



## بررسی عوامل موثر بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی توسط بانکها

تاریخ دریافت مقاله: ۹۹/۰۵/۲۶ تاریخ پذیرش مقاله: ۹۹/۰۶/۰۳ ندا رزمی بنفشه ورق

### چکیده

این تحقیق درباره عوامل موثر بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران می‌باشد. این تحقیق براساس دسته بندی تحقیقات از نظر اهداف یک تحقیق کاربردی محسوب می‌شود. و براساس روش اجرای تحقیق این پژوهش از نظر دسته بندی تحقیقات تحقیقی از نوع توصیفی پیمایشی می‌باشد. روش گردآوری اطلاعات به صورت میدانی می‌باشد. ابزار گردآوری اطلاعات به صورت پرسشنامه‌ای می‌باشد. در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تکنیک‌هایی *anova* برای آمار استنباطی آزمون، برای نرمال پذیری داده‌ها، *t* و آزمون فریدمن برای رتبه بندی داده‌ها و ضریب همبستگی برای تعیین کردن روابط بین متغیرها استفاده می‌کنیم و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار *spss* استفاده می‌کنیم. نرم افزار *spss* یکی از استاندارترین نرم افزارها برای انجام تکنیک‌های بالا می‌باشد. برای محاسبه پایایی این پرسشنامه‌ها آلفای کرونباخ را محاسبه می‌نمائیم، در این تحقیق ابتدا شاخص‌ها شناسایی شدند. و فرضیات تحقیق نیز بر اساس شاخص‌ها طراحی گردید و در نهایت با استفاده از تکنیک‌های آماری تمامی فرضیات مطرح شده اثبات شدند.

### کلمات کلیدی

عوامل مالی - عوامل انسانی - شرایط فیزیکی - عوامل وابستگی سازمانی - عوامل خدماتی سازمانی

تجهیز منابع همواره اصلی‌ترین وظیفه سیستم بانکی بوده است. بانک‌ها وجوه مازاد را جمع‌آوری و با دادن وام به متقاضیان، وظیفه سنتی خود یعنی واسطه‌گری را میان سپرده‌گذاران و وام‌گیرندگان ایفا می‌نمایند. معمولاً در فعالیت‌های یک بانک، جذب منابع مالی از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است، زیرا موفقیت در این زمینه می‌تواند عاملی برای موفقیت در سایر زمینه‌ها باشد، جذب منابع مالی برای هر بانک و سیستم بانکی هم به عوامل برون سازمانی و هم به عوامل درون سازمانی مربوط می‌شود، لذا شناخت این عوامل و میزان تأثیرگذاری هر کدام از آنها برای موفقیت در این زمینه مهم و اساسی است. در این فصل کلیات تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد. بخش خصوصی فعال‌ترین بخش در حوزه اقتصاد می‌باشد. و با سیاست‌های خصوصی‌سازی در کشور نقش این بخش بسیار پررنگ شده است. و بانک‌ها نیز تعاملات زیادی را با اشخاص حقیقی و حقوقی در این بخش دارند. [1] برطبق تئوری‌های رشد اقتصادی، سرمایه‌گذاری و تشکیل سرمایه نیاز اولیه هر فعالیت اقتصادی بوده و به عنوان متغیرهای اصلی برای تولید و رشد اقتصادی مطرح هستند. برای اینکه سرمایه‌گذاری در اقتصاد انجام شود لازم است ابتدا پس‌انداز صورت گیرد. برای نیل به این مقصود، قانون عملیات بانکی بدون ربا چارچوبی را پایه‌ریزی کرده تا سپرده‌های مردم از طریق نظام بانکی در جریان سرمایه‌گذاری قرار گیرد. به طور کلی بانک‌ها در اقتصادهایی نظیر اقتصاد ایران که سیستم مالی آنها مبتنی بر بانک است، سهم عمده‌ای در تجهیز و تخصیص منابع مالی از طریق سپرده‌پذیری و اعطای تسهیلات دارند. نهادهای اقتصادی شامل بنگاه‌ها، خانوارها و دولت‌ها هم با هر سطح ثروت، با انگیزه‌های متفاوتی اقدام به پس‌انداز کرده و ترکیبی از دارایی‌های ذخیره‌کننده ارزش را انتخاب می‌کنند. که بازده مطمئن و مطلوبی را عاید آنها کند. همچنین سپرده‌های اشخاص اعم از حقیقی و حقوقی، بخشی از شبه پول و نقدینگی است که ابزار سیاستی برای سیاست‌گذاران پولی و بانکی محسوب شود. از این منظر بررسی تحولات حجم سپرده‌های بانکی و شناسایی عوامل موثر بر میزان شکل‌گیری آنها، بواسطه دو کارکرد فوق (یعنی جنبه پس‌انداز و کسب درآمد برای افراد و نظام بانکی که منابع لازم برای سرمایه‌گذاری را فراهم می‌کند به علاوه اینکه بخشی از یک متغیر سیاستی مهم به حساب می‌آید) از اهمیت ویژه‌ای در نزد پس‌اندازکنندگان، مدیران نظام بانکی و سیاست‌گذاران اقتصادی برخوردار است. [2] اصول و موارد مطرح شده اهمیت بخش خصوصی را در حوزه اقتصاد مطرح می‌نماید. بانک‌های کشور نیاز شدیدی به منابع بخش خصوصی دارند. در سال‌های اخیر با گسترش بانک‌ها مخصوصاً بانک‌های خصوصی جذب منابع بخش خصوصی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بانک‌ها بدون جذب منابع مالی بخش خصوصی نمی‌توانند به حیات مالی و اقتصادی خود

## فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هفتم - پائیز ۱۳۹۹

ادامه دهند و چون بخش خصوصی قسمت اعظم فعالیت‌های اقتصادی را دارا می‌باشد حوزه اقتصاد هرکشور در بسیاری از ابعاد پایبند بخش خصوصی می‌باشد و اهمیت این مساله را دو چندان می‌کند. در این تحقیق قصد بر این است تا عوامل موثر بر جذب منابع بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران مورد بررسی قرار گیرد.

### مواد و روش‌ها

برای بررسی ابعاد نوع تحقیق از منظر روش تحقیق و هدف، این تحقیق براساس دسته بندی تحقیقات از نظر اهداف یک تحقیق کاربردی محسوب می‌شود. براساس روش اجرای تحقیق این پژوهش از نظر دسته بندی تحقیقات تحقیقی از نوع توصیفی پیمایشی می‌باشد. روش گردآوری اطلاعات بصورت میدانی می‌باشد و از مطالعات کتابخانه‌ای زیر استفاده می‌شود. و از عمده مقالات و تحقیقات مرتبط با این موضوع استفاده می‌کنیم. روش‌های میدانی به روش‌هایی اطلاق می‌شود که محقق برای گردآوری اطلاعات ناگزیر است به محیط بیرون برود و با مراجعه به افراد یا محیط، و نیز برقراری ارتباط مستقیم با واحد تحلیل یعنی افراد، اعم از انسان، مؤسسات، سکونت‌گاه‌ها، موردها و غیره، اطلاعات مورد نظر خود را گردآوری کند. در واقع، او باید ابزار سنجش یا ظروف اطلاعاتی خود را به میدان ببرد و با پرسشگری، مصاحبه، مشاهده و تصویربرداری آنها را تکمیل نماید و سپس برای استخراج، طبقه‌بندی، و تجزیه و تحلیل به محل کار خود برگردد. ابزار گردآوری اطلاعات به صورت پرسشنامه‌ای می‌باشند که با پخش کردن این پرسشنامه بین جامعه آماری داده‌های خود را جمع آوری می‌کنیم. اصلی‌ترین و پرکاربردترین ابزار گردآوری اطلاعات در هر تحقیق پیمایشی پرسشنامه‌ها می‌باشد پرسشنامه شامل دسته‌ای از پرسش‌هاست که برطبق اصول خاصی تدوین گردیده است و به صورت کتبی به افراد ارائه می‌شود و پاسخگو بر اساس تشخیص خود جواب‌ها را در آن می‌نویسد. در پژوهش‌هایی که از پرسشنامه استفاده می‌شود اعضا نمونه یا جامعه با پر کردن پرسشنامه و بازگرداندن آن به پژوهشگر در مصاحبه‌ای که خود آن را بر عهده داشته‌اند شرکت می‌کنند؛ به همین دلیل سؤال‌ها و راهنمایی‌های مربوط به آن باید به اندازه کافی روشن و قابل فهم باشد تا پاسخگو نقش مصاحبه کننده را نیز اجرا کند و بتواند افراد مورد نظر را در مشارکت ترغیب کند. دستورالعمل، سؤال‌ها و راهنمایی آن باید به گونه‌ای طرح شود که افراد مورد نظر را به ادامه همکاری و برگرداندن پرسشنامه علاقه مند نماید؛ این امر به خاطر عدم حضور مصاحبه گر واقعی برای توضیح بیشتر و تشویق پاسخ دهنده است. بیشتر پرسشنامه‌ها حاوی مطالبی هستند که به منظور اندازه‌گیری متغیرهای وابسته و مستقل و ویژگی‌های موردنیاز تهیه و تدوین می‌شود. در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تکنیک‌هایی *anova* برای آمار استنباطی آزمون. برای نرمال پذیری داده ها. آزمون فریدمن برای

## بررسی عوامل موثر بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی توسط بانک‌ها/ارزمی بنفشه ورق

رتبه بندی داده‌ها و ضریب همبستگی برای تعیین کردن روابط بین متغیرها استفاده می‌کنیم و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار *spss* استفاده می‌کنیم. نرم افزار *spss* یکی از استاندارترین نرم افزارها برای انجام تکنیک‌های بالا می‌باشد.

### مباحث نظری

در دنیای امروز، نقش بی بدلیل بانک‌ها در چرخه اقتصادی کشور که با جذب منابع سرگردان کوچک و بزرگ و هدایت آن به سوی بخش‌های تولیدی به رشد و پیشرفت کشور کمک می‌نماید، بر کسی پوشیده نیست. بانک‌ها به عنوان مهم‌ترین مؤسسات اقتصادی جامعه و اصل‌ترین شق بازار پول در اقتصاد، وظیفه مدیریت و تدارک نقدینگی و هدایت و کانالیزه کردن آن را به سمت فعالیت‌های مولد و سرمایه‌گذاری دارا می‌باشند، به طوری که اهم نقدینگی اقتصاد جامعه باید توسط نظام بانکی کشور برای سرمایه‌گذاری در بخش‌های مختلف اقتصادی هدایت و مدیریت شود. اما آنچه مسلم است، بانکداری امروزه به عنوان مکمل برای پول و ارز، یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های است که در ابعاد اقتصادی، زیرساخت توسعه کشورها را فراهم می‌نماید. یعنی به موجب اصول اقتصادی، پیشرفتی حاصل نخواهد شد، مگر با پس اندازهای هر چه بیشتر و به کارگیری هر چه مؤثرتر آن در جهت توسعه (عرفانی و همتی، ۱۳۹۳). بخش خصوصی یکی از مهمترین ابزار بهبود عملکرد اقتصادی در کشورهای صنعتی بوده است. اجرای خط مشی‌های دگرگونی در کشورهای در حال توسعه و همچنین در کشورهای سوسیالیست سابق، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. و بسیاری از بانک‌های خصوصی و دولتی در این کشورها سعی دارند تا منابع مالی این بخش را به خود اختصاص دهند. افزایش سهم بخش غیردولتی در اقتصاد کشور با رویکرد گسترش مالکیت و ارتقاء کارایی بنگاه‌های اقتصادی و بهره‌وری منابع مادی، انسانی و فناوری، افزایش رقابت‌پذیری در اقتصاد ملی و کاهش بار مالی و مدیریت دولتی در تصدی فعالیت‌های اقتصادی برخی از اهداف نهایی اصل ۴۴ قانون اساسی است. در این زمینه تحقق افزایش و تقویت زمینه‌های سرمایه‌گذاری بخش غیردولتی با کنترل سهم بخش دولتی و نیز واگذاری سهم دولت از اقتصاد این بخش مورد توجه است. از این رو توجه به بهبود نظام تأمین مالی با رویکرد توانمندسازی مالی بنگاه‌های بخش غیر دولتی با تأکید بر سیاست‌های اصل ۴۴ قانون اساسی حائز اهمیت است. رویکرد اصلی سیاست‌های کلی اصل (۴۴) قانون اساسی گذر از اقتصاد مبتنی بر مدیریت و مالکیت دولتی به اقتصادی مبتنی بر فعالیت بخش غیردولتی می‌باشد. یکی از پیش‌زمینه‌های چنین تحولی این است بخش غیردولتی توان ایجاد و دستیابی به منابع مالی مورد نیاز برای فعالیت‌های اقتصادی را داشته باشد. در واقع ساختار چند دهه گذشته اقتصاد ایران که مبتنی بر مدیریت دولتی یک سری از بنگاه‌های اقتصادی بود به طور طبیعی نقش دولت

## فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هفتم - پائیز ۱۳۹۹

را در تأمین مالی این بنگاه‌ها پررنگ می‌ساخت. ولی اصلاحات در مالکیت و مدیریت این بنگاه‌ها الزاماتی را برای توانمندسازی آن‌ها از منظر تأمین مالی می‌طلبد. در سال‌های اخیر و پس ابلاغ سیاست‌های کلی اصل (۴۴) قانون اساسی اقداماتی در جهت بهبود نظام تأمین مالی کشور به صورت اعم و تسهیل تأمین مالی بنگاه‌های اقتصادی به طور اخص صورت گرفته است. این فصل به طور خلاصه بر روی بر کارکردهای نظام تأمین مالی کشور و اقدامات از طرف دیگر، اهمیت توسعه بخش مالی و در پی آن توسعه تأمین مالی کشور از آنجا نشأت می‌گیرد که بخش مالی کارآمد، نقش اساسی در تجهیز منابع برای سرمایه‌گذاری، تشویق برای ورود و تجهیز سرمایه خارجی و همچنین بهینه‌سازی ساز و کار تخصیص منابع ایفا می‌کند و یک نظام مالی توسعه‌یافته در یک کشور، با تأمین مالی مناسب برای بخش حقیقی اقتصاد، فرصت‌های مناسبی را برای رشد و توسعه اقتصادی بوجود می‌آورد. (روستا و همکاران، ۱۳۹۰: ۴۶)

در دنیای بسیار رقابتی امروزی بانکداری به یکی از پیش نیازهای اساسی فعالیت موثر بنگاه‌های اقتصادی و کسب و کارهای خرد و کلان فعال در جامعه تبدیل شده است. یکی از مهمترین عوامل موثر بر عملکرد بانک‌ها توانایی آنها در تأمین مالی است. از این رو یکی از حیاتی‌ترین مسائل پیش روی بانک‌ها چگونگی تأمین منابع مالی و سپس تخصیص و توزیع آن در بخش‌های مختلف اقتصادی و میان فعالان اقتصادی است. این نقش مهم نظام بانکی در تجهیز منابع مالی و تخصیص بهینه آن در سیستم اقتصادی باعث می‌شود که هر چه نظام بانکی در تجهیز منابع مالی و تخصیص آن در فضای رقابتی کارا تر عمل کند، آن گاه می‌توان شاهد کاهش هزینه‌های تولید، بهبود تولید و اشتغال و رشد اقتصادی بود. برعکس، ناکارآمدی نظام بانکی در تجهیز و تخصیص بهینه منابع مالی موجب اتلاف منابع و رکود اقتصادی خواهد شد. (سلیمی بنی و همکاران، ۱۳۹۳)

در بانکداری نوین مؤلفه‌های متعددی وجود دارند که بر روند تجهیز منابع پولی بانک‌ها و مؤسسات مالی تأثیر می‌گذارند. شناسایی و تعیین میزان تأثیر و نوع ارتباط این مؤلفه‌ها با موفقیت بانک‌ها در تجهیز منابع پولی مقوله‌ای مهم می‌باشد. امروزه شرایط و موقعیت‌های مؤسسات مالی و بانک‌ها با یکدیگر یکسان نیست و ممکن است مؤلفه‌های تأثیرگذار بر تجهیز منابع پولی حتی برای هر یک از شعب یک گروه بانکی متفاوت باشد. مؤلفه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، مهارت، نیروی انسانی شاغل در بانک‌ها، تنوع و کیفیت خدمات بانکی، رضایت مشتریان از کارکنان و مطلوبیت محیط داخلی و محل استقرار شعب در بانکداری نوین ابزارهای مهمی هستند که برای جذب بهینه منابع پولی از آنها استفاده می‌شود. شاید بارزترین پدیده بانکداری در عصر حاضر جهانی شدن باشد. بانک‌ها و مؤسسات مالی در گذشته از طریق انجام عملیات بانکی به جذب منابع مالی می‌پرداختند. در حال حاضر بانک‌ها مانند سایر سازمان‌ها در

## بررسی عوامل موثر بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی توسط بانک‌ها/ارز می بنفشه ورق

سطح جهانی داد و ستد می‌کنند، از طرفی با توسعه روزافزون تکنولوژی و صنعتی شدن کشورها در جذب منابع مالی تغییرات چشمگیری به وجود آمده است، به نحوی که شبکه‌های اتوماسیون بانکی و بانکداری اینترنتی یکی از مهمترین راه‌های تجهیز منابع مالی برای بانک‌ها و مؤسسات مالی شده‌اند. امروزه بانک‌ها برای افزایش قدرت نقدینگی و بالا بردن کیفیت خدمات خود، خدمات مالی غیربانکی نیز به مشتریان ارائه می‌کنند و با خرید سازمان‌های کارگزاری مانند شرکت‌های بیمه و معاملات ملکی در بازارهای غیر رسمی نیز فعالیت می‌کنند و منابع عمده ای را به سمت خود جذب می‌نمایند. واقعیتی که بانک‌ها و مؤسسات مالی در ایران نباید از آن غافل باشند این است که در یک بازار رقابتی سالم جهانی، منابع مالی چه از طریق عملیات بانکی و چه از طریق فعالیت‌های غیربانکی به راحتی قابل دسترسی نمی‌باشد. بانک‌ها و مؤسسات مالی برای انجام فعالیت‌های بانکی مطابق استانداردهای جهانی و همچنین برای انجام فعالیت‌های مالی غیربانکی نیاز به بستر سازی و انجام اصلاحات اساسی در ساختار خود دارند. در عصر حاضر به دلیل وجود رقابت بین بانک‌ها و مؤسسات مالی برای جذب بیشتر منابع، تسلط بر مؤلفه‌های مؤثر بر تجهیز منابع مالی اهمیت ویژه‌ای یافته است. جذب منابع مالی علاوه بر اینکه مهمترین رسالت مؤسسات مالی و بانک‌ها می‌باشد، تأثیر مهمی در تنظیم صحیح گردش پول و استقرار یک نظام پولی و اعتباری صحیح و متناسب با برنامه‌های بلندمدت و کوتاه مدت کشور دارد. مؤلفه‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری متعدد باعث می‌شوند که جذب منابع مالی در بانک‌ها، با روشی صحیح و در مسیری مناسب انجام گیرد.

برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری مؤسسات مالی و بانک‌ها در ایران می‌بایست براساس شرایط و موقعیت‌های خاص هر مؤسسه و بر پایه بررسی‌های به عمل آمده از مؤلفه‌های مؤثر در جنب منابع مالی باشد. (کاتلر و آرمسترانگ، ۱۳۹۱: ۲۹)

اگر چه عواملی چون صنعتی شدن جوامع، گسترش و تحول در فعالیت‌های اجتماعی و در نتیجه پدیدار شدن نیازهای جدید از عوامل مهم و اث‌رگذار در ایجاد و گسترش نهادهای مالی بوده‌اند، ولی توسعه و پیشرفت‌های اقتصادی نیز یکی از مهم‌ترین عوامل در گسترش و تحول این نهادها به شمار می‌روند. در واقع نهادهای مالی جهت تسهیل در پیشرفت‌های دیگر نهادهای اقتصادی شکل گرفته‌اند و لذا می‌توان عنوان نمود، وجود نهادها و بازارهای مالی پیشرفته همراه با به کارگیری روش‌های نوین، با درجه توسعه یافتگی یک کشور ارتباط مستقیم دارد. در این شرایط جذب بیشتر منابع مالی و رقابت مؤثر در جذب این منابع توسط گروه‌های مختلف بانکی از (*Khazra* موضوعاتی است که مورد توجه نهادهای مالی و اعتباری قرار داشته و دارد) از دیدگاه اقتصاددانان کلاسیک، بخش مالی ۱ (شامل جریان وجوه اعتبار و سرمایه از ناحیه پس اندازکنندگان و مؤسسات اعتباری و مالی و صاحبان سرمایه به طرف

## فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هفتم - پاییز ۱۳۹۹

سرمایه گذاران و تولیدکنندگان کالاها و خدمات و یا دولت است.) به همراه بخش واقعی ۲(که در واقع بیانگر جریان کالاها و خدمات از تولیدکنندگان به مصرفکنندگان و نیز نیرویکار از عرضه‌کنندگان به سمت تولیدکنندگان است)، دو بخش یک اقتصاد را تشکیل می‌دهند. که این وضعیت در مکاتب اقتصادی، به دوگانگی کلاسیکی معروف است و نشان دهنده دو بخش اصلی یک اقتصاد می‌باشد. این دو بخش اغلب به دو چرخ یک دو چرخه تشبیه می‌شود که باید همگام با یکدیگر رشد یابند و حرکت کنند و نتیجه این عمل همگامی و هم سویی، همانا رشد و توسعه اقتصادی خواهد بود.

ساختار مالکیت بانک‌ها و نقش بنیادی آنها در اقتصاد ملی، یک متغیر حیاتی در فرآیند توسعه مالی و رشد اقتصادی است. وظیفه اصلی بخش بانکداری، تضمین این مسأله است که منابع و اعتبارات مالی به سوی پروژه‌هایی با بهره‌وری و کارآمدی بیشتر هدایت شود، تا به رشد آینده کمک کند. نقش دولت نیز در سیستم مالی، تضمین این امر است که بانک‌ها از طریق قوانین و مقررات و نظارت دقیق خود، این وظیفه حیاتی را تا حد امکان کارا تر انجام دهند. (Soteriou & Stavrinides, 2013: 28)

### سوابق تحقیق

تحقیقی تحت عنوان عوامل موثر بر جذب منابع سپرده‌ای خصوصی در شبکه بانک‌های تجاری و تخصصی دولتی کشور توسط نظریان و مرجان در سال ۱۳۸۸ انجام گردید. در نهایت نتایج تحقیق به شکل زیر ارائه گردید. در این مقاله به بررسی عوامل موثر بر جذب منابع سپرده‌ای بخش خصوصی در بانک‌های تجاری و تخصصی منتخب (دولتی) پرداخته شده است. الگوی برآورد بر اساس نظریه تقاضای پول میلتنون فریدمن و ادبیات مرتبط به پس انداز افراد بر اساس دو گروه از متغیرها بنا شده است. گروه اول متغیرهای اقتصاد کلان شامل، درآمد ملی، نرخ سود، نرخ ارز و شاخص بهای املاک و مستغلات و گروه دوم متغیرهای مختص صنعت بانکداری شامل تعداد شعب، حجم تسهیلات و تعداد پرسنل بانک‌ها است. دو مدل با استفاده از داده‌های سالانه شش بانک تجاری و چهار بانک تخصصی دولتی به صورت مدل داده‌های تابلویی متوازن برای سال‌های ۸۶ برآورد شده است. نتایج تخمین نشان می‌دهد درآمد ملی، نرخ سود واقعی و حجم تسهیلات اثر مثبت و نرخ ارز و شاخص بهای املاک و مستغلات اثر منفی بر روی میزان جذب سپرده‌های بخش خصوصی در شبکه بانک‌های تجاری و تخصصی دولتی دارا است. تعداد شعب و تعداد پرسنل نیز آثار معناداری روی میزان جذب منابع مالی پس انداز بخش خصوصی ندارد.

تحقیقی تحت عنوان عوامل موثر بر جذب منابع خصوصی توسط بانک‌ها در سال ۱۳۹۰ توسط رحمتی و منطقی انجام شد و نتایج تحقیق به شکل زیر ارائه گردید.

بانک‌ها و موسسات مالی در گذشته از طریق انجام عملیات بانکی به جذب منابع مالی می‌پرداختند.

## بررسی عوامل موثر بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی توسط بانک‌ها/رزمی بنفشه ورق

در حال حاضر بانک‌ها مانند سایر سازمان‌ها در سطح جهانی داد و ستد می‌کنند. از طرفی با توسعه با توسعه روزافزون تکنولوژی و صنعتی شدن کشورها، در جذب منابع مالی بانک‌ها تغییرات چشمگیری به وجود آمده است به نحوی که شبکه‌های اتوماسیون بانکی و بانکداری الکترونیکی و اینترنتی یکی از مهمترین راه‌های تجهیز منابع مالی برای بانک‌ها و موسسات مالی شده‌اند

تحقیقی تحت عنوان رتبه بندی عوامل موثر بر جذب منابع مالی توسط بانکها با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی توسط ابراهیمی و خیرآبادی در بانک پارسیان انجام گردید. و نتایج تحقیق به شکل زیر ارائه گردید.

با گسترش و توسعه روز افزون بانک‌ها و موسسات مالی - اعتباری در کشور ، دامنه انتخاب مشتریان برای گزینش بانک‌ها وسعت یافته و این امر سبب افزایش رقابت بین بانک‌ها در جذب مشتریان شده است. شناخت نیازها و اولویت‌های مشتریان و برآورده کردن آنها مهم‌ترین عامل موفقیت در این بازار رقابتی است. از این رو در این تحقیق مهم‌ترین عوامل موثر در جذب منابع مالی در بانک‌های خصوصی از طریق انجام یک تحقیق میدانی شناسایی و اولویت بندی شده است

تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه کیفیت کاری کارکنان با جذب منابع مالی بانک تجارت تهران در سال ۱۳۹۴ توسط درویش انجام گردید. و در نهایت نتایج تحقیق به شکل زیر ارائه گردید.

با توجه به اینکه بانک‌ها نقش مهم و اساسی را در تأمین مالی در کشور برعهده دارند از اهمیت کیفیت زندگی کاری کارکنان در بانک‌ها نمی‌توان چشم پوشی کرد. کیفیت زندگی کاری مجموعه شرایط واقعی کار در سازمان است و نگرش و احساس کارکنان از کار خود را به صورت شاخص نشان می‌دهد. از اهداف مهم بانک‌ها بعنوان یکی از سازمان‌های اقتصادی و رقابتی افزایش جذب منابع و نهایتاً سود آوری بیشتر می‌باشد

تحقیقی تحت عنوان عوامل موثر بر جذب منابع سپرده‌ای خصوصی در شبکه بانک‌های تجاری و تخصصی دولتی کشور در سال ۱۳۸۸ توسط نظریان و اسماعیلی انجام گردید. و نتایج تحقیق به شکل زیر ارائه گردید.

در این مقاله به بررسی عوامل موثر بر جذب منابع سپرده ای بخش خصوصی در بانک‌های تجاری و تخصصی منتخب(دولتی) پرداخته شده است. الگوی برآورد بر اساس نظریه تقاضای پول میلتن فریدمن و ادبیات مرتبط به پس انداز افراد بر اساس دو گروه از متغیرها بنا شده است. گروه اول متغیرهای اقتصاد کلان شامل، درآمد ملی، نرخ سود، نرخ ارز و شاخص بهای املاک و مستغلات و گروه دوم متغیرهای مختص صنعت بانکداری تعداد شامل شعب، حجم تسهیلات و تعداد پرسنل بانک‌ها است. دو مدل با استفاده از



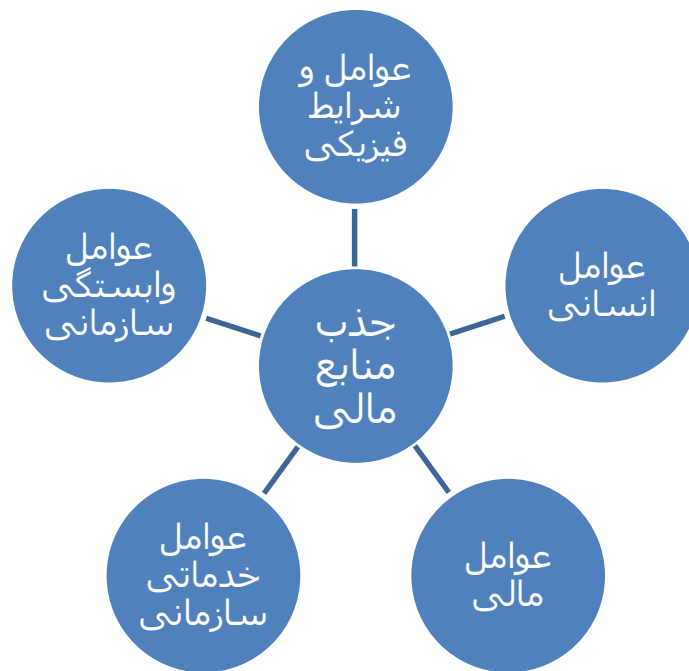
## فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هفتم - پائیز ۱۳۹۹

داده‌های سالانه شش بانک تجاری و چهار بانک تخصصی دولتی به صورت مدل داده‌های تابلویی متوازن برای سال‌های ۱۳۷۸-۸۶ برآورده شده است. نتایج تخمین نشان می‌دهد درآمد ملی، نرخ سود واقعی و حجم تسهیلات اثر مثبت و نرخ ارز و شاخص بهای املاک و مستغلات اثر منفی بر روی میزان جذب سپرده‌های بخش خصوصی در شبکه بانک‌های تجاری و تخصصی دولتی دارا است. تعداد شعب و تعداد پرسنل نیز آثار معناداری روی میزان جذب منابع مالی پس انداز بخش خصوصی ندارد.

### روش تجزیه و تحلیل

در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تکنیک‌هایی *anova* برای آمار استنباطی آزمون. برای نرمال پذیری داده‌ها، آزمون فریدمن برای رتبه بندی داده‌ها و ضریب همبستگی برای تعیین کردن روابط بین متغیرها استفاده می‌کنیم و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار *spss* استفاده می‌کنیم. نرم افزار *spss* یکی از استاندارترین نرم افزارها برای انجام تکنیک‌های بالا می‌باشد.

### مدل تحقیق



## بررسی عوامل موثر بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی توسط بانک‌ها/رزمی بنفشه ورق

### بررسی توزیع فراوانی هریک از مولفه های پژوهش

جدول ۱ آماره‌های توصیفی شامل میانگین و انحراف معیار برای هر یک از عوامل موثر بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران را نشان می‌دهند.

جدول ۱ میانگین و انحراف معیار متغیرهای تحقیق

متغیر	میانگین	انحراف معیار
عوامل و شرایط فیزیکی	3.7763	.59062
عوامل انسانی	3.3729	.87967
عوامل مالی	3.4407	.82676
عوامل وابستگی سازمانی	3.5102	.65872
عوامل خدمات سازمانی	3.5339	.83801

### آمار استنباطی

بعد از توصیف متغیرها و پاسخ های بدست آمده از جامعه آماری در این بخش به بررسی فرضیه های مطرح شده و آزمون آماری مورد استفاده در پژوهش پرداخته می شود. تا بتوان با تحلیل یافته ها، صحت و سقم فرضیات را از نظر آماری مورد بررسی قرار دهیم.

### آزمون فرضیات

#### آزمون کولموگروف-اسمیرنف

همانگونه که اشاره شد قبل از آزمون فرضیات تحقیق برای انتخاب نوع آماره به منظور آزمون فرضیات، لازم است فرض نرمال بودن داده ها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنف مورد بررسی قرار گیرد. این آزمون جهت بررسی ادعای مطرح شده در مورد توزیع داده‌های یک متغیر کمی مورد استفاده قرار می‌گیرد. فرض‌های آماری مربوط به توزیع نرمال به صورت زیر مطرح می‌شود:

$H_0$ : داده ها دارای توزیع نرمال هستند.

$H_1$ : داده ها دارای توزیع نرمال نیستند.

اگر داده‌ها دارای توزیع نرمال بودند، می‌توان از آزمون‌های پارامتریک نظیر آزمون میانگین یک جامعه، دو جامعه یا چند جامعه و رگرسیون خطی استفاده نمود. اگر داده‌ها دارای توزیع نرمال نبودند از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده می‌شود. آزمون‌های ناپارامتریک معمولاً در مورد داده‌هایی با فراوانی کم، مورد استفاده قرار می‌گیرند.

### فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هفتم - پائیز ۱۳۹۹

با توجه به جدول ۲، به دلیل اینکه سطح معناداری متغیرهای تحقیق یعنی عوامل موثر بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران بزرگتر از ۵ صدم است و نیز مقدار آماره کولموگروف-اسمیرنوف بین ۱/۹۶+ و ۱/۹۶- قرار دارد، فرض صفر تایید و ادعای نرمال بودن توزیع این متغیرها پذیرفته می‌شود.

جدول ۲ نتایج آزمون نرمال بودن			
متغیرهای مورد مطالعه	آماره کولموگروف اسمیرنوف	سطح معنی داری	فرض نرمال بودن
عوامل و شرایط فیزیکی	۱/۲۹۷	۰/۰۶۹	نرمال است
عوامل انسانی	۰/۹۰۰	۰/۳۹۲	نرمال است
عوامل مالی	۱/۲۶۲	۰/۰۸۳	نرمال است
عوامل وابستگی سازمانی	۱/۲۵۴	۰/۰۸۶	نرمال است
عوامل خدمات سازمانی	۰/۹۸۵	۰/۲۸۶	نرمال است

لذا به منظور آزمون فرضیه‌ها می‌توان از آزمون  $t$  تک نمونه‌ای استفاده نمود.

#### آزمون $t$ تک نمونه‌ای

پس از وارد کردن داده‌های پرسشنامه بدین صورت که طیف پنج گزینه‌ای لیکرت را با اختصاص مقادیر ۱ تا ۵ (۱: کاملاً مخالفم، ۲: مخالفم، ۳: بی تفاوتم، ۴: موافقم و ۵: کاملاً موافقم) را به مقیاس شبه فاصله‌ای تبدیل کردیم، برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون میانگین یک جامعه (آزمون  $t$ ) استفاده می‌کنیم. این آزمون برای متغیرهای کمی به کار می‌رود و در مواردی برای تشخیص تاثیر یا عدم تاثیر یک متغیر (ها) در وضعیت مورد بررسی استفاده می‌شود. مثلاً جهت بررسی تاثیر یا عدم تاثیر تمام متغیرهای تحقیق روی پدیده‌ای معین، از این آزمون استفاده می‌کنیم، به طوری که اگر میانگین هر متغیر از حد معینی بیشتر بود، آن متغیر در پدیده مورد نظر موثر تلقی می‌شود. (مغویی‌نژاد، ۱۳۹۳: ۶۸)

از این رو برای بررسی فرضیات تحقیق از آزمون فرض آماری میانگین یک جامعه یا به عبارتی از آزمون  $t$  یک نمونه‌ای ۱ استفاده گردیده است که در واقع تفاوت بین میانگین نمونه مورد بررسی را با یک مقدار مفروض مورد آزمون قرار می‌دهد.

آزمون فرض:

$$H_0: \mu = 3$$

$$H_1: \mu \neq 3$$

## بررسی عوامل موثر بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی توسط بانک‌ها/ارزمی بنفشه ورق

با توجه به اینکه تمامی سوالات پرسشنامه به صورت مستقیم طراحی شده‌اند، میانگین به دست آمده در بازه یک تا سه به معنای کم و بسیار کم و در بازه بیشتر از عدد سه، به معنای وضعیت زیاد و بسیار زیاد می‌باشد. به همین منظور برای کلیه فرضیات فرض  $H_0$  و  $H_1$  را تعریف نموده و سپس با استفاده از آزمون  $t$ ، فرضیات را مورد آزمایش قرارداد و تحلیل می‌کنیم. در ادامه نتایج حاصل از آزمون میانگین یک جامعه در افراد مورد بررسی مورد بحث قرار می‌گیرد.

### آزمون فرضیه اول

$H_0$  عوامل و شرایط فیزیکی بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران تاثیر گذار نیست.

$H_1$  عوامل و شرایط فیزیکی بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران تاثیر گذار است.

جدول ۳ نتیجه آزمون فرضیه اول

آزمون $t$ تک نمونه ای						
مقدار آزمون = ۳						
نتیجه	فاصله اطمینان ۹۵٪ تفاضل میانگین		سطح معناداری (دو دامنه)	درجه آزادی	آماره آزمون $t$	متغیر
	حد بالا	حد پایین				
تایید شد	۰.۸۸۴۰	۰.۶۶۸۶	۰.۰۰۰	۱۱۷	۱۴,۲۷۷	عوامل و شرایط فیزیکی

اکنون با توجه به خروجی این آزمون (جدول ۴-۱۳)، به تحلیل نتایج آن می‌پردازیم. ستون اول از سمت راست، متغیر را نشان می‌دهد. ستون دوم آماره  $t$  را نمایش می‌دهد. ستون سوم درجه آزادی را برای متغیر عوامل و شرایط فیزیکی ارائه می‌کند. ستون چهارم معنی داری را نشان می‌دهد. با توجه به اینکه مقدار سطح معنی داری برای متغیر عوامل و شرایط فیزیکی، کمتر از ۵ صدم است، می‌توان چنین برداشت کرد که میانگین متغیر عوامل و شرایط فیزیکی، اختلاف معنی داری با عدد ۳ دارد. دو ستون آخر حد پایین و بالای فاصله اطمینان ۹۵ درصدی را برای میانگین این متغیر نشان می‌دهد. با توجه به اینکه حدود بالا و پایین این متغیر مثبت است، میانگین این متغیر از ۳ بیشتر است. در نتیجه با توجه به حدود بالا و پایین سطر آخر این خروجی، می‌توان نتیجه گرفت که عوامل و شرایط فیزیکی بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران تاثیر گذار است.

### فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هفتم - پائیز ۱۳۹۹

بنابراین دلیلی برای تائید فرضیه  $H_0$  وجود نداشته، لذا فرضیه  $H_0$  رد و فرضیه  $H_1$  تائید می‌گردد.

#### آزمون فرضیه دوم

$H_0$ : عوامل انسانی بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران تاثیرگذار نیست.

$H_1$ : عوامل انسانی بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران تاثیرگذار است.

#### جدول ۴- نتیجه آزمون فرضیه دوم

آزمون $t$ تک نمونه ای						
مقدار آزمون = ۳						
نتیجه	فاصله اطمینان ۹۵٪ تفاضل میانگین		سطح معناداری (دو دامنه)	درجه آزادی	آماره آزمون $t$	متغیر
	حد بالا	حد پایین				
تائید شد	۰.۵۳۳۳	۰.۲۱۲۵	۰.۰۰۰	۱۱۷	۴,۶۰۵	عوامل انسانی

اکنون با توجه به خروجی این آزمون (جدول ۴-۱۴)، به تحلیل نتایج آن می‌پردازیم. ستون اول از سمت راست، متغیر را نشان می‌دهد. ستون دوم آماره  $t$  را نمایش می‌دهد. ستون سوم درجه آزادی را برای متغیر عوامل انسانی ارائه می‌کند. ستون چهارم معنی داری را نشان می‌دهد. با توجه به اینکه مقدار سطح معنی داری برای متغیر عوامل انسانی، کمتر از ۵ صدم است، می‌توان چنین برداشت کرد که میانگین متغیر عوامل انسانی، اختلاف معنی داری با عدد ۳ دارد. دو ستون آخر حد پایین و بالای فاصله اطمینان ۹۵ درصدی را برای میانگین این متغیر نشان می‌دهد. با توجه به اینکه حدود بالا و پایین این متغیر مثبت است، میانگین این متغیر از ۳ بیشتر است. در نتیجه با توجه به حدود بالا و پایین سطر آخر این خروجی، می‌توان نتیجه گرفت که عوامل انسانی بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران تاثیرگذار است.

بنابراین دلیلی برای تائید فرضیه  $H_0$  وجود نداشته، لذا فرضیه  $H_0$  رد و فرضیه  $H_1$  تائید

می‌گردد.

بررسی عوامل موثر بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی توسط بانک‌ها/ارزمی بنفشه ورق

آزمون فرضیه سوم

$H_0$ : عوامل مالی بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران تاثیرگذار نیست.

$H_1$ : عوامل مالی بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران تاثیرگذار است.

جدول ۵ نتیجه آزمون فرضیه سوم

آزمون $t$ تک نمونه ای						
مقدار آزمون = ۳						
نتیجه	فاصله اطمینان ۹۵٪ تفاضل میانگین		سطح معناداری (دو دامنه)	درجه آزادی	آماره آزمون $t$	متغیر
	حد بالا	حد پایین				
تایید شد	۵۹۱۴	۲۸۹۹	۰۰۰	۱۱۷	۵,۷۹۰	عوامل مالی

اکنون با توجه به خروجی این آزمون (جدول ۴-۱۵)، به تحلیل نتایج آن می‌پردازیم. ستون اول از سمت راست، متغیر را نشان می‌دهد. ستون دوم آماره  $t$  را نمایش می‌دهد. ستون سوم درجه آزادی را برای متغیر عوامل مالی ارایه می‌کند. ستون چهارم معنی داری را نشان می‌دهد. با توجه به اینکه مقدار سطح معنی داری برای متغیر عوامل مالی، کمتر از ۵ صدم است، می‌توان چنین برداشت کرد که میانگین متغیر عوامل مالی، اختلاف معنی داری با عدد ۳ دارد. دو ستون آخر حد پایین و بالای فاصله اطمینان ۹۵ درصدی را برای میانگین این متغیر نشان می‌دهد. با توجه به اینکه حدود بالا و پایین این متغیر مثبت است، میانگین این متغیر از ۳ بیشتر است. در نتیجه با توجه به حدود بالا و پایین سطر آخر این خروجی، می‌توان نتیجه گرفت که عوامل مالی بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران تاثیر گذار است.

بنابراین دلیلی برای تأیید فرضیه  $H_0$  وجود نداشته، لذا فرضیه  $H_0$  رد و فرضیه  $H_1$  تأیید می‌گردد.

آزمون فرضیه چهارم

### فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هفتم - پاییز ۱۳۹۹

**H0** عوامل وابستگی سازمانی بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران تاثیر گذار نیست.

**H1** عوامل وابستگی سازمانی بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران تاثیر گذار است.

جدول ۶ نتیجه آزمون فرضیه چهارم

آزمون t تک نمونه ای						
مقدار آزمون = ۳						
نتیجه	فاصله اطمینان ۹۵٪ تفاضل میانگین		سطح معناداری (دو دامنه)	درجه آزادی	آماره آزمون t	متغیر
	حد بالا	حد پایین				
تایید شد	۶۳۰۳	۳۹۰۱	۰۰۰	۱۱۷	۸,۴۱۳	عوامل وابستگی سازمانی

اکنون با توجه به خروجی این آزمون (جدول ۴-۱۶)، به تحلیل نتایج آن می‌پردازیم. ستون اول از سمت راست، متغیر را نشان می‌دهد. ستون دوم آماره t را نمایش می‌دهد. ستون سوم درجه آزادی را برای متغیر عوامل وابستگی سازمانی ارائه می‌کند. ستون چهارم معنی داری را نشان می‌دهد. با توجه به اینکه مقدار سطح معنی داری برای متغیر عوامل وابستگی سازمانی، کمتر از ۵ درصد است، می‌توان چنین برداشت کرد که میانگین متغیر عوامل وابستگی سازمانی، اختلاف معنی داری با عدد ۳ دارد. دو ستون آخر حد پایین و بالای فاصله اطمینان ۹۵ درصدی را برای میانگین این متغیر نشان می‌دهد. با توجه به اینکه حدود بالا و پایین این متغیر مثبت است، میانگین این متغیر از ۳ بیشتر است. در نتیجه با توجه به حدود بالا و پایین سطر آخر این خروجی، می‌توان نتیجه گرفت که عوامل وابستگی سازمانی بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران تاثیر گذار است.

بنابراین دلیلی برای تائید فرضیه **H0** وجود نداشته، لذا فرضیه **H0** رد و فرضیه **H1** تائید می‌گردد.

### آزمون فرضیه پنجم

**H0** عوامل خدماتی سازمانی بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران تاثیر گذار نیست.

## بررسی عوامل موثر بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی توسط بانک‌ها/رزمی بنفشه ورق

**HI**: عوامل خدماتی سازمانی بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران تاثیر گذار است.

جدول ۷ نتیجه آزمون فرضیه پنجم

آزمون t تک نمونه ای						
مقدار آزمون = ۳						
نتیجه	فاصله اطمینان ۹۵٪ تفاضل میانگین		سطح معناداری (دو دامنه)	درجه آزادی	آماره آزمون t	متغیر
	حد بالا	حد پایین				
تایید شد	۰.۶۸۶۷	۰.۳۸۱۱	۰.۰۰۰	۱۱۷	۶,۹۲۱	عوامل خدماتی سازمانی

اکنون با توجه به خروجی این آزمون (جدول ۴-۱۷)، به تحلیل نتایج آن می‌پردازیم. ستون اول از سمت راست، متغیر را نشان می‌دهد. ستون دوم آماره t را نمایش می‌دهد. ستون سوم درجه آزادی را برای متغیر عوامل خدماتی سازمانی ارائه می‌کند. ستون چهارم معنی داری را نشان می‌دهد. با توجه به اینکه مقدار سطح معنی داری برای متغیر عوامل خدماتی سازمانی، کمتر از ۵ درصد است، می‌توان چنین برداشت کرد که میانگین متغیر عوامل خدماتی سازمانی، اختلاف معنی داری با عدد ۳ دارد. دو ستون آخر حد پایین و بالای فاصله اطمینان ۹۵ درصدی را برای میانگین این متغیر نشان می‌دهد. با توجه به اینکه حدود بالا و پایین این متغیر مثبت است، میانگین این متغیر از ۳ بیشتر است. در نتیجه با توجه به حدود بالا و پایین سطر آخر این خروجی، می‌توان نتیجه گرفت که عوامل خدماتی سازمانی بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران تاثیر گذار است.

بنابراین دلیلی برای تائید فرضیه **H0** وجود نداشته، لذا فرضیه **H0** رد و فرضیه **HI** تائید می‌گردد.

### آزمون فریدمن

در این پژوهش به منظور اولویت بندی بین متغیرها از آزمون فریدمن استفاده شده است. آزمون فریدمن جهت اولویت بندی و رتبه بندی متغیرها بر اساس بیشترین تاثیر بر متغیر وابسته می‌باشد. این آزمون که به نام ابداع کننده آن میلتن فریدمن اقتصاددان معروف نامگذاری شده است در واقع برای مقایسه چند گروه از نظر میانگین رتبه های آنها است. ما در این پژوهش از این آزمون استفاده نمودیم



### فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هفتم - پائیز ۱۳۹۹

تا متغیر های مستقل تحقیق را بر اساس متغیر وابسته بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران اولویت بندی نماییم.

فرض صفر و فرض یک در این آزمون بصورت زیر می باشد:

$H_0$ : میانگین رتبه ها یکسان است

$H_1$ : حداقل، دو رتبه دارای میانگین متفاوتی می باشد.

- اولویت بندی عوامل موثر بر بهبود جذب منابع مالی

نتیجه آزمون فریدمن، شامل دو خروجی می باشد. خروجی اول (جدول ۴-۱۸) آمار توصیفی است که میانگین رتبه های هر متغیر را نشان می دهد.

جدول ۸ نتایج آزمون فریدمن بر اساس عوامل موثر بر بهبود جذب منابع مالی

رتبه	میانگین بدست آمده	متغیر
۱	3.67	عوامل و شرایط فیزیکی
۵	2.61	عوامل انسانی
۴	2.69	عوامل مالی
۳	2.94	عوامل وابستگی سازمانی
۲	3.08	عوامل خدمات سازمانی

خروجی دوم (جدول ۹) به ترتیب تعداد داده های هر متغیر، مقدار آماره کای دو، درجه آزادی و سطح معنی داری می باشد. به دلیل این که سطح معنی داری کمتر از ۵ صدم است، بنابراین فرض صفر (اولویت های ابعاد یکسان است) رد شده و ادعای یکسان بودن رتبه (اولویت) این زیرمولفه ها پذیرفته نمی شود.

جدول ۹ بررسی شاخص های آزمون فریدمن

حجم نمونه	درجه آزادی	آماره کای دو	سطح معنی داری
۱۱۸	۴	۳۵/۸۲۳	۰۰۰۰

همانگونه که در جدول ۱۰ آمده است، بر اساس آزمون فریدمن برای رتبه بندی نسبت به متغیر وابسته بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی در بانک سامان استان تهران، در سطح اطمینان 95 درصد

### بررسی عوامل موثر بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی توسط بانک‌ها/رزمی بنفشه ورق

رتبه‌های اول تا سوم به ترتیب مربوط به عوامل و شرایط فیزیکی، عوامل خدمات سازمانی، عوامل وابستگی سازمانی و رتبه آخر نیز مربوط به منغیر عوامل انسانی می‌باشد.

- اولویت بندی شاخص های متغیر عوامل و شرایط فیزیکی

نتیجه آزمون فریدمن، شامل دو خروجی می‌باشد. خروجی اول (جدول ۱۰) آمار توصیفی است که میانگین رتبه‌های هر شاخص را نشان می‌دهد.

جدول ۱۰ اولویت بندی شاخص های متغیر عوامل و شرایط فیزیکی

رتبه	میانگین بدست آمده	شاخص
۴	2.63	PH1
۵	2.44	PH2
۱	3.44	PH3
۳	3.17	PH4
۲	3.31	PH5

خروجی دوم (جدول ۱۱) به ترتیب تعداد داده‌های هر شاخص، مقدار آماره کای دو، درجه آزادی و سطح معنی داری می‌باشد. به دلیل این که سطح معنی داری کمتر از ۵ صدم است، بنابراین فرض صفر رد شده و ادعای یکسان بودن رتبه این زیرمولفه‌ها پذیرفته نمی‌شود.

جدول ۱۱ بررسی شاخص های آزمون فریدمن

حجم نمونه	درجه آزادی	آماره کای دو	سطح معنی داری
۱۱۸	۴	۴۹/۶۳۳	.۰۰۰

لذا با توجه به میانگین‌های ارائه شده در جدول ۱۱، در سطح اطمینان 95 درصد زیرمولفه شماره PH3 بیشترین تاثیر و زیرمولفه شماره PH2 کمترین تاثیر را بر متغیر عوامل و شرایط فیزیکی دارند.

- اولویت بندی شاخص های متغیر عوامل انسانی

نتیجه آزمون فریدمن، شامل دو خروجی می‌باشد. خروجی اول (جدول ۱۲) آمار توصیفی است که میانگین رتبه‌های هر شاخص را نشان می‌دهد.

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هفتم - پائیز ۱۳۹۹

جدول ۱۲ اولویت بندی شاخص های متغیر عوامل انسانی

رتبه	میانگین بدست آمده	شاخص
۳	3.58	HU1
۲	3.82	HU2
۱	4.13	HU3
۵	3.25	HU4
۴	3.31	HU5
۶	2.90	HU6

خروجی دوم (جدول ۱۳) به ترتیب تعداد داده‌های هر شاخص، مقدار آماره کای دو، درجه آزادی و سطح معنی داری می باشد. به دلیل این که سطح معنی داری کمتر از ۵ صدم است، بنابراین فرض صفر رد شده و ادعای یکسان بودن رتبه این زیرمولفه ها پذیرفته نمی شود.

جدول ۱۳ بررسی شاخص های آزمون فریدمن

حجم نمونه	درجه آزادی	آماره کای دو	سطح معنی داری
۱۱۸	۵	۵۵/۶۹۶	.۰۰۰

لذا با توجه به میانگین‌های ارائه شده در جدول ۱۳ در سطح اطمینان 95 درصد زیرمولفه شماره HU3، بیشترین تاثیر و زیرمولفه شماره HU6، کمترین تاثیر را بر متغیر عوامل انسانی دارند.

- اولویت بندی شاخص های متغیر عوامل مالی

نتیجه آزمون فریدمن، شامل دو خروجی می باشد. خروجی اول (جدول ۱۴) آمار توصیفی است که میانگین رتبه های هر شاخص را نشان می دهد.

جدول ۱۴ اولویت بندی شاخص های متغیر عوامل مالی

شاخص	میانگین بدست آمده	رتبه
------	-------------------	------

**بررسی عوامل موثر بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی توسط بانک‌ها/رزمی بنفشه ورق**

۳	1.59	<i>FII</i>
۲	2.20	<i>FI2</i>
۱	2.21	<i>FI3</i>

خروجی دوم (جدول ۱۵) به ترتیب تعداد داده‌های هر شاخص، مقدار آماره کای دو، درجه آزادی و سطح معنی داری می‌باشد. به دلیل این که سطح معنی داری کمتر از ۵ صدم است، بنابراین فرض صفر رد شده و ادعای یکسان بودن رتبه این زیرمولفه‌ها پذیرفته نمی‌شود.

**جدول ۱۵ بررسی شاخص‌های آزمون فریدمن**

حجم نمونه	درجه آزادی	آماره کای دو	سطح معنی داری
۱۱۸	۲	۴۵/۹۳۴	.۰۰۰

لذا با توجه به میانگین‌های ارائه شده در جدول ۱۵ در سطح اطمینان 95 درصد زیرمولفه شماره *FI3* بیشترین تاثیر و زیرمولفه شماره *FII* کمترین تاثیر را بر متغیر عوامل مالی دارند.

- اولویت بندی شاخص‌های متغیر عوامل وابستگی سازمانی

نتیجه آزمون فریدمن، شامل دو خروجی می‌باشد. خروجی اول (جدول ۱۶) آمار توصیفی است که میانگین رتبه‌های هر شاخص را نشان می‌دهد.

**جدول ۱۶ اولویت بندی شاخص‌های متغیر عوامل وابستگی سازمانی**

رتبه	میانگین بدست آمده	شاخص
۳	2.82	<i>OA1</i>
۱	3.42	<i>OA2</i>
۵	2.64	<i>OA3</i>
۲	3.31	<i>OA4</i>
۴	2.81	<i>OA5</i>

خروجی دوم (جدول ۱۷) به ترتیب تعداد داده‌های هر شاخص، مقدار آماره کای دو، درجه آزادی و سطح معنی داری می‌باشد. به دلیل این که سطح معنی داری کمتر از ۵ صدم است، بنابراین فرض صفر رد شده و ادعای یکسان بودن رتبه این زیرمولفه‌ها پذیرفته نمی‌شود.

**جدول ۱۷ بررسی شاخص‌های آزمون فریدمن**

### فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هفتم - پائیز ۱۳۹۹

حجم نمونه	درجه آزادی	آماره کای دو	سطح معنی داری
۱۱۸	۴	۳۳/۰۶۰	.۰۰۰

لذا با توجه به میانگین های ارائه شده در جدول ۱۶، در سطح اطمینان 95 درصد زیرمولفه شماره OA2، بیشترین تاثیر و زیرمولفه شماره OA3، کمترین تاثیر را بر متغیر عوامل وابستگی سازمانی دارند. - اولویت بندی شاخص های متغیر عوامل خدمات سازمانی نتیجه آزمون فریدمن، شامل دو خروجی می باشد. خروجی اول (جدول ۱۸) آمار توصیفی است که میانگین رتبه های هر شاخص را نشان می دهد.

#### جدول ۱۸ اولویت بندی شاخص های متغیر عوامل خدمات سازمانی

رتبه	میانگین بدست آمده	شاخص
۵	2.69	OS1
۴	2.81	OS2
۱	3.25	OS3
۳	3.08	OS4
۲	3.18	OS5

خروجی دوم (جدول ۱۹) به ترتیب تعداد داده های هر شاخص، مقدار آماره کای دو، درجه آزادی و سطح معنی داری می باشد. به دلیل این که سطح معنی داری کمتر از ۵ صدم است، بنابراین فرض صفر رد شده و ادعای یکسان بودن رتبه این زیرمولفه ها پذیرفته نمی شود.

#### جدول ۱۹ بررسی شاخص های آزمون فریدمن

حجم نمونه	درجه آزادی	آماره کای دو	سطح معنی داری
۱۱۸	۴	۲۰/۴۲۵	.۰۰۰

لذا با توجه به میانگین های ارائه شده در جدول ۱۸، در سطح اطمینان 95 درصد زیرمولفه شماره OS3، بیشترین تاثیر و زیرمولفه شماره OS1، کمترین تاثیر را بر متغیر عوامل خدمات سازمانی دارند.

#### نتیجه گیری و پیشنهادات

در بانکداری نوین مؤلفه های متعددی وجود دارند که بر روند تجهیز منابع پولی بانک ها و مؤسسات مالی تأثیر می گذارند. شناسایی و تعیین میزان تأثیر و نوع ارتباط این مؤلفه ها با موفقیت بانک ها در تجهیز

## بررسی عوامل موثر بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی توسط بانک‌ها/ارزمی بنفشه ورق

منابع پولی مقوله‌ای مهم می باشد. امروزه شرایط و موقعیت‌های مؤسسات مالی و بانک‌ها با یکدیگر یکسان نیست و ممکن است مؤلفه‌های تأثیرگذار بر تجهیز منابع پولی حتی برای هر یک از شعب یک گروه بانکی متفاوت باشد. در این تحقیق براساس نتایج بدست آمده پیشنهادات زیر ارائه می‌گردد.

### **پیشنهاد برای فرضیه اول (عوامل مالی)**

✓ تجهیز منابع پولی در بانکداری نوین: تجهیز منابع پولی از همان ابتدا که بشر به زندگی اجتماعی روی آورد و داد و ستد و مبادله کالا را شروع کرد، آغاز شد و همواره اصلی‌ترین وظیفه سیستم بانکی بوده است.

✓ تنوع خدمات بانکی: بانک‌ها برای ارائه خدمات نوین و محصولات جدید، نیاز به بازاریابی نوین علمی دارند. شناسایی مشتریان و نیازهای متنوع آن‌ها، با بازاریابی نوین امکان پذیر است.

✓ ریسک نرخ سود مالی: تأثیر نوسان نرخ سود بر عملکرد بانک غیرقابل انکار است. بررسی نسبت تسهیلات به سپرده‌های سرمایه گذاری که بیانگر دارایی‌ها و بدهی‌های حساس به نرخ سود است، بسیار ضروری به نظر می‌رسد.

✓ ریسک نقدینگی: ریسک نقدینگی به دلیل کمبود و عدم اطمینان در میزان نقدینگی بانک ایجاد می‌شود. کفایت موجودی نقد باعث می‌شود که امکان پرداخت تعهدات و نیازهای نقدینگی سپرده‌گذاران در زمان مناسب فراهم شود.

### **پیشنهاد برای فرضیه دوم (عوامل انسانی)**

✓ رضایت مشتریان از کارکنان بانک: کارکنان، مهمترین سرمایه هر سازمان می‌باشند و در واقع، کارکنان پل ارتباطی بین سازمان و مشتریان هستند.

✓ مطلوبیت محیط داخلی بانک: یک محیط خوب، می‌تواند بر رشد ارزش‌های کارکنان و افزایش توان و بهره‌وری آنان اثرگذار باشد.

✓ بهره‌وری کارکنان: بانک‌های موفق معمولاً سرانه دارایی و سود خالص بالاتری دارند. یکی از سیاست‌های موفق در این رابطه، انتصاب مدیران لایق، شایسته و دانای بانکی و تقویت روحیه انگیزشی کارکنان است تا کارکنان با بهره‌وری بالاتر حقوق و مزایای بیشتری را دریافت کنند.

### **پیشنهاد برای فرضیه سوم (عوامل فیزیکی)**

✓ رشد: رشد دارایی‌ها، سپرده‌ها و وام‌های بانک‌های موفق بیش از متوسط صنعت است که منعکس کننده مدیریت جسورانه (*Aggressive Management*) یا مقبولیت بیشتر خدمات نزد مشتری است.

## فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هفتم - پائیز ۱۳۹۹

✓ اهرم مالی: استفاده از اهرم مالی (کاربرد بهینه منابع بدهی جهت تأمین مالی در مقابل اتکای زیاد به سرمایه) می‌تواند یکی از محرک‌های اصلی سودآوری باشد.

✓ ساختار سپرده‌ها: بانک‌هایی سودآوری بالایی خواهند داشت که سپرده‌های دیداری بیشتری را نسبت به سایر بانک‌ها جذب کنند. بانک‌ها با بازاریابی و سیاست‌های خاص خود سعی بر جمع‌آوری وجوه سرگردان جامعه دارند تا سهم بیشتری از سپرده‌ها، به ویژه سپرده‌های دیداری را به خود اختصاص دهند. ساختار سپرده‌های بانک نسبت به سایر رقبای بانکی باید به گونه‌ای باشد که انگیزه و اشتیاق مشتریان را در انتخاب هر کدام از آنها بیشتر کند که خود نوعی بازاریابی و تبلیغات است.

✓ بهینه‌گزینی (*Benchmarking*): بهینه‌گزینی، یکی از روش‌های مرسوم جهت تعیین اهداف و نیز ارزیابی برنامه‌ها و عملکرد است

### پیشنهاد برای فرضیه چهارم (عوامل خدماتی سازمانی)

✓ اندازه بانک: اندازه، یکی از عوامل سودآوری است. به نظر می‌رسد که در صورت وجود بستر مناسب برای رشد، هر چقدر بانک بزرگ‌تر باشد و از اهرم مالی بیشتر استفاده کند، بازدهی سهام داران (*Return on Equity-ROE*) افزایش می‌یابد.

✓ ریسک اعتباری: عدم بازپرداخت بدهی توسط دریافت‌کنندگان تسهیلات در موعد سررسید، اساس ریسک اعتباری را تشکیل می‌دهد. ریسک اعتباری را می‌توان احتمال تعویق، مشکوک الوصول یا الوصول شدن بخشی از پرتفوی اعتباری نهاد پولی به دلیل عوامل داخلی (مانند ضعف مدیریت اعتباری، کنترل‌های داخلی، پیگیری و نظارت) یا عوامل خارجی (مثل رکود اقتصادی، بحران و ...) تعریف کرد.

✓ توسعه درآمدهای کارمزد: یک عنصر کلیدی استراتژی‌های بانکی برای افزایش سودآوری در سال‌های اخیر، در محیط کشورهای توسعه یافته، گسترش درآمدهای کارمزدی بوده است، به گونه‌ای که برخی از کارمزدها، مشتریان را در راستای بهره‌مندی و نهادینه نمودن استفاده از خدمات الکترونیک سوق داده و از ازدحام شعب هم کاسته است.

## بررسی عوامل موثر بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی توسط بانک‌ها/ارزمی بنفشه ورق

### منابع

- ۱) اکرامی، احمد (۱۳۹۰)، ارتباط بین کیفیت خدمات دریافتی کارکنان سازمان با قابلیت خدمت‌رسانی آنها به مشتری (پایان نامه کارشناسی ارشد)، تهران، دانشگاه علامه طباطبایی .
- ۲) حسینی مقدم، مریم السادات (۱۳۹۲)، بررسی امکان سنجی استقرار بانکداری الکترونیکی در نظام بانکی کشور از دیدگاه مدیران و کارکنان خبره بانکی، نشریه علمی تخصصی روند، شماره‌های ۴۱-۴۰، بانک مرکزی ایران .
- ۳) روستا، احمد، ونوس، داور و ابراهیمی، عبدالحمید (۱۳۹۰)، مدیریت بازاریابی، چاپ پنجم، تهران، انتشارات سمت .
- ۴) زریباف، مهدی (۱۳۹۳)، بانکداری نوین ضرورتی در خردنگری بانکداری، مجله تازه‌های اقتصاد، شماره ۱۰۲، بانک مرکزی ایران .
- ۵) کاتلر، ف و آرمسترانگ، گ، ترجمه علی پارسائیان (۱۳۹۱)، اصول بازاریابی، چاپ اول، تهران، انتشارات دبستان .
- ۶) ونوس، داور و صفاریان، میترا (۱۳۹۳)، روشهای کاربردی بازاریابی خدمات بانکی برای بانکهای ایرانی، چاپ سوم، تهران، انتشارات نگاه دانش .
- ۷) هدایتی، علی اصغر، کلهر، حسن، سفری، علی اصغر و بهمنی، محمود (۱۳۹۳)، عملیات بانکی داخلی ۲ - تخصیص منابع، چاپ نهم، تهران: انتشارات مؤسسه عالی بانکداری .
- ۸) هفرنان، شلاک، ترجمه علی پارسائیان و علیرضا شیرانی (۱۳۹۲) بانکداری نوین در تئوری و عمل، چاپ اول، تهران، انتشارات بانک سپه.
- ۹) بهرامی، مهناز، (۱۳۹۰)، بررسی رتبه بندی *CAMEL* در بان کهای اسلامی، مجموعه سخنرانی ها و مقالات سیزدهمین همایش بانکداری اسلامی، تهران.
- ۱۰) عباسقلی پور، محسن ۱۳۹۱، عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد بانک ها، بانک و اقتصاد، شماره ۱۰۶، صص ۲۴-۳۵.



## فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هفتم - پائیز ۱۳۹۹

- (۱۱) عرفانی، علیرضا. همتی، مرضیه ۱۳۹۱، رتبه بندی عوامل مؤثر بر منابع بانکی استان سمنان به روش تاسیس *TOPSIS*. دوفصلنامه اقتصاد پولی، مالی (دانش و توسعه سابق) دوره جدید، سال بیست و یکم، شماره ۸، پاییز و زمستان ۱۳۹۱، صص ۶۲-۸۴.
- (۱۲) سلیمی بنی، صادق. عسگری، ناصر. خوش منظر فاروجی، جواد ۱۳۹۳، ارزیابی و رتبه بندی رابطه بانکداری الکترونیکی و ظرفیت جذب منابع مال بانک، بانک انصار تهران، پژوهش های مدیریت منابع انسانی، دوره ۴، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۳، صص ۴۳-۶۴.
- (۱۳) ابراهیمی، عبدالحمید و همکاران (۱۳۹۶). مدیریت بازاریابی، انتشارات سمت، تهران، چاپ دوم.
- (۱۴) باقری، حسن، (۱۳۹۲) تحلیل عوامل مؤثر بر سودآوری بانکهای تجاری (مطالعه موردی: بانک رفاه) مجله تحقیقات مالی، شماره ۲۱.
- (۱۵) تحویل‌داری، م. (۱۳۹۱). تحلیل عوامل مؤثر بر جذب مشتری. مجله بانک و اقتصاد، شماره ۹۰.
- (۱۶) حسینی، حسن (۱۳۸۰). جایگاه تبلیغات بازرگانی در شبکه بانکی کشور. فصلنامه بانک صادرات.
- (۱۷) حسینی، مقدم مریم السادات، (۱۳۹۳). بررسی امکان سنجی استقرار بانکداری الکترونیکی در نظام بانکی کشور از دیدگاه مدیران و کارکنان خبره بانکی، نشریه علمی تخصصی روند، بانک مرکزی ایران. شماره های ۴۰-۴۱.
- (۱۸) خاوری، میلادی (۱۳۸۹). ابهام در رعایت حقوق شهروندی توسط بانکها. جهان نیوز
- (۱۹) خضراء، ن. (۱۳۸۹). بررسی عوامل مؤثر بر تجهیز منابع مالی کشور. روزنامه سرمایه. شماره ۳۵۱.
- (۲۰) رازانی، ب. (۱۳۹۲). بررسی و معرفی روش‌های جدید و مؤثر جذب منابع مالی در شعب بانک تجارت استان لرستان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم پایه، دانشگاه آزاد واحد خوراسکان.
- (۲۱) رسول اف، (۱۳۹۳). سیستم سنتی بانکی، تکاپوی پرداخت هزینه‌های ورود به تجارت جهانی را نخواهد کرد، دو هفته نامه برزگر سال بیست و ششم، شماره ۹۴۱، ۱۵ شهریور.
- (۲۲) رضائی، ع. (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر بر تجهیز منابع بانک سپه استان گلستان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه مازندران.
- (۲۳) ضیایی، حسینعلی، (۱۳۹۷). حداقل دریافتی بازنشستگان، ۳۰۰ هزار تومان، پایگاه اطلاع رسانی وزارت رفاه و تأمین اجتماعی.
- (۲۴) عبدالباقی و همکاران. (۱۳۹۱). بسط عملکرد کیفی در تعیین مشخصه‌های فیزیکی شعب. مجله مدیریت صنعتی، شماره ۷.

بررسی عوامل موثر بر بهبود جذب منابع مالی بخش خصوصی توسط بانک‌ها/ارزمی بنفشه ورق

۲۵) فاطمی نوش آبادی، ج (۱۳۹۰). بانک رفاه در یک نگاه. پورتال جامع اطلاع رسانی بانک و اقتصاد کشور.

۲۶) مغویی نژاد، ح (۱۳۹۷). بررسی عوامل مؤثر بر افزایش میزان سپرده گذاری مشتریان در شعب بانک تجارت شهرستان رفسنجان (از دیدگاه مشتریان). پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه آزاد واحد کرمان.

۲۷) یزدانی دهنوی، محسن. (۱۳۹۰). مؤلفه‌های مؤثر بر موفقیت بانک‌ها و مؤسسات مالی در تجهیز منابع پولی. مجله مدیرساز، شماره ۱۷.

**28) D.L.Olson. (2017). Comparison of Weights in TOPSIS Model. Department of Management, CBA, University of Nebraska Lincoln, NE 68506, U.S.A,1-7**

**29) Yong- Chin Liu, Jung- Hua Hung. (2012). Services and the long- term profitability in Taiwan's banks. Global Finance Journal, Vol.17, Issue2, December 2006, pp177-191.**

**30) Singhal, sanjiv; (2016) Internet Banking- The Second Wave, New dehli: tata mcgraw-hill publishing company limited.**

**31) Soteriou A.C, Stavrinides Y, (2013), "An internal service quality data envelopment analysis; model for bank branches, Vol. 17.**

**32) Soterioly, A.C and Zenious, S.A (2011) "Efficiency, profitability and quality in the provisiom of banking" Department of Business Administration, University of Cyprus, working papers.**

یادداشت‌ها :

---

*1-One Sample T-Test*