

## بررسی عوامل مؤثر بر تجهیز منابع بانکی: مطالعه موردی (شعب بانک رفاه شهر اصفهان)

سعید دائی کریم زاده<sup>۱</sup>، محمد علیمرادی ریزی<sup>۲</sup>، حجت الله حبیبی پور<sup>۳</sup>

### TMBA چکیده

این مطالعه به بررسی عوامل مؤثر بر تجهیز منابع بر حسب اهمیت و اولویت در شعب بانک رفاه شهر اصفهان می پردازد. تحقیق از نظر هدف کاربردی و روش آن توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش در برگیرنده مشتریان شعب بانک رفاه شهر اصفهان می باشد. حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان تعداد ۳۸۴ نفر محاسبه شد که به صورت نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته می باشد. روایی محتوایی پرسشنامه از نظر اساتید و کارشناسان مثبت ارزیابی گردید. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به میزان ۰/۸۲ محاسبه شد. با استفاده از آمار توصیفی و روش های آمار استنباطی (آزمون t تک متغیره و آزمون رتبه ای فریدمن) اطلاعات تجزیه و تحلیل شدند. نتایج به دست آمده از این تحقیق نشان داد که تمامی پنج عامل در نظر گرفته شده در تحقیق بر تجهیز منابع در شعب بانک رفاه بیش از حد متوسط تأثیرگذار بودند. عوامل خدماتی، عوامل فیزیکی، عوامل ارتباطی و انسانی، عوامل مالی و عوامل وابستگی سازمانی به ترتیب عوامل تأثیر گذار در جذب منابع بوده اند.

واژه گان کلیدی: منابع بانکی، تجهیز منابع، بانک رفاه .

### ۱- مقدمه

تجهیز منابع همواره اصلی ترین وظیفه سیستم بانکی بوده است. بانک ها وجوه مازاد را جمع آوری و با دادن وام به متقاضیان، وظیفه سستی خود یعنی واسطه گری را میان سپرده گذاران و وام گیرندگان ایفا می نمایند. معمولاً در فعالیت های یک بانک، جذب منابع مالی از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است، زیرا موفقیت در این زمینه می تواند عاملی برای موفقیت در سایر زمینه ها باشد، جذب منابع مالی برای هر بانک و سیستم بانکی هم به عوامل برون سازمانی و هم به عوامل درون سازمانی مربوط می شود، لذا شناخت این عوامل و میزان تأثیرگذاری هر کدام از آنها برای موفقیت در این زمینه مهم و اساسی است. در این مقاله عوامل مؤثر در جذب منابع بانکی که تحت تأثیر عوامل داخلی و قابل کنترل مدیریت می باشد، مورد مطالعه قرار می گیرد.

### ۲- بیان مساله

۱ - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان. پست الکترونیک: karimzadeh@khuisf.ac.ir

۲ - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان. پست الکترونیک: alimoradi@khuisf.ac.ir

۳ - \*نویسنده مسئول. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان. پست الکترونیک: Hojat2008habib@gmail.com

گرچه عواملی چون صنعتی شدن جوامع، گسترش و تحول در فعالیت های اجتماعی و در نتیجه پدیدار شدن نیازهای جدید از عوامل مهم و اثرگذار در ایجاد و گسترش نهادهای مالی بوده اند ولی توسعه و پیشرفت های اقتصادی نیز یکی از مهمترین عوامل در گسترش و تحول این نهادها به شمار می روند، در واقع نهادهای مالی جهت تسهیل در پیشرفت های دیگر نهادهای اقتصادی شکل گرفته اند و لذا می توان عنوان نمود وجود نهادها و بازارهای مالی پیشرفته همراه با به کارگیری روش های 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 گروه های مختلف بانکی از موضوعاتی است که مورد توجه نهاد های مالی و اعتباری قرار داشته و دارد. البته گرچه بلافاصله پس انقلاب با حذف بانک های خصوصی، همه گروه های بانکی زیر نظر دولت اداره شدند، ولی کم و بیش در جذب بیشتر منابع مالی با یکدیگر به رقابت پرداخته اند. امروزه به جز رقابت بین گروه های بانکی دولتی و خصوصی موجود، ایجاد بانک های خصوصی جدید، مؤسسات مالی و اعتباری جدید و همچنین گسترش دامنه فعالیت مؤسسات قرض الحسنه نیز مزید بر علت شده و لذا در سیستم بانکی کشور در جذب منابع مالی به رقابت پرداخته اند (رازانی، ۱۳۸۲). در این مطالعه به عنوان نمونه عوامل درون سازمانی مؤثر بر جذب منابع در شعب بانک رفاه شهر اصفهان از دیدگاه مشتریان آن مورد بررسی، شناسایی و رتبه بندی قرار می گیرد. عوامل مؤثر مورد بررسی عبارتند از: عوامل خدماتی، عوامل فیزیکی، عوامل ارتباطی و انسانی، عوامل مالی و عوامل وابستگی سازمانی.

در جهان امروز جذب منابع مالی آنقدر برای بانک ها مهم و حیاتی می باشد که رقابت بسیار شدیدی در این زمینه بین آنها ایجاد نموده است. یکی از شواهد عمده ارائه خدمات نوین، جلب اطمینان و توجه و تشویق بیشتر مردم برای سپرده گذاری در بانک ها می باشد. در این راستا و طی چند دهه اخیر زمینه های جدیدی جهت جذب بیشتر منابع بانکی و ارائه خدمات بهتر و سریع تر به مشتریان به وجود آمده است. بنابراین ضرورت دارد با بررسی ابعاد و عوامل مؤثر بر جذب منابع بانکی بتوانیم هر چه بهتر و بیشتر و کاراتر از این منابع، استفاده بهینه نمائیم.

مسئله مهم در نظام پولی و بانکی، نحوه تجهیز منابع مالی و سپس تخصیص و توزیع آن در بخش های مختلف اقتصاد و بین فعالان اقتصادی و نیز مسیریایی است که حجم پول موجود وارد سیستم اقتصادی شده و در آن گردش می کند. با توجه به وظیفه نظام بانکی در تجهیز منابع مالی و تخصیص بهینه آن در سیستم اقتصادی، هرچه نظام بانکی در تجهیز منابع مالی و تخصیص آن در فضای رقابتی و به صورت کارآتری عمل نماید، می توان شاهد کاهش هزینه های تولید و بهبود امر تولید و اشتغال و رشد اقتصادی بود؛ در غیر این صورت، عدم کارآیی نظام بانکی در تجهیز و تخصیص بهینه منابع مالی منجر به اتلاف منابع و دامن زدن به رکود اقتصادی می گردد (رمضانی، ۱۳۸۵).

### عوامل درون سازمانی مؤثر بر جذب منابع:

در یک تقسیم بندی کلی عوامل مؤثر بر جذب منابع بانکی را می توان به دو دسته عوامل درون سازمانی و برون سازمانی تقسیم نمود. عوامل برون سازمانی عوامل غیر قابل کنترل مدیریت بانک است و عواملی نظیر نرخ تورم، نرخ رشد عرضه پول، درآمد ملی، رشد اقتصادی، نرخ رشد تولید ناخالص داخلی و سیاست های بانک مرکزی را شامل می شود. عوامل درون سازمانی را در یک تقسیم بندی کلی می توان به عوامل خدماتی، عوامل مالی، عوامل ارتباطی و انسانی، عوامل فیزیکی و عوامل وابستگی سازمانی تقسیم نمود. در ادامه هر یک از عوامل بطور مختصر تبیین می گردد.

### عوامل خدماتی

**الف: تنوع خدمات بانکی:** بهبود خدمات و تنوع سازی آن در سیستم بانکی می تواند هم به سودآوری و بهره وری بانک ها بیانجامد و هم باعث جذب منابع بیشتر شود. از این رو بایستی خدمات بانکی را بهبود بخشید و راهی است که تمام بانک های موفق دنیا آن را آزموده و نتیجه هم گرفته اند. (تحویلداری، ۱۳۸۶).

**ب: کیفیت خدمات بانکی:** با توجه به ویژگی ناملموس بودن خدمات، یکی از راههایی که یک بانک می تواند با توسل بدان خود را از سایر رقبا متمایز کند، ارائه کیفیت خدماتی برتر نسبت به آنهاست. ارائه خدمات با کیفیت، موجب ایجاد مزیت رقابتی برای بانک شده و سرانجام سود بالاتری را به ارمغان می آورد. برای دستیابی به این هدف کافی است به انتظارات مشتریان از کیفیت خدمات، پاسخ مناسبی داده شده یا از آن پیشی گرفته شود (ابراهیمی و همکاران، ۱۳۷۶، ص ۲۲۳).

**ج: خدمات بانکداری الکترونیکی:** با توجه به تنوع مدل های بانکداری الکترونیکی در دنیا که روز به روز نیز بهینه می شوند، اگر نتوان از فرصت ها و بسترهای موجود به نحو مطلوبی استفاده نمود، قطعاً در آینده ای نزدیک با چالش های بسیاری برای توسعه اقتصاد دیجیتال که پایه و اساس آن را بانکداری الکترونیکی تشکیل می دهد، مواجه خواهیم شد (یزدانی و دهنوی، ۱۳۸۴).

**د: مهارت های تخصصی کارکنان:** استفاده از کارکنان مجرب و با روابط عمومی مناسب که دارای سوابق و تحصیلات مرتبط باشند به منظور کاهش میزان اختلاف عملکرد بانک با انتظارات مشتریان درخصوص ارائه خدمات، حائز اهمیت است. زیرا که ارائه خدمات بانکی بستگی مستقیم به قابلیت نیروی انسانی شاغل در این صنعت داشته و یکی از مؤلفه های اساسی افزایش و ارتقای کارایی محسوب می شود. (یزدانی و دهنوی، ۱۳۸۴).

## عوامل مالی

**الف: تسهیلات پرداختی:** وظیفه اصلی بانک ها واسطه گری وجوه است، به این معنی که از یک سو وجوه را از سپرده گذاران دریافت کرده و از سوی دیگر، این وجوه را در قالب تسهیلات به متقاضیان پرداخت می کنند. دارندگان وجوه مازاد، با سپرده گذاری در بانک عملاً وجوه خویش را به بانک قرض داده و نرخ سود معینی دریافت می کنند. متقاضیان تسهیلات نیز در ازای پرداخت سود معینی از بانک ها قرض می گیرند. طبیعی است که مابه التفاوت بهره پرداختی به سپرده گذاران و سود دریافتی از گیرندگان تسهیلات، سود بانک را تشکیل می دهد (یزدانی و دهنوی، ۱۳۸۴).

**ب: نرخ سود پرداختی به سپرده ها:** سپرده گذاری مردم نزد بانک ها از دو لحاظ دارای اهمیت می باشد: اول آن که پولی که مردم به بانک ها می سپارند، قدرت وام دهی بانک ها را افزایش می دهد و لذا بانک ها می توانند از محل پس اندازهای جمع آوری شده وام های جدید بیشتری در جهت امور تولیدی و سرمایه گذاری تامین کنند. دومین اهمیت افزایش سپرده های مردم نزد بانک ها این است که وقتی مردم ترجیح دهند پول خود را نزد بانک ها نگهداری نموده و کمتر برای خرج آن اقدام نمایند، از حجم پول در گردش کاسته شده که این امر باعث کاهش نرخ تورم و در نتیجه افزایش قدرت خرید مردم می گردد. (خضرا، ۱۳۸۵).

**ج: جوایز پرداختی به سپرده گذاران قرض الحسنه:** قرعه کشی شبکه بانکی بایستی به نحو مطلوبی در جذب نقدینگی مردم و هدایت سرمایه های سرگردان به سوی بانک ها مؤثر باشد و از سوی دیگر انتظارات سپرده گذاران حسابهای قرض الحسنه اغلب برآورده شود. همچنین میزان جوایزی که بانک ها در نظر می گیرند، بایستی نسبت به سپرده های مردمی در خور توجه باشد (حسینی، ۱۳۸۳).

## عوامل ارتباطی و انسانی

**الف: تبلیغات:** امروزه یکی از شاخص‌های تضمین سوددهی واحدهای تولیدی و بنگاه‌های تجاری ارائه طرح‌های موفق تبلیغات است. هدف تبلیغات عبارت است از تشریح جایگاه و معرفی توانمندی‌های یک بانک و ایجاد روشننگری‌های لازم در مورد شرایط و موقعیت منحصر به فرد آن بانک در زمینه ارائه خدمات به مشتریان. یک تبلیغ بانکی چه رادیویی و چه تلویزیونی باید خود را در بین تبلیغات دیگر جای دهد، سپس باید ارتباط خود را با مخاطب برقرار سازد. در عین حال، تبلیغ خدمات بانکی باید به نحو موفق و درستی آن را معرفی کند (حسینی، ۱۳۸۰).

**ب: رفتار و نحوه برخورد کارکنان بانک با مشتریان:** امروزه سازمان‌هایی در عرصه رقابت موفق‌تر خواهند بود که در برآوردن نیازها و خواسته‌های مشتریان‌گوی سبقت را از سایر رقبای بازار ببرایند. به تعبیر دیگر در فلسفه جدید بازاریابی یعنی مشتری‌گرایی، مرکز توجه به مشتریان بوده و از دید مشتریان به مسائل نگاه می‌شود (منصوری و یآوری، ۱۳۸۳). توجه به مشتری و بازار یکی از برجسته‌ترین نقاط عطف در فعالیت‌های بانک‌ها بود که در کنار دیگر تدابیر اتخاذ شد و زمینه رشد و بالندگی بانک‌ها را فراهم آورد (خاوری، ۱۳۸۹).

**د: اطلاع‌رسانی مناسب و ارائه آموزش به مشتریان:** اطلاع‌رسانی و ارائه آموزش‌های لازم به مشتریان را می‌توان از زوایای مختلفی بررسی نمود. ولی آنچه که بیشتر از همه، لازم و ضروری جلوه می‌کند یادگیری و آموزش خدمات بانکداری الکترونیک است. مزایای اطلاع‌رسانی مناسب و ارائه آموزش به مشتریان نه تنها منجر به کاهش هزینه‌ها می‌شود بلکه می‌توان به آثار اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی همچون کاهش هزینه چاپ اسکناس، بهداشت و کنترل اشاره نمود (خضرا، ۱۳۸۵).

**و: ویژگی‌های فردی مناسب کارکنان:** کارکنان بانک‌ها نیز همانند سایر افراد جامعه دارای روحیات و ویژگی‌های فردی منحصر به فرد خویش هستند ولی آنچه که بیشتر نمود پیدا می‌کند اثر این ویژگی‌ها بر مشتریان بانک است که به نحو فزاینده‌ای باعث جذب بیشتر مشتریان در شعب بانک می‌شود. ویژگی‌های فردی مناسبی همچون ظاهر مناسب و مرتب، توجه به نظرات مشتریان، امانت‌داری و صداقت، مردم‌داری و تواضع بایستی همواره مدنظر کارکنان و پرسنل بانک قرار گیرد.

## عوامل و شرایط فیزیکی

**الف: محل استقرار شعب بانک:** باتوجه به افزایش و شدت رقابت، ارائه خدمات در مکان و محل‌های مورد نظر مشتریان عاملی تعیین‌کننده در جذب و نگهداری مشتریان است. به همین دلیل امروزه بانک‌ها و دیگر سازمان‌های خدماتی به ایجاد شعب در مناطق مختلف پرداخته‌اند تا ضمن ارائه خدماتی بهتر، حوزه وسیعتری را تحت پوشش قرار دهند (روستا، ۱۳۸۰، ص ۴۰).

**ب: تعداد شعب بانک:** طی سال‌های اخیر و به ویژه با ورود بانک‌های خصوصی به عرصه فعالیت شاهد رقابتی شدید در تأسیس شعبه‌های بانکی بوده‌ایم که این وضعیت که بیشتر جنبه رقابتی پیدا کرده است. در این شرایط بانکی موفق است که بتواند با آینده‌نگری تعادل منطقی و مناسبی را بین توسعه فیزیکی و توسعه مجازی خود فراهم کند تا در رقابت‌های آینده که قطعاً تعداد شعب شاخص مهمی در آنها نیست موفق‌تر عمل کند (خضرا، ۱۳۸۵).

**ج: طراحی و زیبایی فضای داخلی و خارجی شعب:** یک محیط خوب، می‌تواند بر رشد ارزش‌های کارکنان و افزایش توان و بهره‌وری آنان اثرگذار باشد. در بانکداری نوین این امر از دغدغه‌های مدیران اجرایی و مدیران ارشد بانک‌ها می‌باشد. بانک‌ها برای جذب بیشتر منابع مالی مشتریان می‌بایست به محیط‌های کاری مناسب که دارای شاخص‌های محیط کاری از نظر فیزیکی، روانی و اجتماعی باشد مجهز شوند (ونوس، ۱۳۸۳).

د: امکانات فیزیکی شعب بانک: امکانات فیزیکی شعب بانک باعث سهولت فعالیت مشتریان و کارکنان شعب بانک می شود. امکانات و ویژگی‌های فیزیکی مختلفی را بانک بایستی مد نظر داشته باشد که می توان به برخی از این موارد اشاره نمود: داشتن فضای کافی شعبه برای ارائه خدمات، مبلمان مناسب جهت سالن انتظار مشتریان، سهولت دسترسی به وضعیت حساب توسط مشتری، سهولت پارک خودرو مشتری، امکان استفاده از دستگاه خودپرداز و دسترسی مناسب به ملزومات مورد نیاز (عبدالباقی و همکاران، ۱۳۸۳).

### عوامل وابستگی سازمانی

الف: پرداخت حقوق و مزایای کارکنان سازمان تأمین اجتماعی توسط بانک رفاه: جامعه تحت پوشش بانک رفاه شامل طیف گسترده ای از کارکنان و جامعه تحت پوشش بسیاری از نهادهای مانند سازمان تأمین اجتماعی است که حقوق و مزایای خویش را از بانک رفاه دریافت می کنند و کلیه امور بانکی خویش را در بانک رفاه انجام می دهند که باعث می شود افراد احساس وابستگی و تعلق خاطر خاصی به بانک پیدا می کنند، به نحوی که خود را جزئی از آن می دانند (فاطمی نوش آبادی، ۱۳۸۷).

ب: پرداخت حقوق و مزایای بازنشستگان سازمان تأمین اجتماعی توسط بانک رفاه: در حال حاضر سازمان تأمین اجتماعی بزرگترین نهاد بیمه اجتماعی کشور محسوب می شود که به ۲۸ میلیون نفر از آحاد این کشور را زیر پوشش دارد که بیشتر بازنشستگان و مستمری‌بگیران سازمان تأمین اجتماعی نیز با شرایط فراهم شده توسط این سازمان، حساب دریافت حقوق خود را در بانک رفاه افتتاح نمودند. (ضیایی، ۱۳۸۷).

ج: دریافت عواید سازمان تأمین اجتماعی توسط بانک رفاه: سازمان تأمین اجتماعی زیر مجموعه ها و مؤسسات و شرکت های وابسته ای را دارا می باشد که برای سازمان تأمین اجتماعی کسب منفعت می نمایند. عواید و درآمدی این مؤسسات و شرکت های وابسته مستقیماً از طریق بانک رفاه به حساب سازمان تأمین اجتماعی واریز می گردد. این منبع عظیم می تواند راه گشای بسیاری از کمبود منابع را برای بانک رفاه جبران نماید.

### پیشینه تحقیق

مغویی نژاد (۱۳۷۸) در تحقیق خود تحت عنوان «بررسی عوامل مؤثر برافزایش میزان سپرده گذاری مشتریان در شعب بانک تجارت شهرستان رفسنجان (از دیدگاه مشتریان)»، به بررسی مهمترین عوامل مؤثر در افزایش میزان سپرده گذاری از دیدگاه مشتریان، که از سرمایه های ارزنده بانک محسوب می شوند، پرداخت و به این نتیجه رسید که عوامل بهبود روابط اجتماعی کارکنان با مشتریان، ویژگی های فردی خوب و مناسب کارکنان، تبلیغات، میزان سود پرداختی و عرضه خدمات مطلوب، را مهم دانست. به منظور آزمون فرضیات تحقیق از طریق پرسشنامه و نیز اطلاعات آماری شعب بانک تجارت شهرستان رفسنجان در سال ۱۳۷۸ جمع آوری و سپس با استفاده از روش های مناسب آماری ارتباط هر یک از عوامل مذکور با میزان افزایش میزان سپرده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. بنابراین روش تحقیق آن توصیفی - پیمایشی است.

رازانی (۱۳۸۲) در پایان نامه خود با عنوان «بررسی و معرفی روش های جدید و مؤثر جذب منابع مالی در شعب بانک تجارت استان لرستان» به بررسی عوامل مؤثر در جذب منابع مالی در گروه بانکی تجارت در استان لرستان از قبیل: ارائه تسهیلات سهل تر، فضای فیزیکی مطلوب، تجدید نظر در شیوه جوائز، اهمیت قائل شدن برای مشتری، قوانین و مقررات مناسب، جذب منابع بلند مدت و ... نموده است و همچنین به بررسی میزان رقابت پذیری بین گروه های بانکی کشور، بررسی روند

متغیرهای پولی کشور طی دوره (۱۳۷۴-۱۳۸۰) و همچنین عملکرد بانک مزبور با سایر گروه های بانکی پرداخته است. به طور کلی در این تحقیق، روش توصیفی- پیمایشی مورد استفاده قرار گرفته است.

خضرا (۱۳۸۵)، در مقاله ای تحت عنوان «عوامل موثر بر تجهیز منابع مالی کشور» عوامل فن آوری اطلاعات و ارتباطات، مهارت نیروی انسانی شاغل در بانک ها، 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 می شود. ساتریو و زنیوس<sup>۱</sup> (۱۹۹۷) چارچوبی را برای الگوبرداری از ابعاد مختلف عملکردی و الگوبرداری استراتژیک در شعب یکی از بانک های تجاری آمریکا ارائه نمودند. آنها در تحقیقی که انجام دادند ترکیب الگوبرداری استراتژیک با الگوبرداری کارایی را برای اولین بار ارائه نمودند.

یونگ و جانگ<sup>۲</sup> (۲۰۰۶)، به مطالعه سودآوری بلند مدت در بانک های تایوان پرداختند و به این نتیجه رسیدند که خدمات بانکی مهمترین عامل در سودآوری و کسب منفعت برای شعب بانکی مورد مطالعه محسوب می شود. در ادامه کارکنان بانکها مهمترین و اساسی ترین عامل جهت دستیابی به افزایش سودآوری و کسب منفعت محسوب شده است. آبهیمان و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) با مطالعه برخی شعبه های بانک های بزرگ دولتی هند، عواملی همچون نیروی انسانی، سطح تحصیلات کارکنان، محیط بانک، محل استقرار و موقعیت مکانی بانک، تبلیغات، قوانین و مقررات دولتی و کاهش دخالت های دولت در امور بانکی را از عوامل مؤثر بر جذب سپرده های مردم برشمرده اند. به عقیده آنها مهمترین و اثرگذارترین عامل جذب سرمایه های افراد، نیروی انسانی است.

## روش تحقیق

تحقیق حاضر از نوع کاربردی است و روش آن توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق مشتریان بانک رفاه شهر اصفهان در سال ۱۳۸۹ می باشد. روش نمونه گیری به صورت تصادفی- ساده می باشد. حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان<sup>۴</sup> برابر ۳۸۴ نفر تعیین گردید. (باتوجه به اینکه حجم جامعه تقریباً نامحدود می باشد، در جدول مذکور برای جامعه بالای (۱۰۰۰۰۰) عضوی، ۳۸۴ نمونه پیشنهاد شده است.) به منظور جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته استفاده گردید. تعداد گویه ها (۲۶) مورد می باشد که بر اساس طیف لیکرت<sup>۵</sup> پنج گزینه ای تنظیم گردید. روایی پرسشنامه از دیدگاه کارشناسان و متخصصان فن مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن نیز بر اساس ضریب آلفای کرونباخ<sup>۶</sup> به میزان ۰/۸۲ بدست آمد که رقم قابل قبولی است.

---

۱ - Soteriou and Zenios

۲ -Yong-Chin & Jung-Hua Hung

۳ - Abhiman et al

۴ -Kerjcie and morgan

۵ - Likert

۶ - Cronbach's Alpha

## تجزیه و تحلیل داده ها

سؤال فرعی اول: عوامل خدماتی تا چه میزان بر جذب منابع بانکی در شعب بانک رفاه شهر اصفهان مؤثر است؟

جدول (۱) نتایج آزمون  $t$  تک متغیره درباره تأثیر عوامل خدماتی از دیدگاه مشتریان بانک

سؤال	گویه ها	$\bar{X}$	S	t	p
۱	طرح های مناسب سپرده گذاری	۳/۷۴	۰/۸۸۵	۱۶/۷۷۳	۰/۰۰۰
۲	طرح های مناسب پرداخت تسهیلات	۳/۹۱	۰/۵۳۹	۱۹/۰۹۸	۰/۰۰۰
۳	شیوه های ارائه خدمات بانکداری الکترونیک	۴/۰۵	۱/۱۰۶	۲۰/۰۵۰	۰/۰۰۰
۴	مناسب بودن زمان انتظار دریافت تسهیلات	۳/۷۹	۱/۰۱۲	۱۴/۹۵۹	۰/۰۰۰
۵	سرعت ارائه خدمات به سپرده گذاران	۳/۹۷	۰/۸۷۲	۲۲/۰۹۶	۰/۰۰۰
۶	مناسب بودن خدمات بانکداری الکترونیکی	۴/۱۵	۱/۱۱۹	۲۳/۲۳۰	۰/۰۰۰
۷	مهارت های تخصصی کارکنان	۳/۸۷	۰/۸۳۶	۱۹/۵۸۹	۰/۰۰۰
مجموع		۳/۹۲		۲۶/۷۳۷	۰/۰۰۰

در آزمون  $t$  تک متغیره درجه آزادی برابر با ۳۸۳ و سطح اطمینان در سطح ۹۹ درصد در نظر گرفته شده است. لازم به ذکر است که با توجه به تعداد نمونه، نقطه بحرانی جدول برابر ۲/۳۲۶ می باشد که چون  $t$  محاسبه شده از  $t$  جدول بیشتر است. عوامل خدماتی بر جذب منابع بانکی در شعب بانک رفاه بیش از حد متوسط مؤثر است.

سؤال فرعی دوم: عوامل مالی تا چه میزان بر جذب منابع بانکی در شعب بانک رفاه شهر اصفهان مؤثر است؟

جدول (۲) نتایج آزمون  $t$  تک متغیره درباره تأثیر عوامل مالی از دیدگاه مشتریان بانک

سؤال	گویه ها	$\bar{X}$	S	t	p
۸	نرخ تسهیلات پرداخت شده به مشتریان	۳/۸۵	۱/۰۱۷	۱۶/۰۹۶	۰/۰۰۰
۹	میزان تسهیلات پرداختی به مشتریان	۳/۸۹	۱/۰۳۳	۱۷/۱۱۰	۰/۰۰۰
۱۰	نرخ سود پرداختی به سپرده ها	۳/۹۵	۱/۱۰۱	۱۷/۹۳۹	۰/۰۰۰
۱۱	مبلغ جوائز پرداختی به سپرده گذاران قرض الحسنه	۳/۳۴	۱/۰۶۹	۶/۲۰۴	۰/۰۰۰
۱۲	تنوع جوائز پرداختی به سپرده گذاران قرض الحسنه	۳/۰۸	۱/۰۹۷	۲/۳۳۶	۰/۰۰۰
۱۳	تعدد جوائز پرداختی به سپرده گذاران قرض الحسنه	۳/۱۶	۱/۰۲۵	۳/۱۳۵	۰/۰۰۰
مجموع		۳/۵۴		۱۳/۴۸۳	۰/۰۰۰

یافته های بدست آمده از جدول (۲)، حاکی از آن است که نتایج در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی دار است. بنابراین عوامل مالی بانک رفاه بر جذب منابع بانکی بیش از حد متوسط مؤثر است.

سؤال فرعی سوم: عوامل ارتباطی و انسانی تا چه میزان بر جذب منابع بانکی در شعب بانک رفاه شهر اصفهان مؤثر است؟  
جدول (۳) نتایج آزمون t تک متغیره درباره تأثیر عوامل انسانی و ارتباطی از دیدگاه مشتریان بانک

سؤال	گویه ها	$\bar{X}$	S	t	p
۱۴	تبلیغات بانک رفاه در رسانه های دیداری و شنیداری	۳/۴۶	۱/۱۵۷	۷/۷۳۰	۰/۰۰۰
۱۵	تبلیغات بانک رفاه در رسانه های مکتوب	۲/۶۸	۱/۰۵۹	-۶/۰۳۶	۰/۰۰۰
۱۶	رفتار و نحوه برخورد کارکنان بانک با مشتریان	۴/۵۴	۰/۸۵۲	۴۲/۵۸۱	۰/۰۰۰
۱۷	رعایت عدالت و عدم تبعیض در ارائه خدمات	۳/۸۷	۰/۸۸۸	۱۹/۲۵۸	۰/۰۰۰
۱۸	اطلاع رسانی مناسب و ارائه آموزش به مشتریان	۳/۶۴	۰/۸۵۹	۱۴/۶۱۹	۰/۰۰۰
۱۹	ویژگی های فردی مناسب کارکنان	۳/۸	۰/۹۵۴	۱۶/۱۲۴	۰/۰۰۰
مجموع		۳/۶۶		۲۴/۷۰	۰/۰۰۰

با توجه به جدول (۳) غیر از گویه ۱۵، در مورد بقیه گویه ها در ناحیه قبول قرار دارند و می توان بطور کلی نتیجه گرفت که عوامل انسانی و ارتباطی بر جذب منابع بانکی بیش از حد متوسط مؤثر است.

سؤال فرعی چهارم: عوامل و شرایط فیزیکی تا چه میزان بر جذب منابع بانکی در شعب بانک رفاه شهر اصفهان مؤثر است؟

جدول (۴) نتایج آزمون t تک متغیره درباره تأثیر عوامل و شرایط فیزیکی از دیدگاه مشتریان بانک:

سؤال	گویه ها	$\bar{X}$	S	t	p
۲۰	محل استقرار شعب	۳/۹۳	۱/۰۷۷	۱۷/۷۳۳	۰/۰۰۰
۲۱	تعداد شعب	۳/۵۷	۱/۰۲۵	۱۰/۹۰۷	۰/۰۰۰
۲۲	طراحی و زیبایی فضای داخلی و خارجی شعب	۳/۶۱	۱/۰۳۳	۱۱/۶۵۵	۰/۰۰۰
۲۳	امکانات فیزیکی شعب بانک	۳/۸۳	۰/۹۸۱	۱۶/۰۹۱	۰/۰۰۰
مجموع		۳/۷۳		۱۸/۶۰۹	۰/۰۰۰

با توجه به جدول (۴) نتایج در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی دار است. بنابراین عوامل و شرایط فیزیکی بانک رفاه بر جذب منابع بانکی بیش از حد متوسط مؤثر است.



سؤال فرعی پنجم: عوامل وابستگی سازمانی تا چه میزان بر جذب منابع بانکی در شعب بانک رفاه شهر اصفهان مؤثر است؟

جدول (۵) نتایج آزمون t تک متغیره درباره تأثیر عوامل وابستگی سازمانی از دیدگاه مشتریان بانک

سؤال	گویه ها	$\bar{X}$	S	t	p
۲۴	پرداخت حقوق و مزایای کارکنان سازمان تأمین اجتماعی توسط بانک رفاه	۳/۱۷	۱/۱۱۱	۱۶۹/۱	۰/۰۰۰
۲۵	پرداخت حقوق و مزایای بازنشستگان سازمان تأمین اجتماعی توسط بانک	۳/۳۹	۱/۱۱۲	۹۲۹/۱	۰/۰۰۰
۲۶	دریافت عواید سازمان تأمین اجتماعی توسط بانک رفاه	۳/۰۸	۱/۰۶۲	۳۶۵/۱	۰/۰۰۰
مجموع		۳/۲۱		۷۷۶/۱	۰/۰۰۰

نتایج بدست آمده از جدول (۵) حاکی از آن است که t مشاهده شده از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۱ درصد بزرگتر می باشد. بنابراین عوامل وابستگی سازمانی بانک رفاه بر جذب منابع بانکی بیش از حد متوسط مؤثر است.

سؤال اصلی: عوامل مؤثر بر جذب منابع بانکی در شعب بانک رفاه (شهر اصفهان) بر حسب اهمیت و اولویت از دیدگاه مشتریان بانک کدام اند؟

جدول (۶) نتایج آزمون فریدمن درباره رتبه بندی عوامل مؤثر بر جذب منابع بر حسب اهمیت و اولویت از دیدگاه مشتریان شعب بانک رفاه (شهر اصفهان)

میانگین رتبه	مولفه
۳/۷۳	عوامل خدماتی
۳/۲۵	عوامل فیزیکی
۳	عوامل ارتباطی و انسانی
۲/۸	عوامل مالی
۲/۲۳	عوامل وابستگی سازمانی

با توجه به نتایج بدست آمده از آزمون فریدمن درباره رتبه بندی عوامل مؤثر بر جذب منابع که در جدول (۶) نمایان است، از دیدگاه مشتریان شعب بانک رفاه شهر اصفهان، عوامل خدماتی بیشترین عامل مؤثر بر جذب منابع بانکی است و در رده های دیگر بقیه عوامل قرار گرفتند. کمترین عوامل مؤثر بر جذب منابع بر حسب اهمیت از دیدگاه مشتریان شعب بانک رفاه مربوط به عوامل وابستگی سازمانی است.

### مقایسه نتایج این تحقیق با پژوهش های مشابه این موضوع

این تحقیق با تحقیقات انجام شده همچون تحقیقات ذیل در یک جهت بود. مغویی نژاد (۱۳۷۸) با پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر افزایش میزان سپرده گذاری مشتریان در شعب بانک تجارت شهرستان رفسنجان» که به این نتیجه رسیده است

که بهبود روابط اجتماعی کارکنان با مشتریان، ویژگی های فردی خوب و مناسب کارکنان، تبلیغات، میزان سود پرداختی و عرضه خدمات مطلوب در جذب منابع بانکی مؤثر است؛ رازانی (۱۳۸۲) با پژوهشی تحت عنوان «بررسی و معرفی روش های جدید و مؤثر جذب منابع مالی در شعب بانک تجارت استان لرستان» که به این نتیجه رسیده است که ارائه تسهیلات سهل تر، فضای فیزیکی مطلوب، تجدید نظر در شیوه جوائز، اهمیت قائل شدن برای مشتری، جذب منابع بلند مدت در جذب منابع بانکی مؤثر می باشند. رضائی (۱۳۸۵) با پژوهشی تحت عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر تجهیز منابع بانک سپه استان گلستان» که عواملی همچون تبلیغات، گسترش اتوماسیون، تعداد شعب، سود سپرده ها و میزان تسهیلات پرداختی را از عوامل مؤثر در جذب سپرده ها دانسته است.

### بحث، نتیجه گیری و پیشنهادات

در ارتباط با سؤال فرعی اول که «عوامل خدماتی تا چه میزان بر جذب منابع بانکی در شعب بانک رفاه شهر اصفهان مؤثر است؟» و بر اساس یافته های جدول (۱) از دیدگاه عوامل خدماتی بر جذب منابع در شعب بانک رفاه شهر اصفهان تأثیرگذار است و بر اساس نتایج جدول (۶) می توان نتیجه گرفت که عوامل خدماتی بیشترین اهمیت و اولویت را از دیدگاه مشتریان داشته است و مهمترین عامل در جذب منابع، عوامل خدماتی محسوب می شود.

در رابطه با این سؤال که «عوامل مالی تا چه میزان بر جذب منابع بانکی در شعب بانک رفاه شهر اصفهان مؤثر است؟» و بر طبق یافته های جدول (۲) از دیدگاه مشتریان عوامل مالی بر جذب منابع در شعب بانک رفاه شهر اصفهان تأثیرگذار است. بر اساس یافته های جدول (۶) می توان نتیجه گرفت که از دیدگاه مشتریان عوامل مالی در جایگاه چهارم اهمیت قرار می گیرد این در حالی است که عوامل مالی یکی از عوامل مؤثر در جذب منابع محسوب می شود.

در ارتباط با سؤال فرعی سوم که «عوامل ارتباطی و انسانی تا چه میزان بر جذب منابع بانکی در شعب بانک رفاه شهر اصفهان مؤثر است؟» و بر طبق یافته های جدول (۳) از دیدگاه مشتریان عوامل ارتباطی و انسانی بر جذب منابع در شعب بانک رفاه شهر اصفهان تأثیرگذار است. همچنین بر اساس یافته های جدول (۶) می توان اینگونه بیان نمود که عوامل ارتباطی و انسانی از دیدگاه مشتریان و با استفاده از نتایج آزمون فریدمن رتبه سوم را به خود اختصاص داده است.

با توجه با سؤال فرعی چهارم که «عوامل و شرایط فیزیکی تا چه میزان بر جذب منابع بانکی در شعب بانک رفاه شهر اصفهان مؤثر است؟» و بر اساس یافته های جدول (۴) از دیدگاه مشتریان عوامل و شرایط فیزیکی بر جذب منابع در شعب بانک رفاه شهر اصفهان تأثیرگذار است. همچنین بر اساس یافته های جدول (۶) می توان اینگونه بیان نمود که عوامل و شرایط فیزیکی از دیدگاه مشتریان رتبه دوم اهمیت عوامل مؤثر بر جذب منابع را به خود اختصاص داده است.

در ارتباط با سؤال فرعی پنجم که «عوامل وابستگی سازمانی تا چه میزان بر جذب منابع بانکی در شعب بانک رفاه شهر اصفهان مؤثر است؟» و بر طبق یافته های جدول (۵) از دیدگاه مشتریان عوامل وابستگی سازمانی بر جذب منابع در شعب بانک رفاه شهر اصفهان تأثیرگذار است. و بر اساس یافته های جدول (۶) می توان نتیجه گرفت که عوامل وابستگی سازمانی کمترین اهمیت و اولویت را از دیدگاه مشتریان داشته است.

### پیشنهاداتی در مورد عوامل خدماتی

بر طبق یافته های جدول (۱) و با توجه به نتایج گویه های شماره ۱، ۲ و ۳ پیشنهاد می گردد طرح ها و شیوه های بدیع و کارآمدی در زمینه سپرده گذاری و پرداخت تسهیلات به مشتریان ارائه گردد. بایستی بانک در راستای رضایت مشتریان شیوه های ارائه خدمات بانکداری الکترونیک را همراه با تکنولوژی روز دنیا سازگار نماید. پیشنهاد می گردد به خدمات نوینی

همچون (پیامک بانک، ایمیل بانک، دستگاه های کارت خوان، دستگاه های خودپرداز، تلفن بانک) بیشتر توجه شود. در زمینه پیامک بانک و پرداخت اینترنتی ضعف هایی در زیرساخت های لازم و عدم وجود نرم افزارهای کاربردی مشاهده می گردد که بایستی در اسرع زمان، جهت برطرف نمودن این کمبود اقدام شود.

بر طبق یافته های جدول (۱) و با توجه به نتایج گویه های شماره ۴، ۵، ۶ و ۷ پیشنهاد می گردد با کاهش زمان انتظار دریافت تسهیلات، افزایش سرعت ارائه خدمات به مشتریان، بهبود خدمات بانکداری الکترونیک و افزایش مهارت های تخصصی کارکنان، کیفیت خدمات بانک به مراتب ارتقا یابد.

بر طبق یافته های جداول (۱) و (۶) به علت اینکه از دیدگاه مشتریان عوامل خدماتی بانک مهمترین عامل در تجهیز منابع محسوب می گردد، پیشنهاد می شود بانک زمان انتظار دریافت خدمات را به حداقل ممکن برساند. مهارت های تخصصی کارکنان نیز موجب عدم اتلاف وقت و افزایش سرعت در کارها می شود که با دادن آموزش های لازم به پرسنل بانک به این مهم می توان دست یافت. با توجه به یافته های این قسمت از پژوهش، مهمترین عامل مؤثر در جذب منابع بانکی شعب بانک رفاه شهر اصفهان عوامل خدماتی است که بایستی با ارائه خدمات با کیفیت و متنوع که با استفاده از مهارت تخصصی کارکنان میسر است، همراه گردد.

#### پیشنهادهای در مورد عوامل مالی

برطبق یافته های جداول (۲) و با توجه به نتایج گویه های شماره ۸، ۹ و ۱۰ پیشنهاد می گردد در این زمینه بانک رفاه با رعایت قوانین و مقررات و با توجه به معیارهای معین، با افزایش میزان تسهیلات در بخش های صنعتی و زودبازده باعث جذب بسیاری از متقاضیان تسهیلات گردد.

در مؤلفه های مالی، بانک رفاه همچون سایر بانک های دولتی و حتی بانک های خصوصی با یکسری محدودیت ها روبرو هستند. تمامی بانک های تحت نظارت بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران ملزم به رعایت قوانین و مقررات و سیاست های متخذه از سوی بانک مرکزی می باشند. پیشنهاد می گردد با توجه به این محدودیت ها مدیران ارشد بانک با لحاظ نمودن حداقل و حداکثری نرخ های مصوب، نهایت استفاده را در این زمینه نمایند و حتی المقدور به افزایش نرخ سود پرداختی به سپرده ها توجه نمایند.

باتوجه به نتایج گویه های شماره ۱۱ و ۱۲ و ۱۳، به علت اینکه حساب های قرض الحسنه پس انداز جزء ارزان ترین منابع محسوب می گردد و به منظور تشویق افراد بانک ها فقط مجاز به هزینه ۲ درصد از کل موجودی حساب های قرض الحسنه می باشند پیشنهاد می گردد، بانک رفاه با افزایش جوازبانکی، از این عامل انگیزشی نهایت استفاده را نماید.

#### پیشنهادهای در مورد عوامل ارتباطی و انسانی

برطبق یافته های جدول (۳) باتوجه به نتایج گویه های شماره ۱۴ و ۱۵ پیشنهاد می گردد بانک رفاه تبلیغات خود را در رسانه های دیداری و شنیداری افزایش چشمگیری دهد و تبلیغات خود را در رسانه های مکتوب تغییر و تصحیح نماید چرا که تأثیر بسیار کمی بر روی جذب منابع از نظر مشتریان داشته است.

باتوجه به نتایج گویه های شماره ۱۶ و ۱۹ پیشنهاد می گردد به علت اینکه در مجموع کلیه مشتریان بانک، رفتار و نحوه برخورد کارکنان بانک با مشتریان را جزء مهمترین نقطه قوت بانک رفاه می دانستند بانک رفاه توجهی ویژه به آن مبذول نماید، از طرف دیگر ویژگی های فردی مناسب کارکنان، اطلاع رسانی مناسب و ارائه آموزش به مشتریان و همچنین رعایت حقوق مشتریان جزء عوامل انسانی می باشند که در این زمینه پیشنهاد می گردد بانک رفاه با بها دادن به نیروی انسانی خود از

طریق دادن آموزش های لازم به کارکنان، جذب نیروی انسانی مورد نظر با استفاده از شرایط ویژه استخدامی، استفاده از عوامل انگیزشی همچون افزایش حقوق و دستمزد و... باعث افزایش بهره وری نیروی کار خود و نیز بهتر شدن طرز برخورد مطلوب کارکنان بانک با مشتریان و ویژگی های فردی مناسب کارکنان شود. از طرف دیگر اطلاع رسانی ها و آموزش های لازم به مشتریان در زمینه خدمات بانکی به ویژه خدمات بانکداری الکترونیک باعث کاهش تنش ها و اتلاف وقت می شود. باتوجه به نتایج جداول (۳) و (۶) از دیدگاه مشتریان بانک، پیشنهاد می گردد تبلیغات بانک در رادیو و تلویزیون به علت اثربخشی زیاد آن، بیشتر شود. پیشنهاد می گردد به مهمترین عامل ارتباطی و انسانی یعنی رفتار و نحوه برخورد کارکنان بانک با مشتریان توجه ویژه گردد و بانک آن را در سرلوحه وظایف خود قرار دهد.

### پیشنهادهای در مورد عوامل و شرایط فیزیکی

برطبق یافته های جدول (۴) باتوجه به نتایج گویه شماره ۲۰ پیشنهاد می گردد با استفاده از روش های نوینی همچون مبحث مکان یابی<sup>۱</sup>، مدیریت تحقیق در عملیات، مبحث روش های تصمیم گیری با معیارهای چندگانه<sup>۲</sup>، روش (ای.اچ.پی)<sup>۳</sup> و (تاپسیس)<sup>۴</sup> و دانش مهندسی نقشه برداری و جغرافیا به ویژه بحث سیستم های اطلاعات جغرافیایی<sup>۵</sup> بهترین موقعیت مکانی برای شعب بانک تعیین گردد.

باتوجه به نتایج سؤال ۲۱ پیشنهاد می شود گروه بانکی رفاه با توجه به عواملی چون محاسبه سوددهی بهینه شعب و فنون ویژه مکان یابی تا حد امکان اقدام به دایر نمودن شعبه های دیگر در سطح شهر نماید.

با توجه به نتایج گویه های شماره ۲۳ و ۲۲ پیشنهاد می گردد که بانک رفاه طراحی داخلی و خارجی مناسبی فراخور یک بانک دولتی مد نظر گیرد. امکانات فیزیکی شعب نیز از جمله عوامل اثرگذار و مشهودی است که، نهایت دقت را بایستی در آن لحاظ کرد.

### پیشنهادهای در مورد عوامل وابستگی سازمانی

برطبق یافته های جدول (۵) با توجه به نتایج گویه های شماره ۲۴ و ۲۵ پیشنهاد می گردد که افرادی که سر وکار بیشتری با بانک رفاه دارند و مشتریان دائمی بانک محسوب می شوند، خدمات بهتر و ویژه ارائه شود. کارکنان بانک، کارکنان اکثر بیمارستان ها و مراکز درمانی و بهزیستی و همچنین بازنشستگان سازمان تأمین اجتماعی جز این دسته محسوب می شوند که بایستی توجهی ویژه به آنان شود.

باتوجه به نتایج گویه شماره ۲۶ پیشنهاد می گردد تمهیداتی جهت کاربرد بهینه از این منابع همچون سرمایه گذاری در برخی پروژه ها و احداث واحدهای اقتصادی، توسط بانک رفاه صورت گیرد.

---

<sup>۱</sup> Location

<sup>۲</sup> Multiple Criteria Decision Making ( Mcdm)

<sup>۳</sup> Analytic Hierarchy Process ( AHP)

<sup>۴</sup> Technique For Order Preferences By Similarity To Ideal Solution (TOPSIS)

<sup>۵</sup> Geographic Information Systems (Gis)

## منابع

- ابراهیمی، عبد الحمید و همکاران، ۱۳۷۶. مدیریت بازاریابی، انتشارات سمت، تهران، چاپ دوم. ص ۲۲۳.
- باقری، حسن، ۱۳۸۵. تحلیل عوامل مؤثر بر سودآوری بانک های تجاری (مطالعه موردی: بانک رفاه)، مجله تحقیقات مالی، شماره ۲۱. از صفحه ۳ تا ۲۶
- تحویلداری، م. ۱۳۸۶. تحلیل عوامل مؤثر بر جذب مشتری. مجله بانک و اقتصاد، شماره ۹۰، ص ۴۴
- حسینی، حسن، ۱۳۸۰. جایگاه تبلیغات بازرگانی در شبکه بانکی کشور. فصلنامه بانک صادرات. شماره ۱۹.
- حسینی، مقدم مریم السادات، ۱۳۸۳. 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
- خاوری، م، ۱۳۸۹. ابهام در رعایت حقوق شهروندی توسط بانک ها. جهان نیوز.
- خضرا، ن، ۱۳۸۵. بررسی عوامل مؤثر بر تجهیز منابع مالی کشور. روزنامه سرمایه. شماره ۳۵۱. ص ۶
- رازانی، ب. ۱۳۸۲. بررسی و معرفی روش های جدید و مؤثر جذب منابع مالی در شعب بانک تجارت استان لرستان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم پایه، دانشگاه آزاد واحد خوراسگان.
- رسول اف، ۱۳۸۴. سیستم سنتی بانکی، تکاپوی پرداخت هزینه های ورود به تجارت جهانی را نخواهد کرد، دوهفته نامه بزرگسال بیست و ششم، شماره ۹۴۱، ۱۵ شهریور، صص ۱۴-۱۶
- رمضانی، ع. ۱۳۸۵. بررسی عوامل مؤثر بر تجهیز منابع بانک سپه استان گلستان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه مازندران
- روستا، احمد، ونوس، داور و ابراهیمی، عبدالحمید. ۱۳۸۰. مدیریت بازاریابی، چاپ پنجم، تهران، انتشارات سمت
- ضیایی، حسینعلی، ۱۳۸۷. حداقل دریافتی بازنشستگان، ۳۰۰ هزار تومان، پایگاه اطلاع رسانی وزارت رفاه و تأمین اجتماعی.
- عبدالباقی و همکاران. ۱۳۸۳. بسط عملکرد کیفی در تعیین مشخصه های فیزیکی شعب. مجله مدیریت صنعتی. شماره ۷، صفحه ۸۳ تا ۱۰۴.
- فاطمی نوش آبادی، ج، ۱۳۸۷، بانک رفاه در یک نگاه. پورتال جامع اطلاع رسانی بانک و اقتصاد کشور.
- فرجی، یوسف. ۱۳۷۸. پول، ارز و بانکداری، چاپ دوم، شرکت چاپ و نشر بازرگانی وابسته به مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.
- مغویی نژاد، ح. ۱۳۷۸. 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.
- ونوس، داور و صفاریان، میترا، ۱۳۸۳، روشهای کاربردی بازاریابی خدمات بانکی برای بانکهای ایرانی، چاپ سوم، تهران، انتشارات نگاه دانش.
- یزدانی دهنوی، محسن. ۱۳۸۴. مولفه های مؤثر بر موفقیت بانک ها و موسسات مالی در تجهیز منابع پولی. مجله مدیرساز، شماره ۱۷، صفحه ۶۵ تا ۷۸.

Abhiman Das, Subhash C. Ray, Ashok Nag. (۲۰۰۹). "Labor-use efficiency in Indian banking: A branch -level analysis", Omega, Vol. ۳۷, Issue ۲, April ۲۰۰۹, pp ۴۱۱-۴۲۵

Soteriou A.C, Stavrindes Y, (۱۹۹۷), "An internal service quality data envelopment analysis; model for bank branches, Vol. ۱۷, No.۸, pp. ۷۸۰ – ۸۹

Soteriou, A. C and Zenios, S.A, (۱۹۹۷) "Efficiency, profitability and quality in the provision of banking" Department of Business Administration, University of Cyprus, working papers

Soteriou, A.C and Zenios, S.A, (۱۹۹۹) "Efficiency, profitability and quality in the provision of banking", Management science, sept, Vol. ۴۵: pp ۱۲۲۱ – ۱۲۳۸

Yong-Chin Liu, Jung-Hua Hung.(۲۰۰۶)" Services and the long-term profitability in Taiwan's banks", Global Finance Journal, Vol .۱۷, Issue ۲, December ۲۰۰۶, pp ۱۷۷-۱۹۱

## لطفاً اقدامات مطالعه و بررسی، سریعتر انجام شود.

### **An Assessment of Factors Affecting the Absorption of Resources( The case study Isfahan Refah Bank )**

Daei karimzadeh, Saeed<sup>۱</sup>, Alimoradi rizi, Mohamad <sup>۲</sup>, Habibipoor, Hojatolah<sup>۳</sup>,

#### **Abstract**

The main goal of this study was assessment factors in attracting deposits according to importance and priority in Bank Refah Isfahan. For this purpose five factors to the overall category of directions, including: factors services, financial factors, physical factors and conditions, and communication factors human and organizational factors are divided into dependency. Its methods was descriptive-survey and applied research. The study sample involved managers and bank branches are Refah Isfahan. Based on the table of Keerjy and Morgan ۳۸۴ persons were selected by simple random sampling. To gather information from questionnaire was used. The questionnaire was based on theoretical principles and as a range of options was designed Likert five. Narrative content of the questionnaires from masters and professionals and experts was assessed positively. Validated questionnaire based on the Cronbach alpha coefficients were calculated. The coefficient for the questionnaire was obtained ۰/۸۲ customers and analyze data using spss software was done. inferential statistical methods of research questions in the community (customers) were analyzed. The statistical tests were included univariate t test and Friedman test. The results of this study showed that all five factors of the above equip Bank Refah resources were influential. Factors in order of importance from the perspective of customer service agents, physical factors, human factors and communication, financial factors and factors of organizational affiliation factors were dependent.

---

<sup>۱</sup> -The Assistance professor of Islamic azad university, khorasgan Branch . karimzadeh@khuif.ac.ir

<sup>۲</sup> -The Faculty Member of Islamic azad university, khorasgan Branch . alimoradi@khuif.ac.ir

<sup>۳</sup> -The M.A. in the field of Public Management ,Islamic azad university, khorasgan Branch. hojat۲۰۰۸habib@gmail.com

Key Words: Resource Bank ,Resource Absorption ,Bank Refah.