

## بررسی رابطه بین ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع و کاهش ریسک بانکی با توجه به شاخص های کلان اقتصادی

دکتر حمید رستمی جاز

استادیار گروه حسابداری و مدیریت مالی، واحد بندرعباس، دانشگاه آزاد اسلامی، بندرعباس، ایران. (نویسنده مسئول).

Hamid.Rostami1358@gmail.com

نرگس صبوری

دانشجوی دکتری گروه حسابداری، واحد بندرعباس، دانشگاه آزاد اسلامی، بندرعباس، ایران.

Narges.saboori2013@gmail.com

### چکیده

هدف از انجام این مطالعه تعیین رابطه بین ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع و کاهش ریسک بانکی با توجه به شاخص های کلان اقتصادی می باشد. روش پژوهش توصیفی-پیمایشی و از نوع کاربردی بوده است و داده های پژوهش که به صورت مقطعی و در نیمه دوم سال ۱۴۰۲، از طریق پرسشنامه که بین اعضای نمونه تکثیر و در مدت زمان مشخصی جمع آوری گردید و روایی به صورت اعتبار صوری و پایایی داده ها با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ و تحلیل رگرسیونی آن پرداخته شد. در همین راستا جامعه آماری، بانکهای تجاری استان فارس به تعداد ۲۷۰ نفر می باشد و نمونه آماری نیز شامل ۱۵۵ نفر از کلیه کارکنان و سرپرستان در این بانکها می باشند که با استفاده از جدول مورگان انتخاب شده اند. نتایج پژوهش حاکی از آن است که بین ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع و کاهش ریسک بانکی با توجه به شاخص های کلان اقتصادی رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین، آموزش کارکنان، مهارت نرم و ساعت آموزشی مدیریتی میتواند بر کاهش ریسک بانکی تأثیر داشته باشد.

**واژگان کلیدی:** ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع، ریسک بانکی، ریسک اعتباری، آموزش کارکنان، مهارت نرم.

### مقدمه

در دهه های اخیر، رقابت بین المللی فزاینده که با جهانی شدن اقتصادی تشدید شده است، نوآوری مالی و پیشرفت روزافزون در فناوری اطلاعات، همراه با کاهش محدودیت های پولی، بانک ها را به سمت اتخاذ استراتژی های تهاجمی تر سوق داده است. به انقباض سود خود پاسخ دهند. قبول ریسک بیشتر برای تقویت سود بانک ها به احتمال زیاد انگیزه اصلی بودند که به بحران مالی ۲۰۰۷-۲۰۰۸ منجر شد. در نتیجه، مقامات بانکی بین المللی مقررات بانکی را تقویت کرده اند تضمین مدیریت محتاطانه و صحیح تر موسسات اعتباری. در این راستا، بانکداری مقامات بر جنبه های مختلف تمرکز کرده اند، بالاتر از همه نیازهای سرمایه (که باید مناسب برای دارایی های پرخطر باشد)، نظارت توسط مقامات نظارتی (بسیار بیشتر شد سختگیرانه) و مدل های حاکمیت شرکتی بانک ها (مکانیسمی برای رسیدگی به مشکلات ثبات و کنترل ریسک در بانک). اگرچه نظارتی است مداخلات نقش محوری در رویکرد ریسک بانک ها یعنی بهبود ریسک دارند عملکرد مدیریت نیز به کیفیت مدیریت بانکی بستگی دارد (جین و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱). بنابراین، بهبود فرآیندهای بانکی از طریق مدیریت کیفیت جامع است برای مدیریت موثرتر ریسک ضروری است. مدیریت کیفیت جامع اجازه میدهد تا فرآیندها را بیشتر کند شفاف، نقاط حساس در فرآیندهای بانکی را شناسایی کرده و به اندازه کافی سیستم اندازه گیری

<sup>1</sup> Jin and etal

در رابطه با آن نقاط بحرانی توسعه می دهد (الخاصباح<sup>۱</sup>، ۲۰۲۲). در برهه ای تاریخی که اعتباری و مالی موسسات از شهرت مطلوبی برخوردار نیستند (روئز و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶)؛ اصول و ابزار مدیریت کیفیت جامع، بیش از گذشته، تعریف مزیت های رقابتی و کاهش انواع ریسک تعیین کننده است (رید و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۲۲). کمیته بازل در مورد نظارت بانکی است تاکید کرد که ریسک عملیاتی یکی از خطرناک ترین انواع ریسک است. این خطر زیان ناشی از فرآیندهای داخلی ناکافی یا ناموفق، افراد و سیستم ها یا از رویدادهای خارجی است (باسل و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۹). تا جایی که میدانیم، مطالعات مستقیماً این متغیر را با آموزش کارکنان و به طور خاص تر مرتبط کرده است انواع آموزش بنابراین بررسی این موضوع قابلیت افزودن موارد جدید را دارد شواهدی برای بحث در حال انجام میباشد، بسیار فعال در مقیاس بین المللی، در مورد چگونگی بهبود حاکمیت داخلی بانک ها با اشاره خاص به بهبود فرهنگ ریسک و مدیریت میباشد. از این رو، پژوهشگر به دنبال بررسی موضوع پیش گفته می باشد و پاسخ به سوال مطرح شده که آیا بین ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع و کاهش ریسک بانکی ارتباطی وجود دارد یا خیر، بنابراین به موضوع پیش گفته فوق یعنی بررسی رابطه بین ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع و کاهش ریسک بانکی می پردازد.

### مبانی نظری پژوهش

مشتریان، محصولات و شیوه های تجاری، اختلال در کسب و کار و شکست سیستم مورد توجه است؛ و همچنین به عنوان تقلب قابل ذکر است، دقیقاً همین ریسک است که رویکرد مدیریت کیفیت مجهز به رسیدگی از این نظر بهترین است، آموزش کارکنان جنبه مرکزی استراتژی ها مدیریت ریسک است. مقام ناظر بر اهمیت ایجاد بانک کارکنان آگاه از مسئولیت های مربوط به ریسک پذیری برای مدیریت موثر ریسک فرآیندها تاکید کرده است (اروفین و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۸). علیرغم مرکزیت آموزش کارکنان، ادبیات بانکی توجه زیادی به این موضوع نکرده است. با این حال، آموزش عاملی ضروری برای یک رویکرد صحیح به کیفیت فرآیندها دارای دو بعد نرم و سخت است. در هر دو بعد یعنی بعد سختی، ابزارهایی که امکان مدیریت موثر فرآیند را فراهم می کنند و در بعد نرم، یعنی با اشاره به انگیزه و نگرش افراد میباشد (آکدر و رحمان<sup>۶</sup>، ۲۰۲۲). به طور کلی، نتایج به ادبیات ریسک پذیری بانک و نقش کارکنان کمک می کند آموزش از چند جهت اول، این کار به درک بهتری از مزایای آموزش کارکنان در صنعت بانکداری و چگونگی تاثیر آن بر ریسک بانک مشخص میکند؛ دوم، شواهدی در مورد اثربخشی آموزش و انواع آموزش در کاهش ریسک بانک ارائه می کند. این نکته اخیر با توجه به علاقه فزاینده به صدا و محتاط مدیریت بانکها تا جایی که می دانیم مرتبط است، هر دو مشارکت ادبیات در این زمینه جدید هستند. در نهایت، آنها معتقدند که نتایج دارای پیامدهای سیاستی و مدیریتی مشارکت واضح و ملموس در بحث جاری در مورد ابزارها و شیوه های به بهبود فرهنگ ریسک در بانکها و رویکردهای مدیریت ریسک است (ماریو و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۲۳). با توجه به موضوع مورد بحث در بانکهای ایران نیز برای کاهش ریسک اعتباری و یا کلا ریسک موجود در بانک، به ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع روی می آورند که احتمال می رود این شاخص باعث شود ریسک بانکی را کاهش دهد و مانع از زیانهای احتمالی آتی بانک گردد. از این رو ضروری است برای کاهش ریسک که خود یک مولفه ای است و باعث افت عملکرد بانکی میگردد و از طرفی در رشد اقتصادی نیز تأثیرگذار است؛ بنابراین

<sup>1</sup> Al Khasabah and etal

<sup>2</sup> Ruiz and etal

<sup>3</sup> Reyad and etal

<sup>4</sup> Basel and etal

<sup>5</sup> European and etal

<sup>6</sup> Akther, S. and Rahman, M.S

<sup>7</sup> Mario and etal

جهت بهبود عملکرد بانکی میبایست ریسک موجود را کاهش داد و برای این منظور از شاخصهای مدیریت کیفیت جامع استفاده شده است که شامل رشد آموزش کارکنان، افزایش ساعات آموزش مدیریت و سرپرستان، افزایش مهارتهای نرم و سخت که در بانکها ایجاد میگردد، اشاره دارد. مهارتهای سخت و نرم را میتوان به ترتیب به ابزارهایی که برای مدیریت موثر باشند و انگیزش یا نگرش کارکنان در نظر گرفت. به عبارتی دیگر برای کاهش ریسک اعتباری بانک میبایست با استفاده از هر دو نیروی انسانی مدیریت و کارکنان استفاده کرد که این دو با مکمل هم بودن میتوانند باعث بهبود مدیریت ریسک بانکی شوند. بنابراین بانکها و موسسات مالی نیز مثل سایر سازمانهای دیگر جهت مقابله با ریسک دنبال راهکارهای مناسبی هستند که در این مطالعه مدیریت کیفیت جامع در نظر گرفته شده است. از این رو، ضروری است به موضوع فوق پرداخته شود، لذا به نظر می رسد انجام این پژوهش که بررسی رابطه بین ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع و کاهش ریسک بانکی با توجه به شاخصهای کلان اقتصادی مورد سنجش قرار گیرد؛ برای بانکها و موسسات مالی لازم و ضروری باشد.

### ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع

مؤسسه حسابداران رسمی آمریکا، تعریف سواد مالی را به عنوان توانایی ارزیابی و مدیریت مؤثر امور مالی شخصی به منظور تصمیم گیریهای عاقلانه در جهت رسیدن به اهداف زندگی و دستیابی به وضعیت مالی خوب تعریف کرده است. بسیاری از افراد با وجود اهمیت آشکار سواد مالی، به دنبال ارتقاء سواد مالی خود نیستند. شواهد نشان میدهد که تعداد زیادی از افراد از درک مفاهیم ابتدایی مالی نیز عاجز میباشند. به طور کلی، عموم مردم نمره ضعیفی در زمینه سواد مالی دارند و قادر به درک ابزارهای مالی نیستند. نقش افراد به طور فزایندهای در بازارهای مالی فعالیت کرده است. مشارکت در بازار با ظهور محصولات مالی و خدمات مالی جدید همراه است. با این حال، برخی از این محصولات برای سرمایه گذارانی که درک و بینش مالی کمتری دارند، پیچیده و دشوار است. در این میان، آزادسازی بازار و اصلاحات ساختاری برای امنیت اجتماعی و حقوقی موجب شده است که تصمیم گیری های مسئولانه از دولت و کارفرمایان به سمت بخش خصوصی تغییر کند؛ بنابراین، افراد به عنوان بخش خصوصی باید مسئولیت مالی بیشتر برای خود قایل باشند. افزایش سواد مالی نه تنها از اثرات منفی در بازارهای مالی جلوگیری میکند، بلکه از مصرف کنندگان حرفه ای انتظار میرود که در جستجوی بازارهای کارا باشند، با دقت بر شرکتها نظارت کنند، ارائه دهندگان مؤثر را شناسایی کنند و از شرکتهایی که در بازار نسبت به نیازهای مصرف کنندگان نامطمئن، بی کفایت و یا بی تفاوت هستند، کناره گیری کنند؛ بنابراین، داشتن سواد هم در مورد بازارهای کارآمد و هم در مورد شرکتهای مؤثر نقش اساسی دارد. با این حال، مشکل فقدان سواد مالی تنها در میان سرمایه گذاران غیر حرفه ای نیست. اگرچه از کارکنان سطح بالاتر سازمانها به طور ضمنی انتظار میرود که دارای این قابلیت باشند، اما بحران مالی اخیر نشان میدهد که خطرات ناشی از سرمایه گذاری در محصولات مالی جدید نه تنها توسط سرمایه گذاران حرفه ای و نه توسط شرکت درک نشده است. از مباحث و تعاریف بسیار مهم در علم کیفیت، تعریف مدیریت کیفیت جامع یا همان TQM است. در این مطلب مقداری در این خصوص برای شما خواهیم گفت. مدیریت کیفیت جامع عبارت است از یک رویکرد برای بهبود مستمر کیفیت محصولات و خدمات از طریق مشارکت همه سطوح و وظایف شرکت. مدیریت کیفیت جامع رویکردی برای افزایش موثر بودن و انعطاف پذیری همه جانبه سازمان است. رویکرد مدیریت کیفیت جامع سعی می کند از طریق مشارکت دهی و سازماندهی همه سازمان از بخش ها و فعالیت ها و افراد بهبود و پیشرفت را ایجاد نماید. در مدیریت کیفیت جامع قرار است مدیریت منابع انسانی را به حدی اعلا داشته باشیم به گونه ای که منابع انسانی سازمان در موثرترین حالت خود برای دستیابی به اهداف و چشم انداز سازمان مشغول باشند. سه اصل مهم در مدیریت کیفیت جامع عبارت است از: (۱)

تمرکز سازمان در درک و پاسخگویی به نیازهای مشتریان: سازمان ها باید تلاش کنند از طریق ارتباط مطلوب و کاملا نظامند و دقیق با مشتری ها، بتوانند نیازها و خواسته های اصلی مشتریان را شناسایی کنند و در تولید محصول یا ارائه خدمات مطابق این خواسته ها اقدام نمایند. (۲) بهبود مستمر همه محصولات یا خدمات و فرآیندهای سازمان بصورت نظامند و سیستماتیک: بهبود مستمر فرآیندی است پویا و همیشگی در سازمانهای متعالی، لذا سازمان های باید با شناسایی نقاط بهبود در سازمان و ایجاد راهکارهایی برای حل این مسائل و یا پیشرفت، سعی در ایجاد بهبود در فرآیندهای سازمان نمایند. (۳) مشارکت تمام افراد سازمان: تا زمانی که تمام افراد سازمان در امور سازمان مشارکت نداشته باشند و خود را جزئی از سازمان ندانند، پیشرفت معنایی ندارد. سازمان های پیشرو همواره منابع انسانی را مهمترین منبع سازمانی می دانند و از طریق روش های موثر سعی در حفظ و نگهداری آن ها دارند. با ایجاد انگیزه و افزایش رضایت کارکنان سعی کنید، مشارکت آنها را در امور بیشتر کرده و در راستای بهبود مستمر و مدیریت کیفیت جامع گام بردارید. در این مطالعه سه بعد برای مدیریت کیفیت جامع در نظر گرفته شده است که شامل: افزایش آموزش کارکنان، افزایش ساعات آموزشی مدیریت، افزایش مهارتهای نرم یا ایجاد انگیزه و رضایت در بین کارکنان و مدیران میباشد (ماریو و همکاران، ۲۰۲۳).

### ریسک بانکی (ریسک اعتباری)

مانده تسهیلات اعطایی بانکها، پس از کسر وثایق معتبر، مبنای احتساب ریسک اعتباری بانکها قرار می گیرد. ارزیابی عملکرد بانکها در مواجهه با انواع ریسکهای تهدید کننده، به ویژه در شرایط حساس کنونی اقتصادی از اهمیت بسزایی برخوردار است. در این خصوص، پایش تسهیلات اعطایی بانکها به عنوان بخش اصلی داراییهای آنها سهم عمده ای را به خود اختصاص می دهد؛ چرا که تکانه های کلان اقتصاد می توانند از طریق تأثیر بر کیفیت اعتباری پورتهوهای تسهیلاتی، از کانال ریسک اعتباری به ترانزنامه بانکها انتقال یابند. کاهش شدید کیفیت پورتهوهای تسهیلاتی گاه قادر به ایجاد زیانهای واقعی (نه فقط زیان حسابداری) برای ذی نفعان بانکها و حتی بحران بانکداری در کشور می شوند. با این وصف، برای بررسی مصداقی، با توجه ویژه به متغیر اندازه یا بزرگی ترانزنامه بانکهای کشور، نگاهی به وضعیت بانک آینده، از تأثیرگذارترین بانکهای خصوصی کشور می اندازیم تا وضعیت مواجهه این بانک بزرگ را با ریسک اعتباری آن بررسی کنیم. در این خصوص، کمیت و کیفیت وثایق تسهیلات اعطایی، از عناصر مهم و تخصصی گزارشگری مالی بانکها در مواجهه با زیان اعتباری یا وضعیت اقتصادی نامناسب، به مثابه یک سپر عمل می کند؛ که در مدیریت ترکیب آن، علاوه بر مدیریت بانکها، نهادهای نظارتی و استاندارددگذار، همچون بانک مرکزی؛ که همواره در حال مناقشه و بررسی رویه های محاسبه ریسک اعتباری بانکها هستند، نقش آفرینی می کند. ریسک بانکی یا همان ریسک اعتباری در بانکها باعث ایجاد نوسانات بر عملکرد نهایی بانک نیز میشود که مدیران و سرپرستان بانکها باید به آن توجه داشته باشند (ماریو و همکاران، ۲۰۲۳).

### مبانی تجربی پژوهش

احمدی زاد و همکاران (۱۴۰۲)، تأثیرگذاری تلاشهای سازمانی بر عملکرد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع را بررسی نمودند. نتایج نشان میدهد که فرضیات تحقیق در سطح معناداری ۵ درصد تایید میشود. در بین شاخصهای تلاش سازمانی انجام سفارشات و عدم وجود خطا بیشترین تأثیر را بر عملکرد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع ایجاد می کنند. راعی و همکاران (۱۴۰۱)، به تجزیه ریسک اعتباری و سیستمی و بررسی رابطه ابعاد آن با ویژگیها و عملکرد مالی بانکهای پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران پرداختند. مطابق نتایج پژوهش، بانکهای پست بانک، تجارت و

صادرات به ترتیب بیشترین و بانکهای کارآفرین و اقتصادنویین کمترین مقدار ریسک سیستمی را دارد. نتایج پژوهش نشان دهنده آن است که با افزایش اندازه بانک، ریسک سیستمی و ریسک دنباله آن که مختص هر بانک است، کاهش و شاخص پیوند سی ستمی افزایش می یابد. بین ارزش افزوده اقتصادی بانکها، نسبت سرمایه نظارتی به دارایی موزون شده به ریسک اعتباری و شاخص ریسک سیستمی رابطه مثبت و معنادار و بین ارزش افزوده اقتصادی بانکها و متغیرهای نسبت سرمایه پایه به دارایی موزون شده به ریسک عملیاتی، خالص منابع پایدار و ریسک نرخ بهره رابطه منفی و معنادار وجود دارد.

ماریو و همکاران (۲۰۲۳) به بررسی رابطه بین ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع و کاهش ریسک بانکی در بانک ایتالیا پرداختند. یافته های پژوهش نشان می دهد که افزایش آموزش کارکنان منجر به بهبود ثبات بانک می شود. در مقابل، ریسک اعتباری تحت تأثیر آموزش کارکنان قرار نمی گیرد. با این حال، این مطالعه با بررسی تنوع آموزشی، نشان داد که افزایش تعداد ساعات آموزش مدیریتی، به عنوان شاخصی برای آموزش مهارت های نرم، بر ریسک اعتباری تأثیر منفی می گذارد. بنابراین افزایش مهارت های نرم منجر به کاهش ریسک اعتباری بانک می شود.

اسکو بار و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۲۲)، سه معیار ریسک اعتباری و سیستمی را در سیستم بانکداری کلمبیا بررسی و مقایسه کردند. آنها دریافتند که بخش بانکی این کشور برنامه ای برای کنترل و پایش ریسک سیستمی و اعتباری ندارد؛ با وجود اینکه اقتصاد این کشور در مواجهه با شوکهای خارجی مانند بحران سال ۲۰۰۸ زیانهای زیادی را متحمل میشود. نتایج نشان دهنده آن است که معیارهای ریسک سیستمی و اعتباری مورد بررسی، عملکرد مناسبی در پایش ریسک سیستمی و اعتباری دارد.

فرضیه های پژوهش به صورت ذیل تدوین شده است:

فرضیه اصلی: بین ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع و کاهش ریسک بانکی با توجه به شاخص های کلان اقتصادی رابطه معناداری وجود دارد.

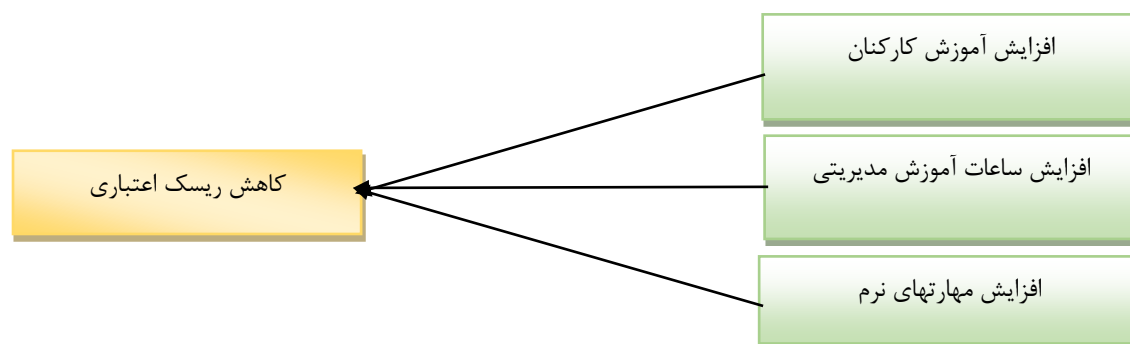
فرضیه فرعی اول: بین افزایش آموزش کارکنان و کاهش ریسک اعتباری با توجه به شاخص های کلان اقتصادی رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی دوم: بین افزایش ساعات آموزش مدیریتی و کاهش ریسک اعتباری با توجه به شاخص های کلان اقتصادی رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی سوم: بین افزایش مهارتهای نرم و کاهش ریسک اعتباری با توجه به شاخص های کلان اقتصادی رابطه معناداری وجود دارد.

## مدل مفهومی پژوهش

شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش



<sup>1</sup> Escobar and etal

## روش پژوهش

روش منتخب با توجه به موضوع پژوهش و متغیرهای آن، از روش توصیفی-پیمایشی استفاده شده است. این مطالعه از نظر هدف، جزء تحقیقات کاربردی است و به دلیل سنجش رابطه بین متغیرها از روش تحقیق همبستگی استفاده شده است؛ پس موضوع بررسی رابطه بین ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع و کاهش ریسک بانکی با توجه به شاخص‌های کلان اقتصادی در بانکهای استان فارس را مورد سنجش قرار می‌دهد.

## جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری مربوط به بانکهای تجاری استان فارس و به روش مقطعی در سال ۱۴۰۲ می‌باشد، نمونه آماری از بین نیروی انسانی فعال در بانک به روش جدول مورگان انتخاب میشود. افراد منتخب از جامعه آماری باید حداقل ۳ سال در بانک فعالیت داشته باشند.

با توجه به اینکه اعضای جامعه آماری افراد فعال در بانکهای تجاری استان فارس می‌باشند. بنابراین، تعداد نمونه آماری منتخب در این پژوهش ۱۵۵ نفر می‌باشد. به عبارتی دیگر با استفاده از جدول مورگان از جامعه آماری ۲۷۰ نفری، ۱۵۵ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند.

## روش اندازه گیری متغیرهای پژوهش

متغیر وابسته؛ ریسک بانکی: میزان نمره ای است که از پرسشنامه محقق ساخته، بدست آمده است.  
متغیر مستقل؛ ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع: این شاخص خود شامل ۴ مورد (آموزش کارکنان، ساعت آموزشی مدیریتی، مهارتهای نرم) میباشد و میزان نمره ای است که از پرسشنامه محقق ساخته، بدست آمده است.  
متغیر تعدیلی؛ شاخصهای کلان اقتصادی: این شاخص شامل نرخ رشد، تولید ناخالص داخلی و تورم میباشد و میزان نمره ای است که از پرسشنامه محقق ساخته، بدست آمده است.  
روایی و پایایی ابزار سنجش: از آنجایی که مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای هر یک از متغیرهای تحقیق بالای ۰/۷۰ است، لذا چنین می‌توان اذعان داشت که هر یک از متغیرها و در نهایت ابزار پرسشنامه از پایایی بالایی برخوردار است.

## یافته های پژوهش

ویژگی های جنسیت، سن، تحصیلات افراد در دسترس نمونه آماری مورد بررسی قرار می‌گیرد.

جدول (۱): توزیع فراوانی نمونه آماری

جنسیت	فراوانی	درصد	دامنه سنی	فراوانی	درصد	سطح تحصیلات	فراوانی	درصد
آقا	۱۳۷	۸۸/۳۹٪	۲۰ تا ۳۰ سال	۱۹	۱۲/۲۶	دیپلم	۶	۳/۸۷
خانم	۱۸	۱۱/۶۱٪	۳۰ تا ۴۰ سال	۵۹	۳۸/۰۶	کاردانی	۲۲	۱۴/۱۹
			۴۰ تا ۵۰ سال	۶۷	۴۳/۲۳	کارشناسی	۵۹	۳۸/۰۶
			بیش از ۵۰ سال	۱۰	۶/۴۵	کارشناسی ارشد	۶۸	۴۳/۸۷
کل	۱۵۵	٪۱۰۰	کل	۱۵۵	٪۱۰۰	کل	۱۵۵	٪۱۰۰

بر اساس جدول بالا ۸۸/۳۹ درصد از افراد نمونه را آقایان تشکیل می‌دهند. این رقم در خصوص خانم ها به ۱۱/۶۱ درصد کاهش یافته است.

همچنین مشاهده می شود، ۱۲/۲۶ درصد از افراد نمونه آماری بین ۲۰ تا ۳۰ سال، ۳۸/۰۶ درصد بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۴۳/۲۳ درصد بین ۴۰ تا ۵۰ سال، ۶/۴۵ درصد بیشتر از ۵۰ سال می باشد. در خصوص سطح تحصیلات نیز، ۳/۸۷ درصد افراد دیپلم، ۱۴/۱۹ درصد کاردانی، ۳۸/۰۶ درصد کارشناسی، ۴۳/۸۷ درصد کارشناسی ارشد را تشکیل داده اند.

### فرآیند تجزیه و تحلیل متغیرها

در این مرحله برای توصیف متغیرهای اصلی پژوهش از میانگین، انحراف معیار، بیشینه و کمینه داده ها استفاده شده است. با توجه به پرسشنامه که از طیف لیکرت استفاده شده، عدد یک بیانگر حد ضعیف و عدد ۳ بیانگر حد وسط و عدد ۵ بیانگر حد بالا در طیف لیکرت می باشد که در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول (۲): تجزیه و تحلیل متغیرها در مدل

متغیرها	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
آموزش کارکنان	۳/۱۲	۵/۰۰	۴/۳۰	۰/۳۲
ساعت آموزشی مدیریتی	۳/۱۵	۴/۹۰	۴/۲۸	۰/۳۶
مهارتهای نرم	۳/۱۱	۴/۹۵	۴/۲۹	۰/۳۲
ریسک اعتباری بانک	۳/۱۰	۴/۹۰	۴/۲۵	۰/۳۱
شاخصهای کلان اقتصادی	۳/۱۵	۵/۰۰	۴/۱۰	۰/۳۴

همانطور که مشخص است بیشترین میانگین مربوط به آموزش کارکنان با میزان ۴/۳۰ و کمترین میانگین مربوط به شاخصهای کلان اقتصادی با ۴/۱۰ است.

### آزمون نرمال بودن کولموگروف- اسمیرنوف و ضریب آلفای کروناخ

در جدول ذیل نتایج حاصل از آزمون نرمال بودن کولموگروف- اسمیرنوف خلاصه شده است:

جدول (۳): نتایج حاصل از آزمون نرمال بودن کولموگروف- اسمیرنوف

گویه ها	ضریب بدست آمده	نتیجه
آموزش کارکنان	۰/۰۵۵	تایید نرمال بودن توزیع آماری
ساعت آموزشی مدیریتی	۰/۰۵۸	تایید نرمال بودن توزیع آماری
مهارتهای نرم	۰/۰۵۶	تایید نرمال بودن توزیع آماری
ریسک اعتباری بانک	۰/۰۵۳	تایید نرمال بودن توزیع آماری
شاخصهای کلان اقتصادی	۰/۰۵۴	تایید نرمال بودن توزیع آماری

با توجه به نتیجه بدست آمده نرمال بودن توزیع همه گویه ها مورد تایید میباشد.

جدول (۴): ضریب آلفای کروناخ و تعداد سوالات

مولفه	تعداد سوالات	آلفای کروناخ
آموزش کارکنان	۴	۰/۸۸
ساعت آموزشی مدیریتی	۴	۰/۸۶
مهارتهای نرم	۴	۰/۸۴
ریسک اعتباری بانک	۴	۰/۷۹
شاخصهای کلان اقتصادی	۴	۰/۸۲

در این بخش با توجه به ماهیت متغیرها به فرضیه های پژوهش با روش های عدم هم خطی متغیرها پاسخ داده می شود.

### آزمون عدم هم خطی متغیرها (VIF)

جدول (۵): نتیجه آزمون عدم هم خطی

معادله مورد نظر	آماره VIF	تلورانس	نتیجه
آموزش کارکنان	۱/۰۵	۰/۷۵	تایید عدم همخطی
ساعت آموزشی مدیریتی	۱/۰۳	۰/۷۷	تایید عدم همخطی
مهارتهای نرم	۱/۰۶	۰/۷۳	تایید عدم همخطی
ریسک اعتباری بانک	۱/۰۷	۰/۷۷	تایید عدم همخطی
شاخصهای کلان اقتصادی	۱/۰۸	۰/۷۸	تایید عدم همخطی

در صورتی که میزان تلورانس کمتر از ۰/۱ و یا VIF بیشتر از ۱۰ باشد رأی به وجود همخطی بین متغیرهای مستقل می‌دهد.

### تخمین مدل رگرسیونی

با توجه به توضیحات داده شده در فصل سوم رگرسیون ذیل تخمین زده میشود:

$$Y_1 = \beta_0 + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_2 \cdot X_2 + \beta_3 \cdot X_3 + \beta_4 \cdot X_4 + \varepsilon$$

جدول (۶): معرفی متغیرهای مدل رگرسیونی

متغیر	نماد	نوع متغیر
آموزش کارکنان	$X_1$	مستقل
ساعت آموزشی مدیریتی	$X_2$	مستقل
مهارتهای نرم	$X_3$	مستقل
ریسک اعتباری بانک	$Y_1$	وابسته
شاخصهای کلان اقتصادی	$X_4$	تعدیلی

### نتایج برازش مدل رگرسیونی

جدول (۷): نتایج برازش مدل رگرسیونی

متغیر پاسخ = ریسک اعتباری بانک				
متغیرهای مستقل	ضرایب رگرسیونی	انحراف معیار	آماره آزمون t	سطح معناداری
ثابت معادله ( $\alpha$ )	۰/۰۴۲	۰/۰۸	۵/۳۱	۰/۰۲۰
آموزش کارکنان	-۰/۸۸	۰/۰۱	-۱/۷۸	۰/۰۰۳
ساعت آموزشی مدیریتی	-۰/۸۵	۰/۰۴	-۱/۳۵	۰/۰۰۱
مهارتهای نرم	-۰/۷۴	۰/۱۲	-۱/۴۳	۰/۰۰۳
شاخصهای کلان اقتصادی	-۰/۵۳	۰/۱۸	۱/۱۹	۰/۰۰۱
آماره آزمون $F = ۲۲۸۴/۸$		سطح معناداری = ۰/۰۰۰		
ضریب تعیین = ۰/۹۵		دوربین واتسن: ۲/۰۸		

ملاحظه میشود رابطه بین ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع و کاهش ریسک بانکی با توجه به شاخصهای کلان اقتصادی مورد آزمون قرار داده است طبق نتایج حاصل شده سطح معنی داری: صفر و آماره دوربین واتسن: ۲/۰۸



گزارش شده است و چون این عدد بین ( ۱/۵ و ۲/۵ ) می باشد فرضیه فوق را مورد تأیید قرار میدهد. معنی دار بودن ضرایب بدست آمده با آماره تی و سطح معنی داری مربوط به آن سنجیده میشود در جدول بالا مشخص است که سطح معنی داری مربوط به هر سه متغیر بر ریسک اعتباری بانکی کمتر از ۰/۰۵ بوده و ضریب تعیین آنها ۰/۹۵ گزارش شده است.

## بحث و نتیجه گیری

می توان گفت که رابطه بین ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع و کاهش ریسک بانکی با توجه به شاخصهای کلان اقتصادی مورد تأیید قرار گرفت. بر اساس تجزیه و تحلیل آماری مشخص شد که ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع در مولفه هایی نظیر افزایش آموزش کارکنان، افزایش ساعات آموزشی مدیریت و افزایش مهارتهای نرم می تواند منجر به کاهش ریسک بانکی شود، با کاهش ریسک بانکی نیز میتوان قدم موفق تر و مثبت تری در زمینه عملکرد بانکی برداشت؛ اگرچه مولفه هایی مانند تورم، نرخ بهره، نرخ ارز و یا تحریم های اقتصادی میتواند ریسک بانکی را افزایش دهد، اما مدیران و سرپرستان با بکارگیری مهارت و تجربه خود میتوانند مانع از کاهش ریسک بانکی شوند و یا آن را مدیریت نمایند که با مدیریت آن، عملکرد بانکی و اهداف آن را تقویت مینمایند.

نتایج فرضیه اصلی پژوهش حاکی از آن است که رابطه بین ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع و کاهش ریسک بانکی با توجه به شاخصهای کلان اقتصادی تأیید شد؛ بنابراین ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع می تواند بر ریسک بانکی تأثیرگذار باشد به طوری که این اثرگذاری منفی و معکوس می باشد؛ با این وجود، ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع از طریق مولفه های ساعت آموزشی مدیران، کارکنان و مهارتهای نرم می تواند منجر به کاهش ریسک بانکی شود و در نهایت عملکرد بانکی را تقویت نماید. متغیرهایی نظیر نرخ رشد، تولید ناخالص داخلی، تورم، اندازه شرکت و اهرم مالی نیز بر کاهش ریسک بانکی اثرگذار میباشد. به عبارتی دیگر، متغیرهای فوق الذکر نیز می توانند مانند ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع برای کاهش ریسکی بانکی مناسب باشد تا بتوان به نتایج بهتری دست در عملکرد دست یافت. این نتایج با پژوهش ماریو و همکاران (۲۰۲۳)، کوچوبی و کوالزیک (۲۰۲۲)، احمدی زاد و همکاران (۱۴۰۲)، همراستا و سازگار می باشد.

نتایج فرضیه فرعی اول پژوهش حاکی از آن است که بین افزایش آموزش کارکنان و کاهش ریسک اعتباری با توجه به شاخصهای کلان اقتصادی رابطه معناداری وجود دارد؛ به طوری که این اثرگذاری منفی و معنادار می باشد. بنابراین افزایش آموزش کارکنان میتواند منجر به کاهش ریسک بانکی شود و در نهایت اثر مثبتی بر میزان عملکرد بانکی داشته باشد. به مراتب هرچه کارکنان در زمینه آموزش، مهارت بیشتری ببینند، میتوانند ریسک بانکی را بهتر مدیریت نمایند و در کاهش آن نقش مستقیمی داشته باشند. این نتایج با پژوهش ماریو و همکاران (۲۰۲۳)، اسکوبار و همکاران (۲۰۲۲)، مهتری زاده و همکاران (۱۴۰۱)، همراستا و سازگار می باشد.

نتایج فرضیه فرعی دوم پژوهش حاکی از آن است که بین افزایش ساعات آموزش مدیریتی و کاهش ریسک اعتباری با توجه به شاخصهای کلان اقتصادی رابطه معناداری وجود دارد؛ به طوری که این اثرگذاری منفی و معنادار می باشد. افزایش ساعت آموزشی مدیریتی یا سرپرستی بانک نیز میتواند منجر به کاهش ریسک بانکی شود. در این زمینه نیز مدیران یا سرپرستان بانک سعی میکنند با آموزش بهتر و دقیق تر، ریسک بانکی را بهتر مدیریت نمایند و منجر به کاهش آن شوند؛ هرچند افزایش ساعت آموزشی مدیریتی میتواند تجربه و مهارت آنها را در زمینه های مختلف دیگر نیز تقویت نماید که در نهایت به نفع عملکرد بانکی می باشد. این نتایج با پژوهش ماریو و همکاران (۲۰۲۳)، ابوزید و همکاران (۲۰۲۱)، کلاه کج و پوریان فر (۱۴۰۱)، همراستا و سازگار می باشد.

نتایج فرضیه فرعی سوم پژوهش حاکی از آن است که بین افزایش مهارتهای نرم و کاهش ریسک اعتباری با توجه به شاخصهای کلان اقتصادی رابطه معناداری وجود دارد؛ به طوری که این اثرگذاری منفی و معنادار می‌باشد. بنابراین افزایش مهارتهای نرم نیز میتواند به مدیران، سرپرستان و کارکنان بانک کمک نماید تا ریسک بانکی را بهتر مدیریت نمایند و در کاهش آن موفق تر ظاهر شوند. افزایش مهارتهای نرم علاوه بر مدیریت ریسک بانکی، باعث تجربه و مهارت کارکنان و سرپرستان در زمینه های مختلف دیگر میشود که در نهایت اثر مثبتی بر عملکرد بانکی دارد. این نتایج با پژوهش ماریو و همکاران (۲۰۲۳)، جیانگ و همکاران (۲۰۲۱)، راعی و همکاران (۱۴۰۱)، همراستا و سازگار می‌باشد.

### پیشنهادات کاربردی و مواردی برای محققان آتی

با توجه به نتایج فرضیه اصلی، می‌توان پیشنهاد نمود به بانک مرکزی و یا بانکهای تجاری و موسسات مالی، جهت کاهش ریسک بانکی به ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع توجه نمایند؛ چراکه این ابعاد باعث میشود ریسک اعتباری بانک را کاهش دهد. بنابراین میبایست از استراتژیها، الگو و دستورالعملهای اجرایی در این زمینه که توسط کارشناسان مالی و بانک مرکزی ارائه میشود استفاده نمود تا بتوان ریسک اعتباری بانک را کاهش داد. میتوان این نتایج و تجربه های این ابعاد را به صورت چارت تهیه نمود تا کارکنان و سرپرستان تازه کار از آن بهره ببرند و ریسک بانکی را کنترل نمایند.

با توجه به نتایج فرضیه فرعی اول، می‌توان پیشنهاد نمود به بانک مرکزی، بانکهای تجاری و موسسات مالی و اعتباری تا جهت کاهش ریسک اعتباری بانک به آموزش کارکنان توجه نمایند و با برنامه های آموزشی متنوع در زمینه ریسک بانکی که توسط کارشناسان و اقتصاددانان ارائه میشود، ریسک بانکی را کنترل نمایند. همچنین میبایست هزینه آموزش کارکنان و تعیین مکان آموزشی توسط بانک مرکزی تعیین شود تا بانکهای سایر مناطق کشور از آن استفاده نمایند و این آموزشها را به صورت خلاصه در پاورپوینت تنظیم نمایند و در اختیار کارکنان بانک قرار دهند تا جهت کسب مهارت بیشتر از آن بهره ببرند.

با توجه به نتایج فرضیه فرعی دوم، می‌توان پیشنهاد نمود به بانک مرکزی، بانکهای تجاری و موسسات مالی تا جهت کاهش ریسک بانکی به ساعات آموزشی مدیریت نیز توجه نمایند و برای مدیران و سرپرستان کلاس ویژه طراحی نمایند و از آنها بخواهند تا به کارکنان خود نیز آموزش دهند یا فعالیتهای آنان را بررسی نمایند تا ریسک اعتباری بانکی را کاهش دهند. به عبارتی دیگر مدیران و سرپرستان میبایست با نکته برداری از کلاسهای آموزشی، موارد مطرح شده را به کارکنان خود انتقال دهند و با رسیدگی فعالیتهای آنان مانع از وجود ریسک بانکی شوند. همچنین میتوان ساعات آموزشی را به صورت ماهانه یا ماهی دوبار برگزار نمود تا با توجه به شرایط اقتصادی و وجود تحریمها بتوانند راهکارهای مناسب کاهش ریسک را فرا بگیرند.

با توجه به نتایج فرضیه فرعی سوم، می‌توان پیشنهاد نمود به بانک مرکزی، بانکها و موسسات مالی تا جهت کاهش ریسک به مهارتهای نرم و آموزش آن توجه نمایند و باعث شوند تا در این زمینه اطلاعات و کیفیت تجربه های خود را بالا ببرند و با کارشناسان و اقتصاددانان همسو و هم نظر گردند تا مانع از ریسک بانکی شوند. برای عملکرد بهتر بانکها میتوانند میزانی از درآمد خود را جهت جلوگیری از کاهش ریسک بانکی ذخیره نمایند تا زمان نیاز بتوانند از آن بهره ببرند و مانع از خسارت و زیان ناشی از ریسک بانکی شوند. همچنین میبایست عوامل اثرگذار دیگر بر ریسک بانکی را شناسایی نمود تا با کمک هم بتوان ریسک اعتباری بانک را کاهش داد.

با توجه به اینکه در این مطالعه به بررسی رابطه بین ابعاد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع و کاهش ریسک بانکی در بانکها و موسسات مالی پرداخته شد انتظار می‌رود در پژوهشهای آتی که همین موضوع را با توجه به دیگر متغیرها مانند نقش

مدیریت سود، عدم تقارن اطلاعاتی، تحریم های اقتصادی، رقابت پذیری بین بانکها، استانداردهای پذیرفته شده حسابداری، توسعه مالی و رشد اقتصادی، سازوکارهای نظام راهبری، سازمان حسابرسی و عملکرد نقدینگی بررسی نمایند.

## منابع

- ✓ احمدی زاد، آرمان، یاراحمدی، ژبلا، راستاد، سیدآرمان، ابراهیم زاده، محسن، اکبری، خسرو، (۱۴۰۲)، تأثیرگذاری تلاشهای سازمانی بر عملکرد نوآورانه مدیریت کیفیت جامع، تحقیقات مدیریت نوین خاتم، دوره ۱، شماره ۲، صص ۱۱۷-۱۴۶.
- ✓ راعی، رضا، نمکی، علی، عسگری راد، حسین، (۱۴۰۱)، تجزیه ریسک اعتباری و سیستمی و بررسی رابطه ابعاد آن با ویژگیها و عملکرد مالی بانکهای پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، مدیریت دارایی و تأمین مالی، دوره ۱۱، شماره ۱، صص ۱-۳۰.
- ✓ Akther, S. and Rahman, M.S. (2022), "Investigating training effectiveness of public and private banks employees in this digital age: an empirical study", *International Journal of Manpower*, Vol. 43 No. 2, pp. 542-568,
- ✓ Al Khasabah, M.A.I., Salleh, H.S., Mat, N.H.N. and Zulkiffli, S.N.A. (2022), "Nexus between total quality management and competitive advantage in Jordanian banking sector: the mediating effect of quality performance", *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*, Vol. 6 No. 2 Special Issue, pp. 193-205,
- ✓ Basel. C on Banking. S (2019), Calculation of RWA for operational risk", available at: [https://www.bis.org/basel\\_framework/chapter/OPE/10.htm?ldate520210201](https://www.bis.org/basel_framework/chapter/OPE/10.htm?ldate520210201)
- ✓ Escobar, O, Escobar, J. & Manotas, D. (2022). Measurement of systemic risk in the Colombian banking sector. *Risks*. 10(1), 22.
- ✓ European. B. A (2018), "Guidelines on internal governance", available at: <https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/2164689/531e7d72-d8ff-4a24-a69a>
- ✓ Jin, J.Y., Kanagaretnam, K. and Lobo, G.J. (2011), "Ability of accounting and audit quality variables to predict bank failure during the financial crisis", *Journal of Banking and Finance*, Vol. 35 No. 11, pp. 2811-2819,
- ✓ Mario. T. and Antonio. D'. Gurmeet. S. Giuseppe. F. (2023). Innovative profiles of TQM in banking management. The relationship between employee training and risk mitigation. TQM profiles in banking management. This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>
- ✓ Reyad, S., Chinnasamy, G. and Madbouly, A. (2022), "Risk management and corporate governance of Islamic banks: evidence from GCC countries", *Corporate Governance (Bingley)*, Vol. 22 No. 7, pp. 1425-1443,
- ✓ Ruiz, B., Garcia, J.A. and Revilla, A.J. (2016), "Antecedents and consequences of bank reputation: a comparison of the United Kingdom and Spain", *International Marketing Review*, Vol. 33 No. 6, pp. 781-805.