

بررسی عوامل موثر بر موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع مالی ارزان قیمت

نرگس نیکوآقبال^۱، محمد رضا سوخت سرایی^۲ و زهره عجم خیجی^۳

۱. مسئول مالی و ذیحساب شهرداری شهرستان رامیان (عهده دار مکاتبات)

۲. مسئول مالی و ذیحساب شهرداری شهرخان بین

۳. مسئول مالی و ذیحساب شهرداری شهرستان آزادشهر

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی عوامل موثر بر موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع مالی ارزان قیمت بود. روش تحقیق مورد استفاده از نوع توصیفی، پیمایشی همبستگی می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل مشتریان ادارات شهرداری در استان گلستان به تعداد ۱۰۰۰۰۰ نفر بود. نمونه آماری متناسب با تعداد افراد جامعه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۳۸۴ بود و روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای بود. داده‌های تحقیق با روش کتابخانه‌ای و میدانی گردآوری شده و ابزار مورد استفاده پرسشنامه می باشد. پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از روش کرونباخ و روایی ابزار با روش محتوایی مورد تأیید قرار گرفته اند. هم چنین جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش ضریب همبستگی پیرسون و آزمون k-s با استفاده از نرم افزار spss استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد بین عوامل موثر بر موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع مالی ارزان قیمت رابطه معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: عوامل موثر بر موفقیت، جذب منابع مالی ارزان، ادارات شهرداری در استان گلستان

مقدمه

گرچه عواملی چون صنعتی شدن جوامع، گسترش و تحول در فعالیت های اجتماعی و در نتیجه پدیدار شدن نیازهای جدید از عوامل مهم و اثر گذار 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 از موضوعاتی است که مورد توجه نهاد های مالی و اعتباری قرار داشته و دارد. البته گرچه بلافاصله پس انقلاب با حذف موسسه های خصوصی، همه موسسات پولی و مالی 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 پولی کشور در جذب منابع مالی به رقابت پرداخته اند (رازانی، ۱۳۹۵). به نظر می رسد رویکرد مؤسسات از سیستم مالی و شعبه مداری در حال تغییر به سمت رویکرد مشتری مداری است. در چند سال اخیر اکثر مؤسسات کشور اقدام به دایر کردن واحدهای بازاریابی و تحقیقات بازار کردند که این خود دلیلی روشن بر حرکت این صنعت به سوی رقابتی شدن است. جذب منابع مالی هم به عوامل برون سازمانی و هم به عوامل درون سازمانی مربوط می شود. لذا شناخت این عوامل و میزان تاثیرگذاری هر کدام از آنها برای موفقیت در این زمینه مهم و اساسی است. در این مطالعه محقق درصدد شناسایی عوامل مؤثر در جذب منابع است و این عوامل را به دو قسمت عواملی که از داخل سازمان بر جذب منابع تاثیر می گذارند و عواملی که از خارج سازمان بر جذب منابع تاثیر می گذارند تقسیم کرده ایم. عوامل برون سازمانی شامل محیط اقتصادی سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و... می باشد. در این مطالعه به عنوان نمونه عوامل درون سازمانی مؤثر بر جذب منابع عبارتند از: عوامل خدماتی، عوامل فیزیکی، عوامل ارتباطی و انسانی، عوامل مالی و عوامل وابستگی سازمانی در نظر گرفته می شود. منظور از عوامل مؤثر، عواملی هستند که در افزایش مشتریان و جذب منابع مالی مؤثر است و بکارگیری آنها باعث افزایش مشتریان سازمانها می شود.

جذب منابع از اهداف کلیدی و اساسی و راهبردی شهرداریها و مؤسسات مالی اعتباری به شمار می رود و نقش ویژه ای در ارائه خدمات ایفا می کند و شاخص مهمی در ارزیابی میزان موفقیت سازمانها محسوب می شود. نظام مالی دولتی ایران به عنوان مراکز مالی که اکثریت مردم ایران با آنها سر و کار دارند، امروزه با چالش های بی شماری مواجه هستند. حضور بانک های خصوصی، ظهور بحران های مالی در سرتاسر جهان، زرمه فعالیت بانک های خارجی و همچنین پیوستن ایران به سازمان تجارت جهانی، نیاز به تغییر نگرش در نحوه ارائه جذب منابع را به یک الزام تبدیل نموده است. الزامی که خود نیازمند راهبردهای متنوعی است تا بتوان به وسیله آنها بر چالش های مذکور فائق آمد. موارد بالا منشاء پیدایش راهبردهایی است که بانک های بزرگ و کوچک اما پیشرو در سرتاسر جهان را به تکاپو انداخته تا در جهت جذب منابع گام بردارند (رسول اف، ۱۳۸۴). در ایران طی سال های اخیر بانک ها در زمینه فن آوری الکترونیکی که عامل مهمی در تجهیز منابع بانکداری نوین محسوب می شود، به پیشرفت های نسبتاً خوبی دست یافته اند، لیکن خدمات ارائه شده توسط بانک ها از لحاظ تنوع و کیفیت با استانداردهای جهانی فاصله دارد و میزان رضایت مندی مشتریان مورد توجه چندانی قرار نگرفته است. در حال حاضر مؤسسات مالی و بانک ها در کشورمان برای جذب منابع مالی و متنوع کردن خدمات برنامه ای را ارائه نداده اند و مشابه بودن خدمات بانکی با یکدیگر در بانک های مختلف دلیلی بر صحت این ادعاست. در بازارهای رقابتی امروز، جذب منابع مالی مهمترین هدف هر مؤسسه مالی می باشد، از این رو، در آینده ای نه چندان دور بانک ها و مؤسسات مالی در ایران، برای نزدیک شدن به استانداردهای جهانی، چاره ای جز پرداختن به عواملی که سبب جذب بهینه منابع می شود ندارند. مسأله 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 پولی و مالی 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). بررسی عوامل مؤثر بر جذب منابع مالی در شهرداریهای استان گلستان، و همچنین معرفی راهکارهای مؤثر جذب منابع مالی می تواند به عنوان چراغی فراسوی آینده جهت کارایی بیشتر و رقابت پذیری بیشتر این گروه بانکی مورد استفاده قرار گیرد.

این پژوهش به دنبال جواب این سوال است که آیا عوامل مؤثر در جذب منابع بانکی ارزان قیمت که تحت تأثیر عوامل داخلی و قابل کنترل مدیریت می باشد، در موفقیت شهرداریها در جذب منابع مالی ارزان قیمت مؤثر می باشد یا خیر؟

پیشینه تحقیق

۱- مغویی نژاد (۱۳۹۷) در تحقیق خود تحت عنوان "بررسی عوامل مؤثر بر افزایش 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، از جمله عوامل مهم بر افزایش میزان سپرده گذاری مشتریان می باشند.

۲- رازانی (۱۳۹۶) 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 آسان 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.

۳- خضرا (۱۳۹۵) در مقاله ای تحت عنوان "عوامل مؤثر 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.

۴- حبیبی پور و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی عوامل مؤثر بر تجهیز منابع بانکی: مطالعه موردی (شعب بانک رفاه شهر اصفهان) پرداختند. 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.

۵- علیپور و همکاران (۱۳۹۳) به بررسی ارزیابی عوامل مؤثر در جذب منابع بانکی کشور (مطالعه موردی بانک سامان استان گیلان) پرداختند. هدف این تحقیق ارزیابی عوامل مؤثر بر تجهیز منابع بانک ها یا به عبارتی تعیین عوامل کلیدی موفقیت بانک سامان در جذب منابع می باشد. برای این منظور پرسشنامه در اختیار اعضای نمونه آماری (مشتریان و کارکنان شاغل در بانک سامان استان گیلان) قرار داده شده که در نتیجه بررسی آن نشان داده شده که میزان استفاده از فن آوری رایانه، رضایت مشتریان از

کارکنان شعبه، مطلوبیت محیط داخلی شعبه، تنوع و کیفیت خدمات همگی بر جذب منابع مالی بانک موثر بوده است ولی به ترتیب اولویت کیفیت خدمات، رضایت مشتریان، فن آوری اطلاعات، تنوع خدمات و مطلوبیت محیط داخلی شعبه می‌باشد.

۶- جیرانی (۱۳۹۳) در پژوهشی تحت عنوان بررسی عوامل موفقیت بانک‌ها در جذب منابع ارزان قیمت (مطالعه موردی بانک‌های دولتی شهر کرمانشاه) پرداخته است. هدف از این تحقیق بررسی عوامل موثر (مدیریتی، نیروی انسانی، رضایت مشتریان و فن آوری رایانه‌ای) بر جذب منابع ارزان قیمت بانک‌های دولتی است. جذب منابع مالی آنقدر برای بانک‌ها مهم و حیاتی می‌باشد که رقابت بسیار شدیدی در این زمینه بین آنها ایجاد نموده است. در این راستا و طی چند دهه اخیر زمینه‌های جدیدی جهت جذب بیشتر منابع بانکی به وجود آمده است. بنابراین ضرورت دارد با بررسی ابعاد و عوامل موثر بر جذب منابع ارزان قیمت بانکی هر چه بهتر و بیشتر و کارا تر از این منابع، استفاده بهینه شود. جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از طریق پرسشنامه صورت پذیرفت. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی مدیران شعب بانک‌های دولتی (ملی، سپه، مسکن، کشاورزی، توسعه و تعاون، توسعه صادرات، صنعت و معدن) شهر کرمانشاه است.

۷- دیویدسون^۱ (۲۰۱۱) در پژوهشی تحت عنوان بررسی تعیین راهکارهای افزایش جذب مشتری در بانک‌های سوئد می‌باشد. در این تحقیق پرسشنامه‌ای شامل ۱۹ سوال و ۷ شاخص بر اساس روش دلفی تهیه شد. که نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل شامل ارائه خدمات بانکی با حداقل نرخ کارمزد، به عنوان اولین عامل مهم در جذب مشتری موثر می‌باشد. تقویت مستمر امکانات فناوریانه در بانک، به عنوان دومین عامل مهم، مدیریت سرمایه‌های جذب شده در بانک، به عنوان سومین عامل مهم، عوامل فیزیکی و محیط داخلی بانک، به عنوان چهارمین عامل، مدیریت ارتباط مستمر با مشتری، به عنوان پنجمین عامل مهم، موقعیت جغرافیایی و امکانات محیطی بانک، به عنوان ششمین عامل مهم و تبلیغات گسترده، به عنوان هفتمین عامل مهم در جذب مشتری موثر است.

۸- لی جونگ^۲ (۲۰۱۲) تحقیقی با عنوان بررسی نقش بازاریابی در تجهیز منابع مالی بانک‌های چین انجام دادند این تحقیق بر اساس طرح تحقیق از نوع توصیفی و بر اساس هدف از نوع کاربردی می‌باشد. جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه انجام گرفت. جامعه آماری مشتریان و کارکنان بانک بوده که از بین آنان نفر از طریق نمونه گیری تصادفی انتخاب شده‌اند. وبه این نتیجه رسیدند که به کاربردن آمیخته بازاریابی در تجهیز منابع مالی بانک بیش از سطح متوسط موثر بوده است.

۹- آبهیمان و همکاران^۳ (۲۰۰۹) با مطالعه برخی شعبه‌های بانک‌های 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 دخالت‌های دولت در امور بانکی را از عوامل مؤثر بر جذب سپرده‌های مردم برشمرده‌اند. به عقیده آنها مهمترین و اثرگذارترین عامل جذب سرمایه‌های افراد، نیروی انسانی است. در جهان امروز جذب منابع مالی آنقدر برای بانک‌ها مهم و حیاتی می‌باشد 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 بانک‌ها می‌باشد. در این راستا و طی چند دهه اخیر زمینه‌های 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 کارا تر از این منابع، استفاده بهینه نماییم.

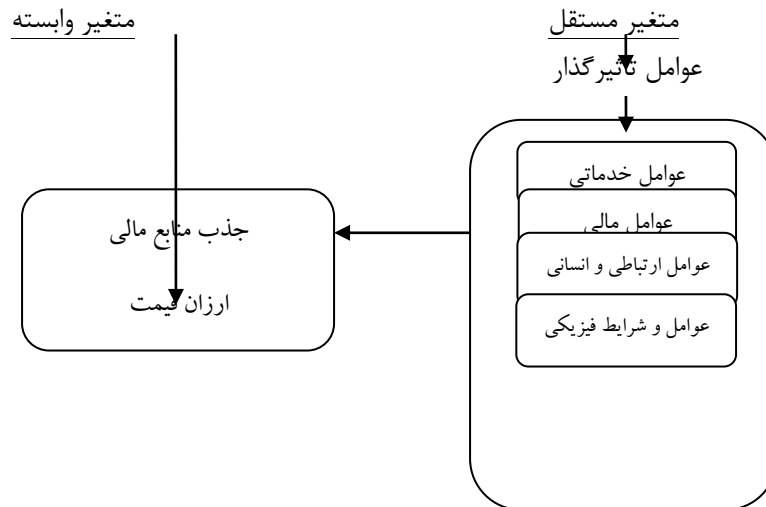
¹. Deyvidson

². lee jong

³ Abhiman et al

مدل مفهومی تحقیق

این چارچوب درباره پیوندهای درونی میان متغیرهایی که در پویایی موقعیت مورد بررسی نقش دارند، بحث می کند. پدید آوردن چنین چارچوب مفهومی به پژوهشگر کمک می کند که روابط خاصی را در نظر بگیرد، آنها را بیازماید و درک خود را در زمینه های پویایی های موقعیتی که قرار است پژوهش در آن صورت گیرد، بهبود بخشد (سکاران، ۱۳۹۰: ۸۱). هدف ما در این پژوهش بررسی عوامل موثر بر موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع مالی ارزان قیمت می باشد.

**فرضیه های تحقیق**

- ۱- عوامل خدماتی بر میزان موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع ارزان قیمت موثر می باشد.
- ۲- عوامل مالی بر میزان موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع ارزان قیمت موثر می باشد.
- ۳- عوامل ارتباطی و انسانی بر میزان موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع ارزان قیمت موثر می باشد.
- ۴- عوامل و شرایط فیزیکی بر میزان موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع ارزان قیمت موثر می باشد.

روش تحقیق:

روش این تحقیق از نظر هدف کاربردی چون نتایج تحقیق در جامعه تحقیق قابل استفاده است و در جوامع دیگر قابل آزمون است. از نظر روش: توصیفی، چون متغیرها در وضع موجود و بدون دستکاری تحلیل می شوند. از نظر سنجش: همبستگی، چون روابط بین متغیرها سنجیده می شود. از نظری جمع آوری اطلاعات: میدانی (پیمایشی)، چون از جامعه نمونه می گیریم.

روش گردآوری اطلاعات:

در این تحقیق از روش کتابخانه ایی و میدانی استفاده خواهد شد.

روش کتابخانه ای:

در تحقیق حاضر نیز برای گردآوری و تدوین ادبیات مربوط به موضوع تحقیق و بررسی سوابق تحقیق، از روش کتابخانه ای استفاده شده است. بدین منظور از کتب و مقالات موجود در کتابخانه ها و مقالات موجود در اینترنت و همچنین پایان نامه های فارسی انجام شده در زمینه موضوع تحقیق استفاده شده است.

روش میدانی:

پرسشنامه^۴ یکی از ابزارهای رایج تحقیق و روشی مستقیم برای کسب داده های تحقیق است. پرسشنامه مجموعه ای از سوال ها(گویه ها)^۵ است که پاسخ دهنده با ملاحظه آن ها پاسخ لازم را ارائه می دهد. این پاسخ، داده مورد نیاز پژوهشگر را تشکیل می دهد. از طریق سؤال های پرسشنامه می توان دانش، علایق، نگرش و عقاید فرد را مورد ارزیابی قرار داد، به تجربیات قبلی وی پی برده و به آنچه در حال حاضر انجام می دهد آگاهی یافت.

روش تجزیه و تحلیل داده ها

برای تعیین روش های تجزیه و تحلیل به نوع و روش تحقیق توجه می گردد، در این پژوهش با توجه به نوع و ماهیت فرضیات از روش های تحلیل توصیفی و استنباطی مناسب، تجزیه و تحلیل آماری انجام شده است، که برای انجام تحلیل عاملی از نرم افزار SPSS و برای بررسی و تحلیل فرضیات تحقیق از روش رگرسیون چند متغیره و آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است.

توزیع فراوانی عوامل بررسی شده

برای اولویت بندی عوامل موثر، داده های جمع آوری شده به صورت جداول آمار توصیفی طبقه بندی در ابتدا فراوانی هر عامل با توجه به طیف پنجگانه لیکرت از پرسشنامه ها استخراج شده سپس درصد کل هر طیف محاسبه و در جدول زیر ارائه شده است:

جدول-۱- توزیع فراوانی عوامل بررسی شده

عوامل	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
عوامل مالی	۴۱،۷۰	۳۹،۷۱	۱۴،۲۸	۳،۱۳	۱،۱۳
عوامل خدماتی	۳۹،۵۲	۲۲،۳۷	۲۱،۳۷	۱۰،۹	۵،۷۱
عوامل ارتباطی و انسانی	۴۳،۸۰	۴۲،۸۵	۱۰،۵۹	۲،۳۷	۱،۰۵
عوامل و شرایط فیزیکی	۴۲،۳۷	۳۳،۸۰	۲۰،۹۵	۱،۴۲	۲،۴۹

آمار استنباطی

در ابتدا قبل از انجام هر آزمون آماری باید از نرمال یا غیر نرمال بودن داده ها اطلاع پیدا کنیم . با انجام آزمون کلموگروف-اسمیرنوف روی متغیر ها فرض نرمال بودن آنها را می سنجیم در این آزمون فرض صفر نرمال بودن داده ها است و زمانی رد می شود که مقدار Sig کمتر از ۰،۰۵ شود. زمانی که نرمال بودن داده ها ثابت شد، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می کنیم. در این تحقیق از مجموع داده ها استفاده می شود و اگر مقدار Sig کمتر از ۰،۰۵ باشد فرض صفر را رد می کنیم. در آزمون پیرسون مقدار Sig کمتر از ۰،۰۵ دلیل بر معنادار بودن و داشتن رابطه بین متغیرها است . و هرچه مقدار آماره پیرسون به یک نزدیکتر باشد رابطه بین متغیرها قوی تر است.

جدول ۲: آزمون نرمال بودن برای متغیرها

جذب منابع مالی ارزان قیمت	عوامل خدماتی	عوامل مالی	عوامل ارتباطی و انسانی	عوامل و شرایط فیزیکی	
۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴	تعداد نمونه

⁴-Questionnaire

⁵- Statements

۱۱,۴۶	۶۴,۷۷	۹,۷	۱۰,۳۶	۴۱,۶۶	میانگین	پارامترهای نرمال
۱,۸۴	۷,۹۲	۲,۴۵	۱,۹۹	۶,۷۳	انحراف معیار	
۰,۱۵۷	۰,۰۹۶	۰,۰۸۶	۰,۱۲۴	۰,۰۷۳	مطلق	بیشترین انحراف
۰,۱۵۷	۰,۰۹۶	۰,۰۸۶	۰,۱۲۴	۰,۰۷۳	مثبت	
-۰,۱۰۲	-۰,۰۷۹	-۰,۰۸۳	-۰,۱۱۶	-۰,۰۴	منفی	
۱,۸۸	۱,۱۵	۱,۰۲	۱,۴۹	۰,۸۷۱	کولموگروف اسمیرنوف	
۰,۰۶۲	۰,۱۴۲	۰,۲۴	۰,۰۸۴	۰,۴۳۴	Sig	

با توجه به جدول ۲ نظر به اینکه مقدار Sig برای متغیرها بیشتر از ۰,۰۵ شده است فرض H_0 که فرض نرمال بودن داده ها است پذیرفته می شود. پس نتیجه می گیریم که داده ها نرمال هستند.

آزمون فرضیه اول:

- عوامل خدماتی بر میزان موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع ارزان قیمت موثر می باشد. برای بررسی این فرضیه از آزمون تحلیل رگرسیون نیز استفاده می شود:

جدول شماره ۳: تحلیل رگرسیون بین عوامل خدماتی با جذب منابع ارزان قیمت

ضریب R	ضریب تعیین یا R ²	ضریب تعیین اصلاح	انحراف معیار خطای معادله تخمین
۰,۶۲۱	۰,۳۹۵	۰,۳۵۲	۳,۸۸۶۵۲

بر اساس جدول (۴-۶) ضریب همبستگی $r = 0/621$ و ضریب $R^2 = 0/385$ شده است و به این معنی است متغیر عوامل خدماتی می تواند ۳۸ درصد از تغییرات متغیر جذب منابع ارزان قیمت را پیش بینی کند. برای بررسی این فرضیه از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می شود:
 H_0 : بین عوامل خدماتی با جذب منابع ارزان قیمت رابطه معنی داری وجود ندارد.
 H_1 : بین عوامل خدماتی با جذب منابع ارزان قیمت رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول شماره ۴: ضریب همبستگی عوامل خدماتی با جذب منابع ارزان قیمت

جدول ضریب همبستگی پیرسون			
عوامل خدماتی	عوامل خدماتی		جذب منابع ارزان قیمت
	همبستگی پیرسون	۱	۰,۷۴۵*
	سطح معناداری		۰,۰۰۰
جذب منابع ارزان قیمت	کل	۳۸۴	۳۸۴
	همبستگی پیرسون	۰,۷۴۵*	۱
	سطح معناداری	۰,۰۰۰	
کل	۳۸۴	۳۸۴	

* Correlation is significant at the 0.05 level(2-tailed).

با توجه به جدول (۴) میزان همبستگی فرضیه *۰.۷۴۵ می باشد و با توجه به اینکه سطح معنی داری در این آزمون برابر $\text{sig} = ۰/۰۰۰$ شده است و به دلیل اینکه $(\text{sig} < \alpha)$ و $\alpha = ۰/۰۵$ می باشد فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تایید می شود که با اطمینان ۹۵ درصد می گوییم بین عوامل خدماتی با جذب منابع ارزان قیمت رابطه معناداری وجود دارد.

آزمون فرضیه دوم:

- عوامل مالی بر میزان موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع ارزان قیمت موثر می باشد. برای بررسی این فرضیه از آزمون تحلیل رگرسیون نیز استفاده می شود:

جدول شماره ۵: تحلیل رگرسیون بین عوامل مالی با جذب منابع ارزان قیمت

بر اساس جدول (۵) ضریب همبستگی $r = ۰/۶۷۲$ و ضریب $R^2 = ۰/۴۵۲$ شده است و به این معنی است متغیر عوامل مالی می

ضریب R	ضریب تعیین یا R2	ضریب تعیین اصلاح	انحراف معیار خطای معادله تخمین
۰,۶۷۲	۰,۴۵۲	۰,۴۴۹	۳,۶۶۹۸۶

تواند ۴۴ درصد از تغییرات متغیر جذب منابع ارزان قیمت را پیش بینی کند.

برای بررسی این فرضیه از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می شود:

H_0 : بین عوامل مالی با جذب منابع ارزان قیمت رابطه معنی داری وجود ندارد.

H_1 : بین عوامل مالی با جذب منابع ارزان قیمت رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول شماره ۶: ضریب همبستگی عوامل مالی با جذب منابع ارزان قیمت

جدول ضریب همبستگی پیرسون			
عوامل مالی	عوامل مالی		جذب منابع ارزان قیمت
	همبستگی پیرسون	۱	۰.۵۳۷*
سطح معناداری			.۰۰۰
کل	۳۸۴	۳۸۴	
جذب منابع ارزان قیمت	همبستگی پیرسون	۰.۵۳۷*	۱
	سطح معناداری	.۰۰۰	
	کل	۳۸۴	۳۸۴

* Correlation is significant at the 0.05 level(2-tailed).

با توجه به جدول (۶) میزان همبستگی فرضیه *۰.۵۳۷ می باشد و با توجه به اینکه سطح معنی داری در این آزمون برابر $\text{sig} = ۰/۰۰۰$ شده است و به دلیل اینکه $(\text{sig} < \alpha)$ و $\alpha = ۰/۰۵$ می باشد فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تایید می شود که با اطمینان ۹۵ درصد می گوییم بین عوامل مالی با جذب منابع ارزان قیمت رابطه معناداری وجود دارد.

آزمون فرضیه سوم:

- عوامل ارتباطی و انسانی بر میزان موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع ارزان قیمت موثر می باشد. برای بررسی این فرضیه از آزمون تحلیل رگرسیون نیز استفاده می شود:

جدول شماره ۷: تحلیل رگرسیون بین عوامل ارتباطی و انسانی با جذب منابع ارزان قیمت

ضریب R	ضریب تعیین یا R2	ضریب تعیین اصلاح	انحراف معیار خطای معادله تخمین
۰,۶۲۱	۰,۳۸۵	۰,۳۸۲	۳,۸۸۶۵۲

بر اساس جدول (۷) ضریب همبستگی $r = 0/621$ و ضریب $R^2 = 0/385$ شده است و به این معنی است متغیر عوامل ارتباطی و انسانی می تواند ۳۸ درصد از تغییرات متغیر جذب منابع ارزان قیمت را پیش بینی کند.

برای بررسی این فرضیه از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می شود:

H_0 : بین عوامل ارتباطی و انسانی با جذب منابع ارزان قیمت رابطه معنی داری وجود ندارد.

H_1 : بین عوامل ارتباطی و انسانی با جذب منابع ارزان قیمت رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول شماره ۸: ضریب همبستگی عوامل ارتباطی و انسانی با جذب منابع ارزان قیمت

جدول ضریب همبستگی پیرسون		
عوامل ارتباطی و انسانی	عوامل ارتباطی و انسانی	جذب منابع ارزان قیمت
عوامل ارتباطی و انسانی	همبستگی پیرسون	۰,۴۴۵*
	سطح معناداری	۰,۰۰۰
	کل	۳۸۴
جذب منابع ارزان قیمت	همبستگی پیرسون	۰,۴۴۵*
	سطح معناداری	۰,۰۰۰
	کل	۳۸۴

* Correlation is significant at the 0.05 level(2-tailed).

با توجه به جدول (۸) میزان همبستگی فرضیه $0/445$ می باشد و با توجه به اینکه سطح معنی داری در این آزمون برابر $0/000$ $sig = 0/000$ شده است و به دلیل اینکه $sig < \alpha$ و $\alpha = 0/05$ می باشد فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تایید می شود که با اطمینان

۹۵ درصد می گوئیم بین عوامل ارتباطی و انسانی با جذب منابع ارزان قیمت رابطه معناداری وجود دارد.

آزمون فرضیه چهارم:

- بین عوامل و شرایط فیزیکی بر میزان موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع ارزان قیمت موثر می باشد. برای بررسی این فرضیه از آزمون تحلیل رگرسیون نیز استفاده می شود:

جدول شماره ۹: تحلیل رگرسیون بین عوامل و شرایط فیزیکی با جذب منابع ارزان قیمت

ضریب R	ضریب تعیین یا R2	ضریب تعیین اصلاح	انحراف معیار خطای معادله تخمین
۰,۴۴۸	۰,۲۰۰	۰,۱۹۶	۴,۴۳۲۶۶

بر اساس جدول (۹) ضریب همبستگی $r = 0/448$ و ضریب $R^2 = 0/200$ شده است و به این معنی است متغیر عوامل و شرایط فیزیکی می تواند ۱۹ درصد از تغییرات متغیر عوال و شرایط فیزیکی با جذب منابع ارزان قیمت پیش بینی کند.

برای بررسی این فرضیه از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می شود:

H: بین عوامل و شرایط فیزیکی با جذب منابع ارزان قیمت رابطه معنی داری وجود ندارد.

H1: بین عوامل و شرایط فیزیکی با جذب منابع ارزان قیمت رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول شماره ۱۰: ضریب همبستگی عوامل و شرایط فیزیکی با جذب منابع ارزان قیمت

جدول ضریب همبستگی پیرسون		
جذب منابع ارزان قیمت	عوامل و شرایط فیزیکی	
عوامل و شرایط فیزیکی	همبستگی پیرسون	۱
	سطح معناداری	.۰۰۰
	کل	۳۸۴
جذب منابع ارزان قیمت	همبستگی پیرسون	.۳۹۷*
	سطح معناداری	.۰۰۰
	کل	۳۸۴

* Correlation is significant at the 0.05 level(2-tailed).

با توجه به جدول (۱۰) میزان همبستگی فرضیه *۳۹۷ می باشد و با توجه به اینکه سطح معنی داری در این آزمون برابر $\text{sig} = ۰/۰۰۰$ شده است و به دلیل اینکه $(\text{sig} < \alpha)$ و $\alpha = ۰/۰۵$ می باشد فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تایید می شود که با اطمینان ۹۵ درصد می گوئیم بین عوامل و شرایط فیزیکی با جذب منابع ارزان قیمت رابطه معناداری وجود دارد.

نتیجه گیری و بحث و مقایسه

نتایج حاصل از تحقیق

فرضیه اول: بررسی عوامل خدماتی بر میزان موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع ارزان قیمت را مورد بررسی قرار می دهد. نتایج به دست آمده از آزمون همبستگی پیرسون نشان می دهد که بین عوامل خدماتی بر میزان موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع ارزان قیمت رابطه ی معنی داری وجود دارد. بنابراین فرضیه اول با ۹۹٪ اطمینان تایید می گردد و موید آن است که در صورت ارتقای سطح عوامل خدماتی، بر میزان موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع ارزان قیمت تاثیر بسزایی دارد. فرضیه دوم: بررسی عوامل مالی بر میزان موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع ارزان قیمت را مورد بررسی قرار می دهد. نتایج به دست آمده از آزمون همبستگی پیرسون نشان می دهد که بین عوامل مالی بر میزان موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع ارزان قیمت رابطه ی معنی داری وجود دارد. بنابراین فرضیه دوم با ۹۹٪ اطمینان تایید می گردد و موید آن است که در صورت ارتقای سطح عوامل مالی، بر میزان موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع ارزان قیمت تاثیر بسزایی دارد. فرضیه سوم: بررسی عوامل ارتباطی و انسانی بر میزان موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع ارزان قیمت را مورد بررسی قرار می دهد. نتایج به دست آمده از آزمون همبستگی پیرسون نشان می دهد که بین عوامل ارتباطی و انسانی بر میزان موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع ارزان قیمت رابطه ی معنی داری وجود دارد. بنابراین فرضیه سوم با ۹۹٪ اطمینان تایید می گردد و موید آن است که در صورت ارتقای سطح عوامل ارتباطی و انسانی، بر میزان موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع ارزان قیمت تاثیر بسزایی دارد.

فرضیه چهارم: بررسی عوامل و شرایط فیزیکی بر میزان موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع ارزان قیمت را مورد بررسی قرار می دهد. نتایج به دست آمده از آزمون همبستگی پیرسون نشان می دهد که بین عوامل و شرایط فیزیکی بر میزان موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع ارزان قیمت رابطه ی معنی داری وجود دارد. بنابراین فرضیه چهارم با

۹۹٪ اطمینان تایید می گردد و موید آن است که در صورت ارتقای سطح عوامل و شرایط فیزیکی، بر میزان موفقیت ادارات شهرداری در استان گلستان در جذب منابع ارزان قیمت تاثیر بسزایی دارد.

منابع و مأخذ:

- احسانی، محمد علی (۱۳۸۶). واسطه های مالی و رشد اقتصادی در ایران. تهران: پژوهشکده پولی و بانکی.
- الحر العاملی (۱۴۰۳). وسایل الشیعه، تهران: المکتبه الاسلامیه.
- ابراهیمی زادگان، مجید (۱۳۸۵) "بررسی تاثیر عملیات بانکی بر جلب رضایت مشتریان در بانک ملی ایران" دانشگاه آزاد اسلامی تهران.
- بهمنی، محمد، محمود، (۱۳۹۱) بانکداری داخلی-۱ (تجهیز منابع پولی) چاپ چهاردهم، مؤسسه عالی بانکداری، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.
- خان، محسن و میرآخور، عباس (۱۳۷۰). مطالعات نظری در بانکداری و مالیه اسلامی، تهران: مؤسسه عالی بانکداری ایران.
- خضرا، طالب (۱۳۷۷) "بررسی علل انحراف منابع تخصیص یافته بانک هاز برنامه ارائه شده توسط بانک مرکزی" مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- صدر، سید کاظم (۱۳۷۴). آثار اقتصادی رفتار و عقد قرض الحسنه. مجموعه مقالات ششمین همایش بانکداری اسلامی. تهران: مؤسسه عالی بانکداری ایران.
- فرزین وش، اسدالله و شعبانی، احمد (۱۳۸۱). بررسی عقود در بانکداری اسلامی، تهران: پژوهشکده پولی و بانکی.
- موسویان، سید عباس (۱۳۸۶) ابزارهای مالی اسلامی (صکوک). تهران: پژوهشگاه فرهنگ اندیشه اسلامی.
- موسویان، سید عباس (۱۳۸۳). ارزیابی عملکرد سپرده های بانکی در بانکداری بدون ربای ایران، مجموعه مقالات پانزدهمین همایش بانکداری اسلامی، تهران: مؤسسه عالی بانکداری ایران.
- 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 و ۴۱.
- خضرا، نادیا (۱۳۸۵). بررسی عوامل موثر بر تجهیز منابع مالی کشور. روزنامه سرمایه. شماره ۳۵۱.
- رازانی، بختیار (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.
- رضانی، علی (۱۳۸۵). بررسی عوامل مؤثر بر تجهیز منابع بانک سپه استان گلستان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه مازندران.
- عبدالباقی، عبدالحمید؛ دلوی، محمدرضا و ریسی، مجتبی (۱۳۸۳). بسط عملکرد کیفی در تعیین مشخصه های فیزیکی شعب. مجله مدیریت صنعتی، شماره ۷ صفحه ۸۳ تا ۱۰۴.
- یزدانی، شهرزاد (۱۳۸۴)، ناتوانی بانک ها در ارائه خدمات نوین بانکی، مجله بانک و اقتصاد، شماره ۵۹، بانک مرکزی ایران.
- رازانی، بختیار (۱۳۸۲)، "بررسی روش های جدید و مؤثر بر جذب منابع مالی در شعب بانک تجارت استان لرستان" دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان اصفهان.
- کاتلر، ف و آرامسترانگ، گ، ترجمه علی پارسائیان (۲۰۰۰)، اصول بازاریابی، چاپ اول تهران: انتشارات دبستان.
- موسویان، عباس (۱۳۸۱)، "بانکداری اسلامی"، چاپ سوم، تهران: انتشارات پژوهشکده پولی و بانکی بانک مرکزی ایران.

- محمدی، اسماعیل (۱۳۸۳)، "مشتری مداری و تکریم ارباب و رجوع" انتشارات رسا
- نوروش، ایرج (۱۳۸۱)، "فرهنگ حسابداری نو روش"، چاپ سوم، تهران: انتشارات ایمان.
- ونوس، داور، مختاران، ماهرخ، (۱۳۸۱) "بانکداری الکترونیک و ضرورت توسعه آن در ایران"، ماهنامه مدیریت، شماره ۶۷ و ۶۸.
- Alsajjan B& Dennis C (2006) "Internet banking acceptance model: cross – market examination "Journal of Business Research.
- Beverly Williams and Don Cooper, The 30-Second Commute, McGraw-Hill, 2004
- Chang chia – lin (2010) "Modeling the Asymmetric volatility in gogprices in Taiwan: The Impact of jaininig WTO " Electronic copy available et <http://ssrn.com/abstract>
- Corrocher, N. (2006), " Internet adoption in Italion banks: An empirical investigation Research Policy". Vol.35 , pp: 533-544
- Cronin, J.J, Taylor, S.A, 'Measuring service quality: a reexamination and extension', Journal of Marketing, Vol. 56, pp.55-68,(1992).
- Cronin, Mary J.(1997).banking and finance on the page41from ISBNo471292192 andSons.
- Crosby, Ph., "Quality Without Tears: The Art of Hasher Free Management" Mc Grow Hill, New York, 2004.01.03.
- Customer Reletionship Management in the Financial Services Industry, PeopleSoft, 2000 .
- Khan, , S. & Mirakhor, Abbas. (1987). The Framework and Practice of Islamic Banking in Theoretical Studied in Islamic Banking and Finance Washington D.C: The institute for research and Islamic studies.
- Muazzam, Ali. (1985). Islamic Banking comes of Age. Journal of Islamic Banking& Finance, 2, (1).
- Abhiman Das, Subhash C. Ray, Ashok Nag.(2009)."Labor-use efficiency in Indian banking: A branch -level analysis", Omega, Vol.37, Issue 2, April 2009, pp 411-425
- Soteriou A.C, Stavrinides Y, (1997), "An internal service qulity data envelopment analysis; model for bank branches, Vol. 17, No.8,pp. 780 – - Yong-Chin Liu, Jung-Hua Hung.(2006)" Services and the long-term profitability in Taiwan'sbanks", Global Finance Journal, Vol .17, Issue 2, December, pp 177-191.