

ارزیابی و تحلیل عملکرد بانک صادرات ایران در واگذاری اعتبارات خرد به اقشار کم درآمد در شهر تهران

حسین عسگریان¹، علی کارشناسان²

1. کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات

hossein.asgarian36108@gmail.com

2. استادیار اقتصاد دانشگاه گنبد کاووس (نویسنده مسئول)

ali.karshenasan@gmail.com

چکیده

پژوهش حاضر، در پی ارزیابی و تحلیل عملکرد بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد به اقشار کم درآمد در شهر تهران می‌باشد. جامعه آماری مورد نظر در این پژوهش، مدیران شعب بانک صادرات در شهر تهران بوده که طی سال‌های 1396-1397 مورد پایش و جمع‌آوری اطلاعات قرار گرفته‌اند. روش نمونه‌گیری در این پژوهش چند مرحله‌ای است، بر اساس فرمول کوکران، نمونه آماری مورد نظر در این پژوهش، 215 نفر بدست آمده است. همچنین برای گردآوری داده‌های مورد لزوم در این تحقیق، از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شده است. روش تحقیق، توصیفی - همبستگی بوده و از لحاظ هدف در دسته تحقیقات کاربردی به شمار می‌آید. برای سنجش فرضیات نیز از آزمون‌های همبستگی اسپیرمن، تی تک نمونه‌ای، فریدمن و تی استیودنت زوجی استفاده شده است. طبق نتایج مشاهده شده از آزمون فرضیات، بر اساس آزمون همبستگی اسپیرمن، میان شاخص‌های ارزشمندی، مالی، فرآیندهای کاری داخلی و رشد و یادگیری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین بر اساس آزمون تی تک نمونه‌ای، شاخص‌های ارزشمندی، مالی، فرآیندهای کاری داخلی و رشد و یادگیری در سطح اطمینان 95 درصد، دارای میانگین پایین‌تر از عدد 3 (طیف وسط لیکرت)، بوده و از این رو از وضعیت مطلوبی برخوردار نبوده‌اند. از سویی بر اساس آزمون فریدمن، شاخص ارزشمندی از بالاترین اهمیت برخوردار بوده و شاخص‌های مالی، فرآیندهای کاری داخلی و رشد و یادگیری در اولویت‌های بعدی قرار می‌گیرند. در نهایت، نتایج حاصل از آزمون تی استیودنت زوجی نیز نشان داده که میان وضع موجود و مطلوب شاخص‌های واگذاری اعتبارات خرد بانکی، شکاف معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: واگذاری اعتبارات خرد بانکی، ارزشمندی، مالی، فرآیندهای کاری داخلی، رشد و یادگیری.

مقدمه

مسئله رکود اقتصادی در برابر موضوعاتی مانند پیشرفت و توسعه اقتصادی قرار می‌گیرد که از مهم‌ترین هدف‌های جامعه بشری، رشد توسعه اقتصادی است و لازمه دستیابی به این هدف ایجاد و گسترش فعالیت اقتصادی است. مهم‌ترین عوامل اقتصادی برای فعالیت‌های اقتصادی، داشتن ثبات، آرامش و امنیت اقتصادی در کشور است (ذبیح‌زاده و خامه‌چی، 1393). از مهم‌ترین موانع موجود در رشد و پیشرفت و توسعه کشورهای در حال توسعه نیز، مشکلات نظام‌های سیاسی اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی آن‌هاست (قاسمی، 1387).

در سه دهه اخیر تجربه‌هایی ارزشمند در ارتباط با اعتبارات خُرد¹ و تشکیل صندوق‌های قرض‌الحسنه با هدف پرداخت به نیازمندان ایجاد شده است. به تصور مانن (2004) صندوق‌های اعتبارات خُرد برای میلیون‌ها انسان فقیری که قادر به داشتن سرویس‌های بانکی مانند سرمایه‌گذاری و سایر سرویس‌های مالی نیستند و به علت ناتوان بودن در تأمین وثیقه لازم از طرف بانک‌های معمول جذب نشدند، از این رو صندوق‌های اعتبارات خُرد برای آنها به‌عنوان بانک عمل می‌کند.

اهمیت و ضرورت این موضوع به این دلیل است که افراد فقیر و محروم جامعه که قادر به تهیه اعتبارات از مؤسسه‌های مالی رسمی و غیررسمی نیستند و توانایی بازپرداخت اقساط را ندارند، از این رو اعتبارات خُرد نقش مهمی را در کاهش فقر و افزایش دسترسی فقرا به منابع مادی ایفا کردند (افتخاری و همکاران، 1385).

در این راستا بررسی و ارزیابی عملکرد بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خُرد به اقشار کم درآمد در شهر تهران از اهداف کلی این تحقیق است و بررسی وضعیت شاخص‌های عملکردی² بانک صادرات، رتبه‌بندی شاخص‌های عملکردی بانک صادرات و بررسی اختلاف میان وضع موجود و وضع مطلوب شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خُرد از اهداف دیگر این تحقیق است. تاریخچه واگذاری اعتبارات خُرد پس از مطرح شدن مفاهیمی مانند اعتبارات خُرد روستایی تعاونی، مصرف‌کنندگان، اعتبارات حاصل از ذخیره یا پیوستگی قرض‌ها، اعتبارات مسکن و مواردی از این دست بر می‌گردد. هرچند مجموعه این اصطلاحات به صورت مدرن تا قبل از دهه 1970 وجود نداشتند اما بررسی تجربه‌های تاریخی کشور ما در این زمینه بیانگر این است که مسئله ارائه خدمات مالی خُرد در کشورهایی مانند هند، مکزیک، اندونزی، غرب آفریقا و غیره با اصطلاحات متفاوتی وجود داشته است.

اعتبارات خُرد بر مبنای اصولی چندگانه بررسی می‌شوند. این اعتبارات بر ارتقای ظرفیت اعتبارگیرندگان³، افزایش اشتغال و اعتمادسازی تأکید دارد و سعی در ارائه خدمات مالی به وام‌گیرندگان در طی دوره‌های سخت دارد.

اهمیت و ضرورت موضوع دیگر این تحقیق به این دلیل است که در کشورهای در حال توسعه افراد فقیر و محروم جامعه که توانایی بازپرداخت اقساط را ندارند و قادر به تهیه اعتبارات از مؤسسه‌های مالی رسمی و غیررسمی نیستند، مانند گرفتن وام که نیاز به داشتن وثیقه، ضامن معتبر و موارد دیگر است که افراد فقیر از آن محروم‌اند، به همین دلایل در این کشورها اعتبارات خُرد نقش مهمی را در مقدمه و زمینه‌سازی توانمندسازی نیروهای محروم جامعه ایفا کرده است.

در ادامه ساختار پژوهش بدین ترتیب خواهد بود که پس از مقدمه، مبانی نظری تحقیق ارائه می‌شود و در پی آن پیشینه تحقیق ارائه می‌گردد. سپس روش تحقیق می‌آید و در ادامه بحث و تجزیه و تحلیل و نتیجه‌گیری خواهد بود.

1. Small credits
2. Performance indicators
3. Credit recipients

مبانی نظری

بسیاری از مسائل همچون بحران‌های اقتصادی و طبیعی می‌تواند بر درآمدها و دارایی‌های مردم یک منطقه تأثیر منفی شدیدی بر جای بگذارد و مردمان مصیبت‌زده تا مدت‌ها با نابودی منابع اقتصادی، از دست رفتن درآمد، شغل و نیز نابودی امکانات و منابع روبرو هستند (ماتیسون، 2003).

پس از هر حادثه‌ای در مناطق مختلف، مؤسسه‌های تأمین مالی خرد برای کمک به مشتریان و رفع نیازهای ضروری آنها به برقراری وام‌های ضروری برای خرج‌های سریع و کوچک می‌پردازند و به آنها کمک می‌کنند تا برای شروع مجدد فعالیت‌های اقتصادی خود منابع مالی لازم را ذخیره کنند (ناگراجان، 2001).

اعتبارات خرد: شامل تدارک خدمات مالی متناسب و در حد توانایی مالی خانواده‌های فقیری است که به خدمات مالی که از سوی مؤسسات مالی ارائه می‌شوند دسترسی ندارند (ماتیسون، 2003).

از آنجایی که واگذاری اعتبارات خرد در قالب گروه‌های مختلف شکل می‌گیرد، این شبکه در ارائه یک خط‌مشی برای تبادل تجربیات و ایده‌ها نقشی مؤثر ایفا می‌کند (ناگراجان، 2001). تا به امروز بیش از 93 میلیون نفر از فقرا از اعتبارات خرد استفاده کرده‌اند (آدونل، 2009).

از مهم‌ترین سازمان‌هایی که اعتبارات خرد را در قالب وام و تسهیلات اعتباری به گروه‌های داوطلب و به ویژه زنان ارائه می‌کنند می‌توان از هیئت روستایی بنگلادش، بانک گرامین و کمیته پیشرفت روستایی بنگلادش نام برد (رحمان، 2005). از دیدگاه توسعه، تأمین اعتبارات خرد ابزاری برای توسعه پایدار مناطق محروم است، به طوری که در حال حاضر از آن تحت عنوان هسته مرکزی تأمین مالی گروه‌های مختلف کم درآمد برای اهداف گوناگون به ویژه تغییر معیشت و فضای فعالیت اقتصادی - اجتماعی یاد می‌شود.

منابع اعتباری خرد برای توسعه مناطق محروم به‌طور کلی شامل سه مورد زیر می‌شود:

- مؤسسات رسمی مانند بانک و تعاونی‌ها

- مؤسسات نیمه رسمی مانند سازمان‌های دولتی

- منابع غیر رسمی مثل بازارهای آزاد.

برنامه اعتبارات خرد یک نوآوری است. از دیدگاه توسعه مشارکتی، از اعتبارات خرد انتظار می‌رود که شرایط دسترسی افراد بی‌بضاعت به خدمات مالی را توسعه دهد. ارتقای مشارکت افراد بی‌بضاعت در فعالیت‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و بالابردن توان آنها از اهداف اصلی اعتبارات خرد می‌باشد. اعتبارات خرد، زنان را از لحاظ اقتصادی و از طریق قرار دادن منابع مالی و سرمایه در اختیار آنها توانمند می‌سازد. به اعتبارات خرد تنها به خاطر کاهش فقر و پایداری مالی توجه نمی‌شود بلکه اعتبارات خرد دارای ساختار حلزونی شکل و قدرتمندی است که از طریق نشانه رفتن اهداف برابری جنسی باعث توانمندسازی اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و افزایش رفاه زنان می‌شود.

به عقیده برخی صاحب‌نظران عواملی مانند وجود قدرت‌های انحصاری یا بالا بودن نرخ بهره باعث می‌شود که منابع مالی غیر رسمی نتوانند اعتبارات لازم را در اختیار قشر فقیر جامعه قرار دهند، از این رو سازمان ملل متحد به اعتبارات خرد به عنوان یکی از مؤثرترین ابزارهای ریشه‌کنی فقر به ویژه در کشورهای در حال توسعه توجه زیادی دارد.

اعتبارات خرد راهبردی در توسعه به شمار می‌رود که هدف آن دسترسی زنان و افراد کم درآمد به منابع اعتباری است تا توانایی اقتصادی و اجتماعی آنان را افزایش دهد. چنین وام‌هایی برای دادن خدمات مالی پایدار به زنان روستایی و بهبود

شرایط آنها در خانواده و جامعه تهیه می‌شود. مفاهیم اعتبارات خُرد بر اساس مولفه‌های زیادی شناخته می‌شود. بر مبنای میزان دریافت اعتبارات خُرد: اعتبارات خُرد به اعتباری گفته می‌شود که از نظر مبلغ کم و در بعضی موارد به وام‌های کوچک چند دلاری و در مواردی به وام‌های چند هزار دلاری، اعتبارات خُرد گفته می‌شود. از نظر نحوه استفاده: اعتبارات خُرد نوعی از اعتبارات است که برای کاهش فقر و راه‌اندازی کسب و کار کوچک و عموماً خوداشتغالی مورد استفاده قرار می‌گیرد. از نظر شرایط پرداخت: اعتبارات خُرد اعتباری است که قابلیت دستیابی به آن به سادگی امکان‌پذیر است، شرایط آن قابلیت انعطاف داشته و قرارداد آن با سادگی تمام و متناسب با قرار داد شرایط فعلی قابل تنظیم است.

بانک جهانی، اهداف اعتبارات خُرد را شامل موارد زیر می‌داند:

- کاهش فقر

- توانمندسازی گروه‌های محروم به ویژه زنان

- کمک به واحدهای تولیدی و توسعه آنها

- تشویق در جهت ایجاد واحدهای جدید کسب و کار

- ایجاد فرصت‌های اشتغال از طریق خوداشتغالی

- افزایش کارایی درآمد گروه‌های آسیب‌پذیر

صندوق بین‌المللی توسعه کشاورزی، اهداف اعتبارات خُرد را شامل موارد زیر می‌داند:

- تحریک اجتماعی

- بالا بردن آگاهی‌ها

- آموزش قدرت‌دهی به فقیران

- افزایش اعتماد به نفس فقیران

- فراهم‌سازی زمینه کار گروهی برای ایجاد دارایی

- ظرفیت‌سازی محلی

به تصور فاسوراتی (2010) برنامه اعتبارات خُرد آثار مثبتی بر روی شاخص‌های مالی اقتصادی خانوار، مانند درآمد، پس‌انداز، هزینه‌های مصرف و کسب سرمایه داشته است و شروع برنامه در مناطق محروم باعث بهبودی قابل توجهی در استانداردهای زندگی افراد شده است. می‌توان گفت که استفاده از طرح‌های اعتباری خُرد باعث کاهش فقر به وسیله ترغیب افراد به فعالیت‌های اقتصادی مناسب در مناطق روستایی می‌شود.

برنامه اعتبارات خُرد با هدف بهبود وضعیت اقتصادی، کاهش بیکاری و به وجود آوردن اشتغال به صورت خوداشتغالی و کارآفرینی، محور نایبرابری‌های اجتماعی، کاهش فقر در مناطق شهری و روستایی و همچنین افزایش مشارکت زنان در بازار کار در بسیاری از کشورهای دنیا قرار گرفته است. از مهم‌ترین آثار عرضه خدمات مالی به اقشار آسیب‌پذیر جامعه: فقرزدایی، کاهش آسیب‌پذیری و توانمندسازی شناختی می‌شود.

برنامه اعتبارات خُرد علاوه بر عرضه تسهیلات مالی ممکن است تسهیلات اجتماعی هم ارائه کند که شامل مواردی مانند: تشکیل گروه، افزایش اعتماد به نفس، افزایش ظرفیت‌های مدیریتی در میان اعضاء و مواردی از این دست می‌شود. اعتبارات خُرد پرداخت شده در زمینه اشتغال بیشترین تأثیر را در تثبیت شغل قبلی و بالا بردن اعتماد گروهی زنان داشته

است. براساس مطالعات به ثمر رسیده، میان میزان تحصیلات زنان، میزان تحصیلات مردان و نگرش کلی مردان خانوار نسبت به دریافت وام توسط زنان ارتباط زیاد وجود دارد.

تجارب موفق

کشورهای بنگلادش، چین، پاکستان از جمله کشورهایی بودند که در برنامه اعتبارات خرد دارای تجربه‌های موفق بودند که در اینجا از هر کدام مثال‌هایی آورده شده است:

بنگلادش

یکی از آسیب‌پذیرترین اقتصادهای جهان، اقتصاد کشور بنگلادش است. این کشور از تراکم جمعیت زیاد، منابع طبیعی کم، نرخ بالای بلاهای طبیعی و ناپایداری سیاسی - اجتماعی¹ رنج می‌برد. ولی در سال 2004 بنگلادش نسبت به هند نرخ مرگ و میر کمتری داشت و پیشرفت‌هایی که این کشور در زمینه توسعه انسانی در سال‌های اخیر داشته باعث شد، توجه زیادی را به خود جلب کند. یکی از عوامل مؤثری که باعث این موفقیت‌ها در این کشور شد گسترش اعتبارات خرد توسط سیستم بانکداری گرامین در این کشور شد. بانک گرامین در سال 1976 در روستای جو با هدف دسترسی فقرا به اعتبارات کوچک توسط محمد یونس تأسیس شد. موفقیت‌های بزرگ این مؤسسه در توسعه روستایی و کم شدن فقر باعث شد که مؤسس آن برنده جایزه نوبل در سال 2006 شود و میزان فقر در کشور بنگلادش در طی 5 سال اخیر از 49 درصد به 40 درصد کاهش یابد.

چین

بر اساس تحقیقات، میزان فقر در کشور چین در سال 2003 از 250 میلیون نفر به 60 میلیون نفر کاهش یافته است. دولت چین به خاطر اینکه اعتبارات مالی راحت‌تر در اختیار روستاییان این کشور قرار بگیرد از سال 2003 شروع به توسعه تعاونی‌های اعتبار روستایی در 8 ایالت این کشور کرد. در منطقه‌های روستایی چین در دهه‌های 1980 و 1990 بیشتر از 30 میلیون کارآفرین ایجاد شد. بانک کشاورزی چین، بانک توسعه چین از جمله مؤسسات اعتباری و مالی هستند که نقش مهمی را در ایجاد شدن این تعداد شغل داشتند. این مؤسسات با دادن وام به کارآفرینان روستایی آنها را به راهاندازی شرکت‌های تولیدی ترغیب می‌کنند.

پاکستان

کشور پاکستان دارای 150 میلیون نفر جمعیت است که از این تعداد 65 درصد روستائین و 35 درصد شهرنشین هستند. با وجودی اینکه نرخ رشد² کشاورزی در این کشور بالاست ولی 35 درصد جمعیت این کشور در زیر خط فقر³ زندگی می‌کنند. در سال 2006 نسبت فقر برای نواحی روستایی در این کشور 28 درصد بوده است. دادن اعتبار به روستاییان در پاکستان در دهه 1960 میلادی شروع شد. در این دهه بانک کشاورزی به دادن وام به کشاورزان و با هدف دستیابی به کود، بذر و ماشین‌آلات برای کشاورزان اقدام نمود. با توجه به موفقیت‌هایی که از اجرای برنامه اعتبارات خرد در پاکستان ایجاد شده بود، دولت این کشور برنامه‌ای با عنوان مدیریت واحد کاهش فقر اجرا کرد که طی آن 5 سازمان بزرگ اعتباری موظف شدند تا در طی 5 سال 5 میلیارد تومان را در اختیار روستاییان این کشور قرار دهند. از دیگر

1. Social-political instability
2. Growth rate
3. Under poverty line

برنامه‌های اجرایی در زمینه اعتبارات خرد در کشور پاکستان می‌توان به بنیاد توسعه سازندگی اشاره کرد که در سال 1989 تشکیل شد و فعالیت‌های آن در زمینه بهداشت، توسعه زیرساخت‌ها و مدیریت جنگل‌ها در نواحی روستایی بوده است.

پیشینه پژوهش

ناگراجان (2001) در طی مطالعه‌ای به بررسی تأثیر نقش بیمه‌ها، وام‌ها، خدمات مالی خرد و مواردی از این دست، در مدیریت مسائل اقتصادی و طبیعی پرداخته است. به علاوه به عقیده وی واگذاری اعتبارات خرد در مواقع بحران‌های طبیعی و اقتصادی می‌تواند کمک به سزایی در حل این مسائل ارائه دهد.

مانسون (2004) در پژوهشی که به انجام رسانده با معرفی اعتبارات خرد و تأثیرات اقتصادی بحران‌های طبیعی بر زندگی خانواده‌های فقیر، بر نقش اعتبارات خرد در بازسازی آثار بحران تأکید کرده است. به تصور او، اعتبارات خرد می‌تواند در ایجاد مشاغل خانگی و کسب و کار برای خانوارهای فقیر نقشی مهم ایفا کند و از این رو، تأکید او بیش از هر چیزی بر نقش اقتصادی اعتبارات خرد می‌باشد.

آدونل (2009) در مطالعه‌ای که به انجام رسانده، با برشمردن مشکلات فقرا و گروه‌های آسیب‌پذیر طی مخاطرات و بحران‌ها، به نقش خدمات مالی خرد، صندوق‌های اجتماعی، بیمه‌های خرد و سایر شیوه‌های کمک مالی پس از بحران می‌پردازد. به زعم وی، اندازه‌گیری تأثیر هر کدام از این موارد در کاهش بحران‌های طبیعی و اقتصادی امری بسیار مشکل است.

در ایران نیز نامجویان (1393)، پژوهشی را تحت عنوان قابلیت صندوق‌های اعتبارات خرد زنان روستایی در توسعه کارآفرینی و کسب و کارهای کوچک به انجام رسانده است. در این پژوهش به نقش بی‌بدیل صندوق‌ها در تأمین منابع مالی برای توسعه کسب و کارهای کوچک و تحقق کارآفرینی در جوامع روستایی تأکید و اشاره گردیده که تشکیل صندوق‌های اعتبارات خرد زنان روستایی باعث افزایش دسترسی زنان روستایی به منابع اعتبارات گردیده و مشارکت اجتماعی، اعتماد به نفس و قدرت تصمیم‌گیری آنها را افزایش داده است. همچنین در راستای رفع مشکلات ناشی از عدم ثبت قانونی این صندوق‌ها، تشکیل و راه‌اندازی صندوق‌های حمایت از توسعه فعالیت‌های کشاورزی زنان روستایی با ثبت قانونی و اساسنامه و آیین‌نامه‌های مدون، گامی مثبت در جهت دسترسی زنان عضو صندوق‌های اعتبارات خرد به منابع اعتباری برداشته شده است. علاوه بر پس‌اندازهای زنان روستایی، 49 درصد از تسهیلات پرداختی به آنان بوسیله صندوق‌های حمایت از فعالیت‌های کشاورزی زنان روستایی انجام می‌شود.

محمدی یگانه و همکاران (1393)، پژوهشی را تحت عنوان بررسی آثار اعتبارات خرد بر توانمندسازی اقتصادی فقرای روستایی مطالعه موردی: دهستان غنی بیگلو، شهرستان زنجان به انجام رسانده‌اند. نتایج حاصل از تحقیق نشان می‌دهد، این اعتبارات نتوانسته است توانمندسازی اقتصادی فقرای روستایی را در پی داشته باشد، اما رابطه معناداری میان افزایش میزان اعتبارات و بهبود شاخص‌های توانمندسازی اقتصادی وجود دارد.

علی توکلی و موحدی (1395) به نقش اعتبارات خرد در توسعه کارآفرینی زنان روستایی پرداختند. آنها به به نقش بی‌بدیل اعتبارات خرد در توانمندسازی زنان، توسعه کسب و کارهای کوچک و تحقق کارآفرینی زنان در جوامع روستایی تأکید و اشاره نمودند.

روش تحقیق

در این تحقیق برای سنجش و اندازه‌گیری شاخص‌های واگذاری اعتبارات خُرد به اقشار کم درآمد، از پرسشنامه استاندارد سنجش واگذاری اعتبار خُرد به اقشار کم درآمد جامعه استفاده شده است. این پرسشنامه بر اساس مدل امتیازات متوازن، وضعیت واگذاری اعتبار خُرد به اقشار کم درآمد جامعه را در چهار شاخص ارزشمندی، مالی، فرآیندهای کاری داخلی و رشد یادگیری اندازه‌گیری می‌کند. درجه‌بندی این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای بوده و درجه‌های خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد را شامل شده است.

مقیاس لیکرت از مجموعه‌ای از گویه‌ها که به ترتیب خاصی تدوین شده‌اند تشکیل می‌شود و از لحاظ ارزش اندازه‌گیری دارای فاصله مساوی هستند. جهت تجزیه و تحلیل و نمره‌گذاری پرسشنامه و مؤلفه‌های آن و تبدیل پاسخ‌های کیفی به مقادیر کمی، از روش وزن دهی استفاده شده است.

جهت قضاوت در مورد مسئولیت واگذاری اعتبارات خُرد به اقشار کم درآمد و مطلوبیت هر کدام از مؤلفه‌های آن از طیف استاندارد ارزیابی بازرگان و همکاران استفاده شده است.

طیف این سطح مطلوبیت براساس حداکثر و حداقل ارزش عددی مربوط به گزینه‌های سوال نشانگر ساخته شده است، به این معنی که در یک طرف طیف، حداکثر امتیاز و در یک طرف دیگر حداقل امتیاز قرار گرفته و سپس فاصله این دو به سه قسمت مساوی تقسیم شده‌اند.

روایی ابزار پژوهش: روایی اصطلاحی است که به هدفی که آزمون برای تحقق بخشیدن به آن درست شده است اشاره می‌کند. روایی محتوایی به این مطلب اشاره می‌کند که نمونه سوال‌های مورد استفاده در یک آزمون تا چه حد معرف کامل و جامع سوال‌های ممکن است که می‌توان از محتوا یا موضوع مورد نظر تهیه کرد. هرچه آزمون از این نظر بهتر باشد دارایی روایی بیشتری است.

پایایی ابزار پژوهش: در این پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ برای برآورد پایانی ثبات درونی استفاده شده است. در این روش بین نمره تک تک سوالات با کل نمره ابزار، همبستگی گرفته می‌شود و فرض بر این است که افرادی که در سوالی معین نمره مشخصی می‌گیرند، در سوال دیگر نیز آن‌گونه عمل می‌کنند، چرا که همه سوال‌های پرسشنامه در راستای سنجش یک ویژگی معین است، اگر ضریب حداقل 0/7 باشد، می‌توان گفت که پایایی آن مناسب است.

استفاده از ضریب آلفای کرونباخ امروز توجه بیشتری را در تحقیقات علوم اجتماعی به خود جلب کرده است. از این رو، در این تحقیق سعی شده است که پایایی ابزار پژوهش با استفاده از روش آلفای کرونباخ سنجیده شود. این روش برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری از جمله پرسشنامه‌ها یا آزمون‌هایی که خصیصه‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کنند به کار می‌رود. برای بدست آوردن ضریب آلفای کرونباخ ابتدا واریانس نمره‌های هر زیر مجموعه سوال‌های پرسشنامه و واریانس کل را باید محاسبه کرد. در مرحله بعدی با استفاده از فرمول ضریب آلفای کرونباخ مقدار ضریب به دست خواهد آمد. محاسبات آماری این آزمون نیز با استفاده از نرم افزار SPSS صورت گرفته است.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها: در این پژوهش داده‌ها، به کمک نرم افزار SPSS تحلیل شده‌اند. از آمار توصیفی و استنباطی نیز برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. همچنین برای بررسی وضعیت مؤلفه‌های جمعیت شناختی جامعه آماری مورد نظر از روش‌های آمار توصیفی استفاده شده است. در بخش آمار استنباطی از طریق الگوی کارت امتیازات متوازن به بررسی شاخص‌های عملکردی واگذاری اعتبارات در چهار بُعد ارزشی، مالی، فرآیندهای کاری

داخلی و یادگیری و رشد پرداخته می‌شود. سپس برای مشخص نمودن وضعیت موجود شاخص‌های هر یک از ابعاد چهارگانه از آزمون‌های تی تک نمونه‌ای استفاده خواهد شد. از طرفی برای رتبه‌بندی شاخص‌های ابعاد چهارگانه الگوی امتیازات متوازن از لحاظ اهمیت از آزمون‌های فریدمن استفاده شده است. همچنین برای بررسی اختلاف میان وضع موجود و وضع مطلوب شاخص عملکردی ابعاد ارزشمندی، مالی، فرآیندهای کاری داخلی و یادگیری و رشد از آزمون تی استودنت زوجی استفاده شده است.

جامعه آماری این تحقیق نیز شامل مدیران شعبه‌های بانک صادرات در شهر تهران می‌باشند و تعداد آن محدود و مشخص است. از آنجا که تعداد کل شعبه‌های بانک صادرات در 22 منطقه از شهر تهران 493 شعبه بوده و تعداد کل مدیران نیز در این شهر به همین ترتیب می‌باشد، بنا شده که منطقه‌های 22 گانه را به پنج بخش شمال، جنوب، غرب، شرق و مرکز تقسیم کنیم. بر اساس فرمول کوکران، نمونه آماری مورد نظر در این پژوهش، 215 نفر بدست آمده است. لازم به ذکر است زمان انجام تحقیق سال‌های 1396-1397 می‌باشد.

نتایج یافته‌ها

در این قسمت به بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی جامعه آماری مورد نظر پژوهش پرداخته شده است. در بخش اطلاعات جمعیت‌شناختی، در ابتدا اطلاعات کلی پاسخ دهندگان در ارتباط با مؤلفه‌هایی مثل جنسیت، درآمد و تجربه کاری تحلیل می‌شود و پس از آن آمار توصیفی و شاخص‌های کمی مربوط به آن ارائه می‌گردد. در پایان نیز آمار استنباطی ارائه می‌شود که در اینجا با استفاده از آزمون‌های محاسبات آماری، فرضیات تحقیق مورد آزمایش قرار گرفته است. برای تحلیل فرضیات پژوهش از آزمون‌هایی مانند کلموگروف اسمیرنوف، همبستگی، تی استودنت زوجی، استفاده شده است.

آمار توصیفی

در بخش آمار توصیفی به شرح چگونگی توزیع آماری از نظر جنسیت، تجربه کاری و سطح درآمد پرداخته‌ایم. از نظر جنسیت به‌طور کلی از 215 پاسخ دهنده به پرسشنامه 164 نفر مرد و 51 نفر زن می‌باشند. از نظر تجربه کاری توزیع تجربه کاری پاسخ‌دهندگان بین 5 تا 30 سال بوده است. تعداد پاسخ دهندگان بین 1 تا 5 سال 7 نفر، 5 تا 10 سال 31 نفر، 5 تا 15 سال 134 نفر، 15 تا 20 سال 24 نفر و 20 تا 25 سال 19 نفر می‌باشند. از نظر سطح درآمد توزیع سطح درآمد پاسخ دهندگان بین 2 تا بیشتر از 4 میلیون تومان بوده است. گویه مربوط به سطح درآمد پاسخ دهندگان در این تحقیق شامل 4 انتخاب می‌باشد:

کمتر از 2 میلیون تومان، بین 2 تا 3 میلیون تومان، بین 3 تا 4 میلیون تومان و بیشتر از 4 میلیون تومان.

در جدول 1 توصیف آماری متغیرهای مدل پژوهش ارائه شده است که شامل چند شاخص است از جمله: 1: شاخص ارزشمندی، 2: شاخص مالی، 3: شاخص فرآیندهای کاری داخلی و 4: شاخص رشد و یادگیری. با استفاده از جدول به نمایش آمار توصیفی مرتبط با شاخص اعتبارات خرد بانکی در قالب آماره‌هایی مانند کمترین مقدار، بیشترین مقدار، میانگین، انحراف معیار و واریانس می‌پردازیم.

جدول 1. آمار توصیفی

شاخص	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار
ارزشمندی	215	1	4,71	2,728	0,701
مالی	215	1	4,14	2,649	0,735
فرآیندهای کاری داخلی	215	1	4	2,834	0,621
رشد و یادگیری	215	1	4,43	2,829	0,626

بر اساس جدول، میانگین شاخص ارزشمندی، کمی از میانگین مورد نظر (عدد 3 طیف وسط لیکرت) پایین تر است و می توان نتیجه گرفت که وضعیت واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد جامعه از بُعد ارزشمندی در سطح نامطلوبی قرار دارد.

بر اساس جدول، میانگین شاخص مالی، کمی از میانگین مورد انتظار (عدد 3 طیف وسط لیکرت) پایین تر است و می تواند نتیجه گرفت که وضعیت واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد جامعه از بُعد مالی از سطح میانگین مورد انتظار پایین تر است.

بر اساس جدول، میانگین فرآیندهای کاری داخلی، کمی از میانگین مورد انتظار (عدد 3 طیف وسط لیکرت)، پایین تر است و می توان نتیجه گرفت که وضعیت واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد جامعه از بُعد فرآیندهای کاری داخلی از سطح میانگین مورد انتظار پایین تر است.

بر اساس جدول، میانگین شاخص رشد و یادگیری، کمی از میانگین مورد انتظار (عدد 3 طیف وسط لیکرت) پایین تر است و می توان نتیجه گرفت که وضعیت واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد جامعه از بُعد رشد و یادگیری از سطح میانگین مورد نظر پایین تر است.

آمار استنباطی - آزمون نرمال بودن توزیع داده ها

با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرونوف و همچنین با استفاده از نرم افزار SPSS توزیع داده های متغیر کمی تحقیق، مورد بررسی قرار خواهند گرفت. شاخص های آزمون کلموگروف-اسمیرونوف مرتبط با مؤلفه های واگذاری اعتبارات خرد بانکی در جدول 2 آورده شده است. آزمون کلموگروف-اسمیرونوف برای توزیع داده های کمی است و برای اینکه بفهمیم آیا نمونه مورد بررسی از جامعه ای با توزیع نرمال به دست آمده یا خیر، از این آزمون استفاده می کنیم. این آزمون تطابق توزیع احتمال های تجمعی مقادیر در مجموعه داده ها با احتمال های تجمعی همان مقادیر در یک توزیع نظری خاص را تطبیق می دهد. اگر خروجی های این آزمون معنادار نباشد نتیجه می گیریم که توزیع داده ها نرمال بوده و باید از آزمون های پارامتریک استفاده شود.

اما اگر خروجی‌های این آزمون معنادار باشد می‌توان اینگونه استنباط کرد که توضیح داده‌های نرمال نبوده و باید از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده شود. در ادامه آموزش آزمون کلموگروف-اسمیرونوف و همچنین معیار تصمیم در راستای بررسی نرمال یا عدم نرمال توزیع داده‌های پژوهش حاضر ارائه شده‌اند.

جدول 2. توزیع آماری متغیرهای تحقیق

معناداری	آماره Z	شاخص
0/062	1/317	ارزشمندی
0/011	1/611	مالی
0/049	1/362	فرآیندهای کاری داخلی
0/010	1/624	رشد و یادگیری

در شاخص ارزشمندی با فرض صفر، توزیع شاخص ارزشمندی نرمال است و در فرض مقابل، توزیع شاخص ارزشمندی نرمال نیست. طبق جدول از آنجایی که آماری Z در بازه عددی بین $1/96$ و $1/96$ - معنادار است و آنالیز قیمت $1/317$ می‌باشد فرض صفر رد شده و ادعای عدم نرمال بودن توزیع شاخص ارزشمندی پذیرفته می‌شود.

در شاخص مالی با فرض صفر، توزیع شاخص مالی نرمال و در فرض مقابل، توزیع شاخص مالی نرمال نیست و از آنجایی که آماره‌های Z بین بازه عددی $1/96$ و $1/96$ - معنادار است و آماره Z این متغیر $1/611$ می‌باشد و sig کمتر از 5 درصد است، فرض صفر رد شده و ادعای نرمال بودن توزیع شاخص مالی پذیرفته نمی‌شود.

در شاخص فرآیندهای کاری داخلی با فرض صفر، توزیع شاخص فرآیندهای کاری داخلی نرمال و در فرض مقابل، توزیع شاخص فرآیندهای کاری داخلی نرمال نیست و از آنجایی که آماری بین بازه $1/96$ و $1/96$ - معنادار است و آماره Z این متغیر $1/362$ می‌باشد و sig کمتر از 5 درصد است فرض صفر رد شده و ادعای نرمال بودن توزیع شاخص فرآیندهای کاری داخلی پذیرفته نمی‌شود.

در شاخص رشد و یادگیری با فرض صفر، توزیع شاخص رشد و یادگیری نرمال است و در فرض مقابل، توزیع شاخص رشد و یادگیری نرمال نیست. از آنجایی که آماری Z بین بازه عددی $1/96$ و $1/96$ - معنادار است و آماره Z متغیر $1/624$ می‌باشد و sig کمتر از 5 درصد است، فرض صفر رد شده و ادعای نرمال بودن توزیع شاخص رشد و یادگیری رد می‌شود.

طبق نتایج حاصل از آزمون کلموگروف-اسمیرونوف به دلیل آنکه آماره Z شاخص‌های گفته شده بین بازی عددی $1/96$ و $1/96$ - به دست آمده‌اند، بنابراین کجی مؤلفه‌های این متغیرها در تحقیق معنادار بوده و این بدین معنی است که توضیح داده‌ها نرمال نمی‌باشد. طبق اطلاعات به دست آمده از آزمون کلموگروف-اسمیرونوف توزیع داده‌ها در این تحقیق نرمال نبوده و به همین خاطر برای سنجش ارتباط میان شاخص‌های واگذاری اعتبارات خرد بانکی بخش‌های کم درآمد جامعه از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده شده است. بر این اساس برای بررسی ارتباط میان این شاخص‌ها از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شده است.

نتایج فرضیه اول

فرضیه صفر: میان شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خُرد به اقشار کم درآمد شهر تهران، ارتباط معناداری وجود دارد.

فرضیه مقابل: میان شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خُرد به اقشار کم درآمد شهر تهران، ارتباط معناداری وجود ندارد.

همان‌طور که در مطالب قبلی ذکر شد، به دلیل رتبه‌ای بودن مقیاس گردآوری داده‌ها و همچنین عدم نرمال بودن توزیع داده‌ها، برای ارتباط میان شاخص‌های واگذاری اعتبارات خُرد بانکی به اقشار کم درآمد جامعه از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده خواهد شد، اقدامات اولیه در مورد همبستگی توسط فرانسیس گالدون صورت گرفت. جدول 3 این نتایج را به صورت خلاصه ارائه می‌کند.

جدول 3. آزمون همبستگی متغیرهای تحقیق

متغیر اول	متغیر دوم	سطح معناداری	همبستگی اسپیرمن	معنی‌داری دو دنباله
X	Y	$P < 0,05$	R	P
ارزشمندی	مالی	0,05	0,577	0,000
ارزشمندی	فرآیندهای کاری داخلی	0,05	0,583	0,000
ارزشمندی	رشد داخلی	0,05	0,508	0,000
مالی	فرآیندهای کاری داخلی	0,05	0,728	0,000
مالی	رشد داخلی	0,05	0,617	0,000
فرآیندهای کاری داخلی	رشد داخلی	0,05	0,672	0,000

نتایج حاصل از آزمون همبستگی اسپیرمن نشان داده که ارتباط تمامی شاخص‌های واگذاری اعتبارات خُرد بانکی به اقشار کم درآمد جامعه در بانک صادرات با 95 درصد اطمینان در جهت مثبت معنادار است. در این میان، بالاترین ضریب همبستگی مربوط به ارتباط شاخص‌های مالی و فرآیندهای کاری داخلی (0/728) و همچنین کمترین ضریب همبستگی مربوط به ارتباط شاخص‌های ارزشمندی و رشد و یادگیری (0/508)، می‌باشد.

نتایج فرضیه دوم

فرضیه صفر: شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خُرد به اقشار کم درآمد شهر تهران، از وضعیت مطلوبی برخوردار می‌باشند.

فرضیه مقابل: شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خُرد به اقشار کم درآمد شهر تهران از وضعیت مطلوبی برخوردار نمی‌باشند.

جهت بررسی وضعیت شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد جامعه از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شده است. نتایج این آزمون در جدول 4 آورده شده است:

جدول 4. وضعیت شاخص‌های عملکردی با استفاده از آزمون تک نمونه‌ای

شاخص‌ها	میانگین	آماره آزمون تی	انحراف معیار	معنی‌داری
ارزشمندی	2,782	4,521	0,701	0,000
مالی	2,649	6,958	0,735	0,000
فرآیندهای کاری داخلی	2,834	3,889	0,621	0,000
رشد و یادگیری	2,829	3,930	0,636	0,000

نتایج حاصل از آزمون تی تست تک نمونه‌ای در جدول 4 در جهت بررسی وضعیت شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد در زیر آورده شده است.

- در سطح معناداری ($p < 0,05$) میانگین شاخص ارزشمندی (2/782) بوده که به علت کمتر بودن این مقدار از عدد 3 (طیف وسط لیکرت) این شاخص در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد شهر تهران از وضعیت مطلوبی برخوردار نمی‌باشد.

- در سطح معناداری ($p < 0,05$) میانگین شاخص مالی (2/649) بوده که به علت کمتر بودن این مقدار از عدد 3 (طیف وسط لیکرت) این شاخص در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد شهر تهران از وضعیت مطلوبی برخوردار نمی‌باشد.

- در سطح معناداری ($p < 0,05$) میانگین شاخص فرآیندهای کاری داخلی (2/834) بوده که به علت کمتر بودن این مقدار از عدد 3 (طیف وسط لیکرت) این شاخص در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد شهر تهران از وضعیت مطلوبی برخوردار نمی‌باشد.

- در سطح معناداری ($p < 0,05$) میانگین شاخص رشد و یادگیری (2/829) بوده که به علت کمتر بودن این مقدار از عدد 3 (طیف وسط لیکرت) این شاخص در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد شهر تهران از وضعیت مطلوبی برخوردار نمی‌باشد.

نتایج فرضیه سوم

فرضیه صفر: شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد به اقشار کم درآمد در شهر تهران، از لحاظ اهمیت و رتبه از جایگاه یکسانی برخوردار نیستند.

فرضیه مقابل: شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد به اقشار کم درآمد در شهر تهران، از لحاظ اهمیت و رتبه از جایگاه یکسانی برخوردارند.

جهت رتبه‌بندی شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد شهر تهران از آزمون رتبه‌بندی فریدمن استفاده شده است. در ادامه به شرح جداول مربوط به این آزمون و بررسی نتایج حاصل از آن پرداخته شده است.

جدول 5. نتایج آماره‌های آزمون جهت بررسی آزمون فریدمن

215	حجم نمونه
164,98	آماره کای دو
3	درجه آزادی
0,000	سطح معناداری

طبق نتایج مشاهده شده در جدول 5 بر اساس آزمون فریدمن، می‌توان اینگونه استدلال کرد که این آزمون با درجه آزادی 3 و سطح معناداری 95 درصد اطمینان، معنادار بوده و میان شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد جامعه از نظر اهمیت و رتبه، اختلاف معناداری وجود دارد. جدول 6 به نمایش میانگین رتبه شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد جامعه از لحاظ میزان اهمیت می‌پردازد.

جدول 6. آزمون فریدمن برای متغیرهای تحقیق

رتبه	شاخص‌ها	میانگین رتبه
1	ارزشمندی	3/33
2	مالی	2/44
3	فرآیندهای کاری داخلی	2/42
4	رشد و یادگیری	1/79

در سطح معناداری $p < 0,05$ نتایج حاصل از آزمون فریدمن جهت رتبه‌بندی شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد جامعه نشان داده که شاخص‌های عملکردی از نظر اهمیت و رتبه از جایگاه یکسانی برخوردار نیستند و دارای اختلاف معناداری هستند. ترتیب اهمیت شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد جامعه بدین ترتیب است:

- شاخص ارزشمندی¹ (3/33)

- شاخص مالی² (2/44)

- شاخص فرآیندهای کاری داخلی³ (2/42)

- شاخص رشد و یادگیری⁴ (1/79)

1. Valuable Index
2. Financial indicator
3. Internal Business Process Indicator
4. Growth and learning index

نتایج فرضیه چهارم

فرضیه صفر: میان وضع موجود و وضع مطلوب شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد به اقشار کم درآمد در شهر تهران، شکاف معناداری وجود دارد.

فرضیه مقابل: میان وضع موجود و وضع مطلوب شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد به اقشار کم درآمد در شهر تهران، شکاف معناداری وجود ندارد.

جهت بررسی و سنجش اختلاف میان وضع موجود و وضع مطلوب شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد جامعه، از آزمون تی‌استیودنت زوجی استفاده شده است. نتایج حاصل از این آزمون در جدول 7 به نمایش گذاشته شده است.

جدول 7. نتایج آزمون تی‌استیودنت زوجی

متغیرها	ضریب شکاف	انحراف معیار	میانگین خطای استاندارد	میانگین وضع موجود	میانگین وضع مطلوب	آماره T	درجه آزادی	سطح معناداری
ارزشمندی	0,432	0,810	0,055	2,782	3,885	19,886	214	0,000
مالی	0,392	0,720	0,049	2,649	3,519	17,632	214	0,000
فرآیندهای کاری داخلی	0,677	0,543	0,037	2,834	3,475	16,981	214	0,000
رشد و یادگیری	0,654	0,580	0,040	2,829	3,204	9,382	214	0,000

در راستای نتایج بدست آمده از آزمون تی‌استیودنت زوجی جهت بررسی تفاوت‌های موجود، با توجه به سطح معناداری بدست آمده ($p < 0,05$) و ضریب شکاف (0/432)، می‌توان گفت که میان وضع موجود و مطلوب (مورد انتظار) شاخص ارزشمندی در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد شهر تهران، شکاف معناداری وجود دارد.

طبق نتایج بدست آمده از آزمون تی‌استیودنت زوجی جهت بررسی تفاوت‌های موجود، با توجه به سطح معناداری بدست آمده ($p < 0,05$) و ضریب شکاف (0/392)، می‌توان گفت که میان وضع موجود و مطلوب (مورد انتظار) شاخص مالی در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد شهر تهران، شکاف معناداری وجود دارد.

طبق نتایج بدست آمده از آزمون تی‌استیودنت زوجی جهت بررسی تفاوت‌های موجود، با توجه به سطح معناداری بدست آمده ($p < 0,05$) و ضریب شکاف (0/677)، می‌توان گفت که میان وضع موجود و مطلوب (مورد انتظار) شاخص فرآیندهای کاری داخلی در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد شهر تهران، شکاف معناداری وجود دارد.

طبق نتایج بدست آمده از آزمون تی‌استیودنت زوجی جهت بررسی تفاوت‌های موجود، با توجه به سطح معناداری بدست آمده ($p < 0,05$) و ضریب شکاف (0/654)، می‌توان گفت که میان وضع موجود و مطلوب (مورد انتظار) شاخص رشد و یادگیری در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد شهر تهران، شکاف معناداری وجود دارد.

نتیجه گیری

این تحقیق در خصوص ارزیابی عملکرد بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد در شهر تهران می‌باشد. برای سنجش ارتباط بین شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد در شهر تهران از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. برای بررسی وضعیت شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد بانکی بخش‌های کم درآمد شهر تهران، از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شده است. همچنین برای رتبه‌بندی شاخص عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد شهر تهران از آزمون فریدمن استفاده شده است و در نهایت برای بررسی شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب شاخص عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد در شهر تهران از آزمون تی استیودنت زوجی استفاده شده است.

در خصوص فرضیه اول، براساس نتایج حاصل از آزمون اسپیرمن، ارتباط همه شاخص‌های واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد جامعه در بانک صادرات با 95 درصد اطمینان در جهت مثبت معنادار به اثبات رسیده است. در این میان بالاترین ضریب همبستگی مربوط به ارتباط شاخص‌های مالی و فرآیندهای کاری داخلی و همچنین کمترین ضریب همبستگی مربوط به ارتباط شاخص‌های ارزشمندی و رشد و یادگیری می‌باشد.

در خصوص فرضیه دوم، بر اساس آزمون تی تک نمونه‌ای در سطح معناداری ($p < 0,05$) میانگین شاخص ارزشمندی (2/782)، میانگین شاخص مالی (2/649)، شاخص فرآیندهای کاری داخلی (2/834) و شاخص رشد و یادگیری (2/829) بوده که به خاطر کمتر بودن این مقادیر از عدد 3 این شاخص‌ها در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد شهر تهران از وضعیت مطلوبی برخوردار نمی‌باشند.

در خصوص فرضیه سوم، نتایج حاصل از آزمون فریدمن در سطح معناداری ($p < 0,05$)، رتبه‌بندی شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد جامعه نشان داده که شاخص‌های عملکردی از نظر اهمیت و رتبه از جایگاه یکسانی برخوردار نیستند و دارای اختلاف معناداری هستند. ترتیب اهمیت شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد بدین ترتیب است: شاخص ارزشمندی (3/33)، شاخص مالی (2/44)، شاخص فرآیندهای کاری داخلی (2/42) و شاخص رشد و یادگیری (1/79).

در خصوص فرضیه چهارم، نتایج حاصل از آزمون تی استیودنت زوجی نشان داد که با توجه به سطح معناداری به دست آمده ($p < 0,05$) و ضریب شکاف هر کدام از شاخص‌ها، می‌توان گفت که میان وضع موجود و وضع مطلوب (مورد انتظار) شاخص‌های عملکردی در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد شهر تهران شکاف معناداری وجود دارد.

پیشنهادهای کاربردی تحقیق

در اینجا برای بهبود شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد شهر تهران پیشنهاد و راهکارهای زیر ارائه می‌شود:

مدیران و مسئولین شعبه‌های بانک صادرات باید این نکته را مورد توجه قرار دهند که لازمه رشد اقتصادی در یک کشور اهمیت دادن به کسب و کارها و کارآفرینی‌های کوچک و بزرگ در کشور است. برای این هدف باید اقداماتی را در جهت فراهم نمودن امکانات و شرایط مورد لازم در کشور انجام داد تا اقشار کم درآمد جامعه بتوانند با اطمینان بیشتری در کشور به ایجاد کسب و کارهای کوچک دست بزنند. یکی از اقدامات مهمی که در دهه‌های اخیر از اهمیت فراوانی هم برخوردار شده در نظر گرفتن عوامل مؤثر در تسریع و تسهیل‌سازی فرآیندهای اداری دست و پاگیر در جهت واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد است. مدیران باید شاخص‌های اعلام شده از سمت بانک جهانی را با توجه به بومی‌سازی آنها در برنامه‌های بلندمدت و استراتژی‌های اقتصادی‌شان مدنظر قرار داده تا با اصلی‌ترین هدف اقتصادی که همان رشد اقتصادی و کاهش فقر می‌باشد هم راستا باشند. همچنین با پایه‌ریزی قوانینی که استفاده از سیستم‌های مدیریتی و برنامه‌ریزی را در سازمان‌ها و نهادهای مربوطه‌ای که در جذب سرمایه‌گذاران و ایجاد کسب و کارها نقش دارند، فرآیندهای شکل‌گیری کسب و کار را آسان کنند.

محدودیت‌های تحقیق

- محدودیت و مشکلاتی که یک محقق در انجام فرآیند تحقیق با آن‌ها روبرو است به شرح زیر است:
- محدودیت در توزیع پرسشنامه‌های بیشتر در جامعه آماری.
 - محدودیت مدت زمان انجام تحقیق حاضر.
 - عدم امکان انجام تحقیقات گسترده‌تر در بانک‌های دیگر.
 - عدم امکان تصمیم‌گیری این تحقیق به سازمان‌های مشابه و یا سازمان‌های دیگر.
 - یک مرحله‌ای بودن فرآیند تحقیق که احتمالاً بر روایی و پایایی پژوهش مؤثر واقع خواهد شد.
 - همکاری نکردن بعضی از پاسخ‌دهندگان در فرآیند تکمیل پرسشنامه‌ها.

پیشنهادات پژوهشی

- با توجه به نتایج به‌دست آمده در این تحقیق موضوعات زیر به عنوان موضوعات قابل بررسی در پژوهش‌های دیگر پیشنهاد می‌شود:
- بررسی تأثیر شاخص‌های عملکردی بانک صادرات در بهره‌وری و اثربخشی و واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد جامعه.
 - شناسایی عوامل مؤثر بر واگذاری اعتبارات خرد بانکی به اقشار کم درآمد شهر تهران.
 - شناسایی عوامل مداخله‌گر در شاخص‌های عملکردی بانک صادرات برای واگذاری اعتبارات خرد بانکی و اقشار کم درآمد شهر تهران.

منابع

1. افتخاری، عبدالرضا رکن‌الدین؛ عینالی، جمشید و حمداله سجادی قیداری (1385). ارزیابی آثار اعتبارات خُرد در توسعه کشاورزی: مطالعه موردی تعاونی‌های خودجوش روستایی شهرستان خدابنده. اقتصاد کشاورزی و توسعه، سال 14، شماره 56، صص 45-76.
2. ذبیح زاده باغلوبی، محمود و خامه چی، حامد (1393). تحلیل نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در بهبود وضعیت فضای کسب و کار در ایران. ماهنامه عصر فناوری اطلاعات، شماره 100.
3. علی‌توکلی، فاطمه و رضا موحدی (1395). نقش اعتبارات خُرد در توسعه کارآفرینی زنان روستایی. نشریه کارآفرینی در کشاورزی، دوره 3، شماره 3، صص 39-55.
4. قاسمی، یار محمد (1387). ارزیابی نحوه مدیریت توسعه در ایران. نامه علوم اجتماعی، شماره 3.
5. محمدی‌یگانه، بهروز؛ چراغی، مهدی و کبری احمدی (1393). بررسی آثار اعتبارات خُرد بر توانمندسازی اقتصادی فقرا روستایی (مطالعه موردی: دهستان غنی بیگلور، شهرستان زنجان). جغرافیا و توسعه، سال 12، شماره 35، صص 233-247.
6. نامجویان، زهرا (1393). قابلیت صندوق‌های اعتبارات خُرد زنان روستایی در توسعه کارآفرینی و کسب و کارهای کوچک. نشریه کارآفرینی در کشاورزی، دوره 1، شماره 3، صص 65-82.
7. Fazoranti, M. M. (2010). The influence of micro-credit on poverty alleviation among rural dwellers: A case study AKOKO North West local government area of ONDO state. *Africa journal of Business Management*, 4(8), 1438-1446.
8. Maanen, G.V. (2004), *Microcredit: Sound Business or Development Instrument*. Oikocredit.
9. Mathison, S. (2003). *Microfinance and disaster management*. Available at: https://www.researchgate.net/publication/242074601_Microfinance_and_Disaster_Management.
10. Nagarajan, G. (2001). *Disaster management for microfinance institutions in Mozambique: reflecting on lessons learnt for future directions*. Available at: <https://www.findevgateway.org/library/disaster-management-microfinance-institutions-mozambique-reflecting-lessons-learnt-future>.
11. O'Donnell, I. (2009). *Global assessment report- practice review on innovations in finance for disaster risk management*. Available at: <https://www.preventionweb.net/english/hyogo/gar/background-papers/documents/Chap6/Provention-Risk-financing-practice-review.pdf>
12. Rahman, M. (2005). *Micro credit in poverty eradication and achievement of MDGs: Bangladesh experience*. Available at: <http://www.un.org/esa/socdev/social/papers/paper-rahman.pdf>