

## الگوی بهینه‌سازی آموزش بانکداری اخلاقی

منصور گلشن پوراطاقوری<sup>۱</sup>، دکتر موسی رضوانی چمن زمین<sup>۲\*</sup>، دکتر مرتضی حضرتی<sup>۲</sup>  
 ۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، واحد آستارا، دانشگاه آزاد اسلامی، آستارا، ایران.  
 ۲. گروه مدیریت، واحد آستارا، دانشگاه آزاد اسلامی، آستارا، ایران.

(تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۲/۲۵، تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۴/۰۶)

### چکیده

**زمینه:** بانکداری اخلاقی مجموعه فعالیت‌های بانکی با رعایت کامل حقوق انسانی، التزام به رقابتی سالم و مسئولیت‌پذیری و پاسخگو در قبال رفتارها است. هدف این پژوهش، ارائه الگوی بهینه‌سازی آموزش بانکداری اخلاقی در بانک رفاه کارگران ایران است. **روش:** روش پژوهش کیفی و نظریه داده‌بنیاد سیستماتیک است. با توجه به اهداف کاربردی پژوهش، جامعه آماری شامل مسئولان و کارشناسان بخش‌های مختلف بانک رفاه با حداقل ۱۰ سال سابقه کاری در بانک و تحصیلات کارشناسی ارشد به بالا و استادان دانشگاه که تجربه همکاری با این بانک را در بخش‌های آموزش بانکداری داشته‌اند بود. برای انتخاب نمونه از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده و ۱۵ نفر تا رسیدن به اشباع نظری به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته بود و تحلیل داده‌ها در سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی انجام شد.

**یافته‌ها:** تحلیل داده‌ها منجر به استخراج ۵۸ مفهوم، ۱۹ مقوله فرعی و در نهایت ۸ مقوله اصلی از تلفیق و طبقه‌بندی مفاهیم شد. **نتیجه‌گیری:** بر مبنای مدل پیشنهادی، بهینه‌سازی آموزش بانکداری اخلاقی به‌عنوان مقوله محوری؛ توسعه بانکداری اخلاقی به‌عنوان شرایط علی؛ محرک‌های شغلی به‌عنوان شرایط زمینه‌ای؛ منابع آموزشی و عوامل مدیریتی به‌عنوان شرایط مداخله‌گر؛ جامعیت آموزش به‌عنوان راهبرد و سرانجام توسعه عملکرد فردی و توسعه عملکرد سازمانی به‌عنوان پیامد اجرای راهبردها در نظر گرفته شده‌اند.

**کلیدواژه‌گان:** اخلاق، بهینه‌سازی آموزش، بانکداری اخلاقی

### سر آغاز

جنبش بانکداری اخلاقی شامل: سرمایه‌گذاری اخلاقی<sup>۷</sup>، سرمایه‌گذاری تأثیری<sup>۸</sup>، سرمایه‌گذاری مسئولانه اجتماعی<sup>۹</sup> است و با جنبش‌هایی مانند تجارت عادلانه، مصرف‌گرایی اخلاقی و کسب و کار اجتماعی ارتباط دارد (۳-۵).

حوزه‌های دیگر مانند تجارت عادلانه قوانین و مقررات جامعی دارند که تمام صنایعی که خواهان تصدیق شدن به عنوان تجارت عادلانه هستند باید از آن پیروی کنند. بانکداری اخلاقی به این مرحله نرسیده‌است، بنابراین ارائه تعریف ملموسی از بانک اخلاقی که آن را از بانک‌های متعارف متمایز می‌کند دشوار است. بانک‌های اخلاقی توسط همان مقامات بانک‌های سنتی تحت نظارت قرار می‌گیرند و باید از همان قوانین (بانک‌های سنتی) پیروی کنند. با اینکه تفاوت‌هایی میان بانک‌های اخلاقی وجود دارد، دسته‌ای از اصول مشترک میانشان وجود دارد، که مهم‌ترین شفافیت و اهداف اجتماعی و/یا پروژه‌هایی است که آن را تأمین بودجه می‌کنند.

اقتصاد تنها علم هست‌ها و نیست‌ها نیست بلکه علمی است که به شدت با مباحث ارزشی و اخلاقی جامعه انسانی در ارتباط است (۱). در نظریه‌های متعارف، عموماً تلاش بر این بوده است که نشان داده شود اقتصاد علمی خنثی، و نسبت به ارزش‌های اخلاقی<sup>۲</sup> بی طرف است. بر این اساس، اندیشه غالب در میان متفکران اقتصادی غرب در دوپست سال گذشته، جدایی کامل مباحث اخلاقی از مباحث اقتصادی بوده است. اما در دهه‌های اخیر، این رویکرد مورد تردید جدی قرار گرفت و برخی از اقتصاددانان به مطالعه رابطه بین اخلاق و اقتصاد پرداختند و آثار نسبتاً فراوانی در این زمینه به وجود آمد (۲).

بانک‌ها به‌عنوان رکن مهم در ساختارهای اقتصادی<sup>۳</sup> و نظام‌های مالی<sup>۴</sup>، از این امر مستثنی نبوده و بانکداری اخلاقی<sup>۵</sup> مفهومی است که امروزه بیش از پیش مورد توجه قرار گرفته است. یک بانک اخلاقی، که بانک اجتماعی<sup>۶</sup>، غیرسنتی، یا پایدار نیز نامیده می‌شود، بانکی است که با پیامدهای اجتماعی و محیطی سرمایه‌گذاری و وام‌هایش سر و کار دارد.

با توجه به اهمیت بانکداری اخلاقی پژوهش حاضر بر آن شد تا به ارائه الگوی بهینه‌سازی آموزش بانکداری اخلاقی در بانک رفاه کارگران ایران بپردازد.

### روش

روش پژوهش کیفی و نظریه داده‌بنیاد سیستماتیک است. دلیل انتخاب این روش، عدم وجود و توسعه الگویی کامل و مناسب در ارتباط با بهینه‌سازی آموزش بانکداری اخلاقی است. استفاده از این روش در شرایطی که درک اندکی از یک پدیده وجود دارد؛ یا نظریه‌های موجود فاقد تبیین کاملی از پدیده مورد نظر می‌باشند، توصیه شده است (۱۰) منظور از این نظریه، داده‌هایی است که طی فرآیند پژوهش به صورت نظام‌مند از خبرگان یا مبنای نظری گردآوری و تحلیل می‌شوند (۱۱).

با توجه به اهداف کاربردی پژوهش، جامعه آماری شامل مسئولان و کارشناسان بخش‌های مختلف بانک رفاه با حداقل ۱۰ سال سابقه کاری در بانک و تحصیلات کارشناسی ارشد به بالا و استادان دانشگاه که تجربه همکاری با این بانک را در بخش‌های آموزش بانکداری داشته‌اند بود.

برای انتخاب نمونه از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده و ۱۵ نفر تا رسیدن به اشباع نظری به عنوان نمونه انتخاب شدند. ۱۱ نفر از مصاحبه‌شوندگان دارای مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد رشته‌های مرتبط با فعالیت در بانک و ۴ نفر دارای مدرک تحصیلی دکتری تخصصی مدیریت (۱ نفر مدیریت منابع انسانی و ۳ نفر مدیریت بازرگانی) بوده‌اند. به علاوه، در نمونه‌گیری هدفمند سابقه اجرایی و آموزشی مصاحبه‌شوندگان از اهمیت زیادی برخوردار است. کمترین سابقه فعالیت خبرگان در ۱۴ سال و بیشترین آن ۲۹ سال است. (جدول ۱)

بانک‌های اخلاقی گاهی اوقات با حاشیه سود کمتری نسبت به بانک‌های سنتی کار می‌کنند و بنابراین ممکن است ادارات (منظور مکان فیزیکی است) کمی داشته و عمدتاً با تلفن، اینترنت یا پست الکترونیکی اداره شوند (۶).

از مهم‌ترین اصول اخلاقی حاکم بر بانکداری که مورد تأیید اسلام نیز می‌باشد می‌توان به موارد زیر اشاره کرد (۷):

عزت، احترام و تکریم مراجعان؛ دسترسی عادلانه اقشار مختلف جامعه به خدمت و محصول بانک؛ تأکید بر استقرار و توسعه قرض الحسنه برای پاسخ‌گویی به نیاز مالی نیازمندان؛

تلاش برای محرومیت زدایی و توانمندسازی قشرهای ضعیف جامعه با استفاده از تأمین مالی خود؛

آسان‌سازی و روان‌سازی فرآیند ارائه خدمات به مشتریان به منظور کسب رضایت آنها؛

زمینه‌سازی و ترویج فعالیت‌های اخلاقی و خیرخواهانه در جامعه؛

تنظیم ضوابط ارتقای کارکنان بر مبنای شایسته سالاری؛

استقرار نظام جبران خدمات کارکنان بر مبنای عدالت بانکداری اخلاقی ضمن حفظ تقید به معیارهای متعالی اخلاقی و تعهد به کرامت انسانی<sup>۱۰</sup> سعی در بهبود و حفظ شرایط زیست محیطی، ارتقای وضعیت رفاهی و معیشت احاد جامعه، افزایش فرصت‌های برابر و متناسب در کسب و کار، به کارگیری منابع مالی در پروژه‌های صیانت از محیط زیست و موثر به حال اجتماع و مسادلی از این دست دارند (۸). رسالت اصلی این بانک‌ها اتخاذ و استقرار روش‌های بهینه تأمین تخصیص و توزیع منابع و مصارف مالی در سطوح مختلف جامعه متناسب با نیازهای پیش‌روست به نحوی که همزمان با انجام این فرایندها نه تنها محیط زیست، نیروی انسانی و اخلاقیات جامعه دچار خدشه نشود بلکه در مسیر ارتقا و بهبود نیز واقع گردند. (۹).

جدول ۱. مشخصات مصاحبه‌شوندگان

کد	تحصیلات	سابقه اجرایی	مسئولیت سازمانی
۱	کارشناس ارشد حسابداری	۲۵ سال	مسئول آموزش
۲	کارشناس ارشد حسابداری	۲۹ سال	مسئول واحد طرح و برنامه
۳	کارشناس ارشد مدیریت	۲۰ سال	مسئول واحد بازرسی
۴	کارشناس ارشد مدیریت	۲۵ سال	مسئول آموزش
۵	کارشناس ارشد مدیریت	۲۵ سال	مسئول واحد اعتبارات
۶	کارشناس ارشد حسابداری	۲۵ سال	کارشناس واحد انفورماتیک
۷	کارشناس ارشد مدیریت	۲۵ سال	کارشناس واحد بازرسی
۸	کارشناس ارشد کامپیوتر	۲۵ سال	کارشناس واحد انفورماتیک
۹	کارشناس ارشد حسابداری	۲۰ سال	کارشناس واحد آموزش
۱۰	کارشناس ارشد حسابداری	۲۵ سال	کارشناس واحد طرح و برنامه
۱۱	کارشناس ارشد مدیریت	۲۹ سال	مسئول واحد منابع انسانی
۱۲	دکتری مدیریت منابع انسانی	۱۲ سال	استاد دانشگاه
۱۳	دکتری مدیریت بازرگانی	۱۷ سال	استاد دانشگاه
۱۴	دکتری مدیریت بازرگانی	۱۵ سال	استاد دانشگاه
۱۵	دکتری مدیریت بازرگانی	۱۴ سال	استاد دانشگاه

با هدف شناسایی عناصر تشکیل‌دهنده الگوی بهینه‌سازی آموزش بانکداری اخلاقی و ترسیم روابط میان آن‌ها، از مصاحبه نیمه ساختاریافته استفاده شد. ساختار اولیه مصاحبه با مطالعه پژوهش‌های مرتبط و به‌ویژه با رویکرد کیفی طراحی و تلاش شد تا محتوای سوالات منطبق با اهداف تحقیق و چگونگی تحلیل داده‌ها تنظیم شود. این فرم بارها در اختیار اساتید راهنما و مشاور قرار گرفت تا با ویرایش چندباره شکل نهایی به خود بگیرد. در ابتدای فرم مصاحبه، مقدمه‌ای در ارتباط با کاری که پژوهشگر قصد انجام آن را دارد قرار داده شد تا با بیان آن پیش از مصاحبه، مشارکت‌کنندگان در جریان کار قرار گرفته و بهتر و با دقت بیشتری بتوانند به سوالات مطرح شده پاسخ گویند. در فرم مصاحبه، ضمن بیان مشخصات خبرگان به لحاظ نام و نام خانوادگی، سطح تحصیلات و سابقه اجرایی/ آموزشی آنان و همینطور زمان شروع و پایان انجام مصاحبه، به هر کدام از مصاحبه‌شوندگان کدی از ۱ تا n

اختصاص داده شد که نمایانگر شماره فرد مصاحبه‌شونده است. با توجه به اینکه نوع مصاحبه از نوع نیمه ساختاریافته است، ۸ سؤال کلی طرح شد. علاوه بر این در انتهای فرم مصاحبه، یک سؤال دیگر نیز قرار داده شده تا در صورت امکان اگر مصاحبه‌شونده فرد دیگری را می‌شناسد که می‌تواند در پیشبرد مصاحبه‌ها کمک کند معرفی نماید. اکثر پژوهشگران بر این عقیده‌اند که روش‌های اعتبار و اعتمادسنجی پژوهش‌های کیفی با پژوهش‌های کمی متفاوت است. ابزار پژوهش مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته است که قابلیت اعتماد آن بر اساس معیارهای چهارگانه لینکلن و گوبا (۱۹۸۵) بررسی شد. در دهه ۱۹۸۰ گوبا و لینکلن مفهوم قابلیت اعتماد را به‌عنوان معیاری برای جایگزینی روایی و پایایی مطرح کردند تا به کمک آن دقت علمی را در پژوهش کیفی مورد ارزیابی قرار دهند. این مفهوم از چهار عنصر اعتبارپذیری، انتقال‌پذیری، اتکاپذیری و تاییدپذیری تشکیل شده است.

## جدول ۲. معیارهای ارزیابی روایی مصاحبه‌ها.

معیار	شرح فعالیت‌های صورت گرفته
اعتبار پذیری	پژوهش باید منعکس‌کننده همه واقعیت و نشان‌دهنده تفاوت‌های گوناگون میدان و مسئله پژوهش باشد. برای تأمین این ویژگی تلاش شد با چهره‌هایی مصاحبه شود که تجربه‌ای غنی و سازنده در عرصه آموزش در بانک و مسائل آن داشته باشند.
اتکاء پذیری	یافته‌های پژوهش باید منطقی و سازگار باشند. این ویژگی را اتکاپذیری یا قابلیت اعتماد می‌نامند. پژوهشگر با اقداماتی نظیر انجام همه مراحل کار زیر نظر دو تن از اساتید آشنا به روش پژوهش و نیز ماهیت عرصه آموزش در بانکداری تلاش کرده که این ویژگی را تأمین کند.
انتقال پذیری	وظیفه پژوهشگر مهیا کردن توضیحات مبسوط از یافته‌ها است تا سایر کسانی که می‌خواهند از آن‌ها در موارد دیگر استفاده کنند، بتوانند. در این تحقیق تلاش شد با تبیین تفصیلی مسئله این ویژگی تأمین شود.
تأیید پذیری	وقتی یافته‌ها به‌شکلی معتبر به داده‌های اولیه متصل شوند و تأثیرگذاری فرضیه‌ها و پیش‌دانسته‌های پژوهشگر به حداقل برسد، پژوهش تاییدپذیر می‌شود. مستندسازی روند انجام پژوهش به‌گونه‌ای که برای سایر پژوهشگران نیز قابل پیگیری باشد، این ویژگی را تأمین می‌کند.

مصاحبه با هر نفر حدود ۵۸ دقیقه می‌باشد. در ادامه، مراحل کدگذاری‌ها (کدگذاری باز، کدگذاری انتخابی و کدگذاری نظری) و سپس مدل‌نهایی تحقیق ترسیم می‌شود. در کدگذاری باز، پژوهشگر باید بارها و بارها داده‌های جمع‌آوری شده را بررسی نمود. در این بخش، پژوهشگر با بررسی مجموعه داده‌های جمع‌آوری شده می‌کوشد مفاهیم پنهان شده در آن را بازشناسد و بدون هیچ‌گونه محدودیتی به نامگذاری مفاهیم اقدام کند؛ زیرا هدف از کدگذاری باز، تجزیه مجموعه داده‌های جمع‌آوری شده به کوچکترین اجزای مفهومی ممکن است (۱۰) سپس با قرار دادن مفاهیم در طبقات کلی تر کدگذاری محوری صورت می‌گیرد. در پژوهش حاضر ۵۸ کد باز شناسایی شد که در ۱۹ مقوله فرعی و در نهایت ۸ مقوله اصلی تلفیق و طبقه‌بندی شد. (جدول ۳)

در نهایت کدگذاری انتخابی انجام شد (جدول ۳).

در ادامه، برای محاسبه پایایی مصاحبه‌های انجام گرفته از روش توافق درون موضوعی استفاده شد. برای محاسبه پایایی مصاحبه با روش توافق درون موضوعی دو کدگذار (ارزیاب)، از یک دانش آموخته مقطع دکتری مدیریت منابع انسانی که در بانک نیز مشغول فعالیت است، درخواست شد تا به‌عنوان همکار (کدگذار دوم) در پژوهش مشارکت کند. سپس پژوهشگر به‌همراه این همکار تعداد دو مصاحبه را کدگذاری کرده و درصد توافق درون موضوعی که به‌عنوان شاخص پایایی تحلیل به کار می‌رود را محاسبه و مبنای پایایی را درصد بالاتر از ۶۰ قرار داد که در موارد انتخابی مورد قبول بود. در نهایت تحلیل داده‌ها در سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی انجام شد.

## یافته‌ها

در مجموع، بیش از ۸۶۴ دقیقه (بیش از ۱۴ ساعت) مصاحبه در زمان تقریبی یک ماه از طریق هماهنگی با خبرگان امر انجام گرفت. میانگین

## جدول ۳: کدگذاری مفاهیم مرتبط با بانکداری اخلاقی

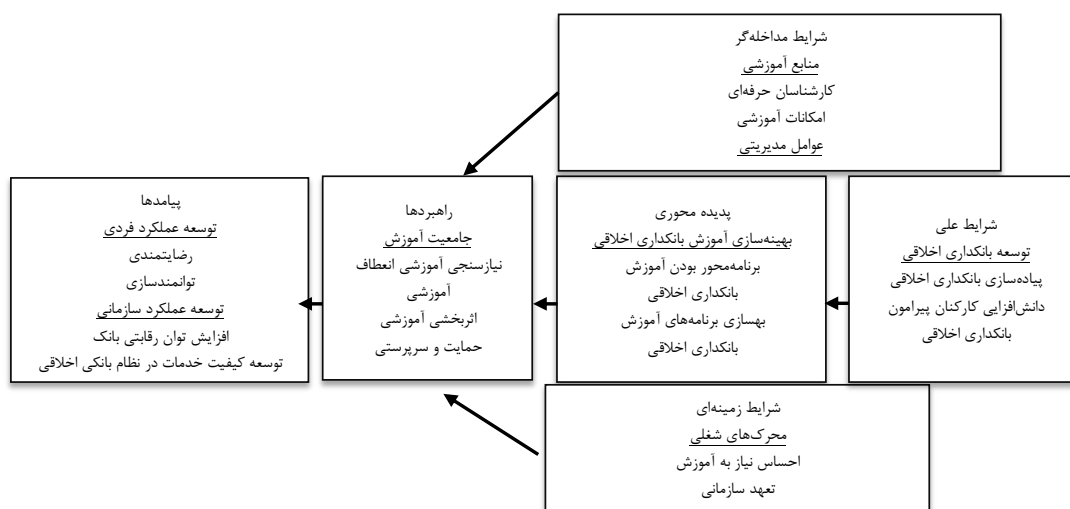
مفاهیم مرتبط	مقوله فرعی	مقوله اصلی	خوشه مقوله‌ای
هدف‌گذاری و سیاست‌گذاری آموزشی همراه با نگاه راهبردی به بانکداری	برنامه محور بودن آموزش	بهینه‌سازی آموزش بانکداری	پدیده محوری

	اخلاقی	بانکداری اخلاقی	اخلاقی در حوزه‌های اینترنت بانک، خدمات تجارت الکترونیک و سامانه‌های الکترونیکی در برنامه‌های آموزش وجود تقویم آموزشی مشخص	
		بهبودی برنامه‌های آموزش بانکداری اخلاقی	رفع خلاها و کاستی‌های موجود در برنامه‌های آموزشی با محوریت بانکداری اخلاقی	
			طراحی کاربردی برنامه‌های آموزشی با محوریت بانکداری اخلاقی	
			تناسب برنامه‌های آموزشی با نیازهای فعلی و آینده بانک رفاه و کارکنان در دولت الکترونیک	
شرایط علی	توسعه بانکداری اخلاقی	پیاده‌سازی بانکداری اخلاقی	وجود خلا در بانکداری سنتی و لزوم حرکت به سمت بانکداری اخلاقی	
		دانش‌افزایی کارکنان پیرامون بانکداری اخلاقی	همگام‌شدن بانک با تحولات صنعت بانکداری جهانی در عصر دیجیتال	
			حضور قدرتمند رقبا در ارائه خدمات بانکداری اخلاقی (عملیات پرداخت آنلاین، خدمات چک، عملیات کارت و ...)	
			مطالبات مشتریان در خصوص توسعه خدمات الکترونیک بانک (موبایل بانک، غیرفعال‌سازی کارت، پرداخت قبوض و ...)	
			ضعف در عملکرد کارکنان در ارائه خدمات بانکداری اخلاقی (استفاده از سخت‌افزارها یا نرم‌افزارهای بانکی)	
			فقدان مهارت کافی کارکنان (بوژه کارکنان نسل قبلی) برای بکارگیری ابزارهای بانکداری اخلاقی	
وجود جو یادگیری مباحث نوین در بانک مانند بلاک‌چین یا سرویس‌های ارزی و .....				
شرایط زمینه‌ای (بستر)	محرك‌های شغلی	احساس نیاز به آموزش	تمایل کارکنان به یادگیری مداوم	
		تعهد سازمانی <sup>۱۱</sup>	وجود نگرش و باور نیاز به آموزش و بهسازی در کارکنان	
			عوامل انگیزشی	باور به ضرورت ایجاد تغییر در خود و بانک
				پذیرش فناوری‌های بانکداری اخلاقی
شرایط مداخله‌گر	منابع آموزشی	کارشناسان حرفه‌ای	وجود کارشناسان متخصص برای آموزش بانکداری اخلاقی	
		امکانات آموزشی	وجود کارشناسان باتجربه برای آموزش بانکداری اخلاقی	
			وجود منابع فیزیکی مناسب برای برگزاری دوره‌های آموزشی آنلاین و آفلاین	
	عوامل مدیریتی		نگرش مدیریت نسبت به نیروی انسانی	وجود کتابخانه از نوع سنتی و الکترونیکی
		ثبات مدیریتی	مهیابودن زیرساخت‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری رایانه‌ای برای دوره‌های آموزشی آنلاین	
			مهیابودن زیرساخت‌های اینترنتی برای دوره‌های آموزشی آنلاین	
راهنم‌ها	جامعیت آموزش	نیازسنجی آموزشی	اعتقاد مدیران بانک رفاه به توانمندسازی سرمایه انسانی از طریق آموزش بانکداری اخلاقی	
		انعطاف آموزشی <sup>۱۲</sup>	نگاه به کارکنان به‌عنوان سرمایه انسانی	
			اثربخشی آموزشی <sup>۱۳</sup>	ثبات ساختاری، سیاستی و مدیریتی در بانک رفاه
			مشارکت کارکنان در تعیین نیازهای دانشی و مهارتی خود در حوزه بانکداری اخلاقی	
			اجتناب از برگزاری دوره‌های آموزشی به تقلید از مدل‌های خارجی یا داخلی	
			تعیین سرفصل‌های آموزش بانکداری اخلاقی	
			جداسازی ساعت آموزش از ساعت اداری	
			استمرار و پیوستگی آموزش‌ها به‌لحاظ زمانی	
			وجود الگو یا روش مشخص برای نظارت بر کار اساتید و کارشناسان آموزشی	

		حمایت و سرپرستی	سنجش میزان تاثیر آموزش‌های بانکداری اخلاقی در توسعه عملکرد کارکنان	
			دریافت بازخورد از کارکنان در پایان دوره‌های آموزش بانکداری مدرن	
			رتبه‌بندی و ارتقاء کارکنان بر اساس نظام جبران عملکرد	
			سامانه پاداش‌دهی مبتنی بر تغییر در عملکرد	
			حمایت از یادگیری و ارتقای شغلی کارکنان به صورت فردی و گروهی	
پیامدها	توسعه عملکرد فردی	رضایتمندی <sup>۱۴</sup>	رضایت شغلی	
			عدم فرسودگی شغلی	
		توانمندسازی <sup>۱۵</sup>	برطرف نمودن ضعف عملکردی کارکنان	
			برطرف نمودن نواقص مهارت‌های عمومی و تخصصی	
			احساس ارزشمندی برای بانک رفاه	
	توسعه عملکرد سازمانی	افزایش توان رقابتی بانک	احساس شایستگی	
			کمک به تغییر و تحولات بانک رفاه	
			جذب مشتریان جدید	
			حفظ مشتریان کنونی	
		توسعه کیفیت خدمات در نظام بانکداری اخلاقی	افزایش توان رقابت‌پذیری بانک در بخش‌های خدمات الکترونیک در سطح ملی و بین‌المللی	
			افزایش شهرت بانک در ارائه نوآوری	
			کاهش تخلفات اداری	
			ارائه خدمات گسترده در سایه بانکداری مدرن	
				صرفه‌جویی در هزینه‌های ارائه خدمات بانکی
				صرفه‌جویی در زمان ارائه خدمات بانکی
			دسترسی به کانال‌های متعدد برای انجام عملیات بانکی	

آموزش بانکداری اخلاقی، شرایط علی (توسعه بانکداری اخلاقی)، شرایط زمینه‌ای (محرک‌های شغلی)، شرایط مداخله‌گر (منابع آموزشی، عوامل مدیریتی)، راهبردها (جامعیت آموزش) و پیامدها (توسعه عملکرد فردی، توسعه عملکرد سازمانی) ترسیم گردید.

مدل پارادایمی این پژوهش، بر اساس الگوی پارادایمی استراوس و کوربین و استدلال‌های صورت گرفته در مرحله کدگذاری محوری به صورت شکل شماره ۱ ارائه شده است. به این ترتیب، الگوی پیشنهادی اولیه با تعیین نقش مقوله‌های اصلی در قالب پدیده محوری بهینه‌سازی



نگاره ۱: مدل پارادایمی بهینه‌سازی آموزش بانکداری اخلاقی

## بحث

این پژوهش‌ها و الگوهای پیشنهادی آن‌ها دیده می‌شود. بنابراین، کاستی‌های قابل ملاحظه‌ای در این حوزه بانکی وجود دارد. ابعاد الگوی نهایی از ۷ عامل اصلی تشکیل شده است. اگرچه عناصر مدل پژوهش از جنبه اجرا و پیاده‌سازی منحصر بفرد و خاص صنعت بانکداری هستند اما به لحاظ مفهومی قابل مقایسه با یافته‌ها و نتایج پژوهش‌های انجام شده قبل با محوریت ارائه مدل‌های آموزش در صنایع و سازمان‌های تولیدی و خدماتی دیگر بوده و این مهم از نقاط برجسته پژوهش حاضر است (جدول ۴).

مرور و واکاوی مطالعات صورت پذیرفته در ارتباط با موضوع پژوهش نشان داد که معدود پژوهش‌های پیشین با تاکید بر بانکداری سنتی انجام گرفته‌اند و موضوع بانکداری اخلاقی و آموزش‌های مورد نیاز برای استقرار و پیاده‌سازی آن کانون این مطالعات نبوده است. علاوه بر این، هیچ توافق کلی درباره عوامل و ابعاد تشکیل دهنده الگوی بهینه‌سازی آموزش بانکداری وجود ندارد و تفاوت‌ها و گاه تناقض‌های چندی در

### جدول ۴. مقایسه عناصر الگو با پژوهش‌های پیشین.

عناصر مدل پژوهش	تکرار در پژوهش‌های پیشین
پیاده‌سازی بانکداری اخلاقی	(۸)
دانش‌افزایی کارکنان	-
برنامه‌محور بودن آموزش	-
بهسازی برنامه‌های آموزش	-
احساس نیاز به آموزش	-
تعهد سازمانی	(۱۳)
عوامل انگیزشی	(۱۳)
کارشناسان حرفه‌ای	(۱۴)
امکانات آموزشی	(۱۵) (۱۶) (۱۷)
نگرش مدیریت نسبت به نیروی انسانی	-
ثبات مدیریت	-
نیازسنجی آموزشی	(۱۸) (۱۹)
انعطاف آموزشی	(۱۴)
اثر بخشی آموزشی	(۱۷)
حمایت و سرپرستی	(۱۶) (۲۰)
رضایتمندی	(۱۳)
توانمندسازی	(۱۳) (۲۰) (۲۱)
افزایش توان رقابتی بانک	-
توسعه کیفیت خدمات در نظام بانکداری اخلاقی	(۲۲)

بر این، نحوه روابط و شکل‌گیری متغیرها در پژوهش حاضر کاملاً متفاوت از پژوهش‌های قبلی است و جنبه نوآوری پژوهش و هدف آن را در پر کردن خلا موجود در خصوص نبود مدل بهینه‌سازی آموزش

با تحلیل جدول ۱۲، می‌توان دریافت که موضوع بهینه‌سازی آموزش بانکداری اخلاقی کمتر کانون مطالعات پژوهشگران بوده و تکرار اندک عناصر مدل در پژوهش‌های پیشین نمایان‌گر این واقعیت است. علاوه



اقتصادی کشور، سرمایه‌گذاری و اعطای وام به تجارت‌های اجتماعی، نهادهای مردمی و سازمان‌های فرهنگی، ارائه بهترین خدمات و جلب رضایت مشتریان و حفاظت از حقوق و منافع آنان، رعایت حقوق و منافع کارکنان و مسئولین نظام بانکی، حفاظت از اعتبار و شهرت نظام بانکی، ساماندهی اعطای تسهیلات در راستای کاهش سطح فقر و شکاف طبقاتی، حفاظت از محیط زیست و منافع فرانسلی را متصور بود. بنابراین برای دستیابی به چنین سیستم بانکی اخلاق مدار نیازمند آموزش هستیم. بر مبنای مدل پیشنهادی، بهینه‌سازی آموزش بانکداری اخلاقی به‌عنوان مقوله محوری؛ توسعه بانکداری اخلاقی به‌عنوان شرایط علی؛ محرک-های شغلی به‌عنوان شرایط زمینه‌ای؛ منابع آموزشی و عوامل مدیریتی به‌عنوان شرایط مداخله‌گر؛ جامعیت آموزش به‌عنوان راهبرد و سرانجام توسعه عملکرد فردی و توسعه عملکرد سازمانی به‌عنوان پیامد اجرای راهبردها در نظر گرفته شده‌اند.

### ملاحظه‌های اخلاقی

موضوعات اخلاقی همچون؛ سرقت ادبی، رضایت آگاهانه؛ انتشار چندگانه و ... در پژوهش حاضر مورد توجه قرار گرفته‌اند.

### واژه نامه

1. Economy	اقتصاد
2. Ethical values	ارزش‌های اخلاقی
3. Economic structures	ساختارهای اقتصادی
4. Financial systems	نظام‌های مالی
5. Ethical banking	بانکداری اخلاقی
6. Social banking	بانک اجتماعی
7. Ethical investment	سرمایه‌گذاری اخلاقی
8. Impact investment	سرمایه‌گذاری تأثیری
9. Social investment	سرمایه‌گذاری اجتماعی
10. Human dignity	کرامت انسانی
11. Organizational commitment	تعهد سازمانی
12. Educational flexibility	انعطاف آموزشی
13. Effectiveness of education	اثر بخشی آموزش
14. Satisfaction	رضایتمندی
15. Empowerment	توانمند سازی

### References

1. Eyvazloo H, Ghelych V. (2015). Ethical Banking the Hints for Iranian Banking System. MIEAOI; 4 (10): 27-52. (In Persian).
2. Panahi Boroujerdi N. (2003). Economics and its relationship with moral philosophy. Ma'refat; 66(2). (In Persian).
3. Saeedeh S, Amini MT, Parhizgar MM, Salar J. (2019). Designing and explaining the model of strategic control with self-controlling approach based on data-based theorizing. Public Organizations Management; 8(1): 11-32. doi: <https://doi.org/10.30473/ipom.2019.42938.3370>

بانکداری اخلاقی به‌منظور توسعه منابع انسانی در صنعت بانکداری را آشکار می‌کند.

به تناسب روابط ترسیم شده میان متغیرهای الگوی بهینه‌سازی آموزش بانکداری اخلاقی به‌منظور توسعه منابع انسانی، پیشنهادهای کاربردی ارائه می‌شود:

به‌منظور جامعیت بخشیدن به برنامه‌های آموزش بانکداری اخلاقی از طریق تأکید بر عوامل مدیریتی، پیشنهاد می‌شود تا نگرش مدیریت نسبت به نیروی انسانی تغییر نموده و مدیران بانک رفاه به توانمندسازی و ارتقاء سرمایه انسانی از طریق آموزش بانکداری اخلاقی (اعتقاد راسخ داشته باشند و ثبات ساختاری، سیاستی و مدیریتی در بانک برای پیاده‌سازی برنامه‌های آموزش راهبردی فراهم شود.

به‌منظور جامعیت بخشیدن به برنامه‌های آموزش بانکداری اخلاقی از طریق فراهم کردن منابع آموزشی، پیشنهاد می‌شود تا از وجود کارشناسان متخصص برای آموزش بانکداری اخلاقی استفاده شود.

پیشنهاد می‌شود تا از طریق ارائه پاداش‌های مادی و تقدیرنامه، علاقه-مندی به پیشرفت و رفتار اخلاقی را در کارکنان افزایش دهند.

با هدف جامعیت بخشیدن به برنامه‌های آموزش بانکداری اخلاقی از طریق بهسازی برنامه‌های آموزش، پیشنهاد می‌شود تا هدف‌گذاری و سیاست‌گذاری آموزشی همراه با نگاه راهبردی به بانکداری اخلاقی صورت پذیرد و بانک از وجود یک تقویم آموزشی مشخص بهره‌گیرد.

پیشنهاد می‌شود تا کارکنان در تعیین نیازهای دانشی و مهارتی خود در حوزه‌های بانکداری اخلاقی مشارکت داده شوند.

پیشنهاد می‌شود تا سرفصل‌های آموزش بانکداری اخلاقی با جزئیات تشریح شود. علاوه بر این، توصیه می‌شود تا آموزش‌ها به لحاظ زمانی استمرار و پیوستگی داشته باشند.

علیرغم دستاوردهایی که پژوهش به‌همراه داشته، با محدودیت‌هایی نیز مواجه بوده است. نخست آنکه، این پژوهش صرفاً در بانک رفاه انجام شده و در نتیجه تعمیم‌پذیری یافته‌ها به سایر بانک‌ها را با محدودیت همراه می‌سازد. در این خصوص به پژوهشگران توصیه می‌شود تا در پژوهش‌های آتی مدل پیشنهادی بهینه‌سازی آموزش بانکداری اخلاقی را در سایر بانک‌ها بررسی و نتایج آن را با نتایج این پژوهش مقایسه کنند. علاوه بر این، به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود تا در پژوهش‌های تکمیلی آینده، مدل پیشنهادی را با در نظر گرفتن نقش دولت در سیاست‌گذاری دوره‌های آموزشی به‌عنوان یک عامل مداخله‌گر مجدد آزمون نمایند.

### نتیجه گیری

بانکداری اخلاقی، اهدافی چون انجام فعالیت‌های کارا و مفید بر روی منابع بانکی خصوصاً سپرده‌های سرمایه‌گذاری و تامین مالی پروژه‌های پایدار، سرمایه‌گذاری در بخش حقیقی اقتصاد نه بخش کاغذی آن، پرهیز از اقداماتی که منجر به آسیب رسانی اقتصادی اجتماعی به جامعه می‌شود، کمک به حفظ ثبات بازارهای مالی و زمینه‌سازی توسعه

- Journal of Education in Law Enforcement Sciences; 6(21): 1-15. (In Persian).
14. Ramazani Limaeci A, Sobhani A, Mohammad Davoudi AH, Taghipour Zahir A. (2021). Development of a model to promote effective on-the-job training of administrative staff of Islamic Azad University (studied in Tehran province). Educational Administration Research; 12(46): 67-91. (In Persian).
  15. Jalilian H, Mehralizadeh Y, Rahimidoust G. (2021). Developing a model for selection of employee training approaches in small and medium industrial enterprises in Ahvaz. Journal of Educational Sciences; 28(1): 1-22. doi: 10.22055/edus.2021.33526.3036
  16. Momeni E, Zamani Moghadam A, Jafari P, Ghourchian N. (2020). Providing a model to enhance the education system of National Bank staff. Journal of Research in Educational Science; 14: 239-254. (In Persian).
  17. Nasirinia A, Mahmoudi AH, Delgoushaei Y, Badelle A. (2019). Providing a perceptual framework for e-learning management system evaluation model (case study: Maskan Bank). Educational Administration Research; 11(41): 173-197. (In Persian).
  18. Guba EG, Lincoln YS. (1982). Epistemological and methodological bases of naturalistic inquiry. ECTJ; 30(4): 233-252. DOI: <https://doi.org/10.1007/BF02765185>
  19. Saadi M, Mohamadi Moghadam Y, Abbaspour J, Abbaspour H. (2019). Study of barriers to electronic banking in Iran with meta-analysis approach. Business Intelligence Management Studies; 7(26): 137-160. doi: <https://doi.org/10.22054/ims.2019.9722>
  20. Mikołajczyk K. (2022). Changes in the approach to employee development in organisations as a result of the COVID-19 pandemic. European Journal of Training and Development; 46(5/6): 544-562. DOI: 10.1108/EJTD-12-2020-0171
  21. Rezaei Mirghaed H, Ahmadi R, Kooshki Jahromi A. (2017). Assessment of needs and determination of training courses for employees of education and research units of Hormozgan University based on the competency approach. Journal of Educational Planning Studies; 6(12): 133-166. DOI: 10.22080/eps.2018.1789
  22. Panayotopoulou L, Vakola M, Galanaki E. (2007). E-HR adoption and the role of HRM' evidence from Greece. Personnel Review; 36(2): 277-294. DOI: 10.1108/00483480710726145 .
  4. Hoseinzadeh E, Ramezani M, Sangi Noorpoor A, Amari H, Feghhi Farahmand N. (2022). Competency model and ethics with a successor approach in the banking industry. Ethics in Science and Technology; 17(2):117-122. (In Persian). DOR: 20.1001.1.22517634.1401.17.2.16.8
  5. Ronaghi MH, Feizi K. (2011). A Model for business ethics in iran's private banks. Ethics in Science and Technology; 6 (2) :42-51. (In Persian). DOR: 20.1001.1.22517634.1390.6.2.5.0
  6. Khosh'heikal M, Gharib I. (2016). Identifying obstacles to the development of electronic banking. Business Intelligence Management Studies; 4(16): 123-145. doi: <https://doi.org/10.22054/ims.2016.6986>
  7. Roodi G, Mousavi Chelak A, Ziaei S, Sharif Moghaddam H. (2020). Paradigmatic model of tacit knowledge sharing in iranian universities from the knowledge and information science specialists' viewpoints with a grounded theory approach. Library and Information Science Research; 9(2): 44-64. doi: 10.22067/riis.v0i0.81328
  8. Khorsandian A, Moradpoor A, Shabani M. (2014). The Ethical Banking's Modeling. QJERP; 22 (71): 29-52. (In Persian).
  9. Ronaghi MH. (2022). Blockchain technology acceptance in Iran's banking industry. Journal of Improvement Management; 16(1): 30-53. doi: 10.22034/jmi.2022.290213.2590
  10. Rahimi S, Taleb-Niya G, Hejazi R, Ranjbar MH. (2022). Designing an effective human resource valuation model using grounded theory (case study: Islamic Azad University units in Hormozgan province). Accounting Knowledge and Management Audit Quarterly; 11(4): 197-214. (In Persian).
  11. Mousavi Siahdele SS, Jabari Asl S, Rezvani Chaman Zamin M. (1400). Presentation of organizational readiness model for acceptance of excellence model in Islamic Azad University: a hybrid approach. Innovation and Value-Creation Quarterly; 10(20): 167-186. (In Persian).
  12. Ramezani Rad F, Rezaeizadeh M, Kiakajoori D, Mokhtari M. (2020). Prioritizing the factors affecting organizational behavior management with emphasis on ethical principles and values in the banking industry. Ethics in Science and Technology; 15(2):180-184. (In Persian). DOR: 20.1001.1.22517634.1399.15.2.25.3
  13. Hatami Z, Fathi K, Zamani Moghadam A, Jafari P. (2018). (2017). Presenting the quality improvement model of training and improvement of employees.