

Mental Model of the Beneficiaries of Qarz al-Hasneh in Iran's Qarz al-Hasneh Mehr Bank

Author: Ali Elyasi | Gholam Hasan Taghi Nataj Malekshah | Mohammdd Solgi
Stable URL: <https://doi.org/10.30497/ifr.2025.245995.1888>

الگوی ذهنی ذینفعان قرض الحسنه در بانک قرض الحسنه مهر ایران
نویسندگان: علی الیاسی | غلامحسن تقی نتاج ملک‌شاه | محمد سلگی
پیوند دائمی: <https://doi.org/10.30497/ifr.2025.245995.1888>



Copyright 2025 The Author(s).

Published by *Imam Sadiq University*, Tehran, Iran.

This work is fully Open Access under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) license, allowing non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited and not modified. *Islamic Finance Researches* strictly follows the ethical guidelines of the Committee on Publication Ethics (COPE), which all readers, authors, reviewers, and editors are expected to observe and uphold.



Mental Model of the Beneficiaries of Qarz al-Hasneh in Iran's Qarz al-Hasneh Mehr Bank

Ali Elyasi: M.A in Financial Management, Department of Islamic Financial Management, Faculty of Management and Economics, Imam Hussein University, Tehran, Iran (Corresponding Author).

alielyasi7576@gmail.com | 0009-0001-4511-9553

Gholam Hasan Taghi Nataj Malekshah: Faculty Member, Faculty of Management, Faculty of Accounting and Financial Sciences, Tehran, Iran.

taghinataj@ut.ac.ir | 0009-0008-7846-1487

Mohammad Solgi Faculty Member, Islamic Financial Management Department, Faculty of Management, Imam Hussein University, Tehran, Iran.

kpmsolgi@ihu.ac.ir | 0000-0002-8635-631X

Abstract

1. Introduction and Objective

The loan has always been used as one of the financing tools to provide the resources needed by the borrower, while at the same time, the payment of loans in the form of qard al-hasana has been greatly encouraged and usury condemned. Therefore, attention to Islamic banking in Islamic countries is of utmost importance. Qard al-hasana banks are currently a symbol of the focus on Islamic banking in the country. Qard al-hasana banks are one of the types of banks integrated within the monetary system of Iran, operating like other banks based on the monetary and banking law, the law of banking operations without usury, and the directives issued by the Central Bank of the Islamic Republic of Iran. Qard al-hasana deposits, as one of the important mechanisms for operationalizing the usury-free banking system, have faced numerous challenges in recent years. One of the most significant of these challenges is the gradual reduction in the share of these deposits, and consequently, the decrease in the allocation of qard al-hasana facilities by banks. The low ratio of qard al-hasana deposits to total deposits underscores the importance of understanding the mental models of qard al-hasana stakeholders to address this issue. The success of Islamic banking and qard al-hasana banks is largely dependent on the community's view of investing in qard al-hasana banks, which makes identifying the mental models of stakeholders significant for creating a positive perspective in society. This study was conducted with the aim of identifying the mental

models of qard al-hasana stakeholders at the Qard al-hasana Mehr Bank of Iran.

2. Methods and Materials

The research was applied in nature, and it used a mixed exploratory method. To identify discourse space phrases, semi-structured interviews (qualitative) were conducted, and for identifying patterns, factor analysis and the Q method (quantitative) were used. Additionally, the research was descriptive in nature and data collection was conducted through surveys, interviews, and questionnaires. Given that the goal of this research is to understand the mental models of stakeholders regarding Qarz al-Hasanah Mehr Iran, the Q method was employed. The statistical population of this research consisted of all stakeholders of Qarz al-Hasanah Mehr Iran in the city of Qom, from which 50 individuals were selected through availability for semi-structured interviews created by the researcher. Multiple sources such as articles, books, and websites were utilized in the library section, and interviews were used in the field section. The questionnaire used included 4 general questions and 12 questions to identify the components of the mental model, where the questions were elaborated to collect the opinions of stakeholders and their mental models. After collecting the interviews, the data were reread multiple times by the researcher, and then each sentence that appeared useful and relevant to the study was noted separately. In the next stage, the meaning of each sentence was extracted by the researcher, resulting in 45 propositions from the interview texts. Then, through further review and refinement of the concepts, efforts were made to ensure the concepts were sufficiently specific, distinct, and non-repetitive, leading to the extraction of 37 concepts from the interview texts, which were utilized in the Q option set.

3. Research Findings

The analysis of the results indicates that the stakeholders of Qarz-al-Hassaneh Mehr Iran had 7 different mental models, which are quality orientation, recommendation orientation, innovation, habit orientation, trust orientation, spiritual inclination, and perceived value. Only one of these mental models, namely spiritual inclination, aligned with the main goal of this bank, which is to expand Qarz-al-Hassaneh services. According to the results, only 10% of stakeholders

had a mental model of spiritual inclinations, which is a very low percentage and caused this model to rank last among the mental models. Based on the obtained results, perceived value was the most important factor driving stakeholders to open accounts at this bank. In fact, most depositors invest in order to earn points and receive Qarz-al-Hassaneh loans from this bank, which constitutes the mental model of 20% of stakeholders. Additionally, the second most common mental model was innovation. Innovation was one of the most important reasons for stakeholders' inclination towards Qarz-al-Hassaneh Mehr Bank. Innovation, along with quality orientation and trust orientation, formed the mental model of over 48% of the stakeholders of this bank.

4. Discussion and Conclusion

The analysis of the results indicates that the stakeholders of Qarz-al-Hassaneh Mehr Iran had 7 different mental models, which are quality orientation, recommendation orientation, innovation, habit orientation, trust orientation, spiritual inclination, and perceived value. Only one of these mental models, namely spiritual inclination, aligned with the main goal of this bank, which is to expand Qarz-al-Hassaneh services. According to the results, only 10% of stakeholders had a mental model of spiritual inclinations, which is a very low percentage and caused this model to rank last among the mental models. Based on the obtained results, perceived value was the most important factor driving stakeholders to open accounts at this bank. In fact, most depositors invest in order to earn points and receive Qarz-al-Hassaneh loans from this bank, which constitutes the mental model of 20% of stakeholders. Additionally, the second most common mental model was innovation. Innovation was one of the most important reasons for stakeholders' inclination towards Qarz-al-Hassaneh Mehr Bank. Innovation, along with quality orientation and trust orientation, formed the mental model of over 48% of the stakeholders of this bank.

5. Acknowledgments and Funding

The authors express their sincere gratitude to all participants for their contributions to this research. This research received no financial support.

6. Keywords

Mental Models; Bank Stakeholders; Qarz-ol-Hasanah; Qarz-ol-Hasanah Mehr Iran Bank; Q method.

7. JEL Classification: C15, D81, G21.

الگوی ذهنی ذینفعان قرض الحسنه در بانک قرض الحسنه مهر ایران

علی الیاسی: دانش‌آموخته کارشناس ارشد مدیریت مالی، گروه مدیریت مالی اسلامی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه جامع امام حسین علیه‌السلام، تهران، ایران. (نویسنده مسئول) alielyasi7576@gmail.com
غلامحسن تقی نتاج ملک‌شاه: عضو هیأت علمی، دانشکده حسابداری و علوم مالی، دانشکدگان مدیریت، دانشگاه تهران، ایران. taghinataj@ut.ac.ir
محمد سلگی: عضو هیأت علمی، گروه مدیریت مالی اسلامی، دانشکده مدیریت، دانشگاه جامع امام حسین علیه‌السلام، تهران، ایران. kpmsolgi@ihu.ac.ir

چکیده

مقدمه و هدف: قرض همواره به‌عنوان یکی از ابزارهای تأمین مالی برای تأمین منابع موردنیاز قرض‌گیرنده مورد استفاده بوده و در عین حال، پرداخت قرض به‌صورت قرض‌الحسنه عمیقاً مورد تشویق قرار گرفته و ربا مذمت شده است. پژوهش حاضر باهدف شناسایی الگوهای ذهنی ذینفعان قرض‌الحسنه در بانک قرض‌الحسنه مهر ایران انجام شد.

روش پژوهش: پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر روش اجرا روش آمیخته از نوع اکتشافی بود. برای شناسایی عبارات فضای گفتمان از مصاحبه نیمه ساختاریافته (کیفی) و برای شناسایی الگوها از روش تحلیل عاملی و روش کیو (روش کمی) استفاده شد. همچنین پژوهش از نظر ماهیت و جمع‌آوری داده پژوهش به‌صورت پیمایشی و از طریق مصاحبه و پرسشنامه اقدام شد. با توجه به اینکه هدف از انجام این پژوهش شناخت الگوهای ذهنی ذینفعان نسبت به قرض‌الحسنه مهر ایران است، روش کیو به‌کار گرفته شد. جامعه آماری این پژوهش را تمامی ذینفعان بانک قرض‌الحسنه مهر ایران در شهر قم تشکیل دادند که تعداد ۵۰ نفر از آن‌ها برای مصاحبه و پاسخ به سؤال‌های ۱۲ گزینه‌ای نیمه ساختاریافته محقق به‌صورت در دسترس انتخاب شدند.

یافته‌های پژوهش: بررسی نتایج به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که ذینفعان قرض‌الحسنه مهر ایران دارای ۷ الگوی ذهنی مختلف بودند که عبارتند از کیفیت‌گرایی، توصیه‌گرایی، نوگرایی، عادت‌گرایی، اعتماد‌گرایی، گرایش معنوی و ارزش ادراک‌شده که تنها یکی از این الگوهای ذهنی یعنی گرایش معنوی باهدف اصلی این بانک یعنی گسترش خدمات قرض‌الحسنه تطبیق داشت. براساس نتایج به‌دست‌آمده تنها ۱۰ درصد از ذینفعان دارای الگوی ذهنی گرایش‌های معنوی بودند که درصد بسیار پایینی بوده و باعث شد در رتبه‌بندی الگوهای ذهنی، این الگو در جایگاه آخر قرار گیرد. یافته‌ها همچنین نشان داد که ارزش درک شده ۲۰ درصد از الگوی ذهنی ذینفعان را تشکیل داده که بیشترین فراوانی در بین الگوهای ذهنی بوده است.

واژگان کلیدی: الگوهای ذهنی؛ ذینفعان بانک؛ قرض‌الحسنه؛ بانک قرض‌الحسنه مهر ایران، روش کیو.

مقدمه

امروزه بانک‌ها در جهان با ساماندهی و تسهیل مبادلات تجاری و بازرگانی موجب گسترش بازارها و رشد و شکوفایی اقتصادی شده‌اند و با تجهیز منابع و سوق دادن آن‌ها به سمت بنگاه‌های تولیدی و تجاری، سرمایه‌های اقتصادی را به عوامل مولد تبدیل می‌کنند و از سوی دیگر با افزایش بهره‌وری و به‌کارگیری بخش‌های غیرفعال، اقتصاد را به سمت اشتغال کامل هدایت می‌کنند (موسویان، ۱۳۸۱، ص. ۱۵۵).

بی‌تردید در جامعه برخی توانایی تأمین نیازهای مالی خود را ندارند و با کسری مالی مواجه‌اند. در برابر بعضی نیز با مازاد مالی مواجه‌اند. در نگاهی کلی، نیازمندان به وجوه مالی را می‌توان به دو دسته تقسیم کرد؛ برخی از کسانی که در زمان حال با کسری مالی مواجه‌اند، این توانایی را ندارند که در آینده کسری گذشته را جبران کنند؛ گروهی نیز می‌توانند کسری به‌وجودآمده را در آینده جبران کنند. در حالت اول، در درجه اول دولت و در درجه دوم آحاد مردم باید با اعطای کمک‌های بلاعوض، نیازهای این گروه را پوشش دهند و کمترین سطح معیشت را برای آنان فراهم آورند؛ اما اگر گروه دوم وضعیت دیگری دارند، هنگامی که فردی بتواند در آینده با تلاش خود برای جبران کسری مالی گذشته خود اقدام کند، عقلانی‌ترین شیوه تأمین نیاز مالی این افراد و پاسخ‌گویی به تقاضای آنان، استفاده از وجوه کسانی است که با مازاد مالی مواجه‌اند و حاضر به عرضه وجوه مازاد خود هستند (محقق‌نیا، ۱۳۸۸، ص. ۱۵).

بانک‌های قرض‌الحسنه یکی از انواع بانک‌های موجود در نظام پولی کشور ایران هستند که همانند سایر بانک‌ها براساس قانون پولی و بانکی، قانون عملیات بانکی بدون ربا و بخشنامه‌های صادرشده از سوی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران فعالیت می‌کنند. این بانک‌ها به‌موجب «دستورالعمل ناظر بر تأسیس و فعالیت بانک‌های قرض‌الحسنه و نظارت بر آن‌ها»، تأسیس شده‌اند و همانند سایر بانک‌ها مجاز به افتتاح حساب‌های قرض‌الحسنه جاری و پس‌انداز هستند. لیکن بانک‌های قرض‌الحسنه انحصاراً در قالب عقد قرض‌الحسنه به‌صورت حساب پس‌انداز و حساب جاری فعالیت می‌کنند و برخلاف سایر بانک‌ها افتتاح حساب از نوع سپرده‌های سرمایه‌گذاری در

بانک‌های قرض الحسنه و اعطای سود به سپرده‌های مذکور ممنوع است (ماده ۲۵، ۲۶ و ۲۷ از دستورالعمل تأسیس و فعالیت بانک‌های قرض الحسنه و نظارت بر آن‌ها، ۱۳۸۶). با توجه به متون اسلامی، رکن اصلی عرضه قرض الحسنه اعطای آن به نیازمندان و رکن اصلی تقاضای قرض الحسنه نیاز است. همچنین فاکتورهایی نظیر: توزیع مناسب درآمدها، افزایش کارایی طبقات کم‌درآمد، ایجاد انگیزه کار و تلاش، تأمین نیازهای تولیدی و خدماتی محدود، مشارکت مردمی و عدم انتفاع را از فاکتورهای سازگاری نهاد قرض الحسنه و راهبرد تأمین نیازهای اساسی است (حبیبیان نقیسی، ۱۳۹۰، ص. ۹). انگیزه‌های احتمالی قرض‌دهنده عبارتند از: پاداش اخروی، کسب اخلاق پسندیده، تعاون و همیاری، پس‌انداز، کسب جایزه. انگیزه اول صرفاً اخروی و انگیزه دوم و سوم معنوی و انگیزه چهارم و پنجم صرفاً مادی است، اما در مورد قرض‌گیرنده، قرض گرفتن یک امر ناپسندی است، مگر آنکه در جهت رفع یکی از نیازهای ضروری تکوینی همچون نیاز به مسکن یا ازدواج، تشریعی مانند حج یا اجتماعی مانند رعایت شأن فرد در جامعه از آن استفاده شود. با توجه به مطالب فوق دو مشخصه مهم قرض الحسنه یعنی «داشتن انگیزه معنوی یا اخروی برای قرض‌دهنده» و نیز «صرف آن در جهت رفع نیاز ضروری قرض‌گیرنده» نمایان می‌شود. علاوه‌براین، باید در نظر داشت که با توجه به مضامین روایات اخذ هرگونه مبلغی فراتر از اصل مال، اگرچه با عناوینی همچون خسارت تأخیر تأدیه، کارمزد و جبران کاهش ارزش پول باشد که از جهت حقوقی و فقهی نیز هیچ مشکلی ندارد، قرض را از قرض الحسنه دور می‌نماید.

تسهیلات قرض الحسنه برای تأمین نیازهای اساسی مانند ودیعه مسکن، ازدواج و فرزندآوری، کمک‌هزینه، مخارج ناشی از حوادث و فوت، هزینه‌ها و مخارج زندگی، کمک‌هزینه درمان، ادای دیون، سفرهای زیارتی، کمک‌هزینه تحصیلی، خرید کالاهای بادوام، که موردنیاز ضروری هستند - مانند یخچال و ماشین لباسشویی - مصرف می‌گردد. همچنین نیازهای مالی بنگاه‌های کوچک و خرد، اعم از بنگاه‌های صنعتی، کشاورزی، خدماتی و تهیه مسکن، از طریق تسهیلات قرض الحسنه تأمین می‌گردد. بانک‌های قرض الحسنه می‌توانند علاوه‌بر تخصیص منابع، که صرفاً از طریق اعطای

قرض الحسنه صورت می‌گیرد، با ارائه دیگر خدمات بانکی به مشتریان، از آنان کارمزد دریافت نمایند (بیدار، ۱۳۹۱، ص. ۱۰۱).

سپرده‌های قرض الحسنه به‌عنوان یکی از بازوهای مهم عملیاتی کردن نظام بانکداری بدون ربا، در سال‌های گذشته با چالش‌های فراوانی روبه‌رو بوده است. یکی از مهم‌ترین این چالش‌ها، کاهش تدریجی سهم این سپرده‌ها و به تبع آن کاهش تخصیص تسهیلات قرض الحسنه اعطایی بانک‌هاست. نسبت پایین سپرده‌های قرض الحسنه به کل سپرده‌ها، اهمیت شناخت الگوی ذهنی ذینفعان قرض الحسنه را برای رفع این مشکل نشان می‌دهد. باید اشاره نمود که در زمینه قرض الحسنه مطالعات بسیاری صورت گرفته است اما الگوی ذهنی ذینفعان قرض الحسنه مورد توجه قرار نگرفته است. در این مقاله قصد بر آن است تا نخست لایه‌های قرض الحسنه را موشکافی شود و به این سؤال‌ها پاسخ داده شود که ادراک و عقاید ذینفعان قرض الحسنه در بانک قرض الحسنه مهر ایران چه است؟ مهم‌ترین گزاره‌هایی که در خصوص قرض الحسنه وجود دارند کدام‌اند؟ آیا الگوهای خاصی برای این ذهنیت‌ها وجود دارد؟ با توجه به اینکه تاکنون در زمینه الگوی ذهنی ذینفعان قرض الحسنه تحقیقی توسط محقق یافت نشد، انجام این مقاله از اهمیت خاصی برخوردار است.

۱. ادبیات تحقیق

۱-۱. واژه قرض الحسنه

قرض از نظر لغوی به معنای قطع کردن یا بریدن معنی شده است. واژه «حسنه» از مشتقات «احسان» و در عربی به معنای «نیکی کردن» به دیگران است. قصد «حسن» ظاهراً مفید آن است که اتفاق از مال پاک و با نیت پاک و با قصد قربت باشد و بعداً پشیمان نگردد و با منت و اذیت بعدی توأم نباشد (قریشی، ۱۳۶۷، ص. ۳۰۷).

۱-۲. مفهوم اصطلاحی قرض الحسنه

آن مالی که آدمی به دیگری می‌دهد به شرط آنکه مثل آن را پس دهد، قرض می‌نامند و «هزینه‌ای که مؤمنین در راه خدا خرج می‌کنند مانند قرض گرفتن خودش می‌شمارد که همان قرض الحسنه است» (طباطبایی، ۱۳۶۷، ص. ۲۷). پس در تعریف قرض الحسنه

می‌توان گفت هر وامی که برای خشنودی خدا و بدون درخواست سود به مؤمنان برای نیازمندی آنان پرداخت گردد.

در ماده ۱۵ آیین‌نامه فصل سوم قانون عملیات بانکی بدون ربا، با افزودن کلمه «حسنة» به دنبال «قرض»، قرض الحسنه به شرح زیر تعریف شده است: «قرض الحسنه، عقدی است که به موجب آن، یکی از طرفین (قرض‌دهنده) مقدار معینی از مال خود را به طرف دیگر (قرض‌گیرنده) تملیک می‌کند که قرض‌گیرنده مثل یا در صورت عدم امکان، قیمت آن را به قرض‌دهنده رد نماید» (خاوری، ۱۳۷۵). در این تعریف، «قرض الحسنه» صرفاً در معنای «وام بدون سود» به کار گرفته شده است.

۳-۱. جایگاه قرض الحسنه در قوانین پولی و بانکی

«قانون پولی و بانکی ایران» در سال ۱۳۳۹ به تصویب شورای ملی رسید که در حقیقت مبنای تأسیس بانک مرکزی ایران است. در این قانون از شورای پول و اعتبار به عنوان یکی از ارکان بانک مرکزی نام برده شده و وظیفه آن، سیاست‌گذاری و نظارت بر بانک‌ها تعیین گردیده است. این قانون از سال ۱۳۵۱ مورد بازبینی قرار گرفت و «قانون پولی و بانکی کشور» به تصویب رسید. طبق قانون مذکور، نظارت بانکی از شورای پول و اعتبار به بانک مرکزی محول شد، اما چارچوب نظارت بانکی همچنان برعهده شورای پول و اعتبار باقی ماند.

پس از انقلاب اسلامی، بازبینی قوانین و ساختار نظام بانکی کشور ضروری می‌نمود، لذا در شهریورماه ۱۳۶۲، قانون عملیات بانکی بدون ربا (بهره) به تصویب رسید. در این قانون به ضرورت وجود معاملات واقعی به عنوان مبنای ارائه اعتبارات توجه شد و انواع عقود که بانک‌ها مجازند تا بر مبنای آن به عملیات بانکی بپردازند، تعیین و عملیات واسطه‌گری بانک‌ها در قالب سپرده‌گیری و وام‌دهی قرض الحسنه مجاز اعلام شد (علیزاده قره‌باغ و روحانی، ۱۳۹۳-الف، ص. ۴۷). نقطه عطف قرض الحسنه در ایران تصویب قانون عملیات بانکی بود که یکی از اهداف نظام بانکی «گسترش قرض الحسنه از طریق جذب وجوه آزاد، اندوخته‌ها، پس‌اندازها، سپرده‌ها و تجهیز این منابع باهدف تأمین شرایط و امکانات کار و سرمایه‌گذاری به منظور اجرای بندهای (۲) و (۹) اصل چهل و سوم قانون اساسی» بود. پیرامون موضوع قرض الحسنه در نظام

بانکی، علاوه بر مواد مرتبط در قانون عملیات بانکی بدون ربا، در دستورالعمل اجرایی قرض الحسنه اعطایی بانکها، برای اعطای وام قرض الحسنه سقفی معادل ۱۰ درصد کل تسهیلات اهدایی در نظر گرفته شد. اعطای جوایز به صاحبان حسابهای سپرده قرض الحسنه نیز موضوعی است که در ماده (۶) قانون عملیات بانکی بدون ربا، به آن اشاره شده است. بر این اساس بانکها مجازند به منظور جذب و تجهیز سپردهها، جوایز غیر نقدی یا جنسی را برای سپردههای قرض الحسنه اختصاص دهند (روحانی و عزیزاده قره‌باغ، ۱۳۹۳-ب، ص. ۱۳).

۴-۱. جایگاه قرض در رفتار قرض دهنده و قرض گیرنده

یک فرد مسلمان پس از کسب درآمد، قسمتی از آن را جهت رفع نیازهای مصرفی خود، صرف می‌نماید، بنابراین تصمیم می‌گیرد که چه مقدار از درآمد خود را به زمان حال اختصاص دهد. درواقع در این مرحله سطح درآمد و نیز میل نهایی به مصرف مؤثر هستند. در مرحله بعد، برای تصمیم‌گیری در مورد باقیمانده درآمد دو راه پیش‌رو دارد:

الف) به خاطر کسب سود مشروع آن را از طریق مشارکت، سرمایه‌گذاری نماید.

ب) برای کسب بازدهی معنوی و اخروی آن را قرض دهد.

سهم قرض از درآمد به‌پیش بینی فرد از نرخ سود آینده و نیز سلیقه او که ناشی از کیفیت انگیزه‌های معنوی و اخروی وی است، بستگی دارد (هادوی‌نیا، ۱۳۹۶، ص. ۷۴). قرض‌گیرنده نیز اگر مبلغ وام را جهت تولید به‌کار گیرد، قرض را تبدیل پس‌انداز به سرمایه‌گذاری می‌داند و اگر قرض از نوع مصرفی باشد، در شرایط کنونی به‌طور معمول صرف خرید کالای مصرفی بادوام می‌شود و این به معنای افزایش مخارج مصرفی است.

۵-۱. سپرده‌ها در بانکداری بدون ربا ایران

در سیستم تعریف‌شده برای بانکداری بدون ربا، همانند سایر سیستم‌های بانکی انواع مختلفی از سپرده‌ها تعریف‌شده که مبنای تعریف آنها براساس قواعد اسلامی بوده است. در ادامه این سپرده‌ها معرفی شده است.

۱-۵-۱. سپرده جاری (قرض الحسنه)

حساب جاری در عملیات بانکداری بدون ربا ایران، ماهیت قرض دارد و مانند حساب جاری در بانکداری متعارف است و همانند آن‌ها خدمات حساب جاری را در اختیار صاحب حساب می‌گذارد و به موجودی این‌گونه حساب‌ها هیچ سودی تعلق نمی‌گیرد. استفاده از حساب جاری، افزون بر حفظ پول در بانک، موجب تسهیل پرداخت‌ها و بی‌نیازی صاحب حساب از حمل و نگهداری وجوه نقدی می‌شود (دستورالعمل تأسیس و فعالیت بانک‌های قرض الحسنه و نظارت بر آن‌ها، ۱۳۸۶).

۱-۵-۲. سپرده پس انداز (قرض الحسنه)

این نوع حساب نیز مانند سپرده جاری ماهیت قرض دارد، بانک اصل مال آن‌ها را ضامن است ولی هیچ‌گونه سودی به آن‌ها تعلق نمی‌گیرد، زیرا در قرض رابطه حقوقی مالکیت بین سپرده‌گذار و سپرده قطع می‌شود؛ بنابراین، بانک مالک این‌گونه سپرده‌ها محسوب شده و می‌تواند در هر راهی که مصلحت بداند آن‌ها را به کار گیرد (رجایی، ۱۳۸۰).

۱-۵-۳. سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار

نوعی از سپرده بانکی با یک دوره زمانی مشخص است که بر پایه مدت سپرده، به آن پول بهره تعلق می‌گیرد. سپرده‌های مدت‌دار گونه‌ای سرمایه‌گذاری به‌شمار می‌آیند که فرد با سپردن پول به یک مؤسسه بانکی، در طول مدتی مشخص، سود دریافت خواهد کرد که پس از پایان دوره، اصل پول نیز توسط بانک بازپرداخت می‌شود یا برای یک مدت مشخص دیگر، سپرده مدت‌دار تمدید خواهد شد (دستورالعمل نرخ سپرده‌های بانکی، ۱۳۹۴). بانک‌ها وجوه این حساب‌ها را به وکالت از صاحبان سپرده در امور مشارکت، اجاره به شرط تملیک، معاملات اقساطی، مضاربه، مزارعه، مساقات، معاملات سلف، سرمایه‌گذاری مستقیم و جعاله به کار می‌گیرند.

۱-۶. تسهیلات اعطایی بانک

در قانون عملیات بانکی بدون ربا، راه‌های تخصیص منابع براساس عقود اسلامی برنامه‌ریزی شده است. شیوه‌های تخصیص منابع بانکی موجود در این قانون را می‌توان

به چهار گروه کلی «قرض الحسنه»، «عقود مشارکتی»، «عقود مبادله‌ای» و «سرمایه‌گذاری مستقیم» تقسیم نمود.

۱-۶-۱. قرض الحسنه

قراردادهای قرضی بدون بهره یا قرض الحسنه اولین نوع قراردادهایی است که به موجب آن بانک‌ها می‌توانند به عنوان قرض به افراد و یا شرکت‌ها واگذار نمایند. گیرنده این وام نیز متعهد می‌شود که معادل مبلغی را که دریافت نموده را بازپرداخت نماید (موسویان، ۱۳۸۶، ص. ۱۵۷). البته با توجه به اینکه دریافت و پرداخت وام‌های قرض الحسنه برای بانک هزینه‌هایی به همراه دارد براساس ماده ۱۷ آیین‌نامه اجرایی، هزینه‌های صرف شده از قرض گیرنده اخذ خواهد شد (رجایی، ۱۳۸۰).

۱-۶-۲. عقود مشارکتی

در قراردادهای مشارکتی، تمام یا بخشی از سرمایه موردنیاز برای یک شرکت تولیدی، خدماتی یا اجرایی تأمین شده و در نهایت سود حاصل از این فعالیت براساس قرارداد فی‌مابین بین صاحبکار بنگاه اقتصادی و بانک در پایان فعالیت اقتصادی تعیین شده تقسیم خواهد شد. این نوع قراردادها به سه صورت مضاربه، مشارکت مدنی و مشارکت حقوقی اعمال خواهد شد.

۱-۶-۳. عقود مبادله‌ای

به‌طورکلی عقود مبادله‌ای به دودسته «عقود با بازدهی ثابت» و «عقود با بازدهی متغیر» تقسیم می‌شوند. در عقود با بازدهی ثابت سرمایه موردنیاز برای یک فعالیت اقتصادی از طرف بانک تأمین می‌شود و بعد از انعقاد قرارداد و قبل از آغاز فعالیت سود دریافتی بانک تعیین خواهد شد و تحولات اقتصادی و تغییرات احتمالی فعالیت اقتصادی موردنظر ربطی به بانک نخواهد داشت این عقود عبارتند از: فروش اقساطی، اجاره به‌شرط تملیک، خرید دین (هروانی، ۱۳۸۹، ص. ۳۸)؛ اما در قراردادهای با بازدهی متغیر سود بانک نیز براساس تحولات اقتصادی و یا تغییرات فعالیت اقتصادی طرف قرارداد متغیر خواهد شد در این قراردادها حتی ممکن است بانک متضرر گردد (هروانی، ۱۳۸۹، ص. ۴۴). این عقود عبارتند از: معاملات سلف و جعاله.

۱-۶-۲. سرمایه‌گذاری مستقیم

سرمایه‌گذاری مستقیم عبارت است از تأمین تمام سرمایه لازم جهت اجرای طرح‌های تولیدی، بازرگانی و خدماتی که به‌صورت شرکت‌های سهامی تشکیل می‌شوند و توسط یک یا چند بانک (بدون مشارکت اشخاص حقیقی یا حقوقی دیگر) انجام می‌گیرد (هروانی، ۱۳۸۹، ص. ۵۶). در این روش منابع نقدی بانک تبدیل به سرمایه‌های فیزیکی چون زمین، ساختمان، ماشین‌آلات و ابزار تولید می‌شود؛ اما از جهت مالکیت هیچ تغییری رخ نمی‌دهد یعنی بعد از انجام سرمایه‌گذاری مستقیم، در طول اجرای طرح و در طول زمان بهره‌برداری از طرح، موضوع طرح در مالکیت مشاع بانک و سپرده‌گذاران مذکور خواهد ماند و سود حاصل از طرح نیز به آنان متعلق خواهد بود، بنابراین در این روش بانک‌ها مسئولیت مستقیم طرح‌های مذکور را به عهده خواهند داشت و سودوزیان آن‌ها مستقیماً روی سود و زیان بانک‌ها و به‌تبع آن روی سودوزیان سپرده‌گذاران اثر می‌گذارد (موسویان، ۱۳۸۳، ص. ۲۲۱).

۱-۷. بانک قرض الحسنه

بانک‌های قرض الحسنه یکی از انواع بانک‌های موجود در نظام پولی کشور هستند که همانند سایر بانک‌ها براساس قانون پولی و بانکی کشور، قانون عملیات بانکی بدون ربا و بخش‌نامه‌های صادره از سوی بانک مرکزی فعالیت می‌کنند. بانک‌های قرض الحسنه منحصرأ در قالب عقد قرض الحسنه به‌صورت حساب پس‌انداز و جاری فعالیت می‌کنند و برخلاف سایر بانک‌ها افتتاح حساب از نوع سپرده‌های سرمایه‌گذاری در بانک‌های قرض الحسنه و اعطای سود به سپرده‌ای مذکور ممنوع است (معاونت پژوهش‌های اقتصادی، ۱۳۹۳).

بانک‌های قرض الحسنه با توجه به نقش فعالی که در بازار پولی کشور دارند، بر فرایند خلق پول تأثیر می‌گذارند. از آنجاکه بانک‌های قرض الحسنه به جذب سپرده‌های قرض الحسنه اقدام می‌کنند و از سوی دیگر آن‌ها را در قالب وام قرض الحسنه در اختیار متقاضیان قرار می‌دهند، منشأ اثر روی نقدینگی و ضریب تکاثری نقدینگی خواهد بود (علیزاده قره‌باغ و روحانی، ۱۳۹۳-الف، ص. ۴۹).

۸-۱. حساب قرض الحسنه در بانک‌های ایران

تقریباً تمامی بانک‌های داخل کشور ایران دارای امکان افتتاح حساب قرض‌الحسنه هستند که براساس اعلام بانک مرکزی درصد حساب‌های قرض‌الحسنه از سال ۱۳۹۱ تا ۱۳۹۵ روند کاهشی و از سال ۱۳۹۶ تا ۱۴۰۲ روندی افزایشی داشته است؛ جدول (۱) درصد و میزان حساب‌های قرض‌الحسنه را در بین سال‌های ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۲ نشان داده است.

جدول (۱). سهم سپرده‌ها و اعتبارات قرض‌الحسنه بانک‌ها (میلیارد ریال - درصد)

سال	سپرده‌های پس‌انداز قرض‌الحسنه	کل سپرده‌های غیردیداری	سهم سپرده قرض‌الحسنه از کل
۱۳۹۰	۱۷۸۴۸۳.۵	۳۶۵۶۳۳	۵/۱۶
۱۳۹۱	۲۱۶۲۲۹.۷	۴۵۶۷۵۹۶	۵/۳۱
۱۳۹۲	۲۸۱۳۹۴	۵۳۴۷۹۱۸	۵/۲۶
۱۳۹۳	۳۱۶۸۶	۶۲۴۰۹۴۴	۵/۰۷
۱۳۹۴	۳۶۵.۹	۷۲۹۸	۵/۰۱
۱۳۹۵	۴۶۲.۷	۹۱۰۱	۵/۰۸
۱۳۹۶	۵۹۲.۲	۱۰۸۲۳.۲	۵/۴۹
۱۳۹۷	۶۰۳.۴	۳۴۵۵۶۳	۶/۴۳
۱۳۹۸	۱۴۰.۲۲	۵۶۷۸۹۲	۸/۹۱
۱۳۹۹	۱۷۰.۵۳	۵۸۰۳۴۴	۹/۳۳
۱۴۰۰	۱۷۷۲۵	۵۹۸۲۲۱	۹/۴۱
۱۴۰۱	۱۷۴۵۳	۵۹۹۳۶۲	۸/۷
۱۴۰۲	۱۷۹۳۰	۶۰۳۲۶۵	۹/۶

منبع: (فرهنگ و دیگران، ۱۴۰۲).

۹-۱. الگوی ذهنی

الگوها و باورهای ذهنی ما با افکاری که در مغز رشد می‌کنند رابطه مستقیمی دارند و همچنین این افکار رابطه مستقیمی با تصمیمات و تصمیمات ما رابطه مستقیمی با رفتار

و اعمالمان دارند. ذهنیت ذینفعان نسبت به قرض الحسنه براساس الگوهای شکل می گیرد که این الگو در قالب رفتار ذینفعان خود را نمایان می کند و سبب ایجاد ذهنیت نسبت به قرض الحسنه می شود. در این پژوهش منظور از الگوهای ذهنی، مجموعه ای از ذهنیت ها و دیدگاه هایی است که ذینفعان بانک قرض الحسنه مهر ایران نسبت به قرض الحسنه داشته و این دیدگاه ها است که سبب ایجاد و تداوم یا سایر رخدادهای قرض الحسنه شده اند. درواقع الگوهای ذهنی دسته بندی از ذهنیت ذینفعان قرض الحسنه را ارائه می دهد که دارای عقاید مشابه هستند و براساس این تشابهات ذهنی، ذینفعان در دسته بندی های مختلف قرار می گیرند.

۲. پیشینه تحقیق

در سال های اخیر و به ویژه پس از تأسیس بانک های قرض الحسنه، پژوهش های متعددی در زمینه قرض الحسنه صورت گرفته است. به نظر می رسد به منظور یافتن خلأهای موجود در این زمینه پژوهشی و جمعیت نظرات در این باب، بررسی جامع تری بر مطالعات سال های اخیر در باب قرض الحسنه مفید باشد. محمد و سعد^۱ در سال ۲۰۱۶ میلادی یک چارچوب کلی جهت پذیرش تأمین مالی قرض الحسنه را پیشنهاد می کنند که شامل پیشنهادهایی از جمله: تأثیرگذاری نگرش نسبت به قرض الحسنه بر پذیرش آن، تأثیرگذاری دانش قرض الحسنه بر پذیرش آن، مزایای درک شده قرض الحسنه بر پذیرش آن، تأثیرگذاری حمایت دولت بر نیت مشتریان، تعهدات مذهبی بر پذیرش قرض الحسنه، اثرات تعدیل شمول مالی بر رابطه موارد بالا است.

روزیک و دیگران^۲ (۲۰۲۴م) در مقاله ای با عنوان «عوامل مؤثر بر عملکرد مالی بانکداری اسلامی در اندونزی»، نشان دادند که شایستگی کارکنان، اخلاق تجاری اسلامی و نظارت به طور قابل توجهی بر ریسک تأمین مالی بانکداری اسلامی تأثیر می گذارد.

هاریانتو و دیگران^۳ (۲۰۲۴م) در مقاله ای با عنوان «عوامل تعیین کننده ریسک در بانکداری اسلامی اندونزی: یک بررسی تجربی»، به بررسی عوامل تعیین کننده ریسک

1. Muhammad & Saad
2. Roziq et al
3. Haryanto et al

در بانکداری اسلامی اندونزی پرداختند. این پژوهش، نشان می‌دهد که رشد و کارایی تأمین مالی اثرات ناچیزی بر ریسک دارد. نتایج حاکی از آن است که بانک‌های اسلامی برای مدیریت مؤثر ریسک باید بین تأمین مالی و سپرده‌ها تعادل برقرار کنند و بر اهمیت عملیات کارآمد و رشد پایدار تأکید کنند.

مصطفی و دیگران^۴ (۲۰۲۳م) در مقاله‌ای با عنوان «آیا باید از خدمات بانکداری اسلامی استفاده کنم؟ عوامل مؤثر بر قصد رفتاری مشتریان غیر مسلمان در زمینه مالزی»، به مطالعه رفتار و واکنش مشتریان در استفاده از خدمات بانکدار اسلامی پرداختند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان داد که دانش بانکداری اسلامی بر باورهای غیراسلامی (نگرش، کنترل و هنجار) تأثیر مثبت دارد. همچنین، این مطالعه رابطه معناداری بین نگرش، هنجار ذهنی، کنترل رفتاری ادراک‌شده با نیت غیرمسلمان نسبت به خدمات بانکداری اسلامی نشان داد. علاوه‌براین، اثر میانجی نگرش، هنجار ذهنی و کنترل رفتاری درک شده مورد حمایت قرار گرفت.

سقیب و دیگران^۵ (۲۰۱۵م) در مقاله‌ای با عنوان «تأمین مالی کشاورزی محلی و بانک‌های اسلامی: آیا راه‌حل قرض‌الحسنه امکان‌پذیر است؟»، بیان داشتند که قرض‌الحسنه گزینه مناسبی برای تأمین مالی کشاورزی محلی است اما نهاد بانک‌ها و مؤسسات مالی اسلامی معمولاً به مشارک (شرکت)، مباحه (فروش با سود)، ایجاره (اجاره)، سلام (پیش‌پرداخت)، بیع (اجرت‌المثل)، استصناع (عقد ساخت) و غیره تکیه می‌کنند و به‌ندرت از قرض‌الحسنه استفاده می‌کنند. این ابزار تأمین مالی کشاورزی می‌تواند توسط بانک‌ها یا مؤسسات مالی اسلامی برای تأمین منابع مالی ضروری کشاورزان خرد کشورهای اسلامی و همچنین کسانی که در کشورهای غیراسلامی زندگی می‌کنند، مورد استفاده قرار گیرد.

خان و همکاران^۶ (۲۰۲۱م) در مقاله‌ای با عنوان «یک مدل فین‌تک اسلامی مبتنی بر هوش مصنوعی و NLP با ترکیب زکات و قرض‌الحسنه برای مقابله با اثرات نامطلوب کووید ۱۹ بر شرکت‌های کوچک و متوسط (SME) و افراد»، بیان داشتند تمرکز از

4. Mustapha et al

5. Saqib et al

6. Khan et al

گسترش این بیماری کووید ۱۹ به پیامدهای اقتصادی آن برای جامعه تغییر کرده است. کمبود تولید منجر به کمبود عرضه و در نتیجه از دست دادن شغل و اشتغال میلیون‌ها نفر در سراسر جهان شده است. دو بخش از مهم‌ترین بخش جامعه یعنی کارگران روزمزد و شرکت‌های کوچک و متوسط (SME) باید آسیب‌های عمده این بحران را تحمل کنند. امور مالی اسلامی ظرفیت بسیار زیادی برای مبارزه با هر نوع وضعیت (همه‌گیری) دارد. زکات و قرض‌الحسنه اگر باهم ترکیب شوند می‌توانند ترکیبی مرگبار برای مبارزه با اثرات نامطلوب کووید ۱۹ باشند.

گودرزی فراهانی و کارخانه (۱۴۰۱) در مقاله‌ای با عنوان «بررسی عملکرد مؤسسات قرض‌الحسنه در رشد تولید به عنوان مؤسسات تأمین مالی خرد در ایران»، نشان دادند که تسهیلات قرض‌الحسنه تأثیر مثبت و معنی‌داری بر تولید بخش‌های مختلف اقتصادی داشته است.

اثنی‌عشری (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «برآورد تابع تقاضای پول در سپرده‌های قرض‌الحسنه بانک‌های ایران با استفاده از یک تابع تقاضای پول»، میزان وابستگی سپرده‌های قرض‌الحسنه بانک‌ها به انتظارات تورمی را طی دوره فروردین ماه ۱۳۴۰ تا اسفندماه ۱۳۸۶ موردبررسی قرار دادند و نشان دادند تغییر حجم سپرده‌های قرض‌الحسنه بانک‌ها در اقتصاد ایران طی سال‌های ۱۳۴۰ تا ۱۳۸۶ نسبت به انتظارات تورمی برون‌زا است و با افزایش یک‌درصدی انتظارات تورمی در اقتصاد ایران، حجم سپرده قرض‌الحسنه بانک‌ها تقریباً ۰/۰۱۴ درصد کاهش می‌یابد.

توحیدی‌نیا (۱۳۹۱) در مقاله‌ای با عنوان «جذب سپرده قرض‌الحسنه به کمک ابزار مالی-اسلامی (صکوک)» به بررسی راه‌های افزایش تأمین نقدینگی بانک‌های قرض‌الحسنه پرداخته است.

بیدار (۱۳۹۱) در مقاله‌ای با عنوان «بررسی کارمزد قرض‌الحسنه و شیوه‌های محاسبه آن در بانکداری اسلامی»، به بررسی مشروعیت کارمزد قرض‌الحسنه و شیوه‌های محاسبه آن می‌پردازد و سه راهکار (تأمین هزینه‌های قرض‌الحسنه از بیت‌المال، اختصاص بخشی از منابع قرض‌الحسنه به سرمایه‌گذاری و محاسبه کارمزد واقعی) به‌منظور تأمین هزینه‌های تسهیلات قرض‌الحسنه بیان گردیده است.

موسویان و میثمی (۱۳۹۳) در کتابی با عنوان «بانکداری اسلامی»، پیشنهاد کرده‌اند که برای صندوق‌های قرض‌الحسنه مؤسسه مادری زیر نظر بانک مرکزی یا هر ارگان دیگری تعریف و تأسیس شود تا ضمن محافظت از صندوق‌ها در برابر بحران‌ها و خطرات، زمینه رشد و توسعه آن‌ها فراهم گردد.

عزتی (۱۳۹۳) در مقاله‌ای با عنوان «ارزیابی اثر بازارهای مالی بر بازار قرض‌الحسنه در ایران»، ضمن ارزیابی بازارهای مالی به تأثیر این بازارها بر بازار قرض‌الحسنه پرداخته و بیان نموده که درآمد، سن و نهادها و سرمایه‌های دینی اثر مثبت بر گسترش قرض‌الحسنه دارند و افزایش قیمت مسکن، فعالیت‌های قرض‌الحسنه را کاهش می‌دهند.

۳-۱. نوع و روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش اجرا روش آمیخته است زیرا داده‌ها در دو بخش کیفی و کمی جمع‌آوری گردید. برای شناسایی عبارات فضای گفتمان از مصاحبه نیمه ساختاریافته (کیفی) و برای شناسایی الگوها از روش تحلیل عاملی و روش کیو (روش کمی) استفاده گردیده است.

روش‌شناسی کیو، فنی است که پژوهشگر را قادر می‌سازد تا نخست ادراک و عقاید فردی را شناسایی کند و سپس بعد از طبقه‌بندی این عقاید، گروه‌های مختلف افراد را براساس این ادراک طبقه‌بندی نماید. در روش کیو پژوهشگر به دنبال اندازه‌گیری خصوصیات افراد نیست بلکه از افراد می‌خواهد ذهنیت خود را درباره یک موضوع خاص بیان کند (خوش‌گویان‌فرد، ۱۳۸۶).

روش کیو در مقاله حاضر در پنج مرحله انجام شده که عبارتند از:

- ۱- ایجاد فضای گفتمان و مجموعه کیو؛
- ۲- انتخاب مشارکت‌کنندگان ارزش‌گذاری کیو؛
- ۳- تکمیل ارزش‌گذاری نمودارهای کیو و استخراج مصاحبه‌ها؛
- ۴- تحلیل داده‌های اطلاعاتی؛
- ۵- تفسیر عامل‌ها یا الگوهای ذهنی.

در گام اول فضای گفتمان و مجموعه کیو تهیه شده است. به منظور جمع‌آوری اطلاعات موردنیاز برای تشکیل فضای گفتمان مطالعه کیو می‌توان از منابع بسیار متعدد و مختلفی استفاده نمود. شایان ذکر است فضای گفتمان مطالعه کیو لزوماً شامل حقایق نیست، بلکه عقاید شخصی، برداشت‌های مردم از رفتارها، گفتگوها و هر آنچه به‌گونه‌ای با موضوع موردنظر پژوهش کیو ارتباط داشته باشد، می‌تواند در شکل‌دهی به فضای گفتمان پژوهش مؤثر باشد (خوش‌گویان‌فرد، ۱۳۸۶).

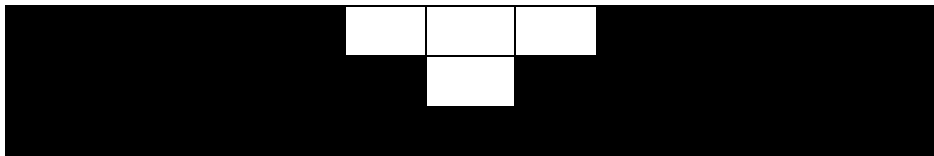
در این مطالعه برای شناسایی فضای گفتمان هم از روش کتابخانه‌ای و هم از روش میدانی استفاده شد؛ بنابراین در گردآوری عبارات فضای گفتمان از رویکرد ترکیبی استفاده گردید. در بخش کتابخانه‌ای از منابع متعدد مانند مقاله‌ها و کتاب‌ها و وبگاه‌های اینترنتی استفاده و در بخش میدانی از مصاحبه استفاده گردید. پرسشنامه مورد استفاده شامل ۴ سؤال عمومی و ۱۲ سؤال جهت شناسایی مؤلفه‌های الگوی ذهنی بود که سؤالات به‌صورت تشریحی سعی در جمع‌آوری نظرات ذینفعان و الگوی ذهنی آن‌ها داشت. پس از جمع‌آوری مصاحبه‌ها، داده‌ها چند بار توسط محقق بازخوانی شدند، سپس هر جمله که در مصاحبه به نظر مفید می‌آمد و با موضوع پژوهش ارتباط داشت جداگانه یادداشت شد. در مرحله بعد، مفهوم هر جمله توسط محقق استخراج شد که در این مرحله تعداد ۴۵ گزاره از متن مصاحبه‌ها به دست آمد. سپس با بررسی مجدد و پالایش بیشتر مفاهیم، سعی شد تا مفاهیم به‌اندازه‌ی کافی خاص و مجزا و غیرتکراری باشند که در نهایت تعداد ۳۷ مفهوم از متن مصاحبه‌ها استخراج شد که این مفاهیم در مجموعه گزینه‌های کیو به‌کار گرفته شد.

بنابراین جمع‌آوری فضای گفتمان از طریق پرسشنامه نیمه ساختاریافته (مصاحبه) تهیه و براساس نظرات ذینفعان، این فضای گفتمان شناسایی شده شامل ۳۷ عبارت کیو بود؛ بنابراین روش جمع‌آوری اطلاعات، روش میدانی و پیمایشی بوده و در آن برای تهیه فضای گفتمان، پرسشنامه نیمه ساختاریافته و برای بررسی ذهنیت ذینفعان جداول کیو بوده است.

پس‌ازاین مرحله نوبت به طراحی دسته کیو رسید. منظور از دسته کیو جملات یا اظهاراتی هستند که از فضای گفتمان انتخاب شده‌اند و هریک از آن‌ها روی یک کارت

قرار می‌گیرند و مجموع این کارت‌ها همان دسته کیو هستند. نمونه کیو باید طوری انتخاب شود که نمایاننده نظرات و نگرش‌های مختلف در خصوص موضوع باشد. سپس این دسته در اختیار مشارکت‌کنندگان قرار می‌گیرد تا مرتب‌سازی آن را انجام دهند. این اشخاص به منزله متغیرهای پژوهش خواهند بود (امینی، ۱۳۹۲، ص. ۹۵). در روش‌شناسی کیو، نمونه افراد (همچون روش‌های کیفی) به‌طور هدفمند و غیراحتمالی با اندازه کوچک انتخاب می‌شود. پاسخ‌گویان از میان افرادی انتخاب می‌شوند که ارتباط و تعلق ویژه‌ای به موضوع مطالعه دارند (Excel, 2005, p.70). تعداد افرادی که در این روش انتخاب می‌شوند، بهتر است بین ۱۰ تا ۵۰ نفر باشند، در غیراین صورت، احتمال می‌رود که پاسخ‌ها به سمت نرمال میل کند (کالتون^۷، ۱۳۷۱، ص. ۳۴۱). بر همین اساس با توجه به اینکه تعداد عبارات کیو ۳۷ عبارت در نظر گرفته شد تعداد مشارکت‌کنندگان ۵۰ نفر انتخاب گردید. روش نمونه‌گیری به‌صورت نمونه‌گیری در دسترس بوده است. در مرحله مرتب‌سازی از مشارکت‌کنندگان خواسته می‌شود که گویه‌ها را از نظر شخصی خود، با توجه به اولویت‌ها و قضاوت‌ها یا احساساتشان درباره موضوع تحت بررسی، عمدتاً در توزیعی نرمال رتبه‌بندی و جای‌گذاری کنند. اینکار به کمک جدول مرتب‌سازی مشابه نمودار (۱) صورت می‌گیرد. جدول شبیه توزیع نرمال است طوری تنظیم شده است که تعداد خانه‌های آن برابر تعداد گویه‌های پژوهش باشد. با این فرآیند رتبه‌دهی، افراد مفاهیم ذهنی خود را درباره گویه‌ها بیان می‌کنند و با انجام دادن اینکار دیدگاه‌های ذهنی خود را بروز می‌دهند (پویا و لقمانی، ۱۳۹۲، ص. ۹۲).

بیشترین تأثیر	پیوستار نزدیک به بیشترین تأثیر				بی‌تأثیر	پیوستار نزدیک به کمترین تأثیر				کمترین تأثیر
+۵	+۴	+۳	+۲	+۱	۰	-۱	-۲	-۳	-۴	-۵



نمودار (۱): کیو با توزیع شبه نرمال

منبع: (خنifer و مسلمی، ۱۳۹۶، ص. ۴۷۶)

همان‌طور که در نمودار (۱) دیده می‌شود برای انجام این پژوهش از نمودار کیو با توزیع شبه نرمال استفاده شد. این نمودار شامل ۳۷ خانه به تعداد ۳۷ عبارات کیو است. افراد مشارکت‌کننده ۳۷ کارت کیو تهیه‌شده را باید در این ۳۷ خانه جای‌دهی نمایند.

مرحله پایانی به تحلیل داده‌های گردآوری‌شده با روش تحلیل عاملی و تفسیر عامل‌های استخراج‌شده اختصاص دارد (خوش‌گویان‌فرد، ۱۳۸۶، ص. ۲۱). از ویژگی‌های مهم روش کیو، اکتشافی بودن آن است که به پژوهشگر کمک می‌کند ذهنیت‌ها، ادراک‌ها و عقیده‌های اشخاص را شناسایی و اشخاص را براساس آن‌ها گروه‌بندی نماید. حال اینکه بسیاری از روش‌های پژوهش کیفی و حتی کمی، فارغ از اشخاص و فقط با ادراکات، نگرش‌ها و دیدگاه‌های افراد سروکار دارند. در روش کیو، به‌جای متغیرها، افراد تحلیل می‌شوند. برخلاف روش‌های پژوهش متداول که n نفر را انتخاب و m ویژگی را از آن‌ها اندازه‌گیری می‌کنند، در مطالعه کیو m نفر انتخاب می‌شوند تا خود آن‌ها n ویژگی را اندازه‌گیری کنند؛ بنابراین در حالت نخست، افراد انتخابی رفتاری انفعالی دارند و این اندازه‌ها هستند که اهمیت دارند، درحالی‌که در مطالعه کیو، افراد انتخابی رفتاری فعال در اندازه‌گیری دارند و درواقع اندازه‌گیری آن‌ها موردتوجه پژوهشگر است (خنifer و مسلمی، ۱۳۹۶، ص. ۴۷۲).

در پژوهش‌های کیفی و برای تعیین روایی محتوایی از نظر خبرگان و صاحب‌نظران استفاده می‌شود. به‌این‌ترتیب که پرسشنامه باز و پاسخ‌ها به رؤیت و تأیید اساتید و صاحب‌نظران رسیده و در حین فرآیند پژوهش نیز، متن برخی از پاسخ‌ها موردبازنگری ناظرین قرار می‌گیرد، یعنی کدها و طبقات استخراج‌شده علاوه‌بر محقق، توسط چند نفر از اعضای هیأت‌علمی بررسی گردید.

برای سنجش پایایی در پژوهش‌های کیفی از روش بازآزمون هولستی استفاده می‌شود. شاخص ثبات یا پایایی باز آزمون PAO به میزان سازگاری طبقه‌بندی داده‌ها در طول زمان اشاره دارد. برای محاسبه پایایی بازآزمون براساس نظر کید و وازوئ که بین ۵ تا ۷ درصد کل محتوا را، حجم نمونه مناسب برای محاسبه ضریب پایایی می‌دانند، به فاصله بیست روز تعداد موردنیاز از پرسش‌نامه‌ها به روش تصادفی ساده انتخاب و مورد کدگذاری مجدد قرار می‌گیرد و از طریق میزان توافقات موجود در دو مرحله کدگذاری (کدهای مشابه در دو فاصله زمانی)، شاخص ثبات برای آن محاسبه می‌گردد. با توجه به اینکه براساس نظر رایف^۸، پژوهش‌های اساسی و مهم تحلیل محتوا که ضریب پایایی آن‌ها از ۷۰ درصد کمتر باشد، برای تفسیر دستاوردهای خود و تکرار پژوهش با مشکل روبرو خواهند بود. حصول ارقام بالاتر از ۷۰ درصد پایایی ابزار گردآوری اطلاعات را تأیید می‌نماید.

جدول (۲): پایایی عبارات فضای گفتمان

نتیجه	PAO	عبارات مشترک m	تعداد عبارات نفر دوم n2	تعداد عبارات نفر اول n1
تأیید پایایی	۰/۷۲	۳۶	۴۵	۵۵

منبع: (یافته‌های تحقیق)

براساس جدول (۲) با توجه به اینکه مقدار ضریب پایایی هولستی بیشتر از ۰/۷ بود. پایایی عبارات فضای گفتمان تأیید گردید. روایی روش کیو به دو گونه قابل‌بررسی است که عبارتند از: روایی محتوا و روایی صوری. در روایی محتوا انتظار می‌رود بین محتوای عباراتی که بر روی درجه یکسانی از طیف یا بر روی درجه‌های مجاور قرار دارند، تناسبی وجود داشته باشد و در روایی صوری با این سؤال مواجه هستیم که آیا عبارات موجود، به ابعاد مختلف موضوع تحت بررسی پرداخته‌اند تا آن‌ها بتوانند از طریق مرتب‌سازی ذهنیت خود را بیان کنند یا خیر؟ با توجه به اینکه عبارات انتخاب‌شده در اختیار متخصصان قرار می‌گرفت تعدادی از آن‌ها بیان می‌کردند که بر مبنای دسته‌بندی خاصی گزاره‌ها را در یک ردیف قرار می‌دهند؛ به‌طور مثال برخی از

مشارکت‌کنندگان گزاره‌های مربوط به اعتمادگرائی و توصیه‌پذیری در یک ردیف قرار می‌دادند که این موضوع روایی محتوایی کارت‌ها را نشان می‌دهد. در رابطه با روایی صوری نیز از متخصصان خواسته می‌شد که طبق دستورالعمل، ابتدا تمامی گزاره‌ها را مطالعه کنند و با آن‌ها آشنا شوند که بعد از مطالعه برخی از آنان رضایت خود از عبارات را اعلام می‌کردند؛ بنابراین روایی صوری ابزار پژوهش نیز تأیید گردید.

برای مرتب‌سازی کیو، پایایی نیز قابل‌طرح است یعنی می‌توان پرسید که آیا مشارکت‌کننده یک دسته کیو را با دستورالعمل یکسان در تکرارهای مختلف به یک‌شکل مرتب می‌کند؟ باید توجه داشت که برحسب موضوع مطالعه کیو، درجات طیف و تعداد کارت‌ها می‌توان انتظار داشت که تکرار مرتب‌سازی، منجر به نتایج کاملاً یکسان نشود. باوجوداین، دنیس^۹ (۱۹۸۸م) بر پایایی بالای داده‌های کیو تأکید دارد و براون^{۱۰} (۱۹۸۰م) معتقد است تکرار مرتب‌سازی کیو تا ۸۵ درصد با مرتب‌سازی قبلی سازگار خواهد بود. روش‌های رایج برای بررسی پایایی، مانند آزمون مجدد برای محاسبه ضریب پایایی مرتب‌سازی کیو قابل‌اجراست. همچنین اگر بتوان عبارات را به دودسته به نسبت مشابه تقسیم کرد، روش دونیمه کردن نیز برای بررسی پایایی امکان‌پذیر است. شیوه دیگر، به‌کارگیری یک دسته کارت برای دو نمونه افراد مشابه یا به‌کارگیری دودسته کارت مشابه برای یک نمونه افراد است. در پژوهش حاضر از روش یک دسته کارت برای دو نمونه افراد استفاده‌شده است.

۳. یافته‌ها

۳-۱. یافته‌های توصیفی

فراوانی نمونه آماری براساس سن، تحصیلات، شغل و جنسیت به‌صورت زیر است.

جدول (۳): فراوانی نمونه آماری براساس سن

بازه سنی	تعداد	درصد
زیر ۳۰ سال	۹	۱۸
۳۰ تا ۴۰ سال	۱۶	۳۲

بازه سنی	تعداد	درصد
۴۰ تا ۵۰ سال	۱۰	۲۰
بالای ۵۰ سال	۱۵	۳۰
جمع بندی	۵۰	۱۰۰

منبع: (یافته‌های تحقیق)

جدول (۴): فراوانی نمونه آماری براساس تحصیلات

تحصیلات	تعداد	درصد
دیپلم و زیر دیپلم	۱۷	۳۴
فوق دیپلم	۴	۸
کارشناسی	۱۵	۳۰
کارشناسی ارشد	۱۰	۲۰
دکتری	۴	۸
جمع بندی	۵۰	۱۰۰

منبع: (یافته‌های تحقیق)

جدول (۵): فراوانی نمونه آماری براساس جنسیت

جنسیت	تعداد	درصد
مرد	۴۲	۸۴
زن	۸	۱۶
جمع بندی	۵۰	۱۰۰

منبع: (یافته‌های تحقیق)

جدول (۶): فراوانی نمونه آماری براساس شغل

شغل	تعداد	درصد
کارمند	۲۰	۴۰
آزاد	۲۵	۵۰
بیکار	۵	۱۰
جمع بندی	۵۰	۱۰۰

منبع: (یافته‌های تحقیق)

در مرحله پایانی با استفاده از نرم افزار spss۲۳ و بر مبنای تحلیل عاملی کیو تعدادی از عوامل چرخش نیافته به دست آمد که جهت انجام تحلیل عاملی از ماتریس همبستگی استفاده شد. عامل ها به روش واریماکس که نوعی چرخش متعامد است، چرخش یافتند. بعد از انجام تحلیل عاملی اکتشافی برای شناسایی عوامل، جدول کل واریانس به دست آمده که براساس عواملی که مقدار واریانس تبیین شده آن بیشتر از ۱ است عوامل اصلی شناسایی شد.

جدول (۷): جدول کل واریانس تبیین شده

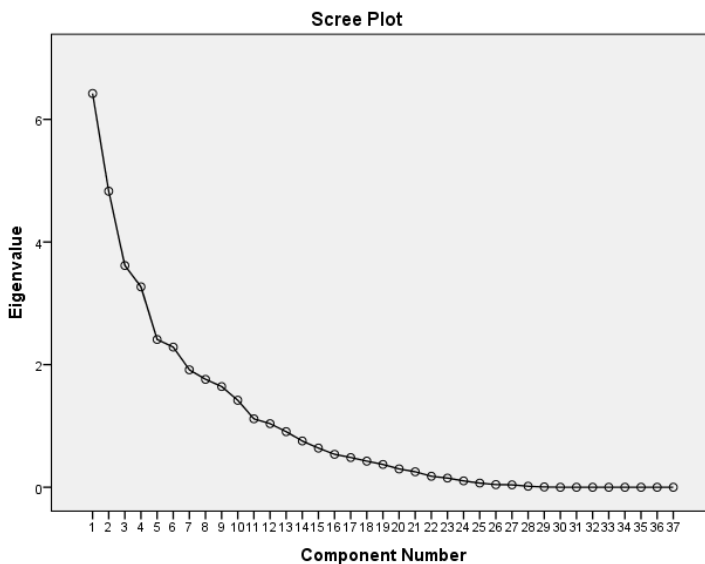
مقادیر ویژه اولیه			چرخش مجموع مربعات بارها			عامل
مجموع	درصد واریانس	درصد تجمعی	مجموع	درصد واریانس	درصد تجمعی	
۶.۴۲۲	۱۷.۳۵۷	۱۷.۳۵۷	۶.۴۲۲	۱۷.۳۵۸	۱۷.۳۵۸	۱
۴.۸۲۸	۱۳.۰۵۰	۳۰.۴۰۷	۴.۸۲۸	۱۳.۰۵۰	۳۰.۴۰۷	۲
۳.۶۱۶	۹.۷۷۴	۴۰.۱۸۱	۳.۶۱۶	۹.۷۷۴	۴۰.۱۸۱	۳
۳.۲۶۸	۸.۸۳۳	۴۹.۰۱۴	۳.۲۶۸	۸.۸۳۳	۴۹.۰۱۴	۴
۲.۴۱۱	۶.۵۱۵	۵۵.۵۳۰	۲.۴۱۱	۶.۵۱۵	۵۵.۵۳۰	۵
۲.۲۸۶	۶.۱۷۸	۶۱.۷۰۷	۲.۲۸۶	۶.۱۷۸	۶۵.۷۰۷	۶
۱.۹۱۶	۵.۱۷۸	۶۶.۸۸۵	۱.۹۱۶	۵.۱۷۸	۶۷.۷۳	۷
۱.۷۶۱	۴.۷۵۸	۷۱.۶۴۴	-	-	-	۸
۱.۶۴۳	۴.۴۳۹	۷۶.۰۸۳	-	-	-	۹
۱.۴۱۹	۳.۸۳۵	۷۹.۹۱۸	-	-	-	۱۰
۱.۱۱۶	۳.۰۱۶	۸۲.۹۳۴	-	-	-	۱۱
۱.۰۳۸	۲.۸۰۵	۸۵.۷۳۸	-	-	-	۱۲
۰.۹۰۷	۲.۴۵۲	۸۸.۱۹۰	-	-	-	۱۳
۰.۷۵۵	۲.۰۳۹	۹۰.۲۲۹	-	-	-	۱۴
۰.۶۳۹	۱.۷۲۶	۹۱.۹۵۵	-	-	-	۱۵
۰.۵۳۷	۱.۴۵۲	۹۳.۴۰۷	-	-	-	۱۶
۰.۴۸۵	۱.۳۱۱	۹۴.۷۱۸	-	-	-	۱۷

مقادیر ویژه اولیه			چرخش مجموع مربعات بارها		
عامل	مجموع	درصد واریانس	درصد تجمعی	مجموع	درصد واریانس
۱۸	۰.۴۲۶	۱.۱۵۱	۹۵.۸۶۹	-	-
۱۹	۰.۳۷۲	۱.۰۰۶	۹۶.۸۷۵	-	-
۲۰	۰.۲۹۹	۰.۸۰۷	۹۷.۶۸۲	-	-

منبع: (یافته‌های تحقیق)

براساس جدول (۷) درمجموع ۷ عامل دارای بیشترین واریانس را دارا بودند که عامل اول دارای واریانس ۱۷/۳۵۸، بیشترین واریانس را دارا بوده و پس از آن واریانس عامل دوم ۱۳/۰۵۰، عامل سوم ۹/۷۷۴، عامل چهارم ۸/۸۳۳، عامل پنجم ۶/۵۱۵، عامل ششم ۶/۱۷۸ و عامل هفتم ۵/۱۷۸ بوده است.

درمجموع، تمامی ۷ عامل توانستند ۶۷/۷۳ از واریانس ۳۷ عبارت کیو را تبیین کنند. نمودار (۲) که مربوط به نمودار سنگریزه است، ۷ عامل شناسایی شده به وسیله افراد نمونه را نمایش داده شده است. نمودار سنگریزه تصویر مقدار ویژه را در هریک از مؤلفه‌های استخراج شده نشان می‌دهد که چون از بزرگ‌ترین مقدار ویژه شروع می‌شود همواره یک نمودار نزولی است. مقدار ویژه با استخراج عامل‌های بعدی به سرعت افت می‌کند. همان‌طور که در این نمودار نشان داده شده، درصد بالایی (۶۷/۷۳) از واریانس مربوط به ۳۷ عبارت کیو توسط ۷ عامل تبیین شده است. در این نمودار عامل‌های با مقدار بالای ۱ به عنوان عوامل یا الگوهای ذهنی اصلی به روشنی شناسایی شده‌اند.



نمودار (۲): سنگریزه ۷ عامل شناسایی شده

منبع: یافته‌های تحقیق

برخلاف تحلیل عاملی اکتشافی که عوامل دسته‌بندی می‌شوند، مشارکت‌کنندگان براساس ذهنیت‌ها استخراجی دسته‌بندی می‌شوند. در این جدول مشارکت‌کنندگانی که دارای ذهنیت مشابه بودند در کنار هم قرار گرفتند.

جدول (۸): مشارکت‌کنندگان با الگوی ذهنی مشابه

مشارکت‌کنندگان	الگوی ذهنی
۱-۲-۷-۳۰-۳۴-۳۵-۴۳-۴۶	۱
۳-۹-۱۰-۱۴-۱۵-۴۲	۲
۴-۵-۱۲-۱۳-۱۶-۱۷-۴۱-۴۷-۵۰	۳
۶-۸-۲۲-۳۹-۴۸	۴
۱۹-۲۰-۲۹-۲۳-۲۷-۴۰-۴۹	۵
۲۴-۲۶-۲۸-۳۸-۴۵	۶
۱۱-۱۸-۲۱-۲۵-۳۱-۳۲-۳۳-۳۶-۳۷-۴۴	۷

منبع: یافته‌های تحقیق

۲-۳. استخراج عامل‌ها

در این بخش هر الگو به صورت یک نمودار کیو در نظر گرفته شده است؛ بنابراین با توجه به استخراج ۷ الگوی ذهنی، ۷ نمودار کیو به دست آمده است. این نمودارها قادرند تا ۶۷ درصد از دیدگاه‌های ذینفعان قرض الحسنه را تبیین نمایند.

✓ الگوی ذهنی اول (کیفیت‌گرایی): این الگوی ذهنی مربوط به مشارکت‌کنندگان ۱-۲-۴۶-۴۳-۳۵-۳۴-۳۰-۷ بوده که با توجه به تعداد کل مشارکت‌کنندگان می‌توان گفت الگوی ذهنی ۱۶ درصد از مشارکت‌کنندگان را شامل شده است. براساس این الگو دقیق و منظم بودن (۱۶ درصد)، تنوع خدمات (۳ درصد) و اشتباه کم در انجام خدمات (۵ درصد)، رضایت از خدمات (۲۵ درصد) و برخورد مناسب کارکنان (۳۰ درصد) و کیفیت مناسب خدمات (۳۴ درصد) معیارهای ارائه‌شده توسط این گروه بوده که این شاخص‌ها منجر به ارائه الگوی ذهنی گردید که براساس معیارهای ارائه‌شده «کیفیت‌گرایی» نامیده شد.

✓ الگوی ذهنی دوم (توصیه‌گرایی): الگوی دوم ذهنی را ۵ شرکت‌کننده شماره ۳-۹-۴۲-۱۵-۱۴-۱۰ تشکیل داده بودند. این تعداد از شرکت‌کنندگان ۱۲ درصد از کل مشارکت‌کنندگان را تشکیل داده بود؛ بنابراین می‌توان گفت ۱۲ درصد از مشارکت‌کنندگان به دلایل توصیه‌گرایی و به توصیه دیگران از این بانک قرض الحسنه مهر استفاده می‌کنند. تعریف و تمجید دیگران (۷ درصد)، تبلیغات بانک (۸ درصد)، تعریف و تمجید دوستان از خدمات (۹ درصد) و معرفی از طرف دوستان بیشترین دلایل استفاده از خدمات قرض الحسنه این بانک توسط این گروه از ذینفعان بوده است. این شاخص‌ها منجر به ارائه الگوی ذهنی گردید که براساس معیارهای ارائه‌شده «توصیه‌گرایی» نامیده شد.

✓ الگوی ذهنی سوم (نوگرایی): الگوی سوم ذهنی را شرکت‌کنندگان شماره ۴-۵-۱۲-۵۰-۴۷-۴۱-۱۷-۱۶-۱۳ تشکیل داده بودند. این تعداد از شرکت‌کنندگان ۱۸ درصد از کل مشارکت‌کنندگان را تشکیل داده بود؛ بنابراین می‌توان گفت ۱۸ درصد از مشارکت‌کنندگان به دلایل نوگرایی و استفاده از خدمات نوین بانکی و امکانات

بانکداری الکترونیک از آن استفاده می‌کنند. ارائه خدمات نو و جدید (۱۰ درصد)، روش کار جدید (۱۱ درصد)، تنوع خدمات الکترونیکی (۲۴ درصد)، مناسب بودن خدمات الکترونیکی (۳۱ درصد)، بروز بودن خدمات (۳۶ درصد)، امکانات مناسب و جدید (۳۷ درصد) بیشترین دلایل استفاده از خدمات قرض الحسنه این بانک توسط این گروه از ذینفعان بوده است. این شاخص‌ها منجر به ارائه الگوی ذهنی گردید که براساس معیارهای ارائه‌شده «نوگرایی» نامیده شد.

✓ الگوی ذهنی چهارم (عادت‌گرایی): الگوی چهارم ذهنی را شرکت‌کنندگان شماره ۴۸-۳۹-۲۲-۸-۶ تشکیل داده بودند. این تعداد از شرکت‌کنندگان ۱۰ درصد از کل مشارکت‌کنندگان را تشکیل داده بود؛ بنابراین می‌توان گفت ۹ درصد از مشارکت‌کنندگان به عادت و استفاده‌های قبلی از آن استفاده می‌کنند. عادت کردن به مؤسسه (۱۲ درصد)، عادت به استفاده از خدمات این بانک (۱۴ درصد) و سابقه استفاده از این بانک (۲۶ درصد) بیشترین دلایل استفاده از خدمات قرض الحسنه این بانک توسط این گروه از ذینفعان بوده است. این شاخص‌ها منجر به ارائه الگوی ذهنی گردید که براساس معیارهای ارائه‌شده «عادت‌گرایی» نامیده شد.

✓ الگوی ذهنی پنجم (اعتماد‌گرایی): الگوی پنجم ذهنی را شرکت‌کنندگان شماره ۴۹-۴۰-۲۷-۲۳-۲۹-۲۰-۱۹ تشکیل داده بودند. این تعداد از شرکت‌کنندگان ۱۴ درصد از کل مشارکت‌کنندگان را تشکیل داده بود؛ بنابراین می‌توان گفت ۱۴ درصد از مشارکت‌کنندگان به دلیل اعتماد به این بانک از آن استفاده می‌کنند. محلی بودن بانک (۴ درصد)، قابل اعتماد بودن خدمات (۶ درصد)، آشنا بودن با سایر ذینفعان (۱ درصد)، آشنا بودن کارکنان (۱۷ درصد)، امن بودن (۲۲ درصد)، اعتبار قابل قبول (۲۸ درصد)، دارا بودن مجوز (۲۹ درصد) بیشترین دلایل استفاده از خدمات قرض الحسنه این بانک توسط این گروه از ذینفعان بوده است. این شاخص‌ها منجر به ارائه الگوی ذهنی گردید که براساس معیارهای ارائه‌شده «اعتماد‌گرایی» نامیده شد.

✓ الگوی ذهنی ششم (نگرش معنوی): الگوی ششم ذهنی را شرکت‌کنندگان شماره ۴۵-۳۸-۲۸-۲۶-۲۴ تشکیل داده بودند. این تعداد از شرکت‌کنندگان ۱۰ درصد از کل مشارکت‌کنندگان را تشکیل داده بود؛ بنابراین می‌توان گفت ۱۰ درصد از

مشارکت‌کنندگان به دلیل دلایل معنوی از آن استفاده می‌کنند. غیرربوی بودن (۱)، خداپسندانه بودن خدمات (۲)، اطمینان از هزینه درست پس‌اندازها (۱۸)، اطمینان از کمک به نیازمندان (۱۹)، قرض‌الحسنه بودن کار (۲۰) بیشترین دلایل استفاده از خدمات قرض‌الحسنه این بانک توسط این گروه از ذینفعان بوده است. این شاخص‌ها منجر به ارائه الگوی ذهنی گردید که براساس معیارهای ارائه‌شده «گرایش معنوی» نامیده شد.

✓ الگوی ذهنی هفتم (ارزش درک شده): الگوی ذهنی هفتم را شرکت‌کنندگان شماره ۴۴-۳۷-۳۶-۳۳-۳۲-۳۱-۲۵-۲۱-۱۸-۱۱ تشکیل داده بودند. این تعداد از شرکت‌کنندگان ۲۰ درصد از کل مشارکت‌کنندگان را تشکیل داده بود؛ بنابراین می‌توان گفت ۲۰ درصد از مشارکت‌کنندگان به دلیل ارزش‌های درک شده از این بانک از آن استفاده می‌کنند. عوامل شناسایی شده از مشارکت‌کنندگان: انتخاب مجدد مؤسسه (۱۳ درصد)، تأمین همه نیازهای مالی (۲۱ درصد)، عدم اتلاف وقت (۲۳ درصد)، باارزش بودن خدمات (۲۷ درصد)، وام گرفتن آسان (۳۳ درصد)، منظم بودن (۳۵ درصد) بیشترین دلایل استفاده از خدمات قرض‌الحسنه این بانک توسط این گروه از ذینفعان بوده است. این شاخص‌ها منجر به ارائه الگوی ذهنی گردید که براساس معیارهای ارائه‌شده «ارزش درک شده» نامیده شد.

جدول (۹): درصد الگوهای ذهنی شناسایی شده

ردیف	الگوی ذهنی	درصد نمونه
۱	ارزش درک شده	۲۰
۲	نوگرایی	۱۸
۳	کیفیت‌گرایی	۱۶
۴	اعتمادگرایی	۱۴
۵	توصیه‌گرایی	۱۲
۶	عادت‌گرایی	۱۰
۷	نگرش معنوی	۱۰

منبع: یافته‌های تحقیق

۴. تحلیل نتایج

بررسی نتایج به دست آمده نشان داد که ذینفعان بانک قرض الحسنه مهر ایران دارای ۷ الگوی ذهنی مختلف بودند که تنها یکی از این الگوهای ذهنی یعنی گرایش معنوی باهدف اصلی این بانک براساس ماده سوم مندرج در اساسنامه این بانک یعنی گسترش خدمات قرض الحسنه تطبیق داشت. براساس نتایج به دست آمده تنها ۱۰ درصد از ذینفعان دارای الگوی ذهنی گرایش های معنوی بودند که درصد بسیار پایینی بوده و باعث شده در رتبه بندی الگوهای ذهنی این الگو در جایگاه آخر قرار گیرد. براساس نتایج به دست آمده ارزش درک شده مهم ترین عامل گرایش ذینفعان به افتتاح حساب در این بانک بوده است. درواقع بیشتر سپرده گذاران برای کسب امتیاز و دریافت وام قرض الحسنه در این بانک سرمایه گذاری می کنند که این دیدگاه، الگوی ذهنی ۲۰ درصد از ذینفعان را تشکیل داده است. همچنین دومین الگوی ذهنی رایج، نوگرایی بوده است. نوگرایی یکی از مهم ترین دلایل گرایش ذینفعان به بانک قرض الحسنه مهر بوده است. استفاده از فناوری اطلاعات و پیاده سازی بانکداری الکترونیکی و استقرار سیستم مدیریت دانش و تبدیل بانک به یک سازمان پیشرو توانسته خدمات نوین و مشتری پسندی را به کاربران و مشتریان بانک ارائه دهد. نوگرایی به همراه کیفیت گرائی و اعتمادگرائی الگوی ذهنی بیش از ۴۸ درصد از ذینفعان این بانک را تشکیل داده است.

در گذشته مؤسسات قرض الحسنه که باهدف پیاده سازی بانکداری اسلامی و ارائه تسهیلات وام قرض الحسنه رشد زیادی در کشور پیدا نموده بود به یکباره دچار مشکل و ورشکستگی شده و خسارات زیادی را به مشتریان وارد نموده نمود. به همین دلیل شباهت کار این بانک با مؤسسات قرض الحسنه پیشین، ابهاماتی را برای سرمایه گذاران ایجاد نموده بود که نتیجه شناسایی الگوهای ذهنی نشان داد بانک قرض الحسنه مهر ایران توانسته ذهنیت مشتریان را نسبت به مشکلات گذشته مؤسسات مشابه تغییر داده و نزدیک به ۱۵ درصد از ذینفعان با نگرشی و الگوی ذهنی اعتمادگرائی با این مؤسسه همکاری می کنند. این اعتماد نه تنها در بین مشتریان بانک بلکه در بین کارکنان نیز وجود داشت زیرا اعتمادگرائی الگوی ذهنی کارکنان را نیز تشکیل داده بود.

علاوه بر آن توصیه‌گرایی نیز در کنار اعتمادگرایی الگوی ذهنی درصد زیادی از ذینفعان را تشکیل داده بود ۱۴ درصد از ذینفعان با توصیه دوستان و اطرافیان و همکاران به این بانک اعتماد و همکاری می‌کردند که نشان می‌دهد وفاداری مشتریان و توصیه‌گرایی در بین مشتریان این بانک جایگاه خاص و ویژه‌ای داشته و تعدادی مشتریان با توجه به رضایت از نحوه عملکرد این بانک آن را به دیگران توصیه نمودند. از سوی دیگر ۱۶ درصد از ذینفعان با توجه به کیفیت خدمات این بانک از آن استفاده نموده و الگوی ذهنی‌ها را تشکیل داده است. این الگوی ذهنی نشان می‌دهد که کیفیت انجام خدمات این بانک توانسته تا حدودی در مشارکت سرمایه‌گذاران با این بانک مؤثر باشد. همچنین ۲۰ درصد از مشتریان با توجه به ارزش ادراک‌شده و با آگاهی از ارزشمند بودن خدمات این بانک، با این بانک همکاری می‌کنند. کارکنان نیز ارزش همکاری با این بانک را درک کرده و علاوه بر درک ارزش معنوی همکاری با آن، امنیت شغلی و آینده مثبتی را برای خود و شغل خود متصور بودند. همچنین این درصد بالای در الگوی ذهنی ارزش درک شده نشان می‌دهد که درصد بالایی از ذینفعان جهت استفاده از تسهیلات قرض‌الحسنه اقدام به افتتاح حساب در این بانک می‌نمایند.

بانک‌های قرض‌الحسنه به‌عنوان نهادهایی مردمی و خودجوش در بستر فرهنگ اسلامی کشور شکل گرفتند. این نهاد به جهت نیت خیرخواهانه مؤسسين و ماهیت عقد قرض‌الحسنه در زمره مؤسسات خیریه قلمداد شده است. انتظار می‌رود ذینفعان و سرمایه‌گذارانی که به سمت این نوع بانک‌ها گرایش پیدا می‌کنند با دیدگاه شریک شدن در اجر معنوی این فرایند به همکاری با این نوع بانک‌ها بپردازند. با این وصف مشاهده شد که بیشتر ذینفعان به دلایلی همچون اعتماد به بانک، متنوع بودن خدمات و کیفیت و همچنین نوگرایی و کسب منفعت از ارزش‌های این بانک از آن استفاده می‌کنند که لازم است فرهنگ‌های بیشتری در زمینه استفاده و همکاری با این نوع بانک‌ها در سطح جامعه به‌عمل آید. براساس رتبه‌بندی برترین مؤسسات مالی اسلامی در جهان که توسط نشریه بین‌المللی بنکر^{۱۱} در سال ۲۰۱۸ منتشر شد، بانک قرض‌الحسنه مهر ایران در صدر مؤسسات مالی اسلامی در جهان قرار گرفت. نشریه بین‌المللی بنکر رشد

دارایی‌های مؤسسات کاملاً اسلامی و مؤسسات با بوجه‌های اسلامی را مورد بررسی قرار داده است که براساس آن این بانک به عنوان بانک کاملاً اسلامی با ۶۱/۱ درصد رشد و ۳ هزار و ۸۷۸ میلیون دلار دارایی منطبق بر شریعت، در رتبه اول بانک‌های ایران و رتبه برتر مؤسسات کاملاً اسلامی دنیا قرار گرفت.

پیشنهادهای

در ابتدا پیشنهاد می‌شود فرهنگ‌سازی لازم جهت گسترش همکاری با بانک‌های قرض الحسنه در سطح جامعه انجام پذیرد و همچنین با توجه به اینکه الگوی ذهنی نوگرانی در رتبه دوم الگوهای ذهنی قرار گرفت به بانک‌ها پیشنهاد می‌شود در جهت ارائه خدمات نو و به‌روز و منطبق با فناوری‌های جدید برنامه‌ریزی‌های لازم صورت پذیرد. افزایش کیفیت خدمات و تنوع خدمات درصد بالایی از الگوهای ذهنی ذینفعان را تشکیل داد به همین جهت به بانک‌ها پیشنهاد می‌شود با استفاده برنامه‌ریزی‌های مدون و استفاده از الگوهای جهانی کیفیت خدمات خود را بهبود بخشند. در زمینه پژوهشی پیشنهاد می‌شود مطالعه‌های دیگر در زمینه الگوهای ذهنی بانک‌های غیر قرض الحسنه یا در دیگر شهرها انجام و نتایج آن به صورت تطبیقی با نتایج این مطالعه مقایسه شود و همچنین نقش متغیرهای جمعیت‌شناختی همانند سن، جنسیت و تحصیلات در تشکیل این الگوهای ذهنی بررسی گردد.

ملاحظات حقوقی
- پیروی از اصول حقوقی تمامی اصول اخلاق در پژوهش در این مقاله رعایت شده است. - تعارض منافع بنابر اظهار نویسندگان، این مقاله تعارض منافع ندارد. بنابر اظهار نویسندگان، این مقاله مستخرج از پایان‌نامه، رساله و طرح پژوهشی نیست.

کتابنامه

- ۱) امینی، سعید (۱۳۹۳). شناسایی دیدگاه‌های حاکم بر آسیب‌پذیری شهرها در برابر مخاطرات محیطی و استخراج مولفه‌های تاثیرگذار در آن با استفاده از روش کیو، دو فصلنامه مدیریت بحران، ۳(۱)، ۸۴-۹۹.

- ۲) اثنی‌عشری ابوالقاسم، بابایی سمیرمی محمدرضا (۱۳۸۸). برآورد تابع تقاضای پول در سپرده‌های قرض‌الحسنه بانک‌های ایران. پژوهش‌ها و سیاست‌های اقتصادی، ۱۷ (۵۱)، ۹۳-۱۰۴.
- ۳) بیدار، محمد (۱۳۹۱). بررسی کارمزد قرض‌الحسنه و شیوه‌های محاسبه آن در بانکداری اسلامی. معرفت اقتصاد اسلامی، ۴(۷)، ۹۷-۱۱۴.
- ۴) پویا، علیرضا؛ و لقمانی، هدیه (۱۳۹۲). راهبرد پژوهشی روش‌شناسی کیو: جایگاه، کاربرد، روش، محدودیت‌ها و تقابل آن با روش‌شناسی آر. توسعه‌سازمانی پلیس، ۱۱(۴۵)، ۸۷-۱۰۶.
- ۵) توحیدی‌نیا، ابوالقاسم (۱۳۹۱). جذب سپرده قرض‌الحسنه به کمک ابزار مالی اسلامی (صکوک)، تحقیقات مالی اسلامی، ۱(۲)، ۱۴۳-۱۶۰. DOI: [10.30497/ifr.2012.1526](https://doi.org/10.30497/ifr.2012.1526)
- ۶) حبیبیان نقیسی، مجید (۱۳۹۰). قرض‌الحسنه و راهبرد تأمین نیازهای اساسی. پژوهش‌ها و سیاست‌های اقتصادی، ۸(۳۵)، ۵-۳۶.
- ۷) خاوری، محمود رضا. (۱۳۷۵). بانکداری اسلامی، حسابدار، ۱۵۹، ۱-۲۳.
- ۸) خنیفر، حسین؛ و مسلمی، ناهید (۱۳۹۶). اصول و مبانی روش‌های پژوهش کیفی. ایران، تهران: نگاه دانش.
- ۹) خوش‌گویان‌فرد، علیرضا (۱۳۸۶). روش‌شناسی کیو. ایران، تهران: صداوسیما جمهوری اسلامی ایران.
- ۱۰) رجایی، محمد (۱۳۸۰). مقایسه اجمالی تخصیص و تجهیز منابع پولی در دو نظام بانکداری ربوی و غیرربوی در ایران. معرفت، ۱۰(۴۱)، ۱۹-۳۲.
- ۱۱) روحانی، سید علی؛ و علیزاده قره‌باغ، رضا (۱۳۹۳-ب). جایگاه بانک‌های قرض‌الحسنه در نظام پولی ایران، بسترهای قانونی و تحلیل عملکرد مالی. همایش بانکداری اسلامی.
- ۱۲) گودرزی‌فراهانی، یزدان؛ و کارخانه، راضیه (۱۴۰۱). بررسی عملکرد مؤسسات قرض‌الحسنه در رشد تولید به‌عنوان مؤسسات تأمین مالی خرد در ایران. اقتصاد و بانکداری اسلامی، ۱۱(۴۱)، ۱۵۷-۱۸۰.
- ۱۳) علیزاده قره‌باغ، رضا؛ و روحانی، سیدعلی (۱۳۹۳-الف). بانک‌های قرض‌الحسنه در ایران (ابعاد قانونی، روند شکل‌گیری و ارزیابی عملکرد). ایران، تهران: مجلس شورای اسلامی.
- ۱۴) عزتی، مرتضی (۱۳۹۳). ارزیابی اثر بازارهای مالی بر بازار قرض‌الحسنه در ایران. جستارهای اقتصادی، ۵(۲۲)، ۱۸-۱۵۵.

- ۱۵) قریشی، سید علی اکبر (۱۳۶۷). قاموس قرآن (جلد ۵). ایران، تهران: سمیه.
- ۱۶) کالتون. ج (۱۳۷۱). روش تحقیق (کاظم ایزدی، مترجم) (چاپ سوم). ایران، تهران: کیهان.
- ۱۷) طباطبایی، سید محمدحسین (۱۳۶۷). تفسیر المیزان (سید محمدباقر همدانی، مترجم) (جلد ۱۹). ایران، تهران: علامه طباطبایی.
- ۱۸) مجلس شورای اسلامی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۸۸). قانون عملیات بانکی بدون ربا و قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران. ایران، تهران: مجلس شورای اسلامی.
- ۱۹) محقق‌نیا، محمدجواد (۱۳۸۸). بررسی جایگاه قرض الحسنه در ایران و الگوی مبتنی بر اتحادیه‌های اعتباری. اقتصاد، ۱۱ (۷-۸)، ۷-۳۴.
- ۲۰) موسویان، سید عباس (۱۳۸۱). بانکداری اسلامی. ایران، تهران: مؤسسه تحقیقات پولی و بانکی.
- ۲۱) موسویان، سید عباس (۱۳۸۳). ارزیابی سپرده‌های بانکی و پیشنهاد سپرده جدید. اقتصاد اسلامی، ۱۵ (۱)، ۳۴-۵۱.
- ۲۲) موسویان، سید عباس (۱۳۸۶). احکام فقهی بانکداری بدون ربا. ایران، قم: وثوق.
- ۲۳) موسویان، سید عباس؛ و میثمی، حسین (۱۳۹۳). بانکداری اسلامی (ویرایش سوم). تهران: پژوهشکده پولی و بانکی جمهوری اسلامی ایران.
- ۲۴) هادوی‌نیا، علی اصغر (۱۳۹۶). نقش قرض الحسنه در اقتصاد مقاومتی، دوفصلنامه پژوهش‌های اقتصاد مقاومتی، ۱ (۲)، ۱-۳۲.
- ۲۵) هروانی، مهدی (۱۳۸۹). حسابداری تخصیص منابع (مضاربه، سرمایه‌گذاری و اجاره به شرط تملیک (در بانکداری اسلامی)، معرفت اقتصاد اسلامی، ۴ (۲)، ۵۱-۷۶.
- 26) Alizadeh Qarabagh, R., & Rouhani, S. A. (1393 SH/2014). *Qarz al-Hasaneh Banks in Iran: Legal Dimensions, Formation Process, and Performance Evaluation*. Tehran, Iran: Islamic Consultative Assembly. [in Persian].
- 27) Amini, S., (1393 SH/2014). Identifying the prevailing views on the vulnerability of cities to environmental hazards and extracting the influential components in it using the Q method, *Bi-Quarterly Journal of Crisis Management*, 3(1), 84-99. [in Persian].
- 28) Bidar, M., (1390 SH/2011). Investigating Qarz al-Hasna fee and its Calculation Methods in Islamic Banking, *Marafet Islamic Economy*, 4(7), 97-114. [in Persian].
- 29) Brown, S. R. (1980). *Political Subjectivity: Applications of Q Methodology in Political Science*. Yale University Press Google Schola,

- 2, 262-274.
- 30) Colton. J., (1371 SH/1992). Research Methodology. (Kazem Izadi, Translator) (Third edition). Iran, Tehran: Keyhan. [in Persian].
- 31) Ezzati, M., (1393 SH/2014). Evaluating the Impact of Financial Markets on the Qarz al-Hasanah Market in Iran, *Economic Research*, 5(22), 18-155. [in Persian].
- 32) Excell, R. M. (2005). Exploring Attitudes: the Case for Q methodology. *Health Education Research*, 20(2), 206-213.
- 33) Goodarzi Farahani, Y; & Karkhaneh, R., (1401 SH/2022). Studying the Performance of Qarz-ol-Hasanah Institutions in Production Growth as Microfinance Institutions in Iran. *Islamic Economics and Banking*, 11(41), 157-180. [in Persian].
- 34) Haryanto, S., Safriliana, R., Ridloah, S., Ariefudin, M. U., & Khotimah, L. K. (2024). Determinants of Risk in Indonesian Islamic Banking: An Empirical Investigation. *Share: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 13(1), 24-42.
- 35) Habibian Naghibi, M., (1390 SH/2011). Qard-ul-Hasana and the Strategy of Providing Basic Needs. *Economic Research and Policies*, 8(35), 5-36. [in Persian].
- 36) Hadavinia, Ali Asghar. (1396 SH/2017). The role of Qarz al-Hasana in the resistance economy, *Bi-Quarterly Journal of Resistance Economy Research*, 1(2), 1-32. [in Persian].
- 37) Hervani, Mehdi. (2010). Accounting for resource allocation (Mudaraba, investment and leaseback (in Islamic banking), *Marafat Eqtasem Islamic*, 4(2), 51-76.
- 38) Islamic Consultative Assembly of the Islamic Republic of Iran (1388 SH/2009). Law on Interest-Free Banking Operations and the Constitution of the Islamic Republic of Iran. Iran, Tehran: Islamic Consultative Assembly. [in Persian].
- 39) Khan, S., Hassan, M. K., Rabbani, M. R., & Atif, M. (2021). An Artificial Intelligence-Based Islamic FinTech Model on Qardh-Al-Hasan for COVID 19 Affected SMEs. *Islamic Perspective for Sustainable Financial System*, 234-249.
- 40) Khavari, Mahmoud Reza. (1375 SH/1996). Islamic Banking, *Accountant*, 159, 1-23. [in Persian].
- 41) Khneifer, H; & Moslemmi, N., (1396 SH/2017). Principles and Foundations of Qualitative Research Methods. Iran, Tehran: Negah Danesh. [in Persian].
- 42) Khoshgoianfard, A, R., (1386 SH/2007). Q Methodology. Iran, Tehran: Islamic Republic of Iran Broadcasting [in Persian].
- 43) Muhammad, S. A., & Saad, R. A. J. (2016). Moderating Effect of Attitude Toward Zakat Payment on the Relationship Between Moral

- Reasoning and Intention to Pay Zakat. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 219, 520-527.
- 44) Mustapha, N., Mohammad, J., Quoquab, F., & Salam, Z. A. (2023). "Should I Adopt Islamic Banking Services?" Factors Affecting Non-Muslim Customers' Behavioral Intention in the Malaysian Context. *Islamic Marketing*, 14(10), 2450-2465.
 - 45) Moussavian, S, A., (1381 SH/2002). Islamic Banking. Iran, Tehran: Monetary and Banking Research Institute. [in Persian].
 - 46) Mosian, S, A., (1383 SH/2004). Evaluation of Bank Deposits and New Deposit Proposals. *Islamic Economics*, 15(1), 34-51. [in Persian].
 - 47) Moussavian, S, A., (1386 SH/2007). Jurisprudential Rulings on Interest-Free Banking. Iran, Qom: Vosooq. [in Persian].
 - 48) Moussavian, S, A; & Mesmi, H., (1393 SH/2014). Islamic Banking (Third Edition). Iran, Tehran: Monetary and Banking Research Institute. [in Persian].
 - 49) Mohaghegh-Nia, M, J., (1388 SH/2009). Studying the Position of Qarz-ul-Hasaneh in Iran and the Model Based on Credit Unions. *Economic*, 11(7-8), 7-34. [in Persian].
 - 50) Pouya, A, R; & Loghmani, H., (1392 SH/2013). Research Strategy of Q methodology: its Position, Application, Method, Limitations and its Contrast with R methodology, *Police Organizational Development*, 11(45), 87-106. [in Persian].
 - 51) Qureshi, S, A, A., (1367 SH/1988). Dictionary of the Quran (Volume 5). Iran, Tehran: Somayeh. [in Persian].
 - 52) Rouhani, S, A; & Alizadeh Qarabagh, R., (2014-B). The Position of Qarz al-Hasaneh Banks in the Iranian Monetary System, Legal Frameworks and Financial Performance Analysis, Islamic Banking Conference. [in Persian].
 - 53) Roziq, A., Shulthoni, M., Anugerah, E. G., Mawardi, A. A. K., & Prasetyo, W. (2024). Three Research Method Approaches: Musharaka Financing Performance Model in Indonesian Islamic Banks. *Islamic Accounting and Business Research*.
 - 54) Saqib, L., Zafar, M. A., Khan, K., Roberts, K. W., & Zafar, A. M. (2015). Local Agricultural Financing and Islamic Banks: is Qard-al-Hassan a Possible Solution?. *Islamic Accounting and Business Research*, 6(1), 122-147.
 - 55) Tohidinia, A., (2012). Attracting Qarz al-Hasanah Deposits Using Islamic Financial Instruments (Sukuk), *Islamic Financial Research*, 1(2), 143-160. DOI: [10.30497/ifr.2012.1526](https://doi.org/10.30497/ifr.2012.1526) (In Persian).
 - 56) Rajaei, M., (1380 SH/2001). A Brief Comparison of the Allocation and Mobilization of Monetary Resources in the Two Usurious and

Non-Usurious Banking Systems in Iran. Marefat, 10(41), 19-32. [in Persian].

- 57) Tabatabaei, S, M, H., (1367 SH/1988). Tafsir al-Mizan (Seyyed Mohammad Baqer Hamadani, Translator) 19 edition. Iran, Tehran: Alameh Tabatabaei [in Persian].