

## عوامل موثر بر کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌های حمایت از توسعه بخش کشاورزی از دیدگاه مدیران صندوق در کشور

سیدمجتبی منزوی\*

کارشناس ارشد توسعه روستایی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

سیدمهدی میردامادی

دانشیار گروه ترویج و آموزش کشاورزی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی عوامل موثر بر کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌های حمایت از توسعه بخش کشاورزی کشور انجام گردیده است. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نقطه نظر روش جمع‌آوری اطلاعات، از نوع پیمایشی و از لحاظ آماری جزء پژوهش‌های توصیفی، همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق کلیه مدیران صندوق‌های حمایت از توسعه بخش کشاورزی سراسر کشور به تعداد ۲۱۵ نفر تشکیل دادند. تعداد کل صندوق‌های کشور ۳۵ مورد بود. نتایج حاصل از تحلیل همبستگی بیان‌گر این موضوع بود که بین متغیر وابسته کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها و متغیرهای مستقل اعتماد و اطمینان متقابل بین خود تشکل‌ها و صندوق‌ها، و همچنین مشارکت تشکل‌ها در صندوق، فراگیر بودن تشکل‌های عضو، آگاهی ارکان تشکل‌های عضو و مدیران صندوق، سرمایه اولیه صندوق‌ها، سرمایه تشکل‌ها و دولت در صندوق، و نسبت سهام آن‌ها با یکدیگر، افزایش سرمایه صندوق، نسبت سهام هر یک از زیربخش‌ها، میزان و مدت زمان و اعطای به موقع تسهیلات، سهولت تضمین‌ها، نوع تسهیلات، ارزیابی صحیح مشتری، مدیریت صندوق توسط خود تشکل‌ها، ترکیب و سطح تحصیلات اعضای هیات مدیره صندوق، تجربه اعضای هیات مدیره صندوق در بخش کشاورزی و سابقه مدیریت آن‌ها در تشکل‌های کشاورزی، نظارت و نقش مشورتی شرکت مادر تخصصی در صندوق، مدیریت و تجمیع سرمایه، سهولت پرداخت تسهیلات و حمایت صندوق در مواقع بحرانی از تشکل‌ها، رابطه معنی‌دار و مثبتی وجود دارد. اما بین کیفیت خدمات اعتباری و نرخ کارمزد تسهیلات، رابطه معنی‌دار و منفی دیده شد. نتیجه حاصل از رگرسیون گام‌به‌گام نشان داد که چهار متغیر اعطای به موقع تسهیلات، سهولت پرداخت تسهیلات، تعامل و اعتماد متقابل بین تشکل‌ها و سابقه مدیریت اعضای هیات مدیره صندوق در تشکل‌های کشاورزی بر کیفیت خدمات اعتباری موثر بوده‌اند و حدود ۴۰ درصد تغییرات متغیر وابسته این تحقیق را تبیین نموده‌اند.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات اعتباری، صندوق حمایت، توسعه بخش کشاورزی، مدیران صندوق‌ها.

## مقدمه

تجربه تشکیل صندوق‌های غیردولتی به‌عنوان یک نهاد مالی و اعتباری در تأمین منابع مالی بخش کشاورزی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین راهکارهای توسعه سرمایه‌گذاری در بخش کشاورزی مطرح بوده است. بر این اساس تشکیل صندوق‌های غیردولتی این بخش (به استناد ماده ۱۲ قانون تشکیل وزارت جهاد کشاورزی و مصوبه هیات وزیران مبنی بر تشکیل صندوق‌های غیردولتی با حداقل ۵۱ درصد سهام بخش خصوصی و حداکثر ۴۹ درصد سهم دولت) در زمینه‌های مختلف زراعت، باغبانی، دام و طیور، شیلات و آبیان، مرتع و صنایع جانبی، در دستور کار قرار گرفته است (دشوارپسند، ۱۳۸۳).

در چند سال اخیر توسط شرکت مادر تخصصی صندوق حمایت از توسعه بخش کشاورزی که وابسته به وزارت مذکور می‌باشد، تعداد ۳۵ مورد از این صندوق‌ها در سطح ملی و استانی تشکیل شدند که به لحاظ ویژگی خاص آنها از جمله غیردولتی بودن، تجمیع سرمایه‌های تشکلهای عضو، اعطای تسهیلات ارزان قیمت و آسان به سهام‌داران توانستند در مدت زمان کوتاه شکل‌گیری خود، خدمات قابل قبولی را ارائه نمایند. از این‌رو لازم است که در زمینه تشکیل این صندوق‌ها، اهداف، ویژگی‌های آنها، خصوصیات و عوامل موثر در موفقیت این صندوق‌ها بررسی صورت گیرد تا ضمن روشن شدن زوایای مختلف موضوع، ویژگی‌ها و نقاط قوت، ضعف، فرصت‌ها و تهدیدهای پیش‌روی صندوق‌ها، شناسایی و در نهایت در پیشبرد اهداف مورد نظر، گام برداشته شود.

با توجه به این‌که یکی از وظایف اصلی این صندوق‌ها ارائه خدمات اعتباری به تشکلهای عضو می‌باشد، بالطبع کیفیت این خدمات نقش موثری در موفقیت صندوق‌های حمایت از توسعه بخش کشاورزی دارد. لذا ضروری است که با انجام پژوهشی در این خصوص عوامل موثر بر کیفیت این خدمات، شناسایی و مورد بررسی قرار گیرد. اکنون پس از چندین سال از شروع فعالیت این صندوق‌ها مسئله اساسی پیش‌روی این صندوق‌ها ارتقاء سطح کیفی خدمات اعتباری قابل ارائه توسط آنها می‌باشد. اعتبار در اصطلاح و عرف بانک‌داری عبارت است از اعتمادی که از طرف بانک نسبت به اشخاص (اعم از حقیقی یا حقوقی) منظور و مراعات می‌گردد. بنابراین هر موقع بانک، مالی را به شرط استرداد در اختیار شخص یا دستگاهی قرار دهد، یک عمل اعتباری انجام داده و متداول‌ترین نوع آن وام نقدی است که از طرف بانک به وام‌گیرنده پرداخت می‌شود (کسرایی، ۱۳۸۲).

اعتبار سرمایه نیست، اما می‌تواند در خرید ابزارهایی که سرمایه محسوب می‌شوند، مورد استفاده قرار گیرد. اعتبار یک نهاده در تولید زراعی نیست، اما می‌تواند در تأمین نهاده‌هایی چون بذر، کود، آفت‌کش یا نیروی کار زراعی در مواقع حاد به کار رود تا توانایی تولید زارعان را بهبود بخشد، در این صورت «سرمایه کاری» نامیده خواهد شد (Ellis, 1996).

ارایه اعتبار یکی از مهم‌ترین انواع مداخله دولت در بخش کشاورزی بوده و تأمین آن ابزار کلیدی در هم شکستن دایره باطله «درآمد پایین»، «پس‌انداز پایین» و «تولید پایین» تلقی می‌شود (افراشته، ۱۳۸۲). در

ادبیات جدید تشکیل و نحوه ارایه اعتبارات بسیار مورد تاکید قرار گرفته است. نخست بر فراگیر بودن این خدمت تاکید شده تا همه کشاورزان با درآمد و دارایی کم یا زیاد بتوانند از آن بهره‌مند شوند. دوّم تداوم و پایداری آن مورد توجه قرار گرفته، به نحوی که این تسهیلات استمرار داشته و در عین حال بازپرداخت شود. کاسته شدن هزینه قرارداد نیز بسیار توصیه می‌شود. هدف همه این مباحث بالا بردن کارایی تولید در کوتاه‌مدت و افزایش سرمایه‌گذاری و انباشت سرمایه در بخش کشاورزی در بلندمدت می‌باشد. هدف عمده‌ای که از اعطای اعتبارات توسط دولت و سازمان‌های رسمی و غیررسمی به کشاورزان مورد انتظار است، بالا بردن ارزش افزوده بخش کشاورزی است تا در پی آن اشتغال، درآمد و رفاه کشاورزان افزایش یابد (صدر، ۱۳۸۲).

نجفی و یعقوبی در سال ۱۳۸۴ در مطالعه موردی خود در استان فارس پیرامون تامین مالی خرد، ضمن مقایسه سهم هزینه‌های دریافت وام از بخش‌های رسمی و غیررسمی این هزینه‌ها را شامل هزینه کارمزد، هزینه فرصت زمانی، هزینه ایاب و ذهاب و خوراک، هزینه تامین وثیقه یا ضامن و در نهایت هزینه اداری می‌دانند (نجفی و یعقوبی، ۱۳۸۴). بر این اساس هزینه کارمزد در بخش رسمی ۶۸/۱ درصد و در بخش غیررسمی ۸۲/۶ درصد کل هزینه‌ها را در بر می‌گیرد. همچنین کمترین درصد هزینه‌ها مربوط به هزینه اداری با ۴/۷ درصد در بخش رسمی و بدون هیچ‌گونه هزینه‌ای در بخش غیررسمی می‌باشد که این موضوع مربوط به انعطاف بخش غیررسمی در این خصوص است.

برخی از مسایل اساسی درباره سیاست‌های اعتباری که پس از انقلاب سبز در کشورهای در حال توسعه به‌عنوان تنگناهای مربوطه توسط اندیشمندان مطرح شد، عبارت بودند از: مشکلات وسیع بازپرداخت وام، وجود روابط قوی به جای ضوابط، فقدان کلی خدمات جهت پس‌انداز سپرده‌ها، قرارگرفتن بخش چشم‌گیری از اعتبارات کم‌بهره و ارزان در اختیار ثروتمندان و کشاورزان بزرگ مقیاس (آدامز، ۱۹۸۶).

طبق نتایج تحقیق پاسبان در سال ۱۳۷۹ داشتن وثیقه، ضامن معتبر و واگذاری سفته یا چک به‌عنوان عوامل مهم و تاثیرگذار بر دریافت اعتبارات تکلیفی قلمداد می‌شود. بر این اساس واگذاری چک یا سفته با ۸۱/۰۸ درصد، داشتن ضامن معتبر با ۷۸/۴ درصد به‌ترتیب از مهم‌ترین عوامل موثر بر روند دریافت اعتبارات تبصره ۳ می‌باشند. به‌طورکلی مهم‌ترین مشکلات دریافت‌کنندگان در زمینه اعتبار به‌ترتیب اهمیت مربوط به طولانی بودن زمان پرداخت با ۵۹/۳۷ درصد، طولانی بودن مراحل اعطای وام با ۵۹/۳۷ درصد، عدم پرداخت به موقع اعتبار هنگام نیاز با ۵۶/۲۵ درصد و پرداخت وام در چند نوبت با ۵۱/۵۶ درصد است که این مشکلات بر اثربخشی و کارایی اعتبارات بر فرآیند تولید تأثیر نامطلوبی می‌گذارد. توجه به این مشکلات و کاهش و یا حذف آن‌ها می‌تواند کمک موثری بر تاثیرگذاری اعتبارات بر تولید داشته باشد (پاسبان، ۱۳۷۹).

نتایج یافته‌های باقری و نجفی در سال ۱۳۸۲ در خصوص بررسی عوامل موثر بر عدم بازپرداخت اعتبارات کشاورزی نشان‌دهنده این موضوع است که فاصله انتظاری برای دریافت وام، نوع فعالیت،

به‌کارگیری وام و طول دوره بازپرداخت بر نرخ عدم بازپرداخت اعتبارات موثر است (باقری و نجفی، ۱۳۸۲).

رجایی در سال ۱۳۸۰ در دسته‌بندی چهارگانه خود در خصوص عوامل موثر در استفاده کشاورزان از منابع اعتباری رسمی و غیررسمی، اطلاع‌رسانی در مورد چگونگی دریافت وام و ارایه آموزش‌های ترویجی را جزء عوامل حمایتی دانسته و این عوامل را در اخذ و استفاده بهینه از وام‌ها توسط بهره‌برداران موثر می‌داند (رجایی، ۱۳۸۰).

بر اساس یافته‌های زیبایی در سال ۱۳۸۲ سهولت دریافت تسهیلات یکی از موارد مهم و تعیین‌کننده می‌باشد، به‌گونه‌ای که زارعین استان فارس یکی از دلایل اصلی استفاده خود از تسهیلات را به‌منظور نصب سیستم‌های آبیاری تحت فشار سهولت اخذ وام با بهره کم می‌دانند (زیبایی، ۱۳۸۲).

نتایج یافته‌های هاشمی‌تبار و همکاران در سال ۱۳۸۴ در پژوهش خود با عنوان «تحلیل کارایی و آثار تسهیلات اعطاء شده به بخش شیلات استان سیستان و بلوچستان» حاکی از این است که شفاف‌سازی قوانین، مقررات و حذف دیوان‌سالاری و پیچیدگی‌های اداری جهت اخذ تسهیلات از مهم‌ترین خواسته‌های بهره‌برداران مورد بررسی می‌باشد (هاشمی‌تبار و همکاران، ۱۳۸۴).

بر اساس یافته‌های مقدس‌فریمانی در سال ۱۳۸۴ عواملی همچون کمک مالی دولت به تشکیل صندوق اعتباری، نحوه مدیریت صندوق، ایجاد اعتماد اعضاء نسبت به مسئولان صندوق و فراهم کردن شرایط بازپرداخت به‌موقع وام‌های دریافتی، از جمله عوامل موثر بر استمرار فعالیت‌های صندوق‌های اعتباری محلی است (مقدس‌فریمانی، ۱۳۸۴).

Khalafalla در سال ۲۰۰۳ در تحلیل اقتصادسنجی، تقاضا برای وام در کشور سودان را تحت قوانین اسلامی بررسی کرد و با تحلیل عوامل موثر بر شرکت خانوارها در بازار غیررسمی روستایی، تابع تقاضا برای وام را با استفاده از مدل توبیت نوع سوم تخمین زد. یافته‌های وی نشان داد که مشارکت خانوارها در بازار اعتبارات به شدت تحت تاثیر وضعیت اقتصادی و خصوصیات اجتماعی مثل اندازه مزرعه، آموزش و نرخ بهره است (Khalafalla, 2003).

Khandler در سال ۱۹۹۸ دلایل توجه به پرداخت گروهی اعتبارات خرد را به شرح زیر بیان می‌کند: ضمانت گروهی اعضاء، نظارت گروهی بر مصرف اعتبار، ترویج همکاری و فعالیت گروهی، افزایش قدرت پذیرش ریسک، استفاده بهتر از پتانسیل‌ها و منابع موجود گروه، توانمندسازی گروهی، ترویج برابری در تصمیم‌گیری و دسترسی به منابع توسعه (Khandler, 1998).

## اهداف تحقیق

هدف کلی این تحقیق بررسی عوامل موثر بر کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌های حمایت از توسعه بخش کشاورزی از دیدگاه مدیران صندوق در کشور است که در راستای این هدف، اهداف اختصاصی زیر مد نظر قرار گرفت:

۱. بررسی سطح کیفیت خدمات اعتباری موجود صندوق‌ها در کشور؛
۲. بررسی نقش عوامل مدیریتی بر کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها در کشور؛
۳. بررسی نقش عوامل اقتصادی بر کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها در کشور؛
۴. بررسی نقش عوامل اجتماعی بر کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها در کشور؛
۵. بررسی ویژگی‌های شخصی مدیران صندوق.

## روش پژوهش

پژوهش حاضر یک تحقیق توصیفی، همبستگی است که به منظور بررسی عوامل موثر بر کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌های حمایت از توسعه بخش کشاورزی کشور صورت گرفته است. متغیر مستقل این تحقیق «کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها» می‌باشد. متغیرهای مستقل در قالب چهار دسته متغیرهای اجتماعی، اقتصادی، مدیریتی و ویژگی‌های شخصی مدیران صندوق‌ها تقسیم‌بندی و بررسی شدند.

ابزار تحقیق پرسشنامه‌ای متشکل از چهار بخش شامل تعیین سطح کیفی خدمات اعتباری، عوامل اقتصادی، اجتماعی و مدیریتی می‌باشد. تعیین سطح کیفی خدمات اعتباری موجود در صندوق‌ها یکی از اهداف اختصاصی این پژوهش است. به همین منظور در اولین بخش پرسشنامه توسط ده‌گویه که در قالب طیف پنج گزینه‌ای لیکرت بود، کیفیت خدمات اعتباری مورد سنجش قرار گرفت.

اعتبار پرسشنامه با استفاده از نظرات اساتید و کارشناسان شرکت مادر تخصصی صندوق حمایت از توسعه سرمایه‌گذاری در بخش کشاورزی و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ با استفاده از برنامه SPSS تایید گردید.

میزان ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه معادل ۹۲ درصد محاسبه شد که برای این پژوهش مقدار قابل قبول و مناسبی بود. جامعه آماری این تحقیق تمامی مدیران صندوق‌های حمایت از توسعه بخش کشاورزی سراسر کشور در سال ۱۳۸۸ شمسی به تعداد ۲۱۵ نفر بودند. پرسشنامه‌ها از طریق پست و توسط شرکت مادر تخصصی در اختیار مدیران صندوق قرار داده شد که از این میزان تعداد ۱۹۳ پرسشنامه تکمیل، جمع-آوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

## یافته‌ها

### ویژگی‌های شخصی پاسخگویان

بر طبق اطلاعات استخراج شده در بین جامعه آماری فقط یک نفر زن و باقی آنها مرد بودند. در میان مدیران صندوق بیشترین فراوانی به گروه سنی ۵۰-۴۱ سال با تعداد ۶۱ نفر (۳۴/۵ درصد) و کمترین گروه سنی متعلق به گروه سنی ۳۰ سال و کمتر از آن با تعداد ۸ نفر (۴/۵ درصد) بود. از نظر میزان تحصیلات در بین جامعه آماری بیشترین فراوانی با تعداد ۱۵۰ نفر (۸۱/۵ درصد) دارای مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر بودند. در بین پاسخگویان بیشترین فراوانی در خصوص رشته فعالیت آنها متعلق به زراعت و باغبانی با تعداد ۵۹ نفر (۳۱/۶ درصد) و کمترین فراوانی با تعداد ۹ نفر (۴/۸ درصد)، اختصاص به صنایع تبدیلی کشاورزی داشت.

### کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها

کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها که در واقع متغیر وابسته این پژوهش است توسط ده‌گویه مورد سنجش قرار گرفت. جدول شماره ۱ توزیع فراوانی این متغیر را در قالب پنج گروه نشان می‌دهد. بر این اساس از دیدگاه پاسخگویان، ۹ صندوق در گروه متوسط، ۶۹ صندوق در گروه خوب و ۱۱۵ صندوق در گروه خیلی خوب طبقه‌بندی می‌شوند.

جدول ۱- توزیع فراوانی کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها

میزان کیفیت خدمات اعتباری	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
خیلی ضعیف (۱۰-۱۸)	-	-	-
ضعیف (۱۹-۲۶)	-	-	-
متوسط (۲۷-۳۴)	۹	۴/۷	۴/۷
خوب (۳۵-۴۲)	۶۹	۳۵/۸	۴۰/۴
خیلی خوب (۴۳-۵۰)	۱۱۵	۵۹/۶	۱۰۰
میانگین=۴۲/۷۹ انحراف معیار=۴/۵۶ حداقل=۲۷ حداکثر=۵۰			

در جدول شماره ۲ گویه‌هایی که توسط آنها کیفیت خدمات اعتباری مورد سنجش قرار گرفت نشان داده شد که توسط ضریب تغییرات اولویت‌بندی گردید.

بر طبق این جدول بیشترین اولویت مربوط به گویه «ضوابط و شرایط دریافت تسهیلات شفاف است» و کمترین اولویت اختصاص به گویه «زمان پرداخت وام با دوره تولید مناسب است»، دارد.

جدول ۲- اولویت‌بندی گویه‌های کیفیت خدمات اعتباری

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین	گویه‌ها
۱	۰/۱۵	۰/۶۷	۴/۴۷	شفاف بودن ضوابط و شرایط دریافت تسهیلات
۲	۰/۱۷	۰/۷۹۷	۴/۶۸	ازدیاد بروکراسی و دیوان‌سالاری اداری صندوق
۳	۰/۱۸	۰/۸۳۳	۴/۵۸	ازدیاد هزینه‌های دریافت تسهیلات
۴	۰/۱۹	۰/۸۵۴	۴/۵۲	کوتاه بودن فاصله زمانی درخواست تا دریافت تسهیلات
۵	۰/۲۰	۰/۸۰۸	۴/۱۱	بازپرداخت تسهیلات در موعد مقرر
۶	۰/۲۰۵	۰/۸۷۷	۴/۲۶	پرداخت تسهیلات در یک مرحله
۷	۰/۲۰۸	۰/۹۲۲	۴/۴۳	مصرف تسهیلات در خارج از بخش کشاورزی
۸	۰/۲۴	۰/۹۱۱	۳/۸۶	مصرف تسهیلات پرداختی در طرح مورد نظر
۹	۰/۲۶	۱/۰۶۴	۴/۱۶	دسترسی یکسان اعضاء به تسهیلات با توجه به سهام‌شان
۱۰	۰/۳۰	۱/۱۲	۳/۷۲	تناسب زمان پرداخت وام با دوره تولید

## عوامل اجتماعی

به‌منظور تشخیص میزان اهمیت و اولویت‌بندی گویه‌های عوامل اجتماعی از شاخص ضریب تغییرات استفاده گردید. بر این اساس رتبه اول به گویه «اعتماد و اطمینان تشکل‌ها به صندوق» تعلق داشت و گویه «آگاهی ارکان تشکل‌های عضو» رتبه آخر را به خود اختصاص داده است. جدول شماره ۳ اولویت‌بندی گویه‌های عوامل اجتماعی را نشان می‌دهد.

جدول ۳- اولویت‌بندی گویه‌های عوامل اجتماعی

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین	گویه‌ها
۱	۰/۱۶	۰/۷۱۱	۴/۴۲	اعتماد و اطمینان تشکل به صندوق
۲	۰/۱۸	۰/۷۶۷	۴/۳۰	آگاهی مدیران صندوق
۳	۰/۲۱	۰/۸۵۷	۳/۹۹	مشارکت تشکل‌ها در صندوق
۴	۰/۲۴	۰/۸۳۰	۳/۴۸	تعداد تشکل‌های عضو
۵	۰/۲۵۱	۰/۹۵۷	۳/۸۱	تعامل و اعتماد متقابل بین تشکل‌ها
۶	۰/۲۵۴	۰/۹۸۴	۳/۹۳	فراگیر بودن تشکل‌های عضو
۷	۰/۲۷	۰/۹۹۹	۳/۶۹	آگاهی ارکان تشکل‌های عضو

## عوامل اقتصادی

جدول شماره ۴ دیدگاه مدیران صندوق پیرامون اهمیت ۱۵ عامل اقتصادی بر حسب ضریب تغییرات را نشان می‌دهد. بر این اساس، رتبه اول به گویه «اعطای به‌موقع تسهیلات» تعلق داشته و گویه «سرمایه اولیه صندوق» رتبه آخر را به خود اختصاص داده است.

جدول ۴- اولویت‌بندی گویه‌های عوامل اقتصادی

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین	گویه‌ها
۱	۰/۱۷	۰/۷۶۷	۴/۴۰	اعطای به موقع تسهیلات
۲	۰/۲۲	۰/۹۰۰	۴/۰۱	ارزیابی صحیح مشتری
۳	۰/۲۴	۰/۸۸۱	۳/۶۵	نوع تسهیلات
۴	۰/۲۶	۱/۰۱۸	۳/۸۲	سهولت تضمین‌ها
۵	۰/۲۶	۰/۹۷۸	۳/۶۳	مدت زمان تسهیلات
۶	۰/۲۸	۱/۰۵۳	۳/۸۰	میزان تسهیلات
۷	۰/۲۸	۱/۱۳۴	۴/۰۹	افزایش سرمایه صندوق
۸	۰/۳۰	۱/۰۴۵	۳/۴۵	نسبت سهام هر یک از زیربخش‌ها
۹	۰/۳۱	۱/۱۹۸	۳/۸۴	سرمایه تشکیل‌ها در صندوق
۱۰	۰/۳۲	۱/۱۷۲	۳/۷۲	نسبت سهم دولت به سهم تشکیل‌ها در صندوق
۱۱	۰/۳۳	۱/۲۶۸	۳/۷۹	سرمایه دولت در صندوق
۱۲	۰/۳۴	۱/۲۴۱	۳/۶۸	نرخ کارمزد تسهیلات
۱۳	۰/۳۴	۱/۲۰۲	۳/۵۹	نرخ دیرکرد
۱۴	۰/۳۶	۱/۱۷۴	۳/۲۴	میزان سود سالیانه
۱۵	۰/۳۹	۱/۳۸۰	۳/۵۲	سرمایه اولیه صندوق

## عوامل مدیریتی

به منظور تعیین میزان اهمیت و اولویت‌بندی گویه‌های عوامل مدیریتی از ضریب تغییرات بهره گرفته شد. جدول شماره ۵ بیان‌گر اولویت‌بندی عوامل مدیریتی از دیدگاه مدیران صندوق می‌باشد. بر طبق این جدول رتبه اول به گویه «سهولت پرداخت تسهیلات» تعلق داشته و گویه «نظارت صندوق بر هزینه‌کرد وام» رتبه آخر را به خود اختصاص داده است.

جدول ۵- اولویت‌بندی گویه‌های عوامل مدیریتی

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین	گویه‌ها
۱	۰/۱۴	۰/۶۵۵	۴/۵۱	سهولت پرداخت تسهیلات
۲	۰/۱۵	۰/۶۹۱	۴/۵۷	تجزیه اعضاء هیات مدیره در بخش کشاورزی
۳	۰/۱۷	۰/۷۴۸	۴/۴۳	سابقه مدیریت اعضاء هیات مدیره در تشکیل‌های بخش کشاورزی
۴	۰/۱۷۵	۰/۷۵۴	۴/۲۹	ترکیب اعضاء هیات مدیره
۵	۰/۱۷۸	۰/۷۶۵	۴/۲۹	سطح تحصیلات اعضاء هیات مدیره
۶	۰/۲۲۰	۰/۹۱۷	۴/۱۵	مدیریت صندوق توسط خود تشکیل‌ها
۷	۰/۲۲۴	۰/۹۱۸	۴/۰۹	مدیریت و تجمیع سرمایه
۸	۰/۲۴۱	۰/۹۳۵	۳/۸۸	نظارت و نقش مشورتی مادر تخصصی در صندوق‌ها
۹	۰/۲۴۶	۰/۶۵۵	۴/۵۱	حمایت صندوق در مواقع بحرانی از تشکیل‌ها
۱۰	۰/۲۵	۰/۹۷۷	۳/۸۸	نظارت صندوق بر هزینه‌کرد وام



جدول ۵- نتایج حاصل از بررسی رابطه کیفیت خدمات اعتباری با متغیرهای مستقل تحقیق

ضریب همبستگی	مقیاس	متغیر مستقل
۰/۴۰۵**	ترتیبی	اعتماد و اطمینان تشکل‌ها به صندوق
۰/۳۶۱**	ترتیبی	مشارکت تشکل‌ها در صندوق
۰/۳۳۲**	ترتیبی	تعامل و اعتماد متقابل بین تشکل‌ها
۰/۱۱۶	ترتیبی	تعداد تشکل‌های عضو
۰/۲۷۳**	ترتیبی	فراگیر بودن تشکل‌های عضو
۰/۳۷۵**	ترتیبی	آگاهی ارکان تشکل‌های عضو
۰/۳۷۶**	ترتیبی	آگاهی مدیران صندوق
۰/۲۸۵**	ترتیبی	تأثیر سرمایه اولیه صندوق
۰/۲۹۰**	ترتیبی	تأثیر سرمایه تشکل‌ها در صندوق
۰/۳۷۰**	ترتیبی	تأثیر سرمایه دولت در صندوق
۰/۳۱۵**	ترتیبی	نسبت سهم دولت به سهم تشکل‌ها در صندوق
۰/۲۰۳**	ترتیبی	افزایش سرمایه صندوق
۰/۲۰۸**	ترتیبی	نسبت سهام هر یک از زیربخش‌ها
۰/۰۳۷	ترتیبی	سود سالیانه
- ۰/۲۴۷**	ترتیبی	نرخ کارمزد تسهیلات
۰/۳۲۵**	ترتیبی	میزان تسهیلات
۰/۳۳۱**	ترتیبی	مدت زمان تسهیلات
۰/۴۸۱**	ترتیبی	اعطای به موقع تسهیلات
۰/۲۴۲**	ترتیبی	سهولت تضمین‌ها
۰/۱۵۰*	ترتیبی	نوع تسهیلات (جاری، سرمایه‌ای و ...)
۰/۱۲۹	ترتیبی	نرخ دیرکرد
۰/۳۹۴**	ترتیبی	ارزیابی صحیح مشتری
۰/۲۵۰**	ترتیبی	مدیریت صندوق توسط خود تشکل‌ها
۰/۲۸۴**	ترتیبی	ترکیب اعضای هیات مدیره
۰/۱۹۵**	ترتیبی	میزان تحصیلات اعضای هیات مدیره
۰/۲۸۸**	ترتیبی	تجربه اعضای هیات مدیره در بخش کشاورزی
۰/۲۷۱**	ترتیبی	تأثیر سابقه مدیریت اعضای هیات مدیره در تشکل‌های کشاورزی
۰/۱۲۹	ترتیبی	نظارت صندوق بر هزینه کرد وام
۰/۱۵۷*	ترتیبی	نظارت و نقش مشورتی شرکت مادر تخصصی در صندوق
۰/۳۰۹**	ترتیبی	مدیریت و تجمیع سرمایه‌ها
۰/۴۳۷**	ترتیبی	سهولت پرداخت تسهیلات
۰/۲۶۱**	ترتیبی	حمایت صندوق در موقع بحرانی از تشکل‌ها

\*\*  $\mu \leq 0/01$  \*  $\mu \leq 0/05$

### رگرسیون چندگانه

در این تحقیق برای پیش‌بینی نقش متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته «کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها» و میزان وابستگی متغیر وابسته با متغیرهای مستقل از رگرسیون چندگانه به روش گام‌به‌گام استفاده شد. بر اساس جدول شماره ۶ ضریب تعیین  $R^2$  معادل ۰/۳۹۸ و مقدار ضریب تعیین تعدیل شده ( $R^2 Ad$ ) به میزان ۰/۳۸۱ تبیین شد.

از آنجایی که ضریب تعیین قدرت پیشگویی معادله رگرسیون را بیان می‌کند، مقدار عددی ضریب تعیین بیان‌گر آن است که حدود ۴۰ درصد از واریانس حاصل در کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها ناشی از این چهار متغیر می‌باشد و ۶۰ درصد از تغییرات (باقی مانده) نیز به عوامل دیگری که در این تحقیق مورد بررسی قرار نگرفته‌اند، مربوط می‌شوند.

جدول ۶- ضرایب تعیین متغیرهای تاثیرگذار بر کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها

مدل	ضریب وابستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده
۱	۰/۴۹۷	۰/۲۴۷	۰/۲۴۲
۲	۰/۵۷۰	۰/۳۲۵	۰/۳۱۶
۳	۰/۶۱۳	۰/۳۷۵	۰/۳۶۳
۴	۰/۶۳۱	۰/۳۹۸	۰/۳۸۱

متغیرهای مندرج در جدول شماره ۷ در برآورد و پیش‌بینی کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها نقش معنی‌داری دارند.

جدول ۷- مقدار تاثیر متغیرهای تاثیرگذار بر کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها

عوامل (متغیرها)	B ضریب غیراستاندارد	Beta ضریب استاندارد شده
اعطای به موقع تسهیلات ( $X_1$ )	۰/۲۳۴	۰/۲۸۸
سهولت پرداخت تسهیلات ( $X_2$ )	۰/۲۱۹	۰/۲۳۱
تعامل و اعتماد متقابل بین تشکل‌ها ( $X_3$ )	۰/۱۳۷	۰/۲۰۹
سابقه مدیریت اعضای هیات مدیره صندوق در تشکل‌های کشاورزی ( $X_4$ )	۰/۱۳۷	۰/۱۶۱
ضریب ثابت	۱/۳۹۰	-

معادله خطی حاصل از تحلیل رگرسیون به صورت زیر می‌باشد:

$$Y = 1/39 + 0/234 X_1 + 0/219 X_2 + 0/137 X_3 + 0/137 X_4$$

## بحث و نتیجه‌گیری

بررسی یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که کیفیت خدمات اعتباری موجود صندوق‌ها از دیدگاه مدیران آن‌ها نسبتاً خیلی خوب است، به گونه‌ای که ۱۱۵ نفر از پاسخگویان که ۵۹/۶ درصد جامعه آماری را تشکیل می‌دهند کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها را در سطح خیلی خوب ارزیابی نموده‌اند.

مهم‌ترین عوامل سه‌گانه‌ای (اجتماعی، اقتصادی، مدیریتی) که رابطه معنی‌دار و مثبتی با سطح کیفی خدمات اعتباری صندوق‌ها دارند عبارتند از: اعتماد و اطمینان تشکلهای صندوق، آگاهی مدیران صندوق، مشارکت تشکلهای در صندوق، تعامل و اعتماد متقابل بین تشکلهای، اعطای به موقع تسهیلات، ارزیابی صحیح مشتری، نوع تسهیلات، سهولت تضمین‌ها، مدت زمان تسهیلات، میزان تسهیلات، افزایش سرمایه صندوق، نسبت سهم دولت به سهم تشکلهای در صندوق، مدیریت صندوق توسط خود تشکلهای، ترکیب اعضای هیات مدیره، تجربه و سابقه مدیریت اعضای هیات مدیره در تشکلهای کشاورزی، نظارت و نقش مشورتی شرکت مادر تخصصی در صندوق، سهولت پرداخت تسهیلات و حمایت صندوق در مواقع بحرانی از تشکلهای. همچنین گویه نرخ کارمزد تسهیلات با متغیر وابسته این پژوهش دارای رابطه معنی‌دار و منفی می‌باشد.

بر اساس نتایج این پژوهش بین متغیر «تعامل و اعتماد متقابل بین تشکلهای» و «کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها» رابطه معنی‌دار و مثبتی وجود دارد. این یافته با نتایج تحقیقات افراشته (۱۳۸۲) و مقدس‌فریمانی (۱۳۸۴) منطبق می‌باشد. همچنین بین دو متغیر مستقل «مشارکت تشکلهای در صندوق» و «تعامل و اعتماد متقابل بین تشکلهای» و متغیر وابسته رابطه معنی‌دار و مثبتی به دست آمد که با نتایج نجفی و یعقوبی (۱۳۸۴) مطابقت دارد.

بر طبق نتایج این تحقیق بین متغیر «سرمایه تشکلهای در صندوق» و متغیر وابسته پژوهش رابطه معنی‌دار و مثبتی وجود دارد. با توجه به این که سرمایه تشکلهای در صندوق از یک سو موجب افزایش سرمایه صندوق شده و از سوی دیگر نیز نشان‌دهنده مشارکت مالی تشکلهای و اعتماد آنها به یکدیگر و صندوق است، این موارد منطبق با یافته‌های تحقیقاتی افراشته (۱۳۸۲)، نجفی و یعقوبی (۱۳۸۴) و مقدس‌فریمانی (۱۳۸۴) می‌باشد. همچنین بین متغیر «نرخ کارمزد تسهیلات» و کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها رابطه معنی‌دار و منفی وجود دارد. این یافته با نتایج تحقیقات آدامز (۱۹۸۶)، پاسبان (۱۳۷۹)، نجفی و یعقوبی (۱۳۸۴) و مقدس‌فریمانی (۱۳۸۴) مطابقت دارد. این محققان در تحقیقات خود به این نتیجه رسیدند که بالا بودن نرخ بهره یکی از مشکلات دریافت کنندگان وام می‌باشد.

بین متغیر «سهولت پرداخت تسهیلات» با کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها رابطه معنی‌دار و مثبتی وجود دارد. این یافته با نتایج تحقیقات صورت گرفته توسط پاسبان (۱۳۷۹)، باقری و نجفی (۱۳۸۲)، زیبایی (۱۳۸۲) و هاشمی‌تبار و همکاران (۱۳۸۴) انطباق دارد.

در تحلیل رگرسیون طی چهار مرحله متغیر اعطای به موقع تسهیلات، سهولت پرداخت تسهیلات، تعامل و اعتماد متقابل بین تشکل‌ها و سابقه مدیریت اعضای هیات مدیره صندوق در تشکل‌های کشاورزی، مجموعاً حدود ۴۰ درصد تغییرات متغیر وابسته کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها را تعیین نمود.

### پیشنهادها

با توجه به نتایج به دست آمده از این تحقیق، می‌توان موارد زیر را که در ارتباط با افزایش سطح کیفی خدمات اعتباری صندوق‌ها می‌باشند، ارائه نمود. با توجه به اینکه تعامل و اعتماد متقابل بین تشکل‌ها و مشارکت آن‌ها در صندوق به عنوان یک سرمایه اجتماعی بزرگ در بخش کشاورزی محسوب می‌شود و رابطه معنی‌دار و مثبت این عوامل با کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها دیده شده است، لذا پیشنهاد می‌شود:

- بستر و زمینه‌های لازم به منظور شناخت تشکل‌ها از یکدیگر به منظور ایجاد اعتماد و تعامل بیشتر بین آن‌ها فراهم گردد؛

- شفاف‌سازی بیشتر آیین‌نامه‌ها و قوانین مربوط به صندوق‌ها و اطلاع‌رسانی مناسب به تشکل‌ها در این خصوص و ارائه گزارش مستمر فعالیت‌های صندوق به اعضای صورت پذیرد؛

- افزایش سطح مشارکت تشکل‌ها در تصمیم‌گیری‌ها در صندوق‌ها مورد توجه قرار گیرد.

با توجه به نقش سرمایه در ادامه حیات و ارائه خدمات هر چه بیشتر و بهتر به اعضای توسط این صندوق‌ها و معنی‌دار شدن رابطه این عامل با کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها، پیشنهاد می‌گردد به نحو مطلوب و مناسب نسبت به افزایش سرمایه و تجهیز منابع این صندوق‌ها اقدام شود. ضمناً در این خصوص لازم است سرمایه تشکل‌ها و دولت با رعایت نسبت مناسب بین این دو عامل افزایش یابد و همه ساله دولت در بودجه‌های سنواتی خود اعتبار مشخص و مناسبی را به منظور افزایش سرمایه خود در این صندوق با رعایت سقف حداکثری ۴۹ درصد اختصاص دهد.

با توجه به این‌که این صندوق‌ها نهادی فراگیر در بخش کشاورزی بوده و بهره‌مندی کلیه زیربخش‌های کشاورزی از خدمات این صندوق‌ها جزء اهداف اصلی آن‌ها می‌باشد و معنی‌دار شدن رابطه عوامل فراگیر بودن این صندوق‌ها و نسبت سهام هر یک از زیربخش‌ها (دامداری، مرغداری، زراعت، باغبانی و...) با کیفیت خدمات اعتباری، لازم است ضمن دقت بیشتر در تدوین طرح تاسیس اولیه صندوق‌هایی که در آینده تشکیل خواهد شد، طرح تاسیس صندوق‌های فعلی نیز بر اساس حجم فعالیت و تولید، تعداد بهره‌بردار شاغل، میزان اشتغال‌زایی و سرمایه هر زیربخش مورد بازنگری قرار گیرد، به گونه‌ای که در افزایش سرمایه سنوات آینده این صندوق‌ها، سهام هر یک از زیربخش‌ها با نسبت مناسب افزایش یابد.

با توجه به معنی‌دار شدن رابطه شرایط و نحوه پرداخت تسهیلات در ارتقاء کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها پیشنهاد می‌گردد:

- نرخ کارمزد تسهیلات داخلی صندوق‌ها تا حد امکان کاهش یابد؛

- میزان و مدت زمان تسهیلات بر اساس نیازهای واقعی تشکل‌ها تعیین گردد که به نظر می‌رسد این موضوع با توجه به شناخت تشکل‌ها از نیازهای یکدیگر کار مشکلی نباشد؛
- با توجه به نقش بسیار مهم اعطای به موقع تسهیلات به متقاضیان و تاثیر این عامل در ارتقاء کارایی تسهیلات، لازم است برنامه‌ریزی ویژه‌ای در این خصوص صورت گیرد، به گونه‌ای که تسهیلات دقیقاً هنگامی در اختیار تشکل‌ها قرار گیرد که مورد نیاز باشد و بتواند مشکل متقاضی در آن مقطع زمانی را مرتفع نماید.
- با توجه به تاثیر نوع تسهیلات (جاری یا سرمایه‌ای) در کارآمدی وام پرداختی، لازم است بر اساس طرح توجیهی ارایه شده توسط متقاضی تسهیلات مناسب از این حیث پرداخت گردد. لیکن در حال حاضر این صندوق‌ها فقط تسهیلات جهت مصارف جاری پرداخت می‌نمایند که ضروری است تمهیدات و بستر مورد نیاز جهت پرداخت تسهیلات سرمایه‌ای نیز فراهم شود.
- با توجه به معنی‌دار شدن رابطه سهولت پرداخت تسهیلات با کیفیت خدمات اعتباری می‌بایستی اقدامات لازم به منظور اصلاح فرآیند پرداخت وام، اطلاع‌رسانی مناسب و شفاف‌سازی صورت گرفته و بروکراسی و دیوان‌سالاری اداری در صندوق‌ها به حداقل ممکن برسد.
- با توجه به لزوم ارزیابی صحیح از متقاضیان وام و معنی‌دار شدن رابطه آن با کیفیت خدمات اعتباری، لازم است به منظور یکسان‌سازی و جلوگیری از تبعیض و اعمال نظرات شخصی، آیین‌نامه‌ای در خصوص ارزیابی صحیح از مشتریان تدوین گردد.
- با توجه به معنی‌دار شدن رابطه نظارت و نقش مشورتی شرکت مادر تخصصی با کیفیت خدمات اعتباری صندوق‌ها و بر اساس وظایف قانونی این شرکت مبنی بر ایجاد و حمایت از این صندوق‌ها، می‌بایستی شرکت مادر تخصصی ضمن اعمال نظارت‌های لازم بر روی صندوق‌ها و تدوین دستورالعمل‌های مربوطه نقش مشورتی خود را به‌عنوان متولی قانونی موضوع و سهام‌دار عمده این صندوق‌ها بیش از پیش ارتقاء دهد.

## منابع و ماخذ

۱. آدامز، د. (۱۹۸۶). *بازارهای مالی روستایی در مخالفت با اعتبارات ارزان*. ترجمه ج. کریمی. بوشهر: سازمان برنامه و بودجه.
۲. افراشته، ح. (۱۳۸۲). *سیاست اعتباری در بخش کشاورزی*. مجموعه مقالات همایش تامین مالی کشاورزی. تهران: نشر دانشگاه تربیت مدرس. ۳۸۷ صفحه.
۳. باقری، م.، و نجفی، ب. (۱۳۸۲). *بررسی عوامل موثر بر عدم بازپرداخت اعتبارات کشاورزی*. مجموعه مقالات همایش تامین مالی کشاورزی. تهران: نشر دانشگاه تربیت مدرس. ۶۱ صفحه.

۴. پاسبان، ف. (۱۳۷۹). *بررسی و ارزیابی فرآیند دریافت اعتبارات تکلیفی از دیدگاه تولیدکنندگان مرغ گوشتی در استان خراسان*. مجموعه مقالات سومین کنفرانس اقتصاد کشاورزی ایران. تهران: موسسه پژوهش‌های برنامه‌ریزی و اقتصاد کشاورزی. ۸۷۵ صفحه.
۵. دشوارپسند، م. (۱۳۸۳). *آشنایی با صندوق‌های غیردولتی حمایت از توسعه بخش کشاورزی*. مجله *اقتصاد کشاورزی و توسعه*، سال دوازدهم، شماره ۴۶، صفحه ۱۹۰.
۶. رجایی، ن. (۱۳۸۰). *بررسی عوامل موثر در استفاده کشاورزان از منابع اعتباری رسمی و غیررسمی*. میانه: نشر سازمان جهاد کشاورزی.
۷. زیبایی، م. (۱۳۸۲). *تعیین بازده سرمایه‌گذاری در زمینه نصب سیستم‌های آبیاری تحت فشار در استان فارس*. مجموعه مقالات همایش تامین مالی کشاورزی. تهران: نشر دانشگاه تربیت مدرس. صفحه ۱۷۳.
۸. صدر، ک. (۱۳۸۲). *اندازه‌گیری اثر اعتبارات بر ارزش‌افزوده بخش کشاورزی*. مجموعه مقالات همایش تامین مالی کشاورزی. تهران: نشر دانشگاه تربیت مدرس. صفحه ۲۴.
۹. کسرای، د. (۱۳۸۲). *جایگاه بانک کشاورزی در تامین مالی بخش کشاورزی*. مجموعه مقالات همایش تامین مالی کشاورزی. تهران: نشر دانشگاه تربیت مدرس. ۲۰۱ صفحه.
۱۰. مقدس فریمانی، ش. (۱۳۸۴). *زمینه‌یابی تشکیل صندوق‌های اعتباری روستایی شرق استان تهران*. مجله *اقتصاد کشاورزی و توسعه*، سال سیزدهم، شماره ۵۰، صفحه ۱۹۹.
۱۱. نجفی، ب.، و یعقوبی، و. (۱۳۸۴). *تامین مالی خرد راهکاری نوین برای کاهش فقر در جوامع روستایی*. مجله *اقتصاد کشاورزی و توسعه*، سال سیزدهم، شماره ۴۹، صفحه ۱.
۱۲. هاشمی‌تبار، م.، اکبری، ا.، کریم، م. ح.، و فرجامی‌فرد، م. (۱۳۸۴). *تحلیل کارایی و آثار تسهیلات اعطا شده به بخش شیلات استان سیستان و بلوچستان*. مجله *اقتصاد کشاورزی و توسعه*، سال هفدهم، شماره ۶۵، صفحه ۱۱۳.
13. Ellis, F. (1996). *Agricultural policies in developing countries*. Cambridge university Press.
14. Khalafalla, K. Y. (2003). *Demand for agricultural loans under islamization: Aneconometric analysis of the Sudanese credit market*. University of Bonn.
15. Khandler, S. R. (1998, Nov.). *Using micro-credit to advance women*. The World Bank PREM Notes: Gender.