



فصلنامه علمی پژوهشی دانش سرمایه‌گذاری
دوره ۱۳ / شماره ۴ (پیاپی ۵۲) / زمستان ۱۴۰۳
صفحه ۵۲۷ تا ۵۴۷

تبیین مدل رفتاری سپرده گذاران (مولفه‌ها، پیشایندها و پیامدها)

احمد آقازاده کمالی

گروه حسابداری، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران.
ahmadaghazadeh1352@icloud.com

سینا خردیار

گروه حسابداری، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران. (نویسنده مسئول)
SinaKheradyar@gmail.com

محمدرضا آزاده دل

گروه مدیریت، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران
reza_azadehdell@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۹/۲۹ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۱۸

چکیده

هدف اصلی مطالعه‌ی حاضر تخمین مدل رفتاری سپرده گذاران با لحاظ مولفه‌ها، پیشایندها و پیامدها می‌باشد. پژوهش از نوع کاربردی و به صورت آمیخته و با تکنیک گراند تئوری و معادلات ساختاری اجرا شده است. داده‌ها از طریق مصاحبه نیمه ساختار یافته و پرسشنامه جمع‌آوری شده است. نمونه‌گیری نظری تا رسیدن به اشباع مقوله‌ها ادامه یافت. سپس براساس رویکرد نظام‌مند نظریه‌ای استراوس و کوربین در سه گام اصلی کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی، الگوی پیش‌بینی سپرده‌گذاری بانکی با تاکید بر حسابداری رفتاری و بازار پول ارائه گردید. نتایج نشان داده است از میان شرایط علی، امنیت سرمایه درصد بیشترین تاثیر را بر رفتار سپرده گذاران دارد. سپس حفظ ارزش پول، تاثیر قابل توجهی بر رفتار سپرده گذاران دارد. پس از آن، خدمات بانک؛ تاثیرات اجتماعی و سهولت دسترسی تاثیر معنی داری بر رفتار سپرده گذاران دارد. هم‌چنین مشخص گردید، شرایط زمینه‌ای که شامل جامعه‌ی اسلامی، نقش دولت و ساختار اقتصادی تاثیر معنی داری بر رقابت و عملکرد بانک دارد. شرایط دخیل که شامل نقش بازارهای موازی و ویژگی‌های مشتریان می‌باشد تاثیر معنی داری بر رقابت و عملکرد بانک دارد. در نهایت مشخص شد رقابت پذیری و بهبود عملکرد بانک بر رونق تولید و رشد اقتصادی تاثیر معنی داری دارد.

واژه‌های کلیدی: مدل رفتاری سپرده گذاران، حسابداری رفتاری، بازار پول، روش تحقیق آمیخته.

۱- مقدمه

در بازارهای مالی اغلب کشورها، بانک‌ها نقش مهمی در این راستا ایفا کرده‌اند و در تسریع گردش منظم چرخه اقتصادی از طریق منابع مالی جهت طرح‌های عمرانی و ایجاد و توسعه واحدهای تولیدی و طرح‌های اشتغال‌زا و اتمام طرح‌های نیمه‌تمام، جایگاه ویژه‌ای را به خود اختصاص داده‌اند. برای رسیدن به این مهم لازم است علاوه بر تجهیز و استفاده از امکانات نوین بانکداری، با ایجاد محیطی آرا، مطمئن، به دور از هیاهو و باداشتن کارکنان و مدیران با روجه و مصمم و علاقمند به موسسه و اهداف عالیه آن در این جهت گام برداشت (مایکل، ۲۰۱۴). عوامل بسیاری در تجهیز منابع سپرده‌ها در بانک‌ها موثرند که می‌توان آن‌ها را در قالب ادبیات پس انداز و تقاضا برای پول مورد بحث و بررسی قرار داد. (ابونوری و سپانلو، ۱۳۸۸). سپرده‌های بانکی به عنوان بخش عمده صرفه جویی در هر کشور در نظر گرفته می‌شود و تأثیر عمده‌ای بر عملکرد اقتصادی هر کشور دارد. (مشتاق‌نند، ۲۰۱۷).

مشتریان برای سپرده‌گذاری پول خود در بانک‌ها انگیزه‌های متفاوتی دارند. بنابرین شایسته است در بازار رقابت کنونی که با خصوصی شدن تعداد زیادی از بانک‌های دولتی همراه است بانک‌ها هر چه سریعتر برای جذب منابع از یک سو و حفظ مشتریان از سوی دیگر چاره‌اندیشی نمایند. از دیگر سو امروزه قضاوت مشتریان در مورد امور بانکی بر اساس میزان توانمندی بانک در کمک به حل معضلات و توسعه و تجارت او استوار است. (ابونوری، ۱۳۹۲). در سالهای اخیر، اغلب بانک‌های اروپایی بر پیش‌بینی درآمد از روش‌های مختلف تمرکز کردند تا از این طریق بتوانند چشم‌انداز درست‌تری نسبت به آینده داشته باشند. (پتروف و همکاران، ۲۰۱۵).

یکی از عوامل موثر بر رفتار سرمایه‌گذاران، حسابداری رفتاری است. حسابداری نقش مهمی در بازارهای مالی و بازارهای سرمایه ایفا می‌کند، زیرا صورت‌های مالی سازمان خلاصه‌ی نتیجه‌ی فعالیت‌های اقتصادی بانک و مهم‌ترین منبع اطلاعاتی برای سرمایه‌گذاران و سپرده‌گذاران است. (هلمن، ۲۰۱۶). هنگامی که بانک یا شرکت با استفاده از صورتهای مالی نامناسب مدیره و سایر کارکنان تصمیم آگاهانه‌ای برای عمل غیراخلاقی بگیرند و بصورت مشابه، رفتار غیراخلاقی در یک بانک یا شرکت نتیجه مستقیم عملکرد و تصمیم‌گیری کارکنان شرکت استاز سوی دیگر، کلید حفظ اعتماد مراجعین و عموم یک جریان اخلاقی و حرفه‌ای است که عمل حسابداران را با درستی، بی‌طرفی و استقلال شکل می‌دهد. در این راستا هر شرکت باید یک منشور اخلاقی داشته باشد تا به‌وسیله آن بتواند خطر را به حداقل برساند (حاجیپها و راشکی گزمه، ۱۳۹۶). پس از رسوایی‌های مالی که به بسیاری از صنایع مشهور آسیب رساند، ضرورت وجود استانداردهای اخلاقی مطرح شد. استانداردهای اخلاقی به عنوان چارچوبی که روابط کارکنان، مشتریان، تجارت و عموم را مشخص می‌سازد، کار می‌کند. سیستم حسابداری به عنوان یکی از مهمترین منابع اطلاعاتی سازمان به مدیران یاری می‌رساند که با دارابودن اطلاعات سالم و رقابتی در بازار حضور داشته و رفتار حرفه‌ای‌تری از خود ارائه دهند. این اطلاعات باعث بهبود تصمیم‌گیری مدیران و بروز رفتار اخلاقی می‌گردد (الناسر و همکاران، ۲۰۱۴). در واقع تأثیر حسابداری رفتاری بر صورت‌های مالی زمانی آشکار می‌شود که تغییرات شرکت به عنوان پیامدهای اعمال استانداردها ظاهر گردد (دوپنیک و پرا، ۲۰۱۵). از سوی دیگر، بازار پول در همه کشورها نقش اساسی و تعیین‌کننده در گردآوری و هدایت منابع به سمت فعالیت‌های مولد اقتصادی دارد. بدون وجود این بازارها امکان گردآوری وجوه کوچک و بزرگ از افراد جامعه امکان‌پذیر نخواهد

بود. هم‌چنین اعتقاد بر این است که قیمت‌ها در بازار سرمایه توسط متغیرهای کلان اقتصادی تعیین می‌شوند. (زمردیان و همکاران، ۱۳۹۴). از این‌رو یکی دیگر از عوامل موثر بر رفتار سپرده‌گذاران بازار پول و اطمینان از سیاست های پولی است. به استناد آمار و اطلاعات منتشره بانک مرکزی ج.ا.ا، سهم سیستم بانکی از تامین الی اقتصاد ایران در خلال سالهای ۱۳۹۰ الی ۱۳۹۲ به ترتیب ۹۳ درصد، ۸۹ درصد و ۸۸ درصد بوده که خود مؤید تسلط سیستم بانکی در نظام مالی اقتصاد ایران است. در واقع تحت این شرایط تصمیمات سرمایه‌گذاری بنگاه‌های تولیدی و هم‌چنین تصمیمات مصرفی خانوار به دلیل بانک محور بودن نظام مالی شدیداً متأثر از شرایط سیستم بانکی کشور خواهد بود (درگاهی و هادیان، ۱۳۹۵).

از جمله ضرورت های تحقیق حاضر را می توان به شرح زیر بیان کرد:

- با توجه به شکل گیری انواع مختلف بانک‌ها در کشور، اگر شعب مستقر در استان گیلان، نتوانند راهبردهای خاصی را در رقابت با یکدیگر تدوین کنند، به مرور زمان سهم خود را در منابع، مصارف و در نتیجه سود و زیان از دست خواهند داد. بنابراین در شرایطی که اقتصاد ایران در حال تجربه ورود بانک‌های خارجی است، توجه به اصلاحات ساختاری در بانکداری و تحقیق در مورد سهم از بازار بانکها دارای اهمیت است.
- وضعیت سپرده‌ها بر نقدینگی و ریسک نقدینگی و میزان اعطای تسهیلات و در نتیجه بر هزینه‌ها و درآمدهای عملیاتی بانک تاثیرگذار است. بنابراین، جذب سپرده به عنوان بخش اصلی فعالیت‌های بانکی زمینه ی لازم را برای ایفای وظایف تکمیلی، قانون عملیات بانکی بدون ربا فراهم می‌کند. از این رو، جذب سپرده از سوی بانک می‌تواند خدمت پرداخت وام و اعتبار توسط بانک را گسترش داده و در شرایط جاری که درآمد بانک از طریق اعطای تسهیلات تامین می‌شود، سودآوری بانک را افزایش دهد.
- به دلیل اهمیت تجهیز منابع و نقش محوری پس‌انداز در توسعه اقتصادی کشور و با توجه به محدودیت‌های جذب سپرده‌های خارجی و پایین بودن میل نهایی به پس‌انداز و توسعه‌نیافتگی بازار سرمایه و بازارهای غیر متشکل پولی، در حال حاضر در کشورهایی نظیر ایران رقابت بر سر تجهیز سپرده‌ها است، در حالی که در شرایط بالا بودن میل نهایی به پس‌انداز و افزایش سپرده‌های بانکی و توسعه حجم بازار، رقابت می‌تواند در مسیر اعطای تسهیلات قرار گیرد.
- در بانکداری نوین عوامل متعددی وجود دارند که بر روند تجهیز منابع پولی بانک ها تاثیر می گذارند، شناسایی و تعیین میزان تاثیر و نوع ارتباط این عوامل با موفقیت بانک ها مرتبط می باشد. این در حالی است که شرایط و موقعیت بانک ها با لحاظ ویژگی های خاص استان گیلان متفاوت است و ممکن است عوامل تاثیرگذار بر پیش بینی سپرده گذاری بانکی حتی برای هر یک از شعب یک گروه بانکی متفاوت باشد.
- تغییرات در بازار پول که ناشی از سیاست‌های پولی و سایر سیاست‌های اقتصادی است، رفتار مؤسسات مالی از جمله بانک‌های مستقر در استان را متأثر می‌کند. بنابراین، با توجه به نقش بانک‌ها در اقتصاد استان گیلان، بررسی کمی اثرات سیاست‌های پولی بر عملیات و رفتار بانک‌ها، اهمیت دارد.

۲. مبانی نظری

از جمله عوامل موثر بر تصمیمات سپرده‌گذاران ابعاد حسابداری رفتاری (عوامل داخلی) و بازار پول (عوامل خارجی) می‌باشد. ضرورت پرداختن به حسابداری رفتاری زمانی آشکار شد که مدیران و حسابداران حرفه‌ای دریافتند، سیستم‌های حسابداری و گزارش‌های مالی تمامی اطلاعات مورد نیاز جهت تصمیم‌گیری سرمایه‌گذاران را فراهم نمی‌کند. اطلاعات مکمل اگرچه ضرورتاً ماهیت مالی نداشت ولی به درک تصمیم‌گیرندگان و افزایش محتوای اطلاعاتی صورت‌های مالی کمک می‌کرد. همچنین تصمیمات سپرده‌گذاران متأثر از سیاست‌های پولی دولت، نوسانات بازار پول، قدرت وام‌دهی بانک و قدرت خلق پول بانک‌ها است. از اینرو تبیین رفتار سپرده‌گذاران و پیش‌بینی حجم سپرده در بانک‌ها می‌تواند به مدیران و برنامه‌ریزان بانک‌ها کمک نماید منابع و مصارف شعبه‌ی خود، مدیریت بهتری داشته باشند.

تکنیک‌های حسابداری رفتاری می‌تواند مرکز توجه‌ی افراد را با استفاده از در معرض نمایش گذاشتن برخی اطلاعات و مسکوت گذاشتن برخی دیگر، تحت تاثیر قرار دهد. تجربه گذشته افراد در خصوص ارزیابی‌های عملکرد مبتنی بر نتیجه عملکرد، ارتباط بین نتایج عملکرد و ارزیابی‌ها را برای ارزیابی‌های بعدی در ذهن افراد قوی‌تر می‌سازد و موجب می‌گردد که افراد از ارزیابی مبتنی بر نتیجه عملکرد استفاده نمایند حتی اگر اعتقاد داشته باشند که این مساله یک سوگیری می‌باشد (لوفت و شیلدرز، ۲۰۰۱). پردازش شناختی افراد از اطلاعات حسابداری رفتاری، تفکر آن‌ها بخصوص قضاوت‌ها و تصمیمات‌شان را تحت تاثیر قرار می‌دهد. به عبارت دیگر مطالعه رفتار حسابداران مدیریت و مدیران در سطح فردی، به ویژه تاکید بر شناسایی سوگیری‌های روان‌شناختی و تاثیر آن بر تصمیمات ناشی از تکنیک‌های حسابداری مدیریت از حوزه‌های اصلی حسابداری مدیریت رفتاری در سطح خرد می‌باشد. در عمل مشاهده می‌شود افراد غالباً در تلاش برای تعیین روش انجام کار سازگار با اهداف، از مسیرهای بیشتر ذهنی (و کمتر عینی) استفاده می‌کنند (نیکومرام و جلیلی، ۱۳۹۱).

هم‌چنین فرایند اثرگذاری سیاست پولی از طریق مکانیسم کانال وام‌دهی بانکی بدین صورت است که اعمال سیاست پولی انقباضی موجب کاهش سپرده‌های بانکی شده و به تبع آن اعتبارات بانکی کاهش می‌یابد. کاهش اعتبارات بانکی خود باعث کاهش سرمایه‌گذاری و لذا افت تولید واقعی خواهد شد. در واقع، سیاست پولی انقباضی، موجب کاهش سپرده‌های بانکی می‌شود (کریلوا، ۲۰۰۲). در کشور ایران، سپرده‌گذاران به طور کلی به سپرده‌گذاری بانکی و ابزارهای موجود در بازار پول نظیر اوراق مشارکت و ... متکی هستند. هم‌چنین وضعیت تولیدی بنگاه‌ها نیز وابسته به چگونگی پرداخت بانکی می‌باشد. در واقع حتی می‌توان سیستم بانکی در اقتصاد ایران مهم‌ترین مجرای ارتباطی میان عرضه و تقاضای منابع پولی دانست. (محبی و همکاران، ۱۳۹۶).

اوگانتانند و همکاران^۱ (۲۰۱۸) مطالعه‌ای با هدف تجزیه و تحلیل آماری فعالیت‌های سپرده‌گذاری در هر یک از انواع حساب‌های ارائه‌شده در بانک‌های پیشرو در نیجریه به انجام رسانیده است. نوع حسابی که بیشترین سپرده را جذب می‌کند حساب جاری می‌باشد، هر چند تعداد سپرده‌گذاران برای این نوع حساب زیاد نیست اما به طور

¹ Oguntunde et al.

متوسط مشتریان بیشترین مقدار پول را در آنجا واریز می کنند. استادی و سرلک^۱ (۲۰۱۴) نیز در مطالعه ی خود نشان داده است که تاثیر شاخص ها پارامترهای بانکداری الکترونیکی مانند سهم نسبی POS و ATM در سپرده های بانکی مثبت و حائز توجه است. افزایش سهم نسبی سپرده های بانکی در اثر نرخ بهره و عرضه پول متغیر است. اثرات تورم و متغیرهای دیگری مانند سهام بازار، رقابت بازار پول منفی و قابل توجه می باشد. کرائنزلین و نلین^۲ (۲۰۱۴) انحراف بین نرخ سود پرداخت شده در بازار پول نا امن فرانک سوئیس و نرخ لیبر مربوطه برای یک دوره مالی ارزیابی نموده است. نتایج نشان داده است که استراتژی های دستیابی جهت اجرای سیاست های پولی و ثبات مالی اهمیت زیادی دارد. براون و همکاران^۳ (۲۰۱۴) دریافته اند که برداشت سپرده در یک بانک با افزایش این باور که دیگر سپرده گذاران در بانکی که آن ها سپرده گذاری نموده اند، به برداشت حسابشان اقدام خواهند نمود، قابل تسری است. بنابراین احتمال این که دیگر سپرده گذاران نیز به برداشت حسابشان اقدام کنند نیز بیشتر خواهد شد. از همه مهم تر، برداشت های مشاهده شده بر اعتقادات سپرده گذاران تأثیر می گذارد. علیپور و همکاران^۴ (۲۰۱۳) نیز در مطالعه ی خود نشان دادند که سود سهامداران، تسهیلات و جوایز اعطایی تاثیر مثبت و معنی داری بر افزایش منابع بانک دارد. در حالی که افزایش تعداد ATM تاثیر معنی داری در افزایش سپرده های افراد در بانک ذکر شده نداشته است. هان و ملکی^۵ (۲۰۱۳) در مقاله ای اثر دسترسی به سپرده بانکی بر ثبات رشد سپرده در بحران مالی سال ۲۰۰۸ را با استفاده از مدل پانل لاجیت برای ۹۵ کشور اروپایی، آمریکایی و آسیایی مورد بررسی و ارزیابی قرار دادند. در این تحقیق رشد منفی سپرده به عنوان شاخص هجوم بانکی در نظر گرفته شده است. نتایج مقاله حاکی از این است که درصد افزایش در دسترسی مشتریان به سپرده بانکی باعث رشد منفی سپرده یا وقوع اتفاق هجوم بانکی می شود. فینگر و حصه^۶ (۲۰۰۹) نشان داده اند که هم عوامل داخلی و هم عوامل خارجی در تقاضای سپرده ها تاثیرگذار هستند اما می توان گفت که تأثیر عوامل داخلی بر سپرده ها بیشتر می باشد و از بین متغیرهای مدل ریسک اعتباری، ذخیره نقدینگی، میزان وام و نرخ بهره بیشترین تأثیر را بر سپرده های بانک های تجاری در لبنان از خود بر جای گذاشته اند. شافعی (۱۳۹۵) نشان دادند که بالا بردن کیفیت خدمات، اطلاع رسانی، کاهش هزینه، برخورد مناسب با مشتریان، داشتن دکوراسیون زیبا، استفاده از اینترنت بانک و تلفن بانک و... از جمله عواملی هستند که در جذب سپرده نقش بسزایی ایفا می کنند.

۳. روش شناسی

از آنجا که پژوهش حاضر در پی درک رفتار سپرده گذاران در بانک ها و موسسات مالی است و می خواهد با لحاظ ابعاد حسابداری رفتاری و ویژگی های بازار پول در ایران، در این راستا رهنمودهای موثقی را ارائه دهد، یک پژوهش کاربردی محسوب می شود. از سوی دیگر، با توجه به دانش افزایی ناشی از طراحی الگوی پیش بینی سپرده گذاری

¹ Ostadi & Sarlak

² Kraenzlin & Nellen

³ Brown et al.

⁴ Alipour et al

⁵ Hun & Melecky

⁶ Finger and Hesse

بانکی و بررسی اثرات متغیرهای موثر در آن، این پژوهش جهت‌گیری توسعه‌ای نیز دارد. این پژوهش بر اساس دو رویکرد تنظیم شده است. بدین ترتیب که در مرحله‌ی کیفی از رویکرد استقرائی و در مرحله کمی از رویکرد فرضیه‌ای - قیاسی استفاده شده است. در مطالعه‌ی حاضر، مدل طرح اکتشافی استفاده شده است. در این مدل، از تحلیل داده‌های کیفی، مقوله‌ها یا روابط خاصی ایجاد می‌گردد که خود زمینه ساز طرح پرسش‌ها و فرضیه‌هایی جهت آزمون در مرحله‌ی دوم است. در مرحله‌ی نخست، به اتکای داده‌های کیفی گردآوری شده از مصاحبه‌شوندگان، نظریه‌ای در مورد پیش‌بینی سپرده‌گذاری بانکی با تاکید بر حسابداری رفتاری و بازار پول تدوین و سپس بر اساس مدل فرآیندی و گزاره‌های محکمی به دست آمده از مرحله‌ی اول، فرضیه‌های پژوهش طراحی و در سطح مشتریان بانک‌های مستقر در استان گیلان، با بهره‌جستن از تکنیک معادلات ساختاری آزمون شد.

جامعه آماری تمام افرادی که حداقل از ۵ سال گذشته اقدام به سپرده‌گذاری در یکی از بانک‌های دولتی، خصوصی و یا موسسات مالی و اعتباری نموده‌اند، حداقل میزان سپرده‌گذاری فعلی آنها صد میلیون ریال باشد و ساکن استان گیلان (بومی) باشد.

در بخش کیفی از نمونه‌گیری نظری استفاده شده است. نمونه‌گیری نظری، نوعی نمونه‌گیری هدفمند است که پژوهشگر را در خلق یا کشف نظریه یا مفاهیمی که ارتباط نظری آنها با نظریه در حال تکوین به اثبات رسیده است، یاری می‌دهد. نمونه‌گیری نظری تا رسیدن به اشباع مقوله‌ها ادامه یافت. و با ده نفر از سپرده‌گذاران مصاحبه صورت گرفت. با توجه به اینکه جامعه آماری تحقیق، افراد سپرده‌گذار می‌باشد و تعداد آنها بسیار زیاد است. لذا جمع‌آوری داده از تمامی افراد خارج از توان محقق است و زمان زیادی را می‌طلبد. بنابراین تنها بخشی از جامعه که معترف و نماینده جامعه آماری باشد، انتخاب شده است. سپس ویژگی‌ها و صفات جمع محدود مورد مطالعه قرار گرفته است. در محاسبه‌ی حجم نمونه، از فرمول جامعه نامحدود کوکران استفاده شده است. به منظور تعیین حجم نمونه، نخست یک پیش‌آزمون از ۳۰ نفر از سپرده‌گذاران صورت گرفت تا انحراف معیار نمونه مشخص شود. فرمول نمونه‌گیری کوکران برای تعیین حجم نمونه در جامعه‌ی محدود به صورت رابطه‌ی زیر می‌باشد. با توجه به نتیجه‌ی رابطه، ۳۹۲ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده است.

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 * s^2}{\varepsilon^2} = \frac{1.96^2 * 0.5052^2}{0.05^2} = 397.11 \cong 397$$

$n =$ حجم نمونه؛ $Z_{\alpha/2}$ = اندازه‌ی متغیر مورد بررسی مطابق توزیع نرمال استاندارد با سطح عدم اطمینان

$$e^2 = 0.05؛ \text{میزان خطا} = 0.05؛ S_x^2 = \text{واریانس نمونه}$$

برای نمونه‌گیری از روش تصادفی ساده استفاده شده است. در این روش هر یک از اعضای جامعه آماری شانس مساوی دارند.

۴. یافته‌ها

در رویکرد نظام‌مند نظریه پردازی داده بنیاد سه مرحله از کدگذاری وجود دارد (Creswell and Clark, 2007). گام اول-کدگذاری باز در این نوع کدگذاری، وقایع، اقدامات و تعاملات با یکدیگر برای بررسی شباهت‌ها و تفاوت‌ها مقایسه و همچنین برچسب مفاهیم به خود می‌گیرند. گام دوم-کدگذاری محوری هدف از این مرحله برقراری رابطه بین مفاهیم تولید شده در مرحله کدگذاری باز است. در ادامه با بررسی مفاهیم و قرارگیری مفاهیم نزدیک و همجنس حول در یک طبقه مقوله محوری آن استخراج و در جدول (۱) قابل مشاهده است.

جدول (۱) مقولات استخراج شده نهایی

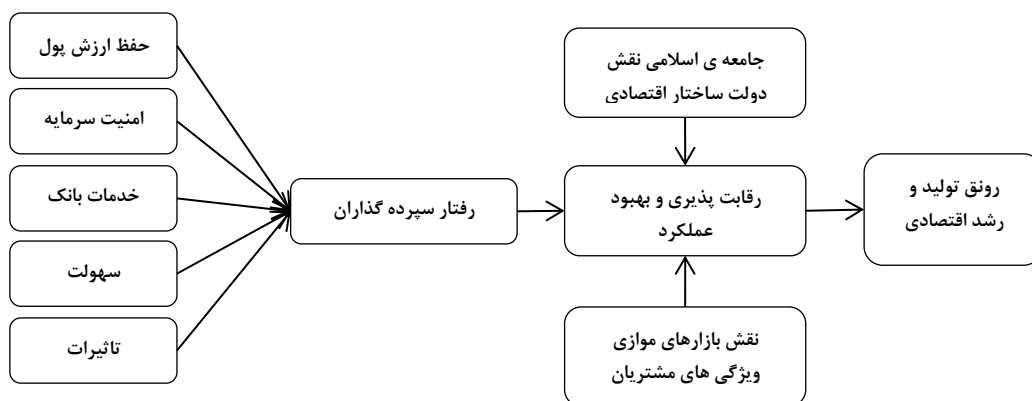
کدهای باز	کدگذاری محوری
ارتباطات	ساختار اقتصادی کشور
نااطمینانی نسبت به آینده	
مالکیت بانک	نقش دولت
حمایت دولت	
مسئولیت اجتماعی بانک	جامعه‌ی اسلامی
بانکداری اسلامی	
تبلیغات	تأثیرات اجتماعی
اخبار	
رسانه‌های اجتماعی	
انگیزه‌های احتیاطی	
بانکداری الکترونیک	سهولت دسترسی
تعدد و پراکندگی شعب	
وجود تسهیلات بانکی	خدمات بانک
نرخ سود تسهیلات	
ضمانت جهت اخذ تسهیلات	
پوروکراسی اخذ تسهیلات	
طرح‌های ویژه	
جوایز بانک	
محیط داخلی بانک	تسهیلات
عمل به تعهدات	
تنوع خدمات	

	پاسخگویی
	اطلاع‌رسانی به مشتریان
امنیت سرمایه	اعتماد ادراک شده
	کفایت سرمایه بانک
	ریسک ادراک شده
حفظ ارزش پول	تورم
	عدالت ادراک شده
	بالا تر بودن نرخ تورم نسبت به نرخ بهره
	درآمد حاصل از سپرده‌گذاری
ویژگی‌های مشتریان	آرامش ادراک شده
	دانش مالی
	تیپ شخصیتی سپرده‌گذار
	وفاداری مشتری
نقش بازارهای موازی	قدرت نقدشوندگی
	نبود گزینه‌های سرمایه‌گذاری مشابه
	برتری بازارهای موازی
	عدم اطلاع از کارکرد بازارهای موازی
	بازار ارز
	بازار سهام
	بازار مسکن
	بازار طلا
مقوله محوری	تمایل به سپرده‌گذاری
	توصیه به دیگران
	توان سپرده‌گذاری
	حجم سپرده‌گذاری
تعاملات	عملکرد بانک
	رقابت‌پذیری بانک‌ها
پیامدها	رونق تولید
	رشد اقتصادی

در ادامه مقولات استخراج شده طبق مدل استراوس و کوربین می‌بایست در ۴ بخش: شرایطی (علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر)، مقوله اصلی، راهبردها (تعاملات) و پیامدها جایگذاری شوند.

گام سوم-کدگذاری انتخابی:

در ادامه، مقوله‌های عمده در قالب یک مدل پارادیمی (مدل زمینه‌ای) حول مقوله هسته به یکدیگر ارتباط داده می‌شوند. در واقع، مدل ترسیم شده به توصیف صوری مقوله‌ی و تحلیل و تبیین آن می‌پردازد. این فرآیند را ترکیب مقوله هسته و پالایش و آراستن سازه‌های منتج شده از آن اطلاق می‌شود. مدل مذکور را می‌توان به صورت یک مدل یا نمودار صوری، اما معنایی و مفهومی ترسیم کرد.



شکل (۱) مدل نهایی

نتایج حاصل نشان داده است که مقوله محوری مدل، رفتار سپرده گذاران است. حفظ ارزش پول، امنیت سرمایه، خدمات بانک، سهولت دسترسی، تأثیرات اجتماعی تحت عنوان شرایط علی هستند. نقش بازارهای موازی و ویژگی‌های مشتریان به عنوان شرایط دخیل مطرح هستند. شرایط جامعه‌ی اسلامی، نقش دولت و ساختار اقتصادی کشور به عنوان شرایط زمینه‌ی می‌باشند. راهکار مدل، رقابت پذیری و بهبود عملکرد بانک‌ها تعیین شد و در آخر، رونق تولید و رشد اقتصادی به عنوان پیامد، تبیین گردید. متغیر مذکور در قالب مدل مفهومی در شکل (۱) نمایش داده شده است. توجه به مدل ارائه شده، ۹ فرضیه‌ی مستقیم قابل بررسی می‌باشد. که در بخش کمی با تکنیک معادلات ساختاری مورد آزمون قرار خواهد گرفت. این فرضیه‌ها عبارتند از:

۴-۱- فرضیه‌ها

فرضیه ۱: حفظ ارزش پول بر رفتار سپرده‌گذاران تأثیر معنی داری دارد.

فرضیه ۲: امنیت سرمایه بر رفتار سپرده‌گذاران تأثیر معنی داری دارد.

فرضیه ۳: خدمات بانک بر رفتار سپرده‌گذاران تأثیر معنی داری دارد.

فرضیه ۴: سهولت دسترسی بر رفتار سپرده‌گذاران تاثیر معنی داری دارد.
 فرضیه ۵: تاثیرات اجتماعی بر رفتار سپرده‌گذاران تاثیر معنی داری دارد.
 فرضیه ۶: رفتار سپرده‌گذاران بر رقابت پذیری و عملکرد بانک تاثیر معنی داری دارد.
 فرضیه ۷: شرایط زمینه ای بر رقابت پذیری و عملکرد بانک تاثیر معنی داری دارد.
 فرضیه ۸: شرایط دخیل بر رقابت پذیری و عملکرد بانک تاثیر معنی داری دارد.
 فرضیه ۹: رقابت پذیری و عملکرد بانک بر رونق تولید و رشد اقتصادی تاثیر معنی داری دارد.
 پس از طراحی پرسشنامه اعتبار آن از منظر روایی و پایایی مورد بررسی قرار گرفت. همانطور که از جدول (۲) مشاهده می‌شود، ضریب کرونباخ محاسبه شده بیش از ۰.۷۱ و شاخص KMO، بیش از ۰.۷۲ و هم چنین بار عاملی همه سوالات بیش از ۰.۵ است. لذا می‌توان ادعا نمود، پرسشنامه محقق یافته از اعتبار کافی برخوردار است.

جدول (۲) روایی و پایایی پرسشنامه

متغیر	نماد	آلفای کرونباخ	KMO	گویه‌ها	بار عاملی
حفظ ارزش پول	A1	۰.۸۲۴	۰.۸۵۸	A11	۰.۷۴
				A12	۰.۸۵
				A13	۰.۸۳
				A14	۰.۸۷
امنیت سرمایه	A2	۰.۸۱۲	۰.۸۲۸	A21	۰.۵۳
				A22	۰.۵۸
				A23	۰.۵۶
خدمات بانک	A3	۰.۸۹۸	۰.۸۴۱	A31	۰.۵۵
				A32	۰.۷۶
				A33	۰.۹۰
				A34	۰.۹۵
سهولت دسترسی	A4	۰.۹۰۲	۰.۸۹۰	A41	۰.۸۴
				A42	۰.۷۳
				A43	۰.۸۳
تاثیرات اجتماعی	A5	۰.۹۳۴	۰.۷۶۱	A51	۰.۸۴
				A52	۰.۹۰
				A53	۰.۹۲
شرایط زمینه ای	B	۰.۹۴۰	۰.۷۳۰	B1	۰.۹۴
				B2	۰.۹۳

متغیر	نماد	آلفای کرونباخ	KMO	گویه‌ها	بار عاملی
				B3	۰.۹۲
				B4	۰.۹۴
				B5	۰.۹۴
				B6	۰.۹۴
شرایط دخیل	C	۰.۷۱۱	۰.۷۷۲	C1	۰.۸۶
				C2	۰.۸۲
				C3	۰.۵۷
				C4	۰.۸۹
				C5	۰.۵۶
				C6	۰.۵۸
				C7	۰.۶۲
رفتار سپرده گذاران	D	۰.۸۷۹	۰.۹۱۷	D1	۰.۶۶
				D2	۰.۷۲
				D3	۰.۸۰
				D4	۰.۸۴
رقابت پذیری و بهبود عملکرد	E	۰.۸۵۶	۰.۷۸۶	E1	۰.۷۴
				E2	۰.۸۱
				E3	۰.۷۸
رونق تولید و رشد اقتصادی	F	۰.۸۲۳	۰.۷۲۱	F1	۰.۸۶
				F2	۰.۷۷
				F3	۰.۷۸

۲-۴- شاخص های برازش مدل

وقتی یک مدل از پشتوانه نظری مناسبی بر خوردار باشد در مرحله بعد نوبت به آن می رسد که تناسب این مدل با داده هایی که محقق جمع آوری کرده است بررسی گردد از این رو برخی از آزمونهای نیکویی برازش که در فصل سوم راجع به آنها بحث شده بود در اینجا برای داده های این تحقیق و مدل استفاده شده انجام می پذیرد تا این تناسب بررسی گردد.

الف) ریشه ی میانگین توان دوم خطای تقریب¹(RMSEA): این شاخص بر اساس پارامتر غیر مرکزی χ^2 می باشد و کمتر تحت تاثیر حجم نمونه قرار دارد. RMSEA قادر است متوسط عدم برازش را برای هر درجه آزادی بسنجد. مقدار آن در این تحقیق برابر است با: ۰.۰۳۴

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) < 0.05

چون $RMSEA < 0.05$ ، بنابراین داده های این تحقیق برای این مدل برازش مناسبی دارند.
ب) شاخص نیکویی برازش²(GFI) و شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته³(AGFI): این مقادیر تحت تاثیر حجم نمونه هستند و برای مدل هایی که به طور ضعیف معین شده اند، می توانند بزرگ باشند. مقادیر بیشتر از ۰/۹ برای این دو شاخص، بیانگر برازش بسیار مناسب مدل روی داده هاست.
مقادیر بدست آمده برای این مدل برابر است با

Goodness of Fit Index (GFI) > 0.9

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) > 0.9

هر دو آیتیم بدست آمده نشان می دهند که داده های این تحقیق مدل را بطور مناسب برازش می کنند.

د) ریشه میانگین توان دوم خطا⁴(RMR) و ریشه میانگین توان دوم خطای استاندارد شده⁵(SRMR)، که مقادیر کمتر از ۰/۸ برازش مدل خوب را می رساند.

مقادیر بدست آمده به کمک نرم افزار برای این تحقیق برابر است با

Root Mean Square Residual (RMR) < 0.05

Standardized RMR < 0.04

و ملاحظه می گردد که مقدار RMR برای تمامی مدل ها کمتر از ۰/۵ می باشد که مناسب است و مقدار SRMR کمتر از ۰/۴ می باشد که مقدار لازم را دارد.

ه) شاخص برازش نرمال شده⁶(NFI)، شاخص برازش غیر نرمال شده⁷(NNFI) و شاخص برازش مقایسه ای⁸(CFI): مقادیر بیشتر از ۰/۹ برای این شاخص ها، بیانگر برازش مدل مناسب است.

مقادیر بدست آمده برای این شاخصها برابر است با:

Normed Fit Index (NFI) > 0.9

1 . Root Mean Square Error Of Approximation

2 .Goodness Of Fit

3 .Adjusted Goodness Of Fit

4 . Root Mean Square Residual

5 . Normed Fit Index

6 . Non-normed Fit Index

7 . comparative Fit Index

Non-Normed Fit Index (NNFI) > 0.9

Comparative Fit Index (CFI) > 0.9

Incremental Fit Index (IFI) > 0.9

Relative Fit Index (RFI) > 0.9

در اینجا مقادیر شاخص ها بای تمامی مدل ها، بیشتر از ۰/۹ می باشند، داده ها به خوبی می توانند مدل را برازش کنند.

۳-۴-آمار توصیفی

در جدول (۳) خلاصه آمار توصیفی متغیرهای تحقیق آمده است. همانطور که مشاهده می شود، شرایط زمینه ای دارای بیشترین میانگین است و حفظ ارزش پول دارای کمترین پراکندگی است. هم چنین مشخص گردید که تمامی متغیرها از توزیع نرمال پیروی می کند. و به میانگین نظری نزدیک هستند.

جدول (۳) خلاصه آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیر	میانگین	پراکندگی	وضعیت	نوع توزیع
حفظ ارزش پول	۲.۹۵	۰.۶۹	نامطلوب	نرمال
امنیت سرمایه	۲.۹۰	۰.۷۱	نامطلوب	نرمال
خدمات بانک	۲.۹۵	۰.۷۸	نامطلوب	نرمال
سهولت دسترسی	۳.۰۲	۰.۷۲	مطلوب	نرمال
تاثیرات اجتماعی	۲.۹۳	۰.۷۰	نامطلوب	نرمال
شرایط زمینه ای	۳.۰۴	۰.۷۳	مطلوب	نرمال
شرایط دخیل	۳.۰۲	۰.۷۴	مطلوب	نرمال
رفتار سپرده گذاران	۳.۰۰	۰.۷۷	نامطلوب	نرمال
رقابت پذیری و بهبود عملکرد	۳.۰۰	۰.۷۳	نامطلوب	نرمال
رونق تولید و رشد اقتصادی	۲.۹۹	۰.۷۵	نامطلوب	نرمال

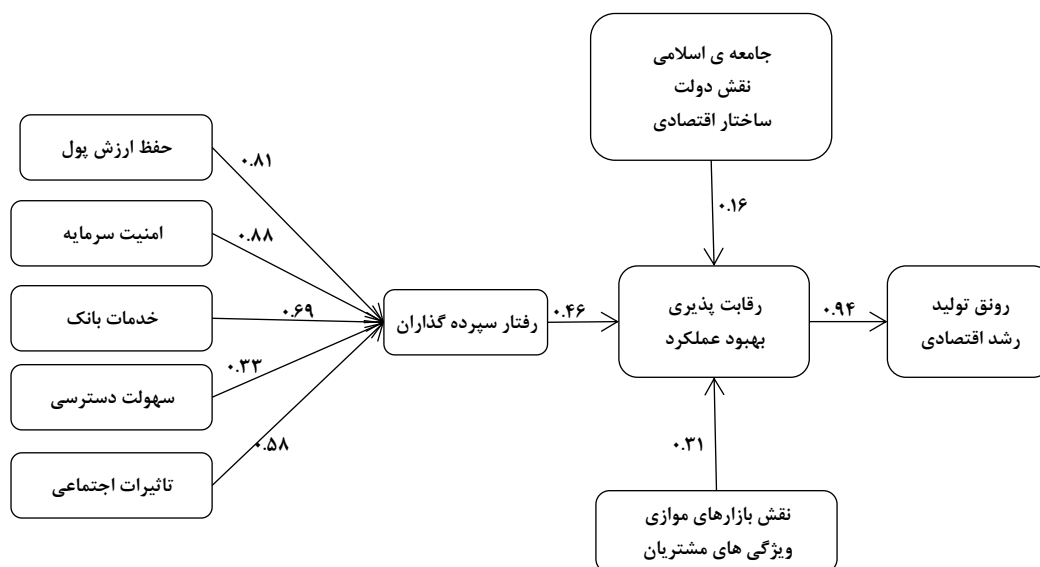
۴-۴-نتایج آزمون فرضیه ها

در این قسمت از تحقیق، الگوی پیش بینی سپرده گذاری بانکی با تاکید بر حسابداری رفتاری و بازار پول با تکنیک معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل تخمین زده شده است. مدل در دو حالت استاندارد (تحلیل مسیر) و معناداری (t-value) تخمین زده شد. و ۹ فرضیه مورد آزمون قرار گرفت. نتایج حاصل به شرح شکل (۵-۲) می باشد. همانطور که مشاهده می گردد تمامی فرضیه ها به جز فرضیه های سوم و پنجم تأیید شده اند. هم چنین مشخص شد، از میان شرایط علی، امنیت سرمایه با ضریب ۸۸ درصد بیشترین تاثیر را بر رفتار سپرده گذاران دارد. سپس حفظ ارزش پول با ضریب ۸۱ درصد، تاثیر قابل توجهی بر رفتار سپرده گذاران دارد. پس از آن، خدمات بانک با ضریب ۶۹ درصد؛ تاثیرات اجتماعی با ضریب ۵۸ درصد و سهولت دسترسی با ضریب ۳۳ درصد تائیر معنی داری بر رفتار

سپرده‌گذاران دارد. هم‌چنین مشخص گردید، شرایط زمینه‌ای که شامل جامعه‌ی اسلامی، نقش دولت و ساختار اقتصادی با ضریب ۱۶ درصد تاثیر معنی داری بر رقابت و عملکرد بانک دارد. شرایط دخیل که شامل نقش بازارهای موازی و ویژگی‌های مشتریان می‌باشد با ضریب ۳۱ درصد تاثیر معنی داری بر رقابت و عملکرد بانک دارد. در نهایت مشخص شد رقابت پذیری و بهبود عملکرد بانک با ضریب ۹۴ درصد بر رونق تولید و رشد اقتصادی تاثیر معنی داری دارد.

جدول ۴) نتایج آزمون فرضیه‌ها

شماره فرضیه	فرضیه تحقیق	آماره آزمون	میزان تاثیر (β)	نتیجه
فرضیه ۱	حفظ ارزش پول بر رفتار سپرده‌گذاران تاثیر معنی داری دارد.	۱۱.۶۵	۰.۸۱	فرضیه تحقیق تائید می‌گردد.
فرضیه ۲	امنیت سرمایه بر رفتار سپرده‌گذاران تاثیر معنی داری دارد.	۱۲.۰۱	۰.۸۸	فرضیه تحقیق تائید می‌گردد.
فرضیه ۳	خدمات بانک بر رفتار سپرده‌گذاران تاثیر معنی داری دارد.	۷.۷۱	۰.۶۹	فرضیه تحقیق رد می‌گردد.
فرضیه ۴	سهولت دسترسی بر رفتار سپرده‌گذاران تاثیر معنی داری دارد.	۴.۰۱	۰.۳۳	فرضیه تحقیق تائید می‌گردد.
فرضیه ۵	تاثیرات اجتماعی بر رفتار سپرده‌گذاران تاثیر معنی داری دارد.	۶.۱۵	۰.۵۸	فرضیه تحقیق رد می‌گردد.
فرضیه ۶	رفتار سپرده‌گذاران بر رقابت پذیری و عملکرد بانک تاثیر معنی داری دارد.	۸.۸۹	۰.۴۶	فرضیه تحقیق تائید می‌گردد.
فرضیه ۷	شرایط زمینه‌ای بر رقابت پذیری و عملکرد بانک تاثیر معنی داری دارد.	۴.۵۱	۰.۱۶	فرضیه تحقیق تائید می‌گردد.
فرضیه ۸	شرایط دخیل بر رقابت پذیری و عملکرد بانک تاثیر معنی داری دارد.	۷.۷۱	۰.۳۱	فرضیه تحقیق تائید می‌گردد.
فرضیه ۹	رقابت پذیری و عملکرد بانک بر رونق تولید و رشد اقتصادی تاثیر معنی داری دارد.	۱۵.۹۷	۰.۹۴	فرضیه تحقیق تائید می‌گردد.



شکل ۳ تخمین مدل

۵. نتیجه گیری و پیشنهادات

با توجه به نتایج حاصل پیشنهاد می گردد:

بانک ها به عنوان ابزار مهم بازار پول و بانک مرکزی نقش اساسی در اقتصاد ایران دارند. با توجه به اینکه اقتصاد ایران بازار پول تا حال حاضر از محوریت بیشتری نسبت به بازار مالی و سرمایه داشته است، می توان با در نظر گرفتن نتایج تحقیق حاضر در خصوص سپرده پذیری و مدیریت آن و عوامل مرتبط با آن پیشنهاد های کاربردی زیر را مطرح کرد. با توجه به عوامل علی شناسائی شده در مصاحبه با افراد، پیشنهادات اجرایی زیر بر اساس شدت تاثیر گذاری آنها ارائه می گردد:

❖ امنیت سرمایه

- مردم درآمد حاصل از کسب و کار خود را یا خرج هزینه های زندگی می کنند و یا پس انداز می کنند. پس اندازها را در بازارهای مختلف سپرده گذاری و یا سرمایه گذاری می کنند که مقایسه بازارها با هم نشان دهنده ریسک کمتر بازار بانکی یا سپرده گذاری در بانک است. بنابراین به سیاست گذاران بازار پول پیشنهاد می شود مدل مناسبی برای تعیین نرخ بهره ارائه دهند که در آن صورت بازار پول به دلیل امنیت سرمایه بازار جذاب تری برای سرمایه گذاری خواهد بود.
- شفافیت اطلاعاتی بانک ها نیز اهمیت بالایی در امر سپرده گذاری و اعتماد سپرده گذاران به بانک ها دارد. با توجه به اینکه اکثر افراد در جوامع ریسک گریز هستند و تمایل زیادی به سپرده گذاری در

بانک به منظور حفظ امنیت پس انداز خود دارند، پیشنهاد می‌شود مدیران بانکی برای ایجاد مزیت های رقابتی مناسب، اطلاعات لازم، شفاف و به موقع را در اختیار جامع قرار دهند تا اعتماد سپرده گذاران به بانک حفظ شده و تمایل بیشتری برای سرمایه‌گذاری در بازار پول داشته باشند.

- بانک‌ها باید داری کفایت سرمایه و نقدینگی مناسب به منظور نقد شوندگی سپرده‌ها باشند. به همین منظور به بانک‌ها پیشنهاد می‌شود ضمن داشتن کفایت سرمایه لازم، تدابیر لازم را برای مدیریت ریسک نقدینگی اتخاذ کنند تا در مواقع ضروری بتوانند سپرده منابع لازم را برای تسویه سپرده‌ها داشته باشند.

❖ حفظ ارزش پول

- با توجه به اینکه حفظ ارزش پول در شرایط تورمی کشور، یکی از دغدغه‌های سپرده‌گذاران است، لذا پیشنهاد می‌شود، نرخ بهره بانکی بر اساس عرضه و تقاضا تعیین شود. نرخ بهره دستوری از سوی بانک مرکزی، ممکن است انگیزه‌های سپرده‌گذاران را تحت تاثیر قرار دهد. از اینرو پیشنهاد می‌شود، نرخ بهره سپرده‌های بانکی به صورت شناور مدیریت شود. با توجه به شرایط تورم و رکود جامعه، درجه‌ی مدیریت نرخ بهره‌ی سپرده‌ها تعیین گردد. در واقع، به دلیل بالا بودن نرخ تورم سالانه، پایین بودن نرخ بهره سبب می‌گردد تا سپرده‌گذاری در بانک‌ها کاهش پیدا کند. هم‌چنین بانک‌ها به دلیل پایین بودن نرخ سود تسهیلات دچار کاهش درآمد خواهند شد و در نتیجه بانک‌ها با پایین آمدن سود سپرده‌ها و سود تسهیلات دچار کمبود منابع می‌شوند.

- در حال حاضر بازار پول ایران به صورت دستوری مدیریت می‌شود و شورای پول و اعتبار در بازه‌ی نامتناسب با تورم سالانه نرخ بهره را کنترل و مدیریت می‌کند. در حالی که ارزش هم نرخ تورم با نرخ بهره تعیین شده فاصله زیادی دارد و هم ارزش پول ملی نسبت به پول‌های خارجی کاهش زیادی داشته است. از اینرو پیشنهاد می‌شود مدل مناسبی برای تعیین نرخ بهره به منظور حفظ ارزش سپرده‌ها مطابق با تئوری‌های رایج اقتصادی دنیا در کشور تعیین شود تا بر اساس آن مدل به صورت منظم نرخ بهره بانکی تغییر پیدا کند.

❖ خدمات بانک

یکی از دلایل مهم افراد برای سپرده‌گذاری در بانک، بهره‌مندی از خدمات بانک است. هر بانکی در ارائه خدمات موفق‌تر عمل کند در بازار رقابتی نیز موفق به جذب منابع بیشتر و در نتیجه دوام و بقای دائمی و بهره‌وری بالاتر خواهد بود. از جمله خدماتی که می‌تواند انتظارات سپرده‌گذاران را تامین کند و انگیزه‌ی آنها را برای افزایش سپرده‌گذاری، تقویت کند، موارد زیر می‌باشد:

- تسهیلات: در شرایط تورمی کنونی کشور، یکی از مهم‌ترین انگیزه‌های افراد نسبت به سپرده‌گذاری در بانک، گرفتن تسهیلات بانکی است. از اینرو، تسهیل شرایط برای گرفتن تسهیلات بانک و کاهش بوروکراسی از جمله پیشنهادها در این خصوص است.

- ارائه خدمات مکمل: یکی از مزیت های رقابتی بانکها، ارائه خدمات مکمل توسط شعب است. با توجه به شرایط مختلف استان، خدمات مختص هر استان ارائه شود. فرضا بانکها می توانند با اعزام مشاور به موسسات و شرکت های بزرگ در کلان شهرها، خدمات تکمیلی ارائه دهند.
- آمادگی برای پاسخ گویی به مشتریان: در این خصوص پیشنهاد می شود در هر شعبه میزبانی جهت پاسخگویی به سوالات مشتریان اختصاص یابد. و مشاوره های مفید و تخصصی در مورد هر یک از خدمات بانک ارائه شود.
- برقراری ارتباط صمیمانه با مشتریان: مهارت های ارتباطی و روابط انسانی مطلوب مدیران و کارکنان باعث ایجاد احساسات خوش بینانه و موثر و مثبت در مشتریان شده و کمک موثری است تا نقش خود را در انجام بهتر وظایف و جذب بیشتر مشتریان به نحو مطلوب ایفا نماید.
- انعطاف پذیری در ارائه خدمات: با توجه به پویایی بازارهای پولی، میزان انعطاف پذیری واحدهای تجاری برای انطباق با نیازهای مشتریان بسیار حائز اهمیت است. از اینرو بانکهای تجاری نیز می بایست به صورت دوره های نوع و نحوه ی خدمات ارائه را مورد بازبینی قرار دهند.
- رسیدگی به شکایت: به بانکهای تجاری پیشنهاد می شود سامانه رسیدگی به شکایات و نظام پیشنهادها را به گونه ای طراحی نمایند، که افراد بتوانند به سهولت شکایت خود را مطرح کرده و اطمینان حاصل کنند که شکایت و پیشنهاد آنها سریعاً بررسی خواهد شد.
- ویژگی های محیط فیزیکی: بانک ها برای جذب بیشتر منابع مالی مشتریان می بایست به محیط های کاری مناسب که دارای شاخص های محیط کاری از نظر فیزیکی، روانی و اجتماعی می باشد مجهز شود. ویژگی های محیط فیزیکی را می توان به سه دسته طبقه بندی کرد:
 - ۱) عوامل محیطی، این عوامل بر احساسات افراد تاثیر می گذارد (موسیقی، صدا، تمیزی)
 - ۲) عوامل طراحی، عواملی که به طور مستقیم توسط افراد قابل درک است (دکوراسیون و طراحی داخل سازمان)
 - ۳) عوامل اجتماعی، شامل افرادی است که در سازمان هستند (همچون دیگر مشتریان و کارکنان خدماتی)
- تنوع خدمات بانکی: بدون بازاریابی و شناسایی نیازهای متنوع مشتریان، تجهیز منابع مالی مطابق استانداردهای جهانی امکان پذیر نخواهد بود. پیشنهاد می شود تیم تحقیق و توسعه ی بانک، به صورت مستمر راهکارهای افزایش رضایتمندی مشتریان و تبع آن، وفاداری مشتریان را دستور کار قرار دهند.
- کیفیت خدمات بانکی: مقدمه رضایت مشتری بر اساس نظر پراماسون و کرونین تیلور، کیفیت خدمات است و باعث می شود مشتری احساس رضایت یا نارضایتی کند و از طرف دیگر کیفیت خدمات رابطه مثبت با حفظ مشتری دارد. از اینرو لازم است، به صورت مستمر نظرسنجی های از سپرده گذاران انجام شود. و رضایت آنها از جنبه های مختلف مورد بررسی قرار گیرد.

❖ سهولت دسترسی

- در حال حاضر بانک‌ها اکثر خدمات خود را به صورت الکترونیکی ارائه می‌دهند که می‌تواند امکان دسترسی سریع را برای مشتریان فراهم سازد. در عین حال مشتریان علاقه‌مندی روانی زیادی برای دسترسی فیزیکی به شعبه‌های بانکی دارند. از طرفی گروهی از مشتریان بانک‌ها نیز امکان دسترسی به خدمات الکترونیکی ندارند. بنابراین به تمامی بانک‌ها پیشنهاد می‌شود با استفاده از الگوی بانک‌های خاص مانند شهرنت، شعبه‌های بانکی کوچک در مناطق مختلف ایجاد نمایند تا تمامی مشتریان بتوانند از خدمات حضوری و به موقع بانک استفاده نمایند.
- خدمات بانکداری الکترونیک: توجه روزافزون بانک‌ها در کشورهای توسعه یافته و کشورهای در حال توسعه به ارائه خدمات بانکی از طریق کانال‌های الکترونیکی و توسعه بانک‌ها و موسسات مالی و اعتباری مجازی، موجب افزایش رقابت در صنعت بانکداری شده است. از اینرو، پیشنهاد می‌شود بانک‌ها، نرم-افزارهای خود را به روز رسانی نمایند تا افراد بتوانند با سیستم عامل‌های مختلف به خدمات الکترونیک دسترسی یابند.
- به نظر می‌رسد شعبه‌های اینترنتی بین راهی در جاده‌های کشور نیز یکی دیگر از نیازهای مشتریان بانک‌ها باشد. از اینرو بانک‌هایی که بتوانند از امکانات بالقوه خود برای راه اندازی شعبه‌های بین راهی استفاده کنند از مزیت و قدرت رقابتی بالاتری برخوردار خواهند بود.
- در حال حاضر برخی از خدمات بانکی در ساعات خاصی از طول شبانه روز و انجام می‌شود. از اینرو پیشنهاد می‌شود بانک مرکزی و سایر نهادهای تصمیم‌گیر شرایطی را فراهم سازند تا این نوع از خدمات مانند پایا و ساتنا به صورت ۲۴ ساعته و به سرعت تسویه و به حساب مقصد واریز شود.

❖ تاثیرات اجتماعی

- زمانی بانک‌ها تنها از طریق روزنامه‌ها و مجلات می‌توانستند خدمات خود را به مردم معرفی و تبلیغ نمایند. پس از آن صدا و سیما به ابزار تبلیغی بانک‌ها اضافه شد. در حال حاضر ابزارهای تبلیغی برای انواع کسب و کارها تنوع زیادی دارد. بنابراین هر بانکی برای خلق مزیت رقابتی نوین بایستی از ابزارهای جدید مانند شبکه‌های اجتماعی برای ارائه خدمات متنوع خود استفاده نماید.
- یکی دیگر از راه‌های افزایش تعداد مشتری ارائه تخفیف مناسب به مشتریان قدیمی با هدف تبلیغ خدمات توسط آن‌ها است. در این مورد به نظر می‌رسد یا موانع قانونی وجود دارد و یا به صورت شفاف اعلام نمی‌شود. از اینرو به بانک مرکزی پیشنهاد می‌شود به منظور ایجاد رقابت سالم و سازنده، بین بانک‌های مختلف، دستورالعمل‌های لازم را برای ایجاد چنین کانال‌های تبلیغی فراهم آورد.
- با توجه به اینکه مشتریان دائماً در رسانه‌های صوتی، تصویری و شبکه‌های اجتماعی اخبار مربوط به خدمات بانک‌ها را دنبال می‌کنند. به بانک‌ها پیشنهاد می‌شود که فعالیت روابط عمومی خود را برای ارتباط بیشتر با مشتری و ارائه اطلاعات شفاف به آنها و سهامداران گسترش دهند.

❖ رفتار سپرده گذاران

- جوامع و کشور های مختلف فرهنگ متفاوتی برای کسب و کار در چرخه اقتصادی دارند. همانطور که گفته شد، درآمد خانواده ها از کسب و کار خود به دو و مواقعی نیز به سه قسمت تقسیم می شود. یک قسمت از آن صرف هزینه های زندگی شده و دو قسمت دیگر برای سرمایه گذاری و سفته بازی تقسیم می شود. در این خصوص باید گفت که اکثریت جامع با توجه به موضوع ریسک گریزی خود تمایل زیادی به سپرده گذاری پس انداز خود دارند. در این میان افرادی نیز هستند که با توجه به مسئله ریسک و بازده تمایل به سفته بازی در بازارهای مختلف دارند. از اینرو با توجه به وجود نرخ های مختلف برای انواع کالاها که ایجاد رانت برای افراد خاصی در جامعه کرده و آنها را به سفته بازی در بازارهای مختلف تشویق می کند، در این زمینه به سیاستگذاران بازار پولی و مالی پیشنهاد می شود با خلق بازارهای جذاب و پر بازده پولی و مالی، منابع پس انداز جامعه را به تامین مالی تولید و ارائه خدمات سوق دهند.
- رفتار سرمایه گذاران برای سرمایه گذاری به شاخص های متفاوتی بستگی دارد و در دوره های زمانی مختلف به واسطه انتظار از بازده بازارها تغییر می کند. از اینرو به مدیران و سیاستگذاران بازار پولی پیشنهاد می شود که خدمات متنوعی از لحاظ بهره و بازدهی سپرده ها ایجاد نمایند تا افراد نسبت به ریسک پذیری و نوع رفتاری که دارند، بازار پولی و بانکی را به عنوان جایگاه مناسبی برای سپرده گذاری خود انتخاب نمایند.

فهرست منابع

- * ابونوری، عباسعلی، سجادی، سمیه السادات، محمدی، تیمور (۱۳۹۲). رابطه بین نرخ تورم و نرخ سود سپرده های بانکی در سیستم بانکداری ایران، فصلنامه سیاست های مالی و اقتصادی، سال اول، شماره ۳، صص ۲۳-۵۲.
- * حاجیها، زهره و راشکی گزومه، علی (۱۳۹۶). رابطه اخلاق حسابداری با توان تصمیم گیری و رفتار مدیران، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال دوازدهم، شماره ۲، صص ۱۶۰-۱۵۵.
- * درگاهی، حسن و هادیان، مهدی (۱۳۹۵). ارزیابی آثار تکانه های پولی و مالی با تأکید بر تعامل ترازنامه نظام بانکی و بخش حقیقی اقتصاد ایران: رویکرد DSGE، فصلنامه نظریه های کاربردی اقتصاد، ۳(۱)، صص ۱۴-۲.
- * زمردیان، غلامرضا، شعبان زاده، مهدی و نجفی شریعت زاده، ایرج (۱۳۹۴). بررسی اثرپذیری بازار سرمایه ایران از عدم اطمینان سیاست پولی و مالی، مجله مهندسی مالی و مدیریت اوراق بهادار، شماره بیست و پنجم، صص ۱۰۶-۸۱.
- * شافعی، رضا (۱۳۹۵). بررسی عوامل موثر بر جذب مشتریان در بخش بانکداری خرد (مطالعه موردی پست بانک استان کردستان). پایان نامه دکترا، دانشگاه غیر انتفاعی کردستان.
- * محبی، سام، شهرستانی، حمید و هژبرکیانی، کامییز (۱۳۹۶). شوک های مالی و نقش سیاست پولی در اقتصاد ایران با فرض وجود بازار بین بانکی در یک مدل DSGE، فصلنامه پژوهش ها و سیاست های اقتصادی، سال بیست و پنجم، شماره ۸۱، صص ۱۵۳-۱۲۳.

- * نیکومرام، هاشم و جلیلی، آرزو (۱۳۹۱). مدلی مفهومی برای حسابداری مدیریت رفتاری، فصلنامه دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، سال اول، شماره اول، صص ۷۲-۵۵.
- * Alnasser , N., Samih Shaban , O. & Al-Zubi , Z. (2014). The Impact of Accounting Ethics in Improving Managers' Behavior and Decision Making in the Jordanian Companies, *British Journal of Economics, Management & Trade* 4(9), pp. 1441-1456.
- * Alipour, H. R., Shadmani, E. & Gholamipour, L.(2013). Effective Factors in Banking Deposit Attraction (Case study of Eghtesad E Novin Bank in the selected states), *Science Road Publishing Corporation*, Vol. 9(1), pp.38-45.
- * Brown, M., Trautmann, S. T. & Razvan, V. (2014). Undertanding Bank-Run Contagion, *Working Paper Series*, No 1711/August 2014.
- * Creswell, J.W. & Clark, V.L. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- * Doupnik, T.S. and Perera, H. (2015). *International Accounting*, 4th edition, McGraw-Hill:New York.
- * Finger H, Hesse H. (2009). Lebanon-determinants of commercial bank deposits in a regional financial center, Available from: <http://www.ifm.org/external/pubs/ft/wp/2009/wp09195.pdf>.
- * Hun, R. & Melecky, M. (2013). Financial Inclusion for Financial Stability: Access to Bank Deposits & The Growth of Deposits in the Global Financial Crisis, *World Bank*.
- * Hellmann, A. (2016). The role of accounting in Behavioral Finance, *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, S2214-6350(16)00007-1, *JBEF* 60, pp.1-10.
- * Kraenzlin, S. & Nellen, T. (2014). Access policy and money market segmentation, *Journal of Monetary Economics*, pp. 1-22.
- * Krylova , E. (2002). The Credit Channel of Monetary Policy: Case of Austria, *Economics Series*, Institute for Advanced Studies, Vienna, Internet, 111, pp.1-45.
- * Luft, J. and Shields, M. (2001). Why does fixation persist? Experimental evidence on the judgment performance effects of expensing intangibles, *The Accounting Review* 76(4), pp. 561–587.
- * Micheal, j. Hambourger. (2014) .The Demand of Money in an Open Economy, Germany & The united Kingdom, *journal of Monetary Economics*, Vole 8, No 1, January. Pp 25-40.
- * Mushtaq,S. & Siddiqui, D.A. (2017). Effect of interest rate on bank deposits: Evidences from Islamic and non-Islamic economies, *Future Business Journal* ,3, pp.1-8.
- * Oguntunde, P. E., Okagbue, H. I., Adamu, P. I., Oguntunde, O. A., Oluwatunde, S. J. & Opanuga, A. A. (2018). Statistical analysis of bank deposits dataset, *journal homepage: www.elsevier.com/locate/dib*, *Data in Brief* 18 (2018), pp.864–872.
- * Ostadi, H. & Sarlak, A. (2014). Effective factors on the absorption of bank deposits in order to increase the relative share of Isfahan Sepah Bank, *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, Vol. 3, No.4.
- * Petrov, A., Mushkin, Y., & Fumagalli, F. (2015). *P&L Forecasting - the new horizon of stress testing, and beyond*. McKinsey & Company.

Explaining the behavioral model of depositors (Components suggestions and outcomes)

Ahmad aghazadeh kamakoly

Department of Accounting, Rasht Branch, Islamic Azad University, Rasht, Iran
ahmadaghazadeh1352@icloud.com

Sina kheradyar

Department of Accounting, Rasht Branch, Islamic Azad University, Rasht, Iran
(Corresponding Author)
SinaKheradyar@gmail.com

Mohammadreza azadehdel

Department of Management, Rasht Branch, Islamic Azad University, Rasht, Iran
reza_azadehdel@yahoo.com

Abstract

the main purpose of this study is estimating the behavioral model of depositors in terms of component suggestions and outcomes. the purpose of this study is practical and integrated with grounded theory and structural equation modeling. the data were collected through semi structured interviews and questionnaire. The theoretical sampling continued until the filling of categories. then based on the theory of the theory of Strauss and Corbin in three main steps of open coding, coding based and selective coding, bank deposit prediction pattern with emphasis on behavioral accounting and money market were presented. the results showed that among ali conditions, capital security has the highest impact on depositors ' behavior after that, bank services have a significant impact on depositors ' behaviour and ease of access. also, the context conditions that include the islamic society, the role of government and economic structure have a significant impact on bank competition and performance. the involved conditions that have a significant impact on the competition and performance of the bank and economy have a significant impact on bank competition and performance. The conditions involved include the role of parallel markets and customer attributes. it has a significant impact on bank competition and performance. finally, the competitiveness and improvement of bank performance on economic growth and economic growth have a significant impact.

keywords: behavioral model of depositors, behavioral accounting, currency market

