

## ارزیابی تاثیر تنوع فعالیت ها بر عملکرد مالی بانک های ایرانی با تاکید بر کارایی سرمایه انسانی: مطالعه موردی بانک پاسارگاد

امیرحسین چراغیان<sup>۱</sup>، سید کامران یگانگی<sup>۲</sup>، امیررضا کیقبادی<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۱/۲۴ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۲/۲۵

**چکیده:** این مقاله با توجه به اینکه به ارزیابی تاثیر تنوع فعالیت ها بر عملکرد مالی بانکهای ایرانی با تاکید بر کارایی سرمایه انسانی (مطالعه موردی بانک پاسارگاد) می پردازد به لحاظ هدف کاربردی است و روش پژوهش، از نظر تجزیه و تحلیل داده ها از نوع کمی- تحلیلی می باشد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان بانک پاسارگاد می باشد، و برای بدست آوردن تعداد نمونه آماری به حجم ۳۸۴ نفر با استفاده از فرمول کوکران اورکات استفاده می شود. از آنجایی که جامعه آماری این پژوهش متجانس می باشد، بنابراین از روش نمونه گیری تصادفی و از طرفی چون هر یک از افراد جامعه شانس یکسانی برای انتخاب شدن دارند از نمونه گیری تصادفی ساده استفاده می نمایم. ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش پرسشنامه است. برای بررسی روایی محتوا و روایی صوری پرسشنامه در این پژوهش از نظرات استاد راهنما و استاد مشاور محترم استفاده شده است و برای بررسی پایایی آن از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار Smart PLS، spss استفاده شاست. نتیجه حاصل از آزمون فرضیه ها نشان داده شده است که مقدار شاخص تنوع فعالیتها ۷۸٪، کارایی سرمایه انسانی ۹۱٪ و عملکرد انسانی ۸۲٪ برآزش مدل مناسب است که نشان از تاثیر مثبت و معنا دار تنوع فعالیت های بانکی بر عملکرد مالی بانک ها با توجه به نقش کارایی سرمایه انسانی دارد. با توجه به تایید فرضیه های پژوهش پیشنهاد می شود که تنوع فعالیت های بانک ها بر عملکرد بانک ها در صنعت بانکداری موثر است و این حاکی است که افزایش یا کاهش تنوع فعالیت های بانکی سبب ایجاد تغییرات قابل توجه در عملکرد بانک ها می گردد.

**کلمات کلیدی:** تنوع فعالیت ها، عملکرد مالی بانک ها، کارایی سرمایه انسانی

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت مالی، واحد الکترونیک، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

<sup>۲</sup> استادیار، گروه مهندسی صنایع، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران (نویسنده مسئول) [yeganegi@iauz.ac.ir](mailto:yeganegi@iauz.ac.ir)

<sup>۳</sup> استادیار، گروه حسابداری، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران

## مقدمه

امروزه بانکداری یکی از با اهمیت ترین بخش‌های اقتصادی هر کشور به شمار می آید. بانک‌ها با سازماندهی و هدایت دریافت‌ها و پرداخت‌ها، امر مبادلات تجاری و بازرگانی را تسهیل میکنند و موجب گسترش بازارها و رشد و شکوفایی اقتصادی می گردند. با توجه به ماهیت فعالیت بانکها، رشد و توسعه مؤسسات بانکی به هر شکل ممکن، مستلزم سرمایه گذاری از طریق جذب سپرده ها و تأمین مالی از طرق مختلف می باشد. یکی از مهمترین اهداف مدیران در مؤسسات انتفاعی حداکثر کردن ثروت و سود سهامداران (مالکان) است، چون از تقابل درآمد با هزینه، سود به دست می آید (خدایی، ۱۳۹۴).

با توجه به توسعه اقتصاد مبتنی بر دانش، منابع قدیمیِ مزیت رقابتی به دارایی های ملموسی که باعث ایجاد ارزش شرکت و حفظ مزیت رقابتی می شوند، به تدریج رو به کاهش اند. در اقتصاد کنونی، منابع سرمایه فکری نظیر سرمایه انسانی و روابط با مشتریان از مهم ترین شاخصه های موفقیت در کسب و کار و مهم ترین عامل حفظ مزیت رقابتی و ارزش آفرینی برای شرکت ها قلمداد می شود. بر این اساس، توانایی ایجاد مزیت رقابتی و ارزش آفرینی بلند مدت به شدت به مدیریت موثر سرمایه فکری به جای دارایی های ملموس و مشهود بستگی دارد. بنابراین صنایع مبتنی بر دانشی نظیر صنعت مالی و بانک ها، به عنوان منبع اصلی این صنایع، در واقع جزء منابع غیر مشهود و فکری محسوب می شوند. بانکها نقش مهمی در هدایت پس اندازها به وام گیرندگان و واسطه گری سیستم پرداختها دارند. گورتون و وینتون (۲۰۱۶) معتقدند که بانک های کارآمد، رشد اقتصادی بلندمدت را تسریع می کنند. ایشان زیان بازارهای نوظهور در حال رشد از بحران های بانکی سال های اخیر را بیش از ۱۴ درصد تولید ناخالص داخلی این کشورها می دانند.

به همین دلیل بانک ها درصدد افزایش بهره وری و سودآوری می باشند و توجه ویژه به افزایش درآمدهای غیرمشاع خود دارند. یکی از درآمدهای غیرمشاع بانکها، بانکداری الکترونیکی می باشد.

در اهمیت بانکداری الکترونیک بیان می دارند که امروزه ارائه خدمات بانکی توسط شبکه صورت می پذیرد و این پدیده شکل های جدیدی از رقابت را میان بانک ها ایجاد نموده است که در این صورت بانک ها ناچار هستند جهت قرار گرفتن در خط توسعه خود را با شکل جدیدی از بانکداری با نام بانکداری الکترونیکی همگام سازند. ایشان معتقدند فن آوری اطلاعات با تسریع عملیات ها، فرآیندها، کاهش هزینه ها، بهبود کارایی کارکنان و سازمان و غیره مزایای بسیاری را برای سازمان ها ایجاد می کند. از مهم ترین مزایای به کارگیری فن آوری اطلاعات در صنعت بانکداری الکترونیک می توان به کاهش هزینه های ارائه خدمات بانکی و نقل و انتقال پول و افزایش رقابت بین بانک ها و بالا رفتن کیفیت خدمات اشاره کرد که در نهایت موجبات بهینه سازی صنعت بانکداری را فراهم می کند.

<sup>1</sup> . Intellectual capital

<sup>2</sup> . Gorton and Winton

سرمایه انسانی از دیگر عوامل موثر بر درآمدزایی و بهبود کارآیی بانک ها می باشد. بونتیس<sup>۱</sup> (2002) سرمایه ۱۱۳ انسانی را ذخیره دانش سازمان می داند که به وسیله کارکنانش نشان داده می شود سرمایه انسانی را به مهارت و آموزش کارکنان یک سازمان نسبت می دهند. ایشان معتقدند تیزهوشی کارکنان یک سازمان متضمن مولفه های رفتاری آنان می باشد. لوتانز و یوسف<sup>۲</sup> (2004) بیان می دارند وقتی که سرمایه انسانی افزایش می یابد کارکنان اطلاعات و مهارت های تخصصی را کسب می کنند که این امر باعث می شود آنان ارتباط موثرتری برقرار کنند که در نتیجه موجبات کاهش خطاهای تصمیم گیری و بهبود عملکرد سازمان را فراهم می کند. کلمبو و گرلی<sup>۳</sup> (2005) دریافتند که شرکت هایی که دارای سرمایه انسانی بیشتر (به عنوان مثال آموزش عالی یا مهارت بالاتر) هستند احتمالاً کارآفرینی بالاتری خواهند داشت. یکی دیگر از عوامل موثر بر درآمدزایی بانک ها به ویژه در کشورهایی مانند ایران که هنوز بانکداری سنتی جایگاه ویژه ای در آنها دارد، سهولت دسترسی و تعدد شعب بانکی می باشد. بالا بودن تعداد شعب بانک ها معمولاً یک نکته مثبت تلقی می شود چرا که هر چه تعداد شعبه های یک بانک بیش تر باشد تعداد مشتریان و به طور کلی درآمد بانک بیش تر خواهد بود. البته این امر در سال های اخیر و با ظهور و گسترش بانکداری الکترونیکی و اینترنتی کمرنگ تر شده است. پژوهشگران در این زمینه معتقدند که در بانکداری سنتی، مردم برای استفاده از خدمات بانکی ملزم به مراجعه به شعب بانک هستند، بنابراین گسترش شعب بانک ها موجبات افزایش دسترسی مردم به بانک برای دریافت خدمات را فراهم می کند و از این رو سپرده گذاری نزد بانک ها افزایش می یابد.

روش های مختلفی برای اندازه گیری عملکرد مالی وجود دارد. اما همه اقدامات باید در جمع بندی انجام شود. می توان از اقلام خطی مانند درآمد حاصل از عملیات، درآمد عملیاتی یا جریان نقدی از عملیات، و همچنین کل فروش واحد استفاده کرد. علاوه بر این، تحلیلگر یا سرمایه گذار ممکن است مایل باشد به صورت عمیق تر صورت های مالی را مورد بررسی قرار دهد. از این طریق می توان نرخ رشد حاشیه یا هر بدهی را کاهش دهد.

در محیط رقابتی امروز، دوام و بقای سازمان ها به کیفیت تصمیمات ذینفعان بستگی دارد و ارزیابی عملکرد از اهمیت قابل توجهی برخوردار است. در حال حاضر، با توجه به تعداد قابل توجه بانکها و مؤسسات مالی و اعتباری در کشور، همچنین با توجه به روند خصوصی سازی بانکهای دولتی و نیز تبدیل تعاونی های اعتباری و مؤسسات مالی اعتباری به بانک، ارزیابی عملکرد آنها اهمیت ویژه ای پیدا کرده است. در بخش مؤسسات مالی و به ویژه بانکها، روش های ارزیابی عملکرد به مدیران، سرمایه گذاران و سپرده گذاران اجازه می دهد تا به بررسی کارایی و سودآوری مؤسسات مالی مختلف پرداخته و از این طریق، مؤسسات مالی و بانک های نمونه و برتر را شناسایی کنند. ارزیابی عملکرد بانک ها در دو سطح مالی و غیرمالی صورت می گیرد و تاکنون روش های زیادی برای این ارزیابی ها ارائه شده است.

1 . Bontis

2 . Lotans and Yusuf

3 . Colombo and Greeley

در دیدگاه مدیریت راهبردی سرمایه انسانی، همه دانش ها و مهارت های موجود در سازمان، راهبردی محسوب نمی شوند. پس تعیین انواع سرمایه انسانی موجود در سازمان و چگونگی به کارگیری آنان به مثابه منبع ایجاد مزیت رقابتی، نخستین گام در این راه است. با نگاهی مبتنی بر منابع به سازمان درمی یابیم که منابع، تنها زمانی برای ما ارزشمند هستند که باعث رشد کارایی شوند و امکان سرمایه گذاری در فرصت ها و مقابله با تهدیدات را برای ما فراهم کنند. پس در این نگاه، سرمایه انسانی سازمان از طریق همکاری در کاهش هزینه ها یا بهبود خدمات و محصولات برای مشتریان، ارزش آفرینی می کند. از سوی دیگر کولیس و مونت گومری<sup>۱</sup> معتقدند "در فضای مدیریت راهبردی اهمیت سرمایه انسانی به میزان خلق و ایجاد تمایز رقابتی برای شرکت وابسته است". با نگاهی اقتصادی، نظریه مبادله هزینه بیان می دارد "که سازمان زمانی مزیت رقابتی به دست می آورد که دارای منابعی مخصوص خود سازمان باشد، به نحوی که هیچ یک از رقبا نتوانند به این منابع دست یابند".

لذا ماهیت منحصر به فرد سرمایه انسانی هر سازمان، باعث می شود تا سازمان ها منابع سازمانی خود را در زمینه های مدیریت استفاده و سرمایه گذاری کنند. این کار کاهش خطرپذیری و سرمایه گذاری در توانمندی های بالقوه بهره وری و تولیدی سازمان را در پی خواهد داشت.

### مطالعه ادبیات

Shahveisi et all(2020) پژوهشی با عنوان ارائه مدل بهبود عملکرد مالی بانک‌ها بر مبنای فناوریهای نوین مالی را مورد بررسی قرار دادند. این تحقیق یک تحقیق کاربردی است. از نظر گردآوری داده‌ها، از نوع آمیخته می‌باشد. جامعه آماری تحقیق در قسمت کیفی ۳۰ نفر به روش نمونه‌گیری گلوله برفی و در قسمت کمی، ۳۸۴ نفر از خبرگان و صاحبان نظران حوزه فناوری مالی، مدیران، سرپرستان و کارمندان بانک‌ها تشکیل گردیده است. برای تحلیل داده‌ها، از روش تحلیل عاملی تأییدی و از نرم افزارهای SPSS و آموس استفاده شده است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که متغیر مستقل با عنوان فناوری‌های نوین مالی از طریق شاخص‌های کاهش هزینه، بهبود ارائه خدمات مالی، افزایش درآمد، امنیت مالی، شفافیت مالی، مدیریت دارایی‌ها، افزایش جریان نقدی، کاهش عدم تقارن اطلاعات و زمان انجام حسابرسی، بر متغیر وابسته (بهبود عملکرد مالی بانک‌ها) مؤثر است. بانک‌های سنتی، به کمک فن تک‌ها قادر خواهند بود که سریع‌تر و کارآمدتر عمل کرده، محصولات جدیدی را معرفی، فرایندها را تسهیل، حس رضایت را در مشتری افزایش و درآمد خود را نیز افزایش دهند.

<sup>1</sup> . Cullis & Montgomery

<sup>2</sup> . Financial technology

**Mohammadi et all (2019)** پژوهشی با عنوان سرمایه اجتماعی مدیران و عملکرد مالی بانک‌ها را مورد ۱۱۵ بررسی قرار دادند. در عصر حاضر سهم عمده جذب و تخصیص منابع در بانک‌ها در ارتباط با جامعه صورت می‌گیرد لذا مدیران بانک‌ها به منظور روش‌شناسی پژوهش این بخش باید شامل (روش و نوع پژوهش، ابزار گردآوری اطلاعات، فنون تجزیه و تحلیل اطلاعات، تعریف متغیرهای مورد مطالعه و تعریف عملیاتی آنها، جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه‌گیری) باشد. دستیابی به اهداف سازمانی، علاوه بر آن که به سرمایه فیزیکی و انسانی نیازمند هستند به سرمایه اجتماعی نیاز دارند تا از این راه بتوانند زمینه‌های رقابت و توسعه سازمان خویش را فراهم آورند. سرمایه اجتماعی مدیران دارای بالقوه ایشان است که قابلیت دستیابی و بسیج آن از طریق ارتباطات اجتماعی، فراهم می‌شود. هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی مدیران بر عملکرد مالی در بانک‌ها است. آزمون فرضیه‌ها با استفاده از روش آماری تحلیل رگرسیون با داده‌های ترکیبی با استفاده از اطلاعات ۳۰ بانک کشور شامل بانک‌های بورسی و غیر بورسی طی سال‌های ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۶ انجام شده است. در نهایت ۲۶۵ داده-سال جهت آزمون فرضیات استخراج گردید. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی مدیران تأثیر مثبت و معنی‌دار بر معیارهای عملکرد مالی شامل نرخ بازده متوسط دارایی‌ها، نسبت سایر درآمدهای عملیاتی به کل دارایی‌های بانک و سود خالص عملیاتی دارد.

**Heydari et all(2016)** پژوهشی با عنوان بررسی عملکرد مالی بانک‌های خصوصی شده جمهوری اسلامی ایران و مقایسه آن با بانک‌های اسلامی منتخب حوزه خلیج فارس را مورد مطالعه قرار دادند. نظام بانکی در کشورهای مختلف از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. این نظام با گردش مناسب وجوه می‌تواند کارآمدی را در اقتصاد به همراه آورد و در صورت کارکرد نامناسب، فعالیت‌های دیگر بخش‌های اقتصادی را با مشکل مواجه می‌سازد. در ایران، هر چند بانکداری بدون ربا در عرصه نظری، پیشرفت‌هایی داشته است، اما قدرت رقابت‌پذیری و ابعاد عملیاتی آن در سطح فراملی محدود و اندک است. عوامل متعددی بر این موضوع تأثیر دارند؛ عدم همسویی با استانداردهای بانکداری اسلامی و ضوابط عملیاتی کمیته بال، عوامل سیاسی مانند تحریم‌ها و ریسک تطابق عقود با ضوابط فقهی، از جمله چالش‌هایی هستند که نظام بانکی ما را در برقراری ارتباط و همچنین بالابردن کیفیت شاخص‌ها، محدود نموده‌اند. این مقاله با استفاده از روش توصیفی-تحلیلی و جمع‌آوری اطلاعات کتابخانه‌ای و اسنادی نگارش یافته، به مطالعه عملکرد مالی بانک‌های خصوصی شده جمهوری اسلامی ایران با بانک‌های اسلامی کشورهای حوزه خلیج فارس براساس شاخص‌های کامل<sup>۱</sup> می‌پردازد. نتایج نشان می‌دهد بانک‌های منتخب اسلامی از نظر شاخص کفایت سرمایه، کنترل ریسک‌های اعتباری، شاخص کیفیت مدیریت و نیز شاخص نقدینگی وضعیت مناسب‌تری نسبت به بانک‌های خصوصی شده ایرانی دارند.

۱. CAMEL

Malhotra, P., & Singh, B (۲۰۱۹) اثر بانکداری اینترنتی بر عملکرد و ریسک بانک های منتخب کشورهای توسعه یافته را بررسی کرده اند. آن ها در مطالعه خود بیان می کنند که ۵۷ درصد بانک های تجاری در این کشورها از خدمات اینترنتی برخوردارند. مولفان، با استفاده از اطلاعات ۸۵ بانک در دوره ۲۰۰۷-۲۰۰۱ به این نتیجه رسیدند که بانک هایی که دارای خدمات بانکداری اینترنتی هستند، در مقایسه با بانک هایی که این خدمت را ارائه نمی کنند، سودآوری بهتری دارند.

Tassem (۲۰۱۹)<sup>۲</sup> به بررسی تأثیر حاکمیت شرکتی و ارتباطات سیاسی بر عدم تقارن اطلاعاتی بانکها پرداخت. وی دریافت که حاکمیت شرکتی در برگیرنده کلیه فرآیندها و ساختارهایی است که موسسات مالی را در امر هدایت و راهبری امور، با هدف اطمینان از امنیت و سلامت عملکرد آنها یاری می نماید. حاکمیت شرکتی (نظام راهبری شرکتی) به معنای توزیع اختیارات و بکارگیری مکانیزم های مناسب توسط هیأت مدیره، هیأت عامل و سهامداران به منظور پاسخگویی به دیگر ذی نفعان بانک نظیر؛ سپرده گذاران، مشتریان، کارکنان و به طور کلی آحاد جامعه میباشد و در این راستا ساختاری را به منظور توسعه اهداف سازمان و اجرای آنها فراهم نموده و نظارت و کنترل بر عملکرد را امکان پذیر می نماید. همچنین یافته ها بیان داشت که حاکمیت شرکتی و ارتباطات سیاسی بر عدم تقارن اطلاعاتی بانک ها، به ترتیب تأثیر مثبت و منفی و معناداری دارند.

## روش تحقیق

جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان بانک پاسارگاد می باشد.

تحقیق حاضر با توجه به دسته بندی پژوهشات بر حسب هدف در دسته ی تحقیقات کاربردی قرار دارد. با توجه به اینکه در این تحقیق به دنبال شناسایی مسئله و مشکل در جامعه آماری هستیم، این تحقیق از نوع کاربردی است و به روش تجزیه و تحلیل داده ها، کمی - تحلیلی می باشد

مهمترین روشهای گردآوری اطلاعات در این تحقیق بدین شرح است: روش کتابخانه ای: جهت تدوین مبانی، تعاریف و مفاهیم نظری از منابع کتابخانه ای استفاده شد که مهمترین و مفیدترین منبع موتورهای جستجو در اینترنت، بانکها و منابع اطلاعاتی و کتابخانه های دانشگاه های کشور بوده است. درمقاله حاضر در بخش مبانی نظری از روش فیش برداری از منابع اسنادی و کتابخانه ای و در بخش جمع آوری داده ها از روش پرسشنامه محقق ساخته استفاده خواهد شد.

## فرضیه اصلی

تنوع فعالیت ها بر عملکرد مالی بانک پاسارگاد با تاکید بر کارایی سرمایه انسانی تأثیر معنی داری دارد.

## فرضیه های فرعی

تنوع فعالیت ها بر کارایی سرمایه انسانی در بانک پاسارگاد تأثیر معنی داری دارد.

<sup>1</sup> . Malhotra, P., & Singh, B

<sup>2</sup> . Tassem

تنوع فعالیتها بر عملکرد مالی بانک پاسارگاد تاثیر معنی داری دارد.

سرمایه انسانی بر عملکرد بانک پاسارگاد تاثیر معنی داری دارد.

### یافته‌های پژوهش

برای آزمون نرمال بودن داده‌ها چولگی و کشیدگی داده‌ها آزمون می‌شود. با توجه به اینکه میزان چولگی و کشیدگی متغیرهای تحقیق در بازه (۲و۲-) قرار دارد متغیرهای پژوهش نرمال هستند.

### جدول (۴-۶) آزمون چولگی و کشیدگی

متغیرهای پژوهش	چولگی	کشیدگی	توزیع نرمال
تنوع فعالیت‌ها	۰/۷۰۱	۰/۳۴	دارد
کارایی سرمایه انسانی	۰/۱۱۰	۰/۶۹	دارد
عملکرد مالی	۰/۲۹	۰/۴۰	دارد

### فرضیه اصلی پژوهش

تنوع فعالیت‌ها بر عملکرد مالی بانک پاسارگاد با تاکید بر کارایی سرمایه انسانی تاثیر معنی داری دارد. با توجه به نتایج بدست آمده چون ضریب اثر تنوع فعالیت‌ها ۰/۹۴ درصد و کارایی سرمایه انسانی ۰/۵۶ درصد بدست آمده بنابراین نتیجه می‌گیریم که تنوع فعالیت‌ها و کارایی سرمایه انسانی بر عملکرد مالی بانک‌ها تاثیر دارند. این تاثیر مثبت یک نوع تقویت کننده اثرات متغیرهای مورد نظر برهم است.

### فرضیه فرعی اول

جهت بررسی نقش تنوع فعالیت‌ها بر کارایی سرمایه انسانی با توجه به نتایج بدست آمده ضریب اثر ۰/۹۴ مربوط به نقش تنوع فعالیت‌ها بر کارایی سرمایه انسانی تایید گردید و با توجه به اینکه این ضرایب مثبت بدست آمده است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت افزایش تنوع فعالیت‌ها، موجب افزایش کارایی سرمایه انسانی می‌گردد.

### فرضیه فرعی دوم

یافته‌های جدول نشان می‌دهد ضریب همبستگی بین تنوع فعالیتها بر عملکرد مالی بانک پاسارگاد معنادار است. یعنی بین تنوع فعالیتها بر عملکرد مالی بانک پاسارگاد (۰/۵۶) رابطه مثبت و معنی داری در سطح اطمینان ۹۹ درصد وجود دارد.

بر اساس ضریب تعیین (۲) ۳۱/۳۶ درصد از واریانس بین تنوع فعالیتها بر عملکرد مالی بانک پاسارگاد مشترک بوده است که نشان دهنده وجود رابطه معنادار و مثبت بین تنوع فعالیتها بر عملکرد مالی بانک پاسارگاد است.

### فرضیه فرعی سوم

یافته های جدول نشان می دهد ضریب همبستگی بین سرمایه انسانی بر عملکرد بانک پاسارگاد معنادار است. یعنی بین سرمایه انسانی بر عملکرد بانک پاسارگاد (۲)  $r=0/436$  رابطه مثبت و معنی داری در سطح اطمینان ۹۹ درصد وجود دارد. بر اساس ضریب تعیین (۲) ۱۹/۰۹ درصد از واریانس بین سرمایه انسانی بر عملکرد بانک پاسارگاد مشترک بوده است که نشان دهنده وجود رابطه معنادار و مثبت سرمایه انسانی بر عملکرد بانک پاسارگاد است.

با توجه به نتایج بدست آمده از فرضیه های پژوهش می توان اینگونه تبیین کرد که مدیران ارشد بانک ها می توانند از طریق آموزش برای تمام کارکنان، اجر ای برنامه توسعه مدیریت منابع انسانی، تأمین امنیت شغلی، ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی، تنوع فعالیت های بانک، میزان رابطه حقوق مدیران با عملکرد آنها، ارزیابی عملکرد تمام کارکنان، فرصت های پیشرفت شغلی در سازمان، برنامه های پیشرفت شخصیت برای تمام کارکنانگروه های مشاوره با کارکنان، برنامه های کمک به کارکنان، و مشارکت کارکنان در تصمیم گیری های سازمان به افزایش کیفیت سرمایه انسانی و تنوع بیشتر فعالیت های بانک دست یابند تا بتوانند عملکرد بانک را در افزایش دهند. نظام های سرمایه انسانی می توانند از طریق تسهیل ایجاد موقعیت هایی که خاص یک واحد تجاری هستند، ایجاد روابط اجتماعی پیچیده و ایجاد دانش سازمانی، به کسب افزایش عملکرد بانک کمک کنند.

### بحث و نتیجه گیری

با توجه به تایید فرضیه اول مبنی بر تنوع فعالیت ها بر عملکرد مالی بانک پاسارگاد با تاکید بر کارایی سرمایه انسانی پیشنهاد می شود که تنوع فعالیت های بانکها بر عملکرد بانکها در صنعت بانکداری موثر است و این حاکی است که افزایش یا کاهش تنوع فعالیت های بانکی سبب ایجاد تغییرات قابل توجه در عملکرد بانکها می گردد. بنابراین تنوع فعالیت های بانکها پیش بینی کننده مناسب برای پیش بینی عملکرد بانکها در صنعت بانکداری محسوب می گردد. تأثیر سرمایه انسانی و میزان توسعه یافتگی آن موجب می شود که راهکارهای برای افزایش عملکرد بانکها از طریق تنوع فعالیت های بانکی ارائه دهد.

با توجه به تایید فرضیه دوم مبنی بر تنوع فعالیت ها بر کارایی سرمایه انسانی در بانک پاسارگاد پیشنهاد می شود که بانکها، سرمایه انسانی که در واقع مجموعه دانش و مهارت های جمع شده در نیروی انسانی یک سازمان هستند را بر روی این منابع سرمایه گذاری کند تا بتواند کارایی آنان را افزایش دهد و همچنین منابع انسانی با خلاقیت و ابتکار در کارها و کنترل های داخلی بازدهی کار را افزایش می دهد که منجر به تنوع فعالیت های بانکی و درآمد زایی بانک می گردد.



با توجه به تایید فرضیه سوم مبنی بر تنوع فعالیتها بر عملکرد مالی بانک پاسارگاد پیشنهاد می شود تنوع فعالیتها ۱۱۹ بانکی موجب مسئله رقابت بانک ها با یکدیگر می گردد که با گسترش تکنولوژی بسیار پیچیده تر شده و نیاز است بانکها به منظور حفظ و ارتقای سهم بازاری خود و با ارائه خدمات جدید و متنوع رضایتمندی مشتریان از خود را افزایش دهند. و این مساله عملکرد و کارایی بانکها را افزایش می دهد ارائه خدمات مالی جدید و جذاب، در بانکها موجب رقابت شدید در بین بانکها می گردد که همین موضوع اهمیت متنوع سازی خدمات و محصولات را برای بانکها دوچندان می کند. جنبه دیگری که بر لزوم متنوع سازی فعالیتها بانک ها پیشنهاد می گردد، موضوع کاهش ریسک و افزایش ثبات بانک ها از طریق متنوع کردن محصولات و خدمات قابل ارائه خود به مشتریان است که بر روی عملکرد بانکها تاثیر می گذارد.

## منابع

- Ahuja, B. R., & Ahuja, N. L. (2012). Intellectual capital approach to performance evaluation: A case study of the banking sector in India. *International Research Journal of Finance & Economics*, 93, 110-122
- Chen, J. Z., & Xie H.Y. (2004). Measuring Intellectual Capital: A New Model and Empirical Study. *Journal of Intellectual Capital*, (5), 195-212
- Bontis, N. (2002), Managing Organizational Knowledge by Diagnosing Intellectual Capital: Framing and Advancing the State of the Field, *International Journal of Technology Management*, Vol. 18, No. 5/6/7/8, 433-462.
- Braun, V., and Clarke, V. (2006). "Using thematic analysis in psychology". *Qualitative research in psychology*, 3(2): 77-101.
- Colombo, M. G., & Grilli, L. (2005). Founders' human capital and the growth of new technology-based firms: A competence-based view. *Research policy*, 34(6), 795-816
- Chu, P. Y., Lin, Y.L., Hsiung, H.H., & Liu, T.Y. (2006). Intellectual Capital: An Empirical Study of ITRI. *Technological Forecasting & social change*, 18(73), 889-902.
- Chen, H. M., & Lin, K. J. (2006). The measurement of human capital and effects on the analysis of financial statements. *International Journal of Management*, 20(4), 478-470.
- Gorton, G., & Winton, A. (2016). Liquidity Provision, Bank Capital, and the Macroeconomy. *Journal of Money, Credit and Banking*, 49, 5-37.
- Heydari, Mohammad Reza, Fatemi Varzaneh, Sayyed Mohammad (2016) Investigating the financial performance of privatized banks of the Islamic Republic of Iran and comparing it with selected Islamic banks in the Persian Gulf. *Financial Studies and Islamic Banking Quarterly*, 2 (Spring and Summer) 6(9), 33-69
- Hsu, D. H. (2007). Experienced entrepreneurial founders, organizational capital, and venture capital funding. *Research Policy*, 36(5), 722-741.
- Khodaei.M (2015) Forecasting financial instability with the Camels approach in Iran's banking industry. Master's thesis. Faculty of Management, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran. 6(15), 36-54(In Persian)
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management:: Investing in people for competitive advantage. *Organizational dynamics*, 33(2), 143-160.

۱۲۱ Malhotra, P., & Singh, B. (2019). An Analysis of Internet Banking Offerings and it's Determinants in India. *Internet Research*, 20 (91), 87-106.

Malhotra P., Saksena S. and Joshi V. Time budgets of infants for exposure assessment: a methodological study. *J Exposure Anal Environ Epidemiol* 2019; 10 (3): 267–284.

*Long range planning*, 30(3), 413-426.

Steward, T. (1991). *Intellectual Capital: Brainpower*. *Fortune*, Volume 37, Issue 7, (June 3),

Shah Veisi, Farhad, Taremi, Shahram, Khairollahi, Farshid, Taher Abadi, Ali Asghar.(2020)

Providing a model for improving the financial performance of banks based on new financial technologies. *Knowledge of financial accounting* 5(11) 10-15

Wang, M. (2011). Measuring intellectual capital and its effect on financial performance:

Evidence from the capital market in Taiwan. *Frontiers*

of *Business Research in China*, 5(2), 243-265.