحقیق نیز شناسایی متغیرها و عوامل موثر بر سودآوری و ارائه راهکارهای (استراتژی های) تحقق سودآوری بانک و چگونگی اولویت بندی و سهم دهی آنها می باشد. به گونه ای که در تحقیق تلاش گردیده است در قالب یک مدل نظری جامع، تمامی این متغیرها و عوامل (شامل عوامل علی، زمینه ای و مداخله گر) و نیز راهکارهای افزایش سودآوری به شیوه ای علمی و ساختارمند شناسایی و ارائه گردد و در ادامه با کمی سازی آن به درجه بندی اهمیت آنها پرداخته شود. درجه میزان اهمیت هر یک از این راهکارها، نشان دهنده درجه کاربردی نمودن آن و لزوم توجه و تخصیص منابع به هر یک از آنها می باشد. تبیین مدلی جامع و برگرفته شده از نظر خبرگان بانکی و اساتید دانشگاهی مرتبط با نظام بانکی که روش آن کیفی-کمی(میکس شده) بوده و کمتر صورت پذیرفته است از نوآوری های این پیمایش می باشد.

متغیرها و ساختارهای اصلی مقاله، شامل : ۱- سودآوری به عنوان مقوله محوری ۲- مداخله گر ۳- علی ۴- زمینه ای(بستری ۵- راهکارها(استراتژی ها) در سه ساختار راهکارهای ساختاری، راهکارهای فنی و راهکارهای محیطی می باشد که به تفصیل در مبانی نظری و مدل نظری تحقیق بحث می گردد.

ساختار این تحقیق شامل مقدمه ، پیشینه تحقیق، مبانی و مدل نظری تحقیق بوده و سپس به ارائه روش شناسی تحقیق در بخش کیفی و تحلیل یافته های بخش کیفی پرداخته می گردد. پس از آن با کمی سازی مدل نظری ارائه شده به اعتباریابی ، اولویت بندی و رتبه بندی و سهم دهی عناصر این مدل و ارائه یافته های کمی پرداخته شده است. لازم به ذکر است که در بخش کیفی از نرم افزار مکس کیودا جهت کدگذاری و در بخش کمی از نرم افزار اکسپرت چویس جهت کمی سازی ، اعتباریابی ، رتبه بندی و سهم دهی عناصر مدل بهره گرفته شده است.

۲. پیشینه تحقیق

برخی از تحقیقات داخلی اخیر در زیر ارائه گردیده است :

- با بازآدہ(۱۳۹۰) : در مقاله ای تحت عنوان اثرات کوتاه مدت و بلندمدت تغییرات نرخ ارز به سودآوری ارزی بانکها در قالب الگوی تصحیح خطای برداری بیان می دارد که تغییرات نرخ ارز و تغییرات وضعیت باز ارزی ، اثر منفی بر سودآوری ارزی دارند. هم چنین با توجه به ضریب تعديل شوک ، در صورت وجود شوک حدود ۲۵ روز طول می کشد که مدل به تعادل خود برسد.

- عونی (۱۳۹۰) : در بررسی که در بانک رفاه تحت عنوان شناسایی عوامل موثر بر سودآوری بانکهای تجاری انجام گردیده است ، نشان داده شده که در تخمین تابع سودآوری بانک ، متغیرهایی چون نرخ بهره بانکی ، نسبت سپرده ها ، رشد اقتصادی و تورم به طور معناداری سودآوری را نشان می دهند و آن را تحت تاثیر خود قرار می دهند.

- مقدم زنجانی(۱۳۹۱) : در پژوهشی تحت عنوان بررسی تاثیر عوامل کلان اقتصادی بر سودآوری بانکهای اسلامی بیان گردیده که از مهمترین عوامل سودآوری بانکهای اسلامی ، میزان سرمایه و ساختارهای کارایی می باشند. همچنین میان شاخص های سودآوری بانکهای اسلامی و متغیرهای کلان اقتصادی نظیر رشد تولید ناخالص داخلی و تورم رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

- عیسی زاده (۱۳۹۱) : در پژوهشی تحت عنوان بررسی تاثیر حاشیه سود بانکی بر کارایی صنعت بانکداری نشان داده شده است که هزینه های بالاسری ، بازده کارایی ، تورم و تمرکز در بازار موجب تغییر در حاشیه سود خالص و کاهش در کارایی صنعت بانکداری شده اند.

- رستمی(۱۳۹۲) : در بررسی که در بانک کشاورزی با عنوان عوامل داخلی موثر در سودآوری شعب بانک کشاورزی انجام داده است به این نتیجه رسیده است که هزینه های تامین مالی ، هزینه های نیروی انسانی ، هزینه های مشکوک الوصول ، تاثیر منفی و معنی دار بسیار بالایی بر سودآوری شعب بانک دارند.

- روضه ای(۱۳۹۵) : در مقاله ای تحت عنوان شناسایی عوامل موثر بر سودآوری شعب بانک قوامیان بیان می دارد با انجام تجزیه و تحلیل آماری داده ها در سطح تحلیل استنباطی و با استفاده از روش رگرسیون ، تغییرات در هر دو عامل داخلی و سودآوری هم جهت بوده و اگر ابعاد این عوامل داخلی ارتفا یابند در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر سودآوری شعب بانک قوامیان موثر هستند. برخی از تحقیقات خارجی در زیر ارائه گردیده است :

- Bourke ۱۹۸۹ :

در این پژوهش ارتباط بین نرخ های سود ۶۰ بانک و مرکز در بازار بانکداری داخلی هر کشور مورد بررسی قرار گرفته است. شواهد در این مقاله نشان می دهد که مرکز بیشتر منجر به نرخ های سود بالاتر می گردد اما به هر حال ضرایب کوچک نسبی متغیرهای تمرکز نشان می دهند که تغییرات بزرگ در میزان مرکز بانکها باعث کاهش اندک در نرخ های سود می شود.

- Bashir ۲۰۰۳ :

در مقاله ای تحت عنوان عوامل تعیین کننده سوددهی بانکهای اسلامی که با استفاده از روش پانل دیتا انجام گردیده است بیان می دارد با کنترل محیط اقتصاد کلان ، ساختار بازار مالی و وضع مالیات ، نسبت های حقوق صاحبان سهام و ریسک نقدینگی منجر به سوددهی بیشتر خواهند شد.

- Idris ۲۰۱۱ :

در پژوهشی تحت عنوان بررسی اثر تعیین گر های داخلی بانکها بر سود بخشی بانکداری اسلامی بیان می دارد تنها عامل مهم و پر اهمیت در تعیین سوددهی مثبت ، اندازه بانک است.

- Mao & Chen ۲۰۱۳ :

در این پژوهش به بررسی عوامل داخلی بانکها در سودآوری و پیشی گرفتن از رقبا اشاره شده است. در این مطالعه که بر روی ۲۰۰ نهاد و موسسه مالی در کشور چین و هنگ کنگ صورت گرفته است ، ضمن بررسی سودآوری موجود در این بانکها به بررسی تغییر سیاست ها و روال مدیریت بانکهایی پرداختند که از عوامل مهم موقوفیت سودآوری بوده است. نتیجه دانش حسابداری و دانش مدیریت دارایی ها و مدیریت کارای هزینه ها ، دارایی های کنترلی و مدیریت تعهدات از مولفه های بسیار حائز اهمیت در مدیران به منظور سودآوری تشخیص داده شده اند.

- Tajgardeoon ۲۰۱۲ :

در پژوهشی که با استفاده از تحلیل پوششی داده ها انجام گردیده است بیان می گردد ساختار کارآمد ، یک عنصر مهم سودآوری است. همچنین نسبت های سرمایه و اندازه بانک ، عوامل مهمی در بیان مزايا و فواید صنعت بانکداری هستند.

- Onuonga ۲۰۱۴ :

در مقاله ای تحت عنوان بررسی اثر عوامل داخلی بر بازده دارایی بانکهای متعارف کشور کنیا که با روش پانل دیتا انجام شده بیان می دارد رابطه مثبتی بین متغیر های اندازه بانک ، نسبت حقوق صاحبان سهام و تسهیلات به سپرده دریافتی با بازده دارایی وجود دارد. در مقابل بین متغیر دامی مالکیت خارجی و متغیر هزینه های عملیاتی به دارایی با بازده دارایی رابطه منفی وجود دارد. همچنین بین متغیر سهم درآمد بدون بهره ای به کل درآمد بانکی و بازده دارایی رابطه ای وجود ندارد.

- Coffman ۲۰۱۴ :

در این پژوهش به بررسی موضوع عوامل داخلی موثر بر سودآوری در چند شرکت و نهاد مالی و اعتباری در کشور انگلستان پرداخته است که نتایج نشان می دهد مدیریت منابع و اعتبارات مالی از مهمترین دلایل شکست و ورشکستگی برخی از موسسات به خصوص در طی بحران مالی اتحادیه اروپا بوده است. در این پژوهش محقق نشان داده است که کفايت و تدبیر مدیر در عدم دقیقت در سرمایه گذاری ها و پرداخت اعتبارات به طرح های از پیش ورشکسته و دارای بازدهی کم ، از دلایل از بین رفتمنابع مالی بوده و صاحبان این طرح ها در استرداد وجود عاجز بوده اند. در این پژوهش نشان داده شده است که بانکهای موفق دارای مدیرانی با اصول تجربی و ذاتی در امر سودآور کردن دارایی های موجود و اعتلای سودآوری بوده اند.

۳. مبانی و مدل نظری تحقیق

در این بخش با توجه به روش تحقیق بخش کیفی (که در قسمت روش تحقیق به تفصیل بیان می گردد) که تئوری داده بنیاد یا نظریه زمینه ای می باشد به شناسایی و کشف مولفه های عوامل علی ، عوامل زمینه ای (بستری) و عوامل مداخله گر موثر بر سودآوری بانک و سپس راهکارهای (استراتژی های) سودآوری بانک پرداخته شده است. این مولفه ها که بر اساس یک روش علمی بر پایه الگوی پارادایمی اشتراوس کوربین و با استفاده از شیوه تجزیه و تحلیل کدگذاری صورت پذیرفته است در نهایت در قالب

شكل شماره ۱ (مدل نظری تحقیق) نشان داده شده است. در ادامه به تشریح این مولفه ها که همان مبانی نظری تحقیق می باشد پرداخته و در انتهای این بخش مدل نظری تحقیق ارائه می گردد.

۱-۳ شرایط علی:

متغیرها و عواملی که در این قسمت مطرح می گردند در قاعده علت-معلولی به عنوان علت های تغییرات سودآوری مطرح می گردند. بدیهی است که مقوله سودآوری در اینجا معلول می باشد که از این عوامل تاثیر می پذیرد. این عوامل به دو دسته کلی داخلی و بیرونی تقسیم بندی می گردد:

۱-۱-۳ شرایط علی داخلی:

(الف) ترکیب دارایی که شامل متغیرهای زیر می باشند :

LOTA: وام ها و تسهیلات پرداختی به عنوان درصدی از دارایی های کل

INTA: سرمایه گذاری در اوراق بهادر و اوراق مشارکت به عنوان درصدی از دارایی های کل

SUBTA: سرمایه گذاری مستقیم و مشارکت حقوقی طرح های ساختمنی به عنوان درصدی از دارایی های کل

ب) ترکیب سپرده ها :

CATD: سپرده های قرض الحسن جاری و سایر سپرده های دیداری به عنوان درصدی از کل سپرده های بانک

SMP: سپرده های قرض الحسن پس انداز و مدت دار به عنوان درصدی از کل سپرده های بانک

CRTA: سرمایه و اندوخته ها و ذخایر و تعدیلات سنواتی سود(حقوق صاحبان سهام) به عنوان درصدی از دارایی های کل

ج) نقدینگی :

LIQ: نسبت وام ها و تسهیلات پرداختی به عنوان درصدی از سپرده های بانک

د) مدیریت هزینه ها :

TETAL: هزینه های کل بانک(کارکنان و اداری و عمومی) به عنوان درصدی از دارایی کل

۲-۱-۳ شرایط علی بیرونی:

(الف) نرخ تورم:

درصد تغییر سالانه در شاخص قیمت خرده فروشی (صرف کننده) می باشد. با تغییر نرخ تورم ، میزان سودآوری بانک تحت تاثیر قرار می گیرد.

ب) نرخ مالیات بر سپرده ها :

هر چند تاکنون سپرده های بانکی در ایران از معافیت مالیاتی برخوردار بوده اند اما این عامل در بانکداری بین الملل از اهمیت زیادی برخوردار است.

ج) رشد اقتصادی:

یکی از عواملی که تاثیر به سزاپایی در سودآوری بانک دارد ، رشد اقتصادی در کشور است که از طریق تاثیر در بازار وام ها و سپرده ها خود را نمایان می کند(باقری ، ۱۳۹۳: ۹).

د) تغییر نرخ ارز :

تغییرات نرخ ارز و تغییرات وضعیت بازار ارزی ، اثر منفی بر سودآوری ارزی دارند. همچنین با توجه به ضریب تعديل شوک ، در صورت وجود شوک حدود ۲۵ روز طول می کشد که مدل به تعادل خود برسد(بابازاده ، ۱۳۹۰: ۱۱).

۲-۲ شرایط زمینه ای(بستری):

این عوامل ، یکسری عوامل بستری و زیرساختی می باشند که جهت رسیدن به سودآوری پایدار بانک بایستی مهیا گشته و نگاهی سیستماتیک به آنها داشت این عوامل عبارتند از :

(الف) مدیران و پرسنل مجرuber ، کارآزموده و خوش برخورد

(ب) کنترل و مدیریت ریسک های نقدینگی، اعتباری و عملیاتی بانک

ج) حمایت سازمان بالادستی از بانک

۳-۳ شرایط مداخله گر :

(الف) فشارهای محیطی :

یکی از عناصری که نظام بانکی کشور حتی پس از گذشت بیش از یک دهه از تاسیس بانکهای خصوصی کشور با آن روبروست متغیرهای پیچیده و اثرگذاری محیطی است که اجرای راهبردهای بانک را با چالش مواجه می کند. تغییر قوانین در دوره های زمانی کوتاه ، عدم کار کارشناسی در تدوین قوانین و تغییرات محیطی باعث کاهش ثبات و سودآوری منظم بانکها می گردد.

(ب) فرهنگ سازمانی :

بانکها یکی از سازمانهایی هستند که به دلیل سلسله مراتب و لزوم طی کردن مراحل طولانی برای کسب سمتها مدبیریتی، فرهنگ سازمانی خود را به شدت در نیروهای خود نهادینه می‌کنند. این امر باعث می‌گردد در زمان بروز تغییرات و پارادایمهای محیطی سال‌ها طول بکشد تا آن فرهنگ جای خود را به فرهنگ جدید بدهد. فرهنگ غیر رقابتی در کنار نبود نگرش‌های بازارگرایانه و مشتری مدارانه باعث می‌گردد سودآوری و بهره‌وری تضعیف گردد.

ج) کمبود منابع، نرم افزارها و سخت افزارها:

یکی از موانع پیش روی رشد نظام بانکی علی‌رغم توسعه فناوری اطلاعات در سالیان اخیر، فقدان نرم افزارهای کارآمد مدیریت ارتباط با مشتریان، برنامه‌ریزی، مدیریت ریسک و ... می‌باشد. عموماً این نرم افزارها مبتنی بر رفع احتیاجات و نیازهای ضروری واحدها و بر اساس تجربیات بومی طراحی و پیاده سازی می‌گردند که تنها در کوتاه مدت مشکل را رفع می‌نمایند و در بلندمدت بانک را با مشکل روبرو می‌کنند.

د) قدرت انحصاری و بیش از حد رقبا:

تجربه نشان می‌دهد قدرت بیش از حد، انحصار اطلاعات و داده‌ها، نا مشخص بودن کارکردها و حدود وظایف و ریسک‌ها، زمینه ساز وجود این قدرت و تعارض‌های حاصله است. به هر طریق وجود قدرت انحصاری در یک سیستمی که کاملاً بایستی رقابت پذیر باشد مانع از سودآوری بانکهای کم قدرت می‌گردد.

ه) رقابت ناسالم و غیر حرفه‌ای بانکها:

نظام بانکی علی‌رغم بالابودن استانداردهای رفتاری و حرفه‌ای از حوزه‌هایی است که آسیب‌های جدی از فعالیت‌های ناسالم و غیر حرفه‌ای دیده است. تخریب‌ها، نرخ شکنی، شایعات ورشکسته شدن بانکهای رقیب و ... از این دست هستند. نرخ‌ها و کارمزدها گاهی به راحتی و بدون کارکارشناسی، تحلیل صنعت و حتی در مواردی با زیر پاگداشتن توافقات و قوانین شکسته می‌شود و انگیزه و توان یک رقابت سالم را از فعالان این حوزه می‌گیرد.

۳-۴- راهکارهای (استراتژیهای) افزایش سودآوری:

در این بخش ۱۴ راهکار برای ایجاد و افزایش سودآوری در سه دسته : (الف) بهبود عوامل ساختاری ب) بهبود عوامل فنی ج) بهبود عوامل محیطی شناسایی گشته است :

الف) راهکارهای افزایش سودآوری از طریق بهبود عوامل ساختاری:

افزایش سرمایه بانک تسهیل و ساده سازی فرآیند اعطای وام و کاهش سلایق در این فرآیند برخورداری از سبد محصولات متنوع و مختلف(سپرده‌ها و تسهیلات) جهت ارائه به مشتریان خوش رفتاری، خوش اخلاقی و احترام به مشتریان در هر شرایطی پرداخت سود سپرده‌ها در موعد مقرر و در یک زمان مشخص ایجاد و راه اندازی ساز و کار قرعه کشی و اعطای جوايز به حسابهای قرض الحسن پس انداز افزایش رضایتمندی و انگیزه در پرسنل بانک بهبود و تقویت برنده بانک

ب) راهکارهای افزایش سودآوری از طریق بهبود عوامل فنی:

ساده سازی و ارتقای مستمر خدمات غیر حضوری از جمله اینترنت بانک، موبایل بانک و ... ایجاد و توسعه خدمات در محل مشتریان افزایش امنیت اطلاعات مشتریان و مرکز داده بانک ایجاد میز مشاوره و پرسش و پاسخ به طور مستمر در شب منتخب و درجه یک

ج) راهکارهای افزایش سودآوری از طریق بهبود عوامل محیطی:

انتخاب صحیح یا بهبود موقعیت جغرافیایی شبکه در سراسر کشور برخورداری از امکانات بهینه فیزیکی شبکه (از جمله خودپرداز، فضای خوش بو، مبلمان و ...)

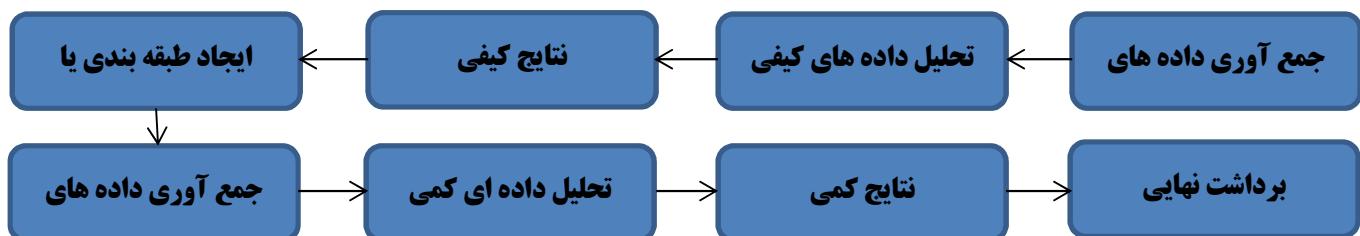
بنابراین با توجه به موارد ذکر گردیده بالا ، مدل نظری تحقیق در بخش کیفی بصورت زیر تبیین گردید:



شکل شماره ۱. مدل نظری تحقیق

۴. روش شناسی تحقیق

روش تحقیق یک فرآیند نظام مند برای یافتن پاسخ یک پرسش یا راه حل یک مساله است. انواع تحقیقات را می‌توان بر اساس معیارهای نتیجه، هدف، نوع داده و استراتژی تحقیق از یکدیگر تفکیک نمود. این تحقیق از حیث نتیجه، کاربردی و از حیث هدف، تبیینی-توصیفی است. از نظر داده نیز تلفیقی از داده‌های کمی-کیفی است. استراتژی تحقیق نیز در بخش کیفی، تئوری داده بنیاد و در بخش کمی فرآیند تحلیل سلسله مراتبی که از جمله تصمیم‌گیری‌های چند معیاره است، می‌باشد. به طور کلی مراحل انجام تحقیق حاضر به صورت شکل زیر می‌باشد



شکل شماره ۲ . مراحل کلی انجام تحقیق

۴-۱ بخش کیفی :

نخستین گام در این تحقیق ، تعریف پرسش‌های اساسی تحقیق می‌باشد. شیوه جمع آوری اطلاعات ، مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته است. در این تحقیق تلاش گردید تا پرسش‌های مصاحبه‌های تحقیق متمرکز بر موضوع تحقیق باشد. البته به گونه‌ای که امکان کشف یافته‌های غیرمنتظره و انعطاف پذیری از بین نرود. منابع جمع آوری اطلاعات در نظریه بنیادی در این تحقیق شامل منابع اولیه یعنی مصاحبه بوده است. جامعه تحقیق چهار بانک توسعه تعاون، صادرات، ملت و تجارت می‌باشد. نمونه تحقیق شامل ۴۵ نفر شامل ۴۰ خبره(کارشناسان و مدیران) بانکهای نامبرده به طور مساوی هر یک ده نفر و نیز ۵ نفر استاد دانشگاه در زمینه مربوطه می‌باشد. دلیل انتخاب برابر برای هر یک از بانکها جلوگیری از ایجاد تورش بوده است. بنابراین تعداد ۴۵ مصاحبه با مدیران و کارشناسان خبره مرتبط با مباحث سودآوری انجام گردید. زمان هر مصاحبه بین ۳۰ دقیقه تا ۴۵ دقیقه بود که به فراخور شرایط زمان آن متغیر بود. شیوه نمونه گیری قضاوتی هدفمند و تکنیک آن گلوله برفی است. زیرا با مراجعه به نفرات مهم ، ایشان نفرات دیگری که در زمینه مربوطه اطلاعات کافی را داشتند معرفی می‌کردند.اليه شرط حداقل ۱۰ سال سابقه بانکی و تجربه کاری مربوطه از شروط پذیرش نمونه معرفی شده نیز بود.

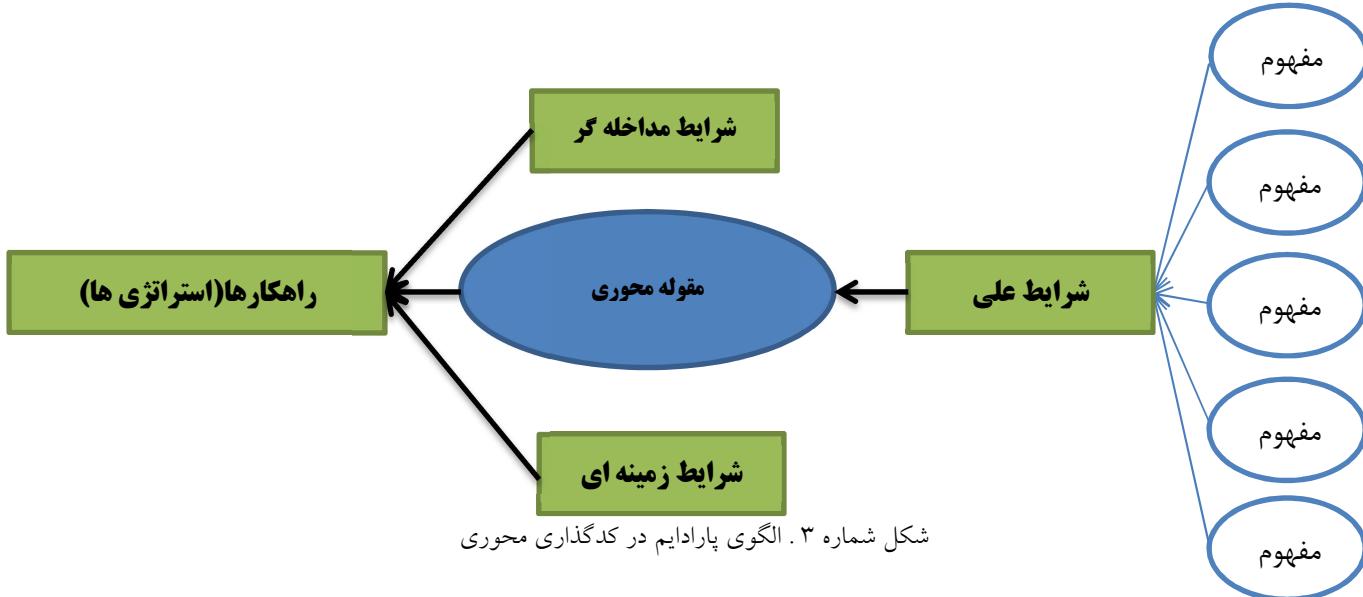
در تحقیق داده بنیاد ، فرآیند جمع آوری داده‌ها ، نظم دادن و تجزیه و تحلیل داده‌ها به هم وابسته اند و همزمان انجام می‌گردند. این فرآیند اعمالی را نشان می‌دهد که به وسیله آن ، نظریه بر پایه داده ساخته می‌شود. تجزیه و تحلیل داده‌ها بر اساس مفاهیمی صورت می‌گیرد که در جریان کدگذاری بدست می‌آید. در جریان کدگذاری داده‌ها به واحدهای کوچکتر ، تجزیه یا شکسته می‌شوند و مفهوم سازی از آنها صورت می‌گیرد. این قسمت فرآیند اصلی ساختن نظریه است.

۴-۱-۱ شیوه تحلیل بخش کیفی :

در مرحله تحلیل از کدگذاری باز و محوری استفاده شده است. کدگذاری به فرآیندی از تحلیل اشاره دارد که از خلال آن مفاهیم تشخیص داده شده ، ابعاد و خصوصیات آن در داده‌ها کشف می‌گردد. کدگذاری باز به آن بخش از کار اطلاق می‌گردد که به طبقه‌بندی کردن پدیده‌ها از یادداشت‌های کوتاه پرداخته می‌شود که نتیجه نهایی آن ، نام نهادن و طبقه‌بندی کردن مفاهیم است. سپس به طبقه‌بندی مفاهیم می‌پردازیم. این طبقه‌بندی وقتی ظاهر می‌گردد که می‌خواهیم مفاهیم را برای تشخیص دادن موارد مشابه با هم مقایسه کنیم . سپس این مفاهیم با هم جمع شده و یک نظام بزرگتر را ایجاد می‌کنند. در این مطالعه از کدگذاری با جمله یا پاراگراف استفاده شده است . بدین ترتیب که مطالب بیان شده در مصاحبه چندین بار مورد بررسی قرار گرفته و جملات کلیدی آن کشف و مفهوم آن به عنوان عبارت استخراج شده است. پس از این کدگذاری اولیه ، کدگذاری محوری صورت پذیرفته است. در اینجا ما به دنبال بر هم زدن و پیوستن طبقات بوده ایم تا یک تبیین دقیق تر و کاملتر ارائه دهیم. در این تحقیق از الگوی اشتراوس و کوربین استفاده شده است. در این الگوی پارادایمی پس از مشخص کردن مقوله محوری یا پدیده

اصلی تحقیق ، شرایط علی ، شرایط زمینه ای ، شرایط مداخله گر و استراتژی ها حول مقوله محوری متمرکز شده اند و مدل نهایی استخراج گردیده است.

اقدام بعدی تعیین الگوهای موجود در داده ها و سطح مقوله بندی است. در اینجا داده های کدگذاری شده و مفاهیم استخراج شده در مرحله قبل با یکدیگر مقایسه شده و به صورت مقوله هایی که با هم تناسب دارند در آمده است. برای کدگذاری محوری روشهای مختلفی وجود دارد که در این تحقیق از روش اشتراوس و کوربین استفاده شده است. اجزای کدگذاری محوری در این روش عبارتند از مقوله محوری ، شرایط علی ، شرایط زمینه ای یا بستری، شرایط مداخله گر و راهکارها(استراتژی ها). ارتباط سایر مقوله ها با مقوله محوری مطابق شکل زیر است که پس از قرار دادن مفاهیم تحقیق در شکل زیر ، مدل نهایی تحقیق(شکل شماره ۱) در بخش مدل نظری تحقیق ارائه گردیده بود.



۴-۱-۲ اعتباریابی بخش کیفی تحقیق :

در این تحقیق همانطور که بیان گردید با ۴۵ نفر خبره (شامل مدیران و کارشناسان خبره) که آشنایی کامل با موضوعات بانکی داشتند مصاحبه عمیق صورت گرفت. لازم به توضیح است که نفرات پایانی پاسخهایی تقریباً تکراری و کمتر جدیدی ارائه دادند. بنابراین پس از مصاحبه با نفرات پایانی برای محقق روشن گردید که به اشباع نظری رسیده است و فرآیند مصاحبه به پایان رسید. همچنین مدل نهایی پس از استخراج در اختیار تمامی مطلعین کلیدی تحقیق(مصاحبه شوندگان) قرار گرفت و مورد تایید نهایی آنها قرار گرفت. در واقع شماتیک کردن تمامی مطالب بیان شده در مصاحبه ها که هر یک از آنها بخشی از مطالب را در لابل صحبتی خود گفته بودند برای ایشان جالب توجه و مورد استقبال ایشان نیز بود.

۴-۲ بخش کمی :

در بخش کمی، تلاش گردید تا راهکارهای سودآوری تبیین گشته در بخش کیفی اولویت بندی و سهم دهی گردد. یکی از مهمترین اهداف این کار اعتباریابی مدل ارائه شده در بخش کیفی نیز می باشد. با انجام این کار و جمع بندی و تحلیل نظرات تکمیل کننده پرسشنامه های بخش کمی ، اگر سهم متغیر یا عملی ، صفر بdst می آمد نشان از صحیح نبودن آن راهکار در مدل است که باید از مدل حذف گردد. بنابراین اعتباریابی مدل در بخش کمی مورد آزمون و محک قرار گرفته است. دومین هدف این کار بدست آوردن اولویت بندی و درک اهمیت و جایگاه هر یک از این راهکارهای سودآوری است. سومین هدف آن بدست آوردن سهم و عدد کمی مربوط به هر یک از این اجزا است که در برنامه ریزی و تصمیم گیری برای سودآوری می توان از این اعداد کمی استفاده کرد. رتبه بندی صرف فقط ترتیب بالا و پایین اجزا را نشان می دهد در حالیکه با بدست آوردن میزان سهم هر یک از آنها ، درک دقیق تر و روشن تری بدست می آید.

استراتژی تحقیق در بخش کمی فرآیند تحلیل سلسله مراتبی(که از جمله تصمیم گیری های چند معیاره می باشد) است. جامعه و نمونه تحقیق در بخش کمی نیز همانند بخش کیفی می باشد.

۴-۲-۱ شیوه تحلیل بخش کمی :

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات در این تحقیق بر مبنای مقایسات زوجی است که مراحل زیر در تحقیق صورت پذیرفته است:

۴-۱-۲ گام اول : ساخت سلسله مراتبی

در این مرحله ، هدف به صورت سلسله مراتبی از عوامل و عناصر تشکیل دهنده آن ترسیم می گردد. بدین منظور از درخت تصمیم استفاده می شود . درخت تصمیم تحقیق که شامل دو سطح هدف و معیار می باشد، پس از ساخت در نرم افزار بصورت زیر می باشد:



شکل شماره ۴. درخت سلسله مراتب در نرم افزار

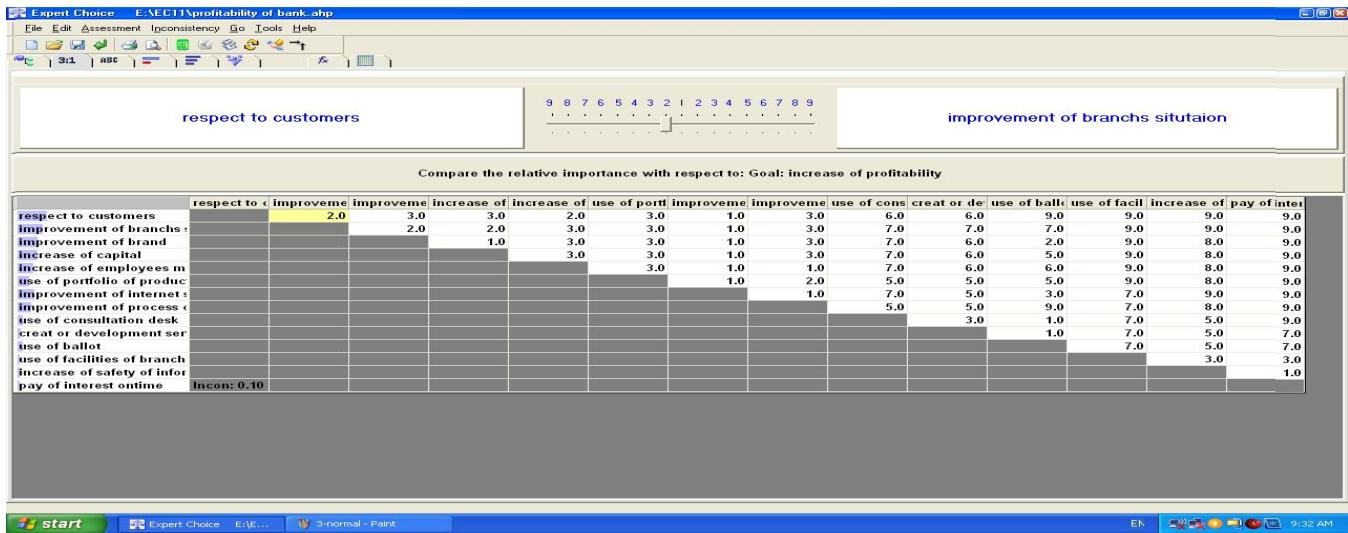
۴-۲-۱-۲ گام دوم: مقایسات زوجی

در این مرحله ، خبرگان مقایساتی را بین معیارها انجام داده و امتیاز آن ها را نسبت به یکدیگر تعیین می کنند. این مقایسه ها بر اساس جدول نه کمیتی زیر انجام گردیده است. ارجحیت یک معیار نسبت به خودش مساوی یک است و اصل معکوس بودن یک معیار نسبت به دیگری یکی از خصیت های اصلی ماتریس مقایسه ای زوجی در فرآیند تحلیل سلسله مراتبی است. این خصیت باعث می گردد که برای مقایسه n معیار ، تصمیم گیرنده تنها به $\frac{n(n-1)}{2}$ سوال پاسخ دهد. در این تحقیق با توجه به وجود ۱۴ معیار در کل ، ۹۱ مقایسه زوجی قرار دارد.

جدول شماره ۱. جدول نه کمیتی مقایسه دودویی معیارها در فرآیند تحلیل سلسله مراتبی

امتیاز	تعريف	تعريف	توضیح
۱	Equally preferred	اهمیت مساوی	در تحقق هدف، دو شاخص اهمیت مساوی دارند
۳	Moderately preferred	اهمیت اندکی بیشتر	تجربه نشان می دهد که برای تحقق هدف، اهمیت اندکی بیشتر است
۵	Strongly preferred	اهمیت بیشتر	تجربه نشان می دهد که برای تحقق هدف، اهمیت بیشتر است
۷	Very Strongly preferred	اهمیت خیلی بیشتر	تجربه نشان می دهد که برای تحقق هدف، اهمیت خیلی بیشتر است
۹	Extremely preferred	اهمیت مطلق	اهمیت خیلی بیشتر به طور قطعی اثبات شده است
۸ و ۴	Intermediate values	ترجیحات بینایین	هنگامیکه حالت میانه وجود دارد

پس از وارد کردن اطلاعات در نرم افزار، ماتریس ارجحیت معیار کمباین خبرگان بعنوان نمونه در نرم افزار مطابق اشکال زیر است :



شکل شماره ۵. ماتریس ارجحیت معیارها در درخت تصمیم (راهکار ها) در نرم افزار

۴-۱-۳-۳ کام سوم : محاسبه اعتبار داده ها(نحو ناسازگاری)

نحو ناسازگاری مکانیزمی است که به وسیله آن اعتبار پاسخ خبرگان در مقایسات زوجی مورد سنجش قرار می گیرد. تقریباً تمامی محاسبات فرآیند تحلیل سلسله مراتبی بر اساس قضاوت اولیه تصمیم گیرنده که در قالب ماتریس مقایسات زوجی ظاهر می شود صورت می پذیرد و هر گونه خطأ و ناسازگاری در مقایسه و تعیین اهمیت معیارها می تواند نتایج نهایی را مخدوش سازد.

در حالت کلی بیان می گردد که اگر n معیار به شرح C_1 و C_2 و C_n داشته باشیم و ماتریس مقایسه زوجی آنها بصورت زیر باشد :

$$A = [a_{ij}] \quad i, j = 1, 2, \dots, n$$

آن گاه می گوییم ماتریس A سازگار است که هر ماتریس سازگار دارای خصوصیات زیر است :

۱- مقدار وزن عناصر برابر مقدار نرمالیزه هر عنصر می باشد.

۲- مقدار ویژه برابر طول ماتریس است .

۳- مقدار ناسازگاری در این ماتریس صفر است.

جهت انجام محاسبات به شیوه زیر عمل می نمائیم.

اگر λ_1 و λ_2 و λ_n مقدادیر ویژه ماتریس مقایسه زوجی A باشد مجموع مقدادیر آنها برابر n است:

$$\sum_{i=1}^n \lambda_i = n$$

بزرگترین مقدار ویژه λ_{max} همواره بزرگتر یا مساوی n است (در این صورت برخی از λ ها منفی خواهند بود)

$$\lambda_{max} >= n$$

اگر عناصر ماتریس مقدار کمی از حالت سازگاری فاصله بگیرد ، مقدار ویژه آن نیز مقدار کمی از حالت سازگاری خود فاصله خواهد گرفت.

$$A \times W = \lambda W$$

که در آن λ_{max} به ترتیب بردار ویژه و مقدار ویژه ماتریس A می باشد. یک مقدار ویژه برابر n بوده (بزرگترین مقدار ویژه) و بقیه آن ها برابر صفر هستند. بنابراین در این حالت می توان نوشت :

$$AW = nW$$

در حالتی که ماتریس مقایسه زوجی A ناسازگار باشد ، λW کمی از n فاصله می گیرد که می توان نوشت:

$$A \times W = \lambda_{max} \cdot W$$

λ_{max} همواره بزرگتر یا مساوی n است و چنان چه ماتریس از حالت سازگاری کمی فاصله بگیرد λ_{max} از n فاصله خواهد گرفت. بنابراین تفاضل آن دو می‌تواند معیار خوبی برای اندازه گیری ناسازگاری ماتریس باشد. بی تردید مقیاس $\lambda_{max} - n$ به مقدار n بستگی داشته و برای رفع این وابستگی می‌توان آن را به صورت زیر تعریف نمود که آن را شاخص ناسازگاری (I.R) می‌نامیم.

$$I.R = \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1}$$

نرخ ناسازگاری (I.R) از تقسیم شاخص ناسازگاری بر شاخص تصادفی (RI) با توجه به فرمول زیر بدست آمد.

$$I.R = \frac{I.I}{RI}$$

در این تحقیق نرخ‌های ناسازگاری هر یک از خبرگان بدین صورت محاسبه و با اعداد بدست آمده نرم افزار مطابقت داده شد که ضمن تایید تطبیق آنها، نرخ ناسازگاری کمایین شده ۴۵ نفر خبره پاسخ دهنده در عناصر مختلف در جدول زیر نشان داده شده که همانطور که ملاحظه می‌گردد پایین تر بودن آنها از عدد ۱، اعتبار و روایی آنها را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۲. نرخ ناسازگاری تمامی خبرگان و مجموع (کمایین شده) تحقیق

ردیف	عنصر	نرخ ناسازگاری	حداکثر قابل قبول
۱	راهکارهای افزایش سودآوری (کمایین شده افراد شرکت کننده)	۰,۱	۰,۱

۴-۱-۲-۴ گام چهارم(پایانی) : یافته‌های پژوهش در بخش کمی

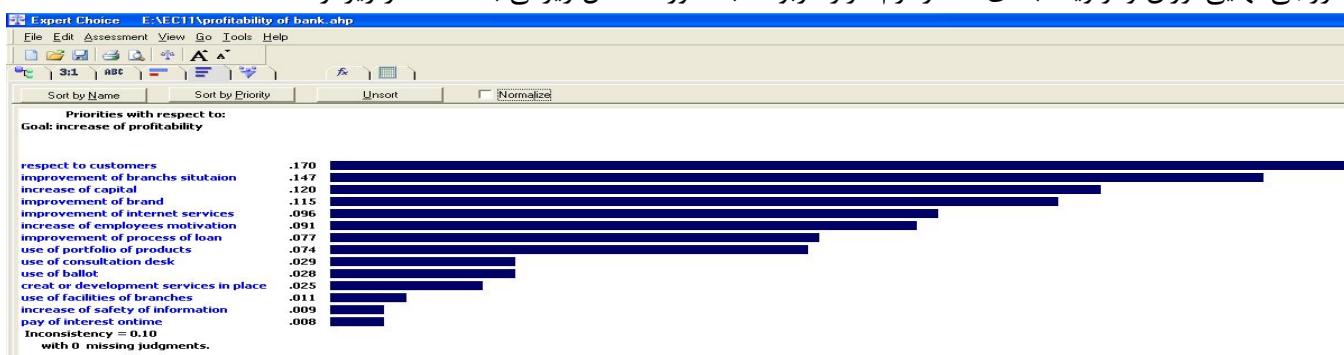
برای محاسبه وزن از روش‌های مختلفی استفاده می‌شود. روش‌های بردار ویژه، مجموع سط्रی، مجموع ستونی، میانگین حسابی و میانگین هندسی از جمله این روشها است. روش بردار ویژه نسبت به دیگران دقیق تر بوده ولی در صورت استفاده از محاسبات دستی مقداری طولانی و زمان گیر خواهد بود. در این مقاله روش بردار ویژه انتخاب گردیده است که پس از تعیین اوزان بایستی نرم‌ال گرددند. اوزان نرم‌ال شده بدست آمده در نرم افزار مطابق جدول زیر می‌باشد.

جدول شماره ۳. اوزان نرم‌ال و غیر نرم‌ال معیارهای راهکارهای افزایش سودآوری

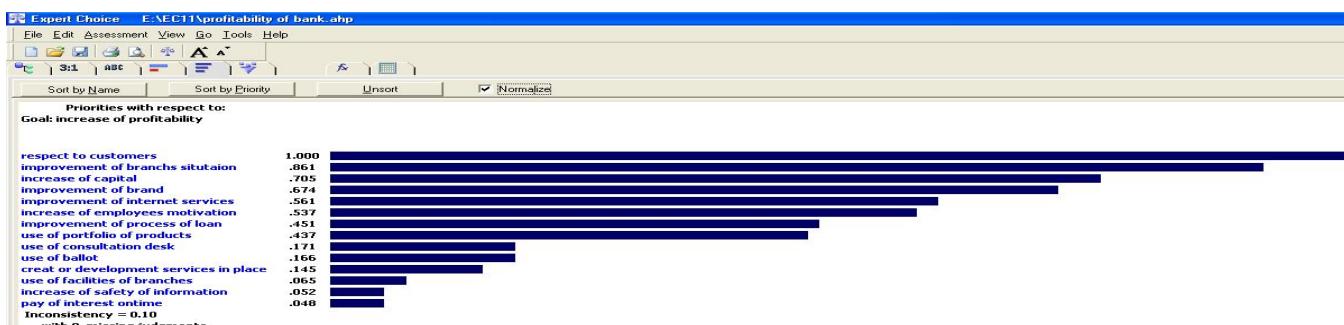
اولویت	معیار	وزن اهمیت(غیر نرم‌ال)	وزن اهمیت(نرم‌ال)
۱	خوش رفتاری، خوش اخلاقی و احترام به مشتریان در هر شرایطی	۰,۱۷۰	۱
۲	انتخاب صحیح یا بهبود موقعیت جغرافیایی شعب در سراسر کشور	۰,۱۴۷	۰,۸۶۱
۳	بهبود و تقویت برنده بانک	۰,۱۲۰	۰,۷۰۵
۴	افزایش سرمایه بانک	۰,۱۱۵	۰,۰۶۷۴
۵	افزایش رضایتمدی و انگیزه در پرسنل بانک	۰,۰۹۶	۰,۵۶۱
۶	برخورداری از سبد محصولات متنوع و مختلف(سپرده‌ها و تسهیلات)	۰,۰۹۱	۰,۵۳۷
۷	جهت ارائه به مشتریان		
۸	تسهیل و ساده سازی و ارتقاء مستمر خدمات غیر حضوری	۰,۰۷۷	۰,۴۵۱
۹	از جمله اینترنت بانک		
	تسهیل و ساده سازی فرآیند اعطای وام و کاهش سلایق در این فرآیند	۰,۰۷۴	۰,۴۳۷
	ایجاد میز مشاوره و پرسش و پاسخ به طور مستمر	۰,۰۲۹	۰,۱۷۱
	در شعب منتخب و درجه یک		

۰,۱۶۶	۰,۰۲۸	ایجاد و توسعه خدمات در محل مشتریان	۱۰
۰,۱۴۵	۰,۰۲۵	ایجاد و راه اندازی ساز و کار قرعه کشی و اعطای جوایز به حسابهای قرض الحسن پس انداز	۱۱
۰,۰۶۵	۰,۰۱۱	برخورداری از امکانات بهینه فیزیکی شعب (از جمله خودپرداز، فضای خوش بو، مبلمان و ...)	۱۲
۰,۰۵۲	۰,۰۰۹	افزایش امنیت اطلاعات مشتریان و مرکز داده بانک	۱۳
۰,۰۴۸	۰,۰۰۸	پرداخت سود سپرده ها در موعد مقرر و در یک زمان مشخص	۱۴
۱		مجموع	

خروجی نهایی اوزان و اولویت بندی ها در نرم افزار مربوطه به صورت شکل زیرمی باشد که در زیر ارائه گشته است.



شکل شماره ۶. خروجی نرم افزار (غیر نرمال). هدف، اولویت بندی معیارها و وزن مربوط به هریک به همراه نرخ ناسازگاری را نشان می دهد.



شکل شماره ۷. خروجی نرم افزار (نرمال). هدف، اولویت بندی معیارها و وزن مربوط به هریک به همراه نرخ ناسازگاری را نشان می دهد.

۵. نتیجه گیری

در این پیمایش ۳ دسته عوامل و شرایط موثر بر سودآوری بانک (شرایط علی، زمینه ای و مداخله گر) به همراه راهکارهای ۱۴ گانه افزایش سودآوری در ۳ گروه (راهکارهای ساختاری، فنی و محیطی) به شرح زیر تبیین گردید:

الف) شرایط علی موثر بر سودآوری:

جدول شماره ۴. شرایط علی موثر بر سودآوری

عنصر(شرایط) علی بیرونی	عنصر(شرایط) علی داخلی	ردیف
نرخ تورم	ترکیب دارایی	۱
نرخ مالیات بر سپرده	ترکیب سپرده ها	۲
رشد اقتصادی	نقدینگی	۳
تغییر نرخ ارز	مدیریت هزینه ها	۴

ب) شرایط زمینه ای موثر بر سودآوری:

جدول شماره ۵. شرایط زمینه ای موثر بر سودآوری

شرایط زمینه ای	ردیف
مدیران و پرسنل مجروب ، کارآزموده و خوش برخورد	۱
کنترل و مدیریت ریسک های نقدینگی ، اعتباری و عملیاتی	۲
حمایت سازمان بالادستی از بانک	۳

ج) شرایط مداخله گر موثر بر سودآوری:

جدول شماره ۶. شرایط مداخله گر موثر بر سودآوری

شرایط مداخله گر	ردیف
فشارهای محیطی	۱
تغییر فرهنگ سازمانی	۲
کمبود منابع، نرم افزار و سخت افزار	۳
قدرت انحصاری و بیش از حد رقبا	۴
رقابت ناسالم و غیر حرفه ای برخی از رقبا	۵

د) راهکارهای ۱۴ گانه افزایش سودآوری (به ترتیب اولویت و سهم کسب شده)

جدول شماره ۷. راهکارهای (استراتژیهای) افزایش سودآوری به همراه اولویت و سهم هر یک از آنان

اوپریت	راهکار (استراتژی)	سوهم (درصد)	اوپریت	سوهم (درصد)	سوهم (درصد)
۱	خوش رفتاری ، خوش اخلاقی و احترام به مشتریان در هر شرایطی	۱۸	۸	۱۸	۷
۲	انتخاب صحیح یا بهبود موقعیت جغرافیایی شعب در سراسر کشور	۱۵	۹	۱۵	۳
۳	بهبود و تقویت برنده بانک	۱۲	۱۰	۱۰	۳
۴	افزایش سرمایه بانک	۱۱	۱۱	۱۱	۲
۵	افزایش رضایتمندی و انگیزه در پرسنل بانک	۱۰	۱۲	۱۰	۱
۶	برخورداری از سبد محصولات متنوع و مختلف (سپرده ها و تسهیلات) جهت ارائه به مشتریان	۹	۱۳	۹	۱
۷	ساده سازی و ارتقاء مستمر خدمات غیر حضوری از جمله اینترنت بانک	۸	۱۴	۸	۱

۶. پیشنهادات

- ۱- جهت تحقق بهره وری و سودآوری پایدار، صرفاً توجه به راهکار کافی نیست بلکه پیشنهاد می گردد ابتدا بایستی شرایط و عواملی که بر سودآوری تاثیر گذار است را شناسایی و تجزیه و تحلیل نمود و در بستر آنها به ارائه راه حل پرداخت. که در این تحقیق سه دسته شرایط ساختاری، فنی و محیطی که بر سودآوری تاثیرگذار هستند شناسایی گردید.
- ۲- از آنجایی که عامل منابع انسانی مجرب و با انگیزه در یافته های تحقیق در افزایش سودآوری نقش مهمی دارد پیشنهاد می گردد پرداختن به امور رفاهی و غیر رفاهی (منزلتی) پرسنل به منزله سرمایه گذاری محسوب گردد تا هزینه.
- ۳- دوره های آموزشی پرسنل متناسب با اولویت راهکارها اتخاذ گردد. به عنوان نمونه خوش اخلاقی و احترام به مشتری که در بین راهکارهای سودآوری بعنوان اولین راهکار معرفی گردیده دوره هایی متناسب با مشتری مداری واقعی برگزار گردد.
- ۴- در میان راهکارهای ۱۴ گانه مقاله برخی کم و بیش وجود داشته و برخی اصلاً وجود خارجی ندارند. پیشنهاد می گردد راهکارهایی همچون ایجاد و راه اندازی ساز و کار قرعه کشی و اعطای جوايز به حسابهای قرض الحسن پس انداز که هم اکنون استفاده نمی گردد در دستور کار قرار گرفته تا از ظرفیت آنها استفاده گردد.
- ۵- پیشنهاد می گردد استانداردهای مناسب سودآوری با دقت تعریف گشته و از روش صحیحی جهت محاسبه آن استفاده گردد.
- ۶- با توجه به شرط علی مدیریت هزینه ها که تاثیر مستقیمی بر سودآوری دارد پیشنهاد می گردد مدیریت بانک توجه ویژه ای به بعد کارایی و اثربخشی فرآیندها و برنامه ها معطوف دارد.
- ۷- اهتمام هر چه بیشتر به موضوع خدمات نوین بانکداری می تواند بانک را در هر سه دوره کوتاه مدت، میان مدت و بلندمدت از مزایایی بهره مند نماید که وفاداری مشتریان یکی از آنها می باشد.
- ۸- پیشنهاد می گردد با انتخاب و معرفی کارمند نمونه و تشویق آن در دو حوزه صفت و ستاد در دوره های زمانی معین جهت افزایش انگیزه و تشویق پرسنل استفاده گردد.
- ۹- با توجه به سهم بالای توجه به مشتری در سودآوری پیشنهاد می گردد از طبقه بندی مشتریان و اتخاذ استراتژی های مختلف در مواجهه با هر یک از آنها استفاده گردد.
- ۱۰- افزایش حجم سپرده های دیداری می تواند یک ابزار استراتژیک جهت بهبود سودآوری و رتبه بانک نسبت به رقبايش باشد. البته سپرده های سرمایه گذاری کوتاه مدت و بلندمدت و پس انداز (حسابهای پس اندازی که جایزه می دهند) به علت پرداخت های بهره ای و هزینه جوائز قرض الحسن نمی تواند به عنوان یک عاملی که سودآوری بانک را کاهش می دهد بررسی شود اما در عوض این سپرده ها به علت ماندگاری و استحکام بالای آنها هم چنین به عنوان یک ابزار استراتژیک مدنظر قرار گیرند.
- ۱۱- از آنجا که با افزایش میانگین سالیانه نرخ ارز ، حاشیه سود بانکها افزایش می یابد پیشنهاد می گردد با کاهش نسبت تسهیلات به سپرده دریافتی و تقلیل شاخص مدیریت هزینه ها (نسبت هزینه به درآمد)، حاشیه سود بانک افزایش یابد.
- ۱۲- پیشنهاد می گردد با استفاده از عواملی مانند رنگ های شاد جهت طراحی دکوراسیون، مبلمان مناسب، عطرهای خوش بو، موسیقی ملایم و گل دان های زیبا آرامش و مطلوبیت فیزیکی کارکنان و مشتریان را افزایش داد.
- ۱۳- پیشنهاد می گردد با انجام خواسته ها و نیازهای متعارف بانکی مشتریان با سادگی و سهولت و نه در چارچوب گردش کاری پیچیده و پر پیچ و خم اداری و همچنین نرمش در نحوه اجرای قوانین و مقررات کسب رضایت مندی حداکثر مشتریان مد نظر قرار گیرد.

۷. منابع

۱. بابازاده، محمد(۱۳۹۰)، "اثرات کوتاه مدت و بلندمدت تغییرات نرخ ارز بر سودآوری ارزی بانکها در قالب الگوی تصحیح خطای برداری" ، فصلنامه پول و اقتصاد، شماره ۹، ص ۲۰۵-۲۲۵.
۲. باقری، حسن(۱۳۸۵)، "تحلیل عوامل موثر بر سودآوری بانکهای تجاری" ، فصلنامه تحقیقات مالی، شماره ۲۱، ص ۳-۲۶.
۳. جعفرپور، محمود (۱۳۸۸)، "بررسی موانع و راهکارهای توسعه بانکداری الکترونیکی در بانکهای خصوصی کشور" ، فصلنامه علمی پژوهشی پژوهشنامه مدیریت اجرایی، سال نهم، شماره ۲، ص ۱۳-۳۸.
۴. رستمی، فریبا(۱۳۹۲)، بررسی عوامل داخلی موثر بر سودآوری شعب بانک کشاورزی ، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد روحه ای، منصور(۱۳۹۵)، "شناسایی عوامل داخلی موثر بر سودآوری شعب بانک قوامین تهران" ، فصلنامه علمی پژوهشی توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، سال ۱۱، شماره ۴۰.
۶. زنجانی، مقدم(۱۳۹۱)، بررسی تاثیر عوامل کلان اقتصادی بر سودآوری بانکهای اسلامی، مجموعه مقالات بیست و سومین همایش بانکداری اسلامی.
۷. عزتی، مرتضی(۱۳۹۵)، "عوامل موثر بر سودآوری بانکهای اسلامی" ، فصلنامه علمی ترویجی اقتصاد و بانکداری اسلامی ، شماره ۱۵ ، ص ۱۳۹-۱۵۳.
۸. عونی، لیلا(۱۳۹۰) ، شناسایی عوامل موثر بر سودآوری بانکهای تجاری ، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی.
۹. عیسی زاده، سعید(۱۳۹۱) ، بررسی تاثیر حاشیه سود بانکی بر کارایی صنعت بانکداری، بیست و دومین همایش سالیانه سیاستهای پولی و ارزی بانک مرکزی.
۱۰. قدسی پور، حسن(۱۳۸۸) ، فرآیند تحلیل سلسله مراتبی، تهران ، انتشارات دانشگاه صنعتی امیرکبیر.
۱۱. ونوس، داور(۱۳۸۰) ، "شناسایی عوامل موثر بر گرایش مشتریان بانک به استفاده از سیستم های خودپرداز بانکی" ، دانش مدیریت ، شماره ۱۷ ، ص ۱۷۷-۱۵۷.
۱۲. Basshir,Abdel(۲۰۰۳),Determinants of profitability in Islamic Banks:some evidence from the Middle East, Islamic Economic Studies, Vol ۱۱, No ۱, pp ۳۱-۵۷.
۱۳. Bourke,Philips(۱۹۸۹), Concentration and other Determinants of Bank Profitability in Europe,North America and Australia,Journal of Banking and Finance,Vol ۱۳, No ۱, pp ۶۵-۷۹.
۱۴. Coffman,R.D(۲۰۱۴), The PIMS Principles: Linking Strategy to Performance,Free Press,New York.
۱۵. Idris,Asma(۲۰۱۱), Determinant of Islamic Institutions' Profitability in Malaysia, World Applied Sciences Journal, Vol ۱۲ , pp ۱۰-۱۱.
۱۶. Mao,J & Chen,P(۲۰۱۳), The Convergence of profits in the long run : inter-firms and inter-industry comparisons,Journal of Industrial Economics ۳۵,pp ۴۲۷-۷۷۲.
۱۷. Onuonga,Susan(۲۰۱۴), The Analysis of Profitability of kenya's Top six Commercial Banks: Internal factor Analysis,American International Journal of Social Science,Vol ۳, No ۰,pp ۹۴-۱۰۳.
۱۸. Tajgardeon,Gholamreza(۲۰۱۲), Is Profitability as a result of Market Power or Efficiency in Islamic Banking Industry? Economics and Finance Review, Vol ۲, No ۰,pp ۱-۱۰۷.