



Presenting a model for sustainable banking with the approach of Strategic Option Development and Analysis, case study: (Melat Bank)

Reza Mazrae Farahani¹, Maryam Ushek Saraei², Gholamreza Mahfozi^{3*}, Mohammad Taleghani⁴,

Received date: 2024/06/16 Acceptance date: 2024/08/11 Published online:2024/10/12

Abstract

Sustainable banking can be considered as a strategy to achieve banking productivity with regard to solving social and environmental sustainable problems. The purpose of this study is to provide a model for sustainable banking with the SODA approach. The statistical population of this research, in the qualitative part of SODA and the quantitative part of SWARA, includes the experts of the country's banking industry, who were selected as the sample size by a targeted sampling of 15 people. In the qualitative part, the components of sustainable banking were identified by SODA method. In this research, some key elements have been identified: human capital, economic factors, environmental factors and social factors, the measures taken in this field are mainly related to production management (sustainable production) and finally, the goals of sustainable banking are sustainable growth and development. Bank research and development and organizational reform. Based on the presented conceptual model, it can be said that sustainable banking should be implemented by emphasizing the development of approaches that benefit the environment and society and improve economic performance in order to become the foundation for sustainable growth and development. This type of banking, by investing in research and development, aims to improve efficiency and organizational reform, and increases the performance of banks through strengthening the competitive power. These solutions can help Mellat Bank to implement a comprehensive strategy to achieve sustainable banking. Also, according to the results of Fuzzy SWARA, the use of three environmental, social and economic factors are more important to achieve sustainable banking.

Keywords : sustainable banking, Sustainable Development, SODA approach, Mellat Bank.

¹ . PhD student, Department of Industrial Management, Rasht Branch, Islamic Azad University, Rasht, Iran.
rezafarahani771@yahoo.com

² Assistant Professor, Department of Industrial Management, Rasht Branch, Islamic Azad University, Rasht, Iran..
maryam_ooshaksaraie@yahoo.com

³ Assistant Professor, Department of Accounting Economics, Faculty of Management and Economics, Gilan University, Rasht, Iran, (Corresponding author). gholamrezamahfozi@yahoo.com

⁴ . Associate Professor, Department of Industrial Management, Rasht Branch, Islamic Azad University, Rasht, Iran
m.taleghani454@yahoo.com

ارائه مدلی برای بانکداری پایدار با رویکرد تحلیل و توسعه گزینه‌های استراتژیک مطالعه موردی: (بانک ملت)

رضا مزرعه فراهانی^۱، مریم اوشک سرایی^۲، غلامرضا محفوظی^{۳*}، محمد طالقانی^۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۳/۲۷ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۵/۲۱ تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۷/۲۱

چکیده

بانکداری پایدار را می‌توان یک راهبرد به منظور دستیابی به بهره‌وری بانکی با توجه به حل مشکلات اجتماعی و پایدار زیست‌محیطی دانست. هدف از این مطالعه ارائه مدلی برای بانکداری پایدار با رویکرد سودا است. جامعه آماری این پژوهش در بخش کیفی سودا و بخشی کمی سوارا شامل خبرگان صنعت بانکداری کشور می‌باشند که توسط نمونه‌گیری هدفمند تعداد ۱۵ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. در بخش کیفی توسط روش سودا مؤلفه‌های بانکداری پایدار شناسایی گردید. در این پژوهش چند عنصر کلیدی شناسایی شده‌اند سرمایه انسانی، عوامل اقتصادی، عوامل زیست‌محیطی و عوامل اجتماعی، اقداماتی که در این زمینه انجام می‌شود عمدتاً مربوط به مدیریت تولید (تولید پایدار) است و در نهایت اهداف بانکداری پایدار رشد و توسعه پایدار، تحقیق و توسعه بانک و تحول سازمانی است. بر اساس مدل مفهومی ارائه شده می‌توان گفت بانکداری پایدار، می‌بایست با تأکید بر توسعه‌ی رویکردهایی که هم به نفع محیط زیست و اجتماع باشد و هم به بهبود عملکرد اقتصادی بینجامد عمل کند تا زمینه‌ساز رشد و توسعه‌ی پایدار شود. این نوع بانکداری با سرمایه‌گذاری در تحقیق و توسعه، بهبود کارایی و تحول سازمانی را هدف قرار می‌دهد و از طریق تقویت توان رقابتی، عملکرد بانک‌ها را افزایش می‌دهد. این راهکارها می‌توانند به بانک ملت کمک کنند تا یک استراتژی جامع برای دستیابی به بانکداری پایدار را اجرا کند. همچنین با توجه به نتایج سوارا فازی استفاده از سه عامل زیست‌محیطی، اجتماعی و اقتصادی برای دستیابی به بانکداری پایدار از اهمیت بیشتری برخوردار هستند.

واژگان کلیدی: بانکداری پایدار، توسعه پایدار، رویکرد سودا، بانک ملت.

^۱ دانشجوی دکتری، گروه مدیریت صنعتی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران. rezafarahani771@yahoo.com

^۲ استادیار، گروه مدیریت صنعتی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران. maryam_ooshaksaraie@yahoo.com

^۳ استادیار، گروه اقتصاد حسابداری، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه گیلان، رشت، ایران (نویسنده مسئول)، gholamrezamahfoozi@yahoo.com

^۴ دانشیار، گروه مدیریت صنعتی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران. m.taleghani454@yahoo.com

مقدمه

بانکداری پایدار نوعی از بانکداری است که اصول پایداری را در تصمیمات مالی استراتژی شرکت و فرآیندهای تعریف محصول گنجانده است (Bouma et al., 2017; Weber, 2012). در بانکداری پایدار تصمیمات سرمایه بر اساس ریسک و بازده مانند بانکداری سنتی است؛ اما تأثیرات اجتماعی و زیست‌محیطی را نیز مورد توجه قرار می‌دهد (Deloitte, 2017). لذا اهداف بانکداری پایدار در جهت همسوسازی رسیدن به حداکثر سود با مسائل اجتماعی و زیست‌محیطی استبه همین منظور با توجه به تغییرات سریع اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی در سطح جهان، بانک‌ها به عنوان نهادهای مالی حیاتی نقش مهمی در تسهیل انتقال به سوی پایداری ایفا می‌کنند. بانکداری پایدار شامل استراتژی‌ها و فعالیت‌هایی است که نه تنها سودآوری مالی را تضمین می‌کنند بلکه به بهبود وضعیت اجتماعی و زیست‌محیطی نیز کمک می‌نمایند (Adu, D. A. 2022).

بانکداری پایدار الگوی حال و آینده صنعت بانکداری است که عوامل محیطی، اجتماعی و حاکمیتی را در راستای منافع عمومی تلفیق می‌کند. (عطائی‌قراچه و همکاران، ۱۴۰۰). در واقع الگوی بانکداری پایدار یک نوع از بانکداری است که در آن بانک‌ها به مسائل محیطی، اجتماعی و اقتصادی توجه می‌کنند و تلاش می‌کنند تا عملکرد مالی خود را با این مسائل هماهنگ کنند. این نوع بانکداری به اهمیت حفاظت از محیط‌زیست، توسعه پایدار، مدیریت ریسک‌های محیطی و اجتماعی و ارتقاء اخلاقی و مسئولانه در عملکرد بانک‌ها تأکید دارد. در واقع الگوی بانکداری پایدار می‌خواهد تا بانک‌ها به عنوان سازمان‌های مسئولانه و پایدار شناخته شوند و به توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار کمک کنند (Salim et al., 2023). در این الگو بانک‌ها از معیارها و استانداردهای مشخصی برای اندازه‌گیری تأثیرات محیطی و اجتماعی فعالیت‌های خود استفاده می‌کنند و برنامه‌ها و سیاست‌هایی را اجرا می‌کنند تا تأثیرات منفی کمتری داشته باشند و از فرصت‌های محیطی و اجتماعی بهره‌برداری کنند. این شامل توسعه محصولات مالی پایدار سرمایه‌گذاری‌های اختصاص یافته به پروژه‌های محیطی و اجتماعی و انتشار گزارش‌ها و اطلاعات شفاف در مورد عملکرد مالی و پایداری بانک می‌شود. به عنوان نمونه الگوی بانکداری پایدار می‌تواند شامل ارائه وام‌ها برای پروژه‌های انرژی تجدید پذیر؛ حمایت از کشاورزی پایدار، حفظ جنگل‌ها و منابع آبی و پشتیبانی از آموزش و بهداشت عمومی باشد. این نوع بانکداری به منظور حفظ محیط‌زیست، توسعه اقتصادی برای نسل‌های آیند و ایجاد معیارهای اخلاقی و اجتماعی در عملکرد بانک‌ها اجرا می‌شود (Grijalvo & García-Wang, 2023) به همین منظور بانکداری پایدار در راستای افزایش مسئولیت پذیری اجتماعی عمل کرده و منجر به بهبود عملکرد صنعت بانکداری میشود. (مزرعه فراهانی و همکاران، ۱۴۰۲).

بانکداری پایدار در کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه دارای شکاف بزرگی است. به طوری که مطابق با آمار بانک جهانی در کشورهای توسعه‌یافته مانند سوئد، بریتانیا و دانمارک به ترتیب دارای رتبه‌های اولویت دوم و سوم از نظر شاخص‌های بانکداری پایدار می‌باشند. وضعیت ایران و بسیاری از کشورهای در حال توسعه در این رتبه‌بندی بسیار ضعیف بود است. همچنین ارائه گزارشات پایداری در بسیاری از کشورهای در حال توسعه چون کشور ما نیز اختیاری بود و چندان مورد توجه سازمان‌ها قرار نگرفته است. از طرف دیگر بانک‌ها نیز که به اشتباه تصور می‌شود نقش کمتری در توسعه پایداری دارند چندان به ارائه این افشائیه‌ها توجه نمی‌کنند. (نوبهار و همکاران، ۱۳۹۸). به طور کلی باید این نکته را مدنظر قرارداد که برای رسیدن به مقاصد توسعه پایدار بانک‌ها می‌بایست از راه خدمات و فعالیت‌هایی که ارائه می‌دهند، تغییرهای ویژه‌ای در روش‌های بانکداری خود به وجود آورده و از روش سنتی به بانکداری پایدار^۱ روی آورند. (اوبدا و همکاران ۲۰۲۲؛ نواگوا^۲، ۲۰۲۰). در واقع اگر تغییر رفتاری موردنظر در دریافت خدمات بانکی را پذیرش بانکداری الکترونیک بنامیم، پذیرش بانکداری الکترونیک نه تنها یک نیاز مالی در سبک زندگی جدید است بلکه، یک الزام زیست‌محیطی است؛ اهداف توسعه پایدار سازمان ملل با تمرکز بر توسعه پایدار و حفظ محیط‌زیست که برای سال ۲۰۳۰ هدف‌گذاری شده است. کسب کار جدید را تشویق می‌کند تا به این اهداف کمک کنند (محمدیون و همکاران، ۱۴۰۲).

بانک ملت به عنوان یکی از مهم‌ترین بانک‌های ایرانی موضوع بانکداری پایدار را به عنوان یک ضرورت درک کرد و لذا نیازمند پژوهش‌های بیشتر جهت توسعه‌این فرایند در این بانک است. همچنین بانک ملت در حال حاضر با سرمایه ۳۵۳/۰۰۰ میلیارد ریال یکی از بزرگ‌ترین بانک‌های کشور است که در چارچوب دولت جمهوری اسلامی ایران فعالیت می‌کند. بانک ملت به عنوان بزرگ‌ترین بانک بورسی و بزرگ‌ترین از لحاظ منابع و مصارف با ۴۱ میلیون مشتری، جامعه هدف بزرگی را راهبری می‌کند. به گزارش روابط عمومی بانک ملت، این بانک به حوزه مسئولیت‌های اجتماعی به عنوان ضرورتی اجتناب‌ناپذیر می‌نگرد لذا فعالیت‌های این حوزه را با پذیرش کامل و داوطلبانه انجام می‌دهد و در سال‌های اخیر تلاش نموده است که فعالیت‌های خود را از تمرکز صرف بر امور خیریه و بشردوستانه خارج و به سایر حوزه‌های مورد نیاز جامعه تسری دهد همچنین گزارش فعالیت‌های پایداری و مسئولیت اجتماعی شرکتی که در مجموعه بانک ملت در راستای اقدامات مسئولانه اقتصادی اجتماعی و محیط‌زیستی در چند سال گذشته صورت گرفته است. گزارش پایداری شرکتی که از سوی بنیاد ملت به منظور گزارشگری عملکرد بانک ملت تدوین می‌شود که برای نخستین بار است که در یک بانک ایرانی استقرار می‌یابد تا بانک ملت تعهد خود را به مدیریت تأثیرات اقتصادی، اجتماعی و محیط‌زیستی در مجموعه فعالیت‌های خود نشان دهد و خود را به عنوان یک بنگاه

¹ Sustainable Banking

² Ubeda

³ Nwagwu

مسئولیت‌پذیر و کنشگر توسعه پایدار معرفی کند. در این راستا نیاز است که در تأمین مالی و ساختار اداری و سازمانی از طرح‌ها و پروژه‌های سبز که به صیانت از محیط‌زیست می‌پردازد حمایت شود. (برگرفته از سایت رسمی بانک ملت). بانک ملت به عنوان یکی از بزرگترین بانک‌های ایران، با چالش‌های متعددی در زمینه تحقق بانکداری پایدار مواجه است و با وجود تلاش‌های فعلی بانک ملت در زمینه پایداری، هنوز هم نیاز به یک مدل جامع و کارآمد برای پیاده‌سازی استراتژی‌های بانکداری پایدار احساس می‌شود. این مدل باید بتواند با تحلیل دقیق به شناسایی نقاط قوت، ضعف، فرصت‌ها و تهدیدها بپردازد و به دنبال آن راه حل مناسبی برای بهبود عملکرد بانک در زمینه پایداری ارائه دهد. لذا هدف از پژوهش حاضر ارائه مدلی برای بانکداری پایدار با رویکرد تحلیل و توسعه گزینه‌های استراتژیک مطالعه موردی بانک ملت می‌باشد.

بانکداری پایدار

بانکداری پایدار به معنی انجام فعالیت‌های عملیاتی و کسب‌وکار بانکی با در نظر داشتن آگاهی از تأثیرات زیست‌محیطی 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 مورداستفاده قرار می‌دهند (Dugelay et al., 2017). 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. هموار توسعه پایدار یکی از مسائل اصلی رشد برای بسیاری از کشورهای در حال توسعه بود است. در این راستا خدمات بانکی که اهمیت زیادی در پیشرفت‌های قابل توجه در صنعت و اقتصاد دارد با مفاهیم پایدار درهم آمیخته است (Ramnarain & Pillay, 2016). تمامی بانک‌ها بر اساس شرایط جهانی حاکم و با اهداف توسعه صنعتی در سال‌های ابتدایی تأسیس 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 مأموریت مؤسسات مالی توسعه‌ای از توسعه صرف پیرامون مسائل صنعتی و اقتصادی به حوزه‌های زیست‌محیطی و اجتماعی گسترش پیدا کرد. در واقع نظام‌های بانکی توسعه‌ای کشورها در یک‌روند روشن و واضح از سیاست‌های ملی خدمات خود را در راستای توسعه پایدار بازتعریف و ارائه نمود و با تقویت رویکرد توسعه پایدار به ارائه خدمات توسعه‌ای در سطوح مختلف ملی و در حال تلاش برای گسترش خدمات مذکور در سطوح منطقه‌ای می‌باشد (پردیس و عمادی، ۱۳۹۲).

بانکداری پایدار توانایی حفظ یا توسعه عملکرد در بلندمدت و نتیجه تداوم رضایت ذینفعان بانک در طول زمان است. پایداری به توانایی بانک در پایش فرصت‌ها، تغییرات، روندها و ریسک‌های محیط خارجی مرتبط است و باهدف ایجاد توازن بین منافع مالی، اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی سازمان در بلندمدت مدیریت می‌شود. موفقیت بانک دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده و پایداری بانک، توانایی حفظ یا توسعه عملکرد در بلندمدت و نتیجه تداوم رضایت ذینفعان بانک در طول زمان است. دامنه بحث پایداری در سطوح مختلفی از جمله اقتصاد کلان، صنعت و بانک

گسترده است. پارادایم پایداری امروز تا حد زیادی جایگزین موفقیت در ادبیات مدیریت سازمان‌ها شد است و تقریباً اغلب سازمان‌ها به‌نوعی کسب موفقیت‌های پایدار را در نظام ارزشی خود تعریف می‌کنند (تقوی فرد و همکاران، ۱۳۹۸).

چارچوب نظری

طبق بررسی ادبیات و پیشینه پژوهش تنها یک پژوهش داخلی مؤلفه‌های بانکداری پایدار را مورد بررسی قرارداد که این موضوع به دلیل اهمیت بالای آن در ایران و مشکلاتی که در راستای توسعه پایدار در کشور وجود دارد هنوز بسیار جای بحث دارد. لذا پژوهش‌های پیشین داخلی و حتی خارجی دارای این شکاف در تحقیقات خود هستند که در این مطالعه به آن پرداخته شد است.

نخستین عاملی که در رابطه با بانکداری پایدار قابل ذکر است، کاهش فقر و ارتقاء سطح زندگی قشر ضعیف جامعه است. در اسناد بین‌المللی توسعه پایدار مواردی چون پایان دادن به فقر تأمین زندگی‌های سال و ترویج و تأمین رفاه برای همه افراد در تمامی سنین مطرح شد است (ایپ و بوکن، ۲۰۱۸) این در حالی است که بر اساس اسناد اقتصاد مقاومتی، ارتقاء درآمد و نقش طبقات کم‌درآمد و متوسط در اقتصاد کشور مورد تأکید قرار گرفته است (باقری و همکاران، ۱۳۹۵) در پژوهشی که باهدف بررسی نقش مؤسسات مالی در توسعه پایدار در کشورهای شرق آفریقا انجام شد، واریندا و همکاران^۱ (۲۰۲۰) کاهش سطح فقر و بهبود شرایط زندگی را به‌عنوان یک عامل کلیدی معرفی کردند. در همین راستا ابدالی و منتظری (۱۳۹۳) در مطالعه‌ای که با عنوان نقش بانک‌ها در تحقق اهداف اقتصاد مقاومتی انجام دادند کاهش سطح فقر را به‌عنوان یک عامل مهم در توسعه پایدار معرفی کردند.

از دیگر مؤلفه‌هایی که نقش بانکداری پایدار را تبیین می‌کند تأمین الگوهای پایدار مصر است. در واقع بانک‌ها از طریق به جریان انداختن منابع مالی در بنگاه‌ها و بخش‌های مختلف اقتصادی می‌توانند نقش مهمی در مدیریت پایدار منابع و قابلیت دسترسی برای همه را فراهم کند. در مطالعات بین‌المللی بانک‌ها به‌عنوان یک اهرم مالی مهم برای بهبود الگوهای تولید و مصر مطرح می‌شوند چراکه با تأمین پشتوانه مالی مناسب می‌تواند الگوی مصر را جهت‌دهی کند (Bouma et al., 2017).

به همین ترتیب رامناریان و پیلا^۲ (۲۰۱۶) در بررسی طراحی خدمات بانکداری پایدار به اهمیت بانکداری پایدار در اصلاح الگوهای کلان مصرف اشاره کرده‌اند. در این رابطه رفیعیان (۱۳۹۷) صرفه‌جویی در هزینه‌ها را یکی از کارکردهای بانک‌ها و مؤسسات مالی در راستای تحقق اهدا بانکداری پایدار معرفی کرده‌اند.

یکی دیگر از کنش‌های اساسی صنعت بانکداری پایدار تأمین الگوهای پایدار تولید است. در مطالعه‌ای که باهدف نقش بانک‌ها در توسعه پایدار انجام شده است. وبر^۱ (۲۰۱۲) با بررسی ابعاد مختلف توسعه پایدار و در نظر گرفتن

¹ Warinda, Nyariki, Wambua, Muasya & Hanjra

² Ramnarain & Pillay

عملکردهای مختلف بانک به این نتیجه رسید که بانکداری از طریق تجهیز منابع پولی می‌تواند نقش مؤثری در ایجاد الگوهای پایدار داشته باشد. به همین ترتیب شیروی و خداپرست (۱۳۹۸) در بررسی اقتصاد مقاومتی و توسعه پایدار در اسناد بین‌المللی به نقش تأثیرگذار بانک‌ها در تأمین الگوهای پایدار اشاره کردند. همچنین رنجیر و همکاران (۱۳۹۵) نیز در مطالعه راهکارهای عملیاتی کردن بانکداری پایدار در نظام بانکی کشور نشان دادند که بانک‌ها از طریق تأمین الگوهای پایدار تولید می‌توانند به ارتقاء سطح اقتصاد کشور کمک کنند.

از دیگر نقش‌های بانک در توسعه پایدار می‌توان به توزیع عادلانه ثروت اشاره نمود. اهمیت این موضوع ناشی از آن است که در تمامی اسناد مرتبط با توسعه پایدار به توزیع عادلانه رو جهت تحقق توسعه پایدار اشاره شده است. در این راستا شرودر و همکاران^۲ (۲۰۱۹) در بررسی نقش اقتصاد در توسعه پایدار به این موضوع اشاره دارد که مؤسسات مالی از طریق ارائه تسهیلات مالی به اقشار مختلف اجتماع نقش مهمی در توزیع عادلانه رو ایفا می‌کنند. امینی و اشرفی (۱۳۹۶) نیز در بررسی جایگاه سیستم بانکداری در اقتصاد مقاومتی به این موضوع اشاره دارند که بانک‌ها تأثیر قابل‌ملاحظه‌ای در توزیع عادلانه بین اقشار مختلف جامعه دارند. در پژوهش انجام شد توسط ابدالی و منتظری (۱۳۹۳) نیز نقش بانک‌ها در توزیع منابع مالی در جامعه به‌عنوان یک مؤلفه در اقتصاد مقاومتی مورد تأکید قرار گرفته است. پاندیت و همکاران^۳ (۲۰۱۷) نیز در بررسی رابطه اقتصاد و توسعه پایدار عدالت در تأمین منابع مالی را عامل مهمی برای تحقق توسعه پایدار معرفی کرده‌اند. اوبدا^۴ و همکاران در سال (۲۰۲۲) در بررسی این موضوع که بانکداری پایدار چگونه اهداف توسعه پایدار را در محیط‌های سازمانی ضعیف تقویت می‌کند، به این مورد اشاره دارد که بانکداری پایدار می‌تواند نابرابری درآمد را در شرایط حاکمیت قانونی ضعیف کاهش دهد و منجر به توزیع عادلانه ثروت شود و این اثرات توسط پیشرفت تکنولوژی و دیجیتالی شدن بانک‌ها تقویت می‌شوند.

یکی دیگر از ابعاد مهم بانکداری پایدار توسعه و رشد اقتصادی است. بانک‌ها همواره به‌عنوان یک عامل مهم در رشد اقتصادی مطرح بوده‌اند. همچنین بررسی ابعاد مختلف اقتصاد مقاومتی نیز نشان می‌دهد که رشد اقتصادی یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های موردنظر مقام معظم رهبری است (باستان و همکاران، ۱۳۹۷) در این رابطه کومار و پراکاش (۲۰۱۹) رشد اقتصادی هند در دو دهه اخیر را ناشی از عملکرد صحیح صنعت بانکداری این کشور معرفی کرده‌اند. به همین ترتیب بحری نژاد و همکاران (۱۳۹۷) در بررسی تأثیر بانکداری در نظام جمهوری اسلامی ایران رشد اقتصادی را یکی از کارکردهای اصلی بانک‌ها معرفی کرده‌اند. پیغامی و همکاران (۱۳۹۵) نیز فعالیت بانک‌ها در راستای اهداف کلان کشور را یکی از شرایط لازم برای تحقق اقتصاد مقاومتی معرفی کرده‌اند. خالقی (۱۳۹۷) نیز در بررسی نقش نظام بانکی در تحقق اقتصاد مقاومتی به تأثیر بانک در رشد و شکوفایی اقتصاد اشاره نمود است.

¹ Weber

² Schroeder Anggraeni & Weber

³ Pandit, Minné, Li, Brown, Jeong, James, ... & Yang

⁴ Ubeda

از دیگر مؤلفه‌های بانکداری پایدار می‌توان به اشتغال‌زایی و ایجاد فرصت‌های کارآفرینی در بین اقشار مختلف جامعه اشاره کرد. برابری در فرصت‌ها، رشد ظرفیت‌ها و به‌کارگیری توانمندی‌ها سه شاخص مهم عدالت در توزیع منابع بانکی به شمار می‌رود و توزیع منابع زمانی عادلانه و در جهت فقرزدایی است که اشتغال‌زایی و رشد متوازن در تخصیص منابع بانکی مورد توجه قرار گیرد (خالقیان و همکاران، ۱۳۹۶). در مطالعات مختلفی که در رابطه با توسعه پایدار انجام شده است نیز مشخص شد که تأمین منابع پولی از طرف بانک‌ها باعث ایجاد اشتغال‌زایی پایدار و فرصت‌های شغلی گسترده می‌شود (Myers, 2017; Jauch & Watzka, 2016). رفیعی و همکاران (۱۳۹۸) نیز در تجزیه و تحلیل شاخص‌های توسعه پایدار ایران به اهمیت اشتغال‌زایی به‌عنوان یک مؤلفه مه در توسعه پایدار جامعه اشاره کرده‌اند. ایجاد و توسعه زیرساخت‌ها یکی دیگر از مؤلفه‌های بانکداری پایدار است که از اهمیت زیادی برخوردار است. رشد صنعتی و اقتصادی ناشی از ایجاد زیرساخت‌ها به‌خصوص فعالیت‌های دانش‌بنیان از مؤلفه‌های مهم مقام معظم رهبری است که در سند اقتصاد مقاومتی به آن اشاره شده است (ضرابی و آزاد، ۱۳۹۵).

از سوی دیگر نتایج مطالعات مختلف نشان می‌دهد که بانک‌ها نقش مهمی در ایجاد زیرساخت‌های تولید و اقتصادی ایفا می‌کند (عابدینی و همکاران، ۱۳۹۶). سیف لو (۱۳۹۵) نیز در طراحی الگوی بانکداری مقاومتی به این موضوع اشاره دارد که بانک‌ها می‌توانند با مشارکت در فعالیت‌های توسعه‌ای زیرساخت‌های لازم توسعه اقتصادی و اجتماعی را فراهم کنند. به همین ترتیب ابوبکر و هندبانی^۱ (۲۰۱۹) نیز در بررسی نقش بانک‌ها در توسعه پایدار به نقش این مؤسسات مالی در ایجاد زیرساخت‌های اقتصادی اشاره کرده‌اند. همچنین علی احمدی و همکاران (۱۳۹۸) و صدیق و همکاران (۲۰۲۳) به مدیریت سرمایه مدیریت ریسک و مدیریت بازاریابی به‌عنوان ابعاد بانکداری پایدار اشاره داشتند. بر اساس بررسی‌های انجام گرفته پژوهش انجام شده در زمینه ی بانکداری پایدار با روش سودا بسیار ناچیز است و تاکنون ارزیابی جامعی از مدل بانکداری پایدار در داخل کشور صورت نگرفته است. به همین منظور پژوهش حاضر با استفاده از روش تحلیل گزینه‌های استراتژیک به آرایه مدلی برای بانکداری پایدار پرداخته است.

جدول ۱. ابعاد استخراج شده از مطالعات پیشین

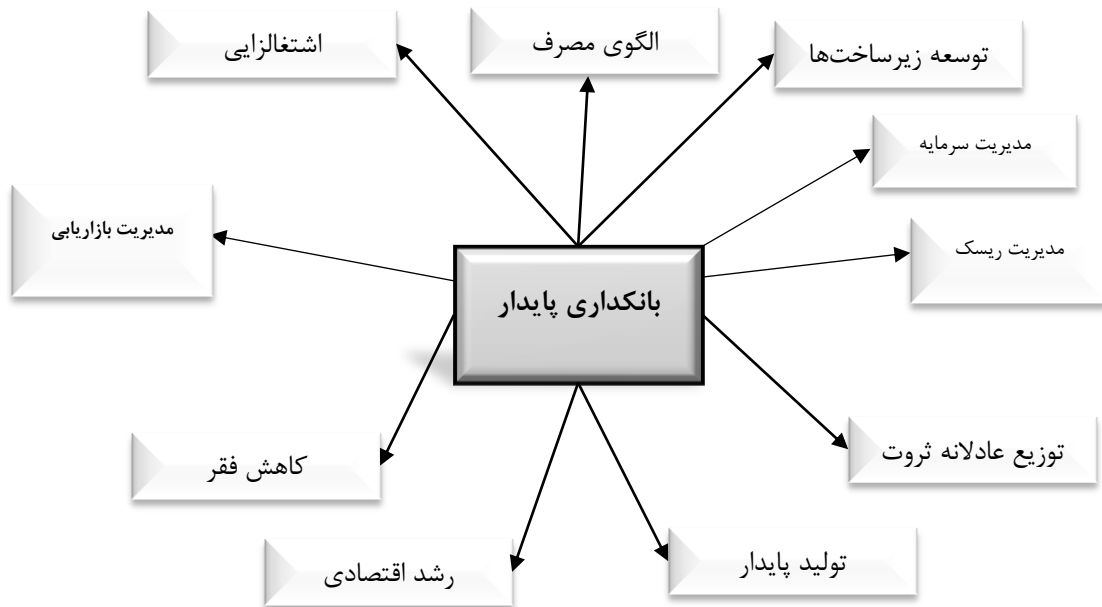
نویسنده	استخراج شده ابعاد
بوما و همکاران (۲۰۱۷) رامناریان و پیلای (۲۰۱۶) رفیعیان و همکاران (۱۳۹۷)	الگوی مصرف
خالقیان و همکاران (۱۳۹۶) مایرز (۲۰۱۷)	اشتغال‌زایی

¹ Abubakar & Handayani

جاچ و واتسکا (۲۰۱۶) رفیعی و همکاران (۱۳۹۸)	
بیپ و بوکن (۲۰۱۸) باقری و همکاران (۱۳۹۵) واریندا و همکاران (۲۰۲۰) ابدالی و و منتظری (۱۳۹۴)	کاهش فقر
باستان (۱۳۹۷) کومار و پراکاش (۲۰۱۹) بحری نژاد و همکاران (۱۳۹۷) خالقی (۱۳۹۵)	رشد اقتصادی
شیروی و خداپرست (۱۳۹۸) وهر (۲۰۱۲) رنجیر و همکاران (۱۳۹۵)	تولید پایدار
اوبدا و همکاران (۲۰۲۲) شرودر و همکاران (۲۰۱۹) امینی و همکاران (۱۳۹۶) ابدالی و منتظری (۱۳۹۳) پاندیت و همکاران (۲۰۱۷)	توزیع عادلانه ثروت
ضرابی و آزاد (۱۳۹۵) عابدینی و همکاران (۱۳۹۶) سیف لو (۱۳۹۵) ابوبکر و هندیان (۲۰۱۹)	توسعه زیرساخت‌ها
علی احمدی و همکاران (۱۳۹۸)	مدیریت سرمایه
صدیق و همکاران (۲۰۲۳) علی احمدی و همکاران (۱۳۹۸)	مدیریت ریسک

مدیریت بازاریابی	علی احمدی و همکاران (۱۳۹۸)
------------------	----------------------------

با توجه به بررسی ادبیات و با عنایت به مطالب فوق مدل مفهومی پژوهش در رابطه با نقش بانکداری پایدار به شرح زیر توسعه داد شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی اولیه پژوهش

روش تحقیق

پژوهش حاضر بر اساس هدف یک پژوهش کاربردی و بر اساس روش گردآوری داده‌ها یک پژوهش پیمایشی-مقطعی است. مبنای فلسفی این پژوهش بر پارادایم تفسیرگرایانه است و با رویکردی استقرایی انجام شد است. جامعه آماری این پژوهش خبرگان صنعت بانکداری کشور می‌باشد. نمونه‌گیری به صورت هدفمند و غیر احتمالی بود و همچنین فرایند نمونه‌گیری در مرحله کیفی تا دستیابی به اشباع نظری ادامه یافت. در مطالعه حاضر خبره فردی است که حداقل بیست سال سابقه کاری در صنعت بانکداری کشور و همچنین، حداقل دارای مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد و تحصیلات مرتبط با مدیریت و بانک داری داشته باشد و در نهایت حداقل ده سال سابقه مدیریت داشته باشد. برای جمع‌آوری داده‌ها از مصاحبه‌های عمیق نیم ساختاریافته استفاده می‌گردد. این پژوهش ابتدا از طریق مطالعه ادبیات و مبنای نظری پیشینه پژوهش به بررسی و شناخت جامعی از موضوع پرداخته شد و سپس با تدوین سؤالات و انجام مصاحبه‌های تخصصی به شناسایی شاخص‌های بانکداری پایدار در صنعت بانکداری کشور مبادرت ورزید شد.

ابزارهای اصلی گردآوری داده‌های پژوهش مصاحبه محقق ساخته است. برای شناسایی مؤلفه‌های بانکداری پایدار از روش تحقیق کیفی استفاده شده است. یکی از روش‌های تحلیل داده‌های کیفی یا تحلیل محتوای کیفی، روش تحلیل و توسعه گزینه‌های استراتژیک یا همان روش سودا هست.

یافته‌ها

نمونه آماری در بخش کیفی این رساله ۱۵ نفر از خبرگان صنعت بانکداری می‌باشند. جدول (۲) خصوصیات جمعیت شناختی خبرگان شامل سن جنسیت، سطح تحصیلات، نوع خبرگی و همچنین سابقه فعالیت آن‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت شناختی مصاحبه‌شوندگان

ردیف	سن	جنسیت	تحصیلات	نوع خبره	سابقه فعالیت
۱	۴۲	زن	دکتری تخصصی	استاد دانشگاه	۱۰ سال
۲	۴۰	مرد	کارشناسی ارشد	مدیر	۱۵ سال
۳	۴۵	زن	دکتری تخصصی	استاد دانشگاه	۱۵ سال
۴	۵۱	مرد	دکتری تخصصی	مدیر	۲۷ سال
۵	۴۳	مرد	کارشناسی ارشد	مدیر	۲۰ سال
۶	۴۵	زن	دکتری تخصصی	استاد دانشگاه	۱۵ سال
۷	۴۴	مرد	کارشناسی ارشد	مدیر	۱۵ سال
۸	۴۵	مرد	دکتری تخصصی	مدیر	۲۰ سال
۹	۴۲	زن	دکتری تخصصی	استاد دانشگاه	۱۲ سال
۱۰	۴۰	زن	دکتری تخصصی	استاد دانشگاه	۱۱ سال
۱۱	۴۵	مرد	کارشناسی ارشد	مدیر	۲۰ سال
۱۲	۵۰	مرد	دکتری تخصصی	استاد دانشگاه	۲۳ سال
۱۳	۵۵	مرد	دکتری تخصصی	استاد دانشگاه	۲۴ سال
۱۴	۵۳	مرد	کارشناسی ارشد	مدیر	۲۹ سال
۱۵	۴۷	مرد	کارشناسی ارشد	مدیر	۲۰ سال

روش تحلیل و توسعه گزینه‌های استراتژیک

در این بخش مطابق با روش SODA و به منظور تحقق فرآیند اجرایی پژوهش با قابلیت اعتماد گام‌های زیر تا حصول نقشه جامع شناختی برنامه‌ریزی و به‌دقت اجرا گردید. در ابتدای کارت جلسه‌ای برای تعیین اهداف علمی و کاربردی پژوهش با مدیران ارشد جامعه هدف تحقیق تشکیل و جزئیات مورد بحث و تبادل نظر قرار گرفته و تعهد مدیریت‌های عالی در خصوص پشتیبانی پژوهش تضمین گردید. اساس رویکرد سودا در ذهنیت‌گرایی فردی ریشه دارد. در این مرحله به موقعیت مسئله وارد شد و به کمک مصاحبه و نشست‌های مختلف با خبرگان این موضوع به جمع‌آوری اطلاعات پیرامون بانکداری پایدار پرداخته شد. با توجه به نتایج در مرحله اول ۱۴۰ کد مفهومی از تحلیل ۱۵ مصاحبه به دست آمد است.

مرحله دوم تشکیل نقشه مربوط به خبرگان است. در این گام مطابق با داده‌های جمع‌آوری شد از طریق مصاحبه با هر یک از خبرگان نداشت هر خبر تشکیل داده شد. جهت استخراج نداشت مفاهیم اصلی شناسایی شد و طی جلسات با خبرگان نوع روابط این مفاهیم مشخص گردید.

پس از گام دوم و اتمام مصاحبه‌های انجام شد و کناره قرار دادن نداشت‌های به دست آمد در این مرحله تسهیلگر نداشت‌ها را تجمیع نمود و نداشت کل را به دست می‌آورد. در این مرحله مفاهیم و روابط میان آن‌ها که از مصاحبه‌های جداگانه با خبرگان حاصل شد بود در کنار یکدیگر قرار گرفت و روابط ترکیب ادغام و درنهایت تبدیل به یک نقشه واحد شد. نداشت نهایی به دست آمد در این مطالعه در شکل (۲) ارائه شد است.

جدول ۳. ادغام نقشه‌های خبرگان

مفاهیم اصلی	مفاهیم فرعی
عوامل زیست‌محیطی	باز یافت
	خدمات سبز
	ملاحظات زیست‌محیطی برای مشتری
	مسئولیت اجتماعی
	بانکداری سبز
	سیاست‌های زیست‌محیطی
	تبلیغات پایداری زیست‌محیطی
	حفاظت از محیط‌زیست
	دانش زیست‌محیطی و پایداری

روابط با محیط‌زیست و اجتماع	
عدم قطع درختان	
عدم ایجاد آلودگی	
عدم ضرر خدمات برای محیط‌زیست	
جبران مشکلات محیط‌زیست	
توسعه اقتصاد سبز	
پشتیبانی از شرکت‌های سبز	
اقدامات زیست‌محیطی	
گزارش هزینه‌های پایداری	
ارائه تسهیلات و خدمات سبز	
رعایت مسائل زیست‌محیطی در پرداخت تسهیلات	
مشارکت در طرح‌های مربوط به بهبود محیط‌زیست	
توجه به مسائل زیست‌محیطی در فرآیندهای داخلی بانک	
اجرای برنامه‌های مربوط به بهبود محیط‌زیست	
در نظر گرفتن مدیریت کیفیت و تطابق با مقررات زیست	
محیطی	
ترویج آگاهی درباره مسائل زیست‌محیطی	
کاهش اثرات زیست‌محیطی خدمات	
شفافیت و ارائه گزارشات زیست‌محیطی	
افزایش شهرت بانک درباره مسائل زیست‌محیطی	
رفاه جامعه	عوامل اجتماعی
ترجیحات جامعه	
کمک به جامعه	
شکوفایی بشر	
کمک‌رسانی به جامعه	

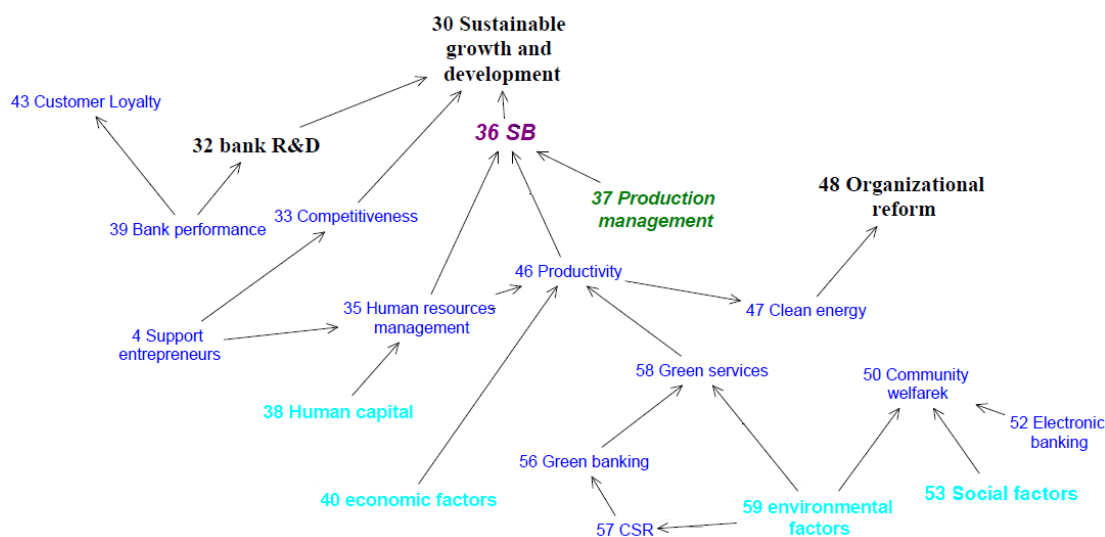
طرح تحول اجتماعی	
حمایت از شهروندان	
توسعه بهداشت عمومی	
تاب‌آوری اجتماعی	
مسائل حقوق بشر	
حمایت از آموزش و فرهنگ	
حمایت از افراد ک درآمد و آسیب دید	
حمایت از زنان و کودکان	
حمایت از طرح‌های توسعه روستایی	
حمایت از بهداشت و سلامت جامعه	
ایجاد شغل برای افراد جامعه	
تغییر ذهنیت مردم	
بانکداری اخلاقی	
فرهنگ نوآورانه	
فرهنگ پایداری	
تخصیص بودجه برای اقدامات سبز	
مشارکت در طرح‌های اقتصادی کشور	
مشارکت در کسب‌وکارهای بین‌المللی	
کمک به ظرفیت توسعه ملی	
امتیاز و سودآوری	
بازدهی به مقیاس	
سلامت بانکی	
تضمین اکوسیستم کسب‌وکار	
دگردیسی ساختاری بازار	
ایجاد جریان‌های ارزش جدید	

مبارز با رشوه و فساد	
کاهش هزینه تولید	
افزایش بهره‌وری	
توسعه خدمات جدید	
سرمایه‌گذاری‌های جدید	
اصلاحات اقتصادی	
افزایش رقابت	
نوآوری سبز	
تأکید بر نوآوری	
استفاده از داده‌های حجیم	
استفاده از اینترنت اشیاء	
تحول فناوری	
تولید خدمات با تکنولوژی بالا و متوسط	
بانکداری الکترونیک	
موبایل بانک	
خدمات آنلاین	
هوش مصنوعی	
استفاده از تکنولوژی پاک	
دیجیتال‌سازی	
اینترنت همراه	انرژی‌های پاک
استفاده از انرژی‌های تجدید پذیر	
صرفه‌جویی در مصرف انرژی	
سیاست‌گذاری برای کاهش مصرف انرژی	
ارائه تسهیلات باهدف کاهش مصرف انرژی	
کاهش مصرف انرژی در فرآیندهای بانکی	

مدیریت مصرف انرژی	
به کار بردن سرمایه انسانی در فرآیند خدمات	منابع انسانی
مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری	
ارزیابی عملکرد کارکنان بر مبنای مسئولیت اجتماعی	
توجه به حقوق و مزایای کارکنان	
تأمین امکانات رفاهی کارکنان	
توجه کارکنان به مسائل مسئولیت اجتماعی	
تأکید بر مسائل اخلاقی کارکنان	
ریسک فناوری پایداری	
سیاست‌های اقتصادی	
اقدامات اصلاحی در ارائه خدمات	
افزایش امنیت خدمات الکترونیکی	
پشتیبانی دولت	
وضع قوانین و مقررات و استانداردها	
انتظارات مشتری	مشتریان بانک
وفاداری مشتری	
رضایت مشتری	
ارائه ارزش به مشتری	
روابط پایدار با مشتری	
سلامت مشتری	
رفاه مشتری	
ترجیحات مشتری	
حفظ مشتری با خدمات سبز	
ارتباط با مشتریان	
برنامه‌ریزی استراتژیک	مدیریت بانک

شفافیت اطلاعات	
تعهد مدیران برای پایداری	
تعامل با ذینفعان و سهامداران	
استفاده از استانداردهای جهانی مربوط به پایداری	
فراهم کردن فضای کار ایمن	
تنوع خدمات	
مدیریت منابع انسانی	
حسابرسی و ممیزی	
پشتیبانی از کارآفرینان	
مدیریت تولید (تواند پایدار)	
حاکمیت شرکتی	
مدیریت ریسک	
هم آفرینی ارزش	
مدیریت بازاریابی	
توسعه زیرساختها	
بهبود عملکرد بانکی	پیامدهای بانکداری پایدار
رشد و توسعه پایدار	
تحقیق و توسعه بانک	
ایجاد شرایط برد-برد	
رقابت پذیری در بازارهای خارجی	
تحول سازمانی	
توسعه عملیاتی	
ایجاد رونق در بازار فناوری	
ایجاد چشم انداز خدمات پایدار	
توسعه سازمانی	

پویایی و انعطاف پذیری
پایداری صنعت
ارتباطات بلندمدت با مشتریان
کیفیت خدمات
اشتغال زایی
توزیع عادلانه روت
کاهش فقر



شکل ۲. ادغام نقشه‌های خبرگان در نرم‌افزار دسیژن اکسپلورر

در مرحله چهارم از آنجایی که فرآیند سودا با کار گروهی و تلفیق اطلاعات افراد شکل می‌گیرد و در ساخت مسئله بر هویت فردی هر یک از اعضا تأکید دارد تا محقق در این مرحله اقدام به تشکیل کارگاه کرد تا مذاکرات تقویت و دامنه تعریف مسئله گسترش یابد.

در مرحله پنجم تسهیلگر با استفاده از نرم‌افزار Decision Explorer مدل مسئله را تشکیل می‌دهد. نگاشت نهایی این پژوهش که در محیط نرم‌افزار ترسیم شد.

در مرحله ششم با استفاده از نرم‌افزار مربوط نگاشت به دست آمد از مراحل قبل تجزیه و تحلیل می‌شود. در این تجزیه و تحلیل اجزای نگاشت تهیه شد در رویکرد سودا شامل اهداف موضوعات مهم و گزینه‌های کلیدی مشخص می‌شوند.

جدول ۴. موضوعات اساسی در مدل پژوهش حاضر

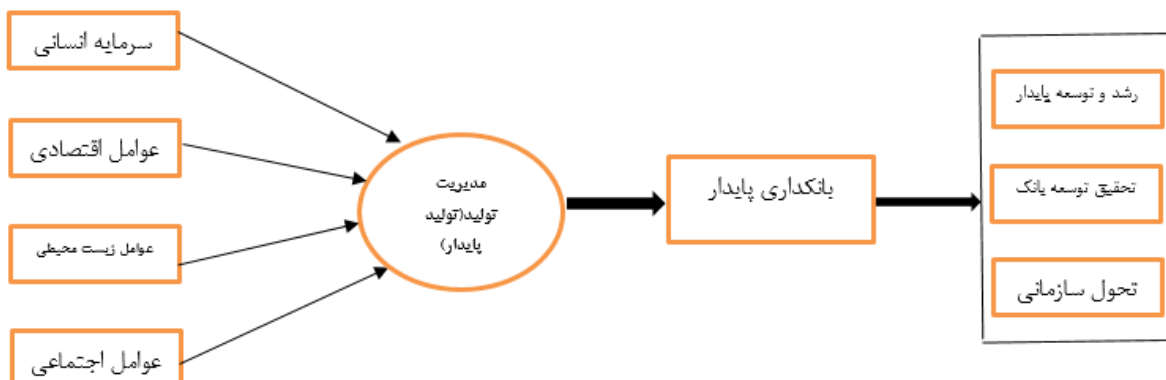
اهداف	موضوعات	اعمال	گزینه‌ها
توسعه پایدار و رشد	پایدار بانکداری	تولید مدیریت	انسانی سرمایه
توسعه بانک و تحقیق		(تولید پایدار)	اقتصادی عوامل
سازمانی تحول			زیست محیطی عوامل
			اجتماعی عوامل

در این پژوهش که بر بانکداری پایدار تمرکز دارد چند عنصر کلیدی شناسایی شده‌اند: سرمایه انسانی، عوامل اقتصادی، عوامل زیست محیطی و عوامل اجتماعی اقداماتی که در این زمینه انجام می‌شود عمدتاً مربوط به مدیریت تولید (تولید پایدار) است؛ و در نهایت اهداف بانکداری پایدار رشد و توسعه پایدار تحقیق و توسعه بانک و تحول سازمانی است (Mazrae Farahani et al., 2024).

مدل مفهومی و بحث

بر اساس مدل مفهومی ارائه شده می‌توان گفت بانکداری پایدار، می‌بایست با تأکید بر توسعه‌ی رویکردهایی که هم به نفع محیط زیست و اجتماع باشد و همچنین به بهبود عملکرد اقتصادی بینجامد عمل کند تا زمینه‌ساز رشد و توسعه‌ی پایدار شود. این نوع بانکداری با سرمایه‌گذاری در تحقیق و توسعه، بهبود کارایی و تحول سازمانی را هدف قرار می‌دهد و از طریق تقویت توان رقابتی، عملکرد بانک‌ها را افزایش می‌دهد. همچنین با تمرکز بر مدیریت سرمایه انسانی، بانکداری پایدار می‌تواند به تقویت ساختار اقتصادی کمک کرده و بهره‌وری را افزایش دهد. در نهایت اقداماتی که در مدیریت تولید (تولید پایدار) انجام می‌دهد منجر به رشد توسعه پایدار تحقیق توسعه بانک و تحول سازمانی منجر می‌شود و از آن طریق، اهداف توسعه پایدار را تحقق می‌بخشد. این راهکارها می‌توانند به بانک ملت کمک کنند تا یک استراتژی جامع برای دستیابی به بانکداری پایدار را اجرا کنند. همچنین، نظارت دقیق بر عوامل ارائه شده در نقشه ذهنی خبرگان، امکان ارزیابی پیشرفت و بهبودهای مستمر را فراهم می‌کند.

با توجه به بررسی نوع متغیرهای مدل پژوهش را می‌توان به صورت شکل (۳) رسم نمود.



شکل ۳. مدل مفهومی پژوهش

در ادامه با استفاده از روش سوارای فازی به وزن دهی مؤلفه‌های استخراج شده پرداخته شده است.

وزن دهی به معیارها با استفاده از روش سوارا فازی

برای مشخص نمودن وزن مؤلفه‌های اصلی در این روش، در ابتدا از خبرگان خواسته شد تا معیارها را به ترتیب اهمیت، مرتب نموده و مهم‌ترین معیار را مشخص نمایند. از این رو مهم‌ترین معیار در ابتدا قرار می‌گیرد و امتیاز یک به آن تعلق می‌گیرد. در نهایت معیارها بر اساس مقادیر متوسط اهمیت نسبی رتبه‌بندی می‌شود. در این بخش پانزده نفر به‌عنوان خبره انتخاب شدند.

در این بخش، مؤلفه‌های اصلی شناسایی شده توسط روش سوارا، رتبه‌بندی شده‌اند.

جدول ۵. رتبه‌بندی به روش سوارا فازی

وزن نهایی وزن نرمال wz	وزن نرمال wj	وزن اولیه هر معیار qj	$Kj-Sj+1$	متوسط اهمیت نسبی هر معیار SJ	معیار	کد معیار
۰/۴۴۳	(0.329,0.417,0.584)	(1,1,1)	(1,1,1)	(0,0,0)	عوامل زیست محیطی	C1
۰/۲۶۴	(0.132,0.245,0.417)	(0.400,0.588,0.714)	(1.400,1.700,2.500)	(0.400,0.700,1.500)	عوامل اجتماعی	C2
۰/۱۷۸	(0.053,0.157,0.324)	(0.160,0.375,0.555)	(1.286,1.567,2.500)	(0.286,0.567,1.500)	عوامل اقتصادی	C3
۰/۱۳۰	(0.032,0.107,0.252)	(0.096,0.256,0.432)	(1.286,1.467,1.667)	(0.286,0.467,0.667)	پیامدهای بانکداری پایدار	C10
۰/۰۹۶	(0.019,0.074,0.196)	(0.058,0.179,0.336)	(1.286,1.433,1.667)	(0.286,0.433,0.667)	انرژی‌های پاک	C5

۰/۰۷۲	(0.011,0.053,0.152)	(0.035,0.128,0.261)	(1.286,1.400,1.667)	(0.286,0.400,0.667)	تکنولوژی نوین و سبز	C4
۰/۰۵۴	(0.007,0.037,0.119)	(0.021,0.089,0.203)	(1.286,1.433,1.667)	(0.286,0.433,0.667)	عوامل کلان و دولتی	C7
۰/۰۴۱	(0.004,0.027,0.092)	(0.012,0.064,0.158)	(1.286,1.400,1.667)	(0.286,0.400,0.667)	مشتریان بانک	C8
۰/۰۳۱	(0.002,0.019,0.072)	(0.007,0.044,0.123)	(1.286,1.433,1.667)	(0.286,0.433,0.667)	مدیریت بانک	C9
۰/۰۲۳	(0.001,0.013,0.056)	(0.004,0.032,0.095)	(1.286,1.400,1.667)	(0.286,0.400,0.667)	منابع انسانی	C6

با توجه به جدول فوق، عوامل زیست‌محیطی، عوامل اجتماعی و عوامل اقتصادی به ترتیب رتبه‌های اول تا سوم را در میان سایر مؤلفه‌های شناسایی شده دارا می‌باشند؛ بنابراین می‌توان گفت که استفاده از سه عامل زیست‌محیطی، اجتماعی و اقتصادی برای دستیابی به بانکداری پایدار از اهمیت بیشتری برخوردار هستند.

نتیجه‌گیری

هدف از پژوهش ارائه مدلی برای بانکداری پایدار می‌باشد. با توجه به نتایج روش سودا مؤلفه‌های بانکداری پایدار شناسایی گردید. بدین ترتیب درنهایت ۱۰ مؤلفه اصلی و ۱۴۰ مؤلفه فرعی از تحلیل مصاحبه‌ها به دست آمد. مؤلفه‌های اصلی عبارت‌اند از عوامل زیست‌محیطی؛ عوامل اجتماعی، عوامل اقتصادی، تکنولوژی نوین و سبز، انرژی‌های پاک، منابع انسانی، عوامل کلان و دولتی، مشتریان بانک، مدیریت بانک، پیامدهای بانکداری پایدار می‌باشد. همچنین با توجه به نتایج سوارا استفاده از سه عامل زیست‌محیطی، اجتماعی و اقتصادی برای دستیابی به بانکداری پایدار از اهمیت بیشتری برخوردار هستند. بر اساس مدل ارائه شده می‌توان گفت که بانکداری پایدار باید در راستای افزایش مسئولیت‌پذیری اجتماعی عمل کند تا بتواند منجر به رشد و توسعه پایدار تحقیق و توسعه بانک و تحول سازمانی شود. در یک جمع‌بندی نهایی جهت دستیابی به اهداف توسعه پایدار از بانک‌ها به‌عنوان مهم‌ترین نهاد تأمین‌کننده مالی که نقش تعیین‌کننده‌ای دارند یاد می‌شود. شناسایی و ارزیابی عوامل حیاتی موفقیت بانکداری پایدار پیش‌نیازهایی است که در پیشبرد اهداف توسعه پایدار ضروری‌اند. در صورتی که نگرش راهبردی به بانکداری بر اساس الگوی پایداری ترسیم گردد منابع مالی لازم برای توسعه پایدار فراهم خواهد آمد. سیستم بانکی و مؤسسات 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 تأمین می‌شود وابسته است. اکنون که دولت‌ها و جوامع به‌سوی اهداف توسعه پایدار حرکت می‌کنند پشتیبانی مالی از این توسعه از طریق سیستم بانکی با عنوان بانکداری پایدار مورد مطالعه قرار می‌گیرد. بانکداری پایدار رویکردی در جهت پشتیبانی از اهداف نوآورانه شرکت‌های پیشرو است که به دنبال ارائه خدمات و محصولات در راستای تأمین

رسالت‌های اجتماعی و اقتصاد سبز توسعه پیدا کرده‌اند. راهبرد اصلی بانکداری پایدار حمایت هم‌زمان از توسعه اقتصادی و تأمین منابع آینده جهان است. از آنجایی که مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها افزایش چشمگیری یافته است در نتیجه شرکت‌ها درصدد توسعه محصولات و خدماتی نوآورانه هستند که با اهداف پایداری و حفظ منابع سازگار باشند. این توسعه جدید خود مستلزم منابع مالی است. تأمین منابع مالی لازم در بحث بانکداری پایدار مطرح می‌شود؛ بنابراین بانکداری پایداری رویکردی در نظام بانکی باهدف حمایت از توسعه سبز شرکت می‌باشد. نتایج ارائه شده با مطالعات علی احمدی و همکاران (۱۳۹۸)، تقوی فرد و همکاران (۱۳۹۸)، مرادی و همکاران (۱۳۹۸) و ایپ و بوکن (۲۰۱۸) همخوانی دارد.

با توجه به یافته‌های به دست آمد بانک ملت می‌تواند برای کاهش اثرات زیست‌محیطی خود از انرژی‌های پاک مثل انرژی خورشیدی و بادی استفاده کند و در تسهیل اقدامات ترویجی در این زمینه نقش بگیرد. برای جذب مشتریان از گروه‌های اجتماعی خاص مانند جوانان یا زنان بانک ملت می‌تواند محصولات و خدمات مالی خصوصی برای این گروه‌ها ارائه کند. بانک ملت می‌تواند محصولات سرمایه‌گذاری پایدار و تسهیلات مالی برای پروژه‌ها و کسب‌وکارهای مرتب با حفاظت از محیط‌زیست توسعه دهد. بانک ملت می‌تواند از طریق تعریف تحریم‌ها و تخفیف‌های مخصوص مشتریان خود را به استفاده از محصولات مالی پایدار ترغیب کند. با توجه به آن که عوامل زیست‌محیطی و تکنولوژی نوین و سبز از عوامل مهم برای دستیابی به بانکداری پایدار است توصیه می‌شود با ارتقاء خدمات بانکداری اینترنتی و موبایل بانک زمینه‌های کاهش قطع درختان کاهش کاغذبازی و استفاده از انرژی در سیستم بانکی فراهم گردد. یکی از محدودیت‌های پژوهش این است که برای انجام مطالعه موردی نیاز به همکاری و مشارکت فعال از سوی بانک مورد مطالعه است که در برخی از موارد نیاز به موافقت‌نامه‌ها و توافقات رسمی می‌باشد که معمولاً زمان‌بر هستند و باعث چالش‌های زمانی می‌شود.

منابع

- ۱- ابدالی، علی و منتظری، زهرا. (۱۳۹۳). نقش بانک‌ها در تحقق اهداف اقتصاد مقاومتی، نخستین کنفرانس بین‌المللی بورس بانکت بیمه با رویکرد توسعه پایدار (ارتباط دانشگاه با صنعت)، شیراز دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و پژوهشات فارس.
- ۲- امینی، امرالله و اشرفیت، علیرضا. (۱۳۹۶). بررسی جایگاه سیستم بانکداری در اقتصاد مقاومتی با تأکید بر محور بانکداری اسلامی، نشریه مدیریت تحول دانشگاه امام صادق (ع)، ۹(۲).
- ۳- باستان، عبدالعلی. (۱۳۹۷). اقتصاد مقاومتی یا مقاومت اقتصادی: نقش زنان در تحقق اقتصاد مقاومتی، مجله پیوند، ۱۲(۲).
- ۴- باقری مجد، روح اله، سیدعباس زاد، محمد و مهرعلیزاد، ابراهیم. (۱۳۹۵). دانشگاه در فرایند توسعه پایدار از اقتصاد مقاومتی، راهبرد، ۱(۱۵).
- ۵- بحری نژاد، ریحانه، خانلری، امیر و حسینی، سید محمود. (۱۳۹۷). شناسایی مهمترین فرایندهای بازاریابی در صنعت بانکداری ایران به منظور توسعه مدل بلوغ بازاریابی بانکی، مدیریت بازرگانی، ۱۰(۱۴)، ۸۰.

- ۶- پردیس، نادر و عمادی، محمود. (۱۳۹۲). بررسی روند تحول خدمات بانک های توسعه ای دنیا: از توسعه صنعتی تا توسعه پایدار، نخستین کنفرانس ملی توسعه مدیریت پولی و بانکی
- ۷- پیغامی، عادل، منصور، سمانه. (۱۳۹۵). برنامه ریزی رفاه اجتماعی تاب آور، دلالت های راهبردی و اعتباربخشی یک مدل ترکیبی برای اقتصاد مقاومتی. اندیشه مدیریت راهبردی (اندیشه مدیریت)، ۱۰(۲)، ۴۰-۵۰. doi: 10.30497/smt.2016.194
- ۸- تقوی فرد، محمد تقی، حبیبی، رضا و گرگین، معین. (۱۳۹۸). ارزیابی عملکرد پایدار بانک با استفاد از مدل مطلوبیت چند شاخصه، فصلنامه علمی راهبرد مدیریت مالی، ۲(۷).
- ۹- خالقی، محمدجواد. (۱۳۹۷). نقش نظام بانکی در تحقق اقتصاد مقاومتی، نشریه مدیریت بازرگانی دانشگاه تهران، ۱۳(۵)، ۱۱.
- ۱۰- خالقیان میمند، علی، واعظ برزانی، محمد، حیدری، محمدرضا و طغیانی، مهدی. (۱۳۹۶). سیاست های مالی تحت راهبرد اقتصاد مقاومتی، اقتصاد اسلامی، ۱۱(۴۴)، ۲۹-۳۹.
- ۱۱- رفیعی، محمد، مهسا جهانگیری راد، فاطمه صوفی کریمی. (۱۳۹۸). تجزیه و تحلیل شاخص های توسعه پایدار ایران در بخش های جمعیت و بهداشت. مهندسی بهداشت محیط، ۵(۳)، ۲۶۵-۲۸۰.
- ۱۲- رفیعی، سیداحمد. (۱۳۹۷). نقش مولفه های اقتصاد مقاومتی در توسعه پایدار ج.ا.ا. پدافند غیر عامل و امنیت، ۱۱(۴).
- ۱۳- رنجبر، حجت، نصرتی، بهار و رنجبر، سعید. (۱۳۹۵). اقتصاد مقاومتی و راهکارهای عملیاتی کردن آن در نظام بانکی کشور، نخستین کنفرانس بین المللی پارادیم های نوین مدیریت هوشمندی تجاری و سازمانی تهران دانشگاه شهید بهشتی.
- ۱۴- سیف لو، سجاد. (۱۳۹۵). طراحی الگوی بانکداری مقاومتی مطالعه موردی بانک نیازهای اساسی، فصلنامه اقتصاد اسلامی، ۱۶(۱)، ۵۵-۸۵.
- ۱۵- شیروی، عبدالحسین و خداپرست، ناصر. (۱۳۹۸). اقتصاد مقاومتی و توسعه پایدار در اسناد بین المللی، فصلنامه مطالعات حقوق عمومی دانشگاه تهران، ۴۹(۱)، ۲۷۰.
- ۱۶- ضرابی، علی اصغر و آزاد، سیدرضا. (۱۳۹۵). رابطه اقتصاد مقاومتی و توسعه پایدار، کنفرانس بین المللی مدیریت تغییر و تحول.
- ۱۷- عابدینی، زینب، زارعی، هادی. (۱۳۹۶). شناسایی تاثیرات انتقال فناوری TOT بر توسعه صنعت بانکداری الکترونیک ایران، هفتمین همایش ملی بانکداری الکترونیک و نظام های پرداخت، تهران، پژوهشکده پولی و بانکی.
- ۱۸- عطائی قراچه، مسعود، داودی، سید محمدرضا & بهرتمنی، امیر. (۱۴۰۰). ارائه و بررسی الگوی بانکداری پایدار با تأکید بر نقش اقتصاد مقاومتی با استفاده از روش تحلیل مضمون و مدل سازی ساختاری تفسیری (ISM). اندیشه مدیریت راهبردی (اندیشه مدیریت)، 15(1), 397-438. doi: 10.30497/smt.2021.76073
- ۱۹- علی احمدی، علیرضا، بنیادی نائینی، علی، تقوی، میرحمید. (۱۳۹۸). شناسایی عوامل حیاتی موفقیت بانکداری پایدار با رویکرد آمیخته، مدیریت فردا، ۱۸(۶۰).
- ۲۰- محمدیون، محدثه، سمیعی، روح اله، شجاعی، سامره و پقه، عبدالعزیز. (۱۴۰۲). تحلیل رفتار کاربردی پذیرش بانکداری الکترونیک. فصلنامه مدیریت سبز، ۳(۲)، ۵۹-۷۰.
- ۲۱- مرادی، داود، شیخی، ممدتقی خادم، طلیعه. (۱۳۹۸). بررسی تاثیر تحقق مدل بانکداری توسعه اجتماعی بر رشد و توسعه اقتصادی کشور با تاکید بر شبکه بانکی، مجله مطالعات توسعه اجتماعی ایران، ۱۱(۴۲).



فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

دوره ۲، شماره ۳، پاییز ۱۴۰۳، مقاله پژوهشی، صفحات ۱۱۴-۱۳۸

- ۲۲- مزرعه فراهانی، رضا، اوشک سرایی، مریم، محفوظی، غلامرضا & طالقانی، محمد. (۱۴۰۲). شیوه‌های بانکداری پایدار برای بهبود عملکرد صنعت بانکداری - بررسی ادبیات تا چارچوب مفهومی. *مطالعات حسابداری و حسابرسی*, 12(47), 71-90. doi: 10.22034/iaas.2023.184723
- ۲۳- نوبهار، عماد، دهقان نیری، محمود و رجب زاد قطری، علی. (۱۳۹۸) توسعه مدل و ارزیابی عملکرد پایداری بانکهای ایران، *پژوهش های مدیریت در ایران*، ۷(۲).
- ۲۴- وبسایت رسمی بانک ملت. (بی تا) <https://bankmellat.ir/default.aspx>.

- 25- Abubakar, L., & Handayani, T. (2019). Implication to Implementation of Sustainable Banking Principles on The Banking Sector to Sustainable Reporting Obligation. *Jurnal Dinamika Hukum*, 19(1), 52-73. DOI: 10.20884/1.jdh.2019.19.1.2189
- 26- Adu, D. A. (2022). Sustainable banking initiatives, environmental disclosure and financial performance: The moderating impact of corporate governance mechanisms. In *Business Strategy and the Environment* (Vol. 31, Issue 5, pp. 2365–2399). Wiley.
- 27- Bouma, J. J., Jeucken, M., & Klinkers, L. (Eds.). (2017). *Sustainable banking: The greening of finance*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781351282406>.
- 28- Dugelay, E., Asiru, B., Atuluku, A., & Thomas, S. (2017). *Sustainable banking as a driver for growth: A survey of Nigerian banks*. Retrieved from www.deloitte.com
- 29- Deloitte (2017). Sustainable banking as a driver for growth: A survey of Nigerian banks. Nigeria: Deloitte.
- 30- Grijalvo, M., & García-Wang, C. (2023). Sustainable business model for climate finance. Key drivers for the commercial banking sector. *Journal of Business Research*, 155, 113446. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.113446>
- 31- Jauch, S., & Watzka, S. (2016). Financial development and income inequality: a panel data approach. *Empirical Economics*, 51(1), 291-314. <https://doi.org/10.1007/s00181-015-1008-x>
- 32- Kumar, K., & Prakash, A. (2019). Managing sustainability in banking: extent of sustainable banking adaptations of banking sector in India. *Environment, Development and Sustainability*, 1-19. DOI:10.1007/s10668-019-00421-5
- 33- Mazrae Farahani, R., Ooshak Saraei, M., mahfoozi, G., & Taleghani, M. (2024). Presenting a Model for sustainable Banking: A Qualitative study. *Agricultural Marketing and Commercialization Journal*, 1(8), 136-147.
- 34- Myers, G. A. (2017). *Disposable cities: Garbage, governance and sustainable development in urban Africa*. Routledge. DOI:10.4324/9781315257624
- 35- Nwagwa, I. (2020). Driving sustainable banking in Nigeria through responsible management education: The case of Lagos Business School. *The International Journal of Management Education*, 18(1).
- 36- Pandit, A., Minné, E. A., Li, F., Brown, H., Jeong, H., James, J. A. C., ... & Yang, P. (2017). Infrastructure ecology: an evolving paradigm for sustainable urban development. *Journal of Cleaner Production*, 163, 19-27. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2015.09.010>
- 37- Ramnarain, T. D., & Pillay, M. T. (2016). Designing Sustainable Banking Services: The Case of Mauritian Banks. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 483-490. DOI:10.1016/j.sbspro.2016.05.424
- 38- Salim, K., Disli, M., Ng, A., Dewandaru, G., & Nkoba, M. A. (2023). The impact of sustainable banking practices on bank stability. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 178, 113249. DOI: 10.1016/j.rser.2023.113249
- 39- Siddique, Md. N.-E.-A., Nor, S. M., Senik, Z. C., & Omar, N. A. (2023). Corporate Social Responsibility as the Pathway to Sustainable Banking: A Systematic Literature Review. In *Sustainability* (Vol. 15, Issue 3, p. 1807). MDPI AG. <https://doi.org/10.3390/su15031807>



فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

دوره ۲، شماره ۳، پاییز ۱۴۰۳، مقاله پژوهشی، صفحات ۱۱۴-۱۳۸

- 40- Schroeder, P., Anggraeni, K., & Weber, U. (2019). The relevance of circular economy practices to the sustainable development goals. *Journal of Industrial Ecology*, 23(1), 77-95. <https://doi.org/10.1111/jiec.12732>
- 41- Ubeda, F., Forcadell, F.J., Aracil, E. & Mendez, A. (2022). How sustainable banking fosters the SDG 10 in weak institutional environments, *Journal of Business Research*, 146, 277-287.
- 42- Warinda, E., Nyariki, D. M., Wambua, S., Muasya, R. M., & Hanjra, M. A. (2020, February). Sustainable development in East Africa: impact evaluation of regional agricultural development projects in Burundi, Kenya, Rwanda, Tanzania, and Uganda. In *Natural Resources Forum* (Vol. 44, No. 1, pp. 3-39). Oxford, UK: Blackwell Publishing Ltd. DOI:10.1111/1477-8947.12191
- 43- Weber, O. (2012). *Sustainable banking—History and current developments*. Available at SSRN 2159947. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2159947>
- 44- Yip, A. W., & Bocken, N. M. (2018). Sustainable business model archetypes for the banking industry. *Journal of cleaner production*, 174(1): 150-169. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.10.190>