



طراحی مدل توسعه پایدار مرتبط با هوشمند سازی سازمانی در راستای سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه (مورد مطالعه: شعب بانک ملت شهر تهران)

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۲/۰۵/۲۱ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۲/۰۸/۲۵

سیدعلی میرعسگری

دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. mirasgari@gmail.com

صدیقه طوطیان اصفهانی

دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد تهران غرب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول) tootian_ir@yahoo.com

غلامرضا معمارزاده طهران

دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. gmemar@gmail.com

غلامرضا هاشم زاده خوراسگانی

دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. hashemzadeh_gh@yahoo.com

چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: امروزه توجه به توسعه پایدار از مباحث مهم در سازمانها بشمار میرود. مولفه‌های توسعه پایدار هر سازمانی مختص خود بوده و شناسایی آنها الزام می‌نماید. پژوهش حاضر به منظور بررسی شاخص‌های توسعه پایدار و تدوین مدل توسعه پایدار در راستای سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه مرتبط با هوشمند سازی سازمانی در شعب بانک ملت استان تهران انجام شد.

روش پژوهش: این مطالعه تفسیری-استقرایی همراه با روش آمیخته اکتشافی بود. در بخش کیفی، از ابزار مصاحبه و روش تحلیل مضمون و در بخش کمی، از پرسشنامه و روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی خبرگان دانشگاهی و حوزه بانکداری هوشمند و در بخش کمی کارکنان بانک ملت بودند. برای جمع آوری داده‌ها از مصاحبه نیمه ساختاریافته و پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد که از بخش کیفی پژوهش استخراج شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش کیفی از تکنیک مصاحبه و روش تحلیل مضمون و در بخش کمی از آزمون‌های آماری و مدل اندازه گیری استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد توسعه پایدار شامل ۳ مولفه پایداری مالی، پایداری اجتماعی و پایداری محیطی است. در اولویت بندی مولفه‌ها، پایداری اجتماعی در اولویت اول قرار گرفت.

نتیجه گیری: نتایج پژوهش حاضر سه مولفه اصلی را برای توسعه پایدار در راستای سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه در شعب بانک ملت استان تهران معرفی نمود. این سه مولفه اصلی عبارتند از پایداری مالی، اجتماعی و محیطی. از میان این مولفه‌ها، پایداری اجتماعی در اولویت اول قرار گرفت. همچنین در میان مولفه‌های پایداری مالی، بهبود ارائه خدمات مالی رتبه اول را به خود اختصاص داد. در رتبه بندی مولفه‌های پایداری اجتماعی، کاهش حملات سایبری در جایگاه اول ایستاد و در شاخص‌های پایداری محیطی، دستیابی به استاندارد بالا در اولویت اول قرار گرفت. همچنین مدل ارائه شده برای توسعه پایدار نشان از وجود رابطه مثبت و معنادار بین شاخص‌ها داشت.

واژگان کلیدی: مدل توسعه پایدار، هوشمند سازی سازمانی، برنامه ششم توسعه، بانک ملت

مقدمه

برای کارکنان تعریف کرد. این مفهوم سازگار با مفهوم رایج توسعه پایدار است، زیرا بر جنبه‌های زیست محیطی، اجتماعی و اقتصادی فعالیت‌های شرکت‌ها تأکید دارد (آذر و همکاران، ۱۳۹۶، ۲۲). بی تردید دستیابی به رشد اقتصادی و همچنین توسعه پایدار یکی از اهداف و الویت‌های مهم هر کشور تلقی می‌شود. در این بین، فناوری اطلاعات و ارتباطات یکی از راه‌های دستیابی به این نوع توسعه است که نه تنها تعداد معدودی کشور توسعه یافته بلکه در برخی کشورهای در حال توسعه نیز برجسته و مورد توجه است. در همین راستا نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات و همچنین هوشمندسازی در رشد اقتصادی و رسیدن به توسعه پایدار مثبت بوده و توجه به آن در بسیاری از کشورها فزونی یافته است (عابدینی و همکاران، ۱۳۹۹، ۱۸).

توسعه مداوم بانکداری اینترنتی، آداب و رسومی را که بانک‌ها معاملات خود را انجام می‌دادند، تغییر داده و مشتریان معاملات بانکی معمول خود را با تکیه بر این توسعه، راحتتر انجام می‌دهند. بانکداری اینترنتی به مشتریان امکان می‌دهد تا با استفاده از ابزارهای هوشمند از طریق برنامه‌های بانکی آنلاین و وب سایت‌ها، انواع معاملات بانکی را انجام دهند. اگرچه، مشتریان برای انجام معاملات آنلاین با استفاده از سیستم عامل‌های آنلاین نشان داده اند که به دلیل امنیت و خطر جدی، این فناوری به عنوان یک تایید جدی مشتری از طریق بانکداری اینترنتی هوشمند در نظر گرفته شده است (نایانجیتا و همکاران^۵، ۲۰۲۰، ۸۱). با توجه به تغییرات فراوان فناوری بر زندگی جوامع بشری این تغییرات تحولات بانک‌ها را مصون نگذاشته و آنها را با تهدیدات گوناگونی مواجه ساخته است. از مشکلات داخلی نظیر کمبود منابع، تأخیر در وصول مطالبات یا حتی سوخت شدن آنها گرفته تا تهدیدات خارجی نظیر رقابت با رقبای بانکی که این عوامل می‌تواند ناشی از به روز نبودن فناوری‌های بانکی باشد (شاه ویسی و همکاران، ۱۳۹۹، ۲۹). با وجود اهمیت موارد گفته شده، تحقیقات نشان داده اند پیاده سازی و استقرار سیستم‌های هوش کسب و کار به یکی از اولویت‌های اصلی مدیران ارشد اطلاعاتی سازمان‌ها تبدیل شده است (احمد و همکاران^۶، ۲۰۲۰، ۱۱۴). اما پیاده سازی سیستم هوش کسب و کار همانند سایر راهکارهای سازمانی فناوری اطلاعات در شرکت‌های مختلف نتایج متفاوتی به دنبال داشته است؛ بعضی از سازمان‌ها گزارش داده اند که سیستم هوش کسب و کار آنها موفقیت آمیز بوده و بقیه گزارش داده اند که در پیاده سازی با شکست مواجه شده اند (سنگر و

توسعه ای که در آن نیازهای نسل فعلی بدون کاهش توانایی‌های نسل‌های آتی در تامین نیازهایشان برآورد شود با عنوان توسعه پایدار شناخته می‌شود. توسعه در بهره برداری از داده‌های طبیعی، محدود به تولید و جبران طبیعی آنهاست، در غیر این صورت موازنه منفی در بهره برداری از سرمایه طبیعی به کاهش تدریجی آن می‌انجامد و توسعه را ناپایدار می‌کند. توسعه پایدار راه حلی برای معماری توسعه ای است که در عرصه‌های مختلف در سال‌های اخیر مطرح شده است و در حوزه‌های مختلف انسان، محیط زیست، فرهنگ، آموزش، علم، اخلاق، امنیت، مشارکت و .. مورد بحث قرار می‌گیرد (سساریو و همکاران^۱، ۲۰۲۲، ۷۲). امروزه سازمان‌ها و شرکت‌های دولتی و غیردولتی به دلایلی از جمله فشارهای سازمان‌های بالادستی دولتی، فشارهای گروه‌های ذینفع در جامعه، الزامات استانداردهای فنی، الزام معیارهای مناسب جهت حضور در عرصه پروژه‌های بین المللی و ملی و آگاهی بیشتر افراد جامعه، باید علاوه بر معیارهای اقتصادی همچون کسب سود و کاهش هزینه، به کاهش اثرات زیست محیطی و افزایش رفاه و توسعه اجتماعی توجه نمایند (تسیایا و من^۲، ۲۰۱۸، ۴۵). تحقیق انجام شده بر روی شاخص‌های توسعه پایدار، بیست و یک شاخص را در تولید پایدار طبقه بندی نموده است. در این مطالعه از میان شاخص‌های تولید پایدار ارائه شده، نه شاخص کاهش مصرف مواد خطرناک، کاهش مقدار زباله خطرناک تولید شده، افزایش رفاه و رضایت شغلی کارمند، طراحی همه محصولات سبز به طور جداگانه، استفاده مجدد یا بازیافت، و استفاده از بسته بندی صد درصد زیست تخریب پذیر، با قدرت نفوذ و وابستگی بالا ارزیابی شدند (الزواره و همکاران^۳، ۲۰۱۹، ۱۲). در تحقیقی دیگر، محققان با تجزیه و تحلیل مطالعات موردی و تعامل با صنعت، تاکتیک‌های تولید پایدار را برای هدایت تولیدکنندگان به سمت شناسایی فرصت‌های بهبود و توسعه، در ۹ گروه تاکتیک‌های پیشگیری، کاهش ضایعات، کاهش استفاده از منابع، استفاده مجدد (زباله به عنوان یک منبع)، تعویض (منابع و یا فن آوری جدید) ارائه کردند (فونتس و همکاران^۴، ۲۰۲۰، ۳۹). در بخش تولید، پایداری را می‌توان به عنوان ایجاد کالاها و خدمات با استفاده از فرایندها و سیستم‌های غیر آلوده، حفاظت از انرژی و منابع طبیعی، انجام عملیات اقتصادی و ماندگار، نگهداری محیط ایمن و سالم برای کارکنان، جوامع و مصرف کنندگان و پاداش خلاقانه و اجتماعی

یاهاد^۷، ۲۰۱۳، ۱۰۳). از آنجا که هوشمندسازی در سیستم‌های بانکی نقش مهمی در توسعه پایدار سازمان و همچنین کشور دارد، در پژوهش حاضر به بررسی شاخص‌های توسعه پایدار و تدوین مدل توسعه پایدار در راستای سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه (بند ۶ و ۹) مرتبط با هوشمندسازی سازمانی در بانک ملت پرداخته شده است. با توجه به اینکه بانک ملت همانند سایر بانک‌های ایران فعالیت‌هایی را در جهت هوشمندسازی فرایندهای خود انجام داده، همچنین در فرایند هوشمندسازی سایر سازمان‌ها نیز همکاری‌های ارزنده‌ای داشته است، اما تمامی پتانسیل بالقوه این سازمان در راستای استفاده از فناوری در کسب و کار خود به کار گرفته نشده است. بانک ملت نیز همانند سایر بانک‌ها و مراکز، زیرساخت‌های مناسب جهت استفاده درست و کارآمد از تکنولوژی را ندارد. همچنین اغلب کارکنان در بانک‌ها و سازمان‌ها در ایران آشنایی کامل با تکنولوژی ندارند و حتی در موارد زیادی با مشکلات عدم پذیرش تکنولوژی از سوی کارکنان مواجه هستند. در بند ۶ و ۹ برنامه ششم توسعه، به تأمین مالی فعالیت‌های خرد و متوسط به وسیله نظام بانکی و اعمال نظارت کامل و فراگیر بانک مرکزی بر بازار و مؤسسات پولی، بانکی و اعتباری و ساماندهی مؤسسات و بازارهای غیرمتشکل پولی و مالی در جهت ارتقاء شفافیت و سلامت و کاهش نسبت مطالبات غیرجاری به تسهیلات اشاره شده است اما شاخص‌ها و نحوه فعالیت‌های این بانک در راستای توسعه پایدار به خصوص در بند ۶ و ۹ شفاف و مشخص نیست. بنابراین می‌توان گفت سوال اصلی پژوهش فعلی اینست که شاخص‌های توسعه پایدار در راستای برنامه ششم توسعه در بند ۶ و ۹ مرتبط با هوشمندسازی سازمانی در بانک ملت چگونه است؟ بنابراین هدف مطالعه عبارتند از شناسایی ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های توسعه پایدار در راستای برنامه ششم توسعه (در بند ۶ و ۹) مرتبط با هوشمندسازی سازمانی در بانک ملت.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

سازمان هوشمند را سازمانی نیازمند دانش اندوزی، بصیرت، یادگیری، ارتباطات مستمر، واکنش سریع و ابزارهای فناوری ارتباطات و اطلاعات می‌دانند. این سازمان از فناوری‌های در حال ظهور و استراتژی‌های مختلف نوآوری برای درکی خوب از جوامع و حوزه‌های انتخابی خود، ارزیابی دقیق موقعیت‌ها یا افراد، نشان دادن قدرت قاطع قضاوت و در نتیجه تصمیم‌گیری و

باسخگویی سریع و اثربخش استفاده می‌کند (پورفیرو و همکاران^۸، ۲۰۲۰، ۶۵). در پژوهشی دیگر یافته‌ها، فناوری‌های اجتماعی را ابزار قدرتمند سازمان‌ها برای مدیریت جریان اطلاعات و تغییر در سیستم‌های مدیریت دانش خود و در نتیجه حرکت به سمت هوشمند شدن سازمان معرفی کرده‌اند (نیسار و همکاران^۹، ۲۰۱۹، ۱۳۷). محققان دیگر سازمان هوشمند را یک سازمان کامل با فناوری و تعامل پویا و به موقع افراد تعریف می‌کنند؛ براساس این تعریف، هوشمندی سازمان‌ها وابسته به هوشمندی اعضای آنهاست. عبارت سازمان هوشمند برای سازمان‌هایی به کار برده می‌شود که مبتنی بر دانش و کار با اینترنت بوده، به طور پویا با شکل‌ها و شیوه‌های جدید سازمانی منطبق می‌شوند و توانایی و یادگیری در ایجاد و بهره‌برداری از فرصت‌های ارائه شده به وسیله اقتصاد مدرن را دارند (الهییا و همکاران^{۱۰}، ۲۰۱۷، ۶۱)

تحول دیجیتال به عنوان بهره‌گیری از فناوری‌های دیجیتال نوین نظیر رسانه‌های اجتماعی، رایانش موبایل، تحلیل داده و ابزارهای هوشمند به منظور بهبود معنی دار کسب و کار در زمینه‌های تجربه مشتری، فرآیندهای عملیاتی و خلق مدل کسب و کار جدید تعریف شده است. واژه تحول (برخلاف تغییر) بیانگر اقدامات جامعی است که سازمان در مواجهه با فناوری‌های نوین باید انجام دهد؛ بنابراین تحول دیجیتال یک استراتژی تحولی دیجیتال در گستره سازمان است که فراتر از تفکر محدود می‌رود و با نگاهی جامع به فرصت‌ها و ریسک‌ها ناشی از فناوری‌های دیجیتال می‌پردازد (سینگ و هس^{۱۱}، ۲۰۱۷، ۱۱). این تحول دیجیتال صرفاً اکتساب و استقرار فناوری دیجیتال نیست، بلکه رویکردی با موضوعات مدیریتی نظیر منابع انسانی، توسعه کسب و کار و بازطراحی فرآیندهای کسب و کار است (سچوا و بلدی^{۱۲}، ۲۰۱۸، ۱۲۰).

تحول دیجیتال، چالش پیچیده‌ای در ارتباط با استراتژی رقابتی سازمان است که تغییراتی را در زمینه سیستم‌های سازمانی (ساختارها، فرآیندها و فرهنگ) و شیوه مدیریت تغییرات به همراه دارد (آنکارانی و دی مارو^{۱۳}، ۲۰۱۸، ۴۹).

پیشینه داخلی

محققان در یک تحقیق به ارزیابی پایداری شهری و محیطی از طریق هوشمندی شهری در شهر جلفا پرداختند. یافته‌ها نشان داد که زندگی هوشمند دارای قوی‌ترین اثر با ضریب مسیر ۰/۶۵۹ (۰/۴۳۳) است و

پرداختند. نتایج نشان می‌دهد که بانکداری الکترونیک نقش پراهمیتی در تحقق توسعه پایدار شهری داشته و در این راستا شهروندان به عنوان ذی نفعان اصلی آن تاثیر مستقیم در این مقوله دارد و در واقع بدون مشارکت شهروندان امکان دستیابی به اهداف مورد نظر میسر نیست.

رزقی رستمی و همکاران (۱۳۹۶) به بررسی نقش نوآوری تکنولوژیک بر عملکرد زنجیره تامین پایدار با تکیه برنوع فعالیت شرکت پرداختند. نتایج پژوهش حاکی از آنست نوآوری تکنولوژیک بر عملکرد اقتصادی، زیست محیطی و اجتماعی زنجیره تامین تاثیر معناداری دارد. همچنین نوع فعالیت شرکت در رابطه نوآوری تکنولوژیک را بر عملکرد اقتصادی، زیست محیطی و اجتماعی زنجیره تامین تعدیل نمی‌کند.

پیشینه خارجی

در یک پژوهش محققان به مطالعه یک رویکرد تفکر سیستمی برای هماهنگی ابتکارات هوشمند و پایدار شهر با اهداف توسعه پایدار سازمان ملل پرداختند. این تحقیق نشان می‌دهد که شهرهای هوشمند در ترکیب موفقیت اهداف توسعه پایدار در استراتژی‌های هوشمند خود شکست خورده اند، به این دلیل که بیشتر تمرکز آنها بر دستیابی به اهداف هوشمندی است تا اهداف پایداری. همچنین این مطالعه مدل‌های مفهومی را توسعه می‌دهد که از انتقال شهرها به یک شهر هوشمند پایدار پشتیبانی می‌کند. این مدل‌های مفهومی بر اساس مبانی تفکر سیستمی از چندین عنصر تحت کاتالیزورهای کلیدی «سیاست و حاکمیت»، «تحقیق و توسعه» و «مشارکت» طراحی شده اند (کوتی و همکاران^{۱۴}، ۲۰۲۰، ۷۹).

در پژوهشی دیگر به توسعه پایدار و اصول اقتصاد سبز به عنوان مفهومی برای توسعه فن آوری‌های هوشمند پرداخته شد. نویسندگان در این تحقیق وظایف اصلی مدیریت دولتی اقتصاد سبز و وظایف مشاغل بوم گردی را برای تأمین توسعه پایدار با توجه به منافع جامعه، که نیاز به راه حل سیستمی دارند، به شرح زیر تشخیص دادند: افزایش فرهنگ زیست محیطی، پشتیبانی اطلاعاتی برای تجارت، ایجاد سیستم‌های بسیار کارآمد برای کنترل داخلی اکولوژیکی و بهبود شاخص‌های زیست محیطی. این وظایف باید با کمک سیستم‌های یکپارچه «کنترل اکولوژیکی هوشمند» مبتنی بر فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی که در کشاورزی الکترونیک استفاده می‌شود، حل شود. در این

پس از آن محیط هوشمند ۰/۴۳۹ (۰/۱۹۳)، تحرک هوشمند ۰/۳۴۶ (۰/۱۱۹)، دولت هوشمند ۰/۲۷۳ (۰/۷۴۰)، مردم هوشمند ۰/۲۴۰ (۰/۰۵۸) و در نهایت اقتصاد هوشمند با ضریب مسیر ۰/۱۸۹ (۰/۰۳۶) دارای اثرگذاری هستند. همچنین نتایج حاصل از داده‌های نظرسنجی تحلیل شده تا باید می‌کند که ابعاد شناسایی شده شهر هوشمند در تسهیل پذیرش شهر هوشمند در شهر جلفا قابل اجرا است و می‌تواند به بهبود پایداری شهری و محیطی در جلفا منجر شود. مرادی مکرم و معصومی (۱۳۹۸) در تحقیقشان به تحلیل و ارزیابی شهرالکترونیک در راستای توسعه پیدار شهری پرداختند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد شهر الکترونیک نقش معنا داری در توسعه پایدار شهری ایفا می‌کند (زینالی عظیم، ۱۴۰۱، ۲۴).

بحری نژاد و همکاران (۱۳۹۷) به شناسایی فرایندهای بازاریابی در صنعت بانکداری ایران به منظور توسعه مدل بلوغ بازاریابی بانکی پرداختند. براساس تحلیل‌های صورت گرفته، مدیریت سبد محصولات بانکی، مدیریت ارتباط با مشتری، تبلیغات و ارتباطات یکپارچه بازاریابی بانکی، قیمت گذاری و فروش محصولات و خدمات بانکی، مدیریت کانال‌های توزیع خدمات بانکی، تحلیل بازار بانک و تحقیقات بازاریابی بانکی، مهمترین فرایندهای بازاریابی بانکی شناسایی شدند.

انصاری سامانی و همکاران (۱۳۹۷) به بررسی نقش تجارت الکترونیک در دست یابی به توسعه پایدار در ایران ۲۰۱۶-۲۰۰۵ پرداختند. در راستای تحقق این هدف ابتدا با معرفی تجارت الکترونیک و ارایه شاخص‌های توسعه پایدار نقش تجارت الکترونیک برای دست یابی به اهداف سه گانه توسعه پایدار یعنی اهداف اقتصادی، زیست محیطی و اجتماعی به طور جداگانه بررسی می‌شود. نتایج بدست آمده در بازه زمانی ۲۰۰۵-۲۰۱۶ حاکی از این است که تجارت الکترونیک می‌تواند نقش بسیار موثری در تحقق اهداف توسعه پایدار ایفا کند. همچنین با مشاهده شاخص‌های مربوط به توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات برای جمهوری اسلامی ایران و مقایسه آن با سایر کشورها این گونه نتیجه گرفته می‌شود که اختلاف جمهوری اسلامی ایران با کشورهای توسعه یافته در این زمینه بسیار زیاد بوده اما در چند سال اخیر شتاب بیشتری پیدا کرده و رتبه بالاتری را در مقایسه با کشورهای در حال توسعه بدست آورده است. استعلاجی و طالبی (۱۳۹۶) در تحقیق خود به نقش شهر الکترونیک در ارتقاء شاخص‌های توسعه پایدار شهری با تاکید بر بانکداری الکترونیک؛ در شهر کرج

محققان سوئدی به بررسی تنوع دیجیتالی و یک جامعه هوشمند فراگیر: جستجوی روش شناختی جدید برای مشارکت دیجیتال و توسعه پایدار در حومه سوئد پرداختند. نتایج نشان داد شهرهای هوشمند می‌توانند خدماتی با کیفیت بی نظیر به همه شهروندان ارائه دهند. گنجاندن دیجیتال یکی از الزامات دستیابی به شهرهای هوشمند و توسعه پایدار است، که یک هدف برای دولت سوئد بلکه برای سازمان‌های بین‌المللی مانند سازمان ملل است. برای دستیابی به اهداف توسعه پایدار، استفاده از فناوری دیجیتال مورد نیاز است (اسکیل و همکاران^{۱۸}، ۲۰۲۰، ۲۶۹).

روش‌شناسی تحقیق

هدف تحقیق حاضر شناسایی ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های توسعه پایدار در راستای برنامه ششم توسعه (در بند ۶ و ۹) مرتبط با هوشمند سازی سازمانی در شعب بانک ملت استان تهران می‌باشد. این پژوهش از نظر فلسفه پژوهش، کیفی با رویکرد استقرائی بوده و از نظر هدف پژوهشی، چون به دنبال شناسایی ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های توسعه پایدار و همچنین طراحی و ارائه مدل توسعه پایدار در بانک ملت در قالب مطالعه ای آمیخته (کمی با استفاده از روش پیمایشی و کیفی با استفاده از روش اکتشافی) می‌باشد، پژوهشی بنیادین محسوب می‌گردد. جهت تجزیه تحلیل اطلاعات، ابتدا از روش کیفی (تحلیل مضمون با روش کدگذاری) برای شناسایی مولفه‌ها و مقوله‌های مدل و پس از آن برای کشف روابط علت و معلولی و تایید یافته‌ها از روش کمی بهره گرفته شده است. جامعه آماری در بخش کیفی شامل خبرگان دانشگاهی و حوزه بانکداری هوشمند و توسعه پایدار در بانک ملت و متخصصانی که مسلط به موضوع پژوهش بودند است. در این پژوهش برای تعیین نمونه‌ها از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده شد. در این پژوهش ۱۳ نفر با استفاده از اصل اشباع به عنوان مصاحبه‌شونده در نظر گرفته شد؛ پژوهشگر به منظور اطمینان بیشتر فرایند مصاحبه را تا ۱۵ نفر ادامه داد. در بخش کیفی این پژوهش از مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته استفاده شد. در مصاحبه‌های انفرادی با مصاحبه‌شوندگان، برای بررسی مقدماتی از ضبط صورت و چک نویسی استفاده شد که این شاخص‌ها بر گرفته از موضوع، مدل و اهداف پژوهش بود. علاوه بر شاخص‌های کیفی از مصاحبه شونده‌گان خواسته شد شاخص‌های موردنظر خود را پیشنهاد دهند. مشخصات خبرگان

تحقیق نویسندگان مفهومی از سیستم یکپارچه «کنترل اکولوژیکی هوشمند» تجارت را ارائه دادند که مبتنی بر اصول توسعه پایدار و اقتصاد «سبز» است و هدف آن حل وظایف دولت، جامعه و شرکت‌ها است. حلقه مفقوده در زنجیره اطلاعات و تعامل تحلیلی، تجارت است که توسعه نیافتگی علم و روش آن، ناشی از سطح پایین صلاحیت‌ها و منابع محدود است (آنیکینا و همکاران^{۱۵}، ۲۰۲۰، ۲۳۶). همچنین فن‌آوری‌های هوشمند مدرن، که مبتنی بر اجرای رویه‌های تنظیم شده مطابق با مفهوم و اصول کلی هستند، در پیش زمینه قرار می‌گیرند. پژوهشگران دیگر در تحقیق خود به بررسی محرک‌های موفقیت در توسعه محصول جدید پرداختند. این پژوهش برای شناسایی محرک‌های موفقیت توسعه محصول جدید ۲۰ عامل را در سه سطح پروژه‌های توسعه محصول جدید، کسب و کار مربوطه و سیستم‌ها و فناوری مرتبط با تولید محصول را بررسی نمود. نتیجتاً تمایز محصول، تطابق با نیاز مشتریان، وضعیت بازار رقابتی و انجام تست پیش از عرضه محصول را از مهمترین عوامل شناسایی نمودند (کوپر و همکاران^{۱۶}، ۲۰۱۹، ۱۱۹).

در مطالعه ای دیگر به بررسی سازمان‌های هوشمند به عنوان منبع رقابت پذیری و توسعه پایدار در عصر صنعت ۴.۰: ادغام چشم انداز خرد و کلان پرداخته شد. این تحقیق بیان کرد انقلاب صنعت ۴.۰ که امروزه در حال وقوع است به این معنی است که سازمان‌ها نه تنها با فرصت‌های جدید بلکه با چالش‌های مربوط به شناسایی نقش خود در ایجاد یک دنیای هوشمند مدرن روبرو هستند. اقتصاد بسیاری از کشورها تحت تأثیر قابل توجه و فزاینده انواع مختلف سازمان‌ها است، نه تنها شرکت‌های بزرگ تجاری بین‌المللی، بلکه بیشتر و بیشتر سازمان‌های کوچکتر اما هوشمند به نام سازمان‌های هوشمند IR 4.0 قرار دارد. سازمان‌های هوشمند به دلیل ویژگی‌های منحصر به فرد خود، بهتر از سایرین قادر به مقابله با پیشرفت‌های اقتصادی، معضلات اجتماعی و فرهنگی و همچنین رقابت موثر و توسعه به روشی پایدار از نظر محیط زیست هستند. آنها با پتانسیل رو به رشد خود، اقتصاد کشورهای مبدا و فعالیت روزانه خود را تقویت می‌کنند. نقش رو به رشد آنها همچنین در روند شکل‌گیری رقابت و دستیابی به اهداف توسعه پایدار اتحادیه اروپا (اتحادیه اروپا) قابل مشاهده است. در این مطالعه سطح پایداری سازمان‌ها و سطح استفاده از سامانه‌های هوشمند به عنوان عوامل اثرگذار معرفی شد (آدامیک و فرناندز^{۱۷}، ۲۰۲۱، ۹۳). در همین راستا

شرکت کننده در این پژوهش در جدول ۱ نشان داده شده است. جامعه آماری پژوهش در بخش کمی شامل جدول ۱. مشخصات خبرگان

متغیر	طبقه	فراوانی	متغیر	طبقه	فراوانی
محل خدمت	رؤسا و سرپرستان شعب بانک ملت در تهران	۲	سن	دکتری	۱۰
	خبرگان سازمانی در حوزه هوشمندسازی	۴		تخصصی	۳
مطالعه	اساتید مطلع در حوزه مورد مطالعه	۷	جنسیت	فوق لیسانس	۴
				زن	۹
				مرد	۴
				کار	۴

بارهای عاملی بزرگ‌تر از ۰/۵۸، ۲ بود (آماره تی) یعنی تمامی بارهای عاملی با اطمینان ۹۹ درصد معنادار بود؛ مقادیر تمام بارهای عاملی نیز بالای ۰/۵ بود (رابطه متغیر آشکار و پنهان)؛ میانگین واریانس استخراج شده (AVE) همه مؤلفه‌ها بالای ۰/۵ بود و همین طور پایایی ترکیبی همه مؤلفه‌ها بزرگ تر از میانگین واریانس استخراج شده آن بود؛ لذا می‌توان گفت که روایی همگرای سازه‌های مدل تأیید می‌شوند. در این پژوهش پایایی از طریق ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی محاسبه می‌شود. مقادیر این دو ضریب برای همه متغیرهای پژوهش بالای ۰/۷ به دست آمد که نشان‌دهنده پایا بودن ابزار اندازه‌گیری بود. بعد از تایید مدل مفهومی تحقیق توسط گروه خبرگان و نیز تایید روایی آن، مدل نهایی تحقیق مستخرج شد. جهت اعتبار سنجی مدل توسعه پایدار در بانک ملت، از پرسشنامه سنجش مدل برای تعیین درجه تناسب مدل به صورت طیف پنج‌درجه‌ای شامل بخشهای تنظیم تطبیق، قابلیت فهم، قابلیت تعمیم و کنترل استفاده شد و در اختیار ۳۰ نفر از متخصصان این حوزه قرار داده شد. سپس داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از آزمون تی تک نمونه‌ای مورد ارزیابی قرار گرفت.

نتایج پژوهش

در توسعه پایدار سه مولفه شناسایی شد. این سه مولفه شامل پایداری مالی، پایداری اجتماعی و پایداری محیطی هستند. شاخص‌های مرکزی و پراکندگی مربوط به مولفه‌های توسعه پایدار در جدول ۲ نمایش داده شده است.

تمامی کارکنان شعب بانک ملت شهر تهران است که تعداد آنها در حدود ۲۵۲۲ نفر در نظر گرفته شده است. در این پژوهش از فرمول کوکران برای بررسی حجم نمونه استفاده شده است. بر این اساس برای جامعه ای با حجم ۲۵۲۲ نفر ۳۳۵ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. جهت کاهش ریزش، ۳۵۵ پرسشنامه توزیع شد. همچنین، در این پژوهش برای انتخاب نمونه‌های آماری از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای استفاده شد. مرحله کمی پژوهش نیز شامل پرسشنامه محقق ساخته در رابطه با هوشمندسازی سازمانی می‌باشد. به منظور تعیین روایی پرسشنامه از روایی ظاهری، محتوایی و سازه استفاده شد. در روایی ظاهری پرسشنامه‌ها قبل از توزیع توسط پژوهش‌گر، چند نفر از اعضای نمونه و برخی خبرگان دانشگاهی و کارشناسان بانک ملت مورد بررسی قرار گرفت. در روایی محتوایی در قالب یک روش دلفی و با کمک فرم‌های CVI و CVR و به کمک ده نفر از خبرگان شامل اعضای مصاحبه‌شونده، خبرگان دانشگاهی، چند نفر از آزمودنی‌ها و ... محتوای پرسشنامه از نظر سؤالهای اضافی و یا اصلاح سؤالها مورد بررسی قرار گرفت. فرم CVI نشان داد که همه بر آن از نقطه‌نظر ساده بودن، واضح بودن و مربوط بودن از وضعیت مناسبی برخوردارند (میزان این ضریب برای هر یک از سؤالها بالاتر از ۰/۷۰ بود)؛ هم چنین با توجه به اینکه مقدار CVR برای همه سؤالها بالای ۰/۶۲ به دست آمد. در مورد روایی سازه نیز از دو نوع روایی همگرا و واگرا با کمک نرم افزار Smart-Pls 2 استفاده شد. در بررسی روایی همگرا یافته‌ها نشان داد ضرایب معناداری تمام

جدول ۲: آمار توصیفی مولفه‌های مدل (توسعه پایدار)

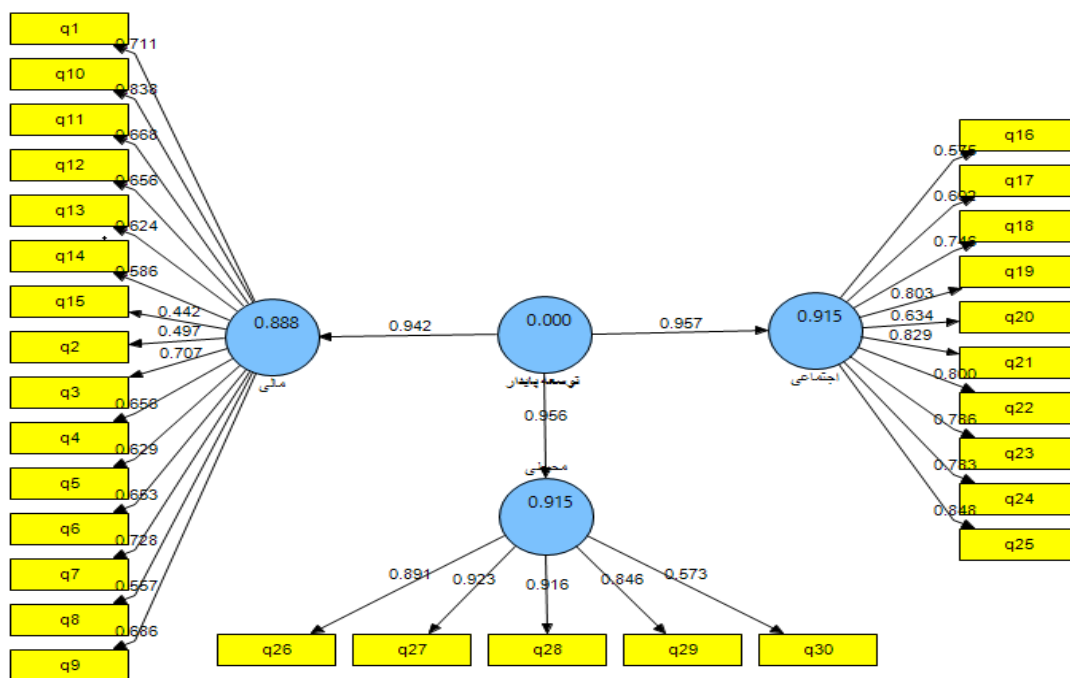
متغیر	مولفه	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی
توسعه پایدار	۲۹۴/۳	۷۱۳/۰	۶۱۳/۰	۵۱۹/۰	-
پایداری مالی	۲۱۸/۳	۷۰۰/۰	۶۱۹/۰	۵۱۵/۰	-
پایداری اجتماعی	۴۲۲/۳	۷۴۰/۰	۴۶۷/۰	۴۳۷/۰	-
پایداری محیطی	۲۶۵/۳	۹۲۵/۰	۲۷۸/۰	۸۵۸/۰	-

در جدول شماره ۲، شاخص‌های مرکزی و پراکندگی مربوط به مولفه‌های مدل نمایش داده شده است. لازم به ذکر است، کمینه و بیشینه هر یک از متغیرهای زیر به ترتیب ۱ و ۵ می‌باشد. اطلاعات جدول مشخصه‌های آماری همچون میانگین، انحراف معیار، چولگی و کشیدگی را برای متغیرهای پژوهش نشان می‌دهد. بر اساس نتایج، تمامی متغیرهای مدل دارای میانگین بالای ۳ هستند. برای بررسی مدل نهایی، پرسشنامه سنجش مدل برای تعیین درجه تناسب مدل به صورت طیف پنج‌درجه‌ای تنظیم و در اختیار ۳۰ نفر از متخصصان این حوزه قرار داده شد. سپس داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نمونه تی تک نمونه ای مورد ارزیابی قرار گرفت که نتایج آن در جدول زیر قابل مشاهده است. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود، سطح معناداری در همه مولفه‌ها کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد و بنابراین فرض صفر با ۹۵ درصد اطمینان برای این

مولفه‌ها رد و فرض پژوهش تأیید می‌شود. به عبارت دیگر، وضعیت این مولفه‌ها در حد مطلوب (با توجه به اختلاف میانگین که اعدادی مثبت هستند) است. جدول شماره ۴ نشان می‌دهد که مقدار Q^2 برای متغیرهای تحقیق مثبت و در سطح مطلوب است. بر همین اساس می‌توان گفت قدرت پیش بینی مدل در مورد متغیرها مطلوب هستند. مقادیر R^2 برای متغیرهای فوق الذکر ۰/۸۸۸، ۰/۹۱۵، ۰/۹۱۵، محاسبه شده است. شاخص برازش مدل نمونه مورد بررسی ۰/۷۰۶ می‌باشد که جز اندازه‌های بزرگ است. با توجه به این یافته‌ها می‌توان نتیجه گرفت که مدل آزمون شده در نمونه مورد بررسی برازش مناسبی دارد. همچنین با توجه به اینکه بارهای عاملی تمامی متغیرهای آشکار مدل بیشتر از ۰/۴ و معناداری بیشتر از ۲/۵۸ است، می‌توان گفت سازه حاضر از روایی مطلوبی برخوردار است.

جدول ۳. آزمون تی تک نمونه‌ای به منظور بررسی وضعیت موجود

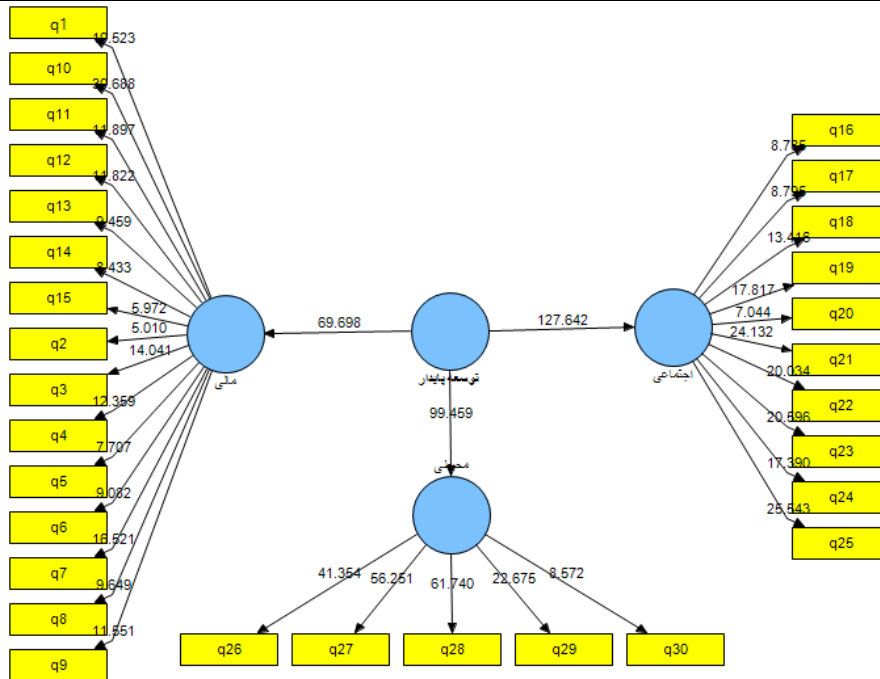
بعد	مقدار تی	Sig.	میانگین	حد پایین	فاصله اطمینان ۹۵٪ از اختلاف حد بالا
پایداری مالی	۱۱۴/۸۴	۰۰۰/۰	۲۱۸/۳	۲۰۱/۴۲	۲۹۳/۳
پایداری اجتماعی	۶۱۷/۸۴	۰۰۰/۰	۴۲۳/۳	۳۴۳/۳	۵۰۳/۳
پایداری محیطی	۵۶۵/۶۴	۰۰۰/۰	۲۶۵/۳	۱۶۵/۳	۳۶۴/۳



شکل ۱. ضرایب مسیر و بارهای عاملی توسعه پایدار

جدول ۴: شاخص‌های استفاده شده برای سنجش اولویت

شاخص ضریب تعیین (R^2)	شاخص ارتباط پیش بین (Q^2)	شاخص مدل (GOF)	بعد
-	۲۹۸/۰	۰/۷۰۶	توسعه پایدار
۹۱۵/۰	۲۳۳/۰	-	پایداری مالی
۹۱۵/۰	۲۷۹/۰	-	پایداری اجتماعی
۸۸۸/۰	۲۱۵/۰	-	پایداری محیطی



شکل ۲. خروجی معناداری مدل توسعه پایدار

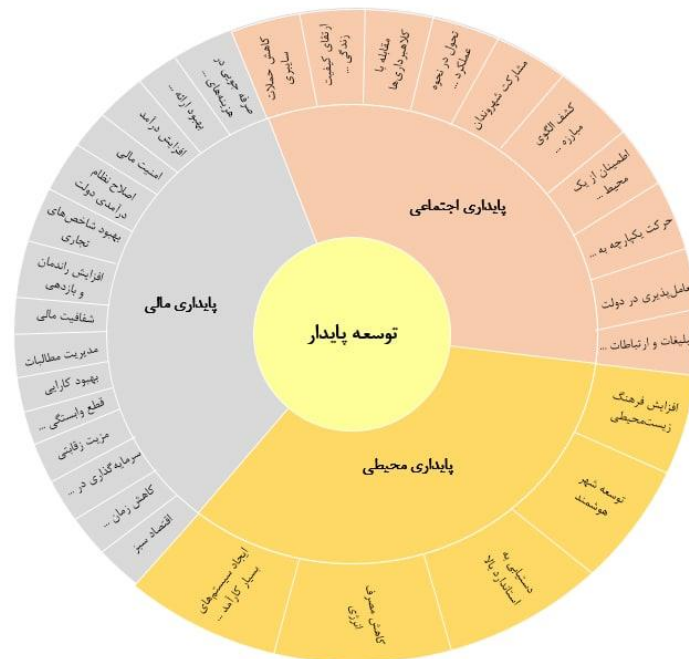
اولویت بندی شاخص‌ها و مولفه‌ها با توجه به بارهای عاملی به شرح جدول ۵ است.

جدول ۵. اولویت بندی مولفه‌ها و شاخص‌های توسعه پایدار

رتبه	بار عاملی	شاخص	رتبه	بار عاملی	مولفه
۳	۷۱۱/۰	صرفه جویی در هزینه‌های عمومی			
۱	۸۳۸/۰	بهبود ارائه خدمات مالی			
۶	۶۶۸/۰	افزایش درآمد			
۸	۶۵۶/۰	امنیت مالی			
۱۱	۶۲۴/۰	اصلاح نظام درآمدی دولت			
۱۲	۵۸۶/۰	بهبود شاخص‌های تجاری	۳	۹۴۲/۰	پایداری مالی
۱۵	۴۴۲/۰	افزایش راندمان و بازدهی			
۱۴	۴۹۷/۰	شفافیت مالی			
۴	۷۰۷/۰	مدیریت مطالبات			
۷	۶۵۸/۰	بهبود کارایی			
۱۰	۶۲۹/۰	قطع وابستگی بودجه به نفت			
۹	۶۵۳/۰	مزیت رقابتی			
۲	۷۲۸/۰	سرمایه گذاری در مبادلات			
۱۳	۵۵۷/۰	کاهش زمان انجام حسابرسی			
۵	۶۸۶/۰	اقتصاد سبز			
۹	۵۷۵/۰	تبلیغات و ارتباطات یکپارچه بازاریابی			
۱۰	۵۰۹/۰	تعامل پذیری در دولت			
۷	۷۴۶/۰	حرکت یکپارچه به سمت اقتصاد دیجیتال			
۳	۸۰۳/۰	اطمینان از یک محیط سالم و بهداشت کار رفاه اجتماعی			

رتبه	بار عاملی	شاخص	رتبه	بار عاملی	مولفه
۸	۶۳۴/۰	کشف الگوی مبارزه با پولشویی	۱	۹۵۷/۰	پایداری اجتماعی
۲	۸۲۹/۰	مشارکت شهروندان			
۴	۸۰۰/۰	تحول در نحوه عملکرد مشاغل			
۵	۷۸۶/۰	مقابله با کلاهبرداری‌ها			
۶	۷۸۳/۰	ارتقای کیفیت زندگی شهروندان			
۱	۸۴۸/۰	کاهش حملات سایبری	۲	۹۵۶/۰	پایداری محیطی
۲	۸۹۱/۰	افزایش فرهنگ زیست محیطی			
۴	۸۲۳/۰	توسعه شهر هوشمند			
۱	۹۱۶/۰	دستیابی به استاندارد بالا			
۳	۸۴۶/۰	کاهش مصرف انرژی			
۵	۵۷۳/۰	ایجاد سیستم‌های بسیار کارآمد برای کنترل داخلی اکولوژیکی			

بر اساس نتایج، از میان مولفه‌های توسعه پایدار، شاخص‌های اجتماعی کاهش حملات سایبری و پایداری اجتماعی در اولویت اول قرار گرفت. همچنین در میان شاخص‌های مالی بهبود آرایه خدمات مالی، اولویت اول قرار گرفتند.



شکل ۳. مدل توسعه پایدار مبتنی بر هوشمند سازی سازمانی در شعب بانک ملت استان تهران

بحث و نتیجه گیری نهایی

مرتبط با هوشمند سازی سازمانی در راستای سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه در شعب بانک ملت استان تهران پرداخته است. از بعد تئوریک و نظری، با وجود اهمیت فراوانی که توسعه پایدار و هوشمند سازی سامانه‌ها بر توسعه پایدار دارند، اما تحقیقات در این زمینه بسیار اندک صورت گرفته و نظام بانکی در این زمینه نادیده گرفته شده است. همچنین تحقیقات صورت گرفته بسیار پراکنده بوده و همراستایی هوشمندسازی و توسعه پایدار در نظام بانکداری با تکیه بر بند ۶ و ۹ سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه نادیده

با توجه به نقش خطیری که فناوری‌های مالی در ارائه خدمات مالی بانک‌ها، مؤسسات، مالی، بیمه و بورس دارد، و اینکه یکی از محورهای اساسی اقتصاد به ویژه اقتصاد مقاومتی، استفاده از فناوری‌های نوین بوده و از طرف دیگر، یکی از بخش‌هایی که تغییر و تحول در آن حوزه تاثیر مستقیم بر رشد اقتصادی کشور دارد، سیستم بانکی است و نقض و کاستی در این حوزه نه تنها دامنگیر مشتریان نظام بانکی بلکه گریبانگیر اقتصاد کشور می‌شود، این پژوهش به تدوین مدل توسعه پایدار

گرفته شده و شاخص هایی که می‌تواند در این راستا منجر به توسعه پایدار در بانک ملت شود مجهول است بنابراین با تکیه بر این تحقیق می‌توان مدلی جامع ارائه داد که سایر تحقیقات بتوانند از آن در جهت گسترش ادبیات تحقیق استفاده کنند. براساس یافته‌های پژوهش، سه مولفه برای توسعه پایدار در نظر گرفته شد که عبارتند از: پایداری مالی، پایداری اجتماعی و پایداری محیطی.

پایداری مالی عبارتند از صرفه جویی در هزینه‌های عمومی، بهبود ارائه خدمات مالی، افزایش درآمد، امنیت مالی، اصلاح نظام درآمدی دولت، بهبود شاخص‌های تجاری، افزایش راندمان و بازدهی، شفافیت مالی، مدیریت مطالبات، بهبود کارایی، قطع وابستگی بودجه به نفت، مزیت رقابتی، سرمایه گذاری در مبادلات، کاهش زمان انجام حسابرسی، اقتصاد سبز. توسعه روزافزون فعالیت‌های صنعتی و استفاده از فناوری‌های نوین و نوظهور باعث شده تا فضایی رقابتی در عرصه تولید و تجارت جهانی ایجاد شود. در این فضای رقابتی کشورهای درحال توسعه برای گسترش این بازارها و کشورهای توسعه یافته برای حفظ بازارهای مصرف داخلی و بین‌المللی و برای تغییرات بنیادین و ارتقا و توسعه صنعتی خود تلاش می‌کنند. مهم‌ترین اثر اقتصادی این انقلاب، استقرار و فراگیری اقتصاد دیجیتال با جهت‌گیری رشد اقتصادی پایدار است که محور اصلی سیاست‌گذاری در اقتصادهای توسعه یافته است. گسترش اقتصاد مبتنی بر پلتفرم‌های دیجیتالی برای کشورهای در حال توسعه با موانع ساختاری در تولید، تجارت و رقابت پذیری، پایین بودن رشد اقتصادی و بهره‌وری عوامل تولید، یک ضرورت غیرقابل اجتناب است. یک اقتصاد ایستا یا پایدار، اقتصادی است که برای تراز کردن رشد با تمامیت محیط زیست، ایجاد شده است. این اقتصاد به استفاده کارآمد از منابع طبیعی کمک می‌کند و در عین حال، به دنبال توزیع عادلانه ثروت حاصل از توسعه آن منابع هم هست. البته در این نوع اقتصاد، تنها روی استفاده از منابع قابل تجدید مانند آب و منابع انرژی، تمرکز خواهد شد؛ اما با سرعتی که این منبع، قادر به بازسازی ایمن باشد. این امر می‌تواند توسعه شدت استفاده جوامع صنعتی، از این منابع را کاهش دهد. در این راستا شاه ویسی و همکاران (۱۳۹۹)، کریمی (۱۳۹۹)، جمشیدی و رستمی (۱۳۹۸)، عیسی‌زاده روشن و همکاران (۱۳۹۶) و ثامن‌کیوانی و خلیلی سورکوهی (۱۳۹۶) و در تحقیق خود بر پایداری مالی تأکید داشتند.

پایداری اجتماعی عبارتند از تبلیغات و ارتباطات یکپارچه بازاریابی، تعامل‌پذیری در دولت، حرکت یکپارچه به سمت اقتصاد دیجیتال، اطمینان از یک محیط سالم و بهداشت کار رفاه اجتماعی، کشف الگوی مبارزه با پولشویی، مشارکت شهروندان، تحول در نحوه عملکرد مشاغل، مقابله با کلاهبرداری‌ها، ارتقای کیفیت زندگی شهروندان، کاهش حملات سایبری. سلامت و بلوغ فناوری اجتماعی این امکان را فراهم می‌کند تا اقتصادها از طریق ادغام حجم زیادی از دانش، مهارت، ظرفیت و تجارب در قالب شبکه‌های پیچیده تعاملات، توانایی تولید کالاهای پیچیده را به دست آورند. در این راستا بحری نژاد و همکاران (۱۳۹۷)، قاسمی و همکاران (۱۳۹۵) و محمدی و رضایی (۱۳۹۹) در تحقیق خود بر پایداری اجتماعی تأکید کردند.

پایداری محیطی عبارتند از افزایش فرهنگ زیست محیطی، توسعه شهر هوشمند، دستیابی به استاندارد بالا، کاهش مصرف انرژی، ایجاد سیستم‌های بسیار کارآمد برای کنترل داخلی اکولوژیکی. پایداری محیط زیست به عنوان تعامل مسئولانه با محیط زیست برای جلوگیری از تخلیه یا تخریب منابع طبیعی و امکان کیفیت زیست محیطی طولانی مدت تعریف می‌شود. اجرای پایداری محیطی کمک می‌کند تا اطمینان حاصل شود که نیازهای جمعیت امروزی بدون به خطر انداختن توانایی نسل‌های آینده برای برآوردن نیازهایشان برآورده می‌شود. هوشمندسازی سازمانی این امکان را برای سازمان ایجاد می‌کند که بتواند فعالیت‌های خود را استاندارد کند. این استانداردسازی می‌تواند در ابعاد متفاوتی صورت بگیرد که یکی از این ابعاد، زیست محیطی است. با تکیه بر هوشمندسازی تمامی فرایندهای کاری به صورت سبز و بهینه انجام می‌شود و سازمان از این بابت مطمئن است که از بعد محیطی به استاندارد بالایی دست پیدا کرده است. در واقع استفاده از تکنولوژی که با خود ابزارها و روش‌های نوین را به همراه دارد، این امکان را ایجاد می‌کند که اهداف سازمان با اهداف جامعه هم‌راستا باشد. در این راستا استلاجی و طالبی (۱۳۹۶)، بحری نژاد و همکاران (۱۳۹۷) و محمدی و رضایی (۱۳۹۹) در تحقیق خود بر پایداری محیطی تأکید کردند.

نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش حاضر سه مولفه اصلی را برای توسعه پایدار در راستای سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه (بند ۶ و ۹) در شعب بانک ملت استان تهران معرفی

جونفسون اریک، براین کاهن، مهدی تقوی، مهدی کرامت فر (۱۳۹۶). *شناخت اقتصاد دیجیتال*؛ ناشر سازمان فناوری اطلاعات.

رزقی رستمی، علیرضا، حسینی، مریم، عسگری، الهه، فرشیدی، علی (۱۳۹۶). نقش نوآوری تکنولوژیک بر عملکرد زنجیره تامین پایدار با تکیه برنوع فعالیت شرکت، *فصلنامه مهندسی تصمیم*، ۲(۵).

سرلک، محمد علی. (۱۳۹۱). *چهره‌های نوظهور سازمان در قرن بیست و یکم*: کتاب مرجع رشته‌های مدیریت شاه ویسی، فرهاد؛ طارمی، شهرام؛ خیراللهی، فرشید و طاهر ابادی، علی اصغر. (۱۳۹۹). ارائه مدل بهبود عملکرد مالی بانک‌ها بر مبنای فناوریهای نوین مالی، *دانش حسابداری مالی*، ۷(۴)، ۵۷-۹۶.

عابدینی، حمید و قلی نژادعلیکی، مسلم و بیکی اکبرآباد، الهام (۱۳۹۹). بررسی تاثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر توسعه و رشد اقتصادی ایران، هشتمین کنفرانس ملی مهندسی برق، کامپیوتر و مکانیک، شیروان.

عیسی زاده روشن، یوسف؛ آقایی، مجید و قاسمی، سمانه (۱۳۹۶). *بررسی نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) بر رابطه توسعه مالی و رشد اقتصادی استان‌های کشور*، دانشگاه مازندران - دانشکده علوم اقتصادی و اداری.

قربانی، محبوبه، باب الحوائجی، فهیمه، نوشین فرد، فاطمه (۱۳۹۶). شاخص‌های پایداری برای کتابخانه‌های سبز، *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۸(۱).

کریمی محمد، طلوعی اشلقی عباس، پیلهوری نازنین، رادفر رضا. استخراج متغیرهای اساسی موثر بر طراحی محصولات و خدمات بانکی در محیط عدم قطعیت (۱۳۹۸). *فصلنامه علوم مدیریت ایران*، ۱۴(۵۴)، ۴۰-۵۹.

کریمی، مهتری (۱۳۹۹). تاثیر فناوری اطلاعات بر بهبود عملکرد بنگاه‌های اقتصادی، هشتمین کنفرانس بین المللی نقد و واکاوی مدیریت در هزاره سوم، تبریز.

کریمی، مهناز، فقیهی، ابوالحسن و عالم تبریز، اکبر (۱۳۹۸). هوش سازمانی: شناسایی مولفه‌ها با رویکرد رفتاری و عاطفی و رتبه بندی به روش مدل سازی ساختاری تفسیری، *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، ۱۱(۱).

محمدی، مهدی و رضائی، زینب (۱۳۹۹). تأثیر پایداری مذهبی، فناوری اطلاعات و نوآوری دانشگاهی بر شفافیت سازمانی (مطالعه موردی: دانشگاه هنر اصفهان)، *کنفرانس ملی مؤلفه‌های تمدن‌ساز در بیانیه گام دوم انقلاب*، مشهد.

نمود. این سه مولفه اصلی عبارتند از پایداری مالی، اجتماعی و محیطی. از میان این مولفه ها، پایداری اجتماعی در اولویت اول قرار گرفت. همچنین در میان مولفه‌های پایداری مالی، بهبود آرایه خدمات مالی رتبه اول را به خود اختصاص داد. دررتبه بندی مولفه‌های پایداری اجتماعی، کاهش حملات سایبری در جایگاه اول ایستاد و در شاخص‌های پایداری محیطی، دستیابی به استاندارد بالا در اولویت اول قرار گرفت. همچنین مدل آرایه شده برای توسعه پایدار نشان از وجود رابطه مثبت و معنادار بین شاخص‌ها داشت. این امر نشان دهنده این است که باشناسایی درست مولفه‌های توسعه پایدار و توجه به جایگاه هر یک از مولفه ها، هوشمندسازی سازمانی در شعب بانک ملت بدرستی انجام می‌شود و این خود باعث تحقق اهداف توسعه پایدار در این سازمان می‌گردد.

منابع و مأخذ

آذر، عادل، رجب زاده قیطری، علی، اخوان، عطیه (۱۳۹۶). نگاشت مدل تولید پایدار با رویکرد مدل سازی ساختاری تفسیری و دیمتل فازی، *فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت صنعتی*، ۱۵(۴۶)، ۱-۲۶.

استعلاجی، علیرضا و طالبی، فاطمه (۱۳۹۶). نقش شهر الکترونیک در ارتقاء شاخص‌های توسعه پایدار شهری با تاکید بر بانکداری الکترونیک؛ مطالعه موردی: شهر کرج، *فصلنامه جغرافیا*، ۵۲، ۵۳.

انصاری سامانی، حبیب؛ سهیلی، رضا؛ امامی میبدی، محمدرضا و فاریابی، صادق (۱۳۹۷). نقش تجارت الکترونیک در دست یابی به توسعه پایدار در ایران ۲۰۰۵-۲۰۱۶، *همایش تولید ملی و اشتغال پایدار، چالش‌ها و راهکارها*، بروجرد.

بحری نژاد ریحانه، خانلری امیر، حسین قلیپور طهمورث، حسینی سید محمود (۱۳۹۷). شناسایی مهمترین فرآیندهای بازاریابی در صنعت بانکداری ایران به منظور توسعه مدل بلوغ بازاریابی بانکی. *فصلنامه مدیریت بازرگانی دانشگاه تهران*، ۱۰(۴)، ۷۹۵-۸۱۴.

ثامنی کیوانی، فرشاد و خلیلی سورکوهی، زینب (۱۳۹۶). نقش توسعه مالی اینترنتی بر رشد اقتصادی، سومین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مهندسی کامپیوتر و برق، رودسر.

جمشیدی، علی و رستمی، مهدیه (۱۳۹۸). بررسی نقش روش‌های توسعه امور مالی اینترنتی بر بهبود نظام بانکداری، *چهارمین کنفرانس بین المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و توسعه*.

- double frontiers. *Sustainable Cities and Society*, 81, 103777.
- Nayanajith, G., Damunupola, K. A., & Pastor, C. K. L. (2020). E-Service Quality, Technology Self-Efficacy and Smart Banking Adoption in Sri Lanka. *ASEAN Multidisciplinary Research Journal*, 4(1), 25-32.
- Porfírio, J. A., Felício, J. A., & Carrilho, T. (2020). Family business succession: Analysis of the drivers of success based on entrepreneurship theory. *Journal of Business Research*, 115, 250-257.
- Sangar, A.B. & Iahad, N.B.A. (2013). Critical Factors That Affect the Success of Business Intelligence Systems (BIS) Implementation in an Organization. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 2(2), 176-180.
- Skill, K. Wihlborg, E. Kaharevic, A (2020). Digital diversity and an inclusive smart society: a novel methodological search for digital participation and sustainable development in a Swedish suburb. *International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, 843-846.
- Singh, A., & Hess, T. (2017). How Chief Digital Officers Promote the Digital Transformation of their Companies. *MIS Quarterly Executive*, 16(1).
- Schwa Schwaferts, D., & Baldi, S. (2018). Digital Transformation Management and Digital Business Development. *In Business Information Systems and Technology 4.0* (pp. 147-159). Springer, Cham.
- Tsaia, W. & Men, R. 2018. (2018). "Social messengers as the new frontier of organization- public engagement: A We Chat study". *Public Relations Review*. Volume 44. Issue 3. September. Pp 419-429.
- مرادی مکرّم، سیاوش و معصومی، جمال (۱۳۹۸). تحلیل و ارزیابی شهرالکترونیک در راستای توسعه پایدار شهری، دومین کنفرانس بین‌المللی عمران، معماری و مدیریت توسعه شهری در ایران، تهران.
- زینالی عظیمی، علی (۱۴۰۱). ارزیابی پایداری شهری و محیطی از طریق رشد هوشمند شهری نمونه موردی شهر جلفا، جغرافیا و پایداری محیط، ۴۲، ۱۹-۴۰.
- Adamik & Fernandez (2021). Smart Organizations as a Source of Competitiveness and Sustainable Development in the Age of Industry 4.0: Integration of Micro and Macro Perspective, *Energie*, 14(6), 1572.
- Al-Zawahreh, A., Khasawneh, S., and Al-Jaradat, M. (2019). Green management practices in higher education: The status of sustainable leadership. *Tert. Educ. Manag.* 25, 53–63. doi: 10.1016/j.leaqua.2013.11.009
- Ancarani, A., & Di Mauro, C. (2018). Successful digital transformations need a focus on the individual. *In Digitalisierung im Einkauf* (pp. 11-26). Springer Gabler, Wiesbaden.
- Cesário F. J. S., Sabino A., Moreira A., Azevedo T. (2022). Green human resources practices and person-organization fit: The moderating role of the personal environmental commitment. *Emerg. Sci. J.* 6 938–951. 10.28991/ESJ-2022-06-05-02
- Cooper, R, G. (2019). The drivers of success in new product development *Journal of Industrial marketing management.* 76,36-47.
- Dempsey, Nicolas, B. Brown and G. Bramley (2012). The key to Sustainable Urban Development in UK Cities? The Influence of Density on Social Sustainability, *Progress in Planning* 77.
- El Haiba M.; Elbassiti L.; Ajhoun R. (2017). Smart Organization: Improving Innovation Performance through Recommendation, 30th International Business Information Management Association Conference - IBIMA.- Madrid, Spain.
- Fuentes, D. G. (2020). Rethinking Approaches to Succession Planning and Developing a Leadership Pipeline in Academic Pharmacy. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 84(12).
- Huang, Z., & Benyoucef, M. (2017). The effects of social commerce design on consumer purchase decision-making: An empirical study. *Electronic Commerce Research and Applications*, 25 , 40–58.
- Kutty, A. A., Kucukvar, M., Abdella, G. M., Bulak, M. E., & Onat, N. C. (202۰). Sustainability performance of European smart cities: a novel DEA approach with

یادداشت‌ها

¹ Cesário et al

² Tsaia and Men

³ Al-Zawahreh et al

⁴ Fuentes et al

⁵ Nayanajith et al

⁶ Ahmad et al

⁷ Sangar & Iahad

⁸ Porfírio et al.

⁹ Nisar et al

¹⁰ El Haiba et al

¹¹ Singh & Hess

¹² Schwa Schwaferts & Baldi

¹³ Ancarani & Di Mauro

¹⁴ Kutty et al

¹⁵ Anikina et al

¹⁶ Cooper et al

¹⁷ Adamik & Fernandez

¹⁸ Skill et al.



Designing a Sustainable Development Model Related to Organizational Intelligence in Line with the General Policies of the 6th Development Plan (Study Case: Bank Mellat Branches in Tehran)

Seyed Ali Mirasgari

PhD student, Department of Public Administration, School of Management and Economics, Science and Research Unit, Islamic Azad University, Tehran, Iran mirasgari@gmail.com

Sediqeh Tutian Esfahani

Associate Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management and Economics, West Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. (Corresponding Author)
tootian_ir@yahoo.com

Gholamreza Memarzadeh

Tehran Associate Professor, Department of Public Administration, School of Management and Economics, Science and Research Unit, Islamic Azad University, Tehran, Iran. gmemar@gmail.com

Gholam Reza Hashemzadeh Khorasgani

Associate Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management and Economics, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. hashemzadeh_gh@yahoo.com

Abstract

Introduction and purpose: Today, paying attention to sustainable development is one of the most important issues in organizations. The components of sustainable development of each organization are unique and require their identification. The present research was conducted in order to investigate sustainable development indicators and develop a sustainable development model in line with the general policies of the 6th development program related to organizational intelligence in Bank Mellat branches in Tehran province.

Methodology: This was an interpretative-inductive study with a mixed exploratory method. In the qualitative part, the interview tool and thematic analysis method were used, and in the quantitative part, the questionnaire and confirmatory factor analysis method were used. The statistical population of the research in the qualitative part was university experts and in the field of smart banking, and in the quantitative part the employees of Mellat Bank. A semi-structured interview and a researcher-made questionnaire were used to collect data, which were extracted from the qualitative part of the research. For data analysis, interview technique and thematic analysis method were used in the qualitative part, and statistical tests and measurement model were used in the quantitative part.

Findings: The results showed that sustainable development includes 3 components: financial sustainability, social sustainability and environmental sustainability. In prioritizing the components, social sustainability was given first priority.

Conclusion: The results of the present study introduced the three main components for sustainable development in line with the general policies of the 6th Development Plan in Bank Mellat branches in Tehran province. These three main components are financial, social and environmental sustainability. Among these components, social sustainability was given first priority. Also, among the components of financial stability, improving the provision of financial services took the first place. In the ranking of the components of social sustainability, the reduction of cyber-attacks stood first, and in the indicators of environmental sustainability, achieving a high standard was given the first priority. Also, the presented model for sustainable development showed the existence of a positive and significant relationship between the indicators.

Key words: sustainable development model, organizational intelligence, sixth development plan, Mellat Bank