

## شناسائی مولفه‌های مدل بانکداری جامع با تاکید بر مدل بانکداری شرکتی پویا

مجتبی بیات<sup>۱</sup>، احمد سرداری<sup>۲\*</sup>، ناصر آزاد<sup>۳</sup>، عبدالله نعیمی<sup>۴</sup>

۱- مجتبی بیات، دانش‌آموخته دکترای مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران،

[Mojtababayat1982@gmail.com](mailto:Mojtababayat1982@gmail.com)

۲- احمد سرداری (نویسنده مسئول)، دانشیار و عضو هیات علمی دانشگاه شاهد، تهران،

[1401sardari@gmail.com](mailto:1401sardari@gmail.com)

۳- ناصر آزاد، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران جنوب، تهران،

[nazad2020@gmail.com](mailto:nazad2020@gmail.com)

۴- عبدالله نعیمی، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران جنوب، تهران،

[Naami122@yahoo.com](mailto:Naami122@yahoo.com)

### چکیده:

در پژوهش حاضر مولفه‌های بانکداری جامع شناسائی گردد، به این منظور از روش تحقیق کیفی استفاده شده است. در این پژوهش ابتدا پژوهش‌های قبلی موجود در پایگاه علمی ساینس دایرکت که بعد از سال ۲۰۱۷ منتشر شده است، مورد بررسی قرار گرفت، همچنین با استفاده از اطلاعات مندرج در ۲۷ بانک ایرانی به مشاهده فعالیت در زمینه بانکداری شرکتی این بانک‌ها پرداخته شد و سپس با استفاده از نظر خبرگان ساختار سازمانی در بانکداری نسبت به شناسائی مولفه‌های بانکداری جامع و ارتباط آن با بانکداری شرکتی اقدام شد. در این خصوص با استفاده از یک پنل خبرگان ۶ نفره، بعد از تعداد ۳ عدد مصاحبه با خبرگان ساختار سازمانی در بانکداری، شناسائی مولفه‌ها به اشباع نظری رسید. به این ترتیب تعداد ۲۴ مولفه از روش بررسی ادبیات و تعداد ۴۱ مولفه نیز از روش مصاحبه با خبرگان به دست آمد، که پس از حذف تعداد ۱۶ مولفه مشترک بین دو روش پژوهش، نهایتاً تعداد ۴۹ مولفه در زمینه بانکداری جامع شناسائی شد، با اخذ نظر پنل خبرگان پژوهش، پس از گذراری باز، کدگذاری محوری و نهایتاً کد گذاری انتخابی تعداد ۱۲ مولفه در مرحله غربالگری به‌عنوان متغیرهای نهایی بانکداری جامع شناسائی شد، که شامل بانکداری شرکتی، بانکداری اختصاصی، بانکداری خرد، بانکداری الکترونیکی، تامین سرمایه، صرافی، لیزینگ، بیمه، صندوق‌های سرمایه‌گذاری مشترک، خدمات کارگزاری، بانکداری سرمایه‌گذاری و شرکت‌های اعتبارسنجی می‌باشد. برای سنجش قابلیت اعتماد (پایایی) بخش کیفی مدل از آلفای کریپندورف و بابت اعتبار (روایی) بخش کیفی از اعتبار محتوا استفاده شده است.

کلمات کلیدی: بانکداری جامع، بانکداری شرکتی، پویایی، شناسائی مولفه، آلفای کریپندورف

## ۱. مقدمه:

در دهه اخیر در کشور ایران توجه به بانکداری شرکتی و بخش بندی جدید مشتریان بانکی در قالب بانکداری شرکتی به عنوان بخش مهمی از مدل بانکداری جامع<sup>۱</sup> مورد توجه نظام بانکی قرار گرفته است. در این میان حتی برخی از بانکها به تاسیس ادارات کل با عنوان اداره کل بانکداری شرکتی نیز پرداخته‌اند. از طرفی مشتری شرکتی هرچه بزرگتر باشد نیازهای متنوع‌تر و خواسته‌های بیشتری از بانک خواهد داشت، شرکتها نیز سرعت به این بخش بندی جدید واکنش نشان دادند و درقبال حضور به‌عنوان مشتری شرکتی خواهان دریافت خدمات و محصولات متنوع بانکی در قالب نیازهای شرکت خود شدند، لذا توسعه این روابط دو طرفه میان بانک و این بخش از مشتریان نیازمند توجه به ابعاد گوناگون و متنوع‌تری به نسبت مشتریان عادی گردید. افتتاح حساب‌هایی تحت عنوان حساب حقوقی خاص شرکتی، ارائه تسهیلات از محل این حساب‌ها و سایر خدمات قابل پرداخت به این مشتریان، تنها بخشی از استراتژی بانکداری شرکتی هر بانک محسوب می‌گردد. اما یک رابطه بلند مدت و دو سویه بین مشتری شرکتی و بانک نیازمند استراتژی مناسبی هست تا بقای مشتری را برای بانک به‌همراه داشته باشد، مشتری شرکتی نیز به‌عنوان مهمترین عامل بانکداری شرکتی، باتوجه به محدودیت‌هایی که پیش‌تر به آن اشاره شد، به دنبال ارائه خدماتی است که در چهارچوب قوانین، خواسته و نیاز سازمانی و پرسنلی خود را برآورده سازد. کاستی موجود در گرو شناسایی مولفه‌های بانکداری شرکتی جامع می‌باشد تا متناسب با این مدل ارائه خدمات در قالب بانکداری شرکتی میسر گردد. تنها زمانی می‌توان مدل بانکداری جامع را در بانک‌های پیاده‌سازی نمود که قانون‌گذار<sup>۲</sup> حوزه بانکی مجوز ورود بانک‌ها به عرصه‌های مجاز بین‌المللی بانکداری جامع را فراهم سازد. عبارتی این مدل بانکی زمانی قابلیت پیاده‌سازی دارد که اولاً قانون‌گذار و تنظیم‌کننده قانون در زیر مولفه‌های بانکداری جامع یکی باشد یا منعی قانون‌گذار مرجع منعی برای ورود بانک‌ها به عرصه‌های دیگر فراهم ننموده باشد، دوم اینکه بانک‌ها توانایی مالی و فنی لازم برای ورود به این بخش را داشته باشند. سوم اینکه در اکثر کشورهایی که از مدل بانکداری جامع تبعیت می‌کنند، بانک‌ها به عملیاتی مانند تاسیس شرکت‌های سرمایه‌گذاری، بیمه، لیزینگ، صرافی و ... می‌پردازند تا خدمات جامعی را به مشتریان شرکتی و شخصیت‌های حقوقی ارائه نمایند. بر همین اساس ابتدا باید مشخص نمائیم مدل بانکداری جامع چیست و پس از آن رابطه این مدل با بانکداری شرکتی را مشخص نمائیم. به همین دلیل تحلیل جامعی از کتب و مقالات در این خصوص مورد بررسی پژوهشگر قرار گرفت.

## ۲. تعاریف نظری و پژوهش‌های پیشین:

کسب و کار در مدل بانکداری جامع که در آن بانکداری به بخش‌هایی نظیر بانکداری خرد یا اشخاص، بانکداری اختصاصی، بانکداری شرکتی و ... تقسیم‌بندی می‌گردد یعنی بانک‌ها منافع ذینفعان خود را از طریق فعالیت در رشته‌های مختلف برآورده می‌سازند. یکی از شناخته شده‌ترین این عناوین در بانک‌های ایرانی بانکداری شرکتی است، که مفهوم آن ارائه خدمات تخصصی بانکداری به طیف مشتریان حقوقی و در قالب شرکت‌های کوچک، متوسط و بزرگی است، که با بانک‌ها تعامل دارند. البته قبل از اینکه اقدام به پیاده‌سازی بانکداری شرکتی شود، باید امکانپذیر بودن استقرار آن در شبکه خدمات بانکی مورد ارزیابی قرار گیرد. یعنی اطمینان داشته باشیم که پروژه در محیط‌های فنی، اقتصادی، مالی، سیاسی، نیروی انسانی و ... می‌تواند فعالیت نماید. عدم تحول لازم در ساختار حقوقی، آماری، فرهنگ و نوع مراجعه بانک به مشتری عواملی هستند که باعث شده شرکت‌ها در عمل از دریافت یک بسته مناسب از خدمات بانکداری شرکتی محروم بمانند [۱].

در دو دهه اخیر، مطالعات زیادی باعنوان بانکداری شرکتی انجام شده است، اما به دلیل غربی بودن ریشه ایجاد مدل بانکداری جامع، تلاشی برای ارائه یک مدل مفهوم بانکداری جامع و شرکتی بر اساس نظام بانکداری اسلامی و ایرانی انجام نشده است. به همین دلیل بانک‌های ایرانی، حتی با وجود راه‌اندازی بخش بانکداری شرکتی، کمترین بهره را از مدل بانکداری جامع برده‌اند. در صورت‌های مالی

۱. Universal Banking (Comprehensive banking Model)

۲. regulatory

بانک‌ها حتی تحلیل جداگانه‌ای بابت درآمد بانک‌ها از سایر بخش‌های غیر تخصصی بانکداری صورت نمی‌گیرد، مثلاً اکثر بانک‌های تجاری دارای بخش بیمه فعال هستند، مثل بیمه ما بانک ملت، بیمه مسکن آرمان بانک مسکن، بیمه پاسارگاد و ... اما به دلیل متفاوت بودن بخش نظارتی و قانون‌گذاری بیمه و بانک در ایران حتی از ورود بانک‌ها به برخی از فعالیت‌های مدل بانکداری جامع مرسوم در دنیا ممانعت بعمل می‌آید. در زیر به برخی از پژوهش‌های مهم و اخیر که در زمینه بانکداری جامع و شرکتی صورت گرفته است، اشاره شده است.

جدول شماره ۱- تحقیق‌های داخلی و خارجی مرتبط با بانکداری جامع و بانکداری شرکتی

نام محقق	سال پژوهش	موضوع	مولفه‌های پژوهش
آذر، عادل؛ عرب عامری، حسن [۲]	۱۳۹۸	سیستم‌های ابتکاری انتقادی CSH: ابزاری کاربردی برای بهبود عملکرد بانکداری شرکتی در بانک ملت	بررسی ۵ دسته موضوعات مرزی، منبع انگیزش، منبع قدرت، منبع دانش و منبع مشروعیت مورد بررسی قرار گرفت
پوربائنی، حسین و و اخوان، علی [۳]	۱۳۹۷	بررسی انتظارات مشتریان بانکداری شرکتی در بانک اقتصاد نوین از جنبه کیفی	انتظارات مشتریان بانکداری شرکتی در ۴ دسته عوامل محیطی، ساختاری، نهادی و عوامل خارجی دسته‌بندی شدند.
پور خسرو چهارمحالی، ساسان، شاه‌نظری، علی و نساجی کامرانی، مهدی [۴]	۱۳۹۷	بررسی تأثیر بکارگیری بانکداری شرکتی بر سهم بازار بانک‌ها (مطالعه موردی بانک تجارت شهرستان اصفهان)	به بررسی تأثیر گذاری بانکداری شرکتی بر سهم بازار بانک‌ها با توجه به ۵ مولفه خدمات پرداخت، تسهیلات، ریسک مالی، ریسک شرکتی و تامین مالی شرکتی پرداخته است.
عبدالوند، محمد علی؛ بنی‌اسدی، مهدی [۵]	۱۳۹۷	شناسایی عوامل مؤثر بر اثر بخشی بانکداری شرکتی با نقش متغیر میانجی مدیریت ارتباط با مشتری (پژوهش ترکیبی)	بررسی تأثیر پست‌های بانکداری شرکتی در نگهداری مشتریان تأثیر مدیر ارتباط با مشتری، مدیر مشتریان ارزنده، مدیر مشتریان کلیدی، فناوری و کیفیت خدمات
روستا، احمد، محمد رحیم اسفیدانی، مسعود کیماسی و محمد اراکی تبار [۶]	۱۳۹۷	شناسایی الگوی رفتار مشتریان شرکتی و ارتباط آن استراتژی‌های شرکتی در صنعت بانکداری ایران	بررسی نوع شناسی رفتار مشتریان شرکتی و اتخاذ استراتژی‌های متناسب با رفتارهای شناخته شده این مشتریان، شناسایی سه الگوی رفتاری تجاری، تحلیلی و تعاملی
سید احمدی، سید میلاد، فوکردی، رحیم و عادل، امید [۷]	۱۳۹۶	شناسایی موانع و ارائه راه‌کارهای مناسب ایجاد بانکداری شرکتی (مطالعه موردی بانکی ملی)	بررسی ۲۰ متغیر و در نهایت ۴ متغیر نبود شفافیت اطلاعاتی، ضعف در تحلیل بازار، نیروی انسانی و ساختار سازمانی در این پژوهش دارای اولویت‌بندی بیشتر تشخیص داده شدند.
عباسی، ابراهیم و خداداد، فاطمه [۸]	۱۳۹۴	مقایسه تطبیقی بانکداری اختصاصی و بانکداری شرکتی و ارائه چالش‌ها و الزامات پیاده‌سازی آن‌ها	فعالیت در عرصه ملی و بین‌المللی در قالب شرکت مادر تخصصی هلدینگ منجر به راه‌اندازی شرکت‌های زیرمجموعه شده مانند شرکت‌های بیمه، لیزینگ، سرمایه‌گذاری، صرافی و کارگزاری و فناوری و ...
نوری بروجردی، پیمان [۹]	۱۳۹۱	بررسی مقایسه ای موقعیت بانکداری شرکتی در ایران و جهان	بررسی بانک‌های بزرگ دارای بانکداری شرکتی در جهان
راچیتا گولانی، راس کاتوموری و سونیل کومار [۱۰]	۲۰۲۰	بررسی شاخص غیر پارامتریک بانکداری شرکتی در صنعت بانکداری	بررسی شاخص غیر پارامتریک بانکداری شرکتی در صنعت بانکداری، یعنی اثربخشی هیئت مدیره، عملکرد حسابرسی، پاداش، حقوق و اطلاعات سهامداران و افشای و شفافیت

بررسی شاخص‌های مالی مانند نرخ بازده دارایی‌ها، نرخ بازده حقوق صاحبان سهام و شاخص کیو توبین برای بررسی تأثیر بانکداری شرکتی و عملکرد مالی	۲۰۲۰	ال احдал، ولید؛ السمجی، محمد ح؛ تاباش، مصعب و فرهنگ، نجیب ح.س. <sup>i</sup> [۱۱]
تأثیر بانکداری شرکتی بر ریسک بانکی، بررسی میزان ریسک در ۱۰ بانک تونس طی یک دوره تجزیه و تحلیل هشت ساله در خصوص متغیرهای مربوط به بانکداری و ریسک اعتباری را بررسی می‌کند تا تأثیر آن‌ها را بر منابع مالی بانکی تعیین کند.	۲۰۲۰	مهدی جمعی و همکاران <sup>ii</sup> [۱۲]
تأثیر مستقیم سهامداری بانک بر نوآوری شرکتی، از طریق مکانیزم بانکداری شرکتی موجب نوآوری شرکت و نهایتاً انتفاع کل جامعه می‌گردد.	۲۰۲۰	شائوچی لی، ژائورونگ لی و کم سی. چان <sup>iii</sup> [۱۳]
بررسی پویایی بانکی با توجه به ارائه خدمات از طریق فناوری بانکی. بررسی راحتی و سهولت در خصوص گسترش مشتریان بانک‌های پرداخت.	۲۰۱۷	میتال، شالینی؛ شلوار، آنوپ؛ بهادوریا، شیلش سینگ <sup>iv</sup> [۱۴]
بررسی ثبات مالی و بانکداری جامع، نهاد قانونگذار بانکی و بانک‌های آلمانی، نظارت و مقررات بانکی	۲۰۱۷	دیتريشا، دیمو؛ وولمر، اووه <sup>v</sup> [۱۵]

در یکی از پژوهش‌هایی که توسط آقای نوری بروجردی در سال ۳۹ انجام پذیرفت، بانک‌های منطقه مینا از منظر شروع فعالیت در بانکداری شرکتی مورد بررسی قرار گرفتند، از طرفی نیز مطابق با جدول شماره ۲ بانک‌های بزرگ دنیا که با استفاده از بانکداری شرکتی، مزیت رقابتی پایداری را برای خود فراهم ساخته‌اند، معرفی شده‌اند که فهرست آنها بر اساس دارا بودن بخش‌های مستقل بانکداری شرکتی، دارا بودن عناوین مشابه بانکداری شرکتی، عدم وجود ساختار بانکداری شرکتی و ارائه خدمات و بطور کلی فاقد هرگونه بانکداری شرکتی در جدول شماره ۲ آورده شده است. در دهه قبل از ۲۰ بانک بزرگ دنیا تنها بانک توسعه چین و پست بانک ژاپن فاقد ساختار بانکداری شرکتی بود، که البته در حال حاضر بانک توسعه چین ضمن ایجاد بخش بانکداری شرکتی فعال، بخش قابل ملاحظه‌ای از درآمد خود را از بخش بانکداری شرکتی کسب می‌نماید، به همین دلیل لزوم توجه به مدل بانکداری جامع بیش از پیش مهم به نظر می‌آید و همینطور داشتن بخش بانکداری شرکتی در سالیان اخیر، بعنوان یک بخش مهم از بانکداری مطرح شده است.

همانطور که در جدول شماره ۲ ملاحظه می‌گردد، ۲۰ بانک بزرگ دنیا در بخش بانکداری شرکتی فعالیت قابل ملاحظه‌ای دارند، به همین دلیل اهمیت استفاده از مدل بانکداری جامع در تامین نیاز دینفعان یک بانک غیر قابل انکار می‌باشد. البته این موضوع اهمیت زیادی دارد که بین ارائه خدمات به مشتریان بزرگ شرکتی بصورت ویژه <sup>۲</sup> و بانکداری شرکتی تفاوت قائل شویم، به این نحو که بانکداری شرکتی یک روش منحصربفرد ارائه خدمات به مشتریان شرکتی است، که در صدد برآورده ساختن نیازهای خاص هر مشتری بصورت سفارشی‌سازی شده می‌باشد.

جدول شماره ۲- بانک‌های بزرگ دارای بانکداری شرکتی (نوری بروجردی، ۱۳۹۱)

ردیف	نام بانک <sup>vi</sup>	دارای بخش مستقل برای بانکداری شرکتی	دارای عناوین مشابه بانکداری شرکتی	عدم وجود بخش مستقل بانکداری شرکتی اما ارائه خدمات شرکتی	فاقد هرگونه تمرکز بر بانکداری شرکتی
۱	دویچه	✓			
۲	گروه مالی میتسوبیشی UFJ	✓			
۳	هلدینگ HSBC		✓		
۴	بانک صنعت و تجارت چین	✓			
۵	بی ان پی پارibas	✓			
۶	گروه کردیت اگریکول	✓			
۷	بارکلیز پی ال سی	✓			
۸	پست بانک ژاپن				✓
۹	جی پی مورگان چیس و شرکت		✓		
۱۱	گروه رویال بانک اسکاتلند	✓			
۱۱	بانک آمریکا	✓			
۱۲	بانک ساخت و ساز چین	✓			
۱۳	بانک چین	✓			
۱۴	گروه مالی میزوهو	✓			
۱۵	بانک کشاورزی چین	✓			
۱۶	شرکت سیتی گروپ	✓			
۱۷	گروه مالی سومیتومو میتسویی	✓			
۱۸	بانک سانتاندر	✓			
۱۹	گروه آی.ان.جی.	✓			
۲۰	جامعه عمومی	✓			
۲۱	گروه بانکی لویدز	✓			
۲۲	گروه بی.پی.سی.ای.	✓			
۲۳	یو.بی.اس.	✓			
۲۴	ولز فارگو		✓		
۲۵	یونی کردیت اس.بی.ای	✓			
۲۶	گروه کردیت سوئیس	✓			
۲۷	بانک توسعه چین				✓
۲۸	گلدمن ساکس			✓	
۲۹	گروه بانک رابو			✓	
۳۰	بانک نوردیا	✓			

### ۲. بانک‌های ایرانی و بررسی وضعیت بانکداری شرکتی:

باتوجه به مشاهدات تارنمای بانک‌های ایرانی، در این بخش سعی شده است وضعیت بانکداری شرکتی در بانک‌های ایرانی بررسی گردد. به همین دلیل بانک‌های دارای بخش بانکداری شرکتی با علامت \* مشخص شده‌اند، بانک‌هایی که دارای عناوین مشابه بودند با علامت "ت" و در زیر بانک‌های فاقد ساختار بانکداری شرکتی نیز علامت "-" درج شده است.

جدول شماره ۳- وضعیت بانک‌های ایرانی در بانکداری شرکتی و استفاده از مدل بانکداری جامع

وضعیت بررسی	سپه	صنعت و معدن	کشاورزی	مسکن	توسعه صادرات	توسعه تعاون	پست بانک	اقتصاد نوین	پارسیان
بانکداری شرکتی	*	*	*	*	*	*	ت	*	*
وضعیت بررسی	کارآفرین	سامان	سینا	خاورمیانه	شهر	دی	صادرات	ملت	تجارت
بانکداری شرکتی	*	*	*	*	ت	-	ت	*	*
وضعیت بررسی	ملی	پاسارگاد	آینده	گردشگری	رفاه	ایران زمین	سرمایه	قرض الحسنه مهر	قرض الحسنه رسالت
بانکداری شرکتی	*	*	*	*	*	ت	-	-	*

همانطور که در جدول شماره ۳ مشخص می‌باشد، از ۲۷ بانک مورد مطالعه در سال ۱۴۰۱ تعداد ۲۰ بانک دارای بخش بانکداری شرکتی بودند، تعداد ۴ بانک دارای عناوین مشابه با بانکداری شرکتی بوده یا به ارائه خدمت در این حوزه می‌پردازند و تعداد ۳ بانک نیز هنوز به این عرصه ورود نکرده‌اند با دارای فعالیت محدودی در این زمینه بوده‌اند.

### ۴. قلمرو پژوهش (زمانی، مکانی، موضوعی):

قلمرو زمانی پژوهش خُبرگان شاغل در ارتباط با بانکداری شرکتی هستند که در سال ۱۴۰۱ در نظام بانکداری کشور مشغول به فعالیت بودند یا دارای سابقه تالیف کُتب یا پژوهش‌های جدید در زمینه بانکداری جامع و شرکتی بودند. قلمرو مکانی پژوهش بانک‌های تجاری و غیرتجاری و توسعه‌ای و تخصصی نظام بانکی که در شهر تهران در دسترس می‌باشند. قلمرو موضوعی پژوهش نیز بانکداری جامع تحت عنوان "شناسایی مولفه‌های مدل بانکداری جامع با تاکید بر مدل بانکداری شرکتی پویا" می‌باشد.

### ۵. روش‌شناسی پژوهش:

نوع پژوهش داده بنیاد گلپزری است، زیرا هیچ پژوهش مدونی در خصوص ارائه مدل بانکداری جامع باتوجه به نظام بانکداری در ایران انجام نشده است. روش نمونه‌گیری پژوهش در خصوص انتخاب افراد متخصص روش نمونه‌گیری گلوله برفی تا رسیدن به اشباع نظری بود. به دلیل اینکه متخصصین این زمینه بسیار انگشت‌شمار بودند، لذا با لحاظ خصوصیات افراد نظیر تحصیلات مرتبط، زمینه کاری مرتبط و اثرات جدید علمی و پژوهشی تعداد ۶ نفر متخصص شناسائی شد، که پس از انجام تعداد ۳ مصاحبه عمقی، مدل به اشباع نظری رسید. در روش تجزیه و تحلیل نیز از نرم‌افزار مکس کیو دی ای همراه با اخذ نظرات خُبرگان پژوهش در قالب اجماع نظر استفاده شد. ابزار پژوهش نیز مصاحبه عمیق با خُبرگان پژوهش بود. در نهایت نیز باتوجه به نظرات خُبرگان پژوهش در خصوص بانکداری جامع به

ارائه مدل در قالب شناسائی مولفه‌های مدل بانکداری جامع با تاکید بر مدل بانکداری شرکتی پویا انجامید که منظور از پویایی در آن بکارگیری منحصر بفرد هر بانک باتوجه به نقاط قوت و فرصت‌های محیطی از این مدل می‌باشد.

### ۶. روند نمای روش بخش کیفی پژوهش:

در این بخش از پژوهش مراحل انجام شده در پژوهش تا ارائه مولفه‌های مدل بانکداری جامع شناسائی شده با تاکید بر مدل بانکداری شرکتی پویا نمایش داده شده است.

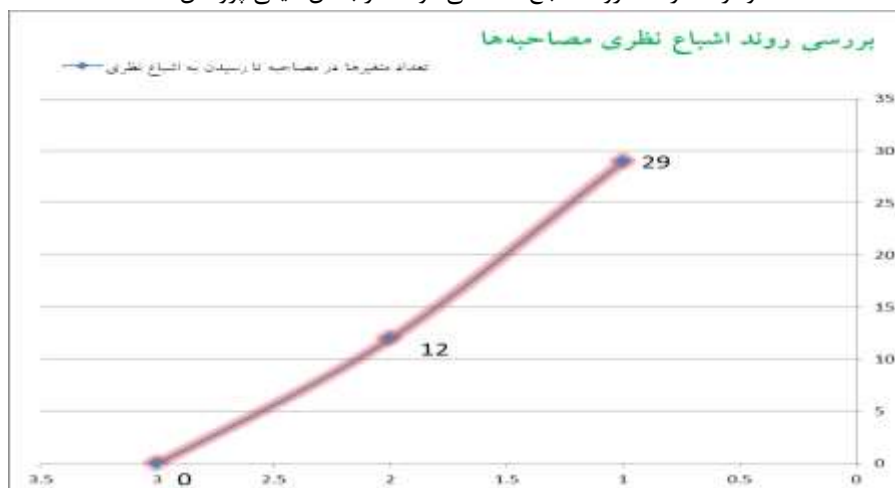
نمودار شماره ۱- روند نمای روش بخش کیفی پژوهش



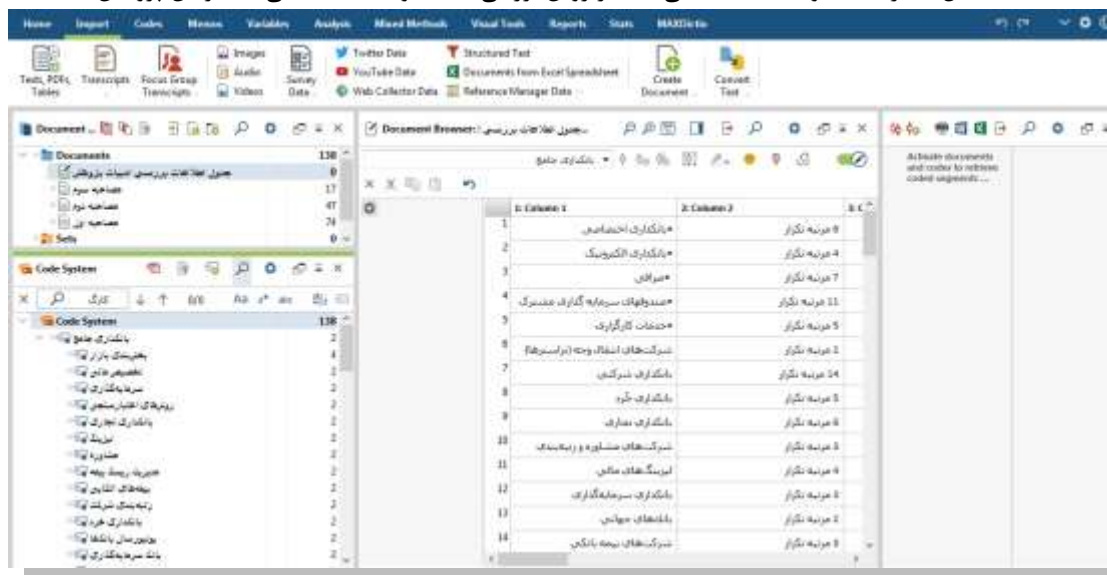
### ۷. اشباع نظری مصاحبه با خبرگان پژوهش:

از تعداد ۶ نفر خبرگان پژوهش شناسائی شده، پس از تعداد ۳ مصاحبه، شناسائی مولفه‌های پژوهش به اشباع رسید که روند کشف مولفه‌های پژوهش در شکل شماره ۱ مشخص شده است.

نمودار شماره ۲- روند اشباع شناسائی مولفه در بخش کیفی پژوهش



شکل شماره ۱ - مولفه‌های شناسایی شده از روش بررسی ادبیات و مصاحبه عمقی با خبرگان پژوهش

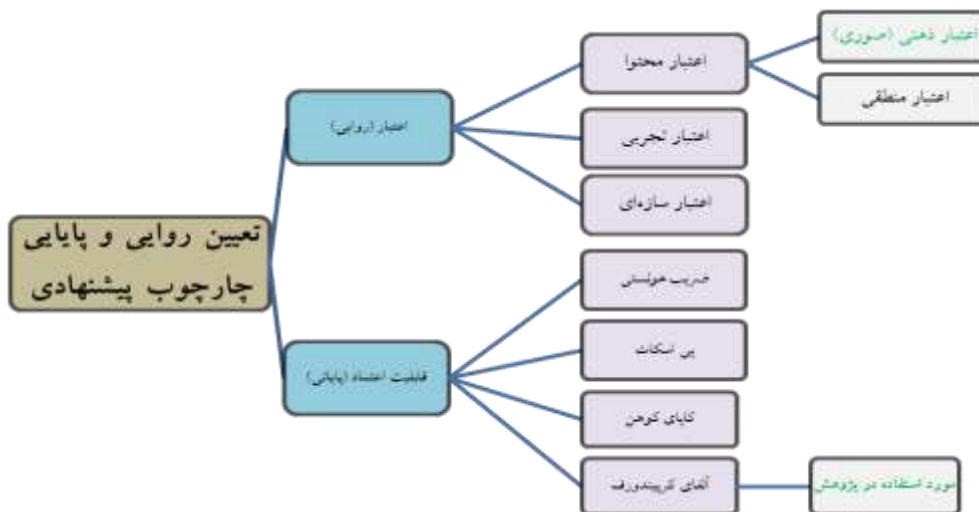


همانطور که در شکل شماره ۱ مشخص شده است، از هر دو روش بررسی ادبیات پژوهش و مصاحبه با خبرگان تعداد ۱۳۸ مولفه استخراج گردیده است. از اینرو نیاز است ضرورت دارد برای شناسایی مولفه‌های نهایی پژوهش‌روایی و پایایی پژوهش مورد بررسی قرار گیرد تا مولفه‌های نهایی شناسایی شده در مدل بانکداری جامع استخراج گردد.

## ۸. روایی و پایایی پژوهش:

مراحل تعیین روایی و پایایی چارچوب پیشنهادی پژوهش بشرح زیر است:

نمودار شماره ۳ - چارچوب پیشنهادی تعیین روایی و پایایی



همانطور که در نمودار شماره ۳ نیز مشخص می‌باشد، در این پژوهش برای بررسی اعتبار چارچوب پیشنهادی از اعتبار ذهنی که نوعی از اعتبار محتوا استفاده شده است. اعتبار محتوا نوعی اعتبار است که معمولاً برای بررسی اجزای تشکیل‌دهنده یک ابزار اندازه‌گیری به کار برده می‌شود. اعتبار محتوایی یک ابزار اندازه‌گیری به سوال‌های تشکیل‌دهنده آن بستگی دارد.



۸-۱. روایی پژوهش:

اگر سوال‌های ابزار، معرف ویژگی‌ها و مهارت‌های ویژه‌ای باشد که محقق قصد اندازه‌گیری آن را داشته باشند، آزمون دارای اعتبار محتوا است. برای اطمینان اعتبار محتوا باید در مواقع ساختن ابزار چنان عمل کرد که سوال‌های تشکیل دهنده ابزار معرف قسمت‌های محتوای انتخاب شده باشد. اعتبار محتوای یک آزمون معمولاً توسط افرادی متخصص در موضوع مورد مطالعه تعیین می‌شود. از این رو اعتبار محتوا به قضاوت داوران بستگی دارد [۱۰].

جدول شماره ۳- وضعیت بانک‌های ایرانی در بانکداری شرکتی و استفاده از مدل بانکداری جامع

Document name	مصاحبه شماره ۱	مصاحبه شماره ۲	مصاحبه شماره ۳
مصاحبه شماره ۱	۱	۰.۷۹	۰.۸۵
مصاحبه شماره ۲	۰.۷۹	۱	۰.۷۸
مصاحبه شماره ۳	۰.۸۵	۰.۷۸	۱

باتوجه به میزان مشابهت‌یابی که در نرم‌افزار مکس کیو دی ای نسخه‌ی ۲۰۲۰ نمایش داده می‌شود، نظر اجماع خبرگان پژوهش در خصوص مولفه‌های بانکداری شرکتی بسیار نزدیک به هم بوده به نحویکه بیش از ۷۰ درصد مشابهت در ارائه مولفه مشابهت دارند.

۸-۲. پایایی پژوهش:

ضریب پایایی کریپندورف یا آلفای کریپندورف در طول زمان تغییرات زیادی داشته است. در این قسمت فرمول پایه ای آلفای کریپندورف ارائه شده است. در این فرمول DO بیانگر عدم توافق مشاهده شده است و DE بیانگر عدم توافق مورد انتظار است.

$$\alpha = 1 - \frac{DO}{DE} \quad (1)$$

این شاخص مقداری می تواند مقادیر بین صفر و یک و زیر صفر را نیز داشته باشد. صفر بیانگر عدم توافق کامل بین دو کدگذار و یک بیانگر بالاترین میزان توافق دو کدگذار است. اگر آلفای کریپندورف کمتر از صفر شود، یعنی عدم توافق موجود سیستمی و بیش از مقدار مورد انتظار هست.

در این پژوهش برای از ضریب پایایی اصلاح شده کریپندورف<sup>۴</sup>، که توسط کیلم ال. گوت<sup>۵</sup> برای اندازه‌گیری اعتبار تحلیل کیفی ابداع شده است [۱۶]، مورد استفاده قرار گرفت. باتوجه به روش ابداع شده، نظرات ۳ نفر از خبرگان در خصوص ۴۹ مولفه شناسایی شده پژوهش با توجه به ارتباط داشتن با ارتباط نداشتن مولفه‌ها با بانکداری شرکتی درخواست شده است، تا با توجه به مفاهیم بانکداری جامع نمره ۱ (به معنای داشتن ارتباط) تا ۲ (به معنای نداشتن ارتباط) به متغیرهای نهایی پژوهش اختصاص دهند. با نمراتی که گروه خبرگان به این متغیرها داده شد، میزان نهایی توافق پاسخ‌دهندگان ۸۹.۱۲ تخمین زده شده است، که نشان از توافق بالای پاسخ‌دهندگان در یک دسته معین  $k$  دارد، زیرا احتمال  $\pi k$  که ناظری به طور تصادفی انتخاب نموده است، هر متغیر را در یک دسته معین طبقه‌بندی کرده‌اند، که به معنای میانگین تعداد ناظرانی است که یک واحد را در دسته خاصی طبقه‌بندی کرده‌اند، محاسبه می‌شود. در نهایت درصد توافق کلی مرتبط با ضریب آلفای کریپندورف ( $\alpha$ ) بیش از ۸۰ درصد می‌باشد، که میزان مناسب و قابل قبولی برای تأیید پایایی پژوهش می‌باشد. در این آزمون تعداد نمونه بوت استرپ ۱۰ هزار مرتبه در نظر گرفته شده است، تعداد مشاهدات نیز ۳ عدد (تعداد خبرگان) بوده

۴ krippendorf coefficient

۵ Kilem L. Gwet

که نهایتاً ۱۴۷ مقایسه (۳\*۴۹) را در بر داشته است. ضمناً با ۹۵ درصد اطمینان کمترین میزان توافق ۷۸ درصد بوده است و بیشترین میزان توافق بین پاسخ دهندگان خُبره ۸۵ درصد بوده است. از اینرو می توان نتیجه گرفت دسته بندی متغیرهای نهایی پژوهش مطابق با روش ضریب پایایی اصلاح شده کریپندورف از نظر خُبرگان پژوهش در وضعیت بسیار مطلوب و قابل قبول قرار دارد.

### ۹. ارائه مدل نهایی بانکداری جامع:



مدل شماره ۱ (مدل بانکداری جامع)- ارائه شده توسط پژوهشگران از طریق بررسی ادبیات پژوهش

### ۱۰. پیشنهادات به سایر پژوهشگران:

بانکداری جامع ایده آل از منظر مشتری در پژوهش های داخلی و خارجی مشاهده نگردید و همه پژوهش ها در زمینه بانکداری جامع و بانکداری شرکتی (هم پژوهش های خارجی و هم پژوهش های داخلی) از منظر بانک و کارشناسان بانکی صورت پذیرفته است.

باتوجه به پویایی بانکداری جامع و بانکداری شرکتی و تغییرات روز افزون در صنعت بانکداری، مصاحبه با پهل خُبرگان این پژوهش (که همگی از خُبرگان و کارشناسان بانکداری جامع و بانکداری شرکتی هستند) در سال های آینده، به احتمال زیاد می تواند منجر به کشف ابعاد، سازه ها و متغیرهای جدید و حتی ارائه مدل کاملتری در زمینه بانکداری جامع و بانکداری شرکتی شود.

بررسی متغیرهای بانکداری جامع و بانکداری شرکتی بر اساس عقود اسلامی می تواند بعنوان پژوهشی منحصر بفرد در کشورهای اسلامی بخصوص کشور ایران مورد توجه قرار گیرد.

### ۱۱. نتیجه گیری:

باتوجه به اینکه تا کنون در خصوص بانکداری جامع و شناسایی مولفه های آن باتوجه به نظام بانکداری در کشور ایران هیچ پژوهش مدونی صورت نگرفته است، لذا در این پژوهش سعی گردید تا با بررسی ادبیات و نظرات خُبرگان به یک مدل بانکداری جامع متناسب با نظام بانکداری اسلامی دست پیدا کنیم. به همین دلیل ابتدا تعداد ۲۴ مولفه از بررسی ادبیات پژوهش که اکثراً در خارج از کشور انجام شده بود، احصاء گردید، سپس تعداد ۴۱ مولفه توسط خُبرگان پژوهش ارائه شد، لذا پس از حذف مولفه های تکراری تعداد ۴۹ مولفه نهایی مشخص شد و به خُبرگان پژوهش داده شد تا با استفاده از اجماع نظرات خُبرگان پژوهش به یک مدل بانکداری جامع متناسب با بانک های ایرانی دست پیدا نمائیم. در نهایت ۱۲ مولفه در مدل نهایی پژوهش شناسایی گردید که عبارتند از: بانکداری شرکتی، بانکداری اختصاصی، بانکداری خرد، بانکداری الکترونیک، تامین سرمایه، صرافی، لیزینگ، بیمه، صندوق های سرمایه گذاری مشترک، خدمات کارگزاری، بانکداری سرمایه گذاری و نهایتاً شرکت های اعتبارسنجی.



[www.spconf.ir](http://www.spconf.ir)

## هشتمین کنفرانس ملی مطالعات مدیریت و اقتصاد در علوم انسانی

8<sup>th</sup> National Conference on  
Management Studies and Economics in the Humanities

باتوجه به مدل نهایی ارائه شده، می‌توان بصورت پویا از این مدل در بانک‌های ایرانی استفاده نمود، لذا هر بانک باتوجه به نقاط قوت و همچنین فرصت‌های محیطی می‌تواند نسبت به ارائه خدمات در قالب مدل بانکداری جامع بپردازد، مثلاً بانکی که در زمینه ارائه خدمات پرداخت بین‌المللی مانند حواله ارزی قوی است می‌تواند با تاسیس شرکت بیمه و صرافی نسبت به الزام مشتریان بزرگ شرکتی به استفاده از خدمات بیمه و صرافی بانک خود اقدام نماید. استفاده از مدل بانکداری جامع در نهایت منجر به افزایش رضایت ذینفعان یک بانک خواهد شد.

۱۲. منابع:

- [۱] کشیری، غلامرضا و یزدانی، محبوبه (۱۳۹۳)، "بانکداری شرکتی، چالش‌ها و موانع پیش روی آن"، پنجمین کنفرانس بین‌المللی بازاریابی خدمات بانکی، صص ۱۱-۱۳
- [۲] آذر، عادل؛ عرب عامری، حسن (۱۳۹۸). "سیستم‌های ابتکاری انتقادی CSH: ابزاری کاربردی برای بهبود عملکرد بانکداری شرکتی در بانک ملت"، فصلنامه علمی- پژوهشی پژوهش‌های نوین در تصمیم‌گیری، دره ۴، شماره ۳، صص ۱۵۵-۱۸۰، قابل بازیابی از وبگاه:  
[https://journal.saim.ir/article\\_۳۶۷۵۹.html](https://journal.saim.ir/article_۳۶۷۵۹.html)
- [۳] پوربابانی، حسین و اخوان، علی؛ (۱۳۹۷)، "بررسی انتظارات مشتریان بانکداری شرکتی در بانک اقتصاد نوین از جنبه کیفی"، پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی کرایش بین‌الملل، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق، ص ۴
- [۴] پور خسرو چهارمحالی، ساسان؛ شاه‌نظری، علی؛ نساجی کامرانی، مهدی (۱۳۹۷)، "بررسی تأثیر بکارگیری بانکداری شرکتی بر سهم بازار بانک‌ها (مطالعه موردی بانک تجارت شهرستان اصفهان)"، پایان‌نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت کسب و کار گرایش بازاریابی دانشگاه پیام نور واحد خوانسار، صص ۳۵-۵۶
- [۵] عبدالوند، محمد علی؛ بنی‌اسدی، مهدی (۱۳۹۷)، "شناسایی عوامل مؤثر بر اثر بخشی بانکداری شرکتی با نقش متغیر میانجی مدیریت ارتباط با مشتری (پژوهش ترکیبی)"، مدیریت بازاریابی، دوره ۱۲، شماره ۳۵، صص ۱۹-۳۵، قابل بازیابی از وبگاه:  
[https://jommm.srbiau.ac.ir/article\\_۱۴۲۲۷\\_۷۳a۱۰۴۴۶e۱۲۲۲۸۴۴۸۹ccd۴۱۴۳۰۲۸۹۱d.pdf](https://jommm.srbiau.ac.ir/article_۱۴۲۲۷_۷۳a۱۰۴۴۶e۱۲۲۲۸۴۴۸۹ccd۴۱۴۳۰۲۸۹۱d.pdf)
- [۶] روستا، احمد؛ اسفیدانی، محمد رحیم؛ کیماسی، مسعود و اراکی‌تبار، محمد (۱۳۹۷)، "شناسایی الگوی رفتار مشتریان شرکتی و ارتباط آن استرژژی‌های شرکتی در صنعت بانکداری ایران"، دو فصلنامه علمی- پژوهشی دانشگاه شاهد، سال بیست و پنجم- دوره جدید شماره ۱۱، بهار و تابستان ۱۳۹۷، صص ۷۲-۸۵، قابل بازیابی از وبگاه:  
[https://cs.shahed.ac.ir/article\\_۲۳۸۵\\_۷۷۳۱۲۷۹۰۵۲۲ac۰۴۱۹۱۷e۷۵۳۴fd۱۴۷.pdf](https://cs.shahed.ac.ir/article_۲۳۸۵_۷۷۳۱۲۷۹۰۵۲۲ac۰۴۱۹۱۷e۷۵۳۴fd۱۴۷.pdf)
- [۷] سید احمدی، سید میلاد؛ عادل، علی و فوکردی، رحیم (۱۳۹۶)، "شناسایی موانع و ارائه راه‌کارهای مناسب ایجاد بانکداری شرکتی (مورد مطالعه: بانک ملی ایران)"، پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد، دانشکده اقتصاد و مدیریت دانشگاه قم، صص ۱۳/۷۶-۶۷، قابل بازیابی در بهار ۱۴۰۱ در تارنمای زیر:  
<https://www.tahlilbazaar.com/news/۱۷۷۴۲۲>
- [۸] عباسی، ابراهیم و خداداد، فاطمه، (۱۳۹۴)، "مقایسه تطبیقی بانکداری اختصاصی و بانکداری شرکتی و ارائه چالش‌ها و الزامات پیاده سازی آن‌ها"، اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و حسابداری با رویکرد ارزش آفرینی، صص ۱۷-۱۴
- [۹] نوری بروجردی، پیمان (۱۳۹۱)، "بررسی مقایسه ای موقعیت بانکداری شرکتی در ایران و جهان. الف- بررسی ۳۰ بانک و گروه مالی بزرگ جهانی و بانک‌های ایران. ب- بررسی بانک‌های سایر کشورهای عضو منطقه منا و بانک‌های ایرانی"، بیست و سومین همایش بانکداری اسلامی، موسسه عالی آموزش بانکداری ایران، تهران، صص ۱۷/۲۶
- [۱۰] حجازی، الهه؛ سرمد، زهره و بازرگان، عباس (۱۳۹۹)، "روش‌های تحقیق در علوم رفتاری"، تهران، انتشارات آگه: ص ۷۹
- [۱۱] Madhur Bhatia, Rachita Gulati (۲۰۲۱), "Board governance and bank performance: A meta- analysis", International Business and Finance ۵۸ (۲۰۲۱) ۱۰۱۴۲۵
- [۱۲] Waleed M. Al-ahdal, Mohammed H. Alsamhi, Mosab I. Tabash & Najib H.S. Farhan (۲۰۲۰), "The impact of corporate governance on financial performance of Indian and GCC listed firms: An empirical investigation", Research in International Business and Finance, Volume ۵۱, ۲۰۲۰, ۱۰۱۰۸۲, Retrieval in:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S۰۲۷۵۵۳۱۹۱۸۲۰۸۱۸۲>
- [۱۳] Jemmali, M., Salhi, B. (۲۰۲۰) "Corporate governance impact on banking risk", Front. Eng. Manag. ۷, ۱۸۲-۱۹۵, Retrieval in:  
<https://link.springer.com/article/۱۰.۱۰۰۷/s۴۲۵۲۴-۰۱۹-۰۰۳۴-۳>
- [۱۴] Lai, Shaojie; Li, Xiaorong & C.Chan, Kam (۲۰۲۰), "Does bank shareholding impact corporate innovation? Evidence from China", Economic Modelling, Volume ۹۲, November ۲۰۲۰, P ۵۷-۶۹
- [۱۵] Mittal, Shalini; Pant, Anoop; Bhadauria, Shailesh Singh (۲۰۱۷), "An Empirical Study on Customer Preference towards Payment Banks over Universal Banks in Delhi NCR", Procedia Computer Science, Volume ۱۲۲, ۲۰۱۷, Pages ۴۶۳-۴۷۰, Retrieval in:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S۱۸۷۷۰۵۰۹۱۷۳۲۲۳۹X>
- [۱۶] Dietricha, Diemo; Vollmer, Uwe (۲۰۱۷), "Are universal banks bad for financial stability? Germany during the world financial crisis, The Quarterly Review of Economics and Finance", Volume ۵۲, Issue ۲, May ۲۰۱۲, Pages ۱۲۳-۱۳۴, Retrieved in:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S۱۰۶۲۹۷۶۹۱۲۰۰۰۴X>
- [۱۷] Kilem L. Gwet (۲۰۱۵), "Statistical Consultant, Advanced Analytics, LLC", Working paper, Volume ۲, ۱-۱۷, Retrieved in:  
[https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=en&user=XSvLMWUAAAAJ&citation\\_for\\_view=XSvLMWUAAAAJ:WFoomc3nYNoc](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=XSvLMWUAAAAJ&citation_for_view=XSvLMWUAAAAJ:WFoomc3nYNoc)

۱۲. پی‌نوشت (ارجاع عناوین انگلیسی درون متن):

- i. Rachita Gulati, Ruth Kattumuri, Sunil Kumar
- ii. Waleed M. Al-ahdal, Mohammed H. Alsamhi, Mosab I. Tabash & Najib H.S. Farhan
- iii. Shaojie Lai, Xiaorong Li & Kam C.Chan
- iv. Mittal, Shalini; Pant, Anoop; Bhadauria, Shailesh Singh
- v. Dietricha, Diemo; Vollmer, Uwe
- vi. Deutsche, Mitsubishi UFJ Financial Group, HSBC Holding, Industrial and Commercial Bank of China, BNP Paribas , Credit Agricole Group, Barclays PLC , Japan Post Bank , JPMorgan Chase and Co., Royal Bank of Scotland Group, Bank of America, China Construction Bank, Bank of China, Mizuho Financial Group, Agricultural Bank of China, Citigroup Inc, Sumitomo Mitsui Financial Group, Banco Santander, ING Group, Societe General , Lloyds Banking Group, Group BPCE, UBS, Wells Fargo, Uni Credit S.P.A., Credit Suisse Group, China Development Bank, Goldman Sachs, Rabo bank Group, Nordea Bank