

پژوهش‌های مدیریت در ایران

دوره ۲۳، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۸

## توسعه مدل و ارزیابی عملکرد پایداری بانک‌های ایران

عماد نوبهار<sup>۱</sup>، محمود دهقان نیری<sup>۱\*</sup>، علی رجبزاده قطری<sup>۳</sup>

۱. دانشجوی دکتری مدیریت تولید و عملیات، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.
۲. استادیار، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.
۳. دانشیار، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۶/۲۵

تاریخ ارسال: ۱۳۹۸/۲/۲۵

### چکیده

امروزه با توجه به اهمیت یافتن موضوع پایداری در سطح بین‌المللی، محققان بسیاری به ارائه مدل‌های ارزیابی پایداری در صنعت بانکداری پرداخته‌اند. چراکه بانک‌ها به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم بر توسعه پایداری در کشور تأثیرگذارند. در این راستا پژوهش حاضر باهدف ارائه یک مدل جامع پایداری در نظام بانکداری، در قالب یک مطالعه توصیفی با رویکرد کیفی-کمی برنامه‌ریزی شد. بدین منظور ابتدا کدها، تم‌ها و مقوله‌های پایداری بانک با استفاده از رویکرد فراترکیب استخراج و رابطه شبکه‌ای و سطح‌بندی آن‌ها با کمک مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM)، حاصل شد. درنهایت مدل شبکه‌ای حاصل به جهت تعیین اوزان تم‌ها و مقوله‌ها به فرایند تحلیل شبکه‌ای (ANP) سپرده شد. در ادامه با به‌کارگیری مدل نهایی و استخراج اطلاعات با استفاده از تحلیل محتوا، امتیاز پایداری ۲۷ بانک دولتی و غیردولتی کشور در سال ۱۳۹۶ تحلیل گردید. بر اساس نتایج بانک پاسارگاد رتبه اول، بانک آینده و بانک ملی به ترتیب رتبه‌های دوم و سوم را کسب کردند. یافته‌ها بیانگر آن است که میانگین امتیاز پایداری در بانک‌های غیردولتی از بانک‌های دولتی بیشتر بوده و درمجموع بانک‌های کشور به مقوله محیط‌زیست توجه بسیار کمی داشته‌اند که نیازمند تأکید بیشتر در برنامه‌های راهبردی ایشان می‌باشد.

کلیدواژه‌ها: پایداری بانک، فراترکیب، مدل‌سازی ساختاری تفسیری

## ۱- مقدمه

امروزه با توجه به تغییرات اقلیمی، کمبود منابع طبیعی، افزایش روزافزون مشکلات زیست‌محیطی، وجود تبعیضات اجتماعی، در نظر نگرفتن مسائل جامعه و عدم توجه به نیازهای نسل‌های آینده، موضوع پایداری بیش‌ازپیش مطرح‌شده و تمامی سازمان‌ها تلاش می‌کنند تا مسائل مربوط به توسعه پایدار را در فعالیت‌های خود مدنظر داشته باشند. به‌طور عمومی پایداری عبارت است از: برآورده کردن نیازهای نسل امروز بدون به خطر انداختن برآوردن نیازهای نسل‌های آینده [۱]. در تعریف دیگر پایداری عبارت است از استفاده کارا از منابع طبیعی و تأثیر آن بر سودآوری [۲].

درگذشته به دلیل ماهیت خدماتی فعالیت‌های بانک، توسعه پایدار در استراتژی‌های این نهاد مالی در نظر گرفته نمی‌شد و استراتژی اصلی آن‌ها تنها افزایش سودآوری و سهم سهامداران بود [۳]. لیکن امروزه بانک‌ها به‌عنوان مهم‌ترین نهاد اقتصادی هر کشور نقش غیرقابل‌چشم‌پوشی و زیربنایی در توسعه پایداری دارند. بانک‌ها از یک‌سو نقش واسطه‌ای دریافت سپرده‌ها و سرمایه‌گذاری در طرح‌های متقاضیان وام را دارند، از این‌رو می‌توانند با در نظر گرفتن معیارهای محیط زیستی در ارزیابی طرح‌ها، از آلودگی و آسیب رساندن به محیط‌زیست جلوگیری کنند [۴]. در واقع بانک‌ها نقش کاتالیزوری را بازی می‌کنند که صنعت یک کشور را به سمت پایداری سوق می‌دهند [۵]. از سوی دیگر بانک‌ها با مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی و بشردوستانه موجب افزایش سطح رفاه و رضایت‌مندی در جامعه می‌شوند. علاوه بر این نهادهای مالی با مشارکت در طرح‌های ملی و زیرساختی باعث توسعه اقتصاد کشور می‌شوند. پس بانک‌های نقش اساسی در پایداری محیط زیستی، اجتماعی و اقتصادی هر کشوری دارند تا آنجا که زیربنای پایداری در یک جامعه از طریق بانک‌ها شکل می‌گیرد. براین اساس است که توجه و ارزیابی پایداری آن‌ها امری بسیار حیاتی است. در این راستا بانکداری پایدار با در نظر گرفتن پایداری به‌عنوان یک استراتژی که فراتر از استفاده کارا از انرژی است و به تأمین مالی سبز، کمک به جامعه و کاهش انتشار گازهای گلخانه‌ای توجه دارد، تعریف می‌شود [۶].

کیس<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) خدمات مالی پایدار را این‌گونه تشریح می‌کند: (۱) فعالیت‌های بشردوستانه؛

یعنی سازمان‌ها بدون تغییر شرایط کسب‌وکار خود، از سود عایدی به جامعه کمک کنند. (۲) سرمایه‌گذاری مسئولانه اخلاقی / اجتماعی (SRI<sup>۴</sup>): یعنی خودداری از سرمایه‌گذاری در کسب‌وکارهایی که تأثیر منفی بر جامعه دارند (تولید تنباکو، اسلحه و...) و تأمین مالی طرح‌هایی که موجب افزایش سطح رفاه جامعه می‌شوند. (۳) رشد و ایجاد ارزش: یعنی مدیریت ریسک‌های پایداری و استفاده از فرصت‌های پایداری برای دستیابی به اهداف بلندمدت [۷]. لذا توسعه پایدار در بانکداری فقط مربوط به سبز بودن یا توجه به محیط‌زیست نیست [۸]؛ بلکه به معنای بهره‌وری بالا، شفاف و مسئول بودن در برابر "سهامداران" و "سایر ذینفعان" از جمله کارمندان، مشتریان، سایر بانک‌ها و جامعه است [۲]. از سوی دیگر بانک‌ها از سوی ذینفعان تحت فشار هستند تا مسئولیت‌های اجتماعی و محیط‌زیستی خود را اجرا کنند و تنها بر بهبود عملکرد مالی توجه نکنند [۹]. راجرز<sup>۵</sup> (۲۰۱۳) تأکید کرد که اعتبار بانک‌ها و موسسات مالی به دلیل فقدان اقدامات پایداری کاهش یافته است. وولک<sup>۶</sup> (۲۰۱۲) به همین منظور پیشنهاد می‌کند که سه عامل اصلی می‌بایست توسط نهادهای مالی در نظر گرفته شوند که عبارتند از عوامل: محیطی، اجتماعی و حکمرانی (ESG)<sup>۷</sup>؛ پس علاوه بر توجه به اثرات اقتصادی و مالی بانک‌ها، می‌بایست به اثرات محیط‌زیستی، اجتماعی و پایداری حکمرانی آن‌ها نیز برای توسعه پایدار یک کشور توجه کرد [۲].

یکی از مفاهیم مرتبط با پایداری، مسئولیت اجتماعی شرکت (CSR)<sup>۸</sup> است که توسط شورای جهانی کسب‌وکار برای توسعه پایدار<sup>۹</sup> به صورت تعهد کسب‌وکار به مشارکت در توسعه اقتصادی پایدار، همکاری با کارکنان، خانواده آن‌ها و جامعه برای بهبود کیفیت زندگی تعریف شده است. مفهوم CSR به این امر اشاره می‌کند که هر سازمان در محیطی فعالیت می‌کند که ذینفعان متفاوتی وجود دارند. مفاهیم کلیدی این مفهوم حفاظت از محیط‌زیست، رفاه کارکنان و جامعه در زمان حال و آینده است که در قالب مفاهیم رفاه اقتصادی، برابری اجتماعی و حفاظت از محیط‌زیست بیان می‌شوند (که از آن به عنوان ارکان سه‌گانه<sup>۱۰</sup> پایداری یاد می‌شود) [۸].

به‌طور کلی در نظر گرفتن پایداری در استراتژی بانک‌ها و ارائه گزارشات پایداری مزایای فراوانی دارد، از جمله: توسعه رشد اقتصادی، افزایش رقابت‌پذیری، ارزش سهامداران، اعتبار،

شهرت بانک، رضایت و وفاداری مشتری و ارزش برند، جذب و حفظ کارمندان باکیفیت بالا، بهبود انگیزه کارمندان و کاهش هزینه. همچنین، ارائه گزارشات پایداری باعث افزایش درک و آگاهی نسبت به عملکرد مالی و غیرمالی می‌شود [۹]. ادامه این مقاله به شرح زیر است. در بخش دو ادبیات و پیشینه پژوهش‌های مرتبط با بررسی و ارزیابی پایداری بانکها در خارج و داخل کشور مورد تحلیل قرار گرفتند. در بخش سه به متدولوژی پژوهش پرداخته شده است و روش پژوهش، تکنیک‌های مورداستفاده و ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات و نمونه‌گیری شرح داده شده‌اند. در بخش چهار یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها موردبررسی قرار گرفته و در بخش پنج نیز نتیجه‌گیری ارائه شده است.

## ۲- پیشینه پژوهش

فعالیت‌های پایداری در بانک از دهه ۱۹۸۰ آغاز شده است. در ابتدا تنها به مدیریت محیط‌زیستی فرآیندهای داخلی بانکها پرداخته می‌شد [۱۰]، از قبیل صرفه‌جویی در مصرف انرژی، کاهش انتشار گازهای گلخانه‌ای و آلودگی [۱۱]. رفته‌رفته تأمین مالی پایدار طرح‌ها و مدیریت دارایی‌ها نیز اضافه شد [۸]. به همین جهت پایداری در صنعت بانکداری به‌عنوان موضوع مهمی مطرح شده و به دلیل نقش مهم بانکها در پایداری، ارزیابی این مفهوم موردتوجه محققان بسیاری در سراسر دنیا قرار گرفته است.

اسکلتنز<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۹) مقاله‌ای با عنوان "مسئولیت اجتماعی شرکتی در صنعت بانکداری بین‌المللی" ارائه داد و یک چارچوب برای ارزیابی پایداری در بانکها تعیین کرد. وی بانکهای کشورهای مختلف را بر اساس این چارچوب و منطق تحلیل محتوا با توجه به منطقه، کشور و نوع بانک موردبررسی قرارداد. نتایج نشان داد که مسئولیت اجتماعی بانکها از سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۰۵ بهبود یافته است [۸]. سبحانی و همکاران<sup>۱۲</sup> (۲۰۱۲) افشائیه‌های پایداری در گزارشات سالانه و وبسایت‌های بانکهای بنگلادش را با استفاده از تحلیل محتوا موردبررسی قراردادند. نتایج این پژوهش نشان داد بانکهایی که گزارشات پایداری خود را در گزارشات سالانه بانک ارائه دادند، امتیاز بیشتری در همه ابعاد پایداری به‌جز مسئولیت در قبال محصولات کسب کردند. در این پژوهش مشاهده شد که بانکهای اسلامی از بانکهای

عمومی امتیاز پایداری بیشتری کسب کردند و همچنین بانک‌های جدیدتر نسبت به بانک‌های قدیمی‌تر در افشای گزارشات پایداری شرایط بهتری داشتند [۱۲].

اوزچلیک و اوزترک<sup>۱۳</sup> (۲۰۱۴) به بررسی عملکرد پایداری بانک‌ها در ترکیه با استفاده از تجزیه و تحلیل رابطه خاکستری پرداختند. در این مقاله عملکرد بانک‌ها بر اساس ۳ معیار مالی، ۲ معیار اجتماعی و ۴ معیار محیط زیستی مورد بررسی قرار گرفت و رتبه‌بندی بانک‌ها حاصل شد [۹]. نوبانی و الیلی<sup>۱۴</sup> (۲۰۱۶) با استفاده از تحلیل محتوا، گزارشات پایداری بانک‌ها در امارات را از سال ۲۰۰۳ تا ۲۰۱۳ مورد تجزیه و تحلیل قرار دادند. نتایج این پژوهش نشان داد که این بانک‌ها امتیاز پایداری کمی گرفتند و از سوی دیگر بانک‌های عمومی نسبت به بانک‌های اسلامی بیشتر به پایداری توجه می‌کنند [۱۳]. رحمان و اوللا<sup>۱۵</sup> (۲۰۱۵) به تجزیه و تحلیل مسئولیت اجتماعی شرکتی ۳۰ بانک بنگلادش در گزارشات سالیانه پرداختند و از تکنیک تحلیل محتوا استفاده کردند. برای ارزیابی از ۹۷ آیتم CSR که در ۷ دسته قرار داشتند استفاده شد. نتایج این مقاله نشان داد که بانک‌های بنگلادش تمایلی به ارائه گزارشات به صورت بصری ندارند و هیچ رابطه قابل توجهی بین مشخصات بانک‌های مختلف و ارائه گزارشات پایداری نیز وجود ندارد [۱۴]. عبدالله و حسین<sup>۱۶</sup> (۲۰۱۶) نیز گزارشات پایداری ۵ بانک مالزی را با استفاده از تحلیل محتوا از سال ۲۰۰۴ تا ۲۰۱۵ تجزیه و تحلیل کردند و به این نتیجه رسیدند که توجه به مسائل پایداری در این بانک‌ها روبه افزایش است [۱۵].

آرس و همکاران<sup>۱۷</sup> (۲۰۱۸) یک مدل ارزیابی عملکرد جامع چندبعدی برای بانک‌های ترکیه ارائه دادند. در این مقاله، پس از استخراج معیارها از ادبیات پژوهش، از روش تحلیل محتوا جهت تجزیه و تحلیل و از روش تاپسیس جهت سنجش معیارهای پایداری ۱۲ بانک ترکیه در سال‌های ۲۰۱۲ تا ۲۰۱۴ استفاده شد. برای وزن دهی به معیارها نیز روش آنتروپی مورد استفاده قرار گرفت. این محققان به این نتیجه رسیدند که نسبت به کسب بیشترین امتیاز در یک یا چند بعد پایداری، بهبود عملکرد در تمامی ابعاد از اهمیت بیشتری برخوردار است [۱۶]. کومار و پراکاش<sup>۱۸</sup> (۲۰۱۹) نیز گزارشات پایداری بانک‌های تجاری هند را با استفاده از تکنیک تحلیل محتوا مورد بررسی قرار دادند. نتایج پژوهش نشان داد که بانک‌های هند سرعت کمی برای اتخاذ سیاست‌های پایداری دارند و توجه خیلی کمی به بعد محیط

زیستی می‌کنند [۱۷].

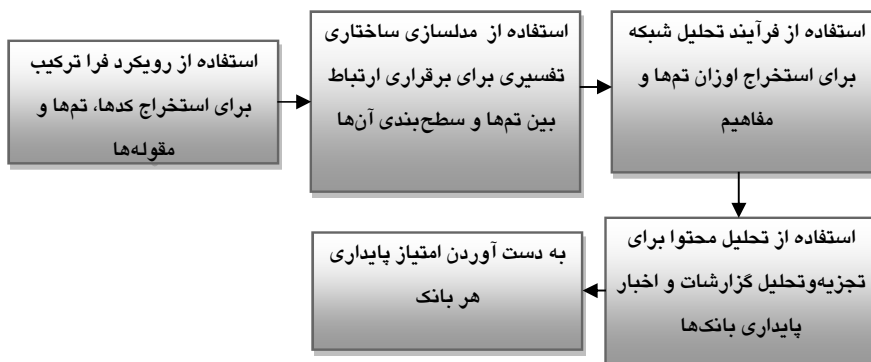
در داخل کشور پژوهش‌های کمی به موضوع پایداری بانکها پرداخته‌اند؛ اما برخی از مقالات مسئولیت اجتماعی بانکها را بررسی کرده‌اند که در ادامه به آنها اشاره می‌شود. در این رابطه دیانتی و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی تأثیر نوع بانک (خصوصی یا دولتی) بر گزارشگری مسئولیت‌های اجتماعی پرداختند و نتایج این پژوهش نشان داد که بانک‌های خصوص نسبت به بانک‌های دولتی گزارشات بیشتری ارائه داده‌اند و اهمیت بیشتری به فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی می‌دهند [۱۸]. عالی وندی و دارانی (۱۳۹۳) تأثیر تئوری مشروطیت را بر روی مسئولیت اجتماعی بانکها مورد بررسی قرار داد. وی با تحلیل محتوای گزارشات پایداری بانک‌های ایران به این نتیجه رسید که تعداد ATM‌های بانک و پذیرش بانک در بورس بر گزارش مسئولیت‌های اجتماعی بانک تأثیرگذار است [۱۹]. سیجانی و برازش (۱۳۹۶) به تحلیل نسبی گزارش پایداری بانک پاسارگاد پرداختند و نتیجه این مقاله نشان داد که بانک پاسارگاد در حوزه تلاش جهت تحقق توسعه پایدار از طریق انتشار گزارش مسئولیت‌های اجتماعی نسبت به دیگر سازمان‌های مشابه خود پیشروتر بوده و گام‌های جدی در این راستا برداشته است [۲۰]. تفتی و همکاران (۲۰۱۲) نیز به ارزیابی پایداری بانک سرمایه ایران بر اساس ارزش‌های اسلامی پرداختند. در این پژوهش بر اساس AHP به معیارها وزن داده شد و با استفاده از تحلیل محتوا این بانک امتیاز ۳,۷۷ از ۵ را گرفت [۲۱].

چنانکه بررسی شد، در پژوهش‌های صورت گرفته در ایران مدل جامع ارزیابی پایداری بانک ارائه نشده و در پژوهش‌های خارج از کشور نیز به سازوکار مشخص برای توسعه معیارهای پایداری، رابطه بین معیارها و ساختار شبکه‌ای آنها پرداخته نشده است. لذا در این پژوهش تلاش می‌شود تا از رویکرد فرا ترکیب برای تعیین معیارها و از روش‌های ISM و ANP برای تعیین ساختار شبکه‌ای آن استفاده شود. در نهایت پژوهش حاضر به ارائه یک مدل جامع چندبعدی برای ارزیابی میزان پایداری بانک‌های کشور می‌پردازد.

### ۳- متدولوژی

#### ۳-۱ روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی تحلیلی است. در این پژوهش برای به دست آوردن مدل ارزیابی پایداری از رویکردهای کیفی و کمی استفاده شده است. در ابتدا برای به دست آوردن مدل مفهومی با استفاده از رویکرد کیفی فرا ترکیب داده‌های ثانویه (مقالات) کدها، تم‌ها و مقوله‌های مربوطه از مقاله‌های مرتبط استخراج شدند. سپس با کمک روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری<sup>۱۹</sup> (ISM) ساختار شبکه بین تم‌ها و مقوله‌ها تعیین شد. پس از ایجاد ساخت شبکه‌ای تم‌ها، خروجی روش ISM در قالب شبکه عوامل به‌عنوان ورودی فرآیند تحلیل شبکه<sup>۲۰</sup> (ANP) تحلیل و در نهایت اوزان مربوط به تم‌ها و مفاهیم حاصل شدند. در ادامه با توجه به تعدد، اوزان اهمیت کدها با رویکرد<sup>۲۱</sup> SAW تعیین شدند. در انتها روش تحلیل محتوا برای استخراج اطلاعات مربوط به گزارشات پایداری بانک‌ها و تجزیه و تحلیل وجود یا عدم وجود هر کد، استفاده و امتیاز پایداری هر بانک بر اساس مدل محاسبه گردید. نمودار ۱ بیانگر مراحل اجرایی این پژوهش می‌باشد. در ادامه شرحی مختصر بر رویکرد فراترکیب و تحلیل محتوا ارائه شده است.



نمودار ۱. مراحل انجام پژوهش

### ۳-۱-۱ رویکرد فرا ترکیب

فرا ترکیب یک روش تحقیق اکتشافی است که به جای ارائه خلاصه جامعی از یافته‌ها، یک ترکیب تفسیری از یافته‌ها را ایجاد می‌کند [۲۲]. در این پژوهش، از روش هفت مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو<sup>۲۲</sup> (۲۰۰۷) برای اجرای فرا ترکیب استفاده شده است. به اعتقاد چنیل<sup>۲۳</sup> (۲۰۰۹) این رویکرد یکی از برجسته‌ترین گزینه‌ها در این زمینه بوده چراکه به محققان تصویر روشن و دقیقی از چگونگی انجام فرا ترکیب را ارائه می‌دهد [۲۳]. گام‌های این روش به شرح زیر خلاصه شده است [۲۴]:

۱. تنظیم سؤال پژوهش: در گام اول مشخص می‌شود که محقق به دنبال چه چیزی است.
۲. بررسی متون به صورت نظام‌مند: در این مرحله، محقق جستجوی نظام‌مند خود را برای مقالات منتشر شده در مجلات مختلف متمرکز می‌کند.
۳. جستجو و انتخاب مقالات مناسب: در این گام، محقق در هر بازبینی تعدادی از مقالات را رد می‌کند که این مقالات در فرآیند فرا ترکیب مورد بررسی قرار نمی‌گیرند.
۴. استخراج نتایج: در این مرحله مقالات بر اساس نام نویسندگان، تاریخ، نتایج و غیره دسته‌بندی می‌شوند و کدها استخراج می‌شوند.
۵. تجزیه و تحلیل و تلفیق یافته‌های کیفی: سندلوسکی و باروسو به این مورد به عنوان "بررسی موضوعی" اشاره می‌کنند، به طوری که محقق تم‌ها و مقوله‌ها را مشخص می‌کند.
۶. کنترل کیفیت: در روش فرا ترکیب، محقق رویه‌هایی را برای حفظ کیفیت در مطالعه خود در نظر می‌گیرد از جمله: (۱) در سرتاسر تحقیق، محقق تلاش می‌کند تا با فراهم کردن توضیحات و توصیف روشن و واضح برای گزینه‌های موجود در پژوهش گام‌های اتخاذ شده را بردارد [۲۵]. (۲) از ضریب کاپا کوهن<sup>۲۴</sup> برای تطابق نظرات محقق با یک خبره دیگر استفاده می‌شود [۲۶].
۷. ارائه یافته‌ها: خلاصه‌ای از دسته‌بندی نتایج کلی در این گام ارائه داده می‌شود.

### ۳-۱-۲ تحلیل محتوا<sup>۲۵</sup>

تحلیل محتوا یک ابزار و تکنیک برای استنتاج‌های معتبر و قابل قبول از متون می‌باشد [۲۷].



این ابزار باعث افزایش بینش و درک محقق از پدیده می‌شود [۲۸]. وبر<sup>۳۶</sup> تحلیل محتوا را مجموعه از فرآیندها برای استنتاج معتبر از متن تعریف می‌کند [۲۹]. برخی از محققان تعداد صفحات، درحالی‌که برخی دیگر تعداد کلمات یا تعداد جمله‌ها را ملاک قرار می‌دهند [۱۹]. در این پژوهش با بررسی گزارشات پایداری و سالانه و بررسی اخبار وبسایت بانک‌ها، وجود و یا عدم وجود کدهای مربوطه بررسی می‌شود، بدین ترتیب که اگر کدی در گزارشات اشاره باشد مقدار عددی یک و در غیر این صورت در ساختار ارزیابی مقدار صفر می‌گیرد.

### ۲-۳ جمع‌آوری داده‌ها و نمونه‌گیری

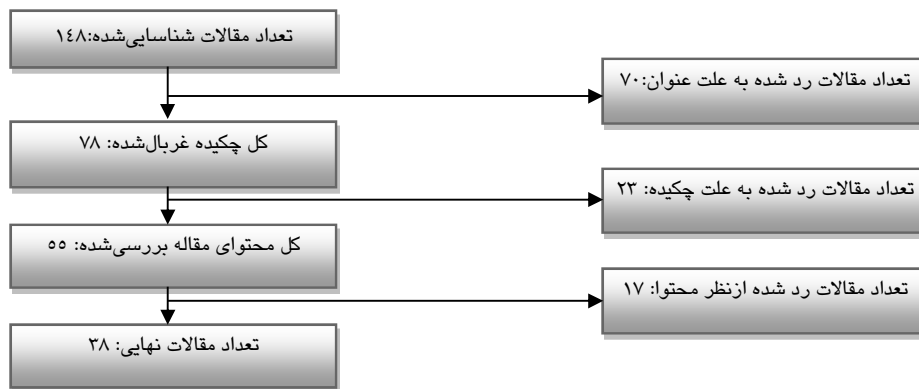
برای جمع‌آوری داده‌ها ابتدا به مطالعه مقالات و پژوهش‌های مرتبط با پایداری در صنعت بانکداری، با توجه به رویکرد فراترکیب، پرداخته شده است که در بخش مربوطه به روایی و پایایی آن پرداخته می‌شود. دو سری پرسشنامه، برای روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری و برای مقایسات زوجی تحلیل فرآیند شبکه، مورد استفاده قرار گرفتند و توسط ۱۱ نفر از خبرگان صنعت بانکداری تکمیل شدند. روایی هر دو پرسشنامه با نظر خبرگان و پایایی پرسشنامه ISM با کمک روش آزمون مجدد بررسی و در نهایت مجموعه همبستگی پاسخ-های اعلام شده برای هر دو مرحله از طرف خبرگان ۰/۸۱ حاصل گردید. با توجه به اینکه نرخ ناسازگاری هیچ‌یک از مقایسات زوجی در فرآیند تحلیل شبکه‌ای بیشتر از ۰/۱ نبود، پایایی این پرسشنامه‌ها نیز مورد قبول واقع شدند.

تعداد کل بانک‌های تجاری و تخصصی دولتی و غیردولتی ایران مجوز گرفته از بانک مرکزی در سال ۱۳۹۶، ۲۸ مورد بود، لذا تصمیم گرفته شد که اطلاعات تمامی جامعه آماری مورد استفاده قرار بگیرد که تعداد ۸ بانک دولتی و ۲۰ بانک غیردولتی بودند. تنها بانک قوامین به دلیل نبود اطلاعات مالی و پایداری از پژوهش کنار گذاشته شد. پس تعداد جامعه آماری ۲۷ بانک است. محدوده سالی مورد نظر نیز سال ۹۶ در نظر گرفته شد، زیرا دسترسی به اطلاعات مالی بانک‌ها در سال ۹۷ با توجه به حسابرسی نشدن صورت‌حساب‌های مالی وجود نداشت.

## ۴- تجزیه و تحلیل داده‌ها

### ۴-۱ فراترکیب

همان‌طور که پیش‌تر اشاره شد برای رسیدن به مدل مفهومی پژوهش، در ابتدا از رویکرد فراترکیب استفاده شد. سؤال ابتدایی آن بود که عوامل مؤثر در بانکداری پایدار کدامند؟ برای پاسخگویی به این سؤال جامعه آماری کلیه مقالات دست‌یافتنی بین سال‌های ۱۹۹۰ تا ۲۰۱۹ در مورد بانکداری پایدار در نظر گرفته و از روش تحلیل اسنادی برای تحلیل داده‌های ثانویه استفاده شد. پایگاه‌های مورد استفاده برای جستجو Science direct, Springer, Emerald, Wiley بودند و لغات کلیدی بانکداری پایدار<sup>۲۷</sup>، پایداری در بانک<sup>۲۸</sup>، مسئولیت اجتماعی شرکتی بانک<sup>۲۹</sup> و بانکداری سبز<sup>۳۰</sup> برای جستجو در نظر گرفته شدند. در ادامه مقالات از نظر عنوان، چکیده، روش و محتوا مورد بررسی قرار گرفتند و پژوهش‌های متناسب باهدف که تعیین عوامل پایداری در بانک می‌باشد، انتخاب شدند. تعداد مقالات نهایی که مورد تجزیه و تحلیل کامل قرار گرفتند ۳۸ عدد بودند. خلاصه این فرآیند در نمودار ۲ ارائه شده است.



نمودار ۲. خلاصه‌ای از فرآیند انتخاب مقالات

جدول ۱ خلاصه‌ای از معیارهای پذیرش و عدم پذیرش مقالات در طول اجرای فراترکیب ارائه می‌نماید.

جدول ۱. خلاصه معیارهای پذیرش و عدم پذیرش پژوهش‌ها

معیار	پذیرش	عدم پذیرش
زبان پژوهش	انگلیسی	غیر انگلیسی
زمان مطالعات	بعد از ۱۹۹۰	قبل از ۱۹۹۰
روش‌های مورد مطالعه	روش‌های کیفی جمع‌آوری تجزیه و تحلیل داده-ها و نتایج پژوهش‌های کمی	روش‌های پژوهش‌های آزمایشی
جامعه مورد مطالعه	پارادیم پایداری در بانکداری	مواردی غیر از پارادیم پایداری در بانک (مثل پایداری در تولید، زنجیره تأمین و ...)
شرایط مورد مطالعه	مواردی که به سؤالات پژوهش مربوط باشد	مواردی که به سؤالات پژوهش مربوط نباشد
نوع مطالعه	مقالات چاپ شده در ژورنال‌ها و کنفرانس‌ها	مقالات غیرعلمی و نظرات شخصی

۲۸ مقاله انتخابی به صورت دقیق مورد تجزیه و تحلیل و تفسیر قرار گرفتند و کدهای مربوط به پایداری در صنعت بانکداری از آن‌ها استخراج شد. مجموعه کدهای به دست آمده ۲۷۰ عدد بود. این کدها بر اساس تفاسیر و استنتاجات محقق در مقالات مطالعه شده و همچنین نظرات خبرگان بانکی، در ۱۰ تم دسته‌بندی شدند که عبارت‌اند از اقتصادی، مالی، مصرف انرژی، محیط زیست، مشارکت در جامعه، منابع انسانی، حقوق بشر، ارتباط با مشتریان، محصولات و خدمات و حکمرانی. با توجه به مفاهیم پایداری و اشتراکات تم‌ها، یک سطح بالاتر نیز به عنوان سطح مقوله‌ها در نظر گرفته شد و این ۱۰ تم در ۴ مقوله کلی شامل پایداری اقتصادی، پایداری اجتماعی، پایداری محیط زیستی و پایداری حکمرانی قرار گرفتند. تنها مقوله حکمرانی دارای یک تم است، با توجه به اینکه این تم از نظر مفهومی در سایر مقوله‌ها جای نمی‌گرفت و بنا بر تحلیل مطالعات دارای اهمیت قابل توجهی بود، این مقوله با یک تم ارائه در نظر گرفته شد. خلاصه مقوله‌ها، تم‌ها و کدها در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. خلاصه مقوله‌ها، تم‌ها و کدهای به‌دست‌آمده از فراترکیب

مقوله	تم	تعداد کدها
پایداری اقتصادی	اقتصادی	۴
	مالی	۸
پایداری محیط‌زیستی	مصرف انرژی	۱۲
	محیط‌زیست	۵۷
پایداری اجتماعی	مشارکت در جامعه	۵۷
	منابع انسانی	۴۳
پایداری اجتماعی	حقوق بشر	۱۱
	محصولات و خدمات	۲۳
	ارتباط با مشتریان	۲۰
پایداری حکمرانی	حکمرانی	۳۵

تم اقتصادی نشان‌دهنده یکی از مهم‌ترین عوامل در پایداری بانک است. این تم بیان‌کننده پیامدهای اقتصادی فعالیت‌های پایداری بانک و تأثیر آن بر طیف وسیعی از ذینفعان است. برای مثال می‌توان به کدهای مشارکت در طرح‌های اقتصادی ملی و زیرساختی اشاره کرد. منظور از تم مالی، شاخص‌های مالی است که بیان‌کننده عملکرد مالی بانک می‌باشند. ازجمله کدهای مهم این تم می‌توان به نرخ بازدهی سهامداران و سود انباشته اشاره کرد. تم‌های مصرف انرژی و محیط‌زیست بیان‌کننده رعایت مسائل محیط زیستی و انرژی در فرآیندهای داخلی و سرمایه‌گذاری‌های بانک می‌باشند. تم مشارکت در جامعه، سهم بانک در ایجاد رفاه در جامعه و کمک به فراهم کردن امکانات ضروری جامعه را اندازه‌گیری می‌کند. تم منابع انسانی، نشان‌دهنده میزان توجه به توسعه و آموزش و سیاست‌های ترفیع در بانک است. تم حقوق بشر به رعایت سیاست‌های حقوق بشری، فراهم کردن شرایط شغلی مناسب و فرصت‌های برابر می‌پردازد. تم محصولات و خدمات بیان‌کننده توسعه بانکداری الکترونیک و تأمین مالی پایدار است. تم ارتباط با مشتریان به جلب رضایت مشتریان و فراهم کردن امکانات و ارائه خدمات برای کلیه اقشار جامعه می‌پردازد. تم حکمرانی نیز نشان‌دهنده وجود شفافیت، مبارزه با فساد و وجود پایداری در استراتژی‌های بانک می‌باشد.

برای افزایش روایی و اعتبار تم‌ها از تعدادی از خبرگان نظام بانکی درخواست شد تا بر یافته‌های به‌دست‌آمده یادداشت بگذارند و انتقادات خود را وارد کنند. همچنین فرآیند کدگذاری تم‌ها برای تمامی آن‌ها دوباره توسط محقق انجام شد و نتایج مرتبه اول به دست آمدند. همچنین در این پژوهش، محقق برای کنترل مفاهیم استخراجی خود از مقایسات نظرات خود با یک خبره دیگر نیز استفاده نموده است و در خصوص ۱۰ تم استخراجی با یکی از خبرگان این ارزیابی صورت گرفت و نتایج حاصله از طریق شاخص کاپای کوهن ارزیابی شد و مقدار ۰/۸۲۹ به دست آمد و نشان از معتبر بودن شاخص توافق بین دو کدگذار است؛ زیرا این شاخص مقداری بین +۱ تا -۱ را می‌گیرد و هرچه به یک نزدیک‌تر باشد، وجود توافق بیشتر است. شاخص K به صورت رابطه (۱) محاسبه می‌شود.

$$\text{رابطه (۱)} \quad K = \frac{P_0 - P_e}{1 - P_e}$$

که در این رابطه  $P_e$  نشان‌دهنده نسبت واحدهایی است که درباره آن‌ها توافق وجود دارد و  $P_0$  نیز نسبت واحدهایی است که احتمال می‌رود توافق تصادفی درباره آن‌ها باشد.

#### ۴-۲ نتایج مدل‌سازی ساختاری تفسیری و تشکیل شبکه

پس از استخراج تم‌ها و مقوله‌ها با استفاده از رویکرد فراترکیب، جهت سطح‌بندی و برقراری ارتباط بین تم‌ها از روش ISM استفاده شده است. ابتدا پرسشنامه‌ای به صورت ماتریس خودتعاملی بین ۱۱ نفر از خبرگان صنعت بانکداری پخش و با توجه به سازوکار ISM ماتریس اولیه به دست آمد. پس از ترکیب ماتریس‌های اولیه به دست‌آمده و به توان  $n$  رساندن ماتریس دستیابی، ماتریس دست‌یابی نهایی به دست آمد. اعداد \*۱ در ماتریس اولیه وجود نداشتند. این ماتریس به صورت جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. ماتریس دستیابی نهایی

ردیف	تم	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	نفوذ
۱	اقتصادی	۱	۱	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۳
۲	مالی	۱	۱	۰	۰	*۱	۰	۰	۰	۰	۰	۳
۳	مصرف انرژی	*۱	۱	۱	۱	*۱	۰	۰	۰	۰	۰	۵
۴	محیط زیست	*۱	۱	۱	۱	*۱	۰	۰	۰	۰	۰	۵
۵	مشارکت در جامعه	۱	۱	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۳
۶	منابع انسانی	*۱	۱	۱	۱	*۱	۱	۰	۰	۱	۰	۷
۷	حقوق بشر	*۱	*۱	*۱	*۱	۱	۱	۱	۰	۱	۰	۸
۸	خدمات و محصولات	*۱	۱	۱	۱	۱	۰	۰	۱	۱	۰	۷
۹	ارتباط با مشتریان	*۱	۱	۱	۱	۱	۰	۰	۰	۱	۰	۶
۱۰	حکمرانی	۱	۱	۰	۰	*۱	۰	۰	۰	۰	۱	۴
	وابستگی	۱۰	۱۰	۶	۵	۱۰	۲	۱	۱	۴	۱	

همان‌طور که از این ماتریس مشخص است بانفوذ و مؤثرترین تم بر سایر تم‌ها، تم حقوق بشر است و وابسته‌ترین و تحت‌تأثیرترین تم‌ها نیز مالی، اقتصادی و مشارکت در جامعه هستند. با استفاده از ماتریس بالا، بر اساس مشابه بودن مجموعه خروجی و مجموعه مشترک، سطح‌بندی سطوح به شرح جدول ۴ قابل حصول می‌باشد.

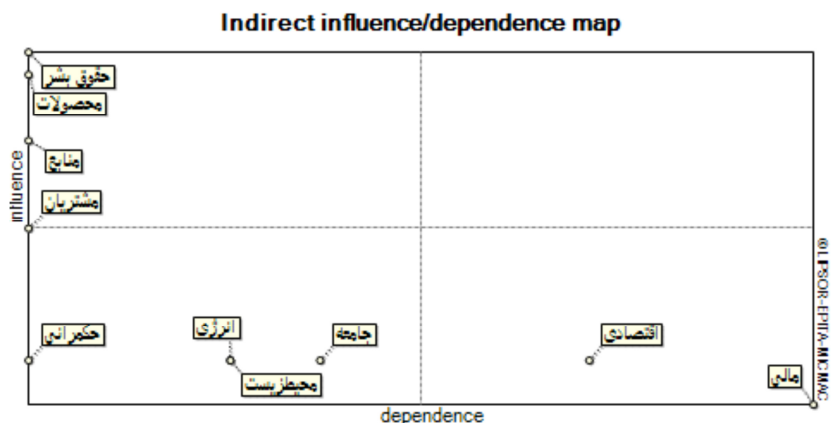
جدول ۴. تکرارهای مربوط به سطح‌بندی تم‌ها در ISM

تکرار	مانع	مجموعه خروجی	مجموعه ورودی	مجموعه مشترک	سطح
۱	۱	۱،۲،۵	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰	۱،۲،۵	۱
	۲	۱،۲،۵	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰	۱،۲،۵	۱
	۵	۱،۲،۵	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰	۱،۲،۵	۱
۲	۳	۳،۴	۷،۸،۹،۳،۴،۶	۳،۴	۲
	۴	۳،۴	۷،۸،۹،۳،۴،۶	۳،۴	۲
	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰	۲

ادامه جدول ۴

تکرار	مانع	مجموعه خروجی	مجموعه ورودی	مجموعه مشترک	سطح
۳	۹	۹	۶,۷۸,۹	۹	۳
۴	۶	۶	۶,۷	۶	۴
	۸	۸	۸	۸	۴
۵	۷	۷	۷	۷	۵

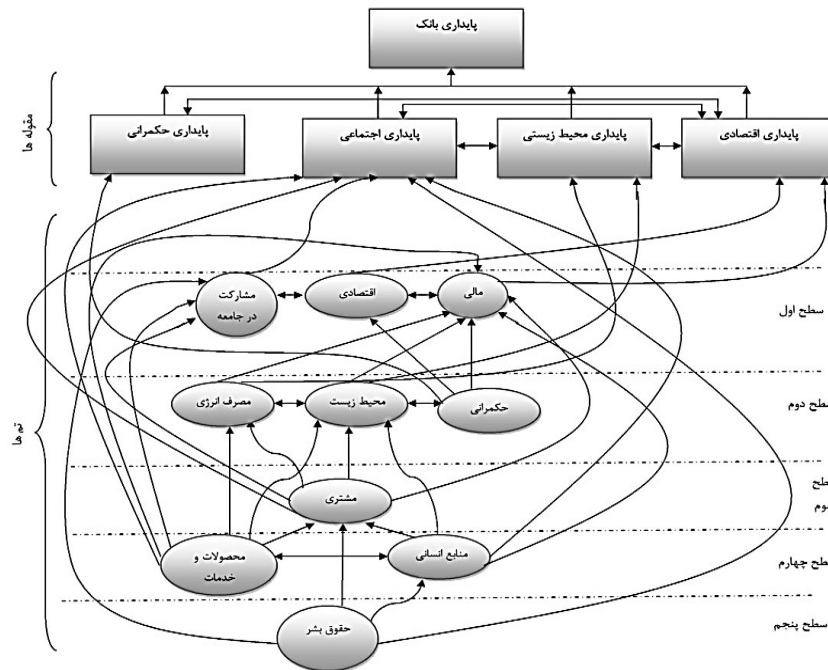
بر اساس جدول بالا و با توجه به اینکه تم‌های مالی، اقتصادی و مشارکت در جامعه دارای بیشترین وابستگی هستند، این سه تم در سطح یک و به‌عنوان متأثرترین تم‌ها در نظر گرفته می‌شوند و با یکدیگر رابطه متقابل دارند. در سطح دو، تم‌های مصرف انرژی، محیط‌زیست و حکمرانی قرار دارند که این سه تم بر روی تم مالی تأثیرگذارند و تم حکمرانی به‌صورت مجزا نیز بر تم اقتصادی مؤثر است. در سطح سوم تنها تم ارتباط با مشتریان قرار دارد که خود این تم بر تم‌های مصرف انرژی و محیط‌زیست در سطح دوم و بر تم‌های مالی و مشارکت در جامعه در سطح اول تأثیرگذار است. در سطح چهارم نیز تم‌های منابع انسانی و محصولات و خدمات قرار دارند که منابع انسانی به‌صورت مستقیم بر محیط‌زیست، ارتباط با مشتریان و مالی تأثیرگذار است و محصولات و خدمات نیز به ترتیب بر مشتریان، محیط‌زیست، مصرف انرژی، مشارکت در جامعه و مالی تأثیرگذارند و خود این دو تم نیز در سطح ۴ باهم رابطه متقابل دارند. در پایین‌ترین سطح یعنی سطح پنجم حقوق بشر قرار دارد، بدین معنا که رعایت حقوق بشر سنگ بنای پایداری در بانک‌هاست. تم حقوق بشر بر روی منابع انسانی، حقوق بشر و ارتباط با مشتریان تأثیرگذار است. در ادامه تحلیل MICMAC در قالب نمودار ۳ ارائه شده است.



نمودار ۳. نمودار MICMAC

بر اساس این نمودار نیز تم‌های مالی و اقتصادی در ناحیه وابسته قرار گرفته‌اند که نشان می‌دهد این تم‌ها قدرت وابستگی بالا و نفوذ کمی دارند. تم‌های حقوق بشر، محصولات و خدمات، منابع انسانی و ارتباط با مشتریان نیز در ناحیه نفوذ قرار دارند، یعنی این ۴ تم دارای قدرت نفوذ بالا بر سایر تم‌ها و قدرت وابستگی پایین هستند. می‌توان گفت این ۴ تم-های کلیدی برای دستیابی به پایداری در بانکداری می‌باشند و در واقع هر بانک برای شروع حرکت به سوی پایداری باید به این ۴ تم توجه ویژه‌ای داشته باشد. در ناحیه خودمختار نیز تم‌های جامعه، انرژی، محیط‌زیست و حکمرانی قرار دارند که نشان می‌دهد این تم‌ها نه‌چندان تأثیرگذارند و نه تأثیرپذیر. در ناحیه گروه پیوندی نیز هیچ تمی قرار نگرفته است. با توجه به سطح‌بندی و روابط بین تم‌ها و همچنین روابط موجود بین تم‌ها و مقوله‌ها مدل شبکه‌ای نهایی که به‌عنوان ورودی ANP در نظر گرفته شد به‌صورت نمودار ۴ می‌باشد.





نمودار ۴. نمودار شبکه‌ای حاصل از ISM و فراترکیب

همان‌طور که مشخص است با توجه به نظر خبرگان در سطح مقوله‌ها نیز ارتباطات متقابل وجود دارد.

#### ۳-۴. تجزیه و تحلیل فرآیند تحلیل شبکه‌ای

در ادامه مدل به دست آمده ورودی ANP قرار گرفت. به دلیل وجود روابط زیاد بین تم‌ها و مقوله‌ها از نرم‌افزار سوپردسیژن<sup>۳۱</sup> استفاده شد. پرسشنامه‌های مقایسه زوجی در سطح مقوله‌ها و تم‌ها طراحی و توسط ۱۱ نفر از خبرگان صنعت بانکداری تکمیل شدند که منجر به اوزان اهمیت جدول ۵ برای تم‌ها و مقوله‌ها شد.

جدول ۵. اوزان تم‌ها و مقوله‌ها

مقوله	تم	وزن استاندارد شده
پایداری محیط زیستی (۰/۲۱۱۸)	مصرف انرژی	۰/۷۹۲۸
	محیط زیست	۰/۲۰۷۲
پایداری اقتصادی (۰/۵۹۴۴)	مالی	۰/۸۸۶۶
	اقتصادی	۰/۸۱۳۴
پایداری حکمرانی (۰/۰۴۸۶)	حکمرانی	۱
پایداری اجتماعی (۰/۱۴۵۲)	منابع انسانی	۰/۱۴۷۸
	ارتباط با مشتریان	۰/۰۷۵۶
	مشارکت در جامعه	۰/۳۹۲۹
	محصولات و خدمات	۰/۸۱۲۵
	حقوق بشر	۰/۲۷۱۱

با توجه به اوزان به دست آمده در سطح مقوله‌ها می‌توان به این نتیجه رسید که پایداری اقتصادی با بیشترین وزن، بیشترین تأثیر را بر پایداری بانک دارد. بعد از پایداری اقتصادی، پایداری محیط زیستی با امتیاز ۰/۲۱۱۸ و سومین مقوله نیز پایداری اجتماعی است که با وجود داشتن بیشترین تعداد تم‌ها، از نظر اهمیت وزنی در جایگاه سوم قرار گرفت و کم‌اهمیت‌ترین مقوله نیز مربوط به پایداری حکمرانی با وزن ۰/۰۴۸۶ حاصل شد. در سطح تم‌ها نیز در مقوله پایداری اقتصادی، بیشترین امتیاز مربوط به تم اقتصادی است، پس توجه به مشارکت در طرح‌های ملی و زیرساختی کشور یکی از ارکان مهم برای پایداری بانک-هاست. در مقوله پایداری محیط زیستی، تم مصرف انرژی وزن بیشتری نسبت به تم زیست‌محیطی گرفته است که نشان می‌دهد توجه به منابع طبیعی و صرفه‌جویی در مصرف انرژی و استفاده از انرژی‌های تجدید پذیر از اهمیت فراوانی برخوردار است. در مقوله پایداری اجتماعی بیشترین وزن مربوط به مشارکت در جامعه است که این میزان اهمیت نشان می‌دهد افزایش سطح رفاه جامعه، ایجاد تسهیلات زیرساختی در جامعه و توسعه روستایی و کمک‌های خیرانه نقش بسزایی در افزایش امتیاز پایداری بانک‌ها دارند. تم حقوق بشر نیز با وزن ۰/۲۷۱۱ دومین تم در مقوله اجتماعی است که نشان‌دهنده در نظر گرفتن

اهمیت حقوق کارمندان و مشتریان، رعایت برابری و جلوگیری از تبعیضات می‌باشد. پس از حقوق بشر به ترتیب توجه به منابع انسانی، محصولات و خدمات و روابط با مشتریان قرار دارند. حکمرانی نیز وزن یک را در مقوله پایداری حکمرانی به خود تخصیص داده است. برای به دست آوردن امتیاز هر بانک در تم و مقوله و در نهایت امتیاز پایداری بانک، نیاز است تا امتیاز هر تم از طریق کدهای مربوط به آن به دست بیاید. برای بررسی کدها در بانکها از روش تحلیل محتوا استفاده شد. به صورتی که گزارشات پایداری، گزارشات سالانه و اخبار سایت بانکها با تکنیک تحلیل محتوا مورد بررسی قرار گرفتند و بر اساس اینکه کد مربوطه در گزارشات بانک وجود داشت یک و در صورتی که وجود نداشت صفر تعلق گرفت. برخی از کدها نیز به صورت مقدار عددی وارد شدند برای مثال کدهای مربوط به تم مالی از قبیل نرخ بازدهی سهامداران یا سود انباشته به صورت شاخص عددی وارد شده و سپس نرمالایز شدند. همچنین در تم منابع انسانی نیز برخی کدها مثل درصد کارمندان زن، به صورت درصدی وارد شدند. در برخی از تم‌های دیگر نیز همچنین کدهایی وجود داشتند. از طرف دیگر با توجه به اینکه اهمیت هر یک از کدها نیز باهم برابر نبود و یکی از مشکلاتی که در مقالات قبلی نیز وجود داشت به دلیل برابر گرفتن اوزان کدها بود، در این مقاله با استفاده از روش SAW اوزان این کدها به دست آمد. بدین ترتیب با به دست آوردن اوزان تم‌ها و مقوله‌ها از روش ANP و به دست آوردن اوزان کدها از روش SAW و استخراج اطلاعات مربوط به کدها با استفاده از روش تحلیل محتوا، امتیاز پایداری مربوط به هر یک از بانکها به دست آمد. نتایج به دست آمده برای امتیاز بانکها در هر یک از مقوله‌ها، امتیاز کلی پایداری و رتبه‌بندی بانکها به شرح جدول ۶ حاصل شد.

جدول ۶. امتیازات و رتبه‌بندی پایداری بانکها

نوع بانک	نام بانک	رتبه	امتیاز پایداری	پایداری حکمرانی	پایداری اجتماعی	پایداری محیط‌زیستی	پایداری اقتصادی
غیر دولتی	پاسارگاد	۱	۰/۷۷۱۱	۰/۸۴۷۰	۰/۸۱۸۲	۰/۸۳۵۲	۰/۷۸۸
غیر دولتی	آینده	۲	۰/۷۱۹۰	۰/۸۶۱۰	۰/۷۳۴۹	۰/۴۸۵۴	۰/۷۸۵۷

ادامه جدول ۶

پایداری اقتصادی	پایداری محیط‌زیستی	پایداری اجتماعی	پایداری حکمرانی	امتیاز پایداری	رتبه	نام بانک	نوع بانک
۰/۶۴۸۱	۰/۵۰۰۹	۰/۶۳۵۷	۰/۵۹۱۰	۰/۶۲۵۵	۳	ملی	دولتی
۰/۶۳۶۶	۰/۴۲۰۴	۰/۵۷۵۵	۰/۵۱۹۰	۰/۵۶۷۹	۴	صادرات	غیر دولتی
۰/۸۰۲۰	۰/۰۰۶۸	۰/۴۰۶۰	۰/۶۶۱۰	۰/۵۵۳۲	۵	صنعت و معدن	دولتی
۰/۶۳۴۶	۰/۱۸۵۲	۰/۶۰۴۳	۰/۶۴۳۰	۰/۵۲۸۳	۶	تجارت	غیر دولتی
۰/۶۴۲۰	۰/۰۸۵۵	۰/۶۴۱۶	۰/۴۹۷۰	۰/۵۱۸۱	۷	ملت	غیر دولتی
۰/۶۴۷۵	۰/۱۳۳۵	۰/۵۰۴۰	۰/۳۷۳۰	۰/۵۱۷۶	۸	رفاه	غیر دولتی
۰/۶۴۵۹	۰/۱۷۵۷	۰/۳۵۸۸	۰/۲۳۱۰	۰/۳۹۹۳	۹	شهر	غیر دولتی
۰/۶۷۵۷	۰/۰۰۲۱	۰/۴۹۴۵	۰/۴۹۳۰	۰/۳۹۲۵	۱۰	سامان	غیر دولتی
۰/۶۲۷۰	۰/۱۷۵۸	۰/۴۵۲۶	۰/۳۲۰۰	۰/۳۸۸۸	۱۱	پست بانک	دولتی
۰/۶۴۹۲	۰/۰۰۱۹	۰/۴۷۹۹	۰/۵۱۴۰	۰/۲۸۵۳	۱۲	پارسیان	غیر دولتی
۰/۶۲۹۵	۰	۰/۴۳۴۳	۰/۳۲۶۰	۰/۳۶۷۲	۱۳	سینا	غیر دولتی
۰/۶۲۰۰	۰/۰۵۷۶	۰/۳۹۸۹	۰/۱۳۵۰	۰/۳۵۶۲	۱۴	سرمایه	غیر دولتی
۰/۶۳۹۵	۰/۰۰۹۹	۰/۴۱۲۷	۰/۳۴۹۰	۰/۳۵۳۳	۱۵	دی	غیر دولتی
۰/۴۴۶۵	۰/۲۲۹۶	۰/۵۱۰۲	۰/۴۴۹۰	۰/۳۳۰۲	۱۶	سپه	دولتی
۰/۳۹۱۹	۰/۰۷۳۶	۰/۳۹۴۵	۰/۳۶۱۰	۰/۳۲۳۳	۱۷	مسکن	دولتی

ادامه جدول ۶

نوع بانک	نام بانک	رتبه	امتیاز پایداری	پایداری حکمرانی	پایداری اجتماعی	پایداری محیط‌زیستی	پایداری اقتصادی
دولتی	کشاورزی	۱۸	۰/۳۱۵۲	۰/۳۳۰۰	۰/۵۶۰۲	۰/۱۶۲۲	۰/۳۰۶۲
غیر دولتی	انصار	۱۹	۰/۲۹۹۳	۰/۳۶۵۰	۰/۳۴۱۳	۰/۲۳۷۸	۰/۳۰۳۸
غیر دولتی	خاور میانه	۲۰	۰/۲۹۸۵	۰/۵۳۷۰	۰/۴۰۴۶	۰/۱۸۴۷	۰/۳۱۱۰
غیردولتی	کار آفرین	۲۱	۰/۲۹۵۵	۰/۳۸۳۰	۰/۴۰۰۳	۰/۱۵۸۶	۰/۲۹۸۳
غیر دولتی	حکمت	۲۲	۰/۲۸۳۷	۰/۳۷۰۰	۰/۲۹۶۶	۰/۰۲۳۹۱	۰/۲۹۰۷
دولتی	توسعه صادرات	۲۳	۰/۲۷۷۲	۰/۱۳۸۰	۰/۲۶۶۵	۰	۰/۳۶۴۶
غیر دولتی	اقتصاد نوین	۲۴	۰/۲۶۶۵	۰/۶۰۶۰	۰/۴۴۰۳	۰/۰۳۲۱	۳۲۲۳ ۰
غیر دولتی	ایران زمین	۲۵	۰/۲۶۰۹	۰/۳۸۹۰	۰/۳۵۴۲	۰/۰۲۹۴	۳۱۴۴ ۰
غیر دولتی	گردشگری	۲۶	۰/۲۵۰۵	۰/۳۳۷۰	۰/۳۸۷۰	۰	۲۹۶۷ ۰
دولتی	توسعه تعاون	۲۷	۰/۲۳۷۵	۰/۰۳۶۰	۰/۴۲۷۶	۰	۲۸۵۸ ۰

بانک‌های پاسارگاد و آینده که بیشترین امتیاز را کسب کردند، از جمله بانک‌های هستند که گزارشات پایداری خود را به صورت سالانه ارائه می‌دهند و در واقع توسعه پایدار جزو استراتژی‌های اصلی آن‌ها است. بانک دیگری که گزارشات پایداری خود را به صورت سالانه ارائه می‌دهد، بانک رفاه هست که رتبه هشتم را به دست آورده است. بقیه بانک‌ها گزارشات پایداری به صورت مجزا ارائه نمی‌دهند و اطلاعات مربوط به فعالیت‌های پایداری خود را در

سایت یا گزارش سالانه بانک منتشر می‌کنند. جدول ۷ نشان‌دهنده آمار توصیفی مربوط به مقوله‌های پایداری است.

جدول ۷. آمار توصیفی مقوله‌ها

مقوله‌ها	واریانس	انحراف معیار	میانگین	حداکثر	حداقل	جامعه
اقتصادی	۰/۰۳۴۰	۰/۱۸۳۴	۰/۵۱۹۶	۰/۸۰۲۰	۰/۲۸۵۸	۲۷
محیط زیستی	۰/۰۳۹۰	۰/۱۹۸۲	۰/۱۶۴۱	۰/۸۳۵۲	۰	۲۷
اجتماعی	۰/۰۱۷۰	۰/۱۳۰۳	۰/۴۷۱۷	۰/۸۱۸۲	۰/۲۶۶۵	۲۷
حکمرانی	۰/۰۳۹۰	۰/۱۹۶۹	۰/۴۳۲۹	۰/۸۷۴۰	۰/۰۳۶۰	۲۷

همان‌طور که ملاحظه می‌شود میانگین پایداری محیط زیستی کمترین مقدار را (۰/۱۶۴۱) دارد است. این امر نشان می‌دهد که بانک‌های ایرانی چندان توجهی به مسائل محیط زیستی ندارند. درحالی‌که امروزه این نهادهای مالی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ارکان توسعه پایدار زیست‌محیطی کشورها مطرح شده‌اند. پایداری حکمرانی نیز با میانگین ۰/۴۳۲۹ در جایگاه سوم قرار گرفته است. این امر نشان می‌دهد که بانک‌ها باید به مسائل حکمرانی از قبیل شفافیت، رعایت حقوق ذینفعان، وجود استراتژی‌های مربوط به پایداری، حاکمیت شرکتی و مبارزه با فساد بیشتر توجه کنند. میانگین پایداری اجتماعی نیز در جایگاه دوم قرار داشته و بیشترین میانگین مربوط به پایداری اقتصادی است که نشان می‌دهد بانک‌های ایران در طرح‌های اقتصاد ملی و زیرساختی کشور مشارکت نسبتاً خوبی دارند. از سوی دیگر مقایسه بانک‌های دولتی و غیردولتی از نظر امتیاز پایداری بیانگر برتری میانگین امتیاز بانک‌های غیردولتی (۰/۴۴۳۸) بر بانک‌های دولتی (۰/۴۰۶۴) است. با توجه به اینکه در مدل ISM تم حقوق بشر به‌عنوان زیربنای پایداری بانکداری تعیین شد، در جدول ۸ امتیاز پایداری بانک‌ها با امتیاز به‌دست‌آمده در تم حقوق بشر مورد مقایسه قرار گرفت.

جدول ۸. مقایسه امتیاز پایداری و تم حقوق بشر

امتیاز حقوق بشر	رتبه در پایداری	بانک	امتیاز حقوق بشر	رتبه در پایداری	بانک
۰/۷۱۹۱	۱	پاسارگاد	۰/۴۳۵۹	۱۵	دی
۰/۷۰۹۰	۲	آینده	۰/۶۱۹۴	۱۶	سپه
۰/۶۱۹۳	۳	ملی	۰/۴۱۴۶	۱۷	مسکن
۰/۵۴۰۴	۴	صادرات	۰/۴۳۵۱	۱۸	کشاورزی
۰/۴۳۵۰	۵	صنعت و معدن	۰/۴۲۳۱	۱۹	انصار
۰/۵۱۴۰	۶	تجارت	۰/۵۴۰۳	۲۰	خاورمیانه
۰/۵۹۱۷	۷	ملت	۰/۵۴۲۱	۲۱	کارآفرین
۰/۴۳۵۱	۸	رفاه	۰/۴۳۵۱	۲۲	حکمت
۰/۴۲۲۶	۹	شهر	۰/۱۱۴۱	۲۳	توسعه صادرات
۰/۵۴۰۰	۱۰	سامان	۰/۳۹۲۹	۲۴	اقتصاد نوین
۰/۴۳۴۰	۱۱	پست‌بانک	۰/۴۳۵۱	۲۵	ایران زمین
۰/۴۴۱۱	۱۲	پارسیان	۰/۵۱۱۲	۲۶	گردشگری
۰/۴۰۴۵	۱۳	سینا	۰/۵۲۰۱	۲۷	توسعه تعاون
۰/۴۳۵۱	۱۴	سرمایه			

همان‌طور که انتظار می‌رفت سه بانکی که در رتبه‌های اول تا سوم از نظر امتیاز پایداری هستند، در تم حقوق بشر نیز دارای بیشترین امتیاز می‌باشند. لذا نتیجه مدل ISM تأیید می‌شود که توجه به مسائلی مثل شرایط کاری مناسب، توجه به ایمنی و بهداشت کارمندان، وجود فرصت‌های برابر، نبود تبعیض شالوده و بنیان پایداری در بانک‌ها را شکل می‌دهد.

### ۵- نتیجه‌گیری

چنانکه اشاره شد بانک‌ها نقش مهم و قابل‌توجهی در توسعه پایدار دارند. آن‌ها از یک‌سو

به صورت مستقیم با استفاده از منابع طبیعی و ایجاد آلودگی در فرآیندهای داخلی بر پایداری‌های محیط زیستی و اجتماعی تأثیر می‌گذارند و از سوی دیگر به صورت غیرمستقیم با سرمایه‌گذاری و تأمین اعتبار در طرح‌های مختلف تأثیر فراوانی بر محیط‌زیست، جامعه و سایر ذینفعان دارند، به گونه‌ای که اثرات غیرمستقیم بانکها بر پایداری بسیار بااهمیت است، زیرا این نهادهای مالی می‌توانند از طریق تأمین مالی موجب گسترش توسعه پایدار در سطح کشور شوند. به همین جهت در این مقاله تلاش شد تا یک مدل جامع اندازه‌گیری پایداری برای سنجش پایداری بانکهای ایران ارائه شود.

پژوهش حاضر ابتدا با استفاده از رویکرد فراترکیب به تحلیل مقالات مرتبط پرداخته که منجر به استخراج ۲۷۰ کد و ۱۰ تم‌شدکه در ۴ مقوله پایداری اقتصادی، حکمرانی، اجتماعی و محیط‌زیستی قرار گرفتند. سپس مدل‌سازی ساختاری تفسیری تم‌ها را در ساختار ۵ سطحی طبقه‌بندی نمود. تم حقوق بشر در پایین‌ترین سطح این طبقه‌بندی قرار گرفت که به عنوان زیربنای اصلی جهت رسیدن به پایداری در بانکها تفسیر شد. این موضوع با محاسبه امتیازات پایداری بانکها و مقایسه امتیازات تم حقوق بشری در بهترین بانکهای پایدار نیز مورد تأیید قرار گرفت بدین ترتیب که سه بانک پاسارگاد، آینده و ملی که بیشترین امتیاز پایداری را به خود اختصاص دادند دارای بیشترین امتیاز در تم حقوق بشر نیز بودند. در ادامه مدل خروجی شبکه‌ای به دست آمده از ISM، به عنوان مدل ورودی ANP در نرم‌افزار وارد شد و اوزان مربوط به مقوله‌ها و تم‌ها استخراج شد. بر اساس این اوزان مقوله اقتصادی مهم‌ترین و به ترتیب بعد از آن مقوله‌های محیط زیستی، اجتماعی و حکمرانی قرار گرفتند. در انتها امتیاز پایداری بانکهای فعال در صنعت بانکداری ایران محاسبه و بر اساس نتایج مدل بانکهای پاسارگاد، آینده و ملی به ترتیب پایدارترین شناسایی شدند. در این پژوهش به منظور ارزیابی پایداری بانکها نسبت به پژوهش‌های گذشته از روش فراترکیب جهت استخراج کدها، تم‌ها و مقوله‌ها استفاده شد که ضعف موجود در تعیین معیارهای پایداری اختصاصی صنعت بانکداری در پیشینه پژوهش را هدف قرار داد. نوآوری بعدی این پژوهش مربوط به برقراری رابطه بین تم‌ها است که در دنیای واقعی این ارتباط وجود دارد اما در پژوهش‌های گذشته تمامی معیارها مستقل از هم در نظر گرفته می‌شدند. بر اساس نتایج به دست آمده مشخص شد که با توجه به پایین بودن میانگین امتیاز مقوله



محیط‌زیست در بانک‌های کشور، چندان توجهی به این مقوله نمی‌شود درحالی‌که امروزه این نهادهای مالی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ارکان توسعه پایدار زیست‌محیطی کشورها مطرح‌شده‌اند زیرا بانک‌ها با در نظر گرفتن ملاحظات و مسائل محیط زیستی و ممیزی‌های مربوط به مصرف انرژی در سیاست‌های سرمایه‌گذاری و تأمین اعتبار طرح‌ها، می‌توانند صنعت یک کشور را به سمت سبز شدن هدایت کنند. برای مثال بانک‌ها با پرداخت اعتبار بیشتر با سود مشارکت کمتر به طرح‌هایی که از انرژی‌های تجدید پذیر استفاده می‌کنند یا آلودگی‌های محیط زیستی کمتری تولید می‌کنند، صنعت کشور را به سمت پایداری محیط زیستی سوق می‌دهند. پس این نکته حائز اهمیت است که حلقه مفقوده اصلی پایداری بانک‌های ایران مربوط به رعایت نکردن دقیق مسائل محیط‌زیستی است زیرا در نظر گرفتن این مسائل در ارزیابی و تأمین مالی طرح‌ها تأثیر فراوانی بر توسعه پایدار یک کشور دارد و در واقع موتور محرک توسعه پایدار است. مورد دیگر توجه به حقوق بشر به‌عنوان شالوده پایداری بانک‌ها است. با توجه به اینکه این تم در پایین‌ترین سطح مدل پایداری قرار گرفته لذا مؤثرترین تم بر سایر تم‌هاست و این امر ایجاب می‌کند تا به مسائل مربوط به محل کار ایمن و سالم، بهداشت و درمان کارمندان، مبارزه با تبعیضات، رعایت فرصت‌های برابر و در نظر گرفتن سیاست‌های مربوط به حقوق کارمندان، مشتریان و جامعه به‌عنوان پایه‌ای‌ترین اصول پایداری بیشتر پرداخته شود.

علاوه بر آن با بررسی میانگین امتیاز پایداری بانک‌های دولتی و غیردولتی این نتیجه به دست آمد که بانک‌های غیردولتی بیشتر به فعالیت‌های پایداری توجه می‌کنند. درحالی‌که به نظر می‌رسید با توجه به حمایت دولت، بانک‌های دولتی بیشتر به مسائل پایداری بپردازند اما نتایج این پژوهش بیانگر آن است که به دلیل فشارهایی که از ذینفعان متفاوت بر بانک‌های خصوصی وارد می‌شود، این نهادها توجه بیشتری به فعالیت‌های پایداری دارند. درنهایت لازم به ذکر است که تمامی اطلاعات مربوط به پایداری هر یک از بانک‌ها در این پژوهش تنها از طریق گزارشات پایداری، مسئولیت اجتماعی، سالانه و اخبار یا بخش مربوط به مسئولیت‌های اجتماعی در وبسایت بانک‌ها استخراج و تحلیل محتوا شدند. لذا ملاک تحلیل و رتبه‌بندی صورت گرفته انعکاس فعالیت‌های پایداری در گزارشات مربوطه و وبسایت بانک‌ها بوده و در صورت عدم افشای مناسب اطلاعات از طریق کانال‌های اشاره‌شده توسط بانک

ممکن است منجر به عدم کسب امتیازات مرتبط شده باشد. در نهایت پیشنهاد می‌گردد نهادهای متولی همچون بانک مرکزی مسئولیت اجرای این مدل و ارزیابی دقیق‌تر بانک‌های کشور را از طریق اخذ رسمی اطلاعات مرتبط از نظام بانکداری برعهده‌گرفته و رتبه‌بندی سالانه این بانک‌ها در قالب گزارش رسمی پایداری افشا گردد.

### ۶- پی‌نوشت‌ها

1. Case
2. Philanthropy
3. Socially Responsible Investment
4. Rogers
5. Wolk
6. environmental, social, and governance
7. Corporate Social Responsibility
8. The World Business Council for Sustainable Development
9. Triple Bottom Line(TPL)
10. Scholtens
11. Sobhani et al
12. Özçelik and Öztürk
13. Nobanee and Ellili
14. Rahman and Ullah
15. Abdillah and Husin
16. Ares et al
17. Kumar and Parkash
18. Interpretive Structural Modelling
19. Analytical Network Process
20. Simple Additive Weighting
21. Sandelowski, M. and J. Barroso
22. Chenail
23. Cohen's Kappa coefficient
24. Content Analysis
25. weber
26. Sustainable Banking
27. Sustainability in Bank
28. Corporation Social Responsibility in Bank
29. Green Banking
30. Super Decision

## ۷- منابع

- [1] Brundtland, G.H, et al. Our common future. New York, 1987.
- [2] Ramnarain, T.D. and M.T. Pillay, Designing Sustainable Banking Services: The Case of Mauritian Banks. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2016. **224**: p. 483-490.
- [3] Akin, A. and I. Yilmaz, Drivers of corporate social responsibility disclosures: Evidence from Turkish banking sector. *Procedia Economics and Finance*, 2016. **38**: p. 2-7.
- [4] Weber, O., The sustainability performance of Chinese Banks: institutional impact. Available at SSRN 2752439, 2016.
- [5] Douglas, A., J. Doris, and B. Johnson, Corporate social reporting in Irish financial institutions. *The TQM Magazine*, 2004. **16**(6): p. 387-395.
- [6] Hu, V.i. and B. Scholtens, Corporate social responsibility policies of commercial banks in developing countries. *Sustainable Development*, 2014. **22**(4): p. 276-288.
- [7] Weber, O., M. Diaz, and R. Schwegler, Corporate social responsibility of the financial sector—strengths, weaknesses and the impact on sustainable development. *Sustainable Development*, 2014. **22**(5): p. 321-335.
- [8] Scholtens, B., Corporate social responsibility in the international banking industry. *Journal of Business Ethics*, 2009. **86**(2): p. 159-175.
- [9] Özçelik, F. and B.A. Öztürk, Evaluation of banks' sustainability performance in Turkey with grey relational analysis. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 2014(63).
- [10] Jeucken, M. and J. Bouma, J (1999)“The Changing Environment of Banks” GMI Theme Issue. GMI-27, Autumn, 1999.
- [11] Babiak, K. and S. Trendafilova, CSR and environmental responsibility: motives and pressures to adopt green management practices. *Corporate social*

- responsibility and environmental management, 2011. **18**(1): p. 11-24.
- [12] Sobhani, F.A., A. Amran, and Y. Zainuddin, Sustainability disclosure in annual reports and websites: a study of the banking industry in Bangladesh. *Journal of Cleaner Production*, 2012. **23**(1): p. 75-85.
- [13] Nobanee, H. and N. Ellili, Corporate sustainability disclosure in annual reports: Evidence from UAE banks: Islamic versus conventional. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 2016. **55**: p. 1336-1341.
- [14] Ullah, M.H. and M.A. Rahman, Corporate social responsibility reporting practices in banking companies in Bangladesh: Impact of regulatory change. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, 2015. **13**(2): p. 200-225.
- [15] Abdillah, A.A. and N.M. Husin, A Longitudinal Examination Corporate Social Responsibility Reporting Practices among Top Banks in Malaysia. *Procedia Economics and Finance*, 2016. **35**: p. 10-16.
- [16] Aras, G., N. Tezcan, and O.K. Furtuna, Multidimensional comprehensive corporate sustainability performance evaluation model: Evidence from an emerging market banking sector. *Journal of cleaner production*, 2018. **185**: p. 600-609.
- [17] Kumar, K. and A. Prakash, Examination of sustainability reporting practices in Indian banking sector. *Asian Journal of Sustainability and Social Responsibility*, 2019. **4**(1): p. 2.
- [18] Dianati, Z., K. Manteghi, and Y. Ali Esfahani, The Impact of Bank Type on Social Responsibility Reporting of Banks; an Ethical Perspective. *Ethics in science and Technology*, 2017. **11**(4): p. 36-46.
- [19] Amin ali Vandi, D., Social responsibility of banks based on the theory of legitimacy, in *The first international accounting and management conference in the third millennium*. 2015.
- [20] Sichani, I. and M. Barazesh, Realizing Sustainable Development by Delivering Sustainability Report of Organizations (Analyzing the Pasargad Bank

- Approach to Social Consciousness)), in The first National Conference on Accounting, Economics and Management. 2017.
- [21] Tafti, S.F., S.F. Hosseini, and S.A. Emamic, Assessment the Corporate Social Responsibility according to Islamic values ( Case study : Sarmayeh Bank ), in 8th International Strategic Management Conference. 2012.
- [22] Ghalami A, Abdolvand N, Rajae Harandi S. Investigating and Ranking Factors Affecting Sustainable Development With Application of Information Systems. *Management Research in Iran*. 2018; 22 (1) :187-217.
- [23] Chenail, R.J., et al., Clients' relational conceptions of conjoint couple and family therapy quality: A grounded formal theory. *Journal of Marital and Family Therapy*, 2012. **38**(1): p. 241-264.
- [24] Sandelowski, M. and J. Barroso, *Handbook for synthesizing qualitative research*. 2006: Springer Publishing Company.
- [25] Jahanyan S, Mahmood Salehi M. Extracting Components of Internet Marketing Mix: A Mixed Methods Design. *Management Research in Iran*. 2015; 19 (3) :61-81.
- [26] Rayat pishe S, Ahmadi Kahnail R, Abbas Nejad T. Applying Qualitative Approach Meta Syntheses for Provide a Comprehensive Model of Assessment of Sustianability in Supply Chain, *Modern Research in Decision Making*. 2016, 1(1), 139-166.
- [27] Azizi, S. (2016). 'Conceptual Mapping of Retail Banking: A Correspondence Analysis Approach', *Modern Research in Decision Making*, 1(3), pp. 65-84.
- [28] Krippendorff, K., *Content analysis: An introduction to its methodology*. 2018: Sage publications.
- [29] Weber, R.P., *Basic content analysis*. 1990: Sage.