

# Identification and Ranking of Factors Influencing the Advancement of Financial Inclusion and Distributive Justice in Iran's Banking System

Mohammad Mahdi Fotouhi Rashidi <sup>1</sup>  Mohammad Nadiri <sup>2</sup> 

Alireza Saranj <sup>3</sup>  Mohammad Reza Jalilvand <sup>4</sup> 

1. Ph.D Candidate in Finance, Department of Management and Accounting, Farabi Faculty, University of Tehran, Qom, Iran.

2. Associate Prof., Department of Management and Accounting, Farabi Faculty, University of Tehran, Qom, Iran (Corresponding author).

Email: m.nadiri@ut.ac.ir

3. Associate Prof., Department of Management and Accounting, Farabi Faculty, University of Tehran, Qom, Iran.

4. Assistant Prof., Department of Management and Accounting, Farabi Faculty, University of Tehran, Qom, Iran.

## Abstract

The creation of money and the unequal distribution of the resources derived from it are among the defining characteristics of modern banking. In Iran's bank-oriented economy, despite the emphasis of high-level documents and overarching policies—such as the General Policies on Economic Security, the General Policies of Resistance Economy, and the General Policies of the Five-Year Economic, Social, and Cultural Development Plans—on the necessity of reducing inequality, ensuring equitable access, and achieving economic justice, significant challenges persist, particularly in household access to banking facilities. This issue is further exacerbated by chronic inflation, which has resulted in negative real interest rates. Under conditions of sanctions, currency fluctuations, and price shocks, access to facilities derived from money creation has effectively become a form of rent-seeking. In such circumstances, the effects of the unequal distribution of resources and public dissatisfaction due to the improper allocation of policy-driven (mandated) loans—along with the growing queues for loans related to marriage, employment, childbirth, housing, and more—appear to be intensifying. Therefore, in this study, the dimensions of financial inclusion and distributive justice in the banking system were first identified and the relevant indicators developed through a literature review. Subsequently, using the Delphi technique and semi-open questionnaires distributed among 40 experts over three rounds, these indicators were refined and assessed across three dimensions: "consensus," "importance," and "priority." The results indicated that achieving an optimal level of financial inclusion, distributive justice, and their sustainable development requires policymakers to focus on elements such as "adopting appropriate monetary policies," "improving customer credit scoring," "diversifying collateral options," "enhancing banking supervision indices," and more.

**JEL Classification:** G21; D63; E58

**Keywords:** Banking, Financial Inclusion, Distributive Justice, Bank Loans, Monetary Policy

## Extended abstract

### Introduction

The activities of commercial banks in extending loans and creating money significantly influence the distribution of income and wealth. While this process often facilitates financial access for certain groups, it simultaneously exacerbates distributive inequalities, leaving underprivileged segments of society without sufficient access to essential resources. In contrast, “financial inclusion” aims to provide universal access to basic financial services, particularly for low-income groups. Distributive justice focuses on the fair allocation of financial resources based on individuals’ needs and their capacity to use these resources effectively. In Iran’s banking system, persistent challenges such as chronic inflation, negative real interest rates, economic sanctions, and budget deficits have deepened resource imbalances. These issues have led to inefficiencies in financial inclusion and shortcomings in achieving distributive justice. To mitigate these disparities, policy measures have emphasized reforming credit allocation systems and enhancing access to microloans and interest-free facilities for marginalized groups. This study examines existing literature to identify the key factors influencing financial inclusion and distributive justice in Iran’s banking system. Its objective is to establish priorities and propose actionable strategies for policymakers to address systemic imbalances, ultimately reducing inequalities in financial access at both macroeconomic and national levels.

### Methods

This study is descriptive and qualitative, beginning with a comprehensive literature review of theoretical frameworks, titles, abstracts, and findings from credible studies on financial inclusion and distributive justice in the banking system. Initially, 35 factors influencing financial inclusion and distributive justice were identified and formulated into a semi-structured questionnaire. Subsequently, using the Delphi technique, the dimensions and components of advancing financial inclusion and distributive justice were refined and ranked with the participation of 40 academic and industry experts. The factors affecting financial inclusion and distributive justice in Iran were assessed and ranked in three dimensions—“consensus,” “importance,” and “priority”—using a Likert scale in each stage. In addition to scoring the initial components, the experts suggested 8 additional factors, which were evaluated and scored in the second and third rounds. A preliminary conceptual model for all 43 factors was also designed and drawn based on the theoretical framework. According to the methodological framework, factors scoring below 0.6 in the consensus dimension (on a scale of [-2, +2]) or receiving scores below 40 in the importance and priority dimensions were excluded. The conceptual model was refined and finalized accordingly. Finally, based on the priority index, policy recommendations for advancing financial inclusion and distributive justice in Iran’s banking system were ranked and presented.

### Results and Discussion

After three Delphi rounds, 30 components were identified as the key factors influencing financial inclusion and distributive justice in Iran’s banking system. Notably, components with the highest scores in consensus and importance indices, such as “customers’ financial affordability” and “appropriate monetary policies by the central bank,” were aligned with findings from prior credible studies and recognized as critical in Iran’s banking context. Other expert-proposed components, such as “enhancing banking supervision indicators,” also corresponded with previous research results. The prioritization of these components, as indicated by the third dimension of the Delphi process (priority index), highlights the need to focus on

measures such as "appropriate monetary policies by the central bank (e.g., interest rate levels)," "improving credit assessment and customer rating systems," "diversifying acceptable collateral for loans," "enhancing banking supervision," and "strengthening customers' financial affordability (e.g., job security, income, poverty alleviation, and credit ratings)." These areas should be emphasized as top priorities in strategic policymaking for advancing financial inclusion and distributive justice in Iran's banking system. However, due to the qualitative nature of this study, quantitative relationships between the identified components and policymaking priorities, or the development of quantitative models for monetary policy design, were not explored in detail. Future research is recommended to investigate these aspects. Additionally, priorities such as "collateral diversification" require independent studies to identify suitable tangible and intangible assets for collateralization within Iran's banking framework. Furthermore, given the rapid global growth of financial technologies (fintech) and artificial intelligence, and their emphasis in Iran's strategic policy documents, further exploration of these technologies' roles in promoting financial inclusion and distributive justice is strongly encouraged.

### Conclusion

Money creation and unfair distribution of banking facilities in Iran, compounded by chronic inflation, negative real interest rates, sanctions, and currency fluctuations, have turned access to banking loans into rent-seeking opportunities, hindering equitable access for households. This study employed the Delphi technique in three rounds to identify and rank the factors influencing financial inclusion and distributive justice in Iran's banking system. Results highlight the need for policymakers to focus on elements such as "appropriate monetary policies," "improving customer credit rating systems," "diversifying collateral options," "enhancing banking supervision," "strengthening customers' financial affordability (e.g., job security, income, and poverty reduction)," "increasing small-scale loans," and "improving transparency and financial health indicators." Such measures are essential to advancing distributive justice and achieving sustainable financial inclusion in Iran's banking system.





E-ISSN: 2345-2552 / Center for Strategic Research / Quarterly Journal of The Macro and Strategic Policies

Quarterly Journal of The Macro and Strategic Policies is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.



10.30507/jmsp.2025.483458.2768

# شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های مؤثر بر پیشبرد شمول مالی و عدالت توزیعی در نظام بانکی ایران

محمد مهدی فتوحی رشیدی<sup>۱</sup>  محمد ندیری<sup>۲</sup>  علیرضا سارنج<sup>۳</sup>   
محمد رضا جلیوند<sup>۴</sup> 

۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت مالی و حسابداری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشکدگان فارابی، دانشگاه تهران، قم، ایران  
۲. دانشیار، گروه مدیریت مالی و حسابداری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشکدگان فارابی، دانشگاه تهران، قم، ایران  
(نویسنده مسئول)

Email: m.nadiri@ut.ac.ir

۳. دانشیار گروه مدیریت مالی و حسابداری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشکدگان فارابی، دانشگاه تهران، قم، ایران  
۴. استادیار گروه مدیریت بازرگانی و کارآفرینی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشکدگان فارابی، دانشگاه تهران، قم، ایران

## چکیده

خلق پول و توزیع ناعادلانه منابع حاصل از آن، از ویژگی‌های بانکداری مدرن به شمار می‌رود. در اقتصاد بانک‌محور ایران نیز، با وجود تأکید اسناد بالادستی و سیاست‌های کلی نظام، نظیر سیاست‌های کلی امنیت اقتصادی، سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی و سیاست‌های کلی برنامه‌های پنج‌ساله توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی بر ضرورت کاهش نابرابری و دسترسی فراگیر منصفانه و تحقق عدالت اقتصادی؛ همچنان چالش‌های بزرگی در این مسیر، به‌ویژه در زمینه دسترسی خانوارها به تسهیلات بانکی وجود دارد. این مسئله در شرایطی است که تورم مزمن، نرخ بهره حقیقی را منفی نموده و در شرایط تحریم و در حضور نوسانات ارزی و شوک‌های قیمتی، دریافت تسهیلات ناشی از خلق پول را به‌نوعی رانت تبدیل کرده است. در چنین شرایطی به‌نظر می‌رسد که آثار توزیع ناعادلانه منابع و نارضایتی عمومی ناشی از توزیع نامناسب وام‌های سیاستی (تکلیفی) و صف‌های طولانی دریافت تسهیلات ازدواج، اشتغال، فرزندآوری، مسکن و ... در حال تشدید است. از همین‌رو در این پژوهش، ابتدا با روش کتابخانه‌ای، ابعاد شمول مالی و عدالت توزیعی در نظام بانکی، شناسایی و شاخص‌های مربوطه تدوین شد. سپس، با استفاده از تکنیک دلفی و توزیع پرسش‌نامه‌های نیمه‌باز میان ۴۰ تن از خبرگان، طی ۳ دور این شاخص‌ها تکمیل و در سه بُعد «اجماع»، «اهمیت» و «اولویت» ارزیابی و رتبه‌بندی شدند. نتایج نشان داد که برای دستیابی به سطح مطلوب شمول مالی و عدالت توزیعی و توسعه پایدار آن، سیاست‌گذاران باید بر مؤلفه‌هایی مانند «اتخاذ سیاست‌های پولی مناسب»، «بهبود رتبه‌بندی مشتریان»، «تنوع‌بخشی به دامنه وثایق»، «بهبود شاخص نظارت بانکی» و ... تمرکز کنند.

کلیدواژه‌ها: بانکداری، شمول مالی، عدالت توزیعی، اعتبارات بانکی، سیاست پولی

طبقه‌بندی JEL: G21, D63, E58

## مقدمه

بانک‌های تجاری در فرایند اعطای وام‌ها و اعتبارات، پول جدیدی خلق می‌کنند که می‌تواند اثرات قابل توجهی بر توزیع درآمد و ثروت در جامعه داشته باشد. این پدیده در کنار تسهیل دسترسی به منابع مالی برای گروه‌های خاص، موجب تشدید نابرابری توزیعی می‌شود (استیگلتز، ۲۰۱۲: ۳۵). به عبارت دیگر بانک‌ها با خلق پول، در کنار اختصاص بخشی از منابع به بنگاه‌ها، سهم بیشتری از منابع مالی را به گروه‌های مرفه جامعه اختصاص می‌دهند؛ درحالی‌که اقشار کم‌درآمد و محروم، از دسترسی کافی به این منابع محروم می‌مانند و خواسته یا ناخواسته، نابرابری در توزیع درآمد و ثروت تشدید می‌شود. همین نابرابری‌ها هم موجب تشدید شکاف‌های اقتصادی و اجتماعی شده و تحقق عدالت توزیعی را با چالش مواجه می‌کند (مینسکی، ۲۰۰۸: ۴۲).

در مقابل «شمول مالی» به معنای دسترسی همه اقشار جامعه - به‌ویژه اقشار محروم و کم‌درآمد - به خدمات مالی پایه از جمله حساب‌های بانکی، اعتبارات، بیمه و خدمات پرداخت است و «عدالت توزیعی» در نظام بانکی، به معنای توزیع عادلانه منابع مالی و اقتصادی میان اقشار مختلف جامعه بر اساس «نیاز» و «توانایی آن‌ها در بهره‌برداری از این منابع» است؛ که توجه به آن‌ها در نظام بانکی، می‌تواند با کاهش ناعدالتی‌های توزیعی برآمده از رویه کنونی همراه باشد (دمیرگک-کنت<sup>۱</sup> و دیگران، ۲۰۱۸: ۲۵). در همین راستا یافته‌های پژوهشی نیز نشان داده‌اند که با شناسایی صحیح مؤلفه‌های مؤثر و تلاش در جهت اصلاح آن‌ها برای دستیابی به شمول مالی فراگیرتر، می‌توان به موفقیت بیشتری در زمینه کاهش نابرابری و بهبود دسترسی به اعتبار و منابع مالی در نظام بانکی، دست‌یافت (گودهارت، ۲۰۱۰: ۵۸). از همین رو پژوهشگران مختلف، ضمن توجه به ضرورت و اهمیت این موضوع، به شناسایی شبکه بازیگران و متغیرهای مؤثر بر آن پرداخته‌اند و توصیه کرده‌اند که بانک‌ها و دولت‌ها، به‌صورت فعال در این زمینه همکاری کنند تا آثار سوء ناشی از محرومیت مالی<sup>۲</sup> و ناعدالتی‌های توزیعی به حداقل رسد (کلوزتر، ۲۰۱۸: ۱۳۷).

در کشور ما نیز سیاست‌گذاران توجه ویژه‌ای به این مقوله داشته‌اند. به‌عنوان نمونه، در طی سال‌های پس از پیروزی انقلاب اسلامی، شاهد افزایش سهم بانک‌ها در تأمین منابع خرد و کلان، از تأمین قسمتی از اعتبارات عمومی برنامه اول توسعه (در قالب سه بخش عمومی، تعاونی و خصوصی)، تا افزایش تدریجی و سهم چشمگیر اعتبارات

1. Demirguc-kunt

2. Financial Exclusion

بانکی در برنامه هفتم بوده‌ایم. در همین راستا می‌توان اشاره داشت که در آخرین برنامه کلان توسعه پنج‌ساله، نه‌تنها بر «رشد اقتصادی عدالت‌محور (لایحه برنامه هفتم توسعه، ۱۴۰۲: ۷)» تأکید شده است؛ بلکه بانک مرکزی موظف گردیده تا در کنار انجام اصلاحات اساسی و ساماندهی نظام تسهیلات‌دهی در شبکه بانکی، اعطای منابع خرد و به‌ویژه قرض‌الحسنه را تسهیل نماید (لایحه برنامه هفتم توسعه، ۱۴۰۲: ۲۵) و یا در قوانین بودجه‌ای سالانه، بخش عمده تأمین منابع مالی لازم جهت تحقق اهداف مد نظر سیاست‌گذاران در حوزه‌های ازدواج، اشتغال، فرزندآوری، مسکن و ... بر عهده نظام بانکی گذاشته شده است. هرچند می‌بایست توجه داشت که بسیاری از موارد مذکور دارای اسناد بالادستی و سیاست‌های کلی مدون نیز هستند که در تمامی آن‌ها به نقش نظام بانکی و اعطای تسهیلات به‌صورت مؤثر، تصریح و تأکید شده است. در نگاه کلان‌تر هم می‌توان افزود که در سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی (خامنه‌ای، ۱۳۹۲)، ضمن تأکید بر مقوله عدالت در بندهای مختلف، در بند ۹ بر اصلاح و تقویت همه‌جانبه نظام مالی کشور با هدف پاسخ‌گویی به نیازهای اقتصاد ملی، ایجاد ثبات در اقتصاد ملی و پیشگامی در تقویت بخش واقعی تأکید گردیده که مشخصاً مغایر با خلق پول از هیچ در فضای بانکداری متعارف و توزیع آن در مصارف غیرمولد نظیر بسیاری از رویه‌های جاری است.

باین حال اقتصاد بانک‌محور ایران، از خلق پول گسترده در نظام بانکی و تخصیص نامتوازن منابع مالی حاصل از آن و تبعات سوء ناشی از آن، در کنار عواملی چون تورم مزمن و بالا، که سبب منفی شدن نرخ بهره حقیقی شده و همین‌طور برخی چالش‌های کلان مانند تحریم، کسری بودجه و سایر موارد مشابه رنج می‌برد و مجموع معضلات فوق، در عمل سبب افزایش نابرابری توزیعی و ناکارایی نظام بانکی از منظر شمول مالی و عدالت توزیعی گردیده‌اند. مهم آن‌که آثار سوء این رویه به‌اندازه‌ای مشهود است که برخی پژوهشگران توصیه داشته‌اند که سیاست‌گذار با اتخاذ راهکارهای حمایتی، بخشی از آثار سوء ناشی از تورم و محرومیت مالی در دسترسی به تسهیلات را جبران نماید (علوی راد و دیگران، ۲۰۲۲: ۲۲). هرچند از منظر مطالعات کمی و آمار دسترسی‌های پایه برحسب مناطق مختلف نیز همچنان برای افزایش شعب و خودپردازها و توجه به بسترها و زیرساخت‌های اولیه و ارائه خدمات مرتبط، توصیه‌هایی وجود دارد (رحیم‌زاده و دیگران، ۱۴۰۱: ۱۸).

به هر صورت می‌توان گفت که در شرایط کنونی که برای مثال، سهم کل تسهیلات خرد مصرفی و سیاستی (تکلیفی) برای خانوارها و اشخاص واجد شرایط در محدوده

تنها یک پنجم کل اعتبارات است و همین تسهیم نیز به شکل نامتوازن صورت می‌گیرد (بانک مرکزی ج.ا.ایران، ۱۴۰۳)، می‌بایست به این مهم و آثار سوء ناشی از تشدید ناعدالتی توزیعی و محرومیت مالی توجه ویژه‌ای داشت و گام‌های عملیاتی در راستای بهبود وضعیت شمول مالی و عدالت توزیعی در نظام بانکی برداشته شود. در نتیجه در پژوهش حاضر، به صورت مشابه با پژوهش‌های معتبر و برخی تجربیات موفق جهانی در توسعه شمول مالی و ارتقای عدالت توزیعی، ضمن درک آثار سوء برخی رویه‌های جاری در نظام بانکی و به‌ویژه آثار سوء ناشی از خلق پول؛ به شناسایی ابعاد مختلف و مؤلفه‌های مؤثر بر شمول مالی و عدالت توزیعی در نظام بانکی ایران می‌پردازیم و نمای مناسبی از ابعاد مختلف این مهم و مؤلفه‌های پیشبرد و موانع تحقق آن را به سیاست‌گذاران و همین‌طور پژوهشگران این حوزه معرفی می‌کنیم. به عبارت دیگر، در پژوهش حاضر به دنبال پاسخ‌گویی به ۳ سؤال هستیم؛

- ♦ مؤلفه‌های مؤثر بر پیشبرد شمول مالی و عدالت توزیعی در نظام بانکی ایران چیست؟
- ♦ اولویت‌های پیشبرد شمول مالی و عدالت توزیعی بر اساس مؤلفه‌های شناسایی شده چیست؟
- ♦ سیاست‌گذار، مسیر اصلاح و بهبود روند و وضعیت جاری را از کدام مورد یا موارد آغاز نماید؟

همچنین تلاش می‌کنیم تا ابتدا مروری بر ادبیات پژوهش در این زمینه داشته باشیم و در ادامه ضمن تشریح روش تحقیق، به کیفیت طراحی پرسش‌نامه و چگونگی تکمیل مجموعه مؤلفه‌های مؤثر بر شمول مالی و عدالت توزیعی می‌پردازیم. در نهایت نیز بر اساس نظرات دریافتی از خبرگان؛ به محاسبه شاخص‌های «اجماع»، «اهمیت» و «اولویت» برای هر مؤلفه خواهیم پرداخت و جمع‌بندی پژوهش را نسبت به نتایج حاصل شده و ادبیات و پیشینه مربوطه، بیان خواهیم کرد.

## ۱. پیشینه و مبانی نظری

### ۱-۱. شمول مالی در نظام بانکی و ابعاد آن

در ادبیات بانکداری، شمول مالی به‌عنوان ابزاری برای دسترسی گسترده به خدمات مالی برای اقشار مختلف جامعه، به‌ویژه اقشار کم‌درآمد، اهمیت ویژه‌ای در توسعه

اقتصادی و کاهش نابرابری دارد (بده وزما<sup>۱</sup> و دیگران، ۲۰۱۷: ۶). در همین راستا پژوهش‌های بسیاری در این رابطه صورت گرفته که در اینجا، به اقتضای ادبیات و سیر و هدف مطالعه حاضر، به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود:

شمول مالی در نظام بانکی، به معنای دسترسی افراد به خدمات پایه مانند حساب‌های بانکی وام‌ها، بیمه و خدمات پرداخت به شیوه مؤثر و متناسب با نیاز افراد است. بر اساس این تعریف افزایش مؤثر شمول مالی، با کاهش فقر و بهبود نابرابری‌های اقتصادی و اجتماعی در ارتباط است (دمیرگک-کنت و کلپر<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲: ۲). در همین چهارچوب نیز؛ برای مثال، «دیتا»<sup>۳</sup> در مطالعه‌ای به بررسی تأثیر شمول مالی بر عملکرد بانک‌ها را در کشور اندونزی پرداخته و بیان داشته که افزایش دسترسی به خدمات و منابع بانکی، با رشد اقتصادی و کاهش نابرابری در اندونزی همراه بوده است (دیتا، ۲۰۲۰: ۴۵).

همچنین به‌طور کلی سه بُعد «دسترس‌ی یا در دسترس بودن»، «میزان استفاده» و «کیفیت استفاده» در زمینه شمول مالی در نظام بانکی، مورد توجه پژوهشگران قرار دارد: الف. دسترسی به خدمات و منابع مالی که معنای توانایی فیزیکی و دیجیتالی افراد در دسترسی به بانک‌ها، خودپردازها و خدمات پرداخت است و غالباً نتایج مطالعات صورت گرفته در این بُعد، بر ضرورت بهبود زیرساخت‌ها برای گسترش خدمات بانکی در مناطق دورافتاده یا کمتر برخوردار دلالت دارد (بدر علم اقبال<sup>۴</sup> و شایسته سامی<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷: ۲۳)؛ ب. میزان استفاده از خدمات و منابع مالی که به میزان استفاده از خدمات و یا مقادیر دریافت تسهیلات بانکی توسط افراد و بنگاه‌ها اشاره دارد و پیامدها و رهنمودهای نهایی مطالعات پیرامون این بُعد، بیشتر بر استفاده بهینه از خدمات و منابع مالی با تمرکز بر رشد اقتصادی و اجتماعی دلالت دارد (سرماء و پیس<sup>۶</sup>، ۲۰۱۱: ۶۱۹) و در نهایت، ج. کیفیت خدمات و دسترسی به منابع مالی که در آن تأکید می‌شود که خدمات و منابع مالی به‌صورت مقرون‌به‌صرفه، قابل اعتماد و منصفانه برای همه اقشار جامعه در دسترس باشند. در این بُعد، تمرکز محققان بر کاهش هزینه‌ها و افزایش

1. Bede Uzoma
2. Klapper
3. Ditta
4. Badar Alam Iqbal
5. Shaista Sami
6. Sarma
7. Pais

کیفیت است؛ تا به هر صورت، افراد بیشتری قادر به بهره‌مندی از آن‌ها باشند (مهندرا دو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶: ۴۳۰۰).

### ۱-۱-۱. سطوح مختلف شمول مالی و اهمیت دسترسی به تسهیلات

همان‌طور که بیان شد، شمول مالی به‌عنوان یکی از ارکان توسعه پایدار و کاهش نابرابری اقتصادی، به معنای دسترسی گسترده همه اقشار جامعه به خدمات مالی مانند حساب‌های بانکی، اعتبارات وام‌ها و سایر تسهیلات مالی تعریف می‌شود. از طرفی می‌توان گفت که دسترسی کلی به حساب بانکی، خودپردها و خدمات اولیه نظیر نقل و انتقال پول، پایین‌ترین سطح و بهره‌مندی از شمول مالی و مواردی نظیر برخورداری از امکان پس‌اندازهای بلندمدت، بیمه عمر و ... بالاترین سطح هستند؛ هرچند که همچنان در بسیاری از کشورها، به‌ویژه در مناطق روستایی، در سطح اولیه نیز چالش‌های فراوانی وجود دارد (سین<sup>۲</sup> و تندون<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲: ۲۲). البته در اینجا می‌توان افزود که در دنیای مدرن، همه موارد مذکور را می‌توان به‌صورت دیجیتال نیز در نظر گرفت و بیان داشت که شمول مالی و سطوح مختلف آن، انواع دسترسی‌های فیزیکی یا دیجیتال به خدمات و منابع بانکی را شامل می‌شود (مشرا<sup>۴</sup> و بیشت<sup>۵</sup>، ۲۰۱۳: ۵۰۴).

باین‌حال دسترسی به تسهیلات (چه در فضای سنتی و چه در بسترهای بانکداری دیجیتال)، از منظر اثربخشی بر رشد اقتصادی، رفع فقر و ... نقش پررنگ‌تری در میان سطوح مختلف شمول مالی دارد و می‌بایست سیاست‌گذار ضمن شناخت سطوح مختلف، به‌دنبال بهبود دسترسی اقشار آسیب‌پذیر باشد (برجاس<sup>۶</sup> و دیگران، ۲۰۲۰: ۱۵). در همین رابطه نیز پژوهشگرانی نظیر «اردیک»<sup>۷</sup> و همکاران با بررسی داده‌های کشورهای مختلف نشان دادند که دسترسی به تسهیلات بانکی می‌تواند به کاهش فقر و ایجاد فرصت‌های شغلی جدید منجر شود (اردیک و دیگران، ۲۰۱۱: ۵).

البته چالش‌ها و پیشنهادهایی هم در همین رابطه توسط سایر پژوهشگران مورد توجه قرار گرفته که در اینجا، می‌توان به‌صورت گذرا به ۲ مورد پرتکرار آن به‌عنوان نمونه اشاره کرد؛

1. Mahendra Dev
2. Singh
3. Tandon
4. Mishra
5. Bisht
6. Barajas
7. Ardic

۱. از مهم‌ترین چالش‌ها در دسترسی اقشار کم‌برخوردار به تسهیلات بانکی، احتمال نزول و ریسک بالاتر دریافت وام توسط گروه‌های کم‌برخوردار به جهت پشتوانه مالی ضعیف‌ترشان است. در مقابل راهکارهایی نظیر تنوع‌بخشی به وثایق، ترویج این مهم به‌عنوان بخشی از مسئولیت اجتماعی بانک‌ها و یا تضمین آن از سوی سایرین (نظیر دولت) ارائه شده است تا امکان دریافت وام برای اقشار کم‌برخوردار نیز فراهم شود (ژانگ<sup>۱</sup>، ۲۰۲۱: ۹). البته سیاست‌گذار می‌تواند با ارائه برخی مشوق‌ها و معافیت‌ها، بانک‌ها را در این جهت ترغیب نماید (پرن‌دین و دیگران، ۱۴۰۲: ۲۷).

۲. اثربخشی شمول مالی برای همه افراد و ارتباط آن با توسعه و رونق بنگاه‌ها پدیده‌ای مناقشه‌برانگیز است؛ چراکه تردیدی وجود ندارد که با هدایت مستمر منابع به سمت اقشار کم‌برخوردار، میزان منابع در دسترس برای بنگاه‌ها کاهش می‌یابد. با این حال به تحقیق نشان داده شده است که در روند توسعه شمول مالی توسط سیاست‌گذار، این مهم برای کسب و کارهای کوچک و متوسط<sup>۲</sup> همچنان مطلوب و غالباً بهتر می‌شود (ژانگ<sup>۳</sup> و دیگران، ۲۰۲۳: ۱۰).

### ۱-۲. سیاست‌های پیشنهادی برای توسعه شمول مالی

با توجه به اهمیت، ضرورت، کارکردها و اثرات مثبتی که دسترسی فراگیر و بهبود شمول مالی در نظام بانکی دارد، می‌توان به اختصار اشاره داشت که برخی از راهکارهای پیشنهادی خبرگان جهت پیشبرد این مهم، شامل موارد زیر است؛

۱. توسعه کمی و به‌ویژه افزایش تعداد شعب بانکی در مناطق روستایی؛ نظیر این که با افزایش تراکم شعب بانکی، به‌ویژه در مناطق دورافتاده و یا کمتر توسعه‌یافته، می‌توان شمول مالی را بهبود بخشید و دسترسی به خدمات بانکی را افزایش داد (کارا<sup>۴</sup> و دیگران، ۲۰۲۱: ۱۸).

۲. گسترش زیرساخت‌های بانکداری دیجیتال و «فین‌تک»<sup>۵</sup>؛ که در عصر حاضر، به‌طور گسترده مورد توجه پژوهشگران قرار داشته و به تحقیق بیان شده است که افزایش بانکداری دیجیتال و استفاده از فناوری‌های مالی، نه‌تنها منجر به افزایش درآمد بانک‌ها و کاهش هزینه‌ها می‌شود؛ بلکه دسترسی‌های گسترده و فراگیرتری را برای

1. Zhang

2. Small and Medium-sized Enterprises (SMEs)

3. X. Zhang

4. Kara

5. FinTech

مشتریان به همراه خواهد داشت (وو<sup>۱</sup> و دیگران، ۲۰۲۱: ۱۵). همچنین درباره سایر مزایا و فواید این مهم می‌توان افزود که استفاده از خدمات دیجیتال برای دسترسی به تسهیلات مالی، می‌تواند باعث کاهش نابرابری در کشورهای در حال توسعه نیز شود (چودهری و چودهری<sup>۲</sup>، ۲۰۲۴: ۳۲) و در نهایت باید گفت که دیجیتالی شدن و استفاده از فناوری‌های مالی در زمینه بانکداری، می‌تواند با آثار مشهودتری در زمینه بهبود شمول مالی در مناطق کم‌درآمد (نسبت به سایر مناطق) همراه باشد (کولادوم<sup>۳</sup> و دیگران، ۲۰۲۲: ۱۵).

۳. ارتقای سیاست‌های پولی و وضع مقررات مناسب مالی نیز از راهکارهای دیگر مورد تأکید پژوهشگران این حوزه بوده که به‌عنوان نمونه در پژوهشی به تحقیق نشان داده شده است که شمول مالی سیاست‌محور در کشورهای «بریکس»<sup>۴</sup>، می‌تواند به افزایش اعتبار بانکی در این کشورها کمک کند (باریک<sup>۵</sup> و پرادهان<sup>۶</sup>، ۲۰۲۱: ۱۲). در نمونه‌ای دیگر هم می‌بایست اشاره داشت که خان و همکاران با مطالعه کشورهای آفریقایی، به این نتیجه رسیدند که بهبود سیاست‌های پولی و کاهش پیچیدگی‌های مربوط به دسترسی به اعتبارات بانکی از سوی قانون‌گذاران، می‌تواند به بهبود وضعیت شمول مالی منجر شود (خان و دیگران، ۲۰۲۲: ۴۸).

۴. فرهنگ‌سازی و برنامه‌های سواد مالی نیز از دیگر موارد مورد توجه پژوهشگران در این حوزه بوده‌اند و از همین‌رو می‌توان اشاره کرد که پژوهش‌های صورت‌گرفته، از آثار مثبت تحصیلات بر شمول مالی و به‌ویژه ارتباط مستقیم میان پاسخ‌گویی به نیازهای فردی در فضای بانکداری و برنامه‌های آموزشی و یا میزان تحصیلات حکایت دارند (آکنده<sup>۷</sup> و دیگران، ۲۰۲۳: ۹).

## ۱-۲. عدالت توزیعی در نظام بانکی

برحسب ادبیات پژوهش، مفهوم و ضرورت عدالت توزیعی از منظر پژوهش‌های مالی متعارف و مالی اسلامی قابل تفکیک است. به همین جهت در اینجا به‌صورت مجزا به

- 
1. Vo
  2. Chowdhury & Chowdhury
  3. Kouladoum
  4. BRICS
  5. Barik
  6. Pradhan
  7. Akande

مفهوم‌شناسی عدالت توزیعی در فضای بانکداری متعارف و همین‌طور مفهوم‌شناسی این مهم از دیدگاه اندیشمندان مسلمان می‌پردازیم؛

### ۱-۲-۱. عدالت توزیعی در بانکداری متعارف

معنای عدالت توزیعی در لغت‌نامه «مریم-وبستر»<sup>۱</sup>، معادل «عدالت مربوط به تقسیم امتیازات و وظایف و کالاهای مطابق با شایستگی فرد و به نفع جامعه» است (مریم-وبستر، به‌روزرسانی ۲۰۲۳). باین‌حال در حوزه مالی و به‌ویژه در مطالعات بانکی به اشکال مختلفی به‌کار رفته است؛

۱. برقراری عدالت توزیعی در میان کارکنان بانکی؛ دلالت بر این واقعیت دارد که در درون بانک، همانند هر سازمان یا مجموعه دیگری، می‌بایست توزیع پاداش‌ها و منابع سازمانی به‌صورت منصفانه و عادلانه صورت گیرد (عریف،<sup>۲</sup> ۲۰۱۶: ۶۷۹). واضح است که این قسم از اهمیت عدالت توزیعی، خارج از چهارچوب پژوهش حاضر است.

۲. عدالت توزیعی در بهره‌مندی مشتریان از خدمات و تسهیلات بانکی؛ دارای مفهومی مشابه با شمول مالی و به‌نوعی مکمل آن است و برحسب آنچه در قسمت‌های قبل بیان شد، این ساحت از عدالت توزیعی در نظام بانکی مورد نظر و مطالعه ما در پژوهش حاضر است. از همین‌رو می‌توان اشاره داشت که «چپکنی»<sup>۳</sup> و همکاران عدالت توزیعی را با همین مفهوم در پژوهش خود لحاظ کرده‌اند و به‌دنبال آن افزوده‌اند که در کنار سایر دستاوردهای مشابه با افزایش شمول مالی، برقراری عدالت در توزیع منابع بانکی و دسترسی منصفانه‌تر مشتریان؛ با افزایش رضایت ایشان از نظام بانکی همراه است (چپکنی، ۲۰۱۲: ۳). همچنین «خالتور»<sup>۴</sup> و همکاران در مطالعه‌ای دیگر به چالش‌های تحقق عدالت توزیعی در نظام بانکی پرداخته‌اند و بیان داشته‌اند که فناوری‌های دیجیتال، می‌توانند به‌عنوان راهکاری جهت رفع طیف قابل توجهی از موانع توزیع عادلانه خدمات مالی در نظام بانکی مطرح شوند (خالتور و دیگران، ۲۰۲۲: ۱۵).

### ۱-۲-۲. عدالت توزیعی در بانکداری اسلامی

شهید آیت‌الله محمدباقر صدر، عدالت توزیعی را به معنای توزیع عادلانه ثروت و منابع میان تمامی اقشار جامعه دانسته و در کتاب «اقتصادنا» تصریح داشته‌اند که توزیع

1. Merriam-Webster

2. Arif

3. Chepkwony

4. Khalatur

منابع باید به گونه‌ای باشد که همه افراد جامعه بر اساس نیازها و توانمندی‌های خود به خدمات و منابع مالی دسترسی داشته باشند و نظام اقتصادی اسلامی به دنبال ایجاد توازن در توزیع ثروت است تا از نابرابری‌های اقتصادی و اجتماعی جلوگیری شود (صدر، محمد باقر، ۱۹۷۹: ۲۸۳). ایشان در ادامه همین اثر به نقش دولت اسلامی در تحقق عدالت توزیعی اشاره کرده و بیان داشته‌اند که دولت موظف است که از طریق تنظیم سیاست‌های اقتصادی و مالی، به توزیع عادلانه منابع میان تمامی اقشار جامعه کمک کند و افزوده‌اند که به‌ویژه در حوزه بانکداری، دولت باید سیاست‌هایی را اتخاذ کند که اقشار کم‌درآمد نیز بتوانند از خدمات بانکی بهره‌مند شوند و دسترسی عادلانه به تسهیلات مالی داشته باشند (صدر، محمد باقر، ۱۹۷۹: ۳۲۲).

همچنین ایشان در کتاب «البنک اللاربوی فی الاسلام» نیز به اهمیت بانکداری اسلامی در تحقق عدالت توزیعی اشاره کرده‌اند و بیان داشته‌اند که بانکداری اسلامی با تکیه بر اصولی چون مشارکت در سود و زیان و حذف بهره از معاملات مالی، به توزیع عادلانه ثروت کمک می‌کند و افزوده‌اند که در بانکداری اسلامی، سرمایه‌ها باید به گونه‌ای توزیع شوند که همه افراد، به‌ویژه اقشار محروم، بتوانند از خدمات بانکی بهره‌مند شوند و از مزایای اقتصادی حاصل از این سیستم برخوردار گردند (صدر، محمد باقر، ۱۹۸۱: ۱۱۴). همچنین ایشان در همین اثر تصریح دارند که ربا به دلیل تمرکز ثروت در دست افراد ثروتمند و جلوگیری از توزیع عادلانه منابع مالی میان تمامی اقشار جامعه، با عدالت توزیعی در تضاد است و معتقدند که با حذف ربا و تکیه بر اصولی چون مشارکت و قرض الحسنه، بانک‌ها می‌توانند نقشی کلیدی در کاهش نابرابری‌های اقتصادی و اجتماعی ایفا کنند (صدر، محمد باقر، ۱۹۸۱: ۸۹). البته با نگاهی متقدم‌تر از منظر تاریخی؛ می‌توان اشاره داشت که امام محمد غزالی، عدالت در توزیع منابع مالی و اقتصادی را از اصول اساسی دانسته و بیان داشته که به‌طور کلی باید از انباشت و تمرکز ثروت در دست عده‌ای محدود جلوگیری شود و منابع مالی به گونه‌ای توزیع شوند که تمامی افراد جامعه از آن بهره‌مند شوند (غزالی، محمد بن محمد و دیگران، ۱۴۲۷: ۱۲۵). به‌صورت مشابه ابن خلدون نیز بیان داشته است که نابرابری اقتصادی باعث فروپاشی جوامع و تمدن‌ها می‌شود و توزیع عادلانه منابع باید به‌عنوان یکی از اصول بنیادین هر نظام اقتصادی در نظر گرفته شود (ابن خلدون، عبد الرحمن بن محمد و درویش، عبد الله محمد، ۱۴۲۵: ۲۵۴).

سید قطب هم به‌عنوان یکی دیگر از نظریه‌پردازان برجسته اسلامی، در کتاب «عدالة الاجتماعیة فی الاسلام» بر اهمیت عدالت اجتماعی و اقتصادی در جامعه اسلامی

تأکید کرده‌اند و بیان داشته‌اند که عدالت توزیعی در نظام مالی و بانکی باید به گونه‌ای باشد که از هرگونه تمرکز ثروت و سوءاستفاده جلوگیری کند و همه افراد جامعه فرصت برابر برای بهره‌برداری از منابع اقتصادی داشته باشند. سید قطب همچنین تصریح می‌کند که نظام بانکی اسلامی باید به گونه‌ای طراحی شود که منافع ناشی از بهره‌برداری از منابع مالی به‌طور عادلانه بین همه اقشار جامعه توزیع شود (قطب، سید، ۱۳۳۷: ۸۹). و در نهایت، طباطبایی در تفسیر شریف «المیزان»، تصریح دارند که عدالت توزیعی یکی از اصول مهم اسلام است و نظام اقتصادی اسلامی، باید به گونه‌ای تنظیم شود که منابع مالی و ثروت به‌طور عادلانه توزیع شود و اقشار ضعیف نیز بتوانند از خدمات مالی بهره‌مند شوند (طباطبایی، محمد حسین، ۱۳۵۰: ۳۵۱). در نهایت می‌توان افزود که این رویکردها زمینه‌ساز مطالعات مشابه و به‌روز در حوزه عدالت توزیعی در نظام بانکداری اسلامی بوده‌اند. به‌عنوان نمونه «ربانی»<sup>۱</sup> و همکاران به مطالعه کارکرد فین‌تک‌های اسلامی در کاهش نابرابری‌ها و بهبود عدالت توزیعی پس از بحران پاندمی کرونا در سال ۲۰۱۹ میلادی در دسترسی به خدمات، پس‌انداز و تسهیلات پرداخته‌اند و نتیجه گرفته‌اند که توسعه فین‌تک‌های اسلامی می‌تواند به‌صورت قابل‌قبول پاسخ‌گوی چالش‌های این حوزه و به‌ویژه جبران‌کننده و یا جایگزین دسترسی ناعادلانه به خدمات و منابع بانکی باشد (ربانی و دیگران، ۲۰۲۱: ۴۸).

## ۲. روش‌شناسی پژوهش

این مطالعه از نوع توصیفی و کیفی بوده و با استفاده از مراجعه به منابع کتابخانه‌ای و در ادامه عرضه، تکمیل و رتبه‌بندی ابعاد و شاخص‌های پیشبرد شمول مالی و عدالت توزیعی با استفاده از تکنیک دلفی انجام شده است. به‌عبارت‌دیگر؛ در پژوهش حاضر؛ شاخص‌ها و مؤلفه‌های مؤثر بر شمول مالی و عدالت توزیعی را با استفاده از مقیاس لیکرت<sup>۲</sup>، در سه بُعد «اجماع»، «اهمیت» و «اولویت»، توسط خبرگان تکمیل، ارزیابی و رتبه‌بندی کردیم. از همین‌رو می‌توان گفت که سؤال نخست پژوهش بر اساس مجموعه مؤلفه‌های گردآوری‌شده به‌صورت کتابخانه‌ای یا موارد پیشنهادشده و یا حذف‌شده توسط خبرگان، پاسخ داده می‌شود. پاسخ سؤالات دوم و سوم نیز در قالب نتایج دلفی ارائه خواهند شد.

1. Rabbani  
2. ikert Scale

به همین جهت در این بخش، ضمن مروری بر مبانی نظری و اشاره‌ای گذرا به نمونه‌هایی از مطالعات معتبر مشابه صورت گرفته، به معرفی این تکنیک و چهارچوب امتیازدهی و محاسبه شاخص‌ها و ارزیابی مؤلفه‌ها برحسب مبانی نظری و مراحل و کیفیت پیاده‌سازی هر مرحله در جهت انجام این پژوهش، می‌پردازیم.

## ۲-۱. تکنیک دلفی

تکنیک دلفی یک روش ساختاریافته است که در آن از نظرات خبرگان برای دستیابی به اجماع پیرامون موضوعات پیچیده استفاده می‌شود. این تکنیک یکی از بهترین روش‌ها در آن دسته از مطالعات مرتبط با نظام بانکی است که نیاز به شناسایی شاخص‌های کلیدی برای تصمیم‌گیری وجود دارد. برای مثال «مشونگا»<sup>۱</sup> و همکاران با همین روش و از طریق گردآوری نظرات خبرگان در هر دور و ارائه بازخورد به ایشان؛ به شناسایی عوامل تقویت‌کننده و بازدارنده در توسعه مؤسسات مالی تعاونی در آفریقا پرداخته‌اند و در نهایت، برحسب متوسط نظر خبرگان، برای هر عامل، امتیاز و رتبه مشخصی را به‌دست آورده‌اند (مشونگا و دیگران، ۲۰۱۸: ۲۳). همچنین در مطالعه‌های دیگر یوکسل و همکاران<sup>۲</sup> از تکنیک دلفی برای شناسایی و ساخت شاخص‌های مرتبط با بانکداری مشارکتی استفاده کرده‌اند و محققان در نهایت توانسته‌اند با بهره‌گیری از این روش، شاخص‌های شمول مالی و عدالت توزیعی را شناسایی و اولویت‌بندی کنند (یوکسل و دیگران، ۲۰۲۳: ۷۲).

در تکنیک دلفی، برای اولویت‌بندی و اندازه‌گیری اهمیت شاخص‌ها معمولاً از مقیاس لیکرت استفاده می‌شود. این مقیاس، از مقادیر عددی برای اندازه‌گیری میزان موافقت یا اهمیت شاخص‌های مورد بررسی استفاده می‌کند. خبرگان به هر شاخص براساس میزان اهمیت یا توافق با آن، برای مثال نمره‌ای بین ۱ تا ۵ اختصاص می‌دهند. در همین رابطه می‌توان افزود که امینی و طحانی از همین مقیاس در تکنیک دلفی هدف بهره‌بردند و در نهایت موفق به شناسایی ابعاد و رتبه‌بندی مؤلفه‌های مؤثر بر «اصول اخلاقی» در «نظام بانکداری اسلامی» شدند (امینی و طحانی، ۲۰۱۶: ۲۵).

نمرات محاسبه‌شده برحسب مقیاس لیکرت نیز جهت محاسبه یک یا دو و یا هر سه مقدار مربوط به شاخص‌های «اجماع»، «اهمیت» و «اولویت»، برای هر مؤلفه براساس نظر خبرگان، به کار می‌رود و شاخص‌های مذکور در پایان هر دور، برای هر

1. Mushonga  
2. Yüksel

مؤلفه تجزیه و تحلیل می‌شود. بر همین اساس و به صورت مشابه با همین رویکرد «اوناتو»<sup>۱</sup> و «بالووی»<sup>۲</sup> در مطالعه‌ای به محاسبه شاخص‌های مذکور پرداخته و در نهایت مؤلفه‌های مؤثر بر فقر و نابرابری را با استفاده از تکنیک دلفی، به تفکیک در هر سه بُعد ارزیابی و رتبه‌بندی کرده‌اند (وناتو و بالویی، ۲۰۲۰: ۱۵). ما نیز در پژوهش حاضر، به صورت زیر به محاسبه هر سه بُعد برای هر مؤلفه می‌پردازیم؛

الف. شاخص اجماع: برای محاسبه میزان اجماع در پژوهش‌های کیفی، از ضریب هماهنگی «کندال»<sup>۳</sup> یا سایر شاخص‌های مشابه استفاده می‌شود (کندال و اسمیت، ۱۹۳۹: ۲۷۹). از همین رو در پژوهش حاضر، شاخص اجماع را به صورت زیر محاسبه می‌کنیم:

$$ECI^5 = \frac{\sum \text{لیکرت}}{\text{تعداد کل پاسخ‌ها}}$$

معادله ۱: کیفیت محاسبه شاخص اجماع

این شاخص‌ها نشان‌دهنده میزان توافق بین پاسخ‌های کارشناسان در مورد مؤلفه‌های پیشنهادی است. هرچه میزان این ضریب بیشتر باشد، میزان اجماع بالاتر است (روو<sup>۷</sup> و رایت<sup>۸</sup>، ۱۹۹۹: ۳۵۵).

ب. شاخص اهمیت: این بُعد یا میزان اهمیت هر مؤلفه، بر میزان تأثیرگذاری آن مؤلفه بر موضوع پژوهش دلالت دارد. در این مرحله، کارشناسان به هر مؤلفه بر اساس میزان اهمیت آن در موضوع پژوهش امتیاز می‌دهند. این امتیازدهی اغلب به صورت مبتنی بر فرمولی نظیر (معادله ۲) انجام و محاسبه می‌شود (هسو<sup>۹</sup> و سندفورد<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۷: ۳)؛

1. Onatu
2. Baloyi
3. Kendall
4. Smith
5. Expert Consensus Index

۶. برای محاسبه جمع امتیازات در مقیاس لیکرت ۵ گزینه‌ای در محور اجماع؛ از امتیاز منفی ۲ برای کاملاً مخالف تا امتیاز مثبت ۲ برای کاملاً موافق، لحاظ شد.

7. Rowe
8. Wright
9. Hsu
10. Sandford

$$SI^1 = \frac{\sum \text{مجموع امتیازات در مقیاس}^2 \text{ چهارگانه}}{\text{تعداد کل پاسخ‌ها}}$$

معادله ۲: کیفیت محاسبه شاخص اهمیت

برای تحلیل داده‌های این مرحله نیز از همین میانگین موزون محاسبه شده براساس چهارچوب امتیازدهی استفاده شد. تا در ادامه هر مؤلفه بر اساس امتیاز میانگین یا میان به دست آمده، از نظر اهمیت رتبه‌بندی شود و مؤلفه‌های با میانگین امتیاز بالاتر، به‌عنوان مهم‌تر شناخته شوند (لینستونه<sup>۳</sup> و توروفف<sup>۴</sup>، بی تا: ۵۵).

ج. شاخص اولویت: در قسمت مربوط به این بُعد یا شاخص، خبرگان یا افرادی که پرسش‌نامه دلفی را تکمیل می‌کنند؛ می‌بایست مؤلفه‌های کلیدی شناسایی شده را براساس اولویت مد نظرشان در مقیاس سه‌گانه رتبه‌بندی نمایند. این رتبه‌بندی معمولاً بر اساس معیارهایی مانند تأثیرگذاری بر نتایج پژوهش، قابلیت اجرا و فوریت موضوع انجام می‌شود و پس از جمع‌آوری نظرات کارشناسان، اولویت هر مؤلفه بر اساس میانگین موزون رتبه‌بندی آن‌ها محاسبه می‌شود (اسکولموسکی<sup>۵</sup> و دیگران، ۲۰۰۷: ۶). این مهم در مطالعه حاضر به شیوه زیر لحاظ و جهت جمع‌بندی نتایج استفاده شده است:

$$PI^6 = \frac{\sum \text{مجموع امتیازات در مقیاس سه‌گانه}^y}{\text{تعداد کل پاسخ‌ها}}$$

معادله ۳: کیفیت محاسبه شاخص اولویت

## ۲-۲. مراحل پیاده‌سازی دلفی

پس از بیان مبانی نظری و کلیات روش پژوهش و چگونگی محاسبه شاخص‌های مورد استفاده در آن، در این قسمت به کیفیت و مراحل انجام پژوهش در چهارچوب تکنیک دلفی می‌پردازیم؛

### 1. Significance Index

۲. برای محاسبه جمع امتیازات در مقیاس چهارگانه؛ برای انتخاب‌های حالت بی‌اهمیت، صفر امتیاز، موارد با اهمیت کم ۲۵ امتیاز، موارد با اهمیت متوسط ۵۰ امتیاز و موارد با اهمیت زیاد ۱۰۰ امتیاز لحاظ گردید.

### 3. Linstone

### 4. Turoff

### 5. Skulmoski

### 6. Priority Index

۷. برای محاسبه جمع امتیازات در مقیاس سه‌گانه اهمیت؛ برای انتخاب‌های اولویت پایین ۲۵ امتیاز، موارد با اولویت متوسط ۵۰ امتیاز و در نهایت برای موارد با اولویت بالا ۱۰۰ امتیاز لحاظ شد.

## ۲-۲-۱. طراحی پرسش‌نامه نیمه‌باز جهت تکمیل توسط خبرگان

همان‌طور که اشاره شد؛ در وهله نخست، با مراجعه به منابع کتابخانه‌ای و جویا شدن نظر خبرگان، می‌توان یک پرسش‌نامه باز و یا نیمه‌بسته با استفاده از تحلیل اولیه و استخراج برخی مؤلفه‌ها توسط خبرگان، طراحی کرد و در اختیار ایشان قرار داد. در این پرسش‌نامه‌ها، مؤلفه‌های کلیدی برای اظهار نظر خبرگان طرح شده‌اند و علاوه بر آن، ایشان می‌توانند در کنار اظهار نظر پیرامون مؤلفه‌های مطرح‌شده، مؤلفه‌های پیشنهادی خود را نیز به آن‌ها اضافه کنند (حسون<sup>۱</sup> و دیگران، ۲۰۰۰: ۱۰۱۰).

از همین‌رو در پژوهش حاضر ۳۵ شاخص مؤثر بر شمول مالی و عدالت توزیعی براساس مراجعه به منابع کتابخانه‌ای و تحلیل اولیه عناوین، چکیده‌ها و نتایج مطالعات معتبر (جدول ۲)؛ توسط محققان، در قالب پرسش‌نامه نیمه‌باز طراحی شدند. همچنین شایان ذکر است که با توجه به ماهیت تکنیک دلفی، در این مرحله هر مؤلفه‌ای که از نظر محققان دارای اعتبار بودند، در پرسش‌نامه لحاظ شدند تا در کنار مؤلفه‌های پیشنهادی خبرگان، مورد ارزیابی و نمره‌دهی قرار گیرند.

## ۲-۲-۲. تشکیل پنل خبرگان

در مرحله دوم؛ ابتدا، گروهی از خبرگان که حداقل در یکی از ۲ محور اجرایی یا پژوهشی دارای صلاحیت باشند، انتخاب و تا زمان دستیابی به تعداد هدف‌گذاری شده - بین ۲۵ تا ۴۰ خبره دارای دانش و تجربه در مورد مطالعه (وکلی<sup>۲</sup> و پاولوسکی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴: ۱۸)، که ما موفق به هماهنگی با ۴۰ خبره شدیم - دعوت به مشارکت می‌شوند؛ برای دستیابی به اجماع علمی و معتبر، کارشناسان باید تجربه و دانش کافی در حوزه مربوطه داشته باشند. شرایط حداقل برای حضور در پنل نیز در دو محور اجرایی و پژوهشی به‌صورت زیر است؛

- ❖ محور اجرایی (برخورداری از یک مورد کافی است): ۱. حداقل ۱ سال سابقه کار در سطوح عالی بانک مرکزی، بانک‌ها و مؤسسات اعتباری؛ ۲. حداقل ۵ سال سابقه کار در سطوح میانی بانک مرکزی، بانک‌ها و مؤسسات اعتباری؛ ۳. حداقل ۱۰ سال سابقه کار در سطوح مختلف بانک مرکزی، بانک‌ها و مؤسسات اعتباری.
- ❖ محور پژوهشی (حداقل دو مورد لازم است): ۱. دانشجوی دکتری گرایش بانکداری؛

1. Hasson

2. Okoli

3. Pawlowski

۲. ترجمه یا تألیف کتاب در حوزه بانکداری؛ ۳. برخورداری از مقاله علمی پژوهشی در زمینه بانکداری؛ ۴. نگارش یا راهنمایی پایان‌نامه/رساله در حوزه بانکداری؛ ۵. عضویت در هیئت‌علمی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی؛ ۶. برخورداری از سابقه تدریس دروس بانکداری در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی؛ ۷. پژوهشگر رسمی مراکز معتبر پژوهشی با پیشینه انجام پژوهش یا ارائه گزارش در زمینه بانکداری. خلاصه مشخصات خبرگان نیز به شرح زیر است:

جدول ۱: خلاصه مشخصات خبرگان (۴۰ نفر)

سن (سال)				
۶۱ سال و بالاتر	۶۰-۵۱	۵۰-۴۱	۴۰-۳۱	۳۰-۲۰
۱	۲	۶	۸	۲۳
تحصیلات				
دکتری (هیئت‌علمی)	دکتری (غیر هیئت‌علمی)	دانشجوی دکتری	کارشناسی ارشد	کارشناسی
۵	۵	۱۷	۱۲	۱
پیشینه و سابقه اجرایی در حوزه بانکی				
عدم پاسخ‌گویی/عدم برخورداری	بیش از ۲۰ سال	۲۰-۱۱ سال	۱۰-۶ سال	۵-۱ سال
۱۸	۲	۳	۴	۱۳
پیشینه علمی-پژوهشی در حوزه بانکی <sup>۱</sup>				
پژوهشگر در پژوهشکده‌های غیردولتی	پژوهشگر در پژوهشکده‌های دولتی	مقاله پژوهشی	کتاب	تدریس
۱۲	۱۳	۲۱	۱۲	۱۳

۱. در این محور برخی خبرگان بیش از یک مورد را اعلام نمودند.

## ۲-۳. انجام دوره‌های تکنیک دلفی و محاسبه شاخص‌های «اجماع»، «اهمیت» و «اولویت»

پس از تشکیل پنل خبرگان در بخش قبل؛ ابتدا پرسش‌نامه‌ای نیمه‌باز در چهارچوب مقیاس لیکرت<sup>۱</sup>، شامل شاخص‌های استخراج‌شده و یا مؤلفه‌هایی که محققان علاقه‌مند به جویا شدن نظر خبرگان پیرامون آن‌ها هستند، طراحی و در میان ایشان توزیع شد. از طرفی از آنجایی که پرسش‌نامه مرحله اول به‌صورت نیمه‌باز است، هر یک از خبرگان می‌توانند موارد پیشنهادی خود را به پرسش‌نامه اضافه کنند تا در دوره‌های بعدی، توسط عموم خبرگان مورد ارزیابی قرار گیرند.<sup>۲</sup> همچنین شاخص‌های «اجماع»، «اهمیت» و «اولویت» را بر اساس مبانی نظری فرمول‌های مربوطه، برای هر یک از مؤلفه‌ها محاسبه می‌کنیم.

در ادامه پرسش‌نامه برای دور دوم به‌صورت بسته درآمده و خبرگان، ضمن اطلاع از متوسط نتایج دور اول پیرامون مؤلفه‌های اولیه (متوسط مقادیر محاسبه‌شده برای شاخص‌های اجماع، اهمیت و اولویت) و تعدیل برخی از نظرات قبلی خود (در صورت تمایل)؛ نظر خود را پیرامون مؤلفه‌های پیشنهادشده جدید توسط خبرگان در دور اول (شماره‌های ۳۶ تا ۴۳ در جدول ۱) نیز اعلام می‌نمایند.

و در نهایت، در دور سوم؛ متوسط نظرات دور دوم، شامل کلیه شاخص‌ها و مؤلفه‌های مؤثر بر شمول مالی و عدالت توزیعی و نتایج مربوطه، بار دیگر با عموم خبرگان به اشتراک گذاشته می‌شوند؛ تا در صورت تمایل، نظرات پیشین خود را اصلاح یا تعدیل نمایند.

## ۲-۴. ارزیابی نتایج و پایش عوامل و مؤلفه‌ها

به‌صورت مشابه با مطالعات معتبر، آن دسته از مؤلفه‌ها که در محور اجماع، در مقیاس [۲+ و ۲-]، کمتر از نمره ۰/۶ یا معادل آن در سایر مقیاس‌های مشابه به‌دست آورده‌اند (ارسد<sup>۳</sup> و دیگران، ۲۰۱۷؛ داویدسن<sup>۴</sup> و دیگران، ۲۰۲۰؛ حیدری<sup>۵</sup> و دیگران، ۲۰۱۹) و یا در هر یک

۱. در بخش ادبیات (مبانی نظری روش پژوهش) بدان اشاره شد.

۲. با افزوده شدن مؤلفه‌های جدید؛ می‌بایست، تا دور سوم روند دلفی دنبال و راند مربوطه برگزار شود؛ تا خبرگان ضمن اطلاع از نتایج مؤلفه‌های جدید (متوسط نظر خبرگان در دور دوم)، نظر نهایی خود را در مورد هر یک از موارد افزوده شده در دور اول، بیان نمایند (پایا و دیگران، ۱۳۸۶: ۴)

3. Arsad

4. Davidsen

5. Heidari

از محورهای اهمیت و اولویت، از امتیاز پایین‌تر از ۴۰ برخوردار هستند (رو و رایت، ۱۹۹۹؛ ودمبا<sup>۱</sup> و توسن<sup>۲</sup>، ۲۰۲۲؛ پایا و دیگران، ۱۳۸۶) را کنار می‌گذاریم و مؤلفه‌های باقی‌مانده را گزارش می‌کنیم.

### ۳. یافته‌های پژوهش

#### ۳-۱. مؤلفه‌ها و مقادیر به‌دست‌آمده برای شاخص‌های سه‌گانه

پس از گردآوری اطلاعات به شیوه کتابخانه‌ای و تحلیل عناوین، چکیده‌ها و نتایج مطالعات معتبر صورت گرفته پیرامون شمول مالی و عدالت توزیعی در نظام بانکی، در نهایت ۳۵ مؤلفه مؤثر بر شمول مالی و عدالت توزیعی در نظام بانکی گردآوری شدند و در قالب پرسش‌نامه نیمه‌باز تدوین گردیدند. در ادامه برای دریافت نظرات خبرگان و همین‌طور شناسایی مؤلفه‌های جدید و تکمیلی، پرسش‌نامه مذکور در اختیار هر یک از ایشان قرار گرفت. از همین‌رو خبرگان ضمن امتیازدهی به مؤلفه‌های اولیه در هر مرحله، ۸ مؤلفه جدید دیگر را نیز پیشنهاد دادند که این موارد نیز در دوره‌های دوم و سوم، مورد ارزیابی و امتیازدهی از سوی عموم خبرگان قرار گرفتند. بر همین اساس کلیه مؤلفه‌ها (اعم از مؤلفه‌های اولیه و موارد پیشنهادشده توسط خبرگان) و نتایج حاصل از هر مرحله پیاده‌سازی دلفی، در قالب جدول شماره (۲)، قابل مشاهده است؛

---

1. Udemba  
2. Tosun

جدول ۲: مؤلفه‌های ارائه‌شده به خبرگان<sup>۱</sup> در پرسش‌نامه‌ها و خلاصه نتایج اجماع خبرگان از سه منظر «اجماع»، «اولویت» و «اهمیت» به ترتیب ذکرشده در پرسش‌نامه (کد مؤلفه‌ها برحسب شکل ۱)

کد <sup>۲</sup>	شاخص یا مؤلفه مؤثر (منبع: مطالعه پایه/خبرگان)	اجماع			اهمیت			اولویت		
		دوره ۱	دوره ۲	دوره ۳	دوره ۱	دوره ۲	دوره ۳	دوره ۱	دوره ۲	دوره ۳
P01	دانش و مهارت مشتریان؛ مانند سواد مالی، زبان (ها)، میزان تحصیلات و ... (وانگ <sup>۳</sup> و وانگ، ۲۰۲۲)	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰	۵۱/۸۷۵	۵۱/۲۵۰	۵۱/۲۵۰	۵۴/۳۷۵	۵۴/۳۷۵	۵۴/۳۷۵
P02	تمایزات طبیعی مشتریان؛ مانند اندازه خانواده، نژاد، سن، جنسیت و ... (آتریدو <sup>۴</sup> و دیگران، ۲۰۱۳)	-/۰/۷۵	-/۰/۵۰	-/۰/۵۰	۲۷/۵۶۴	۲۷/۵۰۰	۲۷/۵۰۰	۴۱/۶۶۷	۴۰/۰۰۰	۴۰/۰۰۰
P03	تقویت استطاعت مالی مشتریان؛ مانند امنیت شغلی، درآمد، فقر، رتبه اعتباری و ... (یورولماز <sup>۵</sup> ، ۲۰۱۸)	۱/۸۰۰	۱/۸۰۰	۱/۸۰۰	۷۸/۳۷۸	۷۸/۷۵۰	۷۸/۷۵۰	۸۰/۰۰۰	۸۲/۵۰۰	۸۲/۵۰۰
P04	عوامل رفتاری؛ مانند ترس مشتریان از ناتوانی از بازپرداخت تسهیلات (چو <sup>۶</sup> و دیگران، ۲۰۲۱)	۰/۳۵۰	۰/۳۷۵	۰/۳۷۵	۴۵/۵۱۳	۴۴/۳۷۵	۴۴/۳۷۵	۴۸/۷۵۰	۴۶/۲۵۰	۴۶/۲۵۰
M01	اتخاذ سیاست‌های پولی مناسب از سوی بانک مرکزی؛ نظیر سطح نرخ بهره و ... (گوش <sup>۷</sup> ، ۲۰۲۲)	۱/۵۳۸	۱/۷۵۰	۱/۷۷۵	۷۴/۳۵۹	۷۶/۲۵۰	۷۷/۵۰۰	۸۵/۸۹۷	۹۰/۶۲۵	۹۴/۳۷۵

۱. شایان ذکر است که هرچند جهت پیش‌گیری از سوگیری خبرگان، مؤلفه‌ها از موارد فردی تا بین‌المللی مرتب شدند؛ اما در ادامه در قالب یک مدل مفهومی و شماتیک؛ جایگاه هر مؤلفه را به‌صورت مشخص بیان خواهیم کرد.  
۲. جایگاه هر مؤلفه و ارتباط اولیه و نهایی آن‌ها با یکدیگر؛ در شکل‌های «۱» و «۲» قابل مشاهده است.

3. Wang
4. Aterido
5. Yorulmaz
6. Chao
7. Ghosh

کد <sup>۲</sup>	شاخص یا مؤلفه مؤثر (منبع: مطالعه پایه/خبرگان)	اجماع			اهمیت			اولویت		
		دوره ۱	دوره ۲	دوره ۳	دوره ۱	دوره ۲	دوره ۳	دوره ۱	دوره ۲	دوره ۳
M02	مطلوب بودن وضعیت مالی دولت؛ نظیر تراز بودن بودجه در کنار سیاست‌های مالی (نرخ‌های مالیات‌ستانی و ...) (کنگیز <sup>۱</sup> و مانگا <sup>۲</sup> ، ۲۰۲۳)	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰	۵۶/۶۹۲	۵۶/۲۵۰	۵۶/۲۵۰	۷۰/۹۴۶	۷۰/۰۰۰	۷۰/۰۰۰
M03	حمایت‌های دولت؛ مانند اعطای یارانه‌ها وام حمایتی و ... به‌عنوان جایگزین و جبران‌کننده نقصان‌ها (کازی <sup>۳</sup> و شمیم <sup>۴</sup> ، ۲۰۲۳)	۰/۰۵۴	۰/۰۷۵	۰/۰۷۵	۴۸/۰۷۷	۴۸/۱۲۵	۴۸/۱۲۵	۵۹/۶۱۵	۵۷/۵۰۰	۵۷/۵۰۰
U01	افزایش دسترسی به تأمین مالی از مسیرهای غیررسمی (خانواده و ...) به‌عنوان جایگزین بخش رسمی (ما <sup>۵</sup> و دیگران، ۲۰۲۳)	۰/۰۵۰	۰/۰۷۵	۰/۰۷۵	۳۲/۵۰۰	۳۰/۶۲۵	۳۰/۶۲۵	۳۶/۸۷۵	۳۴/۳۷۵	۳۴/۳۷۵
B01	توسعه کمی بانک مانند افزایش تعداد شعب، دستگاه‌های خودپرداز و ... به‌ویژه در روستاها (سومویل <sup>۶</sup> و واندواله <sup>۷</sup> ، ۲۰۲۳)	۰/۲۰۰	۰/۱۷۵	۰/۱۷۵	۳۹/۱۰۳	۳۶/۸۷۵	۳۶/۸۷۵	۴۶/۷۱۱	۴۴/۳۷۵	۴۴/۳۷۵
B02	توسعه کیفی بانک نظیر افزایش اعتماد عمومی، تنوع در ارائه ابزارها و خدمات و ... (وانگ <sup>۸</sup> و گون <sup>۹</sup> ، ۲۰۱۷)	۱/۱۲۸	۱/۱۵۰	۱/۱۵۰	۶۴/۱۰۳	۶۲/۵۰۰	۶۲/۵۰۰	۷۰/۶۲۵	۷۰/۶۲۵	۷۰/۶۲۵

1. Cengiz
2. Manga
3. Kazi
4. Shemim
5. Ma
6. Somville
7. Vandewalle
8. Wang
9. Guan

کد <sup>۲</sup>	شاخص یا مؤلفه مؤثر (منبع: مطالعه پایه/خبرگان)	اجماع			اهمیت			اولویت		
		دوره ۱	دوره ۲	دوره ۳	دوره ۱	دوره ۲	دوره ۳	دوره ۱	دوره ۲	دوره ۳
B03	افزایش کیفیت ارزیابی و رتبه‌بندی اعتباری مشتریان (بک <sup>۱</sup> و دیگران، ۲۰۱۵)	۱/۴۷۵	۱/۵۲۵	۱/۵۷۵	۷۹/۳۷۵	۷۹/۳۷۵	۷۹/۳۷۵	۸۵/۸۹۷	۸۶/۳۵۰	۸۷/۵۰۰
B04	برخورداری از نظام رتبه‌بندی اعتباری با توجه به مسئولیت اجتماعی بانک (چاکراواری <sup>۲</sup> و پل <sup>۳</sup> ، ۲۰۱۳)	۱۲۰۵	۱۱۵۰	۱۱۵۰	۶۵/۶۲۵	۶۵/۶۲۵	۶۵/۶۲۵	۶۹/۸۷۲	۶۸/۱۲۵	۶۸/۱۲۵
B05	تعامل مؤثر با مشتریان (عدالت تعاملی) (کباده <sup>۴</sup> و دیگران، ۲۰۲۳)	۱/۱۷۹	۱/۱۵۰	۱/۱۵۰	۵۹/۳۷	۵۹/۳۷	۵۹/۳۷	۶۱/۸۹۷	۵۸/۷۵	۵۸/۷۵
B06	سطح تعرفه‌های بانکی (بهانوت <sup>۵</sup> و دیگران، ۲۰۱۲)	۰/۰۵۱	۰/۰۲۵	۰/۰۲۵	۳۵/۰۰	۳۵/۰۰	۳۶/۸۴	۴۷/۹۵	۴۷/۵۰	۴۷/۵۰
M04	افزایش عمق و سهم بازار پول در نظام اقتصادی (راکانلو <sup>۶</sup> و دیگران، ۲۰۱۷)	۱/۰۵۰	۱/۱۰۰	۱/۱۰۰	۵۸/۷۵۰	۵۸/۷۵۰	۶۰/۵۲۶	۶۵/۳۸۵	۶۳/۱۲۵	۶۳/۱۲۵
M05	افزایش سهم بانکداری دولتی (راکسمی <sup>۷</sup> و دیگران، ۲۰۲۲)	۰/۳۵۰	۰/۳۵۰	۰/۳۵۰	۴۵/۶۲	۴۵/۶۲	۴۷/۵۰	۵/۶۹۲	۵۳/۷۵	۵۳/۷۵
M06	افزایش سهم بانکداری اسلامی (عبدل رزاق <sup>۸</sup> و اسنای <sup>۹</sup> ، ۲۰۲۲)	۰/۷۷۵	۰/۸۲۵	۰/۸۲۵	۵۶/۱۲	۵۶/۱۲	۵۶/۸۷	۶۱/۰۰۰	۶۴/۳۷	۶۴/۳۷
M07	تنوع‌بخشی به عقود و قراردادهای مالی اسلامی (احمد <sup>۱۰</sup> ، ۲۰۱۳)	۰/۵۵۰	۰/۴۵۰	۰/۴۵۰	۴۸/۱۲	۴۸/۱۲	۴۸/۴۸	۵۷/۰۵۱	۵۶/۲۵۰	۵۶/۲۵۰

1. Beck
2. Chakravarty
3. Pal
4. Kebede
5. Bhanot
6. Raccanello
7. Raksmeay
8. Abdul Razak
9. Asutay
10. Ahmed

کد <sup>۲</sup>	شاخص یا مؤلفه مؤثر (منبع: مطالعه پایه/خبرگان)	اجماع			اهمیت			اولویت		
		دوره ۱	دوره ۲	دوره ۳	دوره ۱	دوره ۲	دوره ۳	دوره ۱	دوره ۲	دوره ۳
M08	نقش‌آفرینی کمیته فقهی بانک مرکزی (ال-زغبی <sup>۱</sup> و ترازوی <sup>۲</sup> ، ۲۰۱۳)	۰/۲۲۵	۰/۲۲۵	۰/۲۲۵	۳۰/۶۲	۳۰/۱۰۰	۳۰/۱۰۰	۴۳/۷۵	۴۳/۷۵	۴۳/۷۵
M09	افزایش سهم تسهیلات خرد نسبت به کل (چودهوری و چودهوری، ۲۰۲۴)	۱/۴۷۵	۱/۴۷۵	۱/۴۷۵	۷۸/۸۴	۷۹/۳۷	۷۹/۳۷	۸۱/۲۵	۸۱/۲۵	۸۱/۲۵
M10	افزایش تنوع و دامنه وثیقه‌های قابل پذیرش جهت دریافت تسهیلات (مارکالین <sup>۳</sup> و دیگران، ۲۰۲۲)	۱/۵۵۰	۱/۶۰۰	۱/۶۰۰	۸۲/۸۹۵	۸۵/۰۰۰	۸۵/۰۰۰	۸۵/۰۰۰	۸۵/۰۰۰	۸۵/۰۰۰
D01	افزایش سهم اینترنت بانک و بانکداری همراه (نو <sup>۴</sup> و دیگران، ۲۰۲۲)	۱/۱۷۹	۱/۲۰۰	۱/۲۰۰	۵۹/۳۷	۵۹/۳۷	۵۹/۳۷	۶۵/۶۲	۶۵/۶۲	۶۵/۶۲
D02	پذیرش ابزارهای نوین در حوزه مالی؛ مانند کیف پول دیجیتال، رمزارزها و ... (سچوتر <sup>۵</sup> و ونکتش <sup>۶</sup> ، ۲۰۲۰)	۰/۲۲۵	۰/۲۰۰	۰/۲۰۰	۵۰/۶۹۴	۴۹/۳۷۵	۴۹/۳۷۵	۵۵/۰۰۰	۵۵/۰۰۰	۵۵/۰۰۰
B07	رقابت‌پذیری نظام بانکی و افزایش سطح رقابت میان بانکها (اوون <sup>۷</sup> و پیرا <sup>۸</sup> ، ۲۰۱۸)	۰/۵۷۵	۰/۶۰۰	۰/۶۰۰	۵۰/۶۲۵	۵۱/۲۵۰	۵۱/۲۵۰	۵۰/۰۰۰	۵۰/۰۰۰	۵۰/۰۰۰

1. El-Zoghbi
2. Tarazi
3. Marcelin
4. Niu
5. Schuetz
6. Venkatesh
7. Owen
8. Pereira

کد <sup>۲</sup>	شاخص یا مؤلفه مؤثر (منبع: مطالعه پایه/خبرگان)	اجماع			اهمیت			اولویت		
		دوره ۱	دوره ۲	دوره ۳	دوره ۱	دوره ۲	دوره ۳	دوره ۱	دوره ۲	دوره ۳
M11	توجه قانون‌گذار به شمول مالی و عدالت توزیعی (آرون <sup>۱</sup> و کمت <sup>۲</sup> ، ۲۰۱۵)	۱/۱۷۵	۱/۳۰۰	۱/۳۰۰	۶۶/۸۷۵	۶۶/۸۷۵	۶۶/۸۷۵	۷۱/۱۵۷	۷۰/۶۲۵	۷۰/۶۲۵
M12	خط‌مشی دقیق و واحد در سیاست‌گذاری (ملیک <sup>۳</sup> و دیگران، ۲۰۲۲)	۱/۱۲۵	۱/۱۰۰	۱/۱۰۰	۵۹/۳۷۵	۵۹/۳۷۵	۵۹/۳۷۵	۶۸/۵۹۰	۶۵/۶۲۵	۶۵/۶۲۵
D03	ارائه خدمات و تسهیلات اعتباری توسط فین‌تک‌ها، لندتک <sup>۴</sup> ها و ... (اگی‌کمنه <sup>۵</sup> و دیگران، ۲۰۱۸)	۱/۲۸۲	۱/۲۲۵	۱/۲۲۵	۶۳/۱۲۵	۶۳/۱۲۵	۶۳/۱۲۵	۶۴/۴۷۴	۶۳/۷۵۰	۶۳/۷۵۰
U02	فروش اعتباری محصولات، به‌عنوان یک شیوه وام‌دهی غیررسمی یا غیرمستقیم (مؤلفه جبرانگر) (گوپتا <sup>۶</sup> و کانونگو <sup>۷</sup> ، ۲۰۲۲)	۱/۳۵۶	۱/۳۰۰	۱/۳۰۰	۵۴/۳۷۵	۵۴/۳۷۵	۵۴/۳۷۵	۵۸/۹۷۴	۵۸/۷۵۰	۵۸/۷۵۰
B08	سطح تاب‌آوری نظام بانکی در برابر چرخه‌های تجاری (رونق، رکود و ...) (وو <sup>۸</sup> و دیگران، ۲۰۲۱)	۱/۱۷۵	۱/۱۵۰	۱/۱۵۰	۶۳/۸۱۶	۶۳/۸۱۶	۶۳/۸۱۶	۶۷/۹۴۹	۶۵/۰۰۰	۶۵/۰۰۰
M13	بهبود سایر عوامل کلان اقتصادی نظیر برخورداری از ثبات اقتصادی و ... (لوا <sup>۹</sup> و دیگران، ۲۰۲۳)	۱/۳۰۰	۱/۲۲۵	۱/۲۲۵	۷۰/۰۰۰	۷۰/۰۰۰	۷۰/۰۰۰	۶۸/۱۲۵	۶۶/۸۷۵	۶۶/۸۷۵

1. Arun
2. Kamath
3. Malik
4. LendTech
5. Agyekumhene
6. Gupta
7. Kanungo
8. Vo
9. Law

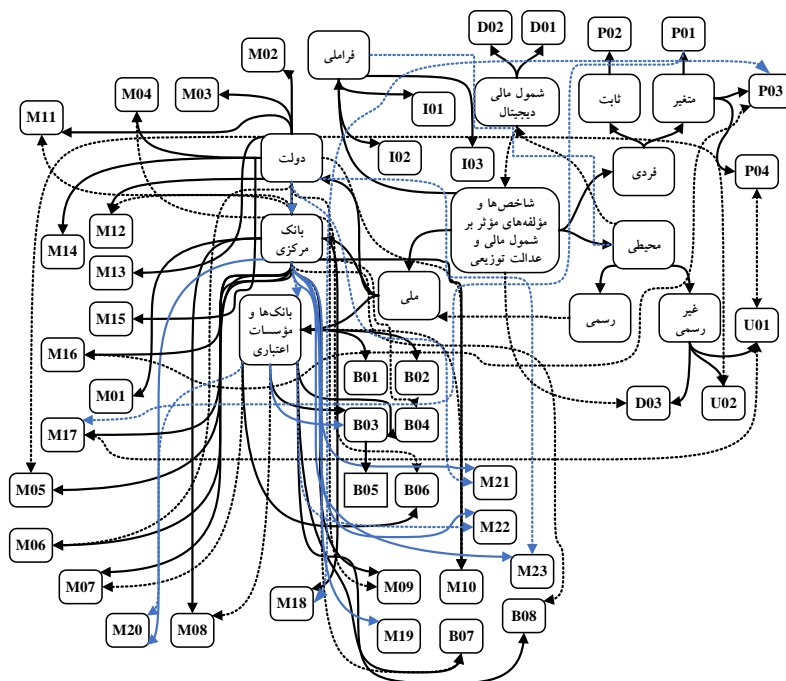
کد <sup>۲</sup>	شاخص یا مؤلفه مؤثر (منبع: مطالعه پایه/خبرگان)	اجماع			اهمیت			اولویت		
		دور ۱	دور ۲	دور ۳	دور ۱	دور ۲	دور ۳	دور ۱	دور ۲	دور ۳
M14	ظرفیت‌های ژئوپلیتیک و طبیعی در سطح ملی (انرژی، کامودیتی‌ها و ... (باداب <sup>۱</sup> و دیگران، ۲۰۲۳)	۰/۱۲۸	۰/۱۲۵	۰/۱۲۵	۳۶/۴۲۹	۳۵/۰۰۰	۳۵/۰۰۰	۴۳/۳۷۵	۴۴/۳۷۵	۴۴/۳۷۵
I01	مشارکت در برنامه‌های فراملی؛ مانند برنامه‌های بانک جهانی برای شمول مالی و ... (شارما <sup>۲</sup> و چنگاکتی <sup>۳</sup> ، ۲۰۲۲)	۰/۰۲۵	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۳۰/۶۲۵	۳۰/۶۲۵	۳۰/۶۲۵	۳۸/۷۵۰	۳۸/۷۵۰	۳۸/۷۵۰
M15	آزادی در مبادلات مالی و تجارتي (چوت <sup>۴</sup> و ژاکلین <sup>۵</sup> ، ۲۰۱۷)	۰/۳۴۲	۰/۳۵۰	۰/۳۵۰	۴۲/۳۶	۴۲/۱۲	۴۲/۱۲	۴۵/۶۲	۴۵/۶۲	۴۵/۶۲
I02	حضور مهاجران و به‌ویژه کارگران خارجی (دموگراک-کنت <sup>۶</sup> و دیگران، ۲۰۱۱)	-۰/۱۷۹	-۰/۳۵۰	-۰/۳۵۰	۳۰/۵۵۶	۲۷/۵۰۰	۲۷/۵۰۰	۳۱/۳۵۰	۳۱/۳۵۰	۳۱/۳۵۰
I03	نبود یا رفع محدودیت‌های ناشی از تحریم‌های بین‌المللی (کهن <sup>۷</sup> و دیگران، ۲۰۲۳)	۰/۸۷۵	۰/۹۵۰	۰/۹۵۰	۵۷/۸۹۵	۵۶/۸۷۵	۵۶/۸۷۵	۶۵/۰۰۰	۶۵/۰۰۰	۶۵/۰۰۰
M16	افزایش شهرنشینی و مهاجرت داخلی به سمت مناطق شهری (پیشنهادشده توسط خبرگان در دور اول)	۸-	۰/۷۱۸	۰/۷۲۵	-	۴۲/۵۰۰	۴۳/۱۲۵	-	۴۴/۳۷۵	۴۶/۳۵۰

1. Badeeb
2. Sharma
3. Changkakati
4. Chauvet
5. Jacolin
6. Demirgüç-Kunt
7. Chen

۸. مواردی که در دور اول توسط خبرگان پیشنهاد داده شده‌اند؛ در دورهای دوم و سوم توسط خبرگان ارزیابی شده‌اند.

کد <sup>۲</sup>	شاخص یا مؤلفه مؤثر (منبع: مطالعه پایه/خبرگان)	اجماع			اهمیت			اولویت		
		دور ۱	دور ۲	دور ۳	دور ۱	دور ۲	دور ۳	دور ۱	دور ۲	دور ۳
M17	آموزش و فرهنگ‌سازی عمومی در زمینه ترویج قرض‌الحسنه (پیشنهادشده توسط خبرگان در دور اول)	-	۱/۱۵۰	۱/۱۵۰	-	۶۰/۶۲۵	۶۰/۶۲۵	-	۶۶/۲۵۰	۶۶/۲۵۰
M18	ایجاد یا توسعه نهادهای واسط تخصصی مانند صندوق‌های روستایی، صندوق‌های اعتباری اصناف، صندوق رفاه دانشجویی و ... (پیشنهادشده توسط خبرگان در دور اول)	-	۱/۳۲۵	۱/۳۲۵	-	۶۵/۴۲۵	۶۵/۴۲۵	-	۶۵/۴۲۵	۶۶/۰۲۶
M19	بهبود شاخص نظارت بانکی (پیشنهادشده توسط خبرگان در دور اول)	-	۱/۳۲۵	۱/۳۲۵	-	۷۱/۲۵۰	۶۸/۷۵۰	-	۸۳/۱۲۵	۸۰/۱۲۸
M20	توجه به عقود و قراردادهای شرعی مورد قبول غیر شیعه اثنی عشری (پیشنهادشده توسط خبرگان در دور اول)	-	۰/۶۷۵	۰/۶۱۱	-	۴۱/۶۶۷	۳۸/۷۵۰	-	۵۲/۵۰۰	۵۳/۵۷۱
M21	توسعه صندوق‌های ضمانت اعتبار (پیشنهادشده توسط خبرگان در دور اول)	-	۱/۱۰۰	۱/۰۵۰	-	۵۶/۲۵۰	۵۷/۵۰۰	-	۶۱/۸۷۵	۶۱/۳۵۰
M22	بهبود شاخص‌های حوزه شفافیت و سلامت مالی در نظام بانکی (پیشنهادشده توسط خبرگان در دور اول)	-	۰/۹۵۰	۰/۸۷۵	-	۶۰/۳۵۶	۶۱/۸۷۵	-	۷۱/۸۷۵	۷۱/۳۵۰
M23	کاهش محدودیت‌هایی نظیر مقابله با بنگاه‌داری بانک و کنار گذاشتن برخی از سیاست‌های کنترل ترازنامه (پیشنهادشده توسط خبرگان در دور اول)	-	۰/۳۲۵	۰/۳۳۱	-	۴۴/۸۷۲	۴۶/۸۷۵	-	۶۱/۱۸۴	۵۸/۱۲۵

همان‌طور که مشاهده می‌شود؛ در هر مرحله شاخص‌های «اجماع»، «اهمیت» و «اولویت» برای هر مؤلفه (بر اساس فرمول‌های معرفی‌شده در بخش روش تحقیق) محاسبه شده‌اند. برای درک بهتر جایگاه هر مؤلفه و روابط میان برخی از آن‌ها نیز می‌توان یک مدل مفهومی اولیه و درعین‌حال شماتیک دقیق از جایگاه مؤلفه‌ها را در قالب شکل «۱» ارائه داد؛



شکل ۱: مدل مفهومی اولیه از ارتباط شاخص‌ها و مؤلفه‌های پرسش‌نامه  
(منبع: یافته‌های پژوهش)

### ۲-۳. پایش مؤلفه‌ها و حذف عوامل کم‌اهمیت

به‌صورت مشابه با مبانی نظری مورد اشاره در بخش روش تحقیق؛ در این قسمت آن دسته از مؤلفه‌ها که در محور اجماع، در مقیاس  $[-۲, +۲]$ ، کمتر از نمره  $۰/۶$  به‌دست آورده‌اند و یا در هر یک از محورهای اهمیت و اولویت، از امتیاز پایین‌تر از  $۴۰$  برخوردار بودند را کنار گذاشتیم. از این‌رو ۱۳ مؤلفه شامل «آزادی در مبادلات مالی و تجارتي»، «عوامل رفتاری؛ مانند ترس مشتریان از ناتوانی از بازپرداخت تسهیلات»، «افزایش

سهام بانکداری دولتی»، «کاهش محدودیت‌هایی نظیر مقابله با بنگاه‌داری بانک و کنار گذاشتن برخی از سیاست‌های کنترل ترازنامه»، «توسعه کمی بانک مانند تعداد شعب، دستگاه‌های خودپرداز، دسترسی (به‌ویژه روستاها) و ...»، «ظرفیت‌های ژئوپلیتیک و طبیعی در سطح ملی (انرژی، کامودیتی‌ها و ...)»، «حمایت‌های دولت؛ مانند اعطای یارانه‌ها وام حمایتی و ... به‌عنوان جایگزین و جبران‌کننده نقصان‌ها»، «افزایش دسترسی به تأمین مالی از مسیرهای غیررسمی (خانواده و ...) به‌عنوان جایگزین بخش رسمی»، «سطح تعرفه‌های بانکی»، «مشارکت در برنامه‌های فراملی؛ مانند برنامه‌های بانک جهانی برای شمول مالی و ...»، «تمایزات طبیعی مشتریان؛ مانند اندازه خانواده، نژاد، سن، جنسیت و ...»، «نقش‌آفرینی کمیته فقهی بانک مرکزی»، «حضور مهاجران و به‌ویژه کارگران خارجی» حذف شدند و ۳۰ مؤلفه مؤثر بر شمول مالی و عدالت توزیعی در نظام بانکی، باقی ماندند.

### ۳-۳. گزارش‌دهی و تهیه جدول اولویت‌ها

بر اساس مقادیر محاسبه‌شده برای هر مؤلفه (جدول ۲)، ۵ مورد اولی که اثربخشی آن بر شمول مالی و عدالت توزیعی در نظام بانکی؛ بیش از سایر موارد مورد اجماع خبرگان قرار داشتند، عبارت‌اند از: «تقویت استطاعت مالی مشتریان؛ مانند امنیت شغلی، درآمد، فقر، رتبه اعتباری و ...»، «سیاست‌های پولی بانک مرکزی؛ نظیر سطح نرخ بهره و ...»، «افزایش تنوع و دامنه وثیقه‌های قابل پذیرش جهت دریافت تسهیلات»، «کیفیت ارزیابی و رتبه‌بندی اعتباری مشتریان» و در نهایت افزایش سهم تسهیلات خرد نسبت به کل» که در می‌توان بر اساس جدول مؤلفه‌ها و در مدل مفهومی؛ جایگاه هر یک و ارتباطاتی که با سایر مؤلفه‌ها دارند (برای مثال رابطه میان مؤلفه ناظر بر تقویت استطاعت مالی مشتریان و مؤلفه ناظر بر کیفیت ارزیابی اعتباری) را ملاحظه نمود. همچنین می‌توان اشاره کرد که از منظر اهمیت نیز مؤلفه‌هایی همچون افزایش تنوع و «دامنه وثیقه‌های قابل پذیرش جهت دریافت تسهیلات»، «کیفیت ارزیابی و رتبه‌بندی اعتباری مشتریان» و ... بر اساس نتایج قابل مشاهده ذیل این بُعد، قابل ذکر هستند. از بُعد سیاست‌گذاری و مقادیر مربوط به شاخص اولویت محاسبه‌شده برای هر مؤلفه نیز، می‌توان مقادیر مربوطه در جدول «۲» را از بیشترین مقدار به کمترین مقدار برای ۳۰ مؤلفه باقی‌مانده مرتب نمود و جدول «۳» که بیان‌گر اولویت‌های پیشنهادی خبرگان در این پژوهش هستند را ارائه کرد؛

جدول ۳: اولویت‌های پیشنهادی خبرگان به ترتیب از بالاترین به پایین‌ترین اولویت

شماره	مؤلفه (شاخص)	شماره	مؤلفه (شاخص)
۱	اتخاذ سیاست‌های پولی مناسب از سوی بانک مرکزی؛ نظیر سطح نرخ بهره و ...	۱۶	خط‌مشی دقیق و واحد در سیاست‌گذاری
۲	ارتقای کیفیت ارزیابی و رتبه‌بندی اعتباری مشتریان	۱۷	سطح تاب‌آوری نظام بانکی در برابر چرخه‌های تجاری (رونق، رکود و ...)
۳	افزایش تنوع و دامنه وثیقه‌های قابل پذیرش جهت دریافت تسهیلات	۱۸	نبود یا رفع محدودیت‌های ناشی از تحریم‌های بین‌المللی
۴	بهبود شاخص نظارت بانکی	۱۹	افزایش سهم «بانکداری اسلامی»
۵	تقویت استطاعت مالی مشتریان؛ مانند امنیت شغلی، درآمد، فقر، رتبه اعتباری و ...	۲۰	ارائه خدمات و تسهیلات اعتباری توسط فین‌تک‌ها، لندتک‌ها و ...
۶	افزایش سهم «تسهیلات خرد نسبت به کل»	۲۱	افزایش عمق و سهم بازار پول در نظام اقتصادی
۷	بهبود شاخص‌های حوزه شفافیت و سلامت مالی در نظام بانکی	۲۲	توسعه صندوق‌های ضمانت اعتبار
۸	توجه قانون‌گذار به شمول مالی و عدالت توزیعی	۲۳	فروش اعتباری محصولات، به‌عنوان یک شیوه وام‌دهی غیررسمی یا غیرمستقیم (مؤلفه جبرانگر)
۹	توسعه کیفی بانک نظیر افزایش اعتماد عمومی، تنوع در ارائه ابزارها و خدمات و ...	۲۴	تعامل مؤثر با مشتریان (عدالت تعاملی)
۱۰	مطلوب بودن وضعیت مالی دولت؛ نظیر تراز بودن بودجه در کنار سیاست‌های مالی (نرخ‌های مالیات‌ستانی و ...)	۲۵	نوع‌بخشی به عقود و قراردادهای مالی اسلامی
۱۱	برخورداري از نظام رتبه‌بندی اعتباری با توجه به مسئولیت اجتماعی بانک	۲۶	پذیرش ابزارهای نوین در حوزه مالی؛ مانند کیف پول دیجیتال، رمزارزها و ...
۱۲	بهبود سایر عوامل کلان اقتصادی نظیر برخورداري از ثبات اقتصادی و ...	۲۷	دانش و مهارت مشتریان؛ مانند سواد مالی، زبان (ها)، میزان تحصیلات و ...

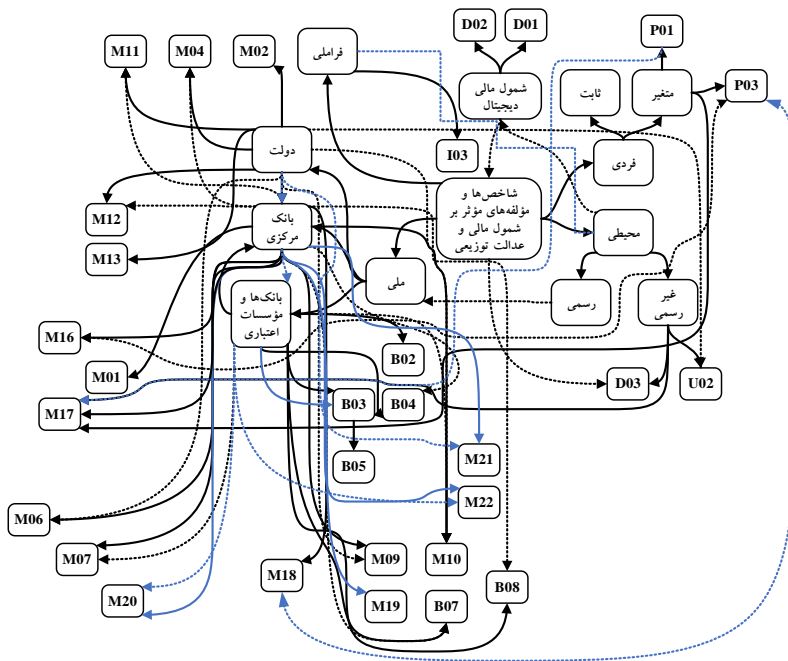
شماره	مؤلفه (شاخص)	شماره	مؤلفه (شاخص)
۱۳	آموزش و فرهنگ‌سازی عمومی در زمینه ترویج قرض‌الحسنه	۲۸	توجه به عقود و قراردادهای شرعی مورد قبول غیر شیعه اثنی‌عشری
۱۴	ایجاد یا توسعه نهادهای واسط تخصصی مانند صندوق‌های روستایی، صندوق‌های اعتباری اصناف، صندوق رفاه دانشجویی و ...	۲۹	رقابت‌پذیری نظام بانکی و افزایش سطح رقابت میان بانک‌ها
۱۵	افزایش سهم اینترنت بانک و بانکداری همراه	۳۰	افزایش شهرنشینی و مهاجرت داخلی به سمت مناطق شهری

(منبع: یافته‌های پژوهش)

### ۳-۴. به‌روزرسانی مدل مفهومی

در آخر می‌توان به‌دنبال حذف برخی متغیرها نسبت به مدل مفهومی اولیه (شکل ۱)، این مورد را نیز اصلاح نمود و مدل مفهومی نهایی (شکل ۲) را برحسب ۳۰ مؤلفه باقی‌مانده به‌صورت زیر ارائه داد؛<sup>۱</sup>

۱. کد مربوط به هریک از مؤلفه‌ها، بدون تغییر و بر اساس جدول ۲ لحاظ شده‌اند.



شکل ۲: مدل مفهومی نهایی از ارتباط شاخص‌ها و مؤلفه‌های منتخب  
(منبع: یافته‌های پژوهش)

### نتیجه‌گیری و پیشنهاد

شناسایی دقیق مؤلفه‌ها و تعیین اولویت‌های سیاست‌گذاری، لازمه حل چالش‌ها و دستیابی به شمول مالی و عدالت توزیعی در نظام بانکی و تحقق سیاست‌های راهبردی و کلان در زمینه عدالت اقتصادی است. در این راستا سؤالات اصلی پژوهش بر اساس همین چهارچوب نظری مطرح شدند و سیر پژوهش طراحی گردید. از همین‌رو با مراجعه به منابع کتابخانه‌ای، یک پرسش‌نامه نیمه‌باز بر اساس ۳۵ مؤلفه استخراج‌شده از مطالعات معتبر، استخراج و طراحی گردید و در ۳ دور دلفی، با دریافت نظرات ۴۰ نفر از خبرگان، تکمیل شد.

خبرگان در طی مراحل مذکور، ضمن تعیین دیدگاه‌های خود از سه منظر «اجماع»، «اهمیت» و «اولویت» برای هر مؤلفه؛ ۸ مؤلفه دیگر را به مؤلفه‌های اولیه افزودند؛ تا برحسب حداقل‌های تعیین‌شده برای شاخص‌ها، در نهایت ۱۳ مؤلفه حذف شوند و ۳۰ مؤلفه باقی‌مانند و می‌توان گفت که مجموعه این مؤلفه‌ها، پاسخ به سؤال

اول پژوهش و مؤلفه‌های پیشبرد شمول مالی و عدالت توزیعی در نظام بانکی ایران هستند.

مهم آن‌که مؤلفه‌های دارای بالاترین امتیاز در شاخص‌های اجماع و اهمیت نظیر «استطاعت مالی مشتریان (یورولماز، ۲۰۱۸)»، «اتخاذ سیاست‌های پولی مناسب از سوی بانک مرکزی و مصادیق آن (گوش، ۲۰۲۲)» و ... به صورت مشابه با مطالعات معتبر جهانی، که در (جدول ۲) به تفکیک برای هر مؤلفه مورد اشاره قرار گرفته بود؛ در نظام بانکی ایران نیز حائز اهمیت شناخته شدند. سایر مؤلفه‌ها که توسط خبرگان پیشنهاد شده بودند نیز، همانند «بهبود شاخص نظارت بانکی» با نتایج مطالعاتی چون «بانکداری فراگیر، مقررات مالی و عملکرد بانک: شواهد بین کشوری (احمد، ۲۰۱۳)» مطابقت داشتند؛ اما پاسخ سؤالات کلیدی دیگر یعنی «اولویت‌های پیشبرد شمول مالی و عدالت توزیعی» و یا «سرآغاز مسیر اصلاح و پیشبرد این مهم توسط سیاست‌گذار»، در نتایج حاصل از ابعاد مختلف -به‌ویژه در مقادیر محاسبه‌شده برای بُعد سوم (شاخص اولویت) محاسبه و بیان گردید. همان‌طور که اشاره شد، از منظر بُعد سوم (جدول ۳)، می‌بایست مواردی نظیر «اتخاذ سیاست‌های پولی مناسب از سوی بانک مرکزی؛ نظیر سطح نرخ بهره و ...»، «ارتقای کیفیت ارزیابی و رتبه‌بندی اعتباری مشتریان»، «افزایش تنوع و دامنه وثیقه‌های قابل پذیرش جهت دریافت تسهیلات»، «بهبود شاخص نظارت بانکی»، «تقویت استطاعت مالی مشتریان؛ مانند امنیت شغلی، درآمد، فقر، رتبه اعتباری» و ... به ترتیب در اولویت اجرایی و عملیاتی برای سیاست‌گذاری در نظام بانکی قرار گیرند و پیشنهاد می‌شود که در تدوین سیاست‌های راهبردی برای نظام بانکی نیز به این مهم توجه گردد.

باین حال بر اساس ماهیت کیفی مطالعه حاضر، طبیعتاً بیان روابط کمی میان مؤلفه‌ها و اولویت‌های سیاست‌گذاری نظیر ارائه مدل کمی برای اتخاذ سیاست‌های پولی مناسب و ارتقای شمول مالی و پیشبرد عدالت توزیعی، مورد ارزیابی و بررسی دقیق‌تر قرار نگرفتند و از این منظر پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های بعدی، جهت تکمیل این مطالعه در فضای نظام بانکی ایران، موارد کمی مرتبط با هر مؤلفه نیز مورد مطالعه واقع شوند. همچنین اولویت‌هایی نظیر «تنوع‌بخشی به وثایق» نیازمند مطالعات مستقل و دقیق‌تری هستند تا بتوان انواع ظرفیت‌ها و کیفیت توثیق‌داری‌های مشهود یا نامشهود را به اقتضای نظام بانکی ایران شناسایی کرد و حتی برای مثال، جهت استفاده هر یک از دهک‌های درآمدی جامعه؛ به صورت مدون و کاربردی، رهنمودهایی

را پیشنهاد کرد. از همین‌رو انجام پژوهش‌هایی از این دست نیز در ادامه این پژوهش پیشنهاد می‌گردد.

علاوه بر آن و با عنایت به رشد سریع فناوری‌های مالی (فین‌تک) در سراسر جهان و تأکید سیاست‌گذار در اسناد بالادستی و سیاست‌های کلی نظام نسبت به این مهم، بررسی دقیق‌تر نقش این فناوری‌ها که در زمره مؤلفه‌های مؤثر استخراج‌شده در این مطالعه نیز بودند، مورد تأکید و توصیه محققان قرار دارد و در نهایت این‌که؛ برخی مؤلفه‌ها، با وجود برخورداری از پشتوانه نظری در سطح تجربیات جهانی که ذیل هر مورد قابل مشاهده بود، در فرایند دلفی برای انجام مطالعه پیرامون نظام بانکی ایران، توسط خبرگان کنار گذاشته شدند. از همین‌رو می‌توان با نگاهی دقیق‌تر، دلایل بی‌اهمیت دانسته شدنشان را مورد مطالعه قرار داد؛ تا در صورت امکان برخی از ظرفیت‌های بالقوه که شاید اکنون بنا بر دلایل مقطعی، فاقد اهمیت شناخته می‌شوند را بتوان جهت پیشبرد بهتر شمول مالی و عدالت توزیعی در نظام بانکی ایران، مورد بهره‌برداری قرار داد.

### ملاحظات اخلاقی

حامی مالی: این مقاله حامی مالی ندارد.

مشارکت نویسندگان: تمام نویسندگان در آماده‌سازی این مقاله مشارکت کرده‌اند.

تعارض منافع: بنا به اظهار نویسندگان، در این مقاله هیچ‌گونه تعارض منافی وجود ندارد.

تعهد کپی‌رایت: طبق تعهد نویسندگان، حق کپی‌رایت (CC) رعایت شده است.

## References

- Abdul Razak, Azila; & Asutay, Mehmet. (2022). Financial inclusion and economic well-being: Evidence from Islamic Pawnbroking (Ar-Rahn) in Malaysia. *Research in International Business and Finance*, 59.
- Agyekumhene, Christopher; de Vries, Jasper R; van Paassen, Annemarie; Macnaghten, Philip; Schut, Marc; & Bregt, Arnold. (2018). Digital platforms for smallholder credit access: The mediation of trust for cooperation in maize value chain financing. *NJAS-Wageningen Journal of Life Sciences*, 86, 77-88.
- Ahmed, Habib. (2013). Financial inclusion and Islamic finance: organizational formats, products, outreach, and sustainability. *Economic Development and Islamic Finance*, 203.
- Akande, JO; Hosu, YS; Kabiti, Hlekani; Ndhleve, Simba; & Garidzirai, Rufaro. (2023). Financial literacy and inclusion for rural agrarian change and sustainable livelihood in the Eastern Cape, South Africa. *Heliyon*, 9(6).
- Alavi Rad, A., Vakili Zarch, M. H., Toutonchi, J., & Dehghan Tafti, M. A. (2022). The impact of deposits and banking facilities on income inequality in the provinces of Iran. *Scientific Biannual of Economic Studies and Policies*, 9(1), 194–219. (in Persian)
- Al-Ghazali, M. B. M., Al-Hafiz Al-Iraqi, A. R. B. H., Suleiman, M. W., Amoura, O., & Dar Al-Fikr. (1427 AH). *Ihya Ulum al-Din* (Vol. 1). Dar Al-Fikr (in Persian).
- Amini, S.; & Tahani, Aliasghar. (2016). Ethics in Islamic Banking. *Asian Journal of Research in Banking and Finance*, 6, 95-107.
- Ardic, Oya; Heimann, Maximilien; & Mylenko, Nataliya. (2011). Access to Financial Services and the Financial Inclusion Agenda Around the World: A Cross-Country Analysis with a New Data Set.
- Arif, Muhammad. (2016). Impact of Employees Performance Appraisal on Job Outcomes with the moderation of Distributive Justice. *International Journal of Global Business*, 9, 30.
- Arsad, Roslah; Nasir Abdullah, Mohammad; Alias, Suriana; & Isa, Zaidi. (2017). Selection Input Output by Restriction Using DEA Models Based on a Fuzzy Delphi Approach and Expert Information. *Journal of Physics: Conference Series*, 892(1), 012010.
- Arun, Thankom; & Kamath, Rajalaxmi. (2015). Financial inclusion: Policies and practices. *IIMB Management Review*, 27(4), 267-287.
- Aterido, Reyes; Beck, Thorsten; & Iacovone, Leonardo. (2013). Access to finance in Sub-Saharan Africa: is there a gender gap? *World Development*, 47, 102-120.
- Badar Alam Iqbal; & Shaista Sami. (2017). Role of banks in financial inclusion in India. *Contaduría y Administración*, 62(2), 32-33.
- Badeeb, Ramez Abubakr; Wang, Bo; Zhao, Jun; Khan, Zeeshan; Uktamov, Khusniddin Fakhridinovich; & Zhang, Changyong. (2023). Natural resources extraction and financial inclusion: Linear and non-linear effect of natural resources on financial sector. *Resources Policy*, 85, 103826.
- Barajas, Adolfo; Beck, Thorsten; Belhaj, Mohammed; & Naceur, Samy

- Ben. (2020). Financial inclusion: what have we learned so far? What do we have to learn? IMF Working Papers, 2020(157).
- Barik, Rajesh; & Pradhan, Ashis Kumar. (2021). Does financial inclusion affect financial stability: Evidence from BRICS nations? J. Dev. Areas, 55(1).
  - Beck, Thorsten; Senbet, Lemma; & Simbanegavi, Witness. (2015). Financial Inclusion and Innovation in Africa: An Overview. Journal of African Economies, 24(suppl\_1), i3-i11.
  - Bede Uzoma, Achugamonu; Adetiloye, Kehinde; & Erin, Olayinka. (2017). Financial inclusion as a strategy for enhanced economic growth and development. Journal of Internet Banking and Commerce, 22.
  - Bhanot, Disha; Bapat, Varadraj; & Bera, Sasadhar. (2012). Studying financial inclusion in north-east India. International Journal of Bank Marketing, 30(6), 465-484.
  - Cengiz, Orhan; & Manga, Muge. (2023). Analyzing the dynamic relationship between financial development, financial inclusion, and institutional quality in developing countries. In Reference Module in Social Sciences. Elsevier.
  - Central Bank of the Islamic Republic of Iran. (1403 SH, August 18). Report on the performance of loans provided by banks and the purpose of loans received during the first six months of 1403. (in Persian)
  - Chakravarty, Satya R.; & Pal, Rupayan. (2013). Financial inclusion in India: An axiomatic approach. Journal of Policy Modeling, 35(5), 813-837.
  - Chao, Xiangrui; Kou, Gang; Peng, Yi; & Viedma, Enrique Herrera. (2021). Large-scale group decision-making with non-cooperative behaviors and heterogeneous preferences: an application in financial inclusion. European Journal of Operational Research, 288(1), 271-293.
  - Chauvet, Lisa; & Jacolin, Luc. (2017). Financial inclusion, bank concentration, and firm performance. World Development, 97, 1-13.
  - Chen, Yue Sheng; Chen, Zhong; Ali, Sajid; Ullah, Muhammad Imdad; & Anser, Muhammad Khalid. (2023). Dynamic common correlated effects of financial inclusion on foreign direct investment: Evidence from East-Asia and Pacific countries. Borsa Istanbul Review, 23(3), 541-549.
  - Chepkwony, Joel. (2012). Effects of Distributive Justice Complaints Resolution Strategies on Customer Satisfaction In Kenya's Banking Industry. European Journal of Business and Social Sciences, 1, 87-96.
  - Chowdhury, Emon Kalyan; & Chowdhury, Rupam. (2024). Role of Financial Inclusion in Human Development: Evidence from Bangladesh, India and Pakistan. Journal of the Knowledge Economy, 15(1), 3329-3354.
  - Davidsen, Jesper; Jelle, Davidsen; Wim, Miedema; Maritta, Wuyts; Spyridon, Kilpeläinen; Effrosyni, Papiris; Carlos, Manali; Cordeiro, Robalo; Morais, António; Montse, Pérez; Guus, Asijee; David, Cendoya; & Soulard. (2020). Economic Burden and Management of Systemic Sclerosis-Associated Interstitial Lung Disease in 8 European Countries: The BUILDup Delphi Consensus Study. Advances in Therapy, 38.

- Definition of Distributive Justice, noun. Retrieved November 23, 2023, from Merriam-Webster Dictionary
- Demirgüç-Kunt, Asli; & Klapper, Leora. (2012). Financial Inclusion in Africa: An Overview. World Bank Group.
- Demirgüç-Kunt, Asli; Córdova, Ernesto López; Pería, María Soledad Martínez; & Woodruff, Christopher. (2011). Remittances and banking sector breadth and depth: Evidence from Mexico. *Journal of Development Economics*, 95(2), 229-241.
- Demirgüç-Kunt, Asli; Klapper, Leora; Singer, Dorothe; Ansar, Saniya; & Hess, Jake. (2018). *Global Findex Database 2017*. World Bank Publications.
- Dev, S. Mahendra. (2006). Financial Inclusion: Issues and Challenges. *Economic and Political Weekly*, 41(41), 4310-4313.
- Ditta, Aliffianti Safiria Ayu. (2020). Financial inclusion and banking performance in Indonesia. *JAFAS*, 6(2), 50-69.
- El-Zoghbi, Mayada; & Tarazi, Michael. (2013). Trends in Sharia-compliant financial inclusion. *Focus Note*, 84, 1-11.
- Ghosh, Saibal. (2022). Financial inclusion and banking stability: Does interest rate repression matter? *Finance Research Letters*, 50, 103205.
- Goodhart, Charles A E. (2010). *The regulatory response to the financial crisis*. Edward Elgar Publishing.
- Gregory James Skulmoski; Francis T. Hartman; & Jennifer Krahn. (2007). The Delphi Method for Graduate Research. *Journal of Information Technology Education*, 6(1), 1-21.
- Gupta, Suraksha; & Kanungo, Rama Prasad. (2022). Financial inclusion through digitalisation: Economic viability for the bottom of the pyramid (BOP) segment. *Journal of Business Research*, 148, 262-276.
- Hasson, Felicity; Keeney, Sinead; & McKenna, Hugh. (2000). Research guidelines for the Delphi Survey Technique. *Journal of Advanced Nursing*, 32, 1008-1015.
- Heidari, Hamed; Mousakhani, Morteza; Alborzi, Mahmood; Divandari, Ali; & Radfar, Reza. (2019). Explaining the Blockchain Acceptance Indices in Iran Financial Markets: A Fuzzy Delphi Study. *Journal of Money and Economy*, 14(3), 335-365.
- Hsu, Chia-Chien; & Sandford, Brian. (2007). The Delphi Technique: Making Sense Of Consensus. *Practical Assessment, Research and Evaluation*, 12.
- Ibn Khaldun, A. R. M., & Darwish, A. M. (1425 AH). *Muqaddimah Ibn Khaldun (Vol. 1)*. Dar Ya'rub. (in Persian)
- Kara, Alper; Zhou, Haoyong; & Zhou, Yifan. (2021). Achieving the United Nations' sustainable development goals through financial inclusion: A systematic literature review of access to finance across the globe. *International Review of Financial Analysis*, 77, 101833.
- Kazi, Muktazur Rahman; & Shemim, Akila. (2023). A District Level Analysis of the Status of Financial Inclusion in Assam, India: Implications for Social Development Policies and Programmes. *The International Journal of Community and Social Development*, 5(3), 245-265.

- Kebede, Jeleta; Naranpanawa, Athula; & Selvanathan, Saroja. (2023). Financial inclusion and income inequality nexus: A case of Africa. *Economic Analysis and Policy*, 77, 539-557.
- Kendall, M. G.; & Smith, B. Babington. (1939). The Problem of  $\$m\$$  Rankings. *Annals of Mathematical Statistics*, 10, 275-287.
- Khalatur, Svitlana; Pavlova, Halyna; Vasilieva, Lesja; Karamushka, Daria; & Danileviča, Alina. (2022). Innovation management as basis of digitalization trends and security of financial sector. *J. Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 9(4), 56-76.
- Khan, Iftikhar; Khan, Ismail; Sayal, Aziz Ullah; & Khan, Muhammad Zubair. (2022). Does financial inclusion induce poverty, income inequality, and financial stability: Empirical evidence from the 54 African countries? *Journal of Economic Studies*, 49(2), 303-314.
- Khan, Zeeshan; Haouas, Ilham; Trinh, Hai Hong; Badeeb, Ramez Abubakr; & Zhang, Changyong. (2023). Financial inclusion and energy poverty nexus in the era of globalization: Role of composite risk index and energy investment in emerging economies. *Renewable Energy*, 204, 382-399.
- Kouladoum, Jean-Claude; Wirajing, Muhamadu Awal Kindzeka; & Nchofoung, Tii N. (2022). Digital technologies and financial inclusion in Sub-Saharan Africa. *Telecommunications Policy*, 46(9), 102387.
- Law, Siong Hook; Khair-Afham, MS Mohamad; & Trinugroho, Irwan. (2023). Financial inclusion and economic uncertainty in developing countries: The role of digitalisation. *Economic Analysis and Policy*, 79, 786-806.
- Linstone, H. A.; & Turoff, M. (Eds.). (n.d.). *The Delphi method: Techniques and applications*. Addison-Wesley.
- Ma, Qianli; Xu, Lei; Anwar, Sajid; & Lu, Zenghua. (2023). Banking competition and the use of shadow credit: Evidence from lending marketplaces. *Global Finance Journal*, 58, 100884.
- Malik, Arsalan Haneef; bin Md Isa, Abu Hassan; bin Jais, Mohamad; Rehman, Awais Ur; & Khan, Mubashir Ali. (2022). Financial stability of Asian Nations: Governance quality and financial inclusion. *Borsa Istanbul Review*, 22(2), 377-387.
- Marcelin, I.; Sun, W.; Teclezion, M.; & Junarsin, E. (2022). Financial inclusion and bank risk-taking: The effect of information sharing. *Finance Research Letters*, 50, 103182.
- Minsky, Hyman P. (2008). *Stabilizing an Unstable Economy*. McGraw Hill.
- Mishra, Vishal; & Bisht, Shailendra Singh. (2013). Mobile banking in a developing economy: A customer-centric model for policy formulation. *Telecommunications Policy*, 37(6-7), 503-514.
- Mushonga, Master; Arun, Thankom G.; & Marwa, Nyankomo W. (2018). Drivers, inhibitors and the future of co-operative financial institutions: A Delphi study on South African perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 133, 254-268.
- Niu, Geng; Jin, XiaoShu; Wang, Qi; & Zhou, Yang. (2022). Broadband infrastructure and digital financial inclusion in rural China. *China Economic Review*, 76, 101853.

- Okoli, Chitu; & Pawlowski, Suzanne. (2004). The Delphi method as a research tool: An example, design considerations and applications. *Information & Management*, 42, 15-29.
- Onatu, George; & Baloyi, Vutivi. (2020). The Use of Mixed-Income Housing Development to Address Poverty and Inequality, Based on Delphi Empirical Approach: A Case of South Africa. *Journal of Advanced Research in Social Sciences*, 3, 62-77.
- Owen, Ann L.; & Pereira, Javier M. (2018). Bank concentration, competition, and financial inclusion. *Review of Development Finance*, 8(1), 1-17.
- Parandin, K., Rahmanian Koushkaki, A., & Baloch, M. (1402 SH). The role of social responsibility in performance, stability, and financial inclusion in the banking sector. (in Persian)
- Paya, A., Baradaran Shoraka, H., Tabatabaei, S. M., & Bahrami, M. (1386 SH). Foresight: PAMFA 1404: The first step towards national foresight. *Rahyaft*, 41(17), 13-22. (in Persian)
- Qutb, S. (1337 SH). *Al-Adala al-Ijtima'iyya fi al-Islam* (Vol. 1). Dar Ihya al-Kutub al-Arabiya. (in Arabic)
- Raccanello, Kristiano; Cubillas, Laura Elena Carrillo; & Yerena, Mariana Guzmán. (2017). Access and use of financial markets for basic education expenses. *Contaduría y Administración*, 62(3), 861-879.
- Rahimzadeh, F., Jamali, J., & Eftekhari Pour, S. (1401 SH). Measuring the effects of financial inclusion on financial stability in Iran and selected Islamic countries. *Planning and Budgeting*, 159(27), 133-152. (in Persian)
- Raksmei, Uch; Lin, Ching-Yang; & Kakinaka, Makoto. (2022). Macropprudential regulation and financial inclusion: Any difference between developed and developing countries? *Research in International Business and Finance*, 63, 101759.
- Raza Rabbani, Mustafa; Asad Mohd. Ali, Mahmood; Rahiman, Habeeb U.; Atif, Mohd.; Zulfikar, Zehra; & Naseem, Yusra. (2021). The Response of Islamic Financial Service to the COVID-19 Pandemic: The Open Social Innovation of the Financial System. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1).
- Rowe, Gene; & Wright, George. (1999). The Delphi technique as a forecasting tool: issues and analysis. *International Journal of Forecasting*, 15(4), 353-375.
- Sadr, M. B. (1979). *Iqtisaduna* (Vol. 1). Islamic Media Office. (in Persian)
- Sadr, M. B. (1981). *Al-Bank al-Laribawi fi al-Islam* (Vol. 1). Dar al-Ta'aruf lil-Matbu'at. (in Arabic)
- Sarma, Mandira; & Pais, Jesim. (2011). Financial Inclusion and Development. *Journal of International Development*, 23(5), 613-628.
- Schuetz, Sebastian; & Venkatesh, Viswanath. (2020). Blockchain, adoption, and financial inclusion in India: Research opportunities. *International Journal of Information Management*, 52, 101936.
- Seventh Development Plan Bill. (1402 SH). Publications of the Plan and Budget Organization of Iran. (in Persian)
- Sharma, Upasana; & Changkakati, Banajit. (2022). Dimensions of

- global financial inclusion and their impact on the achievement of the United Nations Development Goals. *Borsa Istanbul Review*, 22(6), 1238-1250.
- Singh, Anurag; & Tandon, Priyanka. (2012). Financial inclusion in India: An analysis.
  - Somville, Vincent; & Vandewalle, Lore. (2023). Access to banking, savings and consumption smoothing in rural India. *Journal of Public Economics*, 223, 104900.
  - Stiglitz, Joseph. (2012). *The Price of Inequality: How Today's Divided Society Endangers Our Future*. W. W. Norton & Company.
  - Tabatabaei, M. H. (1350 SH). *Al-Mizan fi Tafsir al-Qur'an*. Hawza Ilmiyya of Qom, Islamic Publishing Institute. (in Arabic)
  - The Supreme Leader of Iran. (1392 SH, February 17). General policies of resistance economy. (in Persian)
  - Udemba, Edmund Ntom; & Tosun, Merve. (2022). Moderating effect of institutional policies on energy and technology towards a better environment quality: A two-dimensional approach to China's sustainable development. *Technological Forecasting and Social Change*, 183(C).
  - van 't Klooster, Johannes Maria. (2018). How to make money: Distributive justice, finance, and monetary constitutions.
  - Vo, Duc Hong; Nguyen, Nhan Thien; & Thi-Hong Van, Loan. (2021). Financial inclusion and stability in the Asian region using bank-level data. *Borsa Istanbul Review*, 21(1), 36-43.
  - Wang, Xiuhua; & Guan, Jian. (2017). Financial inclusion: measurement, spatial effects and influencing factors. *Applied Economics*, 49(18), 1751-1762.
  - Wang, Xun; & Wang, Xue. (2022). Digital financial inclusion and household risk sharing: Evidence from China's digital finance revolution. *China Economic Quarterly International*, 2(4), 334-348.
  - Yorulmaz, Recep. (2018). An analysis of constructing global financial inclusion indices. *Borsa Istanbul Review*, 18(3), 248-258.
  - Yüksel, Serkan; Kalyoncu, Gülin; & Özdurak, Caner. (2023). Constructing an index for participation finance. *Borsa Istanbul Review*, 23(4), 895-905.
  - Zhang, Dengjun. (2021). How environmental performance affects firms' access to credit: Evidence from EU countries. *Journal of Cleaner Production*, 315, 128294.
  - Zhang, Xiaoyan; Li, Jinbao; Xiang, Dong; & Worthington, Andrew C. (2023). Digitalization, financial inclusion, and small and medium-sized enterprise financing: Evidence from China. *Economic Modelling*, 126, 106410.