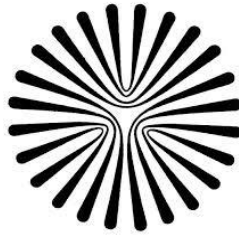


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور

بخش علمی : مدیریت ، اقتصاد و حسابداری

مرکز : کرج

پایان نامه برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته : مدیریت اجرایی (استراتژیک)

عنوان پایان نامه :

بررسی عوامل موثر بر تنوع بخشی منابع مالی بانک مسکن

(مطالعه موردی : بانک مسکن استان تهران)

محمد نژاد جعفری جیفرودی

استاد راهنما :

دکتر بهروز لاری سمنانی

استاد مشاور :

دکتر علیرضا حاتمی

تابستان ۱۳۹۲

با سپاس و تشکر فراوان از :

دکتر بهروز لاری سمنانی

دکتر علیرضا حاتمی

دکتر محمد محمودی میمند

دکتر هاشم نیا

دکتر دانایی

خانم گودرزی

و تمامی پرسنل زحمتکش و اساتید گرانقدر دانشگاه پیام نور مرکز کرج

تقدیم به خانواده بزرگوارم

به سبب حمایت های بی دریغ عاطفی و مالی

و تمامی کسانی که در این راه ، پشتیبان و حامی من بوده اند.

چکیده:

در بانکداری نوین مؤلفه های متعددی وجود دارند که بر روند جذب منابع پولی بانکها و مؤسسات مالی تأثیر می گذارند. شناسایی و تعیین میزان تأثیر و نوع ارتباط این مؤلفه ها با موفقیت بانکها در تجهیز منابع پولی مقوله ای مهم می باشد. هدف اصلی این تحقیق ارایه مدل تنوع بخشی تامین مالی و رابطه آن با افزایش سطح جذب منابع مالی در بانک مسکن استان تهران می باشد. این تحقیق از انواع تحقیقات توصیفی، پیمایشی و کار بردی می باشد. در مراحل اجرایی این تحقیق از روش مدل یابی معادلات ساختاری استفاده می شود. در این مدل دو دسته متغیر های مکنون و مشاهده شده وجود دارد که بنابراین نیاز از ترکیبی از این متغیر ها برای بررسی وضعیت جوامع مختلف استفاده می شود. جامعه آماری این تحقیق مدیران و کارشناسان و افراد مربوط به تامین مالی بانک مسکن در شعب مناطق مختلف شهر تهران تشکیل می دهند. تعداد کل این افراد ۸۷۰ نفر می باشد. بنابر این تعداد نمونه آماری این تحقیق ۲۶۶ مورد معین گردید. ابزار جمع آوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه می باشد. این پرسشنامه در قالب عوامل مشخص در مدل مفهومی ارایه شده است. در این تحقیق بمنظور انجام تجزیه و تحلیل های مورد نظر و تایید یا رد فرضیات تحقیق از نرم افزار AMOS استفاده خواهد شد. در بررسی رابطه بین متغیر های تحقیق مشخص گردید که فقط بین متغیر های تنوع و کیفیت خدمات و اطلاع رسانی و ارائه آموزش به مشتریان با تنوع پذیری تامین مالی رابطه معنی داری مشاهده نشده است. این در حالیست که رابطه بین سایر متغیر ها با تنوع پذیری تایید گردید. در بررسی روابط با تحلیل مسیر مشخص گردید کیفیت خدمات، منابع انسانی، امکانات شعب، و فناوری اطلاعات با تنوع پذیری تامین مالی تایید نگردید.

کلید واژه: روش های تامین مالی، تنوع منابع مالی، بانک مسکن

فهرست :

۱	فصل اول: کلیات تحقیق
۲	۱-۱ بیان مسئله
۳	۲-۱ سابقه و ضرورت انجام تحقیق
۵	۳-۱ ضرورت انجام تحقیق
۶	۴-۱ اهداف مشخص تحقیق (شامل اهداف آرمانی، کلی، اهداف ویژه و کاربردی)
۶	۱-۴-۱ هدف اصلی
۶	۲-۴-۱ اهداف فرعی
۶	۵-۱ فرضیات تحقیق
۷	۶-۱ تعاریف و اژگان
۷	۱-۶-۱ فناوری اطلاعات و ارتباطات
۷	۲-۶-۱ کیفیت خدمات
۸	۳-۶-۱ مهارت نیروی انسانی
۸	۴-۶-۱ تبلیغات
۸	۵-۶-۱ امکانات فیزیکی
۸	۶-۶-۱ رفتار و نحوه برخورد کارکنان با مشتریان (مشتری مداری)
۱۰	فصل دوم: ادبیات تحقیق
۱۱	۱-۲ مقدمه
۱۱	۲-۲ ساختار سرمایه و اهمیت آن
۱۳	۳-۲ تامین منابع
۱۳	۴-۲ مدیریت سود و ساختار سرمایه
۱۳	۵-۲ اندازه شرکت و ساختار سرمایه
۱۴	۶-۲ سودآوری و ساختار سرمایه

- ۷-۲ عوامل موثر بر ساختار سرمایه ۱۴
- ۸-۲ نظریه های ساختار سرمایه ۱۶
- ۹-۲ نظریه های مرتبط با گزینش بین بدهی و سهام نظریه سنتی ۱۷
- ۱-۹-۲ نظریه میلر و مودیالیانی ۱۸
- ۲-۹-۲ نظریه سلسله مراتبی ۲۰
- ۳-۹-۲ نظریه موازنه ایستا ۲۲
- ۱۰-۲ مزایای ناشی از صرفه جویی مالیاتی بدهی و مخارج نابسامانی مالی آن ۲۴
- ۱۱-۲ نظریه نمایندگی و ساختار سرمایه ۲۵
- ۱۲-۲ کنترل شرکت ۲۷
- ۱۳-۲ زمان بندی بازار سرمایه و ساختار سرمایه ۲۸
- ۱۴-۲ نظریه های مرتبط با گزینش بین بدهی های عمومی و خصوصی ۲۹
- ۱۵-۲ عدم تقارن اطلاعاتی ۳۰
- ۱۶-۲ هزینه های نمایندگی ۳۰
- ۱۷-۲ هزینه سرمایه در بانکها ۳۲
- ۱۸-۲ مروری بر نظریه های ساختار سرمایه ۳۲
- ۱۹-۲ مذاکره مجدد کارا و انحلال شرکت ۳۳
- ۲۰-۲ ارقام ساختار سرمایه بانک ۳۴
- ۲۱-۲ سپرده های پس انداز ۳۵
- ۲۲-۲ سپرده های مدت دار ۳۵
- ۲۳-۲ وام ۳۵
- ۲۴-۲ تأمین مالی ۳۷
- ۲۵-۲ تامین منابع مالی از خارج از سازمان ۳۸
- ۲۶-۲ عوامل تعیین کننده ساختار تامین مالی ۴۰

- ۴۰..... ۲۷-۲ اصل تطابق در تامین مالی
- ۴۰..... ۲۸-۲ تامین مالی و الگوی بازار کامل
- ۴۱..... ۲۹-۲ تامین مالی در شرایط انحراف از الگوی بازار کامل
- ۴۳..... ۳۰-۲ مزایا و معایب تامین منابع از بیرون (گروه مترجمان میثاق، ۱۳۸۵)
- ۴۳..... ۳۰-۲-۱ مزایا
- ۴۳..... ۳۰-۲-۲ مشکلات
- ۴۳..... ۳۱-۲ روش های تامین مالی
- ۴۴..... ۳۲-۲ تامین مالی میان مدت و بلند مدت
- ۴۴..... ۳۳-۲ منابع تأمین مالی بانکها در ایران
- ۴۶..... ۳۴-۲ سپرده های سرمایه گذاری بلند مدت
- ۴۶..... ۳۵-۲ وام از بانک مرکزی
- ۴۸..... ۳۶-۲ انواع روش های تامین مالی شرکت ها
- ۵۰..... ۳۶-۲-۱ منابع تامین مالی از طریق بدهی (استقراض)
- ۵۲..... ۳۶-۲-۲ خطهای اعتباری و اعتبارات اسنادی
- ۵۲..... ۳۶-۲-۳ وام دهندگان به پشتوانه دارایی (وام رهنی)
- ۵۳..... ۳۶-۲-۴ اعتبار تجاری
- ۵۳..... ۳۶-۲-۵ عرضه کنندگان تجهیزات
- ۵۳..... ۳۶-۲-۶ شرکتهای تامین مالی تجاری
- ۵۳..... ۳۶-۲-۷ مؤسسات وام و پس انداز (S&Ls)
- ۵۳..... ۳۶-۲-۸ کارگزاری ها
- ۵۴..... ۳۶-۲-۹ شرکت های بیمه
- ۵۴..... ۳۶-۲-۱۰ اتحادیه های اعتباری
- ۵۵..... ۳۶-۲-۱۱ اوراق قرضه

۵۵.....	۱۲-۳۶-۲ عرضه‌های خصوصی
۵۵.....	۱۳-۳۶-۲ کمک‌های دولتی
۵۷.....	۳۷-۲ پیشینه تحقیق
۵۷.....	۱-۳۷-۲ تحقیقات داخل کشور
۶۰.....	۲-۳۷-۲ تحقیقات خارج از کشور
۶۴.....	فصل سوم: روش تحقیق
۶۵.....	۱-۳ مقدمه
۶۶.....	۲-۳ روش تحقیق
۶۶.....	۱-۲-۳ در اجرای این تحقیق از مراحل زیر پیروی می‌شود
۶۶.....	۳-۳ مدل مفهومی تحقیق
۶۸.....	۴-۳ فرضیات تحقیق
۶۸.....	۵-۳ جامعه آماری
۶۸.....	۶-۳ حجم نمونه و نمونه‌گیری
۶۹.....	۷-۳ معرفی ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات
۷۰.....	۸-۳ روش جمع‌آوری داده‌ها
۷۰.....	۹-۳ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۷۱.....	۱۰-۳ مدل یابی معادلات ساختاری
۷۱.....	۱-۱۰-۳ پایه‌های مدل یابی معادلات ساختاری
۷۳.....	۲-۱۰-۳ موارد استفاده مدل یابی معادلات ساختاری
۷۶.....	فصل چهارم تجزیه و تحلیل اطلاعات
۷۷.....	۱-۴ مقدمه
۷۸.....	۲-۴ آمار توصیفی
۷۸.....	۱-۲-۴ بررسی وضعیت جنسیت در نمونه آماری

۷۹.....	۲-۲-۴ بررسی وضعیت تحصیلات در نمونه آماری
۸۰.....	۳-۲-۴ بررسی وضعیت سن در نمونه آماری
۸۱.....	۴-۲-۴ بررسی وضعیت سابقه کاری
۸۲.....	۳-۴-تحلیل یافته ها
۹۸.....	فصل پنجم نتیجه‌گیری و پیشنهادها
۹۸.....	۱-۵ مقدمه
۹۸.....	۲-۵ خلاصه یافته‌های پژوهش
۹۸.....	۱-۲-۵ نتایج آمار توصیفی
۹۹.....	۲-۲-۵ بحث و تفسیر نتایج تحقیق: بررسی رابطه متغیرهای تحقیق
۱۰۲.....	۳-۲-۵ نتایج تحلیل مسیر مدل مفهومی
۱۰۳.....	۴-۲-۵ نتیجه‌گیری کلی
۱۰۳.....	۳-۵ محدودیت های تحقیق
۱۰۴.....	۴-۵ پیشنهادات تحقیق
۱۰۶.....	پیوست
۱۴۶.....	منابع

فهرست جداول :

- جدول ۳-۱ توزیع سوالات پرسشنامه..... ۷۰
- جدول ۴-۱ بررسی وضعیت جنسیت در نمونه آماری..... ۷۸
- جدول ۴-۲ بررسی وضعیت تحصیلات در نمونه آماری..... ۷۹
- جدول ۴-۳ بررسی وضعیت سن در نمونه آماری..... ۸۰
- جدول ۴-۴ بررسی وضعیت سابقه کاری در نمونه آما..... ۸۱
- جدول ۴-۵ بررسی رابطه بین موقعیت جغرافیایی و تنوع منابع مالی..... ۸۲
- جدول ۴-۶ بررسی رابطه بین تعداد شعب و تنوع منابع مال..... ۸۳
- جدول ۴-۷ بررسی رابطه بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و تنوع منابع مالی..... ۸۴
- جدول ۴-۸ بررسی رابطه بین تنوع خدمات و تنوع منابع مالی..... ۸۵
- جدول ۴-۹ بررسی رابطه بین کیفیت خدمات و تنوع منابع مالی..... ۸۶
- جدول ۴-۱۰ بررسی رابطه بین طراحی و زیبایی فضای داخلی و خارجی شعب و تنوع منابع مالی..... ۸۷
- جدول ۴-۱۱ بررسی رابطه بین مهارت نیروی انسانی و تنوع منابع مالی..... ۸۸
- جدول ۴-۱۲ بررسی رابطه بین تبلیغات و تنوع منابع مالی..... ۸۹
- جدول ۴-۱۳ بررسی رابطه بین امکانات فیزیکی و تنوع منابع مالی..... ۹۰
- جدول ۴-۱۴ بررسی رابطه بین اطلاع رسانی و ارائه آموزش به مشتریان و تنوع منابع مالی..... ۹۱
- جدول ۴-۱۵ بررسی رابطه بین برخورد کارکنان با مشتریان و تنوع منابع مالی..... ۹۲
- جدول ۴-۱۶ بررسی برازش مدل در بخش عملکرد..... ۹۵
- جدول ۴-۱۷ تخمین روابط..... ۹۶

فهرست نمودار :

- شکل ۱-۲ تأثیر روش های مختلف مالی بر هزینه کل شرکت براساس نظریه سنتی..... ۱۸
- شکل ۲-۲ تأثیر نسبت بدهی به کل دارایی بر ارزش شرکت بر اساس نظر میلر و مودیلیانی..... ۲۰
- شکل ۳-۲ ساختار سرمایه بهینه با توجه به نظریه نمایندگی..... ۲۶
- شکل ۱-۳ : مدل مفهومی تحقیق..... ۶۶
- نمودار ۱-۴ بررسی وضعیت جنسیت در نمونه آماری..... ۷۸
- نمودار ۲-۴ بررسی وضعیت تحصیلات در نمونه آماری..... ۷۹
- نمودار ۳-۴ بررسی وضعیت سن در نمونه آماری..... ۸۰
- نمودار ۴-۴ بررسی وضعیت سابقه کاری در نمونه آماری..... ۸۱
- نمودار ۵-۴ مدل مفهومی تحقیق..... ۹۳
- نمودار ۶-۴ مدل مفهومی در حال اندازه گیری..... ۹۴

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱ بیان مسئله

بانک به عنوان بخش حیاتی در سیستم های مالی نقش مهمی را در توسعه اقتصادی کشورها بازی می کنند (سعید و تامين^۱ ۲۰۱۱). بانکهای تجاری موسسات مالی هستند که وجوه راكد مردم را جمع آوری کرده و به تجار، صاحبان صنایع و سایر متقاضیان تسهیلات اعطاء می کنند. در واقع، بانک با عملیات خود موجبات انتقال منابع را از اشخاصی که به علل مختلف مانند: فقدان دانش و تخصص، کمبود سرمایه و ترس از ریسک سرمایه گذاری، نمی‌خواهند یا نمی‌توانند در فعالیتهای اقتصادی مشارکت نمایند به اشخاصی که برای سرمایه گذاری به منابع مالی محتاجند، فراهم می‌سازد و از آنجایی که هدف بانک تجاری کسب سود است، طبیعی است بانک بایستی منابع را هرچه ارزان قیمت تر جذب کرده و با حداکثر نرخ سود به متقاضیان تسهیلات دهد. از این رو، هدف اولیه و اساسی بانک همانند سایر سازمان های انتفاعی، حداکثر کردن ثروت صاحبان آن می‌باشد (رستمی و همکاران، ۱۳۹۰). در بانکداری نوین مؤلفه های متعددی وجود دارند که بر روند جذب منابع پولی بانکها و مؤسسات مالی تأثیر می‌گذارند. شناسایی و تعیین میزان تأثیر و نوع ارتباط این مؤلفه ها با موفقیت بانکها در تجهیز منابع پولی مقوله‌ای مهم می‌باشد. امروزه شرایط و موقعیت‌های مؤسسات مالی و بانکها با یکدیگر یکسان نیست و ممکن است مؤلفه‌های تأثیرگذار بر تامين منابع پولی حتی برای هر یک از شعب یک گروه بانکی متفاوت باشد. (یزدانی دهنوی، ۱۳۸۹) رعایت و اجرای اصولی و منطقی هر یک از این مولفه ها در جذب منابع مالی توسط بانک می‌تواند در توانمند بودن بانک بوده و قدرت بانک را در جذب منابع مالی و بالطبع توان آن در پرداخت وام را تعیین نمایند. برخی از این مولفه های تأثیر گذار بر میزان جذب منابع مالی شامل مؤلفه های فناوری اطلاعات و ارتباطات، مهارت، نیروی انسانی شاغل در بانکها، تنوع و کیفیت خدمات بانکی، رضایت مشتریان از کارکنان و مطلوبیت محیط داخلی و محل استقرار شعب و مولفه های موثر دیگر در زمینه جذب منابع که در ادامه این تحقیق بیان می‌گردد. در بانکداری نوین این موارد ابزارهای مهمی هستند که برای جذب بهینه منابع پولی از آنها استفاده می‌شود. گر چه عواملی چون صنعتی شدن جوامع،

^۱ Said & tumin

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 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 میان یکی از استراتژی های کاربردی به منظور مقابله با این تهدید و تبدیل آن به فرصت، تنوع بخشیدن به روش های تامین مالی در بانک می باشد. در این تحقیق نیز تلاش داریم تا به بررسی تنوع مالی موجود در بانک مسکن پردازیم.

سوال اصلی:

- عوامل موثر بر متنوع سازی منابع مالی بانک مسکن استان تهران چیست؟

۱-۲ سابقه و ضرورت انجام تحقیق

در زمینه تنوع بخشی تامین مالی در بانک ها تحقیقاتی صورت نگرفته و اکثر تحقیقات در این حوزه به بررسی تامین مالی در بانک ها، اولویت بندی، مدل سازی و غیره پرداخته اند که در ادامه برخی از این تحقیقات بیان می گردد.:

مغویی نژاد (۱۳۷۸) 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 میشوند، پرداخت و به این نتیجه رسید که عوامل بهبود روابط اجتماعی کارکنان با مشتریان، ویژگیهای فردی خوب و مناسب کارکنان، تبلیغات، میزان سودپرداختی و عرضه خدمات مطلوب، راهم دانست. به منظور آزمون فرضیات تحقیق از طریق پرسشنامه و نیزاطلاعات آماری شعب بانک تجارت شهرستان رفسنجان در سال ۱۳۷۸ جمع آوری و سپس با استفاده از روشهای 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. (مغویی نژاد ۱۳۷۸)

رازانی (۱۳۸۲) در پایان نامه خود با عنوان "بررسی و معرفی روشهای 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 سهلتر، فضای فیزیکی مطلوب، تجدید نظر در شیوه جوائز، اهمیت قائل شدن برای مشتری، قوانین و مقررات مناسب، جذب منابع بلند مدت نموده است و همچنین به بررسی میزان رقابت پذیری بین گروههای بانکی کشور، بررسی روند متغیرهای پولی کشور طی دوره (۱۳۷۴-۱۳۸۰) و همچنین عملکرد بانک مزبور با سایر گروههای بانکی پرداخته است. در این تحقیق، روش توصیفی-پیمایشی مورد استفاده قرار گرفته است. (رازانی ۱۳۸۲)

خضرا (۱۳۸۵)، در مقاله ای تحت عنوان "عوامل مؤثر بر تجهیز منابع مالی کشور" عوامل فن آوری اطلاعات و ارتباطات، مهارت نیروی انسانی شاغل در بانکها، تنوع و کیفیت خدمات بانکی،

رضایت مشتریان از کارکنان و مطلوبیت محیط داخلی و محل استقرار شعب در بانکداری نوین، ابزارهای مهمی هستند که برای جذب بهینه منابع پولی از آنها استفاده میشود.

آبهیمان و همکاران (۲۰۰۹) با مطالعه برخی شعبه های 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 سپرده های مردم برشمرده اند. به عقیده آنها مهمترین و اثرگذارترین عامل جذب سرمایه های افراد، نیروی انسانی است (آبهیمان، سوبهاس و اشوک^۱ ۲۰۰۹).

یونگچانگ^۲ (۲۰۰۶) به مطالعه سودآوری بلندمدت در بانکهای تایوان پرداختند و به این نتیجه رسیدند که خدمات بانکی مهمترین عامل در سودآوری و کسب منفعت برای شعب بانکی مورد مطالعه محسوب میشود. در ادامه کارکنان بانکها مهمترین و اساسی ترین عامل جهت دستیابی به افزایش سودآوری و کسب منفعت محسوب شده است. (یونگ چنگ و جون هوا^۲ ۲۰۰۶)

۳-۱ ضرورت انجام تحقیق

بانکها به عنوان موسسات مالی و خدماتی نقش تعیین کنندهای در گردش پول و ثروت جامعه به عهده داشته و از اینرو از جایگاه ویژه ای در اقتصاد هر کشور برخوردارند. در این راستا فعالیت مطلوب و موثر بانکها میتواند در رشد بخشهای مختلف اقتصادی و افزایش سطح کمی و کیفی تولیدات اثرات مهمی بر جای گذارد. در نظام بانکی هر کشور، تجزیه و تحلیل بانکها با مقاصد گوناگونی مانند ارزشیابی سهام، سودآوری، ارزیابی عملکرد، کارایی و ... صورت می گیرد، ضمن آنکه تجربه وقوع بحران مالی اخیر و اثرات مخرب ناشی از انتقال بحران از بخش پولی به بخش واقعی اقتصاد، لزوم توجه هر چه بیشتر به مقوله مدیریت منابع مالی و سرمایه ای در فعالیتهای بانکی آشکار ساخته است. منبع اولیه موسسات مالی بخصوص بانک ها آورده هایی است که توسط مشتریان خصوصی، دولتی و شرکتی در این بانک ها با انواع مختلف به مقاصد مختلف قرار می گیرند

^۱ Abhiman

^۲ Young cheng

با توجه به این مورد می توان اهمیت منابع مالی را برای بانک ها بیان نمود. از طرفی زمانی سازمان ها و موسسات مالی می توانند به اهداف خود نایل آیند که توان جذب این منابع را داشته باشند. امروز در سیستم بانکی کشور با انواع چالش های مختلفی روبرو می باشیم. تحریم های خارجی، افزایش تعداد بانک های رقیب، خروج برخی از سرمایه ها از بانک ها به سمت فعالیت های سود آور دیگر و برخی دیگر از این دست موارد باعث شده تا در مسیر جذب منابع مالی بانک ها اختلال ایجاد شود. که این امر در کنار حیاتی بودن جذب منابع برای بانک ها مشکلات زیادی را بوجود آورده است. با توجه به اهمیت این بحث در این تحقیق به بررسی یکی از راهکارهای افزایش توان تامین مالی بانکی با نام تنوع بخشی تامین مالی در بانک مسکن می پردازیم.

۱-۴ اهداف مشخص تحقیق (شامل اهداف آرمانی، کلی، اهداف ویژه و کاربردی)

۱-۴-۱ هدف اصلی

- شناسایی عوامل موثر بر تامین مالی و رابطه آن با افزایش سطح جذب منابع مالی در بانک مسکن استان تهران.

۱-۴-۲ اهداف فرعی

- بررسی ساختار تامین مالی و تنوع بخشی در تامین مالی و همچنین تاثیر آن بر افزایش جذب منابع مالی بانک مسکن.
- شناسایی عوامل موثر در افزایش تنوع بخشی تامین مالی در بانک مسکن.
- شناسایی عوامل موثر در افزایش سطح جذب منابع مالی در بانک مسکن.

۱-۵ فرضیات تحقیق

- موقعیت جغرافیایی شعب بر تنوع منابع مالی بانک مسکن استان تهران موثر است.
- تعداد شعب بر تنوع منابع مالی بانک مسکن استان تهران موثر است.
- فناوری اطلاعات و ارتباطات بر تنوع منابع مالی بانک مسکن استان تهران موثر است.

- تنوع و کیفیت خدمات بر تنوع منابع مالی بانک مسکن استان تهران موثر است.
- طراحی و زیبایی فضای داخلی و خارجی شعب بر تنوع منابع مالی بانک مسکن استان تهران موثر است.
- مهارت نیروی انسانی شعب بر تنوع منابع مالی بانک مسکن استان تهران موثر است.
- تبلیغات بر تنوع منابع مالی بانک مسکن استان تهران موثر است.
- امکانات فیزیکی شعب بر تنوع منابع مالی بانک مسکن استان تهران موثر است.
- اطلاع رسانی و ارائه آموزش به مشتریان بر تنوع منابع مالی بانک مسکن استان تهران موثر است.
- برخورد کارکنان با مشتریان بر تنوع منابع مالی بانک مسکن استان تهران موثر است.

۶-۱ تعاریف واژگان

۱-۶-۱ فناوری اطلاعات و ارتباطات

عبارت است از شبکه های مدیریت تولید، پردازش، توزیع و مصرف بهینه اطلاعات به منظور افزایش کارایی نظام (هژبر کیانی و اخوان، ۱۳۸۶).

۱-۶-۲ کیفیت خدمات

کیفیت پدیده ای چند بعدی است. بنابر این رسیدن به کیفیت خدمات، بدون شناسایی جنبه های مهم کیفیت امکان پذیر نیست. زیثامل و همکارانش^۱ (۱۹۹۱) در تحقیقات اولیه خود به ۱۰ بعد از ابعاد کیفیت خدمات اشاره کرده اند. لیکن آنها در بررسی های بعدی خود بین ارتباطات، شایستگی، تواضع، قابلیت اعتماد و امنیت و نیز بین دسترسی و درک کردن همبستگی قوی یافتند. بنابراین ابعاد اخیر را در دو بعد کلی اطمینان خاطر و همدلی ترکیب کردند. بدین ترتیب آنها ابعاد

^۱ Zeithamel et al

پنجگانه عوامل محسوس، قابلیت اعتماد، پاسخگویی و همدلی و قابلیت اعتماد را به عنوان پایه‌ای برای ساختن ابزاری جهت سنجش کیفیت خدمات که به مدل سر کو آل معروف است، به کار بردند.

۱-۶-۳ مهارت نیروی انسانی

به طور کلی مهارت های منابع انسانی را می توان در قالب مهارت های انسانی، شامل ایجاد ارتباط با همکاران، مهارت های فنی، شامل توانایی کار با ابزار های سازمانی و توانایی های ادراکی شامل درک پیچیدگی های کل سازمان و تصور همه عناصر و اجزای تشکیل دهنده کار و فعالیت سازمانی به صورت یک کل واحد (سیستم) می باشد (رضاییان، ۱۳۸۳).

۱-۶-۴ تبلیغات

تبلیغات عبارت است از : بخش زیادی از آگهی ها که در آن ها هدف -خبر گیرنده نیست - بلکه فروش بیشتر برای آگهی دهنده است و معتقد است که در قسمت زیادی از پیکارهای تبلیغاتی که در آن ها هدف - سود گیرنده نیست - بلکه انتخاب نامزد هدف است را در برخواهد گرفت (شاه محمدی، ۱۳۹۰).

۱-۶-۵ امکانات فیزیکی

تجهیزات و مدارک مدرن و مطابق با فناوری روز ، متناسب بودن فضای بانک و تعداد باجه ها با توجه به تعداد مراجعین، وجود امکاناتی از جمله صندلی های راحت، آب سرد کن، سیستم سرمایشی و گرمایشی مناسب و فضای مطبوع می باشد.

۱-۶-۶ رفتار و نحوه برخورد کارکنان با مشتریان (مشتری مداری)

رعایت احترام افراد در لحن و نحوه صحبت با آنان توسط کارکنان، حفظ اسرار مشتریان و ایجاد اعتماد در آنان از طریق رفتارهای مطلوب کارکنان، گوش دادن و اهمیت دادن به پرسشها و مشکلات مشتریان با صبر و حوصله توسط کارکنان، خوش برخورد ، صبور و متبسم بودن کارکنان و