

بررسی تاثیر خدمات بانکداری الکترونیک در افزایش منابع بانک ملت استان لرستان

علی اکبر فرهنگی^۱، حمیدرضا بهرامی^۲، حمزه زارع علمی^{۳*}

^۱ استاد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، گروه مدیریت، تهران، ایران

^۲ استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نراق، گروه مدیریت، مرکزی، ایران

^۳ کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نراق، گروه مدیریت، مرکزی، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

تاریخ دریافت: آبان ۱۳۹۳، اصلاحیه: بهمن ۱۳۹۳، پذیرش: اردیبهشت ۱۳۹۴

چکیده

با توجه به ورود و توسعه‌ی شگفت‌انگیز تکنولوژی و فناوری اطلاعات در عرصه‌های مختلف صنعتی، تجاری و خدماتی می‌توان یکی از مهم‌ترین بخش‌های تأثیر گرفته از این تکنولوژی را بخش ارائه خدمات مالی در نظر گرفت. عدم نیاز به حضور فیزیکی افراد، جهت استفاده از خدمات مالی مختلف و همچنین ارائه خدمات الکترونیکی مختلف از سوی بانک‌ها سبب سهولت دسترسی به خدمات و نیز تنوع ارائه خدمات شده است. در حال حاضر برای بانک‌ها دانستن این نکته که استفاده از این خدمات الکترونیکی بر روی جذب منابع بانک تأثیرگذار است، حائز اهمیت فراوان است. هدف از این تحقیق بررسی تاثیر خدمات بانکداری الکترونیک در افزایش منابع بانک ملت استان لرستان می‌باشد. این تحقیق به لحاظ روش، توصیفی- علی است. جامعه آماری کارکنان شعب بانک ملت استان لرستان می‌باشند که ۱۵۰ نفر می‌باشند. برای محاسبه نمونه از جامعه تحقیق با توجه به فرمول کوکران در می‌یابیم، بایستی ۱۰۸ پرسشنامه تهیه و در بین اعضای نمونه توزیع گردد. برای جمع‌آوری اطلاعات، از پرسشنامه استاندارد استفاده شد که روایی و پایایی آن مورد تأیید قرار گرفت. اطلاعات با استفاده از روش آمار توصیفی (جداول و نمودارها) و آمار استنباطی (آزمون دوجمله‌ای و آزمون رتبه‌ای فریدمن) و با بهره‌گیری از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. بر اساس فرضیه‌های تحقیق نشان داده شد که استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک (تلفن بانک، اینترنت بانک، همراه بانک، دستگاه پایانه فروش و دستگاه خودپرداز) بر افزایش منابع بانک ملت تأثیر می‌گذارند. **واژگان کلیدی:** تلفن بانک، اینترنت بانک، همراه بانک، دستگاه پایانه فروش، دستگاه خودپرداز.

۱- مقدمه

امروزه بسیاری از بانک‌ها در سطح جهان خدمات خود را به صورت الکترونیکی ارائه می‌دهند و با یکپارچه شدن اقتصاد جهانی، کشور ما نیز تحت تأثیر قرار خواهد گرفت؛ از این رو در بلندمدت چاره‌ای جز الکترونیکی شدن بانک‌ها نداریم. از سویی، بخش در حال رشدی از مشتریانی شکل گرفته‌اند که فهم تکنولوژیکی دارند و سهولت سیستم‌های توزیع خدمت مبتنی بر تکنولوژی را نسبت به ارائه این خدمات از طریق کارکنان بانک ترجیح می‌دهند [۱۲].

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 تاثیرگذاری هر کدام از آنها برای موفقیت در این زمینه، مهم و اساسی است [۶].

گسترش رقابت همراه با تحولات وسیع در عرصه تجارت و بانکداری، بسیاری از روش‌های سنتی را متحول ساخته و فضای رقابت را در بکارگیری فن‌آوری‌های نو حاکم کرده است. نظام بانکی نیز از این قاعده مستثنی نبوده و با پیدایش مفاهیم نوین در بانکداری، شیوه ارائه خدمات به مشتریان در اقصی نقاط جهان دچار تحول شده است [۱].

از ویژگی‌های قرن حاضر، توسعه‌ی اعجاب‌آور تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات و بکارگیری آن برای افزایش سرعت و کیفیت در ارائه خدمات می‌باشد. ضمن این که بخش خدمات در حدود بیست درصد کل تجارت جهانی را تشکیل می‌دهد و طی پانزده سال گذشته، مانند تجارت کالا از رشد سریع ۸/۵ درصدی برخوردار بوده است [۲۲]. این پیشرفت، بانکداری را نیز تحت تأثیر شدید خود قرار داده و باعث تغییرات عمده‌ای در این صنعت گردیده است. سرعت توسعه صنعت انفورماتیک باعث ایجاد تغییرات عمده‌ای در شکل پول و سیستم‌های انتقال منابع در عرصه‌ی بانکداری گردیده و مفاهیم جدیدی از بانکداری تحت عنوان بانکداری الکترونیکی ظهور یافته است [۷].

* hamzehzare.elmi@yahoo.com

۲- بیان مسأله

گرچه 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 بکارگیری روش‌های نوین، با درجه توسعه یافتگی یک کشور ارتباط مستقیم دارد. در این شرایط جذب بیشتر منابع مالی و رقابت موثر در جذب این منابع توسط گروه‌های مختلف بانکی از موضوعاتی است که مورد توجه نهادهای مالی و اعتباری قرار داشته و دارد [۶].

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.

جذب منابع از اهداف کلیدی و اساسی و راهبردی بانک‌ها و مؤسسات مالی اعتباری به شمار می‌رود. و نقش ویژه‌ای در ارائه خدمات بانک‌ها ایفا می‌کند و شاخص مهمی در ارزیابی میزان موفقیت بانک‌ها محسوب می‌شود، زیرا موفقیت در این زمینه می‌تواند عامل موفقیت در سایر زمینه‌ها باشد. در واقع جذب سپرده، محور و ستون عملیات بانکداری را تشکیل می‌دهد انجام سایر وظایف و عملیات بانکی منوط به جذب سپرده است، به عبارتی این وظیفه اساسی مقدم بر سایر وظایف بانکی می‌باشد. در عصر حاضر بانک‌ها برای تجهیز منابع مالی نیاز به تغییرات اساسی در محصولات و خدمات خود دارند و با خدمات ساده و ساختار سنتی بانکداری نمی‌توانند در عرصه‌های جهانی به تجهیز منابع بپردازند [۱۶].

در این راستا و طی چند دهه اخیر زمینه‌های جدیدی جهت جذب بیشتر منابع بانکی و ارائه خدمات بهتر و وسیع‌تر به مشتریان به وجود آمده است. بنابراین ضرورت دارد با بررسی ابعاد و عوامل موثر بر جذب منابع بانکی بتوانیم هر چه بهتر و بیشتر و کاراتر از این منابع، استفاده بهینه نماییم.

مسئله مهم در نظام پولی و بانکی، نحوه تجهیز منابع مالی و سپس تخصیص و توزیع آن در بخش‌های مختلف اقتصاد و بین فعالان اقتصادی و نیز مسیریابی است که حجم پول موجود وارد سیستم اقتصادی شده و در آن گردش می‌کند. با توجه به وظیفه نظام بانکی در تجهیز منابع مالی و تخصیص بهینه آن در سیستم اقتصادی، هر چه نظام بانکی در تجهیز منابع مالی و تخصیص آن در فضای رقابتی و به صورت کارا تری عمل نماید، می‌توان شاهد کاهش هزینه‌های تولید و بهبود امر تولید و اشتغال و رشد اقتصادی بود؛ در غیر این صورت، عدم کارایی نظام بانکی در تجهیز و تخصیص بهینه منابع مالی منجر به اتلاف منابع و دامن زدن به رکود اقتصادی می‌گردد [۶].

در این تحقیق محقق سعی می‌کند علاوه بر سنجش تاثیر خدمات الکترونیک بر افزایش منابع بانک به دنبال پاسخی برای این سوال باشد

که کدام یک از مولفه‌های هر خدمت الکترونیک (تلفن بانک، اینترنت بانک، همراه بانک، دستگاه پایانه فروش و دستگاه خودپرداز) به عنوان مهم‌ترین عامل آن خدمت باعث افزایش منابع بانک می‌شود؟

۳- اهمیت و ضرورت موضوع

طی سال‌های اخیر، اقداماتی برای ایجاد رقابت میان بانک‌های مختلف، ایجاد بازارهای جدید سرمایه، واگذاری بسیاری از فعالیت‌های اقتصادی به بخش خصوصی و نیز گاهی اتکا به منابع بانکی به عنوان تنها وسیله‌ی تامین پول مورد نیاز پروژه‌ها و طرح‌های اقتصادی در کشور آغاز شده است. در آینده مردم می‌توانند با توجه به صورت‌های مالی بانک‌ها و تجزیه و تحلیل آنها، نحوه ارائه خدمات، مدیریت و پیش‌بینی در مورد سودآوری، نسبت به سپرده‌گذاری در هر یک از آنها تصمیم بگیرند.

دگرگونی و تحولاتی که از مدتی پیش، در طرز کار بانک‌ها آغاز شده بود اینک آهنگ شناختن بانکی به خود گرفته است. در چنین شرایطی بانک‌ها زمانی قادر به فعالیت خواهند بود که سهم خود را از سبد پولی حفظ نموده و درصد افزایش آن برآیند؛ به همین دلیل این تحقیق، سعی در شناسایی عوامل موثر بر افزایش منابع مالی بانک‌ها دارد. همچنین با عنایت به این که اولین و محکم‌ترین پله‌ی دستیابی به سود، افزایش منابع، مخصوصاً منابع ارزان قیمت می‌باشد، نتایج آن می‌تواند برای مدیران بانک‌ها و دیگر موسسات پولی و اعتباری کشور در زمینه‌ی شناسایی راه‌های دستیابی به افزایش منابع و رشد دلخواه، مفید و ارزشمند باشد.

با شناخت تاثیر هر کدام از عوامل در افزایش منابع و جذب مشتریان و با در نظر گرفتن هزینه‌ی هر کدام از راهکارهای موثر در رسیدن به این هدف، می‌توان با صرفه‌ترین و اقتصادی‌ترین روش ممکن را که می‌تواند بیشترین تاثیر در جذب بیشتر منابع داشته باشد، انتخاب کرد.

به علاوه، با توجه به این که در هر نظام برای رسیدن به اهداف کلان اقتصادی، سیاست‌های پولی با استعانت از شبکه‌ی بانکی می‌تواند بیشترین نقش را ایفا نماید، بانک‌ها هنگامی قادرند این نقش را به طور کامل ایفا نمایند که از منابع مالی بیشتری بهره‌مند باشند. لذا شناسایی عوامل موثر در منابع مالی بانک‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است [۳].

۴- اهداف تحقیق

۴-۱- هدف اصلی

بررسی تاثیر خدمات الکترونیک بر افزایش منابع در بانک ملت استان لرستان

۴-۲- اهداف فرعی

- بررسی تاثیر استفاده از تلفن بانک بر افزایش منابع بانک
- بررسی تاثیر استفاده از اینترنت بانک بر افزایش منابع بانک
- بررسی تاثیر استفاده از همراه بانک بر افزایش منابع بانک
- بررسی تاثیر استفاده از دستگاه پایانه فروش بر افزایش منابع بانک
- بررسی تاثیر استفاده از دستگاه خودپرداز بر افزایش منابع بانک

۵- فرضیات تحقیق

۱-۵- فرضیه اصلی

استفاده از خدمات الکترونیک بر افزایش منابع بانک ملت تاثیر می‌گذارد.

۲-۵- فرضیات فرعی

استفاده از تلفن بانک بر افزایش منابع بانک ملت تاثیر می‌گذارد.

استفاده از اینترنت بانک بر افزایش منابع بانک ملت تاثیر می‌گذارد.

استفاده از همراه بانک بر افزایش منابع بانک ملت تاثیر می‌گذارد.

استفاده از دستگاه پایانه فروش بر افزایش منابع بانک ملت تاثیر می‌گذارد.

استفاده از دستگاه خودپرداز بر افزایش منابع بانک ملت تاثیر می‌گذارد.

۶- مبانی نظری تحقیق

۱-۶- خدمات

یک خدمت عبارت است از هر عمل یا عملکردی که یک گروه می‌تواند به گروه دیگر انجام دهد (به آن ارائه کند) در واقع ماهیت آن نامشهود است و به مالکیت چیزی هم نمی‌انجامد. نتیجه کار به کالای فیزیکی بستگی داشته باشد یا بستگی نداشته باشد [۱۴].

۲-۶- بانکداری الکترونیک

بانکداری الکترونیک که اساساً به فراهم آمدن امکان دسترسی مشتریان به خدمات بانکی با استفاده از واسطه‌های معین و بدون حضور فیزیکی اطلاق می‌شود، اشاره دارد [۱۶].

خدمات بانکداری الکترونیک دارای ابعاد پنجگانه زیر هستند:

- تلفن بانک.
- اینترنت بانک.
- همراه بانک.
- دستگاه پایانه فروش.
- دستگاه خودپرداز.

همراه بانک: با استفاده از تلفن همراه می‌توان بسیاری از عملیات بانکی را، همچون بررسی وجه مانده در حساب‌های مختلف، توقف پرداخت چک، نقل و انتقال پول از حسابی به حساب دیگر و غیره انجام داد. برحسب تجربه‌های به دست آمده برای انجام امور بانکی، تلفن همراه از تلفن عادی ایمن‌تر است [۷].

تلفن بانک: بانکداری تلفنی عبارت است از انجام یک معامله تجاری خرده بین بانک و مشتریان از طریق تلفن [۸].

اینترنت بانک: بانکداری اینترنتی را می‌توان به معنی انجام کلیه عملیات

بانکی از طریق وب سایت ایجاد شده توسط بانک در اینترنت دانست [۲۱].

دستگاه پایانه فروش: دستگاهی است که از طریق ارتباط تلفنی یا شبکه‌ای به سیستم بانکی امکان انتقال اتوماتیک مبلغ خریداری شده از حساب مشتری (دارنده کارت) به حساب فروشنده (پذیرنده کارت) را فراهم می‌سازد [۸].

دستگاه خودپرداز: یکی دیگر از روش‌های نوین در بانکداری الکترونیک، استفاده از دستگاه خودپرداز است. انجام بسیاری از امور بانکی، از طریق خودپرداز امکان پذیر است. با توجه به اینکه شخص با در دست داشتن کارت خود و با وارد کردن شماره رمز، باید در محل دستگاه حضور داشته باشد، موارد ایمنی آن کمتر مورد توجه قرار گرفته است [۱۹].

۳-۶- تجهیز منابع

جذب سپرده عبارت است از میزان وجوه پذیرفته شده از عموم مانند پس‌اندازها، سپرده دیداری و سپرده‌های ثابت که تحت عنوان بخشی از منابع بانک‌ها در ذیل به آن‌ها پرداخته می‌شود [۱۵].

تجهیز منابع:

الف) تجهیز منابع در بانکداری کلاسیک

در بانکداری کلاسیک (ربوی) روش‌های تجهیز منابع یا جذب سپرده‌ها به شرح زیر است:

- سپرده‌های جاری (حساب جاری)
- سپرده‌های پس‌انداز (حساب‌های پس‌انداز)
- سپرده‌های ثابت (مدت‌دار) [۵].

ب) تجهیز منابع در قانون عملیات بانکی بدون ربا (بهره):

بانک‌ها می‌توانند، تحت هر یک از عناوین ذیل به قبول سپرده مبادرت نمایند:

- سپرده‌های قرض‌الحسنه.

- جاری
- پس‌انداز

سپرده قرض‌الحسنه جاری: حساب جاری در عملیات بانکداری بدون ربا ایران، ماهیت قرض دارد و مانند حساب جاری در بانک‌های متعارف است و همانند آن‌ها خدمات حساب جاری را در اختیار صاحب حساب می‌گذارد و به موجودی این 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 [۴].

سپرده قرض‌الحسنه پس‌انداز: حساب‌های پس‌انداز، از سپرده‌های رایج نظام‌های بانکی، و ویژگی آن این است که اشخاص حقیقی و گاه حقوقی، وجوه مازاد بر هزینه‌های جاری خود را برای مدت نامعین به چنین

• عوامل مالی

الف) تسهیلات پرداختی

وظیفه اصلی بانکها واسطه‌گری وجوه است، به این معنی که از یک سو وجوه را از سپرده‌گذاران دریافت کرده و از سوی دیگر، این وجوه را در قالب تسهیلات به متقاضیان پرداخت می‌کنند. دارندگان وجوه مازاد، با سپرده گذاری در بانک عملاً وجوه خویش را به بانک قرض داده و نرخ سود معینی دریافت می‌کنند. متقاضیان تسهیلات نیز در ازای پرداخت سود معینی از بانکها قرض می‌گیرند. طبیعی است که ما به تفاوت بهره پرداختی به سپرده‌گذاران و سود دریافتی از گیرندگان تسهیلات، سود بانک را تشکیل می‌دهد [۲۰].

ب) جوائز پرداختی به سپرده‌گذاران قرض‌الحسنه

قرعه کشی شبکه بانکی بایستی به نحو مطلوبی در جذب نقدینگی مردم و هدایت سرمایه‌های سرگردان به سوی بانکها مؤثر باشد و از سوی دیگر انتظارات سپرده‌گذاران حساب‌های قرض‌الحسنه اغلب برآورده شود. همچنین میزان جوایزی که بانکها در نظر می‌گیرند، بایستی نسبت به سپرده‌های مردمی در خور توجه باشد [۱۰].

• 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 روشنگری‌های 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 [۹].

ب) 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 [۱۱].

حسابی واریز کرده، در برابر آن، دفترچه پس انداز می‌گیرند تا هنگام نیاز، وجوه مذکور را دریافت کنند. ماهیت چنین سپرده‌ای قرض است و در بانک‌های سنتی به طور عموم به آن‌ها بهره تعلق می‌گیرد. در بانکداری بدون ربا، پرداخت بهره ممنوع است، اما برای تشویق سپرده‌گذاران جوایزی در نظر می‌گیرند. این جوایز که بدون شرط و تعهد قبلی پرداخت می‌شود، به صورت نقدی و جنسی است و از طریق قرعه بین صاحبان حساب توزیع می‌شود [۱۷].

• سپرده‌های سرمایه‌گذاری مدت‌دار

بانکها سپرده‌های سرمایه‌گذاری مدت‌دار را به صورت سپرده‌های سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت و بلندمدت قبول می‌نمایند. سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت: سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت سپرده‌ای است که برای مدت نامعین به وسیله اشخاص حقیقی یا حقوقی در بانک سرمایه‌گذاری می‌شود و اصطلاحاً به سپرده سه ماهه معروف است. سپرده سرمایه‌گذاری بلندمدت: سپرده سرمایه‌گذاری بلند مدت سپرده‌ای است که برای مدت معینی به وسیله اشخاص حقیقی و حقوقی در بانک سپرده‌گذاری می‌شود که اصطلاحاً به سپرده‌های یک ساله، دو ساله، سه ساله و پنج ساله معروف است [۱۸].

۴-۶- عوامل درون سازمانی مؤثر بر جذب منابع

عوامل درون سازمانی را در یک تقسیم‌بندی کلی می‌توان به عوامل خدماتی، عوامل مالی، عوامل ارتباطی و انسانی و عوامل فیزیکی تقسیم نمود. در ادامه برخی از عوامل بطور مختصر تبیین می‌گردد.

• عوامل خدماتی

الف) کیفیت خدمات بانکی

با توجه به ویژگی ناملموس بودن خدمات، یکی از راه‌هایی که یک بانک می‌تواند 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 می‌آورد. برای دستیابی به این هدف کافی است به انتظارات مشتریان از کیفیت خدمات، پاسخ مناسبی داده شده یا از آن پیشی گرفته شود [۲].

ب) فناوری اطلاعات و ارتباطات

در بخش بانکداری، نوآوری‌های جدید مانند پول الکترونیکی، پایانه‌های انتقال و دریافت و پرداخت اتوماتیک، بانکداری مجازی و بانکداری اینترنتی لحظه‌ای تحول عظیمی را در این بخش ایجاد کرده‌اند و باعث ارتقای کارایی، بهره‌وری، سرعت در برقراری ارتباطات و کاهش هزینه‌های عملیاتی برای بانکها شده‌اند [۱۰].

● عوامل و شرایط فیزیکی

امکانات فیزیکی شعب بانک

امکانات فیزیکی شعب بانک باعث سهولت فعالیت مشتریان و کارکنان شعب بانک می‌شود.

امکانات و ویژگی‌های فیزیکی مختلفی را بانک بایستی مد نظر داشته باشد که می‌توان 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 موردنیاز [۱۳].

۷- روش تحقیق

تحقیق حاضر از نوع توصیفی- علی می‌باشد. نوع مطالعه در تحقیق حاضر کتابخانه‌ای- میدانی است. کتابخانه‌ای است: زیرا ادبیات و سوابق مسأله و موضوع تحقیق از کتابخانه‌های حقیقی و مجازی گردآوری شده‌اند. میدانی است: چون از پرسشنامه که یکی از روش‌های متداول گردآوری اطلاعات در مطالعات میدانی است استفاده شده است.

۱-۷- جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری مورد نظر در این پژوهش کارکنان شعب بانک ملت استان لرستان می‌باشند که ۱۵۰ نفر می‌باشند.

برای تعیین حجم نمونه از جدول فرمول کوکران استفاده شده است.

با توجه به حجم جامعه آماری در این تحقیق (۱۵۰ نفر)، تعداد ۱۰۸ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شد. روش به کار رفته جهت نمونه‌گیری در این پژوهش تصادفی طبقه‌بندی شده می‌باشد.

۲-۷- ابزار سنجش و گردآوری اطلاعات

در این تحقیق از مستندات کتابخانه‌ای، اینترنتی و همچنین اسناد و مدارک و پایان‌نامه‌های موجود در کتابخانه‌ها و سایت‌های مرتبط با خدمات بانکداری الکترونیک و تجهیز منابع بانک در مبانی نظری به کار رفته و از پرسشنامه خدمات بانکداری الکترونیک بر جذب منابع بانک استفاده شده است.

۸- روایی و پایایی

برای پرسشنامه خدمات بانکداری الکترونیک بر جذب منابع بانک نظرات ۱۰ نفر از اساتید در این زمینه جمع‌آوری شده و در نهایت با نظارت استاد محترم راهنما و مشاور، اصلاحات بسیار مختصری در این پرسشنامه صورت پذیرفت و پرسشنامه نهائی تنظیم و جهت توزیع آماده گردید.

جدول (۱): جدول پایایی خدمات بانکداری الکترونیک بر جذب منابع بانک

پرسشنامه	ابعاد	تعداد سوالات	ضریب آلفای کرونباخ
خدمات بانکداری الکترونیک	تلفن بانک	۴	۰/۹۱۳
	اینترنت بانک	۲۸	۰/۷۱۲
	همراه بانک	۲۸	۰/۹۲۹
	دستگاه پایانه فروش	۲۰	۰/۸۷۲
	دستگاه خودپرداز	۲۰	۰/۹۱۴
کل مقیاس خدمات بانکداری الکترونیک بر جذب منابع بانک			۰/۹۷۲

برای تعیین پایایی پرسشنامه ابتدا پرسشنامه بین ۳۲ نفر از جامعه‌ی آماری توزیع گردید و سپس از نرم افزار SPSS و روش آلفای کرونباخ استفاده گردید که ضرایب به دست آمده مطابق جداول بالا می‌باشد. با توجه این که پایایی کل بیشتر از ۰/۷ می‌باشد بنابراین پرسشنامه از اعتبار قابل قبولی برخوردار است.

۹- یافته‌های تحقیق

۹-۱- یافته‌های توصیفی

بر اساس نتایج به دست آمده ۱۴/۸ درصد پاسخگویان زن و ۸۵/۲ درصد مرد، ۷/۴ درصد پاسخگویان بین ۲۵ تا ۳۰ سال دارند، ۵۹/۳ درصد در رده‌ی سنی ۳۱ تا ۴۰ سال و ۳۱/۵ درصد نیز در رده‌ی سنی ۴۱ تا ۵۰ سال قرار دارند و ۱/۹ درصد نیز سن بیش از ۵۰ سال دارند. ۴۶/۳ درصد این پاسخگویان مدرک تحصیلی دیپلم، ۸/۳ درصد مدرک تحصیلی فوق دیپلم، ۴۲/۶ درصد مدرک تحصیلی کارشناسی و ۲/۸ درصد مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد یا بالاتر دارند. ۱۵/۶۷ درصد پاسخگویان رئیس شعبه، ۱۵/۷ درصد معاون شعبه، ۱۴/۸ درصد رئیس اعتبارات بوده و ۵۳/۷ درصد هم به عنوان بانکدار مشغول به کار می‌باشند. ۴/۶ درصد پاسخگویان اظهار داشته‌اند که کمتر از ۵ سال در بانک سابقه کاری دارند، ۳۲/۴ درصد سابقه همکاری با بانک را بین ۵ تا ۱۰ سال، ۲۷/۸ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال و ۱۲/۰ درصد بین ۱۶-۲۰ سال با بانک همکاری دارند و ۲۳/۱ درصد هم دارای سابقه کاری بیش از ۲۰ سال را دارا می‌باشند.

۹-۲- یافته‌های استنباطی

مهم‌ترین عامل‌ها:

برای پیدا کردن مهم‌ترین عامل‌ها از آزمون فریدمن استفاده می‌کنیم. این آزمون نشان دهنده آن است که میانگین رتبه‌ها یکسان بوده است یا نه؟ یعنی میانگین سوالات با یکدیگر اختلاف معناداری دارند یا نه؟ برای این

قرض الحسنه پس انداز		
اولویت عوامل	میانگین رتبه ای	دستگاه خودپرداز
۱	۹/۹۶	تاثیر دریافت شارژاز طریق دستگاه خودپرداز بر جذب سپرده قرض الحسنه جاری
۲	۹/۵۵	تاثیر دریافت صورتحساب از طریق دستگاه خودپرداز بر جذب سپرده قرض الحسنه جاری
۳	۹/۳۴	تاثیر پرداخت قبض از طریق دستگاه خودپرداز بر جذب سپرده قرض الحسنه جاری

در این جدول هر چه میانگین مربوط به یک سوال بیشتر باشد به معنای مهمتر بودن آن از دیدگاه پاسخگویان می باشد.

۹-۳- بررسی فرضیه های تحقیق

برای هر یک از فرضیه های تحقیق چون دو حالت موثر بودن یا موثر نبودن وجود دارد، پس از توزیع دو جمله ای استفاده می شود. ابتدا با نرم افزار SPSS مجموع کل پاسخ های هر شخص به سوال های پرسشنامه مشخص شده و با توجه به کمترین و بیشترین امتیاز داده شده به سوال ها دامنه تغییرات داده ها را مشخص نموده، حال دامنه تغییرات را به دو دسته مساوی تقسیم نموده؛ یعنی یک قسمت از کمترین امتیاز شروع شده تا مجموع آن کمترین امتیاز با نصف دامنه تغییرات ادامه می یابد و قسمت دیگر هم از عدد بدست آمده از مجموع کمترین امتیاز با نصف دامنه تغییرات شروع شده و تا بیشترین امتیاز ادامه می یابد. حال برای این دو قسمت آزمون دو جمله ای را با فرض زیر بکار می گیریم:

$$\begin{cases} H_0: p \leq 0/6 \\ H_1: p > 0/6 \end{cases}$$

خدمات بانکداری الکترونیک در افزایش منابع موثر نیست
خدمات بانکداری الکترونیک در افزایش منابع موثر است.

با اجرای نرم افزار SPSS در سطح خطای ۰/۰۵ خواهیم داشت که اگر sig کمتر از ۰/۰۵ باشد، فرض H1 پذیرفته می شود یعنی آن عامل موثر است و در صورتی که sig بیشتر از ۰/۰۵ باشد فرض H0 پذیرفته می شود یعنی آن عامل غیر موثر است.

جدول (۳) نشان دهنده نتایج مربوط به این آزمون می باشد:

- فرضیه اصلی تحقیق: استفاده از خدمات الکترونیک بر افزایش منابع بانک ملت تاثیر می گذارد. با توجه به جدول (۳) چون sig کمتر از ۰/۰۵ است پس فرض H1 پذیرفته می شود یعنی استفاده از خدمات الکترونیک در افزایش منابع بانک موثر است، بنابراین فرضیه اصلی تحقیق مورد تایید قرار می گیرد.

- فرضیه ۱ تحقیق: استفاده از تلفن بانک بر افزایش منابع بانک ملت تاثیر می گذارد. با توجه به جدول (۳) چون sig کمتر از ۰/۰۵ است پس فرض H1 پذیرفته می شود؛ یعنی استفاده از تلفن بانک در افزایش منابع بانک موثر است، بنابراین فرضیه ۱ تحقیق مورد تایید قرار می گیرد. همچنین با توجه به جدول (۲) مهم ترین فاکتور در این بخش "تاثیر پرداخت قبض

کار آزمونی را برای پیدا کردن مهمترین عامل بصورت زیر خواهیم داشت:

$$\left. \begin{aligned} H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 \\ H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \end{aligned} \right\}$$

میانگین های رتبه ای با هم برابرند.
میانگین های رتبه ای با هم برابر نیستند.

اگر sig کمتر از ۰/۰۵ باشد، فرض H0 رد می شود یعنی میانگین پاسخ های داده شده به هر سوال با سوال های دیگر متفاوت است و در صورتی که sig بیشتر از ۰/۰۵ باشد، فرض H0 پذیرفته می شود یعنی میانگین پاسخ های داده شده به هر سوال با سوال های دیگر یکسان است. جدول (۲) نشان دهنده نتایج این آزمون برای سه مولفه مهم از بین مولفه های تاثیرگذار مربوط به هر خدمت الکترونیک در افزایش منابع بانک می باشد:

جدول (۲): نتایج آزمون رتبه ای فریدمن

اولویت عوامل	میانگین رتبه ای	همراه بانک
۱	۱۶/۱۹	تاثیر انتقال وجه از طریق همراه بانک بر جذب سپرده قرض الحسنه جاری
۲	۱۵/۳۶	تاثیر دریافت صورتحساب از طریق همراه بانک بر جذب سپرده قرض الحسنه جاری
۳	۱۴/۷۴	تاثیر انتقال وجه از طریق همراه بانک بر جذب سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت
اولویت عوامل	میانگین رتبه ای	تلفن بانک
۱	۲/۱۳	تاثیر پرداخت قبض از طریق تلفن بانک بر جذب سپرده قرض الحسنه جاری
۲	۱/۹۹	تاثیر پرداخت قبض از طریق تلفن بانک بر جذب سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت
۳	۱/۸۸	تاثیر پرداخت قبض از طریق تلفن بانک بر جذب سپرده قرض الحسنه پس انداز
اولویت عوامل	میانگین رتبه ای	اینترنت بانک
۱	۱۴/۸۳	تاثیر تعیین مبلغ چک از طریق اینترنت بانک بر جذب سپرده قرض الحسنه پس انداز
۲	۱۴/۶۵	تاثیر پرداخت قبض از طریق اینترنت بانک بر جذب سپرده قرض الحسنه جاری
۳	۱۴/۳۴	تاثیر اعلام مانده حساب از طریق اینترنت بانک بر جذب سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت
اولویت عوامل	میانگین رتبه ای	دستگاه پایانه فروش
۱	۱۲/۷۲	تاثیر انجام عملیات خرید از طریق دستگاه پایانه فروش بر جذب سپرده قرض الحسنه جاری
۲	۱۱/۸۱	تاثیر پرداخت قبض از طریق دستگاه پایانه فروش بر جذب سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت
۳	۱۱/۵۵	تاثیر پرداخت قبض از طریق دستگاه پایانه فروش بر جذب سپرده

- فرضیه ۴ تحقیق: استفاده از دستگاه پایانه فروش بر افزایش منابع بانک ملت تاثیر می‌گذارد. با توجه به جدول (۳) چون Sig کمتر از ۰/۰۵ است پس فرض H1 پذیرفته می‌شود یعنی استفاده از دستگاه پایانه فروش در افزایش منابع بانک موثر است. بنابراین فرضیه ۴ تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد. همچنین با توجه به جدول (۲) مهم‌ترین فاکتور در این بخش "تاثیر انجام عملیات خرید از طریق دستگاه پایانه فروش بر جذب سپرده قرض‌الحسنه جاری" می‌باشد.

- فرضیه ۵ تحقیق: استفاده از دستگاه خودپرداز بر افزایش منابع بانک ملت تاثیر می‌گذارد. با توجه به جدول (۳) چون Sig کمتر از ۰/۰۵ است پس فرض H1 پذیرفته می‌شود یعنی استفاده از دستگاه خودپرداز در افزایش منابع بانک موثر است. بنابراین فرضیه ۵ تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد. همچنین با توجه به جدول (۲) مهم‌ترین فاکتور در این بخش "تاثیر دریافت شارژ از طریق دستگاه خودپرداز بر جذب سپرده قرض-الحسنه جاری" می‌باشد.

از طریق تلفن بانک بر جذب سپرده قرض‌الحسنه جاری" می‌باشد.
- فرضیه ۲ تحقیق: استفاده از اینترنت بانک بر افزایش منابع بانک ملت تاثیر می‌گذارد. با توجه به جدول (۳) چون Sig کمتر از ۰/۰۵ است پس فرض H1 پذیرفته می‌شود؛ یعنی استفاده از اینترنت بانک در افزایش منابع بانک موثر است. بنابراین فرضیه ۲ تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد. همچنین با توجه به جدول (۲) مهم‌ترین فاکتور در این بخش "تاثیر تعیین مبلغ چک از طریق اینترنت بانک بر جذب سپرده قرض-الحسنه پس‌انداز" می‌باشد.

- فرضیه ۳ تحقیق: استفاده از همراه بانک بر افزایش منابع بانک ملت تاثیر می‌گذارد. با توجه به جدول (۳) چون Sig کمتر از ۰/۰۵ است پس فرض H1 پذیرفته می‌شود یعنی استفاده از همراه بانک در افزایش منابع بانک موثر است. بنابراین فرضیه ۳ تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد. همچنین با توجه به جدول (۲) مهم‌ترین فاکتور در این بخش "تاثیر انتقال وجه از طریق همراه بانک بر جذب سپرده قرض‌الحسنه جاری" می‌باشد.

جدول (۳): جدول آزمون دو جمله‌ای خدمات بانکداری الکترونیک

Exact Sig. (1-	آزمون احتمال	مشاهده احتمال	تعداد	دسته	گروه	Std. Deviation	میانگین	دامنه تغییرات	حداکثر	حداقل	خدمات الکترونیک
0/000 ^a	۰/۶	۰/۲	۱۸	<=۳۳۵	گروه ۱	۵۹/۴۹۳	۳۷۶/۱۷	۳۳۰	۵۰۰	۱۷۰	خدمات الکترونیک
		۰/۸	۹۰	>	گروه ۲						
0/000 ^a	۰/۶	۰/۱	۱۶	<=۱۲	گروه ۱	۳/۲۰۸	۱۵/۳۱	۱۶	۲۰	۴	تلفن بانک
		۰/۹	۹۲	>۱۲	گروه ۲						
0/000 ^a	۰/۶	۰/۲	۲۰	<=۹۳	گروه ۱	۱۷/۶۶۸	۱۰۶/۳۷	۹۴	۱۴۰	۴۶	اینترنت بانک
		۰/۸	۸۸	>۹۳	گروه ۲						
0/000 ^a	۰/۶	۰/۳	۲۹	<=۹۵	گروه ۱	۱۷/۹۰۵	۱۰۴/۵۳	۹۰	۱۴۰	۵۰	همراه بانک
		۰/۷	۷۹	>۹۵	گروه ۲						
0/000 ^a	۰/۶	۰/۲	۱۷	<=۶۶	گروه ۱	۱۳/۶۴۹	۷۶/۸۸	۶۸	۱۰۰	۳۲	دستگاه پایانه فروش
		۰/۸	۹۱	>۶۶	گروه ۲						
0/000 ^a	۰/۶	۰/۲	۲۲	<=۶۵	گروه ۱	۱۴/۳۰۱	۷۳/۰۷	۷۰	۱۰۰	۳۰	دستگاه خودپرداز
		۰/۸	۸۶	>۶۵	گروه ۲						

استفاده می‌کنند تخفیفاتی در نظر گرفته شود، در ضمن امنیت لازم را برای استفاده از این خدمت فراهم نمایند.

در زمینه‌ی اینترنت بانک، چون که مهم‌ترین فاکتورها با توجه به اطلاعات استخراج شده از پرسشنامه برای افزایش منابع بانک "تعیین مبلغ چک، پرداخت قبض، اعلام مانده حساب و انتقال وجه" می‌باشد، این امکان فراهم شود که افراد بتوانند کارهای خود را از طریق این خدمت با سرعت و امنیت بالا انجام دهند، میزان وجه انتقالی توسط این خدمت افزایش یابد و همچنین طریقه استفاده از این خدمت به صورت ساده آموزش داده شود.

۱۰- نتیجه‌گیری

نتایج استخراج شده در ارتباط با فرضیه‌های تحقیق نشان می‌دهد که خدمات بانکداری الکترونیک و ابعاد آن (تلفن بانک، اینترنت بانک، همراه بانک، دستگاه پایانه فروش و دستگاه خودپرداز) بر افزایش منابع بانک ملت تاثیر می‌گذارند.

در زمینه‌ی تلفن بانک، چون که مهم‌ترین فاکتور با توجه به اطلاعات استخراج شده از پرسشنامه برای افزایش منابع بانک "پرداخت قبض" می‌باشد، این امکان فراهم شود که به صورت شبانه‌روزی از این خدمت پشتیبانی شود، برای افرادی که از این خدمت برای پرداخت قبض خود

- [7] حسن زاده، علی. پورفرد، فروغ. (۱۳۸۲). بانکداری الکترونیک، نشریه تازه‌های اقتصاد، شماره ۱۰۰.
- [8] حسینی، فرزند. سلطانی، سهیلا. ضرابیه، فرشته. (۱۳۸۷). مدیریت بانکداری الکترونیک، انتشارات سبز، تهران.
- [9] حسینی، حسن. (۱۳۸۰). جایگاه تبلیغات بازرگانی در شبکه بانکی کشور، فصلنامه بانک صادرات، شماره ۱۹.
- [10] 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، شماره‌های ۴۱-۴۰.
- [11] خضرا، نادیا. (۱۳۸۵). بررسی عوامل موثر بر تجهیز منابع مالی کشور، روزنامه سرمایه، شماره‌ی ۳۵۱.
- [12] سیدجوادین، سیدرضا. یزدانی، شمس. (۱۳۸۴). بررسی عوامل موثر بر قصد استفاده مشتریان از خدمات بانکداری اینترنتی (مطالعه موردی بانک سامان، نشریه دانش مدیریت، شماره‌ی ۷۰).
- [13] عبدالباقی و همکاران، (۱۳۸۳). بسط عملکرد کیفی در تعیین مشخصه‌های فیزیکی شعب، مجله مدیریت صنعتی، ص ۱۰۴-۸۳.
- [14] کاتلر، فیلیپ. (۱۳۸۳). ماهیت خدمات، مبانی مدیریت بازاریابی، ترجمه علی پارسایان، انتشارات ترمه.
- [15] کریمی، ماندانا. (۱۳۸۸). بررسی تاثیر عملکرد (کارکنان) شعب بانک بر موفقیت در جذب انواع سپرده‌های بانکی در شهر تهران (مورد مطالعه بانک کارآفرین)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- [16] کهزادی، محمد. (۱۳۸۲). اثرات گسترش کاربرد پول الکترونیکی با تاکید بر سیاست‌های پولی، مجموعه مقالات همایش بانکداری الکترونیک.
- [17] موسویان، سیدعباس. (۱۳۸۳). ارزیابی سپرده‌های بانکی و پیشنهاد سپرده‌های جدید، مجله اقتصاد اسلامی، ص ۵۶-۳۱.
- [18] میرزاییان، تکتم. (۱۳۸۹). ارزیابی متغیر کلان موثر بر حجم و ترکیب سپرده‌های بانکی (مطالعه موردی بانک ملت)، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه پیام نور.
- [19] ناظمی، شمس الدین. مرتضوی، سعید. راحتی، تکتم. (۱۳۸۴). نقش شیوه‌های نوین ارائه خدمات بانکی در جذب مشتری و بهبود کارایی سیستم بانکی (مطالعه موردی: بانک‌های سپه شهرستان مشهد)، پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی، سال پنجم، شماره‌ی ۱۹، ص ۹۷-۱۲۲.
- [20] یزدانی دهنوی، محسن. (۱۳۸۴). مولفه‌های موثر بر موفقیت بانک‌ها و موسسات مالی در تجهیز منابع پولی، مجله مدیر ساز، شماره‌ی ۱۷، ص ۶۵-۷۸.
- [21] Furst, K., (2000), **Internet Banking Developments and Prospects**, Economic and analysis working paper, pp. 200- 209.
- [22] Uncatd, U., (2001), **Electronic Commerce and Development Report 2001 publication**.

در زمینه‌ی همراه بانک، چون که مهم‌ترین فاکتورها با توجه به اطلاعات استخراج شده از پرسشنامه برای افزایش منابع بانک "انتقال وجه، دریافت صورتحساب و استعلام چک" می‌باشد این امکان فراهم شود که مقدار وجه قابل انتقال افزایش یابد و کارمزد دریافتی بابت انتقال وجه از طریق همراه بانک نیز کاهش یابد و یا در صورت امکان حذف شود و یا اگر می‌خواهند دریافت صورتحساب یا استعلام چک را از طریق این خدمت انجام دهند به سهولت بتوانند این کارها را انجام دهند، همچنین حتی المقدور مشکلات مربوط به قطعی ارتباط با شبکه بانکی کاهش یافته و میزان امنیت در هنگام استفاده از این خدمت افزایش یابد.

در زمینه‌ی دستگاه پایانه فروش، چون که مهم‌ترین فاکتورها با توجه به اطلاعات استخراج شده از پرسشنامه برای افزایش منابع بانک "انجام عملیات خرید و پرداخت قبض" می‌باشد، این امکان فراهم شود که در صورت درخواست اشخاص دارنده حساب، در اسرع وقت دستگاه پایانه فروش برای آن‌ها نصب شود و در صورتی که خریدی صورت بگیرد وجه از حساب خریدار بصورت آنی به حساب دارنده دستگاه پایانه فروش منتقل شود و برای افرادی که از این خدمت برای خرید یا پرداخت قبض خود استفاده می‌نمایند، تخفیفاتی در نظر گرفته شود و همچنین حتی المقدور مشکلات مربوط به قطعی ارتباط با شبکه بانکی کاهش یافته و میزان امنیت در هنگام استفاده از این خدمت افزایش یابد.

در زمینه‌ی دستگاه خودپرداز، چون که مهم‌ترین فاکتورها با توجه به اطلاعات استخراج شده از پرسشنامه برای افزایش منابع بانک "دریافت شارژ، دریافت صورتحساب، پرداخت قبض و اعلام مانده حساب" می‌باشد، این امکان فراهم شود که در صورتی که افراد از این خدمت برای دریافت شارژ استفاده می‌نمایند، از تخفیفاتی برخوردار شوند و یا اگر می‌خواهند دریافت صورتحساب یا اعلام مانده حساب را از طریق این خدمت انجام دهند به سهولت بتوانند این کارها را انجام دهند و همچنین حتی المقدور مشکلات مربوط به قطعی ارتباط با شبکه بانکی کاهش یافته و میزان امنیت در هنگام استفاده از این خدمت افزایش یابد.

۱۱- منابع و مأخذ

- [۱] آماده، حمید. جعفر پور، محمود. (۱۳۸۸). تبیین موانع و راهکارهای توسعه بانکداری الکترونیکی در چارچوب سند چشم انداز "ایران ۱۴۰۴"، مجله دانش و توسعه، سال شانزدهم، شماره ۲۶، ص ۴۳-۱.
- [۲] ابراهیمی، عبدالحمید و همکاران. (۱۳۸۹). مدیریت بازاریابی، انتشارات سمت.
- [۳] احمدپور، احمد. (۱۳۸۰). بررسی و شناسایی عوامل موثر بر افزایش جذب منابع بانک صادرات (استان مرکزی)، پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی، شماره ۱.
- [۴] بهمند، محمد. بهمنی، محمود. (۱۳۷۴). بانکداری داخلی ۱ (تجهیز منابع پولی)، موسسه بانکداری ایران، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.
- [۵] جمشیدی، سعید. (۱۳۹۰). بانکداری اسلامی، انتشارات گپ.
- [۶] حبیبی پور، حجت اله. دائی کریم زاده، سعید. علیمزادی یزدی، محمد. (۱۳۸۹). بررسی عوامل موثر بر تجهیز منابع بانکی (مطالعه موردی شعب بانک رفاه شهر اصفهان).