



شناسایی عوامل مؤثر بر وصول مطالبات کلان غیرجاری بانکها

حسن رشیدی*^۱

صادق طوسی زاده^۲

راضیه جعفرآقایی^۳

چکیده

پژوهش حاضر با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر وصول مطالبات کلان غیرجاری بانکها با محوریت اعلام اسامی ابردهکاران سیستم بانکی صورت گرفت. این پژوهش به لحاظ هدف کاربردی و از نظر شیوه جمع آوری داده‌ها، توصیفی پیمایشی است و با روش پژوهش آمیخته (کیفی - کمی) تحلیل شده است. نمونه آماری در بخش کیفی، ۱۶ نفر از خبرگان و مدیران بانکی و اساتید دانشگاهی و در بخش کمی، ۱۶۹ نفر، شامل کلیه مدیران و کارکنان حوزه حقوقی و مطالبات بانکی بودند. نتایج بخش کیفی نشان داد که عوامل وصول مطالبات کلان غیرجاری با محوریت اعلام اسامی ابردهکاران بانکی را می‌توان در سه گروه اصلی دسته‌بندی کرد: ۱. عوامل سازمانی (شامل مقوله‌های فرعی درون سازمانی و برون سازمانی)؛ ۲. عوامل بازدارنده (شامل مقوله‌های فرعی فیزیکی و غیرفیزیکی)؛ ۳. عوامل اجتماعی (شامل مقوله‌های عوامل مثبت و عوامل منفی). بر اساس نتایج بخش کمی، مؤلفه‌های عوامل درون سازمانی، عوامل برون سازمانی، عوامل فیزیکی، عوامل غیرفیزیکی و جنبه‌های مثبت اجتماعی، تأثیر مثبت و مؤلفه جنبه‌های منفی اجتماعی، بر وصول مطالبات بانکی با محوریت اعلام اسامی بدهکاران بانکی تأثیر منفی دارند.

واژه‌های کلیدی: مطالبات کلان غیرجاری، وصول مطالبات، ابردهکاران بانکی.

طبقه‌بندی JEL: G۳۲، G۲۱، E۵۸، E۵۱ و E۴۴.

۱. دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد شوشتر، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران (نویسنده مسئول)؛
dr_hassanrashidi@yahoo.com
۲. کارشناسی ارشد، گروه مدیریت دولتی، واحد بروجرد، دانشگاه آزاد اسلامی، بروجرد، ایران؛
sadeghtousizadeh@gmail.com
۳. استادیار، گروه فنی مهندسی، واحد شوشتر، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران؛
r.aghae2588@gmail.com

مقدمه

یکی از مشکلات اساسی که امروزه بانک‌ها و مؤسسه‌های مالی و اعتباری با آن مواجه‌اند، مشکل مطالبات معوق و تسهیلات وصول نشده آنهاست. زیرا، تسهیلات پرداخت شده به‌طور کامل از سوی مشتریان بازپرداخت نشده و همواره قسمتی از تسهیلات به‌صورت مطالباتی که هنوز به حیطة وصول درنیامده است، در حساب‌ها باقی می‌ماند. برخی از بدهکاران و استفاده‌کنندگان تسهیلات بانکی به دلایلی نمی‌توانند یا نمی‌خواهند در سررسید معین، بدهی خود را بپردازند. این پرداخت نشدن که گاهی به حق و قابل دفاع نیز هست، بر روابط معاملی جامعه آثار منفی زیادی می‌گذارد که سلب اعتماد عمومی و کاهش معاملات مدت‌دار، کاهش قرض‌الحسنه و کاهش روح تعاون و همکاری بین افراد، از آثار منفی مهم است (عبادی و حسین خانی، ۱۳۹۸: ۴۱۰).

وجود مطالبات بانکی، باعث پایین آمدن نقدینگی و کفایت سرمایه می‌شود که در پی آن، آن بانک‌ها با بحران مالی روبه‌رو می‌شوند. مطالبات معوق بانکی که در بسیاری از کشورهای در حال توسعه، به‌عنوان مسئله‌ای قدیمی عمومیت دارد (امین، ایمان و ملیک^۱، ۲۰۱۹). مطالبات معوق بانکی یکی از دلایل ورشکستگی نظام بانکی در اکثر کشورهای دنیاست که به‌عنوان مانع رشد نظام بانکی معرفی می‌شود (دیمیتریوس، هلن و مایک^۲، ۲۰۱۶). معوقات بانکی، مشکل مؤسسه‌های مالی در بیشتر کشورهای جهان است. از دلایل پیدایش معوقات بانکی در سطح منطقه‌ای و جهانی، می‌توان به بی‌ثباتی‌های اقتصادی، افزایش بی‌رویه وام‌دهی، مداخلات دولت‌ها در وام‌دهی و کافی نبودن نظارت بر پرداخت تسهیلات اشاره کرد (سلامی و انسان، ۱۳۹۷: ۱۸۶).

مطالبات از طریق کاهش کیفیت دارایی بانک‌ها بر سودآوری و عملکرد اقتصادی آنها اثر منفی دارد و آنها را در معرض بی‌ثباتی مالی قرار می‌دهد. از سوی دیگر، با توجه به آنکه بازپرداخت نشدن وام‌های دریافتی به بانک‌ها از سوی مشتریان، سیستم بانکی را با مسئله ریسک اعتباری روبه‌رو می‌کند، مطالبات معوق یکی از منابع ریسک اعتباری بانک‌ها به شمار می‌آید که رشد آن بر تراز نقدی بانک‌ها اثر منفی دارد و آنها را با زیان مواجه می‌کند (مختاروف، یوکسل و ممدوف^۳، ۲۰۱۸).

معوق ماندن مطالبات بانک‌ها و عدم امکان وصول یا تأخیر در وصول آنها را می‌توان به نوعی پاشنه آشیل بانکداری دانست. دامنه‌دار شدن و طولانی شدن این وضعیت می‌تواند سبب به خطر افتادن قدرت پرداخت بانک‌ها و در نهایت، ورشکستگی آنها شود و ورشکستگی بانک بحران

1. Amin, Imam & Malik
2. Dimitrios, Helen & Mike
3. Mukhtarov, Yüksel & Mammadov

فراگیری را در امور مالی و اقتصادی کشور پدید می‌آورد (اسماعیلی فر، مسعود و عمادزاده، ۱۳۹۸: ۴۱). در خصوص اهمیت مدیریت مطالبات غیرجاری، حتی راینه‌هارت و روگوف^۱ (۲۰۱۰) افزایش این نوع مطالبات را به‌عنوان نشان بالقوه شروع بحران بانکی معرفی کرده‌اند. زیرا، اگر بانک‌ها نتوانند مطالبات غیرجاری خود را از حد لازم پایین‌تر نگه دارند، در ارائه تسهیلات جدید بانکی با مشکل روبه‌رو شده و ثبات شبکه بانکی با تهدید مواجه خواهد شد. در واقع، مطالبات غیرجاری بانک‌ها که «دارایی غیرگردشی» نیز نامیده می‌شوند، نشانگر زیان انباشته‌ای است که در اثر استمرار مجموعه‌ای از فراز و فرودها در سطح کلان و سوءمدیریت‌ها در بخش مالی، در اقتصاد کشور رسوب کرده است (کردمنجیری، داداشی، خشنود و غلام‌نیا روشن، ۱۳۹۹: ۱۲۸).

در سال‌های اخیر، بیشترین حجم انتقادات به سیستم بانکی کشور وارد شده و مدام بر اصلاح رفتار و ساختار بانک‌ها و نظام بانکی کشور در سطوح مختلف تأکید شده است، اما مسئله اینجاست که از مجموعه مباحثی که سیاست‌گذاران اقتصاد ایران در سال‌های اخیر در خصوص اصلاح نظام بانکی کشور مطرح کرده‌اند، چنین به نظر می‌رسد که ریشه‌یابی معضلات و الویت‌بندی آنها به‌منظور افزایش کارایی نظام بانکی کشور به‌نحو صحیحی انجام نشده است (اسماعیلی فر و همکاران، ۱۳۹۹: ۵۲). در حال حاضر، اکثر بانک‌های ایران با حبس منابع به‌عنوان مطالبات غیرجاری مواجه هستند که با توجه به روند فزاینده معوق شدن تسهیلات، روزبه‌روز از قدرت اعتباردهی بانک‌ها و در نهایت، کسب درآمد آنها کاسته می‌شود. افزایش مجموع مطالبات معوق در راستای افزایش تسهیلات اعطایی، نشان‌دهنده افزایش ریسک اعتباری بانک‌ها است. افزایش این نسبت در سال‌های اخیر، گویای وخامت ترازنامه و عملکرد ضعیف بانک‌ها در زمینه مدیریت ریسک است که در شرایط خاص می‌تواند به بحران عظیم مالی در کشور منجر شود. در توصیف چنین وضعیتی، تجزیه و تحلیل رفتار بانک‌ها و بررسی عوامل به‌وجودآورنده مطالبات معوق از اهمیت خاصی برخوردار است (ابراهیمی باقی آبادی، ۱۳۹۸).

بی‌شک، یکی از مشکلات مهم پیش روی نظام بانکی کشور طی چند سال اخیر، سیر فزاینده مطالبات غیرجاری بوده است. روند افزایشی مطالبات غیرجاری بانک‌ها در سال‌های اخیر، توان وام‌دهی بانک‌ها را بیش از پیش تضعیف کرده است. به همین دلیل، اهمیت یافتن راه‌کارهایی برای رفع این مشکل بیش از پیش آشکار شده است. وصول مطالبات بانک و ارائه راه‌کارهای مناسب برای دستیابی به این هدف، یکی از دغدغه‌های مهم سیستم بانکی در سال‌های اخیر بوده که می‌توان گفت

انجام این وظیفه در تمام رده‌های تخصصی بانک و در همه سطوح مسئولیتی در دستور کار قرار دارد (اسفندیاری مهنی، ۱۳۹۹).

یافتن ریشه‌های مشکل برای جلوگیری از رشد مطالبات معوق یا وصول آنها به صورت بالقوه و بالفعل، امکانات ایجاد درآمد جدید را افزایش داده و توان برنامه‌ریزی این مؤسسه‌ها را در رابطه با مصرف منابع و کسب درآمد بالاتر فراهم خواهد آورد. در شرایط کنونی، بالا بودن نسبت مطالبات معوق به تسهیلات اعطایی در بانک‌های کشور، باعث شده تا توجه به این بخش از اهمیت بسزایی برخوردار باشد. نبود توجه و شناخت کافی از عوامل ایجادکننده مطالبات معوق بانکی سبب شده است که حجم عمده‌ای از منابع بانک‌ها که در واقع سپرده‌های مردم هستند، از شبکه بانکی خارج شده و برگشت آنها با مشکلاتی مواجه شود. منابعی که باید در فعالیتهای مولد اقتصادی به کار گرفته شوند تا هم سپرده‌گذاران از سود مناسب بهره‌مند شوند و هم بانک با مشکل ورشکستگی و کمبود منابع مواجه نشود و هم سایر متقاضیان تسهیلات بتوانند به‌سهولت، منابع مالی مورد نیاز خود را تأمین کنند (عبادی و حسین خانی، ۱۳۹۸: ۴۱۱).

ابریدهکاران بانکی، شرکت‌ها و فعالان اقتصادی هستند که تسهیلات با مبالغ کلان را از بانک‌های متبوع دریافت کرده‌اند، اما در زمینه پرداخت این تسهیلات، به دلایل مختلفی معوق یا مشکوک‌الوصول شده است.

اهمیت موضوع زمانی دوچندان می‌شود که ابریدهکاران بانکی کشور خود برای چرخه بانکی کشور و به تبع آن، اقتصاد ایران معضل بزرگی شده‌اند. به‌تازگی، اکثر بانک‌های کشور لیست ابریدهکاران بانکی را ارائه داده‌اند. مطالبات کلانی که اگر وصول شود، تأثیر آن بر بهبود اوضاع بانک‌ها و چرخه مالی بانک‌ها و اقتصاد کشور محسوس خواهد بود. تاکنون در این زمینه، پژوهشی با رویکرد آمیخته و اکتشاف یک مدل جدید انجام نشده است، بنابراین می‌توان بدین لحاظ شکاف پژوهش را تشخیص داد. پژوهش حاضر نیز در پی دستیابی پاسخ به این پرسش است که چه عواملی بر وصول مطالبات کلان غیرجاری بانک‌ها مؤثر هستند و رابطه این عوامل با یکدیگر چگونه است؟

مبانی نظری

عملیات بانکداری با ایجاد ارتباط متقابل میان تأمین‌کننده و تأمین‌شونده از منابع ایجاد می‌شود. برقراری این ارتباط، تعهداتی را برای دو طرف ایجاد می‌کند و همان‌گونه که تأمین‌کننده بایستی منابع مورد نیاز مشتریان را فراهم کند، دریافت‌کنندگان منابع نیز متعهد به پرداخت تسهیلات دریافتی طی

دوره توافقی خواهند بود و در صورت پرداخت نکردن به موقع، فعالیت مالی تأمین کنندگان را تحت تأثیر قرار خواهند داد. از این رو، یکی از آثار و پیامدهای فعالیتهای تأمین مالی در بانکها و مؤسسه‌های مالی، پیدایش مطالبات معوق است، پدیده‌ای که از دغدغه‌های مهم بانکها و مؤسسه‌های مالی اعتباری است و در چرخه منابع و مصارف تأثیرات منفی خواهد گذاشت؛ به گونه‌ای که ایجاد بحران در سیستم بانکی به علت برنگشتن مطالبات، به دلیل وابستگی گسترده فعالیتهای سایر بخش‌های اقتصادی به بانک به منظور تجهیز منابع، به سرعت قابل انتقال به بخش واقعی اقتصاد بوده و در نتیجه، می‌تواند کل نظام اقتصادی را با مخاطراتی مواجه کند. به همین دلیل، شناسایی عوامل ایجاد مطالبات معوق و راه کارهای کنترل و جلوگیری از آن برای سیاست‌گذار، ضروری و اجتناب ناپذیر به نظر می‌رسد (عبادی و حسین خانی، ۱۳۹۸: ۴۱۳).

مطالبات بانکها به چهار طبقه به شرح زیر تقسیم می‌شوند (حکیمی پور، ۱۳۹۷: ۱۰۳):

الف. طبقه جاری: پرداخت اصل و سود تسهیلات و یا بازپرداخت اقساط در سررسید انجام شده یا حداکثر از سررسید آن ۲ ماه گذشته است.

ب. طبقه سررسید گذشته: از تاریخ سررسید اصل و سود تسهیلات و یا تاریخ قطع پرداخت اقساط بیش از ۲ ماه گذشته است، اما مدت زمان تأخیر در بازپرداخت، هنوز از ۶ ماه تجاوز نکرده است. در این صورت، فقط مبلغ سررسید شده تسهیلات به این طبقه منتقل می‌شود.

ج. طبقه معوق: اصل و سود تسهیلاتی که بیش از ۶ ماه و کمتر از ۱۸ ماه از تاریخ سررسید یا از تاریخ قطع پرداخت اقساط سپری شده است و مشتری هنوز برای بازپرداخت مطالبات بانک اعتباری اقدامی نکرده است. در این صورت، مجموعه اقساط سررسید تسهیلات به این طبقه منتقل می‌شود.

د. طبقه مشکوک الوصول: تمامی اصل و سود تسهیلاتی که بیش از ۱۸ ماه از سررسید یا از تاریخ قطع پرداخت اقساط آنها سپری شده و مشتری هنوز به بازپرداخت بدهی خود اقدام نکرده است.

پیشینه پژوهش‌های خارجی

اسلام و نیشیاما^۱ (۲۰۱۶)، در مقاله‌ای با استفاده از مدل پانل پویا، عوامل مؤثر بر مطالبات غیرجاری بانکهای کشورهای جنوب آسیا طی دوره زمانی ۱۹۹۷ تا ۲۰۱۲ را بررسی کرده‌اند. نتایج آنها نشان داده که مشکلات مدیریتی و عامل خطر اخلاقی، بین مدیریت بانک و تعاونی‌ها و مدیریت بانک و

سهام‌داران ایجاد اختلاف کرده و انتخاب اشتباه وام‌گیرندگان بر ریسک اعتباری آنها تأثیر معناداری گذاشته است. همچنین، آنها شواهدی مبنی بر تأثیر معنادار مدیریت بد، ناکارایی هزینه، تنوع درآمدی، اندازه بانک، نسبت تمرکز بر صنعت، نرخ رشد بهره و تولید ناخالص داخلی بر مطالبات غیرجاری بانکی به دست آورده‌اند.

نتایج پژوهش لوزیز، ولدیس و متاکساز^۱ (۲۰۱۲) با عنوان «معیارهای اقتصاد کلان و خاص سیستم بانکی مطالبات معوق در یونان»، بیانگر آن است که میزان مطالبات معوق، به متغیرهای تولید ناخالص داخلی و بیکاری حساس است. به نحوی که در زمان رونق اقتصادی، قدرت بازپرداخت بدهی‌ها توسط مشتریان بیشتر می‌شود که بر اساس آن انتظار می‌رود رشد فعالیت‌های واقعی اقتصاد، مطالبات معوق را کاهش دهد. بر اساس نتایج این پژوهش، عوامل بانکی مثل بازده دارایی و بازده حقوق صاحبان سهام که بیانگر عملکرد سیستم بانکی هستند، بر میزان مطالبات معوق دارای اثر منفی هستند. این یافته از فرضیه «مدیریت بد» حمایت می‌کند. بر اساس این فرضیه، با بهبود عملکرد شرکت، کارایی هزینه‌های کل افزایش می‌یابد، به نحوی که هزینه کمتری از سوی مدیریت صرف ارزیابی وام‌گیرندگان و بررسی صلاحیت آنها می‌شود که در نتیجه، تعداد وام‌گیرندگان خطاکار بیشتر شده و مطالبات معوق افزایش خواهد یافت.

کریم، محد، سوک گی و سالاهوندین^۲ (۲۰۱۰)، عوامل مؤثر بر مطالبات غیرجاری بانکی در مالزی و سنگاپور را بین سال‌های ۱۹۹۸ تا ۲۰۰۷ بررسی کردند و برای این کار، از یک رگرسیون توییت بهره بردند و به جای استفاده از شاخص‌های کارایی هزینه، یک شاخص رتبه‌دهی کارایی هزینه با استفاده از یک تابع مرزی تصادفی هزینه استخراج کردند. نتایج نشان داد که در کارایی هزینه بین بانک‌های سنگاپور و مالزی، تفاوت فاحشی وجود ندارد. آنان نتیجه گرفتند که مدیریت ضعیف در بخش بانک‌های تجاری به بدتر شدن کیفیت وام‌های پرداخت‌شده، کمک می‌کند.

پیشینه پژوهش‌های داخلی

ابراهیمی باقی آبادی (۱۳۹۹) پژوهشی با عنوان اولویت‌بندی عوامل کلیدی مؤثر بر وصول مطالبات غیرجاری با استفاده از تکنیک FAHP انجام داد. نتیجه اولویت‌بندی معیارهای اصلی شاخص‌های اثرگذار عوامل مؤثر بر وصول مطالبات غیرجاری بانک مهر اقتصاد استان یزد با استفاده از تکنیک نشان داد که آموزش و آگاهی کارمندان بانک رتبه اول سیستم مناسب ارزیابی و اعتبارسنجی

1. Louzis, Vouldis & Metaxas

2. Karim, Mohd, Sok-Gee & Sallahundin

مشتریان، رتبه دوم استفاده از سیستم جامع پیگیری مطالبات، رتبه سوم نظارت کافی در نحوه مصرف تسهیلات، رتبه چهارم کاهش نرخ تورم و نرخ سود سیستم بانکی، رتبه پنجم افزایش بیکاری، رتبه ششم ویژگی شخصیتی مشتری، رتبه هفتم افزایش جریمه تأخیر تسهیلات و رتبه هشتم را در وصول مطالبات غیرجاری بانک به دست آوردند.

حکیمی پور (۱۳۹۷) پژوهشی با عنوان ارزیابی چگونگی عوامل تأثیرگذار بانکی بر مطالبات غیرجاری بانک‌های ایران رویکرد مدل پانل پویا GMM به روش داده‌های تابلویی (پانل) و مدل پانل پویا ارائه داده است. او در این پژوهش رابطه بین عوامل حسابداری بانک‌ها و مطالبات غیرجاری بانک‌ها را در کل بانک‌های دولتی و غیردولتی ایران طی دوره زمانی ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۴ بررسی کرده است. نتایج به دست آمده از این پژوهش نشان می‌دهد که وقفه گذشته مطالبات غیرجاری، نرخ بازده حقوق صاحبان سهام، نسبت تسهیلات اعطایی به دارایی‌ها، نسبت حقوق صاحبان سهام به دارایی‌ها و نرخ ارائه تسهیلات اعطایی بر ایجاد مطالبات غیرجاری در بانک‌های کشور تأثیر معناداری دارند.

ندری و محرابی (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان بررسی مطالبات غیرجاری نظام بانکی و راه کارهای وصول مطالبات در نظام بانکداری اسلامی برخی کشورها به روش تحلیلی - کمی ارائه داده‌اند. آنها در این پژوهش به بررسی و مقایسه تطبیقی مطالبات غیرجاری نظام بانکی ایران با سایر کشورها و شناسایی راه کارهای برخی کشورهای اسلامی در چگونگی وصول مطالبات پرداخته‌اند. نتایج به دست آمده از این پژوهش نشان می‌دهد که با وجود به کارگیری بانکداری غیرربوی در ایران، نظام بانکی کشور از لحاظ منابع در مقایسه با سایر کشورهای دنیا در وضعیت مناسبی نبوده و به حل فوری معضل مطالبات غیرجاری نیاز دارد. به طور کلی، بر مبنای تجربه کشورهای مختلف اسلامی، استفاده از روش‌های زیر برای کاهش مطالبات غیرجاری پیشنهاد شده است: ۱. جریمه کردن بدهکاران از طریق موظف کردن آنها به پرداخت مبلغی به صندوق خاصی که حاکم شرع برای این منظور ایجاد کرده است، ۲. حاکم بدهکاران را وادار به بازپرداخت بدهی خود کند، ۳. حاکم دارایی‌های بدهکار را بفروشد و از محل وجوه به دست آمده بدهی او را پرداخت کند و ۴. حاکم دارایی‌هایی از بدهکار را که به فروش نمی‌رود، برای بازپرداخت بدهی اجاره دهد یا منافع حاصل از آنها را بفروش برساند.

کردیچه و پردل (۱۳۹۰)، در مقاله‌ای عوامل مؤثر بر مطالبات غیرجاری را در صنعت بانکداری ایران بررسی کردند. برای این منظور، از یک مدل پانل پویا برای یک نمونه شامل ۱۲ بانک کشور طی دوره زمانی ۱۳۸۱ تا ۱۳۸۷ استفاده شد. نتایج این پژوهش نشان داد که کارایی عملیاتی، رفتار احتیاطی و نوع مالکیت بانک‌ها، در توضیح رفتار مطالبات غیرجاری در نظام بانکی ایران متغیرهای تعیین کننده و معناداری هستند.

نجف (۱۳۸۷) در بررسی خود به این نتیجه دست یافت که عوامل مؤثر بر ایجاد مطالبات غیرجاری عبارت‌اند از: ضعف در فرایندهای کارشناسی اعطای وام، مداخله سلیقه‌ای در اعطای اعتبارات، تأثیرپذیری نظام بانکی از تحولات سیاسی و اقتصادی کشور، تفاوت در میزان نرخ تسهیلات اعطایی به مشتریان، ضعف در فرایند مکانیزه اعطای تسهیلات به مشتریان، ضعف در فرایندهای نظارتی و کنترلی حاکم بر وصول مطالبات، ضعف امور قضایی در فرایند وصول مطالبات بانکی و ضعف در فرایند اخذ وثیقه و استفاده درست از آنها.

پرسش‌های پژوهش

- عوامل مؤثر بر وصول مطالبات کلان غیرجاری بانک‌ها کدام‌اند؟
- میزان تأثیر عوامل مؤثر بر وصول مطالبات کلان غیرجاری بانک‌ها چگونه است؟

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی است و در آن از روش آمیخته (کیفی و کمی) استفاده شده است. پژوهش‌های با روش‌های آمیخته با استفاده از ترکیب مجموعه داده‌های باز و بسته و متغیرهای کیفی و کمی و با استفاده از روش علمی انجام می‌شوند (خلیلی شورینی، ۱۳۹۳). همچنین پژوهش آمیخته، از نوع آمیخته متوالی است. این نوع از پژوهش، پژوهشی است که در آن، پژوهش کیفی و کمی به شکل متوالی انجام شده و در نهایت، نتایج به صورت ترکیبی بیان می‌شوند (جانسون و کریستن^۱، ۲۰۰۸). در این نوع طرح‌های پژوهش آمیخته، به داده‌های کیفی اهمیت بیشتری داده می‌شود. افزون بر آن، در توالی گردآوری داده‌ها ابتدا داده‌های کیفی و سپس داده‌های کمی گردآوری می‌شوند. بالاخره، پژوهشگر بر مبنای یافته‌های حاصل از داده‌های کیفی، سعی بر آن دارد که داده‌ای کمی را گردآوری کند تا تعمیم‌پذیری یافته را میسر کند (بازرگان هرنندی، ۱۳۹۶). بنابراین، ابتدا پژوهش کیفی و سپس از طریق تحلیل داده‌ها، پژوهش کمی طراحی می‌شود.

این پژوهش از نظر مسئله پژوهشی و گردآوری داده‌ها، توصیفی - پیمایشی است. برای پاسخ‌گویی به پرسش پژوهش، از مطالعات کتابخانه‌ای و بررسی متون و نیز روش‌های میدانی مانند مصاحبه و پرسش‌نامه استفاده شده است. در این پژوهش، ابتدا ادبیات پژوهش مرور شد، سپس با مصاحبه با خبرگان، عوامل مؤثر بر وصول مطالبات با استفاده از روش کیفی داده‌بنیاد انجام مراحل

آن (به روش استقرایی) شناسایی شدند، سپس پرسش‌نامه طرح پژوهش تدوین شد و پس از آن، با انجام روش پژوهش توصیفی پیمایشی، داده‌های کمی گردآوری شدند.

بخش کیفی، به‌منظور شناسایی عوامل مؤثر بر وصول مطالبات کلان غیرجاری بانکها از دیدگاه خبرگان انجام شد که با روش مصاحبه انجام شده است. جامعه آماری این بخش شامل مدیران بانکی و اساتید حوزه علوم بانکی (مالی، حقوقی و مطالبات) است و برای تأیید تعداد نمونه از «نظریه اشباع» استفاده شد. به این ترتیب ۱۶ نفر از خبرگان به روش گلوله برفی انتخاب شده و در فرایند پژوهش شرکت داشته‌اند. نمونه‌گیری گلوله برفی یک روش نمونه‌گیری غیراحتمالی (پژوهش کیفی) برای مواقعی است که نتوان واحدهای مورد مطالعه را به‌راحتی شناسایی کرد. به‌ویژه، هنگامی که این واحدها بسیار کمیاب یا بخش کوچکی از یک جامعه خیلی بزرگ را تشکیل می‌دهند. در این روش، آمارگیر پس از شناسایی یا انتخاب نخستین واحد نمونه‌گیری از آن برای شناسایی و انتخاب دومین واحد نمونه‌گیری استفاده کرده یا کمک می‌گیرد. به همین ترتیب، واحدهای دیگر نمونه شناسایی و انتخاب می‌شوند. به‌منظور جمع‌آوری داده‌های کیفی، از روش مصاحبه نیمه‌ساختاریافته عمیق بهره گرفته شد و با استفاده از روش تحلیل کیفی داده‌بنیاد تحلیل شدند.

پرسش‌ها در یک راهنمای مصاحبه با تمرکز بر مسائل یا حوزه‌ای که پوشش و مسیرهایی که باید پیگیری شود، گنجانیده می‌شود. توالی پرسش‌ها برای همه شرکت‌کنندگان مثل هم نیست و به فرایند مصاحبه، پاسخ‌های هر فرد و شرایط حاکم در محل مصاحبه بستگی دارد. در طراحی پرسش‌های مصاحبه از هیچ الگوی پیش‌ساخته پیشین استفاده نشده است. تلاش پژوهشگر در اجرای هر مصاحبه بر آن متمرکز بود تا داده‌های کیفی به‌صورت مستقل و اکتشافی بدون توجه به یافته‌های گذشته به دست آیند و نتایج آن بدون دست‌کاری و الگوی ذهنی خاصی تحلیل شوند. مصاحبه‌ها به‌صورت جلسات فردی برگزار شد و مصاحبه تا رسیدن به اشباع نظری ادامه پیدا کرد. در بخش کمی، جامعه آماری شامل کلیه مدیران و کارکنان حوزه حقوقی و مطالبات بانکی در بانک‌های استان کرمانشاه به تعداد ۳۰۰ نفر بوده‌اند.

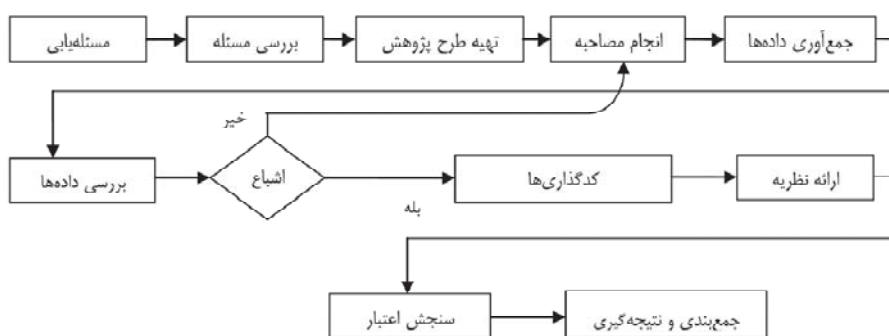
روش نمونه‌گیری در این پژوهش در بخش کمی، تصادفی ساده است. این روش نمونه‌گیری، براساس این اصل انتخاب می‌شود که کلیه افراد جامعه مورد مطالعه با هم مشابهت دارند و متجانس یا یک‌دست هستند که با استفاده از جدول کرجسی - مورگان تعداد ۱۶۹ نفر حجم نمونه پژوهش را در بخش کمی تشکیل دادند. جمع‌آوری داده‌ها در بخش کمی، به‌صورت پیمایشی با استفاده از ابزار پرسش‌نامه انجام شد. در بخش کمی پژوهش، از پرسش‌نامه محقق‌ساخته استفاده شد که براساس یافته‌های کیفی طراحی شد. این پرسش‌نامه براساس مؤلفه‌ها و زیرمؤلفه‌های به‌دست‌آمده در بخش

کیفی پژوهش، تنظیم شده بود. پاسخ‌های پرسش‌نامه براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت (از کاملاً موافقم با ۵ امتیاز تا کاملاً مخالفم با ۱ امتیاز) است. برای محاسبه روایی، از روایی صوری و روایی سازه استفاده شده است. برای بررسی روایی صوری از ۵ نفر از خبرگان درخواست شد تا در راستای سنجش روایی پرسش‌نامه اظهار نظر کنند. پس از بررسی و ارزشیابی پرسش‌نامه از طریق صاحب‌نظران و انجام اصلاحات جزئی، روایی صوری پرسش‌نامه تأیید شد. پس از ارزیابی روایی، به‌منظور بررسی پایایی پرسش‌نامه در این پژوهش از روش امگا مک‌دونالد استفاده شده است. در پژوهش حاضر پس از مطالعه مقدماتی (پایلوت) در یک نمونه ۲۰ نفری و بازگشت پرسش‌نامه‌ها، داده‌های جمع‌آوری شده به نرم‌افزار اسپس اس اس ۲۴ وارد شدند و ضریب امگا مک‌دونالد آنها محاسبه شد که همه شاخص‌ها در سطح خوب و قابل قبول بودند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش کیفی، از نسخه ۲۰۲۰ نرم‌افزار مکس کیودا و در بخش کمی نیز از نرم‌افزارهای اسپس‌اس‌اس و آموس استفاده شد.

جدول ۱. امگا مک‌دونالد

| نام شاخص | امگا مک‌دونالد |
|-----------------|----------------|
| عوامل سازمانی | ۰/۸۵۵ |
| عوامل بازدارنده | ۰/۸۹۳ |
| عوامل اجتماعی | ۰/۹۱۳ |

در شکل ۱ نیز خلاصه‌ای از مراحل انجام پژوهش آمده است.



شکل ۱. مراحل انجام پژوهش

یافته‌های پژوهش

یافته‌های کیفی

در این پژوهش، با توجه به اولویت روش کیفی، ابتدا نتایج حاصل از اجرای مصاحبه تجزیه و تحلیل می‌شوند. پس از انجام مصاحبه روی کاغذ پیاده می‌شوند و متون در جدول‌های مربوطه که هر ردیف آن به یک داده خام اختصاص دارد، یادداشت می‌شود. در مرحله بعد، با استفاده از روش مقایسه کردن و پرسش مداوم در این خصوص که این داده‌ها با چه مفهومی مشابهت بیشتری دارند به داده‌های خام عناوین مفهومی دریافت می‌شود.

برای بررسی داده‌های خام و انجام کدگذاری باز، سه راه وجود دارد. در نخستین طریق، مصاحبه‌های اولیه، خط به خط تحلیل می‌شوند. ایجاد زود هنگام مقوله‌ها از طریق تحلیل خط به خط مهم است، زیرا مقوله پایه نمونه‌گیری نظری می‌شوند. در مصاحبه‌های بعدی پژوهشگر می‌تواند توجه خود را به یافتن نمونه‌هایی معطوف کند که به مقوله اشاره می‌کنند. دوم کدگذاری جملات و پاراگراف‌هاست. سه شکل از کدگذاری وجود دارد که عبارت است از: کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی. کدگذاری باز بخشی از تجزیه و تحلیل است که طی آن داده‌ها تجزیه و شکسته شده و حاصل آن، ایجاد مفاهیمی است که زیربنای مدل مفهومی پژوهش است. در این پژوهش، ابتدا داده‌های خام جمع‌آوری شده کدگذاری شده، کدهای مشترک مفهوم‌بندی و سپس مقوله‌بندی می‌شوند و در نهایت تئوری تدوین می‌شود.

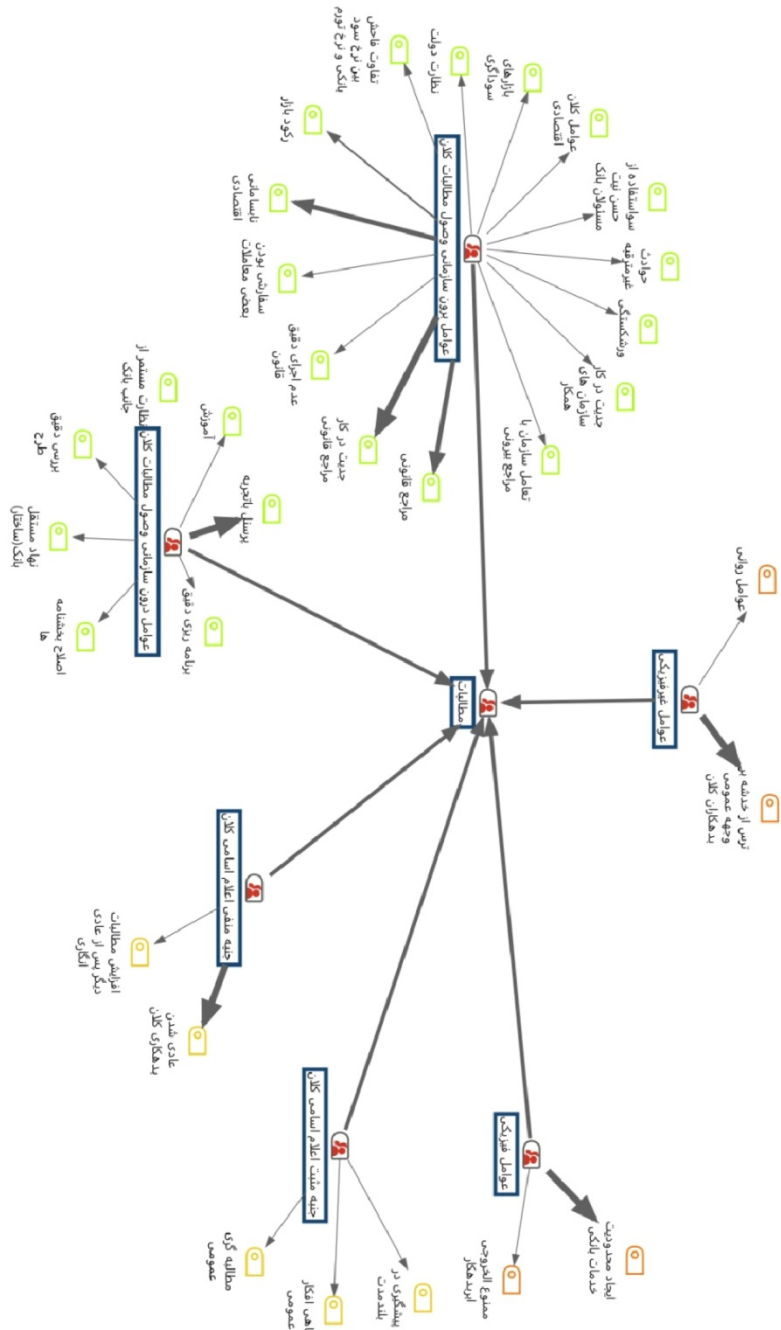
پس از بررسی مصاحبه‌ها و تجزیه و تحلیل، در نهایت ۵۶ کد باز شناسایی شد که از مجموع این کدها، ۶ کد به عنوان مقوله‌های فرعی و ۳ کد به عنوان مقوله اصلی انتخاب شد که در جدول ۲ و شکل ۱ آمده است.

جدول ۲. نتایج کدگذاری مصاحبه

| مقوله اصلی | مقوله فرعی | کدهای اولیه |
|--|-------------------------------|---------------------------------------|
| وصول مطالبات کلان غیرجاری با محوریت لیست ابردهکاران | جنبه منفی اعلام اسامی کلان | افزایش مطالبات دیگر پس از عادی‌انگاری |
| | | عادی شدن بدهکاری کلان |
| | جنبه مثبت اعلام اسامی کلان | آگاهی افکار عمومی |
| | | مطالبه‌گری عمومی |
| | | پیشگیری در بلندمدت |

ادامه جدول ۲

| مقوله اصلی | مقوله فرعی | مقوله محوری | کدهای اولیه |
|---|-----------------|--------------------------------------|---|
| وصول مطالبات کلان غیرجاری با محوریت لیست ابردهکاران | عوامل بازدارنده | عوامل غیرفیزیکی | ترس از خدشه بر وجهه عمومی بدهکاران کلان |
| | | | عوامل روانی |
| | عوامل بازدارنده | عوامل فیزیکی | ممنوع‌الخروجی ابردهکار |
| | | | ایجاد محدودیت خدمات بانکی |
| | عوامل سازمانی | عوامل برون سازمانی وصول مطالبات کلان | عوامل کلان اقتصادی |
| | | | بازارهای سوداگری |
| | | | نظارت دولت |
| | | | تفاوت فاحش بین نرخ سود بانکی و نرخ تورم |
| | | | سوءاستفاده از حسن نیت مسئولان بانک |
| | | | حوادث غیرمترقبه |
| | | | ورشکستگی |
| | | | رکود بازار |
| | | | نابسامانی اقتصادی |
| | | | سفارشی بودن بعضی معاملات |
| | | | اجرا نشدن دقیق قانون |
| | | | جدیت در کار مراجع قانونی |
| | | جدیت در کار سازمان‌های همکار | |
| | | مراجع قانونی | |
| | | تعامل سازمان با مراجع بیرونی | |
| | | عوامل درون سازمانی وصول مطالبات کلان | نهاد مستقل بانک (ساختار) |
| اصلاح بخشنامه‌ها | | | |
| نظارت مستمر از جانب بانک | | | |
| بررسی دقیق طرح | | | |
| برنامه‌ریزی دقیق | | | |
| کارکنان باتجربه | | | |
| | | آموزش | |



شکل ۲. مدل پژوهشی (خروجی نرم افزار مکس کپودا)

یافته‌های کمی

به منظور سنجش و حصول اطمینان از اعتبار مدل، پرسش‌نامه در بین مشتریان توزیع شد. پس از جمع‌آوری داده‌ها، اعتبارسنجی مدل با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی و به کمک نرم‌افزار آموس انجام شد که در ادامه نتایج آن ارائه شده است. قبل از انجام تحلیل عاملی، ابتدا باید اطمینان یافت که آیا تعداد داده‌های مدنظر برای تحلیل عاملی مناسب هستند یا خیر؟ معیار کفایت نمونه‌گیری کی‌ام‌او (KMO)، آماره‌ای برای بررسی کفایت داده‌ها (نمونه‌گیری) است و نشان‌دهنده نسبت واریانس مشترک در واریانس متغیرها است که ممکن است به وسیله عوامل مهم ایجاد شده باشند. این شاخص در دامنه صفر تا ۱ قرار دارد. مقادیر بالاتر برای این آماره (نزدیک به ۱) نشان می‌دهد که تحلیل عاملی با استفاده از این داده‌ها انجام‌شدنی است. اگر این مقدار کمتر از ۰/۶ باشد، نتایج تحلیل عاملی چندان قابل استفاده نخواهد بود.

جدول ۳. آزمون KMO

| نام شاخص | KMO | نتیجه |
|--------------|-------|--|
| درون‌سازمانی | ۰/۸۵۸ | توان آماری و کفایت نمونه تأیید می‌شود. |
| برون‌سازمانی | ۰/۹۲۳ | توان آماری و کفایت نمونه تأیید می‌شود. |
| فیزیکی | ۰/۷۹۴ | توان آماری و کفایت نمونه تأیید می‌شود. |
| غیرفیزیکی | ۰/۸۱۳ | توان آماری و کفایت نمونه تأیید می‌شود. |
| عوامل مثبت | ۰/۷۷۲ | توان آماری و کفایت نمونه تأیید می‌شود. |
| عوامل منفی | ۰/۶۹۵ | توان آماری و کفایت نمونه تأیید می‌شود. |

نتیجه آزمون KMO در جدول بالا نشان می‌دهد که مقدار KMO برای همه مقیاس‌ها بیشتر از ۰/۶ است، بنابراین حجم نمونه از کفایت خوبی برای انجام تحلیل عاملی برخوردار است. یعنی داده‌های موجود، قابلیت آزمون آماری را دارند.

بررسی نرمال بودن متغیرها

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها و انتخاب نوع آزمون‌های مربوطه، ابتدا باید وضعیت نرمال بودن متغیرها را بررسی کنیم. زیرا اگر متغیرها نرمال باشند، مجاز خواهیم بود هم از آزمون‌های پارامتریک

و هم از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده کنیم. اما چنانچه متغیرها نرمال نباشند، فقط مجاز خواهیم بود از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده کنیم. آزمونی که برای بررسی نرمال بودن متغیرها استفاده می‌شود، آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف (KS) است. از این آزمون زمانی استفاده می‌شود که بخواهیم ببینیم داده‌های متغیر مدنظر نرمال هستند یا خیر، از این رو، متغیرهای پژوهش را از نظر نرمال بودن با کمک آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف بررسی می‌کنیم. بر اساس این آزمون دو فرض موجود است:

فرض صفر: متغیر مربوطه دارای توزیع نرمال است.

فرض یک: متغیر مربوطه دارای توزیع نرمال نیست.

جدول ۴. نتایج بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش (آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف)

| نام شاخص | پارامترهای نرمال | | سطح معناداری | وضعیت |
|--------------|------------------|--------------|--------------|------------|
| | میانگین | انحراف معیار | | |
| درون سازمانی | ۲۵/۹۱ | ۹/۴۱ | ۰/۷۸۰ | نرمال است. |
| برون سازمانی | ۴۱/۱۸ | ۱۶/۳۳ | ۰/۷۵۶ | نرمال است. |
| فیزیکی | ۳۵/۵۹ | ۱۳/۸۰ | ۰/۸۴۴ | نرمال است. |
| غیرفیزیکی | ۱۹/۳۰ | ۷/۸۹ | ۰/۶۸۳ | نرمال است. |
| عوامل مثبت | ۳۸/۶۶ | ۱۴/۵۰ | ۰/۹۴۱ | نرمال است. |
| عوامل منفی | ۱۰/۳۴ | ۴/۱۲ | ۰/۶۱۵ | نرمال است. |

همان‌گونه که یافته‌های جدول بالا نشان می‌دهد، مقدار سطح معناداری آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف برای متغیرهای پژوهش بیشتر از $0/05$ است. بنابراین، فرض صفر پذیرفته می‌شود یا به بیان دیگر توزیع متغیرها نرمال است. نتایج آمار استنباطی (آزمون KS) نشان می‌دهد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد تفاوت توزیع متغیرها از حد نرمال معنادار است.

سنجش برازش مدل‌های اندازه‌گیری به روش تحلیل عاملی تأییدی

به‌منظور پی بردن به متغیرهای زیربنایی یک پدیده یا تلخیص مجموعه‌ای از داده‌ها، از تحلیل عاملی استفاده می‌شود. داده‌های اولیه برای تحلیل عاملی، ماتریس هم‌بستگی بین متغیرهاست. تحلیل عاملی متغیرهای وابسته از قبل تعیین شده‌ای ندارد. موارد استفاده تحلیل عاملی را می‌توان به دو دسته کلی تقسیم کرد: الف. مقاصد اکتشافی و ب. مقاصد تأییدی.

چون این پژوهش بر اساس ادبیات نظری دارای یک پیش مدل مفهومی است که پژوهشگر درصدد بررسی آن به منظور تأیید نهایی است، از تحلیل عاملی تأییدی استفاده می‌شود. از این رو، در این قسمت، از تحلیل عاملی تأییدی روی متغیرهای پژوهش به منظور تدوین مدل اندازه‌گیری متغیرهای مستقل و وابسته و نیز تبیین هرچه بهتر آنها و در نهایت، تبیین مدل معادله ساختاری استفاده می‌شود. یعنی ساختار زیربنایی متغیرها و عامل‌های مربوط به آنها از طریق تحلیل عاملی تأییدی آزمون می‌شود. همچنین، برازش مدل اندازه‌گیری متغیرهای مستقل و وابسته از طریق تحلیل عاملی تأییدی که یکی از کاربردهای مدل معادلات ساختاری است، بررسی می‌شود. شاخص‌های برازندگی مدل استفاده‌شده در این پژوهش، در جدول ۵ خلاصه شده‌اند.

جدول ۵. شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری

| شاخص برازش | توضیحات | معیار قابل قبول |
|------------|-----------------------------|-----------------|
| CMIN | مجذور کای به درجه آزادی | ≤ 3 |
| AGFI | شاخص نیکویی برازش | ≥ 0.90 |
| GFI | شاخص میزان انطباق | ≥ 0.90 |
| RMR | میانگین مجذور پس مانده‌ها | نزدیک به صفر |
| CFI | شاخص برازندگی تطبیقی | ≥ 0.90 |
| TLI | شاخص توکر - لوپس | ≥ 0.90 |
| IFI | شاخص برازندگی فزاینده | ≥ 0.90 |
| RFI | شاخص برازش نسبی | ≥ 0.90 |
| NFI | شاخص نرم‌شده برازندگی | ≥ 0.90 |
| PCFI | شاخص برازش تطبیقی مقتصد | ≥ 0.5 |
| PNFI | شاخص برازش مقتصد هنجار شده | ≥ 0.5 |
| PRATIO | نسبت اقتصاد | ≥ 0.5 |
| RMSEA | ریشه دوم میانگین خطای تقریب | ≤ 0.08 |

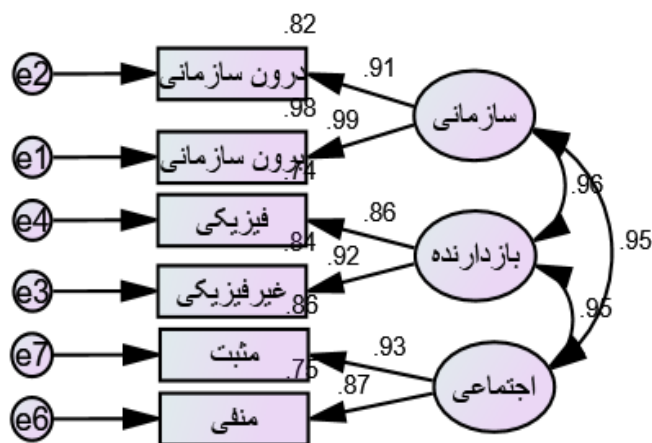
برای تعیین صحت مدل‌های اندازه‌گیری شاخص‌های متعددی وجود دارد که در ادامه آورده شده است. مقدار کای دو نسبی (کای دو تقسیم بر درجه آزادی) چون کمتر از عدد ۳ است، مدل اندازه‌گیری از لحاظ این شاخص قابل قبول هستند.

شاخص‌های تطبیقی میزان فاصله مدل پژوهش از بدترین مدل را محاسبه می‌کنند و مقدار آنها بین صفر تا ۱ است (مقادیری که بیشتر از ۱ هستند از ۱ در نظر گرفته می‌شوند). هرچه این شاخص‌ها به ۱ نزدیک‌تر باشند، مطلوب‌تر است. بنابراین، با توجه به شاخص‌های تطبیقی مدل اندازه‌گیری در شرایط مطلوبی قرار دارد.

در شاخص‌های مقتصد کاهش درجه آزادی مدل به‌عنوان هزینه قلمداد می‌شود که در اثر آزاد گذاشتن پارامترها به مدل تحمیل می‌شود. در واقع، معیاری را به دست پژوهشگر می‌دهند که آیا پاداش به‌دست‌آمده در مقایسه با هزینه از دست‌رفته توجیه دارد یا خیر. با توجه به اینکه شاخص‌های مقتصد بیشتر از ۰/۵ هستند، بنابراین مدل اندازه‌گیری در شرایط مطلوبی قرار دارد.

این شاخص، همچون RMR بر مبنای تحلیل ماتریس باقی‌مانده محاسبه می‌شود، با این حال خصایص مهم‌تری در مقایسه با آن نیز دارد. برخلاف بسیاری از شاخص‌های برازش دیگر در مدل سازی که فقط دارای برآورد نقطه‌ای هستند، این شاخص برای فواصل اطمینان مختلف نیز محاسبه می‌شود که می‌توان با استفاده از آنها مشخص کرد که آیا مقدار به‌دست‌آمده برای مدل تدوین‌شده با مقدار ۰/۰۵ تفاوت معنادار دارد یا خیر.

در ادامه، تحلیل عاملی تأییدی پژوهش حاضر، نشان داده شده است.



شکل ۳. مدل اندازه‌گیری تحلیل عاملی تأییدی مرحله نخست (تخمین استاندارد)

همان طور که در جدول های هریک از مؤلفه ها مشخص است، کلیه شاخص های برازش مدل از وضعیت مناسبی برخوردار هستند که نشان می دهد داده های تجربی به نحو مناسبی از مدل مفهومی پژوهش حمایت می کنند.

جدول ۶. شاخص های برازش مدل اندازه گیری پژوهش

| شاخص | AGFI | GFI | CFI | NFI | TLI | IFI | PCFI | PNFI | PRATIO | RMSEA |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
| معیار پیشنهاد شده | >۰/۸ | >۰/۹ | >۰/۹ | >۰/۹ | >۰/۹ | >۰/۹ | >۰/۵ | >۰/۵ | >۰/۵ | <۰/۰۸ |
| معیار گزارش شده | ۰/۸۲۶ | ۰/۹۰۳ | ۰/۹۲۶ | ۰/۹۵۵ | ۰/۹۵۶ | ۰/۹۶۹ | ۰/۶۸۹ | ۰/۶۷۹ | ۰/۷۱۱ | ۰/۰۰۱ |

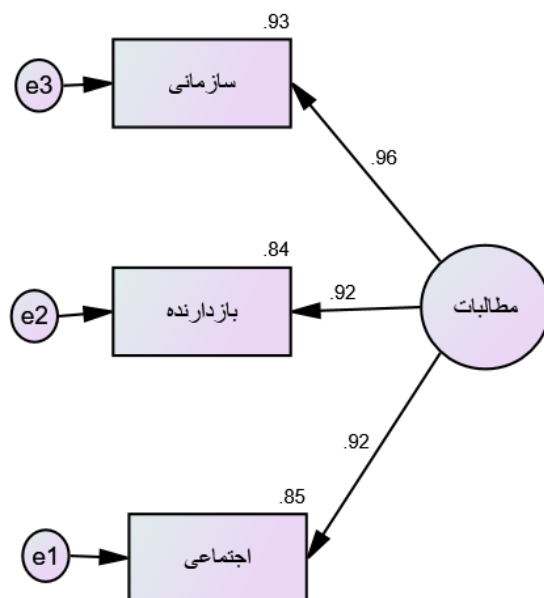
جدول ۷. آماره تی و بارهای عاملی تحلیل عاملی مرتبه نخست پژوهش

| مقوله اصلی | مقوله فرعی | آماره تی | بار عاملی |
|-----------------|--------------|----------|-----------|
| عوامل سازمانی | درون سازمانی | ۱۶/۷۲۳ | ۰/۹۱۰ |
| | برون سازمانی | ۲۴/۳۴۲ | ۰/۹۸۸ |
| عوامل بازدارنده | فیزیکی | ۱۴/۸۴۱ | ۰/۸۵۹ |
| | غیر فیزیکی | ۱۷/۶۶۹ | ۰/۹۱۹ |
| عوامل اجتماعی | عوامل مثبت | ۱۹/۰۳۵ | ۰/۹۲۸ |
| | عوامل منفی | ۱۵/۶۷۲ | ۰/۸۷۰ |

همان گونه که در جدول ۷ مشاهده می شود، تمامی بارهای عاملی از حد مجاز بالاتر بوده و نشان از آن دارد که شاخص ها، متغیرهای مفهومی را به خوبی تبیین می کنند.

جدول ۸. شاخص های برازش مدل اندازه گیری پژوهش (تحلیل عاملی مرتبه دوم)

| شاخص | AGFI | GFI | CFI | NFI | TLI | IFI | PCFI | PNFI | PRATIO | RMSEA |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
| معیار پیشنهاد شده | >۰/۸ | >۰/۹ | >۰/۹ | >۰/۹ | >۰/۹ | >۰/۹ | >۰/۵ | >۰/۵ | >۰/۵ | <۰/۰۸ |
| معیار گزارش شده | ۰/۹۵۵ | ۰/۹۲۸ | ۰/۹۴۲ | ۰/۹۷۳ | ۰/۹۸۸ | ۰/۹۳۶ | ۰/۸۰۵ | ۰/۷۶۴ | ۰/۷۹۲ | ۰/۰۰۴ |



شکل ۴. مدل اندازه‌گیری تحلیل عاملی تأییدی مرحله دوم (تخمین استاندارد)

همان‌گونه که در جدول ۹ و شکل ۴ مشاهده می‌شود، تمامی بارهای عاملی از حد مجاز بالاتر بوده و نشان از آن دارد که شاخص‌ها، متغیرهای مفهومی را به خوبی تبیین می‌کنند.

جدول ۹. آماره تی و بارهای عاملی تحلیل عاملی مرتبه دوم پژوهش

| بار عاملی | آماره تی | مقوله اصلی | مقوله محوری |
|-----------|----------|-----------------|---------------|
| ۰/۹۶۳ | ۲۴/۳۸۴ | عوامل سازمانی | مطالبات بانکی |
| ۰/۹۱۶ | ۲۱/۳۸۱ | عوامل بازدارنده | |
| ۰/۹۲۰ | ۲۲/۳۵۶ | عوامل اجتماعی | |

آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌های اصلی پژوهش عبارت‌اند از:

۱. عوامل سازمانی بر وصول مطالبات کلان غیرجاری تأثیر دارد.
۲. عوامل بازدارنده بر وصول مطالبات کلان غیرجاری تأثیر دارد.
۳. عوامل اجتماعی بر وصول مطالبات کلان غیرجاری تأثیر دارد.

جدول ۱۰. آزمون T تک‌نمونه‌ای

| فاصله اطمینان | | سطح معناداری | درجه آزادی | T | اختلاف میانگین | |
|---------------|------------|--------------|------------|--------|----------------|-----------------|
| کران بالا | کران پایین | | | | | |
| ۱۶/۳۲۲ | ۱۴/۶۴۰ | ۰/۰۰۰ | ۱۷۴ | ۳۲/۹۸۳ | ۱۵/۴۷۸ | عوامل سازمانی |
| ۵/۹۱۳ | ۴/۷۴۹ | ۰/۰۰۱ | ۱۷۴ | ۱۸/۰۷۲ | ۵/۳۳۱ | عوامل بازدارنده |
| ۸/۸۳۳ | ۷/۳۰۸ | ۰/۰۰۰ | ۱۷۴ | ۲۰/۸۸۵ | ۸/۰۷۰ | عوامل اجتماعی |

در جدول ۱۰، مقادیر سطح معناداری آزمون برای میزان عوامل سازمانی، عوامل معناداری و عوامل اجتماعی صفر است. با توجه به کمتر از ۰/۰۵ بودن سطح معناداری و مثبت بودن کران‌های بالا و پایین و همچنین مقدار عدد تی ۳۲/۹۸۳، ۱۸/۰۷۲ و ۲۰/۸۸۵ که از میزان استاندارد آن که ۱/۹۶ است بیشتر است، نتیجه گرفته می‌شود که تأثیر عوامل سازمانی، عوامل بازدارنده و عوامل اجتماعی بر وصول مطالبات کلان غیرجاری، مثبت و معنادار بوده است.

فرضیه‌های فرعی پژوهش

فرضیه‌های فرعی پژوهش به صورت ذیل است:

۱. عوامل درون‌سازمانی بر وصول مطالبات کلان غیرجاری تأثیر دارند.
۲. عوامل برون‌سازمانی بر وصول مطالبات کلان غیرجاری تأثیر دارند.
۳. عوامل فیزیکی بر وصول مطالبات کلان غیرجاری تأثیر دارند.
۴. عوامل غیرفیزیکی بر وصول مطالبات کلان غیرجاری تأثیر دارند.
۵. عوامل مثبت اجتماعی بر وصول مطالبات کلان غیرجاری تأثیر دارند.
۶. عوامل منفی اجتماعی بر وصول مطالبات کلان غیرجاری تأثیر دارند.

جدول ۱۱. آزمون T تک‌نمونه‌ای

| فاصله اطمینان | | سطح معناداری | درجه آزادی | T | اختلاف میانگین | |
|---------------|------------|--------------|------------|--------|----------------|--------------------|
| کران بالا | کران پایین | | | | | |
| ۰/۷۸۸ | ۰/۴۹۸ | ۰/۰۰۰ | ۱۷۴ | ۷/۶۱۳ | ۰/۶۴۳ | درون‌سازمانی |
| ۰/۸۱۵ | ۰/۵۶۵ | ۰/۰۰۰ | ۱۷۴ | ۷/۳۸۸ | ۰/۶۹۰ | برون‌سازمانی |
| ۰/۶۳۲ | ۰/۳۱۸ | ۰/۰۰۰ | ۱۷۴ | ۶/۵۶۴ | ۰/۴۷۵ | فیزیکی |
| ۰/۷۶۴ | ۰/۵۳۳ | ۰/۰۰۰ | ۱۷۴ | ۵/۴۱۱ | ۰/۶۴۸ | غیرفیزیکی |
| ۰/۸۱۲ | ۰/۶۳۷ | ۰/۰۰۰ | ۱۷۴ | ۹/۲۵۷ | ۰/۶۲۱ | عوامل مثبت اجتماعی |
| ۰/۶۷۸ | ۰/۴۲۹ | ۰/۰۰۰ | ۱۷۴ | -۳/۴۹۳ | -۰/۵۵۳ | عوامل منفی اجتماعی |

در جدول ۱۱، مقادیر سطح معناداری آزمون برای میزان عوامل درون‌سازمانی، عوامل برون‌سازمانی، عوامل فیزیکی، عوامل غیرفیزیکی و عوامل مثبت صفر است. با توجه به کمتر از ۰/۰۵ بودن سطح معناداری و مثبت بودن کران‌های بالا و پایین و همچنین مقدار عدد تی به ترتیب ۷/۶۱۳، ۷/۳۸۸، ۶/۵۶۴، ۵/۴۱۱، ۹/۲۵۷ که از میزان استاندارد آن که ۱/۹۶ است بیشتر است، نتیجه گرفته می‌شود که تأثیر عوامل درون‌سازمانی، عوامل برون‌سازمانی، عوامل فیزیکی، عوامل غیرفیزیکی و عوامل مثبت اجتماعی بر وصول مطالبات کلان غیرجاری مثبت و معنادار بوده است، یعنی با افزایش عوامل ذکرشده، میزان وصول مطالبات کلان غیرجاری نیز بالا رفته است. اما مقدار عوامل منفی اجتماعی با توجه به کمتر از ۰/۰۵ بودن سطح معناداری و همچنین مقدار عدد تی ۳/۴۹۳ - که در بازه ۱/۹۶ - تا ۱/۹۶ + نیست، نتیجه گرفته می‌شود که تأثیر عوامل منفی اجتماعی بر وصول مطالبات کلان غیرجاری منفی و معنادار بوده است. یعنی با کاهش عوامل منفی اجتماعی، وصول مطالبات کلان غیرجاری افزایش می‌یابد و برعکس.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش کنونی با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر وصول مطالبات کلان غیرجاری بانکها انجام شد. این پژوهش با روش آمیخته کیفی - کمی انجام گرفته است. بدین ترتیب که ابتدا به‌منظور رسیدن به مدل، مصاحبه با خبرگان و اساتید شکل گرفت و سپس، مصاحبه‌ها کدگذاری شده و به مؤلفه‌های

لازم دست یافته شد. پس از آنکه به مدل دست یافتیم، روش کمی نیز با توزیع پرسش‌نامه بین نمونه‌های مربوط انجام شد و پرسش‌های پژوهش آزمون شد.

در بخش کیفی، یافته‌های پژوهش نشان داد که ۳ مؤلفه اصلی و ۶ مؤلفه فرعی به دست آمده است. در بخش کمی نیز یافته‌های پژوهش نشان داد که تأثیر عوامل سازمانی در افزایش وصول مطالبات کلان غیرجاری، مثبت بوده است که خود عوامل سازمانی به عوامل درون‌سازمانی و برون‌سازمانی تقسیم می‌شود که میزان تأثیر عوامل درون‌سازمانی در وصول مطالبات کلان غیرجاری مثبت بوده است. یعنی با افزایش عوامل درون‌سازمانی، میزان وصول مطالبات کلان غیرجاری نیز بالا رفته است که این نشان می‌دهد از طریق نظارت مستمر، آموزش، کارکنان با تجربه و برنامه‌ریزی دقیق می‌توان وصول مطالبات را بالا برد، از طرفی میزان تأثیر عوامل برون‌سازمانی در افزایش وصول مطالبات کلان غیرجاری نیز مثبت بوده است. یعنی، با افزایش عوامل برون‌سازمانی، وصول مطالبات کلان غیرجاری نیز افزایش یافته است که این موضوع نشان می‌دهد بخش شایان توجهی از مطالبات کلان غیرجاری با اصلاح ساختارها چه در درون سازمان و چه در برون سازمان می‌تواند به‌طور اثربخشی به کاهش مطالبات کلان غیرجاری بانک دست یافت. این نتایج به نوعی نتایج پژوهش‌های شهیدالاسلام و نیشیاما (۲۰۱۶)، لوزیز و همکاران (۲۰۱۲)، ابراهیمی باقی‌آبادی (۱۳۹۹) و ندری و محرابی (۱۳۹۵) که عوامل سازمانی وصول مطالبات را بررسی کرده بودند، تأیید کرد.

یکی دیگر از عواملی که بررسی شد، تأثیر عوامل بازدارنده به‌صورت فیزیکی و غیرفیزیکی بر وصول مطالبات کلان غیرجاری بانکی است که تأثیر عوامل بازدارنده در افزایش وصول مطالبات کلان غیرجاری مثبت بوده است. میزان تأثیر عوامل فیزیکی و غیرفیزیکی در افزایش وصول مطالبات کلان غیرجاری، مثبت بوده است، یعنی با افزایش این عوامل، وصول مطالبات کلان غیرجاری نیز افزایش یافته است. یافته‌های این بخش از پژوهش بدان معنا است که با افزایش این عوامل، وصول مطالبات کلان غیرجاری نیز افزایش یافته است. به این صورت که وقتی فرد ابردهکار بانکی با برخی محدودیت‌ها مثل ممنوع‌الخروجی، پرداخت نشدن تسهیلات توسط سایر بانک و عوامل روانی ایجادشده مواجه می‌شود، این محدودیت‌ها به جلوگیری از افزایش تعداد ابردهکاران و نیز تلاش فرد بدهکار برای پرداخت تسهیلات معوق خود به بانک منجر می‌شود که این نتایج یافته‌های ابراهیمی باقی‌آبادی (۱۳۹۹)، حکیمی پور (۱۳۹۷) و ندری و محرابی (۱۳۹۵) را تأیید می‌کند. سومین عاملی که بررسی شده، بحث تأثیر عوامل اجتماعی بر میزان وصول مطالبات کلان غیرجاری بانک‌ها است. یافته‌ها نشان داد که میزان تأثیر عوامل اجتماعی به‌عنوان متغیر اصلی در

افزایش وصول مطالبات کلان غیرجاری، مثبت بوده و با افزایش عوامل مثبت اجتماعی، وصول مطالبات کلان غیرجاری نیز افزایش یافته است. از سویی دیگر، یافته‌ها نشان داد که میزان تأثیر عوامل منفی اجتماعی، منفی بوده است، یعنی با کاهش عوامل منفی اجتماعی، وصول مطالبات کلان غیرجاری افزایش می‌یابد و برعکس. این بدان معناست که فعال شدن روحیه مطالبه‌گری در بین مردم می‌تواند مانع از عادی‌انگاری اعلام اسامی بدهکاران کلان غیرجاری بانک‌ها شده و از تبعات منفی اعلام اسامی بکاهد.

آنچه از این پژوهش به دست آمد این است که هرچند اعلام اسامی ابریدهکاران مطالبات کلان غیرجاری می‌تواند تأثیر مثبتی بر کاهش تعداد ابریدهکاران و حجم بدهی آنها به‌واسطه محدودیت‌های اجتماعی و بازدارنده داشته باشد، اما این اقدام باید با تفکر و کارشناسی انجام شود تا مردم به این موضوع، با دید منفی و عادی‌نگری مواجه نشوند تا به بدبینی اجتماعی جامعه در خصوص بانک‌ها و قرار داشتن رابطه به‌جای ضابطه منجر شود.

پیشنهاد‌های کاربردی

- پیشگیری: یکی از مشکلات عمده وصول مطالبات بانک در مراجع قضایی، رعایت نکردن بهداشت اعتباری پرونده‌ها در زمان تشکیل و پرداخت تسهیلات است. در این راستا باید گفت که نظارت مستمر در زمان پرداخت تسهیلات بر تمام مراحل پرداخت از جمله اخذ وثایق و تضامین، بررسی وضعیت ضامنین، وضعیت طرح‌های گیرندگان تسهیلات و غیره کنترل شده و در نظر گرفته شود.
- استفاده از طرح‌های بخشودگی به‌منظور ترغیب بدهکاران
- اخذ بخشی از تسهیلات و تمدید مابقی تسهیلات
- تجمع تسهیلات خرد و تبدیل آن به تسهیلات کلان واحد در خصوص آن دسته از مشتریانی که در سنوات گذشته تسهیلات زنجیره‌ای و متعدد دریافت کرده‌اند (از محاسن این طرح رعایت اصول و بهداشت اعتباری پرونده و تقویت ارکان اعتباری آن است).
- در خصوص تسهیلات کلان که معوق شده و مشتریان به دلایل متعدد از جمله رکود بازار و... توان بازپرداخت تسهیلات را ندارند و با پرداخت تسهیلات خرد به آنها و هم‌زمان توقف و ایجاد وقفه‌های سه‌ماهه یا شش‌ماهه در روند خسارت تأخیر تأدیه آن ضمن کمک به مشتریان به‌نحوی از سوخت شدن کل تسهیلات جلوگیری به عمل آورد.

- به اجرای انواع طرح‌های تشویقی تا قبل از ارجاع پرونده به مراجع قضایی اقدام شود.
- می‌توان با اعمال محدودیت‌های بیشتر در ارائه خدمات بانکی و محرومیت‌های اجتماعی به آنها فشار آورده تا به پرداخت تسهیلات اقدام کنند.
- بخشش بخشی از جرایم تأخیر به منظور ترغیب این بدهکاران برای پرداخت تعهدشان (در برخی موارد استفاده از تقسیط مجدد به شرط پرداخت بخشی از بدهی قبلی شامل اصل و سود و جرائم).
- ایجاد اطمینان به واحدهایی که وضعیت مالی مناسب دارند که در صورت تسویه مطالبات معوق رابطه بانک با آنها تداوم خواهد یافت (استفاده از تسهیلات مجدد البته با اخذ تضامین معتبرتر).
- کمک گرفتن از بازنشستگان با تجربه سیستم بانکی در موضوع پیگیری وصول مطالبات.
- دسته‌بندی و اولویت‌بندی پرونده‌های مطالباتی در شعب بانک‌ها.
- کمک گرفتن از وکلا و کارشناسان متخصص حقوقی در بخش خصوصی البته برای موارد خاص.

منابع و مأخذ

الف. فارسی

- ابراهیمی باقی آبادی، امید (۱۳۹۸). *بررسی عوامل کلیدی موفقیت بانک‌ها در وصول مطالبات غیرجاری و رتبه‌بندی آنها با رویکرد فازی*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، گروه حسابداری، دانشگاه علم و هنر یزد.
- اسفندیاری مهنی، سهیلا (۱۳۹۹). *تحلیل مقایسه‌ای راه‌کارهای وصول مطالبات غیرجاری در اجرای قراردادهای مشارکتی توسط بانک‌های دولتی کشور (مطالعه موردی: شعب بانک‌های اصفهان)*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان دانشکده علوم اداری و اقتصاد، آبان ماه ۱۳۹۹.
- اسماعیلی فر، علی اصغر؛ مسعود، غلامحسین و عمادزاده، محمدکاظم (۱۳۹۸). *نقدی بر قوانین حاکم بر وصول مطالبات معوق بانکی. پژوهش‌نامه انتقادی متون و برنامه‌های علوم انسانی*، ۱۹(۱۲)، ۴۱-۵۸.
- اسماعیلی فر، علی اصغر؛ مسعود، غلامحسین و عمادزاده، محمدکاظم (۱۳۹۹). *نقش مقررہ گذاری بانکی در ایجاد و وصول مطالبات معوق با نقد و تحلیل آیین‌نامه وصول مطالبات سررسید گذشته، معوق و مشکوک‌الوصول بانک‌ها و مؤسسات اعتباری. پژوهش‌نامه انتقادی متون و برنامه‌های علوم انسانی*، ۲۰(۱۱)، ۵۱-۷۱.

بازرگان هرنندی، عباس (۱۳۹۶). *مقدمه‌ای بر روش‌های تحقیق کیفی و آمیخته: رویکردهای متداول در علوم رفتاری*، تهران: نشر دیدآور.

حکیمی پور، نادر (۱۳۹۷). ارزیابی چگونگی عوامل تأثیرگذار بانکی بر مطالبات غیرجاری بانک‌های ایران، *فصل‌نامه اقتصاد مالی*، ۱۲(۴۲)، ۹۹-۱۱۹.

خلیلی شورینی، سیاوش (۱۳۹۳). *روش‌های تحقیق در علوم انسانی*، تهران: نشر یادواره کتاب.

سلامی، حبیب‌اله و انسان، ابراهیم (۱۳۹۷). تفکیک اثر متغیرهای مؤثر بر نکول تسهیلات کشاورزی در طبقات مختلف مطالبات غیرجاری، *فصل‌نامه پژوهش‌های اقتصادی ایران*، ۲۳(۷۶)، ۱۸۵-۲۱۷.

عبادی، روح اله و حسین خانی، گلاره (۱۳۹۸). شناسایی و رتبه‌بندی منابع تملیکی (آزاد) در وصول مطالبات غیرجاری نظام بانکی با استفاده از مدل تصمیم‌گیری چندمعیاره، *دوفصل‌نامه علمی تحقیقاتی مالی اسلامی*، ۸(۲)، ۴۰۹-۴۴۰.

کردبچه، حمید و پردل نوش آبادی، لیلا (۱۳۹۰). تبیین عوامل مؤثر بر مطالبات معوق در صنعت بانکداری ایران، *فصل‌نامه پژوهش‌های اقتصادی ایران*، ۱۶(۴۹)، ۱۱۷-۱۵۰.

کردمنجیری، سجاده؛ داداشی، ایمان؛ خوشنود، زهرا و غلام‌نیا روشن، حمیدرضا (۱۳۹۹). شناسایی عوامل مؤثر بر مطالبات غیرجاری بانک‌ها با استفاده از شبکه‌های عصبی و الگوریتم ماشین بردار پشتیبان. *فصل‌نامه مدل‌سازی اقتصادی*، ۱۴(۱)، ۱۲۷-۱۵۱.

نجف، مرتضی (۱۳۸۷). *شناسایی عوامل مؤثر بر ایجاد مطالبات معوق از دیدگاه مدیران و کارشناسان بانک ملت منطقه ۵ شهر تهران و مقایسه با دیدگاه بدهکاران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.

ندری، کامران و محرابی، لیلا (۱۳۹۵). بررسی مطالبات غیرجاری نظام بانکی و راه‌کارهای وصول مطالبات در نظام بانکداری اسلامی برخی کشورها. *فصل‌نامه راهبرد*، ۴۶، ۲۲۱-۲۵۹.

ب. انگلیسی

Amin, A. S., Imam, M. O. and Malik, M. (2019). Regulations, Governance, and Resolution of Non-Performing Loan: Evidence from an Emerging Economy. *Emerging Markets Finance and Trade*, 55(10), 2275-2297.

Dimitrios, A., Helen, L. and Mike, T. (2016). Determinants of Non-Performing Loans: Evidence from Euro-area Countries, *Finance research letters*, 18: 116-119.

Johnson, B. & Christensen, L. (2008). *Educational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches*. Sage.

Islam, S., Nishiyama, S. (2016a). The determinants of bank net interest margins: A panel evidence from South Asian countries, *Research in International Business and Finance*, 37, 501-514.

Karim, C., Mohd, Z., Sok-Gee, A. & Sallahundin, H. (2010). Bank Efficiency and NonPerforming Loans: Evidence from Malaysia and Singapore. *Prague Economic Papers*.

Louzis, D. P., Vouldis, A. T. & Metaxas, V. L. (2012), Macroeconomic and Bank-Specific Determinants of Non-Performing Loans in Greece: A Comparative Study of Mortgage, Business and Consumer Loan Portfolios, *Journal of Banking & Finance*, 36(4), 1012-1027.

Mukhtarov, S., Yüksel, S. and Mammadov, E. (2018), Factors that Increase Credit Risk of Azerbaijani Banks, *Journal of international studies*, 11(2), 63-75.

Reinhart, M. C., & Rogoff, K. S. (2010), From financial crash to debt crisis, *NBER Working Paper*. 15795.