

عنوان مقاله: بررسی الگوهای رفتاری مشترکین در قبال بازپرداخت مطالبات شرکت ارتباطات زیرساخت با تاکید بر افزایش سرعت نقدشوندگی مطالبات

تهیه کننده/گان: اکرم رضانیان

مدرک و رشته تحصیلی: کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش بودجه و مالی

رشته شغلی: مالی

اداره کل/دفتر: اداره کل مالی و ذیحسابی

ضرورت تحقیقاتی: بهینه شدن نقد شوندگی مطالبات زیرساخت

۱- مقدمه

جمع آوری و دریافت پول نقد یکی از مهم ترین کارکردهای یک واحد اقتصادی، پس از ایجاد درآمد و ارائه روشهایی به منظور مدیریت نقدشوندگی حساب های دریافتی، ابزاری ضروری برای کاهش ریسک هر شرکت است. ریسک وصول حساب های دریافتی را نمی توان به کلی از بین برد و نیز نمی توان آن را تا مقدار زیادی کاهش داد؛ با این وجود، می توان آن را به میزان قابل قبول و منطقی کاهش داد که موفقیت تجاری و اهداف تجاری بلندمدت واحد اقتصادی را به خطر نیندازد (لیوبیک و مانس، ۲۰۰۹)^۱. تصمیمات مربوط به مدیریت حساب های دریافتی، بسیار پیچیده هستند. به عبارت دیگر مقدار زیادی پول در گرو حساب های دریافتی است و این برای یک شرکت نظیر شرکت ارتباطات زیرساخت که برای تامین مالی پروژه ها به منابع مالی زیادی نیاز دارد، ناگوار و نگران کننده است. بلوکه شدن طیف وسیعی از منابع مالی بالقوه در قالب مطالبات در شرایط نیاز مبرم این شرکت به منابع تامین مالی جهت پروژه های سرمایه ای و سرمایه در گردش، هزینه های اضافی ای نیز به واسطه بدهی های مشکوک الوصول از طرف مشتریان پرمخاطره به این شرکت تحمیل می کند. به اعتقاد هارتمن و استوتر (۲۰۱۲)^۲ توسعه و افزایش حسابهای دریافتی مستلزم تقسیم پنج مسئولیت شامل: ارزیابی ریسکهای تجاری مشتریان و اعتبار سنجی آنها، تصمیم به اعطای اعتبار، جمع آوری و وصول مطالبات، تحمل ریسک عدم پرداخت (عدم النفع) و سرمایه گذاری مجدد دریافتی هاست (هارتمن و استورر، ۲۰۱۲). پول دارای ارزش زمانی است و هرچه مطالبات دیرتر وصول شوند وصول آن ها مشکل تر و پرهزینه تر شده و از ارزش آن ها نیز کاسته می شود؛ بنابراین استفاده از سیاستها و رویه های اثر بخش چه در اعتباردهی به مشتریان و چه در مرحله وصول مطالبات، از طریق کاهش دوره پرداخت مطالبات و افزایش گردش جریان وجوه نقد به منزله خون در بدن واحد تجاری، به بهبود روابط با مشتریان کمک نموده و اثرات مثبت بلند مدتی بر سودآوری و نقدینگی شرکت می گذارد (نوروش و کرمی، ۱۳۹۰). مدیریت حسابهای دریافتی دربردارنده کلیه اقدامات، رویه ها و سیاستهایی است که ابزار لازم برای ایجاد تعادل و توازن بین جذب مشتریان از طریق سیاستهای اعتباری جالب توجه و حداقل نمودن ریسک پذیرفتن پرداخت های به تاخیر افتاده توسط خریداران غیرقابل اعتماد را فراهم نماید تا از این طریق بتوان سطح و کیفیت حسابهای دریافتی را ارتقا بخشید (میچالسکی، ۲۰۱۲). در چنین شرایطی بهینه سازی روش های نقد شوندگی مطالبات از اهمیت بالایی برخوردار است. بهینه سازی روش

^۱ Lubik & Mans, ۲۰۰۹.

^۲ . Hurtmen & Store, ۲۰۱۲.

های نقد شوندگی مطالبات ضمن کاهش ریسکهای اعتباری شرکتها، به واسطه فراهم نمودن منابع مالی به مدیران شرکتها کمک می کند تا از طریق شناسایی فرصت های رشد مناسب، نقدینگی مذکور را در پروژه های ایجاد کننده ی ارزش افزوده سرمایه گذاری نمایند و به همین دلیل یک روش اساسی در تامین مالی (تامین مالی مبتنی بر دارایی ها) به شمار می رود. تامین مالی مهمترین و اساسی ترین مشکل پیش روی شرکت ارتباطات زیرساخت است. با توجه به سهم چشمگیر درآمدهای حاصل از این بخش در وزارت ارتباطات کشور، تعیین سازوکارهایی برای تسهیل و تسریع در تامین مالی پروژه های این صنعت ضروری است. شدت یافتن تحریم های اقتصادی در سالهای اخیر نیز اهمیت استفاده از منابع داخلی را دو چندان کرده است. در این راستا مجموعه روش های تامین مالی از طریق وصول مطالبات یکی از گزینه های پیش رو جهت به جریان انداختن منابع داخلی در حوزه تامین مالی هستند. همچنین استفاده از روش های مذکور به عنوان منبعی مهم برای تامین مالی شرکتها طی سال های اخیر در سطح جهانی، به ویژه در کشورهای در حال توسعه از رشدی قابل توجه برخوردار بوده است. بدین ترتیب به نظر میرسد مدیریت وصول مطالبات میتواند حجم قابل توجهی از منابع مالی را برای شرکت ارتباطات زیرساخت فراهم آورد. این مسئله در حوزه مطالبات جاری از طریق طراحی سازوکارهای انگیزشی جهت افزایش سرعت نقدشوندگی و به تبع آن افزایش جریان نقد ناشی از وصول مطالبات و در حوزه مطالبات انباشته با تبدیل این تهدید به فرصت استفاده از روش های تامین مالی از طریق وصول مطالبات امکانپذیر خواهد بود. بنابراین بررسی، انتخاب و مناسب سازی روش های متناسب با اقتضات شرکت ارتباطات زیرساخت به منظور نقدشوندگی مطالبات و مطالعه امکان پیاده سازی آنها مسئله اصلی این پژوهش خواهد بود. با توجه به مطالب فوق، سوال اساسی پژوهش این است که الگوی رفتاری مشترکین شرکت ارتباطات زیرساخت چه تاثیری بر سرعت وصول مطالبات شرکت ارتباطات زیرساخت دارد و چگونه می توان سرعت وصول مطالبات شرکت را سرعت بخشید؟

واژه های کلیدی: الگوهای رفتاری، حساب های دریافتی، فاکتورینگ، شرکت ارتباطات زیرساخت.

۲- مبانی نظری پژوهش

نقدینگی و نقد شوندگی هر دو معادل اصطلاح انگلیسی liquidity هستند که این اصطلاح هم برای بیان نقدینگی و هم نقد شوندگی به کار می رود. نقدشوندگی به این موضوع اشاره دارد که با چه سرعتی می توان یک دارایی یا سهام را به قیمت واقعی در بازار فروخت. هر قدر میزان معاملات یک سهم یا دارایی در بازار بیشتر باشد و خریداران و فروشندگان بیشتری آن سهم / دارایی را معامله کنند، نقدشوندگی آن بیشتر است (بروگارد و همکاران، ۲۰۱۷)^۱. نقدشوندگی را می توان خاصیتی از دارایی ها دانست که به زمان و هزینه تبدیل آن ها به پول بستگی دارد. به عبارتی، هزینه مبادله یک دارایی با پول، معیاری برای سنجش نقدشوندگی آن دارایی است (قنبری و همکاران، ۱۳۹۸). مدیریت نقدینگی یکی از بزرگ ترین چالش هایی است که امروزه بسیاری از شرکتها با آن روبرو هستند (فیلیپ، ۲۰۰۰)^۲. به طور کلی مطالبات داراییهایی هستند که به دلایلی از قبیل فروش نسبه کالا، ارائه خدمات به طور نسبه، فروش داراییها، دادن وام و ... ایجاد می شوند. به طور کلی مطالبات را می توان به دو بخش تجاری و غیر تجاری تقسیم نمود. مطالبات تجاری مطالباتی هستند که در راستای موضوع فعالیت اصلی شرکت ایجاد می شوند. مطالبات غیر تجاری مطالباتی هستند که به عنوان مطالبات تجاری طبقه بندی نشده باشند و عمدتاً به دلیل فروش نسبه داراییهایی غیر از موجودی کالا و یا اعطای وام ایجاد می شوند (ویگانگت و همکاران، ۲۰۱۰)^۳. برای مقایسه وضعیت مطالبات شرکتها می توان زمان بین فروش تا وصول وجه را مورد بررسی قرار داد که نشان دهنده دوره وصول مطالبات می باشد و در تجزیه و تحلیل صورتهای مالی ذیل تحلیل وضعیت نقدینگی و نسبتهای کارایی مورد استفاده قرار می گیرد. یکی از مهمترین نسبتهای مالی که در بحث تحلیل وضعیت نقدینگی و کارایی شرکتها در استفاده از منابع مورد استفاده قرار می گیرد، نسبت دوره وصول مطالبات است. به کمک این نسبت می توان رابطه بین فروش های نسبه و مطالبات کوتاه مدت شرکت را تعیین کرد یا به عبارتی می توان متوسط مدتی که از فروش شروع و به وصول مطالبات می انجامد را نشان داد. زیاد یا کم بودن این نسبت را باید با توجه به روند سالهای گذشته، صنعت و وضعیت رقبا تحلیل نمود (ساموئل، ۲۰۱۹)^۴. به طور کلی مطالبات معوق عمدتاً مطالباتی هستند که از سررسید آن گذشته و وصول نشده اند و یا ممکن است احتمال وصول آن ها وجود نداشته باشد. علل معوق شدن مطالبات را می توان به دو دسته درون سازمانی و برون سازمانی تقسیم نمود. عدم وجود سیستم اعتبارسنجی مشتریان، کندی روند وصول، عدم وجود مدیریت موثر بر ارقام دارایی، عدم دقت کافی در خصوص اخذ ضمانت و وثایق، پایین بودن هزینه خسارت تاخیر نسبت به هزینه تحصیل پول در بازار غیر رسمی از جمله دلایل درون سازمانی معوق شدن مطالبات به شمار می روند. از جمله عوامل برون سازمانی که باعث ایجاد و رشد مطالبات معوق می شوند نیز می توان به عدم وجود سیستم های یکپارچه اطلاعاتی، تغییر در قوانین و مقررات، تغییر و تحولات اقتصادی و سیاسی، عدم وجود بسترهای فرهنگی مناسب، بروز حوادث غیر مترقبه، بروز مشکلاتی در انحصار وراثت و .. یاد کرد (اکرامی

۱. Brogaard, et al., ۲۰۱۷.

۲. Philip, ۲۰۰۰.

۳. Weighanth, et al., ۲۰۱۰.

۴. Samuel, ۲۰۱۹.

و آزاده، ۱۳۸۸). تغییر در متغیرهای اقتصادی نظیر تورم، نرخ ارز، رکود اقتصادی و مشکلات واحدهای تولیدی در تأمین مالی را نیز می توان به موارد فوق افزود.

فاکتورینگ یکی از شیوه‌های تأمین مالی است که امروزه در تجارت بین‌المللی مورد استفاده قرار می‌گیرد و دارای نقش حائز اهمیتی نیز می‌باشد. در سراسر جهان، فاکتورینگ روش غالب تأمین مالی مبتنی بر دارایی است و یک منبع مهم تأمین مالی خارجی برای موسسات تجاری کوچک و متوسط می‌باشد (بخشی و درزی، ۱۳۹۳). با توجه به کاربرد وسیع فاکتورینگ در سطح جهانی به دلیل نقشی که در تسهیل تجارت کشورها دارد و نیز با عنایت به عدم استفاده از این نهاد در کشور ما، فاکتورینگ می‌تواند به عنوان ابزار مناسب تأمین مالی برای مورد استفاده قرار گیرد (کولیس و ژائو، ۲۰۱۹). در فرهنگ حقوقی بلک، واژه فاکتورینگ به صورت خرید حسابهای دریافتی با تخفیف تعریف شده است^۱. از آنجا که خریدار یا همان فاکتور ریسک مربوط به وصول مطالبات را تحمل می‌کند، حسابهای دریافتی را با تخفیف خریداری می‌نماید. تعریف فوق تنها به خرید حسابهای دریافتی با تخفیف اشاره دارد و سایر نقش های فاکتورینگ را در نظر نمی‌گیرد. دبیرخانه موسسه بین‌المللی یکسان سازی حقوق خصوصی^۲ در معنای عام کلمه فاکتورینگ را به صورت انتقال مطالبات کوتاه مدت به وسیله طلبکار/فروشنده تعریف می‌کند در حالیکه همین واژه در ترمینولوژی حقوق کامن لائو شرکت متخصص یا عاملی است که در مقابل پرداخت، وصول مطالبات را از فروشنده/طلبکار، حتی در صورت قصور بدهکار تضمین نماید^۳. با نگاهی به این تعریف می‌توان دریافت که تعریف ارائه شده جامع نمی‌باشد؛ به عبارتی دیگر در این تعریف فاکتورینگ می‌تواند با یا بدون حق رجوع به فروشنده صورت پذیرد که در این تعریف از آنجا که حتی در صورت قصور، عامل مسئول پرداخت می‌باشد، از نوع فاکتورینگ بدون حق رجوع به فروشنده است (لئو و همکاران، ۲۰۱۸).

فاکتورینگ، یکی از انواع تأمین مالی بر مبنای دارایی است و اعتبار ایجاد می‌کند در این نوع تأمین مالی بر اساس ارزش حساب های دریافتی و نیز اعتبار فرد تعهدکننده ی حساب های دریافتی، است. بر خلاف سایر انواع تأمین مالی و وام دهی بر اساس دارایی، در فاکتورینگ، تنها از حساب های دریافتی جهت تأمین مالی استفاده می‌شود و با فروش آنها منابع مالی فراهم می‌آید، یعنی مالکیت حساب های دریافتی منتقل می‌شود. اما در تأمین مالی از طریق وثیقه گذاری، وثیقه محدود به حساب های دریافتی نمی‌شود بلکه موجودی کالای تکمیل شده و دارایی ثابت بنگاه نیز می‌توانند به عنوان وثیقه برای تأمین مالی به کار روند (سوفانی، ۲۰۱۶). فاکتورینگ می‌تواند با حق رجوع یا بدون حق رجوع انجام شود. حق رجوع به این معنی است که در صورت عدم وصول حساب‌های دریافتی، سازمان فاکتورینگ می‌تواند برای وصول مطالبات خود، به فروشنده حساب‌های دریافتی رجوع کند. در این حالت ریسک وصول مطالبات به عهده سازمان فروشنده است. در حالت عدم رجوع، سازمان فاکتورینگ تمام ریسک‌های مرتبط با وصول مطالبات را بر عهده می‌گیرد. در بازارهای مالی توسعه یافته، عمده معاملات فاکتورینگ، بر مبنای عدم رجوع به ضامن انجام می‌شود، اگر چه حساب‌هایی که تعهدکننده

۱. Bryan A Garner, ۲۰۰۸, p۱۷۸۰.

۲. International Institute for The Unification of private law.

۳. Unidroit, ۱۹۷۶, p۲.

آنها، بنگاه پرسیک باشند با حق رجوع انجام می‌شوند (کولیس و ژائو، ۲۰۱۹). در بازارهای نوظهور که وضعیت اطلاعاتی و اعتباری بنگاه‌ها شفاف نیست، عمده معاملات فاکتورینگ، با حق رجوع به ضامن انجام می‌شود (ارنست و یانگ، ۲۰۰۹)^۱.

اصطلاح خرید دین در لغت، واژه‌ای ترکیبی است از «خرید» و «دین». در فرهنگ لغت معین، روبروی واژه‌ی خرید چنین آمده است: «عمل خریدن چیزی، بیع». کسانی که با علم اصول فقه آشنایی دارند نیک می‌دانند که واژه‌ها و معانی آنها در ساخت و پرداخت و تولید امور تا چه اندازه اهمیت و برجستگی می‌توانند داشته باشند. امروزه نیز متفکران موسوم به فیلسوفان تحلیل زبانی، به اهمیت واژه‌ها و معانی آنها اذعان کرده مدعیات اصولیون ما را صحه گذاشته‌اند. مبحث خرید دین به سه جهت عمده، اهمیت بسزا دارد: نخست این که مباحث جدی ماهوی و نظری حقوقی را دامن می‌زند که اشتغال به چنین مباحثی، حتی اگر فاقد نتایج کاربردی نیز باشد، در پرورده و فربه شدن دانش حقوق تاثیر بسزا دارد (موسویان و همکاران، ۱۳۹۴). از آنجاییکه نظام بانکداری کشور بر احکام عالیه اسلام استوار گشته است و کلیه فعالیت‌های بانکی باید غیر ربوی باشد، لذا ضروری است تا از حداکثر ظرفیت‌های بانکداری اسلامی در زمینه تخصیص بهینه منابع به بخش‌های مختلف اقتصادی استفاده شود. امروزه ریشه بسیاری از مشکلات اقتصادی کشور را می‌توان در عدم تخصیص بهینه منابع شبکه بانکی به تولیدکنندگان و فعالان‌های مختلف اقتصادی دانست. در راستای رفع این گونه مشکلات و استفاده حداکثری از ظرفیت‌های بانکداری اسلامی و بر اساس تکلیف مقرر در ماده ۹۸ قانون برنامه پنجم توسعه، عقود استصناع، مرابحه و خرید دین به فصل سوم قانون عملیات بانکی بدون ربا افزوده شده و شورای محترم پول و اعتبار نیز در جلسه شماره ۱۱۲۸ مورخ ۲۵ مرداد سال ۱۳۹۰ دستورالعمل اجرایی را تصویب و سپس ابلاغ نمود (بحر العلوم، ۱۳۹۷). خرید دین از جمله ابزارهایی است که در نظام بانکداری بدون ربا برای تأمین منابع مالی مورد نیاز واحدهای تولیدی، بازرگانی و خدماتی مورد استفاده قرار می‌گیرد. خرید دین قراردادی است که به موجب آن شخص ثالثی دین مدت دار بدهکار را به کمتر از مبلغ اسمی آن بصورت نقدی از داین خریداری می‌کند. بانک‌ها می‌توانند به منظور ایجاد تسهیلات لازم برای تمامی بخش‌های اقتصادی، دیون موضوع اسناد و اوراق تجاری مدت دار متقاضیان را خریداری کنند (نظرپورو کشاورزیان، ۱۳۹۵). بانک‌ها مکلفند قبل از خرید دین موضوع اسناد و اوراق تجاری، از حقیقی بودن دین و نقدشوندگی آن در سررسید، اطمینان حاصل کنند. خرید دین تسهیلاتی است که به موجب آن بانک سفته یا براتی را که ناشی از معامله نسیه تجاری است خریداری می‌کند (احمدی و دژدار، ۱۳۹۵). بانک‌ها بر اساس مصوبه‌ی شورای پول و اعتبار، برای اشخاص حقیقی و حقوقی تا سقف معین، خط اعتبار تعیین می‌کنند و شکل استفاده از آن چنین است که اشخاص مزبور کالاهای مورد نیاز خود را خریداری و به جای پرداخت وجه نقد، سفته‌ای معادل قیمت خرید به سررسید معین به فروشندگان تحویل می‌دهند. امید است با اجرای ضوابط جدید این عقد در شبکه بانکی کشور، مشکل بسیاری از واحدهای تولیدی، خدماتی و بازرگانی مرتفع و موجبات رفع مشکلات نقدینگی این واحدها فراهم گردد. همچنین، بر اساس دستورالعمل انتشار اوراق خرید دین، این اوراق، وراق بهادار بانامی است که به منظور خرید مطالبات مدت دار اشخاص حقوقی به استثنای مطالبات ناشی از عقد سلف منتشر می‌شود. این اوراق در بورس‌ها یا بازارهای خارج از بورس قابل معامله می‌باشند (احمدی و دژدار، ۱۳۹۵). اهم شرایط مطالباتی که مبنای انتشار اوراق قرار خواهند گرفت بر اساس دستورالعمل انتشار اوراق خرید دین تعیین می‌شود.

^۱. Ernest & Young, ۲۰۰۹.

شرکت ارتباطات زیرساخت در سال ۱۳۸۳ پس از ابلاغ اصل ۴۴ قانون اساسی و واگذاری بدنه مخابراتی کشور به بخش خصوصی به عنوان تنها نهاد حاکمیتی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات تاسیس شد و با هدف ایجاد، توسعه، مدیریت، ساماندهی، نظارت، نگهداری و بهره برداری از شبکه اصلی ارتباطات مخابراتی کشور به فعالیت های زیربنایی خود ادامه می دهد. در حال حاضر شرکت ارتباطات زیرساخت شرکت دولتی زیرمجموعه وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات است، که در زمینه تأمین زیرساخت های ارتباطات مخابراتی و پهنای باند شبکه اینترنت، فعالیت می کند و در عمل انحصار واردات و توزیع پهنای باند اینترنتی در سراسر کشور را در اختیار دارد. این بر اساس برنامه ها و اهداف تبیین شده مطابق با اسناد بالادستی از جمله برنامه پنج ساله پنجم و سند چشم انداز ۲۰ ساله مکلف به اجرای پروژه ها و برنامه های تعیین شده به عنوان متولی طراحی، اجرا و نگهداری شبکه مادر مخابراتی و ارتباطی کشور است. بقای شرکت ارتباطات زیرساخت همانند سازمان های اقتصادی دیگر نیازمند منابع مختلف از جمله منابع مالی است و قطعاً برای تأمین منابع مالی جهت ارایه این خدمات به کشور نیازمند پرداخت به موقع صورت حساب ها و بدهی ها توسط مشتریانی است که از خدمات شرکت ارتباطات زیرساخت بهرمنند هستند و بدحسابی و عدم پرداخت هزینه خدمات دریافت شده از سوی مشتریانا اجرای این پروژه ها و طرح ها را دچار وقفه می کند. به همین دلیل، یکی از مهمترین برنامه های معاونت توسعه مدیریت و منابع شرکت ارتباطات زیرساخت، وصول مطالبات از مشتریان حقیقی و حقوقی (نظیر صدا و سیما، نهادهای نظامی، اپراتورهای تلفن همراه و ...) است و پروژه پژوهشاتی حاضر نیز در همین راستا سازماندهی و حمایت شده است. مخابرات ایران نیروهای مسلح، اپراتورها و گروه شرکت های مخابرات استان ها، شرکت ارتباطات سیار (همراه اول) سازمان صدا و سیما، شرکت های مخابراتی از جمله مشتریان عمده این شرکت هستند که از میان آن ها حجم قابل توجهی از مطالبات مربوط به شرکت مخابرات ایران و همراه اول است.

نافچی (۱۳۸۹) معتقد است یکی از مهم ترین مشکلاتی که در شرکت های برق به طور مداوم با آن سروکار دارند، مسئله وصول مطالبات می باشد. نتایج پژوهش وی حاکی از آن است که عوامل فردی، محیطی و سازمانی بر دوره وصول مطالبات شرکت توزیع برق استان اصفهان تاثیر دارند. شمس الدینی و همکاران (۱۳۹۱) پژوهشی در خصوص تاثیر دوره وصول مطالبات مشتری بر دوره وصول مطالبات در شرکت گاز استان قم انجام دادند. نتایج به دست آمده نشان دهنده عدم وجود رابطه بین کاهش دوره وصول مطالبات مشتری و کاهش دوره وصول مطالبات بود. رحمانی و قشقای (۱۳۹۱) در پژوهشی نشان دادند که فاکتورینگ روش بسیار مناسبی جهت تأمین مالی بنگاه های پر ریسک و شرکت هایی با وضعیت اطلاعاتی غیر شفاف است که میزان استفاده از آن در سالهای اخیر در کشورهای در حال توسعه روندی صعودی داشته است. نبوی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی به توصیف روابط بین وصول مطالبات با رفتار مشتری پرداختند. نتیجه این پژوهش دلالت به وجود ارتباط مثبت و معنادار میان وضعیت اقتصادی و اجتماعی مردم، اقدامات شرکت گاز در مورد وصول مطالبات و رضایتمندی مردم نسبت به نحوه کار ادارات با وصول به موقع مطالبات گازها داشت. بخشی و درزی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «تأمین مالی فاکتورینگ» نشان دادند فاکتورینگ می تواند به عنوان ابزار مناسب تأمین مالی برای موسسات تجاری کوچک و متوسط مورد استفاده قرار گیرد. ندیری و محرابی (۱۳۹۵) در پژوهشی راهکارهای وصول مطالبات غیر جاری در نظام بانکداری ایران را مورد بررسی قرار دادند. نتایج این پژوهش نشان می دهد که استفاده از خرید دین از جمله راهکارهای شرعی وصول مطالبات غیر جاری بانکداری است. احمدی و دژدار (۱۳۹۵) در پژوهشی اوراق خرید دین مبتنی بر بازار را به عنوان یکی از راهکارهای تأمین

مالی مبتنی بر مطالبات مورد بررسی قرار دادند. در این پژوهش صکوک دین مبتنی بر حساب های دریافتنی به عنوان الگویی نوین جهت کارآمدی سرمایه در گردش بنگاه ها در بازار مالی ایران پیشنهاد شده است. قنبری و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی به بررسی روش های تسریع نقدشوندگی مطالبات در شرکت ملی گاز ایران پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که در شرکت ملی گاز ایران با استفاده از روش های تشویقی نظیر پاداش و روش های تنبیهی نظیر جریمه تاخیر می توان سرعت نقدشوندگی مطالبات جاری را افزایش داد. طبق نتایج پژوهش، در حوزه مطالبات غیرجاری شرکت ملی گاز ایران (مطالبات مربوط به نیروگاه ها و پالایشگاه ها) استفاده از روش های تامین مالی مبتنی بر مطالبات نظیر فاکتورینگ مناسب است.

کلاپر (۲۰۰۵)^۱ در پژوهشی نشان داد که در حوزه تامین مالی مبتنی بر مطالبات، در سراسر جهان تامین مالی بر مبنای مطالبات (فاکتورینگ) گونه غالب تامین مالی بر مبنای دارایی و منبع مهمی برای تامین مالی سازمانی است در حقیقت سازمان هایی که از خدمات تامین مالی بر مبنای مطالبات (فاکتورینگ) استفاده می کنند، وظایف مرتبط با اعتباردهی و وصول مطالباتشان را برون سپاری کنند و این امر می تواند به تسهیل فرآیندها و نیز رشد سریع تر آنها کمک می کنند. ارنست و یانگ (۲۰۰۹) نیز در پژوهشی به بررسی دیدگاه های حقوقی در استفاده از فاکتورینگ متمرکز شدند و نشان دادند که در بازارهای مالی توسعه یافته، عمده معاملات فاکتورینگ، بر مبنای عدم رجوع به ضامن انجام می شود؛ در حالیکه در بازارهای نوظهور که وضعیت اطلاعاتی و اعتباری بنگاه ها شفاف نیست، عمده معاملات فاکتورینگ، با حق رجوع به ضامن انجام می شود. میچالسکی (۲۰۱۲)^۲ در پژوهشی به بررسی اثر نقدشوندگی مطالبات بر عملکرد شرکتهای غیرانتفاعی در کشور لهستان پرداخت. نتایج پژوهش نشان می دهد که هرگونه تغییر در سطح حسابهای دریافتنی شرکتهای غیرانتفاعی لهستان، سرمایه در گردش این شرکتها را تحت تاثیر قرار داده و در نتیجه هزینه های نگهداری مطالبات را نیز تغییر می دهد. فرج احمد (۲۰۱۳) در مطالعه ای ارتباط بین تنزیل اسناد دریافتنی با استفاده از فاکتورینگ با اندازه شرکت ها و توان مالی شرکتها را در کشور مصر مورد بررسی قرار می دهد. یافته های این پژوهش نشان می دهد در کشور مصر، تامین مالی از طریق فاکتورینگ گزینه مناسبی برای شرکتهای کوچک و متوسط است. ساموئل (۲۰۱۹)^۳ در پژوهشی به بررسی ارتباط بین مدیریت حسابهای دریافتنی و وضعیت نقدینگی شرکتها در کشور نیجریه پرداخته است. نتایج این پژوهش نشان می دهد بین مبلغ حسابهای دریافتنی و دوره زمانی وصول مطالبات با وضعیت نقدینگی شرکتها ارتباط منفی و معنی داری وجود دارد. روسدیانتو و همکاران (۲۰۱۹)^۳ در مقاله ای ارتباط بین رشد فروش، گردش حسابهای دریافتنی و جریان های نقدی عملیاتی با وضعیت نقدینگی شرکتها را در کشور اندونزی مورد مطالعه قرار دادند.

نتایج این پژوهش نشان می دهد که بین متغیرهای رشد فروش و گردش حسابهای دریافتنی با وضعیت نقدینگی شرکتهای تحت مطالعه رابطه منفی و معنی داری وجود دارد؛ در حالیکه رابطه بین جریان های نقدی عملیاتی با وضعیت نقدینگی شرکتها مثبت و معنی دار برآورد شده است.

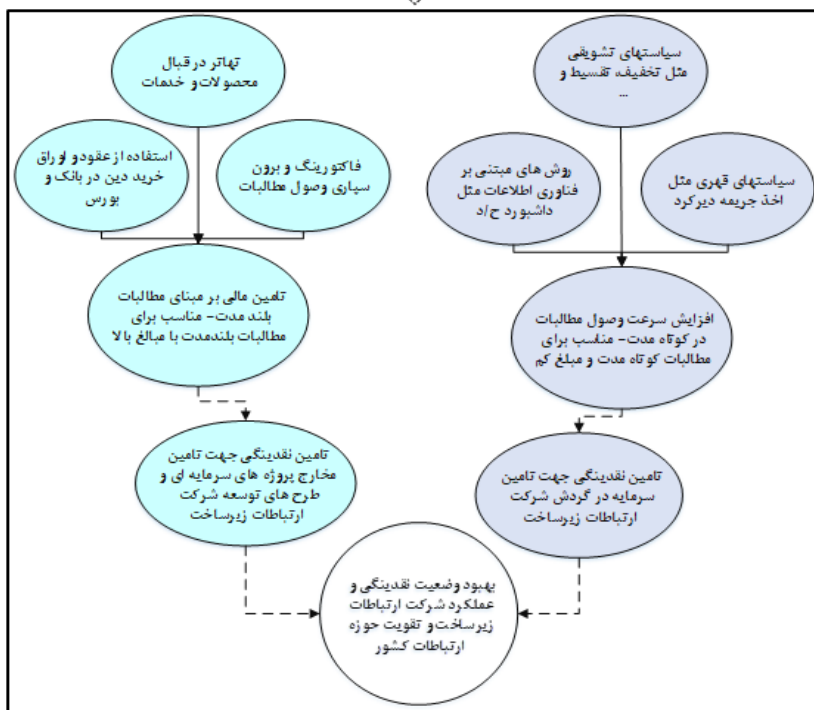
۱. Klapper, ۲۰۰۵.

۲. Michaleski, ۲۰۱۲.

۳. Rusdiyanto, et al., ۲۰۱۹.

به اعتقاد ساموئل (۲۰۱۹) برای ارزیابی وضعیت سلامت جریانهای نقدی باید مبالغ حسابهای دریافتی و دوره زمانی وصول مطالبات را به عنوان اجزای لاینفک الگوهای رفتاری مشتریان مورد پایش قرار داد. پایش الگوهای رفتاری امکان طراحی روش‌ها و مکانیزمهای مناسب برای تسریع نقدشوندگی مطالبات را فراهم می‌کند (ادلان، ۲۰۱۰). باتوجه به تفاوت الگوهای رفتاری مشتریان در قبال مطالبات جاری و غیرجاری، طبیعتاً مکانیزم‌های نقدشوندگی مطالبات نیز برای هر دسته متفاوت است؛ زیرا در سیستم درآمدی شرکت‌ها حساسیت نسبت به مشتریان به یک اندازه نبوده و طبقات مختلف مشترکین جایگاه و نقش‌های متفاوتی را در این سیستم درآمدی دارند. متعاقباً روش‌های پیشنهادی برای نقدشوندگی و وصول مطالبات معوق نیز باید به تناسب و فراخور نوع مشتری، الگوهای مصرف و الگوها و روش‌های پرداخت، متفاوت باشد. در حوزه مطالبات جاری، استفاده از سیاستهای تشویقی و قهری و نیز استفاده از ظرفیت‌های فناوری اطلاعات را می‌توان راه‌کارهای مناسبی برای تسریع نقدشوندگی مطالبات برشمرده (قنبری و همکاران، ۱۳۹۸). استفاده از روش‌ها و سیاست‌های تشویقی و تنبیهی به منظور افزایش سرعت نقدشوندگی مطالبات و تامین مالی مبتنی بر مطالبات دارای منع قانونی نبوده و به موجب مصوبات و آیین‌نامه‌هایی که به تایید کمیسیون انرژی مجلس شورای اسلامی رسیده باشد، مجاز شمرده می‌شود. در حوزه مطالبات غیرجاری، استفاده از عقود خرید دین رایج در سیستم بانکی (ماده ۹۸ قانون برنامه پنجم توسعه)، انتشار اوراق خرید دین در بورس اوراق بهادار تهران، استفاده از فاکتورینگ (فروش مطالبات)، تهاتر با محصولات و خدمات بدهکاران حقوقی و اوراق بهادارسازی بویژه در صنایع بانکداری و نفت و گاز توجه بسیاری از محققین را به خود معطوف نموده است. از میان این روش‌ها، اوراق بهادارسازی حساب‌های دریافتی به دلایلی نظیر عدم توسعه بازار اوراق بدهی در ایران، کم عمق بودن بازار سرمایه، طولانی شدن فرآیند انتشار اوراق در ایران، وجود ریسک تغییر ناگهانی نرخ بهره و ارز و ... روش مناسبی به شمار نمی‌رود (نجفی مقدم، ۱۳۹۶). باتوجه به موارد فوق، چارچوب مفهومی پژوهش به شکل نمودار ۱ تدوین می‌شود:

الگوی رفتاری مشترکین (مشتریان) در قبال پرداخت مطالبات



نمودار. Error! No text of specified style in document. مدل مفهومی پژوهش (کلاپر، ۲۰۰۵؛ بخشی و

درزی، ۱۳۹۳؛ ساموئول، ۲۰۱۹)

Figure ۱: Conceptual framework of research (Klapper, ۲۰۰۵; Bakhshi & Darzi, ۲۰۱۳; Samuel, ۲۰۱۹)

۳- روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف، کاربردی است و قلمرو زمانی این پژوهش را می توان از نوع مطالعات سری زمانی (روند چهار ساله گذشته مطالبات سالهای ۱۳۹۴ لغایت ۱۳۹۸) قلمداد نمود. قلمرو مکانی (مکان اجرای) این پژوهش، شرکت ارتباطات زیرساخت (واقع در تهران) است. در این پژوهش جامعه آماری مصاحبه، را کارشناسان و خبرگان (مصاحبه شوندهگان)، پرسش نامه نهایی تدوین می شود. جامعه آماری می دهند که از بین این افراد تعداد ۳۰ نفر به صورت هدفمند و با استفاده از روش نمونه گیری گلوله برفی برای صورت دادن مصاحبه انتخاب می شوند. پس از جمع بندی نظرات کارشناسان و خبرگان (مصاحبه شوندهگان)، پرسش نامه نهایی تدوین می شود. جامعه آماری هدف پرسش نامه را کلیه کارشناسان و خبرگان مالی و برنامه ریزی شرکت ارتباطات زیرساخت تشکیل می دهند که با توجه به اهمیت بحث مدیریت وصول مطالبات در این شرکت، در این بخش از پژوهش از روش های متداول نمونه گیری استفاده نمی شود و به جای آن از روش تمام شماری (کلیه کارشناسان و خبرگان حوزه مالی و برنامه ریزی شرکت ارتباطات زیرساخت) استفاده شده است. فرضیه های اصلی که پژوهش در صدد آزمون آنها است به صورت زیر تدوین می شود:

- الگوی رفتاری مشترکین در قبال پرداخت مطالبات معوق شرکت ارتباطات زیرساخت تاثیر معنی داری بر وضعیت نقدینگی شرکت ارتباطات زیرساخت دارد.
- باتوجه به الگوی رفتاری مشتریان در پرداخت مطالبات، با استفاده از سیاستهای تشویقی (قهری) در قبال مشتریان و نیز با استفاده از فناوری اطلاعات شرکت ارتباطات زیرساخت می توان سرعت نقدشوندگی مطالبات جاری (کوتاه مدت) شرکت را افزایش داد.
- با استفاده از روش های تامین مالی مبتنی بر مطالبات سرعت نقدشوندگی مطالبات غیرجاری (بلندمدت) شرکت را افزایش داد.

الگوهای رفتاری، به طور مفهومی، استاندارد یا زبان مشترکی است برای شناخت و بازگشایی رموز رفتاری افراد و پیش بینی رفتارهایی که به طور معمول از آنها مشاهده می شود (عباسی، ۱۳۹۸). در این پژوهش به پیروی از موهان (۲۰۱۳) و ساموئل (۲۰۱۹) برای بررسی و رهگیری الگوهای رفتاری مشترکین در قبال پرداخت مطالبات از دو عنصر مبلغ حسابهای دریافتی و دوره وصول مطالبات استفاده می شود. دوره وصول مطالبات نیز که از تقسیم عدد ۳۶۵ (روز در سال) بر متغیر گردش حسابهای دریافتی در پایان هر سال به دست می آید، دومین متغیری است که از آن در بررسی الگوهای رفتاری مشترکین استفاده می شود. ابتدا گردش حسابهای دریافتی از رابطه ۱ محاسبه می شود:

رابطه ۱:

$$Account\ receivable\ turnover = \frac{credit\ sales}{avg.\ account\ receivables}$$

که در آن صورت کسر نشان دهنده فروش های نسبه (اعتباری) طی یک دوره زمانی و مخرج کسر، میانگین حسابهای دریافتی در یک دوره مالی است. سپس دوره زمانی وصول مطالبات نیز به تفکیک گروه های مختلف مشترکین از رابطه ۲ محاسبه می شود.

رابطه ۲:

$$Days\ Sales\ Outstanding = \frac{365}{Account\ receivable\ turnover}$$

که در آن صورت مخرج کسر، گردش حسابهای دریافتی محاسبه شده در رابطه ۱ است. این متغیر نشان دهنده تعداد متوسط روزهایی است که طول می کشد تا حسابهای دریافتی ایجاد و تسویه شود. منظور از وضعیت نقدینگی در این پژوهش، نسبت وجوه نقد است که از تقسیم وجه نقد و معادل آن بر دارایی های جاری در پایان هر سال به دست می آید. فرمول محاسبه این متغیر به شرح رابطه ۳ زیر است:

رابطه ۳:

$$Cash\ ratio = \frac{cash\ and\ cash\ equivalents}{total\ current\ assets}$$

در این پژوهش برای بررسی و تحلیل الگوهای رفتاری مشترکین شرکت در قبال پرداخت مطالبات از تحلیل روند مبلغ و دوره زمانی مطالبات در نرم افزار اکسل و تهیه نقشه های حرارتی در نرم افزار هوش تجاری مایکروسافت به تفکیک گروه های مشترکین استفاده می شود. به منظور بررسی تاثیر الگوهای رفتاری بر وضعیت نقدینگی شرکت از مدل رگرسیون چندمتغیره استفاده می شود. متغیر وابسته در این پژوهش، وضعیت نقدینگی شرکت و متغیر مستقل، الگوهای رفتاری مشترکین (شامل مبلغ مطالبات در پایان هر سال و دوره زمانی وصول مطالبات) است که در خصوص نحوه اندازه گیری هر یک از این متغیرها در فصل سوم توضیحات تکمیلی ارائه شده است. نرم افزار مورد استفاده در تحلیل مدل رگرسیونی، Eviews است. به منظور تجزیه و تحلیل پرسش نامه از روش پژوهش کیفی موسوم به «تحلیل محتوا»^۱ استفاده شده است. پس از تحلیل محتوای مصاحبه، پرسش نامه پژوهش تدوین شده است. روایی پرسش نامه با استفاده از نظرات خبرگان و استاد دانشگاهی و پایایی آن با استفاده از آماره آلفای کرونباخ آزمون می شود. پس از حصول اطمینان از روایی و پایایی، پرسش نامه مورد نظر در بین نمونه آماری توزیع شده است. برای تجزیه و تحلیل پرسش نامه از آزمون (پارامتریک) معنی داری میانگین یک جامعه (One sample t-test) و برای رتبه بندی نهایی روش های نقدشوندگی مطالبات و روش های تامین مالی مبتنی بر مطالبات از آزمون فریدمن استفاده شده است. نرم افزار مورد استفاده در تحلیل پرسش نامه، SPSS است.

داده های دست اول مورد نیاز این پژوهش مشتمل بر مدت زمان و مبالغ مطالبات معوق به تفکیک دسته های مختلف کاربری (مشترکین) طی سال های ۱۳۹۴ لغایت ۱۳۹۸ است که از سیستم دفتری و حسابداری، سوابق، مستندات، صورتهای مالی (ترازنامه، صورت سود و زیان و صورت جریان وجوه نقد تلفیقی) و یادداشتهای توضیحی همراه شرکت ارتباطات زیرساخت استخراج شده است. به منظور ارائه پیشنهادها اجرای در خصوص نقدشوندگی مطالبات و تامین مالی مبتنی بر مطالبات ابتدا از روش کتابخانه ای و صورت دادن مصاحبه نیمه ساختار یافته با کارشناسان و خبرگان صنعت (مدیران مالی و مدیران برنامه ریزی) استفاده به عمل آمده است. در این مصاحبه ابتدا توضیحات کلی در خصوص موضوع پژوهش و اهمیت و ضرورت آن ارائه شده و سپس از پاسخ دهنده درخواست می شود دیدگاهها، نظرات و پیشنهادها خود را در مورد روش های تسریع نقدشوندگی مطالبات و تامین مالی مبتنی بر مطالبات در صنعت ارتباطات ارائه نماید. علت انتخاب این نوع ساختار برای مصاحبه، گسترده بودن طیف روش های پیشنهادی در خصوص نقدشوندگی مطالبات و تفاوت دیدگاهها و رویکردهای پاسخ دهندگان می باشد. پس از صورت دادن مصاحبه و تحلیل محتوای آن، روش های بالقوه نقدشوندگی و تامین مالی مبتنی بر مطالبات که امکان پیاده سازی آن وجود داشته است احصاء و در قالب پرسش نامه دارای طیف لیکرت تنظیم شده است. پرسش نامه نهایی پژوهش هم به صورت آنلاین و هم به صورت فیزیکی تهیه و توزیع شده است. در حوزه تخصصی، پرسشنامه مزبور دارای دو بخش اصلی (روش های تسریع نقدشوندگی مطالبات جاری و روش های تامین مالی مبتنی بر مطالبات غیرجاری) و تعدادی مولفه در مقیاس رتبه ای می باشد که پاسخ دهنده می بایست از بین امتیازات در نظر گرفته شده برای هر یک از عوامل و مولفه ها، بسته به میزان قابلیت کاربرد آنها در شرکت ارتباطات زیرساخت، امتیازی بین ۱ (خیلی کم) تا ۵ (خیلی زیاد) را به روش (مولفه) مورد نظر اختصاص دهد. برای بررسی روایی پرسش نامه از نظرات خبرگان و برای ارزیابی پایایی آن از آماره آلفای کرونباخ استفاده شده است.

^۱. Content Analysis.

۴- یافته‌ها

یکی از مهمترین روشهای تحلیل حسابهای دریافتی، استفاده از تحلیل روند است. در این روش می‌توان حسابهای دریافتی وصول نشده در پایان هر دوره مالی را ترسیم نموده و از این طریق حسابهای دریافتی موجود در ادوار بعدی را برآورد نمود. در ادامه تحلیل روند مبلغ و دوره وصول مطالبات به تفکیک گروه‌های مشترکین در شرکت ارتباطات زیرساخت طی سالهای پژوهش ارائه شده است. با توجه به اینکه حسابهای دریافتی (مطالبات) جزء حسابهای دائمی (ترازنامه ای) به شمار می‌روند، مانده این حساب در هر تاریخ، نشان دهنده کل مطالبات انباشته از زمان ایجاد این حساب است. در جدول ۱ وضعیت کلی مطالبات شرکت ارتباطات زیرساخت در تاریخ ۲۹ اسفندماه ۱۳۹۴ لغایت ۱۳۹۸ (آخرین تاریخ گزارش‌گیری از سیستم) ارائه شده است.

جدول ۱: وضعیت کلی مطالبات معوق شرکت ارتباطات زیرساخت طی سال‌های پژوهش

Table ۱: General situation of overdue receivables of Infrastructure Communications Company during the research years

سال	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	۱۳۹۸
مانده مطالبات معوق بر حسب میلیون ریال	۴,۶۰۳,۸۸۰	۱۰,۷۹۸,۱۷۳	۱۶,۵۹۶,۰۹۲	۲۸,۱۳۲,۲۷۰	۳۴,۲۵۹,۷۶۰

همانگونه که ملاحظه میشود، روند شکل‌گیری مطالبات معوق در شرکت ارتباطات زیرساخت طی سال‌های پژوهش کاملاً صعودی بوده است به طوری از مبلغ ۴,۶۰۳,۸۸۰ میلیون ریال در سال ۱۳۹۴ به مبلغ ۳۴,۲۵۹,۷۶۰ میلیون ریال در سال ۱۳۹۸ رسیده است که رشدی حدوداً ۶/۵ برابری را نشان می‌دهد. از مزایای استفاده از نقشه‌های حرارتی در تهیه داشبوردهای حسابهای دریافتی این است که نقاط تمرکز مطالبات را به خوبی نشان می‌دهد. می‌توان دریافت عمده تجمع مطالبات معوق شرکت ارتباطات زیرساخت در سال ۱۳۹۸ بوده است که اهمیت انجام پژوهش در برهه زمانی فعلی را به خوبی نشان می‌دهد. جدول ۲ وضعیت کلی مطالبات معوق شرکت ارتباطات زیرساخت را به تفکیک گروه‌های مشتریان شرکت طی سالهای ۱۳۹۴ لغایت ۱۳۹۸ نشان می‌دهد. جدول ۳ نیز نحوه توزیع مطالبات معوق در بین گروه‌های مشترکین را به خوبی نشان می‌دهد.

جدول ۲: وضعیت کلی مطالبات معوق شرکت به تفکیک گروه مشترکین (مبلغ)

Table ۲: General status of overdue receivables of the company by group of subscribers (amount)

گروه مشترکین	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	۱۳۹۸
سازمان‌ها و ادارات دولتی	۷۰۵,۱۵۲	۲,۳۸۹,۹۳۳	۴,۵۳۱,۰۷۶	۸,۵۵۹,۱۷۱	۱۰,۱۳۷,۴۹۶
استانداری / فرمانداری / شهرداری ها	۲۱,۰۳۴	۲۹,۳۴۶	۲۸,۰۱۸	۶۱,۳۷۰	۹۴,۳۱۶
موسسات علمی و پژوهشی	۴۵۹,۸۹۵	۱,۳۴۷,۸۳۱	۱,۸۶۰,۵۷۷	۴,۵۶۲,۹۴۰	۴,۱۱۸,۶۰۹
بانک‌ها و موسسات اعتباری	۸۱,۹۷۰	۱۰۹,۷۳۳	۲۱۳,۵۶۰	۱۴۳,۶۰۹	۱۹۷,۵۸۲
نهادهای نظمی و حاکمیتی	۲۷۸,۶۶۳	۴۲۱,۳۱۶	۱,۰۶۴,۶۸۰	۶۱۱,۴۵۷	۲۴۳,۷۷۷
وزارتخانه‌ها	۲,۶۴۲	۸۴,۶۴۹	۲۲۶,۹۲۸	۸۳۰,۱۸۴	۱,۱۰۷,۷۲۱
نیروگاهها	۱۲,۳۴۹	۱۳۰,۰۶۵	۲۰۸,۲۲۳	۹۹۷,۳۴۲	۵۳۶,۰۲۸
شرکت مخابرات ایران	۱,۹۵۷,۲۶۴	۲,۲۶۳,۰۱۲	۲,۹۷۳,۳۰۰	۲,۸۰۶,۱۷۱	۳,۰۳۰,۱۳۶
سایر شرکتهای فعال در بخش خصوصی	۱,۰۸۴,۹۱۰	۴,۰۲۲,۲۸۷	۵,۴۸۹,۷۲۹	۹,۵۶۰,۰۲۶	۱۴,۷۹۴,۰۹۷
جمع کل مطالبات معوق (میلیون ریال)	۴,۶۰۳,۸۸۰	۱۰,۷۹۸,۱۷۳	۱۶,۵۹۶,۰۹۲	۲۸,۱۳۲,۲۷۰	۳۴,۲۵۹,۷۶۰

جدول ۳: وضعیت کلی مطالبات معوق شرکت به تفکیک گروه مشترکین (درصد)

Table ۳: General status of overdue receivables of the company by group of subscribers (percentage)

گروه مشترکین	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	۱۳۹۸
سازمان‌ها و ادارات دولتی	۱۵.۳۲٪	۲۲.۱۳٪	۲۷.۳۰٪	۳۰.۴۲٪	۲۹.۵۹٪
استانداری / فرمانداری / شهرداری ها	۰.۴۶٪	۰.۲۷٪	۰.۱۷٪	۰.۲۲٪	۰.۲۸٪
موسسات علمی و پژوهشی	۹.۹۹٪	۱۲.۴۸٪	۱۱.۲۱٪	۱۶.۲۲٪	۱۲.۰۲٪
بانک‌ها و موسسات اعتباری	۱.۷۸٪	۱.۰۲٪	۱.۲۹٪	۰.۵۱٪	۰.۵۸٪
نهادهای نظلی و حاکمیتی	۶.۰۵٪	۳.۹۰٪	۶.۴۲٪	۲.۱۷٪	۰.۷۱٪
وزارت‌خانه‌ها	۰.۰۶٪	۰.۷۸٪	۱.۳۷٪	۲.۹۵٪	۳.۲۳٪
نیروگاه‌ها	۰.۲۷٪	۱.۲۰٪	۱.۲۵٪	۳.۵۵٪	۱.۵۶٪
شرکت مخابرات ایران	۴۲.۵۱٪	۲۰.۹۶٪	۱۷.۹۲٪	۹.۹۷٪	۸.۸۴٪
سایر شرکت‌های فعال در بخش خصوصی	۲۳.۵۷٪	۳۷.۲۵٪	۳۳.۰۸٪	۳۳.۹۸٪	۴۳.۱۸٪
جمع کل مطالبات معوق (میلیون ریال)	۱.۰۰۰	۱.۰۰۰	۱.۰۰۰	۱.۰۰۰	۱.۰۰۰

از دقت در جدول ۲ و ۳ دریافت می شود که در سال ۱۳۹۴ بخش قابل توجهی از مطالبات معوق شرکت ارتباطات زیرساخت متعلق به گروه شرکت‌های مخابرات استانی (بالغ بر ۴۲/۵٪) بوده است و پس از آن شرکتهای فعال در بخش خصوصی و سازمان‌ها و ادارات دولتی در رتبه های بعدی قرار داشته اند. در سال ۱۳۹۵ بیشترین مبلغ مطالبات معوق (بالغ بر ۳۷٪) از محل ارائه خدمات به شرکت‌های فعال در بخش خصوصی بوده است که عمدتاً شرکتهای تولیدی (صنعتی) بوده اند. پس از آن سازمان‌ها و ادارات کل دولتی با ۲۲/۱۳٪ و شرکتهای مخابرات استانی (تحت نام شرکت مخابرات ایران) با اختصاص حدوداً ۲۱٪ از کل مطالبات معوق سال، در رتبه های بعدی قرار گرفته اند. در سال ۱۳۹۷ بخش قابل توجهی از مطالبات معوق شرکت ارتباطات زیرساخت متعلق به گروه شرکتهای فعال در بخش خصوصی (حدود ۳۴٪) و سازمان‌ها و ادارات دولتی (بالغ بر ۳۰٪) بوده است. بررسی وضعیت کلی مطالبات معوق در سال ۱۳۹۸ نشان از تکرار الگوی نسبتاً مشابه سال ۱۳۹۷ دارد. در سال ۱۳۹۸ نیز بر سهم شرکتهای فعال در بخش خصوصی از مطالبات معوق افزوده شده است و پس از آن سازمان‌ها و ادارات دولتی و موسسات علمی و پژوهشی در جایگاه های بعدی قرار گرفته اند. کمترین میزان مطالبات معوق شرکت ارتباطات زیرساخت در سال ۱۳۹۸ نیز به استانداری / فرمانداری / شهرداریها، بانک‌ها و موسسات اعتباری و نهادهای نظامی و حاکمیتی اختصاص داشته است. جدول ۴ نیز وضعیت شکل گیری مطالبات معوق (الگوهای رفتاری مشترکین در قبال پرداخت مطالبات معوق) را به تفکیک گروه های مشترکین طی سالهای ۱۳۹۴ لغایت ۱۳۹۸ نشان می دهد.

جدول ۴: الگوهای رفتاری مشترکین در قبال پرداخت مطالبات معوق

Table 4: Behavior patterns of subscribers in return for payment of overdue receivables

گروه مشترکین	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	۱۳۹۸
سازمان‌ها و ادارات دولتی	۷۰۵,۱۵۲	۲,۳۸۹,۹۳۳	۴,۵۳۱,۰۷۶	۸,۵۵۹,۱۷۱	۱۰,۱۳۷,۴۹۶
استانداری/فرمانداری/شهرداری‌ها	۳۱,۰۳۴	۳۹,۳۴۶	۲۸,۰۱۸	۶۱,۳۷۰	۹۴,۳۱۶
موسسات علمی و پژوهشی	۴۵۹,۸۹۵	۱,۳۴۷,۸۳۱	۱,۸۶۰,۵۷۷	۴,۵۶۲,۹۴۰	۴,۱۱۸,۶۰۹
بانک‌ها و موسسات اعتباری	۸۱,۹۷۰	۱۰۹,۷۳۳	۲۱۳,۵۶۰	۱۴۳,۶۰۹	۱۹۷,۵۸۲
نهادهای نظمی و حاکمیتی	۲۷۸,۶۶۳	۴۲۱,۳۱۶	۱,۰۶۴,۶۸۰	۶۱۱,۴۵۷	۲۴۳,۷۷۷
وزارت‌خانه‌ها	۲,۶۴۲	۸۴,۶۴۹	۲۲۶,۹۲۸	۸۳۰,۱۸۴	۱,۱۰۷,۷۲۱
نیروگاه‌ها	۱۲,۳۴۹	۱۳۰,۰۶۵	۲۰۸,۲۲۳	۹۹۷,۳۴۲	۵۳۶,۰۲۸
شرکت مخابرات ایران	۱,۹۵۷,۲۶۴	۲,۹۲۳,۰۱۲	۲,۹۷۳,۳۰۰	۲,۸۰۶,۱۷۱	۳,۰۳۰,۱۳۶
سایر شرکتهای فعال در بخش خصوصی	۱,۰۸۴,۹۱۰	۴,۰۲۲,۲۸۷	۵,۴۸۹,۷۲۹	۹,۵۶۰,۰۲۶	۱۴,۷۹۴,۰۹۷
جمع کل مطالبات معوق (میلیون ریال)	۴,۶۰۳,۸۸۰	۱۰,۷۹۸,۱۷۳	۱۶,۵۹۶,۰۹۲	۲۸,۱۳۲,۲۷۰	۳۴,۲۵۹,۷۶۰

از دقت در جدول ۴ می‌توان دریافت در گروه مشترکین سازمان‌ها و ادارات کل دولتی (به استثنای وزارت خانه‌ها) روند کلی مطالبات در سال ۱۳۹۴ نسبت به سال ۱۳۹۳ کاهش یافته لیکن از سال ۱۳۹۴ لغایت ۱۳۹۸ صعودی بوده است. در این بین بیشترین میزان افزایش (جهش) در مطالبات معوق مربوط به سال ۱۳۹۵ است که افزایشی نزدیک به سه برابری در مطالبات را نشان می‌دهد. از سال ۱۳۹۵ لغایت ۱۳۹۸ روند صعودی مطالبات با سرعت کمتری ادامه یافته است به طوری که در سال ۱۳۹۸ نسبت به سال قبل حدود ۱۸/۵٪ رشد داشته است. بررسی این الگو نشان از تغییر مثبت در الگوی رفتاری سازمان‌ها و ادارات دولتی در قبال پرداخت مطالبات معوق دارد. در طبقه مشترکین استانداری/فرمانداری/شهرداری‌ها بررسی تغییرات صورت گرفته در میزان مطالبات معوق نشان از تغییر مقطعی مثبت در الگوی رفتاری این گروه در سال ۱۳۹۶ دارد لیکن در سال ۱۳۹۷ و ۱۳۹۸ این الگو کامل نشده و مبلغ مطالبات معوق افزایش پیدا کرده است. بررسی وضعیت مطالبات در گروه مشترکین موسسات علمی-پژوهشی نشان دهنده رفتار پرنوسان این مشترکین در قبال پرداخت مطالبات است. در این بین در سالهای ۱۳۹۵ و ۱۳۹۷ با صعود (جهش) محسوس روبرو بوده است و بخش قابل توجهی از آن در سال ۱۳۹۸ تسویه شده است. در هر صورت روند کلی مطالبات معوق این گروه از مشترکین به جز سال ۱۳۹۸ در بقیه سال‌ها صعودی بوده است.

در گروه مشترکین بانک‌ها و موسسات اعتباری شاهد ادامه روند صعودی در شکل‌گیری مطالبات از سال ۱۳۹۴ لغایت ۱۳۹۶ بوده ایم. در سال ۱۳۹۷ الگوی پرداخت مطالبات این گروه از مشترکین دچار تغییر مثبت شده و مطالبات معوق این گروه نسبت به سال قبل کاهش پیدا کرده است. با این حال این تغییر مثبت چندان پایدار نبوده و در سال ۱۳۹۸ مجدداً شاهد افزایش در مبلغ مطالبات معوق در بین گروه مشترکین بانک‌ها و موسسات اعتباری بوده ایم. مطالعه روند شکل‌گیری مطالبات معوق در بین نهادهای نظامی و حاکمیتی نشان دهنده کاهش محسوس در مطالبات معوق در سال ۱۳۹۴ نسبت به سال ۱۳۹۳ است؛ اما این الگو در سال ۱۳۹۴ و ۱۳۹۵ تغییر یافته و منجر به افزایش مطالبات معوق در این گروه از مشترکین شده است. در هر صورت در سال ۱۳۹۷ و ۱۳۹۸ شاهد تغییرات مثبت در الگوی رفتاری مشترکین حاکمیتی و نظامی در قبال پرداخت مطالبات معوق بوده ایم به گونه‌ای که کاهش ۴۰ و ۶۰ درصدی را در میزان مطالبات معوق رقم زده است. وزارتخانه‌ها و گروه مشترکین شرکتهای فعال در بخش خصوصی از محدود گروه‌هایی هستند که در آنها روند شکل‌گیری مطالبات همواره طی سال‌های پژوهش صعودی بوده است. نقطه اشتراک دیگری که این دو الگو با هم دارند افزایش (جهش)

محسوس در مبلغ مطالبات طی سال ۱۳۹۵ است. بررسی بیشتر این دو الگو نشان دهنده بهبودی نسبی این دو الگو در سال ۱۳۹۶ است. با این حال این بهبودی در سال ۱۳۹۷ مشاهده نمی شود؛ چراکه مبلغ مطالبات معوق در هر دو گروه از این مشترکین با صعود همراه بوده است. با این حال با توجه به بهبود نسبی وضعیت صعود مطالبات معوق در سال ۱۳۹۸ نسبت به سال ۱۳۹۷ می توان انتظار تغییرات مثبت در الگوی رفتاری در سال های آینده را داشت. به طور کلی بررسی الگوهای رفتاری طبقات مشترکین در قبال پرداخت مطالبات معوق نشان می دهد که در سال ۱۳۹۴ نسبت به سال ۱۳۹۳ کاهش محسوسی در مطالبات معوق شرکت ارتباطات زیرساخت رخ داده و عمدتاً نای از تغییرات مثبت در گروه مشترکین سازمان ها و ادارات دولتی بوده است. با این حال روند مطالبات در سال ۱۳۹۵ مجدداً به سیر صعودی برگشته و با جهش محسوسی در سال ۱۳۹۵، در سال ۱۳۹۶ و ۱۳۹۷ با شیب ملایم تری به حرکت خود ادامه داده است. جدول ۵ دوره وصول مطالبات شرکت ارتباطات زیرساخت را به تفکیک گروه های مشتریان شرکت طی سالهای ۱۳۹۴ لغایت ۱۳۹۸ نشان می دهد.

جدول ۵: دوره وصول مطالبات شرکت به تفکیک گروه مشترکین

Table ۵: Days Sales Outstanding of the company by group of subscribers

دسته مشترکین	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	۱۳۹۸
سازمان ها و ادارات دولتی	۱۶۲	۱۲۸	۲۰۷	۳۵۳	۴۶۱
لستانداری/ فرمانداری/ شهرداری ها	۷۸	۱۶۹	۲۷۸	۳۳۶	۴۱۲
موسسات علمی و پژوهشی	۹۱	۱۳۲	۲۳۴	۳۲۵	۵۲۷
بانکها و موسسات اعتباری	۶۶	۱۷۲	۲۰۵	۵۷۳	۴۳۱
نهادهای نظمی و حاکمیتی	۱۳۵	۱۶۴	۱۸۹	۶۳۲	۸۷۷
وزارتخانه ها	۸۰	۱۰۲	۱۸۶	۲۹۴	۴۳۷
نیروگاهها	۸۴	۱۰۸	۲۲۱	۲۷۹	۷۱۵
شرکت مخابرات ایران	۸۳	۱۸۴	۲۳۹	۴۷۵	۴۸۱
سایر شرکتهای فعال در بخش خصوصی	۸۲	۱۲۵	۲۳۵	۳۶۳	۴۱۱

از دقت در جدول ۵ می توان دریافت در سال ۱۳۹۴ بیشترین دوره وصول مطالبات متعلق به سازمان ها و ادارات دولتی با متوسط ۱۶۲ روز است که پس از آنها نهادهای نظارتی و حاکمیتی با ۱۳۵ روز و موسسات علمی و پژوهشی با ۹۱ روز در رتبه های بعدی قرار داشته اند. در سال ۱۳۹۵، بیشترین دوره وصول مطالبات مربوط به شرکتهای مخابرات استانی با متوسط پرداختی طی ۱۸۴ روز است که پس از آنها بانکها و موسسات اعتباری و استانداری/ فرمانداری/ شهرداری ها به ترتیب با متوسط ۱۷۲ و ۱۶۹ روز پرداختی در رتبه های بعدی قرار دارند. نکته قابل توجه در سال ۱۳۹۵ افزایش دوره وصول مطالبات شرکت در تمام طبقات مشترکین به استثنای گروه مشترکین ادارات دولتی و سازمانها است. با جمع بندی و تلفیق نتایج به دست آمده می توان گفت به طور کلی طی سال های پژوهش، الگوهای رفتاری مشترکین شرکت در قبال پرداخت مطالبات معوق نه تنها دچار بهبود نشده است بلکه در بسیاری از موارد نسبت به گذشته وخیم تر شده است. بررسی الگوهای رفتاری مشترکین در قبال پرداخت مطالبات مبین این نکته است که هم مبلغ مطالبات معوق و هم دوره وصول مطالبات در بین گروه های مختلف مشترکین سیر صعودی داشته (البته استثنائاتی هم وجود داشته است) و نیازمند اقداماتی حیاتی در جهت تسریع نقدشوندگی مطالبات یا تامین مالی با اتکا به مطالبات است. در غیر این صورت شرکت در تامین نقدینگی برای سرمایه در گردش و پروژه های زیربنایی با مشکلات زیادی روبرو خواهد شد. حال که الگوی رفتاری مشترکین در قبال پرداخت مطالبات طی سالهای پژوهش کشف و شناسایی شد لازم است تاثیر الگوهای رفتاری بر وضعیت نقدینگی شرکت نیز مورد بررسی قرار گیرد. برای

آزمون فرضیه اول پژوهش، از مدل رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. متغیر وابسته در این مدل رگرسیونی، وضعیت نقدینگی شرکت است که به صورت «نسبت جریان وجوه نقد» اندازه گیری می شود. پس از اندازه گیری متغیرهای مستقل و وابسته و حصول اطمینان از نرمال بودن و مانایی (پایایی) متغیرهای پژوهش، می توان مدل موردنظر را برآورد نمود. نتایج حاصل برآورد در جدول ۶ خلاصه شده است.

جدول ۶: نتایج حاصل از برآورد مدل آزمون فرضیه اول پژوهش

Table ۶: Results of estimating the test model of the first research hypothesis

Cash ratio = $\theta_1 DSO_t + \theta_2 Receivables_t + Error$				
متغیر	ضریب	خطای استاندارد	آماره t	سطح معنی داری
دوره وصول مطالبات	-۰/۰۴۹۲	۰/۰۱۳۲	-۳/۷۲۶۲	۰/۰۱۳۵
حساب های دریافتی	-۰/۰۵۳۳	۰/۰۱۵۴	-۳/۴۴۷۱	۰/۰۱۹۸
عرض از مبدا	۰/۰۵۹۲	۰/۰۱۴۳	۴/۱۳۲۰	۰/۰۰۶۱
ضریب تعیین	۰/۳۵۰۸			
ضریب تعیین تعدیل شده	۰/۳۳۴۴			
آماره F	۵/۶۲۱۰			
احتمال آماره F	۰/۰۰۲۷			
آماره دوربین واتسون	۲/۱۸۲۷			

با عنایت به جدول ۶ توجه به اینکه مقدار احتمال به دست آمده برای آماره F از سطح معنی داری یا همان ۵٪ کمتر است، معنادار بودن مدل برازش شده، اثبات می شود. همچنین مدل موردنظر، از قدرت پیش بینی کنندگی مناسبی برای پیش بینی وضعیت نقدینگی شرکت ارتباطات زیرساخت برخوردار است. واریانس تبیین شده^۱ برای مدل آزمون فرضیه اول برابر ۰/۳۵۰۸ است و نشان می دهد که به طور متوسط حدوداً ۳۵/۰۸٪ از تغییرات در متغیر وابسته (وضعیت نقدینگی شرکت ارتباطات زیرساخت) تحت تاثیر میزان مطالبات معوق و دوره وصول مطالبات (الگوهای رفتاری مشترکین) قرار دارد. ضرایب آلفای به دست آمده برای متغیرهای مستقل شامل در سطح اطمینان ۹۵٪ معنی دار بوده و برای متغیرهای مبلغ مطالبات و دوره وصول مطالبات به ترتیب برابر ۰/۰۴۹۲- و ۰/۰۵۳۳- به دست آمده است. از آنجا که مقدار آماره احتمال متناظر آن کمتر از ۵٪ است، می توان گفت در سطح اطمینان ۹۵٪ ارتباط منفی و معناداری بین الگوهای رفتاری مشترکین و وضعیت نقدینگی شرکت ارتباطات زیرساخت وجود دارد؛ فلذا فرضیه اول پژوهش تایید می شود. برای شناسایی روش های بهینه نقدشوندگی مطالبات، ابتدا مصاحبه ای به صورت نیمه ساختاریافته با ۳۰ نفر از خبرگان و کارشناسان حوزه تامین مالی، سرمایه گذاری و برنامه ریزی در زمینه صنایع ارتباطات صورت گرفت که به دلایلی از جمله شیوع و پیرونا تعداد ۲۷ نفر به صورت غیرحضور در این مصاحبه شرکت کردند که نشان دهنده نرخ پاسخ مناسبی (۹۰٪) است. نتایج حاصل از بخش اول مصاحبه با استفاده از روش تحلیل محتوا استخراج و در جدول ۷ ارائه شده است.

^۱. R-Square

جدول ۷: نتایج حاصل از تحلیل محتوای مصاحبه- بخش اول (رو شهای تسریع نقدشوندگی مطالبات جاری)

Table ۷: Results of the content analysis of the interview - Part ۱ (Methods of accelerating the liquidity of current receivables)

مطالبات جاری				
آیتم	نظرات موافق	نظرات ممتنع	نظرات مخالف	مولفه ها
سیاست‌های تشویقی	۲۲	۲	۳	اعطای تخفیفات
				اعطای جوایز خوش حسابی
				تقسیم بدهی
				بخشودگی جرایم دیرکرد
				اعطای حق تقدم در برخورداری از برخی خدمات
				برخورداری از خدمات ترافیکی به صورت رایگان برای مدت مشخص
				تخفیف در صورتحساب آتی مشروط به پرداخت کامل صورت حساب قبلی
سیاست‌های قهری (تنبیهی)	۱۸	۱	۸	قطع یا کاهش سطح ارائه خدمات
				اخذ جرایم دیرکرد متناسب با مبلغ و مدت زمان بدهی
				پیگیری از طریق مراجع قانونی و قضایی
				رسانه ای نمودن نام مشترکین بدحساب و اعلام آن به ذینفعان، رقبا و ... و ایجاد بلک لیست
روش‌های مبتنی بر IT	۲۳	۰	۴	طراحی و ایجاد درگاه‌های بانکی برای پرداخت آنلاین صورتحساب
				استفاده از اپلیکیشن های بانکی برای پرداخت
				طراحی اپلیکیشن مختص مشتریان شرکت با امکان مشاهده پروفایل، سوابق تراکنش ها، مانده به روز شده بدهی و روش پرداخت
سایر روش‌های پیشنهادی				
اخذ ضمانات نامه‌ها، سپرده ها و وثایق و ضبط آنها بدون تبعیض				
ارائه خدمات به صورت پیش دریافت (pre paid) متناسب سطح خدمات مورد تقاضا				
ایجاد و راه اندازی دایره اعتباری سنجی مشترکین و واحد وصول مطالبات با هدف پیگیری دائمی وضعیت مطالبات معوق جاری				
تشکیل جلسه با مدیران ارشد شرکتهای بدهکار و مذاکره				

در بخش دوم مصاحبه از پاسخ دهندگان خواسته شده بود نقطه نظرات خود را در مورد هر یک از روش‌های تامین مالی مبتنی بر مطالبات غیرجاری بیان نمایند. نتایج حاصل از تحلیل محتوای این بخش از مصاحبه در جدول ۸ ارائه شده است.

جدول ۸: نتایج حاصل از تحلیل محتوای مصاحبه - بخش دوم (رو شهای تامین مالی مبتنی بر مطالبات غیر جاری)

Table ۸: Results of the content analysis of the interview - Part ۲ (Methods of accelerating the liquidity of non-current receivables)

مطالبات غیر جاری				
آیتم	نظرات موافق	نظرات ممتنع	نظرات مخالف	ملاحظات
عقود خرید دین رایج در سیستم بانکی ایران	۱۷	۴	۶	مستلزم جمع آوری مدارک و مستندات زیاد برای مطالبات غیر جاری است و فرآیند وصول را کند می کند.
				بانک ها به طور معمول مطالبات از بخش خصوصی را تنزیل نمی کنند.
				در صورت افزونی منافع بر هزینه های این روش، مناسب است.
اوراق خرید دین رایج در بازار سرمایه	۱۶	۵	۶	باتوجه به نرخ بالای تورم و ثابت بودن بازده اوراق، کارایی نخواهد داشت.
				خرید این اوراق در بازار سرمایه دارای ریسک بالایی برای خریدار است.
				هم هزینه بر و هم روشی کند و زمان بر است.
تنزیل (فاکتورینگ)	۱۵	۵	۷	مستلزم وجود سیستم مالی و مدیریت ریسک جامع و پایدار در سطح شرکت است.
تهاتر در قبال محصولات و خدمات	۲۱	۴	۲	در شرایطی مناسب است که در عوض مطالبات، کالا و خدمات غیر ضروری دریافت نشود.
				مشکلاتی نظیر سوء استفاده از دارایی ها و یا اختلاف در نرخ گذاری وجود دارد.
				تامین نیازها و فروش خدمات در دستگاههای اجرایی تابع قوانین ومقررات خاصی از جمله الزام برگزاری مناقصات و قوانین مزایده می باشد که ضرورتا منطبق بر راه حل تهاتر نمی شود.
سایر روش های پیشنهادی				
استفاده از ابزارهای بودجه ای (برداشت از سهمیه بودجه) در قبال مشترکین دولتی که به نحوی از بودجه دولت استفاده می کنند				
بیمه نمودن وصول مطالبات غیر جاری از طریق شرکتهای بیمه				
ایجاد و راه اندازی دایره اعتباری سنجی مشترکین و واحد وصول مطالبات با هدف پیگیری دائمی وضعیت مطالبات معوق غیر جاری				
اخذ ضمانات نامه های بانکی، سپرده ها و وثایق و ضبط آنها بدون تبعیض				

پس از جمع بندی و یکپارچه سازی نتایج حاصل از تحلیل محتوای مصاحبه، پرسش نامه نهایی پژوهش به منظور بومی سازی و رتبه بندی روش های «تسریع نقدشوندگی جاری/ تامین مالی مبتنی بر مطالبات غیر جاری» متناسب با اقتضات شرکت ارتباطات زیرساخت، در طیف لیکرت تدوین و در بین کارشناسان و خبرگان حوزه تامین مالی و سرمایه گذاری و کارشناسان واحد برنامه ریزی این شرکت توزیع شد. در مقیاس این پرسش نامه امتیاز ۵ نشان دهنده موافقت کامل (مطلوب) و امتیاز ۱ نشان دهنده مخالفت کامل (نامطلوب بودن روش مورد نظر) است. پس از آنکه از نرمال بودن مولفه های تسریع نقدشوندگی مطالبات شرکت ارتباطات زیرساخت اطمینان حاصل شد، با اجرای آزمون میانگین یک جامعه ای در مورد هر یک از مولفه ها خروجی به شکل جدول ۹ به دست آمده است. در آزمون

معناداری میانگین یک جامعه که با هدف حذف روش‌های نامطلوب (غیرقابل استفاده) نقدشوندگی مطالبات انجام شده است، فرض صفر، معنی دار نبودن مولفه مورد نظر است. در صورتی که مقدار احتمال یا همان سطح معنی داری به دست آمده برای مولفه‌ها و گویه‌های مرتبط بزرگتر از سطح معنی داری یا همان ۵٪ باشد، به لحاظ آماری فرض صفر رد نخواهد شد. متقابلاً، در صورتی که سطح معنی داری به دست آمده کوچکتر از ۵٪ باشد، فرض صفر رد شده و فرض جانشین پذیرفته می‌شود. با توجه به اینکه برای اثبات اثرگذاری مولفه‌ها باید الزاماً میانگین تجربی از میانگین نظری بزرگتر باشد، آزمون به صورت یک طرفه (one-tailed) انجام شده و طبیعتاً منطقه بحرانی نیز در سمت راست توزیع قرار خواهد گرفت.

جدول ۹: نتایج حاصل از اجرای آزمون معناداری میانگین یک جامعه (آزمون معناداری پاسخ‌ها)

Table ۹: Results of the meaning test of the mean of a community (test of significance of answers)

ردیف	گویه	میانگین	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری
۱	اعطای تخفیفات به مشترکین خوش حساب	۳/۳۸	۱/۶۹	۳۵	۰/۱۰۰
۲	اعطای جوایز خوش حسابی	۳/۵۵	۲/۵۷	۳۵	۰/۰۱۵
۳	تقسیم بدهی	۳/۸۰	۳/۶۴	۳۵	۰/۰۰۱
۴	بخشودگی جرایم دیرکرد	۳/۳۶	۱/۵۳	۳۵	۰/۱۳۵
۵	اعطای حق تقدم در برخورداری از برخی خدمات	۳/۶۱	۲/۹۳	۳۵	۰/۰۰۶
۶	برخورداری از خدمات ترافیکی به صورت رایگان برای مدت مشخص	۳/۴۷	۲/۳۰	۳۵	۰/۰۲۷
۷	تخفیف در صورتحساب آتی مشروط به پرداخت کامل صورت حساب قبلی	۳/۷۶	۳/۴۵	۳۵	۰/۰۰۱
۸	قطع یا کاهش سطح ارائه خدمات	۳/۲۲	۰/۹۲	۳۵	۰/۳۶۰
۹	اخذ جرایم دیرکرد متناسب با مبلغ و مدت زمان بدهی	۳/۴۴	۲/۰۲	۳۵	۰/۰۵۱
۱۰	پیگیری از طریق مراجع قانونی و قضایی	۳/۲۷	۱/۰۹	۳۵	۰/۲۸۱
۱۱	رسانه ای نمودن نام مشترکین بدحساب و اعلام آن به ذینفعان، رقبا و ... و ایجاد بلک لیست	۳/۶۳	-۱/۴۳	۳۵	۰/۱۶۱
۱۲	طراحی و ایجاد درگاه‌های بانکی برای پرداخت آنلاین صورتحساب	۳/۴۷	۱/۷۵	۳۵	۰/۰۸۸
۱۳	استفاده از اپلیکیشن‌های بانکی برای پرداخت	۳/۵۵	۲/۱۴	۳۵	۰/۰۳۹
۱۴	طراحی اپلیکیشن مختص مشتریان شرکت با امکان مشاهده پروفایل، سوابق تراکنش‌ها، مانده به روز شده بدهی و روش پرداخت	۳/۵۸	۲/۲۷	۳۵	۰/۰۲۹
۱۵	اخذ ضمانات نامه‌ها، سپرده‌ها و وثایق و ضبط آنها بدون تبعیض	۳/۷۲	۳/۱۲	۳۵	۰/۰۰۴

ردیف	گویه	میانگین	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری
۱۶	ارائه خدمات به صورت پیش دریافت (pre paid) متناسب سطح خدمات مورد تقاضا	۳/۹۱	۴/۳۹	۳۵	۰/۰۰۰
۱۷	ایجاد و راه اندازی دایره اعتباری سنجی مشترکین و واحد وصول مطالبات با هدف پیگیری دائمی وضعیت مطالبات معوق جاری	۳/۷۵	۳/۳۶	۳۵	۰/۰۰۲
۱۸	تشکیل جلسه با مدیران ارشد شرکتهای بدهکار و مذاکره	۳/۸۰	۳/۴۷	۳۵	۰/۰۰۱
۱۹	استفاده از عقود خرید دین رایج در سیستم بانکی ایران	۳/۰۵	۰/۲۷	۳۵	۰/۷۸۶
۲۰	استفاده از اوراق خرید دین رایج در بازار سرمایه	۲/۷۷	-۱/۲۷	۳۵	۰/۲۱۰
۲۱	استفاده از تنزیل (فاکتورینگ)	۲/۸۶	-۰/۷۱	۳۵	۰/۴۸۳
۲۲	تهاتر در قبال محصولات و خدمات	۳/۲۲	۰/۹۱	۳۵	۰/۳۶۶
۲۳	استفاده از ابزارهای بودجه ای (برداشت از سهمیه بودجه) در قبال مشترکین دولتی که به نحوی از بودجه دولت استفاده می کنند	۳/۳۸	۱/۴۵	۳۵	۰/۱۵۶
۲۴	بیمه نمودن وصول مطالبات غیرجاری از طریق شرکتهای بیمه	۳/۵۸	۲/۴۹	۳۵	۰/۰۱۷
۲۵	ایجاد و راه اندازی دایره اعتباری سنجی مشترکین و واحد وصول مطالبات با هدف پیگیری دائمی وضعیت مطالبات معوق غیر جاری	۳/۵۵	۲/۲۲	۳۵	۰/۰۳۳
۲۶	اخذ ضمانات نامه های بانکی، سپرده ها و وثایق و ضبط آنها بدون تبعیض	۳/۷۷	۳/۲۴	۳۵	۰/۰۰۳

به طور کلی، نتایج حاصل از اجرای آزمون معناداری مولفه ها نشان می دهد در بین روش های تسریع نقدشوندگی مطالبات جاری (از مولفه ۱ لغایت ۱۸)، در سطح اطمینان ۹۵٪ برخی روش ها به دلیل اینکه سطح معنی داری آن از ۵٪ بیشتر بوده است، معنی دار نبوده و بنابراین طبق مدل پژوهش قابل استفاده نخواهند بود. با این حال در سطح اطمینان ۹۰٪ روش های «اخذ جرایم دیرکرد متناسب با مبلغ و مدت زمان بدهی» و «طراحی و ایجاد درگاه های بانکی برای پرداخت آنلاین صورتحساب» معنی دار بوده و به همین دلیل در رتبه بندی روش ها مدنظر قرار خواهند گرفت. در بخش مطالبات غیرجاری (از مولفه ۱۹ لغایت ۲۶) نیز روش های تامین مالی مبتنی بر مطالبات شامل استفاده از عقود خرید دین، انتشار اوراق خرید دین، فاکتورینگ، تهاتر و استفاده از ابزارهای بودجه ای با توجه به سطح معنی داری به دست آمده از پاسخ ها، معنادار نشده و از مدل نهایی پژوهش حذف می گردند. می توان نتیجه گرفت برای تسریع نقدشوندگی مطالبات جاری و غیرجاری در شرکت ارتباطات زیرساخت می توان از روش های تشویقی، قهری، مکانیزمهای مبتنی بر فناوری اطلاعات استفاده کرد؛ لیکن استفاده از روش های تامین مالی مبتنی بر مطالبات که از مبانی نظری و مصاحبه ها استخراج شده بود به دلایل متفاوتی مورد تایید قرار نگرفته است. می توان گفت مدل مفهومی پژوهش در حوزه مطالبات جاری تایید می شود لیکن در حوزه مطالبات غیرجاری تایید نمی شود. پس از شناسایی روش های قابل استفاده (معنی دار)، آزمون فریدمن برای رتبه بندی روش ها و اولویت بندی استفاده از آنها صورت گرفته و نتایج آن در جدول ۱۰ ارائه شده است.

جدول ۱۰: نتایج حاصل از اولویت بندی روش‌های نقدشوندگی مطالبات به تفکیک جاری و غیر جاری

Table ۱۰: Results of prioritizing liquidity methods of receivables by current and non-current

اولویت	شاخص فریدمن	مکانیزم (روش)
نقدشوندگی مطالبات جاری		
اول	۱۰/۳۹	تخفیف در صورت حساب آتی مشروط به پرداخت کامل صورت حساب قبلی
دوم	۱۰/۲۶	ارائه خدمات به صورت پیش دریافت (pre paid) متناسب سطح خدمات مورد تقاضا
سوم	۹/۸۹	تشکیل جلسه با مدیران ارشد شرکتهای بدهکار و مذاکره
چهارم	۹/۶۹	اخذ ضمانات نامه‌ها، سپرده‌ها و وثایق و ضبط آنها بدون تبعیض
پنجم	۹/۳۳	ایجاد و راه اندازی دایره اعتباری سنجی مشترکین و واحد وصول مطالبات با هدف پیگیری دائمی وضعیت مطالبات معوق جاری
ششم	۹/۱۵	تقسیم بدهی
هفتم	۸/۶۹	استفاده از اپلیکیشن های بانکی برای پرداخت
هشتم	۸/۶۴	طراحی اپلیکیشن مختص مشتریان شرکت با امکان مشاهده پروفایل، سوابق تراکنش‌ها، مانده به روز شده بدهی و روش پرداخت
نهم	۸/۶۱	اعطای حق تقدم در برخورداری از برخی خدمات
دهم	۸/۳۶	اعطای جوایز خوش حسابی
یازدهم	۸/۲۹	برخورداری از خدمات ترافیکی به صورت رایگان برای مدت مشخص
دوازدهم	۸/۲۸	اخذ جرایم دیرکرد متناسب با مبلغ و مدت زمان بدهی
سیزدهم	۸/۱۷	طراحی و ایجاد درگاه‌های بانکی برای پرداخت آنلاین صورتحساب
نقدشوندگی مطالبات غیر جاری		
اول	۹/۷۵	اخذ ضمانات نامه‌های بانکی، سپرده‌ها و وثایق و ضبط آنها بدون تبعیض
دوم	۸/۹۳	ایجاد و راه اندازی دایره اعتباری سنجی مشترکین و واحد وصول مطالبات با هدف پیگیری دائمی وضعیت مطالبات معوق غیر جاری
سوم	۸/۸۸	بیمه نمودن وصول مطالبات غیر جاری از طریق شرکتهای بیمه

باتوجه به نتایج فوق می توان گفت استفاده از سیاست‌های تشویقی نظیر تخفیف در صورتحساب‌های آتی منوط به تسویه کامل صورت حساب قبلی نسبت به سایر روش‌های نقدشوندگی مطالبات جاری از اولویت بالاتری برخوردار است و پس از آن روش‌هایی نظیر ارائه خدمات به صورت پیش دریافت، تشکیل جلسه با مدیران شرکت‌های بدهکار، اخذ ضمانت نامه و در رتبه های بعدی قرار دارند. طبق نتایج حاصل از آزمون فریدمن، در حوزه مطالبات غیر جاری استفاده از روش‌هایی نظیر اخذ ضمانت نامه و وثایق لازم در اولویت است و پس از آن ایجاد و راه اندازی دایره اعتباری سنجی مشترکین و واحد وصول مطالبات و بیمه نمودن وصول مطالبات در اولویت های بعدی قرار دارند. به طور کلی می توان گفت مدل پژوهش در بخش مطالبات غیر جاری شامل روش‌های خرید دین، انتشار اوراق خرید دین، تهاتر و فاکتورینگ (فرضیه سوم پژوهش) تایید نشد و به جای آن استفاده از روش‌های فوق باید مدنظر مدیران و کارشناسان شرکت ارتباطات زیرساخت قرار گیرد.

۵- نتیجه گیری و پیشنهادها

هدف اساسی این پژوهش بررسی الگوهای رفتاری مشترکین شرکت ارتباطات زیرساخت در قبال پرداخت مطالبات و پیشنهاد سازوکارهای انگیزشی و راهکارهای تامین مالی از طریق وصول مطالبات با توجه به اقتضات شرکت جهت برآوردن بخشی از نیازهای مالی است. تحلیل وضعیت مطالبات معوق شرکت ارتباطات زیرساخت نشان می‌دهد که بخش قابل توجهی از مطالبات شرکت به شرکت‌های فعال در بخش خصوصی تعلق دارد و بدهی این شرکت‌ها به شرکت ارتباطات زیرساخت طی سالهای پژوهش روند صعودی داشته است. پس از شرکت‌های فعال در بخش خصوصی، بیشترین میزان مطالبات معوق شرکت به سازمان‌ها و ادارات دولتی و موسسات علمی و پژوهشی اختصاص دارد که طی سال‌های مورد پژوهش بر میزان آن افزوده شده است. بررسی روند تغییرات متغیر دوره وصول مطالبات نیز نشان داد که طی سال‌های مورد پژوهش، دوره وصول مطالبات در بین گروه‌های مختلف مشترکین شرکت ارتباطات زیرساخت روندی صعودی داشته و با گذشت زمان دوره وصول مطالبات نیز طولانی‌تر شده است. نتایج حاصل از برآورد مدل رگرسیون خطی پژوهش نشان داد که مبلغ و دوره وصول مطالبات معوق به طور منفی و معنی‌داری بر وضعیت نقدینگی شرکت ارتباطات زیرساخت اثر دارند. همچنین طبق نتایج به دست آمده، دو متغیر مبلغ مطالبات و دوره وصول مطالبات می‌توانند بالغ بر ۳۵٪ از تغییرات در متغیر وضعیت نقدینگی را توضیح دهند (تبیین کنند) که نشان می‌دهد کاهش مبلغ مطالبات معوق و کوتاه‌تر شدن دوره وصول مطالبات تا چه اندازه می‌تواند وضعیت نقدینگی شرکت را بهبود بخشد. نتایج به دست آمده در بخش روش‌های نقدشوندگی نشان داد که در شرکت ارتباطات زیرساخت می‌توان با استفاده از سیاست‌های تشویقی، ارائه خدمات به صورت پیش دریافت (pre paid)، تشکیل جلسه با مدیران ارشد شرکتهای بدهکار و مذاکره و ... و سیاست‌های قهری و یا روش‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات سرعت وصول مطالبات جاری را افزایش داد. نتایج حاصل از تحلیل پرسش‌نامه نشان داد که استفاده از روش‌هایی مانند عقود خرید دین، تهاتر، فاکتورینگ و ابزارهای بودجه‌ای نمی‌تواند در تامین مالی مبتنی بر مطالبات شرکت ارتباطات زیرساخت موثر باشد. طبق نتایج حاصل از تحلیل پرسش‌نامه، در حوزه مطالبات غیرجاری با استفاده از روش‌های جایگزین مانند اخذ ضمانت نامه و وثایق، اعتبارسنجی مشترکین، ایجاد دایره وصول مطالبات و یا بیمه نمودن وصول مطالبات می‌توان نقدینگی لازم برای سرمایه در گردش و اجرای پروژه‌های زیرساختی را تامین نمود. برخلاف مطالبات جاری، نتایج به دست آمده در زمینه استفاد از روش‌های مبتنی بر خرید دین، تهاتر و فاکتورینگ به منظور تامین مالی مبتنی بر مطالبات غیرجاری با مبانی نظری پژوهش و پژوهشات صورت گرفته توسط رحمانی و قشقایی (۱۳۹۱)، بخشی و درزی (۱۳۹۳)، احمدی و دژدار (۱۳۹۵)، قنبری و همکاران (۱۳۹۸)، سوپرانتی (۱۹۹۸)، سام و ویلسون (۲۰۰۰)، کلاپر (۲۰۰۵)، ارنست و یانگ (۲۰۰۹)، فرج احمد (۲۰۱۳) و لئو و همکاران (۲۰۱۸) همخوانی ندارد. بانک‌ها به طور معمول مطالبات از بخش خصوصی را در قالب عقود خرید دین تنزیل نمی‌کنند و به همین دلیل این روش در مدل نهایی معنی‌دار نشده است. در رابطه با انتشار اوراق خرید دین در بازار سرمایه، از آنجا که هزینه انتشار اوراق خرید دین در بازار سرمایه شامل هزینه‌های ثبت، ارزشگذاری، بازارگردانی، ضمانت و ... بسیار بالاست و همچنین با توجه به نرخ فعلی تورم و ثابت بودن بازده این اوراق، سرمایه‌گذاران تمایل چندانی به خرید اوراق نخواهند داشت. استفاده از فاکتورینگ نیز هزینه بالایی را به همراه دارد و حتی روند وصول مطالبات را کند می‌کند. ساختار دولتی شرکت نیز استفاده از فاکتورینگ را با بروکراسی زیادی همراه می‌کند. مواردی از قبیل اختلاف در نرخ گذاری و یا امکان سو استفاده از دارایی‌ها از جمله دلایلی است که از دیدگاه نمونه پژوهش استفاده از روش تهاتر در قبال مطالبات غیرجاری را دشوار می‌کند.

همچنین به اعتقاد پاسخ دهندگان، تامین نیازها و فروش خدمات در دستگاههای اجرائی تابع قوانین ومقررات خاصی از جمله الزام برگزاري مناقصات و قوانین مزایده می باشد که ضرورتاً منطبق بر راه حل تهاتر نمی شود.

با توجه به نتایج حاصل از پژوهش به مدیران شرکت ارتباطات زیرساخت توصیه می شود با کسب اجازه از نهادهای بالادستی نظیر هیئت مدیره شرکت و یا ارکان تصمیم گیرنده در وزارت ارتباطات، استفاده از راهکارهای تشویقی نظیر تخفیف در صورتحساب، تقسیط بدهی، اعطای جوایز و خدمات ویژه در قبال خوش حسابی را همانند سیاست های قهری نظیر در نظر گرفتن جریمه دیرکرد در دستور کار قرار دهد. همچنین به مدیران و سیاستگذاران شرکت پیشنهاد می شود باتوجه به شروع استفاده از سامانه های بر بستر وب (اپلیکیشن و وب اپلیکیشن) برای دسترسی سریع مشترکین به صورتحساب ها و سهولت در پرداخت و صدور صورتحساب الکترونیک برای تمامی مشترکین را در برنامه های آتی خود بگنجانند و زیرساختهای مورد نیاز در این زمینه را فراهم کنند. از دیگر روش هایی که برای نقدشوندگی مطالبات جاری و همچنین غیرجاری توصیه می شود و بیشتر دارای جنبه پیش گیرانه است، ارائه خدمات در قبال دریافت پیش پرداخت (pre-paid) است. به مدیران شرکت ارتباطات زیرساخت توصیه می شود با برنامه ریزی صحیح در زمینه مطالبات غیرجاری و استفاده از روش هایی نظیر اخذ سپرده ها، تضامین و وثایق قابل ضبط هنگام عقد قراردادهای بلند مدت همکاری و یا مذاکره با شرکت های بیمه در زمینه پوشش ریسک های ناشی از نکول طرف بدهکار، امکان عدم نقدشوندگی مطالبات غیرجاری شرکت را به حداقل برسانند.

مواردی مانند علاقه مند نبودن مدیران و کارشناسان به تکمیل پرسشنامه، اختصاص ندادن زمان کافی و پاسخ دهی ناصحیح به پرسش ها، عدم درک از لزوم پژوهش، عدم همکاری اعضای نمونه، بی توجهی و درگیری کاری و شغلی پاسخگویان از جمله محدودیتهای پژوهش بوده است. پیشنهاد می شود در خصوص اعتباریابی، پایداری و دوام هر یک از روش های نقدشوندگی مطالبات جاری و غیرجاری در شرکت ارتباطات زیرساخت پژوهش هایی در سنوات آتی صورت پذیرد.

فهرست منابع و مآخذ

منابع فارسی

- احمدی، سعید، دژدار، محمدمهدی. (۱۳۹۵). اوراق خرید دین ابزاری مؤثر در تأمین سرمایه در گردش شرکت‌ها. *مجله پژوهشات مالی اسلامی*، شماره ۱۰، صص. ۱۵۵-۱۹۲.
- اکرامی، محمود، آزاده رهنما، اسکی. (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر مطالبات سررسید گذشته و معوق بانک. *پژوهشنامه اقتصادی*، شماره ۶، ویژه نامه بانک.
- بخشی، لطفعلی، درزی، درزی. (۱۳۹۳). تأمین مالی فاکتورینگ. *بررسی های بازرگانی*، دوره ۱۲، شماره ۶۶.
- رحمانی، علی، قشقای، فاطمه. (۱۳۹۱). نقش فاکتورینگ در تأمین مالی شرکت های کوچک و متوسط، پنجمین کنفرانس نظام تأمین مالی در ایران. تهران، گروه مالی و سرمایه گذاری مرکز مطالعات دانشگاه صنعتی شریف.
- شمس الدینی، سیدمسعود، عبدی کوسالاری، علیرضا، محمدخانی، عباس. (۱۳۹۱). تأثیر دوره صورت حساب مشترکین بر دوره مطالبات در شرکت گازاستان قم. *اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، نوآوری و تولید ملی*، قم، دانشگاه بیان نور استان خوزستان.
- عباسی، غلامرضا. (۱۳۹۸). نقش الگوهای رفتاری در هویت شهری و ساخت فضاهاى مراکز تجاری. *سومین کنفرانس ملی عمران و معماری در مدیریت شهری قرن ۲۱*، تبریز، ایران.
- فیض چکاب، غلام، درزی، نبی. (۱۳۹۴). ماهیت حقوقی قرارداد تأمین مالی فاکتورینگ (مطالعه تطبیقی حقوق آمریکا، انگلیس، فرانسه و ایران). *مطالعات حقوق تطبیقی* ۵، ۲ (۲۰۱۴): ۵۰۹-۵۳۳.
- موسویان، سیدعباس، ندری، کامران، میسمی، حسین. (۱۳۹۴). امکان سنجی فقهی استفاده از صکوک ببع دین جهت عملیات بازار باز بانک مرکزی؛ دلالت‌هایی جهت تقویت بازار بدهی اسلامی در کشور. *فصلنامه مطالعات اقتصاد اسلامی*، شماره ۱۵، صص ۲۷-۵۶.
- نافچی، معصومه. (۱۳۸۲). بررسی مشکلات وصول مطالبات انرژی از مشترکین شرکت توزیع نیروی برق اصفهان، مطالعه موردی. *نهمین کنفرانس شبکه های توزیع نیروی برق*.
- نجفی مقدم، علی. (۱۳۹۶). تجربه بازار سرمایه ایران در مورد اوراق بهادار سازی دارایی‌ها مورد کاوی انتشار صکوک. *نشریه دانش مالی تحلیل اوراق بهادار*، دوره ۱۰، شماره ۳۳، صص ۱۰۳-۱۱۷.
- ندری، کامران، محرابی، لیلا. (۱۳۹۵). بررسی مطالبات غیر جاری نظام بانکی و راهکارهای وصول مطالبات در نظام بانکداری برخی کشورها. *مجله علمی-ترویجی راهبرد توسعه*، شماره ۴۶، صص ۲۲۱-۲۵۹.
- نظربور، محمدنقی، کشاورزبان، اکبر. (۱۳۹۵). نقش منابع تملیکی (آزاد) در تأمین مالی و وصول مطالبات غیر جاری نظام بانکی. *فصلنامه اقتصاد اسلامی*، شماره ۶۴، صص ۸۷-۱۱۶.

- Bakket, M. H., Klapper, L., & Udell, G. F. (۲۰۰۴). Financing small and medium-size enterprises with factoring: Global growth in factoring-and its potential in Eastern Europe. *The World Bank, Warsaw, Poland*.
- Berger, A. N. (۱۹۹۰). *Problem loans and cost efficiency in commercial banks* (Vol. ۹۰, No. ۰). Office of the Comptroller of the Currency.
- Brogaard, J., Li, D., & Xia, Y. (۲۰۱۷). Stock liquidity and default risk. *Journal of Financial Economics*, ۱۲۴(۳), ۴۸۶-۵۰۲.
- Ernest and Young. (۲۰۰۹). Factoring and forfeiting business and regulatory perspective. Ernest and Young.
- Farag, I. A. (۲۰۱۳). Factoring and accounts receivable discounting. An evidence from the Egyptian market. *Cairo: German University in Cairo*.
- Ghanbari, A. M., & Pourfarzad, A. (۲۰۱۸). Analysis of Gas Sales Receivables in the National Iranian Gas Company with an Emphasis on the Optimization of Receivable's Liquidation Methods. *Petroleum Business Review*, 2(۴), ۲۶-۴۰.
- Hartmann-Wendels, T., & Stöter, A. (۲۰۱۲). Accounts receivable management and the factoring option: Evidence from a bank-based economy. *Available at SSRN 2140870*.
- Klapper, L. (۲۰۰۰). *The role of factoring for financing small and medium enterprises*. The World Bank.
- Kouvelis, P., & Xu, F. (۲۰۱۹). A supply chain theory of factoring and reverse factoring. *Available at SSRN ۳۲۴۱۴۸۴*.
- Lekkakos, S. D., Serrano, A., & Ellinger, A. (۲۰۱۶). Supply chain finance for small and medium sized enterprises: the case of reverse factoring. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*.
- Michalski, G. (۲۰۱۲). Accounts receivable levels as part liquidity management strategy in Polish nonprofit organizations. *Economics and management*, 17(۳), ۹۰۶-۹۱۳.
- Michalski, G. (۲۰۱۲). Accounts receivable management in nonprofit organizations. *Zeszyty Teoretyczne Rachunkowości*, (۶۸), ۸۳-۹۶.
- Osma, A. (۲۰۰۹). Spain is Different or is It Not: A Comparative Review of the Legal Regulation on Factoring in Spain and in the ۱۹۸۸ UNIDROIT Convention of International Factoring. *Currents: Int'l Trade LJ*, 18, ۳.
- Papadimitriou, D. B., Phillips, R. J., & Wray, L. R. (۱۹۹۴). Community-Based factoring companies and small business lending. *Jerome Levy Economics Institute Working Paper*, (۱۰۸).
- Pedersen, L. H. (۲۰۰۸). Liquidity risk and the current crisis. *Part II June-December 2008*, ۱۴۷.
- Rusdiyanto, R., Agustia, D., Soetedjo, S., Septiarini, D. F., Susetyorini, S., Elan, U., & Rahayu, D. I. (۲۰۱۹). Effects of Sales, Receivables Turnover, and Cash Flow on Liquidity.
- Soufani, K. (۲۰۱۶). On the determinants of factoring as a financing choice: evidence from the UK. *Journal of Economics and Business*, 54(۲), ۲۳۹-۲۵۲.

Spencer, C. (۲۰۰۵). Place attachment, place identity and the development of the child's self-identity: Searching the literature to develop a hypothesis. *International Research in Geographical & Environmental Education*, 14(۴), ۳۰۵-۳۰۹.

Sopranzetti, B. J. (۱۹۹۸). The economics of factoring accounts receivable. *Journal of Economics and Business*, 50(۴), ۳۳۹-۳۵۹.

Sopranzetti, B. J. (۱۹۹۹). Selling accounts receivable and the underinvestment problem. *The Quarterly Review of Economics and Finance*, 39(۲), ۲۹۱-۳۰۱.

Summers, B., & Wilson, N. (۲۰۰۰). Trade credit management and the decision to use factoring: an empirical study. *Journal of Business Finance & Accounting*, 27(۱-۲), ۳۷-۶۸.

Investigating the Behavioral Patterns of Subscribers towards Repayment of Receivables of Infrastructure Telecommunication Company with Emphasis on Increasing the Speed of Liquidity of Receivables

Abstract

The purpose of study is to investigate the behavioral patterns of subscribers towards the repayment of receivables of the ITC with emphasis on increasing the liquidity of the company's receivables. After examining the amount and period of receivables by group of subscribers and discovering the behavioral pattern, the relationship between

behavioral patterns and liquidity of the company has been tested using a regression model. Using an interview with thirty experts in financing and investment in the field of communications, the final questionnaire is provided. The questionnaire was distributed among the experts and financial planners of the company and the results were analyzed. Findings show the behavioral patterns of subscribers have led to an increase in the amount of overdue receivables and prolongation of receivables during the research and had a negative significant effect on the liquidity situation of company. Findings show by using incentive and deterrent policies as well as IT-based payment strategies along with other methods such as prepaid services, the liquidity of current receivables can be accelerated. Also, in the field of non-current receivables, by obtaining guarantees and documents, crediting subscribers, setting up a receivables tracking department and using insurance coverage, the receivables collection process can be optimized.

Keywords: Behavioral Patterns, Accounts Receivable, Factoring, Infrastructure Telecommunications Company.