

## چکیده

یک مفهوم جدید در حوزه دستیابی به اهداف توسعه پایدار، بانکداری پایدار می‌باشد که بویژه در کشورهای درحال توسعه از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. برای موفقیت در نیل به اهداف بانکداری پایدار لازم است تا عوامل زیربنایی آن شناسایی و مفهوم‌سازی شوند. این مقاله با هدف شناسایی عوامل حیاتی موفقیت بانکداری پایدار انجام شده است. مقاله حاضر از نظر هدف یک تحقیق کاربردی است و با رویکردی پیمایشی-مقطعی انجام شده است. برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه نیم‌ساختار یافته و پرسشنامه خبرگانی استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق شامل مدیران و کارشناسان بانک مرکزی می‌باشد که به روش هدفمند، نمونه‌ای از میان این خبرگان انتخاب شده است. روش شناسی تحقیق، رویکرد آمیخته (کیفی-کمی) است. در مرحله کیفی، از روش تحلیل مضامین (تم) برای شناخت عوامل حیاتی موفقیت بانکداری پایدار استفاده شده است. سپس در مرحله کمی، عوامل شناسایی شده براساس روش دلفی فازی و سوارا غربالگری و تعیین اولویت شده است. نتایج نشان داده عوامل حیاتی موفقیت بانکداری پایدار در سه محور عوامل درون‌داد، عوامل فرآیندی و عوامل برون‌داد قابل دسته‌بندی می‌باشند. از میان عوامل، پشتیبانی از کارآفرینان، مدیریت بازاریابی، وضع مقررات روشن و ارزیابی فرآیندها از بیشترین اهمیت در حوزه بانکداری پایدار برخوردار هستند.

کلید واژه:

بانکداری پایدار، توسعه پایدار، بازاریابی تامین مالی، رویکرد آمیخته، عوامل حیاتی موفقیت

## مقدمه

سیستم بانکی و موسسات مالی نقش اساسی در سیاست‌های دولت و عملکرد اقتصادی در عرضه خدمت‌رسانی عمومی به شهروندان را در همه صنایع و اشکال تجارت ایفا می‌کند. اهداف دولت در ارائه خدمات عمومی به افراد به منابع مالی که از سیستم بانکی تامین می‌شود وابسته است. اکنون که دولت‌ها و جوامع به سوی اهداف توسعه پایدار حرکت می‌کنند، پشتیبانی مالی از این توسعه از طریق سیستم بانکی با عنوان بانکداری پایدار مورد مطالعه قرار می‌گیرد (یوکن، ۲۰۱۰). بانکداری پایدار رویکردی در جهت پشتیبانی از اهداف نوآورانه شرکت‌های پیشرو است که به دنبال ارائه خدمات و محصولات در راستای تامین رسالت‌های اجتماعی و اقتصاد سبز توسعه پیدا کرده‌اند. راهبرد اصلی بانکداری پایدار حمایت همزمان از توسعه اقتصادی و تامین منابع آینده جهان است (بوما و همکاران، ۲۰۱۷). از آنجاییکه مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها افزایش چشمگیری یافته است در نتیجه شرکت‌ها در صدد توسعه محصولات و خدماتی نوآورانه هستند که با اهداف پایداری و حفظ منابع سازگار باشند. این توسعه جدید خود مستلزم منابع مالی است. تامین منابع مالی لازم در بحث بانکداری پایدار مطرح می‌شود. بنابراین بانکداری پایداری رویکردی در نظام بانکی با هدف حمایت از توسعه سبز شرکت می‌باشد (فوراکل و آراسیل، ۲۰۱۷).

یکی از مسائل عمومی در حوزه بانکداری، ریسک مالی است. در بانکداری سنتی به طور مرسوم ریسک مالی برعهده شرکت یا فرد وام‌گیرنده است اما در حوزه بانکداری پایدار

## شناسایی عوامل حیاتی موفقیت بانکداری پایدار با رویکرد آمیخته

علیرضا علی احمدی (نویسنده مسئول)

استاد دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران

pe@iust.ac.ir

علی بنیادی نائینی

استادیار دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران

Bonyadi.naeini@gmail.com

میر حمید تقوی

دانشجوی دکتری سیاست‌گذاری علم و

فناوری دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران

H\_taghavi85@yahoo.com



این ریسک در تعاملی دوجانبه توسط بانک نیز تقبل می‌شود. هدف چنین قانونی تشویق کارآفرینان و شرکت‌ها در جهت اقدامات نوآورانه با اهداف سبز، مسئولیت اجتماعی و حفظ منابع طبیعی است (اوردانز، ۲۰۱۸). اخیراً ارتباط میان تجارت و جامعه مورد توجه بسیاری قرار گرفته و در بحث اصلی توسعه راهکارهایی برای تعامل این دو بخش ارائه گردیده که تحت عنوان «مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها<sup>۱</sup>» به آن پرداخته شده است. یکی از مهمترین چالش‌ها بحث ایجاد ارزش و منافع مالی است. به ویژه هنگامی که موضوع نهادهای مالی و بانک‌ها مطرح شده باشد. «بانکداری پایدار<sup>۲</sup>» تعامل میان منافع مالی بانک و جامعه را برقرار می‌سازد (کایر، ۲۰۱۸). بانک‌ها برای ارتقاء و توسعه عملکرد و کسب مزیت رقابتی بایستی از فناوری‌ها به روز استفاده نمایند. دگرگونی‌های رخ داده در جهان به دلیل تکنولوژی و فناوری اطلاعات و اینترنت، موجب تحول عمیقی در ارتباطات و انتقال اطلاعات شده است. سرعت توسعه تکنولوژی سبب ایجاد تغییرات زیادی در شکل شیوه‌های انتقال منابع در عرصه بانکداری الکترونیک گردیده و مفاهیم جدیدی را به عنوان پول الکترونیکی و انتقال الکترونیکی به همراه خود داشته است (حریریان و همکاران، ۱۳۹۵).

کشورهای توسعه یافته با طراحی فناوری‌های جدید و به‌کارگیری آن، مسیر جدیدی را برای توسعه ایجاد نموده‌اند که با مصرف بهینه منابع آمیخته گردیده و با نام «توسعه پایدار<sup>۳</sup>» شناخته شده است (ایپ و بوکن، ۲۰۱۸). توسعه پایدار به هزینه و پشتوانه بالایی نیاز دارد و در کشورهای در حال توسعه همانند ایران بانک‌ها به عنوان بزرگترین نهادهای مالی تامین‌کننده این هزینه هستند. تحقیقات نشان می‌دهد که صنعت بانکداری الکترونیک ایران با وجود پیشرفت چشمگیر، هنوز هم با کشورهای توسعه یافته در این زمینه فاصله‌هایی دارد (عابدینی و زارعی، ۱۳۹۶). صنعت بانکداری به عنوان یک رکن اساسی بازار پولی کشور نقش مهمی را در اقتصاد کشور ایفا می‌کند. بانک‌ها که فعالیت اصلی آنها بر اساس مشتری است، قادرند با افزایش مشتریان وفادار خود و ایجاد رضایت و اعتماد در آنها، به سودآوری بیشتر دست یابند. ماندن در بازار پر رقابت کنونی و حفظ جایگاه خود در تجارت جهانی مستلزم بهره‌وری هر چه بیشتر از منابع می‌باشد. مزایای استفاده از بانکداری الکترونیک از دید مشتریان بانک‌ها صرفه جوئی در زمان، هزینه و دسترسی به خدمات متعدد برای انجام عملیات بانکی می‌باشد که بانک‌ها سعی دارند با ارائه هر چه متنوع تر این خدمات به مشتریان خود در ایجاد وفاداری رضایت آنها گام بردارند. ایجاد بانکداری الکترونیک باعث بوجود آمدن تغییرات زیادی در راه‌حل‌های عرضه خدمات به مشتریان و تعامل با مشتریان خدماتی شده است (حریریان و همکاران، ۱۳۹۵).

جهت دستیابی به اهداف توسعه پایدار، از بانک‌ها به عنوان مهم‌ترین نهاد تامین‌کننده مالی که نقش تعیین‌کننده‌ای دارند، یاد می‌شود. شناسایی و ارزیابی عوامل حیاتی موفقیت بانکداری پایدار، پیش نیازهایی است که در پیشبرد اهداف توسعه پایدار ضروری اند. در صورتیکه نگرش راهبردی به بانکداری براساس الگوی پایداری ترسیم گردد، منابع مالی لازم برای توسعه پایدار فراهم خواهد آمد. بنابراین مساله اصلی تحقیق آن است که عوامل حیاتی موفقیت بانکداری پایدار کدامند؟ با توجه به اهمیت بانکداری پایدار از منظر اقتصادی و اجتماعی، در این پژوهش کوشش شده است تا عوامل حیاتی موفقیت بانکداری پایدار در کشور شناسایی و مقوله‌های زیربنایی آن مفهوم‌سازی شود. از آنجا که موضوع بانکداری پایدار دانش جوانی است که نیازمند توسعه تئوریک گسترده‌ای است، در این مطالعه از روش‌های کیفی-کمی برای دستیابی به اهداف پژوهش استفاده شده است. در ادامه این مقاله ادبیات پژوهش و پیشینه مطالعات در زمینه بانکداری پایدار ارائه و چارچوب مفهومی پژوهش طراحی شده است. در ادامه روش پژوهش و سپس نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها بیان شده است. در پایان نیز خلاصه، نتیجه‌گیری و پیشنهادات کاربردی پژوهش ارائه شده است.

## ۲- چارچوب نظری و ادبیات پژوهش

تعریف رسمی بانکداری پایدار هنوز در حال توسعه می‌باشد. اکنون بانکداری پایدار به معنی انجام فعالیت‌های عملیاتی و کسب و کار بانکی با در نظر داشتن آگاهی از تاثیرات محیط زیستی و اجتماعی این فعالیت‌ها تعریف می‌شود. مؤسسات بانکی، بانکداری پایدار را به صورت دوجانبه در عملیات روزانه داخلی و فعالیت‌های خود در رابطه با تعاملات خارجی با مشتریان مورد استفاده قرار می‌دهند (دوگلای و آسیرو، ۲۰۱۷). بانکداری پایدار اشاره به چشم‌انداز و برنامه بلندمدت سیستم بانکی در راستای نیل به اهداف توسعه پایدار دارد. در این رویکرد، بانکداری باید در خدمت رسیدن به اهداف توسعه پایدار باشد (ایپ و بوکن، ۲۰۱۸). همواره توسعه پایدار یکی از مسائل اصلی رشد برای بسیاری از کشورهای در حال توسعه بوده است. در این راستا خدمات بانکی که اهمیت زیادی در پیشرفت‌های قابل توجه در صنعت و اقتصاد دارد، با مفاهیم پایداری درهم آمیخته است. با توجه به الزامات چارچوب نظارتی و سیاست‌گذاری، بانک‌ها برای ارائه خدمات و پشتیبانی مالی از طرح‌های صنعتی یک عملی‌تر درپیش گرفته‌اند. به این معنا که بیشتر از حوزه‌هایی حمایت می‌گردد که در راستای ارائه خدمات زیست محیطی و ارائه خدمات به توسعه‌های آینده حرکت می‌نمایند (رامناریان و پیلای، ۲۰۱۶).

تمامی بانکها بر اساس شرایط جهانی حاکم و با اهداف توسعه صنعتی در سالهای ابتدایی تاسیس خود به ارائه خدمات به صنایع داخلی پرداخته‌اند. ولی با گذشت زمان، ضرورت توجه و التزام به مقوله‌های اکولوژیکی و مسئولیت‌های اجتماعی در مکان‌هایی چون سازمان ملل متحد در راستای دستیابی به توسعه پایدار، به تدریج ماموریت موسسات مالی توسعه‌ای از توسعه صرف پیرامون مسائل صنعتی و اقتصادی به حوزه‌های زیست محیطی و اجتماعی گسترش پیدا کرد. در واقع نظام‌های بانکی توسعه‌ای کشورهای در یک روند روشن و واضح از سیاست‌های ملی، خدمات خود را در راستای توسعه پایدار باز تعریف و ارائه نموده و با تقویت رویکرد توسعه پایدار به ارائه خدمات توسعه‌ای در سطوح مختلف و ملی و در حال تلاش برای گسترش خدمات مذکور در سطوح منطقه‌ای می‌باشند (پردیس و عمادی، ۱۳۹۵). توسعه پایدار جزئی جدانشدنی در واژه شناسی توسعه شده است. رشد اقتصادی ضرورتاً به طور خودکار نه به بهبود زندگی از نظر دستیابی به عدالت اجتماعی می‌انجامد و نه به حفاظت محیط زیست. در واقع بسیاری از منتقدان نشان داده‌اند که رشد اقتصادی سبب بهره‌کشی از مردم و محیط شده است. البته در بسیاری از نقاط دنیا بهبود سطح زندگی همراه با رشد اقتصادی بوده است و برای دستیابی به توسعه در ابتدا رشد اقتصادی لازم است. علاوه بر این نتایج رشد اقتصادی چشمگیر بوده است. برخی از این نتایج عبارتند از: رهایی از بسیاری بیماری‌ها، حفاظت از بسیاری بلایای طبیعی، از بین رفتن قحطی در بسیاری از نقاط دنیا و رهاسازی بشر از انجام کارهای دشوار با جایگزینی ماشین به جای نیروی انسانی. بنابراین رشد اقتصادی می‌تواند هم زمان، هم راه حل و هم مشکل باشد. زمانی که مفهوم توسعه پایدار مورد بررسی قرار می‌گیرد، این تضاد آشکارتر می‌شود (کریمی، ۲۰۱۵).

مطالعات کایر (۲۰۱۸) نشان می‌دهد در مقایسه با اطلاعات کلیدی مالی در مورد بزرگترین بانک‌های جهان مهم سیستماتیک<sup>۸</sup> و گروهی از بانک‌های پایدار تفاوت‌های چشمگیری را نشان می‌دهد. این گزارش که عملکرد بانک‌ها در دهه گذشته را بررسی می‌کند، نشان می‌دهد که بانک‌های بزرگ غالباً قرض کمتری داشته و سپرده‌های کمتر و سرمایه‌های ضعیفتری نسبت به بانک‌های پایدار را دارند. بانک‌های پایدار سرمایه‌گذاری بیشتری در جهت جامعه سبز و عادلانه دارند و مدل کسب و کارشان قوی‌تر و انعطاف پذیرتر است. تحقیقات حاکی از آن است که این رویکرد به معنای تعهد به اقتصاد واقعی، انعطاف پذیری قابل اثبات و بازده ثابت و معقول می‌باشد. این مطالعه نشان می‌دهد که چگونه بزرگترین بانک‌های جهان از اقتصاد واقعی جدا شده‌اند. قانونگذاران قادرند از این یافته‌ها درس بگیرند و صنعت بانکی را به یک پایه محکم‌تر و درست‌تر تبدیل نمایند. اتحاد جهانی بانکداری مبتنی بر ارزش‌ها نیز گزارشی قوی و صریح در مورد بانکداری پایدار را منتشر نمود که با مقایسه عملکرد مالی ۲۴ بانک پایدار مهم سیستماتیک در سطح جهانی گویای بارزی از این مهم است. توسعه این تحلیل نیاز به جمع آوری اطلاعات مالی قابل توجهی از منابع مختلف دولتی و خصوصی نیز دارد (دبرا و کاندوس، ۲۰۱۸). بانک‌ها نقش بسیار مهمی در تجهیز و تخصیص منابع، شناسایی و آگاهی بخشی از فرصت‌های سرمایه‌گذاری و متنوع‌سازی ریسک ایفا می‌نمایند. در واقع ساختار و کارایی بخش بانکی به‌عنوان یک بعد مستقل توسعه مالی مورد توجه می‌باشد. از نظر کمیته بانکی یکی از مهم‌ترین عوامل ضعف در بخش بانکی، کمبود منابع مالی و وام‌دهی بانک‌ها به سایر بخش‌های اقتصادی است. ناکارآمدی در تأمین مالی حاکی از نبود ساختار مطلوب سرمایه در نظام بانکی و تأمین مالی پایدار با هدف ارائه تسهیلات مطمئن می‌باشد.

### ۳- روش تحقیق

هدف مقاله حاضر شناسایی و تعیین اولویت عوامل حیاتی بانکداری پایدار است. این مطالعه از نظر هدف یک تحقیق بنیادی است و با استفاده از روش تحقیق آمیخته (کیفی-کمی) به توسعه و تایید مدل بانکداری پایدار پرداخته شده است. از منظر نحوه گردآوری داده‌ها نیز یک تحقیق پیمایشی-مقطعی است. ابزارهای اصلی گردآوری داده‌ها در این مقاله مصاحبه و پرسشنامه می‌باشد. جامعه آماری این مطالعه شامل خبرگان بانک مرکزی کشور است که به تعداد ۱۵ نفر انتخاب شده‌اند. در گام نخست و در مرحله کیفی، از روش تحلیل محتوایی (تم) برای شناخت عوامل حیاتی موفقیت بانکداری پایدار استفاده شده است. سپس در مرحله کمی، عوامل شناسایی شده براساس روش دلفی فازی و سوارا غربالگری و تعیین اولویت شده است.

### ۳-۱- گام نخست: تحلیل کیفی

در گام نخست برای شناسایی عوامل حیاتی موفقیت بانکداری پایدار از روش تحقیق کیفی استفاده شده است. یکی از روش‌های تحلیل داده‌های کیفی یا تحلیل محتوای کیفی، روش تحلیل تم یا همان تحلیل مضامین هست. تحلیل تم روشی برای تعیین، تحلیل و بیان الگوهای



(بم‌ها) موجود درون داده‌ها است. این روش در حداقل خود داده‌ها را سازماندهی و در قالب جزئیات توصیف می‌کند. اما می‌تواند از این فراتر رفته و جنبه‌های مختلف موضوع پژوهش را تفسیر کند (الوانی و همکاران، ۱۳۹۰).

در فاز کیفی برای شناسایی اولیه عناصر، جامعه آماری شامل ۱۵ نفر از خبرگان حوزه بانکداری بوده که از بانک مرکزی کشور انتخاب شده‌اند. خبرگان بانکی با قید حداقل ده سال سابقه کاری، تحصیلات مرتبط دانشگاهی و سوابق مدیریتی مرتبط برگزیده شده‌اند. پس از گردآوری داده‌ها با بررسی مستندات و مطالعات پیشین، با تدوین برخی سوالات اولیه، از مصاحبه نیم‌ساختار یافته با صاحب‌نظران بانکی استفاده شد. مصاحبه‌ها تا حصول اشباع نظری ادامه یافت.

افرد مصاحبه‌شونده با استفاده از نمونه‌گیری هدفمند و به شیوه گلوله‌برفی انتخاب شدند. از ویژگی‌های نمونه‌گیری هدفمند می‌توان به انتقال پذیری یعنی امکان تعمیم نتایج به جوامع مشابه اشاره کرد. این نوع نمونه‌گیری برای درک عمیق پدیده‌ها مورد استفاده قرار گرفته و هدف اصلی در آن، حصول اشباع از داده‌ها است (هالیدی، ترجمه بهار، ۱۳۹۴). جهت ارتقاء تحقیق کیفی از چارچوب روایی و پایایی در مطالعات کیفی که توسط یین (۲۰۱۴) ارائه شده، استفاده شده است. براین اساس چهار نوع آزمون در ارزیابی کیفیت تحقیقات کیفی ضروری است که عبارتند از: روایی سازه یا ساختاری، روایی درونی، روایی بیرونی و پایایی. برای روایی ساختاری از منابع اطلاعاتی چندگانه استفاده شده است. بعلاوه از افراد کلیدی شامل مدیران و خبرگان بانک مرکزی برای مرور گزارش مطالعه موردی و برطرف کردن هرگونه عدم سازگاری میان نتایج بدست آمده از منابع مختلف استفاده شده است. برای روایی بیرونی نتایج تحلیل محتوای کیفی، با ادبیات حوزه بانکداری پایدار مطابقت داده شده است و پایگاه داده مطالعه موردی ایجاد شده است. پروتکل طراحی شده برای این مطالعه مشتمل بر طرح تحقیق موردی (هدف اصلی تحقیق، واحد تحلیل تحقیق و مقیاس زمانی و مکانی تحقیق)، روش‌های دسترسی به مدارک و شواهد و منابع اطلاعات، پرسش‌های اصلی و فرعی تحقیق، دستورالعمل‌هایی برای تحلیل داده‌ها و گزارش یافته‌ها و نتایج می‌باشد. تحلیل داده‌های کیفی در این مطالعه با روش تحلیل تم انجام شده است. برای تحلیل محتوای کیفی از نرم‌افزار MAXQDA استفاده شده است.

### ۳-۲- گام دو: تحلیل کمی

تحلیل کمی شامل روش دلفی فازی (FDM) و روش سوارا (SWARA) می‌باشد. پس از انجام مصاحبه‌های عمیق با خبرگان و تحلیل محتوای کیفی، مجموعه‌ای از شاخص‌های اولیه شناسایی خواهد شد. این عوامل برداشت پژوهشگر از تحلیل محتوای مصاحبه‌ها می‌باشد. جهت اطمینان از عوامل شناسایی شده و غربالگری این عوامل از روش دلفی فازی استفاده شده است. برای فازی‌سازی دیدگاه خبرگان از طیف هفت درجه‌ای مطابق جدول ۱ استفاده شده است.

جدول ۱- طیف هفت درجه فازی برای ارزش‌گذاری شاخص‌ها

متغیر زبانی	مقدار فازی	معادل فازی مثلثی
خیلی بی اهمیت	۱	(۱,۱,۱)
خیلی بی اهمیت تا بی اهمیت	۲	(۱,۲,۳)
بی اهمیت	۳	(۲,۳,۴)
بی اهمیت تا اهمیت متوسط	۴	(۳,۴,۵)
متوسط	۵	(۴,۵,۶)
متوسط تا با اهمیت	۶	(۵,۶,۷)
بااهمیت	۷	(۶,۷,۸)
بااهمیت تا خیلی بااهمیت	۸	(۷,۸,۹)
خیلی بااهمیت	۹	(۸,۹,۹)

در گام بعدی باید میانگین فازی نمرات افراد محاسبه شود. در واقع این روش‌های تجمیع، روش‌هایی تجربی هستند که توسط پژوهشگران مختلف ارائه شده‌اند. برای نمونه یک روش مرسوم برای تجمیع مجموعه‌ای از اعداد فازی مثلثی را کمینه  $l$  و میانگین  $m$  و بیشینه  $u$  در نظر گرفته‌اند. در این مطالعه از روش میانگین فازی استفاده شده است. میانگین فازی  $n$  عدد فازی مثلثی بصورت زیر محاسبه خواهد شد:

رابطه ۱

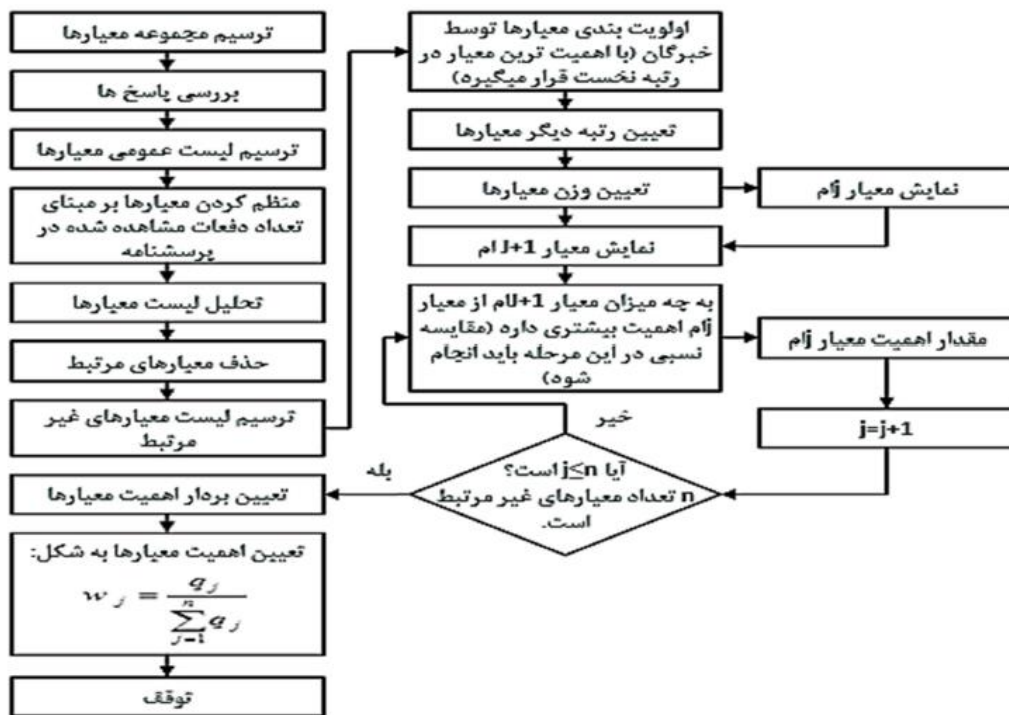
$$\tilde{F}_{AVE} = (L, M, U) = \left( \frac{\sum l_i^k}{n}, \frac{\sum m_i^k}{n}, \frac{\sum u_i^k}{n} \right)$$

که در این رابطه عدد فازی مثلثی  $\tilde{f}_i = (l_i^k, m_i^k, u_i^k)$  معادل فازی دیدگاه خبره  $k$ ام پیرامون معیار  $i$ ام است. در نهایت فازی‌زدایی انجام خواهد شد. برای فازی‌زدایی از روش مرکز سطح به صورت زیر استفاده می‌شود:

رابطه ۲

$$DF_{ij} = \frac{[(u_{ij} - l_{ij}) + (m_{ij} - l_{ij})]}{3} + l_{ij}$$

در این مطالعه آستانه تحمل ۰/۷<sup>۹</sup> در نظر گرفته شده است. بنابراین مقدار فازی زدائی شده بزرگتر از ۰/۷ مورد قبول است و هر شاخصی که امتیاز بالای ۰/۷ داشته باشد تأیید می‌شود (زنگ و تانگ، ۱۹۹۳؛ وو و فانگ، ۲۰۱۱). پس از شناسایی عوامل حیاتی موفقیت بانکداری پایدار با استفاده از روش سوارا نسبت به وزن‌دهی و تعیین اولویت این عناصر اقدام شده است. روش سوارا مخفف Step-Wise Weight Assessment Ratio Analysis به معنی روش تحلیل نسبت ارزیابی وزن‌دهی تدریجی می‌باشد. روش سوارا یکی از روش‌های جدید تصمیم‌گیری چندمعیاره است که در سال ۲۰۱۰ توسط ویولتا کرشالینه به همراه زاوادسکاس و تورسکیس معرفی شد. از این روش برای محاسبه وزن معیارها استفاده می‌شود. در روش سوارا ابتدا کارشناسان معیارها را به ترتیب اهمیت مرتب می‌کنند. مهمترین معیار ابتدا قرار می‌گیرد و امتیاز یک را می‌گیرد. در نهایت معیارها براساس مقادیر متوسط اهمیت نسبی رتبه‌بندی می‌شوند.



شکل ۱- مراحل روش سوارا (کرشالینه و همکاران، ۲۰۱۰)

در ابتدا معیارهای مورد نظر براساس میزان اهمیت به ترتیب نوشته می‌شوند. مهمترین معیارها در رده‌های بالاتر و معیارهای کم اهمیت‌تر در رده‌های پایین‌تر قرار می‌گیرند. سپس اهمیت نسبی هر معیار نسبت به معیارهای قبلی مشخص می‌شود. در فرایند روش سوارا این مقدار با  $S_j$  نشان داده می‌شود. ضریب  $K_j$  که تابعی از مقدار اهمیت نسبی هر معیار است با استفاده از رابطه ۳ محاسبه می‌شود:

رابطه ۳

$$K_j = S_j + 1$$

وزن اولیه معیارها از طریق رابطه ۴ محاسبه می‌شود. در این رابطه باید توجه داشت که وزن معیار نخست که مهمترین معیار است برابر ۱ در نظر گرفته می‌شود.



## رابطه ۴

$$Q_j = \frac{Q_{j-1}}{K_j}; Q_j = Q_{j-1} / K_j$$

در آخرین گام از روش سوآرا وزن نهایی شاخص‌ها که وزن نرمال شده نیز محسوب می‌گردد از طریق رابطه ۵ محاسبه می‌شود. نرمال‌سازی به روش خطی ساده انجام می‌شود.

## رابطه ۵

$$W_j = \frac{Q_j}{\sum Q_j}$$

همانطور که ذکر شد، ویژگی اصلی روش SWARA این است که امکان ارزیابی نظرات متخصصان یا گروه‌های ارزیابی کننده در خصوص میزان اهمیت شاخص‌ها در روند تعیین وزن آنها وجود دارد.

## ۴- تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

در فاز کیفی تحقیق، پس از انجام مصاحبه با خبرگان، داده‌های گردآوری شده مورد تحلیل قرار گرفت. داده‌های گردآوری شده از مصاحبه با روش تحلیل محتوای کیفی تم، کدبندی شد. برای این منظور از روش استقرایی استفاده شده است. به این ترتیب که با رجوع به داده‌های مورد مطالعه، بتدریج آنها را خلاصه کرده تا در نهایت به اصلی‌ترین مفاهیم و مضامین مرتبط با موضوع تحقیق دست یافته شود (تبریزی، ۱۳۹۲). در این تحقیق به منظور تحلیل داده‌های مرحله کیفی، ابتدا اطلاعات گسترده تلخیص شده و اصلی‌ترین مضامین استخراج شدند. بدین ترتیب پس از بررسی داده‌های پراکنده، مفاهیم مستتر در داده‌ها استخراج شده و به تدریج سطوحی انتزاعی‌تر از مفاهیم بدست آمدند. در نهایت مدلی پیرامون ساختار داده‌های مورد مطالعه توسعه یافت. با مطالعه کدهای استخراج شده، خرده مقولات، مقوله‌های میانی و مقوله اصلی در راستای شکل‌دهی به سازه بانکداری پایدار شناسایی شد. نحوه کدبندی و دسته‌بندی مقولات در جدول ۲ ارائه شده است.



جدول ۲- نمونه نکات کلیدی مصاحبه و طرح کدگذاری

ردیف	نمونه نکات کلیدی مصاحبه	کد اصلی	مقوله سطح ۳	مقوله سطح ۲	مقوله سطح ۱
۱	وجود مدیران حاذق در امور مدیریتی بانکداری، منجر به موفقیت در مدیریت سرمایه خواهد شد.	انجام امور بانکداری و مدیریت سرمایه	مدیریت سرمایه	فرآیندهای بانکداری پایدار	بانکداری پایدار
۲	ریسک‌های موجود مرتبط با امور بانکداری، قابل شناسایی هستند.	شناسایی ریسک‌های موجود	مدیریت ریسک		
۳	ریسک اعتباری نقدینگی عملیاتی و استراتژی بازار کسب و کار و غیره مستلزم اتخاذ رویکرد جامع نسبت به مدیریت ریسک است.	ریسک اعتباری نقدینگی عملیاتی	نرخ بازده و ریسک نقدینگی		
۴	رهبران حاکمیت شرکتی توأم با بهره‌گیری از استراتژی و خط مشی مناسب سلامتی بانکی، اتخاذ تصمیم‌گیری‌های صحیح در حوزه کلان و خرید بانک را موجب شده و باعث حرکت صحیح بانک در مسیر سلامت بانکی و تحولات اقتصادی می‌گردند.	پیاپی سازی حاکمیت شرکتی	حاکمیت شرکتی		
۵	تا قبل از سال ۷۹ دولت به صورت مستقیم از بانک مرکزی استقراض می‌کرد و این بانک مجبور بود منابعی در اختیار دولت قرار دهد؛ ولی بعد از این سال دولت از طریق تسهیلات گرفتن از بانک‌ها وارد شد و عملاً منابع بانک‌ها تخلیه می‌شد و به صورت غیرمستقیم این کار صورت پذیرفت.	تاثیر دولت در ارائه تسهیلات بانکداری پایدار	پشتیبانی دولت		
۶	آگاه ساختن هیأت مدیره و مدیران ارشد از انطباق فعالیت‌های بانک با قوانین، مقررات و استانداردها مربوط نیز می‌تواند در زمینه بانکداری پایدار، کمک‌رسان باشد.	وضع قوانین، مقررات و استانداردها	وضع مقررات روشن		
۷	امتیاز تولید نه تنها نشان‌دهنده مقدار و روند سودآوری است، بلکه عواملی که ممکن است پایداری سودآوری را تحت تأثیر قرار دهد نیز در نظر می‌گیرد. در واقع نسبت‌های سودآوری توانایی بانک در تولید سود از درآمد دارایی‌ها را اندازه‌گیری می‌کند.	امتیاز و سودآوری تولید	مدیریت تولید		
۸	بر بررسی و ارزش‌گذاری پنج حوزه از حوزه‌های عملکرد مدیریتی و مالی بانکداری پایدار توسط مدیران ذی‌ربط تأکید شود.	بررسی و ارزش‌گذاری حوزه‌های عملکرد مدیریتی و مالی	هم‌آفرینی ارزش		
۹	انگیزش شغلی لازم جهت استخدام مدیران و کارکنان در بانکداری پایدار تدوین شده است و جلب رضایت کارکنان از اهم موارد می‌باشد.	تدوین انگیزش شغلی لازم برای کارمندان و مدیران	مدیریت منابع انسانی		
۱۰	اگر مدیران مربوطه از آنالیز قوی ریسک‌ها برخوردار باشند، مهمترین وظیفه بانک مرکزی را که اعمال نظارت عالی و پایش مداوم عوامل پادشده می‌باشد، انجام دادند.	آنالیز قوی ریسک‌ها	تحلیل ریسک	عوامل فرآیندی بانکداری پایدار	
۱۱	به‌کارگیری فرآیندهایی به منظور ارزیابی کامل بانکداری پایدار از طریق مرور گزارشات و بهبود فرآیندهای هیئت مدیره از ارکان حائز اهمیت می‌باشد.	به‌کارگیری فرآیندهایی جهت ارزیابی کامل بانکداری پایدار	ارزیابی فرایندها		
۱۲	تدوین دستورالعمل‌های مشخص و مدونی برای حسابرسی داخلی و ممیزی بانک باید در دستور کار قرار گیرد.	تدوین دستورالعمل برای حسابرسی داخلی و ممیزی	حسابرسی و ممیزی		
۱۳	رسیدن به اهداف مدنظر بازاریابی در بانکداری پایدار، با برنامه‌ریزی دقیق مدیران میسر می‌گردد.	نیل به اهداف مدنظر بازاریابی	مدیریت بازاریابی		
۱۴	معیارهای مهم حاکمیت شرکتی در بانک‌ها شامل سه مقوله سیاست‌گذاری، متدولوژی و توسعه زیرساخت‌ها است و در این میان اهمیت دادن به توسعه زیرساخت‌ها امری اجتناب‌ناپذیر است.	اهمیت دادن به توسعه زیرساخت‌ها	توسعه زیرساخت‌ها		
۱۵	تأثیرگذاری مثبت و برنامه‌ریزی شده جهت پیاده‌سازی برنامه‌های بانکداری پایدار در اجتماع، مدیران را به اهداف مدنظر نزدیک‌تر می‌سازد.	پیاده‌سازی برنامه‌های بانکداری پایدار در اجتماع	طرح تحول اجتماعی		
۱۶	سلامت مالی به مفهوم توان سودآوری و تداوم فعالیت اقتصاد سبز برای کلیه سهامداران و ذینفعان از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است و اساساً همه ذینفعان در واحدهای اقتصادی به دانش ابزارهای مناسبی که بتوانند سودآوری و تداوم فعالیت این واحدها را ارزیابی و پیش‌بینی کنند علاقمندند.	سلامت مالی و توان سودآوری و تداوم فعالیت اقتصاد سبز	توسعه اقتصاد سبز		



ردیف	نمونه نکات کلیدی مصاحبه	کد اصلی	مقوله سطح ۳	مقوله سطح ۲	مقوله سطح ۱
۱۷	پیادمسازای رعایت الگوی بهینه مصرف و نهادینه نمودن آن از جمله موارد تاکید شده در راستای نیل به اهداف بانکداری پایدار می‌باشد.	پیادمسازای رعایت الگوی بهینه مصرف و نهادینه نمودن آن	مدیریت مصرف انرژی		
۱۸	شناخت و آگاهی داشتن از نیازهای شهروندان و رفع آنها جزئی از بانکداری پایدار محسوب می‌شود.	شناخت نیازهای شهروندان و رفع آنها	حمایت از شهروندان		
۱۹	انجام امور خدماتی در راستای بهداشت جامعه و کمک به حفظ محیط زیست از جمله اهداف کلان بانکداری پایدار است.	انجام امور خدماتی در راستای بهداشت جامعه و کمک به حفظ محیط زیست	توسعه بهداشت عمومی		
۲۰	حمایت از افراد دارای ایده‌های خلاق و کارآمد، می‌تواند در دستاوردهای بانکداری پایدار نقش اساسی ایفا نماید.	حمایت از افراد دارای ایده‌های خلاق و کارآمد	پشتیبانی از کارآفرینان		
۲۱	جذب سرمایه‌گذاران با هدف ارتقاء سرمایه و جلب اعتماد آنها برای سرمایه‌گذاری و در نظر گرفتن پیشنهادات جذاب برای تشویق شدن آنها به سرمایه‌گذاری، از جمله اهداف تعریف شده بانکداری پایدار می‌باشد.	جذب سرمایه‌گذاران با هدف ارتقاء سرمایه و جلب اعتماد آنها برای سرمایه‌گذاری	مشوق‌های مالی برای سرمایه‌گذاری		
۲۲	وجود شرکت‌های سبز و دوستدار محیط زیست می‌تواند مدیران بانکداری پایدار را در رسیدن به اهداف توسعه‌ای مدنظر کمک نماید.	وجود شرکت‌های سبز و دوستدار محیط زیست	پشتیبانی از شرکت‌های سبز		
۲۳	توجه به ظرفیت تطبیق و سازگاری با بحران‌های اجتماعی جهت کاهش خطر، مقابله با سوانح و موفقیت برنامه‌های بانکداری پایدار حائز اهمیت است.	توجه و تاکید به ظرفیت سازگاری با تنش‌ها و بحران‌های اجتماعی	تاب‌آوری اجتماعی		
۲۴	یک نظام بانکی کارآمد تاثیر به‌سزایی بر رشد اقتصادی، کاهش بیکاری و کنترل تورم دارد و یکی از حرکت‌های مهم در اقتصاد کشور، اصلاح ساختار نظام بانکداری است و تجزیه و تحلیل کارایی و بازدهی به مقیاس به عنوان معیاری مناسب برای ارزیابی و بررسی عملکرد بنگاه‌های این صنعت به شمار می‌رود.	تجزیه و تحلیل کارایی و بازدهی به مقیاس در نظام بانکی	بازدهی به مقیاس		

برون دادهای بانکداری پایدار

پس از تحلیل محتوای کیفی، در انتها ۲۵۶ کد شناسایی شده در مقوله‌های درون‌دای، فرآیندی و برون‌دای بانکداری پایدار استخراج گردید. براساس تحلیل محتوای کیفی، بانکداری پایدار از سه سطح از مقوله‌های اصلی تشکیل شده است که عبارتند از: مقوله‌های درون‌داد، مقوله‌های فرآیندی و مقوله‌های برون‌داد.

مقوله‌های درون‌داد عبارتند از: مدیریت سرمایه، مدیریت ریسک، نرخ بازده و ریسک نقدینگی، حاکمیت شرکتی، پشتیبانی دولت، وضع مقررات روشن، مدیریت تولید، هم‌آفرینی ارزش، مدیریت منابع انسانی.

مقوله‌های فرآیندی عبارتند از: تحلیل ریسک، ارزیابی فرایندها، حسابرسی و ممیزی، مدیریت بازاریابی، توسعه زیرساخت‌ها، طرح تحول اجتماعی، توسعه اقتصاد سبز، مدیریت مصرف انرژی.

مقوله‌های برون‌داد عبارتند از: حمایت از شهروندان، توسعه بهداشت عمومی، پشتیبانی از کارآفرینان، مشوق‌های مالی روشن برای سرمایه‌گذاری، پشتیبانی از شرکت‌های سبز، تاب‌آوری اجتماعی، بازدهی به مقیاس.

مقوله‌های اصلی و فرعی شناسایی شده، استنباط پژوهشگر از مصاحبه‌های تخصصی انجام شده می‌باشد. برای اطمینان از صحت مقوله‌ها از روش دلفی فازی استفاده شده است. دیدگاه خبرگان پیرامون اهمیت هر یک از شاخص‌ها با طیف فازی ۷ درجه فازی (جدول ۱) گردآوری شده است. در گام بعدی دیدگاه خبرگان با (رابطه ۱) تجمیع شده است. میانگین فازی و برون‌داد فازی زیادی شده مقادیر مربوط به شاخص‌ها در جدول ۳ آمده است. مقدار فازی زیادی شده بزرگتر از ۰/۷ مورد قبول است و هر شاخصی که امتیاز کمتر از ۰/۷ داشته باشد رد می‌شود (وو و فانگ، ۲۰۱۱).



جدول ۳- نتایج روش دلفی فازی برای شناسایی عوامل حیاتی بانکداری پایدار

عوامل حیاتی بانکداری پایدار	مقدار فازی راند ۱	مقدار فازی راند ۲	مقدار قطعی راند ۱	مقدار قطعی راند ۲	فاصله	نتیجه
مدیریت سرمایه	(۰,۷۵۰۰,۸۸۶۰,۹۴۵)	(۰,۷۴۵۰,۸۷۳۰,۹۳۲)	۰,۸۶۰	۰,۸۵۰	۰,۰۱۰	پذیرش
مدیریت ریسک	(۰,۶۹۵۰,۸۳۲۰,۸۹۱)	(۰,۶۸۶۰,۸۴۵۰,۹۳۶)	۰,۸۰۶	۰,۸۲۲	۰,۰۱۶	پذیرش
تحلیل ریسک	(۰,۶۹۵۰,۸۵۹۰,۹۵)	(۰,۶۰۹۰,۷۸۲۰,۹۱۴)	۰,۸۳۵	۰,۷۶۸	۰,۰۶۶	پذیرش
نرخ بازده و ریسک نقدینگی	(۰,۷۷۷۰,۹۰۹۰,۹۷۷)	(۰,۶۲۷۰,۷۹۱۰,۸۹۱)	۰,۸۸۸	۰,۷۷۰	۰,۱۱۸	پذیرش
ارزیابی فرایندها	(۰,۶۷۷۰,۸۳۶۰,۹۳۶)	(۰,۶۲۳۰,۷۷۷۰,۸۷۷)	۰,۸۱۶	۰,۷۵۹	۰,۰۵۷	پذیرش
حسابرسی و ممیزی	(۰,۶۲۳۰,۷۹۵۰,۹۰۵)	(۰,۶۵۵۰,۸۱۴۰,۹۲۳)	۰,۷۷۴	۰,۷۹۷	۰,۰۲۳	پذیرش
حاکمیت شرکتی	(۰,۷۴۱۰,۸۸۶۰,۹۶۸)	(۰,۶۳۶۰,۸۰۰,۹۱۴)	۰,۸۶۵	۰,۷۸۳	۰,۰۸۲	پذیرش
پشتیبانی دولت	(۰,۶۸۲۰,۸۳۲۰,۹۲۳)	(۰,۶۵۹۰,۸۱۸۰,۹۱۴)	۰,۸۱۲	۰,۷۹۷	۰,۰۱۵	پذیرش
وضع مقررات روشن	(۰,۶۹۱۰,۸۰۹۰,۸۷۳)	(۰,۵۵۰,۷۶۸۰,۹۱۴)	۰,۷۹۱	۰,۷۴۴	۰,۰۴۷	پذیرش
مدیریت بازاریابی	(۰,۷۴۵۰,۸۷۳۰,۹۳۲)	(۰,۶۰۵۰,۷۷۷۰,۸۸۲)	۰,۸۵۰	۰,۷۵۵	۰,۰۹۵	پذیرش
مدیریت تولید	(۰,۶۸۶۰,۸۴۵۰,۹۳۶)	(۰,۷۳۲۰,۸۸۲۰,۹۵۹)	۰,۸۲۲	۰,۸۵۸	۰,۰۳۵	پذیرش
هم‌آفرینی ارزش	(۰,۶۰۹۰,۷۸۲۰,۹۱۴)	(۰,۶۶۴۰,۸۰۰,۸۹۱)	۰,۷۶۸	۰,۷۸۵	۰,۰۱۷	پذیرش
توسعه زیرساخت‌ها	(۰,۶۲۷۰,۷۹۱۰,۸۹۱)	(۰,۶۵۹۰,۸۱۴۰,۹۲۳)	۰,۷۷۰	۰,۷۹۹	۰,۰۲۹	پذیرش
مدیریت منابع انسانی	(۰,۶۲۳۰,۷۷۷۰,۸۷۷)	(۰,۶۳۶۰,۸۰۹۰,۹۳۶)	۰,۷۵۹	۰,۷۹۴	۰,۰۳۵	پذیرش
حمایت از شهروندان	(۰,۶۵۵۰,۸۱۴۰,۹۲۳)	(۰,۶۱۴۰,۷۵۹۰,۸۶۴)	۰,۷۹۷	۰,۷۴۶	۰,۰۵۲	پذیرش
توسعه بهداشت عمومی	(۰,۶۳۶۰,۸۰۰,۹۱۴)	(۰,۶۲۷۰,۷۹۵۰,۹۰۹)	۰,۷۸۳	۰,۷۷۷	۰,۰۰۶	پذیرش
طرح تحول اجتماعی	(۰,۶۵۹۰,۸۱۸۰,۹۱۴)	(۰,۶۲۳۰,۷۹۱۰,۹۱۴)	۰,۷۹۷	۰,۷۷۶	۰,۰۲۱	پذیرش
پشتیبانی از کارآفرینان	(۰,۵۵۰,۷۶۸۰,۹۱۴)	(۰,۸۳۲۰,۹۵۵۰,۱)	۰,۷۴۴	۰,۹۲۹	۰,۱۸۵	پذیرش
مشوق‌های مالی روشن برای سرمایه‌گذاری	(۰,۶۰۵۰,۷۷۷۰,۸۸۲)	(۰,۷۱۴۰,۸۵۹۰,۹۴۵)	۰,۷۵۵	۰,۸۳۹	۰,۰۸۵	پذیرش
پشتیبانی از شرکت‌های سبز	(۰,۷۳۲۰,۸۸۲۰,۹۵۹)	(۰,۵۹۱۰,۷۵۹۰,۹)	۰,۸۵۸	۰,۷۵۰	۰,۱۰۸	پذیرش
توسعه اقتصاد سبز	(۰,۶۶۴۰,۸۰۰,۸۹۱)	(۰,۷۶۴۰,۹۱۴۰,۹۷۳)	۰,۷۸۵	۰,۸۸۴	۰,۰۹۹	پذیرش
تاب‌آوری اجتماعی	(۰,۶۵۹۰,۸۱۴۰,۹۲۳)	(۰,۶۹۵۰,۸۶۸۰,۹۷۳)	۰,۷۹۹	۰,۸۴۵	۰,۰۴۷	پذیرش
بازدهی به مقیاس	(۰,۶۳۶۰,۸۰۹۰,۹۳۶)	(۰,۷۱۴۰,۸۵۰,۹۲۷)	۰,۷۹۴	۰,۸۳۰	۰,۰۳۷	پذیرش
مدیریت مصرف انرژی	(۰,۶۱۴۰,۷۵۹۰,۸۶۴)	(۰,۶۰۹۰,۷۸۶۰,۹۰۵)	۰,۷۴۶	۰,۷۶۷	۰,۰۲۱	پذیرش

براین اساس ۲۴ شاخص به عنوان عوامل حیاتی موفقیت بانکداری پایدار شناسایی شده است. چنانچه اختلاف دیدگاه نظر خبرگان بین دو مرحله پیاپی از تکنیک دلفی کمتر از حد آستانه خیلی کم (۰/۲) باشد، در این صورت فرایند دلفی متوقف می‌شود (لطیفی و همکاران، ۱۳۹۷؛ چنگ و لین، ۲۰۰۲). براساس نتایج جدول ۳ فرایند دلفی متوقف شده و اجماع دیدگاه حاصل شده است.

در نهایت عوامل حیاتی موفقیت بانکداری پایدار با روش سوارا رتبه‌بندی شده است. در روش سوارا ابتدا کارشناسان، معیارها را به ترتیب اهمیت مرتب می‌کنند. مهمترین معیار ابتدا قرار می‌گیرد و امتیاز یک را می‌گیرد. سپس اهمیت نسبی هر معیار نسبت به معیارهای قبلی مشخص شده است. برای مثال میزان اهمیت نسبی «پشتیبانی از کارآفرینان» به «مدیریت بازاریابی» میزان ۰/۱۶ تعیین شده است. میزان اهمیت نسبی «مدیریت بازاریابی» به «وضع مقررات روشن» میزان ۰/۳۱ تعیین شده است. به همین ترتیب اهمیت نسبی تمامی معیارها نسبت به معیار سطح بالاتر خود تعیین شده است. این مقادیر در ستون «متوسط اهمیت نسبی» در جدول ۴ درج شده است که همان (S<sub>i</sub>) می‌باشد.



درگام سوم از روش سورا را ضریب  $(K_i)$  محاسبه شده است. میزان ضریب  $(K_i)$  برای شاخص «پشتیبانی از کارآفرینان» که از بیشترین اهمیت برخوردار است، یک می باشد. برای سایر نیازمندی ها نیز این مقدار محاسبه شده است. برای محاسبه وزن اولیه هر معیار، از رابطه زیر محاسبه شده است.

رابطه ۶

$$Q_i = \frac{Q_{i-1}}{K_i}$$

$$Q_1 = 1$$

$$Q_2 = \frac{Q_1}{K_2} = \frac{1}{1.16} = 0.862$$

$$Q_3 = \frac{Q_2}{K_3} = \frac{0.862}{1.31} = 0.658$$

$$\dots Q_{19} = \frac{Q_{18}}{K_{19}} = \frac{0.133}{1.06} = 0.126$$

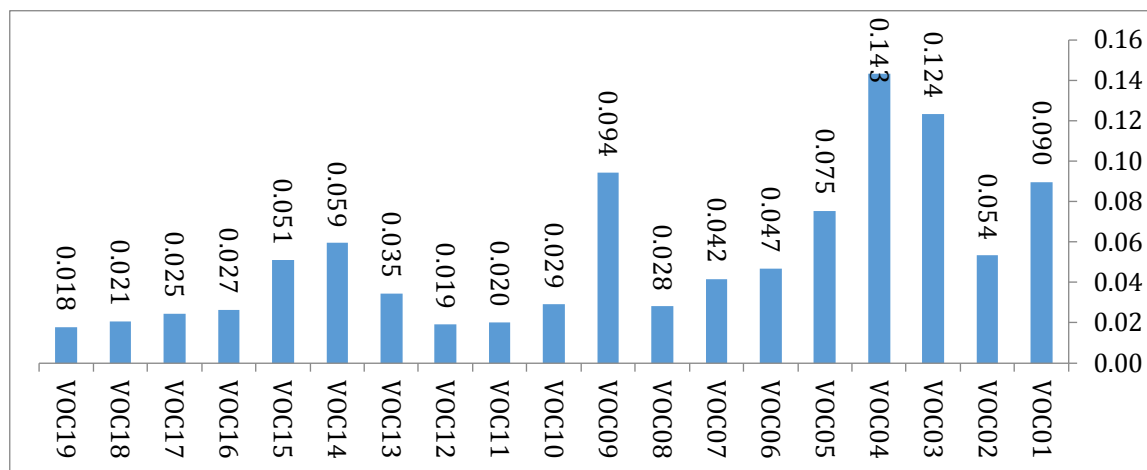
این مقادیر در ستون «وزن اولیه» در جدول ۴ درج شده است. برای محاسبه وزن نهایی از روش نرمال کردن خطی مطابق رابطه ۵ استفاده شده است.

$$W_i = \frac{Q_i}{\sum Q_i}$$

به این ترتیب وزن نهایی هر عنصر به دست آمده است.

جدول ۴- اولویت بندی و تعیین وزن عوامل حیاتی موفقیت بانکداری پایدار با روش سورا

عوامل حیاتی موفقیت بانکداری پایدار	متوسط اهمیت نسبی	Kj	وزن اولیه	وزن نرمال
C18 پشتیبانی از کارآفرینان	۱	۱	۱	۰.۱۳۴
C10 مدیریت بازاریابی	۰.۱۶	۱.۱۶	۰.۸۶۲	۰.۱۱۶
C09 وضع مقررات روشن	۰.۳۱	۱.۳۱	۰.۶۵۸	۰.۰۸۸
C05 ارزیابی فرایندها	۰.۰۵	۱.۰۵	۰.۶۲۷	۰.۰۸۴
C08 پشتیبانی دولت	۰.۱۹	۱.۱۹	۰.۵۲۷	۰.۰۷۱
C01 مدیریت سرمایه	۰.۲۷	۱.۲۷	۰.۴۱۵	۰.۰۵۶
C06 حساسی و ممیزی	۰.۱۱	۱.۱۱	۰.۳۷۴	۰.۰۵۰
C12 هم آفرینی ارزش	۰.۰۵	۱.۰۵	۰.۳۵۶	۰.۰۴۸
C19 مشوق های مالی روشن برای سرمایه گذاری	۰.۰۹	۱.۰۹	۰.۳۳۶	۰.۰۴۴
C07 حاکمیت شرکتهای	۰.۱۲	۱.۱۲	۰.۲۹۱	۰.۰۳۹
C11 مدیریت تولید	۰.۲۱	۱.۲۱	۰.۲۴۱	۰.۰۳۲
C15 حمایت از شهروندان	۰.۱۸	۱.۱۸	۰.۲۰۴	۰.۰۲۷
C13 توسعه زیرساخت ها	۰.۰۴	۱.۰۴	۰.۱۹۶	۰.۰۲۶
C22 تاب آوری اجتماعی	۰.۰۶	۱.۰۶	۰.۱۸۵	۰.۰۲۵
C16 توسعه بهداشت عمومی	۰.۱۱	۱.۱۱	۰.۱۶۷	۰.۰۲۲
C17 طرح تحول اجتماعی	۰.۰۷	۱.۰۷	۰.۱۵۶	۰.۰۲۱
C23 بازدهی به مقیاس	۰.۰۶	۱.۰۶	۰.۱۴۷	۰.۰۲۰
C24 مدیریت مصرف انرژی	۰.۰۹	۱.۰۹	۰.۱۳۵	۰.۰۱۸
C02 مدیریت ریسک	۰.۰۸	۱.۰۸	۰.۱۲۵	۰.۰۱۷
C04 نرخ بازده و ریسک نقدینگی	۰.۱۹	۱.۱۹	۰.۱۰۵	۰.۰۱۴
C21 توسعه اقتصاد سبز	۰.۰۳	۱.۰۳	۰.۱۰۲	۰.۰۱۴
C03 تحلیل ریسک	۰.۰۵	۱.۰۵	۰.۰۹۷	۰.۰۱۳
C14 مدیریت منابع انسانی	۰.۱۳	۱.۱۳	۰.۰۸۶	۰.۰۱۲
C20 پشتیبانی از شرکت های سبز	۰.۰۶	۱.۰۶	۰.۰۸۱	۰.۰۱۱
جمع کل			۷.۴۶۳	۱



شکل ۲- وزن نهایی عوامل حیاتی موفقیت بانکداری پایدار با روش سوارا

### نتیجه‌گیری و پیشنهادهای پژوهش

بر اساس نتایج تحلیل کیفی مشخص شد عوامل حیاتی موفقیت بانکداری پایدار در سه محور عوامل درون‌داد، عوامل فرآیندی و عوامل برون‌داد قابل دسته‌بندی می‌باشند. مقوله‌های درون‌داد عبارتند از: مدیریت سرمایه، مدیریت ریسک، نرخ بازده و ریسک نقدینگی، حاکمیت شرکتی، پشتیبانی دولت، وضع مقررات روشن، مدیریت تولید، هم‌آفرینی ارزش، مدیریت منابع انسانی. مقوله‌های فرآیندی عبارتند از: تحلیل ریسک، ارزیابی فرایندها، حسابرسی و ممیزی، مدیریت بازاریابی، توسعه زیرساخت‌ها، طرح تحول اجتماعی، توسعه اقتصاد سبز، مدیریت مصرف انرژی. مقوله‌های برون‌داد عبارتند از: حمایت از شهروندان، توسعه بهداشت عمومی، پشتیبانی از کارآفرینان، مشوق‌های مالی روشن برای سرمایه‌گذاری، پشتیبانی از شرکت‌های سبز، تاب‌آوری اجتماعی، بازدهی به مقیاس.

بر اساس نتایج تحلیل کمی، پشتیبانی از کارآفرینان با وزن ۰,۱۳۴ در اولویت نخست قرار دارد. مدیریت بازاریابی با وزن ۰,۱۱۶ در اولویت دوم، وضع مقررات روشن با وزن ۰,۰۸۸ در اولویت سوم، ارزیابی فرایندها با وزن ۰,۰۸۴ در اولویت چهارم، پشتیبانی دولت با وزن ۰,۰۷۱ در اولویت پنجم، مدیریت سرمایه با وزن ۰,۰۵۶ در اولویت ششم، حسابرسی و ممیزی با وزن ۰,۰۵ در اولویت هفتم، هم‌آفرینی ارزش با وزن ۰,۰۴۸ در اولویت هشتم، مشوق‌های مالی روشن برای سرمایه‌گذاری با وزن ۰,۰۴۴ در اولویت نهم، حاکمیت شرکتی با وزن ۰,۰۳۹ در اولویت دهم، مدیریت تولید با وزن ۰,۰۳۲ در اولویت یازدهم، حمایت از شهروندان با وزن ۰,۰۲۷ در اولویت دوازدهم، توسعه زیرساخت‌ها با وزن ۰,۰۲۶ در اولویت سیزدهم، تاب‌آوری اجتماعی با وزن ۰,۰۲۵ در اولویت چهاردهم، توسعه بهداشت عمومی با وزن ۰,۰۲۲ در اولویت پانزدهم، طرح تحول اجتماعی با وزن ۰,۰۲۱ در اولویت شانزدهم، بازدهی به مقیاس با وزن ۰,۰۲ در اولویت هفدهم، مدیریت مصرف انرژی با وزن ۰,۰۱۸ در اولویت هجدهم، مدیریت ریسک با وزن ۰,۰۱۷ در اولویت نوزدهم، نرخ بازده و ریسک نقدینگی با وزن ۰,۰۱۴ در اولویت بیستم، توسعه اقتصاد سبز با وزن ۰,۰۱۴ در اولویت بیست و یکم، تحلیل ریسک با وزن ۰,۰۱۳ در اولویت بیست و دوم، مدیریت منابع انسانی با وزن ۰,۰۱۲ در اولویت بیست و سوم، پشتیبانی از شرکت‌های سبز با وزن ۰,۰۱۱ در اولویت بیست و چهارم قرار دارد.

بر اساس نتایج این پژوهش مشخص شد بانکداری پایدار نقشی حیاتی در دستیابی به اهداف توسعه پایدار دارد. در این راستا به مدیران و کارشناسان بانک مرکزی پیشنهاد می‌شود، با طراحی صحیح ساختار هیئت مدیره و مدیران ارشد قادر باشند به بهبود بانکداری پایدار رسیده و در بعد اقتصادی انتقال تکنولوژی تأثیر بیشتری گذارند. همچنین با برقراری نظام کنترل داخلی موثر، افزایش کارایی و اثربخشی فعالیت‌ها به همراه شفاف سازی از اهداف اصلی هیئت مدیره نیز می‌توانند انطباق و سازگاری را جهت انتقال موفق فناوری به کارگیرند. علاوه بر موارد مذکور با ایجاد رابطه مثبت و معنادار بین نسبت تأمین مالی پایدار و حاشیه سود مطمئن و شفافیت عملکرد و نظم پولی



که سبب رشد واقعی شاخص‌های پایداری در نظام بانکداری پایدار می‌شود نیز بر بعد توسعه پایدار تاثیر مثبتی خواهند گذاشت. پیشنهاد می‌شود چارچوب مدیریت ریسک برای تعیین نقش و مسئولیت‌های امور مالی پروژه را در بانک پیاده کرده و همگرایی میان استانداردهای مدیریت ریسک‌های زیست محیطی و اجتماعی را در نظر داشته باشند. برای ارزیابی عملکرد بانکی می‌توانند از استانداردهای عملکرد پایداری استفاده نمایند و با ایجاد وام سبز و سرمایه لازم (حمایت از کسب و کار و صنایع با تاثیر مثبت بر محیط زیست و جامعه) که از استراتژیهای کنترل بازار و رهبری بانکداری پایدار است، تاثیرگذاری بانکداری پایدار بر توسعه پایدار را افزایش دهند.

پایداری بانکی موضوعی است که در جوامع داخلی با رویکردی آکادمیک مورد مطالعه قرار نگرفته است. بنابراین گردآوری ادبیات پژوهش و بومی‌سازی شاخص‌های بانکداری پایدار با محدودیت‌هایی همراه بوده است. نظر به خلاء تئوریک موجود، به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود با توسعه مدل مفهومی تحقیق حاضر از منظر آکادمیک به موضوع پرداخته شود. به نظر می‌رسد هنوز موضوع بانکداری پایدار نزد مدیران و مسئولین عرصه بانکی در حد موضوعی برای سمینارها و کنفرانس‌ها باقی مانده است. نبود رویکردی کاربردی‌گرایانه و عملیاتی در زمینه مورد بحث، پژوهشگر را با محدودیت‌های زیادی مواجه کرده است. موضوع پایداری بانکی در مقیاسی محدودتر و با رویکردی کاربردی مورد مطالعه قرار گیرد تا بسترهای لازم و زمینه‌های رشد این عرصه از بانکداری در کشور فراهم آید.

منابع

- الوانی، مهدی؛ آذر، عادل؛ دانایی‌فرد، حسن. (۱۳۹۱). روش شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع، انتشارات صفار. تبریزی، منصوره. (۱۳۹۳). تحلیل محتوای کیفی از منظر رویکردهای قیاسی و استقرایی، نشریه علوم اجتماعی، شماره ۶۴، ص ۱۰۵ تا ۱۳۸.
- لطیفی، سمیه؛ راحلی، حسین؛ یادآور، حسین. (۱۳۹۷). شناسایی و تبیین مراحل اجرایی توسعه کشاورزی حفاظتی در ایران با رویکرد دلفی فازی. مهندسی بیوسیستم ایران، دوره ۴۹، شماره ۱، ص ۱۰۷ تا ۱۲۰.
- محمدی، عباس. (۱۳۹۶). روش تحقیق کیفی در علوم اجتماعی، انتشارات ورجاوند
- هالیدی، آدریان. اجرا و نگارش پژوهش کیفی، ترجمه مهری بهار (۱۳۹۴). انتشارات علم.
- Bouma, J. J., Jeucken, M., & Klinkers, L. (Eds.). (2017). *Sustainable banking: The greening of finance*. Routledge.
- Carè, R. (2018). *Emerging Practices in Sustainable Banking*. In *Sustainable Banking* (pp. 65-92). Palgrave Pivot, Cham.
- Carè, R. (2018). *Exploring the Role of Banks in Sustainable Development*. In *Sustainable Banking* (pp. ۳۹-۶۴). Palgrave Pivot, Cham.
- Carè, R. (2018). *Sustainable Banking: Issues and Challenges*. Springer.
- Cheng, C. H., & Lin, Y. (2002). *Evaluating the best main battle tank using fuzzy decision theory with linguistic criteria evaluation*. *European journal of operational research*, 142(1), 174-186.
- Diaz, F., & Silva, N. (2018). *Banking development, stability and sustainability: a Conference*.
- Dugelay, E., Asiru, B. (2017). *Progress on sustainable banking A global perspective, The financial sector and the future of the planet*. 13(3), 175-179.
- F
- Forcadell, F. J., & Aracil, E. (2017). *Sustainable banking in Latin American developing countries: Leading to (mutual) prosperity*. *Business Ethics: A European Review*, 26(4), 382-395.
- Goren, G., & Wolters, T. (2018). *Sustainable banking: the mysterious role of commercial banks in achieving a sustainable economy*. In *Corporate Sustainability* (pp. 113-151). Routledge.
- Jeucken, M. (2010). *Sustainable finance and banking: The financial sector and the future of the planet*. Routledge.
- Keršulienė, V., Zavadskas, E. K., & Turskis, Z. (2010). *Selection of rational dispute resolution method by applying new step-wise weight assessment ratio analysis (SWARA)*. *Journal of business economics and management*, 11(2), 243-258.
- Miller, K., McAdam, R., & McAdam, M. (2018). *A systematic literature review of university technology transfer from a quadruple helix perspective: toward a research agenda*. *R&D Management*, 48(1), 7-۴۴.
- Ordoñez, G. (2018). *Sustainable shadow banking*. *American Economic Journal: Macroeconomics*, 10(1), ۳۳-۵۶.
- Ramnarain, T. D., & Pillay, M. T. (2016). *Designing Sustainable Banking Services: The Case of Mauritian Banks*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 483-490.

P

.

(  
۲

۱۸). *Building blocks for a sustainable finance future for Europe*. *Policy & Politics*, ۳۴(۳), ۴۲۹-۴۵۱.



*Sustainable Financing for Sustainable Development: World Bank Group Capital Package Proposal, Report to Governors at 2018 Spring Meetings.*

Tzeng, G.-H., Teng, J.-Y. (1993) *Transportation investment project selection with fuzzy multiobjectives. Transp. Plann. Technol.* 17(2), 91–112 .

Wu, Chih-Hung; Fang, Wen-Chang. (2011), *Combining the Fuzzy Analytic Hierarchy Process and the fuzzy Delphi method for developing critical competences of electronic commerce professional managers; Qual Quant*, Vol. 45, PP. 751–768.

Yip, A. W., & Bocken, N. M. (2018). *Sustainable business model archetypes for the banking industry. Journal of cleaner production*, 174, 150-169.

پی نوشت:

<sup>۱</sup> *Company social responsibility, CSR*

<sup>۲</sup> *Sustainable banking*

<sup>۳</sup> *Care*

<sup>۴</sup> *Sustainable development*

<sup>۵</sup> *Yip & Bocken*

<sup>۶</sup> *Dugelay & Asiru*

<sup>۷</sup> *Ramnaraina & Pillay*

<sup>۸</sup> *Global Systemically Important Financial Institutions, GSIFIs*

<sup>۹</sup> *Threshold*