



تحلیل تعاملات هم‌افزای بازیگران شبکه خط‌مشی‌گذاری در حوزه بانکداری دیجیتال

مهدی قدمی

دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

مرتضی موسی‌خانی (نویسنده مسئول)

استاد مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

سیدمهدی الوانی

استاد مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

حمیدرضا یزدانی

استادیار گروه مدیریت بازرگانی و کسب و کار، دانشکده‌گان فارابی، دانشگاه تهران، قم، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۰/۲۸

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۵/۱۹

چکیده

زمینه: دنیای امروزه، دنیای تغییرات مستمر است و مسائلی که بشر با آن‌ها مواجه است، چندبعدی و پیچیده هستند. شبکه‌ها، ابزاری هستند که از طریق آن‌ها می‌توان مشارکت بازیگران ذی‌نفع را در فرآیند خط‌مشی‌گذاری، جلب و چنین مسائلی را حل کرد. از طرفی، دیجیتالی‌شدن اقتصاد به‌ویژه در صنعت بانکداری، یکی از پدیده‌های عصر حاضر است که کشورها می‌بایست نسبت به خط‌مشی‌گذاری علمی در این حوزه مبادرت نمایند.

هدف: هدف پژوهش حاضر، شناسایی بازیگران و تبیین تعاملات هم‌افزای فی‌مابین آن‌ها در شبکه خط‌مشی‌گذاری بانکداری دیجیتال در ایران می‌باشد.

روش تحقیق: در این پژوهش، با رویکرد استقرائی از روش تحقیق آمیخته اکتشافی استفاده شده، به‌طوری‌که در بخش کیفی تحقیق، از تحلیل مضمون، به‌منظور شناسایی بازیگران و روابط هم‌افزای بین آن‌ها و در بخش کمی، از تحلیل عاملی تأییدی و نرم‌افزار PLS به‌منظور اعتبارسنجی یافته‌های بخش کیفی پژوهش بهره‌گیری شده است. جامعه پژوهش، خبرگان خط‌مشی‌گذاری اقتصادی و بانکی کشور و ابزارهای گردآوری داده‌ها، مصاحبه و پرسش‌نامه بوده‌اند.

یافته‌ها: در این مطالعه، بازیگران ذی‌مدخل در شبکه خط‌مشی‌گذاری بانکداری دیجیتال، به‌تفکیک هر مرحله از فرآیند خط‌مشی‌گذاری (تدوین، اجراء و ارزیابی) شناسایی و نیز روابط فی‌مابین آن‌ها در جهت هم‌افزایی، در قالب دو گروه اصلی تعاملات پویای فی‌مابین بازیگران مراحل مختلف خط‌مشی‌گذاری و تعاملات پویای درونی هر مرحله، به‌همراه ارائه راه‌کارهای بهبود این تعاملات، در بستر مدیریت دولتی ایران تبیین گردیده است.

نتیجه‌گیری: در این پژوهش، شبکه بازیگران خط‌مشی‌گذاری بانکداری دیجیتال بر روی فرآیند سه مرحله‌ای چرخه خط‌مشی، ترسیم گردیده و بر ضرورت همکاری هم‌افزای بازیگران با محوریت مهم‌ترین بازیگر، یعنی بانک مرکزی تأکید شده است. بنابراین، به‌منظور حصول اطمینان از موفقیت در خط‌مشی‌گذاری در حوزه بانکداری دیجیتال، بذل توجه به نقش بی‌بدیل شبکه بازیگران و جلب مشارکت آن‌ها در تدوین و پیاده‌سازی خط‌مشی‌ها ضروری می‌باشد.

واژگان کلیدی: خط‌مشی‌گذاری عمومی، شبکه خط‌مشی، بانکداری دیجیتال، بازیگران شبکه خط‌مشی‌گذاری، نظام بانکداری ایران.

۱- مقدمه

لاسول^{۱۰} (۱۹۵۱) و پی دلون^{۱۱} (۱۹۹۲)، همواره خواهان مشارکت مدنی فزاینده‌ای در تمامی سطوح قلمرو سازمان‌های دولتی بوده‌اند. بعضی از آن‌ها روش‌هایی را نیز برای مطالعه این پدیده شناسایی کرده و ابزارهایی را برای توانمند کردن شهروندان و... جهت مشارکت در فرآیندهای سازمانی و سیاسی معرفی کرده‌اند، اما برخی دیگر (سنت‌گرایان) معتقدند که ساختارهای سلسله‌مراتبی هم‌چنان باید در بدنه ساختار سازمان به کار گرفته شوند. در این چارچوب، ایجاد و به‌کارگیری شبکه‌های خط‌مشی به‌عنوان واکنش مناسب نسبت به افزایش تقاضای مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها و خط‌مشی‌گذاری‌های مربوط به بخش‌های مختلف جامعه توصیه شده است. با این نگاه، در حقیقت ضمن اینکه عدول از به‌کارگیری مدل‌های تصمیم‌گیری سنتی ترغیب می‌شود، استفاده از مدل‌های شبکه‌ای در خط‌مشی‌گذاری‌های مشترک بین سازمان‌های اجتماعی نیز به امری ضروری و حیاتی مبدل شده است؛ چراکه استفاده از شبکه‌ها موجب حل مناسب و مطلوب‌تر مشکلات و مسائل سازمان‌ها می‌گردد (کاملی، ۱۳۸۸). به عبارت دیگر، کارایی و اثربخشی بالای رویکرد خط‌مشی‌گذاری شبکه‌ای در دستیابی به اهداف از جمله دلایل اصلی انحراف سازمان از روش‌های سنتی تصمیم‌گیری و خط‌مشی‌گذاری سلسله‌مراتبی و گرایش به خط‌مشی‌گذاری شبکه‌ای است (دانش‌فرد و همکاران، ۲۰۱۴). وجود ذی‌نفعان گوناگون با منافع و اهداف متفاوت و در مواردی متعارض، تغییرات شتابان در

خط‌مشی عمومی^۱ به تصمیمی گفته می‌شود که توسط دولت‌ها، با توجه به هدفی که تعریف کرده‌اند و ابزاری که برای رسیدن به هدف مشخص نموده‌اند، اتخاذ می‌گردد. در راستا، باید گفت تصمیمات و سیاست‌هایی که توسط مراجع مختلف عمومی مثل قوه قضائیه و مجلس، گرفته می‌شوند هم جز خط‌مشی‌ها می‌باشند (الوانی و همکاران، ۱۳۹۰). در پی گسترش مسئولیت دولت‌ها، آن‌ها اجرای خط‌مشی‌های عمومی را دشوار می‌بینند و شروع به تقسیم اختیارات خود با سایر بازیگران در بخش غیردولتی می‌نمایند. در نتیجه، خط‌مشی‌گذاری، بیشتر به همکاری مبتنی بر مدل‌های کثرت‌گرایانه و مشارکتی تمرکز می‌کند. در رابطه با این تغییرات، اصطلاح عمومی «شبکه خط‌مشی»^۲ یا «رویکرد شبکه خط‌مشی»^۳ ظهور کرده است (تامپسون و پفور^۴، ۲۰۰۵). رویکردهای مبتنی بر شبکه از جمله خلق مشترک ارزش عمومی با شهروندان از مرحله شکل‌گیری خط‌مشی تا اجراء و ارزیابی (ووربرگ^۵ و همکاران، ۲۰۱۵؛ آربورن^۶، ۲۰۱۸)، خلق مشترک ارزش عمومی با مشارکت سطوح چندگانه دولت، خلق ارزش عمومی چند بازیگری حکمرانی مشترک، شبکه‌های فرادولتی و فراشبکه‌ها (اوتول^۷، ۲۰۱۵؛ برایسون^۸ و همکاران، ۲۰۱۷) قصد دارند انتقاد مربوط به بالا به پایین بودن، تک‌کانونه بودن و اقتدارگرایانه بودن خط‌مشی‌گذاری متمرکز و بالا به پایین را پوشش دهند. از دیرباز مبحث جامعه مشارکتی بخشی از گفتمان خط‌مشی عمومی بوده است و دانشمندانی همچون فیشر^۹ (۱۹۸۹)، درایزک^{۱۰} (۱۹۹۶)،

¹ Public policy

² Policy network

³ Thompson & Pforr

⁴ Voorberg

⁵ Osborne

⁶ O'Toole

⁷ Bryson

⁸ Fisher

⁹ Dreisak

¹⁰ Laswell

¹¹ PDelon

بسترهای تأثیرگذار فراملی، ملی و خاص قلمروی خطمشی بر شبکه‌های خطمشی، گوناگونی توزیع قدرت در نهادهای خطمشی‌گذار و چالش‌های تعاملات آنان با یکدیگر، ضرورت ارائه الگویی در این رابطه را بیان می‌کند (احمدیان دیوکتی و همکاران، ۱۳۹۷).

از طرف دیگر، امروزه اقتصاد دیجیتال، به عنوان جایگزین اقتصاد اطلاعات در دهه ۱۹۷۰، اقتصاد دانش و اقتصاد الکترونیک در ۱۹۸۰، اقتصاد نوین در دهه ۱۹۹۰ و اقتصاد شبکه و اقتصاد اینترنت در دهه اول هزاره ۲۰۰۰ مطرح شده است (سوسویو^{۱۲}، ۲۰۱۱). اقتصاد دیجیتال، کاربرد فراگیر فناوری اطلاعات (نرم‌افزار، سخت‌افزار، کاربردها و ارتباطات) در تمامی ابعاد اقتصادی است که شامل کارکرد درونی سازمان‌ها (کسب و کار، دولت و بخش عام‌المنفعه)، مبادلات میان سازمان‌ها و مبادلات میان افرادی است که به عنوان شهروند، مصرف‌کننده و سازمان ایفای نقش می‌کنند (اتکینسون و مک‌کی^{۱۳}، ۲۰۰۷). همچون سایر اجزای اقتصاد، سیستم بانکداری نیز باید خود را بازسازی کند و این بازسازی مجدد، سبب ایجاد سیستم بانکداری دیجیتال گردیده است (خسروانجم و همکاران، ۱۳۹۹). بنابراین، نگاه بانکداری دیجیتال مانند یک پروژه نیست، بلکه این مفهوم، یک فرهنگ و مفهوم سراسری است. در واقع، بانک دیجیتال از طریق مهندسی مجدد سیستم‌های موجود با محوریت مشتری و انطباق با نیازهای وی به وجود می‌آید (اسکینر، ۲۰۱۴). در این راستا، بسیاری از بانک‌ها در سراسر جهان اقدام به دیجیتالی کردن فعالیت‌های خود کرده و استراتژی‌ها و راهبردهای متناسب با آن را تدوین نموده‌اند (آنگوس و

نانسی^{۱۴}، ۲۰۱۸). به عقیده پژوهشگران حوزه بانکی کشور، فقدان خطمشی‌های مناسب و شفاف و یکپارچه، در هر دوره آسیب‌های زیادی به این نظام وارد کرده است. به عقیده آن‌ها، ریشه بسیاری از مسائل این نظام، فقدان الگوی مشخص در این زمینه‌ها می‌باشد، چراکه این نظام نمی‌تواند عدم قطعیت‌های موجود و آتی را پایش و کنترل کند و همچنین نمی‌تواند اقدامات و راه‌حل‌های تجویزی در این زمینه‌ها ارائه دهد و اقداماتی هم که صورت می‌گیرد، بیشتر حالت قهرآمیز داشته و بدون در نظر گرفتن دیدگاه بازیگران مختلف است (منوریان و همکاران، ۱۳۹۸). با نگاهی به فرآیند مرحله‌ای چرخه خطمشی عمومی^{۱۵} می‌توان رویکردی گام‌به‌گام، متوالی و منظم را شناسایی کرد که دارای مرزبندی مشخصی می‌باشد و به صورت کلی، دارای مراحل تدوین خطمشی^{۱۶}، اجرای خطمشی^{۱۷} و ارزیابی^{۱۸} آن می‌باشد (اسکندری‌نیا و همکاران، ۱۳۹۹). اگرچه انتقاداتی بر رویکرد مرحله‌ای خطمشی‌گذاری وارد است ولیکن به نظر می‌رسد شبکه‌سازی و جلب مشارکت بازیگران در مراحل سه‌گانه یادشده می‌تواند موجب حصول موفقیت در پیاده‌سازی مطلوب خطمشی‌ها گردد. با توجه به اینکه دیجیتالی‌شدن در حوزه اقتصاد به‌ویژه در صنعت بانکداری، یکی از پدیده‌های عصر حاضر است، ضروری می‌باشد که در نظام بانکی کشور نیز همگام با سایر کشورهای دنیا، ضمن ریل‌گذاری مناسب در این مسیر، نسبت به تدوین، اجراء و ارزیابی خطمشی‌های مربوطه با بهره‌گیری از ظرفیت شبکه‌ها و درگیرسازی بازیگران و در چارچوب الگویی علمی و منسجم مبادرت نمود. در این راستا، هدف پژوهش حاضر،

¹² Ciocoiu

¹³ Atkinson & McKay

¹⁴ Angus & Nancy

¹⁵ Policy cycle

¹⁶ Policy formation

¹⁷ Policy implementation

¹⁸ Policy evaluation

اعتبارسنجی کردند. بدین منظور، در بخش کیفی تحقیق، از روش تحلیل مضمون در رابطه با مصاحبه‌های صورت گرفته با خبرگان، استفاده شده و در بخش کمی تحقیق نیز از روش تحلیل عاملی تأییدی و نرم‌افزار Smart PLS3 در رابطه با داده‌های مستخرج از پرسش‌نامه‌ها بهره‌گیری شده است. به عبارت دیگر، برای شناسایی بازیگران و تعاملات بین آن‌ها از روش‌های کیفی و برای اعتبارسنجی یافته‌های بخش کیفی، از روش‌های کمی استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش، در بخش کیفی، خبرگان و متخصصان دخیل در برنامه‌ریزی و خط‌مشی‌گذاری اقتصادی و بانکی کشور به ویژه بانک‌های دیجیتال هستند. در مرحله کمی پژوهش نیز نظر مدیران و کارشناسان بانک مرکزی، وزارت امور اقتصادی و دارایی و نیز بانک‌های دولتی و خصوصی در حوزه خط‌مشی‌گذاری و بانک‌داری دیجیتال، با در نظرگیری میزان تجربه کاری آن‌ها در حوزه تحقیق، مبنا قرار گرفته است. در این پژوهش، در بخش کیفی، تلفیقی از روش‌های نمونه‌گیری هدفمند و گلوله برفی مورد استفاده قرار گرفته است. کفایت نمونه‌گیری در این بخش، طبق قاعده اشباع نظری مشخص شده است، به‌طوری‌که اشباع داده‌ها با انجام ۱۳ مصاحبه مشاهده گردید. روش نمونه‌گیری در بخش کمی، اتفاقی بوده است. در این نمونه‌گیری، برخلاف نمونه‌گیری احتمالی، هدف، استنباط آماری نبوده، بلکه هدف آن است که مناسب‌ترین نمونه‌ها برای دستیابی به هدف تحقیق استفاده شوند. همچنین، براساس قواعد نمونه‌گیری آماری، حجم نمونه ۱۰۰ تعیین گردید. بنابراین، ۱۲۰ پرسش‌نامه توزیع شد که در نهایت، ۱۰۰ پرسش‌نامه حاوی اطلاعات قابل قبول جمع‌آوری گردید.

شناسایی بازیگران و تعاملات هم‌افزای فیما بین آن‌ها در شبکه خط‌مشی‌گذاری بانک‌داری دیجیتال ایران می‌باشد. به عبارت دیگر، در این مطالعه، به این سؤالات تحقیق پاسخ داده می‌شود که «بازیگران شبکه خط‌مشی‌گذاری در حوزه بانک‌داری دیجیتال (به تفکیک مراحل سه‌گانه تدوین، اجراء و ارزیابی در چرخه خط‌مشی) کدامند؟» و «تعاملات بازیگران خط‌مشی‌گذاری شبکه‌ای بانک‌داری دیجیتال در جهت هم‌افزایی چگونه باید باشد؟». بنابراین، در این تحقیق، با استفاده از روش‌شناسی مناسب و علمی، بازیگران ذی‌مدخل در شبکه خط‌مشی‌گذاری بانک‌داری دیجیتال در مراحل مختلف فرآیند خط‌مشی‌گذاری، در بستر مدیریت دولتی ایران شناسایی و اعتبارسنجی گردیده و به تحلیل تعاملات و روابط فیما بین آن‌ها در جهت هم‌افزایی پرداخته می‌شود.

۲- روش پژوهش

روش‌شناسی این پژوهش براساس مدل پیاز پژوهش (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۳) بررسی شده است. در این راستا، این پژوهش از منظر فلسفی، یک پژوهش تفسیری است. به لحاظ جهت‌گیری، یک پژوهش توسعه‌ای-کاربردی است و از لحاظ رویکرد پژوهشی، یک پژوهش استقرایی می‌باشد. هدف این پژوهش، توصیفی-اکتشافی بوده و روش گردآوری داده‌ها، میدانی-کتابخانه‌ای و ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی، مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته و در بخش کمی، پرسش‌نامه بوده است. در این مطالعه، تلاش گردیده است براساس اطلاعات جمع‌آوری شده و با استفاده از روش آمیخته اکتشافی (ترکیبی از روش‌های تجزیه و تحلیل کیفی و کمی)، به تحلیل داده‌ها پرداخته شده و بازیگران شبکه خط‌مشی‌گذاری بانک‌داری دیجیتال کشور و نیز تعاملات هم‌افزای بین آن‌ها، شناسایی و

می‌شوند (چین^{۲۱}، ۱۹۹۸). محاسبات مربوط به این ضریب نیز توسط نرم‌افزار PLS3 انجام پذیرفته است. نتایج حاصل از محاسبات مربوط به روایی، پایایی و ضریب R2 در بخش کمی این پژوهش که توسط نرم‌افزار یادشده انجام شده است، در جداول (۳) و (۵) نمایش داده شده‌اند.

۳- یافته‌ها

یافته‌های بخش کیفی: در بخش کیفی این مطالعه، به‌منظور شناسایی بازیگران شبکه خط‌مشی‌گذاری بانکداری دیجیتال ایران (در مراحل تدوین، اجراء و ارزیابی) و نیز تعاملات و روابط فی‌مابین آن‌ها، ضمن بهره‌گیری از روش تحلیل مضمون، داده‌های حاصل از مصاحبه با خبرگان، پیاده‌سازی و کدگذاری شدند و در ادامه، به دسته‌بندی کدهای اولیه مبادرت گردید. پس از تعدیل‌هایی که صورت پذیرفت، اقدام به استخراج کدهای ثانویه شد و سپس، با توجه به مفاهیم استخراج شده از کدهای ثانویه، در گام بعدی مسیر تحقیق و با توجه به سؤالات پژوهش، دسته‌بندی و شمای کلی نهایی کدها در قالب مقوله اصلی، مقوله فرعی، مفهوم و کد ثانویه ترسیم گردید که نتایج حاصله در قالب جدول (۱) ارائه شده است.

جدول (۱): دسته‌بندی نهایی کدها در راستای پاسخ به سؤالات پژوهش

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفهوم	کد ثانویه
بازیگران	بازیگران مرحله تدوین	بازیگران دولتی و حاکمیتی	بانک مرکزی
			وزارت امور اقتصادی و دارایی
			وزارت ارتباطات و فن‌آوری اطلاعات
			بانک ها و مؤسسات مالی و اعتباری دولتی
			ها و مراکز پژوهشی دانشگاه
			نهادهای امنیت داده‌ها
			وزارت صنعت، معدن و تجارت
			معاونت علمی و فن‌آوری ریاست جمهوری

¹⁹ Validity

²⁰ Reliability

²¹ Chin

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفهوم	کد ثانویه
			شورای عالی فضای مجازی
			قوه قضائیه
			احوال سازمان ثبت
			مجلس و کمیسیون اقتصادی آن
			شورای پول و اعتبار
			شورای هماهنگی بانکها
		بازیگران بخش خصوصی	شورای فقهی
			شرکتهای فن آوری
			مراکز نوآوری
			بانکها و مؤسسات مالی و اعتباری بخش خصوصی
			مجمع عمومی بانکهای خصوصی
			فین تکها (مانند آپ و...)
	بازیگران جامعه مدنی		تشکل های صنفی
			افراد مستقل صاحب نظر
			سازمانهای مردم نهاد
			کانون بانکهای غیردولتی
			اتاق اصناف
			رسانه ها
			اتاق بازرگانی
	بازیگران مرحله اجراء	بازیگران دولتی و حاکمیتی	بانکها و مؤسسات مالی و اعتباری دولتی
			سازمان ثبت احوال
			نهادهای اقتصادی غیربانکی (بورس، بیمه و...)
			گمرک
			سازمان امور مالیاتی
			شبکه های تبادل اطلاعات
			وزارت ارتباطات و فن آوری اطلاعات
			وزارت صنعت، معدن و تجارت
		بازیگران بخش خصوصی	بانکها و مؤسسات مالی و اعتباری بخش خصوصی
			تأمین کنندگان تکنولوژی
			مجموعه های دانش بنیان
			شرکتهای بیمه
			فین تکها (مانند آپ و ...)
	بازیگران جامعه مدنی		سازمان نظام صنفی
			نهادهای خودانتظام (مثل سندیکای نظام صنفی رایانه ای)
			رسانه ها
			نظام خودارزیابی بانکهای دولتی
	بازیگران مرحله ارزیابی	بازیگران دولتی و حاکمیتی	بانک مرکزی

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفهوم	کد ثانویه
تعاملات هم‌افزا بین بازیگران	تعامل پویا بین بازیگران مراحل مختلف خط‌مشی‌گذاری	بازیگران بخش خصوصی	وزارت امور اقتصادی و دارایی
			مجمع عمومی بانک‌های دولتی
			قوه قضائیه
		بازیگران جامعه مدنی	نظام خودارزیابی بانک‌های خصوصی
			تشکلهای صنفی
			مردم و مشتریان
	تعامل درونی پویای بازیگران در هر مرحله خط‌مشی‌گذاری	تعامل سازنده بین بازیگران تدوین و اجرا	سازوکار ارتباط مؤثر بین بازیگران تدوین و اجرا
			سازوکار بازخوردهای شبکه‌ای
		تعامل سازنده بین بازیگران تدوین و ارزیابی	سازوکار ارتباط سازنده بین بازیگران تدوین و ارزیابی
			برگزاری رویدادهای همایشی
		تعامل سازنده بین بازیگران اجرا و ارزیابی	فراهم بودن زمینه تعامل بین بازیگران ارزیابی و اجرا
			برگزاری جشنواره‌ها برای تبادل اطلاعات
		تعامل سازنده بازیگران تدوین	تعامل درونی سازنده بین بازیگران تدوین
			همگرایی و هماهنگی بازیگران تدوین
		تعامل سازنده بازیگران اجرا	تدارک تعامل درونی بین بازیگران اجرا
			سازوکار تبادل تجارب و اطلاعات بازیگران اجرا
		تعامل سازنده بازیگران ارزیابی	سازوکار تعاملات درونی بین بازیگران ارزیابی
			برگزاری جلسات مشترک نهادهای ارزیاب

یافته‌های بخش کمی: در این بخش، پرسش‌نامه‌ای به منظور اعتبارسنجی یافته‌های بخش کیفی طراحی گردید. سؤالات این پرسش‌نامه بر مبنای پیشینه و نظرات تخصصی خبرگان تدوین شده است. بر مبنای داده‌های مستخرج از پرسش‌نامه‌ها و اجرای روش تحلیل عاملی تأییدی، بار عاملی هریک از متغیرها به دست می‌آید و چنانچه بار عاملی هر متغیر بیشتر از ۰/۴ باشد، حفظ خواهد شد.

بازیگران: با توجه به مطالب پیشین، چنانچه بار عاملی هر بازیگر از مجموعه بازیگرانی که در بخش کیفی تحقیق شناسایی شده‌اند، کمتر از ۰/۴ شود، بازیگر

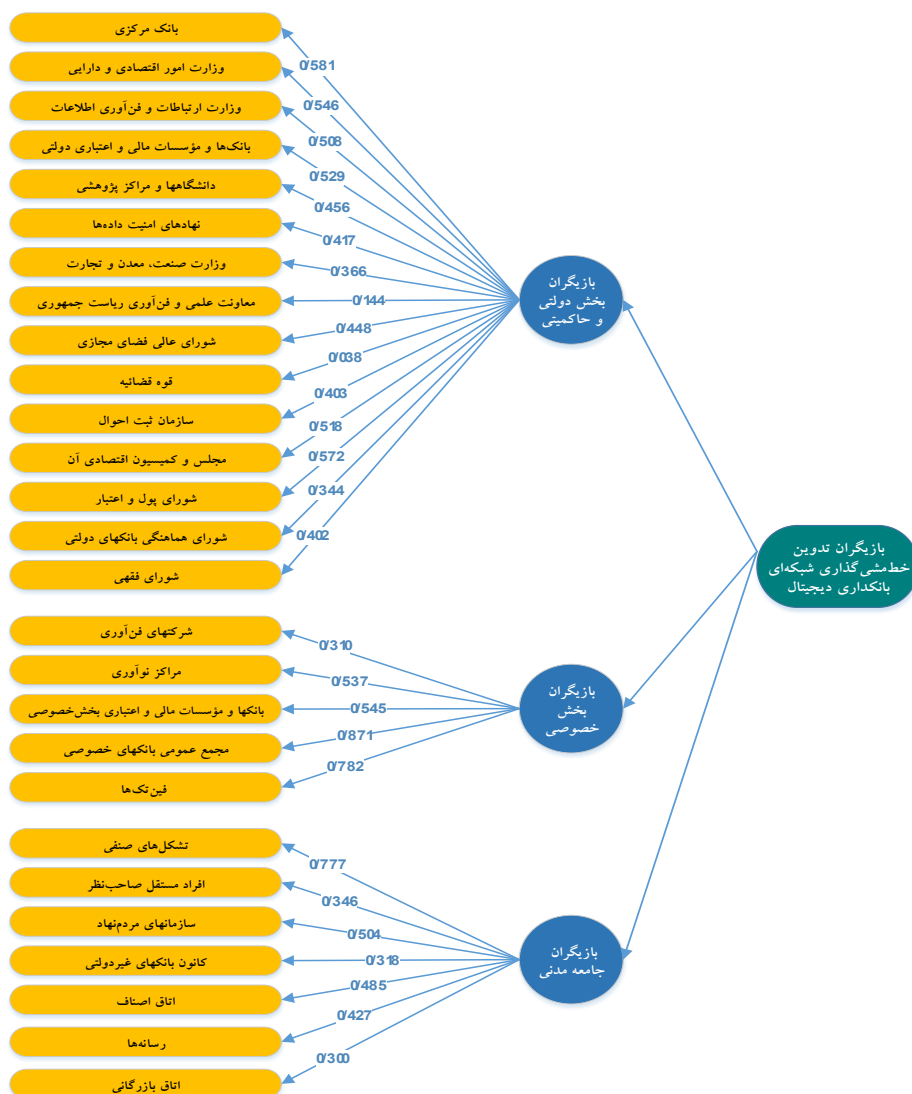
مورد بحث حذف می‌شود. همچنین، با توجه به اینکه در حکمرانی خوب^{۲۲}، به نقش مشترک سه بخش دولتی، خصوصی و جامعه مدنی تأکید می‌گردد، در این مطالعه، بازیگران هر مرحله از فرآیند خط‌مشی‌گذاری در سه بخش متناظر دسته‌بندی شده‌اند. در ادامه، تحلیل انجام‌شده به منظور اعتبارسنجی بازیگران مرحله تدوین خط‌مشی به صورت کامل ارائه می‌شود و در رابطه با بازیگران مراحل اجرا و ارزیابی، به ارائه نتایج اعتبارسنجی که به همین ترتیب حاصل گردیده‌اند، اکتفاء می‌گردد.

²² Good Governance

بازیگران مرحله تدوین: در این بخش، بار عاملی

بازیگران تدوین محاسبه گردیده و در قالب شکل (۱)

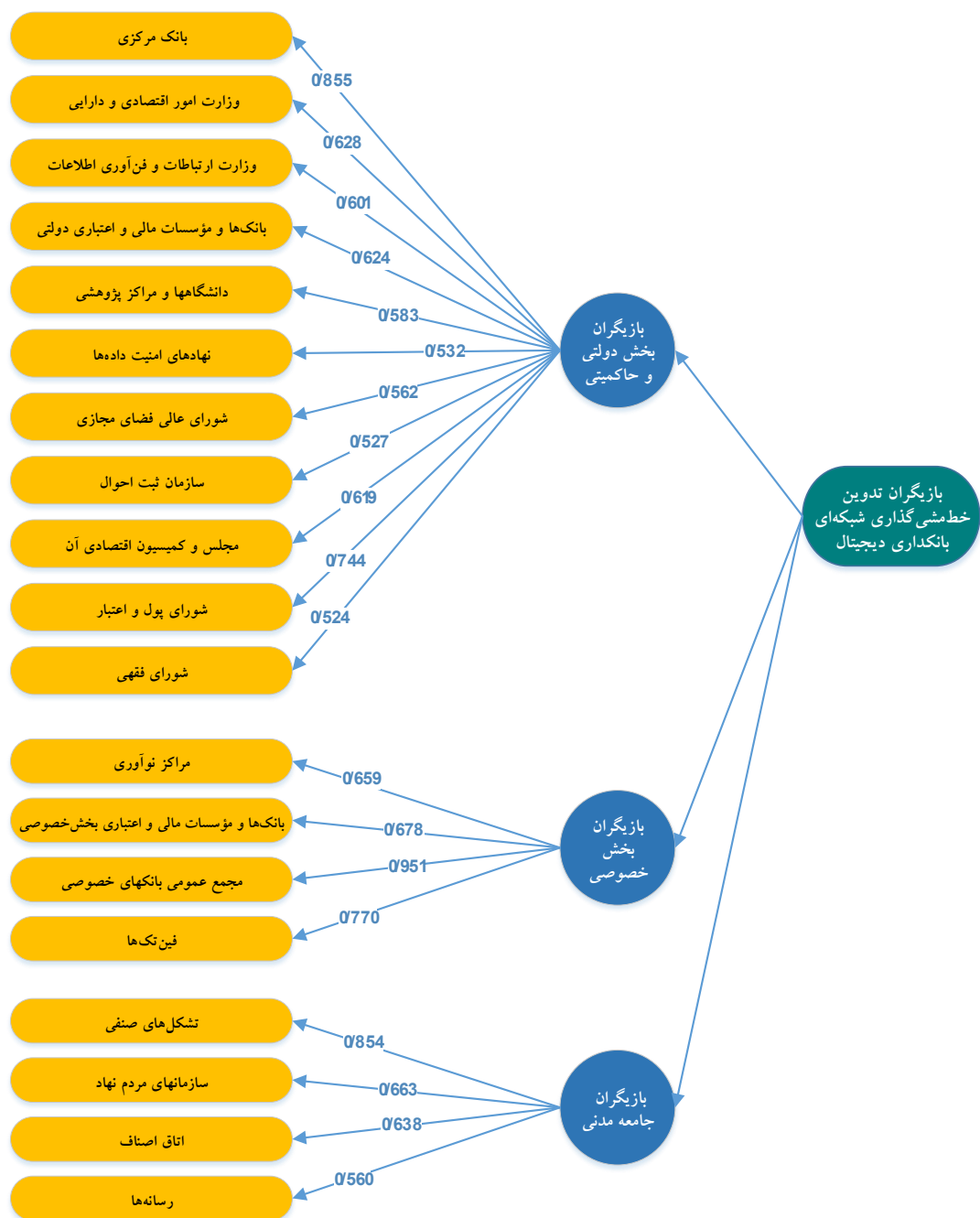
نمایش داده شده است.



شکل (۱): نتایج تحلیل عاملی اولیه بازیگران مرحله تدوین شبکه خط‌مشی گذاری بانکداری دیجیتال

با توجه به اینکه درخصوص متغیرهایی که وزن آنها کمتر از ۰/۴ است، بایستی تصمیم‌گیری صورت گیرد، نقش وزارت صنعت، معدن و تجارت، معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری، شورای هماهنگی بانک‌های دولتی، قوه قضائیه، شرکتهای فناوری، کانون بانکهای غیردولتی، اتاق بازرگانی و افراد مستقل صاحب‌نظر در بخش بازیگران مرحله تدوین شبکه

خط‌مشی گذاری بانکداری دیجیتال، حذف شده و بار دیگر، اوزان هریک از متغیرها با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی بررسی می‌شود که نتایج حاصله، مبین تأیید نقش تمامی بازیگران باقی‌مانده در این مرحله می‌باشد. با توجه به این مهم، در نهایت خروجی شکل (۲) حاصل شده است



شکل (۲): نتایج تحلیل عاملی ثانویه بازیگران مرحله تدوین شبکه خط‌مشی‌گذاری بانکداری دیجیتال

در این چارچوب، نتایج حاصل از تحلیل عاملی ثانویه بازیگران مرحله تدوین مبتنی بر داده‌های شکل (۲)، در قالب جدول (۲) ارائه شده است.

بار عاملی	زیرمؤلفه	مؤلفه	بار عاملی	زیرمؤلفه	مؤلفه	بار عاملی	زیرمؤلفه	مؤلفه
-----------	----------	-------	-----------	----------	-------	-----------	----------	-------

تحلیل تعاملات هم‌افزای بازیگران شبکه خط‌مشی‌گذاری در حوزه بانکداری دیجیتال

بازیگران دولتی و حاکمیتی	بانک مرکزی	۰/۸۵۵	بازیگران دولتی و حاکمیتی	سازمان ثبت احوال	۰/۵۲۷	بازیگران بخش خصوصی	فین تک‌ها (آپ و ...)	۰/۷۷۰
	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۰/۶۲۸		مجلس و کمیسیون اقتصادی آن	۰/۶۱۹	بازیگران جامعه مدنی	تشکل‌های صنفی	۰/۸۵۴
	وزارت ارتباطات و فن‌آوری اطلاعات	۰/۶۰۱		شورای پول و اعتبار	۰/۷۴۴		سازمان‌های مردم‌نهاد	۰/۶۶۳
	بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری دولتی	۰/۶۲۴		شورای فقهی	۰/۵۲۴		اتاق اصناف	۰/۶۳۸
	دانشگاه‌ها و مراکز پژوهشی	۰/۵۸۳	بازیگران بخش خصوصی	مراکز نوآوری	۰/۶۵۹	-	رسانه‌ها	۰/۵۶۰
	نهادهای امنیت داده‌ها	۰/۵۳۲		بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری بخش خصوصی	۰/۶۷۸		-	-
	شورای عالی فضای مجازی	۰/۵۶۲		مجمع عمومی بانک‌های خصوصی	۰/۹۵۱		-	-

جدول (۲): بارهای عاملی زیرمؤلفه‌های بازیگران مرحله تدوین شبکه خط‌مشی‌گذاری بانکداری دیجیتال

با توجه به بارهای عاملی حسب محاسبات مذکور در جدول (۲)، نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی درخصوص بازیگران مرحله تدوین شبکه خط‌مشی‌گذاری بانکداری دیجیتال به قرار ذیل، مورد تأیید می‌باشند:

- بازیگران دولتی و حاکمیتی تدوین: بانک مرکزی، شورای پول و اعتبار، وزارت امور اقتصادی و دارایی، بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری دولتی، مجلس و کمیسیون اقتصادی آن، وزارت ارتباطات و فن‌آوری اطلاعات، دانشگاه‌ها و مراکز پژوهشی، شورای عالی

فضای مجازی، نهادهای امنیت داده‌ها، سازمان ثبت احوال و شورای فقهی.

- بازیگران بخش خصوصی تدوین: مجمع عمومی بانک‌های خصوصی، فین تک‌ها، بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری خصوصی و نیز مراکز نوآوری.

- بازیگران جامعه مدنی تدوین: تشکل‌های صنفی، سازمان‌های مردم‌نهاد، اتاق اصناف و رسانه‌ها.

همچنین، نتایج اعتبارسنجی انجام‌شده با بهره‌گیری از نرم‌افزار PLS3 که در جدول (۳) ارائه شده است، نشان‌دهنده معنادار بودن نتایج تحلیل عاملی تأییدی در

رابطه با بازیگران مرحله تدوین شبکه خط‌مشی‌گذاری
بانکداری دیجیتال، منطبق بر شکل (۲) می‌باشد.

جدول (۳): نتایج برازش مبتنی بر تحلیل عاملی بازیگران مرحله تدوین شبکه خط‌مشی‌گذاری بانکداری دیجیتال

سازگاری درونی (آلفای کرونباخ) $\alpha (>0.7)$	R ² ضریب تعیین (۰/۳۳ و ۰/۶۷ درصد به عنوان مقادیر متوسط و قوی)	پایایی مرکب CR (>0.7)	روایی همگرا (متوسط واریانس استخراجی) AVE (>0.5)	بازیگران مرحله تدوین شبکه خط‌مشی‌گذاری
۰/۷۷۷	-	۰/۷۱۳	۰/۶۸۱	بازیگران مرحله تدوین شبکه خط‌مشی‌گذاری
۰/۷۹۲	۰/۸۵۹	۰/۷۲۳	۰/۵۶۴	بازیگران دولتی و حاکمیتی مرحله تدوین
۰/۷۱۳	۰/۳۸۳	۰/۷۰۰	۰/۵۰۳	بازیگران بخش خصوصی مرحله تدوین
۰/۷۴۹	۰/۴۴۵	۰/۷۴۳	۰/۵۱۴	بازیگران جامعه مدنی مرحله تدوین

بازیگران مرحله اجرا: در این بخش مشابه محاسبات انجام‌شده و تحلیل به‌عمل‌آمده در بخش قبلی، نقش بازیگران مرحله اجرا مورد تحلیل قرار می‌گیرد. با توجه به اینکه درخصوص متغیرهایی که بار عاملی آن‌ها کمتر از ۰/۴ است، بایستی تصمیم‌گیری صورت گیرد، نقش وزارت صنعت، معدن و تجارت، گمرک، مجموعه‌های دانش‌بنیان و نهادهای خودانتظام در بخش بازیگران مرحله اجرا حذف می‌شوند. در نهایت، نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی درخصوص بازیگران اجراء شبکه خط‌مشی‌گذاری بانکداری دیجیتال به قرار ذیل، مورد تأیید می‌باشند:

- بازیگران دولتی و حاکمیتی اجراء: بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری دولتی، وزارت ارتباطات و فن‌آوری اطلاعات، نهادهای اقتصادی غیربانکی (بورس، بیمه و...)، شبکه‌های تبادل اطلاعات، سازمان ثبت احوال و سازمان امور مالیاتی.
- بازیگران بخش خصوصی اجراء: بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری خصوصی،

تأمین‌کنندگان تکنولوژی، فین‌تک‌ها و شرکت‌های بیمه.

- بازیگران جامعه مدنی اجراء: سازمان نظام صنفی و رسانه‌ها.

بازیگران مرحله ارزیابی: در این بخش نیز مشابه محاسبات انجام‌شده و تحلیل به‌عمل‌آمده در بخش‌های قبلی، نقش بازیگران مرحله ارزیابی مورد تحلیل قرار می‌گیرد. با توجه به اینکه حسب نتایج تحلیل عاملی تأییدی، بار عاملی تمامی بازیگران مرحله ارزیابی شبکه خط‌مشی‌گذاری بانکداری دیجیتال بیشتر از ۰/۴ است، نقش آفرینی بازیگران مرحله ارزیابی به قرار ذیل، مورد تأیید می‌باشد:

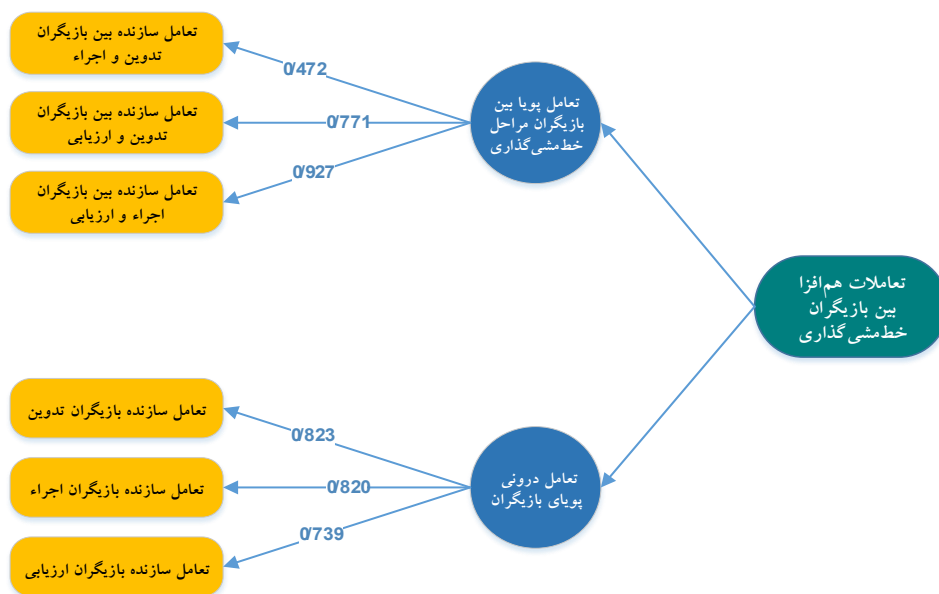
- بازیگران دولتی و حاکمیتی ارزیابی: بانک مرکزی، وزارت امور اقتصادی و دارایی، قوه قضاییه، نظام خودارزیابی بانک‌های دولتی و مجمع عمومی بانک‌های دولتی.
- بازیگران بخش خصوصی ارزیابی: نظام خودارزیابی بانک‌های خصوصی.

- بازیگران جامعه مدنی ارزیابی: مردم و مشتریان و نیز تشکلهای صنفی.

تعاملات همافزا بین بازیگران شبکه خطمشی گذاری در حوزه بانکداری دیجیتال

اگرچه بازیگران نقش بی بدیلی در توفیق شبکه ها ایفاء می کنند، ولیکن چنانچه روابط فیما بین آنها سازنده نباشد، نمی توان به تدوین خطمشی های جامع و کارآ و در ادامه، به پیاده سازی موفق آنها امیدوار بود. در بسیاری از مواقع، تعاملات بین بازیگران نه تنها موجب هم افزایی نمی گردد، بلکه حتی خنثی هم نیست و موجب تخریب و آسیب اساسی به خطمشی ها می شود. بنابراین، در شبکه سازی نباید از نقش زیربنایی تعاملات بین

بازیگران ذی نفع و ذی مدخل در شبکه خطمشی گذاری غافل شد. در این مطالعه، در بخش کیفی به این مهم پرداخته شده و تعاملات بازیگران حوزه بانکداری دیجیتال در جهت هم افزایی مورد توجه قرار گرفته و در دو دسته تعاملات پویا بین بازیگران مراحل متفاوت خطمشی گذاری و تعاملات درونی بازیگران هر مرحله با یکدیگر احصاء گردیده است. در بخش کمی هم این روابط مورد بررسی و اعتبارسنجی واقع گردیده اند، به طوری که مشابه تحلیل به عمل آمده در قسمت های پیشین، در این قسمت نیز تعاملات همافزا بین بازیگران شبکه خطمشی گذاری بانکداری دیجیتال، مورد تحلیل قرار می گیرند. در این راستا، نمودار بار عاملی تعاملات یادشده، در قالب شکل (۳) نمایش داده شده است.



شکل (۳): نتایج تحلیل عاملی تأییدی تعاملات همافزا بین بازیگران شبکه خطمشی گذاری بانکداری دیجیتال

همان طوری که در شکل (۳) مشاهده می شود بار عاملی تمامی زیرمؤلفه های تعاملات همافزا بین بازیگران شبکه خطمشی گذاری بانکداری دیجیتال که از تحلیل

بخش کیفی استخراج شده اند، بیشتر از ۰/۴ است. این نتایج در جدول (۴) خلاصه شده اند.

جدول (۴): بارهای عاملی زیرمؤلفه های تعاملات همافزا بین بازیگران شبکه خطمشی گذاری بانکداری دیجیتال

بار عاملی	زیرمؤلفه	مؤلفه	بار عاملی	زیرمؤلفه	مؤلفه

تحلیل تعاملات همافزای بازیگران شبکه خطمشی گذاری در حوزه بانکداری دیجیتال

تعامل پویا بین بازیگران مراحل مختلف خطمشی گذاری	تعامل سازنده بین بازیگران تدوین و اجراء	۰/۴۷۲	تعامل درونی پویا بازیگران	تعامل سازنده بازیگران تدوین	۰/۸۲۳
	تعامل سازنده بین بازیگران تدوین و ارزیابی	۰/۷۷۱		تعامل سازنده بازیگران اجراء	۰/۸۲۰
	تعامل سازنده بین بازیگران ارزیابی و اجراء	۰/۹۲۷		تعامل سازنده بازیگران ارزیابی	۰/۷۳۹

با توجه به مقدار بارهای عاملی حسب محاسبات مذکور در جدول (۴)، تعاملات هم افزا بین بازیگران شبکه خطمشی گذاری بانکداری دیجیتال به قرار ذیل، مورد تأیید می باشند.

• تعامل درونی پویای بازیگران: تعامل درونی سازنده بین بازیگران تدوین، تعامل درونی بین بازیگران اجراء، تعامل درونی بین بازیگران ارزیابی.

• تعامل پویا بین بازیگران مراحل مختلف خطمشی گذاری: تعامل سازنده بین بازیگران تدوین و اجراء، تعامل سازنده بین بازیگران تدوین و ارزیابی، تعامل سازنده بین بازیگران ارزیابی و اجراء

همچنین، نتایج اعتبارسنجی مذکور در جدول (۵)، نشان دهنده معنادار بودن نتایج تحلیل عاملی تعاملات هم افزا بین بازیگران شبکه خطمشی گذاری بانکداری دیجیتال، منطبق بر شکل (۳) می باشد.

جدول
نتایج

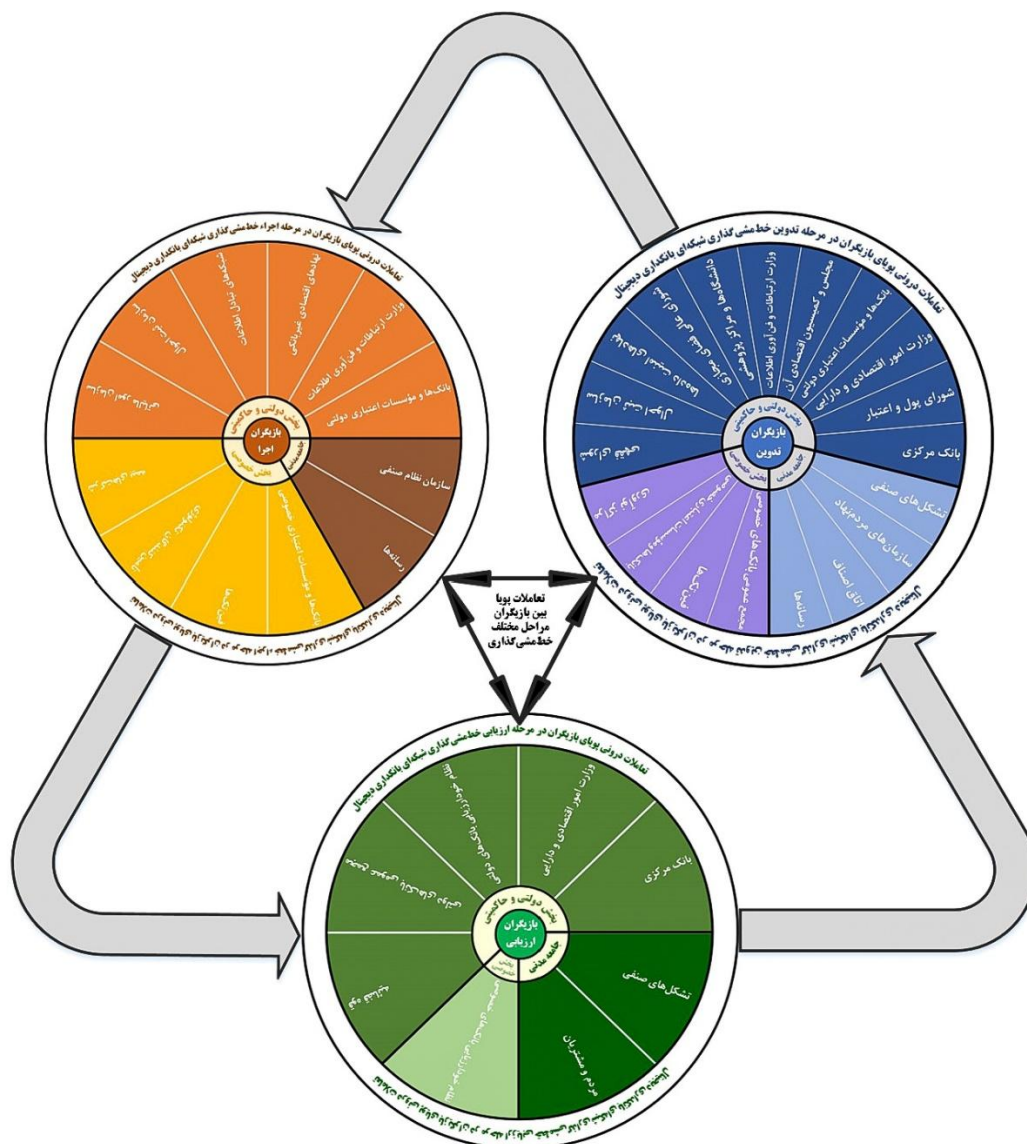
سازگاری درونی (آلفای کرونباخ) $\alpha (>0.7)$	R^2 ضریب تعیین (۰/۳۳ و ۰/۶۷ به عنوان مقادیر متوسط و قوی)	پایایی مرکب CR (>0.7)	روایی همگرا (متوسط واریانس استخراجی) AVE (>0.5)	تعاملات هم افزا بین بازیگران شبکه خطمشی گذاری
۰/۸۵۹	—	۰/۸۱۹	۰/۵۹۷	
۰/۷۹۲	۰/۷۴۸	۰/۷۸۸	۰/۵۵۹	تعامل پویا بین بازیگران مراحل مختلف خطمشی گذاری
۰/۷۴۵	۰/۶۱۲	۰/۷۳۳	۰/۶۱۴	تعامل درونی پویای بازیگران هر مرحله

(۵):

برازش مبتنی بر تحلیل عاملی تعاملات هم افزا بین بازیگران شبکه خطمشی گذاری بانکداری دیجیتال

در نهایت، با توجه به یافته های این پژوهش در بخش های کیفی و کمی، شبکه خطمشی گذاری بانکداری دیجیتال، متضمن ترکیب نهایی بازیگران در

مراحل سه گانه چرخه خطمشی و نیز تعاملات هم افزای فیمابین آن ها، به صورت شماتیک تنظیم شده است که در قالب شکل (۴) ارائه می گردد.



شکل (۴): شبکه خط‌مشی‌گذاری بانکداری دیجیتال (مبتنی بر ترکیب بازیگران و تعاملات هم‌افزای فیما بین آن‌ها)

۴- بحث و نتیجه گیری

دنیای امروز، دنیای تغییرات است و سرعت و پیچیدگی بالای این تغییرات اقتضاء می‌نماید که دولت‌ها و سازمان‌ها به سازوکارهایی تجهیز شوند که بتوانند خود را با این تغییرات وفق داده و به اهداف خود نائل آیند. امروزه، الگوهای دستوری، از بالا به پایین و تجویزی، پاسخگوی نیازهای جوامع نمی‌باشند و لازم است طرحی نو در انداخته شود. به‌کارگیری و استفاده گسترده از شبکه‌های خطمشی‌گذاری و اتخاذ تصمیمات با مشارکت شبکه‌های باز بگرا، و ذی‌نفعان، فرآیندی است

که جهت برون‌رفت از چالش‌های گسترده جوامع و حل مسائل پیچیده کنونی توصیه می‌شود. چنین شبکه‌هایی، کارآیی و اثربخشی بالای خود را به واسطه به‌مشارکت گرفتن بازیگران در تدوین خط‌مشی‌ها و نیز جلب همراهی و اخذ مشروعیت از آن‌ها در پیاده‌سازی و اجرای مطلوب خط‌مشی‌هایی که از ابتدا خود درگیر شکل‌دهی به آن‌ها بوده‌اند، به اثبات رسانده‌اند. بنابراین، از این رهگذر است که می‌توان اطمینان حاصل کرد که خط‌مشی موردنظر با توجه به بررسی جوانب مختلف مسأله و نیز با رویکردی مبتنی بر اطلاعات به‌دست‌آمده

و ارزیابی احصاء گردیده‌اند. در این تحقیق، شبکه بازیگران با تأکید بر رویکردی نهادی و سازمانی مورد مطالعه قرار گرفته است. بدین معنی که بجای افراد حقیقی، نقش سازمان‌ها، نهادها و مراجع ذی‌مدخل در عرصه خط‌مشی‌گذاری بانکداری دیجیتال، از منظر شخصیت حقوقی مورد توجه قرار گرفته است. در این راستا، بدیهی است که ارکان مدیریتی سازمان‌ها و نهادهای موضوع این تحقیق، اعم از مدیران و متولیان مربوطه، عهده‌دار نقش‌آفرینی در این عرصه خواهند بود. برمبنای یافته‌های این پژوهش، بازیگران شبکه خط‌مشی‌گذاری بانکداری دیجیتال در ایران، به‌ترتیب اهمیت و میزان نقش‌آفرینی هریک در شبکه خط‌مشی‌گذاری موضوع این مطالعه که برمبنای نتایج تحلیل عاملی تأییدی به‌دست آمده است، در مرحله تدوین و در گروه بازیگران دولتی و حاکمیتی، مشتمل بر بانک مرکزی، شورای پول و اعتبار، وزارت امور اقتصادی و دارایی، بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری دولتی، مجلس و کمیسیون اقتصادی آن، وزارت ارتباطات و فن‌آوری اطلاعات، دانشگاه‌ها و مراکز پژوهشی، شورای عالی فضای مجازی، نهادهای امنیت داده‌ها، سازمان ثبت احوال و شورای فقهی؛ در گروه بخش خصوصی مشتمل بر مجمع عمومی بانک‌های خصوصی، فین‌تک‌ها، بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری خصوصی و مراکز نوآوری و در گروه جامعه مدنی مشتمل بر تشکل‌های صنفی، سازمان‌های مردم نهاد، اتاق اصناف و رسانه‌ها می‌باشند. به همین ترتیب، در مرحله اجراء و در گروه بازیگران دولتی و حاکمیتی مشتمل بر بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری دولتی، وزارت ارتباطات و فن‌آوری اطلاعات، نهادهای اقتصادی غیربانکی، شبکه‌های تبادل اطلاعات، سازمان ثبت احوال و سازمان امور مالیاتی؛ در گروه بخش خصوصی

از ذی‌نفعان و مشارکت نظام‌مند آن‌ها تدوین شده و از این رو، از ویژگی قابلیت اجراء نیز برخوردار است. حوزه بانکداری دیجیتال نیز به دلیل پیچیدگی ذاتی و ذی‌مدخل بودن نهادهای مختلف در آن، نیازمند اتخاذ رویکردی شبکه‌ای برای مشروعیت‌بخشی به خط‌مشی در دستورکار، در مرحله تدوین و نیز سهولت در مرحله پیاده‌سازی و اجراء قابل‌قبول آن می‌باشد. اگرچه پژوهش‌هایی در زمینه خط‌مشی‌گذاری شبکه‌ای در کشور در حوزه‌های محدودی مانند حمل و نقل انجام شده است، ولیکن تاکنون در زمینه خط‌مشی‌گذاری در نظام بانکداری دیجیتال، اساساً هیچ مطالعه‌ای صورت نپذیرفته است. به عبارت دیگر، مقوله بانکداری دیجیتال از چنان گستردگی و عمقی برخوردار است که تحقق آن بدون بسیج و هم‌گرایی تمامی ظرفیت‌های متکثر موجود در بخش دولتی، خصوصی و جامعه مدنی، میسر نیست و استقرار رویکرد شبکه‌ای در خط‌مشی‌گذاری در این عرصه، امکان ایجاد این همگرایی را تقویت می‌کند. با توجه به موارد فوق و با عنایت به پیچیدگی مسائل و تنوع منافع ذی‌نفعان در حوزه بانکداری دیجیتال در کشور، مناسب است تمامی بازیگران ذی‌نفع در این حوزه شناسایی شوند و از طریق سازوکارهای قانونی در جریان فرآیند خط‌مشی‌گذاری قرار گرفته و مشارکت آن‌ها جلب شود. بنابراین، در این مطالعه، تلاش شده است با روش‌شناسی علمی مناسب، نسبت به شناسایی نظام‌مند بازیگران شبکه خط‌مشی‌گذاری بانکداری دیجیتال در کشور مبادرت گردیده و اعتبار آن‌ها سنجش شود تا در نهایت، بازیگران ذی‌مدخل، درگیر فرآیند خط‌مشی‌گذاری گردند. در این مسیر، ضمن طبقه‌بندی بازیگران در سه دسته بازیگران دولتی و حاکمیتی، بخش خصوصی و جامعه مدنی، بازیگران ذی‌نفع به تفکیک در هر مرحله از فرآیند خط‌مشی‌گذاری یعنی تدوین، اجراء

تمهید و به‌کارگیری شوند. در این راستا، براساس یافته‌های این مطالعه، ایجاد سازوکار ارتباط مؤثر بین بازیگران تدوین و اجراء و نیز تمهید و به‌کارگیری سازوکار بازخوردهای شبکه‌ای به‌منظور تقویت و توسعه تعاملات سازنده بین بازیگران تدوین و اجراء؛ تمهید سازوکار ارتباط سازنده بین بازیگران تدوین و ارزیابی و برگزاری رویدادهای همایشی به‌منظور تقویت و توسعه تعاملات سازنده بین بازیگران تدوین و ارزیابی و فراهم نمودن زمینه تعامل بین بازیگران ارزیابی و اجراء و برگزاری جشنواره‌ها برای تبادل اطلاعات به‌منظور تقویت و توسعه تعاملات سازنده بین بازیگران اجراء و ارزیابی، موجب برقراری و تقویت تعاملات فیما بین بازیگران مراحل مختلف در شبکه خط‌مشی‌گذاری بانکداری دیجیتال می‌گردد. به همین ترتیب، ایجاد سازوکار تعامل درونی سازنده بین بازیگران تدوین و نیز تقویت همگرایی و هماهنگی درونی این گروه از بازیگران، به‌منظور تقویت و توسعه تعاملات سازنده درونی بین بازیگران تدوین؛ تدارک و به‌کارگیری سازوکار تعامل درونی بین بازیگران اجراء و تمهید سازوکار تبادل تجارب و اطلاعات این گروه از بازیگران، به‌منظور تقویت و توسعه تعاملات سازنده درونی بین بازیگران اجراء و ایجاد سازوکار تعاملات درونی بین بازیگران ارزیابی و برگزاری جلسات مشترک نهادهای ارزیاب، به‌منظور تقویت و توسعه تعاملات سازنده درونی بین بازیگران ارزیابی؛ منجر به برقراری و تقویت تعاملات و بهبود روابط درونی بازیگران در هر مرحله از فرآیند خط‌مشی‌گذاری خواهد شد. در نهایت، انتظار می‌رود که برآیند به‌کارگیری اقدامات پیش‌گفته، موجب ایجاد و تقویت روابط سازنده و تعاملات هم‌افزا بین بازیگران شبکه خط‌مشی‌گذاری بانکداری دیجیتال در ایران گردد.

مشمول بر بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری خصوصی، فین‌تک‌ها، تأمین‌کنندگان تکنولوژی و شرکت‌های بیمه و در گروه جامعه مدنی مشتمل بر سازمان نظام صنفی و رسانه‌ها بوده و در نهایت، در مرحله ارزیابی و در گروه بازیگران دولتی و حاکمیتی مشتمل بر بانک مرکزی، وزارت امور اقتصادی و دارایی، نظام خودارزیابی بانک‌های دولتی، مجمع عمومی بانک‌های دولتی و قوه قضاییه؛ در حوزه بخش خصوصی، عبارت از نظام خودارزیابی بانک‌های خصوصی و در گروه جامعه مدنی مشتمل بر مردم و مشتریان و نیز تشکلهای صنفی می‌باشند. در این چارچوب، هریک از این بازیگران می‌بایست در مرحله متناظر، به مشارکت گرفته شوند تا انتظار موفقیت در اجرای کامل خط‌مشی‌های حوزه بانکداری دیجیتال به وقوع بپیوندد.

در کنار شناخت و به‌کارگیری بازیگران ذی‌مدخل در هر مرحله از فرآیند خط‌مشی‌گذاری بانکداری دیجیتال، لازم است روابط بازیگران و تعاملات فیما بین آنها نیز شناسایی شده و در جهت هم‌افزایی حداکثری تنظیم شوند. بنابراین، یکی از عوامل کلیدی در توفیق هر شبکه‌ای، سازندگی و پویایی تعاملات بین بازیگران آن شبکه است. در شبکه خط‌مشی‌گذاری بانکداری دیجیتال نیز از طریق سازوکارهای خاصی می‌توان به این مهم دست یافت. بر مبنای یافته‌های این پژوهش، دو دسته روابط و تعاملات بین بازیگران قابل شناسایی است که عبارت از تعاملات سازنده و پویای درونی فیما بین بازیگران هر مرحله از فرآیند خط‌مشی‌گذاری (تدوین، اجراء و ارزیابی) و نیز تعاملات سازنده بیرونی بین گروه‌های بازیگران در مراحل مختلف تدوین، اجراء و ارزیابی می‌باشند و می‌بایست سازوکارهای لازم برای تقویت این تعاملات و هم‌افزایی متأثر از این روابط،

خط‌مشی‌گذاری شبکه‌ای در حوزه بانکداری دیجیتال در کشور را عهده‌دار شده و پروژه حرکت نظام بانکی به سوی تحول دیجیتال را با رعایت اصول و موازین علمی عرصه خط‌مشی‌گذاری، به‌ویژه جلب مشارکت و درگیرسازی بازیگران ذی‌نفع و ایجاد سازوکارهای توسعه روابط و تقویت تعاملات پویا و مناسب بین آن‌ها راهبری نماید. در این رهگذر، با توجه به اینکه مدل حکمرانی در نظام بانکی ایران، یک مدل سیاسی مبتنی بر بازی قدرت است، تغییرات سیاست و قدرت این حوزه را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد. نتیجه این امر آن است که گاهی کارآمدی و اثربخشی، قربانی مصلحت سیاسی و اقتضائات اداری می‌شود. از این رو، در صورتی که بانک مرکزی به عنوان نهاد متولی خط‌مشی‌گذاری در حوزه بانکداری دیجیتال کشور مدنظر قرار می‌گیرد، ضرورت استقلال این بازیگر کلیدی نظام بانکی، از این منظر نیز شایسته تأکید می‌باشد.

در خاتمه، لازم است بر این مهم تأکید گردد که یکی از ارکان تحول دیجیتال در نظام بانکی کشور، استقرار اکوسیستم بانکی متشکل از بازیگران ذی‌مدخل در این عرصه است. از آنجایی که در قالب این مطالعه، طیف وسیعی از بازیگران و نهادهای ذی‌نفع در عرصه خط‌مشی‌گذاری در حوزه بانکداری دیجیتال در کشور، شناسایی شده‌اند و راهبری و هماهنگی فیمابین این بازیگران، نقشی محوری در به ثمر نشستن خط‌مشی‌ها در این حوزه دارد و از طرفی، تقویت تعاملات و بهبود روابط فیمابین این بازیگران، به‌منظور حصول حداکثر هم‌افزایی ضرورتی انکارناپذیر به‌نظر می‌رسد، شایسته است مهمترین بازیگر شبکه خط‌مشی‌گذاری در حوزه بانکداری دیجیتال کشور که بر مبنای یافته‌های این تحقیق، بر آن تأکید شده است، یعنی بانک مرکزی که به‌عنوان تنظیم‌گر و متولی عالی نظام بانکی کشور دارای اختیارات قانونی موردنیاز نیز می‌باشد، مسئولیت

فهرست منابع فارسی

احمدیان دیوکتی، محمدمهدی، آقاجانی، حسنعلی، شیرخدایی، میثم و طهرانچیان، امیرمنصور. (۱۳۹۷). طراحی مدل خط‌مشی‌گذاری علم و فناوری مبتنی بر رویکرد پیچیدگی اقتصادی، خط‌مشی‌گذاری عمومی، ۴(۴)، ۲۷-۹.

اسکندری‌نیا، نیما، دانش‌فرد، کرم‌اله و فقیهی، ابوالحسن. (۱۳۹۹). پالت خط‌مشی‌گذاری عمومی: مطالعه تلفیقی فراترکیب با فن دلفی. خط‌مشی‌گذاری عمومی در مدیریت، ۱۱(۴)، ۱-۱۴.

الوانی، مهدی، مقیمی، محمد، آذر، عادل و رحمتی، محمدحسین. (۱۳۹۰). خط‌مشی‌گذاری در نظام آموزش کارآفرینی در ایران. کار و جامعه، ۱۴۰، ۳۰-۴.

خسروانجم، داود، کشانچی، بهزاد، پورقلی، امیر و عبدالهی، شوانه. (۱۳۹۹). ارزیابی شاخص‌های استراتژیک پیاده‌سازی بانکداری دیجیتال با استفاده از ترکیب رویکردهای مدل‌سازی ساختاری تفسیری و دیمتل فازی. فصلنامه مدیریت کسب و کار، ۴۶، ۱۴۸-۱۲۵.

دانایی‌فرد، حسن، الوانی، سیدمهدی و آذر، عادل. (۱۳۸۳). روش‌شناسی پژوهش کمی در مدیریت: رویکردی جامع. انتشارات صفار، اشرافی. تهران.

کاملی، محمدجواد، الوانی، سیدمهدی و صالحی صدقیانی، جمشید. (۱۳۸۸). تأثیر ساختار ارتباطات سلسله‌مراتبی و شبکه‌ای بر عملکرد خط‌مشی‌گذاری سازمان‌ها (مطالعه در سازمان ناجا). پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۴(۲)، ۱۷۶-۱۶۲.

لک، بهزاد، رضایی نور، جلال، حسینی رضی، الهام و خسروی، سروش. (۱۳۹۵). شناسایی عوامل مؤثر بر انتخاب راهبرد مدیریت دانش در ناجا. فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۴(۳)، ۱۱-۳۰.

منوریان، عباس، دیواندری، علی، یعقوبی، سعید و سپانلو، هادی. (۱۳۹۹). توسعه چارچوب خط‌مشی‌گذاری در

بانکداری الکترونیک. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۸(۳)، ۴۰۳-۴۲۳.

قدمی، مهدی، موسی خانی، مرتضی، الوانی، سیدمهدی و یزدانی، حمیدرضا. (۱۴۰۱). طراحی الگوی خط‌مشی‌گذاری بانکداری دیجیتال مبتنی بر رویکرد شبکه‌ای در ایران، سیاست‌گذاری عمومی، ۸(۱)، ۱۳۲-۱۱۷.

References:

- Moschitz, H., & Stolze, M. (2010). The influence of policy networks on policy output. A comparison of organic farming policy in the Czech Republic and Poland. *Food Policy*, (35)3, 247-255.
- Angus, W. H., & Nancy M. P. (2018). Sustainable business model archetypes for the banking industry. *Journal of Cleaner Production*, 174(1), 150-169.
- Atkinson, R., & McKay, A. (2007). What is the digital economy?. *Government technology*.
- Bryson, John, Sancino, Alessandro, Benington, John, & Sorensen, Eva. (2017). Toward a Multi-Actor Theory of Public Value Co-Creation. *Public Management Review*, 19(3), 640-654.
- Chin, W. W. (1998). Commentary: Issues and Opinion on Structural Equation Modelling. *MIS Quarterly*, 22(1), vii-xvi.
- Ciocoiu, C. N. (2011). Integrating digital economy and green economy: opportunities for sustainable development. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 6(1), 33-43.
- Daneshfard, K., Rajaei, Z., & Baklu, S. S. (2014). Studying the effects of policy making networks on efficiency and effectiveness of policy. *Advances in Environmental Biology*, 1295-1301.
- Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: Are public service organizations capable of co-production and value cocreation?. *Public Management Review*, 20(2), 225-231.
- O'Toole, Jr. Laurence. (2015). Networks and Networking: The Public Administrative Agendas, *Public Administration Review*, 75(3), 361-371.
- Skinner, C. (2014). *Digital Bank: Strategies to launch or become a digital bank*. Published by Marshall Cavendish Business.
- Thompson, G., & Pforr, C. (2005). Policy Networks and Good Governance: A Discussion. Working paper series: 2005, Curtin University of Technology, School of Management.
- Voorberg, W. H., Bekkers, V. J. J. M., & Tummers, L. G. (2015). A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on the Social Innovation Journey. *Public Management Review*, 17(9), 1333-1357.

The Analysis of the Synergistic Interactions among the Actors in the Policy-Making Network of Digital Banking

Mehdi Ghadami

PhD Candidate in Public Administration, Faculty of Management and Economics, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

Morteza Mousa Khani

Professor of Public Administration, Faculty of Management and Economy, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran (Corresponding Author)

Sayyed Mehdi Alvani

Professor of Public administration, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabatabaee University, Tehran, Iran

Hamid Reza Yazdani

Associate Professor of Business Administration, Faculty of Management and Accounting, Farabi Campus, University of Tehran, Qom, Iran

Abstract

Background: The contemporary world is a continuous flux and issues which poses are multifaceted and complex. Networks are tools of enhancing stakeholders' participation in policy-making process and solving this kind of issues. In the meantime, the digitalization of economy especially in banking industry is a recent phenomenon that countries should form policies in this field in a scientific framework.

Objective: The research objective is identification of actors and clarification of their synergistic interactions in policy-making network of Iran's digital banking.

Methodology: In an inductive approach, this study uses mixed exploratory method which Thematic Analysis is used in its qualitative part to identify the actors and their synergistic relations and Confirmatory Factor Analysis and PLS software are applied in its quantitative part to validate the findings of research qualitative part. The research sample includes the country's policy-making experts in economics and banking and interview and questionnaire are used as the tools of data collection.

Findings: In this study, the identification of actors involved in the policy-making network of digital banking, in each stage of policy-making process (formation, implementation and evaluation) and also, the clarification of their synergistic relations in two major types of dynamic outer interactions in different stages and dynamic inner interactions of each stage and the presentation of the solutions of the interactions promotion, in Iran's public management context was done.

Conclusion: In this research, the network of policy-making actors in digital banking, on the context of three stages' policy cycle has been developed and the necessity of actors synergistic cooperation with the key role of Central Bank, emphasized. Therefore, it is necessary to accentuate the outstanding role of actors' network in policy-making formation and implementation, to make sure about the succession of policy-making process.

Keywords: Public Policy-Making, Policy Network, Digital Banking, Policy-Making Network Actors, Iran Banking System.