



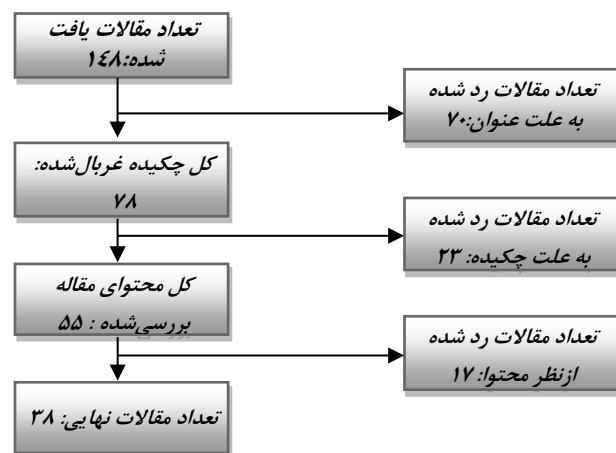
در این پژوهش جمع‌آوری داده‌ها در ابتدا، با توجه به رویکرد فرا ترکیب، بامطالعه مقالات و پژوهش‌های مربوط به پایداری در صنعت بانکداری صورت گرفت و روش تحلیل اسنادی برای تحلیل داده‌های ثانویه استفاده شد. در ادامه برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به روش ISM از پرسشنامه مربوطه استفاده شد که این پرسشنامه توسط ۱۵ نفر از خبرگان بانکی تکمیل شد. روایی این پرسشنامه توسط این خبرگان تأیید شد و برای پایایی پرسشنامه ISM از روش آزمون مجدد استفاده شده است و جهت سنجش پایایی پرسشنامه مزبور دومرتبه به ۳ تن از خبرگان و متخصصین که امکان دسترسی دوباره امکانپذیر بود ارسال شد و در نهایت مجموع همبستگی پاسخ‌های اعلام شده برای هر دو مرحله از طرف خبرگان ۰.۸۱۰ و این بیانگر پایایی قابل قبول پرسشنامه می‌باشد. از سوی دیگر برای انتخاب تعداد نمونه مقالات روش فراترکیب نیز سازوکار مشخصی وجود دارد که در بخش نتایج روش فرا ترکیب مورد بحث قرار گرفته‌اند.

۴. نتایج

۴.۱. تجزیه و تحلیل فراترکیب

اولین و مهم‌ترین بخش این پژوهش مربوط به اجرای رویکرد فراترکیب است. سؤال اصلی فراترکیب در این پژوهش "عوامل اصلی در بانکداری پایدار کدامند؟" می‌باشد. برای پاسخگویی به این سؤال مقالات و پژوهش‌های دست‌یافتنی مرتبط با پایداری بانکها از سال ۱۹۹۰ تا ۲۰۱۹ مورد تحلیل و بررسی قرار گرفتند و از روش تحلیل اسنادی برای بررسی و تجزیه و تحلیل مقالات استفاده شده است. در مرحله دوم برای جستجوی پژوهش‌ها از کلیدواژه‌های بانکداری پایدار، پایداری در بانک، بانکداری سبز و مسئولیت اجتماعی شرکتی در پایگاه‌های جستجوی متعدد اجرا و در مجموع ۱۴۸ مقاله به دست آمد.

در مرحله سوم این مقالات از نظر عنوان، چکیده، روش و محتوا مورد بررسی قرار گرفتند و پژوهش‌های متناسب باهدف که تعیین عوامل پایداری در کسب‌وکار بانکداری می‌باشد، انتخاب شدند. تعداد مقالات نهایی که مورد تجزیه و تحلیل کامل قرار گرفتند ۳۸ عدد بودند. خلاصه این فرآیند به صورت نمودار ۱ ارائه شده است.



نمودار (۱) خلاصه‌ای از چگونگی انتخاب مقالات

در ادامه بررسی کیفیت روش‌شناختی مطالعات بر اساس برنامه مهارت‌های ارزیابی (CASP)^۴ برای هر مقاله بر اساس ده معیار ذکر شده امتیازی در نظر گرفته شد. نتایج نشان داد که بر اساس امتیازات اخذ شده توسط ۳۸ مقاله منتخب، حداقل امتیاز ۳۲ و حداکثر امتیاز داده شده ۴۸ بوده است که نشان‌دهنده امتیاز مقالات در طیف خیلی خوب و عالی است، پس ۳۸ مقاله مورد بررسی کامل قرار گرفتند.

در مرحله چهار ابتدا کدهای باز مربوط به عوامل مؤثر در پایداری صنعت بانکداری از مقالات استخراج شد، کدهای باز مفاهیمی اولیه‌ای هستند که از مقالات استخراج شدند، تعداد کدهای باز اولیه ۲۶۸ کد بود. در ادامه برای تقلیل تعداد کدها و دسته بندی آنها این کدها در ۵۹ کد بسته تقسیم بندی شدند.



باز	ی		
۴	۴	سوددهی بانک	۱
۱	۳	کمک به ظرفیت‌های توسعه ملی	۲
۱	۳	مجموع منابع مالی	۳
۲	۴	گزارش هزینه‌های پایداری	۴

۲،۱،۴. مقوله پایداری محیط زیستی

منظور از پایداری محیط زیستی تأثیرات بانک بر سیستم‌های طبیعی زنده و غیرزنده است از قبیل اکوسیستم، زمین، هوا و آب. مسائل پایداری محیط زیستی مربوط به عملکرد بانک در مصرف ورودی‌ها (از قبیل مواد، انرژی، آب و غیره) و تولید خروجی‌ها (از قبیل انتشار گازها، پسماند، فاضلاب و غیره) است. همچنین این مقوله مربوط به مسائل مرتبط به تنوع زیستی، سازگاری با محیط زیست و تأثیرات محیط زیستی محصولات و خدمات می‌باشد. این مقوله تحت عنوان دو تم ارائه داده شده است. تم مصرف انرژی که اشاره به مسائل رعایت مصرف انرژی در فرآیندهای داخلی و خارجی بانک دارد و از ۳ کد بسته تشکیل شده است در جدول ۴ ارائه شده‌اند.

جدول (۴) خلاصه کدهای تم مصرف انرژی

ردیف	کدهای بسته	فراوانی	تعداد کدهای باز
۱	سیاست گذاری برای کاهش مصرف انرژی	۱۰	۳
۲	کاهش مصرف انرژی در فرآیندهای بانک و بیان هزینه‌های مربوطه	۱۷	۶
۳	ارائه تسهیلات با هدف کاهش مصرف انرژی	۱۳	۳

تم دوم مربوط به اقدامات محیط زیستی و تأثیرگذاری فعالیت‌های بانک بر شرایط زیست محیطی می‌باشد. این تم دارای ۱۱ کد بسته به شرح جدول ۵ است

جدول (۵) خلاصه کدهای تم اقدامات محیط زیستی



ردیف	کدبسته	فراوانی	تعدادکدهای باز
۱	سیاست گذاری درباره مسائل محیط زیستی	۲۴	۳
۲	رعایت مسائل محیط زیستی در پرداخت تسهیلات و مشارکت در طرح‌های مربوط به بهبود محیط زیست	۱۱	۱۷
۳	توجه به مسائل محیط زیستی در فرآیندهای داخلی بانک	۱۵	۱۲
۴	تخصیص ردیف بودجه مشخص برای اقدامات سبز	۹	۱
۵	اجرای برنامه‌های مربوط به بهبود محیط زیست	۱۰	۶
۶	در نظر گرفتن مدیریت کیفیت و تطابق با مقررات محیط زیستی	۱۸	۳
۷	دریافت جوایز محیط زیستی	۶	۲
۸	ترویج آگاهی درباره مسائل محیط زیستی	۵	۵
۹	کاهش اثرات محیط زیستی محصولات و خدمات	۷	۲
۱۰	شفافیت و ارائه گزارشات محیط زیستی	۸	۲
۱۱	افزایش شهرت بانک درباره مسائل محیط زیستی	۴	۱

۳,۱,۴. مقوله پایداری اجتماعی

بعد اجتماعی پایداری مربوط به اثرات کسب‌وکار بانک بر روی سیستم‌های اجتماعی است که بانک در آن‌ها فعالیت می‌کند و نشان‌دهنده تأثیراتی است که فعالیت‌ها، خدمات و محصولات این کسب‌وکار بر جامعه می‌گذارد. این مقوله دارای ۵ تم مشارکت در جامعه، منابع انسانی، حقوق بشر، محصولات و خدمات و ارتباط با مشتریان می‌باشد. تم مشارکت در جامعه نشان‌دهنده تأثیرات فعالیت‌های بانک بر پایداری جامعه و سطح رفاه در آن می‌باشد و این تم دارای ۷ کدبسته می‌باشد که به صورت جدول ۶ است.

جدول (۶) خلاصه کدهای تم مشارکت در جامعه



ردیف	کدبسته	فراوانی	تعداد کدهای باز
۱	حمایت از آموزش و تحصیلات و فرهنگ	۱۶	۱۶
۲	حمایت از افراد کم درآمد و آسیب دیده	۸	۸
۳	حمایت از زنان و کودکان	۱۲	۵
۴	حمایت از طرح‌های توسعه روستایی	۷	۵
۵	حمایت از بهداشت و سلامت جامعه	۱۰	۳
۶	مشارکت در فعالیت‌ها و سرمایه‌گذاری‌ها با هدف مسئولیت اجتماعی	۱۴	۱۸
۷	ایجاد شغل برای افراد جامعه	۹	۲

تم دوم مقوله اجتماعی مربوط به توسعه منابع انسانی است و بیان‌کننده توجه به سیاست‌های مربوط به منابع انسانی در بانک می‌باشد. این تم نیز از ۱۱ کد بسته تشکیل شده است. خلاصه این کدها در جدول ۷ آمده است

جدول (۷) خلاصه کدهای تم توسعه منابع انسانی

ردیف	کدبسته	فراوانی	تعداد کدهای باز
۱	استخدام افراد خاص	۷	۳
۲	توسعه و آموزش منابع انسانی	۱۲	۱۰
۳	توجه به حقوق و مزایای کارمندان	۱۷	۷
۴	تأمین امکانات رفاهی کارمندان	۶	۴
۵	شفافیت در ارائه اطلاعات مربوط به کارمندان و مشاغل و آسیب‌های شغلی	۸	۷
۶	توجه در بکارگیری زنان در مشاغل	۸	۲
۷	توجه کارمندان به مسائل CSR	۴	۲
۸	تاکید بر مسائل اخلاقی کارمندان	۱۰	۱
۹	افزایش رضایت کارمندان و مشارکت آن‌ها در تصمیم‌گیری	۶	۵
۱۰	ارزیابی عملکرد کارمندان برای مبنای CSR	۵	۲
۱۱	ارتباط با اتحادیه‌های مربوط به	۵	۱



		کارمندان	
--	--	----------	--

تم بعدی در مقوله پایداری اجتماعی، تم مسائل حقوق بشری است. این تم نشان‌دهنده رعایت حقوق کارمندان، مشتریان و سایر ذینفعان و در نظر گرفتن عدالت در رویه‌های بانک می‌باشد. تم حقوق بشر دارای ۲ کدبسته به صورت جدول ۸ است.

جدول (۸) خلاصه کدهای تم مسائل حقوق بشری

ردیف	کدبسته	فراوانی	تعداد کدهای باز
۱	فراهم کردن فضای کار ایمن و در نظر گرفتن بیمه درمانی کارمندان	۲۴	۴
۲	در نظر گرفتن سیاست‌های حقوق بشری مثل آزادی فردی، حقوق زنان کودکان کار و غیره	۱۷	۷

تم چهارم در این مقوله، تم محصولات و خدمات است که بیان‌کننده میزان پایداری محصولات و خدماتی است که توسط بانک ارائه می‌شود و بیشتر مربوط به فعالیت‌های بانکداری سبز می‌باشد. این تم نیز دارای ۵ کدبسته به شرح جدول ۹ می‌باشد:

جدول (۹) خلاصه کدهای تم محصولات و خدمات

ردیف	کدبسته	فراوانی	تعداد کدهای باز
۱	توجه به کیفیت و تنوع خدمات و محصولات	۱۲	۴
۲	توجه به بانکداری الکترونیک و ارائه خدمات با تکنولوژی‌های پاک	۷	۴
۳	ارائه اطلاعات مربوط به خدمات و محصولات	۹	۴



۴	ارائه تسهیلات و خدمات سبز	۸	۷
۵	افزایش امنیت محصولات و خدمات	۵	۴

تم آخر مقوله پایداری اجتماعی، ارتباط با مشتریان است که این تم بیان‌کننده سیاست‌های بانک در راستای برقراری و حفظ ارتباط با مشتریان می‌باشد. این تم نیز دارای ۴ کدبسته به شرح جدول ۱۰ است.

جدول (۱۰) خلاصه کدهای تم ارتباط با مشتریان

ردیف	کدبسته	فراوانی	تعداد کدهای باز
۱	افزایش رضایت و توجه به علایق مشتریان	۱۳	۷
۲	توانمندسازی مشتریان برای فعالیتهای CSR و سبز	۴	۴
۳	اطلاع رسانی خدمات متناسب با مشتریان	۸	۳
۴	ارتباطات بلندمدت با مشتریان برای حفظ و جذب آنها	۷	۶

۴.۴.۱ مقوله پایداری حکمرانی

مقوله آخر، مقوله پایداری حکمرانی است که با توجه به ماهیت آن و نبودن اشتراک مفهومی با سایر مقوله‌ها و اهمیت آن، این مقوله تنها دارای تم حکمرانی است و منظور از پایداری در حکمرانی وجود شفافیت در بانک، رابطه مناسب با ذینفعان و پاسخگویی بالا می‌باشد. این تم دارای ۱۰ کدبسته به صورت جدول ۱۱ می‌باشد:

جدول (۱۱) خلاصه کدهای تم حکمرانی

ردیف	کدبسته	فراوانی	تعداد کدهای باز
ف		ی	باز



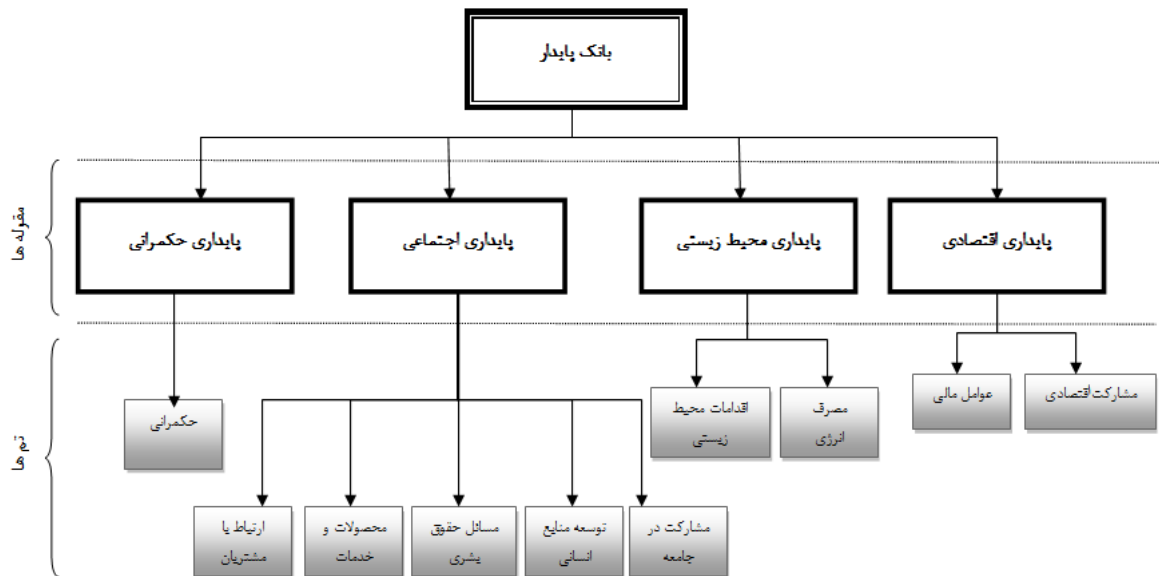
۱	شفافیت اطلاعات و ارزش‌های بانک و ارائه گزارشات CSR	۱۲	۱۰
۲	توجه به پایداری و CSR در اهداف، استراتژی‌ها و تعهد مدیران	۸	۹
۳	تعامل با ذینفعان و سهامداران و سایر بانک‌ها	۱۰	۴
۴	استفاده از استانداردهای جهانی مربوط به پایداری	۴	۲
۵	اهدای جوایز حکمرانی به بانک	۵	۱
۶	بازسازی فرهنگ و اعتبار بانک (فرهنگ پایداری) و توجه به برند سازمانی	۷	۲
۷	مبارزه با رشوه و فساد	۳	۲
۸	رهبری الهام بخش	۳	۱
۹	ترکیب اعضای هیئت مدیره	۸	۳
۱۰	گزارش ساختار سرمایه	۴	۱

با در نظر گرفتن مرحله ششم و برای افزایش روایی و اعتبار تم‌ها از تعدادی از خبرگان نظام بانکی درخواست شد تا بر یافته‌های به دست آمده یادداشت بگذارند و انتقادات خود را وارد کنند. همچنین فرآیند کدگذاری تم‌ها برای تمامی تم‌ها، دوباره توسط محققان انجام شد و نتایج مرتبه اول به دست آمدند. به منظور تضمین اینکه نتایج یافته‌ها خصوصاً بعد از تحلیل تم قابل اطمینان بوده و از پایایی لازم برخوردار باشند از تکنیک ممیزی توسط یک داور استفاده شد که در این تکنیک محقق با روشن کردن چگونگی جمع‌آوری داده‌ها، چگونگی مشتق شدن تم‌ها و مقوله‌ها و نیز چگونگی اخذ تصمیم در طول پژوهش برای ممیز و تأیید آن توسط داور، قابلیت اطمینان نتایج پژوهش را افزایش می‌دهد. بدین ترتیب ممیزی توسط دو تن از خبرگان بانکی انجام گرفت. همچنین در این پژوهش، محقق برای کنترل مفاهیم استخراجی خود از مقایسات نظرات خود با یک خیره 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^{۱۰} ارزیابی شد و $k = 0.829$ 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 کاپا به صورت رابطه (۱) محاسبه می‌شود.

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

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.

با توجه به مرحله روش سندلوسکی و باروسو نمودار ۲ به عنوان شکل مفهومی حاصل از رویکرد فراترکیب است. این نمودار در سطح تم‌ها و مقوله‌ها می‌باشد.



نمودار (۲) مدل مفهومی حاصل از فراترکیب در سطح تم‌ها و مقوله‌ها

۲,۴. نتایج مدل‌سازی ساختاری تفسیری

در ادامه با استفاده از تم‌های استخراج‌شده و خروجی رویکرد فراترکیب، جهت سطح‌بندی و برقراری ارتباط بین تم‌ها از روش ISM استفاده شده است. در ابتدا برای این کار پرسشنامه به صورت یک جدول 10×10 (به تعداد تم‌ها) طراحی شد و توسط ۱۵ نفر از خبرگان بانکی تکمیل شد تا میزان اثرگذاری و ارتباطات بین تم‌ها بر اساس نمادهای مربوطه حاصل شود. سپس برای سازگار کردن ماتریس اولیه و دستیابی به ماتریس دستیابی نهایی از قانون به توان n رساندن (تا دستیابی به ماتریس سازگار) استفاده شد که در نتیجه جدول ۱۲ به دست آمد.

جدول (۱۲) ماتریس دستیابی نهایی (اعداد *۱ در ماتریس اولیه وجود نداشتند)

ردیف	تم	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	نفوذ
۱	مشارکت اقتصادی	۱	۱	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۳
۲	عوامل 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	اقدامات محیط زیستی	*۱	۱	۱	۱	*۱	۰	۰	۰	۰	۰	۵



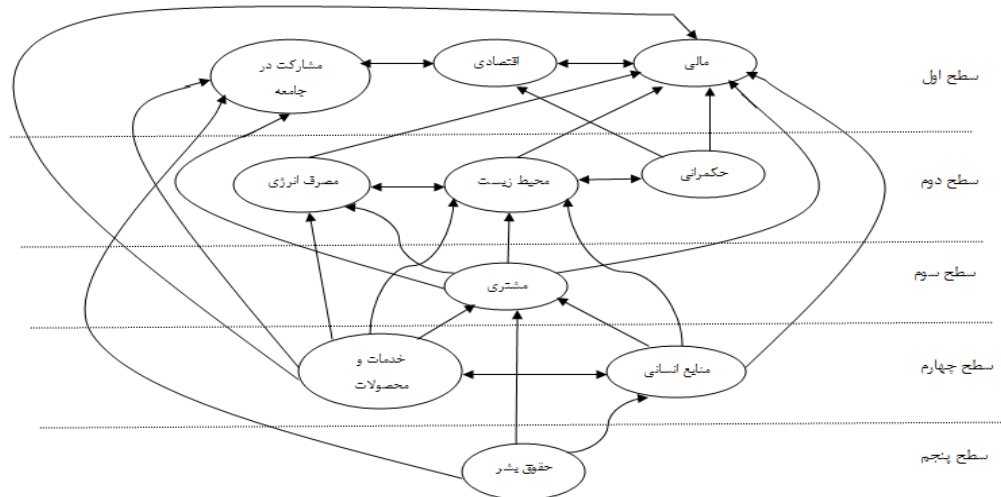
۳	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۰	۰	۱	۱	مشارکت در جامعه	۵
۷	۰	۱	۰	۰	۱	*۱	۱	۱	۱	*۱	توسعه منابع انسانی	۶
۸	۰	۱	۰	۱	۱	۱	*۱	*۱	*۱	*۱	مسائل حقوق بشری	۷
۷	۰	۱	۱	۰	۰	۱	۱	۱	۱	*۱	خدمات و محصولات	۸
۶	۰	۱	۰	۰	۰	۱	۱	۱	۱	*۱	ارتباط با مشتریان	۹
۴	۱	۰	۰	۰	۰	*۱	۰	۰	۱	۱	حکمرانی	۱۰
	۱	۴	۱	۱	۲	۱۰	۵	۶	۱۰	۱۰	وابستگی	

همان‌طور که از این ماتریس مشخص است بانفوذترین تم بر سایر تم‌ها، تم حقوق بشر است و وابسته‌ترین تم‌ها نیز عوامل مالی، مشارکت 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 ۱۳ قابل حصول می‌باشد.

جدول (۱۳) تکرارهای مربوط به سطح‌بندی تم‌ها در ISM

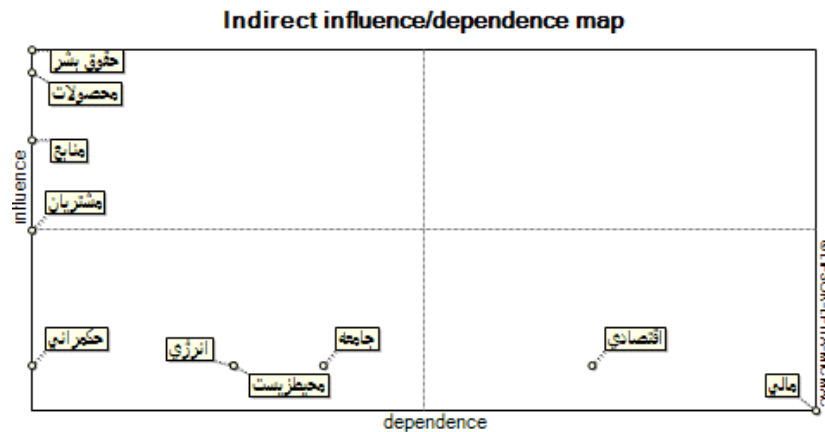
تکرار	مانع	مجموعه خروجی	مجموعه ورودی	مجموعه مشترک	سطح
۱	۱	۱،۲،۵	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰	۱،۲،۵	۱
	۲	۱،۲،۵	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰	۱،۲،۵	۱
	۵	۱،۲،۵	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰	۱،۲،۵	۱
۲	۳	۳،۴	۷،۸،۹،،۳،۴،۶	۳،۴	۲
	۴	۳،۴	۷،۸،۹،،۳،۴،۶	۳،۴	۲
	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰	۲
۳	۹	۹	۶،۷،۸،۹	۹	۳
۴	۶	۶	۶،۷	۶	۴
	۸	۸	۸	۸	۴
۵	۷	۷	۷	۷	۵

بر اساس جدول ۱۵ و با توجه به اینکه تم‌های عوامل مالی، مشارکت اقتصادی و مشارکت در جامعه دارای بیشترین وابستگی هستند، این سه تم در سطح یک قرار می‌گیرند و به‌عنوان متأثرترین تم‌ها در نظر گرفته می‌شوند که با یکدیگر رابطه متقابل دارند. در سطح دو، تم‌های مصرف انرژی، اقدامات محیط‌زیستی و حکمرانی قرار دارند که این سه تم بر روی تم مالی تأثیرگذارند و تم حکمرانی به‌صورت مجزا نیز بر تم مشارکت اقتصادی مؤثر است. در سطح سوم تنها تم ارتباط با مشتریان قرار دارد که خود این تم بر تم‌های مصرف انرژی و اقدامات محیط‌زیستی در سطح دوم و بر تم‌های عوامل مالی و مشارکت در جامعه در سطح اول تأثیرگذار است. در سطح چهارم نیز تم تأثیرگذار است و عوامل مالی تأثیرگذار است و محصولات و خدمات نیز به ترتیب ارتباط بر مشتریان، اقدامات محیط‌زیستی، 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 مسائل حقوق بشری قرار دارد، بدین معنا می‌باشد که رعایت حقوق بشر سنگ بنای پایداری در بانک‌هاست. تم حقوق بشر بر روی توسعه منابع انسانی، مشارکت در جامعه و ارتباط با مشتریان تأثیرگذار است. نمودار سطح‌بندی تم‌ها به‌صورت نمودار ۳ ارائه شده است.



نمودار (۳) سطح‌بندی تم‌ها بر اساس ISM

در ادامه تحلیل MICMAC در قالب نمودار ۴ ارائه شده است.



نمودار (۴) تحلیل MICMAC

همان‌طور که در نمودار ۴ مشخص است، تم‌های مسائل حقوق بشری، محصولات و خدمات، توسعه منابع انسانی و ارتباط با مشتریان در ناحیه مستقل قرار دارند و این امر بدین معنی است که این ۴ تم دارای قدرت نفوذ بالایی بر سایر تم‌ها می‌باشند و به‌عنوان متغیرهای کلیدی جهت دستیابی به پایداری در کسب‌وکار بانکداری مطرح می‌شوند. لذا هر بانک برای شروع حرکت به‌سوی پایداری نیاز دارد تا به تم‌های مسائل حقوق بشری، محصولات و خدمات، توسعه منابع انسانی و ارتباط با مشتریان توجه ویژه‌ای داشته باشد. در ناحیه وابسته تم‌های عوامل مالی و مشارکت اقتصادی قرار دارند که گویای این حقیقت است که این دو تم از سایر تم‌ها تأثیرپذیرند و خود آن‌ها تأثیر چندانی بر سایر عوامل ندارند. در ناحیه خودگردان نیز متغیرهای مشارکت در جامعه، اقدامات محیط‌زیستی، مصرف انرژی و حکمرانی قرار دارند که نشان می‌دهد این ۴ تم با سایر تم‌ها ارتباط کمتری دارند و بر تم‌های دیگر نه اثرگذارند و نه اثرپذیر. از همین رو برای توجه به پایداری در بانکداری می‌توان این ۴ عامل را در اولویت انتهایی قرارداد. لازم به ذکر است که در ناحیه پیوندی نیز هیچ تمی قرار نگرفته است. پس همان‌طور که از نمودار MICMAC نیز مشخص است تم‌ها به ترتیب قدرت نفوذ عبارتند از مسائل حقوق بشری، محصولات و خدمات، توسعه منابع انسانی و ارتباط با مشتریان. که این اولویت ایجاب می‌کند بیش‌ازپیش در بانکداری جهت رسیدن به پایداری به این مفاهیم توجه شود که کدهای مربوط به آن‌ها در این پژوهش به‌تفصیل آمده است.

نتیجه‌گیری

در سال‌های اخیر با توجه به افزایش استفاده از منابع طبیعی، آلودگی‌های محیط زیستی، تبعیضات در جامعه و عدم توجه به نیازهای نسل‌های آینده توجه به پایداری بیش‌ازپیش موردتوجه قرار گرفته است. بانک نیز به‌عنوان مهم‌ترین نهاد اقتصادی هر کشور نقش بسزایی در توسعه پایدار در کشور دارند. اگرچه شاید تصور شود به دلیل نقش خدماتی بانک‌ها در مقایسه با سایر صنایع نقش کمتری در پایداری دارند اما می‌توان اذعان کرد که بانک‌ها نقش اساسی و بنیادی در توسعه پایداری در هر کشور دارند زیرا این نهاد‌های مالی با سرمایه‌گذاری و مشارکت در طرح‌ها و پروژه‌های هر کشور، سوق‌دهنده صنعت یک کشور به سمت پایداری می‌باشند. از این‌رو در این پژوهش تلاش شد تا یک چارچوب و مدل برای پایداری در بانک‌ها ارائه شود. با توجه به اینکه در پژوهش‌های گذشته مربوط به پایداری در بانکداری سازوکار مشخصی جهت تعیین عوامل مؤثر پایداری در این صنعت وجود نداشته است در این مقاله تلاش شد تا با استفاده از رویکرد کیفی فرا ترکیب این عوامل در قالب کدها جمع‌آوری شوند و سپس با توجه به اشتراکات مفاهیم در کدها، تم‌های مشارکت اقتصادی، عوامل مالی، اقدامات محیط‌زیستی، مصرف انرژی، مشارکت در جامعه، محصولات و خدمات، توسعه منابع



انسانی، ارتباط با مشتریان، مسائل حقوق بشری و حکمرانی حاصل شدند و در نهایت این تم‌ها در ۴ مقوله پایداری اقتصادی، پایداری محیط‌زیستی، پایداری اجتماعی و پایداری حکمرانی قرار گرفتند. از سوی دیگر به دلیل نبود روشی برای سطح‌بندی عوامل مربوط به پایداری در بانک‌ها در پیشینه پژوهش، در این پژوهش از ISM استفاده و سطح‌بندی در لایه تم‌ها صورت گرفت و ارتباط بین آن‌ها نیز تعیین شد.

بر اساس روش ISM تم مسائل حقوق بشری در پایین‌ترین سطح (سطح پنجم) قرار گرفت که بدین معناست که هر بانک برای آغاز حرکت به سوی پایداری نیاز دارد تا به مسائلی از قبیل وجود شرایط مناسب و ایمنی و بهداشت در کار، جلوگیری از تبعیضات، رعایت عدالت و در نظر گرفتن سیاست‌های حقوق بشری توجه کند. در سطح چهارم تم‌های توسعه منابع انسانی و محصولات و خدمات وجود دارند که بیان‌کننده این است که بانک‌ها برای پایداری در استراتژی‌های خود می‌بایست به این تم‌ها نیز توجه ویژه‌ای داشته باشند و همواره توسعه منابع انسانی، آموزش، توجه به مسائل CSR در آموزش به کارمندان، توسعه بانکداری الکترونیکی و تأمین مالی پایدار را مدنظر قرار دهند در سطح سوم تم ارتباط با مشتریان قرار دارد که حاکی از آن است که توجه به نیازهای مشتریان و ارتباط با آن‌ها نقش پراهمیتی در پایداری فعالیت‌های بانک دارد. این ۴ تم در نمودار MICMAC نیز در ناحیه مستقل قرار دارند که نشان‌دهنده نقش کلیدی آن‌ها در پایداری بانک‌ها می‌باشد. در سطح دوم نیز تم‌های اقدامات محیط‌زیستی، مصرف انرژی و حکمرانی قرار گرفتند و در سطح اول تم‌های عوامل مالی، مشارکت اقتصادی و اجتماعی واقع شدند. در نمودار MICMAC تم‌های مالی و مشارکت اقتصادی در ناحیه وابسته قرار گرفتند که نشان‌دهنده تحت تأثیر بودن این دو تم نسبت به سایر تم‌هاست. در ناحیه خودگردان نیز ۴ تم اقدامات محیط‌زیستی، مصرف انرژی و مشارکت در جامعه قرار دارند که نشان‌دهنده ارتباط کم آن‌ها با سایر تم‌هاست. در نتیجه کسب و کار بانکداری برای حرکت به سوی پایداری در ابتدا باید به مسائل حقوق بشری بانک توجه کنند، در ادامه نیز توجه به عوامل مربوط به منابع انسانی، محصولات و خدمات و مشتریان از اهمیت فراوانی برخوردارند. کدها (زیر شاخص‌های) مربوط به این عوامل در این پژوهش حاصل شده‌اند و بانک‌ها با رعایت کردن آن‌ها به سوی پایداری قدم بر خواهند داشت.

منابع

- آذر، عادل؛ تیزرو، علی؛ مقبل با عرض، عباس؛ انواری رستمی، علی‌اصغر (۱۳۹۰). طراحی مدل چابکی زنجیره تأمین. رویکرد مدل‌سازی تفصیلی-ساختاری. پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۴، شماره ۱، ۱-۲۵.
- پیرایش، رضا؛ مختاری، مینا (۱۳۹۴). بررسی مسئولیت اجتماعی در بانک‌های خصوصی. کنفرانس بین‌المللی مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی ایران، تهران.
- سیجانی، ایمان شعبانی؛ برازش، محسن (۱۳۹۶). تحقق توسعه پایدار با ارائه گزارش پایداری و مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها (تحلیل رویکرد بانک پاسارگاد به مفهوم مسئولیت اجتماعی). اولین کنفرانس ملی نقش حسابداری، اقتصاد و مدیریت ایران، تهران.
- خیری، یلدا؛ نواتش، محمدرضا (۱۳۹۵). تدوین الگوی راهبردی مسئولیت اجتماعی بانک کشاورزی. دومین همایش ملی پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی در ایران، تهران.
- دیانتی‌دیلیمی، زهرا؛ منطقی، خسرو؛ علی‌اصفهان‌ی، یاسمن (۱۳۹۵). تأثیر نوع بانک بر گزارشگری مسئولیت اجتماعی بانک‌ها رویکرد اخلاقی. اخلاق در علوم و فناوری، دوره ۴۲، شماره ۱۱، ۴۶-۴۶.
- عالی‌وندی دارانی، امین (۱۳۹۴). مسئولیت اجتماعی بانک‌ها بر مبنای تئوری مشروعیت. اولین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت در هزاره سوم ایران، تهران.

Abdillah, A. A., & Husin, N. M. (2016). A Longitudinal Examination Corporate Social Responsibility Reporting Practices among Top Banks in Malaysia. *Procedia Economics and Finance*, 35, 10-16.

A

Amin ali Vandi, D. (2015). Social responsibility of banks based on the theory of legitimacy. Paper presented at the The first international accounting and management conference in the third millennium. (in persian)

Aras, G. Tezcan, N. & Furtuna, O. K. (2018). Multidimensional comprehensive corporate sustainability performance evaluation model: Evidence from an emerging market banking sector. *Journal of Cleaner Production*, 185, 600-609.

Azar, A. Tizro, A., Moghbel Baarz, A., & Navari Rostami, A. A. (2011). Modeling the Agility of Supply Chain Using Interpretive Structural Modeling Approach. *Management Research in Iran*, 14(4), 1-25. (in persian)

Brundtland, G. H., Khalid, M., Agnelli, S., & Al-Athel, S. (1987). *Our common future*. New York.

.

A

.

&



- Chenail, R. J., George, S. S., Wulff, D., Duffy, M., Scott, K. W., & Tomm, K. (2012). Clients' relational conceptions of conjoint couple and family therapy quality: A grounded formal theory. *Journal of Marital and Family Therapy*, 38(1), 241-264.
- Dianati, Z., Manteghi, K., & Ali Esfahani, Y. (2017). The Impact of Bank Type on Social Responsibility Reporting of Banks; an Ethical Perspective. *Ethics in science and Technology*, 11(4), 36-46.(in persian)
- Dyllick, T., & Hockerts, K. (2002). Beyond the business case for corporate sustainability. *Business strategy and the environment*, 11(2), 130-141.
- Goel, P. (2010). Triple Bottom Line Reporting: An Analytical Approach for Corporate Sustainability. *Journal of Finance, Accounting & Management*, 1(1).
- Gwin, C., & Libman, M. L. (2016). Banking on sustainability: financing environmental and social opportunities in emerging markets.
- Hu, A. H., Chen, L.-T., Hsu, C.-W., & Ao, J.-G. (2011). An evaluation framework for scoring corporate sustainability reports in Taiwan. *Environmental Engineering Science*, 28(12), 843-858.
- Hu, V. i., & Scholtens, B. (2014). Corporate social responsibility policies of commercial banks in developing countries. *Sustainable Development*, 22(4), 276-288.
- Jeucken, M. (2010). *Sustainable finance and banking: The financial sector and the future of the planet*: Routledge.
- Jeucken, M., & Bouma, J. (1999). J (1999) "The Changing Environment of Banks" GMI Theme Issue. GMI-27, Autumn.
- Jeucken, M. H., & Bouma, J. J. (1999). *The Changing Environment of Banks*. *Greener Management International*(27).
- Kheyri, Y., & Notash, M. R. (2016). *Developing a Strategic Model for Social Responsibility of the Agricultural Bank*. Paper presented at the The 2nd National Conference on Management and Humanities Research in Iran(in persian)
- Kumar, K., & Prakash, A. (2018). Developing a framework for assessing sustainable banking performance of the Indian banking sector.
- Kumar, K., & Prakash, A. (2019). Examination of sustainability reporting practices in Indian banking sector. *Asian Journal of Sustainability and Social Responsibility*, 4(1), 2.
- Lehner, O. M. (2016). *Routledge handbook of social and sustainable finance*: Routledge.
- Maimbo, S. M., & Zadek, S. (2017). *Roadmap for a Sustainable Financial System*.
- Nobanee, H., & Ellili, N. (2016). Corporate sustainability disclosure in annual reports: Evidence from UAE banks: Islamic versus conventional. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 55, 1336-1341.
- Oyegunle, A., & Weber, O. (2015). Development of sustainability and green banking regulations: existing codes and practices.
- Özçelik, F., & Öztürk, B. A. (2014). Evaluation of banks' sustainability performance in Turkey with grey relational analysis. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*(63).
- Pirayesh, R., & Mokhtari, M. (2015). *Review Social Responsibility in Private Banks*. Paper presented at the International Management Conference, Economics and Humanities(in persian)
- Raut, R., Cheikhrouhou, N., & Kharat, M. (2017). Sustainability in the banking industry: A strategic multi-criterion analysis. *Business strategy and the environment*, 26(4), 550-568.
- Rebai, S., Azaiez, M. N., & Saidane, D. (2012). Sustainable performance evaluation of banks using a multi-attribute utility model: an application to French banks. *Procedia Economics and Finance*, 2, 363-372.
- Roca, L. C., & Searcy, C. (2012). An analysis of indicators disclosed in corporate sustainability reports. *Journal of C*
- Balzmann, O., Ionescu-Somers, A., & Steger, U. (2005). The business case for corporate sustainability:: literature review and research options. *European management journal*, 23(1), 27-36.
- Šandewski, M., & Barroso, J. (2006). *Handbook for synthesizing qualitative research*: Springer Publishing Company.
- Šcholtens, B. (2009). Corporate social responsibility in the international banking industry. *Journal of business ethics*, 86(2), 159-175.
- Šichani, I., & Barazesh, M. (2017). *Realizing Sustainable Development by Delivering Sustainability Report of Organizations (Analyzing the Pasargad Bank Approach to Social Consciousness)*. Paper presented at the The first National Conference on Accounting, Economics and Management.(in persian)



- Sobhani, F. A., Amran, A., & Zainuddin, Y. (2012). Sustainability disclosure in annual reports and websites: a study of the banking industry in Bangladesh. *Journal of Cleaner Production*, 23(1), 75-85.
- Tafti, S. F., Hosseini, S. F., & Emamic, S. A. (2012). Assessment the Corporate Social Responsibility according to Islamic values (Case study : Sarmayeh Bank). Paper presented at the 8th International Strategic Management Conference.
- Turan, F. K., Scala, N. M., Kamrani, A., & Needy, K. (2008). Organizational sustainability: A new project portfolio management approach that integrates financial and non-financial performance measures. Paper presented at the IIE Annual Conference and Expo 2008.
- Ullah, M. H., & Rahman, M. A. (2015). Corporate social responsibility reporting practices in banking companies in Bangladesh: Impact of regulatory change. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, 13(2), 200-225.
- UNEP, F. (2016). Investment portfolios in a carbon constrained world: the second annual progress report of the portfolio decarbonization coalition: United Nations Environment Programme Finance Initiative, Geneva www.unepfi
- Van Marrewijk, M. (2003). Concepts and definitions of CSR and corporate sustainability: Between agency and communion. *Journal of business ethics*, 44(2-3), 95-105.
- Weber, O. (2005). Sustainability benchmarking of European banks and financial service organizations. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 12(2), 73-87. doi:10.1002/csr.77
- Weber, O. (2016). The sustainability performance of Chinese Banks: institutional impact. Available at SSRN ۲۷۵۲۳۳۹.
- Weber, O., & Feltmate, B. (2016). Sustainable banking: Managing the social and environmental impact of financial institutions: University of Toronto Press.
- Weber, O., Fenchel, M., & Scholz, R. W. (2008). Empirical analysis of the integration of environmental risks into the credit risk management process of European banks. *Business strategy and the environment*, 17(3), 149-159.
- Zimmer, L. (2006). Qualitative meta-synthesis: a question of dialoguing with texts. *Journal of advanced nursing*, ۵۳(۳), ۳۱۱-۳۱۸.

پی نوشت

- ^۱. Van Marrewijk
^۲. Triple Bottom Line
^۳. Adams & Frost
^۴. Özçelik & Öztürk
^۵. Brundtland, Khalid, Agnelli, and Al-Athel
^۶. The World Business Council for Sustainable Development
^۷. Goel
^۸. Turan, Scala, Kamrani, & Needy
^۹. Dyllick & Hockerts
^{۱۰}. Salzmann, Ionescu-Somers, & Steger
^{۱۱}. Weber, Fenchel, & Scholz
^{۱۲}. M. Jeucken & J. Bouma
^{۱۳}. Environment, Social and Governance (ESG)
^{۱۴}. Jeucken
^{۱۵}. Social Responsibility Report
^{۱۶}. Roca & Searcy
^{۱۷}. A. H. Hu, Chen, Hsu, & Ao
^{۱۸}. Weber
^{۱۹}. Green banking
^{۲۰}. Kumar & Prakash
^{۲۱}. V. i. Hu & Scholtens
^{۲۲}. Bose, Khan, Rashid, Islam
^{۲۳}. Corporate social responsibility
^{۲۴}. Weber & Feltmate
^{۲۵}. Social Banking
^{۲۶}. Ethical Banking
^{۲۷}. Sustainable Banking
^{۲۸}. World Bank Group
^{۲۹}. Maimbo & Zadek
^{۳۰}. Lehner
^{۳۱}. Gwin & Libman



- ^{۳۲}. Oyegunle & Weber
^{۳۳}. Abdillah & Husin
^{۳۴}. Nobanee & Ellili
^{۳۵}. Raut, Cheikhrouhou, & Kharat
^{۳۶}. Sobhani, Amran, & Zainuddin
^{۳۷}. Ullah & Rahman
^{۳۸}. Amacanin
^{۳۹}. Papastergiou and Blanas
^{۴۰}. Scholtens
^{۴۱}. Rebai, Azaiez, & Saidane
^{۴۲}. Ares, Tezcan and Furtuna
^{۴۳}. United Nations Environment Programme
^{۴۴}. meta synthesis
^{۴۵}. Interpretation structure modeling
^{۴۶}. Zimmer
^{۴۷}. Sandelowski & Barroso
^{۴۸}. Noblit and Hare
^{۴۹}. Walsh and Downe
^{۵۰}. Chenail
^{۵۱}. Structural Self-Interaction Matrix
^{۵۲}. Reachability matrix
^{۵۳}. Matrice d'Impacts Croises-Multiplication Appliquée an Classment
^{۵۴}. Critical Appraisal Skills Program
^{۵۵}. Cohen's kappa coefficient