رتبه‌بندی مصادیق و مؤلفه‌های مسئولیت اجتماعی در نظام بانکداری ایران بر اساس روش و فرایند تحلیل سلسله مراتبی گروهی (GAHP)

عطاءالله رفیعی آتانی (نویسنده مسئول)
عضو هیئت‌علمی گروه اقتصاد دانشگاه علم و صنعت
Rafiei.at@gmail.com
مژگان نظری
دانشجوی کارشناسی ارشد بانکداری اسلامی دانشگاه علامه طباطبائی
mozhgannazari۹۸@yahoo.com

چکیده

مسئولیت اجتماعی، از موضوعاتی است که اخیراً موردتوجه بسیاری از سازمان‌ها قرارگرفته است. درواقع امروزه مدیران، مشتریان و سهامداران سازمان‌ها دریافته‌اند که تمام سازمان‌ها فارغ از نوع فعالیت خود در قبال تمام سهامداران، محیط‌زیست و جامعه‌ای که در آن فعالیت می‌کنند، مسئول هستند. این پژوهش که یک مطالعه توصیفی، کاربردی و پیمایشی است، به‌منظور ارائه چارچوبی برای وزن‌دهی و رتبه‌بندی مصادیق مسئولیت اجتماعی در نظام بانکی کشور انجام‌شده است. مسئولیت اجتماعی شامل 6 بُعد مسئولیت‌های اقتصادی، انسان‌دوستانه، اخلاقی، حقوقی، شرعی و مسئولیت‌های تکنولوژی بانکداری است. این پژوهش همچنین بانک‌های کشور را در 4 دسته‌ی بانک‌های دولتی، نیمه‌دولتی، خصوصی و قرض‌الحسنه‌ای، با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی گروهی1 (GAHP) مورد تجزیه‌وتحلیل قرار داده است. لذا بانک‌های کشور ازنظر میزان اهتمام به مسئولیت اجتماعی و ایفای تعهدات خود در این زمینه نیز رتبه‌بندی شده‌اند. سپس از منظر ابعاد 6 گانه مسئولیت اجتماعی هریک از 4 نوع نظام بانکی رتبه‌بندی شده‌اند. نهایتاً در مرحله آخر، مصادیق مختلف مسئولیت اجتماعی را با توجه به دسته‌بندی‌های آن‌ها با یکدیگر مورد مقایسه و رتبه‌بندی قرار داده‌ایم. داده‌های جمع‌آوری‌شده، از طریق تکنیک تحلیل سلسله مراتبی و به کمک نرم‌افزارExpert Choice موردبررسی و آزمون قرار گرفتند. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که از میان ابعاد مسئولیت اجتماعی در ایفای مسئولیت اجتماعی در سیستم بانکی کشور، مسئولیت‌های اقتصادی بالاترین رتبه را دارند و نیز بانک‌های قرض‌الحسنه‌ای به‌عنوان شاخص بانکداری اسلامی، نسبت به سایر بانک‌ها در این زمینه پیشتاز هستند و بانک‌های دولتی در رتبه دوم قرار دارند.

کلید واژه:
مسئولیت اجتماعی، نظام بانکی، فرایند تحلیل سلسله مراتبی گروهی

مقدمه

به‌طورکلی در دنیای امروز، تمام سازمان‌ها با هدف کسب انتفاع و افزایش سود برای سهامداران خود به فعالیت می‌پردازند. با گذشت زمان و تغییرات محیطی، رفته‌رفته این رویکرد با تغییراتی مواجه شده است. درواقع امروزه این رویکرد به هیچ‌وجه برای تضمین بقا کافی نیست. در دنیای مدرن، سازمان‌ها با هر اندازه و در هر بازاری، باید برای بقای خود رضایت جامعه را کسب و حفظ کنند و این رضایت فقط در صورتی حاصل می‌شود که جوامع نسبت به این موضوع باور داشته باشند که عملیات سازمان‌ها تأثیر سودمندی بر انسان و محیط‌زیست باقی می‌گذرد. مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها عامل اساسی بقای هر سازمانی است. ازآنجا که همه سازمان‌ها ارتباط‌هایی با جامعه دارند، مسئولیت اجتماعی سازمان2(CSR)، صرف‌نظر از اندازه یا بخش سازمان، در نوع خود به موضوع اجتناب‌ناپذیری تبدیل‌شده است (امامی، 1385). در محیط رقابتی بازار کنونی خدمات، به نظر می‌رسد CSR اهمیت استراتژیکی ویژه‌ای برای بسیاری از شرکت‌ها دارد (پولسانگ و منداچیتارا3، 2009).

ازجمله نتایج ایفا و ارتقای مسئولیت اجتماعی توسط بانک‌ها می‌توان به: ادامه‌ی موجودی بانک و ارتقاء جایگاه و برند تجاری آن در اذهان عمومی، سودآوری، پایداری و رشد اشاره کرد (بنیاد توانمند سازی منابع انسانی ایران، 1389).

1- پیشینه پژوهش

بیش از چند دهه است که اهمیت و توجه به موضوع مسئولیت اجتماعی روند رو به رشدی داشته، به‌طوری‌که این مفهوم، موضوعی برای بحث‌های چالش‌برانگیز، تفسیر، نظریه‌پردازی و تحقیقات شده است. درواقع این ایده که شرکت‌های تجاری، خارج از کسب سود برای سهامداران خود، مسئولیت‌های چندی را در مقابل اجتماع دارند، توسعه و نمو یافته است (کارول و شبانا[4]، 2010). در همین ارتباط مقالات بسیاری مبنی بر مفید فایده بودن ورود بانک‌ها به مقوله‌ی مسئولیت اجتماعی سازمانی به چاپ رسیده است (پترسون و هرمنز[5]، 2004). همچنین امروزه، همگان معتقدند که کسب‌وکارها، علاوه بر دنبال کردن سود، باید در قبال کارکنانشان، جامعه و سایر سهامداران پاسخگو باشند، حتی اگر لازم باشد برای بهتر بودن، شرکت‌ها بخشی از سود خود را قربانی کنند (کارول و شبانا، 2010).

برگزاری نخستین کنفرانس مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمان‌ها توسط شماری از تشکل‌های صنعتی، نقطه‌ی آغازی در زمینه طرح مفهوم و ادبیات این مقوله در ایران به شمار می‌آید. مرکز ترویج مسئولیت‌پذیری اجتماعی در شرکت‌های ایرانی نیز در سال 1386 برای تقویت مسئولیت‌پذیری اجتماعی تأسیس شد. همچنین پژوهش میدانی صورت گرفته در مورد بانک-های فعال تحت قانون عملیات بانکی بدون ربا نشان می‌دهد، بدنه اجرایی نظام بانکی کشور معتقدند عملکرد مدیران بانکی، نگرش و رفتار کارکنان نظام بانکی کشور و تعامل بانک‌های کشور با کارکنان خود مبتنی بر اصول اخلاقی بوده و بانک‌ها دارای آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌هایی مربوط به استقرار نظام اخلاق کسب‌وکار هستند. همچنین آن‌ها بر این باورند که بانک‌ها به مسئولیت‌های اجتماعی خود در برابر جریان‌های پولی نیز متعهد هستند. لیکن بدنه اجرایی نظام بانکی کشور، موافقت چندانی در خصوص حاکمیت نظام کامل اخلاقی بر نظام بانکداری بدون ربا ندارند (تقی‌نتاج؛ نجف‌پورکردی؛ جمال بحری ثالث، 1391).

رابینز و کالتر[6] (2007) معتقدند که دو رویکرد عمده در مورد مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها وجود دارد: رویکرد کلاسیک و رویکرد اجتماعی اقتصادی. در رویکرد کلاسیک، تنها مسئولیت اجتماعی مدیریت سازمان‌ها عبارت‌اند از حداکثر سازی سود یعنی استفاده از منابع و به‌کارگیری آن در فعالیت‌هایی که جهت افزایش سود و ثروت سهامداران طراحی شده‌اند. در رویکرد دوم، مسئولیت سازمان‌ها چیزی فراتر از حداکثر سازی سود در نظر گرفته می‌شود و شامل حفاظت از رفاه جامعه و بهبود آن است. در این رویکرد اعتقاد بر این است که تنها مسئولیت سازمان‌ها در قبال سهامداران نیست و آن‌ها مسئولیت‌هایی در قبال جامعه نیز دارند (سپاسی، راهداری، 1392، ص 4).

مسئولیت‌پذیری اجتماعی در سیستم بانکی کشور نیجریه نیز از اهمیت بالایی برخوردار است. آچوا (2008) در مطالعات خود به این نتیجه رسید که فساد شخصی، نبود پیگیری‌های لازم، محیط کلان اقتصادی بیمار و انحرافات اجتماعی، جزو موانع اجرای مسئولیت‌پذیری اجتماعی در سیستم بانکی این کشور است. وی برای بهبود وضعیت اقتصادی، اجتماعی و محیطی این کشور، اجرای سیاست‌های مدیریتی، نظارت بر اجرای قوانین مالیاتی وضع‌شده، ایجاد فضای رقابتی از طریق خصوصی‌سازی بانک‌ها، حذف نظارت مستقیم دولت بر سیستم بانکی و توسعه تکنولوژی اطلاعات را ضروری می‌داند. او همچنین معتقد است که الزام بانک‌های نیجریه به ارائه گزارش‌های مربوط به اجرای مسئولیت‌پذیری اجتماعی در شعبات خود، زمینه نهادینه‌سازی این مفهوم را در سیستم بانکی نیجریه فراهم خواهد ساخت.

فریدمن (1970) در مقاله‌ای تحت عنوان «مسئولیت اجتماعی صاحبان کسب‌وکار، افزایش سود خویش است»، اعلام می‌کند در جامعه افرادی اصلاح‌طلب وجود دارند که معتقدند: کسب‌وکار «تنها» با سود سروکار ندارد، بلکه به پیشبرد هدف‌های «اجتماعیِ» مطلوب نیز مربوط است؛ کسب‌وکار وجدان اجتماعی دارد و مسئولیت‌هایش را در تأمین اشتغال، رفع تبعیض‌ها، جلوگیری از آلودگی و هر چیز دیگر که ممکن است ورد زبان فوج معاصر اصلاح‌طلبان قرار گیرد، جدی به حساب می‌آورد.

بانک گرامین[7] که محمد یونس، برنده‌ی جایزه‌ی نوبل صلح (2006)، بنیان‌گذار آن بود، نشان می‌دهد که موضوعی مهم در دستور کار فعالیت بانک‌ها در زمینه مسئولیت اجتماعی، تشویق کارآفرینیِ خردمقیاس، از طریق اعطای اعتبارهای خرد و توانمندسازی اقتصادی زنان و دیگر اقلیت‌هایی است که به حاشیه رانده شده‌اند (دبلیو بی‌سی‌اس‌دی، 2005). مسائل مهمی در این زمینه که این سازمان‌ها به آن توجه دارند، کمک به اعتلای زیرساخت بهداشت، آموزش، ترابری و خدمت‌دهی به‌سان نمونه‌هایی مساعد به لحاظ اداری است (بنیاد توانمند سازی منابع انسانی ایران، 1389، ص 21).

مسئولیت اجتماعی همچنین پیشینه‌ای نه‌چندان دور در ادبیات اسلامی دارد و باعث شکل‌گیری مسئولیت اجتماعی اسلامی برای کشورهای مسلمان شده است. مسئولیت اجتماعی اسلامی به مسئولیت اجتماعی با تأکید بر شریعت اسلامی اشاره دارد. در این نوع مسئولیت اجتماعی مبناهایی اسلامی چون عدل، انصاف، مساوات و برابری مبنای گزارشگری اجتماعی قرار می‌گیرد. حنیفا[8] (2002) پیشنهاد به گزارشگری اجتماعی اسلامی[9] می‌نماید. ازنظر وی، اهمیت پاسخگویی سازمان‌ها به جامعه و در نهایت خداوند متعال نیاز به شفافیت در گزارشگری را افزایش می‌دهد. از نظر وی تصمیم‌گیرندگان مسلمان حق دارند که اثربخش‌ترین تصمیم را بر اساس گزارشگری اسلامی شرکت‌ها و بر مبنای شریعت اسلامی اتخاذ نمایند (سپاسی، راهداری، 1392، صفحه 4).

با توجه به موارد مذکور و با توجه به آنکه کشور ایران به‌عنوان عضو ناظر سازمان تجارت جهانی پذیرفته‌شده است و در آینده نزدیک به آن خواهد پیوست (ملکی، 1391) و ازآنجاکه این کشور یکی از کشورهای بزرگ اسلامی می‌باشد و در بانک‌های کشورهای اسلامی چندان به موضوع توجه به مسئولیت اجتماعی سازمانی پرداخته نشده است، لذا این پژوهش تلاش دارد تا به مسئولیت اجتماعی و ابعاد گوناگون آن توجه کرده و تأثیر مؤلفه‌های آن را در بانک‌های دولتی، نیمه‌دولتی، خصوصی و قرض‌الحسنه‌ای مورد مطالعه و بررسی قرار دهد. از سوی دیگر، امروزه در کشورهای درحال‌توسعه، چون ایران، اندیشه دینی و انگیزه‌های اعتقادی و مذهبی با توجه به اشارات آیات قرآنی و احادیث فراوان ، نقش مهمی را در توجه به جنبه‌های بشردوستانه مسئولیت اجتماعی کسب‌وکارها ایفا می‌کند.

2- چارچوب نظری

این پژوهش در چارچوب مفاهیم و تعاریف مسئولیت اجتماعی، نظام بانکی و مسئولیت اجتماعی در نظام بانکداری ایران به شرح ذیل انجام گرفته است:

2-1- مسئولیت اجتماعی

مفهوم مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمانی که از اواسط دهه 1950 میلادی و در پی توسعه کسب‌وکارها و نیاز جوامع مطرح شد، مسائل خارج از سازمان را کانون توجه خود قرار داده و در جستجوی راهکارهای بهینه برای فعالیت سازمان بوده است (شافعی و احمدی، 1392، ص 9).

به‌طورکلی، تعاریف ارائه‌شده برای مسئولیت اجتماعی سازمان از نویسنده‌ای به نویسنده‌ی دیگر متفاوت می‌باشند. به عبارتی می‌توان بیان نمود که دامنه‌ی این تعاریف از مسئولیت‌های قانونی و ملاحظات اخلاقی و کمک‌های خیریه ساده را در برمی‌گیرد.

در سال 1960، دیویس[10] مسئولیت اجتماعی را به‌عنوان آن نوع تصمیمات و اقدامات سازمان‌ها توصیف کرد که به دلایلی فراسوی منافعِ مستقیم اقتصادی یا فنی اتخاذ می‌شوند. از دیدگاه وی، مسئولیت اجتماعی، نوعی احساس مدیران سازمان-های تجاری بخش خصوصی نسبت به جامعه است و نشانه‌ی آن این است که مدیران به‌گونه‌ای تصمیم‌گیری نمایند که در کنار کسب سود، سطح رفاه جامعه نیز بهبود یابد (دیویس، 1960). رابینسون[11] بر این باور است که: «مسئولیت اجتماعی یکی از وظایف و تعهدات سازمان در جهت منتفع ساختن جامعه است. به‌نحوی‌که هدف اولیه سازمان یعنی حداکثر کردن سود را شکل متعالی ببخشد» (رابینسون، 1989، ص 132).

رابینز[12] (2005)، نیز مسئولیت‌پذیری اجتماعی مدیریت را فراتر از سودآوری اقتصادی، بلکه متمرکز بر بهبود و حفظ رفاه اجتماعی افراد جامعه می‌داند. او استدلال می‌کند که در ایده‌ی فوق، علاوه بر رفع نیازهای اعضای داخلی سازمان، به نیازهای افراد خارج از سازمان نیز توجه می‌شود.

پس از ارتقای توجه عمومی، در تعاریف جدیدتر، مسئولیت‌پذیری اجتماعی شامل اخذ تدابیر و رفتارهای تجاری در قبال اتحادیه‌های کارگری، توجه به نیازهای مشتریان، حمایت‌های زیست‌محیطی، رعایت حقوق بشر، مراعات ضوابط رفتاری و اخلاقی در فعالیت‌های اجتماعی و خیرخواهی سازمانی، می‌شود (کاوسی و همکاران، 1389، ص 54). بر این اساس با یک دیدگاه رابطه‌مند می‌شود گفت که مفهوم مسئولیت‌پذیری اجتماعی بر اساس ارتباط بین شرکت و جامعه و متغیرهای موجود در این بین شکل می‌گیرد.

در بیانی دیگر می‌توان گفت که مسئولیت اجتماعی، تعهد تصمیم گیران برای اقداماتی است که به‌طورکلی علاوه بر تأمین منافع خودشان موجبات بهبود رفاه جامعه را نیز فراهم می‌آورد.

پیروی و دنبال‌روی از بخشی از سیاست‌های اجتماعی به دو دلیل بسیار مهم صورت می‌پذیرد:

اول، بخشی از این سیاست‌ها توسط قانون تکلیف و تدوین می‌شود؛ به‌طوری‌که در آن مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها تعیین‌شده است و مهم‌تر اینکه خط‌مشی‌های موجود در سازمان‌ها غالباً فراتر از الزامات قانونی تکلیفی است و این ناشی از ابراز نگرانی بیشتر در مقابل مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها در مقابل جامعه است (شامل بهداشت، کار، محیط‌زیست و غیره می‌باشد) که همین امر باعث ایجاد تفاوت در ساختار دو نوع مسئولیت‌های اخلاقی و انسان‌دوستانه می‌باشد و دوم اینکه در مرحله اجرا در بسیاری از موارد شرکت‌ها برای ارائه تصویر اجتماعی مطلوب از خود (در سطح جامعه) تنها اقداماتی بسیار کم‌وبیش از آنچه توسط قانون موردنیاز است و آن‌ها مکلف به اجرای آن هستند را عمل می‌نمایند.

دیدگاه اسلامی مسئولیت اجتماعی، مقوله‌های توجه به رفاه عمومی، عدم ستیزه‌جویی با رقبا، انجام صحیح و به‌موقع تعهدات، عدالت اجتماعی و رفع تبعیض‌ها و بالاخره رضایت خداوند را به‌عنوان مهم‌ترین ارزش‌هایی که در ایجاد و ارتقای سرمایه اجتماعی نقش‌آفرین هستند، معرفی می‌کند (نیکو مرام و ساروی، 1389).

با توجه به فراوانی نظرها و تفاسیر از مفهوم مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمانی، دیدگاه‌های متعددی در خصوص ابعاد آن مطرح است. در سال 1991 کارول هرم مسئولیت‌های راهبردی شرکت‌ها و سازمان‌ها را در قالب موارد ذیل بیان نمود:

1. مسئولیت اقتصادی: آنچه سازمان باید برای حداکثر سازی سود انجام دهد؛
2. مسئولیت حقوقی: آنچه سازمان مجبور و ملزم است که انجام دهد؛
3. مسئولیت اخلاقی: آنچه سازمان بهتر است انجام دهد؛
4. مسئولیت فداکارانه و انسان دوستانه: آنچه سازمان مایل است انجام دهد (کارول، 1991، ص 12).

این مقاله ابعاد مسئولیت اجتماعی در نظام بانکی کشور را بر اساس ابعاد 4 گانه مسئولیت اجتماعی کارول و مسئولیت‌های شرعی در بانکداری اسلامی و نیز مسئولیت‌های تکنولوژی بانکداری که درواقع بعد جدایی‌ناپذیر مسئولیت اجتماعی بانک‌ها نسبت به مشتریان و جامعه است، بناشده است. لازم به ذکر است که حدود و مرز تفکیک مسئولیت‌های حقوقی (قانونی) و شرعی از یکدیگر نیز بر اساس قوانینی است که مصادیق این مسئولیت‌ها را از هم جدا می‌کند (کارول، 1991). به‌گونه‌ای که مسئولیت‌های حقوقی، مسئولیت‌هایی هستند که بانک‌ها بر اساس قانون موظف به رعایت آن‌ها هستند و لذا به آن‌ها مسئولیت‌های قانونی نیز اطلاق می‌گردد. درصورتی‌که مسئولیت‌های شرعی، مسئولیت‌های را شامل می‌شود که در قوانین بانکداری اسلامی وجود دارند؛ مسئولیت‌هایی که سیستم بانکی و در نهایت جامعه را در پیشبرد اهدافی چون عدالت، انصاف، مساوات و برابری رهنمون می‌کنند.

2.2. نظام بانکی

بانک از مهم ترین سازمان‌ها و مؤسسات در اقتصاد جوامع بشری امروز است. پیش‌تر بانک را چنین تعریف کرده بودند: «موسسه‌ای است انتفاعی که به منظور کسب سود، اقدام به جمع آوری سپرده‌ها، دادن وام، اعتبار و خدمات بانکی می‌نماید.» (مجتهد و حسن‌زاده، 1380) و یا چون در گذشته، بانک های اولیه بیشتر به منظور وام دادن به عموم (مانند بانک ونیز) ایجاد شده بودند (خلعتبری، 1371)، بانک‌ها را چنین تعریف کرده‌اند: «بانک‌ها در حقیقت بازرگانانی هستند که عمل اصلی آنان وام گرفتن و وام دادن پول است» (خسروی، 1325). اما بررسی و خرده بینی این تعاریف، نشان می‌دهند که گویی این تعاریف چندان تام و تمام نیستند. همه بانک‌ها به منظور کسب سود فعالیت نمی‌کنند و یا حداقل فعالیت بانک‌ها در کسب اوراق قرضه، برای افزایش و کاهش حجم پول در گردش به منظور کسب سود نیست. همچنین، امروز کمتر بانکی است که تنها وام می‌گیرد و وام می‌دهد. بانک‌ها به فعالیت‌های فراوانی دست می‌زنند که یکی از آن‌ها، وام گرفتن و وام دادن پول است. شاید بهتر آن باشد که بانک را چنین تعریف کنیم: «بانک‌ها موسسات مالی_پولی هستند که در چارچوب قوانین پولی و بانکی کشور و با توجه و مراعات آیین نامه‌هایی که بانک مرکزی برای عملیات آنان تنظیم کرده، اجازه فعالیت در اقتصاد دارند.» (زاهد غروی، 1382).

2.2.1. بانک‌های دولتی

موضوع مالکیت دولت بر بنگاه‌های اقتصادی و تأثیرات آن بر عملکرد این نهادها سال‌هاست که از موضوعات جذاب و مورد بحث اقتصاد دانان بوده است. در این مباحث، مالکیت دولت بر بانک‌های تجاری، با توجه به نقش آنان در سیستم‌های اقتصادی، تخصیص سرمایه و کنترل و نظارت بر اعتبارات اعطائی به بخش‌های مختلف از جایگاه ویژه‌ای برخوردار بوده و همواره مورد توجه کارشناسان مسائل پولی و بانکی است. علاوه بر نقش کلیدی بانک‌ها در اقتصاد جامعه، دلایل زیر نیز از سوی طرفداران وجود بانک‌های دولتی ابراز می‌شود که موجب شده تا دولت‌ها تمایل کمتری به از دست دادن کنترل خود بر بانک‌های تجاری داشته و حتی‌المقدور سعی در تملک این بانک‌ها داشته باشند.

- ✓ مالکیت دولت‌ها بر بانک‌ها در زمان بحران‌های مالی و برخورد با چالش‌هایی همچون انحصارات طبیعی می‌تواند مفید واقع شود.
- ✓ مالکیت دولت بر بانک‌ها موجب می‌شود تا بانک‌ها صرفاً به فکر حداکثرسازی سود نبوده و سایر مسائل از جمله **اهداف اجتماعی** و رفاهی جامعه را نیز در نظر داشته باشند.
- ✓ مالکیت دولت بر بانک‌ها به توزیع مجدد درآمد کمک می‌نماید و مدافع حقوق جامعه در مقابل تولیدکنندگان کالا و خدمات است (وکیلی، 1385، صص 113-114).

2.1.2. خصوصی سازی بانک‌های دولتی

طی دو دهه گذشته بخش عمده‌ای از سیستم بانکی در جهان از تملک دولت خارج شده و به بخش خصوصی واگذار گردیده است و بسیاری از آن‌ها در حال حاضر و یا در آینده نزدیک این امر را تجربه خواهند نمود. کارشناسان علل عمده این تغییر رویکرد دولت‌ها و وضعیت جدید را عمدتاً عدم موفقیت سیستم بانکی دولتی در رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده و توجه و درک جدید دولت‌ها از نقش تعیین‌کننده بانک‌های تجاری، سیستم‌های مالی و نقش سرمایه‌گذاری بخش خصوصی در توسعه و رشد اقتصادی می‌دانند. از دلایل عمده‌ای که برای عدم توفیق و ناکامی بانک‌های تجاری دولتی و موفقیت بانک‌های تجاری خصوصی ذکر می‌شود، می‌توان به نظریاتی همچون رقابت13، دخالت‌های سیاسی14 و اداره‌ی شرکت15 اشاره کرد (شمسیان، 1389).

مهم‌ترین درس تحقیقات صورت گرفته در این زمینه آن است که خصوصی‌سازی کردن بانک‌های دولتی در هر زمان و هرجا موقعی به طور کامل صورت می‌پذیرد که بسترهای لازم اجرایی فراهم بوده و عزم سیاست‌ها و حمایت‌های عمومی نیز فرآیند خصوصی‌سازی بانک‌های دولتی را همراهی کند (همان، 1389).

3.1.2. بانک‌های قرض‌الحسنه‌ای

یکی از مهم‌ترین تفاوت‌های نظام مالی اسلام با نظام سنتی و رایج، به رسمیت شناختن انگیزه‌های معنوی در کنار پذیرش انگیزه‌های سودطلبانه است. در واقع، فرهنگ غنی اسلامی با برانگیختن انگیزه‌های معنوی، درصدد تنظیم رفتارهای اقتصادی در جهت رفع نیازهای اقتصادی و اجتماعی است. در این صورت، کسب سود مادی مجاز و قابل احترام است؛ اما تنها انگیزهٔ فعالیت‌های مالی نیست. همچنین ویژگی دیگر نظام مالی اسلامی، همراهی بازارهای پولی با بازارهای حقیقی است. بر اساس این اصل، گردش پول در جامعه باید همراه با جریان تولید کالاها و خدمات باشد تا اقتصاد با مازاد یا کمبود نقدینگی، گردش صوری کالاها و خدمات و یا بی‌تحرکی مواجه نشود (حبیبیان نقیبی، 1381).

قرض‌الحسنه موجب می‌شود فاصله طبقاتی در جامعه کاهش یابد. از این رو می‌توان گفت نظام اقتصادی اسلام، قرض الحسنه را به عنوان یکی از شیوه‌ها و ابزارهای مؤثر برای کاهش نابرابری توزیع درآمد در نظر گرفته است تا با برقراری جریان پول از طبقات ثروتمند به سمت طبقات کم‌درآمد و ایجاد زمینه‌های مناسب بتواند در جهت تثبیت درآمدها بین نیازمندان و عدم تمرکز ثروت در دست عده‌ای معدود گام بلندی را بردارد. از نتایج دیگر نهاد قرض‌الحسنه می‌توان به آثار مثبت آن در تأمین نیازهای اجتماعی و اقتصادی افراد، آرامش روح و روان جامعه، مصرف، پس‌انداز، خلق پول و سایر متغیرها اشاره نمود که اگرچه نظارت و هدایت حکومت اسلامی شرط لازم و ضروری موفقیت قرض‌الحسنه می‌باشد، اما بهتر است این وجوه به صورت کمک‌های بلاعوض و باعوض در اختیار مراکز متکفل این امر قرار گیرد تا از صبغه مردمی بودن آن کاسته نشود (محمدغفاری، 1385).

2.2. مسئولیت اجتماعی در صنعت بانکداری

اهمیت و ضرورت توجه به مسئولیت اجتماعی سیستم بانکی در شرایط امروز جهان، کشور و فضاهای جدید کسب‌وکار ایجاب می‌کند که رهبران و مدیران بانک‌ها که در بازارهای پولی و مالی جهانی یا بازارهای در حال جهانی‌شدن فعال و مؤثر هستند، نوعی تعادل میان بخش‌های اجتماعی، اقتصادی، زیست‌محیطی، ارزشی و اخلاقی فعالیت خود، ایجاد کنند. مسئولیت اجتماعی بانک‌ها، فراتر رفتن از چارچوب حداقل الزامات قانونی است که در آن قرار دارد. افزایش بانک‌ها در عصری که روزبه‌روز بزرگ‌تر می‌شود، تأثیر عمده‌ای بر ساختار اجتماعی می‌گذارد (برزگر، 1392). موضوع مسئولیت اجتماعی بانک‌ها در چند سال اخیر با توجه به رشد بانک‌های غیردولتی، افزایش آگاهی اجتماعی، توسعه بازارهای سرمایه و حتی رسوایی-های مالی و اخلاقی برخی بانک‌ها، تبدیل به الگوی مناسب و غالب در حوزه‌ی فعالیت‌های تجاری بانک‌ها شده است. پرداخت وام و تسهیلات با نرخ سود پایین و یا حمایت‌های مالی بلاعوض در زمینه‌های مختلف آموزشی، بهداشتی، مبارزه با فقر، حمل‌ونقل، مسکن، محیط‌زیست و ... از علائم و نشانه‌های اصلی توجه به مسئولیت اجتماعی در بانک‌هاست.

مسئولیت اجتماعی بانک‌ها در پهنه‌ی کسب‌وکار به‌طورکلی انجام هم‌زمان مسئولیت‌های اقتصادی، حقوقی، اخلاقی، انسان دوستانه، شرعی و تکنولوژیکی آن‌ها را در بردارد. بانک‌ها به بیانِ عمل‌گرایانه‌تر و مدیریتی‌تر، باید بکوشند: تا سود ببرند؛ از قانون پیروی کنند؛ اخلاقی باشند و به انتظارات انسان دوستانه و نیک‌خواهانه‌ی جامعه پاسخ دهند.

در این پژوهش مؤلفه‌ها و مصادیق مسئولیت اجتماعی در سیستم بانکی کشور را بر اساس مدل کارول که شامل 4 دسته مسئولیت‌های اقتصادی، اخلاقی، حقوقی و انسان‌دوستانه می‌باشد، استوار نمودیم؛ اما ازآنجایی‌که در نظام بانکداری اسلامی و به‌طور مشخص در نظام بانکداری ایران ارزش‌ها و هنجارهایی نیز موردقبول فرهنگ و هویت ایرانی_اسلامی ماست؛ لذا با نظر چند تن از خبرگان و فعالان این عرصه، 2 دسته بُعد مسئولیت‌های شرعی و مسئولیت‌های تکنولوژی بانکداری را نیز بدان افزودیم. همچنین تقسیم‌بندی هریک از مصادیق مسئولیت اجتماعی در گروه‌های شش‌گانه براساس نظرات خبرگان و با تأییدات ایشان صورت گرفته است.

در یک جمع‌بندی کلی، می‌توان مؤلفه‌ها (مصادیق) زیر را برای مسئولیت اجتماعی در سیستم بانکی ایران، به‌نحوی‌که شرایط رسیدن از بانکداری متعارف به بانکداری اسلامی نیز در آن لحاظ شده باشد، بر اساس ابعاد مدل کارول و ابعاد اسلامی در 6 بُعد، به شرح زیر بیان نمود:

1. مسئولیت‌های **اقتصادی**، شامل: توجه به سود سهامداران، توجه به درآمد کارکنان، کمک به اشتغال، توجه به مسکن، حمایت از تولید، حمایت از کارآفرینی و سرمایه‌گذاری برای اهداف اقتصاد ملی؛
2. مسئولیت‌های **حقوقی**، شامل: میزان عمل به قوانین بانکداری و میزان عمل به سیاست‌ها، برنامه‌ها، آیین‌نامه‌ها و تعهدات بانکی؛
3. مسئولیت‌های **اخلاقی**، شامل: خوش‌رفتاری با کارکنان، ارزش‌مداری و اطمینان به فعالیت‌های کارکنان، سیاست فرصت‌های برابر، توجه به رفاه کارکنان، آموزش مقررات و احکام بانکداری اسلامی به آن‌ها، توجه به رشد کارکنان و نحوه برخورد کارکنان با ارباب‌رجوع؛
4. مسئولیت‌های **انسان دوستانه**، شامل: کمک به اعتلای بهداشت، توجه به آموزش و کمک مالی به دانشگاه‌ها (مانند مشارکت مالی در ساخت مدرسه، دانشگاه و کمک مالی به دانش‌آموزان و دانشجویان)، کمک به مراکز بهزیستی، توجه به جشن‌های گلریزان و کمک به زندانیان جرائم غیر عمد، حمایت‌های مالی از کودکان، زنان و اقشار ضعیف جامعه، پرداخت تسهیلات قرض‌الحسنه‌ای در زمینه ازدواج، کمک به خیریه‌ها، توجه به کودکان کار و جلوگیری از کار اجباری آن‌ها و توجه به حمل‌ونقل؛
5. مسئولیت‌های **شرعی**، شامل: عمل به احکام شرعی در قلمرو بانکداری، وجود هیئت نظارت بر شریعت در بانک، توجه به عدالت، توجه به رفاه اجتماعی، مبارزه با فقر و نابرابری، توجه بانک به زکات، صدقه و قرض‌الحسنه که موجب کاهش شکاف بین طبقات اجتماعی می‌شود و رعایت حقوق اقلیت‌های دینی، قومی و جنسیتی در محیط کاری و رفع تبعیض نسبت به آن‌ها؛
6. مسئولیت‌های **تکنولوژی بانکداری**، شامل: سیستم‌های فنی (ماشین): استفاده بانک از دستگاه‌های POS، ATM و ...، سیستم-های اداری (فرآیند انجام کار): توجه به سرعت در مراحل انجام کار مراجعان و سرمایه انسانی (انسان): جذب نیروی متخصص و ارتقاء سرمایه اجتماعی.

3. روش تحقیق و جامعه آماری

این پژوهش در چارچوب یکی از مدل‌های تصمیم‌گیری چند معیاره[16] (MCDM) انجام گرفته است. در این مدل‌ها از چندین معیار برای تعیین بهترین راه‌حل ممکن استفاده می‌شود. این مدل‌ها به دو دسته‌ی مدل‌های تصمیم‌گیری چندهدفه[17] (MODM) و مدل‌های تصمیم‌گیری چندشاخصه[18] (MADM) تقسیم می‌شوند؛ مدل‌های تصمیم‌گیری چندهدفه به منظور طراحی[19] به کار گرفته می‌شوند، در حالی که مدل‌های تصمیم‌گیری چندشاخصه برای انتخاب گزینه برتر و رتبه‌بندی گزینه-ها مورد استفاده قرار می‌گیرند. فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP) یکی از تکنیک‌های تصمیم‌گیری با معیارهای چندشاخصه می‌باشد که در سال 1980 توسط تماس ال ساعتی20 ارائه شده است. به وسیله این روش می‌توان ابتدا مسئله را به شکل ساده‌ای تبدیل کرد و سپس آن را حل نمود. در این مسائل m گزینه با توجه به n شاخص مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و رتبه‌بندی می‌شوند. در روش AHP نیاز به ماتریس تصمیم‌گیری موجود از قبل، نیست. زیرا اعداد ماتریس تصمیم‌گیری به وسیله مقایسات زوجی[21] تعیین می‌شوند. در این روش تصمیم‌گیری می‌تواند به صورت فردی یا گروهی انجام گیرد که در این پژوهش از تصمیم گیری گروهی استفاده شده است. همچنین شاخص‌های انتخاب شده می‌توانند کیفی یا کمی باشند؛ به عبارتی، AHP مقیاسی برای اندازه‌گیری شاخص‌های کیفی نیز ارائه می‌دهد.

در AHP سه مورد زیر بسیار مهم است:

1. برپایی یک ساختار سلسله مراتبی برای مسئله؛

2. برقراری ترجیحات از طریق مقایسات زوجی؛
3. برقراری سازگاری منطقی از اندازه‌گیری‌ها.

در این مقاله جهت رتبه‌بندی مصادیق مسئولیت اجتماعی در سیستم بانکی ایران از شیوه پرسشنامه مقایسات زوجی موسوم به پرسشنامه خبره استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق برای پاسخگویی به سوالات پرسشنامه تمام اساتید و نخبگان فعال در عرصه بانکداری کشور بودند. اما از آنجا که حجم این جامعه نامحدود است و عملاً دسترسی به تمام اعضای جامعه مقدور نمی‌باشد، نزدیک به 30 نفر را به عنوان نمونه آماری تحقیق و به صورت تصادفی از مراکز دانشگاهی و متخصصان فن بانکداری در بانک‌های کشور و پژوهشکده‌های پولی و بانکی کشور انتخاب نمودیم که از این تعداد، 13 پرسشنامه، تکمیل و از میانگین هندسی نظرات آن‌ها در بدست آوردن ماتریس مقایسات زوجی که مبنای سایر مراحل انجام این مقاله بود، استفاده شد.

در AHP باید شاخص‌ها، گزینه‌ها و زیر گزینه‌ها نسبت به عنصر سطح بالاتر، دو به دو با هم مقایسه شوند. بنابراین در این پژوهش که با این روش به رتبه‌بندی مصادیق مسئولیت اجتماعی جهت وزن‌دهی آن‌ها در سیستم بانکی کشور پرداخته‌ایم، تعداد ماتریس‌های مقایسات زوجی 11 تا به قرار زیر هستند:

1. یک ماتریس مقایسات زوجی برای اولویت‌بندی 4 گروه بانک‌های کشور در میزان اهتمام مسئولیت اجتماعی سیستم بانکی؛
2. چهار ماتریس مقایسات زوجی ابعاد مسئولیت اجتماعی در بانک‌های دولتی، نیمه‌دولتی، خصوصی و قرض‌الحسنه‌ای؛
3. شش ماتریس مقایسات زوجی زیر گزینه‌های هریک از ابعاد مسئولیت اجتماعی سیستم بانکی.

برای تجزیه‌وتحلیل داده‌های به دست آمده در چارچوب نظری پیش‌گفته، گام‌های زیر براساس روش AHP برداشته شده است:

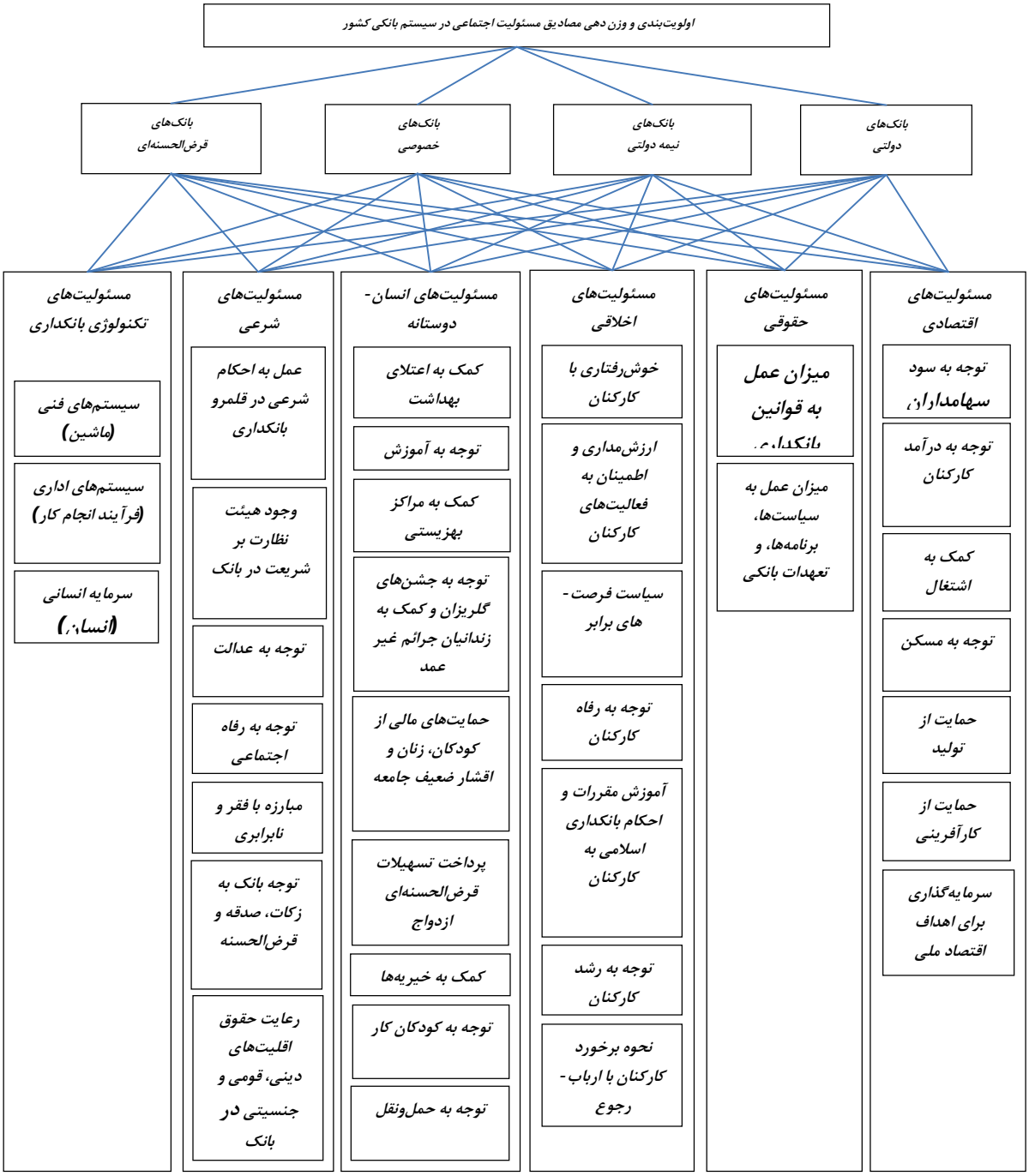
گام اول: تشکیل ساختار سلسله مراتبی (مدل‌سازی)

اولین گام در AHP تشکیل یک ساختار سلسله مراتبی[22] است. ساختار سلسله مراتبی، یک نمایش گرافیکی از مسئله واقعی می‌باشد که در سطح اول آن هدف تصمیم‌گیری نوشته می‌شود. در سطح دوم، شاخص‌های مؤثر در تصمیم‌گیری و در پایین‌ترین سطح، گزینه‌های تصمیم‌گیری نوشته می‌شوند. هر سطح در این ساختار، شامل عواملی است که متأثر از متغیر یا متغیرهای موجود در سطح بلافاصله ماقبل خود می‌باشد. ایجاد ساختار سلسله مراتبی، یک فعالیت ذهنی است. با تشکیل ساختار سلسله مراتبی، هدف تصمیم، شاخص‌ها و گزینه‌ها مشخص می‌شوند.

در این پژوهش، ساختار سلسله مراتبی برای اولویت بندی و وزن‌دهی به مصادیق مسئولیت اجتماعی در سیستم بانکی کشور، به صورت نمودار 1 می‌باشد:

گام دوم: انجام مقایسات زوجی و تعیین ترجیحات

در این گام، عناصر هر سطح نسبت به عنصر مربوط به خود در سطح بالاتر به صورت زوجی (دو به دو) مقایسه می‌شوند. برای انجام مقایسات زوجی استفاده از ماتریس بهترین روش است. برای نوشتن هر ماتریس مقایسات زوجی، تعداد



نمودار ۱. ساختار سلسله مراتبی مسئولیت اجتماعی در سیستم بانکی ایران

مقایسات زوجی لازم، بستگی به بعد ماتریس یعنی تعداد عناصری دارد که با هم مقایسه می‌شوند. تعداد مقایسات زوجی در یک ماتریس n بعدی از فرمول زیر به دست می‌آید:

$$\text{تعداد مقایسه‌های زوجی لازم برای نوشتن یک ماتریس} = \binom{n}{2} = \frac{n!}{2!(n-2)!} = \frac{n(n-1)}{2}$$

چون تعداد شاخص‌ها 4 تا هستند، برای نوشتن ماتریس مقایسات زوجی شاخص‌ها به 6 مقایسه نیاز است. با توجه به 6 مقایسه زوجی شاخص‌ها که از طریق نخبگان انجام گرفته است، ماتریس مقایسات زوجی شاخص‌ها استخراج شده است.

همچنین از آن‌جایی که تعداد گزینه‌ها 6 تا هستند، برای نوشتن ماتریس مقایسات زوجی گزینه‌ها، $\frac{6(6-1)}{2} = 15$ تا مقایسه زوجی از طرف هریک از نخبگان و فعالان عرصه بانکداری کشور، انجام گرفته است که بعد از تکمیل پرسشنامه، میانگین نظرات آن‌ها به روش GAHP، به دست آمده است.

در نهایت نیز با توجه به تعداد گزینه‌ها، 6 ماتریس برای مقایسات زوجی زیر گزینه‌ها محاسبه شده است.

گام سوم: محاسبه وزن‌های نسبی

در این گام، برای هر ماتریس مقایسات زوجی، یک بردار که وزن‌های نسبی را نشان می‌دهد، به دست می‌آوریم. برای تعیین وزن‌های نسبی در هر ماتریس مقایسات زوجی انجام کارهای زیر لازم است:

1. نرمال کردن ماتریس مقایسات زوجی: برای این منظور ابتدا مجموع اعداد هر ستون را به دست می‌آوریم. سپس تک-تک اعداد هر ستون را بر جمع اعداد آن ستون تقسیم می‌کنیم. در ماتریس نرمال شده، جمع اعداد هر ستون مساوی یک خواهد بود.
2. محاسبه میانگین حسابی هر سطر: مجموع اعداد هر سطر را بر تعداد اعداد آن سطر تقسیم می‌کنیم.

در ادامه، ابتدا وزن نسبی[23] شاخص‌ها را با توجه به هدف، وزن نسبی گزینه‌ها را با توجه به هر شاخص و سپس وزن نسبی زیرگزینه‌ها را با توجه به هر گزینه، مطابق جدول‌های 1 تا 11 به دست آورده‌ایم:

جدول 1. تعیین وزن نسبی شاخص‌ها

شاخص‌ها	بانک‌های دولتی	بانک‌های نیمه‌دولتی	بانک‌های خصوصی	بانک‌های قرض‌الحسنه‌ای
وزن‌های نسبی	0,219	0,149	0,193	0,440

با توجه به وزن‌های نسبی در جدول 1، رتبه‌بندی شاخص‌ها در اولویت‌بندی مصادیق مسئولیت اجتماعی در سیستم بانکی به قرار زیر است:

بانک‌های نیمه دولتی < بانک‌های خصوصی < بانک‌های دولتی < بانک‌های قرض‌الحسنه‌ای

یعنی در ایفای مسئولیت اجتماعی در سیستم بانکی کشور، بانک‌های قرض‌الحسنه‌ای در رتبه اول، بانک‌های دولتی در رتبه دوم و بانک‌های خصوصی و نیمه دولتی به ترتیب در رتبه‌های سوم و چهارم هستند.

جدول 2. محاسبه وزن نسبی مسئولیت‌های 6 گانه اجتماعی در بانک‌های دولتی

مسئولیت‌های تکنولوزی بانکداری	مسئولیت‌های شرعی	مسئولیت‌های انسان‌دوستانه	مسئولیت‌های اخلاقی	مسئولیت‌های حقوقی	مسئولیت‌های اقتصادی	**میزان ایفای مسئولیت اجتماعی در بانک‌های دولتی**
0,125	0,153	0,1	0,141	0,319	0,156	**وزن‌های نسبی**

با توجه به نتایج به دست آمده در بانک‌های دولتی، مسئولیت‌های حقوقی در رتبه اول، مسئولیت‌های اقتصادی در رتبه دوم، مسئولیت‌های شرعی در رتبه سوم و به ترتیب مسئولیت‌های اخلاقی، تکنولوژی بانکداری و انسان‌دوستانه در رتبه‌های چهارم و پنجم و ششم هستند:

مسئولیت‌های انسان‌دوستانه < مسئولیت‌های تکنولوژی بانکداری < مسئولیت‌های اخلاقی < مسئولیت‌های شرعی < مسئولیت‌های اقتصادی < مسئولیت‌های حقوقی

جدول3. محاسبه وزن نسبی مسئولیت‌های 6 گانه اجتماعی در بانک‌های نیمه‌دولتی

مسئولیت‌های تکنولوژی بانکداری	مسئولیت‌های شرعی	مسئولیت‌های انسان‌دوستانه	مسئولیت‌های اخلاقی	مسئولیت‌های حقوقی	مسئولیت‌های اقتصادی	**میزان ایفای مسئولیت اجتماعی در بانک‌های نیمه دولتی**
0,125	0,173	0,075	0,092	0,250	0,285	**وزن‌های نسبی**

رتبه‌بندی مسئولیت‌های 6 گانه مسئولیت اجتماعی در سیستم بانکی کشور با توجه به نظر خبرگان در بانک‌های نیمه دولتی به قرار زیر است:

مسئولیت‌های انسان‌دوستانه < مسئولیت‌های اخلاقی < مسئولیت‌های تکنولوژی بانکداری < مسئولیت‌های شرعی < مسئولیت‌های حقوقی < مسئولیت‌های اقتصادی

جدول 4. محاسبه وزن نسبی مسئولیت‌های 6 گانه اجتماعی در بانک‌های خصوصی

مسئولیت‌های تکنولوژی بانکداری	مسئولیت‌های شرعی	مسئولیت‌های انسان‌دوستانه	مسئولیت‌های اخلاقی	مسئولیت‌های حقوقی	مسئولیت‌های اقتصادی	**میزان ایفای مسئولیت اجتماعی در بانک‌های خصوصی**
0,152	0,125	0,062	0,080	0,169	0,412	**وزن‌های نسبی**

رتبه‌بندی مسئولیت‌های 6 گانه مسئولیت اجتماعی در سیستم بانکی کشور با توجه به نظر خبرگان در بانک‌های خصوصی به قرار زیر است:

مسئولیت‌های انسان‌دوستانه < مسئولیت‌های اخلاقی < مسئولیت‌های شرعی < مسئولیت‌های تکنولوژی بانکداری < مسئولیت‌های حقوقی < مسئولیت‌های اقتصادی

جدول 5. محاسبه وزن نسبی مسئولیت‌های 6 گانه اجتماعی در بانک‌های قرض‌الحسنه‌ای

مسئولیت‌های تکنولوژی بانکداری	مسئولیت‌های شرعی	مسئولیت‌های انسان‌دوستانه	مسئولیت‌های اخلاقی	مسئولیت‌های حقوقی	مسئولیت‌های اقتصادی	**میزان ایفای مسئولیت اجتماعی در بانک‌های قرض‌الحسنه‌ای**
0,056	0,191	0,263	0,241	0,139	0,115	**وزن‌های نسبی**

رتبه‌بندی مسئولیت‌های 6 گانه مسئولیت اجتماعی در سیستم بانکی کشور با توجه به نظر خبرگان و با توجه به شاخص بانک‌های قرض‌الحسنه‌ای به قرار زیر است:

مسئولیت‌های تکنولوژی بانکداری < مسئولیت‌های اقتصادی < مسئولیت‌های حقوقی < مسئولیت‌های شرعی < مسئولیت‌های اخلاقی < مسئولیت‌های انسان‌دوستانه

به همان ترتیبی که وزن نسبی شاخص‌ها و گزینه‌ها را به دست آوردیم، وزن نسبی مصادیق مختلف مسئولیت اجتماعی در سیستم بانکی کشور نیز مطابق جداول 6 تا 11 محاسبه شده‌اند:

جدول 6. محاسبه وزن نسبی مصادیق مسئولیت‌های اقتصادی در سیستم بانکی

مصادیق مسئولیت‌های اقتصادی	توجه به سود سهامداران	توجه به درآمد کارکنان	کمک به اشتغال	توجه به مسکن	حمایت از تولید	حمایت از کارآفرینی	سرمایه‌گذاری برای اهداف ملی
وزن‌های نسبی	0,120	0,072	0,194	0,107	0,174	0,151	0,181

رتبه‌بندی مصادیق مسئولیت‌های اقتصادی در سیستم بانکی کشور با توجه به جدول 11 که از نظرات خبرگان استخراج شده، به قرار زیر است:

توجه به درآمد کارکنان > توجه به مسکن > توجه به سود سهامداران > حمایت از کارآفرینی > حمایت از تولید > سرمایه‌گذاری برای اهداف اقتصاد ملی > کمک به اشتغال

جدول 7. محاسبه وزن نسبی مصادیق مسئولیت‌های اخلاقی در سیستم بانکی

مصادیق مسئولیت‌های اخلاقی	خوش‌رفتاری با کارکنان	ارزشمداری و اطمینان به فعالیت های کارکنان	سیاست فرصت های برابر	توجه به رفاه کارکنان	آموزش مقررات و احکام بانکداری اسلامی به کارکنان	توجه به رشد کارکنان	برخورد مناسب کارکنان با مشتری
وزن‌های نسبی	0,074	0,100	0,170	0,078	0,274	0,114	0,189

رتبه‌بندی مصادیق مسئولیت‌های اخلاقی در سیستم بانکی کشور با توجه به جدول 7 به قرار زیر است:

خوش‌رفتاری با کارکنان > توجه به رفاه کارکنان > ارزشمداری و اطمینان به فعالیت های کارکنان > توجه به رشد کارکنان > سیاست فرصت‌های برابر > برخورد مناسب کارکنان با مشتری > آموزش مقررات و احکام بانکداری اسلامی به کارکنان

جدول 8. محاسبه وزن نسبی مصادیق مسئولیت‌های حقوقی در سیستم بانکی

مصادیق مسئولیت‌های حقوقی	میزان عمل به قوانین بانکداری	میزان عمل به سیاست‌ها، برنامه‌ها، آیین‌نامه‌ها و تعهدات بانکی
وزن‌های نسبی	0,5253	0,4747

رتبه‌بندی مصادیق مسئولیت‌های حقوقی در سیستم بانکی کشور با توجه به جدول 8 به قرار زیر است:

میزان عمل به سیاست‌ها، برنامه‌ها، آیین‌نامه‌ها و تعهدات بانکی > میزان عمل به قوانین بانکداری

جدول 9. محاسبه وزن نسبی مصادیق مسئولیت‌های انسان‌دوستانه در سیستم بانکی

مصادیق مسئولیت-های انسان‌دوستانه	کمک به بهداشت	توجه به آموزش	کمک به بهزیستی	کمک به زندانیان	حمایت اقشار ضعیف	تسهیلات ازدواج	کمک به خیریه‌ها	توجه به کودکان کار	توجه به حمل‌ونقل
وزن‌های نسبی	0,072	0,050	0,093	0,062	0,143	0,318	0,080	0,154	0,032

رتبه‌بندی مصادیق مسئولیت‌های انسان‌دوستانه در سیستم بانکی کشور با توجه به جدول 9 به قرار زیر است:

توجه به حمل و نقل > توجه به آموزش و کمک مالی به دانشگاه‌ها > توجه به جشن‌های گلریزان و کمک به زندانیان جرائم غیرعمد > کمک به اعتلای بهداشت > کمک به خیریه‌ها > کمک به مراکز بهزیستی > حمایت‌های مالی از کودکان، زنان و اقشار ضعیف جامعه > توجه به کودکان کار و جلوگیری از کار اجباری آن‌ها > پرداخت تسهیلات قرض‌الحسنه‌ای در زمینه ازدواج

جدول 10. محاسبه وزن نسبی مصادیق مسئولیت‌های شرعی در سیستم بانکی

مصادیق مسئولیت‌های	عمل به احکام	وجود هیئت	توجه به	توجه به رفاه	مبارزه با فقر	توجه بانک به	رعایت حقوق اقلیت‌های دینی،

قومی و جنسیتی در محیط کاری و رفع تبعیض نسبت به آن‌ها	زکات، صدقه و قرض الحسنه	و نابرابری	اجتماعی	عدالت	نظارت بر شریعت در بانک	شرعی در قلمرو بانکداری	**شرعی**
0,069	0,112	0,141	0,113	0,108	0,187	0,265	**وزن‌های نسبی**

رتبه‌بندی مصادیق مسئولیت‌های شرعی در سیستم بانکی کشور با توجه به جدول 10 به قرار زیر است:

رعایت حقوق اقلیت‌های دینی، قومی و جنسیتی در محیط کاری و رفع تبعیض نسبت به آن‌ها > توجه به عدالت > توجه بانک به زکات، صدقه و قرض الحسنه > توجه به رفاه اجتماعی > مبارزه با فقر و نابرابری > وجود هیئت نظارت بر شریعت در بانک > عمل به احکام شرعی در قلمرو بانکداری

جدول 11. محاسبه وزن نسبی مصادیق مسئولیت‌های تکنولوژی بانکداری در سیستم بانکی

سرمایه انسانی (انسان)	سیستم‌های اداری (فرآیند انجام کار)	سیستم‌های فنی (ماشین)	**مصادیق مسئولیت‌های تکنولوژی بانکداری**
0,622	0,178	0,200	**وزن‌های نسبی**

رتبه‌بندی مصادیق مسئولیت‌های تکنولوژی بانکداری در سیستم بانکی کشور با توجه به جدول 11 به قرار زیر است:

سیستم‌های اداری (فرآیند انجام کار): توجه به سرعت در مراحل انجام کار مراجعان > سیستم‌های فنی (ماشین): استفاده بانک از دستگاه‌های ATM ، POS و ... > سرمایه انسانی (انسان): جذب نیروی متخصص و ارتقای سرمایه اجتماعی

گام چهارم: محاسبه وزن نهایی 24 گزینه‌ها

ماتریسی را که هر ستون آن وزن گزینه‌ها را نسبت به یک شاخص نشان می‌دهد در بردار وزن شاخص‌ها ضرب می‌کنیم تا وزن نهایی گزینه‌ها حاصل شود:

	بانک قرض‌الحسنه‌ای	بانک خصوصی	بانک نیمه دولتی	بانک دولتی	وزن شاخص‌ها	وزن‌های نهایی گزینه‌ها
مسئولیت‌های اقتصادی	۰.۱۱۵	۰.۴۱۲	۰.۲۸۵	۰.۱۵۶	۰.۲۱۹	۰.۲۰۷
مسئولیت‌های حقوقی	۰.۱۳۹	۰.۱۶۹	۰.۲۵۰	۰.۳۱۹	۰.۱۴۹	۰.۲۰۱
مسئولیت‌های اخلاقی	۰.۳۴۱	۰.۰۸۰	۰.۰۹۳	۰.۱۴۱	۰.۱۹۳	۰.۱۶۶
مسئولیت‌های انسان‌دوستانه	۰.۲۶۳	۰.۰۶۲	۰.۰۷۵	۰.۱۰۰	۰.۴۴۰	۰.۱۶۱
مسئولیت‌های شرعی	۰.۱۹۱	۰.۱۲۵	۰.۱۷۳	۰.۱۵۳		۰.۱۶۸
مسئولیت‌های تکنولوژی بانکداری	۰.۰۵۶	۰.۱۵۲	۰.۱۲۵	۰.۱۲۵		۰.۱۰۰

به طوری که ملاحظه می‌گردد مسئولیت‌های اقتصادی با وزن نهایی 0,207 در رتبه اول، مسئولیت‌های حقوقی با وزن نهایی 0,201 در رتبه دوم، مسئولیت‌های شرعی با وزن نهایی 0,168 در رتبه سوم و مسئولیت‌های اخلاقی، انسان‌دوستانه و تکنولوژی بانکداری به ترتیب در رتبه‌های چهارم، پنجم و ششم قرار دارند. بنابراین در سیستم بانکی کشور و با توجه به نظرات خبرگان فعال در این سیستم، رتبه‌بندی نهایی مسئولیت‌های 6 گانه اجتماعی به شرح جدول 12 که در ادامه می‌آید، می‌باشد:

مسئولیت‌های تکنولوژی بانکداری > مسئولیت‌های انسان‌دوستانه > مسئولیت‌های اخلاقی > مسئولیت‌های شرعی > مسئولیت‌های حقوقی > مسئولیت‌های اقتصادی

گام پنجم: تعیین میزان ناسازگاری مقایسات زوجی (قضاوت‌ها)

تمام محاسبات در AHP براساس مقایسات زوجی تصمیم‌گیرندگان صورت می‌گیرد. لذا هرگونه خطا در این مقایسه‌ها باعث ناسازگاری مقایسه‌ها می‌گردد و اگر این ناسازگاری از یک حد بیشتر شود باعث می‌گردد که تصمیم‌گیری صحیح نباشد. چون مقایسه‌های زوجی به صورت ذهنی انجام می‌گیرد، حذف کامل ناسازگاری بسیار مشکل است. بنابراین درجه-ای از ناسازگاری مورد قبول است. لازم است نرخ ناسازگاری برای تمام ماتریس‌های مقایسات زوجی محاسبه شود. هرکدام از ماتریس‌های مقایسات زوجی که نرخ ناسازگاری آن بیشتر از 0,10 باشد، باید در آن تجدیدنظر شده و دوباره مقایسه‌ها انجام گیرد. زیرا به تصمیم‌هایی که با استفاده از آن گرفته می‌شود، نمی‌توان اعتماد کرد.

توجه: از آن‌جایی که نرخ ناسازگاری تمام ماتریس‌ها از 0,1 کمتر است این ماتریس‌ها از سازگاری مناسب برخوردار هستند و می‌توان به تصمیم‌گیری با این ماتریس‌ها اعتماد کرد و از اعتبارسنجی مناسبی برخوردارند. جداول 13 تا 23 موجود در پیوست، گام‌های طی شده برای محاسبه نرخ ناسازگاری ماتریس مقایسات زوجی را نشان می‌دهند.

دستاوردها

به طوری که از وزن نهایی گزینه‌ها ملاحظه می‌گردد در سیستم بانکی کشور و با توجه به نظرات خبرگان فعال در این سیستم، رتبه‌بندی نهایی مسئولیت‌های 6 گانه اجتماعی به شرح جدول زیر می‌باشد:

مسئولیت‌های تکنولوژی بانکداری > مسئولیت‌های انسان‌دوستانه > مسئولیت‌های اخلاقی > مسئولیت‌های شرعی > مسئولیت‌های حقوقی > مسئولیت‌های اقتصادی

جدول 12. رتبه‌بندی و وزن‌دهی مصادیق مسئولیت اجتماعی در سیستم بانکی کشور

ردیف	مؤلفه‌های مسئولیت اجتماعی	وزن‌های نهایی	رتبه	مصادیق مسئولیت اجتماعی	وزن‌های نسبی مصادیق
1	مسئولیت‌های اقتصادی	0,207	1	کمک به اشتغال	0,194
			2	سرمایه‌گذاری برای اهداف اقتصاد ملی	0,181
			3	حمایت از تولید	0,174
			4	حمایت از کارآفرینی	0,151
			5	توجه به سود سهامداران	0,120
			6	توجه به مسکن	0,107
			7	توجه به درآمد کارکنان	0,072
2	مسئولیت‌های حقوقی	0,201	8	میزان عمل به قوانین بانکداری	0,5253
			9	میزان عمل به سیاست‌ها، برنامه‌ها، آیین‌نامه‌ها و تعهدات بانکی	0,4747
3	مسئولیت‌های شرعی	0,168	10	عمل به احکام شرعی در قلمرو بانکداری	0,265
			11	وجود هیئت نظارت بر شریعت در بانک	0,187
			12	مبارزه با فقر و نابرابری	0,141
			13	توجه به رفاه اجتماعی	0,113
			14	توجه بانک به زکات، صدقه و قرض الحسنه که موجب کاهش شکاف بین طبقات اجتماعی می‌شود.	0,112
			15	توجه به عدالت	0,108
			16	رعایت حقوق اقلیت‌های دینی، قومی و جنسیتی در محیط کاری و رفع تبعیض نسبت به آن‌ها	0,069
4	مسئولیت‌های اخلاقی	0,166	17	آموزش مقررات و احکام بانکداری اسلامی به کارکنان	0,274
			18	نحوه برخورد کارکنان با ارباب رجوع	0,189
			19	سیاست فرصت‌های برابر	0,170
			20	توجه به رشد کارکنان	0,114
			21	ارزش‌مداری و اطمینان به فعالیت‌های کارکنان	0,100
			22	توجه به رفاه کارکنان	0,078
			23	خوش‌رفتاری با کارکنان	0,074
5	مسئولیت‌های انسان‌دوستانه	0,161	24	پرداخت تسهیلات قرض‌الحسنه‌ای در زمینه ازدواج	0,318
			25	توجه به کودکان کار و جلوگیری از کار اجباری آن‌ها	0,154
			26	حمایت‌های مالی از کودکان، زنان و اقشار ضعیف جامعه	0,143
			27	کمک به مراکز بهزیستی	0,093
			28	کمک به خیریه‌ها	0,080
			29	کمک به اعتلای بهداشت	0,072
			30	توجه به جشن‌های گلریزان و کمک به زندانیان جرائم غیرعمد	0,062
			31	توجه به آموزش و کمک مالی به دانشگاه‌ها (مانند مشارکت مالی در ساخت مدرسه، دانشگاه و کمک مالی به دانش‌آموزان و دانشجویان)	0,050
			32	توجه به حمل و نقل	0,032
6	مسئولیت‌های تکنولوژی بانکداری	0,1	33	سرمایه انسانی (انسان): جذب نیروی متخصص و ارتقای سرمایه اجتماعی	0,622
			34	سیستم‌های فنی (ماشین): استفاده بانک از دستگاه‌های POS ، ATM و ...	0,200
			35	سیستم‌های اداری (فرآیند انجام کار): توجه به سرعت در مراحل انجام کار مراجعان	0,178

نتیجه‌گیری

در این مقاله ابتدا با توجه به پیشینه پژوهش و نظرات 30 تن از خبرگان فعال در عرصه بانکداری کشور، مؤلفه‌ها و مصادیق مسئولیت اجتماعی را در سیستم بانکی کشور شناسایی کردیم و سپس با روش فرایند تحلیل سلسله مراتبی گروهی آن‌ها را در 6 دسته طبقه‌بندی کردیم. در مرحله بعد به رتبه بندی این مصادیق پرداختیم. ضمن آن که همزمان بررسی شد که میزان ایفای مسئولیت اجتماعی در سیستم بانکی کشور بر اساس نوع مالکیت بانک‌ها چگونه است. قابل ذکر است که با توجه به پیشینه ذکر شده، موضوع مسئولیت اجتماعی در سیستم بانکی کشور با رویکرد فرایند تحلیل سلسله مراتبی و براساس تقسیم‌بندی بانک‌ها تاکنون انجام نشده است و از این نظر این پژوهش، نوآوری بزرگی در صنعت بانکداری کشور به شمار خواهد آمد.

نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که اهتمام بانک‌های قرض‌الحسنه‌ای در ایفای مصادیق مسئولیت اجتماعی سیستم بانکی کشور در مقایسه با سایر بانک‌ها به مراتب بیشتر است. به‌طوری‌که 44% از میزان ایفای مسئولیت اجتماعی در بانک-های قرض‌الحسنه‌ای صورت می‌گیرد. پس از آن به ترتیب، بانک‌های دولتی با 21,9%، بانک‌های خصوصی با 19,3% و بانک-های نیمه‌دولتی با 14,9% در جایگاه دوم تا چهارم قرار دارند.

همچنین در کل سیستم بانکی کشور، مسئولیت‌های اقتصادی با وزن نهایی 0,207 در رتبه اول، مسئولیت‌های حقوقی با وزن نهایی 0,201 در رتبه دوم، مسئولیت‌های شرعی با وزن نهایی 0,168 در رتبه سوم و مسئولیت‌های اخلاقی، انسان‌دوستانه و تکنولوژی بانکداری به ترتیب در رتبه‌های چهارم، پنجم و ششم قرار دارند.

هنگام تصمیم درباره‌ی این‌که چه میزان تسهیلات را به چه کسانی بدهیم، آنچه می‌تواند مدیرانی را به مخالفت در مقابل ناظران مالی توانا سازد، احساس عیب‌جویانه‌ی آنان در دفاع از مسئله‌ی مسئولیت اجتماعی است؛ مدیرانی که به وجود کارهایی مهم‌تر از رشد و سود در زندگی باورمندند. بدون مسئولیت و وجود افراد و مدیران اخلاقی در جایگاه‌های مهم بانکی، سیستم بانکی و نهایتاً جامعه‌ای که ما در آن زندگی می‌کنیم و بهسازی آن را آرزومندیم، هرگز به ماندگاری و توسعه نخواهد رسید.

منابع

امامی، حسن. (1385). "مسئولیت اجتماعی سازمان، الزامی برای پایداری"، انجمن مدیریت کیفیت ایران، شماره 15.

برزگر، قدرت‌الله. (1392). مدلی برای افشاء مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها (CSR) و ارتباط با عملکرد مالی، پایان‌نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده مدیریت و حسابداری.

تقی نتاج، غلامحسین؛ نجف پور کردی، حمیدرضا و بحری، جمال. (1391). هنجارهای یک نظام مالی اخلاقی و شرایط نیل به نظام مالی ایده‌آل در حوزه بانکداری، بیست و سومین همایش بانکداری اسلامی، تهران، موسسه عالی آموزش بانکداری ایران.

حبیبیان نقیبی، مجید (1381)." قرض الحسنه و راهبردهای توسعه اقتصادی"، فصلنامه نامه مفید، شماره 31.

خسروی، علی اکبر، بانکداری، چاپخانه بانک ملی ایران، سال 1325.

خلعتبری، فیروزه، مجموعه مفاهیم پولی، بانکی و بین المللی، انتشارات شباویز، مرداد سال 1371.

زاهد غروی، مهدی. (1382). نقش سیستم بانکی در تأمین و تجهیز منابع مالی رشد اقتصادی ایران، پایان‌نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، دانشکده اقتصاد.

سپاسی، سحر و امیرحسین راهداری، 1392، ارائه چارچوب افشای مسئولیت اجتماعی اسلامی برای نظام بانکی کشور، نخستین کنفرانس ملی توسعه مدیریت پولی و بانکی، تهران، دبیرخانه دائمی کنفرانس توسعه مدیریت پولی و بانکی.

شافعی، رضا؛ احمدی ده‌رشید، کیومرث. (1392). مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمانی: مفاهیم، نظریه‌ها، الگوها و کاربردها. تهران: انتشارات سمت، مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی.

شمسیان، نسرین. (1389). خصوصی سازی و تأثیر آن بر درجه رقابت در سیستم بانکی کشور، پایان‌نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده اقتصاد.

فدوی، عارفه. (1394). تحقیق در عملیات پیشرفته: تصمیم‌گیری چند معیاره (چاپ اول). تهران: انتشارات نگاه دانش.

کرین، اندرو؛ ماتن، درک و اسپنس، لوراجی. (1968). مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها (برداشت‌ها و مورد پژوهی‌ها در عرصه جهانی). ترجمه بنیاد توانمند سازی منابع انسانی ایران (1389). تهران: شهرداری تهران، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی؛ جامعه‌شناسان.

مجتهد، احمد و حسن زاده، علی، پول و بانک، موسسات تحقیقات پولی و بانکی، پژوهشکده بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، 1380.

محمد غفاری، حسن(1385)، "بررسی تأثیر قرض الحسنه بر توزیع درآمد"، دانش‌پژوهان، شماره 9.

ملکی، سمیرا، 1391، بررسی تأثیر ابعاد مسئولیت اجتماعی سازمانی بر وفاداری مشتریان بانک سپه، چهارمین کنفرانس بین المللی بازاریابی خدمات بانکی، تهران، مرکز بازاریابی خدمات مالی

نیکو مرام، هاشم و محمدیان ساروی، محسن (1389). نقش مدیران در ارتقاء مسئولیت اجتماعی از دیدگاه اسلام، پژوهشنامه مسئولیت اجتماعی، مرکز استراتژیک مجمع تشخیص مصلحت نظام، شماره 60.

Carroll, A.and Shabana, K. (2010),"The business case for corporate social responsibility: A review of concepts, researches and practice", International Journal of Management Reviews.

Friedman, M. (1970) "A Friedman Doctrine: The Social Responsibility of Business Is to Increase Its Profits", The New York Times Magazine, September 13.

Haniffa, R. M. (2002). Culture, corporate governance and disclosure in Malaysian corporations. Abacus, 38(3), 317-349.

Peterson, R. T., & Hermans, C. M. (2004). The communication of social responsibility by US banks. International Journal of Bank Marketing, 22(3), 199-211.

Pool thong, Y., & Mandhachitara, R. (2009). Customer expectations of CSR, perceived service quality and brand effect in Thai retail banking. International Journal of Bank Marketing, 27(6), 408-427.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2007). Principles of management. Translated by Seyyed Mohammad Arabi and Mohammed Ali Hamid Rafiee and Behrouz Asrari Ershad, Fourth Edition, Tehran: Office of Cultural Studies.

پی نوشت

[1] ***Group Analytic Hierarchy Process (GAHP)***

[2] ***Corporate Social Responsibility (CSR)***

[3] ***Pool thong & Mandhachitara***

[4] ***Carroll & Shabana***

[5] ***Peterson & Hermans***

[6] ***Robins & Colter***

[7] ***Grameen Bank***

[8] ***Haniffa***

[9] ***Islamic Social Reporting***

[10] ***Davis***

[11] ***Robbinson***

[12] ***Robins***

[13] *Competition*

[14] *Political interference*

[15] *Administration Company*

[16] *Multiple Criteria Decision Making (MCDM)*

[17] *Multiple Objective Decision Making (MODM)*

[18] *Multiple Attribute Decision Making (MADM)*

[19] *Designing*

[20] *Thomas L. saaty*

[21] *Pairwise comprisons*

[22] فون وینتر فلت **(Von winter feldit)** ساختار بخشیدن به یک مسئله را مشکل‌ترین قسمت تحلیل مسئله عنوان کرده است. تشکیل ساختار سلسله مراتبی باعث می‌شود که مسائل پیچیده به صورت سیستماتیک توسط **AHP** موردبررسی قرار گیرد.

[23] *Local priority*

[24] *Overall priority*