

بررسی تاثیر مطالبات بانکی بر عملکرد بانک پارسیان با استفاده از روش BSC

محمد علی سرلک

عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور استان تهران
Sarlak1@yahoo.com

علی جمشیدی

عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور استان تهران
Jamsheedi_1973@yahoo.com

ایرج قلی زاده

کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور استان تهران
Iraj.malee1978@gmail.com

1

چکیده

تسهیلات بانکی موتور محرک اقتصاد می باشد و بانکها منابع مالی را در شریانهای اقتصاد به گردش در می آورند. حجم بالای مطالبات معوقه نشان از وجود مشکل در تخصیص بهینه منابع و عبارت بهتر تخصیص منابع پولی به اهداف غیرسودآور و غیرارزش آفرین در اقتصاد است. بدیهی است وقتی حجم این گونه مطالبات بالا باشد، رشد اقتصاد کشور با تهدید مواجه خواهد شد. از سوی دیگر افزایش مطالبات معوقه، عملکرد و حیات بانکها و سیستم بانکی را تهدید می کند که به نوبه خود حیات اقتصادی را تهدید خواهد نمود. با توجه به ورشکستگی نهادهای مالی مختلف و اوضاع ناپایدار اقتصادی کشورمان، بانک پارسیان سعی دارد بیش از پیش برنامه های خود را در جهت کاهش مطالبات بانکی و ارتقای سطح عملکرد سازمانی تنظیم نماید. هدف این پژوهش بررسی تاثیر مطالبات معوقه بر عملکرد بانک پارسیان با استفاده از روش BSC است. لذا کارکنان شعب بانک پارسیان در تهران مورد تحلیل قرار گرفتند. باتوجه به حجم ۳۵۰۰ نفری جامعه، تعداد ۲۵۰ نفر با استفاده از جدول مورگان بعنوان نمونه انتخاب شدند. نتایج نشان داد هر چهار فرضیه تایید و از میان شاخصهای مورد نظر برای عملکرد بانک پارسیان، بترتیب منابع مالی، رضایت مشتریان، رشد و یادگیری، و بهبود فرایندهای بانکی رتبه های اول تا چهارم را به خود اختصاص دارند. لذا پیشنهاد می شود این توالی در برنامه ریزیهای مدیران ارشد بانک پارسیان لحاظ شود تا بتوان به بهبود عملکرد این سازمان کمک نماید.

واژگان کلیدی: مطالبات بانکی، عملکرد، بانک پارسیان، روش BSC

مقدمه

نقش بانکها در اقتصاد جامعه امری غیر قابل انکار است و هر عاملی که موجب تضعیف عملکرد بانکها شود، در نهایت ضعف اقتصاد و بروز مشکلات متعدد را در جامعه به همراه دارد. مطالبات معوق نیز در عمل یکی از بحرانهای بانکی است که باعث خروج موقت و دائمی بخشی از منابع از چرخه عملیاتی می شود، که نه تنها بانکها بلکه کل اقتصاد را با مشکلات فراوانی مواجه می کند (Susan et al, 2017). سیستم بانکی در اقتصاد ایران علاوه بر واسطه وجوه بودن در بازار پول، بدلیل عدم توسعه کافی بازار سرمایه، نقش اساسی در تامین مالی برنامه های میان مدت و بلندمدت اقتصادی کشور دارد. منابع مالی برای ایفای این نقش از طرف سپرده گذاران، تامین می گردد. در بانکداری متعارف، که قدمت چند صد ساله دارد، بیشترین تسهیلات بانکها به صورت وام داده می شود (سرگزی، ۱۳۹۴).

تسهیلات اعطایی، از زمره مهمترین و با ارزش ترین دارایی های بانک محسوب می شوند و بخش عمده های از درآمد بانکها می تواند از طریق اعطای تسهیلات به وقوع بپیوندد اما گردش پول و سرمایه در جامعه، نهاد مالی را در معرض انواع ریسکها قرار می دهد، تنوع این ریسک ها و گاهی شدت آنها به حدی است که اگر نهاد مالی نتواند آنها را به نحو صحیح کنترل و مدیریت کند رو به نابودی و حتی ورشکستگی خواهد رفت (یحیائی، ۱۳۹۳). لذا در این پژوهش بر آن شدیم تا به بررسی تاثیر مطالبات بانکی بر عملکرد بانک پارسیان بپردازیم.

بیان مساله

با توجه به افزایش مطالبات معوق در بانکهای کشور و ضرر و زیانی که از این بابت گریبانگیر نظام بانکی میگردد؛ ضرورت پرداخت به چنین موضوعی؛ بر همگان کاملاً واضح و مبرهن است. رشد سرسام آور مطالبات معوق در طول سالهای گذشته، دست بانکهای کشور را در ارائه تسهیلات بسته و آنها را در حمایت از تولید، کم توانتر کرده است. ما که هدفمان پشت سر گذاشتن رقیبان منطقه ای و جهانی است، باید از اقتصاد پویا و (سالم) و بخشهای هماهنگی برخوردار باشیم، نظام مالی کشورمان مشکل آفرین بوده و حال مشکل آفرین تر شده است. طبیعتاً لازم است زیرساختهای دستیابی به رتبه یک منطقه، این را از قبل فراهم کرده باشیم و مشکلات بنگاههای اقتصادی که ما را به این هدف می رساند از میان برداشته شود. مطالبات معوق کهنه منابع مالی بانکها را کاهش داده است، یکی از هزاران مشکلی است که پیش روی تولید کنندگان و کارآفرینان ایرانی رار دارد و به چوبی لای چرخ تولید تبدی شده است. قطعاً هیچ عذر و بهانه این برای چنین حجمی از مطالبات معوق قاب قبول نیست (بهاروندی، ۱۳۹۵).

بانک پارسیان به مثابه یک نهاد اثرگذار در عرصه مالی اعتباری، از موقعیت خطیری برخوردار است. تلاش برای بهبود عملکرد بسیار ضروری بنظر می رسد. یکی از مهمترین عملیات بانکی، جذب و جلب وجوه مطالباتی و معوقه، و استفاده از آنها برای تامین نیاز مالی انواع فعالیتهای اقتصادی است. بعبارتی بانکها واسطه مالی میان سپرده گذاران و متقاضیان تسهیلات بوده و با استفاده از وصول مطالبات، منابع خود و جذب سپرده های مردم مبادرت به اعطای تسهیلات می نماید. بانکها با در اختیار داشت بخش عمده این از نقدینگی جامعه، نقش بسیار حساس و مهمی در نظام اقتصادی ایفا نموده و در تنظیم روابط و محاسبات اقتصادی جامعه، تاثیر بسزایی دارند.

با توجه به تغییرات جدید جهان و همچنین مذاکرات ایران و غرب پیرامون مسائل سیاسی و عدم شفافیت در نتایج آنها سبب ریسکهای پنهان و آشکار در تمام حوزه ها بخصوص بانکداری شده است. سازمان های مرتبط با حوزه اقتصادی و بانکداری نیز باید نگاهی بلندمدت و استراتژیک به برنامه های خود داشته باشد. موضوع مطالبات معوق یکی از موضوعات حساس و با اهمیت صنعت بانکداری است به نحوی که حیات و بقای هر یک از بانکها به شدت وابسته به آن است. در چند سال اخیر و در پی بروز بحران اقتصادی در جهان، تاثیر این مورد بیش از پیش نمود کرده به نحوی که موجب ورشکستگی بانکهای زیادی در جهان شد. در ایران نیز وضعیت دشوار اقتصادی که صنایع و شرکتها با آن دست و پنجه نرم می کنند تاثیر خود را بر سیستم بانکی

گذاشته و به دلیل عدم توانایی این صنایع به بازپرداخت وامهای خود موضوع مطالبات معوق بانکی را به مساله روز سیستم بانکداری کشور تبدیل کرده است. از اینرو این تحقیق به دنبال پاسخ به این سؤال می باشد که آیا مطالبات معوق تاثیر معناداری بر عملکرد بانکها دارد؟

لازم به ذکر است که نتایج مطالعه حاضر از جنبه نظری در درک بهتر کارکنان و مدیران و مسئولان ارشد بانک پارسیان موثر است. زیرا اولاً این چارچوب می تواند به سازمان کمک کند تا قابلیت های کلیدی مورد نیاز برای ارتقای عملکرد سازمانی و کاهش میان مطالبات معوقه بانک پارسیان را شناسایی کند و اهداف و اصول سازمان را برای پرسنل شعب نهادینه سازی نماید. دوما یافته های این مطالعه ادبیات تحقیقاتی در این حوزه را با درک عمیق از ماهیت متغیرهای آن، غنی سازی می کند. و در آخر، مهمتر از همه اینکه مطالعه حاضر اولین مورد مطالعاتی است که با استفاده از روش کارت امتیازی متوازن تاثیر مطالبات معوقه بانک پارسیان را بر عملکرد آن مورد بررسی قرار می دهد.

اهمیت و ضرورت

آنچه امروزه به عنوان مهمترین معضل پیش روی نظام بانکی کشورها مطرح است، افزایش روزافزون مطالبات معوق بانکها و به تبع آن، کاهش نقدینگی، اخلال در تخصیص منابع و نهایتاً کاهش سود بانک است و آسیب شناسی علل و عوامل پیدایش مطالبات معوق، به همراه ارائه راهکارهای عملی، میتواند موجبات کاهش اثرات مخرب اینگونه مطالبات بر بدنه بانکها را فراهم آورد (Shalev et al, 2013). ثبات بانکی پیش شرط لازم برای توسعه اقتصادی و انعطاف پذیری در برابر بحران مالی است. طی سال های اخیر مطالبات غیر جاری توجهات زیادی را به خود جلب کرده است و افزایش حجم این مطالبات به مشکلی که پایداری نهاد های مالی را تهدید می کند، تبدیل شده است. بدون شک عملکرد کارآمد و موثر نظام بانکی پیش شرط لازم برای توسعه اقتصادی و انعطاف پذیری در برابر بحران مالی محسوب می شود. یکی از تهدیدهای عمده فعالیت پولی بانکها و موسسات اعتباری، پیدایش مطالبات غیر جاری است که تاثیر قابل توجهی بر عملکرد نظام بانکی دارد (سرگزی، ۱۳۹۴).

مطالبات معوق بعنوان یکی از مهمترین عوامل اثرگذار بر عملکرد سیستم بانکی، به دلیل گسترش بیش از حد معمول، سیستم بانکی را با مشکلات متعددی چون کاهش منابع بانکها و کاهش ارائه تسهیلات که منجر به ایجاد شکاف بین عرضه و تقاضا می گردد، مواجه می سازد. امری که در صورت ادامه روند به این شکل قطعاً سیستم های بانکی را با بحران و چالشی فراگیر روبه رو خواهد ساخت (Cubillas et al, 2012). بانک پارسیان با توجه به برنامه ها و استراتژی های خود درصدد احیای هرچه بیشتر مطالبات معوقه خود و عملکرد با سریعترین و بهترین کیفیت ممکن است. با توجه به مطالب گفته شده، این پژوهش با بررسی تاثیر مطالبات بانک پارسیان بر عملکرد این سازمان، نتایج و پیشنهادات کاربردی در این زمینه به مدیران و مسئولان ارشد بانک را در راستای این اهداف یاری می نماید. از دیگر دلایل ضرورت این پژوهش کم بودن پژوهش های انجام شده در این حوزه می باشد. علاقه خود پژوهشگر به این حوزه پژوهشی و انجام این پژوهش در بانک پارسیان بدلیل ارتباط نزدیک با این بانک نیز مزید بر علت شده تا این مهم را بررسی نمایم.

ادبیات و پیشینه

در سراسر جهان، صنعت بانکداری یکی ارکان بسیار مهم اقتصاد هر کشور به شمار می رود و به دلیل ارائه خدمات متنوع مالی و اعتباری، نقش تعیین کننده ای را در توسعه و رشد اقتصادی کشورها ایفا میکند و می توان از آن به عنوان نیروی محرکه، شتاب دهنده، متعادل کننده و سامان بخش اقتصاد یاد کرد (Quinn et al, 2011). نگاهی به تاریخچه بانک موبد این است که این نهادها علاوه بر نقش پول، در داد و ستدهای درونی و برونی مسئولیت مبادلات مالی و پولی را به عهده داشته و از بدو تاسیس و شکل گیری هم امین مردم و هم آسان کننده مبادلات پولی بوده و تاثیر بسزایی در اقتصاد داشته اند؛ بنابراین توسعه

و بهبود فعالیتهای بانکی بویژه اعطای تسهیلات به همراه نظامی کارآمد، نقش عمده‌ای در توسعه و پیشرفت اقتصاد و صنعت بانکداری کشورها خواهد داشت (Mamatzakis et al, 2013).

روند رو به تزاید حجم بالای مطالبات سررسید گذشته و معوق در کلیه بانکها وضعیت نگران‌کننده‌ای دارد. به نحوی که مجموع بدهی‌های سررسید گذشته و معوق گیرندگان تسهیلات در ده بانک دولتی در پایان سال‌های ۸۳، ۸۴ و ۸۵ به ترتیب بیش از ۵۳، ۸۰ و ۱۱۲ هزار میلیارد ریال بوده است. از سوی دیگر آمارها نشان می‌دهد حدود نیمی از تسهیلات پرداختی بالای ده میلیارد ریال، به شرکتها و مؤسسات وابسته به دولت پرداخت شده که بعضا این دستگاهها در بازپرداخت اقساط با تأخیر عمل می‌نمایند (کميجانی و همکاران، ۱۳۹۵). زمانی که بانکها با عدم بازگشت تسهیلات در سررسید مقرر مواجه نمی‌شوند؛ تمایل بانکها به اعطای تسهیلات به دلیل افزایش ریسک کمتر می‌شود. بر این اساس ممکن است بانکها برای جبران این زیان، تسهیلات خود را بیشتر به بخش‌هایی که زود بازده هستند و طول مدت بازپرداخت آنها کوتاه‌تر است؛ اختصاص دهند. این موضوع منجر به کاهش تسهیلات اعطایی به بخش‌های دیربازده نظیر بخش‌های کشاورزی و تولیدی می‌شود (Yildirim et al, 2007).

از جمله مشکلاتی که بانکها در پی معوق شدن مطالبات با آن روبه‌رو می‌شوند به این شرح است: افزایش هزینه‌ها، بلوکه شدن قسمتی از منابع بانک، کاهش دفعات گردش مطالبات و افزایش دوره وصول مطالبات، عدم امکان برنامه‌ریزی دقیق و موثر، افزایش ریسک اعتباری، کاهش توانایی پاسخگویی (ارائه خدمات) به مشتریان، ایجاد اختلال در گردش وجوه نقد، اتلاف وقت و منابع بانک و در نهایت کاهش رتبه بانک در رتبه‌بندی‌های داخلی و بین‌المللی (سرگزی، ۱۳۹۴).

4

از عوامل درونی ایجاد بحران در سیستم بانکی می‌توان به یکی از مهمترین آنها که نارسائیهای مدیریتی می‌باشد اشاره نمود. مدیریت ضعیف و نظارت غیر موثر نه فقط به ایجاد بحران در یک موسسه، بلکه همانطور که کاملا واضح است، به بحران‌های گسترده‌ای که قسمت مهمی از سیستم بانکی را تحت تاثیر قرار می‌دهد، منجر می‌شود. این نقاط ضعف، عامل اصلی بحرانهای عمومی هستند که برکل سیستم اقتصادی نیز اثر می‌گذارند (دیده خانی، ۱۳۹۵). به اعتقاد کارشناسان تصمیم‌گیری‌ها و قوانین و رویه‌های اجرایی دولت، مجلس، قوه قضائیه و تمامی سازمانها و نهادهایی که به هر دلیلی با نظام بانکی سر و کار دارند، می‌توانند به عنوان عوامل برون‌سازمانی در شکل‌گیری مطالبات معوق بانکی تاثیرگذار باشند. بنابر پژوهش‌های صورت گرفته حداقل ۶ عامل کلان برون‌سازمانی در شکل‌گیری مطالبات نقش دارند. فاصله نرخ سود بانکی از بهره بازار، تفاوت نرخ تورم و نرخ سود بانکها، تغییرات نرخ ارز، ساختار اقتصاد دولتی و نگاه دستوری به بخش اعتباری، عدم ثبات سیاست‌های مالی و پولی و تغییرات مکرر قوانین و مقررات از جمله عوامل برون‌سازمانی رشد مطالبات معوق است (دیده خانی، ۱۳۹۵).

وصول مطالبات معوق همواره به عنوان یکی از مهمترین برنامه‌های بانک به شمار می‌آید و البته پیشگیری از تبدیل شدن تسهیلات به مطالبات راهکارها و مزایای خاص خود را دارد. به طور کلی، بهترین رویه برای وصول مطالبات بانکها، ایجاد بستر مناسب است، بدین معنا که اختیارات ویژه‌ای برای بانکها طراحی و تدوین شود تا فرایند وصول مطالبات را در شرایط کنونی تسریع کنند، ضمن اینکه استفاده از خدمات شرکت‌های وصول مطالبات، صرفه جویی وقت و هزینه بانکها را در پی دارد (Susan et al, 2017).

روش وصول مطالبات، به شرایط مشتری، شرایط قرار داد و برآوردی که از زمان و فرایند انجام کار صورت می‌گیرد، بستگی دارد. با وجود این، بانکها همواره بهترین راهکار وصول را تعامل با مشتری (در صورتی که ضوابط و مقررات قرارداد خود با بانک را رعایت کرده باشد)، می‌دانند (Zhang et al, 2017). چنانچه مشتری به هر دلیلی از باز پرداخت تسهیلات امتناع ورزید، با عنایت به اینکه بانک وکیل سپرده‌گذاران است و می‌باید حافظ منافع آنها باشد؛ لذا مراتب از طرق قانونی پیگیری می‌شود (Shalev et al, 2013).

عملکرد یکی از مهم ترین سازه های مورد بحث در پژوهش های مدیریتی است و بدون شک مهم ترین معیار سنجش موفقیت در شرکت های تجاری به حساب می آید. ولی به طور کلی در خصوص این که متغیرها و شاخص های عملکرد سازمانی هنوز توافق نظر کامل در بین صاحب نظران وجود ندارد (bakker et al, 2014). به طور کلی شاخص های عملکرد سازمانی به دو دسته ذهنی و عینی قابل تقسیم است. شاخص های عینی عملکرد سازمانی، شاخص هایی است که به صورت کاملا واقعی و براساس داده های عینی اندازه گیری می شود. از جمله شاخص های عینی عملکرد سازمانی می توان به شاخص های سودآوری نظیر بازده دارایی، بازده حقوق صاحبان سهام، بازده سرمایه گذاری و سود هر سهم بازده سهام، اشاره کرد. شاخص های ذهنی عملکرد سازمانی بیشتر شاخص هایی را شامل می شود که بر مبنای قضاوت گروه های ذینفع سازمان شکل می گیرد. از جمله این شاخصها می توان ارزیابی عملکرد به کار می روند مخصوصا زمانیکه عملکرد مالی سازمان به دلایل مختلف در دست نباشد. ابعاد عملکرد غیرمالی شامل مشتری مداری، نوآوری و بهبود، استفاده بهینه از منابع مالی، کاهش خطا و کیفیت محصولات می باشد (Julia et al, 2016). عملکرد سازمان از مجموعه عوامل سازمانی تأثیرپذیر است. عملکرد پدیده ای پیچیده ای است که شاید ساده ترین تعبیر برای آن را بتوان مجموعه فعالیت های معطوف به دستیابی بر اهداف سازمانی دانست. همواره در اکثر سازمان های جهان مدیران و رهبران سازمانی در پی ارتقا و بهبود عملکرد سازمان های خویش می باشند. عملکرد سازمان ترکیب گسترده ای هم از دریافتهای غیرملموس، همچون افزایش دانش سازمانی و هم دریافتهای عینی و ملموس، همچون نتایج اقتصادی و مالی است (Julia et al, 2016).

روشهای سنتی ارزیابی عملکرد که عمدتا مبتنی بر معیارهای مالی و اعداد و ارقام حسابداری نظیر سود هر سهم، نرخ بازده دارائیها و... است بسیاری از معیارهای کیفی موثر در دورنمای شرکت نظیر رضایت مشتریان را نادیده می گیرد. محدودیتهای متصور برای معیارهای مالی ارزیابی عملکرد سبب نیاز به روش جدیدی گردید که ضمن توجه به معیارهای مالی از سایر معیارها نیز به منظور ارزیابی عملکرد استفاده کند. در این راستا کاپلان و نورتین در دهه ۱۹۹۰ روش ارزیابی متوازن را معرفی کردند. در این روش علاوه بر تحلیلهای مالی به رضایت مشتریان، رضایت و آموزش و یادگیری مستمر کارکنان و نحوه انجام فرایندهای داخلی توجه می گردد (رجبی، ۱۳۹۴). ارزیابی متوازن تلفیقی است از معیارهای ارزیابی عملکرد که شاخصهای عملکرد جاری، گذشته و نیز آتی را شامل می شود و معیارهای غیرمالی را در کنار معیارهای مالی قرار می دهد. ارزیابی متوازن دید همه جانبه ای از آنچه در داخل و خارج از سازمان در حال وقوع است برای مدیران سازمانها ارائه می دهد. بسیاری از شرکتهای بزرگ از این روش برای ارزیابی تاثیرات تصمیمات استراتژیک بر کارمندان، مشتریان و سودآوری استفاده می کنند (رفیعی، ۱۳۹۵).

از مهمترین اهداف بانک پارسیان عبارت است از توسعه اقتصادی از طریق گسترش فعالیت در بخش صنایع، به ویژه صنعت خودروسازی و صنایع وابسته با فراهم آوردن امکانات، تسهیلات و تدوین و اشاعه ابزارهای مالی و پولی نوین، همچنین تأمین مالی برای زیربخش های ساخت، تجارت، مصرف. این بانک در سال مالی ۱۳۹۱ درآمدی معادل ۱۰۱ هزار میلیارد ریال کسب کرد و در رتبه هشتم از بزرگترین شرکت های ایران قرار گرفت. بانک پارسیان هم اکنون پس از بانک ملی ایران، بانک ملت و بانک مسکن، چهارمین بانک بزرگ ایران بر پایه میزان درآمد سالیانه، به شمار می آید. آخرین سرمایه ثبت شده این بانک ۱۳۲۰ میلیارد تومان اعلام شده است. در این پژوهش بر آن شدیم تا با توجه به جایگاه سیستم بانکی کشور در تمام تصمیمات بخش دولتی و خصوصی، و مهمتر از آن تاثیر مطالبات بانکی بر عملکرد آنان و مسیر توسعه کشور عزیزمان ایران در راستای اهداف چشم انداز ۲۰ ساله ۱۴۰۴ به بررسی تاثیر مطالبات بانکی بر عملکرد بانک پارسیان که از موفقترین بانکهای خصوصی می باشد با استفاده از روش BSC بپردازیم.

با توجه به اینکه از پژوهشهای پیشین در این حوزه هیچکدام به بررسی تاثیر مطالبات بانکی بر عملکرد سازمانی با توجه به روش BSC و ابعاد آن نپرداخته اند، در این حوزه جهت گردآوری پیشینه پژوهش از تحقیقات داخلی و خارجی که در زمینه

معوقات و مطالبات بانکی و عملکرد سازمانی و عوامل مختلف مرتبط با آن بصورت جداگانه انجام شده‌اند، استفاده می‌کنیم که در زیر آمده است:

کفاشی (۱۳۹۶) در پژوهش خود مبنی بر ارزیابی عملکرد موسسات مالی با استفاده از مدل ترکیبی تحلیل پوششی داده‌های پنجره‌ای و آنتروپی شانون اذعان داشت سیستم ارزیابی عملکرد واحدهای مختلف سازمانی یکی از ارکان اصلی برنامه ریزی بمنظور بهبود فعالیتها می‌باشد. طراحی و مدیریت نظام سنجش و ارزیابی یکی از دغدغه‌های اصلی برنامه ریزی استراتژیک شرکتها می‌باشد. ازین رو در این تحقیق بمنظور ارزیابی عملکرد از روش پوششی داده‌ها که بعنوان ابزاری در ارزیابی عملکرد واحدهای تصمیم‌گیری استفاده می‌گردد و در آن از نهاده‌ها (جمع کل داراییها، تعداد کارکنان، کارت بانکی صادر شده) و ستاده‌های (جمع کل سپرده‌ها، مانده تسهیلات اعطایی و مطالبات، سود و زیان خالص) سازمان بمنظور ارزیابی عملکرد سازمان استفاده می‌شود، بهره برده‌اند. و در این تحقیق بترتیب مهمترین و برترین شعبه‌ها از منظر عملکرد رتبه بندی شدند. ذوالفقاری (۱۳۹۶) در پژوهش خود شاخص ترکیبی در جهت سنجش میزان اثربخشی بانکهای کشور ارائه داد. بر مبنای تحلیل مبانی نظری اثربخش بودن بانکها شاخصهای منفردی در نظر گرفته شده است که عبارت اند از: نسبت مطالبات غیر جاری به کل تسهیلات، نسبت تسهیلات به سپرده، نسبت بازدهی دارایی نسبت داراییهای نقد به کل سپرده‌ها و نسبت تسهیلات در، (ROE) نسبت بازده سرمایه، (ROA) فعالیتها اقتصادی به کل تسهیلات. مبتنی بر روششناسی هفت مرحله‌ای ساخت یک شاخص ترکیبی، شاخص ترکیبی پژوهش استخراج میشود. بانکهای منتخب در این پژوهش عبارت اند از: کشاورزی، صنعت و معدن، ملی، سپه، ملت، رفاه، پاسارگاد و سرمایه. با استفاده از یک شاخص وزنی بانکها رتبه بندی میشوند که بانک صنعت و معدن، به دلیل متفاوت بودن از سایر بانکها که عمدتاً مربوط به ساختار آن میباشد از رتبه‌بندی حذف شده است. یافته‌های پژوهش نشان میدهد بانک ملت رتبه اول و بانک کشاورزی آخرین رتبه را به خود اختصاص داده‌اند. همچنین برای اثبات یا رد فرضیه‌های پژوهش از میانگینهای شاخص ترکیبی استفاده کرده‌ایم و نتیجه این شد که هر دو فرضیه تحقیق مبنی بر ۱- خصوصی سازی بانکها زمینه ساز برای رشد و شکوفایی اقتصادی و نهایتاً اثربخشی نظام بانکی شده است. ۲- با واگذاری بانکهای دولتی به بخش خصوصی عملکرد آن‌ها بهبود یافته است. اثبات میشود. خلیلی پور (۱۳۹۵) در پژوهش خود به بررسی اهمیت نسبی معیارهای غیرمالی در برابر معیارهای مالی ارزیابی عملکرد در ایجاد انگیزش درونی و انگیزش بیرونی کنترل شده برای مشارکت و چگونه این دو نوع انگیزش برای مشارکت در تعیین هدف منجر به افزایش عملکرد شغلی می‌پردازد. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه از کارکنان گردآوری شد. بر اساس آن یک نمونه ۲۹۹ نفره از کارکنان انتخاب شد، نتایج مدل معادلات ساختاری نشان داد که هم معیارهای مالی و هم معیارهای غیرمالی ارزیابی عملکرد تأثیر مثبت و معناداری بر انگیزش درونی و بیرونی کنترل شده تأثیر مثبت دارند، همچنین معیارهای مالی و هم معیارهای غیرمالی ارزیابی عملکرد تأثیر مثبت و معناداری بر انگیزش بیرونی کنترل شده تأثیر مثبت دارند. این مطالعه نشان می‌دهد انگیزش درونی و بیرونی کنترل شده تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارند، همچنین معیارهای مالی و غیرمالی ارزیابی عملکرد تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارند. همچنین معیارهای مالی از طریق انگیزش درونی و انگیزش بیرونی کنترل شده برای مشارکت در تعیین هدف تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی می‌گذارند. بیگم جلالی (۱۳۹۴) در پژوهش خود به بررسی تأثیر عملکرد بانکها بر مطالبات معوق بانکها پرداخت. در این راه ۲۸ بانک کشور را در یک دوره ۸ ساله از ۱۳۸۵ تا ۱۳۹۳ مورد تحلیل قرار داد که بدلیل محدودیت ده بانک حذف شده و در کل ۱۸ بانک مورد تحلیل و بررسی قرار گرفت. برای این مهم ابزار گردآوری اطلاعات، مشاهده و گزارشها و عملکرد نظام بانکداری کشور از طریق سایت بانک مرکزی بود. بعد از این دوره و جمع آوری داده‌ای مورد نیاز در حوزه عملکرد بانکها (سپرده، تسهیلات، سود و زیان) نتایج حاکی از ارتباط مثبت مطالبات معوقه بانکها با عملکرد آنها طی این دوره بود. سرگزی (۱۳۹۴) در پژوهش خود عنوان

کرد، با توجه به حجم روزافزون مطالبات معوق بانکی در ایران و اینکه حجم بالای این مطالبات به نوعی باعث قفل شدن نقدینگی بانکها و لذا رجوع بانکها به استقراض از بانک مرکزی شده است که این خود منجر به افزایش نرخ بهره بین بانکی و نیز افزایش نرخ اضافه برداشت بانکها از بانک مرکزی گردیده لذا در این پژوهش تاثیر این مطالبات را بر عملکرد بانکها مورد بررسی قرار داد. برای این منظور با بررسی ۲۶ بانک کشور در یک بازه زمانی شش ساله از سال ۱۳۸۸ تا ۱۳۹۳ و در یک مدل آماری پنل دیتا به این نتیجه رسید که مطالبات سر رسید گذشته رابطه منفی و معنی دار با سود آوری بانک دارد بنابر این کاهش مطالبات سر رسید گذشته و به نوعی آسیب شناسی معوقات بانکی می تواند منجر به افزایش کارایی در بانکها شود. همچنین مشخص شد که تاثیر درآمدهای غیر بهره ای در بانکهای خصوصی بر سودآوری معنادار است که این مشخص می کند این بانکها نقش بیشتری در فعالیتهای غیر بانکی دارند. همچنین عصر اندازه در بین بانکهای خصوصی و دولتی بر روی عملکرد بی معنی است. Susan et al (2017) در پژوهش خود به بررسی تاثیر نوآوری در حوزه مطالبات باتوجه به نوآوری SWIFT بر تراکنشهای مالی و عملکرد بانک، (SWIFT یک زیرساخت فناوری مبتنی بر شبکه برای ارتباطات بین المللی) پرداختند. آنها یک مجموعه داده طولی جدید از ۶،۸۴۸ بانک در ۲۹ کشور در اروپا و آمریکا با تاریخ کامل تصویب از عملیات اولیه SWIFT در سال ۱۹۷۷ تشکیل دادند. نتایج نشان داد که استفاده از SWIFT اثرات زیادی بر تراکنشهای مالی و سودآوری در بلند مدت دارد؛ میزان این تاثیر برای بانکهای کوچکتر از بانکهای بزرگ بیشتر است؛ و در تمام بانکها تاثیر قابل توجهی بر عملکرد دارد. Wang et al (۲۰۱۷) در پژوهش خود به بررسی این مهم پرداختند که در حوزه کاری شرکتهای فعال در ایالات متحده معوقات اوراق قرضه چه تاثیری بر انتخاب خدمات مالی جدید و عملکرد می گذارد. این مقاله رابطه بین قراردادهای بدهی اوراق قرضه شرکت و اوراق قرضه که اخیرا صادر شده و عملکرد را مورد بررسی قرار می دهد. از یک طرف، زمانیکه قیمت و هزینه اوراق بالاست، اوراق قرضه جدید صادر شده ممکن است شامل ضمانتهایی باشد که در اوراق قرضه مورد استفاده قرار گرفته اند، که منجر به رابطه منفی میان معوقات اوراق قرضه و موارد جدید می شود. از سوی دیگر، از آنجا که شرکتهای تمایل به استفاده از اوراق در بازپس دهی وامهای بدهی دارند، معوقات مشابه اوراق قرضه برجسته، و احتمالا در قیمت اوراق جدید و عملکرد بانکی تاثیر گذار باشد، که نشان دهنده یک رابطه مثبت میان وصول اوراق قرضه و عملکرد مالی سازمان می باشد. نتایج همچنین نشان می دهد که وصول معوقات اوراق قرضه به طور قابل توجهی با شرایط مالی و چرخه اقتصادی صادر کنندگان مرتبط است. Tawfiq (۲۰۱۷) در پژوهش خود تحت عنوان ارزیابی عملکرد بانکهای تجاری اردن براساس پارامترهای بانکی اذعان داشت با توجه به نقش حیاتی بخش بانکی در اقتصاد هر کشور، پایداری این بخش به عنوان اولویتهای هر کشور در جهت اهداف و چشم انداز استراتژیک توسعه، به ویژه پس از بحران مالی جهانی ۲۰۰۷-۲۰۰۸ می باشد. هدف اصلی این مطالعه ارزیابی صلاحیت بانک های تجاری اردن که در بورس اوراق بهادار عمان (ASE) در طول دوره (۲۰۰۸-۲۰۱۵) بود. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل این پژوهش حاکی از آن بود که تمام بانکهای تحت مطالعه در همه پارامترهای مدل، با وجود کاهش رشد اقتصادی و ناامنی منطقه ای، عملکرد مناسبی داشته اند و داراییهای ثابت و متغیر آنها ارتباط مثبتی با ارائه خدمات مالی و عملکرد مورد نظر در حالت پایداری دارند. Okoea et al (۲۰۱۶) اثرات رضایت شغلی، تعهدات کارکنان، جاذبه شغلی و کار تیمی بر عملکرد بازاریابی خدمات را مورد تحلیل قرار دادند. از روش نمونه گیری تصادفی استفاده نمودند. در مجموع ۳۷۲ پرسشنامه در تجزیه و تحلیل نهایی استفاده شد. برای ارزیابی تناسب مدل از تحلیل عاملی تاییدی استفاده شد. برای آزمون فرضیه ها از رگرسیون خطی چندگانه استفاده شده است. یافته های این پژوهش نشان می دهد که رضایت شغلی، تعهد کارکنان، جاذبه شغلی و کار تیمی، تاثیر مثبتی بر عملکرد بازاریابی خدمات کارکنان عملیاتی دارد. یافته های این تحقیق به این معنی است که مطالعات متعددی برای بهبود عملکرد خدمات وجود دارد. فرهنگ تیمی، تعهد کار در محل و تعهد کارکنان می تواند رضایت شغلی را تحت تاثیر قرار دهد که به نوبه خود بر عملکرد بازاریابی خدمات تاثیر می گذارد و موجب جاذبه شغلی و رضایت مشتری خواهد شد.

اهداف

هدف اصلی پژوهش شناسایی تاثیر مطالبات معوقه بانک پارسیان بر عملکرد آن است. اهداف فرعی نیز بشرح زیر می باشد:

- شناسایی تاثیر مطالبات معوقه بانک پارسیان بر رشد و یادگیری کارکنان
- شناسایی تاثیر مطالبات معوقه بانک پارسیان بر بهبود فرآیندهای بانک
- شناسایی تاثیر مطالبات معوقه بانک پارسیان بر رضایت مشتریان بانک
- شناسایی تاثیر مطالبات معوقه بانک پارسیان منابع (درآمد-هزینه های) بانک

فرضیات

- (۱) مطالبات معوقه بانک پارسیان بر رشد و یادگیری کارکنان بانک تاثیر دارد.
- (۲) مطالبات معوقه بانک پارسیان بر بهبود فرآیندهای بانک تاثیر دارد.
- (۳) مطالبات معوقه بانک پارسیان بر رضایت مشتریان بانک تاثیر دارد.
- (۴) مطالبات معوقه بانک پارسیان منابع مالی «درآمدها و هزینه های» بانک تاثیر دارد.
- (۵)

روش تحقیق

8

این تحقیق به لحاظ سطح تحلیل از نوع تحقیقات توصیفی-پیمایشی محسوب می شود و به لحاظ کاربرد نتایج از نوع تحقیقات کاربردی به شمار می رود، که تاثیر مطالبات معوقه بانک پارسیان بر عملکرد آن را مورد بررسی قرار می دهد. این پژوهش در حوزه مطالبات معوقه صنعت بانکداری می باشد و علم مدیریت به بررسی ابعاد ارزیابی عملکرد از روش کارت امتیازی متوازن با توجه به تاثیر مطالبات معوقه بانک پارسیان و ارائه راهکارهایی برای توسعه و پیشرفت بانک پارسیان در این حوزه ها می پردازد. این پژوهش از اوایل آبان ماه ۱۳۹۶ تا اواخر خرداد ماه ۱۳۹۷ صورت گرفته است. جامعه آماری این تحقیق شامل پرسنل شعب بانک پارسیان در سطح شهر تهران می باشد. برای برآورد نمونه از جامعه آماری ۳۵۰۰ نفری از جدول مورگان استفاده شد که عدد ۲۵۰ را مشخص نمود، لذا پرسشنامه به روش تصادفی توزیع و گردآوری شد.

در این پژوهش برای گردآوری اطلاعات میدانی از پرسشنامه استفاده گردید. پرسشنامه ای که برای پژوهش حاضر طراحی گردید، شامل دو بخش سوالات عمومی و تخصصی می باشد. بخش اول در رابطه با اطلاعات جمعیت شناسی پاسخ دهندگان است و بخش دوم نیز مربوط به متغیرهای تخصصی است. برای بررسی مناسب بودن ابزار اندازه گیری جهت گردآوری داده های مورد نیاز دو ویژگی یعنی، اعتبار (روایی) و قابلیت اعتماد (پایایی) مورد توجه قرار می گیرد. در این پژوهش با توجه به استاندارد بودن پرسشنامه لاتین مورد استفاده، پس از برگرداندن پرسشنامه به زبان فارسی و تدوین پرسشنامه، با متخصصان امر در این زمینه مشورت شد لذا نوع روایی مورد استفاده در ابزار با توجه به بررسی کیفی مولفه ها و استناد به نظر متخصصان امر، روایی صوری و محتوایی است. برای سنجش پایایی پرسشنامه از روش های متعددی می تواند استفاده کرد. از آن جمله است: آلفای کرونباخ، بازمایی، روش فرم های موازی و یا هم ارز، روش دونیمه کردن و... در اینجا از آلفای کرونباخ برای سنجش پایایی پرسشنامه استفاده شده. بدین منظور تعداد ۴۰ نفر به صورت تصادفی انتخاب و اجرای اولیه بر روی آن ها صورت گرفت. پس از جمع آوری پرسشنامه های مذکور، مقداری آلفای کرونباخ برای تمام متغیرها بالای ۰/۷ و پایایی کل ۰/۷۹ محاسبه شد لذا پایایی به دست آمده برای ابزار تحقیق بیانگر پایایی مناسب ابزار است.

در این پژوهش، برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS استفاده شده است. بدین صورت که برای تجزیه و تحلیل داده ها جمع آوری شده به وسیله پرسشنامه ها از شاخص های آمار توصیفی مانند؛ میانگین، انحراف معیار و درصد و با استفاده آمار



استنباطی به آزمون فرضیه پرداخت و برای بررسی تاثیر متغیرهای تحقیق از آزمون فرید من استفاده گردید و برای بررسی شدت رابطه ضریب توافقی محاسبه گردید در این تحقیق از آزمون t جهت معنی داری تفاوت بین دو میانگین استفاده گردید.

یافته ها

یافته ها حاکی از آنست که از نظر جمعیت شناختی جنسیت ۱۰۸ نفر زن و ۱۳۹ نفر مرد بودند. از نظر متغیر جمعیت شناختی تحصیلات در دسته لیسانس و پایین تر ۴۵ نفر، فوق لیسانس ۱۰۲ نفر، در دسته و دسته دکتری ۱۰۰ نفر مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. از منظر متغیر جمعیت شناختی تجربه خدمتی دسته (۷ تا ۱۴ سال) با ۷۱ نفر بیشترین فراوانی را به خود اختصاص داده، بعد از آن نیز دسته (۲۱ تا ۲۸ سال) با فراوانی ۴۹ نفر، دسته (۲۸ تا ۳۵ سال) با فراوانی ۴۸ نفر فراوانی، دسته (زیر ۱ تا ۷ سال) با ۴۰ نفر فراوانی، و دسته (۷ تا ۱۴ سال) با فراوانی ۳۹ نفر مورد تحلیل قرار گرفتند. در ادامه به بررسی نتایج حاصل از آزمون فرضیات پژوهش می پردازیم.

فرضیه اول: مطالبات معوقه بانک بر رشد و یادگیری کارکنان بانک پارسیان تاثیر دارد.

باتوجه به جدول ۱ مقدار (t) محاسبه شده (۱۹,۸۹۹-) با درجه آزادی (۸۳) و سطح معنی داری (۰,۰۰۰) از مقدار (t) بحرانی جدول کوچکتر است فرض صفر رد می شود. بنابراین با اطمینان ۹۹ درصد می توان قضاوت کرد که مطالبات معوقه بانک بر رشد و یادگیری کارکنان بانک پارسیان در حد مطلوبی تاثیر دارد.

جدول ۱. فرضیه اول

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
فرض ۱	۲۴۷	12.8690	2.36327	.25785

۱

One-Sample Test						
Test Value = 18						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
فرض ۱	-19.899	83	.000	-5.13095	-5.6438	-4.6181

فرضیه دوم: مطالبات معوقه بانک پارسیان بر بهبود فرآیندهای بانک تاثیر دارد. با توجه به جدول ۲ مقدار (t) محاسبه شده (۱۸,۱۷۳-) با درجه آزادی (۸۳) و سطح معنی داری (۰,۰۰۰) از مقدار (t) بحرانی جدول کوچکتر است فرض صفر رد می شود. بنابراین با اطمینان ۹۹ درصد می توان قضاوت کرد که مطالبات معوقه بانک پارسیان بر بهبود فرآیندهای بانک در حد مطلوبی تاثیر دارد.

جدول ۲. فرضیه دوم

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
فرض ۲	۲۴۷	8.7024	1.66306	.18146

۲

One-Sample Test						
Test Value = 12						

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
فرض ۲	-18.173	83	.000	-3.29762	-3.6585	-2.9367

فرضیه سوم: مطالبات معوقه بانک پارسیان بر رضایت مشتریان بانک تاثیر دارد. با توجه به جدول ۳ مقدار (t) محاسبه شده (۱۸,۱۶۲-) با درجه آزادی (۸۳) و سطح معنی داری (۰,۰۰۰) از مقدار (t) بحرانی جدول کوچکتر است فرض صفر رد می شود. بنابراین با اطمینان ۹۹ درصد می توان قضاوت کرد که مطالبات معوقه بانک پارسیان بر رضایت مشتریان بانک در حد مطلوبی تاثیر دارد.

جدول ۳. فرضیه سوم

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
فرض ۳	۲۴۷	6.2381	1.39378	.15207

۳

One-Sample Test						
Test Value = 9						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
فرض ۳	-18.162	83	.000	-2.76190	-3.0644	-2.4594

10

فرضیه چهارم: مطالبات معوقه بانک پارسیان بر منابع مالی «درآمدها و هزینه های» بانک تاثیر دارد. با توجه به جدول ۴ مقدار (t) محاسبه شده (۱۲,۲۰۰-) با درجه آزادی (۸۳) و سطح معنی داری (۰,۰۰۰) از مقدار (t) بحرانی جدول کوچکتر است فرض صفر رد می شود. بنابراین با اطمینان ۹۹ درصد می توان قضاوت کرد که مطالبات معوقه بانک پارسیان بر منابع مالی «درآمدها و هزینه های» بانک در حد مطلوبی تاثیر دارد.

جدول ۴. فرضیه چهارم

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
فرض ۴	۲۴۷	9.1190	2.16436	.23615

۴

One-Sample Test						
Test Value = 12						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
فرض ۴	-12.200	83	.000	-2.88095	-3.3506	-2.4113

آزمون فریدمن: تعیین سطح و رتبه مولفه های موثر بر عملکرد بانک پارسیان همان گونه که در جدول ۵ مشاهده می شود در میان شاخص های تاثیر گذار بر عملکرد بانک پارسیان «منابع مالی (درآمدها و هزینه ها)»، «رضایت مشتریان»، «رشد و یادگیری» و «بهبود فرآیندهای بانک» به ترتیب رتبه های اول تا چهارم در میزان

تاثیر گذاری بر عملکرد بانک پارسیان ارزیابی گردیدند.

جدول ۵. میانگین رتبه میزان تاثیر عوامل موثر بر عملکرد بانک پارسیان

رتبه	مؤلفه پژوهش	میانگین رتبه مؤلفه ها
1	میانگین تاثیر منابع مالی (درآمدها و هزینه های) بانک پارسیان بر عملکرد آن	۶۹,۹۷
2	میانگین تاثیر رضایت مشتریان بانک پارسیان بر عملکرد آن	۶۸,۰۶۵
3	میانگین تاثیر رشد و یادگیری بانک پارسیان بر عملکرد آن	۶۵,۷۸۵
4	میانگین تاثیر بهبود فرآیندهای بانک پارسیان بر عملکرد آن	۶۰,۳۲

بحث و نتیجه گیری

هدف از انجام این پژوهش بررسی تاثیر مالبات معوقه بر عملکرد بانک پارسیان بود که بر اساس نتایج بدست آمده هرچهار فرضیه مورد تایید قرار گرفتند. بر اساس فرضیه اول، مطالبات معوقه بانک بر رشد و یادگیری کارکنان بانک پارسیان تاثیر دارد که این نتیجه همسو با پژوهشهای ذوالفقاری (۱۳۹۶)، خلیلی پور (۱۳۹۵)، سرگزی (۱۳۹۴)، وانگ و همکاران (۲۰۱۷) می باشد. فرضیه دوم موید این است که مطالبات معوقه بانک پارسیان بر بهبود فرآیندهای بانک تاثیر دارد و این یافته نیز در راستای پژوهشهای توفیق (۲۰۱۷)، اوکی و همکاران (۲۰۱۶)، بیگم جلالی (۱۳۹۴) می باشد. تایید فرضیه سوم که بیانگر تاثیر مطالبات معوقه بانک پارسیان بر رضایت مشتریان بانک است در جهت پژوهشهای سوزان و همکاران (۲۰۱۷)، و اوکی و همکاران (۲۰۱۶) می باشد. فرضیه اخر که بیانگر تاثیر مطالبات بانکی بر منابع مالی است نیز همسو با پژوهشهای کفاشی (۱۳۹۶)، خلیلی پور (۱۳۹۵)، سرگزی (۱۳۹۴)، بیگم جلالی (۱۳۹۴)، توفیق (۲۰۱۷)، وانگ و همکاران (۲۰۱۷)، و سوزان و همکاران (۲۰۱۷) می باشد. استفاده از کارت امتیازی متوازن، عملکرد سازمان را از چهار دیدگاه مورد کنکاش و تحلیل قرار می دهد. این دیدگاهها دارای شکافهای عملیاتی و نظری هستند و این روش درصدی پر کردن این شکاف است و باید معیاری در نظر گرفته شود تا علاوه بر غنی سازی در این حوزه ها، توسعه و نیل به اهداف استراتژیک سازمانی را میسر نماید. همانطور که در فصل چهارم جدول ۵ آورده شده است؛ از میان این چهار شاخص تاثیر گذار بر عملکرد بانک پارسیان، بترتیب منابع مالی، رضایت مشتریان، رشد و یادگیری، و بهبود فرآیندهای بانکی رتبه های اول تا چهارم را در میزان تاثیر گذاری بر عملکرد بانک پارسیان دارند. بنابر این توالی باید در برنامه ریزیهای مدیران ارشد بانک پارسیان لحاظ شود تا بتوان به بهبود عملکرد این سازمان کمک نماید.

با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش برای مدیران و مسئولان ارشد بانک پارسیان پیشنهاداتی در حوزه چهار فرضیه ارائه گردیده که به شرح ذیل است: ۱) ارتقای عملکرد سازمان با استفاده از آموزش و ارتقای دانستنی های پرسنل شعب و در این راستا مثلا جلوگیری از استفاده شرکتهای اقماری از تسهیلات چندین شعبه یک بانک و شعب مختلف بانکهای دیگر (بدون توجه به میزان بدهی و تعهدات شرکتهای وابسته به گروه نزد چندین شعبه یک یا چند بانک) و همچنین عدم امکان استفاده از تسهیلات چند بانک توسط مشتریانی که دارای بدهی و تعهدات معوق قابل توجه نزد بانکهای مختلف هستند. ۲) پیگیری دقیق آمار مطالبات معوق از سوی پرسنل ادارات پیگیری و وصول مطالبات بانکها به عنوان متولی امر و آموزش و رشد یادگیری در حوزه دسترسی سریع به آمارهای به روز مطالبات نوع عقد و غیره. ۳) در سطح کلان سازمانی، تقویت کادر کارشناسی بانکها یا اجازه استفاده از خدمات مؤسسات مشاوره های مالی و سرمایه گذاری. ۴) آموزش، بروز رسانی و اجرای دقیق آخرین بخشنامه-

ها و دستورالعملهای صادره از سوی بانک مرکزی و نظارت برحسب اجرای آن. ۵) آموزش پرسنل در طی دورههای مختلف و سالیانه و شش ماهه جهت توجیح و آشنایی با روال اخذ وثایق و تضمینهای لازم و کافی و شناسایی سایر داراییهای مشتریان که از آنها سفته و قرارداد لازمالاجرا اخذ میشود. این موارد قبل از اعطای تسهیلات ضروری است. بدیهی است در مورد متقاضیان جدید گشایش اعتبار موارد فوق اهمیت بیشتری دارد. ۶) از جمله اقدامات مهم و تاثیر گذار بر وصول مطالبات معوقه بانکی از نقطه نظر بهبود فرایندهای بانکی میتوان گفت بایستی بانک اطلاعات و سیستم وصول مطالبات بانک پارسیان به نحوی عمل کند که قابلیت طبقه بندی تسهیلات در قالب تسهیلات کوتاه مدت، میان مدت، بلند مدت، بدهکاران بابت اعتبار اسنادی پرداخت شده و به تبع آن امکان شناسایی مطالبات معوق و سررسید گذشته واقعی و محاسبه ذخیره مطالبات مشکوک الوصول وجود داشته باشد. ۷) در سطح کلان پیشنهاد می شود برای سیستم داخلی بانک پارسیان بفرآیند ایجاد مکانیزم ثبت و نگهداری مطالبات سررسید گذشته و سرفصل شدن مکانیزم مطالبات معوق و سررسید گذشته و همچنین طراحی سیستمهای اخطار به مسئولین شعب و دواير مربوطه در صورت ایجاد مطالبات جدید باشند. ۸) تشکیل دادگاه خاص جهت رسیدگی به پروندههای مطالبات معوق از یک رقم معین به بالا. ۹) کنترلهای لازم در خصوص گشایش اعتبارات اسنادی به منظور پیشگیری از ایجاد بدهی. ۱۰) ارتقا در ارائه خدمات نوین آنلاین و آفلاین، ارائه خدمات بموقع و بهبود تراکنشهای عملیاتی بانکی و بین بانکی بمنظور ارتقای کیفیت خدمات. ۱۱) اعمال محدودیتهای مورد نظر در حوزه گشایش اعتبارات اسنادی در بخش بازرگانی. ۱۲) ایجاد فرهنگ مثبت سازمانی و نهادینه کردن آن برای پرسنل، این امر سبب می شود علاوه بر پیگیری جهت وصول مطالبات معوقه از سوی نهادهای مشخص شده توسط بانک پارسیان، مشتریان نیز از این ارتباط مثبت و سازنده استفاده نموده و لذا سوآوری نهایی بالاتری را برای بانک بهراه آورند. ۱۳) مطابقت کالای مورد گشایش با پروانه بهره برداری (فعالیت) شرکت و اطمینان از مصرف و برگشت مبالغ. ۱۴) شناسایی، هدفگیری و ایجاد ارتباطات مثبت و مداوم با مشتریان سودآور و کلیدی در جهت ارتقای اعتماد و اطمینان آنها برای وصول مطالبات معوقه و استفاده از تسهیلات با سودآوری بیشتر برای بانک پارسیان. ۱۵) شناسایی و تامین نیازها و تکريم مشتریان در تمام مراحل قبل و حین و بعد از ارائه خدمات و تسهیلات باکی به آنها. ۱۶) ایجاد نهادهای جدید پولی و مالی به منظور کاهش ریسک اعتباری بانکها برای کاهش درصد ریسک اعتباری بانکها لازم است بانکها طرفهای قرارداد خود را به خوبی بشناسند و با آگاهی اقدام به عقد قرارداد با آنها نمایند، بدین منظور ایجاد مؤسسات جدید پولی و مالی نظیر مؤسسه اعتبارسنجی، رتبه بندی مؤسسات، مؤسسه تضمین اعتبار، بانک جامع اطلاعات اعتباری و شرکتهای مشاورهای مالی و سرمایه گذاری جهت پیشگیری از ایجاد مطالبات معوق ضروری است. ۱۷) تسريع در پرداخت بدهی دولت یا انتقال بدهی به بانک مرکزی. ۱۸) واگذاری سهام شرکتهای دولتی به جای بدهی آنها به بانک. ۱۹) اخذ اطلاعات لازم جهت شناسایی و اعتبارسنجی مشتریان قبل از گشایش اعتبار به منظور اطمینان از وصول بدهی در سررسید. ۲۰) نظارت دقیق بر مصرف تسهیلات اعطایی در بخش اقتصادی مربوطه و جلوگیری از جابهجایی آن به دیگر بخشها. ۲۱) توجه دقیق به صورتهای مالی مشتریان هنگام اعطای تسهیلات و حصول اطمینان معقول از برگشت به موقع سرمایه و تناسب درآمد مشتری با مبلغ تسهیلات صورت گیرد.

برای تحقیقات آتی پیشنهاد میشود به موضوعاتی با محوریت عناوین زیر پردازند: بررسی تاثیر مطالبات بانکی بر عملکرد بانک پارسیان باتوجه به نقش میانجی قوانین دولتی و فرایندهای بانک پارسیان، بررسی ارتباط مطالبات بانکی با عملکرد بانک پارسیان با توجه به نقش تعدیلگرانه توانمندسازی و یادگیری کارکنان، بررسی عوامل درون سازمانی و برون سازمانی بر مطالبات معوقه بانک پارسیان، بررسی تاثیر نرخ بازگشت داراییهای سازمانی بر عملکرد بانک پارسیان با استفاده از روش کارت امتیازی متوازن، بررسی تاثیر انعطاف پذیری استراتژیک بر عملکرد بانک پارسیان با استفاده از روش کارت امتیازی متوازن، بررسی نقش میانجیگرانه رضایت مشتری بر ارتباط عملکرد سازمانی و مطالبات معوقه بانک پارسیان.

منابع

- بهاروندی، احمد. (۱۳۹۵). بررسی نحوه تاثیر متغیرهای درون بانکی و رفتار بدهکاران عمده بر میزان مطالبات غیر جاری بانکی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور، زمستان.
- بیگم جلالی، محدثه. (۱۳۹۴). بررسی رابطه و تاثیر مولفه های موثر بر مطالبات معوق بانکهای ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود، زمستان.
- خلیلی پور، حاتم. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر معیارهای مالی و غیرمالی بر انگیزش کارکنان برای مشارکت در تعیین هدف و عملکرد شغلی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز، تابستان.
- دیده خانی، حمیدرضا. (۱۳۹۵). تفاوت نقش مطالبات غیر جاری بر عملکرد بانکها به تفکیک بانکهای خصوصی و دولتی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علم و فرهنگ، تابستان.
- ذوالفقاری، عقیل. (۱۳۹۶). بررسی مقایسه های عملکرد بانکهای دولتی و خصوصی از منظر اثربخشی نظام بانکی در ایران (با استفاده از شاخص ترکیبی)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه خوارزمی، بهار.
- رجبی، مهدی. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر یادگیری سازمانی در عملکرد سازمانی مبتنی بر مدل BSC؛ مورد کاوی بانک صادرات ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، بهار.
- رفیعی، اصغر. (۱۳۹۵). شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر ایجاد مطالبات معوق بانک ها (مورد مطالعه: شعب بانک قوامین شهر تهران)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، تابستان.
- سرگزی، نسرين. (۱۳۹۴). ارزیابی اثرات مطالبات غیرجاری بر عملکرد نظام بانکی در ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا (س)، پاییز.
- کفاشی، اسماعیل. (۱۳۹۶). ارزیابی عملکرد موسسات مالی با استفاده از مدل ترکیبی تحلیل پوششی داده های پنجره ایی و انتروپی شانون، پایان نامه کارشناسی ارشد، موسسه آموزش عالی ناصر خسرو، تابستان.
- کمیجانی، مهرشاد، پژویان، جمشید، غفاری، فرهاد. (۱۳۹۵). تحلیل اثر متغیرهای اقتصاد کلان و درون بانکی بر مطالبات غیر جاری بانکهای کشور، مطالعات و سیاستهای اقتصادی، ۱۰۶، شماره دوم، ۱۰۵—۱۲۲.
- یحیائی، محمد، ۱۳۹۳، بررسی رابطه بین عوامل برون سازمانی و مطالبات معوق بانکی (مورد مطالعه: بانک ملت استان سمنان)، سومین کنفرانس ملی حسابداری و مدیریت، تهران، موسسه اطلاع رسانی نارکیش، https://www.civilica.com/Paper-ACCFIN03-ACCFIN03_183.html

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD-R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 389-411. doi:10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235

Cubillas, E., Fonseca, A. R., González, F., 2012. Banking crises and market discipline: international evidence. *Journal of Banking and Finance* 36, 2285–2298.



- Julia C. Naranjo-Valencia, Daniel Jiménez-Jiménez , Raquel Sanz-Vall, (2016). Studying the links between organizational culture, innovation, and performance in Spanish companies. *Revista Latinoamericana de Psicología* ,48, 30-41.
- Mamatzakis, E., Kalyvas, A. N., Piesse, J., 2013. Does regulation in credit, labour and business matter for bank performance in the EU-10 economies? *International Journal of the*
- Okoe, Abednego Feehi, Boateng, Henry & Mensah, Tiniwah Deborah. (2016). The effects of job satisfaction, employee commitment, workplace friendship and team culture on service recovery performance, *Management Science Letters*, 6, 713–722.
- Quinn, D. P., Schindler, M., Toyoda, A. M., 2011, Assessing measures of financial openness and integration. *IMF Economic Review* 59, 488-522.
- Shalev, R., Zhang, I. X., & Zhang, Y. (2013). CEO compensation and fair value accounting: Evidence from purchase price allocation. *Journal of Accounting Research*, 51(4), 819–854.
- Susan V. Scott, John Van Reenen and Markos Zachariadis. (2017). The Long-Term Effect of Digital Innovation on Bank Performance: An Empirical Study of SWIFT Adoption in Financial Services, CEP Discussion Paper No 992, 332-384.
- Tawfiq, Ahmad Mousa. (2017). Performance Evaluation of the Jordanian Commercial Banks Based on Bankometer Parameters, *International Journal of Economics and Finance*; Vol. 9, No. 12, 249-253.
- Wang , Yuqian, Chiu, Che-Wei, Wrolstad, Mark. (2017). Do Covenants of Bonds Outstanding Affect the Choice of Covenants of New Issues? Evidence from the U.S. Corporate Bonds, *Accounting and Finance Research*, Vol. 7, No. 1, 223-236.
- Yildirim, H. S., Philippatos, G. C., 2007. Efficiency of banks: recent evidence from the transition economies of Europe, 1993–2000. *The European Journal of Finance* 13, 123–143.
- Zhang , Bo, Hongliu Yuan and Xiaoqiang Zhi. (2017). ROE as a performance measure in performance-vested stock option contracts in China, *Frontiers of Business Research in China*, 11:4, 2-17.