First international conference on
Management Laboratory and
Innovative approaches in management and economics
17th November 2021
اولین کنفرانس بین المللی
آزمایشگاه مدیریت و
رویکردهای نوآورانه در مدیریت و اقتصاد
۲۶ آبان ماه ۱۴۰۰ - تهران

شناسایی و اولویت‌بندی راهبردهای توسعه بانکداری اجتماعی در بانک قرض‌الحسنه رسالت

فائزه هاشم‌زهی۱، دکتر حبیب اله سالارزهی ۲* ، دکتر سمانه محمدپور۳

۱- کارشناسی ارشد مدیریت مالی، دانشکده حسابداری و مدیریت، موسسه آموزش عالی هاتف، زاهدان، ایران

۲- دانشیار مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران

۳- دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران

نویسنده مسئول:salarzehi@gmail.com

چکیده

سیستم بانکداری امروزی با مساله‌ای به نام بانکداری اجتماعی روبه‌رو شده است. بانکداری اجتماعی به همراه توسعه ارتباطات می‌تواند تاثیرات بسزایی بر رشد بانکداری پایدار و مدرن داشته باشد. براین اساس هدف پژوهش حاضر شناسایی و اولویت‌بندی راهبردهای توسعه بانکداری اجتماعی در بانک قرض‌الحسنه رسالت است. مطالعه حاضر با استفاده از مطالعات توصیفی و روش همبستگی در یک جامعه آماری ۷۵ نفری از کارکنان و مدیران شعب بانک قرض الحسنه رسالت استان سیستان و بلوچستان انجام شد. جهت تعیین حجم نمونه با توجه به کم بودن تعداد جامعه آماری از روش سرشماری استفاده شد. جمع آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه محقق ساخته صورت گرفته که پایایی پرسشنامه بانکداری اجتماعی با ضریب ۰/۸۲۹ مورد تایید است. جهت توصیف داده‌های جمع آوری شده از آزمون مدل سازی معادلات ساختاری و نرم افزار pls استفاده شد. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد ، با توجه به اینکه مقدار T سازه بانکداری اجتماعی بر عوامل اجتماعی (۳۰/۴۸۶)، عوامل فرهنگی (۲۲/۰۹۱)، عوامل رفتاری(۵۷/۱۴۸)، عوامل فناورانه (۲۴/۵۵۴) و عوامل ساختاری (۴/۰۳۲) است که مقادیری بیش از ۱/۹۶ می‌باشد؛ نشان از تأیید فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارد. بنابراین با توجه به نتایج پژوهش بانک‌هایی که به دنبال اجتماعی شدن به عنوان یک تغییر سازمانی هستند، می‌توانند اقدامات یکپارچه‌ای را که در پروژه تغییر خود نیاز دارند با استفاده از چارچوب ارائه شده در این پژوهش شناسایی و تعریف کنند.

واژه‌های کلیدی: بانکداری اجتماعی، بانک قرض الحسنه رسالت، نظام بانکی.

مقدمه

بدون شک بانک‌ها نقش کلیدی و مهمی در رشد و شکوفایی اقتصاد هر کشوری ایفا می‌کنند. حضور بانک به عنوان تسهیلگر و محرک چرخهای اقتصاد و تجارت به عنوان اصلی‌ترین تامین کننده خدمات برای اجتماعات محلی، ملی و بین‌المللی، حیاتی و غیرقابل‌انکار است (مرادی و همکاران، ۱۳۹۸). بانک‌ها ملزم هستند تا فراتر از نیاز اولیه ارضای مشتریان رفته، انتظارات آنها را نیز تامین کرده، کانون توجه خود را از ارضای صرف مشتری به ایجاد وفاداری از طریق ارتباطی بلندمدت، دو جانبه و سودآور برای هر دو طرف معطوف نمایند (گاتنر[1] و همکاران، ۲۰۱۴).

از سویی دیگر، جامعه امروز از سیستم بانکی انتظار دارد که ضمن تلاش در جهت جذب سپرده‌ها و تخصیص مناسب آنها در فعالیتهای مفید اقتصادی، به موازات پیشرفت‌های همه جانبه اقتصادی و اجتماعی نیز حرکت نمایند. بانک‌ها به عنوان موسسات خدمت رسانی موظفند به نحو موثری در تحقق توقعات و نیازهای مشتریان گام برداشته و خود را با نیازهای جامعه هماهنگ سازند(تقی‌پوریان،۱۳۹۶). در این راستا، بانکداری اجتماعی افق تازه‌ای را برای تحقق اهداف اجتماعی در بانکداری مشخص می‌نماید. بانکداری اجتماعی با تعیین هدف توسعه اجتماعی و انسانی فعالیت‌های بانکداری را به سمت و سوی خود می‌کشاند. از سوی دیگر بایستی دقت داشت که بانکداری اجتماعی یک حالت یا گونه پایدار نیست بلکه در واقع یک فرایند است. بانکداری اجتماعی شناسایی راه‌های بهتر برای عملیات بانکی در رسیدن به اهداف خاص اجتماعی است (صوفی، ۱۳۹۵). در این حوزه بانکها مسئولند ضمن توجه به سودآوری به اصول کسب و کار مسئولانه نیز پایبند 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 (فاکس[2]، ۲۰۱۵).

بحران مالی اخیر تاثیرات متعددی بر بانکدای مدرن و بازارهای مالی داشته است. از دلایل آنکه پس از بحران مالی اخیر پدیده‌ای به نام بانکداری اجتماعی نمایان شد، می‌توان به این موضوع اشاره نمود که وجود ریسک‌هایی که در بحران پدیدار گشته‌اند اغلب به مسائل اخلاقی و اجتماعی بر می‌گردد. از سویی دیگر رشد شتابان صنعتی همراه با افزایش نرخ شهرنشینی، موجب افزایش مصرف منابع و در نتیجه منجر به افزایش تخلیه و تخریب سرمایه‌های طبیعی و انتشار پسماندها در محیط زیست شده است. از این رو کاهش فقر و اهداف دیگر بلندمدت در سایه کیفیت بهتر رشد اقتصادی همراه با الزامات زیست محیطی امکان‌پذیر می‌شود. همه این مشکلات به همراه ارائه راهکارهایی ارزشمند و علمی با هدف پرهیز از اسراف و ترویج فرهنگ قرض‌الحسنه در مسیر اقتصاد مقاومتی باعث شد که بانک قرض الحسنه رسالت همانند دیگر بانک‌ها عرصه را خالی نکرده و سعی در ارائه خدمات آسان و ارزان در بستر بانکداری مدرن را داشته باشد به گونه‌ای که از سال ۱۳۹۱ با عملیاتی کردن مدل بانکداری اجتماعی به دنبال خلق رویکرد جدیدی در فضای بانکداری بنام بانکداری اجتماعی شده است. همچنین

[1] - Gurtner
[2] - Fox

با توجه به غیرحضوری شدن خدمات در بانک ایده شکل‌دهی بانکداری اجتماعی، برای مدیریت متمرکز عملیات ایده خوبی است و باید بتواند خدمات را در سطح ملی پشتیبانی کند. بانکداری اجتماعی متمرکز در واقع مدیریت ارائه خدمات افتتاح حساب و تسهیلات غیرحضوری به تمام مشتریان بانک در کل کشور را بر عهده دارد، بانک رسالت در زمینه بانکداری اجتماعی سرمایه‌گذاری‌های زیادی انجام داده است و با ایجاد زیرساخت‌ها و فراهم آوردن امکانات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری مناسب و توجه به امنیت مبادلات بانکی در بستر بانکداری الکترونیکی، تلاش کرده است تا در این عرصه از بانک‌های پیشرو باشد. بانک قرض الحسنه رسالت در حال گذار به سبک نوین و بدیع مشتری مداری است. بانکداری اجتماعی، در این بانک، طرحی نو و جدید است که مورد پشتیبانی و تایید نظام بانکی کشور است که همراستا با تغییرات تکنولوژیک است. بانکداری اجتماعی با هدف ارائه خدمات شرعی، آسان و ارزان طراحی شده و خدمات این بانک را در بستری نوین ارائه می‌دهد. بانکداری اجتماعی موضوع فعالیتی است که برای دستیابی به اهداف تعیین شده و بلندمدت بانک قرض الحسنه رسالت در نظر گرفته شده است.

این مساله در کشور ما به دلیل نوظهور بودن،برای بانک‌هایی که در این زمینه پیش‌قدم می‌شوند می‌تواند سکوی پرش بسیار مناسبی را فراهم آورد. اما مساله اصلی در این رابطه، به شناسایی و به کارگیری راهبردهای مناسب برای خلق فضای مشتری‌مدار در این حوزه است. برای این منظور، هدف اصلی پژوهش حاضر، شناسایی و اولویت-بندی راهبردهای توسعه بانکداری اجتماعی در بانک قرض‌الحسنه رسالت استان سیستان و بلوچستان در نظر گرفته شده است.

تفاوت بانکداری اجتماعی با دیگر بانک‌ها

بانکداری اجتماعی برای رفاه اجتماعی فعالیت می‌کند و سرمایه خود را به پروژه‌های اجتماعی، فرهنگی و زیست محیطی اختصاص می‌دهد. بانکداری اجتماعی با فعالیت‌های خود، فعالیت‌های دوستدار محیط را تقویت می‌کند و اقتصاد اجتماعی را ارتقا می‌بخشد (دومان[1]، ۲۰۱۵). بانکداری اجتماعی مانند بانکداری اخلاقی، روال تجاری و نوع فعالیت مختلفی دارد. هدف اصلی آن حداکثر سازی سود خود نیست، بلکه هدف آنها افزایش تاثیرگذاری بر اجتماع و جامعه است. برخلاف بانک‌های متداول که تعهدشان به مسئولیت اجتماعی در کنار کارهای روزمره خود می‌باشد، اما این نوع بانکداری تعهد جدی و مهمی به تاثیرگذاری اجتماعی دارند. همین امر باعث شده که میزان فعالیت این بانک‌ها بسیار اندک باشد به گونه‌ای که این رقم با میزان سفته‌بازی در بانک‌های متداول قابل مقایسه نیست (جعفر قدوسی و کاظمی، ۱۳۹۶). بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بانکداری اجتماعی طرحی از بانکداری اخلاقی است که گزاره‌های اخلاقی خود را از شریعت اسلامی دریافت می‌کند. با عنایت به شباهت زیاد میان بانکداری اجتماعی و بانکداری اخلاقی سعی خواهد شد به گستردگی بیشتر بانکداری اجتماعی و توسعه بیشتر ویژگی‌های مثبت در این بانک توجه و تمرکز ویژه شود (سامانی و شریعتی، ۱۳۹۳). فیبا[2] (۲۰۱۴) با بررسی اختلاف میان بانکداری

[1] - Doman
[2] - Fiba

اجتماعی و بانکداری سنتی بر این موضوع تاکید دارد که بانک‌های اسلامی می‌بایست مشتریان خود را متقاعد نمایند که خدمات مالی نو به آنها عرضه می‌کنند و نیز به آنها اثبات نمایند که خدمتشان هم منطبق با اخلاق و اهداف اجتماعی است و هم نوآوری دارد. یک بانک اجتماعی به طور مرتب اثر اجتماعی و زیست محیطی فعالیت‌های خود را در پروژه‌هایی که سرمایه‌گذاری نموده ارزیابی می‌نماید. بنابراین، ارزیابی کامل جنبه‌های گوناگون هر پروژه‌ی که در آن سرمایه‌گذاری شده سطح ریسک بانک‌ای اجتماعی را کاهش خواهد داد. بانکداری اجتماعی برای رفاه اجتماعی و حداکثر شدن آن تلاش می‌کند و سرمایه خود را به پروژه‌های اجتماعی، فرهنگی و زیست محیطی اختصاص می‌دهد. بانک‌های اجتماعی با فعالیت‌های خود فعالیت‌های دوست‌دار محیط را تقویت می‌کنند و اقتصاد اجتماعی را ارتقا می‌بخشند(قرطاسی و همکاران، ۱۳۹۸).

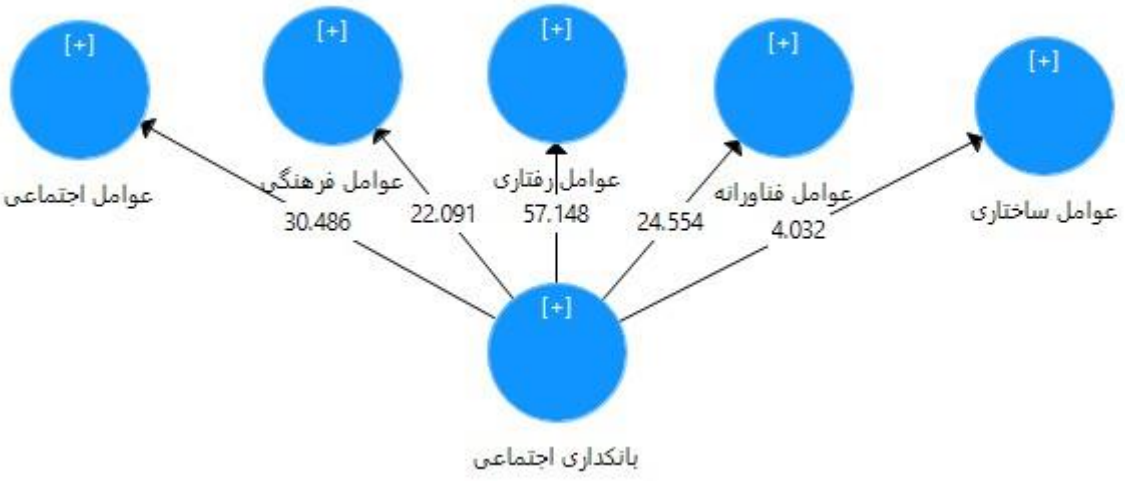
روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی است. جامعه آماری این پژوهش تعداد ۷۵ نفر از کارکنان و مدیران شعب بانک قرض الحسنه رسالت استان سیستان و بلوچستان می‌باشند. جهت تعیین حجم نمونه با توجه به کم بودن تعداد جامعه آماری از روش سرشماری استفاده شد. این تحقیق با توزیع پرسش‌نامه در بین نمونه آماری اطلاعات لازم در مورد شناسایی و اولویت‌بندی راهبردهای توسعه بانکداری اجتماعی در بانک قرض الحسنه رسالت استان سیستان و بلوچستان به دست خواهد آمد. برای گردآوری اطلاعات مورد نیاز در خصوص متغیر بانکداری اجتماعی از پرسش نامه محقق ساخته استفاده خواهد شد. این پرسشنامه شامل ۳۱ سوال است و ابعاد پنج گانه بانکداری اجتماعی که شامل: عوامل ساختاری(سوالات ۱ تا ۷)، عوامل فناورانه (سوالات ۸ تا ۱۴)، عوامل رفتاری(سوالات ۱۵ تا ۲۱)، عوامل فرهنگی (سوالات ۲۲ تا ۲۶) و عوامل اجتماعی (سوالات ۲۷ تا ۳۱) می‌سنجد.

نتایج فرضیه‌های تحقیق

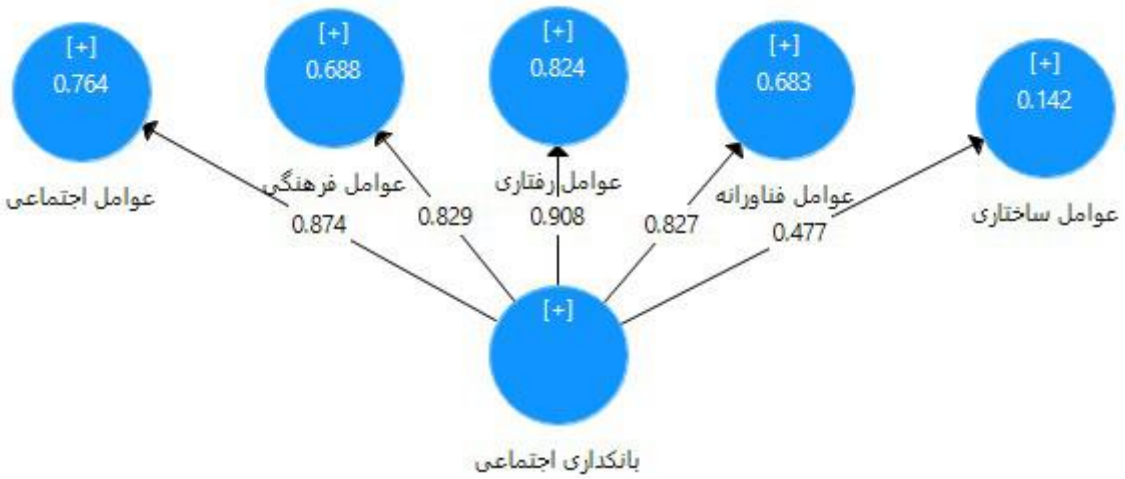
فرضیه اصلی: عوامل ساختاری، عوامل فناورانه، عوامل رفتاری، عوامل فرهنگی و عوامل اجتماعی منجر به توسعه بانکداری اجتماعی در بانک قرض‌الحسنه رسالت استان سیستان و بلوچستان می‌شود.

جهت بررسی فرضیه بالا از رویکرد مدل‌سازی معادله ساختاری واریانس‌محور استفاده گردید.



نمودار(۱): مدل ساختاری ارتباط بین عوامل اجتماعی، فرهنگی، رفتاری، فناورانه، ساختاری بر بانکداری اجتماعی

در نمودار(۱)، با توجه به اینکه مقدار T سازه بانکداری اجتماعی بر عوامل اجتماعی (۳۰/۴۸۶)، بانکداری اجتماعی بر عوامل فرهنگی (۲۲/۰۹۱)، بانکداری اجتماعی بر عوامل رفتاری (۵۷/۱۴۸)، بانکداری اجتماعی برعوامل فناورانه (۲۴/۵۵۴)، بانکداری اجتماعی بر عوامل ساختاری (۴/۰۳۲) است که مقادیری بیش از ۱/۹۶ دارند؛ یعنی ارتباط بین این متغیر برون‌زا بر روی متغیرهای درون‌زا و وابسته در سطح اطمینان ۰/۹۵ تأیید می‌شود. بعد از بررسی معنادار بودن تأثیر مستقیم، حال نوبت آن است که شدت این تأثیر را بررسی نماییم. خروجی مدل اجرا شده برای اینکار در نمودار (۲) نشان داده شده است که مدل فرضیه اصلی را به همراه ضرایب بار عاملی نشان می‌دهد.



نمودار(۲): مدل ترسیم شده فرضیه اصلی شامل ضرایب بارهای عاملی

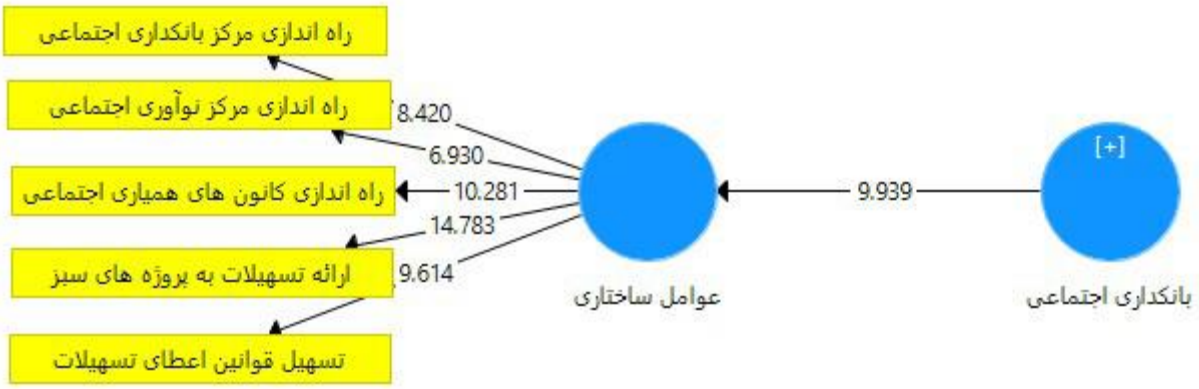
در نمودار بالا، با توجه به اینکه مقدار T سازه بانکداری اجتماعی بر عوامل اجتماعی (۰/۸۷۴)، بانکداری اجتماعی بر عوامل فرهنگی (۰/۸۲۹)، بانکداری اجتماعی بر عوامل رفتاری (۰/۹۰۸)، بانکداری اجتماعی بر عوامل فناورانه (۰/۸۲۷)، بانکداری اجتماعی بر عوامل ساختاری (۰/۴۷۷) است که مقادیری بیش از ۰/۴ دارند.

جدول(۱): شاخص‌های ارزیابی مدل درونی پژوهش، جهت و معناداری اثرات مستقیم

	ضریب مسیر	ضریب t	نتایج
بانکداری اجتماعی ← عوامل ساختاری	۴/۰۳۲	۰/۴۷۷	تأیید
بانکداری اجتماعی ← عوامل فناورانه	۲۴/۵۵۴	۰/۸۲۷	تایید
بانکداری اجتماعی ← عوامل رفتاری	۵۷/۱۴۸	۰/۹۰۸	تایید
بانکداری اجتماعی ← عوامل فرهنگی	۲۲/۰۹۱	۰/۸۲۹	تایید
بانکداری اجتماعی ← عوامل اجتماعی	۳۰/۴۸۶	۰/۸۷۴	تایید

فرضیه‌های فرعی تحقیق

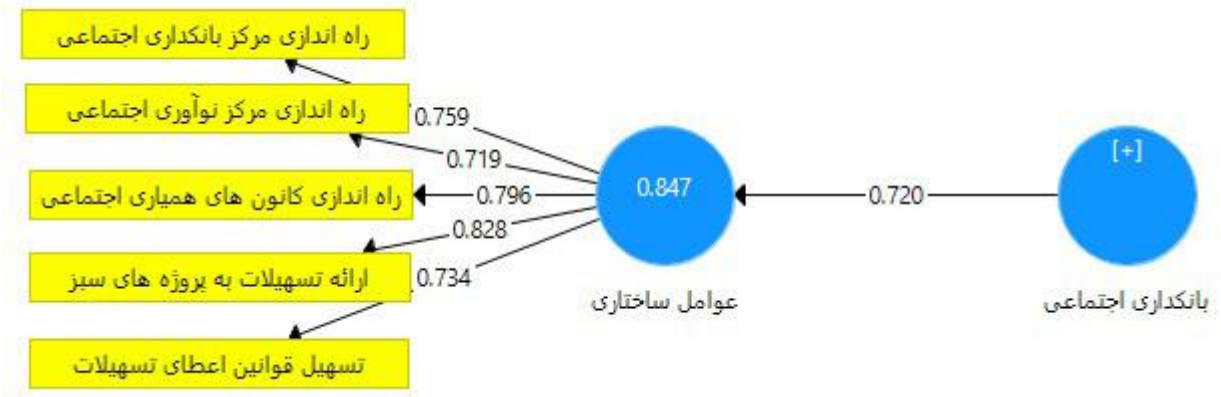
فرضیه فرعی اول: عوامل ساختاری منجر به توسعه بانکداری اجتماعی در بانک قرض‌الحسنه رسالت استان سیستان و بلوچستان می‌شود.



نمودار(۳): مدل ساختاری ارتباط بین بانکداری اجتماعی بر عوامل ساختاری

در نمودار بالا، با توجه به اینکه مقدار T سازه بانکداری اجتماعی بر عوامل ساختاری (۹/۹۳۹)، بیش از ۱/۹۶ هست یعنی ارتباط بین این متغیر برون‌زا بر روی متغیر درون‌زا و وابسته عوامل ساختاری در سطح اطمینان ۰/۹۵ تأیید می‌شود. بعد از بررسی معنادار بودن تأثیر مستقیم، حال نوبت آن است که شدت این تأثیر را بررسی نماییم. خروجی مدل اجرا شده برای این کار در نمودار (۳) نشان داده شده است که مدل فرضیه فرعی اول را به همراه

ضرایب بار عاملی نشان می‌دهد. ضریب استاندارد شده مسیر میان سازه بانکداری اجتماعی بر عوامل ساختاری مقدار ۰/۷۲۰ می‌باشد، یعنی اینکه بانکداری اجتماعی بر عوامل ساختاری به میزان ۷۲ درصد تأثیر می‌گذارد.

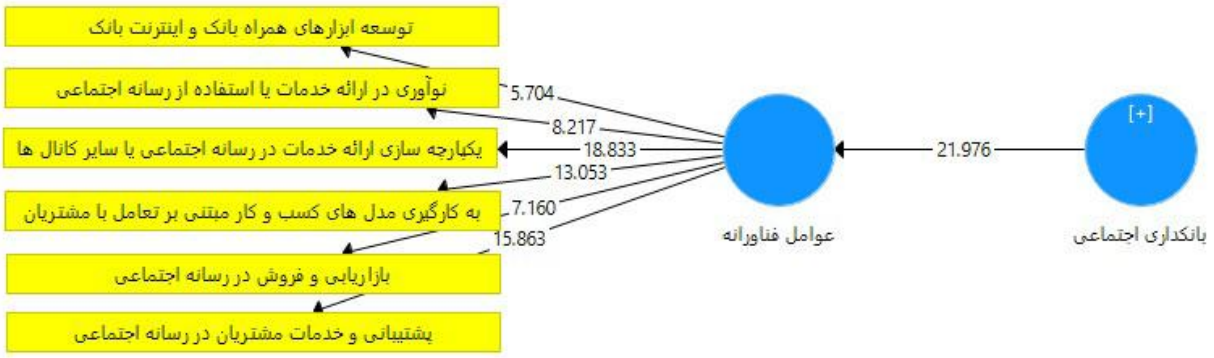


نمودار(۴): مدل ترسیم شده فرضیه فرعی اول شامل ضرایب بارهای عاملی

جدول(۲): شاخص‌های ارزیابی مدل درونی پژوهش، جهت و معناداری اثرات مستقیم

	ضریب مسیر	ضریب t	نتایج
بانکداری اجتماعی ← عوامل ساختاری	۰/۷۲۰	۹/۹۳۹	تأیید

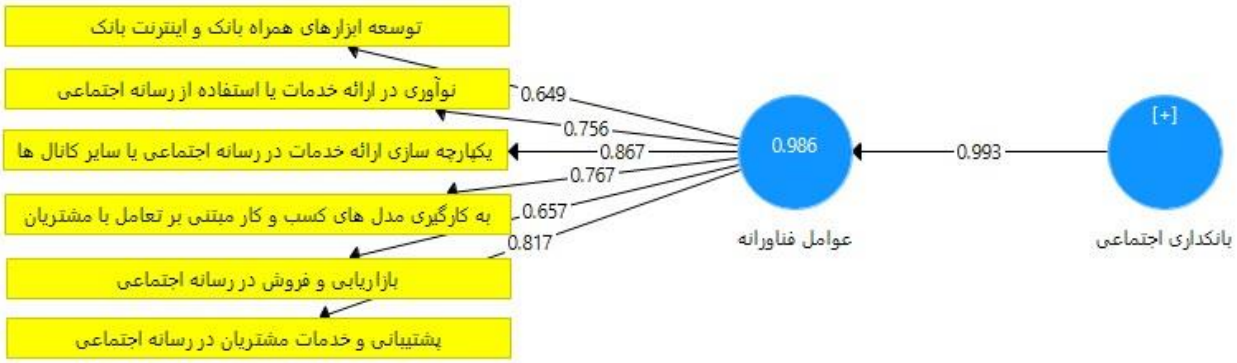
فرضیه فرعی دوم: عوامل فناورانه منجر به توسعه بانکداری اجتماعی در بانک قرض‌الحسنه رسالت استان سیستان و بلوچستان می‌شود.



نمودار(۵): مدل ساختاری ارتباط بین بانکداری اجتماعی بر عوامل فناورانه

در نمودار بالا، با توجه به اینکه مقدار T سازه بانکداری اجتماعی بر عوامل فناورانه (۲۱/۹۷۶)، بیش از ۱/۹۶ هست یعنی ارتباط بین این متغیر برون‌زا بر روی متغیر درون‌زا و وابسته عوامل فناورانه در سطح اطمینان ۰/۹۵

تأیید می‌شود. بعد از بررسی معنادار بودن تأثیر مستقیم، حال نوبت آن است که شدت این تأثیر را بررسی نماییم. خروجی مدل اجرا شده برای اینکار در نمودار(۵) نشان داده شده است که مدل فرضیه فرعی دوم را به همراه ضرایب بار عاملی نشان می‌دهد. ضریب استاندارد شده مسیر میان سازه بانکداری اجتماعی بر عوامل فناورانه مقدار ۰/۹۹۳ می‌باشد، یعنی اینکه بانکداری اجتماعی بر عوامل فناورانه به میزان ۹۹ درصد تأثیر می‌گذارد.

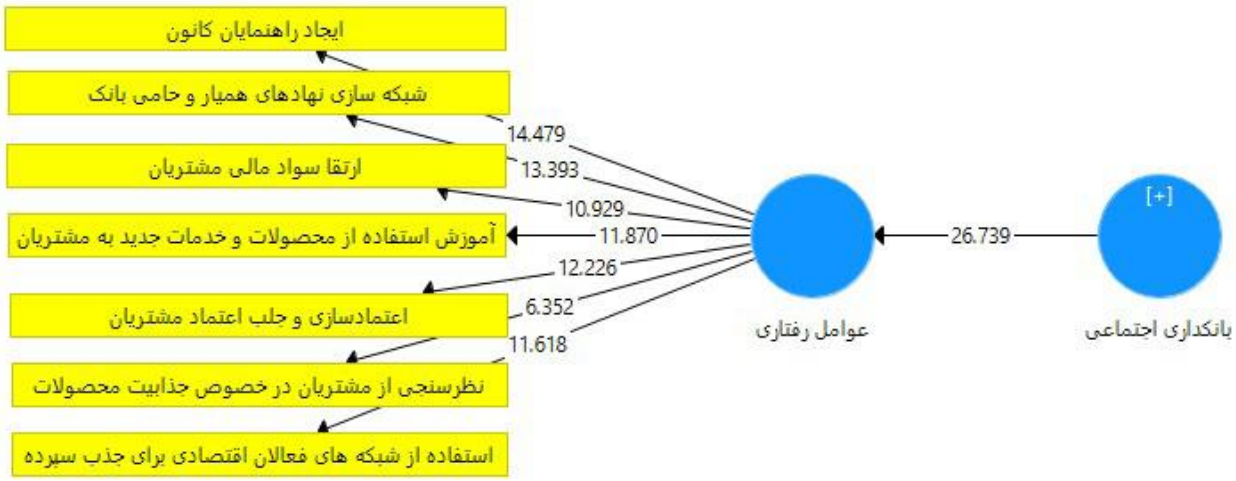


نمودار(۶): مدل ترسیم شده فرضیه فرعی دوم شامل ضرایب بارهای عاملی

جدول(۳): شاخص‌های ارزیابی مدل درونی پژوهش، جهت و معناداری اثرات مستقیم

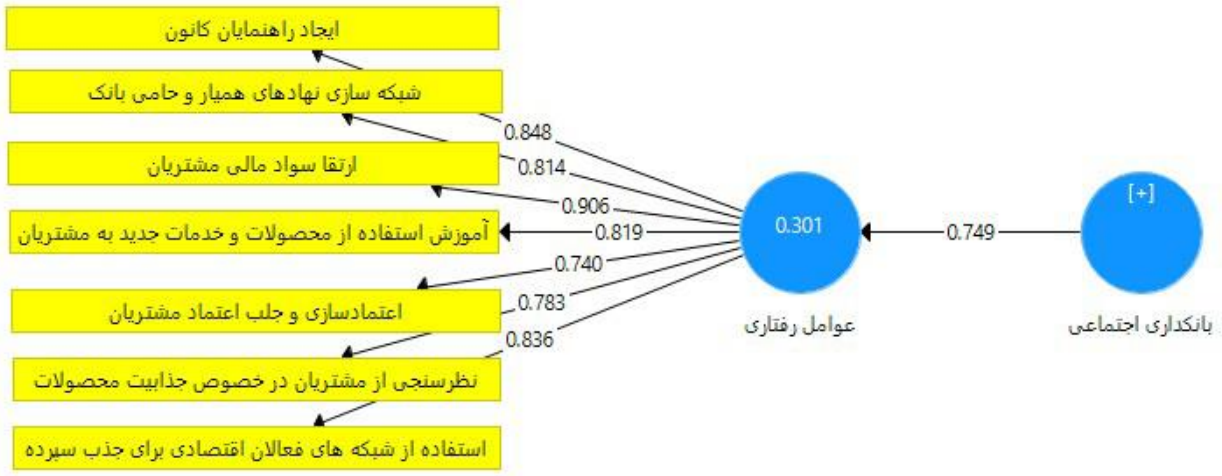
	ضریب مسیر	ضریب t	نتایج
بانکداری اجتماعی ← عوامل فناورانه	۰/۹۹۳	۲۱/۹۷۶	تأیید

فرضیه فرعی سوم: عوامل رفتاری منجر به توسعه بانکداری اجتماعی در بانک قرض‌الحسنه رسالت استان سیستان و بلوچستان می‌شود.



نمودار(۷): مدل ساختاری ارتباط بین بانکداری اجتماعی بر عوامل رفتاری

در نمودار بالا، با توجه به اینکه مقدار T سازه بانکداری اجتماعی بر عوامل رفتاری (۲۶/۷۳۹)، بیش از ۱/۹۶ هست یعنی ارتباط بین این متغیر برونزا بر روی متغیر درونزا و وابسته عوامل رفتاری در سطح اطمینان ۰/۹۵ تأیید می‌شود. بعد از بررسی معنادار بودن تأثیر مستقیم، حال نوبت آن است که شدت این تأثیر را بررسی نماییم. خروجی مدل اجرا شده برای اینکار در نمودار(۷) نشان داده شده است که مدل فرضیه فرعی سوم را به همراه ضرایب بار عاملی نشان می‌دهد. ضریب استاندارد شده مسیر میان سازه بانکداری اجتماعی بر عوامل رفتاری مقدار ۰/۷۴۹ می‌باشد، یعنی اینکه بانکداری اجتماعی بر عوامل رفتاری به میزان ۷۵ درصد تأثیر می‌گذارد.



نمودار(۸): مدل ترسیم شده فرضیه فرعی سوم شامل ضرایب بارهای عاملی

جدول(۴): شاخص‌های ارزیابی مدل درونی پژوهش، جهت و معناداری اثرات مستقیم

	ضریب مسیر	ضریب t	نتایج
بانکداری اجتماعی ← عوامل رفتاری	۰/۷۴۹	۲۶/۷۳۹	تأیید

فرضیه فرعی چهارم: عوامل فرهنگی منجر به توسعه بانکداری اجتماعی در بانک قرض‌الحسنه رسالت استان سیستان و بلوچستان می‌شود.



نمودار(۹): مدل ساختاری ارتباط بین بانکداری اجتماعی بر عوامل فرهنگی

در نمودار بالا، با توجه به اینکه مقدار T سازه بانکداری اجتماعی بر عوامل فرهنگی (۲۷/۸۵۵)، بیش از ۱/۹۶ هست یعنی ارتباط بین این متغیر برون‌زا بر روی متغیر درون‌زا و وابسته عوامل فرهنگی در سطح اطمینان ۰/۹۵ تأیید می‌شود. بعد از بررسی معنادار بودن تأثیر مستقیم، حال نوبت آن است که شدت این تأثیر را بررسی نماییم. خروجی مدل اجرا شده برای اینکار در نمودار(۹) نشان داده شده است که مدل فرضیه فرعی چهارم را به همراه ضرایب بار عاملی نشان می‌دهد. ضریب استاندارد شده مسیر میان سازه بانکداری اجتماعی بر عوامل فرهنگی مقدار ۰/۹۶۵ می‌باشد، یعنی اینکه بانکداری اجتماعی بر عوامل فرهنگی به میزان ۹۶ درصد تأثیر می‌گذارد.

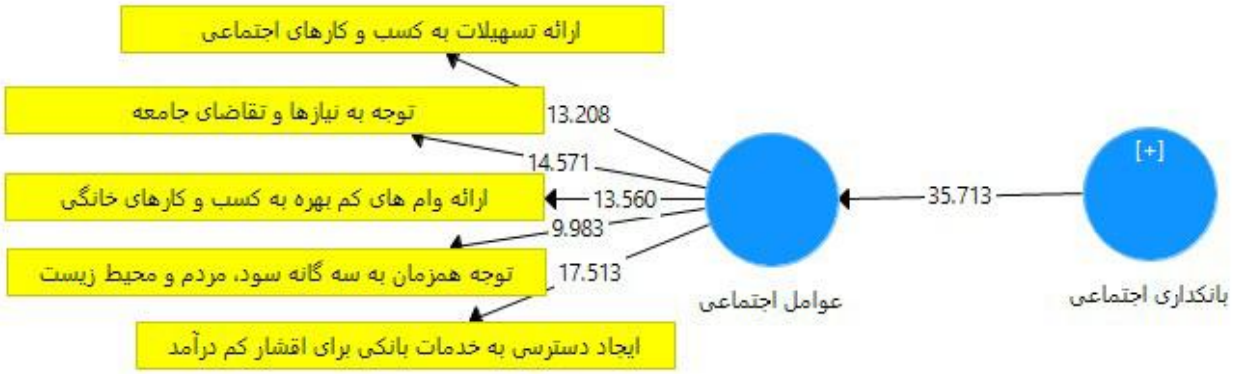


نمودار(۱۰): مدل ترسیم شده فرضیه فرعی چهارم شامل ضرایب بارهای عاملی

جدول(۵): شاخص‌های ارزیابی مدل درونی پژوهش، جهت و معناداری اثرات مستقیم

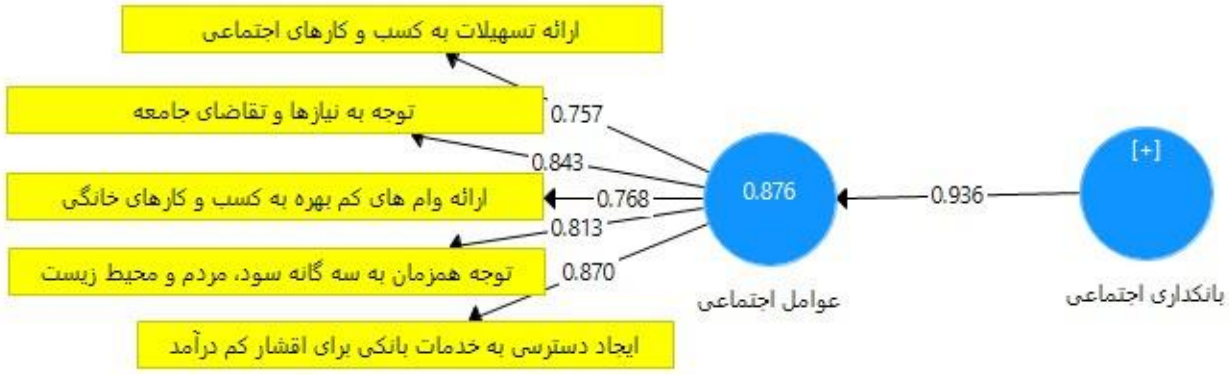
	ضریب مسیر	ضریب t	نتایج
بانکداری اجتماعی ← عوامل فرهنگی	۰/۹۶۵	۲۷/۸۸۵	تأیید

فرضیه فرعی پنجم: عوامل اجتماعی منجر به توسعه بانکداری اجتماعی در بانک قرض‌الحسنه رسالت استان سیستان و بلوچستان می‌شود.



نمودار(۱۱): مدل ساختاری ارتباط بین بانکداری اجتماعی بر عوامل اجتماعی

در نمودار بالا، با توجه به اینکه مقدار T سازه بانکداری اجتماعی بر عوامل اجتماعی (۳۵/۷۱۳)، بیش از ۱/۹۶ هست یعنی ارتباط بین این متغیر برون‌زا بر روی متغیر درون‌زا و وابسته عوامل اجتماعی در سطح اطمینان ۰/۹۵ تأیید می‌شود. بعد از بررسی معنادار بودن تأثیر مستقیم، حال نوبت آن است که شدت این تأثیر را بررسی نماییم. خروجی مدل اجرا شده برای اینکار در نمودار(۱۱) نشان داده شده است که مدل فرضیه فرعی پنجم را به همراه ضرایب بار عاملی نشان می‌دهد. ضریب استاندارد شده مسیر میان سازه بانکداری اجتماعی بر عوامل اجتماعی مقدار ۰/۹۴ می‌باشد، یعنی اینکه بانکداری اجتماعی بر عوامل اجتماعی به میزان ۹۴ درصد تأثیر می‌گذارد.



نمودار(۱۲): مدل ترسیم شده فرضیه فرعی پنجم شامل ضرایب بارهای عاملی

جدول (۶): شاخص‌های ارزیابی مدل درونی پژوهش، جهت و معناداری اثرات مستقیم

	ضریب مسیر	ضریب t	نتایج
بانکداری اجتماعی ← عوامل اجتماعی	۰/۹۳۶	۳۵/۷۱۳	تأیید

بحث و نتیجه‌گیری

بی‌گمان بانک‌ها با در اختیار داشتن سهم عمده‌ای از وجوه در گردش جامعه و تخصیص آن به بخش‌های مختلف اقتصادی، نقش بسیار مهمی را در هر نظام اقتصادی ایفاء می‌نمایند و در تنظیم روابط و مناسبات اقتصاد جامعه، تاثیر بسزایی دارند. در حوزه‌ی بانکداری اجتماعی بانک‌ها مسئولند ضمن توجه به سودآوری به اصول کسب و کار مسئولانه نیز پایبند 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. در واقع بانکداری اجتماعی یکی از رویکردهای بسیار مهم نسبت به بانکداری است که اخیرا در کشور ما توسط برخی بانک‌ها از جمله بانک قرض الحسنه رسالت به کار گرفته شده است. در این رابطه، آنچه با اطمینان می‌توان در مورد آن اظهار نظر کرد، این است که رویکردی جامع و کامل و مورد پذیرش توسط طیفی وسیع از مجموعه بانکی وجود ندارد و این امر باعث می‌شود که نسبت به پیاده‌سازی و اجرای موفق آن با موفقیت همراه نشویم. از سوی دیگر ضروری است اولویت‌های مرسوم در بانکداری اجتماعی به ویژه در خط‌مشی‌ها و سیاست‌های اعتباردهی بانک‌ها به صورت ملموس و علنی بیان گردیده و مورد تاکید قرار گیرد. نتایج فرضیه اصلی تحقیق(عوامل ساختاری، عوامل فناورانه، عوامل رفتاری، عوامل فرهنگی و عوامل اجتماعی منجر به توسعه بانکداری اجتماعی در بانک قرض‌الحسنه رسالت استان سیستان و بلوچستان می‌شود) نشان داد، با توجه به اینکه مقدار T سازه بانکداری اجتماعی بر عوامل اجتماعی (۳۰/۴۸۶)، بانکداری اجتماعی بر عوامل فرهنگی (۲۲/۰۹۱)، بانکداری اجتماعی بر عوامل رفتاری(۵۷/۱۴۸)، بانکداری اجتماعی برعوامل فناورانه (۲۴/۵۵۴)، بانکداری اجتماعی بر عوامل ساختاری (۴/۰۳۲) است که مقادیری بیش از ۱/۹۶ دارند؛ یعنی ارتباط بین این متغیر برون‌زا بر روی متغیرهای درون‌زا و وابسته تأیید می‌شود. نتایج نشان از تأیید فرضیه اصلی در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارد. نتایج به دست آمده از فرضیه پژوهش گواه آن است که بانکداری اجتماعی سود محور نیست، از این رو ممکن است دیدگاه مدیران بانک‌های خصوصی نسبت به این مساله با دیدگاه مدیران دولتی متفاوت باشد، چرا که با توجه به ماهیت بانک‌های خصوصی هدف اصلی این بانک‌ها کسب سود بیشتر است. هچنین براساس نتایج به دست آمده از الگوی پیشنهادی بانکها باید توجه ویژه به شاخص‌های فناورانه، فرهنگی و اجتماعی داشته باشند. پس از این سه شاخص و ابعاد آن شاخص‌های فناورانه و ساختاری از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند. نتایج این فرضیه با پژوهش‌های رضایی و همکاران(۱۴۰۰) و شهبازی و همکاران(۱۳۹۹) مطابقت دارد. نتایج فرضیه فرعی اول تحقیق (عوامل ساختاری منجر به توسعه بانکداری اجتماعی در بانک قرض‌الحسنه رسالت استان سیستان و بلوچستان می‌شود) نشان داد، با توجه به اینکه مقدار T سازه بانکداری اجتماعی بر عوامل ساختاری (۹/۹۳۹)، بیش از ۱/۹۶ هست یعنی ارتباط بین این متغیر برون‌زا بر روی متغیر درون‌زا و وابسته عوامل

ساختاری تأیید می‌شود. نتایج نشان از تأیید فرضیه در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارد. همچنین با توجه به نتایج پژوهش در حوزه قوانین و مقررات نیز با اعمال نرخ‌های سود ترجیحی تسهیلات و ارائه خدمات بهتر و بیشتر به بخش‌های اقتصادی که در صیانت از محیط زیست فعالیت می‌نمایند و نیز اعمال نرخ‌های سود بالاتر با اعمال ممنوعیت پرداخت تسهیلات به صنایع آلوده کننده محیط زیست می‌توان گام موثری در تحقق بانکداری اجتماعی برداشت، همچنین از سوی دولت و شورای پول و اعتبار می‌توان نسبت به ارائه برخی مجوزها و خدمات ترجیحی به بانک‌های حامی محیط زیست و نیز بانک‌هایی که در ایفای مسئولیت‌های اجتماعی پیشرو هستند اقدام نمود. نتایج این فرضیه با پژوهش‌های رحیم‌زاده نسخی و فرهودی نژاد(۱۳۹۹) و فان(۲۰۱۶) مطابقت دارد. نتایج فرضیه فرعی دوم تحقیق(عوامل فناورانه منجر به توسعه بانکداری اجتماعی در بانک قرض‌الحسنه رسالت استان سیستان و بلوچستان می‌شود) نشان داد، با توجه به اینکه مقدار T سازه بانکداری اجتماعی بر عوامل فناورانه (۲۱/۹۷۶)، بیش از ۱/۹۶ هست یعنی ارتباط بین این متغیر برون‌زا بر روی متغیر درون‌زا و وابسته عوامل فناورانه تأیید می‌شود. نتایج نشان از تأیید فرضیه فرعی دوم در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارد. با توجه به نتایج یکی دیگر از مهمترین اقدامات در پیاده‌سازی بانکداری اجتماعی به کارگیری نیروی انسانی متخصص و به کارگیری مشاوران باتجربه و متخصص بانکداری اجتماعی در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات برای آموزش و توسعه نیروی انسانی است. نتایج این فرضیه با پژوهش‌های مرادزاده و همکاران(۱۳۹۹) و شهزاد و همکاران(۲۰۱۷) مطابقت دارد. نتایج فرضیه فرعی سوم تحقیق (عوامل رفتاری منجر به توسعه بانکداری اجتماعی در بانک قرض‌الحسنه رسالت استان سیستان و بلوچستان می‌شود) نشان داد، با توجه به اینکه مقدار T سازه بانکداری اجتماعی بر عوامل رفتاری (۲۶/۷۳۹)، بیش از ۱/۹۶ هست یعنی ارتباط بین این متغیر برون‌زا بر روی متغیر درون‌زا و وابسته عوامل رفتاری تأیید می‌شود. نتایج نشان از تأیید فرضیه فرعی سوم در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارد. با توجه به نتایج فرضیه پژوش، باید در نظر داشت بانکداری اجتماعی در کشورهای در حال توسعه و کمتر توسعه یافته از اهمیت بسزایی برخوردار می‌باشد، زیرا در صورتی که به درستی اجرا نشود هیچ نتیجه‌ای در بر نخواهد داشت، اما در صورت تحقق می‌تواند پس از عملیاتی شدن به عنوان یک مقوله مهم و تاثیرگذار در رشد و توسعه کشور تغییرات قابل محسوسی به دنبال دارد. نتایج این فرضیه با پژوهش‌های دقتی‌پور و یعقوبی(۱۳۹۸) و درفشی و خان نژاد(۱۳۹۸) مطابقت دارد. نتایج فرضیه فرعی چهارم تحقیق(عوامل فرهنگی منجر به توسعه بانکداری اجتماعی در بانک قرض‌الحسنه رسالت استان سیستان و بلوچستان می‌شود) نشان داد، با توجه به اینکه مقدار T سازه بانکداری اجتماعی بر عوامل فرهنگی (۲۷/۸۵۵)، بیش از ۱/۹۶ هست یعنی ارتباط بین این متغیر برون‌زا بر روی متغیر درون‌زا و وابسته عوامل فرهنگی تأیید می‌شود. نتایج نشان از تأیید فرضیه فرعی چهارم در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارد. با توجه به نتایج فرضیه پژوهش باید گفت، فلسفه وجودی موسسات تامین مالی خرد با ساختار بانکی، خدمت به مردم فقیر و افزایش دامنه شمول تخصیص منابع مالی به این افراد است. شمار زیادی از این موسسات در جهان، واقعا به دنبال ایجاد رویکردی تعالی میان تامین مالی باثبات و اهداف متعالی جامعه با لحاظ شرایطی ایده‌آل و مناسب برای وام گیرندگان و توانمندسازی

آنان هستند. لذا اقدامات تامینی موثر در این زمینه منوط به اتخاذ رویکردهای یکپارچه و منسجمی است که در نهایت بتواند منجر به ایجاد امرار معاش پایدار گردد. در عین حال، این موسسات باید متوجه حضور دلالان و سرمایه‌گذاران حریص و طعامی باشند که در خلال روند وام‌دهی حضور دارند و می‌توانند با اعمال نفوذهای مخرب حتی خیلی بدتر از وام‌دهندگان رباخوار سنتی، عملا این روند را دچار اختلال بنمایند. نتایج این فرضیه با پژوهش-های صوفی(۱۳۹۵) و گبریل و همکاران(۲۰۲۰) مطابقت دارد. نتایج فرضیه فرعی پنجم تحقیق(عوامل اجتماعی منجر به توسعه بانکداری اجتماعی در بانک قرض‌الحسنه رسالت استان سیستان و بلوچستان می‌شود) نشان داد با توجه به اینکه مقدار T سازه بانکداری اجتماعی بر عوامل اجتماعی (۳۵/۷۱۳)، بیش از ۱/۹۶ هست یعنی ارتباط بین این متغیر برون‌زا بر روی متغیر درون‌زا و وابسته عوامل اجتماعی تأیید می‌شود. نتایج نشان از تأیید فرضیه فرعی پنجم در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارد. با توجه به در نظر گرفتن نتایج این فرضیه باید گفت هر چند هنوز تعریف جامع و کاملی که بیانگر چارچوب کلی بانکداری اجتماعی باشد ارائه نشده است و در سایر کشورها نیز هر یک از بانک‌های اجتماعی در حوزه خاص خود مشغول به فعالیت هستند، اما با توجه به اهمیت این بانک‌ها مبحث بانکداری اجتماعی در سال‌های اخیر در ادبیات بانکداری رواج بسیاری یافته است. در ایران نیز گام‌هایی در این راستا برداشته شده است که از مهم‌ترین آنها می‌توان به اعطای وام‌های قرض الحسنه جهت رفع نیازهای ضروری نیازمندان و اشتغال‌های خانگی و اقدام به ایجاد کسب و کارهای خرد در مناطق محروم در راستای ایفای مسئولیت-های اجتماعی اشاره نمود. نتایج این فرضیه با پژوهش‌های کریشنان و همکاران(۲۰۱۹) و شهزاد و همکاران(۲۰۱۷) مطابقت دارد. در پایان باید گفت، این پژوهش می‌تواند برای مدیران بانک‌هایی که می‌خواهند به سمت بانکداری اجتماعی حرکت کنند، چارچوبی جهت موقعیت‌یابی بانک خود، تعیین رویکرد بانکداری اجتماعی با توجه به ویژگی‌های آن بانک و تدوین استراتژی بانکداری اجتماعی بانک باشد. در این پژوهش عوامل اجتماعی، عوامل رفتاری، عوامل ساختاری، عوامل فرهنگی و عوامل فناورانه به عنوان راهبردهای موثر در توسعه بانکداری اجتماعی شناسایی و اولویت‌بندی گردید، بنابراین بانک‌هایی که به دنبال اجتماعی شدن به عنوان یک تغییر سازمانی هستند، می‌توانند اقدامات یکپارچه‌ای را که در پروژه تغییر خود نیاز دارند با استفاده از چارچوب ارائه شده در این پژوهش شناسایی و تعریف کنند.

منابع

۱) تقی‌پوریان،محمدجواد،مشایخ‌بخش، مهسا،محمدپور، آزاده و عطایی، سپیده.(۱۳۹۶). **نقش مسئولیت اجتماعی شرکتی بر وفاداری مشتریان در بخش بانکداری.** مجله مدیریت بازاریابی.۴(۳۵).

۲) جعفر قدوسی، آمنه و کاظمی، سیده سمیه.(۱۳۹۶). **بانکداری سبز در بستر اقتصاد سبز**. مجله روند. ۲۴(۷۸).

۳) درفشی، ناهید و خان نژاد، رویا.(۱۳۹۸). **شناسایی عوامل موثر بر بانکداری اجتماعی: یک تحلیل کیفی**. مجله پارس مدیر.۴(۱۷).

۴) دقتی پور، رضا و یعقوبی، نورمحمد.(۱۳۹۸).**شناسه‌ها و اولویت‌بندی پیشرانه‌های توسعه بانکداری اجتماعی در نظام بانکی بانک قرض الحسنه رسالت استان سیستان و بلوچستان.** مجله تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری.۲(۱۳).

۵) رحیم زاده نسخی، نرگس و فرهودی نژاد، اکبر.(۱۳۹۹). **بررسی عوامل موثر بر پذیرش بانکداری اجتماعی از سوی مشتریان.** مجله ترفندهای مدرن مدیریت،حسابداری،اقتصاد و بانکداری.۲(۱۴).

۶) رضایی، داود، اقدسی، محمد و سعیدی، فرشاد.(۱۴۰۰). **شناسایی انواع رویکردهای بانکداری اجتماعی و تحلیل اثرات آنها بر بانک‌ها.** مجله پژوهش‌های مدیریت در ایران. ۲۵(۱).

۷) سامانی، علی و شریعتی، مریم. (۱۳۹۷). **طراحی و تبیین مدلی بهینه در جهت ایفای مسئولیت اجتماعی در حوزه بانکداری.** مجله بانکداری الکترونیک. ۲(۳۳).

۸) شهبازی،مهدی،حصیرچی،امیرو سلگی، محمد.(۱۳۹۹). **طراحی و تبیین الگوی بانکداری اجتماعی در ایران: شناسایی پیشایندها و پیامدها.** مجله تحقیقات مالی اسلامی.۵(۲۲).

۹) صوفی، هما.(۱۳۹۵). **بررسی رویکرد بانکداری اجتماعی در عصر مشارکتهای اقتصادی و تجارت الکترونیک.** مجله مدیریت و فناوری اطلاعات و ارتباطات.۱(۲۲).

۱۰) قرطاسی، پرنیان، احمدی، پرویز و خداد حسینی، سید حمید.(۱۳۹۸). **تحلیل کیفیت خدمات نوبن در بانک‌های دولتی و خصوصی.** مجله پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی. ۹(۳).

۱۱) مرادزاده، عبدالباسط،حیدریان،حامد و دهانی، ناصر.(۱۳۹۹). **بانکداری اجتماعی، رهیافتی برای توسعه کارآفرینی اجتماعی در صنعت بانکداری.** مجله پژوهش‌های کاربردی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد سالم در بانک.۱(۲۲).

۱۲) مرادی، داود، شیخی، محمدتقی و خادمیان، طلیعه.(۱۳۹۸). **بررسی تاثیر تحقق مدل بانکداری توسعه اجتماعی بر رشد و توسعه اقتصادی کشور با تاکید بر شبکه اجتماعی**. مجله مطالعات توسعه اجتماعی ایران. ۱۱(۲).

13) Doman, C. (2015).**6 Big Social Media Opportunities for Financial Services (and OneGap)**. Procedia Economics and Finance.2(45).

14) Fan, Y. W. (2016). **Effect of Social commerce on consumer purchase intention: The perspective of gender differences**. International Journal of Electronic Business Management, 10 (3).

15) Fox, Jesse .(2015). **The Dark Side of Social Networking Sites: An Exploration of the Relational and Psychological Stressors Associated with Facebook Use and Affordances.** Computers in Human Behavior, 45: 168.

16) Gibreel, Omer, AlOtaibi , Dhari & Altmann, Jörn.(2020). **Social commerce development in emerging markets**. Electronic Commerce Research and Applications.54(11).

17) Gurtner, S., Reinhardt, R., Soyez, k.(2014). **Designing Mobile Business Applications for Different Age Groups**. Technological Forecasting & Social Change, Vol. 88, pp: 177–188.

18) Krishnan A., Guru S., VIjey C.G.(2019). **Social Banking in Malaysia: Anote on Evaluation of services and consumer Reactions.** Applied Mathematical Modelling, 33, (5).

19) Shahzad , F.; Luqman, R, A.; Rashid Khan, A. & Shabbir, L. (2017). **Impact of Organizational Culture on Organizational Performance: An Overview.**Journal of contemporary research in business.9(3).

Identifying and prioritizing social banking development strategies in Gharz al-Hasna Resalat Bank

Faeza Hashemzehi **1;** Dr. Habibollah Salarzehi **2*,** Dr.Samaneh Mohammadpour**3**

1- Master of Financial Management, Faculty of Accounting and Management, Hatef Institute of Higher Education, Zahedan, Iran.
2- Associate Professor of Public Administration, Faculty of Management and Economics, Sistan and Baluchestan University, Zahedan, Iran.
3- PhD in Public Administration, Faculty of Management and Economics, Sistan and Baluchestan University, Zahedan, Iran.

* Corresponding Author: salarzehi@gmail.com

Abstract:
Today's banking system is faced with a problem called social banking. Social banking along with the development of communication can have significant effects on the growth of sustainable and modern banking. Therefore, the purpose of this study is to identify and prioritize social banking development strategies in Gharz-ul-Hasna Resalat Bank. The present study was conducted using descriptive studies and correlation method in a statistical population of 75 employees and managers of Gharz al-Hasna Bank Resalat Bank in Sistan and Baluchestan province. Census method was used to determine the sample size due to the small number of statistical population. Data collection was done through a researcher-made questionnaire that the validity of the social banking questionnaire with a coefficient of 0.927 was confirmed. The reliability of the questionnaire was obtained from Cronbach's alpha method of 0.829. Structural equation modeling test and pls software were used to describe the collected data. The results showed that, considering that the T value of social banking structure is based on social factors (30.486), cultural factors (22.091), behavioral factors (57.148), technological factors (24.554) and Structural factors (4.032) which are values greater than 1.96; Indicates the confirmation of the research hypothesis at the 95% confidence level. Therefore, according to the research results, banks that seek to socialize as an organizational change, can identify and define the integrated measures that are needed in their change project using the framework presented in this research.
Keywords: Social Banking, Gharz al-Hasna Resalat Bank, Banking System.