






Presenting an Effective Model for the Implementation of Public Policies with a Social Responsibility Approach in Line with the Road Map for the Reform of the Administrative System in the Central Bank's Supervision Department

Mohammad Ali Bayati¹  Ebrahim givaki²  Javad Moinaddini³ 
Zahra Anjam Shua⁴  Amin Nikpour⁵ 

1. Ph.D. Candidate in Public Administration, Faculty of Literature and Humanities, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran. Email: mohammadali_bayati@yahoo.com
2. Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Management, Khomein Branch, Islamic Azad University, Khomein, Iran (Corresponding author). Email: egivaki1973@gmail.com
3. Associate Professor, Department of Social Sciences, Faculty of Literature and Humanities, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran. Email: javadmoinaddini@gmail.com
4. Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Literature and Humanities, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran. Email: zarianjom@yahoo.com
5. Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Literature and Humanities, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran. Email: nikpour2003@gmail.com

Abstract

The aim of the research is to present an effective model of implementing public policies with a social responsibility approach in line with the plan to reform the administrative system in the central bank's supervision department. This research was conducted using mixed method. In the qualitative part, by referring to the upstream documents, examining the road map of the administrative system, the basic principles of the Basel Committee and the central bank bills, related literature was collected, then 23 experts in this field were interviewed in relation to the obtained concepts and by combining the obtained concepts with The theme analysis method was identified with the help of the focus group, and the Delphi method was used to reach agreement on the concepts. In this section, 126 primary codes, 27 basic themes, and 8 organizing themes were counted. In the quantitative part, the statistical population included the managers and experts of the central bank's deputy supervision department, whose number is estimated to be 240 people. According to Cohen's table, the sample size in the quantitative section is 157 people. The structures of the model were investigated with the help of SPSS and Smart PLS3 software through Structural Equation Modeling (SEM) and the presented model was confirmed according to the analyzes carried out. results show; Tools for dealing with risk, public infrastructure, employee development, maintaining the health of the banking network, stakeholders, implementation policies, organizational culture and structure, and the incentive and punishment system are among the effective factors of the public policy implementation model with a social responsibility approach in line with the road map for reforming the administrative system in the collection, They are the supervision department of the central bank. **Keywords:** Policy, Public Policy Implementation, Administrative System, Social Responsibility, Central Bank

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.



 20.1001.1.23452544.1403.12.48.2.9

 10.30507/jmsp.2024.430879.2672

ارائه مدل اثربخش اجرای خطمشی‌های عمومی با رویکرد مسئولیت اجتماعی در راستای نقشه راه اصلاح نظام اداری در مجموعه معاونت نظارت بانک مرکزی

محمدعلی بیاتی^۱  ابراهیم گیوکی^۲  جواد معین‌الدینی^۳ 
زهرا انجم شعاع^۴  امین نیک پور^۵ 

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران
Email: mohammadali_bayati@yahoo.com
۲. استادیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، واحد خمین، دانشگاه آزاد اسلامی، خمین، ایران (نویسنده مسئول)
Email: egivaki1973@gmail.com
۳. دانشیار گروه علوم اجتماعی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران
Email: javadmoinaddini@gmail.com
۴. استادیار گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران
Email: zarianjom@yahoo.com
۵. استادیار گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران
Email: nikpour2003@gmail.com

چکیده

هدف پژوهش، ارائه مدل اثربخش اجرای خطمشی‌های عمومی با رویکرد مسئولیت اجتماعی در راستای نقشه اصلاح نظام اداری در معاونت نظارت بانک مرکزی است. این پژوهش به روش آمیخته انجام شد. در بخش کیفی با مراجعه به اسناد بالادستی، بررسی نقشه راه نظام اداری، اصول اساسی کمیته بازل و لویای بانک مرکزی، ادبیات مرتبط گردآوری شد؛ سپس با ۲۳ نفر از کارشناسان این حوزه در رابطه با مفاهیم به‌دست‌آمده مصاحبه شد و با تلفیق مفاهیم به‌دست‌آمده با روش تحلیل مضمون و به کمک گروه کانونی مضامین شناسایی شد و برای دستیابی به توافق پیرامون مفاهیم از روش دلفی استفاده شد. در این بخش ۱۲۶ کد اولیه، ۲۷ مضمون پایه و ۸ مضمون سازمان‌دهنده احصا شد؛ جامعه آماری در بخش کمی شامل مدیران و کارشناسان زیرمجموعه معاونت نظارت بانک مرکزی بودند که تعداد آن‌ها ۲۴۰ نفر برآورد شده است. حجم نمونه در بخش کمی با توجه به جدول کوهن ۱۵۷ نفر است. سازه‌های مدل با کمک نرم‌افزار SPSS و Smart PLS3 از طریق مدل‌یابی معادلات ساختاری (SEM) بررسی و مدل ارائه‌شده طبق تجزیه و تحلیل‌های به‌عمل‌آمده تأیید شد. نتایج نشان می‌دهد ابزارهای مقابله با ریسک، بسترسازی عمومی، توسعه کارکنان، حفظ سلامت شبکه بانکی، ذی‌نفعان، سیاست‌های اجرا، فرهنگ و ساختار سازمانی و نظام تشویق و تنبیه از عوامل مؤثر مدل اجرای خطمشی‌های عمومی با رویکرد مسئولیت اجتماعی در راستای نقشه راه اصلاح نظام اداری در مجموعه معاونت نظارت بانک مرکزی هستند.

کلیدواژه‌ها: خطمشی، اجرای خطمشی عمومی، نظام اداری، مسئولیت اجتماعی، بانک مرکزی

شاپای الکترونیک: ۲۳۴۵-۲۵۵۲ / پژوهشکده تحقیقات راهبردی / فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان



 20.1001.1.23452544.1403.12.48.2.9

 10.30507/jmsp.2024.430879.2672

مقدمه و بیان مسئله

خط‌مشی عمومی به دنبال برنامه‌ریزی برای شکل‌دهی به حوزه‌های اجتماعی و دستگاه‌های اقتصادی از طریق تصمیماتی هستند که برای همه الزام‌آور است (جوهانسون، ۲۰۱۸: ۲۰). از طرفی، خط‌مشی‌گذاری شامل تصمیمات سازمان است که بازتابی از ارزش‌ها، اولویت‌ها و راهبردهای کلان است و در قالب قوانین و مقررات و دستورالعمل‌ها شناخته می‌شود (ویبل و همکاران، ۲۰۲۰: ۵). خط‌مشی‌گذاری یا همان سیاست‌های سازمان را مدیریت ارشد سازمان تعیین می‌کند و با تدوین سیاست‌های کلان سازمان از بروز هرگونه تضاد یا تعارض درون‌سازمانی جلوگیری می‌شود. به عبارتی بهتر در خط‌مشی‌گذاری شیوه‌اندیشیدن و مسیر تفکر اعضای سازمان مشخص می‌گردد (درگیادز، ۲۰۲۰: ۸). ادبیات موجود در سال‌های اخیر گواه بر این مطلب است که اجرای خط‌مشی، همیشه محور اصلی و وظیفه مهم اداره‌کنندگان اداره امور عمومی را تشکیل داده و توجه ویژه‌ای به این موضوع شده است، به طوری که شاهد رشد پیشینه پژوهش‌های اجرای خط‌مشی بوده‌ایم. به‌خصوص طی این سال‌ها شاهد انتشار پیشینه‌های فراوانی از این رشته در مجلات خارج از این حوزه بوده‌ایم که نشان‌دهنده آن است که پژوهش‌های مربوط به اجرا کم‌کم در حال تبدیل شدن به موضوعی بین‌رشته‌ای و گسترده هستند (ساترن، ۲۰۰۵: ۵۶۴). بنابراین، اهمیت اجرا به خاطر آن است که آزمون برای صحت و دقت مرحله تدوین و شکل‌گیری خط‌مشی عمومی است (الوانی و شلویری، ۱۳۹۷: ۱۲۳).

از طرفی، مسئولیت اجتماعی سازمان، یکی از مباحثی است که در سال‌های اخیر، توجه بسیاری از پژوهشگران را به خود جلب کرده است. پایبندی به مسئولیت‌های اجتماعی سازمان، فراتر رفتن از چهارچوب حداقل الزامات قانونی است که سازمان در آن فعالیت می‌کند و در حقیقت، تلاشی است که به‌منظور درک و پاسخ‌گویی به انتظارات ذی‌نفعان سازمان در جامعه صورت می‌گیرد. سازمان‌های متعالی، به‌عنوان سازمان‌های مسئول، با شفاف‌سازی و پاسخ‌گویی مناسب در قبال عملکرد خود، رویکردهایی اخلاقی اتخاذ می‌کنند تا رضایت کلیه ذی‌نفعانشان را تأمین کنند (کارول، ۱۹۹۹). دولت‌ها برای تشویق سازمان‌ها در انجام مسئولیت اجتماعی باید متوسل به ابزاری به نام خط‌مشی دولتی شوند. آن‌ها در اغلب خط‌مشی‌های عمومی مصوب، آمال و آرزوهای آحاد مردم را تجلی می‌بخشند. امروزه انتظارات و توقعات اکثریت مردم از سازمان‌ها فراتر از چهارچوب‌های اقتصادی بوده و قدم به خواست‌های اجتماعی گذارده است.

همین امر (مطالبه انتظارات اجتماعی از سازمان‌ها) نقش دولت‌ها را در خط‌مشی‌گذاری بیش‌ازپیش مهم ساخته است. دولت باید با خط‌مشی‌های مناسب و مقتضی سازمان‌ها را در راستای پاسخ‌گویی به انتظارات اجتماعی حرکت دهند و آن‌ها را از نادیده‌گیری ملاحظات اخلاقی دور کنند. این امر میسر نمی‌شود مگر با تصویب خط‌مشی‌هایی به‌هنگام و کارا توسط دولت‌ها (گیوریان و مندجیان، ۱۳۹۴: ۵۴).

یکی از مسائلی که امروزه مورد بحث کارشناسان و تحلیلگران است مسئله نظارت بانکی است، که این موضوع یکی از پیش‌شرط‌های اساسی برای حصول اطمینان از صحت عملکرد نظام اقتصادی کشور است. هدف اصلی نظارت بانکی، حفظ ثبات نظام مالی و افزایش اعتماد به آن از طریق کاهش ریسک برای سپرده‌گذاران و سایر بستانکاران است. از این‌رو نظارت در پی آن است تا اطمینان یابد بانک‌ها و مؤسسات اعتباری به شیوه‌ای ایمن و صحیح عمل نموده در مقابله با ریسک‌های فراروی خود، از سرمایه و ذخایر کافی برخوردارند. شورای عالی اداری در جلسه ۱۶۲ خود در مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۱۴، بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در راستای تحقق سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) و به‌منظور ارتقای نقش تسهیلگری و هدایت‌گری دولت و انجام اصلاحات در نظام اداری کشور، «نقشه راه اصلاح نظام اداری» را مصوب نمود که از قبل آن دستاوردهایی همچون افزایش میزان پاسخ‌گویی مدیران دولتی در ارائه خدمات به مردم، افزایش اعتماد عمومی مردم به دستگاه‌های اجرایی، ارتقای کیفیت خدمات و افزایش سطح رضایتمندی مردم، بهبود نظام‌های مدیریتی و تصمیم‌گیری، ارتقای کارآمدی و اثربخشی دولت و غیره مورد انتظار است. بنابراین بررسی و تعمق در نحوه اجرای خط‌مشی‌های عمومی و توجه سازمان‌ها به مسئولیت‌های اجتماعی خویش می‌تواند ما را در دستیابی به آرمان‌ها و برنامه‌های نقشه راه اصلاح نظام اداری هدایت نماید.

محققان اجرای خط‌مشی عمومی در بانک‌ها را به شکل‌های گوناگونی مورد مطالعه قرار داده‌اند، مطابق نتایج پژوهش‌های انجام‌شده، نحوه اجرای خط‌مشی‌ها علاوه بر اینکه بر سیستم بانکی بر دولت و جامعه نیز اثرگذار است، که این مسئله مسئولیت اجتماعی در مجموعه معاونت نظارت بانک مرکزی را افزون‌تر می‌کند، یکی از بخش‌های مهم بانک مرکزی، مجموعه معاونت نظارت بانک است که مسئولیت حفظ ثبات نظام مالی و افزایش اعتماد به آن از طریق کاهش ریسک برای سپرده‌گذاران و سایر بستانکاران را در راستای مسئولیت‌پذیری اجتماعی عهده‌دار است، از سویی دیگر، در مجموعه معاونت نظارت بانک مرکزی نحوه اجرای خط‌مشی‌ها، باعث مشکلاتی برای

مسئولین و مؤسسات پولی بانکی و غیر بانکی شده است و خطمشی‌گذاران و مجریان باید اقداماتی در این حوزه انجام دهند. در این پژوهش سعی بر آن است تا این مسائل و مشکلات مورد بررسی قرار گیرد و پیامدهای اجرای خطمشی‌های عمومی با رویکرد مسئولیت اجتماعی به اطلاع جامعه علمی، مسئولین و علی‌الخصوص سیستم بانک مرکزی اعلام گردد.

۱. مبانی نظری

۱-۱. اجرای خطمشی عمومی

خطمشی عمومی مجموعه‌ای از اقدامات است که دولت‌ها با هدف تغییر شرایط اقتصادی و اجتماعی خود اجرا می‌کنند (متکالف و همکاران، ۲۰۱۹: ۲۳). خطمشی‌گذاری قاعده‌ای کلی است که بر قوانین و آیین‌نامه‌های سازمان اشراف دارد و هیچ قانونی نباید مغایر و ناقص آن در سازمان باشد. بنابراین، هر آنچه را که سازمان قصد دارد انجام دهد یا از اجرای آن خودداری می‌کنند، می‌توان خطمشی‌گذاری تلقی کرد (آنیب و همکاران، ۲۰۱۸: ۱۱). به عبارتی دیگر، خطمشی‌گذاری بیانگر انتظارات و خواسته‌های بخش‌های مختلف سازمان است که فرایند شناخت مسئله، تدوین دستور کار، تدوین خطمشی، اجرا، ارزیابی و تغییر یا خاتمه خطمشی را منعکس می‌کند (لیهن، ۲۰۱۱: ۴۴) و خطمشی‌های عمومی تمرکز فکری بر طراحی، اجرا و ارزیابی سیاست‌ها به‌عنوان مداخلات هدفمند دولت در فرایندهای اجتماعی هستند که قبل از عملی شدن یا تغییر، باید با دقت تنظیم شوند (پیترز، ۲۰۱۹: ۸۹). در تمام مراحل خطمشی‌گذاری عمومی، بازیگران مختلف با انگیزه‌های متفاوت در پی منافع خود، سعی در تأثیرگذاری بر خطمشی دارند؛ مضافاً اینکه موانع اجرا نیز، خود عاملی قابل توجه برای به شکست کشاندن خطمشی‌ها در مرحله اجرا هستند؛ به همین علت شیوه اجرای خطمشی اهمیت دوچندان می‌یابد (قرباغی و همکاران، ۱۴۰۰: ۳). اجرای خطمشی در مفهوم کلی به معنای اجرای قانون است که در آن بازیگران، سازمان‌ها، رویه‌ها و روش‌های متفاوت در هم می‌آمیزد تا با تلاش، اهداف یک برنامه یا خطمشی پیشنهادی را به نتیجه مطلوب و مثبت برسانند (عباسی و همکاران، ۱۳۹۵: ۵۲). اجرا فرایندی است برای اجرایی کردن خطمشی‌های عمومی از طریق انواع سازوکارها و فرایندهای مختلفی که شامل بازیگران، ابزارها و منابع مختلف می‌شود، در میان سایر جنبه‌ها، با هدف دستیابی به اهدافی که توسط دولت تعیین شده‌اند (هونجو و همکاران، ۲۰۲۰). در باب اهمیت اجرای

این پژوهش، باید اشاره کرد که یکی از مهم‌ترین مسائل در حوزه بخش عمومی و دولتی اجرای خط‌مشی‌های اتخاذ شده است (محمدی، ۱۳۹۵). اجرای خط‌مشی‌های عمومی در مجموعه نظارت بانک مرکزی نیز از زمینه‌های مهمی است که تأثیر آن بر سیستم بانکی همواره مورد توجه بوده‌است.

۱-۲. مسئولیت اجتماعی

مسئولیت اجتماعی یک چهارچوب و محدوده اخلاقی است که در آن وظایف مختلفی که تمامی آن‌ها دارای منافع برای جامعه هستند، بر عهده فرد، سازمان و یا نهادی خاص گذاشته می‌شود. این مفهوم به صورت دقیق‌تر به معنای انجام وظایف فردی به وسیله تک‌تک افراد جامعه است که انجام این وظایف باعث می‌شود تا تعادل مناسبی بین اکوسیستم و اقتصاد جامعه برقرار شود. استفاده از لفظ وظیفه نشان می‌دهد که هر فرد در حالت عادی باید به این وظایف واقف بوده و نقش خود را در حفظ این تعادل به صورت مشخص پذیرفته و ایفا کند. البته در اکثر جوامع این مفهوم یک حوزه قانونی الزام‌آور نبوده و بیشتر در حوزه اخلاق مطرح می‌شود. در جوامع بیشتر توسعه‌یافته که در چهارچوب اخلاق، وظایف فردی دارای اهمیت بیشتری است، مسئولیت اجتماعی مفهومی اجباری و البته پذیرفته‌شده توسط اکثر افراد جامعه دارد؛ اما در سایر جوامع که از نظر سطح فرهنگی دارای فقر هستند، چنین مسئولیت‌هایی معنای خاصی نداشته و کمتر کسی خود را ملزم به انجام و رعایت آن‌ها می‌داند. در تعریف این مفهوم، همواره مقایسه‌ای میان توسعه اقتصادی از بُعد مادی و همچنین آسایش و رفاه جامعه و سامان‌یافتگی محیط وجود دارد. اگرچه این موضوع در طی سالیان گذشته بارها و به دفعات با گزارش‌ها مختلف به چالش کشیده شده است و سعی شده تا با غرض‌ورزی و یا بدون آگاهی کمرنگ شود. این تلاش‌ها هنگامی است که تعریف مسئولیت اجتماعی در ایجاد تعادل بین دو مفهوم ذکر شده قرار می‌گیرد. در واقع این تعادل است که برای برخی جوامع مشکل‌ساز شده و باعث می‌شود تا روند توسعه به دلیل حفظ منافع محیط‌زیست و یا گروه‌هایی کم‌درآمد از جامعه با مشکل ایجاد شود. جمله آشنای «برخی باید زیر چرخ‌های توسعه له شوند» نمود بارزی از عدم توجه به این مسئولیت و تلاش برای برهم زدن تعادل صرفاً برای توسعه است که در کشور ما نیز زمانی مطرح شده است (خرمشاهی، ۱۳۹۸). به‌طور کلی، سه نظریه در مورد مفهوم مسئولیت‌های اجتماعی شرکت وجود دارد که به شرح زیر است:

نظریه اول یا دیدگاه کلاسیک: نظریه کلاسیک را فریدمن در سال ۱۹۶۲ ارائه کرده که ضمن اعلام التزام بنگاه‌ها به مسئولیت‌های قانونی، معتقد است مسئولیت اجتماعی کسب‌وکار، افزایش مداوم سود است و شرکت فقط یک هدف دارد و آن به حداکثر رساندن سود است.

نظریه دوم با دیدگاه مسئولیت‌پذیری: صاحب‌نظران این نظریه که در دهه ۱۹۷۰ میلادی ارائه شد معتقدند زندگی سازمان، وابسته به حیات جامعه است؛ بنابراین سازمان‌ها، باید در حل مشکلات اجتماعی، با جامعه همکاری کنند.

نظریه سوم با دیدگاه عمومی: دیدگاه عمومی، بنگاه‌های اقتصادی را به‌عنوان شرکای دولت و مؤسسات و نهادهای جامعه تعریف کرده است. طرفداران این فلسفه معتقدند که چون جامعه اجازه فعالیت و استفاده از منابع کمیاب را به سازمان اعطا کرده و محیط مناسب برای کسب سود به وجود آورده سازمان باید خود را مدیون به جامعه دانسته و خود را خدمت‌گزار آن بداند (پور علی، ۱۳۹۹).

ابعاد مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمانی از نظر اسوارتز و کارول در چهارچوب زیر ارائه شده است:

اقتصادی: مهم‌ترین بُعد مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها، بُعد اقتصادی است که در آن فعالیت‌ها و اقدام‌های اقتصادی مد نظر قرار می‌گیرد. به‌عبارت‌دیگر، مسئولیت اولیه هر بنگاه اقتصادی کسب سود است وقتی سازمان سود لازم را به دست آورد و حیات خود را تضمین کرد، می‌تواند به مسئولیت‌های دیگرش بپردازد. در حقیقت، اهداف اولیه سازمانی در این بُعد مورد توجه قرار می‌گیرد.

قانونی: دومین بُعد مسئولیت اجتماعی بُعد قانونی (حقوقی) است و سازمان‌ها ملزم می‌شوند که در چهارچوب قانون و مقررات عمومی عمل کنند. جامعه این قوانین را تعیین می‌کند و کلیه شهروندان و سازمان‌ها، موظف هستند به این مقررات، به‌عنوان یک ارزش اجتماعی، احترام بگذارند. بُعد قانونی مسئولیت اجتماعی را «التزام اجتماعی» نیز می‌گویند.

اخلاقی: سومین بُعد مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها، بُعد اخلاقی است. از سازمان‌ها انتظار می‌رود که همچون سایر اعضای جامعه به ارزش‌ها، هنجارها و اعتقادات و باورهای مردم احترام گذاشته و بُعد اخلاقی مسئولیت و شئون اخلاقی را در کارها و فعالیت‌های خود مورد توجه قرار دهند. بُعد اخلاقی مسئولیت اجتماعی را «پاسخ‌گویی اجتماعی» می‌گویند.

عمومی و ملی: چهارمین بُعد مسئولیت اجتماعی، بُعد ملی است که شامل انتظارها، خواسته‌ها و سیاست‌های مدیران عالی، در سطح کلان است. انتظار می‌رود مدیران و کارگزاران سازمان‌ها با نگرش همه‌جانبه و حفظ وحدت و رعایت مصالح عمومی کشور، تصمیم‌ها و راهبردهای کلی را سرلوحه امور خود قرار داده و با دید بلندمدت تصمیم‌گیری کنند. بُعد ملی مسئولیت اجتماعی را پاسخ‌گویی اجتماعی می‌نامند. پاسخ‌گویی اجتماعی تعهد در قبال مسئولیت واگذار شده است. از این رو پاسخ‌گو بودن، دلالت بر نوعی رابطه رسمی دارد که در آن اختیارات از یک طرف به طرف دیگر واگذار شده است (قائد امینی هارونی، ۱۳۹۸).

۱-۳. جایگاه مسئولیت اجتماعی در نظام بانکی

بانک‌ها از مهم‌ترین ارکان اقتصادی هر کشوری محسوب می‌شوند؛ بنابراین، نبود ساختار مناسب با مسئولیت اجتماعی آن‌ها می‌تواند ریسک‌هایی نظام‌یافته بر کل اقتصاد تحمیل کند (عباس‌زاده و عظیمی ۱۳۹۴). بانک دارای الزام اجتماعی و حقوقی است تا بتواند پاسخ‌گوی سایر بخش‌های اقتصاد و اجتماع باشد؛ همچنین صنعت بانکداری نقطه اتکای توسعه اجتماعی و اقتصادی هر جامعه محسوب می‌شود. مفهوم مسئولیت‌پذیری اجتماعی بحرانی‌ترین بخش در بانکداری اسلامی است که بانکداری غیرقانونی را منع می‌کند. مسئولیت اجتماعی اسلامی به مسئولیت اجتماعی با تأکید بر شریعت اسلام اشاره دارد. در این نوع مسئولیت اجتماعی مبنای اسلامی همچون عدل و مساوات مبنا قرار می‌گیرد. بنابراین بانک‌های اسلامی در سراسر جهان برای اثبات ادعای خود نسبت به پیروی از اصول شریعت، باید به ایفای مسئولیت‌های اجتماعی خود همت گمارند. در واقع، ایفای مسئولیت‌های اجتماعی به جای اینکه صرفاً در جهت منافع بانک‌ها یا به دلیل الزامات قانونی باشد به منظور رفاه اجتماعی انجام می‌شود؛ بنابراین بانک‌های اسلامی نسبت به فعالیت‌های اجتماعی و زیست‌محیطی در سطح جهانی و منطق‌های تعهد دارند (رضائیان، ۱۳۹۹).

شناخت سرمایه اجتماعی و رابطه آن با مسئولیت اجتماعی مطابق با شرایط بومی کشور، تأثیری مطلوب در توسعه هر دو مقوله در بانک‌ها خواهد داشت. با توجه به اینکه همواره سیاست‌های بانکی در راستای سودرسانی به طبقات ثروتمند جامعه شکل گرفته است، توجه به طبقات آسیب‌پذیر و قشرهای کم‌درآمد و بیکار می‌تواند در تحقق مسئولیت اجتماعی بانک‌ها نقشی بسزا داشته باشد. به این معنا که ایجاد زیرساخت‌ها و محرک‌های لازم در جهت رشد و ارتقای بنیادین وضعیت اجتماعی و اقتصادی جامعه

است. بانک‌ها در سال‌های اخیر به وسعت دامنه فعالیت‌های اجتماعی و زیست‌محیطی قابل اجرا در مؤسسات خود پی برده‌اند. از آنجاکه بانک‌ها نظارت و کنترل جریان سرمایه، وام‌دهی پروژه‌ها، سیاست‌ها و اقدامات مرتبط را بر عهده دارند، قادرند در نحوه عملکرد کسب‌وکارهای تحت حمایت خود اعمال نفوذ کنند. یکی دیگر از پیامدهای عملکردی مسئولیت اجتماعی بانک‌ها زیان‌های زیست‌محیطی ناشی از وام‌های اعطایی به کسب‌وکارها است که در این راستا بانک‌ها موظف هستند تا استانداردهای مرتبط یا مسئولیت‌های زیست‌محیطی را در شرایط و الزامات وام‌دهی و سرمایه‌گذاری خود لحاظ کنند. از جمله پیامدهای مسئولیت اجتماعی بانک‌ها تأثیر عملکرد آن‌ها در حوزه‌های اجتماعی همچون امور خیریه، توسعه مشاغل و غیره است که البته این موضوعات باید در گزارش‌های سالانه بانک‌ها در خصوص مسئولیت اجتماعی دارای مصداق باشد. رویکرد مسئولیت اجتماعی در بانک‌ها این امکان را می‌دهد که مفاهیمی را برای تمایز خودشان از رقبا از طریق طرح‌های مختلف پروژه‌ها یا اقدامات به کار گیرند. به علاوه، بانک‌ها و مؤسسات مالی دیگر به خوبی می‌توانند با مشتریان به واسطه مشخص کردن آثار مثبتی که بر آن‌ها دارد، همچنین با درگیر کردن بالقوه مشتریان از طریق مشارکت آن‌ها در پروژه‌های معین مرتبط با مسئولیت اجتماعی ارتباط برقرار کنند. سرمایه اجتماعی در بانک‌ها می‌تواند وفاداری مشتری را حفظ کند که برای بانک بسیار مهم است به دلیل اینکه جذب مشتریان جدید هزینه برتر از حفظ مشتریان موجود است (رضائیان، ۱۳۹۹).

به‌طور کلی محققان مسئولیت اجتماعی را از جنبه‌های متعدد مورد بررسی قرار داده‌اند که به تعداد از آن‌ها اشاره می‌گردد:

بهنام و همکاران (۱۴۰۰)، پژوهشی با عنوان: «تبیین تعیین‌کننده‌های اجتماعی ارتباطی ایفای مسئولیت اجتماعی شرکتی مورد مطالعه: روابط عمومی‌های بنگاه‌های اقتصادی ایران»، انجام دادند. نتایج نشان داد مؤلفه‌های اصلی مسئولیت اجتماعی، فعالیت‌های روابط عمومی، الگوی روابط عمومی و سیاست و خط‌مشی‌های سازمان جزء عوامل اثرگذار شناسایی شده‌اند و نهایتاً با رتبه‌بندی شاخص‌های مربوطه نیز پیشنهادهایی ارائه گردید که می‌تواند راهگشای روابط عمومی‌ها در ایفای مسئولیت اجتماعی‌شان باشد.

میرنظامی و همکاران (۱۳۹۹)، پژوهشی با عنوان: «نقش مسئولیت‌های اجتماعی در الگوی رقابت‌پذیری بانک‌های ایران» انجام دادند. نتایج نشان داده است ساختار بانک و فناوری اطلاعات و ارتباطات متغیرهای تأثیرگذار بر مدیریت دانش، مدیریت

مالی و سرمایه انسانی هستند که این متغیرها نیز به نوبه خود مدیریت تجربه مشتری و تغییرات مشتری محور را سبب می‌شوند. از طرفی توجه و عمل به مسئولیت‌های اجتماعی و ارتقای ارزش برند از طریق اتخاذ آمیخته مناسب بازاریابی می‌تواند منجر به تحقق اهداف بانک و ارتقای جایگاه رقابتی آن شود.

رامزان و همکاران^۱ (۲۰۲۱)، پژوهشی با عنوان: «تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکت بر عملکرد مالی، ثبات مالی و شمول مالی در بخش بانکداری» انجام دادند. نتایج نشان می‌دهد که CSR و همچنین سن و اندازه بانک، تأثیر مثبتی بر هر سه فاکتور دارد. باین حال، سطح بالای اهرم موجب کاهش شمول مالی و ثبات مالی می‌شود؛ در حالی که شمول مالی ارتباط منفی با ملموس بودن دارایی‌ها دارد.

چنگ و ژانگ^۲ (۲۰۲۱)، پژوهشی با عنوان: «مسئولیت اجتماعی بانک، اجتناب مالیاتی و عدم قطعیت اقتصاد کلان» انجام دادند. نتایج نشان می‌دهد که بین افشای CSR و اجتناب مالیاتی در بانک چینی رابطه مثبت وجود دارد و همبستگی مثبت بین آن‌ها در مواجهه با درجه بالاتری از عدم قطعیت اقتصاد کلان معنادارتر است.

لیو و همکاران^۳ (۲۰۲۱)، پژوهشی با عنوان: «یک رویکرد جدید برای رفع مسائل درون‌زایی در رابطه بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد مالی شرکت» انجام دادند. نتایج نشان داد بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد مالی رابطه وجود دارد و کمک‌های اهدایی شرکت در دوره ۲۰۰۸-۲۰۱۵ در حقیقت تأثیرات مثبت و معنی‌داری بر روی عملکرد مالی شرکت دارند.

گانگی و همکاران^۴ (۲۰۱۹)، پژوهشی با عنوان: «چگونگی تأثیرگذاری دانش مسئولیت اجتماعی شرکتی در عملکرد مالی صنعت بانکداری در اروپا» انجام دادند. یافته‌ها حاکی از آن است که هم‌راستا با مفهوم ظرفیت جذب دانش، مسئولیت اجتماعی داخلی بانک‌ها به‌طور مثبت عملکرد شهروندی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. همچنین در راستای اثر مسئولیت اجتماعی، عملکرد شهروندی شاخص تعیین‌کننده مثبت برای عملکرد مالی بانک‌ها است.

1. Ramzan et al
2. Cheng & Zhang
3. Liua et al
4. Gangi et al

۲. روش پژوهش

هدف پژوهش، ارائه مدل اثربخش اجرای خط‌مشی‌های عمومی با رویکرد مسئولیت اجتماعی در راستای نقشه اصلاح نظام اداری در معاونت نظارت بانک مرکزی است. این پژوهش به روش آمیخته انجام شد. از آنجا که این پژوهش بر شکل‌دهی چهارچوب نظری جدید تأکید و نیاز به بررسی دقیق مطالعات کتابخانه‌ای و بررسی اسناد و مدارک در این حوزه دارد از استراتژی تحلیل مضمون بهره می‌برد. بنابراین، این استراتژی به دلیل ساختاربندی بیشتر انتخاب گردیده است. همچنین به منظور نهایی‌سازی فهرست مضامین و کدهای استخراج‌شده، از روش نظرسنجی از خبرگان به روش دلفی استفاده شده است. در بخش دوم پژوهش به منظور ارائه مدل اثربخش اجرای خط‌مشی‌های عمومی با رویکرد مسئولیت اجتماعی در راستای نقشه راه اصلاح نظام اداری در مجموعه معاونت نظارت بانک مرکزی از طریق عوامل استخراج‌شده در فرایند تحلیل مضمون، روش کمی مد نظر قرار گرفته است.

جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی شامل اساتید و صاحب‌نظران مطلع در زمینه اجرای خط‌مشی و مسلط بر نقشه راه اصلاح نظام اداری در حوزه بانک مرکزی که اطلاعات مورد نیاز پژوهش را در اختیار داشتند، به تعداد ۲۳ نفر بود که ویژگی‌های جامعه آماری پژوهش شامل موارد زیر است:

- ♦ مرتبط بودن تجربه کاری با خط‌مشی‌گذاری در بانک؛
 - ♦ دارای سمت‌های در مدیریت ارشد بانک؛
 - ♦ تسلط نظری، تجربه عملی، تمایل و توانایی مشارکت در پژوهش و دسترسی.
- حجم نمونه در بخش کیفی با توجه به محدود بودن جامعه آماری، در این پژوهش تعریف نمی‌شود و از نظر تمامی افراد جامعه آماری استفاده شده است.
- جامعه آماری در بخش کمی شامل کلیه مدیران و کارشناسان زیرمجموعه معاونت نظارت بانک مرکزی بودند که تعداد آن‌ها ۲۴۰ نفر برآورد شده است. حجم نمونه در بخش کمی (بررسی اعتبار مدل) با توجه به جدول کوهن ۱۵۷ نفر است. نمونه‌گیری در بخش کمی به شیوه‌ی نمونه‌گیری تصادفی مد نظر قرار گرفت. برای گردآوری اطلاعات در بخش کیفی از روش‌های زیر استفاده شده است:

مصاحبه: در این پژوهش ابتدا با مراجعه به اسناد بالادستی و مدارک مکتوب، بررسی نقشه راه نظام اداری، اصول اساسی کمیته بازل و لوایح بانک مرکزی، ادبیات مرتبط با اجرای خط‌مشی‌های عمومی با رویکرد مسئولیت اجتماعی گردآوری شد،

سپس با ۲۳ نفر از کارشناسان این حوزه در رابطه با مفاهیم به‌دست‌آمده مصاحبه شد و با تلفیق مفاهیم به‌دست‌آمده با روش تحلیل مضمون و به کمک گروه کانونی مضامین شناسایی شد.

در این پژوهش، بر اساس پرسش‌های مطرح شده و پاسخ‌های مصاحبه‌شوندگان موضوع‌های مورد بررسی در قالب مفاهیم کدگذاری شده‌اند، بدین ترتیب، ابتدا به هر مفهوم یک کد اختصاص داده شد و در صورت وجود بخش‌هایی با مفهوم مشابه، از همان کدهای قبلی اختصاص داده‌شده به عنوان نشانگر آن‌ها استفاده شد. سپس، بر اساس تمام مضامین شناسایی‌شده در کل پژوهش، دسته‌بندی کلی‌تری صورت گرفت که به شناسایی مضامین اصلی منجر شد. به‌طور کلی تحلیل متن مصاحبه‌ها به روش فرایند گام‌به‌گام تحلیل مضمون استقرایی براوان و کلارک (۲۰۰۶) شامل تجزیه، تشریح و ترکیب متن، انجام شده است. همچنین طبقه‌بندی مضامین بر اساس دسته‌بندی آتراید و استرلینگ (۲۰۱۰) که انواع مضمون را بر اساس جایگاه مضمون در شبکه مضامین شامل مضامین پایه (کدها و نکات کلیدی متن)، مضامین سازمان‌دهنده (مضامین به‌دست‌آمده از ترکیب و تلخیص مضامین پایه) و مضامین فراگیر (مضامین عالی در برگیرنده اصول حاکم بر متن به‌مثابه کل) طبقه‌بندی نموده‌اند، انجام شده است. مضامین با بهره‌مندی از گروه کانونی دسته‌بندی شدند. اعضای گروه کانونی به‌صورت هدفمند و بر پایه تخصص علمی و تجربه در بانک مرکزی انتخاب شدند. اعضای گروه کانونی همگی بیش از ۱۰ سال سابقه خدمت با زمینه فرایند خط‌مشی‌گذاری داشتند و در مجموع ۵ نفر در این پانل حضور داشتند. دلیل استفاده از روش تحلیل مضمون این است که این روش یکی از روش‌های کارآمد و از مهارت‌های عام و مشترک در تحقیقات کیفی است که اطلاعات مهمی درباره داده‌ها و سوالات تحقیق و معنی و مفهوم آن‌ها در مجموعه‌ای از داده‌ها را نمایان می‌کند. بنابراین باعث می‌شود پژوهشگر بدون پیش‌داوری با تحلیل‌های معقولی سوالات تحقیق را درک و تجزیه و تحلیل نماید.

پرسش‌نامه: برای اجرای روش دلفی از پرسش‌نامه‌ای استفاده شده است، که براساس مفاهیم احصا شده از روش تحلیل مضمون طراحی و تنظیم شده است. روش دلفی با مشارکت افرادی صورت پذیرفت که در موضوع پژوهش دارای دانش و تخصص لازم بودند. بر این اساس ۱۰ نفر از خبرگان علمی به روش نمونه‌گیری هدفمند معیارمحور برای اجرای راند دلفی انتخاب شده‌اند، پرسش‌نامه استفاده شده در این بخش شامل سؤال‌های جمعیت‌شناختی و تخصصی بوده که برای دریافت اطلاعات لازم از خبرگان و با هدف نهایی‌سازی فهرست کدها و مضامین مرتبط با مدل اجرای

خط‌مشی‌های عمومی با رویکرد مسئولیت اجتماعی در مجموعه معاونت نظارت بانک مرکزی طراحی و اجرا شده است. بدین منظور، در این پرسش‌نامه از مقیاس درجه‌بندی ۵ گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است.

در این پژوهش، روایی درونی از طریق ارائه نتایج به‌دست‌آمده به آزمون‌شوندگان (مشارکت‌کنندگان در پژوهش) بررسی گردید. به طوری که اگر آن‌ها نیز یافته‌ها را مورد تایید قرار دهند؛ می‌توان نسبت به روایی پژوهش بیشتر مطمئن گردید. از این رو، به منظور افزایش روایی داخلی، پس از انجام هر مصاحبه، الگوی به‌دست‌آمده از آن مرحله به افراد ارائه شد و این کار پس از مصاحبه انجام گردید تا مصاحبه، خالی از هرگونه پیش‌فرض و جهت‌گیری انجام شود. در زمینه روایی بیرونی یا انتقال‌پذیری نیز، سعی شد با توجه به تخصص و جایگاه سازمانی هر یک از مصاحبه‌شوندگان و لحاظ کردن این موضوع در انتخاب آن‌ها، احتمال انتقال مفاهیم به سایر محیط‌ها افزایش داده شود.

برای سنجش پایایی در این پژوهش از روش پایایی باز آزمون استفاده شد. برای محاسبه پایایی باز آزمون از میان مصاحبه‌های کدگذاری شده، دو مصاحبه به‌عنوان نمونه انتخاب شد و هر کدام از آن‌ها در یک‌فاصله زمانی کوتاه و مشخص دوباره کدگذاری شدند؛ سپس کدهای مشخص‌شده در دو فاصله زمانی برای هر کدام با هم مقایسه شدند و از طریق میزان توافقات و عدم توافقات موجود در دو مرحله کدگذاری، پایایی باز آزمون محاسبه شد. مجموع پایایی باز آزمون مطابق جدول (۱)، مصاحبه‌های انجام‌گرفته برابر با ۰/۸۶۲ درصد است که با توجه به مقدار به‌دست‌آمده، قابلیت اعتماد کدگذاری‌ها تأیید می‌شوند.

$$\text{پایایی} = \frac{\text{تعداد توافقات} \times 2}{\text{تعداد کل کدها}}$$

جدول ۱: محاسبه پایایی بین دو کدگذار

ردیف	متون	تعداد کدها	کدهای مورد توافق	پایایی (درصد)
۱	کمیته نظارت بازل	۵۰	۲۲	۰/۸۸
۲	لایحه بانک مرکزی	۸	۳	۰/۷۵
	جمع کل	۵۸	۲۵	۰/۸۶۲

در بخش کمی پژوهش به منظور بررسی اعتبار مدل اجرای خط‌مشی‌های عمومی با رویکرد مسئولیت اجتماعی در مجموعه معاونت نظارت بانک مرکزی از پرسش‌نامه

استفاده شده است. این پرسش‌نامه شامل ۱۲۶ سؤال هست؛ شیوه نمره‌گذاری این پرسش‌نامه بر اساس طیف ۵ درجه‌ای لیکرت بود. ۸ بُعد اصلی این پرسش‌نامه ابزارهای مقابله با ریسک، بسترسازی عمومی، توسعه کارکنان، حفظ سلامت شبکه بانکی، ذی‌نفعان، سیاست‌های اجرا، فرهنگ و ساختار سازمانی و نظام تشویق و تنبیه است. در این پژوهش به‌منظور تعیین روایی بخش کمی پرسش‌نامه اجرای خط‌مشی‌های عمومی با رویکرد مسئولیت اجتماعی در مجموعه معاونت نظارت بانک مرکزی، از روایی محتوا استفاده شده است. برای سنجش روایی محتوایی پرسش‌نامه از نظرات ۵ نفر از همان خبرگانی که در فرایند تایید عوامل مشارکت داشته‌اند، بهره گرفته شده است. بدین ترتیب که با ارسال پرسش‌نامه، از آن‌ها درخواست شد که نظرات خود را در رابطه با سؤال‌های پرسش‌نامه و تناسب آن‌ها را با سؤالات پژوهش با استفاده از گزینه‌های کاملاً نامناسب، نامناسب، نسبتاً مناسب، مناسب، کاملاً مناسب که به ترتیب دارای ارزش عددی معادل ۰، ۲۵، ۵۰، ۷۵ و ۱۰۰ درصد هستند، ارائه نمایند. روایی پرسش‌نامه (اجرای خط‌مشی‌های عمومی با رویکرد مسئولیت اجتماعی در مجموعه معاونت نظارت بانک مرکزی) برابر با (۸۱/۱ درصد) محاسبه گردیده است.

در این پژوهش به‌منظور تعیین پایایی بخش کمی پرسش‌نامه اجرای خط‌مشی‌های عمومی با رویکرد مسئولیت اجتماعی در راستای نقشه راه اصلاح نظام اداری، از پایایی درونی استفاده شده است. برای بررسی پایایی درونی در یک مطالعه مقدماتی بر روی ۲۵ نفر از افراد نمونه آماری، پایایی درونی پرسش‌نامه (جدول ۲ با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه شده و با توجه به اینکه مقادیر آلفای کرونباخ بالاتر از (۰/۷) قرار گرفته است. پایایی درونی تمامی بُعدها مورد تأیید قرار گرفت. مقدار این آماره‌ها نشان می‌دهد که پرسش‌نامه‌ها از پایایی بالایی برخوردارند.

جدول ۲: پایایی ابعاد پرسش‌نامه پژوهش

تعداد سؤالات هر بُعد	آلفای کرونباخ	بُعد
۳۱	۰/۷۴۱	ایجاد یک زیرساخت عمومی کاملاً توسعه‌یافته
۱۹	۰/۸۳۳	حفظ سلامت شبکه بانکی
۲۶	۰/۸۷۱	گسترش رقابت سالم بین بانک‌ها
۱۹	۰/۸۰۵	اجرای صحیح سیاست‌های پولی و اعتباری مؤثر در زمینه اقتصاد کلان

تعداد سؤالات هر بُعد	آلفای کرونباخ	بُعد
۱۳	۰/۷۷۶	سازوکارهایی برای تأمین سطح مناسبی از حفاظت نظام‌مند
۱۸	۰/۷۷۹	انضباط مؤثر بازار

۳. تجزیه و تحلیل داده‌ها

تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش در بخش کیفی در دو مرحله انجام شده است: الف) بررسی مفاهیم: به منظور خرد کردن متن و کدگذاری اولیه، ابتدا چهارچوبی برای طبقه‌بندی انتخاب گردید. بنابراین ابتدا کدهای اولیه و سپس مضامین پایه براساس داده‌های تحقیق مورد شناسایی قرار گرفتند. پس از مشخص شدن چهارچوب، از متن قوانین و همچنین با مطالعه کتابخانه‌ای اسناد بالادستی و اسناد و مدارک مربوط به قوانین کشوری، پاره‌گفتارهایی استخراج و در جداول جداگانه کدگذاری انجام شد. با کدگذاری اولیه حاصل از بررسی اسناد تعداد ۱۲۷ کد شناسایی شد و پس از مصاحبه با خبرگان پژوهش تعداد کدها به ۱۵۰ کد افزایش یافت سپس به کمک گروه کانونی و به روش تحلیل مضمون، نتایج به‌دست‌آمده به ۱۵۰ کد اولیه (شاخص) و ۲۷ مضمون پایه (مؤلفه) و ۸ مضمون سازمان‌دهنده (بُعد) دسته‌بندی گردید. نمونه‌هایی از پاره‌گفتارها و کدهای استخراج‌شده از اسناد بالادستی و سیاست‌ها و ضوابط ارزیابی اجرای خط‌مشی‌های عمومی با رویکرد مسئولیت اجتماعی در راستای نقشه راه اصلاح نظام اداری، در جدول (۴) مشاهده می‌گردد.

جدول ۳: پاره‌گفتارها و کدهای اولیه استخراج‌شده

ردیف	پاره‌گفتارها	منبع	کدهای اولیه
۱	برنامه‌ریزی جهت آموزش بانک‌ها از طریق ظرفیت موسسه عالی آموزش بانکداری ایران و برگزاری دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت به صورت مستمر.	آیین‌نامه سیاست‌های تشویقی بانک	دانش‌بنیان کردن نظام اداری از طریق به‌کارگیری اصول مدیریت دانش
۲	ضوابط تشویق سپرده‌گذاران قرض‌الحسنه، نوع جوایز و نحوه	قانون پولی و بانکی کشور	رفتار مشتری مدارانه مبتنی بر مسئولیت اجتماعی

ردیف	پاره‌گفتارها	منبع	کدهای اولیه
	تبلیغ با هماهنگی بانک مرکزی انجام می‌شود.		
۳	داشتن احساس تعهد اجتماعی در کنار تلاش در جهت حداکثرسازی سود برای سازمان از اهداف مسئولیت اجتماعی بوده و مد نظر سازمان است.	ضوابط اجرایی دستورالعمل حدود و چگونگی ارائه غیرحضورى خدمات پایه به ارباب‌رجوع در بانک‌ها	حداکثرسازی سود سازمان در راستای احساس تعهد اجتماعی
۴	فراهم‌سازی امکان برخورداری کارکنان و سایر اقشار مختلف اجتماعی از رفاه نسبی از اهداف مسئولیت اجتماعی بوده و مد نظر سازمان است.	ضوابط اجرایی دستورالعمل حدود و چگونگی ارائه غیرحضورى خدمات پایه به ارباب‌رجوع در بانک‌ها	فراهم‌سازی امکان برخورداری کارکنان و اقشار مختلف جامعه از رفاه نسبی
۵	شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب‌رجوع	ضوابط اجرایی دستورالعمل حدود و چگونگی ارائه غیرحضورى خدمات پایه به ارباب‌رجوع در بانک‌ها	جاری‌سازی مسئولیت اجتماعی در فرهنگ سازمان
۶	حذف و اصلاح قوانین و مقررات اختلال‌زا در کوچک‌سازی؛ در مقابل ایجاد پایداری در نظام تصمیم‌گیری و تدوین مقررات برای شرایط آتی و ایجاد نظام بازخور جهت اصلاح قوانین و مقررات در چابک‌سازی	ابلاغ سیاست‌های کلی نظام اداری	چابک‌سازی، متناسب‌سازی و منطقی ساختن تشکیلات

ب) رویکرد دلفی: پس اتمام تحلیل داده‌ها به روش تحلیل مضمون، داده‌های پژوهش به روش دلفی بررسی شد. بدین ترتیب که پس از دو دور دلفی و در نهایت نتایج

پژوهش به ۱۲۶ کد اولیه، ۲۷ مضمون پایه و ۸ مضمون سازمان‌دهنده تغییر یافت. نمونه‌هایی در جدول (۵) مشاهده می‌گردد.

جدول ۴: نمونه‌ای از تحلیل‌های نهایی مضامین سه‌گانه

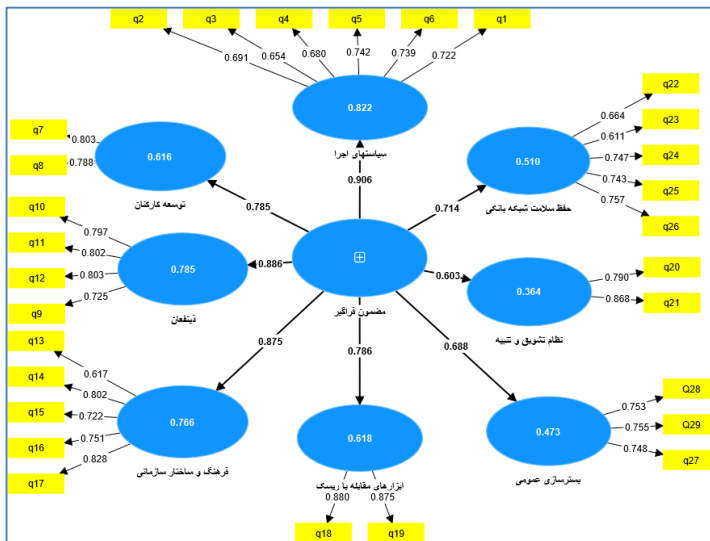
مضمون فراگیر	مضمون سازمان‌دهنده	مضمون پایه	کدهای اولیه
مدل اتریخش اجرای خط‌مشی‌های عمومی با رویکرد مسئولیت اجتماعی در راستای نقشه راه اصلاح نظام اداری در مجموعه معاونت نظارت بانک مرکزی	ساختار اجرایی	سیاست‌گذاری	تسهیل اجرای سیاست‌های پولی و نظارتی
			تلاش جهت مهار رشد پایه پولی کشور
			سیاست‌گذاری غیرمستقیم پولی
			منطقی کردن نرخ سود تسهیلات بانکی
		اعطای قدرت نظارت بانک مرکزی	تعیین حدود و اختیارات در ساختار مالکیتی موسسه بانکی
			ارزیابی ساختار مالکیت موسسه بانکی
			اختیار و قدرت نظارت بانک مرکزی
			ایجاد درک جامع از عملیات بانکی
		تنقیح قوانین	تدوین برنامه‌های اقتضایی به‌منظور اداره بحران نقدینگی
			اصلاح فرایندهای قانونی
			به‌روزرسانی دستورالعمل‌های نظارتی
			بازنگری قوانین و مقررات در جهت تثبیت حقوق مردم و پاسخ‌گویی دستگاه‌ها و تشویق و تنبیه انعطاف‌پذیری خط‌مشی‌ها و قوانین احتیاطی نهادهای تحت نظارت

مضمون فراگیر	مضمون سازمان‌دهنده	مضمون پایه	کدهای اولیه
			توجه به قوانین و مقررات در تأسیس شعب جدید بانک‌ها
		پاسخ‌گویی و شفافیت	شفافیت عملکرد نظام بانکی در زمینه نرخ بهره

تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش در بخش کمی نیز در دو مرحله انجام شده است و تحلیل داده‌ها به روش معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS، SMART و PLS انجام شده است.

♦ سنجش بارهای عاملی سنجه‌ها

بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه، محاسبه و مقدار مناسب آن برابر و یا بیشتر از ۰/۴ است. با توجه به شکل (۱)، همه بارهای عاملی سنجه‌ها در سازه مربوطه به همه سؤالات بالای ۰/۴ است؛ بنابراین همه سؤالات در سطح مناسبی هستند و نیازی به حذف هیچ‌یک از سؤالات نیست. مربع‌های زرد نشان‌دهنده (سؤالات پرسش‌نامه، شاخص‌ها یا کدهای اولیه) و بیضی‌ها نشان‌دهنده متغیرهای پنهان هستند. اعداد روی فلش‌هایی که بین متغیرهای پنهان و شاخص‌ها ترسیم شده است همان بارهای عاملی استاندارد شده هستند و اعداد روی فلش‌هایی که دو متغیر پنهان را به هم متصل کرده است، همان ضرایب مسیر استاندارد شده هستند. اعداد داخل متغیرهای پنهان مقادیر ضریب تعیین را نشان می‌دهند.



شکل ۱: بارهای عاملی و ضرایب مسیر مربوط به داده‌های پژوهش

آلفای کرونباخ شاخصی دیگری است که برای تحلیل پایایی در معادلات ساختاری به کار می‌رود، مقدار مناسب برای آن، مساوی و بزرگ‌تر از ۰/۷ است. پایایی ترکیبی (CR) معیار بعدی برای محاسبه پایایی است که نسبت به روش سنتی محاسبه آن یعنی آلفای کرونباخ برتری‌هایی را به همراه دارد. برتری پایایی ترکیبی نسبت به آلفای کرونباخ در این است که پایایی سازه‌ها نه به صورت مطلق، بلکه با توجه به همبستگی سازه‌هایشان با یکدیگر محاسبه می‌گردد. همچنین برای محاسبه آن، شاخص‌هایی با بار عاملی بیشتر، اهمیت زیادتری دارند. در نتیجه برای سنجش بهتر پایایی، هر دو معیار استفاده می‌شوند. برای پایایی مرکب میزان مساوی و بالای ۰/۷ مناسب ذکر شده است.

جدول ۵: گزارش‌های آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی مدل

متغیرهای پنهان	ضریب آلفای کرونباخ (γ/\circ)AIPh \geq	ضریب پایایی ترکیبی (γ/\circ)CR \geq
ابزارهای مقابله با ریسک	۷۰۱/۰	۸۷۰/۰
بسترسازی عمومی	۷۱۶/۰	۷۹۶/۰
توسعه کارکنان	۷۲۱/۰	۷۷۵/۰
حفظ سلامت شبکه بانکی	۷۴۷/۰	۸۳۲/۰

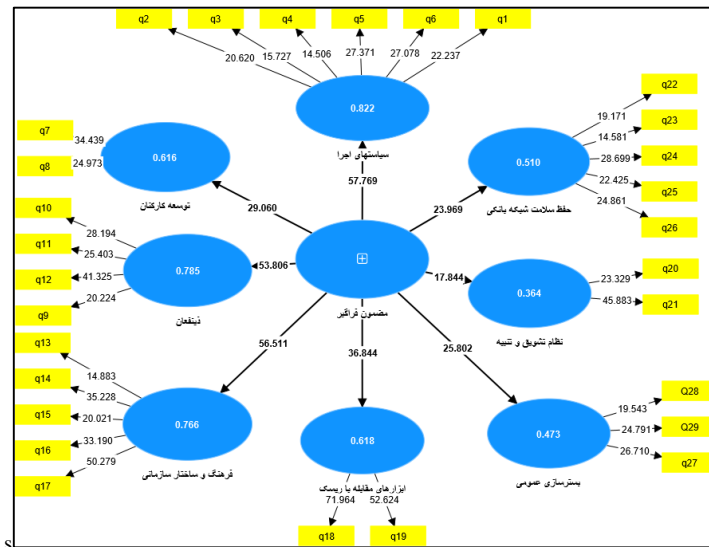
ضریب پایایی ترکیبی ($V(\cdot)CR \geq$)	ضریب آلفای کرونباخ ($V(\cdot)AIPh \geq$)	متغیرهای پنهان
۸۶۳/۰	۷۸۸/۰	ذی‌نفعان
۸۵۶/۰	۷۹۸/۰	سیاست‌های اجرا
۸۶۳/۰	۸۰۰/۰	فرهنگ و ساختار سازمانی
۹۳۱/۰	۹۲۲/۰	مضمون فراگیر
۸۱۵/۰	۷۵۲/۰	نظام تشویق و تنبیه

با توجه به مقادیر آلفای کرونباخ و پایایی مرکب گزارش شده در جدول (۶)، تمامی متغیرهای پنهان دارای مقدار آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی بالای ۰/۷ هستند که نشان‌دهنده این است که مدل چه از نظر آلفای کرونباخ و چه از لحاظ پایایی ترکیبی دارای پایایی مناسبی است.

روایی همگرا معیار دیگری است که برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روش مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار برده می‌شود. روایی همگرا به بررسی همبستگی هر عامل با سؤالات خود می‌پردازد. با توجه به نتایج پژوهش که برای تمام متغیرهای تحقیق مقدار روایی همگرا بیشتر یا مساوی ۰/۵ به دست آمده است و روش فورنل و لارکر که مقدار مناسب برای «روایی همگرا» را ۰/۵ به بالا معرفی کرده‌اند، این پژوهش از روایی همگرا برخوردار است.

روایی واگرایی قابل قبول یک مدل حاکی از آن است که یک سازه در مدل، نسبت به سازه‌های دیگر تعامل بیشتری با شاخص‌هایش دارد. فورنل و لارکر (۱۹۸۱) بیان می‌کنند که روایی واگرایی وقتی در سطح قابل قبولی است که میزان AVE برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل باشد. بر اساس نتایج به دست آمده از همبستگی‌ها و جذر AVE می‌توان روایی واگرایی مدل در سطح سازه را از نظر معیار فورنل و لارکر مناسب دانست.

♦ ارزیابی مدل ساختاری: مدل ساختاری از طریق روابط بین متغیرهای پنهان، مورد ارزیابی قرار گرفت و معیارها بررسی شده در این پژوهش شامل موارد زیر است:
ضرایب معناداری (T-values): بررسی این معیار برای داده‌ها نشان می‌دهد که ضرایب معناداری تمامی مسیرها پژوهش از ۱/۹۶ بیشتر هستند که این امر معنادار بودن تمامی سنج‌ها و روابط بین سازه‌ها را در سطح اطمینان ۹۵ درصد نشان می‌دهد.



شکل ۲: ضرایب معنی‌داری آماره t مسیرهای پژوهش

در شکل فوق مربع‌های زرد رنگ نشان‌دهنده کدهای اولیه (سوالات پرسش‌نامه یا شاخص‌ها) و بیضی‌های نشان‌دهنده متغیرهای پنهان هستند. اعداد روی فلش‌هایی که بین متغیرهای پنهان و شاخص‌ها وجود دارد، همان بارهای عاملی هستند و اعداد روی فلش‌هایی که دو متغیر پنهان را به هم وصل کرده است، ضرایب مسیر استاندارد می‌باشند، اعداد داخل متغیرهای پنهان مقادیر ضریب تعیین را نشان می‌دهند.

ضریب تعیین R^2 و ضریب قدرت پیش‌بینی Q^2 : معیار R^2 (R Squares) متغیر درون‌زای مدل پژوهش را نشان می‌دهد. متغیر درون‌زا بزرگ‌تر از $0/۳۳$ است و این نشان از برازش نسبتاً قوی مدل ساختاری است. ضمن آنکه به منظور بررسی قدرت پیش‌بینی مدل از معیاری تحت عنوان Q^2 استفاده شده است. بر اساس پژوهش‌های هنسلر و همکاران^۱ (۲۰۰۹) در مورد شدت قدرت پیش‌بینی مدل در مورد سازه‌های درون‌زا سه مقدار $0/۰۲$ ، $0/۱۵$ و $0/۳۵$ برای قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی مدل مطرح شده است و با ملاحظه نتایج این معیار در جدول (۷) و با توجه به اینکه میزان Q^2 متغیر درون‌زا از $0/۳۵$ بیشتر است می‌توان نتیجه گرفت که مدل از قدرت پیش‌بینی قوی برخوردار است.

جدول ۶: مقادیر R2 و Q2

متغیرها	R2	Q2
ابزارهای مقابله با ریسک	۶۱۸/۰	۴۷۱/۰
بسترسازی عمومی	۴۷۳/۰	۲۶۳/۰
توسعه کارکنان	۶۱۶/۰	۳۸۶/۰
حفظ سلامت شبکه بانکی	۵۱۰/۰	۲۴۸/۰
ذی‌نفعان	۷۸۵/۰	۴۷۱/۰
سیاست‌های اجرا	۸۲۲/۰	۴۰۲/۰
فرهنگ و ساختار سازمانی	۷۶۶/۰	۴۲۲/۰
نظام تشویق و تنبیه	۳۶۴/۰	۲۴۶/۰

شاخص برازش اندازه اثر F2: اندازه اثر دیگر شاخص برازش بخش ساختاری مدل است و برای متغیرهای مستقل برون‌زا مصداق دارد. کوهن، فرمول میزان اندازه تأثیر را به صورت زیر بیان نموده و اضافه کرد، میزان این شاخص به ترتیب ۰/۰۲۰ (ضعیف)، ۰/۱۵ (متوسط) و ۰/۳۵ (قوی) است. این معیار در مدل‌هایی کاربرد دارد که متغیرهای درون‌زایی داشته باشند، که بیش از یک متغیر برون‌زا بر آن‌ها تأثیرگذار باشد. همان‌طور که در جدول (۸)، قابل مشاهده است، میزان اثر تمام مسیرها از ۰/۳۵ بالاتر است و میزان شاخص اندازه اثر در سطح قوی ارزیابی می‌شود.

جدول ۷: آزمون و تحلیل ضرایب تأثیر و معناداری روابط پژوهش

مسیرها	F2	ضرایب تأثیر	آماره تی	معناداری
مضمون فراگیر - ابزارهای مقابله با ریسک	۱/۶۱۷	۷۸۶/۰	۸۴۴/۳۶	۰۰۰/۰
مضمون فراگیر - بسترسازی عمومی	۰/۸۹۸	۶۸۸/۰	۸۰۲/۲۵	۰۰۰/۰
مضمون فراگیر - توسعه کارکنان	۱/۶۰۳	۷۸۵/۰	۰۶۰/۲۹	۰۰۰/۰
مضمون فراگیر - حفظ سلامت شبکه بانکی	۱/۰۴۳	۷۱۴/۰	۹۶۹/۲۳	۰۰۰/۰

معدناری	آماره تی	ضرایب تأثیر	F2	مسیرها
۰۰۰/۰	۸۰۶/۵۳	۸۸۶/۰	۳/۶۵۱	مضمون فراگیر -> ذینفعان
۰۰۰/۰	۷۶۹/۵۷	۹۰۶/۰	۴/۶۰۸	مضمون فراگیر -> سیاست‌های اجرا
۰۰۰/۰	۵۱۱/۵۶	۸۷۵/۰	۳/۲۷۳	مضمون فراگیر -> فرهنگ و ساختار سازمانی
۰۰۰/۰	۸۴۴/۱۷	۶۰۳/۰	۰/۵۷۲	مضمون فراگیر -> نظام تشویق و تنبیه

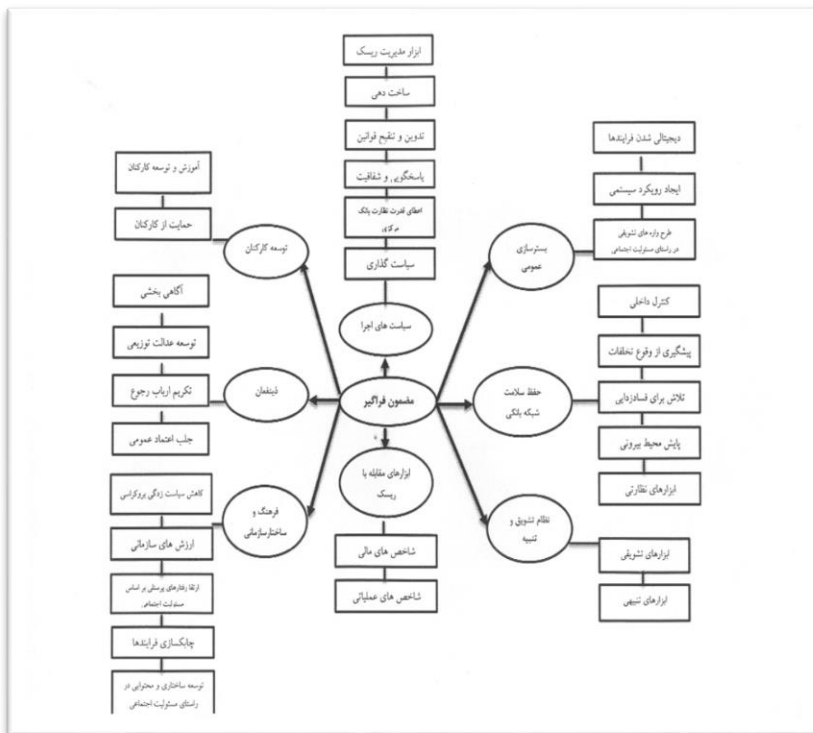
طبق نتایج به‌دست‌آمده در تمامی روابط آماره تی بزرگ‌تر از ۱/۹۶ است و این به مفهوم آن است که اعتبار این مدل در این مرحله نیز مورد تأیید است.

۴. یافته‌های پژوهش

بر اساس تجزیه و تحلیل‌های حاصل از پژوهش، در نهایت طبق ۱۲۶ کد (شاخص) و ۲۷ مضمون پایه (مؤلفه) و ۸ مضمون سازمان‌دهنده (بعد) تشکیل‌دهنده مدل اجرای خط‌مشی‌های عمومی با رویکرد مسئولیت اجتماعی در راستای نقشه راه اصلاح نظام اداری احصا شد. نتایج نهایی پژوهش عبارت‌اند از:

- ❖ بسترسازی عمومی شامل مؤلفه‌های ۱. مدل دیجیتال شدن فرایندها؛ ۲. ایجاد رویکرد سیستمی؛ ۳. طرح‌واره‌های تشویقی در راستای مسئولیت اجتماعی.
- ❖ ابزارهای مقابله با ریسک شامل مؤلفه‌های ۱. شاخص‌های مالی؛ ۲. شاخص‌های عملیاتی.
- ❖ توسعه کارکنان شامل مؤلفه‌های ۱. آموزش و توسعه کارکنان؛ ۲. حمایت از کارکنان.
- ❖ حفظ سلامت شبکه بانکی شامل مؤلفه‌های ۱. کنترل داخلی؛ ۲. پیشگیری از وقوع تخلفات؛ ۳. تلاش برای فساد زدایی؛ ۴. پایش محیط بیرونی؛ ۵. ابزارهای نظارتی.

- ❖ نظام تشویق و تنبیه شامل مؤلفه‌های ۱. ابزارهای تشویقی؛ ۲. ابزارهای تنبیهی.
 - ❖ ذی‌نفعان شامل مؤلفه‌های ۱. آگاهی بخشی؛ ۲. توسعه عدالت توزیعی؛ ۳. تکریم ارباب‌رجوع؛ ۴. جلب اعتماد عمومی.
 - ❖ سیاست‌های اجرا شامل مؤلفه‌های ۱. ابزار مدیریت ریسک؛ ۲. ساخت‌دهی، ۳. تدوین و تنقیح قوانین؛ ۴. پاسخ‌گویی و شفافیت؛ ۵. اعطای قدرت نظارت بانک مرکزی؛ ۶. سیاست‌گذاری.
 - ❖ فرهنگ و ساختار سازمانی شامل مؤلفه‌های: ۱. کاهش سیاست‌زدگی بوروکراسی؛ ۲. ارزش‌های سازمانی؛ ۳. ارتقای رفتارهای پرسنلی بر اساس مسئولیت اجتماعی؛ ۴. چابک‌سازی فرایندها؛ ۵. توسعه ساختاری و محتوایی در راستای مسئولیت اجتماعی.
- مدل نهایی پژوهش به‌صورت شکل (۳) نشان داده شده است.



شکل ۳: مدل نهایی پژوهش

با بررسی‌های انجام‌شده، پژوهشی که به موضوع اجرای خط‌مشی با رویکرد مسئولیت اجتماعی در مجموعه معاونت نظارت بانک مرکزی پرداخته باشد، مشاهده نگردد؛ اما نتایج این پژوهش در برخی ابعاد و مؤلفه‌ها نقاط اشتراکی با پژوهش‌های داخلی و خارجی دارد.

مؤلفه‌های «سیاست‌گذاری» و «تدوین و تنقیح قوانین» در پژوهش حاضر با پژوهش اسعدی و همکاران (۱۳۹۶)، در بُعد تدوین‌کنندگان خط‌مشی‌ها هم‌راستا است. مؤلفه‌های ارتقای رفتارهای پرسنلی بر اساس مسئولیت اجتماعی، توسعه ساختاری و محتوایی در راستای مسئولیت اجتماعی در پژوهش حاضر با نتایج پژوهش میر نظامی و همکاران (۱۳۹۹) که نشان داد توجه و عمل به مسئولیت‌های اجتماعی و ارتقای ارزش برند از طریق اتخاذ آمیخته مناسب بازاریابی می‌تواند منجر به تحقق اهداف بانک و ارتقای جایگاه رقابتی آن شود، شباهت دارد.

مؤلفه «تدوین و تنقیح قوانین» در پژوهش حاضر با پژوهش پور اسدی و همکاران (۱۳۹۹) که نشان می‌دهد تقویت مکانیسم حمایتی سپرده‌گذاران به‌عنوان راهبرد اصلی، اصلاح یا بهبود قوانین مرتبط با سپرده‌گذاران به‌عنوان عامل زمینه‌ساز شرایط اجرا مورد توجه سیاست‌گذاران و خط‌مشی‌گذاران قرار گیرد هم‌راستا است.

در پژوهش گانکی و همکاران (۲۰۱۹)، یافته‌ها حاکی از آن است که هم‌راستا با مفهوم ظرفیت جذب دانش، مسئولیت اجتماعی داخلی بانک‌ها به‌طور مثبت عملکرد شهروندی را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ بنابراین نتایج پژوهش آن‌ها در مؤلفه «توسعه ساختاری و محتوایی در راستای مسئولیت اجتماعی» در پژوهش حاضر مشترک است. در تبیین توضیح این مؤلفه می‌توان گفت در مجموعه معاونت نظارت بانک مرکزی باید به نسبت به انجام مسئولیت‌های اجتماعی خود در قبال جامعه حساس باشند و در مسیر ایفای مسئولیت اجتماعی وظایف خود را انجام دهند. در محیط سیاسی که بانک مرکزی از دولت فاصله دارد، استقلال بانک و ایجاد اقتدار به‌راحتی میسر می‌شود؛ ولی در اقتصادهایی مشابه ایران که بانک مرکزی مشاور سیاست‌های پولی و مالی دولت است. این مهم در درازمدت و با برنامه‌ریزی به دست می‌آید. همچنین باید توجه داشت بانک‌ها نقشی کلیدی در رونق اقتصادی هر کشور ایفا می‌کنند. نقش بانک به‌عنوان تسهیلگر و محرک چرخ‌های اقتصاد و تجارت، به‌عنوان نهاد مولد ثروت و همچنین به‌عنوان تأمین‌کننده خدمات برای اجتماعات محلی، ملی و بین‌المللی حیاتی و غیرقابل انکار است. با توجه به مسئولیت عظیم بانک‌ها در توسعه اقتصادی اجتماعات، چه در سطح ملی و چه در سطح بین‌المللی، مسئولیت اجتماعی بانک‌ها در مقایسه با سایر

بنگاه‌های فعال در عرصه صنعت و اقتصاد پررنگ‌تر است و در عین حال تأثیر مستقیم بر عملکرد مسئولانه سایر بنگاه‌ها دارد.

اگرچه بانک‌ها و بازارهای مالی در معرض نوسانات بازار هستند و با مشکلاتی از قبیل بدهی‌های پرداخت‌نشده و مسائل مربوط به ساختار ترازنامه مواجه‌اند؛ اما بانک‌ها موظف‌اند با این مشکلات به صورت مسئولانه به مقابله بپردازند. به علاوه، بانک‌ها وظیفه دارند در قبال مشکلاتی که برای جامعه و شهروندان اجتماعی خود به وجود می‌آورند، پاسخگو باشند.

نتایج پژوهش شفيعی و همکاران (۱۳۹۹) نشان داد ابعاد مدیریت اثربخش، شایستگی حرفه‌ای کارکنان و کیفیت قوانین و مقررات به‌عنوان متغیرهای مستقل شناسایی که بر اجرای موفق خط‌مشی تدارکات بانک‌های دولتی (متغیر وابسته)، مؤثرند که با مؤلفه‌های آموزش و توسعه کارکنان و تدوین و تنقیح قوانین در این پژوهش هم‌راستا است.

در مطالعه شرفی و همکاران (۱۳۹۸) نتایج تحقیق نشان داد میان مؤلفه‌های عوامل مرتبط (فنی، اقتصادی، سیاسی، اجتماعی، عوامل ناشی از خط‌مشی‌گذاری، عوامل ساختاری) با مسئولیت‌پذیری اجتماعی رابطه معنی‌دار (از نوع مستقیم) وجود دارد که با سؤال اصلی این پژوهش «اجرای خط‌مشی با رویکرد مسئولیت اجتماعی در مجموعه معاونت نظارت بانک مرکزی» هم‌سو است.

در پژوهش پلاتونوا و همکاران (۲۰۱۸) نتایج اولیه نشان می‌دهد که رابطه‌ای مثبت و معنادار بین بُعد مأموریت و چشم‌انداز و عملکرد مالی آینده بانک‌ها وجود دارد که با مؤلفه‌های شاخص‌های مالی در این پژوهش هم‌راستا است. در تبیین و توجیه این مؤلفه‌ها می‌توان گفت: اتصال و آمیختگی مباحث اقتصادی با صنعت بانکداری موضوعی غیرقابل انکار بوده، به نحوی که هر زمان صحبت از اقتصاد و ایجاد بهبود در وضعیت اقتصادی به میان می‌آید به سرعت وظیفه‌ای به شبکه بانکی اختصاص داده شده و سهم قابل توجهی از عوامل پشتیبان را متوجه صنعت بانکداری می‌نماید.

در ایران که به‌زعم اکثر کارشناسان، دارای اقتصاد بانک‌محور است؛ این ضریب چسبندگی به مراتب بیشتر مشهود بوده و به همین دلیل انتظار از شبکه بانکی در پشتیبانی و پیشبرد اهداف اقتصادی بارزتر است؛ بنابراین در چنین شرایطی، رعایت الزامات و استانداردهای بانکداری جهت حفظ سلامت سازوکار بانک در چرخه تجهیز و تخصیص منابع مالی تحت شرایط پایدار از اهمیت ویژه‌ای برخوردار بوده و مورد تأکید همه متصدیان نظام اقتصادی کشور است. فرایند نظارت بانکی، هنگامی که رویکرد

احتیاطی و پیشگیرانه را اختیار می‌کند تمامی مراحل چرخه حیات بانک را در برمی‌گیرد. بنا بر همین مهم و به‌منظور حفظ ثبات و سلامت سیستم بانکی، نهاد ناظر همواره سیاست‌ها و رویه‌هایی را اتخاذ می‌نماید که توانایی بخش بانکداری در تحمل شوک‌های ناشی از فشار اقتصادی و مالی (صرف نظر از منبع آن) و کاهش ریسک سرریز از بخش مالی به بخش واقعی اقتصاد، بهبود یابد. بنابراین، نظارت بانکی، علاوه بر حفظ ایمنی و سلامت نظام بانکی، همواره به دنبال اتخاذ رویکرد و راهبردی است که بر مبنای آن از وقوع هرگونه بحران سیستمی پیشگیری نماید.

پرواضح است که این مهم نیز، همواره مورد توجه حوزه نظارت بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران بوده است؛ اما تا نقطه بهینه فاصله بسیار دارد. بنابراین، با تشکیل سازمانی مستقل و برخوردار از کارشناسان متخصص با افزایش توان نظارتی بر نحوه اجرای عملیات بانکی از نظر اجرای کامل و صحیح و مطابقت با قانون و شرع اسلام می‌توان به بهبود کیفیت و توان ارائه خدمات پولی و بانکی نیز در کشور دست یافت و سلامت نظام بانکی را تضمین کرد.

در پژوهش معدنی و همکاران (۱۳۹۷) نتایج نشان داد که پاسخ‌گویی عمومی بر بهبود خط‌مشی ارتقای سلامت اداری در بخش دولتی تأثیر مثبت، مستقیم و معناداری دارد که با مؤلفه پاسخ‌گویی و شفافیت در این پژوهش شباهت دارد. در تحقیق سامانی و شریعتی (۱۳۹۵) نتایج نشان داد در بین شاخص‌های مؤثر بر مسئولیت اجتماعی بانک، شاخص‌های اعطای تسهیلات کم‌بهره مولد اشتغال، سرمایه‌گذاری در راستای حفاظت از محیط‌زیست و مبارزه با پول‌شویی و فساد مالی از مهم‌ترین ابعاد تأثیرگذار برافزایش سطح مسئولیت اجتماعی شناخته شد که نتایج پژوهش‌های آنان با «شاخص‌های مالی و طرح‌واره‌های تشویقی در راستای مسئولیت اجتماعی، تلاش برای فساد زدایی، پایش محیط بیرونی، ابزارهای نظارتی» در این پژوهش هم‌راستا است. در تبیین و توجیه این می‌توان گفت یک سیستم مؤثر نظارت بانکی می‌بایست مبتنی بر تعدادی از عوامل خارجی یا پیش‌شرط باشد. اگرچه اکثر این پیش‌شرط‌ها مستقیماً خارج از حدود اختیارات ناظران بانکی است؛ اما در عمل، تأثیر مستقیمی بر روی اثربخشی نظارت دارند. در صورت وجود برخی نارسایی‌ها، ناظران بانکی می‌بایست دولت را از وجود آن‌ها و پیامدهای منفی واقعی یا بالقوه‌ای که برای اهداف نظارتی دارند، مطلع نمایند. همچنین لازم است ناظران بانکی، به‌عنوان بخشی از فعالیت‌های معمول در حرفه خود که باهدف کاهش اثرات چنین نارسایی‌هایی بر روی کارایی مقررات و نظارت بر بانک‌ها صورت می‌گیرد.

نظامی از قوانین تجاری شامل قوانین شرکتی، قوانین مربوط به ورشکستگی، قوانین مربوط به امور قراردادها، قوانین مربوط به حفاظت از منافع مشتری و قوانین مربوط به مالکیت خصوصی است. قوانینی که به‌طور پیوسته جریان داشته و برای حل بی‌طرفانه مناقشات، سازوکاری را فراهم می‌آورند. نظامی از حسابرسی‌های مستقل برای شرکت‌هایی با ابعاد وسیع، جهت اطمینان از این‌که استفاده‌کنندگان از صورت‌های مالی از جمله بانک‌ها، به‌طور مستقل اطمینان یابند که حساب‌ها، چشم‌اندازی درست و منصفانه از وضعیت مالی آن شرکت ارائه نموده و بر مبنای اصول موضوعه حسابداری، توسط حسابرسی تهیه شده است که در قبال کارشان پاسخگو هستند. همچنین حاکمیت مقررات کاملاً واضح و نظارت کافی بر بازارهای مالی و در صورت لزوم بر فعالان آن‌ها صورت می‌گیرد وجود قوانین تجاری مدون می‌تواند یک سیستم پایاپای و پرداخت کارا و مطمئنی برای تسویه مبادلات مالی، در مواقعی که ریسک‌های مربوط به طرف مقابل تحت کنترل است؛ مد نظر قرار گیرد. در راستای نتایج حاصل از این سؤال پژوهش خاتمی (۱۳۹۸) نتیجه گرفت عامل بازدارنده ساختاری، زمینه‌ای و محیطی شناسایی شده است که عوامل بازدارنده اجرای خط‌مشی‌های عمومی (طرح جامع مالیاتی قانون مالیات مستقیم) بوده‌اند که در پژوهش حاضر با ابزارهای تنبیهی هم‌راستا است.

در پژوهش حسین و خان (۲۰۱۶)، نتایج پژوهش نشان می‌دهد با توجه به نگرش‌های اجتماعی متفاوت مشتریان به مسئولیت اجتماعی، لازم است بانک مجموعه‌ای مشخص از مشتریان بخش ویژه را برای تدوین اصول مسئولیت اجتماعی بررسی کند که با مؤلفه‌های توسعه ساختاری و محتوایی در راستای مسئولیت اجتماعی طرح‌واره‌های تشویقی در راستای مسئولیت اجتماعی در این پژوهش شباهت دارد. در راستای نتایج حاصل از این سؤال نتایج پژوهش بیاتی و همکاران (۱۴۰۰) نشان داد موانع ساختاری و سازمانی و موانع نظارتی از موانع مؤثر بر اجرای خط‌مشی‌های عمومی در معاونت نظارت بانک مرکزی هستند.

در مطالعه زرنندی و همکاران (۱۳۹۷) نتایج نشان داد که از میان مؤلفه‌های مسئولیت اجتماعی، مؤلفه‌های مسئولیت اخلاقی و داوطلبانه، بر ارتقای سلامت اداری تأثیر مثبت و معناداری دارند.

مارش و رودز (۲۰۱۳) نتیجه گرفت در شبکه‌های خط‌مشی، همکاری متقابل، شرطی ضروری برای تحقق نتایج مورد انتظار است.

در پژوهش گودرزی و همکاران (۱۳۹۸)، نتایج نشان داد ممکن است در خط‌مشی‌های عمومی، برخی از بزرگ‌ترین ظلم‌ها به‌صورت آشکار و پنهان رخ دهد، درحالی‌که در چهارچوب مسئولیت مدنی دولت، تعریف و رسیدگی نشوند. به نظر می‌رسد، در امتداد سیر تحولات نظریه‌های حقوقی و مدیریتی، می‌توان دامنه مسئولیت دولت را در اقدامات و خط‌مشی‌گذاری‌های عمومی نیز ردیابی و امکان پاسخ‌گو کردن خط‌مشی‌گذاران را با قدرت بیشتری فراهم کرد.

بنابراین می‌توان گفت بانک مرکزی با در اختیار داشتن سهم عمده‌ای از جوهه در گردش جامعه و تخصیص آن به بخش‌های مختلف اقتصادی، نقش بسیار مهمی را در نظام اقتصادی ایفا می‌نماید و در تنظیم روابط و مناسبات اقتصاد جامعه، تأثیر بسزایی دارد. در حوزه بانکداری اجتماعی، بانک‌ها مسئول هستند ضمن توجه به سودآوری، به اصول کسب‌وکار مسئولانه نیز متعهد باشند. در واقع مسئولیت اجتماعی بانک‌ها مجموعه وظایف و تعهداتی است که بانک بایستی در جهت حفظ، مراقبت و کمک به جامعه‌ای که در آن فعالیت می‌کند، انجام دهد. نقش بسیار مهم بانک‌ها در حوزه ایفای مسئولیت اجتماعی، مبارزه با فساد مالی است که با خط‌مشی‌های نظارتی بانک مرکزی قابل انجام است، چراکه جامعه بانک‌ها به‌عنوان نهادی مهم، تأثیرگذار و قابل اعتماد در حوزه اقتصاد کشور هستند و انتظار می‌رود فعالیت‌هایی مفید و مؤثر در حوزه شفاف‌سازی چرخه اقتصادی کشور انجام دهند و به بلوغ اقتصادی و به تبع آن سلامت و رفاه اجتماعی کمک‌رسانی نمایند. بی‌گمان بانک‌ها نقش عمده‌ای در بخش‌های مختلف کشور دارند و سیاست‌های اتخاذ شده در این بخش نقش بسزایی را در بخش‌های مختلف اجتماع ایفا می‌کند. اجرای مسئولیت‌های اجتماعی و رسیدگی به وظایف اجتماعی نقش مهم در ایجاد و بهبود برند سازمان‌ها در جامعه ایفا می‌کند؛ رسیدگی به مسئولیت‌های اجتماعی توسط بانک‌ها می‌تواند هم در توسعه پایدار نقش مثبتی داشته باشد و هم بانک‌ها را در خلق ارزش بیشتر و کسب سود و افزایش مشتری و افزایش وفاداری مشتریان و همین‌طور کسب اعتماد و اطمینان مشتریان یاری نماید. در این راستا، بانک‌ها می‌توانند ضمن به عهده گرفتن مسئولیت‌های اجتماعی سازمان خود در جامعه، کمک شایانی به توسعه جامعه و بهبود شرایط اجتماعی و محیطی نمایند.

نتیجه‌گیری

با توجه به اهمیت مسئولیت اجتماعی بنگاه‌ها در عرصه ملی و بین‌المللی و با توجه به روند اجتناب‌ناپذیر جهانی شدن، بانکداری کشور ملزم است به منظور ارتقای وضعیت اقتصادی و وجه سیاسی کشور در سطح بین‌المللی و به منظور جلب اعتماد و حمایت سرمایه‌گذاران داخلی و خارجی، حرکت به سوی مقوله جهانی سرمایه‌گذاری و وام‌دهی مسئولانه را در دستور کار خود قرار دهد. بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران به عنوان پایه‌گذار سیاست‌های بانکی و برانگیزنده بانک‌ها به سوی تحقق مسئولیت اجتماعی می‌تواند آغازگر جنبش مسئولیت اجتماعی در صنعت بانکداری و نظام بانکی کشور باشد. در این راستا، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران به عنوان نهاد تنظیمی و نظارتی بانک‌ها، موظف است با ایجاد زیرساخت‌های لازم جهت نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در بانک‌های کشور روند مسئولیت‌پذیری اجتماعی را در صنعت بانکداری و در پی آن سایر صنایع کشور تسهیل و تسریع نماید. بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران می‌تواند با وضع قوانین و استانداردهای عملکردی مناسب برای نظارت بر فعالیت بانک‌ها از جنبه توجه به مسئولیت‌های اجتماعی به نظارت و کنترل بانک‌ها بپردازد. می‌توان به برگزاری کنفرانس‌ها و سمینارهای مربوط به مسئولیت اجتماعی در صنعت بانکداری، ایجاد کمیته‌های مبارزه با رشوه، فساد مالی و پول‌شویی، الزام ارائه گزارش‌های سالانه مسئولیت اجتماعی برای بانک‌ها، الزام شفافیت و آشکارسازی اطلاعات بانکی به ذی‌نفعان و همچنین قراردادن استانداردهای مناسب برای بانک‌ها به عنوان مهم‌ترین نهادهای سرمایه‌گذاری فعال در جامعه اشاره نمود. به علاوه، با توجه به اهمیت و ارزش روزافزون بانکداری اسلامی در دنیا و همچنین جذب سرمایه‌گذاران و مشتریان به این نوع بانکداری، یکی از خطوط اصلی فعالیت‌های بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران می‌تواند ارائه خدمات بانکی اسلامی در سطح داخلی و بین‌المللی باشد.

با توجه به نتایج و بررسی خط‌مشی مربوط به حوزه نظارت بانک مرکزی می‌توان اذعان کرد سازمان و مدیران بانکی با تمرکز بر حیطه اختصاصی و وظیفه‌ای خویش بهتر می‌توانند وجهه بانک را در سطح اجتماع بهبود داده و توجه مشتریان را از این منظر بیشتر به سوی خود جلب نمایند و نقش مؤثری در بالا بردن سطح شادی سازمانی ایفا کنند و فضای پرنشاطی را در سازمان رقم بزنند، فضایی که در آن کارکنان با تمام انرژی و انگیزه خود در دستیابی به اهداف سازمانی قدم بردارند تا بدین وسیله وظایف خود مربوط به مسئولیت اجتماعی به بهترین نحو انجام داده باشند.

ملاحظات اخلاقی

حامی مالی

این مقاله حامی مالی ندارد.

مشارکت نویسندگان

تمام نویسندگان در آماده‌سازی این مقاله مشارکت کرده‌اند.

تعارض منافع

بنابه اظهار نویسندگان، در این مقاله هیچ‌گونه تعارض منافی وجود ندارد.

تعهد کپی‌رایت

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

References

- Abbasi, Abbasi; Motazadian, Rasul & Mirzaei, Mohammad Ghasem. (2015). Investigating obstacles to the implementation of public policies in government organizations, *Human Resource Management Research*, 6(2). pp. 49-69. (In Persian)
- Alwani, Seyyed Mehdi & Shelaviri, Misaq (2017). Implementation of public policy: theoretical perspectives and practical solutions. Public Administration Education Center publications. First Edition. (In Persian)
- Anyebe A.(2018). An overview of approaches to the study of public policy: *International Journal of Political Science*, 4(1), 8-17.
- Behnam, Morteza; Rahmanzadeh, Seyyed Ali & Nemati Anarky, Daoud. (2022). Explanation of social communication determinants of fulfilling corporate social responsibility (case study: public relations of Iranian economic enterprises), *Iranian Association for Cultural and Communication Studies*, articles ready for publication. (In Persian)
- Bayati, Mohammad Ali; Sayadi, Saeed; Givki, Ebrahim; Selajqa Sanjar & Nikpour, Amin (2017). Identifying the obstacles to the implementation of public policies in the central bank supervision department using the meta-combination method, *public policy publication in management (Government Management Mission)*, 12(43), 31-46. (In Persian)
- Buckley, Walter; Barns, Tom & Meeker, David.(1974). "Structural Resolutions of Collective Action Problems", *Behavioral Science*, , 19:277-97
- Carrol ,A.B(1999). CSR: Evolution of a definitional construct .*Business & society* , 3(3) ,95.
- Dergiades T H; Milas C; Mossialos E & Panagiotidis T.(2020). Effectiveness of government policies in response to the COVID-19 outbreak, *SSRN Electronic Journal*, 1-22.
- Ghaed Amini Harouni A; Chaldani S & Ebrahimzadeh Dastjerdi R. (2019). Identifying Factors Related to Organizational Social Responsibility in the Press, (Case Study: Isfahan Newspapers), *Mass Media*, 30(2), 87-67.
- Ghaid Amini Harouni, Abbas; Kaldani, Samaneh & Dastjerdi Ebrahimzadeh, Reza. (2018). Identifying factors related to corporate social responsibility in the press, *Media*, 30(2), 67-87. (In Persian)
- Ghayseri, Farhad; Selajqa, Sanjar; Sheikhi, Ayub & Beyzadeh Abbasi, Farzaneh. (2018). Investigating the relationship between the role of actors in formulating public policy with the implementation of health policies of the administrative system (case study: executive organizations of Khuzestan province), *Public Policy Making in Management*, 35, 53-69. (In Persian)
- Gharbaghi, Maisam; Moghimi, Seyyed Mohammad & Latifi, Maisam. (2021). Meta-synthesis of public policy implementation studies in Iran, *Journal Public Policy*, 7(3), 260-243. (In Persian)

- Givarian, Hassan, Rabiei Mandjin & Mohammad Reza (2014). Advanced government policymaking process, Kitab Mehr Nash. (In Persian)
- Gouderzi, Morteza; Pour Ezzat, Ali Asghar & Tawakoli, Ahmad. (2018). An interdisciplinary approach to the civil responsibility of the government in public policy-making, *Social and Cultural Strategy Journal*, 8(33), 53-82. (In Persian)
- Jones, B. D & Baumgartner F. R. (2005). A Model of Choice for Public Policy. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3).
- Johanson, Jan-Erik. (2018). Strategy formation and policy making in government.
- Khatami, Arefe Al-Sadat. (2018). Identifying the factors preventing the implementation of public policies (a case study of the comprehensive tax plan of the direct tax law). Master's thesis in the field of management, public administration, public policy, University of Tehran. (In Persian)
- Lyhne I. (2011). Between policy –making and planning, *Journal of Environmental Assessment Policy and Management*, 13(3), 41-56.
- Mohammadi, Mehtab; Alwani, Seyed Mehdi & Memarzade Tehran, Gholam Reza .(2015). Designing the governance model of the components of human resources policies in the public sector of Iran (Case Study: Civil Service Management Law), *Management of Government Organizations*, 4(2). 11-26. (In Persian)
- Madni, Javad; Zarandi, Saeed & Abdulhi, Mohammad Reza. (2017). Analysis of the effect of public accountability on the policy of promoting administrative health and organizational transparency in the public sector, *Journal of Public Policy in Management (Government Management Mission)*, 9(30), 21-41. (In Persian)
- Mir Nizami, Seyyed Farid; Ghasemi, Behrouz; Vedadi, Ahmed & Aliqli Mansoura.(2019). The role of social responsibilities in the competitiveness model of Iranian banks. *Islamic lifestyle based on health*, 253-239. (In Persian)
- Metcalf G.S; Kijima K & Deguchi H. (2019). *Handbook of Systems Sciences: Springer Singapore*, Imprint: Springer.
- Pour Asadi, Mohammad Javad; Rabiei Mandjin Mohammadreza & Timournejad, Kaveh. (2019). Presenting the policy model for protecting the rights of depositors in banking crises in Iran, *Journal of Public Policy in Management*, 38, 59-81. (In Persian)
- Pour Ali, Mohammadreza & Rajabi, Ali Akbar. (2019). A theoretical review on the role of corporate social responsibility (trans-organizational ethics) in predicting profits by investors, *Accounting and Auditing Studies*, 99(4), 35-50. (In Persian)
- Rezaian, Ali; Dadi Ahmed; Rabiei Mandjin, Mohammad Reza & Jafari Taheri, Hassan. (2019). Designing a model of social responsibility in the country's banking system, *Journal of Financial-Banking Research*, 13(43). (In Persian)
- Saetren H.(2005). Facts and myths about research on public policy , *implementation policy studies journal*, 33(4), 559-582.

- Zarandi, Saeed; Madani, Javad; Ranjbarakbutarkhani, Mustafa; God, Nima & Sarvari, Saeed (2017). The role of social responsibility of the organization in the policy of promoting administrative health in the public sector, public policy publication in management (Government management treatise), 9(29), 33-52. (In Persian)
- Weible Ch; Nohrstedt D; Cairney P; Carter D; Crow D & Durnova A.(2020). COVID-19 and the policy sciences: Initial reactions and perspectives, Nature Public Health Emergency Collection, 18(1), 1-17.

