

## چکیده

امروزه بانکها از سوی ذینفعان متنوع برای در نظر گرفتن مسائل پایداری در فعالیت‌های خود تحت فشار قرار گرفته‌اند. از همین رو توجه به پایداری و مسئولیت‌های اجتماعی در بانکداری روزبه‌روز رو به افزایش است. بر این اساس هدف اصلی این پژوهش ارائه چارچوبی به‌منظور پایداری‌سازی بانکهای ایران می‌باشد. بدین منظور ابتدا با استفاده از رویکرد کیفی فراترکیب کدهای باز مربوط به پایداری در صنعت بانکداری به تعداد ۲۶۸ کد از مقالات و پژوهش‌های مرتبط استخراج شدند و کدهای باز به دست آمده، ۵۹ کد بسته را تشکیل دادند سپس این کدهای بسته بر اساس شباهت در مفاهیم در ۱۰ تم مشارکت اقتصادی، عوامل مالی، مصرف انرژی، اقدامات محیط‌زیستی، مشارکت در جامعه، توسعه منابع انسانی، ارتباط با مشتری، محصولات و خدمات، مسائل حقوق بشری و حکمرانی قرار گرفته و نهایتاً در چهار مقوله پایداری اقتصادی، اجتماعی، محیط زیستی و حکمرانی دسته‌بندی شدند. برای سطح‌بندی و تعیین رابطه بین تم‌ها از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری استفاده شد. بر اساس نتایج، تم مسائل حقوق بشر در پایین‌ترین سطح قرار گرفت و به‌عنوان پایه و اساس پایداری بانک اولویت‌بندی شد. همچنین تم‌های مسائل حقوق بشر، توسعه منابع انسانی، محصولات و خدمات و ارتباط با مشتریان در ناحیه مستقل نمودار میک قرار گرفتند که نشان‌دهنده نقش کلیدی و نفوذ این عوامل بر سایر عوامل در پایداری‌سازی بانکها می‌باشد.

کلید واژه:

بانکداری پایدار، فرا ترکیب، مدل‌سازی ساختاری تفسیری

## مقدمه

امروزه در نظر گرفتن پایداری در استراتژی‌های کسب‌وکار به‌عنوان یکی از مسائل مهم، مورد توجه قرار گرفته است. با توسعه کسب‌وکار پایدار، علاوه بر توجه به عملکرد اقتصادی و مالی، عملکردهای اجتماعی و محیط زیستی نیز برای تمامی سازمان‌ها در سراسر جهان از اهمیت قابل‌توجهی برخوردار شده‌اند (ون مارویجک، ۲۰۰۳). کسب‌وکارها از سوی ذینفعان متفاوت برای پاسخگویی به مسائل پایداری و توجه به ارکان سه‌گانه پایداری تحت فشار قرار دارند (آدامز و فرست، ۲۰۰۸). بانکها نیز داری ذینفعان متفاوتی از قبیل سهامداران، مشتریان، کارمندان، دولت، جامعه، سایر بانک‌ها و سازمان‌های غیردولتی می‌باشند که برای انجام فعالیت‌های محیط زیستی و اجتماعی بانکها را تحت فشار قرار می‌دهند. تمامی سازمان‌ها برای پاسخگویی به این فشارها، توجه به ارکان پایداری و ارائه گزارشات اجتماعی و زیست‌محیطی را مدنظر قرار داده‌اند. لذا تمامی شرکتها، نهادهای مالی، سازمان‌های غیردولتی و سایر کسب‌وکارها در قبال فرآیند توسعه پایدار مسئول‌اند (ازسلیک و ازترک، ۲۰۱۴).

به‌طور کلی پایداری عبارت است از برآورده کردن نیازهای نسل امروز بدون به خطر انداختن تأمین نیازهای نسل‌های آینده (بروتلند، خالد، آنجلی و العطل، ۱۹۸۷). شورای جهانی کسب‌وکار برای توسعه پایدار، پایداری را تضمین زندگی باکیفیت بهتر برای همه، یعنی هم برای نسل‌های امروز و هم نسل‌های آینده تعریف کرده است (گوئل، ۲۰۱۰). از جنبه سازمانی نیز پایداری عبارت از برآورده کردن نیازهای ذینفعان مستقیم و غیرمستقیم امروز، بدون به خطر انداختن توانایی سازمان در برآورده کردن این نیازها برای ذینفعان آینده می‌باشد (توران، اسکالا، کامرانی و نیدی، ۲۰۰۸). مقالات بسیار زیادی بر نقش پایداری کسب‌وکار جهت دستیابی به توسعه پایدار تأکید کرده-

طراحی چارچوب جامع پایداری در  
بانکداری: رویکرد فراترکیب و  
مدلسازی ساختاری تفسیری

عماد نوبهار

دانشجوی دکتری مدیریت تولید و عملیات،  
دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت  
مدرس، تهران، ایران

محمود دهقان نیری

استادیار، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده  
مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس،  
تهران، ایران

عادل آذر

استاد، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده  
مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس،  
تهران، ایران

علی رجب زاده قطری

دانشیار، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده  
مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس،  
تهران، ایران

تاریخ ارسال: ۹۹/۰۹/۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۲/۲۰



اند(دلیک و هوکرتز<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲؛ سالزمن، سومرز و استجر، ۲۰۰۵؛ وبر، فنچل و اسکولز<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۸). بانکداری نقش اساسی در گسترش توسعه پایداری به‌عنوان یکی از محرک‌های رشد اقتصادی هر کشور ایفا می‌کند(ژاکن و بوما<sup>۱۲</sup>، ۱۹۹۹). امروزه بانک‌ها تنها فعالیت‌های سنتی خود را انجام نمی‌دهند، بلکه تلاش می‌کنند تا فعالیت‌های پایداری را، با یکپارچه کردن معیارهای محیط زیستی، اجتماعی و حکمرانی<sup>۱۳</sup> در استراتژی اصلی خود، اتخاذ کنند(ژاکن<sup>۱۴</sup>، ۲۰۱۰). در دو دهه گذشته شاخص‌های متفاوتی برای سنجش پایداری سازمان‌ها ارائه شده است اما این شاخص‌ها معمولاً کلی بوده و کمتر به‌طور خاص به پایداری در بانکداری پرداخته‌اند.

در این راستا ارائه گزارشات پایداری نشان‌دهنده حرکت سازمان به سمت توجه به توسعه پایدار می‌باشد. به‌طورکلی این افشائیه‌ها به‌صورت گزارشات پایداری یا گزارشات مسئولیت اجتماعی<sup>۱۵</sup> شرکت منتشر می‌شوند(روکا و سرسی<sup>۱۶</sup>، ۲۰۱۲). این گزارشات شامل اطلاعات کمی و کیفی درباره عملکرد مالی/ اقتصادی، اخلاقی/ اجتماعی و محیط زیستی می‌باشند و معمولاً به‌صورت اختیاری توسط سازمان‌ها ارائه می‌شوند(هو، چن، سو و آو<sup>۱۷</sup>، ۲۰۱۱). ارائه گزارشات پایداری در بسیاری از کشورهای درحال توسعه چون کشور ما نیز اختیاری بوده و چندان موردتوجه سازمان‌ها قرار نگرفته است. از طرف دیگر بانک‌ها نیز که به‌اشتباه تصور می‌شود نقش کمتری در توسعه پایداری دارند چندان به ارائه این افشائیه‌ها توجه نمی‌کنند. در نظر گرفتن پایداری در استراتژی بانک‌ها، منجر به ارزیابی عملکرد پایداری به‌منظور ایجاد آگاهی و افزایش فعالیت‌های مرتبط با آن می‌شود(روکا و سرسی، ۲۰۱۲). از این رو توسعه ابزاری مناسب به‌منظور سنجش میزان پایداری بانک‌ها ضرورت می‌نماید. هدف اصلی این پژوهش نیز ارائه چارچوب ارزیابی پایداری در کسب‌وکار بانکداری دولتی می‌باشد. لذا در ادامه در بخش دوم نقش بانکداری در توسعه پایداری موردبررسی قرار گرفته و در بخش سوم به بررسی پیشینه پایداری در صنعت بانکداری پرداخته می‌شود. در بخش چهارم روش‌شناسی پژوهش بیان می‌شود و بخش پنجم به تجزیه و تحلیل یافته‌ها و بخش ششم به جمع‌بندی و ارائه نتایج می‌پردازد.

## ۱. نقش بانک‌ها در پایداری

بانکداری نقش مهمی در اقتصاد هر کشور دارد، این نهادهای مالی به‌عنوان اصلی‌ترین نهاد اقتصادی هر کشور، نقش قابل‌توجهی در توسعه پایداری دارند(وبر<sup>۱۸</sup>، ۲۰۰۵). همچنین این کسب‌وکارها تأثیر فراوانی در هدایت کردن سمت‌وسوی سرمایه‌گذاری‌ها، سیاست‌گذاری‌های بین‌المللی و ثبات اقتصاد کلان هر کشور دارند و از این رو می‌توان گفت با توجه به اینکه این نهادهای مالی وظیفه تأمین مالی اکثر کسب‌وکارهای یک کشور را بر عهده‌دارند لذا بر افراد جامعه، محیط‌زیست، حقوق بشر و عدالت اجتماعی به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم تأثیرگذارند. از این رو توجه به پایداری در صنعت بانکداری منجر به اشاعه و ترویج آن به سایر صنایع می‌شود(ازسلیک و ازترک، ۲۰۱۴).

اثرات اجتماعی و محیط زیستی بانک به دو صورت داخلی و خارجی می‌باشد. اثرات داخلی بیشتر مربوط به فرآیندهای داخلی بانک بوده درحالی‌که اثرات خارجی مرتبط با محصولات و خدمات قابل‌ارائه است. اثرات محیط زیستی این کسب‌وکار در فعالیت داخلی در مقایسه با سایر صنایع دیگر بسیار ناچیز و محدود به مصرف انرژی، کاغذ و آب در فرآیندهای داخلی بانک است؛ اما اثرات محیط زیستی و اجتماعی خارجی که توسط محصولات و خدمات آن شکل می‌گیرد، قابل‌توجه است. اگرچه می‌توان گفت که محصولات و خدمات بانک به‌خودی‌خود چندان باعث آلودگی محیط‌زیست نمی‌شوند، اما استفاده‌کنندگان از این محصولات و خدمات هستند که بر محیط‌زیست و جامعه اثر می‌گذارند. بنابراین سرمایه‌گذاری‌های بانک، وام‌ها و سایر خدمات مالی آن به‌صورت غیرمستقیم بر محیط‌زیست و جامعه تأثیرگذارند(ژاکن و بوما، ۱۹۹۹).

در ابتدا برای توجه به مسائل پایداری در بانک، بانکداری سبز<sup>۱۹</sup> مطرح شد. این مفهوم مربوط به انجام فعالیت‌های سازگار با محیط‌زیست در بخش بانکداری است(کومار و پرکاش<sup>۲۰</sup>، ۲۰۱۸). بانکداری سبز نوعی از بانکداری است که فعالیت‌های اصلی بانک را به سمت مدیریت محیط‌زیست سوق می‌دهد(هو و اسکالنتز<sup>۲۱</sup>، ۲۰۱۴). همان‌طور که مشخص است مفهوم بانکداری سبز تنها بر بعد محیط زیستی پایداری توجه می‌کند. بوز، خان، رشید و اسلام<sup>۲۲</sup>(۲۰۱۸) بانکداری سبز را به‌کارگیری تکنولوژی‌های سازگار با محیط‌زیست در فعالیت‌های داخلی و خارجی بانک جهت کاهش اثرات کربن و مدیریت محیط‌زیست تعریف کرده‌اند. مفهوم پایداری در بانکداری با مفاهیم بانکداری سبز، بانکداری اخلاقی، بانکداری اجتماعی و مسئولیت اجتماعی شرکتی(CSR)<sup>۲۳</sup> گره‌خورده است(کومار و پرکاش، ۲۰۱۸). پایداری در بانکداری با توجه به این مفاهیم این‌گونه تعریف می‌شود(وبر و فلت میت<sup>۲۴</sup>، ۲۰۱۶): بانکداری اجتماعی<sup>۲۵</sup> که شامل فعالیت‌های بشردوستانه و برنامه‌هایی برای توسعه جامعه می‌باشد. بانکداری اخلاقی<sup>۲۶</sup>: که مربوط به ترکیب ارزش‌های کسب‌وکار و شیوه‌های اخلاقی در فرآیندهای بانکداری است. بانکداری سبز: که شامل در نظر گرفتن سیستم مدیریت محیط زیستی در بانک و جلوگیری از تأمین مالی صنایع خطرناک برای محیط‌زیست است. بانکداری پایدار<sup>۲۷</sup>: یعنی در نظر گرفتن مسائل محیط زیستی، اجتماعی و حکمرانی و



مدیریت اثرات اجتماعی و محیط زیستی فعالیت‌های بانک برای توسعه پایدار. بانکداری پایدار به معنای در نظر گرفتن ملاحظات اخلاقی، اجتماعی و محیط زیستی در استراتژی کسب‌وکار و ترویج توسعه پایدار است.

گروه بانک جهانی<sup>۲۸</sup> (۲۰۱۷) اتخاذ پایداری توسط بانک‌ها را به دو صورت امکان‌پذیر می‌داند: نخست از طریق در نظر گرفتن مسئولیت اجتماعی و محیط زیستی در فعالیت‌های روزانه بانک به وسیله تعیین اهداف محیط زیستی (از قبیل کاهش اتلافات، بانکداری بدون کاغذ، تکنیک‌های استفاده کارا از انرژی و غیره) و اهداف توسعه اجتماعی (از قبیل مشارکت مالی در جامعه، افزایش آگاهی مالی افراد جامعه، برنامه‌های مربوط به رفاه جامعه و غیره). دوم از طریق یکپارچه کردن ملاحظات اجتماعی و محیط زیستی در استراتژی اصلی بانک (از قبیل اعمال محدودیت‌های مربوط به اثرات اجتماعی و محیط زیستی برای تأمین مالی طرح‌ها، توسعه محصولات و خدمت مالی پایدار و غیره). لذا بانک‌ها برای یکپارچه کردن پایداری در استراتژی کسب‌وکار خود نیازمند سیستم مدیریت ریسک محیط‌زیست و اتخاذ سیاست‌های اجتماعی مناسب می‌باشند (مایمبو و زادک، ۲۰۱۷).

امروزه بانک‌ها تلاش می‌کنند تا فعالیت‌های پایدار بانکداری را بیش از گذشته در فرآیندهای خود لحاظ کنند و ابعاد اجتماعی و محیط‌زیست را در استراتژی کسب‌وکار خود در نظر بگیرند (وبر، ۲۰۱۶). محصولات و خدمات پایدار نوآورانه از قبیل تأمین مالی پایدار، سرمایه‌گذاری برای مقابله با تغییرات اقلیمی، وام مسکن سبز، وام‌های محیط زیستی و اوراق قرضه سبز که توسط بانک‌ها ارائه می‌شوند نشان‌دهنده آن است که این نهادهای مالی به چالش‌های محیط زیستی بیش‌ازپیش توجه می‌کنند. از سوی دیگر بانک‌ها ملاحظات توسعه اجتماعی از قبیل مشارکت در طرح‌های مربوط به توسعه جامعه، بانکداری بدون شعبه و تأمین مالی طرح‌های کوچک در جامعه را در فعالیت‌های خود مدنظر قرار داده‌اند (لنر، ۲۰۱۶). توسعه محصولات و خدمات پایدار اهمیت استراتژیک و تجاری بسیاری دارد. مزایای فراوانی برای در نظر گرفتن بانکداری پایدار در استراتژی کسب‌وکار وجود دارد که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به افزایش شهرت، ایجاد مزایای رقابتی پایدار و افزایش اعتماد ذینفعان اشاره کرد (گوین و لیب من، ۲۰۱۶). سیستم مدیریت محیط‌زیست، سیاست‌های محیط زیستی، ایزو ۲۶۰۰۰ و فعالیت‌های توسعه اجتماعی بانک (از قبیل برنامه توسعه جامعه، سلامت، آموزش و غیره) از طریق گزارشات پایداری افشا می‌شوند. این گزارشات برای ترویج بانکداری پایدار یک عامل مهم می‌باشند. در دهه‌های گذشته از استانداردهای متفاوتی برای این گزارشات استفاده شده است. علی‌رغم ماهیت داوطلبانه این گزارش، ارائه آن نشان‌دهنده مسئولیت سازمان در قبال عملکرد غیرمالی است (کومار و پراکش، ۲۰۱۸). از سوی دیگر برخی کشورها نیز قوانین خاصی برای کسب‌وکار بانکداری پایدار در نظر گرفته‌اند. برای مثال در سال ۲۰۰۷ در چین خطی مثنی اعتبار دهی سبز برای بانک‌ها در نظر گرفته شد. در بنگلادش در سال ۲۰۱۱ خط‌مشی مدیریت ریسک محیط زیستی ارائه شد، کشور برزیل در سال ۲۰۱۲ سیاست‌های اجتماعی و محیط زیستی را اتخاذ کرد و کشور کلمبیا نیز در سال ۲۰۱۲ پروتکل سبز را برای بانکداری پایدار ارائه داد (اویگوئله و وبر، ۲۰۱۵).

به‌طور کلی می‌توان گفت بانکداری نقش بسیار مهمی در توسعه پایداری و هدایت صنعت یک کشور به سمت پایداری دارند. از این رو ضروری است تا بانک‌ها در استراتژی‌های خود مسائل پایداری را همواره در نظر گرفته، تلاش کنند تا از اثرات مخرب محیط زیستی پیشگیری کنند و برای افزایش سطح رفاه در جامعه همکاری خود را افزایش دهند و به‌صورت کاملاً شفاف با ذینفعان خود رابطه داشته باشند. همچنین بانک‌ها می‌بایست آگاهی درباره مسائل محیط‌زیستی را افزایش داده و در طرح‌هایی سرمایه‌گذاری کنند که حداقل تأثیر بر شرایط اقلیمی را داشته باشند.

## ۲. پیشینه پژوهش

در زمینه بررسی پایداری در بانکداری مطالعات متعددی صورت گرفته است و برای تجزیه و تحلیل گزارشات پایداری این پژوهش‌ها از تکنیک تحلیل محتوا استفاده شده است (عبدالله و حسین، ۲۰۱۶؛ کومار و پراکش، ۲۰۱۸؛ نوبانی و الیلی، ۲۰۱۶؛ رات، چیخروهو و خراط، ۲۰۱۷؛ سبحانی، عمران و زین الدین، ۲۰۱۲؛ اولاد و رحمان، ۲۰۱۵) اما به‌منظور ارائه مدل و چارچوب جامع برای پایداری بانکداری، تنها مطالعاتی محدود در خارج از ایران انجام شده، که در ادامه بدان پرداخته شده است.

ژاکن (۲۰۱۰) یک چارچوب برای بانکداری پایدار و ارزیابی پایداری بانک‌ها برای ۳۴ بانک بین‌المللی ارائه داد. این چارچوب توسط اماکانیان<sup>۲۸</sup> (۲۰۰۵) در بخش مالی انگلیس و پاپاسترگلو و بلاناس<sup>۲۹</sup> (۲۰۱۱) در بخش مالی یونان نیز مورد استفاده قرار گرفت. این مدل تنها در کشورهای توسعه‌یافته مورد استفاده قرار گرفت و در آن بر بعد اجتماعی پایداری کمتر توجه شده است، در حالی که در حوزه پایداری بعد اجتماعی نیز مانند سایر ابعاد دارای اهمیت فراوانی است. اسکالتنز<sup>۳۰</sup> (۲۰۰۹) نیز یک چارچوب برای ارزیابی مسئولیت‌های اجتماعی در بانک‌ها ارائه داد و بر اساس آن ۳۰ بانک را مورد ارزیابی قرارداد. در این چارچوب نیز شاخص‌های مربوط به کشورهای در حال توسعه چندان مورد توجه قرار نگرفته است.



ربای، عزیز و سیدان<sup>۴۱</sup> (۲۰۱۲) مقاله‌ای را با عنوان "ارزیابی عملکرد پایداری بانکها با استفاده از مدل مطلوبیت چند معیاره: مورد مطالعه بانکهای فرانسه" ارائه دادند. آنها در این پژوهش یک چارچوب بر اساس رویکرد مطلوبیت چند معیاره تعیین کردند و پایداری بانکها را از دید ذینفعان متفاوت مورد بررسی قرار دادند و این مدل را در ۵ بانک فرانسه اجرا کردند. اوزسلیک و اوزترک (۲۰۱۴) به بررسی عملکرد پایداری بانکها در ترکیه با استفاده از تجزیه و تحلیل رابطه خاکستری پرداختند. در این مقاله عملکرد بانکها بر اساس ۳ معیار مالی، ۲ معیار اجتماعی و ۴ معیار محیط زیستی مورد بررسی قرار گرفت و رتبه‌بندی بانکها حاصل شد.

رات، چیخروهو و خراط (۲۰۱۷) نیز یک مدل تصمیم‌گیری چند شاخصه برای ارزیابی پایداری در بانکها در هند ارائه دادند. بر اساس این مدل ۶ بانک هند، بر اساس چهار شاخص اصلی پایداری مالی، مدیریت ارتباط با مشتری، فرآیند داخلی کسب‌وکار و سیستم مدیریت محیط‌زیست ارزیابی شدند و نتایج نشان داد که بانکهای هند در شاخص سیستم مدیریت محیط‌زیست نسبت به سه شاخص دیگر امتیازات کمتری کسب کردند. آرس، تازکان و فورتونا<sup>۴۲</sup> (۲۰۱۸) یک مدل ارزیابی عملکرد پایداری چندبعدی برای بانکهای ترکیه ارائه دادند. در این مقاله، پس از استخراج معیارها از ادبیات پژوهش، از روش تحلیل محتوا جهت تجزیه و تحلیل معیارهای پایداری ۱۲ بانک ترکیه در سالهای ۲۰۱۲ تا ۲۰۱۴ استفاده شد. نتیجه بیانگر آن بود که بهبود عملکرد در تمامی ابعاد پایداری به‌طور متوازن از اهمیت بیشتری نسبت به توسعه چند بعد محدود می‌باشد. در این تحقیق روش ساختار مندی برای به دست آوردن شاخص‌های پایداری در بانکداری مدنظر نبود و تنها از سه پژوهش موجود در پیشینه برای احصا این شاخص‌ها استفاده شده است.

در داخل کشور پژوهش‌های محدودی به موضوعات مرتبط با پایداری در بانکداری پرداخته‌اند. در این راستا برخی از مقالات تنها به بررسی مسئولیت اجتماعی پرداخته‌اند که در ادامه اشاره می‌شود. خیری و نوتاش (۱۳۹۵) یک الگوی راهبردی مسئولیت اجتماعی با استفاده از مدل تعالی سازمانی برای بانک کشاورزی ارائه دادند. پیرایش و مختاری (۱۳۹۴) به بررسی مسئولیت اجتماعی در بانکهای خصوصی زنجان و تعیین جایگاه بانک مهر اقتصاد پرداختند. برای این ارزیابی با استفاده از پرسشنامه، بانکها از نظر مسئولیت اجتماعی سازمانی (ایزو ۲۶۰۰۰) که شامل شش بعد محیط‌زیست، حقوق آحاد جامعه، کار و منابع انسانی، اقدامات منصفانه، توسعه اجتماعی و تعامل با جامعه بود، مورد سنجش قرار گرفتند. نتایج نشان داد که بانک مهر اقتصاد در بین سایر بانکها توجه چندانی به مسئولیت‌های اجتماعی ندارد. در این رابطه دیانتی، منطقی و اصفهانی (۱۳۹۵) به بررسی تأثیر نوع بانک (خصوصی یا دولتی) بر گزارشگری مسئولیت‌های اجتماعی پرداختند و نتایج این پژوهش بیانگر آن بود که بانکهای خصوصی نسبت به بانکهای دولتی گزارشات بیشتری ارائه داده‌اند و اهمیت بیشتری به فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی می‌دهند. عالی‌وندی و دارانی (۱۳۹۳) تأثیر تئوری مشروطیت را بر بروی مسئولیت اجتماعی بانکها مورد بررسی قرار داد. وی با تحلیل محتوای گزارشات پایداری بانکهای ایران به این نتیجه رسید که تعداد دستگاه‌های خودپرداز بانک و پذیرش بانک در بورس برگزارش مسئولیت‌های اجتماعی بانک تأثیرگذار است. سیچانی و برازش (۱۳۹۶) به تحلیل نسبی گزارش پایداری بانک پاسارگاد پرداختند و نتیجه این مقاله نشان داد که بانک مذکور در حوزه تلاش جهت تحقق توسعه پایدار از طریق انتشار گزارش مسئولیت‌های اجتماعی نسبت به دیگر سازمان‌های مشابه خود پیشرو بوده و گام‌های جدی در این راستا برداشته است. تقی، حسینی و امامی (۲۰۱۲) نیز به ارزیابی پایداری بانک سرمایه ایران بر اساس ارزش‌های اسلامی پرداختند و امتیاز ۲،۷۷ از ۵ را بدان نسبت دادند.

همان‌طور که مشخص است، فعالیت‌های بانکداری پایدار وابسته به منطقه، سطح توسعه اقتصادی و اجتماعی، اولویت‌های مشتریان و فضای قانونی در کشور می‌باشد (برنامه زیست محیطی سازمان ملل<sup>۴۳</sup>، ۲۰۱۶). لذا هر کشور نیازمند چارچوب و الگوی منحصر بفرد برای کسب‌وکار بانکداری پایدار می‌باشد. همچنین مدل‌های پایداری مطرح‌شده در مطالعات بالا، از فقدان یک مطالعه سیستماتیک جهت احصا شاخص‌ها و عدم وجود ساختاری منسجم رنج می‌برند. از این رو هدف اصلی این پژوهش ارائه چارچوبی برای پایداری بانکهای دولتی است که در آن روابط علی و ساختاری در بین شاخص‌های عملکرد توسعه یافته باشند.

### ۳. روش‌شناسی

#### ۳.۱. روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی بوده و از رویکردهای کیفی و پژوهش در عملیات نرم برای دستیابی به مدل استفاده کرده است. در ابتدا با استفاده از رویکرد کیفی فراترکیب<sup>۴۴</sup> تمامی مقالات و پژوهش‌های در دسترس مربوط به ارائه مدل و چارچوب پایداری در بانکداری مورد تجزیه و تحلیل عمیق قرار گرفته و کدها، تمها و مقوله‌های مربوط به پایداری در صنعت بانکداری استخراج شدند. در ادامه با استفاده از روش مدل‌سازی ساختاری



تفسیری (ISM<sup>۴۵</sup>) به بررسی تم‌های به‌دست‌آمده در مرحله قبل پرداخته شد و سطح‌بندی آن‌ها شکل گرفت. با استفاده از این روش بانفوذترین و متأثرترین تم‌ها تعیین شدند و بر اساس آن پیشنهادات جهت توسعه پایداری در بانک‌های ایران ارائه شد.

### ۲.۳. روش فراترکیب

به‌طورکلی، فرا ترکیب نوعی مطالعه کیفی است که اطلاعات و یافته‌های استخراج‌شده از مطالعات کیفی دیگر با موضوع مرتبط و مشابه را بررسی می‌کند. درنتیجه، نمونه موردنظر برای فرا ترکیب، از مطالعات کیفی منتخب و بر اساس ارتباط آن‌ها با سؤال پژوهش ساخته می‌شود. فراترکیب، مرور یکپارچه ادبیات کیفی موضوع موردنظر نیست. همچنین، تجزیه و تحلیل داده ثانویه و داده اصلی از مطالعات منتخب نیز نیست. بلکه، تحلیل یافته‌های این مطالعات می‌باشد، به عبارتی، فرا ترکیب، ترکیب تفسیر نتایج داده‌های اصلی مطالعات منتخب می‌باشد (زیمر<sup>۴۶</sup>، ۲۰۰۶). سندلوسکی و باروسو<sup>۴۷</sup> (۲۰۰۶) مطرح می‌سازد که فراترکیب فرایند جستجو، ارزیابی، ترکیب و تفسیر پژوهش‌های کمی و کیفی در یک حوزه خاص می‌باشد.

برای اجرای رویکرد فراترکیب، الگوهای متفاوتی وجود دارد، مانند الگوی سه مرحله‌ای نوبلت و هیر<sup>۴۸</sup>، الگوی شش مرحله‌ای والش و دان<sup>۴۹</sup> و الگوی هفت مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو. در این پژوهش از الگوی هفت مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو استفاده شده است چراکه به اعتقاد چنل<sup>۵۰</sup> این الگو یکی از برجسته‌ترین گزینه‌ها در زمینه اجرای فراترکیب می‌باشد. وی بیان می‌کند روش سندلوسکی و باروسو به محققان تصویری روشن و دقیق از چگونگی انجام فراترکیب ارائه می‌دهد و به‌طور موفقیت‌آمیزی فرآیند یافتن، انتخاب، ارزیابی و ترکیب نتایج پژوهش‌های اولیه را ارائه نموده است (چنل، ۲۰۱۲). از سوی دیگر این الگو در پژوهش‌های کیفی نسبت به سایر الگوها بیشتر مورد استفاده قرار گرفته است. این الگو دارای ۷ مرحله به شرح زیر می‌باشد (سندلوسکی و باروسو، ۲۰۰۶):

- ✓ مرحله اول - تنظیم سؤال پژوهش
- ✓ مرحله دوم - بررسی متون به‌صورت نظام‌مند
- ✓ مرحله سوم - جستجو و انتخاب مقالات مناسب
- ✓ مرحله چهارم - استخراج نتایج
- ✓ مرحله پنجم - تجزیه و تحلیل و تلفیق یافته‌های
- ✓ مرحله ششم - حفظ کنترل کیفیت
- ✓ مرحله هفتم - ارائه یافته‌ها

### ۳.۳. مدل‌سازی ساختاری تفسیری

مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM) یک روش پژوهش در عملیات نرم جهت شناسایی روابط بین عناصر ویژه است که یک مسئله یا یک موضوع را تعریف می‌کند. برای هر مسئله پیچیده تحت بررسی، شماری از عوامل ممکن است به یک مسئله یا موضوع مرتبط باشد با این حال، ارتباطات مستقیم و غیرمستقیم بین این عوامل شرایط را به مراتب درست‌تر از عوامل فردی توصیف می‌کند. بنابراین، ISM بینش‌ها را به سمت ادراک تجمعی از این ارتباطات توسعه می‌دهد. به عبارت دیگر مدل‌سازی تفسیری ساختاری یک فرایند متعامل است که در آن مجموعه‌ای از عناصر مختلف و مرتبط با همدیگر در یک مدل سیستماتیک جامع ساختاردهی می‌شوند. برای اجرای تکنیک ISM، به دست آوردن روابط درونی و اولویت‌های عناصر در یک سیستم، باید مراحل زیر طی شود (آذر، تیزرو، مقبل و انوری رستمی، ۱۳۹۰):

- ✓ مرحله اول - شناسایی متغیرهای مرتبط با مسئله
- ✓ مرحله دوم - تشکیل ماتریس ساختاری روابط درونی متغیرها (SSIM<sup>۵۱</sup>)
- ✓ مرحله سوم - تشکیل ماتریس دستیابی اولیه (RM<sup>۵۲</sup>)
- ✓ مرحله چهارم - سازگار کردن ماتریس دستیابی
- ✓ مرحله پنجم - تعیین سطح و اولویت متغیرها و ترسیم مدل
- ✓ مرحله ششم - تجزیه و تحلیل قدرت نفوذ و میزان وابستگی (MICMAC<sup>۵۳</sup>)

### ۴.۳. جمع‌آوری داده‌ها و نمونه‌گیری

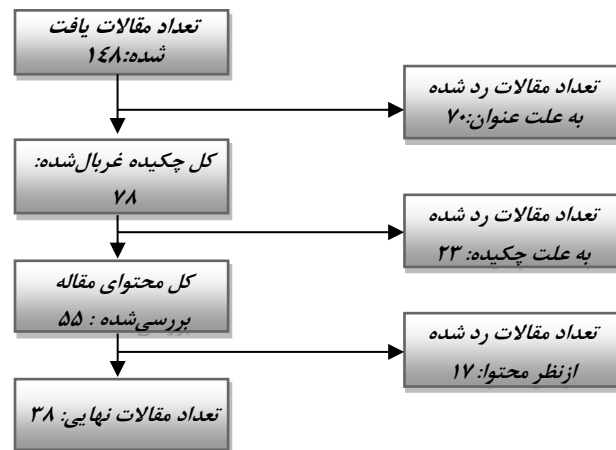
در این پژوهش جمع‌آوری داده‌ها در ابتدا، با توجه به رویکرد فرا ترکیب، بامطالعه مقالات و پژوهش‌های مربوط به پایداری در صنعت بانکداری صورت گرفت و روش تحلیل اسنادی برای تحلیل داده‌های ثانویه استفاده شد. در ادامه برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به روش ISM از پرسشنامه مربوطه استفاده شد که این پرسشنامه توسط ۱۵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

### ۴. نتایج

#### ۱.۴. تجزیه و تحلیل فراترکیب

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

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



#### نمودار (۱) خلاصه‌ای از چگونگی انتخاب مقالات

در ادامه بررسی کیفیت روش‌شناختی مطالعات بر اساس برنامه مهارت‌های ارزیابی<sup>۴۵</sup> (CASP) برای هر مقاله بر اساس ده معیار ذکر شده امتیازی در نظر گرفته شد. نتایج نشان داد که بر اساس امتیازات اخذ شده توسط ۳۸ مقاله منتخب، حداقل امتیاز ۳۲ و حداکثر امتیاز داده شده ۴۸ بوده است که نشان‌دهنده امتیاز مقالات در طیف خیلی خوب و عالی است، پس ۳۸ مقاله مورد بررسی کامل قرار گرفتند.



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

در مرحله پنجم کدهایی بسته‌ای که از نظر مفهوم دارای مشابهت‌هایی بودند در یک تم قرار گرفتند کدهای بسته بر اساس تفاسیر و استنتاجات محقق در مقالات مطالعه شده و همچنین نظرات خبرگان بانکی، در ۱۰ تم دسته‌بندی شدند که عبارت‌اند از مشارکت اقتصادی، عوامل مالی، مصرف انرژی، اقدامات محیط‌زیستی، مشارکت در جامعه، توسعه منابع انسانی، مسائل حقوق بشری، ارتباط با مشتریان، محصولات و خدمات و حکمرانی. با توجه به مفاهیم پایداری و اشتراکات تم‌ها، یک سطح بالاتر نیز به‌عنوان سطح مقوله‌ها در نظر گرفته شد و این ۱۰ تم در ۴ مقوله کلی قرار گرفتند. این مقوله‌ها عبارت‌اند از: پایداری اقتصادی، پایداری اجتماعی، پایداری محیط زیستی و پایداری حکمرانی. تنها مقوله‌ای که دارای یک تم است، مقوله حکمرانی است، با توجه به اینکه این تم از نظر مفهومی در سایر مقوله‌ها جای نمی‌گرفت و دارای اهمیت نیز می‌باشد، تصمیم بر آن شد که این مقوله با یک تم ارائه شود. در جدول ۱ خلاصه‌ای از این طبقه‌بندی آمده است:

جدول (۱) خلاصه مقوله‌ها، تم‌ها و کدهای بسته و باز بدست آمده از فراترکیب

مقوله	تم	تعداد کدهای بسته	تعداد کدهای باز	مقوله	تم	تعداد کدهای بسته	تعداد کدهای باز
پایداری اقتصادی	مشارکت اقتصادی	۲	۴	پایداری اجتماعی	مشارکت در جامعه	۷	۵۷
	عوامل مالی	۴	۸		توسعه منابع انسانی	۱۱	۴۵
پایداری محیط‌زیستی	مصرف انرژی	۳	۱۲	مسائل حقوق بشری	۲	۱۱	
	اقدامات محیط‌زیستی	۱۱	۵۳	محصولات و خدمات	۵	۲۳	
				ارتباط با مشتریان	۴	۲۰	
				حکمرانی	۹	۳۵	

در ادامه (با توجه به زیاد بودن تعداد کدهای باز) به بررسی کدهای بسته مربوط به تم‌ها و مقوله‌ها پرداخته می‌شود.

#### ۱.۱.۴. مقوله پایداری اقتصادی

عملکرد اقتصادی بانک، یکی از مهم‌ترین شاخص‌ها در تعیین پایداری است. هدف از پایداری اقتصادی بررسی پیامدهای اقتصادی فعالیت‌های بانک و تأثیر آن‌ها بر طیف وسیعی از ذینفعان می‌باشد. این مقوله دارای دو تم مالی و اقتصادی است. منظور از تم مشارکت اقتصادی میزان مشارکت و اثرگذاری بانک در طرح‌ها و پروژه‌های ملی و حتی بین‌المللی است که این تم دارای ۲ کد باز به‌صورت جدول ۲ است (منظور از فراوانی در جدول‌ها تعداد مقالاتی است که به این کد اشاره کرده‌اند):

جدول (۲) خلاصه کدهای تم مشارکت اقتصادی

ردیف	کد بسته	فراوانی	تعداد کدهای باز
۱	مشارکت در طرح‌های اقتصادی کشور	۷	۳
۲	مشارکت در کسب و کارهای بین‌المللی	۵	۱

تم دوم مقوله پایداری اقتصادی، تم مالی است. با توجه به اینکه در این پژوهش هدف ارائه مدل و چارچوب جامع برای پایداری بانک‌هاست تلاش شد تا کدهای مالی موجود در مقالات نیز استخراج شوند. هرچند که تعداد زیادی از مقالات، معیارهای مالی را در نظر نگرفته بودند. ۴ کد بسته تشکیل‌دهنده این تم هستند که در جدول ۳ ارائه شده‌اند



جدول (۳) خلاصه کدهای تم عوامل مالی

ردیف	کد بسته	فراوانی	تعداد کدهای باز
۱	سوددهی بانک	۴	۴
۲	کمک به ظرفیت‌های توسعه ملی	۳	۱
۳	مجموع منابع مالی	۳	۱
۴	گزارش هزینه‌های پایداری	۴	۲

#### ۲.۱.۴. مقوله پایداری محیط زیستی

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

جدول (۴) خلاصه کدهای تم مصرف انرژی

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

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





جدول (۵) خلاصه کدهای تم اقدامات محیط زیستی

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

#### ۳.۱.۴. مقوله پایداری اجتماعی

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



جدول (۶) خلاصه کدهای تم مشارکت در جامعه

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

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

جدول (۷) خلاصه کدهای تم توسعه منابع انسانی

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



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

جدول (۸) خلاصه کدهای تم مسائل حقوق بشری

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

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

جدول (۹) خلاصه کدهای تم محصولات و خدمات

ردیف	کدبسته	فراوانی	تعداد کدهای باز
۱	توجه به کیفیت و تنوع خدمات و محصولات	۱۲	۴
۲	توجه به بانکداری الکترونیک و ارائه خدمات با تکنولوژی‌های پاک	۷	۴
۳	ارائه اطلاعات مربوط به خدمات و محصولات	۹	۴
۴	ارائه تسهیلات و خدمات سبز	۸	۷
۵	افزایش امنیت محصولات و خدمات	۵	۴

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

جدول (۱۰) خلاصه کدهای تم ارتباط با مشتریان

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

## ۴.۱.۴. مقوله پایداری حکمرانی

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

جدول (۱۱) خلاصه کدهای تم حکمرانی

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

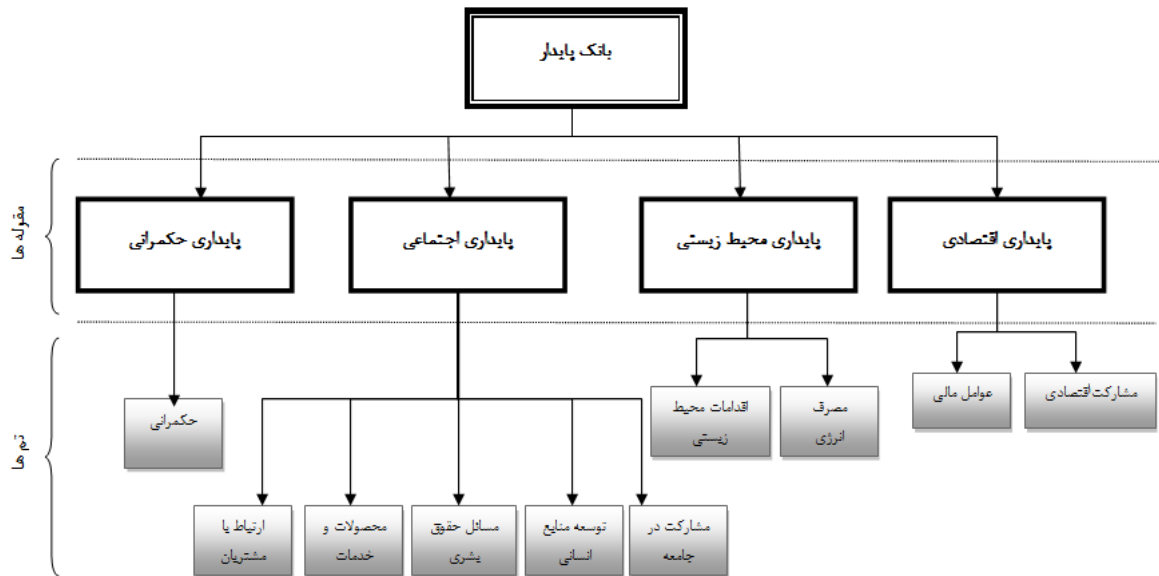
با در نظر گرفتن مرحله ششم و برای افزایش روایی و اعتبار تم‌ها از تعدادی از خبرگان نظام بانکی درخواست شد تا بر یافته‌های به دست آمده یادداشت بگذارند و انتقادات خود را وارد کنند. همچنین فرآیند کدگذاری تم‌ها برای تمامی تم‌ها، دوباره توسط محققان انجام شد و نتایج مرتبه اول به دست آمدند. به منظور تضمین اینکه نتایج یافته‌ها خصوصاً بعد از تحلیل تم قابل اطمینان بوده و از پایایی لازم برخوردار باشند از تکنیک ممیزی توسط یک داور استفاده شد که در این تکنیک محقق با روشن کردن چگونگی جمع‌آوری داده‌ها، چگونگی مشتق شدن تم‌ها و مقوله‌ها و نیز چگونگی اخذ تصمیم در طول پژوهش برای ممیز و تأیید آن توسط داور، قابلیت اطمینان نتایج پژوهش را افزایش می‌دهد. بدین ترتیب ممیزی توسط دو تن از خبرگان بانکی انجام گرفت. همچنین در این پژوهش، محقق برای کنترل مفاهیم استخراجی خود از مقایسات نظرات خود با یک خبره دیگر نیز استفاده نموده است و در خصوص ۱۰ تم استخراجی با یکی از خبرگان این ارزیابی صورت گرفت و نتایج حاصله از طریق شاخص کاپای کوهن<sup>۵۵</sup> ارزیابی شد و  $k = 0.829$  به دست آمد و نشان از معتبر بودن شاخص توافق بین دو کدگذار است. زیرا این شاخص مقداری بین  $+1$  تا  $-1$  را می‌گیرد و هرچه به یک نزدیک‌تر باشد، وجود توافق بیشتر است. شاخص کاپا به صورت رابطه (۱) محاسبه می‌شود.

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

که در این رابطه  $P_e$  نشان‌دهنده نسبت واحدهایی است که درباره آن‌ها توافق وجود دارد و  $P_0$  نیز نسبت واحدهایی است که احتمال می‌رود توافق تصادفی درباره آن‌ها باشد.



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



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

#### ۲.۴. نتایج مدلسازی ساختاری تفسیری

در ادامه با استفاده از تم‌های استخراج‌شده و خروجی رویکرد فراترکیب، جهت سطح‌بندی و برقراری ارتباط بین تم‌ها از روش ISM استفاده شده است. در ابتدا برای این کار پرسشنامه به صورت یک جدول ۱۰\*۱۰ (به تعداد تم‌ها) طراحی شد و توسط ۱۵ نفر از خبرگان بانکی تکمیل شد تا میزان اثرگذاری و ارتباطات بین تم‌ها بر اساس نمادهای مربوطه حاصل شود. سپس برای سازگار کردن ماتریس اولیه و دستیابی به ماتریس دستیابی نهایی از قانون به توان n رساندن (تا دستیابی به ماتریس سازگار) استفاده شد که در نتیجه جدول ۱۲ به دست آمد.

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

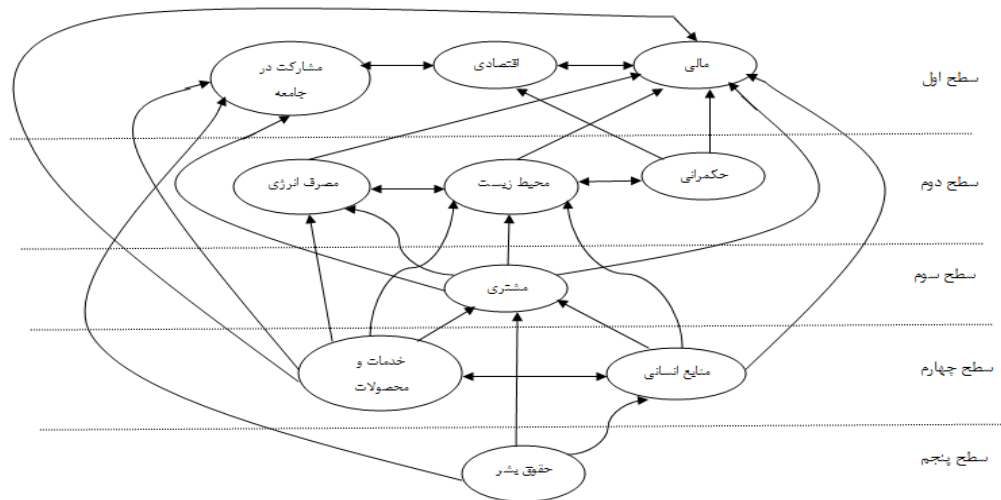
ردیف	تم	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	نفوذ
۱	مشارکت اقتصادی	۱	۱	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۳
۲	عوامل مالی	۱	۱	۰	۰	*۱	۰	۰	۰	۰	۰	۳
۳	مصرف انرژی	*۱	۱	۱	۱	*۱	۰	۰	۰	۰	۰	۵
۴	اقدامات محیط زیستی	*۱	۱	۱	۱	*۱	۰	۰	۰	۰	۰	۵
۵	مشارکت در جامعه	۱	۱	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۳
۶	توسعه منابع انسانی	*۱	۱	۱	۱	*۱	۱	۰	۰	۰	۰	۷
۷	مسائل حقوق بشری	*۱	*۱	*۱	*۱	۱	۱	۱	۰	۰	۰	۸
۸	خدمات و محصولات	*۱	۱	۱	۱	۱	۰	۰	۱	۱	۰	۷
۹	ارتباط با مشتریان	*۱	۱	۱	۱	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۶
۱۰	حکمرانی	۱	۱	۰	۰	*۱	۰	۰	۰	۰	۰	۴
	وابستگی	۱۰	۱۰	۶	۵	۱۰	۲	۱	۱	۴	۱	

همان‌طور که از این ماتریس مشخص است بانفوذترین تم بر سایر تم‌ها، تم حقوق بشر است و وابسته‌ترین تم‌ها نیز عوامل مالی، مشارکت اقتصادی و مشارکت در جامعه هستند. با استفاده از ماتریس بالا، بر اساس مشابه بودن مجموعه خروجی و مجموعه مشترک، سطح‌بندی سطوح به شرح جدول ۱۳ قابل حصول می‌باشد.

جدول (۱۳) تکرارهای مربوط به سطح‌بندی تم‌ها در ISM

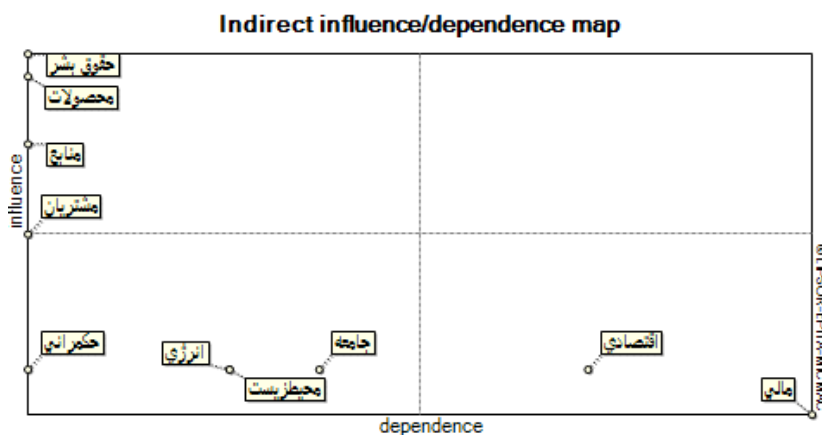
تکرار	مانع	مجموعه خروجی	مجموعه ورودی	مجموعه مشترک	سطح
۱	۱	۱،۲،۵	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰	۱،۲،۵	۱
	۲	۱،۲،۵	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰	۱،۲،۵	۱
	۵	۱،۲،۵	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰	۱،۲،۵	۱
۲	۳	۳،۴	۷،۸،۹،۱۰،۳،۴،۶	۳،۴	۲
	۴	۳،۴	۷،۸،۹،۱۰،۳،۴،۶	۳،۴	۲
	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰	۲
۳	۹	۹	۶،۷،۸،۹	۹	۳
	۶	۶	۶،۷	۶	۴
۴	۸	۸	۸	۸	۴
	۷	۷	۷	۷	۵

بر اساس جدول ۱۵ و با توجه به اینکه تم‌های عوامل مالی، مشارکت اقتصادی و مشارکت در جامعه دارای بیشترین وابستگی هستند، این سه تم در سطح یک قرار می‌گیرند و به‌عنوان متأثرترین تم‌ها در نظر گرفته می‌شوند که با یکدیگر رابطه متقابل دارند. در سطح دو، تم‌های مصرف انرژی، اقدامات محیط‌زیستی و حکمرانی قرار دارند که این سه تم بر روی تم مالی تأثیرگذارند و تم حکمرانی به‌صورت مجزا نیز بر تم مشارکت اقتصادی مؤثر است. در سطح سوم تنها تم ارتباط با مشتریان قرار دارد که خود این تم بر تم‌های مصرف انرژی و اقدامات محیط‌زیستی در سطح دوم و بر تم‌های عوامل مالی و مشارکت در جامعه در سطح اول تأثیرگذار است. در سطح چهارم نیز تم‌های توسعه منابع انسانی و محصولات و خدمات قرار دارند که توسعه منابع انسانی به‌صورت مستقیم بر اقدامات محیط‌زیستی، ارتباط با مشتریان و عوامل مالی تأثیرگذار است و محصولات و خدمات نیز به ترتیب ارتباط بر مشتریان، اقدامات محیط‌زیستی، مصرف انرژی، مشارکت در جامعه و مالی تأثیرگذارند و خود این دو تم نیز در سطح ۴ باهم رابطه متقابل دارند. در پایین‌ترین سطح یعنی سطح پنجم مسائل حقوق بشری قرار دارد، بدین معنا می‌باشد که رعایت حقوق بشر سنگ بنای پایداری در بانک‌هاست. تم حقوق بشر بر روی توسعه منابع انسانی، مشارکت در جامعه و ارتباط با مشتریان تأثیرگذار است. نمودار سطح‌بندی تم‌ها به‌صورت نمودار ۳ ارائه شده است.



نمودار (۳) سطح بندی تمها بر اساس ISM

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



نمودار (۴) تحلیل MICMAC

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



## نتیجه گیری

در سال‌های اخیر با توجه به افزایش استفاده از منابع طبیعی، آلودگی‌های محیط زیستی، تبعیضات در جامعه و عدم توجه به نیازهای نسل‌های آینده توجه به پایداری بیش از پیش مورد توجه قرار گرفته است. بانک نیز به عنوان مهم‌ترین نهاد اقتصادی هر کشور نقش بسزایی در توسعه پایدار در کشور دارند. اگرچه شاید تصور شود به دلیل نقش خدماتی بانک‌ها در مقایسه با سایر صنایع نقش کمتری در پایداری دارند اما می‌توان اذعان کرد که بانک‌ها نقش اساسی و بنیادی در توسعه پایداری در هر کشور دارند زیرا این نهادهای مالی با سرمایه‌گذاری و مشارکت در طرح‌ها و پروژه‌های هر کشور، سوق‌دهنده صنعت یک کشور به سمت پایداری می‌باشند. از این رو در این پژوهش تلاش شد تا یک چارچوب و مدل برای پایداری در بانک‌ها ارائه شود. با توجه به اینکه در پژوهش‌های گذشته مربوط به پایداری در بانکداری سازوکار مشخصی جهت تعیین عوامل مؤثر پایداری در این صنعت وجود نداشته است در این مقاله تلاش شد تا با استفاده از رویکرد کیفی فرا ترکیب این عوامل در قالب کدها جمع‌آوری شوند و سپس با توجه به اشتراکات مفاهیم در کدها، تم‌های مشارکت اقتصادی، عوامل مالی، اقدامات محیط‌زیستی، مصرف انرژی، مشارکت در جامعه، محصولات و خدمات، توسعه منابع انسانی، ارتباط با مشتریان، مسائل حقوق بشری و حکمرانی حاصل شدند و در نهایت این تم‌ها در ۴ مقوله پایداری اقتصادی، پایداری محیط‌زیستی، پایداری اجتماعی و پایداری حکمرانی قرار گرفتند. از سوی دیگر به دلیل نبود روشی برای سطح‌بندی عوامل مربوط به پایداری در بانک‌ها در پیشینه پژوهش، در این پژوهش از ISM استفاده و سطح‌بندی در لایه تم‌ها صورت گرفت و ارتباط بین آن‌ها نیز تعیین شد.

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





## منابع

- آذر، عادل؛ تیزرو، علی؛ مقبل با عرض، عباس؛ انواری رستمی، علی‌اصغر (۱۳۹۰). طراحی مدل چابکی زنجیره تأمین، رویکرد مدل‌سازی تفسیری-ساختاری. پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۴، شماره ۱، ۱-۲۵.
- پیرایش، رضا؛ مختاری، مینا (۱۳۹۴). بررسی مسئولیت اجتماعی در بانک‌های خصوصی، کنفرانس بین‌المللی مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی ایران، تهران.
- سیجانی، ایمان شعبانی؛ برازش، محسن (۱۳۹۶). تحقق توسعه پایدار با ارائه گزارش پایداری و مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها (تحلیل رویکرد بانک پاسارگاد به مفهوم مسئولیت اجتماعی). اولین کنفرانس ملی نقش حسابداری، اقتصاد و مدیریت ایران، تهران.
- خیری، یلدا؛ نوتاش، محمدرضا (۱۳۹۵). تدوین الگوی راهبردی مسئولیت اجتماعی بانک کشاورزی. دومین همایش ملی پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی در ایران، تهران.
- دیابنتی‌دیلیمی، زهرا؛ منطقی، خسرو؛ علی‌اصفهانی، یاسمن (۱۳۹۵). تأثیر نوع بانک بر گزارشگری مسئولیت اجتماعی بانک‌ها رویکرد اخلاقی. اخلاق در علوم و فناوری، دوره ۴۲، شماره ۱۱، ۴۶-۴۶.
- عالی‌وندی دارانی، امین (۱۳۹۴). مسئولیت اجتماعی بانک‌ها بر مبنای تئوری مشروعیت. اولین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت در هزاره سوم ایران، تهران.
- Abdillah, A. A., & Husin, N. M. (2016). A Longitudinal Examination Corporate Social Responsibility Reporting Practices among Top Banks in Malaysia. *Procedia Economics and Finance*, 35, 10-16.
- Adams, C. A. & Frost, G. R. (2008). Integrating sustainability reporting into management practices. Paper presented at the Accounting Forum.
- Amin ali Vandi, D. (2015). Social responsibility of banks based on the theory of legitimacy. Paper presented at the The first international accounting and management conference in the third millennium. (in persian)
- Aras, G. Tezcan, N. & Furtuna, O. K. (2018). Multidimensional comprehensive corporate sustainability performance evaluation model: Evidence from an emerging market banking sector. *Journal of Cleaner Production*, 185, 600-609.
- Azar, A. Tizro, A., Moghbel Baarz, A., & Navari Rostami, A. A. (2011). Modeling the Agility of Supply Chain Using Interpretive Structural Modeling Approach. *Management Research in Iran*, 14(4), 1-20. (in persian)
- Brundtland, G. H., Khalid, M., Agnelli, S., & Al-Athel, S. (1987). *Our common future*. New York.
- Chenail, R. J., George, S. S., Wulff, D., Duffy, M., Scott, K. W., & Tomm, K. (2012). Clients' relational conceptions of conjoint couple and family therapy quality: A grounded formal theory. *Journal of Marital and Family Therapy*, 38(1), 241-264.
- Dianati, Z., Manteghi, K., & Ali Esfahani, Y. (2017). The Impact of Bank Type on Social Responsibility Reporting of Banks; an Ethical Perspective. *Ethics in science and Technology*, 11(4), 36-46. (in persian)
- Dyllick, T., & Hockerts, K. (2002). Beyond the business case for corporate sustainability. *Business strategy and the environment*, 11(2), 130-141.
- Goel, P. (2010). Triple Bottom Line Reporting: An Analytical Approach for Corporate Sustainability. *Journal of Finance, Accounting & Management*, 1(1).
- Gwin, C., & Libman, M. L. (2016). Banking on sustainability: financing environmental and social opportunities in emerging markets.



- Hu, A. H., Chen, L.-T., Hsu, C.-W., & Ao, J.-G. (2011). An evaluation framework for scoring corporate sustainability reports in Taiwan. *Environmental Engineering Science*, 28(12), 843-858.
- Hu, V. i., & Scholtens, B. (2014). Corporate social responsibility policies of commercial banks in developing countries. *Sustainable Development*, 22(4), 276-288.
- Jeucken, M. (2010). *Sustainable finance and banking: The financial sector and the future of the planet*: Routledge.
- Jeucken, M., & Bouma, J. (1999). J (1999) "The Changing Environment of Banks" GMI Theme Issue. GMI-27, Autumn.
- Jeucken, M. H., & Bouma, J. J. (1999). *The Changing Environment of Banks*. *Greener Management International*(27).
- Kheyri, Y., & Notash, M. R. (2016). *Developing a Strategic Model for Social Responsibility of the Agricultural Bank*. Paper presented at the The 2nd National Conference on Management and Humanities Research in Iran( in persian)
- Kumar, K., & Prakash, A. (2018). *Developing a framework for assessing sustainable banking performance of the Indian banking sector*.
- Kumar, K., & Prakash, A. (2019). *Examination of sustainability reporting practices in Indian banking sector*. *Asian Journal of Sustainability and Social Responsibility*, 4(1), 2.
- Lehner, O. M. (2016). *Routledge handbook of social and sustainable finance*: Routledge.
- Maimbo, S. M., & Zadek, S. (2017). *Roadmap for a Sustainable Financial System*.
- Nobanee, H., & Ellili, N. (2016). *Corporate sustainability disclosure in annual reports: Evidence from UAE banks: Islamic versus conventional*. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 55, ۱۳۳۶-۱۳۴۱.
- Oyegunle, A., & Weber, O. (2015). *Development of sustainability and green banking regulations: existing codes and practices*.
- Özçelik, F., & Öztürk, B. A. (2014). *Evaluation of banks' sustainability performance in Turkey with grey relational analysis*. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*(63).
- Pirayesh, R., & Mokhtari, M. (2015). *Review Social Responsibility in Private Banks*. Paper presented at the International Management Conference, Economics and Humanities(in persian)
- Raut, R., Cheikhrouhou, N., & Kharat, M. (2017). *Sustainability in the banking industry: A strategic multi-criterion analysis*. *Business strategy and the environment*, 26(4), 550-568.
- Rebai, S., Azaiez, M. N., & Saidane, D. (2012). *Sustainable performance evaluation of banks using a multi-attribute utility model: an application to French banks*. *Procedia Economics and Finance*, 2, 363-372.
- Roca, L. C., & Searcy, C. (2012). *An analysis of indicators disclosed in corporate sustainability reports*. *Journal of Cleaner Production*, 20(1), 103-118.
- Salzmann, O., Ionescu-Somers, A., & Steger, U. (2005). *The business case for corporate sustainability:: literature review and research options*. *European management journal*, 23(1), 27-۳۶.



- Sandelowski, M., & Barroso, J. (2006). *Handbook for synthesizing qualitative research*: Springer Publishing Company.
- Scholtens, B. (2009). *Corporate social responsibility in the international banking industry*. *Journal of business ethics*, 86(2), 159-175.
- Sichani, I., & Barazesh, M. (2017). *Realizing Sustainable Development by Delivering Sustainability Report of Organizations (Analyzing the Pasargad Bank Approach to Social Consciousness)*. Paper presented at the *The first National Conference on Accounting, Economics and Management*. (in persian)
- Sobhani, F. A., Amran, A., & Zainuddin, Y. (2012). *Sustainability disclosure in annual reports and websites: a study of the banking industry in Bangladesh*. *Journal of Cleaner Production*, 23(1), ۷۵-۸۵.
- Tafti, S. F., Hosseini, S. F., & Emamic, S. A. (2012). *Assessment the Corporate Social Responsibility according to Islamic values ( Case study : Sarmayeh Bank )*. Paper presented at the *4th International Strategic Management Conference*.
- Turan, F. K., Scala, N. M., Kamrani, A., & Needy, K. (2008). *Organizational sustainability: A new project portfolio management approach that integrates financial and non-financial performance measures*. Paper presented at the *IIE Annual Conference and Expo 2008*.
- Ullah, M. H., & Rahman, M. A. (2015). *Corporate social responsibility reporting practices in banking companies in Bangladesh: Impact of regulatory change*. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, 13(2), 200-225.
- UNEP, F. (2016). *Investment portfolios in a carbon constrained world: the second annual progress report of the portfolio decarbonization coalition: United Nations Environment Programme Finance Initiative, Geneva* www.unepfi ....
- Van Marrewijk, M. (2003). *Concepts and definitions of CSR and corporate sustainability: Between agency and communion*. *Journal of business ethics*, 44(2-3), 95-105.
- Weber, O. (2005). *Sustainability benchmarking of European banks and financial service organizations*. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 12(2), 73-87. doi:10.1002/csr.77
- Weber, O. (2016). *The sustainability performance of Chinese Banks: institutional impact*. Available at SSRN 2752439.
- Weber, O., & Feltnate, B. (2016). *Sustainable banking: Managing the social and environmental impact of financial institutions*: University of Toronto Press.
- Weber, O., Fenchel, M., & Scholz, R. W. (2008). *Empirical analysis of the integration of environmental risks into the credit risk management process of European banks*. *Business strategy and the environment*, 17(3), 149-159.
- Zimmer, L. (2006). *Qualitative meta-synthesis: a question of dialoguing with texts*. *Journal of advanced nursing*, 53(3), 311-318.



پی نوشت

۱. Van Marrewijk
۲. Triple Bottom Line
۳. Adams & Frost
۴. Özçelik & Öztürk
۵. Brundtland, Khalid, Agnelli, and Al-Athel
۶. The World Business Council for Sustainable Development
۷. Goel
۸. Turan, Scala, Kamrani, & Needy
۹. Dyllick & Hockerts
۱۰. Salzmann, Ionescu-Somers, & Steger
۱۱. Weber, Fenchel, & Scholz
۱۲. M. Jeucken & J. Bouma
۱۳. Environment, Social and Governance (ESG)
۱۴. Jeucken
۱۵. Social Responsibility Report
۱۶. Roca & Searcy
۱۷. A. H. Hu, Chen, Hsu, & Ao
۱۸. Weber
۱۹. Green banking
۲۰. Kumar & Prakash
۲۱. V. i. Hu & Scholtens
۲۲. Bose, Khan, Rashid, Islam
۲۳. Corporate social responsibility
۲۴. Weber & Feltmate
۲۵. Social Banking
۲۶. Ethical Banking
۲۷. Sustainable Banking
۲۸. World Bank Group
۲۹. Maimbo & Zadek
۳۰. Lehner
۳۱. Gwin & Libman
۳۲. Oyegunle & Weber
۳۳. Abdillah & Husin
۳۴. Nobanee & Ellili
۳۵. Raut, Cheikhrouhou, & Kharat
۳۶. Sobhani, Amran, & Zainuddin
۳۷. Ullah & Rahman
۳۸. Amacanin
۳۹. Papastergiou and Blanas
۴۰. Scholtens
۴۱. Rebai, Azaiez, & Saidane
۴۲. Ares, Tezcan and Furtuna
۴۳. United Nations Environment Programme
۴۴. meta synthesis
۴۵. Interpretation structure modeling
۴۶. Zimmer
۴۷. Sandelowski & Barroso
۴۸. Noblit and Hare
۴۹. Walsh and Downe
۵۰. Chenail
۵۱. Structural Self-Interaction Matrix
۵۲. Reachability matrix
۵۳. Matrice d'Impacts Croises-Multiplication Appliquée an Classment
۵۴. Critical Appraisal Skills Program
۵۵. Cohen's kappa coefficient