

## چکیده

در سال‌های اخیر، "شرکت‌های تازه تاسیس فناور محور"، به عنوان موتور رشد سریع اقتصادی، مورد توجه بسیاری از محققان و سیاست‌گذاران در کشورهای مختلف بوده‌اند. میزان بسیار بالای رشد اشتغال زایی، فروش، صادرات و سرمایه این شرکت‌ها، و به ویژه نقش آنها در ایجاد فرصت‌های شغلی با کیفیت بالا، این شرکت‌ها را در کانون توجه سیاست‌گذاران در بسیاری از کشورهای دنیا قرار داده است. بانک‌ها به عنوان یک نهاد مهم در تامین اعتبار شناخته می‌شوند که از طریق ارائه تسهیلات بانکی به بهبود روند تامین مالی و اعتباری شرکت‌های فناور محور کمک نموده و به نوعی باعث بقای آنها خواهد شد. ولی در سال‌های اخیر با وجود مشکلات اقتصادی بانک‌ها نیز تامین اعتبار شرکت‌ها با چالش‌های عدیده‌ای مواجه شده است از این رو با توجه به اهمیت موضوع تامین اعتبار شرکت‌های فناور در کشور و همچنین تنوع و گستره کارشناسان درگیر، در این مقاله برای مواجهه با دیدگاه‌های متضاد و رسیدن به بصیرتی مشترک به منظور ساماندهی و مدیریت اثربخش و کارا، از مامندولوژی ترکیبی سیستم‌های نرم (SSM) و رویکرد سیستم‌های ابتکاری انتقادی (CSH) استفاده شده است. که پس از تبیین نقاط مشترک دو رویکرد اشاره شده به یک تعریف مشترک و ریشه‌ای از مسائل و مشکلات حوزه شبکه تامین اعتبار در نظام بانکی کشور از طریق انجام مصاحبه‌های عمیق با کارشناسان و خبرگان این حوزه خواهیم رسید. تا پس از بررسی و کنکاش فرایند‌های حاکم بر نظام تامین اعتبار شرکت‌های فناور در صنعت بانکداری با استفاده از رویکرد سیستم‌های ابتکاری انتقادی پس از نقد وضعیت و حالت "است" و "باید" و نیازمندی‌های جدید جهت بهبود وضعیت فعلی، معیارهای بهبود فرایند مذکور استخراج گردد.

کلید واژه:

شرکت‌های فناور، زنجیره تامین اعتبار، سیستم‌های نرم، سیستم‌های ابتکاری انتقادی، عارضه‌یابی

## مقدمه

شرکت‌های فناور برای تامین منابع اعتباری فعالیت‌های خود نیازمند منابع مالی هستند. این تامین مالی و اعتباری در کشورهایی که دارای نظام مالی پیشرفته هستند از طریق نهادهای مختلف بازار سرمایه، بانک، صندوق‌های مشترک سرمایه‌گذاری و سایر نهادهای مالی قابل تامین است. در اقتصاد ایران به دلیل عمق کم بازار سرمایه و نبود جایگزین‌های مناسب تامین اعتباری بانکی، نظام تامین اعتباری در اقتصاد ایران یک نظام بانک محور بوده و بانک‌ها مسئولیت زیادی در تامین اعتبار بنگاه‌های کوچک و بزرگ و فناور دارند. در حال حاضر فشارهای فعلی بر بنگاه‌ها در تامین مالی، فرصت مغتنمی برای بانک‌ها در ورود به حوزه پرمغنت "مدیریت مالی زنجیره تامین" می‌باشد. بانک‌ها چنانچه در این حوزه به صورت فعالانه وارد عمل شوند به مرور خواهند توانست کلیه امور بانکی و مالی اعضای زنجیره‌های تامین را برعهده گرفته و سهم بازار خود را افزایش دهند. ضمن اینکه این افزایش سهم بازار باعث ایجاد فرصت‌های جدیدی برای بانک‌ها در آینده خواهد شد (هانگ و هنس و همکاران، ۲۰۱۳).

در این شرایط که عمده تامین اعتباری بنگاه‌های کشور از طریق نظام بانکی صورت می‌گیرد، ضروریست رابطه تامین مالی و اعتباری بین بانک‌ها و بنگاه‌های اقتصادی مورد عارضه‌یابی و آسیب‌شناسی قرار گیرد. به طور کلی می‌توان بیان داشت که فرآیند عارضه‌یابی اساساً متفاوت از

فرآیندهای ارزیابی صرف است. چراکه در ارزیابی، صرفاً به بررسی کلان شبکه تامین اعتبار پرداخته و زمینه‌های کلی بهبود مشخص می‌شود؛ در

عارضه‌یابی شبکه زنجیره تامین اعتبار  
نظام بانکی کشور با استفاده از رویکرد  
فرا ترکیب تفسیری انتقادی (سیستم  
های نرم (SSM) و سیستم‌های  
ابتکاری انتقادی (CSH)) (مورد مطالعه  
تامین اعتبار شرکت‌های فناور از طریق  
بانک ملت)

عیسی جبارزاده

دانشجوی دکتری تخصصی رشته مدیریت

فناوری دانشکده مهندسی پیشرفت دانشگاه

علم و صنعت ایران

Eissa\_jabbarzadeh@yahoo.com

ابراهیم تیموری (نویسنده مسئول)

دانشیار دانشکده مهندسی صنایع دانشگاه

علم و صنعت ایران

Teimoury@iust.ac.ir

سعید شوال پور

استادیار دانشگاه علم و صنعت ایران

shavvalpoor@gmail.com

تاریخ ارسال: ۹۹/۰۷/۰۲

تاریخ پذیرش: ۹۹/۱۲/۱۰



صورتیکه در عارضه یابی، جهت شناخت دقیق مشکلات و ریشه یابی آنها و تعیین فرصت های بهبودی که به اصلاح زیرساختارهای شبکه تامین اعتبار و ورود تکنیک های جدید در تامین منابع اعتباری و مالی منجر می شود، به بررسی عمیق آن توجه می شود. به عبارتی دیگر، فرآیند عارضه یابی صرفاً روشی برای خودارزیابی و مقایسه با بهترین ها نیست، بلکه به رویکردها و برنامه های توسعه سازمانی که تلاش می نمایند بین کارکنان یک سازمان مفهوم و برداشت مشترکی از مشکلات و راه حل ها ایجاد کنند، نزدیکتر است (آذر و صمصامی، ۱۳۸۶). از اینرو جهت بررسی آسیب های ممکن و موجود در روند تامین اعتبار در صنعت بانکی کشور می بایست از یک روش جامع و سیستماتیک استفاده کرد زیرا استفاده از روش های منفرد به دلیل نقاط ضعف موجود در هر یک از روش ها، از جمله توجه به یک جنبه خاص از سیستم ها و پیچیدگی موجود در آن مسئله، مورد نقد بسیاری از پژوهشگران قرار گرفته است. (سیونوار و مک نایت، ۲۰۱۲؛ ویو و همکاران، ۲۰۱۵) لذا لازم است تا رویکردها و مدل هایی ارائه شوند تا در یک نگاه کل نگر ابعاد مختلف این سیستم ها و پیچیدگی های آن ها را به خوبی مورد بررسی قرار دهند (ویو و همکاران، ۲۰۱۵) به همین دلیل طی سال های اخیر به رویکردهای ترکیبی توجه ویژه ای شده است. که در این پژوهش سعی بر آنست که با استفاده از این رویکرد ترکیبی به عارضه یابی نظام تامین اعتبار شبکه بانکی کشور پرداخته شود.

## ۱. مبانی نظری و پیشینه تحقیق

### ۱.۱. شرکت های فناوری محور

درک صحیح نوع کسب و کار و ویژگی های شرکت های فناوری نوپا در تعریف و تحلیل سیاست های حمایتی از ایشان اهمیت بسیاری دارد. به گونه ای که این عدم درک صحیح و درست می تواند موجب ارائه سیاست های غلط شود. شرکت های فناوری نوپا، شرکت هایی هستند که عمده ارزش آفرینی خود را به واسطه دانش و فناوری خلق شده از طرف نیروی انسانی خود به دست می آورند و عمده این شرکت ها در زنجیره های ابتدایی و میانی ارزش قرار دارند. بدین معنی که عمده آنها محصولات خود را به کسب و کارهای دیگری ارائه می کنند و تعداد محدودی از آنها با مصرف کننده نهایی عمومی تعامل دارند. (نقی زاده، نامداریان، ۱۳۹۸)

به طور کلی ۴ کلید واژه اصلی در تعاریف شرکت های فناوری نوپا مطرح می شود:

الف) جدید بودن شرکت های فناوری نوپا هم از منظر سن شرکت و هم از منظر فناوری در تعاریف مورد توجه است. جدید بودن شرکت از منظر سن در برخی از تعاریف تا ۳ سال، برخی تا ۱۰ سال و حتی تا ۲۵ سال ارائه شده است. (چون ها و همکاران، ۲۰۱۳) در تعاریفی که محدوده سن شرکتها جهت قرارگیری در دوران نوپایی طولانی تر است، بیشتر روی اهمیت جدید بودن فناوری یا صنعت تاکید شده است. (استوری و تتر، ۱۹۹۸؛ شرمن و بارل، ۱۹۸۸)

ب) اندازه کوچک و متوسط این شرکتها در تعاریف مختلف مشترک می باشد. شرکت های فناوری نوپا اغلب به عنوان شرکت های کوچک و متوسط تعریف شده اند. (لارنجا، ۱۹۹۵) برای مثال استوری و تتر، این شرکتها را در قالب شرکت های کوچک و جدید تعریف می کند. (استوری و تتر، ۱۹۹۸).

ج) وابستگی آن به کارآفرینان و توانمندی های مالی و تخصصی آنها از بخش های دیگر تعاریف شرکت های فناوری نوپا می باشد. بر همین اساس سرمایه یک شرکت فناوری نوپا، باید توسط یک تیم کارآفرین تأمین شده باشد. (شرمن و بارل، ۱۹۸۸؛ لیتل، ۱۹۷۷)

د) ویژگی های مؤسسان و تخصص گرایی در نزد آنها ویژگی انتهایی تعاریف شرکت های فناوری نوپا می باشد. برخی از نویسندگان قابلیت ها و سرمایه انسانی را برای موفقیت شرکت های فناوری نوپا ضروری دانسته اند. خصوصاً دانش و تجربه آنها در حوزه فناوری های جدید مدنظر است. (اوکی، ۲۰۰۳) در تمامی این تعاریف یک نکته بسیار کلیدی وجود دارد و آن مدل های کسب و کاری است که قابلیت رشد نمایی و مقیاس پذیری را دارا می باشند و ابهام بالایی را نیز شامل می شود. ولی در تعاریف شرکت های فناوری نوپا حوزه فعالیت امری کلیدی است.

اولین پژوهش در رابطه با شرکت های فناوری محور بوسیله Littel در سال ۱۹۷۹ انجام شده است. وی در مطالعه ای تطبیقی رشد شرکت های فناوری را در ایالات متحده، انگلستان و آلمان مقایسه کرد و بیان کرد که شرکت های فناوری محور، شرکت هایی اند که متکی بر نوآوری ها و اختراعات علمی هستند و با هدف بهره برداری تجاری از اختراعات و نوآوری فنی تاسیس شده اند (مونتز، ۲۰۱۲). با توجه به اهمیت حیاتی و ویژگی های استاندارد در دنیای پویا و پیچیده ی فناوری امروز، شرکت های فناوری محور موفق باید اطمینان حاصل کنند که فعالیت های نوآوری آنها شامل فرایندهای اثربخش تدوین، روزآمدسازی و جایگزینی استانداردهاست. (وان و همکاران، ۲۰۱۵)

بنابراین شرکت های فناوری محور، شرکت هایی را شامل می گردند که عرصه اختراعات و نوآوری های جدید فعالیت می نمایند و سعی دارند از طریق تجاری سازی آنها به کاربردی نمودن این دستاوردهای علمی و تجربی اقدام نمایند.



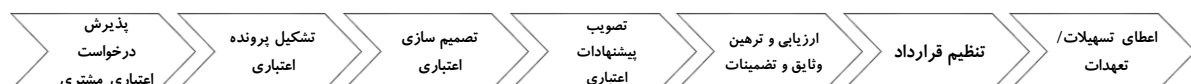
## ۲.۱. شبکه تامین مالی و اعتبار

اعتبار تجاری یکی از شیوه های پذیرفته شده تامین مالی در بسیاری از کشور هاست. (بوژه در کشورهایی که موسسات مالی توانایی تامین مالی بنگاه ها را ندارند یا فرآیند وام دهی آنها دست و پا گیر است و هزینه بالایی دارد). بطور مثال ۱۹,۷ درصد از تامین مالی خارجی شرکت ها، از محل صنعت (دریافت اعتبار) بوده است. در شاخص اخذ اعتبارات، ایران رتبه ۸۶ جهان را در سال ۲۰۱۴ میلادی احراز نموده است که نسبت به سال ۲۰۱۳ سه پله تنزل یافته است. با اینکه کشور در رابطه با این شاخص نسبت به متوسط منطقه وضعیت مطلوبی دارد، اما بازارهای مالی توسعه نیافته، دشواری تامین مالی طرح ها، تغییرات سیاستی در پایان دوره تصدی دولت و نیز عدم ثبات در سیاست های اقتصاد کلان از جمله معضلات کشور در این شاخص هستند. (بانک جهانی، ۲۰۱۴) در سال های اخیر مشکلات بانکی از جمله مهم ترین محدودیت های برون زای بنگاه های ایرانی به شمار می رود. بعد از عامل بی ثباتی در قیمت مواد اولیه که ناشی از تحریم ها در کشور است شاخص دوم مشکل دریافت تسهیلات از بانک ها عنوان شده است (مرکز پژوهش مجلس، ۱۳۹۲)

مطالبات معوق بانک ها موجب حساسیت بیشتر آن ها به دریافت وثایقی شده که از عهده بسیاری از متقاضیان خارج است. همچنین فقدان ساز و کار هدایت سرمایه های سرگردان و پس اندازها به سوی طرح های تولیدی از دیگر مشکلات ایران در این شاخص می باشد (طباطبایی، ۱۳۹۱) با توجه به دسته بندی های فرآیندی صورت پذیرفته در حوزه تسهیلات و تعهدات بانکی، زنجیره ارزش فرآیندی در حوزه اعطای تسهیلات بانکی در قالب دو مجموعه از فرایندهای اصلی به شرح ذیل طبقه بندی می شود :

- مجموعه اول شامل فرایندهایی که از پذیرش درخواست اعتباری مشتری آغاز و در صورت فراهم بودن تمامی شرایط لازم به اعطای تسهیلات یا تعهدات به فرد درخواست دهنده ختم می شود.
- مجموعه دوم شامل فرایندهایی است به طور کلی به تغییر شرایط تسهیلات یا تعهدات، بازپرداخت و تسویه تسهیلات و یا مطالبات مربوط می گردد.

شکل (۱) ترتیب توالی زنجیره ارزش اعطای تسهیلات را نشان می دهد که دارای مراحل بسیار طولانی و پرهزینه می باشد. این نکته ما را به یک نتیجه مهم رهنمون می سازد و آن این است مالکیت دولتی بانک ها موجب گشته تا اعطای اعتبار به عنوان یک وظیفه اداری و نه روش برای کسب درآمد، در نظام بانکی شناخته شود. به این ترتیب، طولانی شدن زمان اخذ وام، هیچگاه مجموعه تصمیم گیری و اجرای نظام بانکی را نگران کاهش درآمد و بازماندن از گردونه رقابت بین بانکی نمی کند؛ زیرا اساساً چنین مقوله ای وجود ندارد.



شکل (۱): ترتیب توالی زنجیره ارزش اعطای تسهیلات

صمصامی و امیرجان (۱۳۹۰) در بررسی اثر تسهیلات بانکی بر ارزش افزوده بخش صنعت و معدن با استفاده از داده های سری زمانی سال های (۱۳۵۶-۱۳۸۶) و برآورد الگوی معاملات همزمان با بهره گیری از روش ۳۰۰۰ نشان داده اند که تسهیلات بانکی بر ارزش افزوده بخش صنعت و معدن موثر بوده و بطور متوسط کشش های تسهیلات ثابت و سرمایه در گردش نسبت به ارزش افزوده به ترتیب برابر ۰,۰۵ درصد و ۰,۱۴ درصد می باشد. حسین زاده بحرینی (۱۳۸۸) در بررسی بانکداری اسلامی بیان می کند که در صورت حاکمیت شرایط عدم اطمینان در جامعه و یا جدی بودن ریسک های ناشی از عدم تقارن اطلاعات، که مشکلاتی چون مخاطره اخلاقی و انتخاب بد را ایجاد می کند، سیستم بانکداری اسلامی لزوماً سیستم بهینه نخواهد بود چرا که در این شرایط احتمال خطر ورشکستگی بانک ها وجود دارد.

کورزمان<sup>۱۲</sup> (۲۰۱۵) در بررسی تسهیلات اعطایی بانک ها بر رشد اقتصادی و تورم در ۱۰ کشور اروپایی با استفاده از داده های پانل ۲۰۰۶-۲۰۱۲ نشان می دهد که اعطای تسهیلات در این کشور ها نه تنها تورم را نیوده بلکه رشد اقتصادی را ۵ درصد افزایش داده است.

تیمسین<sup>۱۳</sup> (۲۰۱۴) اثر اعتبارات بانکی بر رشد اقتصادی نپال را با استفاده از رویکرد هم انباشتگی جوهانسن و مدل تصحیح خطا و داده های سری زمانی برای دوره ۱۹۷۵-۲۰۱۳ بررسی کرده اند. نتایج آنان نشان می دهد که اعتبار بانکی بخش خصوصی تنها در بلند مدت اثر مثبتی بر رشد



اقتصادی نیال دارد. در کوتاه مدت نیز یک اثر بازخوردی از رشد اقتصادی به اعتبارات بخش خصوصی وجود دارد. با توجه به بررسی های بعمل آمده مشخص گردید که مطالعات داخلی پیرامون انحراف و عارضه یابی در اعطای تسهیلات بانکی در کشور صورت نگرفته است و بیشتر مطالعات صورت گرفته در حوزه تسهیلات اعطایی و اثر آن بر رشد اقتصادی بوده نه عارضه های مربوط به اعطای تسهیلات اعتباری. در مطالعات خارجی نیز به دلیل عدم پرداخت تسهیلات در قالب عقود، بانکداری متعارف با انحراف تسهیلاتی مواجه نمی باشد. لذا مطالعات خارجی پیرامون این موضوع وجود ندارد و تنها مطالعات در زمینه مخاطرات اخلاقی بیان شده است. در ادامه، بررسی عوارض و اثر انحرافات مربوط به تسهیلات اعطایی در نظام بانکی کشور پرداخته خواهد شد.

### ۳.۱. سیستم های ابتکاری انتقادی و پیدایش آن

علیرغم گذشت چند دهه از ابداع CSH، پژوهش های کمی با این رویکرد در ادبیات موضوع به چشم می خورد. اما پژوهشگرانی که در اقدام پژوهی خود از این روش استفاده کرده اند، در به کارگیری این روش کاربردها و تأثیرات مثبت بسیاری را ذکر کرده اند. در این خصوص، پژوهشی تحت عنوان "ابتکارهای انتقادی در طراحی سیستم های اجتماعی" توسط اولریچ (۱۹۸۳) انجام گرفت که به انتقاد از سیستم های ستمگر و نحوه طراحی آن پرداخت.

اولریچ معتقد بود دانش ها و رویکردهایی همچون تحقیق در عملیات، علوم سیستم ها، تحلیل سود و زیان، ارزیابی مسئله و ابزارهای مشابه، به چگونگی شکل گیری، پیشرفت و طراحی یک سیستم اجتماعی کمک می کنند. اما هیچ یک از این تکنیک ها قادر نیستند یک سیستم اجتماعی را از دید افراد دخیل و متأثر انتقاد کنند. از این رو در این پژوهش مبانی تکنیکی که بعدها به ادراک معروف شد، شکل گرفت.

همچنین فلود و جکسون<sup>۴</sup> (۱۹۹۱) در پژوهشی طی بررسی روش ادراک (CSH) انتقادی سیستم و شرح و کاوش در آن، به بررسی کاربردهای این روش در موضوع استراتژی پلیس لندن در مقابله با حمل گرم پرداختند. علاوه بر آن هارت و کاسرز<sup>۵</sup> (۲۰۱۳) از CSH به منظور بررسی اثرهای محیطی ناشی از عملیات معادن در جنوب پرو استفاده کردند. در این پژوهش محققان به نقش قضاوت های مرزی لایه دوم در یادگیری حین عمل همراه با رویکرد متدولوژی سیستم های نرم چکلند<sup>۱۱</sup> اشاره کردند. گرین<sup>۱۷</sup> (۲۰۱۴) از CSH به عنوان بنایی برای ارزیابی خدمات در کشورهای در حال توسعه استفاده کرده است. وی در این پژوهش به بررسی کیفیت خدمات قابل ارائه توسط دانشگاه های کشورهای در حال توسعه پرداخته است. و نتر و گوئد<sup>۱۸</sup> (۲۰۱۶)، بر سیستم هوشمندی کسب و کار یک سازمان خصوصی در آفریقای جنوبی متمرکز شدند. ایشان با استفاده از پرسش های مرزی و تحلیل قضاوت های مرزی ذینفعان نیازهای جدیدی برای سیستم هوشمندی کسب و کار به دست آوردند که به توسعه سیستم منجر شد. اندیشمندان و متفکران مکاتبه انتقادی سیستم ها، جهان را به مثابه محیطی مملو از تناقضات و درگیری ها پذیرفته اند که به مداخله هدفمند نیاز دارد. از این رویکرد زمانی استفاده می شود که برای تصمیم گیری درباره مسئله یک راه مطلق و واحد (که درست باشد) وجود ندارد. (اولریچ<sup>۹</sup>، ۲۰۰۳، ص ۳۲۸). این روش از رویکردهای نوین تحقیق در عملیات و ساخت دهی مسئله بوده که در سال ۱۹۹۸ توسط ورنر اولریچ معرفی شده است. و کسانی مانند مارتین ریولندز<sup>۲۰</sup> و جرادمیدگی<sup>۲۱</sup> و هولول<sup>۲۲</sup>، اصلاحاتی در آن اعمال کردند. و اظهار داشتند که این رویکرد چارچوبی برای تمرین تأمل بر اساس فلسفه عملی و تفکر سیستم است. (ریولندز و هولول، ۲۰۱۰، ص ۲۰) این الگوی ابتکاری دوازده تصمیم مرزی کلیدی را شناسایی می کند. هر یک از این تصمیمات در دو جهت شناسایی می شود؛ یک حالت "عینی" (گزینه های مرزی ((چه هستند)) یا ((بودند)) و یک حالت "هنجاری" (گزینه های مرزی ((چه باید)) باشند). دیالکتیک حاصل از مقایسه "است" با "باید" منبع انتقادات مرزی را مشخص می کند. (اولریچ، ۲۰۰۵)، (ویلیامز، هاملدن<sup>۲۳</sup>، ۲۰۱۴، ص ۴۱۳).

این چارچوب از دوازده سؤال تشکیل شده است که با استفاده از آنها می توان تحقیقات و مداخلات اجتماعی مورد بررسی قرارداد. دوازده سؤال از چهارمنابع انگیزه، قدرت، تخصص/دانش و مشروعیت استخراج شده اند. این سؤالات را می توان در مورد وضعیت موجود به همان شکلی که هست، و یا شرایطی که مورد نظر است اعمال کرد. (اولریچ، ۱۹۹۴، ۲۰۰۵)

۱. انگیزه: اساس انگیزه مشتریانی را که منبع انگیزه سیستم برای طراحی آن سیستم هستند را نشان می دهد. انگیزه آن مشتریانی در طول طراحی سیستم درگیر هستند، که مربوط به هدف سیستم بوده و علاقه مند به پیشرفت های احتمالی از طریق سیستم هستند.
۲. قدرت: اساس قدرت تصمیم گیرندگان را به عنوان منبع کنترل نشان می دهد. آنها در طول طراحی سیستم برای تعیین منابع کنترل در داخل (مؤلفه ها) و همچنین فراتر از آن (محیط) سیستم دخیل هستند و راهی را که در آن پیشرفت سیستم به هر دو بستگی دارد لحاظ می کنند.



(SSM) و سیستم های ابتکاری انتقادی (CSH) (مورد مطالعه تامین اعتبار شرکت های فناوری از طریق بانک ملت)

۳. دانش / تخصص: اساس دانش نشانگر برنامه ریزان است که منشأ دانش، تجربه و یا مهارت هستند. آنها مجری سیستم هستند که باید تضمین کننده موفقیت آن باشند.

۴. مشروعیت: اساس مشروعیت گواه شهادتی است که تحت تأثیر سیستم قرار گرفته اند اما معمولاً در طراحی یا اجرای آن دخیل نیستند. آنها یک گروه بالقوه بزرگ هستند که سه ذینفع درگیر ذکر شده در بالا را از نظر اخلاقی مسئول می دانند، اما ممکن است بین آنها بینش هایی متناقض داشته باشند که نیاز به آشتی دارند. (اولریچ، ۱۹۸۳ ص ۲۵۸)

● در مرحله اول، سؤالاتی برای تعیین منبع انگیزه می بایست پرسیده شود عبارتند از: مشتری یا ذینفع چه کسی (باید باشد)؟ یعنی، به منافع آنها (باید) خدمت شود؟ هدف (چه چیزی باید باشد) چیست؟ این نتایج (چه باید باشد) چیست؟ اندازه گیری بهبود یا اندازه گیری موفقیت (که باید باشد) چیست؟ (اولریچ، ۲۰۰۵)

● در مرحله بعد، سؤالات تعیین منابع قدرت عبارتند از: چه کسی تصمیم گیرنده است؟ یعنی، چه کسی (باید) باشد که می تواند معیار بهبود را تغییر دهد؟ و چه منابع و سایر شرایط موفقیت (تصمیم گیرنده) توسط تصمیم گیرنده کنترل می شود؟ یعنی چه شرایط موفقیتی می تواند (باید) به افراد درگیر کنترل داشته باشد؟ چه شرایط موفقیتی (باید) بخشی از محیط تصمیم گیری باشد؟ (اولریچ، ۲۰۰۵).

● در مرحله سوم، سؤالاتی که برای تعیین منابع دانش مدنظر باید قرارداد، عبارتند از: چه کسی (باید باشد) متخصص حرفه ای یا متخصص دانشی محسوب می شود؟ یعنی چه کسی (باید) به عنوان ارائه دهنده صلاحیت تجربه و تخصص درگیر شود؟ با چه نوع تخصص (باید) مشاوره دهد؟ (اولریچ، ۲۰۰۵).

● سرانجام، منابع مشروعیت با طرح این سؤال مشخص می شود: چه کسی (باید با او) به عنوان یک ذینفع مشروع رفتار شود و چه کسی استدلال می کند (باید استدلال کند). چه چیزی تضمین می کند (باید امنیت یابد)؟ یعنی، مشروعیت (باید) کجا ایجاد گردد؟ و کدام جهان بینی (باید) تعیین شود؟ (اولریچ، ۲۰۰۵).

جدول (۱) و (۲) عناوین پرسش ها، موضوعات مرزی و نوع تمرکز پرسش ها و نیز نحوه ارتباط آنها با هم را به صورت دسته بندی شده ارائه می کند.

جدول (۱): دسته بندی مرزی

منابع سیستمی	موضوعات مرزی	دسته بندی مرزی
تاثیر گذارها	منبع انگیزش	۱. مشتری
		۲. هدف
		۳. معیار بهبود
	منبع قدرت	۴. تصمیم گیرنده
		۵. منابع
		۶. محیط تصمیم گیری
منبع دانش	۷. حرفه ای	
	۸. تخصص	
	۹. ضمانت	
	۱۰. شاهد	
تاثیر پذیرها	منبع مشروعیت	۱۱. رهایی
		۱۲. جهان بینی

منبع: (اولریچ، ۱۹۸۳، ص ۲۵۸-۱۹۹۶ ص ۴۳ و ۲۰۰۰ ص ۲۵۶)

اولریچ و رینولدز (۲۰۱۰ ص ۲۶۳) سیستم های ابتکاری انتقادی را در دو حالت پیشنهاد می کنند:

(۱) یک حالت پس از وقوع است و به حالتی اشاره دارد که چه اتفاقی افتاد؟ و چه اتفاقی باید می افتاد؟ در این حالت به تأمل و بحث جمعی روی یک موقعیت در حال وقوع پرداخته نمی شود.

۲) حالت دیگر خصلت مشارکتی، مستمر و تأملی بیشتری دارد که در آن ذینفعان کلیدی به طور مستمر یک موقعیت را با استفاده از سیستم‌های ابتکاری انتقادی به عنوان یک چارچوب، مورد ارزیابی و ارزیابی مجدد قرار می‌دهند. (ویلیامز، هاملدن، ۲۰۱۴ ص ۴۳۱)

سیستم‌های ابتکاری انتقادی بکار گرفته شده در این پژوهش از نوع حالت دوم است.

#### ۴.۱. رویکرد متدولوژی سیستم‌های نرم

یکی از موفقترین روش شناسی‌های نرم، روش شناسی سیستم‌های نرم می‌باشد که برای نخستین بار در دهه ۷۰ میلادی توسط پیتر چکلند و همکارانش در دانشگاه لنکستر ابداع گردید. این روش شناسی از رویکرد اقدام پژوهی<sup>۲۵</sup> در سیستم‌هایی استفاده می‌نماید که علاوه بر پیچیدگی، با مسائل دنیای واقعی یکپارچه شده‌اند. SSM یک سیستم یادگیری است که با هدف "اقدام برای بهبود" انجام می‌شود (چکلند، ۲۰۱۲ ص ۶۸)

##### گام ۱: بررسی وضعیت پیچیده

در این گام تصویری روشنی از اتفاقی که در حال رخ دادن است تهیه می‌گردد. در واقع این تصویر یک نقشه ذهنی است و نشان‌دهنده‌ی افراد اصلی، گروه‌ها، سازمان‌ها، روابط، فرهنگ، سیاست‌ها و فرآیندهایی است که در این وضعیت دخیل هستند. علاوه بر این، سعی می‌شود که دیدگاه‌های گروه‌های مختلف را تشخیص داده و سپس از میان این افراد یا گروه‌ها، مشتریانی را که خواهان بهبود وضعیت هستند، شخصی را که تحقیقات پایه‌ای SSM را انجام می‌دهد و ذی‌نفعانی را که بهبود وضعیت روی آنها اثر می‌گذارد، مشخص گردد.

جدول (۲): دسته بندی مرزی و تعاملات بین آنها

منابع نفوذ	نقش‌های اجتماعی (ذینفعان)	وابستگی‌های خاص (منافع)	مسائل کلیدی (مسائل مربوط به ذینفعان)
انگیزش	۱. مشتری	۲. هدف	۳. معیار بهبود
قدرت	۴. تصمیم گیرنده	۵. منابع	۶. محیط تصمیم گیری
دانش	۷. حرفه ای	۸. تخصص	۹. ضمانت
مشروعیت	۱۰. شاهد	۱۱. رهایی	۱۲. جهان بینی

منبع: (اولریچ، رینولدز، ۲۰۱۰؛ رینولدز، ۲۰۰۷)

##### گام ۲: ایجاد مدل‌های فعالیت هدفمند

فعالیت‌های هدفمندی را که توسط افراد درگیر در موقعیت انجام می‌شوند، شناسایی می‌شود. اینها چیزهایی هستند که در حال انجام هستند، مانند فعالیت‌هایی که برای بهبود وضعیت پیچیده انجام می‌شوند. در ادامه مشخص می‌گردد که هر فعالیت مربوط به کدام دیدگاه است. سپس برای هر فعالیت یک «تعریف ریشه‌ای» ایجاد می‌شود.

چکلند برای تعریف ریشه‌ای دو ابزار معرفی می‌کند. اولین ابزار PQR است:

✓ P نماینده‌ی «چه؟» است.

✓ Q نماینده‌ی «چگونه؟».

✓ R نماینده‌ی «چرا؟».

اگر بتوان به پرسش‌های فوق پاسخ داد، می‌توان این فرمول را کامل کرد:

«برای انجام Q.P را انجام دهید تا به R دست پیدا کنید.»

ابزار دیگر CTAWOE است. از این ابزار می‌توان برای پیشرفت بیشتر در تعریف ریشه‌ای استفاده کرد و به پرسش‌های زیر پاسخ داد:

- مشتری‌ان (C): چه کسی خروجی سیستم را دریافت می‌کند؟

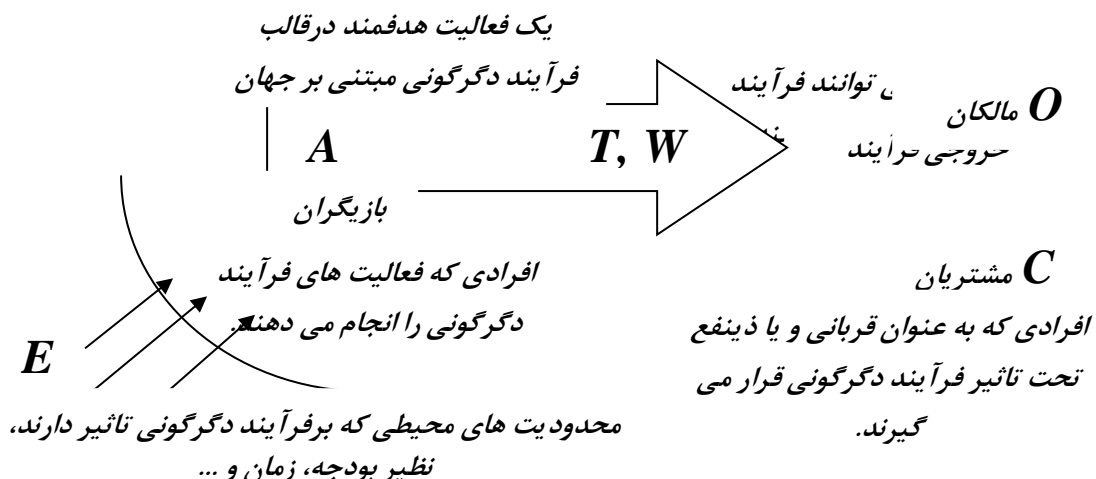


- عامل ها، بازیگران (A): چه کسی کارها را انجام می دهد یا تغییرات را در سیستم اعمال می کند؟
  - تغییر شکل، تبدیل (T): چه چیزی تحت تاثیر سیستم قرار می گیرد و چه کاری انجام می دهد؟ این معمولا مهمترین بخش CATWOE در نظر گرفته می شود.
  - دیدگاه، نگرش (W): تصویر بزرگ تر چیست؟
  - مالک (O): چه کسی مالک فرآیند است؟
  - محیط (E): موانع و محدودیت های هر راه حل چیست؟ چه چیزهای دیگری در اطراف اتفاق می افتند؟
- سرانجام تمام موارد را در یک مدل فعالیت هدفمند توسعه می دهند.
- گام ۳: بحث کردن درباره ی وضعیت پیچیده
- درباره ی هر مدل فعالیت هدفمند با جزئیات کامل بحث می گردد. هدف این است که راهی برای بهبود وضعیت دشوار پیدا شود. ممکن است برخی از سوالات زیر مطرح گردد:

- ✓ آیا هر بخش از مدل، چیزی را که واقعا اتفاق می افتد، به درستی نمایش می دهد؟
- ✓ آیا وابستگی ها و روابط میان فعالیت های مدل در واقعیت نیز وجود دارند؟
- ✓ آیا هر فعالیت سودمند، کارا و اثربخش است؟
- ✓ هر فعالیت را چه کسی انجام می دهد؟ چه شخص دیگری می تواند این کار را انجام دهد؟
- ✓ هر فعالیت چگونه انجام می شود؟ آیا ممکن است که به شیوه ی دیگری نیز انجام شود؟
- ✓ هر فعالیت در کجا و در چه زمانی انجام می شود؟ در چه زمان یا مکان دیگری می توانست انجام شود؟

گام ۴: تعریف «اعمال برای بهبود»

اکنون نوبت آن رسیده است که گروهی که وضعیت پیچیده را بر اساس SSM تجزیه و تحلیل می کند، تصمیم بگیرد که کدام اعمال باعث بهبود وضعیت می شوند و سپس باید آنها را با جزئیات کامل تعریف کنند تا برنامه ای برای پیاده سازی ایجاد شود. شکل (۲) اجزای تحلیل CATWOE را به صورت شماتیک نمایش می دهد:



شکل (۲): اجزای تحلیل CATWOE (چکلند، پالتر، ۲۰۰۶)

## ۰۲ روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و با توجه به روش انتخابی از جمله تحقیقات اقدام پژوهی است که به شرح دیدگاه های متعدد و بعضا متناقض در حوزه تامین اعتبار و عدالت توزیعی مربوط به آن و به منظور دستیابی به دیدگاهی مشترک جهت ساماندهی و مدیریت اثربخش و کارا تر، از



ماتماتولوژی ترکیبی سیستم های نرم (SSM) و رویکرد سیستم های ابتکاری انتقادی (CSH) استفاده شده است. این روش ترکیبی که از ادغام دو روش تحقیق با رویکرد تفسیری<sup>۳۶</sup> و انتقادی<sup>۳۷</sup> است بر پایه انجام مصاحبه های عمیق با خبرگان بر مبنای پرسش های از پیش تعریف شده (پرسش های مرزی) در خصوص موضوع هدف است که در ادامه تشریح خواهند شد. در ادامه، پس از تبیین نقاط مشترک دو رویکرد اشاره شده به یک تعریف مشترک و ریشه ای از مسائل و مشکلات حوزه شبکه تامین اعتبار در نظام بانکی کشور طی انجام مصاحبه های عمیق با کارشناسان و خبرگان این حوزه خواهیم رسید. تا پس از بررسی و کنکاش فرایند های حاکم بر نظام تامین اعتبار شرکت های فناوری در صنعت بانکداری به نقد حالت "است" و "باید" و نیازمندی های جدید جهت بهبود وضعیت فعلی اقدام گردد. و معیار های بهبود فرایند مذکور نیز توسط خبرگان اعلام گردید. جداول (۳ و ۴) متدولوژی های سیستمی و رویکرد های مربوط به آن ها را به تشریح نشان می دهد.

جدول (۳): سه رویکرد سنتی تفکر سیستمی

انواع سیستم ها	رویکردهای سیستمی اتخاذ شده
سیستم های سخت <sup>۳۸</sup>	نظریه عمومی سیستم های (برتالانفی <sup>۳۹</sup> ۱۹۵۶) سایبرنتیک (آشبی <sup>۴۰</sup> ۱۹۵۶) تحقیق در عملیات (چرچمن، و همکاران <sup>۴۱</sup> ۱۹۵۷) مهندسی سیستم ها (هال <sup>۴۲</sup> ۱۹۶۲) سیستم های پویا (فورستر <sup>۴۳</sup> ۱۹۷۱، مدوز و همکاران <sup>۴۴</sup> ۱۹۷۲)
سیستم های نرم <sup>۳۵</sup>	طراحی سیستم های پژوهنده (چرچمن، ۱۹۷۱) سابرنیتیک سیستم (رویکرد دوم) (باتسون <sup>۴۵</sup> ۱۹۷۲) متدولوژی سیستم های نرم (چاکلند، ۱۹۷۲) مدیریت تعاملی (اکوف <sup>۴۶</sup> ۱۹۸۱)
سیستم های انتقادی <sup>۳۸</sup>	سیستم های ابتکاری انتقادی (اولریچ، ۱۹۸۲) سیستم متدولوژی سیستم ها (جکسون <sup>۴۷</sup> ۱۹۹۰) تئوری سیستم های آزادی (فلود <sup>۴۸</sup> ۱۹۹۰) سیستم شناسی تفسیری (فونمایر <sup>۴۹</sup> ۱۹۹۱) مداخله سیستمیک (میگدلی <sup>۴۲</sup> ۲۰۰۰)

جدول (۴): سیستم متدولوژی های سیستمی

پارامترها و سیستم ها	سخت	نرم	انتقادی
پارامترها و سیستم ها	سیستم های "سخت" واحد براساس استعاره ماشینی	سیستم های "نرم" تکثر گرا براساس استعاره ارگانیک	سیستم های "انتقادی" انسدادی براساس استعاره مسدودی
سیستم ها	مهندسی سیستم ها	سطوح مفروضات راهبردی و آزمایشی	سیستم های ابتکاری انتقادی <sup>۵۰</sup>
پیچیده	سیستم های پویا و سیستم های مانا	متدولوژی سیستم های نرم <sup>۵۱</sup>	---

منبع: (جکسون، ۲۰۰۰ ص ۳۵۹)

مراحل اجرایی پژوهش حاضر به صورت شماتیک در شکل (۳) ارائه شده است.





شکل (۳): مراحل اجرایی پژوهش

### ۳. یافته های تحقیق

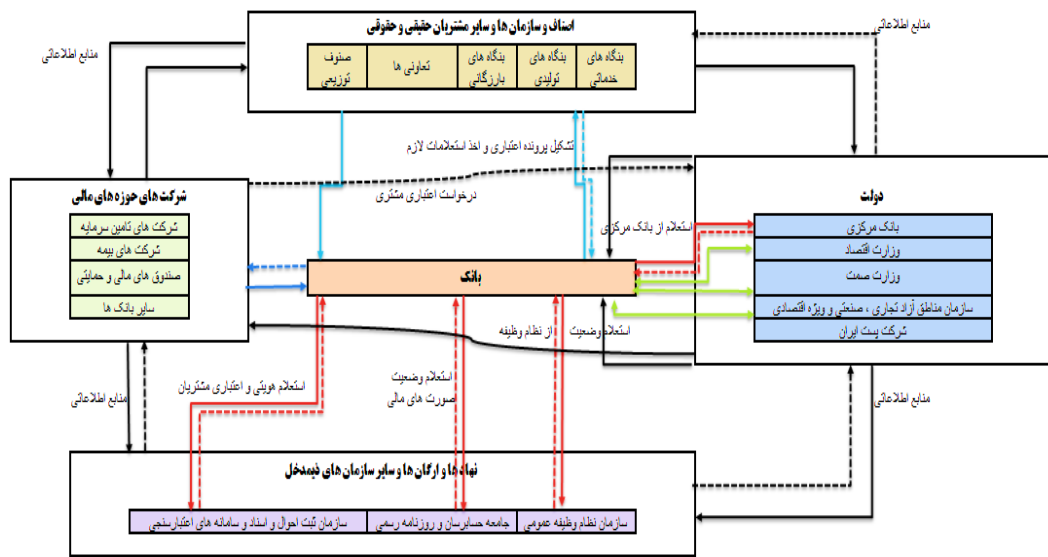
مطابق رویکرد متدولوژی سیستم های نرم، جهت دستیابی به یک تعریف ریشه ای از مسئله تامین اعتبار شرکت های فناوری در نظام بانکی و چالش ها و مشکلات فرایند حاضر، یافته های مربوط به جلسات و مراجعات حضوری حاصل مراجعه به تعداد ۱۷ شعبه از مجموع شعب مستقر در شهر تهران (با درجات مختلف و در مناطق شهری متفاوت)، تعداد ۲ مدیریت شعب از مجموع ۵ مدیریت شعب فعال در سطح استان تهران و در نهایت اداره کل اعتبارات بانک و گفتگو با تعداد ۳۷ نفر از خبرگان و کارشناسان این حوزه در بانک با پست های سازمانی مختلف می باشد که جزئیات آن در جدول (۵) ارائه شده است. در این مرحله تعداد ۳۷ عدد پرسشنامه جهت مصاحبه با رئیس شعبه یا رئیس گروه اعتبارات و وصول مطالبات (در برخی از شعب بانکداران شاغل در گروه اعتبارات و وصول مطالبات شعبه) در تعداد ۱۷ شعبه با درجات مختلف و مناطق جغرافیایی متفاوت در محدوده شهر تهران، همچنین رئیس اداره اعتبارات ۲ مدیریت شعب از مجموعه ۵ مدیریت شعب فعال در سطح استان تهران و در نهایت تعدادی از کارشناسان اداره کل اعتبارات بانک توزیع گردید و در نهایت بابت تجزیه و تحلیل بیشتر وضعیت فرایند تامین اعتبار شرکت های فناوری، جلسات طوفان ذهنی با حضور تعدادی از خبرگان و افراد درگیر در اجرای فرایند در بخش صف و ستاد بانک برگزار گردید. (جدول ۵). نتایج حاصله در مجموع براساس متدولوژی WCA<sup>۴۳</sup> مورد تحلیل قرار گرفته و نقاط ضعف و آسیب های فرآیند مذکور مورد شناسایی قرار گرفته و راهکارهای مناسب برای رفع این مشکلات مطابق متدولوژی سیستم های نرم نیز مشخص گردید که در ادامه به تشریح، بدان پرداخته خواهد شد.

جدول (۵): نحوه توزیع پرسشنامه ها و انجام مصاحبه ها به تفکیک خبرگان

رئیس شعبه - رئیس و بانکدار گروه اعتبارات و وصول مطالبات	پست های سازمانی مخاطب ارزیابی در شعب
رئیس اداره اعتبارات	پست های سازمانی مخاطب ارزیابی در مدیریت شعب
مسئول واحد کارشناسی و کارشناس اعتباری، معاون اعتباری اداره کل	پست های سازمانی مخاطب ارزیابی در ادارات کل

در این مرحله از طریق مطالعه مستندات و مصاحبه با خبرگان، اطلاعات اولیه در خصوص شرایط مسئله را به دست می آید. در این بخش ذینفعان مسئله بررسی و تحلیل می شوند. ذینفعان افراد یا گروه هایی هستند که هرگونه تصمیم گیری در مورد مسئله با خواسته و انتظارات آنها مرتبط می شود. پس از مصاحبه های صورت گرفته این گروه ها به عنوان ذینفعان مسئله شناسایی شدند که در شکل (۴) نشان داده شده است.

### زنجیره تامین اعتبار بانک



شکل (۴): ذینفعان و بازیگران زنجیره تامین اعتبار بانک (ترسیم توسط نویسندگان)

پس از استخراج نگرش‌های مختلفی که در مورد مسئله وجود دارد به استخراج تعاریف ریشه ای مطابق متدولوژی سیستم های نرم میپردازیم و برای مشخص نمودن خصوصیات ضروری نیاز است تا روش CATWOE را پیاده سازی نماییم. جدول (۶) هریک از عناصر مربوط به خط مشی گذاری تامین اعتبار شبکه بانکی را نشان می دهد:

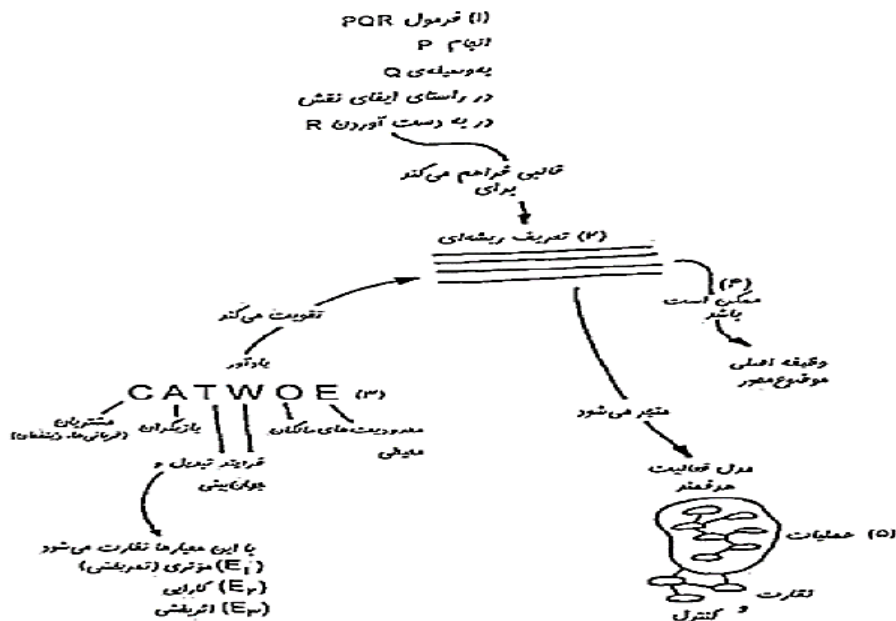
جدول (۶): تجزیه و تحلیل (تعریف عناصر) CATWOE از دیدگاه خط مشی گذاری تامین اعتبار

عناصر CATWOE	عناصر خط مشی گذاری شبکه تامین اعتبار نظام بانکی کشور
C مشتریان	شرکت های فناوری، دانش بنیان، کسب و کار های کوچک و متوسط
A بازیگران	معاونت توسعه مدیریت و جذب سرمایه - معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری، بانک مرکزی، وزارت اقتصاد، وزارت صمت، سازمان مناطق آزاد تجاری، صنعتی و ویژه اقتصادی، سازمان نظام وظیفه عمومی، جامعه حسابرسان رسمی، سازمان ثبت احوال، سازمان های مالی و اعتباری، سایر بانک ها، بنگاه های خدماتی، تولیدی، بازرگانی و صنوف و تعاونی ها
t فرایند تبدیل	تامین منابع اعتباری، شفافیت در صورت های مالی و عدالت در توزیع منابع اعتباری
W نگرش و جهان بینی	بیش کلی این است که این بانک، به عنوان یک بانک دولتی که همواره سعی داشته است در راستای تحقق اهداف سیاستهای اقتصاد مقاومتی و حمایت از رونق اقتصاد و تولید کالای ایرانی و با هدف رفع نیازهای واقعی مشتریان و تامین مالی آنها با مدیریت بهینه منابع مالی و اعتباری به منظور مبارزه با سایه سنگین رانت و سوءاستفاده های مالی و عدالت توزیعی در اعطای تسهیلات اعتباری در راستای تحقق رشد و توسعه اقتصادی کشور از طریق رونق بخشی به کسب و کارهای کوچک و متوسط دانش بنیان و شرکت های فناور به عنوان موتور محرک اشتغال و کارآفرینی و ... اقدام نموده تا از طریق سرمایه گذاری و اعطای تسهیلات به این شرکت ها نقش مهمی در رشد و توسعه اقتصادی و اشتغال کشور داشته باشد.
O مالکیت	شبکه تامین اعتبار نظام بانکی کشور شامل بانک ها و موسسات مالی
E محیط سیستم	تامین اعتبار، شفافیت اقتصادی، عدالت توزیعی، قوانین دست و پاگیر تامین اعتبار و تسهیلات بانکی، عدم وجود زیرساخت های لازم جهت اصالت سنجی مشتریان، مشکلات تحریم ها، عدم دسترسی به تبادلات مالی بین المللی؛ استعلامات مربوط به صلاحیت و هویت شرکت ها و اعتبار سنجی آنان

با مدنظر قرار دادن عناصر و مفاهیم CATWOE، تعریف ریشه ای مربوط به خط مشی گذاری تامین منابع اعتباری و تسهیلاتی شرکت های دانش بنیان و فناوری، در قالب عبارت زیر بیان خواهد شد: در راستای تحقق اهداف استراتژیک در سند تحول افق ۱۴۰۰ بانک و نقش آفرینی در اقتصاد مقاومتی خط مشی گذاری نظام تامین اعتبار و اعطای تسهیلات در راستای مبارزه با سایه سنگین رانت و سوءاستفاده های مالی و عدالت توزیعی در اعطای



تسهیلات اعتباری به شرکت های فناور و دانش بنیان است که طبق تعریف به منظور هم افزایی علم و ثروت، توسعه اقتصاد دانش محور، تحقق اهداف علمی و اقتصادی (شامل گسترش و کاربرد اختراع و نوآوری) و تجاری سازی نتایج تحقیق و توسعه (شامل طراحی و تولید کالا و خدمات) در حوزه فناوری های برتر و با ارزش افزوده فراوان به ویژه در تولید نرم افزارهای مربوط تشکیل می شوند. لذا با توجه به مزیت نسبی کشورمان در خصوص نیروهای متخصص و ظرفیت انسانی موجود، تغییر جهت اقتصاد مبتنی بر منابع طبیعی، به اقتصاد دانش بنیان تنها از مسیر ساماندهی و راه اندازی این شرکت ها میسر می باشد. ثروت زایی از علم و فناوری، ایجاد اشتغال پایدار، ارزش افزوده و تولید و صادرات کالاهای دانش بنیان، از جمله اهداف توسعه این شرکت ها است. حال پس از دستیابی به تعریف ریشه ای از حالت "است" و موجود (آنچه هست: IS) نظام تامین اعتبار در بانک که با استفاده از مصاحبه های بعمل آمده با خبرگان و کارشناسان حوزه تامین اعتبار، بدست آمد که می توان از این برداشت ها به عنوان ابزاری جهت کشف کیفیات و مشخصات هر موقعیت مسئله ساز با استفاده از متدولوژی سیستم های ابتکاری انتقادی (CSH) جهت دستیابی به حالت "باید" و مطلوب (آنچه باید باشد: Ought to) نظام تامین اعتبار قدم برداشت. در این بخش نظرهای خبرگان به صورت جداگانه برای هر پرسش مطرح می شود تا شرح تحلیلی آنها را به بررسی بگذاریم. در هر پرسش دیدگاه های مختلف و مهمی که از مصاحبه ها استخراج شده اند، ذکر شده و چنانچه در بررسی پاسخ ها، بعد از نقد حالت «است» و «باید»، نیازمندی جدیدی مطرح شده باشد، در پایان هر سؤال به آن اشاره می شود. و در مرحله بعد مطابق با تعریف ریشه ای، یک مدل مفهومی تشکیل می شود. مدل مفهومی، هدف اصلی سیستم فعالیت هدفمند را بیان می کند. و می توان از آن به عنوان ابزاری جهت کشف کیفیات و مشخصات هر موقعیت مسئله ساز استفاده کرد (چکلند و پولتر، ۲۰۱۴)



شکل (۵). راهبردهایی جهت ساختن مدل های فعالیت هدفمند (چکلند و پولتر، ۲۰۱۴)

شرح کاملی از پرسش های مرزی و بازتاب نظرات خبرگان و کارشناسان حوزه تامین اعتبار و نیز راه حل های پیشنهادی جهت بهبود عملکرد آن در دو حالت "آنچه هست" و "آنچه باید باشد" در جدول (۷) بدان اشاره شده است:



جدول (۷): تجزیه و تحلیل چارچوب متدولوژی سیستم های ابتکاری انتقادی نظام تامین اعتبار

وضعیت	۱. مشتری مشتری یا ذینفع چه کسی است (چه باید باشد؟)	۲. هدف هدف چه است (چه باید باشد؟)	۳. معیار معیار پیشرفت یا معیار موفقیت چه است (چه باید باشد؟)
منبع انگیزه	است حقوقی دانش بنیان	۱. تخصیص منابع اعتباری و مالی جهت مشتریان حقیقی و حقوقی ۲. تخصیص منابع اعتباری به شرکت های فنآور و دانش بنیان و طرح ها و ایده های نوآورانه	۱. دستیابی به اهداف برنامه عملیاتی بانک ۲. ارائه سرویس مطلوب به مشتریان ۳. ارتقاء میزان رضایتمندی مشتریان
باید باشد	کلیه مشتریان بخش های خدماتی و بازرگانی و تولیدی فعال در حوزه محصولات فناورانه و دانش بنیان	تامین منابع اعتباری لازم جهت ثروت زایی از علم و فناوری، ایجاد اشتغال پایدار، ارزش افزوده و تولید و صادرات کالاهای دانش بنیان و فناورانه	۱. عدالت توزیعی در اعطای تسهیلات اعتباری و شفافیت در توزیع منابع اعتباری و مالی و عدم دخالت قضاوت های فردی ۲. عدم انحراف از اعطای منابع اعتباری حاصل از تقارن اطلاعاتی ۳. دستیابی به اهداف برنامه عملیاتی بانک
نقد وضعیت موجود	۱. واحدها و طرح های متقاضی پس از بررسی توسط دبیرخانه استان و تصویب توسط کارگروه های ملی و استانی به بانک معرفی می گردند. و این خود یکی از چالش هاست. و محدودیت های موجود ۲. توجه صرف به سود آوری با توجه به شرایط اجتماعی فرهنگی ایران سیستم نظام تامین اعتبار بانکی را با چالش های عدیده ای مواجه کرده است. ۳. سیاست های ارائه شده در حوزه تامین منابع مالی و تسهیلات اعطایی، باید به نحوی تدوین شوند که نمایانگر روحیه نوآورانه و توانایی های متناسب با نیازهای خاص مشتریان و شرایط بازار باشند. ۴. عدم یکپارچه بودن اطلاعات اعتباری، امتیازدهی و طبقه بندی مشتریان فعلی و جدید براساس داده های اعتباری شان ۵. عدم دراختیار داشتن وثایق مورد پذیرش بانک	۱. عدم توجه به اهمیت برقراری ارتباط همکاری بین بنگاه ها (کارفرمایان) بزرگ و پیمانکاران جزء (شرکت های فنآور و دانش بنیان) و عدم داشتن یک استراتژی و سیاست اعتباری زنجیره ای جهت تامین منابع مالی و اعتباری ۲. حفظ و ارتقای ارتباط و همکاری برد-برد با مشتریان فنآور و دانش بنیان از طریق ایجاد زیرساخت های ارتباطی فناورانه از طریق به اشتراک گذاشتن اطلاعات بین اعضای زنجیره به منظور افزایش هماهنگی و رفع نیاز طرفین ۳. عدم توجه به نگاه زنجیره ای تامین اعتبار که در صورت تحقق آن منافع ذیل برای زنجیره حاصل می گردد: * کاهش هزینه های تراکنش های مالی و اعتباری * مدیریت و اشاعه اطلاعات * ایجاد نقدینگی برای سایر اعضا * تسویه حساب های مالی و اعتباری یا به عبارت دیگر تسهیل پرداختی ها میان خریداران و تأمین کنندگان و سایر اعضای زنجیره تأمین و کاهش زمان چرخه جریان نقدینگی	* شفاف سازی عملکرد مالی و اعتباری از طریق تعریف شاخص های کلیدی عملکردی (KPI ها) * اندازه گیری عملکرد مالی و اعتباری اعضای زنجیره تامین * اصلاح برخی قوانین در ارتباط با برنامه عملیاتی بانک * بهینه سازی جریان نقدینگی با پیش بینی دقیق نیازهای مالی و اعتباری مشتریان هدف * تسریع در جریان نقدینگی در زنجیره های تأمین اعتبار جهت افزایش رضایتمندی مشتریان * عدم قضاوت ها و انتخاب های شخصی و سلیقه ای و انتخاب مشتریان بر اساس معیار های متخذه ۲. آسیب ناشی از فساد دولتی و نظام بانکی در بخش های مختلف ارائه خدمات مالی و اعتباری ۳. عدم نظارت کامل بر تمامی مراحل پرداخت تا مصرف تسهیلات اعطایی در موضوع قرارداد
وضعیت	۴. تصمیم گیرنده تصمیم گیرنده چه کسی است (چه کسی باید باشد؟)	۵. منابع چه منابعی برای موفقیت تحت کنترل تصمیم گیرنده هستند (باید تحت کنترل تصمیم گیرنده ها باشند؟)	۶. محیط تصمیم گیری کدام شرایط موفقیت قسمتی از محیط تصمیم گیری را تشکیل میدهند (باید تشکیل بدهند؟)
	اداره کل اعتبارات و مراجع	منابع مالی و تسهیلات اعتباری	



		بالا تر (استعلام از معاونت توسعه مدیریت و جذب سرمایه - معاونت علمی و فناوری ریاست جمهور)	است	
منبع قدرت	باید باشد	<p>۱. با توجه به بروکراسی شدید باید یک استراتژی مناسب و ساختار منسجم اتخاذ گردد تا با کمترین هدر رفت زمان منابع اعتباری در اختیار شرکت های دانش بنیان و فناوری قرار گیرد</p> <p>۲. افزایش اختیار شعب با نظارت دقیق مراجع ذینفع جهت اعطای تسهیلات</p>		<p>۱. می بایست ارتباطات غیر رسمی و سیاسی خارج از سیستم از بین بروند تا منابع اعتباری با عدالت برای تمامی مشتریان در دسترس باشد</p> <p>۲. ضرورت شفاف سازی از طرق مختلف در خصوص نحوه عملکرد سیستم و همچنین نتایج حاصل برای مشتریان و کلیه ذینفعان</p> <p>۳. تبلیغات و اطلاع رسانی به عموم در خصوص خدمات و مزایای اعطای به طرح ها و ایده های دانش بنیان و نوآور</p>
نقد وضعیت موجود		<p>۱. عدم استقلال نظام تامین اعتبار بانکی از نهاد دولت و فشار از سوی نهاد دولت یکی از آسیب های مربوط به ساختار نهادی است.</p> <p>۲. افزایش غیر ضروری بوروکراسی پیچیده دولتی که در عمل چابکی مناسب را برخوردار نیست و نارضایتی عمومی به همراه دارد.</p> <p>۳. تعریف دقیق و مشخص مشتریان هدف؛ مشخص شدن جایگاه معاونت توسعه مدیریت و جذب سرمایه - معاونت علمی و فناوری ریاست جمهور در اتخاذ تصمیمات اعتباری</p>		<p>۱. رویکرد تصدی گرانه دولت به جای رویکرد حاکمیتی</p> <p>۲. نادیده گرفته شدن مسوولیت اصلی دولت در راه اندازی نهادهای رگولاتوری و تنظیم مقررات با سهم دهی به نهادهای خصوصی و صنفی، که نقش مهمی در توسعه فناوری دارند.</p> <p>۳. ضعف در جلب مشارکت نهادهای مختلف ملی و تمامی بازیگران موجود در زنجیره تامین اعتبار نظام بانکی در اجرای قانون حمایت از شرکت های دانش بنیان و فناوری از طریق اعطای تسهیلات اعتباری در نظام بانکداری کشور</p> <p>۴. عدم وجود مدل غیر قضاوتی در فرآیند تصمیم گیری</p>
وضعیت		<p>۷. حرفه ای</p> <p>چه کسی حرفه ای یا متخصص به شمار می آید (باید حرفه ای / متخصص به شمار بیاید)؟</p>		<p>۸. تخصص</p> <p>چه نوع تخصصی کنکاش می شود (باید کنکاش بشود)؟</p>
است		<p>* کارشناسان و خبرگان نظام تامین اعتبار و شبکه مالی و اعتباری صنعت بانکداری</p>		<p>* حسابداران و اعتباری</p> <p>* حسابداری مالی</p> <p>* تسلط بر دستورالعملها و بخشنامه ها</p>



<p>* عملکرد صادقانه کارکنان خود بهترین ضمانت اجرایی است</p> <p>* برنامه ریزی دقیق آموزشی و نظارتی جهت کلیه کارکنان و اطلاع رسانی موثر به تمامی عناصر زنجیره تامین اعتبار</p>	<p>۱. کارشناسان و خبرگان متخصص با دانش های مورد نیاز و مرتبط ذیل:</p> <p>* امور بانکی و اعتباری، حسابداری مالی</p> <p>* تسلط با بخشنامه ها و دستور العمل ها و اطلاعیه های صادره</p> <p>* دانش روابط عمومی؛ مدیریت روابط با مشتریان</p> <p>* مدیریت هزینه و ارزیابی عملکرد</p> <p>* دانش فرایندی</p> <p>* تسلط به حقوق داخلی و بین الملل و زبان انگلیسی</p>	<p>۱. همکاری نظام بانکی کشور با متخصصان و دانشگاهیان حوزه اقتصادی و سایر خبرگان و صاحب نظران عرصه تامین مالی زنجیره تامین مطابق با چارچوب ها و استانداردهای روز دنیا</p> <p>۲. ارتباط همه جانبه تمامی عناصر دانشی موجود در زنجیره شامل صنعت ، دانشگاه و نظام تامین اعتبار کشور</p>	<p>باید باشد</p>	<p>منبع دانش</p>
<p>۱. انتقال تجربیات خبرگان به صورت شفاهی صورت می پذیرد و به صورت مستند در جایی ثبت نمی گردد.</p> <p>۲. برای اینکه تضمینی برای موفقیت درحوزه تامین اهمیتار ایجاد کرده ناچارا باید اهداف برنامه عملیاتی بگونه ای طراحی شود که رضایتمندی مشتریان هدف را فراهم کند.</p>	<p>۱. عدم تخصص و دانش فنی در حوزه ارزیابی و ارزش گذاری ریسک مشتریان(امتیازدهی و طبقه بندی براساس ریسک)؛</p> <p>۲. تعدد و پراکندگی اطلاعیه ها، بخشنامه ها و دستورالعملهای صادره در خصوص فرآیند آموزش های اعتباری لازم ، مناسب و منطبق با فرآیند انجام کار به نقش های درگیر در فرآیند ارائه نمی گردد و در آموزشها کمتر به جنبه عملی توجه می گردد (آموزشهای سامانه متمرکز، آموزشهای ظرفیت سنجی مشتری، آموزش ها در بخش تعهدات و ...).</p>	<p>۱. عدم امکان دسترسی تمامی کاربران و کارشناسان درگیر در فرآیند به ویژه در بخش صف به اینترنت و اینترنت به منظور آگاهی از محتوای اطلاعیه ها، بخشنامه ها و دستورالعملهای صادره و اخذ برخی از استعلام های اعتباری</p>	<p>نقد وضعیت موجود</p>	
<p>۱۲. جهان بینی کدام جهان بینی تعیین کننده است(باید باشد)؟</p>	<p>۱۱. رهایی چه کسی رهاسازی افراد تحت تأثیر را از فرضیه ها / وعده های آنهایی که در جریان کار هستند ضمانت می کند(باید بکند)؟</p>	<p>۱۰. شاهد چه کسی ناظر/ نماینده علایق کسانی که در جریان کار نیستند اما تحت تأثیر آن هستند، است(باید باشد)؟</p>	<p>وضعیت</p>	
<p>۱. کیفیت متمایز خدمات و محصولات اعتباری و مالی جهت طرح ها و ایده های نوآورانه و فناوری محور</p> <p>۲. اعطای تسهیلات اعتباری در راستای تحقق رشد و توسعه اقتصادی کشور از طریق رونق بخشی به کسب و کارهای کوچک و متوسط دانش بنیان و شرکت های فناور</p> <p>۳. پیشرفت و هم افزایی در جهت تعالی مجموعه بانک</p>	<p>* اعضای هیات عامل و مدیره بانک</p> <p>* مصوبات مربوط به تسهیلات اعتباری توسط عوامل نظارتی و قانون گذار مثل بانک مرکزی، سازمان بازرسی کل کشور و سازمان حسابرسی و ...</p>	<p>بانک مرکزی، وزارت اقتصاد، معاونت توسعه مدیریت و جذب سرمایه - معاونت علمی و فناوری ریاست جمهور، مجلس شورای اسلامی، دیوان محاسبات، سازمان بازرسی کل کشور</p>	<p>است</p>	
<p>۱. راهبری شرکت های فناور و دانش بنیان در جهت ارتقاء فعالیت های آنها، تامین مالی و اعتباری آنها.</p>	<p>* شفافیت ایجاد شده از طریق اجرای درست مصوبات ارائه شده در نظام تامین اعتبار</p>	<p>بانک مرکزی، وزارت اقتصاد، معاونت توسعه مدیریت و جذب سرمایه -</p>	<p>منبع مشروعیت</p>	



<p>موفقیت و سودآوری طرفین (بانک و شرکت) و در نهایت تعالی نظام بانکی و توسعه و رشد اقتصاد کشور</p> <p>۲. انتخاب استراتژی متناسب با سند تحویل در افق ۱۴۰۰ بانک و تعامل سازنده با سایر بانک ها و موسسات مالی و اعتباری</p>	<p>صنعت بانکی کشور (شفافیت عملکردی)</p>	<p>معاونت علمی و فناوری ریاست جمهور، مجلس شورای اسلامی، دیوان محاسبات، سازمان بازرسی کل کشور و همه کارکنان و کارشناسان حوزه تامین اعتبار از طریق اشاعه فرهنگ تعهد سازمانی</p>	<p>باید باشد</p>	
<p>۱. عدم توجه به الگوی مناسب تأمین مالی و اعتباری براساس ساختارهای نهادی و اقتصادی در کشور</p> <p>۲. تمرکز بیشتر بر مشتری مداری بروی تدوین برنامه عملیاتی سالیانه نظام بانکی کشور</p>	<p>۱. اصرار مقامات محلی غیربانکی در تصویب طرح ها در قالب فرآیندی که بررسی توجیه فنی، مالی و اقتصادی طرح ها از سوی بانک ها را تضعیف کرده بود.</p>	<p>۱. تنوع دستگاه های اجرایی معرفی کننده بنگاه ها و شرکت های تولیدی و فناوری به بانک و پیگیری مکرر دستگاه های اجرایی</p> <p>۲. مسئله اطلاعات نامتقارن در نظام بانکداری ایران از دو جنبه درون بانکی و برون بانکی قابل بحث و تحلیل است. از جنبه برون بانکی، می توان به نظام تولید و عدم شفافیت مربوط به آن اشاره نمود. اساساً تولید (فعالیت در یک بنگاه فناوری) در کشور ما در یک بستر غیرشفاف صورت می گیرد که از نشانه های آن می توان به سهم بالای اقتصاد غیررسمی، فرار مالیاتی بالا و .. اشاره نمود</p>	<p>نقد وضعیت موجود</p>	

#### ۴. نتایج بدست آمده از قضاوت ها و تحلیل های صورت پذیرفته

این پژوهش درباره یک پروژه اقدام پژوهی بر مبنای متدولوژی فراترکیب تفسیری - انتقادی از طریق کاربست و تلفیق دو روش سیستم های نرم و سیستم های ابتکاری انتقادی است در آن با روشن شدن ابعاد مختلف مسئله، کشف و تبیین تعارضات و تشخیص نیازهای ضروری فرایند تامین اعتبار بانک ملت، توسط پارادایم سیستم های نرم و ابتکاری انتقادی پرداخته شده است. در این راستا جهت شناسایی نقاط ضعف و مشکلات فرآیند "شبکه تامین اعتبار" و سنجش میزان تطابق روال اجرای فرآیند یادشده با دستورالعمل ها، اطلاعیه و بخشنامه های صادره، مراجعه به بخش های مختلف (با توجه به جایگاه پست های سازمانی درگیر در فرآیند) جهت برگزاری جلسات مصاحبه برگزار شد. بدین منظور تعداد ۱۷ شعبه از مجموع شعب مستقر در شهر تهران (با درجات مختلف و در مناطق شهری متفاوت)، همچنین تعداد ۲ مدیریت شعب از مجموع ۵ مدیریت شعب فعال در سطح استان تهران و در نهایت دو واحد کاشناسی از مجموع واحدهای کارشناسی اداره کل اعتبارات بانک مراجعه و با تعداد ۳۷ نفر از پرسنل شاغل در مکان های یادشده (با پستهای سازمانی مختلف) گفتگو گردیده است. هر یک از خبرگان، با توجه به تجربیات و ارزش های مرتبط با موقعیت خود مشکلات سیستم را ارزیابی کرده اند. با وجود برخی نقاط مشترک در انتقادهای مصاحبه شوندگان از سیستم فعلی، یا اشتراک نظر آشکار در راهکارهای حل مشکلات وجود ندارد یا زاویه نگاه متفاوت به موضوع مانع از به وجود آمدن بصیرت کاملاً مشترک برای ساختاربخشی به مسئله شده است. که با استفاده از متدولوژی فراترکیب یاد شده، امکان بررسی نظرات فراهم گردید. و با توجه به کلیت دیدگاه های مطرح شده، و نتایج به دست آمده از بررسی قضاوت های مرزی و اکتشافات حاصل از مقایسه پاسخ ها در حالت فعلی با شرایط ایده آل، راه کارهای بهبود وضعیت موجود مطابق جدول (۸) نیز پیشنهاد گردید.



جدول (۸): نقاط ضعف و مشکلات شناسایی شده در وضعیت موجود فرآیند "خط مشی گذاری تامین اعتبار" و راه کارهای پیشنهادی جهت بهبود

ردیف	عنوان مشکل شناسایی شده	راهکار بهبود پیشنهادی
۱	عدم تقارن اطلاعات در رابطه بانک و موسسات فناور و دانش بنیان (به علت نبود نظام اعتبارسنجی مناسب اشخاص حقیقی و حقوقی)	بهره گیری از یک بانک اطلاعاتی جامع و یکارگیری یک سامانه اعتبارسنجی و رتبه بندی مشتریان
۱	عدم بازدارندگی سامانه متمرکز در هنگام انقضای استعلامات (بعضا ملاحظه می گردد که تصویب مصوبه صورت پذیرفته لیکن استعلامات منقضی شده که این امر ریسک تصمیم گیری را نیز افزایش می دهد)	بازدارندگی سامانه متمرکز در هنگام انقضای استعلامات در پروژه Core <sup>۲</sup>
۲	عدم امکان دسترسی به اینترنت و اینترنت به کلیه کارشناسان به منظور اخذ استعلامات مربوطه و دسترسی به اطلاعاتی ها و بخشنامه ها	ایجاد دسترسی به اینترنت و اینترنت جهت استعلام از سامانه های مورد نیاز فرآیند و استفاده کاربران شعبه به اطلاعاتی و بخشنامه ها مرتبط
۳	عدم رویت گزارشات کارشناسی تهیه شده در منطقه توسط شعب (استفاده از گزارشات کارشناسی تهیه شده در مدیریت شعب توسط شعب منجر به تصمیم گیری بهتر و دقیق تر در خصوص مشتری می گردد که در حال حاضر میسر نمی باشد)	الزام دسترسی شعب به گزارشات کارشناسی تهیه شده توسط منطقه در سیستمها و خط مشی اعتباری سالیانه (از طریق اتوماسیون اداری)
۴	عدم دسترسی سیستمی به گزارشات مربوط به ارزیابی اموال و اطلاعات اعتباری از طریق سامانه اطلاعات اعتباری و ارزیابی اموال (تام جهت کاربران اداره کل اعتبارات و مدیریت های شعب جهت تصویب پیشنهادهای اعتباری)	ایجاد دسترسی سیستمی به گزارشات یادشده جهت کاربران اداره کل اعتبارات و مدیریت های شعب الف-کاربران مجاز اداره کل اعتبارات شامل کلیه رؤسای واحد و کارشناسان می باشند. ب-کاربران مجاز مدیریتهای شعب مناطق و استانها، شامل معاونین اعتباری و رؤسای اعتبارات می باشند.
۵	عدم وجود مدل غیر قضاوتی در فرآیند تصمیم گیری محصولات اعتباری (با توجه به طبقه بندی مشتریان لازم است برخی از مشتریان به صورت مجزا از سایر مشتریان دیده و در رابطه با آنها تصمیم گیری گردد که در حال حاضر این امکان وجود ندارد، با تصمیم گیری غیر قضاوتی فرآیند کار کوتاه و تصمیم گیری در کمیته ها حذف می گردد.	تفکیک مدل تصمیم گیری بر اساس مفاهیم قضاوتی و غیر قضاوتی در محصولات اعتباری
۶	میزان تاثیرگذاری تجهیزات در این فرآیند زیاد می باشد و عدم وجود امکانات مناسب سخت افزاری و نرم افزار را مختل می نماید و به منظور انجام گامهای مختلف فرآیند نیاز به تجهیز واحدهای درگیر در فرآیند (به ویژه بخش صف بانک) با تجهیزات سخت افزاری و نرم افزار مختلف نظیر پرینتر، اسکنر و رایانه های مناسب می باشد.	نیازسنجی با هدف تامین امکانات و تجهیزات مناسب سخت و نرم افزاری برای واحدهای صف بانک (نظیر تامین اسکنر و پرینتر مناسب برای شعب)
۷	شاخص کلیدی بررسی شده در این بخش شاخص زمان بوده که به نوع وثیقه دریافتی و همچنین طبقه بندی مشتری بر اساس جدید، قدیم و درجه ارزشمندی مشتری توجه نگریده است (اندازه گیری زمان استاندارد انجام فرآیند تأثیری زیادی در بهبود رضایتمندی مشتری و بهبود پرتفوی اعتباری مشتریان خواهد داشت-)	ابلاغ زمان استاندارد فرآیند انجام کار، با توجه به استراتژیهای بانک
۸	✓ مکانیزه نبودن گامهای فرآیند (مثلا مصوبات در کمیته های به صورت دستی امضا و با اتوماسیون به مراجع دیگر ارجاع می گردد) ✓ عدم تناسب بین فرآیند سیستمی با فرآیند اجرایی: در برخی مواقع که تسهیلات در حدود اختیارات مدیریت شعب منطقه می باشد به دلیل عدم اشراف اعضای کمیته به پرونده مشتری اظهار نظر شعبه در تصویب پیشنهاد لحاظ نمی گردد.	تعریف نقش مراجع تصمیم گیری (به تفکیک اعضا کمیته های تصمیم گیرنده) در سامانه های بانک با امکان درج وثبت شرح تصمیم در سامانه مذکور
۹	عدم توازن حجم کار یا نیروی تخصصی به ویژه در بخش صف بانک	بررسی ساختار سازمانی و ایجاد توازن بین حجم کار با نیروی متخصص
۱۰	پراکندگی اطلاعاتی های موجود موجب سردرگمی شبکه در انجام فرآیند می گردد بخصوص در بخش حدود اختیارات چون آیتهمایی زیادی در این بخش وجود دارد که می بایستی مرجع تصویب کننده به آن توجه نماید	یکپارچه سازی دستورالعمل ها، بخشنامه ها و اطلاعاتی های موجود
۱۱	انتقال تجربیات خبرگان به صورت شفاهی صورت می پذیرد و به صورت مستند	انتقال تجربیات خبرگان به صورت مستند (مدیریت دانش از طریق طراحی





دوره های آموزشی جدید و بهره گیری بیشتر از گزارشهای قابل استخراج از سامانه نظام پیشنهادات بانک)	در جایی ثبت نمی گردد	
ارائه آموزش های مناسب و منطبق با فرآیند انجام کار	آموزش های اعتباری لازم ، مناسب و منطبق با فرآیند انجام کار به نقش های درگیر در فرآیند ارائه نمی گردد و در آموزشها کمتر به جنبه عملی توجه می گردد.	۱۲
ارتباط بین سامانه متمرکز تسهیلات و آرشیو الکترونیک اسناد اعتباری در سامانه Core۲	عدم وجود آرشیو الکترونیک اسناد: در مواردی که جهت تصویب نیاز به وجود گزارش کارشناسی می باشد این مورد کنترل نگردیده و تصویب بدون گزارش مذکور صورت می پذیرد.	۱۳

### جمع بندی و نتیجه گیری

فشار بالایی که در شرایط فعلی روی واحدهای فعال تولیدی و فناوری برای تامین مالی شان وجود دارد، در کنار کاهش تقاضای بازار و افزایش شکاف مستمر بین بنگاههای دارای توان مالی بالا و بنگاههای با توان مالی پایین، باعث افزایش هزینههای مالی و شرایط ناپایدار فعالیتهای تولید شده است. این ترس از تامین مالی باعث ایجاد فرصتهای مناسبی برای فعالیت بانکی در زنجیرههای تامین شده است. از آنجا که بانک ها دارای ارتباطات گسترده ای با تعداد زیادی از مشتریان (بنگاههای تولیدی و خدماتی) هستند که بعضا به فعالیتهای بین المللی می پردازند بنابراین از سطح اعتبار مناسبی بین مشتریان حقوقی خود برخوردارند. باتوجه به ساختارمندی و وجود سیستم مقرراتی قوی برای بانک ها، از همینرو مشتریان شرکتی به بانک ها بیش از شرکت های خدمات لجستیکی و شرکت های خدمات فناوری اطلاعات جهت فراهم کردن بستر فعالیتهای مالی خود اطمینان و اعتماد دارند. لازم به تاکید است که موفقیت بانک ها در این فرایند، زمانی محقق خواهد شد که با بکارگیری متخصصین و صاحب نظران موضوع "مدیریت مالی زنجیره تامین" بتوانند بر راه های مناسب آن برای صنایع برگزیده تمرکز کنند. در اقتصاد ایران به دلیل عمق کم بازار سرمایه و نبود جایگزین های مناسب تامین اعتباری بانکی، و نیز بانک محور بودن نظام تامین اعتباری در اقتصاد ایران، بانک ها مسئولیت زیادی در تامین اعتبار بنگاه های کوچک و بزرگ و فناوری دارند. در این شرایط که عمده تامین اعتباری بنگاه های کشور از طریق نظام بانکی صورت می گیرد، ضروریست رابطه تامین مالی بین بانک ها و بنگاه های اقتصادی مورد واکاوی و آسیب شناسی قرار گیرد. به هرحال با توجه به مطالب عنوان شده می توان گفت که نکته مغفول در تامین مالی و اعتباری بنگاه های اقتصادی در نظام مالی و اعتباری کشور ایران، عدم توجه به الگوی مناسب تامین مالی و اعتباری براساس ساختارهای نهادی و اقتصادی در کشور است. که این مسئله برآمده از یک واقعیت تلخ است که ما همواره در مسئله نظام مالی و اعتباری به خصوص نظام بانکی دنباله رو نظام مالی در کشورهای دیگر بودیم و حال آنکه در این میان خیلی از کشورها توسعه های صورت گرفته در نظام مالی جهانی را متناسب با ساختار اقتصادی و نهادی خود بازطراحی و الگوگیری نموده اند. این مسئله در کشور ما به دلیل لزوم تناسب نظام مالی با آموزه های شرعی و اسلامی ضرورت بیشتری دارد. در این میان آسان سازی و روان سازی فرایند ارائه خدمات به مشتریان به منظور کسب رضایت آن ها، تنظیم وثایق مورد نیاز برای ارائه تسهیلات متناسب با توان مشتری، نبود سرمایه گذاری در فعالیتهای غیر اخلاقی و غیر مفید برای جامعه، زمینه سازی و ترویج فعالیتهای اخلاقی و خیرخواهانه در جامعه، تنظیم ضوابط ارتقاء کارکنان بر مبنای شایسته سالاری، استقرار نظام جبران خدمات کارکنان بر مبنای عدالت از مواردی است که می بایست به عنوان شرح وظایف جدید در نظام بانکی بدان توجه داشت. از اینرو در این پژوهش سعی بر آن است که شبکه تامین اعتبار کشور از منظر بزرگترین بانک خصوصی کشور مورد عارضه یابی قرار گرفته و فرایند تامین اعتبار و نیز الگوی های مربوط به آن مورد آسیب شناسی و واکاوی قرار گیرد. و در بررسی های بعمل آمده و مصاحبه های صورت پذیرفته با خبرگان حوزه تامین اعتبار مهمترین علل انحراف و عدم صرف تسهیلات اعتباری در محل طرح را به شرح زیر بدان اشاره داشت:

- اصرار مقامات محلی غیربانکی در تصویب طرح ها در قالب فرآیندی که بررسی توجیه فنی، مالی و اقتصادی طرح ها از سوی بانک ها را تضعیف کرده بود. (نتیجه گیری در کمیته و شورای اشتغال استان ها).
- حجم فراوان طرح های ارجاعی به بانک ها و اصرار بر سرعت عمل در تصمیم گیری و لاجرم عدم امکان ارزیابی صحیح طرح ها توسط بانک ها.
- تنوع دستگاه های اجرایی معرفی کننده بنگاه ها و شرکت های تولیدی و فناوری به بانک و پیگیری مکرر دستگاه های اجرایی.
- عدم اهلیت فنی و یا مالی برخی از متقاضیان معرفی شده توسط دستگاه های اجرایی به بانک عامل.



در انتها باید به این موضوع اشاره داشت که در این پژوهش محدودیت هایی نیز وجود داشت. و آن اینکه امکان دسترسی به تمامی اطلاعات مرتبط با نظام تامین اعتبار در شبکه بانکی به دلیل محرمانه بودن و پراکندگی بیش از حد پایگاه های اطلاعاتی وجود نداشت. اگرچه چنین مسئله ای برای متدولوژی انتخاب شده جهت آسیب شناسی و عارضه یابی نظام تامین اعتبار یک نیاز محسوب نمی شود اما می تواند در نتیجه گیری و پیشنهاد نهایی موثر باشد. از این رو توصیه می شود در پژوهش های آتی در کنار متدولوژی بکار رفته در پژوهش حاضر، یکی از متدهای تصمیم گیری که بتواند گزینه های به دست آمده را رتبه بندی و سنجش کند، به کار گرفته شود. همچنین دسترسی کامل محققان به نتایج سیستم فعلی می تواند از جمله مواردی باشد که در ارائه راهکار مؤثرتر، کمک کننده باشد. از جمله محدودیت های دیگر پژوهش حاضر می توان به تعداد محدود خبرگان انتخاب شده برای موضوع پژوهش، که بسیار وسیع بوده و محدوده کشور را در بر می گیرد، اشاره کرد. از این رو توصیه می شود دیدگاه های سایر ذینفعان این موضوع به خصوص مشتریان نهایی شامل تمامی مشتریان و بازیگران زنجیره تامین اعتبار و سایر موسسات مالی و اعتباری به عنوان استفاده کنندگان نهایی نظام تامین اعتبار کشور در پژوهش های بعدی مدنظر محققان قرار گیرد تا بدین طریق تمامی منابع ممکن تناقضات و اختلاف دیدگاه ها شناسایی گردد.

## منابع

- "بانک جهانی اثر محیط کسب و کار بر تأمین مالی بنگاه های نوپا"، مرکز پژوهش های مجلس، ترجمه و تألیف: موسی شهبازی غیائی، شماره مسلسل: ۱۲۰۵۷، (۱۳۹۰)
- آنر، عادل، صمصامی، افشین (۱۳۸۶): "تدوین فرآیند اجرایی عارضه یابی سازمانی": سومین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد: ۲۵ - ۲۶ اردیبهشت: تهران، مرکز همایش های علمی جهاد دانشگاهی
- استوارت، مایرز (۱۹۸۴)، "ساختار مطلوب سرمایه"، ترجمه دکتر پارسائیان، فصلنامه علمی پژوهشی تحقیقات مالی، سال اول، شماره دوم، بهار ۷۳، صص ۹۱-۱۱۰.
- چکلند، پیتر و پولتر، جان (۲۰۱۴). "یادگیری برای عمل". محمدرضا مهرگان، محمود دهقان، محمد رضا اخوان و کامیار رئیسی فر. تهران: انتشارات مهربان نشر.
- حسین زاده بحرینی، محمد حسین (۱۳۸۸). "بانکداری اسلامی: مانع یا زمینه ساز توسعه؟" مجموعه مقالات نخستین همایش اقتصاد اسلامی و توسعه، تهران
- دفتر مطالعات اقتصادی مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی: "تامین مالی بنگاه های کوچک و متوسط": (۱۳۹۵ و ۱۳۹۴).
- صمصامی، حسین؛ امیرجان، رضا (۱۳۹۰). "بررسی اثر تسهیلات بانکی بر ارزش افزوده بخش صنعت و معدن" فصلنامه پژوهش ها و سیاست های اقتصادی، شماره ۳، صص ۱۵۰-۱۲۹
- طباطبایی (۱۳۹۱). "تخمین تقاضای پول در بنگاه های اقتصادی ایران" پایان نامه دکترای اقتصاد دانشکده اقتصاد دانشگاه تهران.
- نقی زاده، رضا؛ نامداریان، لیلیا (۱۳۹۸). "سیاست های حمایت از شرکت های فناور نوپا"، ویژه نامه جامع سیاست علم، فناوری و نوآوری، سال یازدهم، شماره ۲ تابستان ۱۳۹۸
- Cunha, D., Silva, S., and Teixeira, AC. (2013). "Are academic spin-offs necessarily new technology-based firms?" Working paper, Porto University
- Dehghan Nayeri, M, Kazaei, M, Alinasab, F (2018). "Critical Systems Heuristics (CSH) to Deal with Stakeholders' Contradictory Viewpoints of Iran Performance Based Budgeting System ", Journal of Industrial Management, ۷۱(۹) ۹۲۳-۹۵۹
- Flood, R. L. & Jackson, M. C. (1991). "Total systems intervention: A practical face to critical systems thinking". Systems Practice, 4(3), 197-213.
- Green, P. (2014). "Critical systems heuristics a basis for evaluation of service in developing countries". International Conference on Commerce, Law and Social Sciences, 4(1), 1-10, Bangkok, Thailand.



- Hart, D. & Caceres, A. P. (2013). "Using Critical Systems Heuristics to Guide Second - Order Critique of Systemic Practice: Exploring the Environmental Impact of Mining Operations in Southern Peru". *System Research and Behavioral science*, 31(2), 197-214.
- Honig, Hans, et al. (2013). "Financial Supply Chain Management". *Deloitte*. Code: 38-2013.
- Korznaż, suna (2015), "Imoact of Bank Credit on Economic Growth and Inflation", *Journal of Applied Finance & Banking*, Vol.5, No.1, pp. 57-69.
- Laranja, M. (1995). " Small firm entrepreneurial innovation in Portugal: the case of electronics and information technologies". D. Phil. Thesis, Science Policy Research Unit, University of Sussex.
- Little, A. D. (1977). " New technology-based firms in the United Kingdom and the Federal Republic of Germany". London: Wilton House
- M. Reynolds, (2007), "Evaluation based on critical systems heuristics".
- Mentzer, J., DeWitt, W., Keebler, J., Min, S., Nix, N., Smith, C., Zacharia, Z. (2001). "Defining supply chain management". *Journal of Business Logistics* 22 (2), 1–24.
- Midgley, G, (2000). "Systemic intervention: philosophy, methodology, and ractice". New York: Kluwer Academic/Plenum.
- Oakey, R. P. (2003). "Funding innovation and growth in UK new technology-based firms: Some observations on contributions from the public and private sectors." *Venture Capital*, 5(2), 161-179
- Sherman, C., & Burrell, Y. (1988). "New technology-based firms and the emergence of new firms: some employment implications". *New Technology, Work and Employment*, 3(2), 87-99
- Siau K, Tan X (2005). "Improving the quality of conceptual modeling using cognitive mapping techniques". *Data & Knowledge Engineering*; 55(3), 343- 365.
- Storey, D. J., & Tether, B. S., (1998). "Public policy measures to support new technology-based firms in European Union". *Research Policy*, 26(9), 1037-1057
- Swinerd, C., & McNaught, K. R. (2012). " Design classes for hybrid simulations involving agent-based and system dynamics models". *Simulation Modelling Practice and Theory*, 25, 118-133.
- Timsina, neelam (2014), "Impact of Bank Credit on Economic Growth in Nepal", working paper, No.20.
- Ulrich, W. (1983). "Critical heuristics of social planning: A new approach to practical philosophy". Wiley & Sons.
- Ulrich, W. (1987). "Critical heuristics of social systems design". *European Journal of Operational Research*, pp. 276- ۳۱۳.
- Ulrich, W. (2003). "Beyond methodology choice: critical systems thinking as critically systemic discourse". *Journal of the Operational Research Society*, 54(4), 325-342.
- Ulrich, W. (2003). " Beyond methodology choice: critical systems thinking as critically systemic discourse". *Journal of the Operational Research Society*, 54(4), 325-342.
- Ulrich, W. (2005). "A Brief Introduction to Critical Systems Heuristics (CSH)". *ECOSENSUS project website. The Open University, Milton Keynes, UK, 14 October 2005.*
- Ulrich, W. (2013). "Critical systems thinking". *Encyclopedia of Operations Research and Management Science*, 314- ۳۲۶.
- Ulrich, Werner and Reynolds, Martin, (2010). " Critical systems heuristics. In: Reynolds, Martin and Holwell, Sue eds. *Systems Approaches to Managing Change: A Practical Guide*". London: Springer, pp. 243–292.
- Venter, C., & Goede, R. (2016). "A critical systems approach to business intelligence system development". In *Proceedings of the 59th Annual Meeting of the ISSS-2015 Berlin, Germany (Vol. 1, No. 1).*
- Williams, B, Hummeldrunner, R, "Systems Concepts in Action", translated by Adel Azar (1393) Publishers BY Saffar, Tehran
- Wu, P. P. Y., Fookes, C., Pitchforth, J., & Mengersen, K. (2015). " A framework for model integration and holistic modelling of socio-technical systems". *Decision Support Systems*, 71, 14-27.

بی نوشت:

<sup>1</sup> Soft Systems Methodology (SSM)

<sup>۲</sup> Critical Systems Heuristics (CSH)



- 
- <sup>r</sup> *Honig, Hans, et al.*  
<sup>f</sup> *Swinerd, C., & McNaught, K. R.*  
<sup>Δ</sup> *Wu, P. P. Y., Fookes, C., Püchforth, J., & Mengersen, K.*  
<sup>ε</sup> *Cunha, D., Silva, S., and Teixeira, AC*  
<sup>ν</sup> *Storey & Tether*  
<sup>Δ</sup> *Sherman, C., & Burrell, Y.*  
<sup>q</sup> *Laranja, M.*  
<sup>l</sup> *Little, A. D*  
<sup>ll</sup> *Oakey, R. P*  
<sup>lʳ</sup> *Korzmaz*  
<sup>lʳ</sup> *Timsina*  
<sup>lʳ</sup> *Flood, R. L. & Jackson, M. C.*  
<sup>lΔ</sup> *Hart & Caceres*  
<sup>lε</sup> *Checkland P.*  
<sup>lν</sup> *Green*  
<sup>lΔ</sup> *Venter & Goede*  
<sup>lq</sup> *Werner Ulrich*  
<sup>lr</sup> *Martin Reynolds*  
<sup>ll</sup> *Gerald Midgley*  
<sup>llʳ</sup> *Holwell*  
<sup>llʳ</sup> *Williams, B, Hummeldrunner, R*  
<sup>llε</sup> *Post-hoc*  
<sup>llΔ</sup> *Action research*  
<sup>llν</sup> *Interpretive Approach*  
<sup>llq</sup> *Critical Approach*  
<sup>llΔ</sup> *Hard Systems*  
<sup>llq</sup> *Bertalanfy*  
<sup>lr</sup> *Ashby*  
<sup>ll</sup> *Churchman et al.*  
<sup>llʳ</sup> *Hall*  
<sup>llʳ</sup> *Forrester*  
<sup>llε</sup> *Meadows et al.*  
<sup>llΔ</sup> *Soft Systems*  
<sup>llν</sup> *Bateson*  
<sup>llq</sup> *Ackoff*  
<sup>llΔ</sup> *Critical Systems*  
<sup>llq</sup> *Jackson*  
<sup>ll</sup> *Flood*  
<sup>ll</sup> *Fuenmayor*  
<sup>llʳ</sup> *Midgley*  
<sup>llʳ</sup> *Work Centered Analysis Framework*