

## بررسی رابطه بین هوش مالی و عملکرد مالی کارکنان شعب بانک قرض الحسنه مهر ایران

نوع مقاله: پژوهشی

علیرضا فخرآبادی<sup>۱</sup>

حبیب پیری<sup>۲</sup>

میترا کاشه<sup>۳</sup>

مریم موحدیان<sup>۴</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۵/۲۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۳/۱۶

### چکیده

این پژوهش به بررسی رابطه بین هوش مالی مشتریان و عملکرد مالی شعب بانک قرض الحسنه مهر ایران از دید کارکنان پرداخت. جامعه آماری کارکنان شعب بانک قرض الحسنه مهر ایران که با توجه به جدول مورگان از جامعه آماری ۱۰۵۰ نفر تعداد ۲۹۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. تحقیق توصیفی از نوع همبستگی می باشد. در این تحقیق دو پرسشنامه هوش مالی مشتریان و عملکرد مالی مورد استفاده قرار گرفت پرسشنامه ها از روایی و پایایی مطلوب برخوردار بود. تجزیه و تحلیل داده ها با نرم افزار SPSS صورت پذیرفت. نتایج نشان داد بین هوش مالی (و مولفه های آن: یکپارچگی داده های مالی، کیفیت محتوای اطلاعات مالی، کیفیت دسترسی به اطلاعات مالی) با عملکرد مالی رابطه وجود دارد.

**کلمات کلیدی:** هوش مالی مشتریان، عملکرد مالی، بانک قرض الحسنه مهر ایران

**طبقه بندی JEL:** P47-G41-G29

<sup>۱</sup> عضو هیات علمی، گروه حسابداری، واحد شهید حاج قاسم سلیمانی (کرمان)، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران  
fakhrabadiAlireza@gmail.com

<sup>۲</sup> عضو هیات علمی گروه حسابداری، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران (نویسنده مسئول)  
hhpiri1354@gmail.com

<sup>۳</sup> دانشجوی دکتری رشته حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد زاهدان، ایران  
kh.makrani@chmail.ir

<sup>۴</sup> دانشجوی دکتری رشته حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد زاهدان، ایران  
mmovahadian74@gmail.com

## مقدمه

هوش مالی به توانایی یک فرد برای حل مشکلات مالی خود و دیگران گفته می‌شود. به بیان دیگر، هوش مالی همان قدرت حل مسئله است. شخصی که می‌تواند از پس چالش‌های سخت مالی برآید، در حقیقت دارای هوش مالی خوبی است. هر مقدار هوش مالی بالاتر باشد، به تبع آن درآمد و پول بیشتر و راحت‌تری به دست می‌آید و این دو در راستای یکدیگر قرار دارند (افتخاری علی آبادی، ۱۳۹۸). عملکرد مالی به عنوان نحوه مدیریت و کسب درآمد و نحوه هزینه کردن افراد مربوط می‌شود. (حسن نژاد و همکاران، ۱۴۰۰). به نظر می‌رسد که هر چه افراد از هوش مالی بیشتری برخوردار باشند و قدرت حل مساله بیشتری داشته باشند عملکرد مالی بهتری خواهند داشت لذا در این مقاله به بررسی رابطه بین هوش مالی مشتریان و عملکرد مالی کارکنان شعب بانک قرض الحسنه مهر ایران پرداخته می‌شود.

## ۱. بیان مساله

امروزه داشتن دانشی که بتواند مسائل مالی را مدیریت کند از ضروریات می‌باشد هوش مالی مربوط به مسائل مالی می‌شود در واقع برای تشخیص و ارائه راه حل در جهت بهبود مشکلات اقتصادی و مالی از این نوع هوش استفاده می‌شود. هوشمندی مالی به افراد و سازمان‌ها در کسب هرچه بیشتر ثروت و رفاه اقتصادی کمک می‌کند. این نوع هوشمندی به افراد نشان می‌دهد چگونه سودآوری را از طریق کاهش هزینه یا افزایش درآمد بهبود بخشد رفتار مالی حاصل تشریح مساعی بین علوم مالی و علوم اجتماعی است و این رویکرد باعث ژرف‌تر شدن دانش مدیران و درک شرایط فعلی آن-ها از عرصه رقابت می‌شود (افتخاری علی آبادی، ۱۳۹۸). هوش مالی به عنوان ترکیبی از آگاهی، دانش، مهارت، نگرش و رفتارهای ضروری و لازم برای تصمیم‌گیری‌های مالی است که در نهایت منجر به رفاه مالی می‌شود هوش مالی بخشی از هوش ذهنی است که برای حل مشکلات مالی از آن استفاده می‌شود. نتایج پژوهش‌های انجام‌شده در حوزه مطالعات مالی رفتاری نشان می‌دهد که هوش مالی بر تصمیم‌گیری‌های مالی تأثیر قابل توجهی دارد. بنابراین هر چه مشتریان بانک‌ها از هوش مالی بالاتری برخوردار باشند عملکرد مالی بهتری خواهند داشت. در دنیای مدرن امروز، بدون توانایی درک مسائل مالی و دانستن الفبای اقتصاد و امور مالی و داشتن دانش مالی، موفقیت سرمایه‌گذاری غیر ممکن است. دانش مالی، مفهوم گسترده‌ای شامل اطلاعات و رفتار افراد برای برخورداری از موقعیت امن مالی آتی است. در این خصوص سواد مالی توسط بنیاد مالی تحقیق در آموزش انگلستان به شرح ذیل تعریف شده است: " توانایی قضاوت آگاهانه و تصمیم‌گیری مؤثر در استفاده از منابع پولی و مدیریت آن " افراد ممکن است زمانی که با گزینه‌های مختلف تصمیم

گیری مواجه هستند، مطابق نظریه های عقلانیت اقتصادی عمل کنند و این امر، بدون داشتن سواد مالی کافی ممکن است منجر به تصمیم‌گیری بهینه مالی نشود (کمبل، پلین و همکارانش، ۲۰۱۵). مدیریت مالی رفتاری به دنبال تأثیر فرآیندهای روانشناختی در تصمیم‌گیری است و یکی از مهمترین مفاهیم تلفیق دهنده‌ی جنبه‌های شناختی مانند تفکر و غیر شناختی مانند تصمیم‌گیری، هوش مالی است. هوش مالی شامل مهارت‌هایی از جمله سرمایه‌گذاری و حسابداری و امور مالیاتی است. نکته‌ی مهمی که در خصوص هوش مالی می‌بایست به آن توجه کرد این است که هوش مالی یک قابلیت ذاتی نیست و مهارتی است که می‌بایست فراگیری شود در واقع، هوش مالی بخشی از هوش افراد است که می‌تواند موضوعات مربوط به مسائل و مشکلات مالی را شناسایی و آن را حل کند. هوش مالی به معنی شناسایی و دسته بندی مفاهیم مرتبط با تصمیم‌گیری و انبوهی از داده های اقتصادی و تجاری است که فرد را قادر می‌سازد تا بهترین عملکرد را با تحلیل گزینه‌های مختلف داشته باشد. افزایش هوش و مهارت‌های مالی می‌تواند هم بر افزایش میزان سود مصرف کنندگان و هم بر شناخت مشکلات ناشی از تعدد سرمایه‌گذاری‌های موجود در بازار کمک کند. از سوی دیگر کسانی که پایین ترین سطح تحمل ریسک را دارند ممکن است نیاز بیشتری به آموزش‌های مالی داشته باشند (گاندز و گرسکی، ۲۰۱۶). از طرفی عملکرد مالی از مهمترین موضوعات مورد توجه سرمایه‌گذاران، اعتباردهندگان، دولت‌ها و مدیران است. سرمایه‌گذاران (سهامداران) به منظور ارزیابی میزان موفقیت مدیریت و به کارگیری سرمایه آنها و تصمیم‌گیری در مورد حفظ، افزایش یا فروش سرمایه‌گذاری و ارزیابی عملکرد شرکت‌های سرمایه‌پذیر علاقه‌مندند و به اعتباردهندگان به منظور تصمیم‌گیری در مورد میزان و نرخ اعطای اعتبار و ارزیابی عملکرد می‌پردازند. علل ارزیابی عملکرد مالی به سه دسته تقسیم می‌شود ۱- اهداف راهبردی که شامل مدیریت راهبردی و تجدید نظر در راهبردهاست ۲- اهداف ارتباطی که شامل کنترل موقعیت فعلی، نشان دادن مسیر آینده، ارائه بازخورد و الگوبرداری از سازمان دیگر است. ۳- اهداف انگیزشی که شامل تدوین سیستم پاداش و همچنین، تشویق بهبود و یادگیری است (حسن نژاد و همکاران، ۱۴۰۰). برای عملکرد مالی از مدل یانت استفاده گردید که شامل مولفه‌های کنترل هزینه، مدیریت ارزش و مدیریت ریسک می‌باشد (یانت و همکاران، ۲۰۱۸: ۴۳) و برای هوش مالی از مدل پوپوویس و همکاران (۲۰۱۲) استفاده شد که شامل مولفه‌های یکپارچگی داده‌ها، کیفیت دسترسی به اطلاعات و کیفیت محتوای اطلاعاتی می‌باشد. محرم نژاد و شکرزاده (۱۳۹۶) در تحقیقی تحت عنوان بررسی تأثیر هوش مالی بر عملکرد مالی به این نتیجه رسیدند که هوش مالی بر عملکرد مالی تأثیر دارد همچنین مولوی و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیقات خود به این نتیجه رسیدند هوش مالی کارکنان بر عملکرد مالی دستگاه‌ها سازمان امور اقتصاد و دارایی استان

آذربایجان غربی تاثیر دارد بنابراین با توجه به موارد فوق در این تحقیق به دنبال پاسخ به این سوال هستیم که آیا بین هوش مالی و عملکرد مالی کارکنان شعب بانک قرض الحسنه مهر ایران رابطه وجود دارد؟

## ۲. فرضیه های پژوهش

### هدف اصلی

۱. بین هوش مالی مشتریان و عملکرد مالی شعب بانک قرض الحسنه مهر ایران رابطه وجود دارد

### اهداف فرعی

۱. بین یکپارچگی داده های مالی و عملکرد مالی شعب بانک قرض الحسنه مهر ایران رابطه وجود دارد
۲. بین کیفیت محتوای اطلاعات مالی و عملکرد مالی شعب بانک قرض الحسنه مهر ایران رابطه وجود دارد
۳. بین کیفیت دسترسی به اطلاعات مالی و تصمیم گیری اثربخش و عملکرد مالی شعب بانک قرض الحسنه مهر ایران رابطه وجود دارد

## ۳. روش پژوهش

تحقیق حاضر به لحاظ هدف کاربردی، به لحاظ ماهیت توصیفی از نوع همبستگی و به لحاظ روش پیمایشی است. جامعه آماری شامل کلیه شعب بانک قرض الحسنه مهر ایران می باشد که طبق آمار و اطلاعات اداره کل کارگزینی تعداد ۱۰۵۰ نفر مشغول به کار هستند. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران به شرح ذیل ۲۹۰ برآورد شد که به روش نمونه گیری تصادفی طبقه بندی انتخاب شدند. به منظور گردآوری داده ها ادبیات و پیشینه تحقیق مطالعه و پرسشنامه تحقیق تنظیم شد هوش مالی با پرسشنامه هوش مالی پوپوویس و همکاران (۲۰۱۲) سنجیده می شود. این آزمون دارای ۱۶ سوال پنج گزینه ای است و عملکرد مالی را بر اساس سه بعد می سنجد که شامل ۲۱ می باشد سوالات براساس طیف پنج درجه ای لیکرت از خیلی کم تا خیلی زیاد مطرح شد. روایی صوری و محتوایی سوالات بر اساس نظر کارشناسان تأیید شد. ضریب آلفای کرونباخ متغیرها بالاتر از ۰/۷ برآورد شد که بیانگر هماهنگی درونی متغیرها و تأیید پایایی بود. تجزیه و تحلیل داده ها به کمک نرم افزار SPSS صوت پذیرفت. سپس برای بررسی نرمال بودن متغیرها مقدار چولگی و کشیدگی

سوالات و متغیرها بررسی می گردد و در نهایت برای بررسی فرضیه‌های تحقیق در صورت نرمال بودن متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌کنیم.

### تجزیه و تحلیل داده ها و یافته های پژوهش

جدول ۱. آماره های توصیفی مربوط به متغیر های تحقیق

متغیرها	میانگین	میانه	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی	مینیمم	ماکزیمم
هوش مالی	۲/۵۶۹	۲/۴۹۹	۰/۶۹۹	۰/۱۳۸	-۰/۸۵۹	۱/۲۹	۴/۳۰
یکپارچگی داده های مالی	۲/۶۸۹	۲/۷۴۷	۰/۸۵۵	۰/۲۱۱	-۰/۴۸۱	۱/۰۰	۴/۷۷
کیفیت محتوای اطلاعات مالی	۲/۵۰۱	۲/۴۸۸	۱/۰۱۱	۰/۲۶۰	-۰/۸۰۲	۱/۰۰	۵/۰۰
کیفیت دسترسی به اطلاعات مالی	۲/۶۰۱	۲/۵۰۰	۰/۷۸۹	۰/۲۵	-۰/۲۰۱	۱/۰۰	۴/۴۸
فرهنگ تصمیم گیری تحلیلی مالی	۲/۵۳۵	۲/۴۸۹	۰/۷۵۸	۰/۱۲۱	-۰/۵۱۳	۱/۰۰	۴/۳۲
عملکرد مالی	۲/۶۱	۲/۷۰۲	۰/۷۹۲	-۰/۰۳۱	-۰/۷۸۸	۱/۳۱	۴/۵۴

منبع: نتایج تحقیق

با توجه به این که کلیه سوالات دارای توزیع نرمال می باشند، برای سنجش نهایی نرمال بودن متغیرها به بررسی مقدار چولگی و کشیدگی متغیرهای تحقیق می پردازیم.

### ۳-۱. مقدار چولگی و کشیدگی متغیرهای تحقیق

چولگی در حقیقت معیاری از وجود یا عدم وجود تقارن تابع توزیع می باشد. برای یک توزیع کاملاً متقارن چولگی صفر و برای یک توزیع نامتقارن با کشیدگی به سمت مقادیر بالاتر چولگی مثبت و برای توزیع نامتقارن با کشیدگی به سمت مقادیر کوچکتر مقدار چولگی منفی است. کشیدگی یا کورتیزس نشان دهنده قله مندی یک توزیع است. مقدار کشیدگی را با گشتاور چهارم نرمال برآورد کرده اند، به عبارت دیگر کشیدگی معیاری از تیزی منحنی در نقطه ماکزیمم است در ابتدا قبل از بررسی فرضیه های تحقیق باید نرمال بودن متغیر های تحقیق از طریق سنجش مقدار چولگی و

کشیدگی بررسی شود. چنانچه مقدار چولگی برای متغیرهای تحقیق در بازه (۳، -۳) و کشیدگی در بازه (۵، ۵) نباشند، آنگاه داده‌ها از توزیع نرمال برخوردار نیستند.

## جدول ۲. آزمون چولگی و کشیدگی

متغیرها	چولگی	کشیدگی
هوش مالی	۰/۱۳۸	-۰/۸۵۹
یکپارچگی داده های مالی	۰/۲۱۱	-۰/۴۸۱
کیفیت محتوای اطلاعات مالی	۰/۲۶۰	-۰/۸۰۲
کیفیت دسترسی به اطلاعات مالی	۰/۲۵	-۰/۲۰۱
فرهنگ تصمیم گیری تحلیلی مالی	۰/۱۲۱	-۰/۵۱۳
عملکرد مالی	-۰/۰۳۱	-۰/۷۸۸

منبع: نتایج تحقیق

با توجه به اینکه مقدار چولگی و کشیدگی برای کلیه متغیرهای تحقیق بین بازه مورد نظر قرار گرفته است، بنابراین کلیه متغیرهای تحقیق دارای توزیع نرمال می باشند، برای بررسی فرضیات تحقیق از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می شود.

## جدول ۳. آزمون همبستگی

فرضیه ها	آماره همبستگی	تعداد	مقدار ضریب همبستگی	معنی داری ضریب	وجود رابطه	نوع رابطه
بررسی رابطه بین هوش مالی و عملکرد مالی	پیرسون	۸۰	۰/۶۲۲	۰/۰۰۰	رابطه دارد	مستقیم
یکپارچگی داده های مالی و عملکرد مالی	پیرسون	۸۰	۰/۵۷۳	۰/۰۰۰	رابطه دارد	مستقیم
کیفیت محتوای اطلاعات مالی و عملکرد مالی	پیرسون	۸۰	۰/۶۱۲	۰/۰۰۰	رابطه دارد	مستقیم
کیفیت دسترسی به اطلاعات مالی و عملکرد مالی	پیرسون	۸۰	۰/۶۸۵	۰/۰۰۰	رابطه دارد	مستقیم

منبع: نتایج تحقیق

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی در جدول ۳، ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۶۲۲ است، که نشان دهنده این است که بین هوش مالی و عملکرد مالی رابطه وجود دارد

( $p < 0/05$ ) و ضریب همبستگی پیرسون برابر با  $0/573$  است، که نشان دهنده این است که بین یکپارچگی داده های مالی و عملکرد مالی رابطه وجود دارد ( $p < 0/05$ ) و ضریب همبستگی پیرسون برابر با  $0/612$  است، که نشان دهنده این است که بین کیفیت محتوای اطلاعات مالی و عملکرد مالی رابطه وجود دارد ( $p < 0/05$ ) و ضریب همبستگی پیرسون برابر با  $0/685$  است، که نشان دهنده این است که بین کیفیت دسترسی به اطلاعات مالی و عملکرد مالی رابطه وجود دارد ( $p < 0/05$ ).

##### ۵. بحث و نتیجه گیری

هوش مالی بر طرف کننده مشکلات مالی است. به بیان ساده تر، هوش مالی آن بخش از هوش ما است که برای حمل مشکلات مالی از آن استفاده می کنیم و تمامی مسائل خاص خود را بر طرف نماییم. هوش مالی باعث می شود فرصت هایی را خلق و یا از فرصت هایی که دیگران نمی توانند ببینند استفاده کنیم یکی از ابزارهای مهم در هوش مالی کیفیت محتوای اطلاعاتی است کیفیت محتوای اطلاعاتی اجرای تحلیل های پیشرفته و اطمینان از یکپارچه سازی داده ها در سراسر سازمان است. بعضی اوقات به عنوان ثروت در نظر گرفته شده است بنابراین با استفاده از کیفیت محتوای اطلاعاتی مناسب می توان عملکرد مالی را بهبود بخشید. یکپارچگی داده ها به عنوان یکی از عوامل کلیدی در کمک به منافع بلند مدت سازمانی به رسمیت شناخته شده است و به جمع آوری و یکپارچه سازی داده از منابع گوناگون اشاره دارد که به نوبه خود منجر به بهبود کیفیت محتوای اطلاعات شده و با اجرای فن آوری دسترسی به اطلاعات و به اشتراک گذاری به نوبه خود منجر به بهبود کیفیت دسترسی به اطلاعات می شود کیفیت دسترسی به اطلاعات به میزان گستردگی، قابلیت سفارشی سازی داده ها در سراسر سازمان اشاره دارد بنابراین هر چه کیفیت داده های مالی بیشتر باشد بهتر میتوان تصمیم گیری کرد و در نتیجه عملکرد مالی بهبود می یابد. بنابراین پیشنهاد می شود که کارکنان به راحتی به داده های مالی دسترسی داشته باشند و داده های مالی از یکپارچگی و نظم برخوردار باشند و به نوعی سازگاری و ارتباط و انسجام در بین داده های مالی وجود داشته باشد.

## منابع

۱. افتخاری علی‌آبادی، اکبر (۱۳۸۹) تدوین استراتژی با رویکرد ارزش آفرینی در موسسات مالی دوره ۱، شماره ۴، پاییز، صفحه ۱۲۹-۱۴۸
۲. حسن نژاد، بهنام، موسوی نژاد، سید مسعود، عنایت، حمزه (۱۴۰۰) بررسی عملکرد مالی یک بیمارستان در بحران کرونا: مطالعه موردی در شهر تهران جلد ۲۳ شماره ۳ صفحات ۷۸-۷۲
۳. محرم نژاد، مصطفی و شکرزاده، مرتضی (۱۳۹۶) رابطه بین هوش مالی با عملکرد مالی (مطالعه موردی: سازمان منطقه آزاد ماکو)، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت و مهندسی صنایع، تهران
4. Gardner, H. (۲۰۱۶). *Intelligences Reframed: Multiple Intelligences for the 20 Century*. New York: Basic
5. Wiener, R.L., C. Baron-Donovan, K. Gross, and S. Block-Lieb. (۲۰۰۵). Debtor education, financial literacy, and pending bankruptcy legislation. *Behavioral Sciences & the Law* ۲۳(۳): ۳۴۷-۳۶۶
6. Youndt, M.A. Subramaniam, M. & Snell, S.A. (2004). Intellectual capital profiles: An examination of investments and returns. *Journal of Management Studies*, 41(2), 335-61.

