



Designing a Model for Government Capacity Building in the Banking Sector to Enhance Responsiveness to Societal Expectations

Kobra Aramesh

Department of Public Administration, Shushtar Branch, Islamic Azad University, Shushtar, Iran

Vahid Chenari

Department of Public Administration, Shushtar Branch, Islamic Azad University, Shushtar, Iran (Corresponding Author).

Email: vahid.chenarei@gmail.com

Seyyed Rasool Aghadawood Jolfaei

Department of Public Administration, Dehaghan Branch, Islamic Azad University, Dehaghan, Iran

Ghanbar Amirnejad

Department of Public Administration, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

Abstract

The present study is an applied–developmental research conducted with the aim of designing a model for government capacity building in the banking sector to enhance responsiveness to societal expectations. In terms of data collection, the study adopts a non-experimental (descriptive) cross-sectional survey design. Data were collected using semi-structured interviews and a questionnaire. To assess reliability, Holsti's coefficient was employed and the observed agreement rate was calculated. The statistical population consisted of managers in the banking industry, who were selected through purposive sampling, with theoretical saturation achieved after conducting 13 interviews. Data analysis was carried out using thematic analysis with the assistance of MAXQDA software. Subsequently, a conceptual model of the research was developed using Interpretive Structural Modeling (ISM) and MICMAC software. The findings indicate that organizational structure and human resource management influence organizational culture, organizational performance management, and organizational participation. These factors, in turn, affect responsiveness to societal expectations as well as communication and support, ultimately leading to government capacity building in the banking sector.

Keywords: Government Capacity building, Public Responsiveness, Banking Industry, Societal Expectations



طراحی الگوی ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری جهت ارتقای پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه

کبری آرامش

گروه مدیریت دولتی واحد شوشتر، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران

وحید چناری

گروه مدیریت دولتی واحد شوشتر، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران (نویسنده مسئول)

Email: vahid.chenarei@gmail.com

سید رسول آقداوود جلفایی

گروه مدیریت دولتی واحد دهقان، دانشگاه آزاد اسلامی، دهقان، ایران

قنبر امیرنژاد

گروه مدیریت دولتی واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

چکیده

پژوهش حاضر یک مطالعه کاربردی-توسعه‌ای است که با هدف طراحی الگوی ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری جهت ارتقای پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه انجام گرفت. این پژوهش براساس روش گردآوری داده‌ها یک مطالعه غیرآزمایشی (توصیفی) از نوع پیمایش مقطعی است. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و پرسش‌نامه است. برای اعتبارسنجی از ضریب هولستی استفاده شد و درصد توافق مشاهده‌شده محاسبه شد. جامعه آماری شامل مدیران صنعت بانکداری است که با روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند و با ۱۳ مصاحبه به اشباع نظری رسید. برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مضمون و نرم‌افزار MaxQDA استفاده شد. سپس با استفاده از مدل‌سازی ساختاری-تفسیری با نرم‌افزار MicMac مدل مفهومی پژوهش ترسیم شد. یافته‌های پژوهش نشان داد ساختار سازمانی و مدیریت منابع انسانی بر فرهنگ سازمانی، مدیریت عملکرد سازمانی و مشارکت سازمانی تأثیر دارند. این عوامل نیز بر پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه و ارتباط و پشتیبانی اثر می‌گذارند، که در نهایت نیز به ظرفیت‌سازی دولت در بانکداری منجر می‌شوند.

کلیدواژه‌ها: ظرفیت‌سازی دولت، پاسخ‌گویی عمومی، صنعت بانکداری، انتظارات جامعه

مقدمه

بانک‌ها نقش مهمی در پیشرفت و توسعه اقتصادی کشورها ایفا می‌کنند که این اهمیت توجه به بقای آن‌ها را دوچندان می‌کند. بانک‌ها به‌عنوان مهم‌ترین نهادهای مالی کشور به شمار می‌آیند و با توجه به سرعت تغییر در فناوری‌های مالی و به‌طورکلی تغییرات مکرر در نظام بانکی در هر کشوری، از حیث مواجهه با تلاطم‌ها و تغییرات محیط بیرونی، نیاز بیشتری به پویایی و استفاده از الگوهای جدید دارند (شهبازی و شوقی، ۱۴۰۲). نظام بانکی نقش اثرگذاری و اثرپذیری بالایی در تنش‌ها و مشکلات مالی در سطح خرد و کلان دارند. مسئولیت بسیار سنگین نظام بانکی در اقتصاد مبتنی بر بازار بر کسی پوشیده نیست. صنعت بانکداری همواره یکی از مهم‌ترین اجزای اقتصادی کشور به شمار می‌آیند که رشد یا رکود ساختار اقتصادی را با فعالیت خود رقم می‌زنند (بلکائویی^۱، ۲۰۲۳). به همین دولت‌ها جهت پاسخ‌گویی به جامعه پیرامون مسائل مالی و اقتصادی به سیاست‌گذاری در عرصه بانکی اهمیت بسیاری می‌دهند. بسیاری سیاست‌های دولت در عرصه بانکداری به ایجاد ظرفیت‌های لازم برای برآورده کردن نیازها و انتظارات افراد جامعه است (آبدورا و براکسونوف^۲، ۲۰۲۳).

به‌طورکلی پاسخ‌گویی دولت به جامعه از موضوعاتی است، که با طرح موضوع حکمرانی مطلوب در عرصه نظام بین‌الملل در دهه‌های اخیر به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی آن مطرح شده است و در این نظام، پاسخ‌گو بودن دولت‌ها و ملت‌ها به‌عنوان یکی از اصول نظام‌های مردم‌سالار مطرح گشته است (سلطان محمدی، ۱۳۹۸). با توجه به تغییرات شگرفی که در یک قرن اخیر در نظام‌های اجتماعی و سیاسی کشورهای مختلف رخ داده است، نیاز به همگامی با شرایط جدید و ارائه خدمات بهتر به جامعه به یک نیاز اجتناب‌ناپذیری از جانب حکومت‌ها تبدیل شده است. تحولات سیاسی-اقتصادی در کنار پیشرفت‌های قابل ملاحظه در فناوری، سطح نیازها و تقاضای افراد جامعه را به شدت بالا برده و این امر مستلزم وجود حکومت‌هایی است که از قابلیت پاسخ‌گویی بهتری برخوردار باشند (بانرجی^۳ و همکاران، ۲۰۱۹).

1. Belkaoui

2. Abdurah & Burxonov

3. Banerjee



پاسخ‌گویی نیازمند شناخت خواسته‌های مردم و مشارکت افراد است. مناسب‌ترین الگوی مشارکت مردم و برنامه‌ریزی حضور مردم محلی از طریق ظرفیت‌سازی دست‌یافتنی است (کبوری و همکاران، ۱۴۰۲). در واقع شرط لازم برای سازگاری بخش سنتی جوامع در حال توسعه با تغییرات بنیادین ناشی از جهانی‌سازی، ایجاد ظرفیت‌های لازم برای سازگاری و انطباق‌پذیری در مردم است. دولت باید برنامه‌های روشنی در راستای ظرفیت‌سازی برای پاسخ به انتظارات جامعه داشته باشد (صالحی و همکاران، ۱۴۰۰).

نخستین قدم ضروری برای موفقیت در این چالش تشدید شونده، کوشش گسترده برای ارتقای ظرفیت‌های سازگاری (ظرفیت‌سازی) است. ظرفیت‌سازی به معنای ایجاد قابلیت سازگاری و واکنش مناسب در برابر فرایند تغییرات مستمر است (لوپر^۱ و همکاران، ۲۰۲۲). ظرفیت‌سازی در جامعه به ابزاری باز می‌گردد که اجتماع یا افراد از طریق آن می‌توانند به تحکیم موقعیت خود بپردازند. پس دولت برای ظرفیت‌سازی باید بر تقویت توانایی‌های موجود تأکید کند. این به مفهوم وارد کردن چیزی از بیرون به داخل جامعه نیست، بلکه به مفهوم برخورداری از دارایی‌ها و تقویت و تحرک‌بخشی به دارایی‌های موجود در جامعه است (لیزاک^۲، ۲۰۲۳). ظرفیت‌سازی ابزاری قدرتمند برای افزایش کارایی دولت در درک نیازها و نگرانی گروه‌های آسیب‌پذیر و سایر افراد یک جامعه به شمار می‌رود که مکانیسمی برای کاهش نگرانی‌های بخش‌های مختلف جامعه را فراهم می‌آورد (ابراهیمی و ایران‌زاده، ۱۴۰۲). به عبارت دیگر، ظرفیت‌سازی به مفهوم ایجاد روابط قوی و مجموعه‌مراحل است که طی آن اعضای جامعه بتوانند عقاید خود را در زمینه کسری از اقدامات ارائه دهند و براساس آن عمل کنند. همچنین، به مفهوم افزایش قابلیت هدف‌گذاری و اجرای اقدامات خاص در یک طرح و برخورداری از قدرت مشترک و قوی در واکنش به محدودیت منابع موجود است (معمارزاده و چافی، ۱۴۰۱).

برای استفاده از مزایای ظرفیت‌سازی، دولت‌ها، سازمان‌های جامعه مدنی، شرکت‌های خصوصی و جوامع محلی باید موضوعات را کاملاً بشناسند و فرصت‌های بالقوه‌ای را که

1. Loper

2. Lezak

می‌توانند از طریق حکمرانی خوب، به‌ویژه در فرایندهای تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی به دست آورند، ارزیابی کنند. حکمرانی که به مزایای جمعی بهبود فراگیرپذیری اعتراف کند، در طولانی مدت بر پیشرفت‌های زیرساخت تأثیر مثبت خواهد گذاشت. بااین حال، برای مؤثر بودن این امر، باید یک نظام پاسخ‌گویی برای اطمینان از اجرای صحیح و نظارت بر اقدامات مربوط به ظرفیت‌سازی در دولت وجود داشته باشد (تاراسی و همکاران، ۱۳۹۹). سیاست دولت باز یکی از ابزارهای پاسخ‌گویی برای ارتقای شفافیت است. یک دولت باز در معرض نظارت عمومی قرار دارد؛ همیشه برای همه قابل دسترسی است و پاسخ‌گوی ایده‌ها و خواسته‌های جدید است. با رویکرد باز دولت به داده‌ها، شفافیت و پاسخ‌گویی می‌تواند افزایش یابد. این بدان معناست که اطلاعات دولت به‌صورت فعالانه افشا می‌شود و به‌صورت برخط در دسترس همه است تا بدون محدودیت به آن‌ها دسترسی، استفاده مجدد و توزیع مجدد داشته باشند (قربانیان و همکاران، ۱۴۰۰).

با عنایت به اینکه تأمین مالی بنگاه‌ها در اقتصاد ایران از محل نظام بانکی است و به‌دلیل پررنگ نبودن نقش بازار سرمایه و بازار پول (دو کانال تأمین منابع در نظام اقتصادی) در تأمین مالی و نبود جایگزین مناسب تأمین مالی بانکی، نظام تأمین مالی بنگاه‌ها و بخش‌های اقتصادی، بانک‌محور بوده و بانک‌ها مسئولیت زیادی در تأمین مالی بنگاه‌های کوچک و بزرگ و همچنین تأمین مالی کوتاه‌مدت و بلندمدت بر عهده دارند. بنابراین بهره‌گیری از ابزارها و ظرفیت‌های جدید به شیوه درست در اقتصاد در اولویت قرار دارد که ازجمله این ابزارها در هر یک از دو نظام بانک یا سرمایه‌محور، کانال‌های ارائه خدمات مالی به مشتریان است. لازمه ارائه خدمات مناسب در اقتصاد بانک‌محور، تعهد مدیران بانکی به پاسخ‌گویی و فراهم آوردن ظرفیت لازم برای ارائه خدمات کارآمد به مشتریان است (قدس‌الهی و همکاران، ۱۳۹۷). از سوی دیگر، بانک‌ها یکی از مهم‌ترین مراکز تأمین مالی برای فعالیت‌های کارآفرینانه و رشد اقتصادی به شمار می‌آیند. بنابراین نقش بانک‌ها در اقتصاد کشورهای بانک‌محوری چون ایران، آلمان و ... دوگانه است: ۱. از یک سو بانک‌ها ملزم به پاسخ‌گویی و خدمات‌دهی مناسب به مشتریان هستند؛ و ۲. بانک‌ها موتور محرکه اصلی در رشد اقتصادی چنین



کشورهایی به شمار می‌آیند. با این توضیحات و با عنایت به تغییرات شگرف فناوری که نظام بانکی را کاملاً متحول ساخته، مشخص می‌شود که ظرفیت‌سازی در نظام بانکی کشور، نه تنها یک رویکرد هوشمندانه، بلکه ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است. از این رو ارائه الگوی مناسب ظرفیت‌سازی در نظام بانکی کشور بدون شک به عنوان نقشه راهی برای توسعه نظام بانکی پاسخ‌گو و متعاقب آن، رشد و پیشرفت اقتصادی عمل خواهد کرد. بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف طراحی الگوی ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری جهت ارتقای پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه انجام شده است.

۱. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

امروزه مفاهیم جدیدی همچون ظرفیت، ظرفیت‌سازی و توسعه ظرفیتی در سطوح گوناگون مطرح است. ظرفیت، عبارت است از قدرت یک سامانه، اجتماع، شخص یا نهاد برای انجام امور. ظرفیت‌سازی نیز فرایندی است که طی آن اشخاص، گروه‌ها، فعالیت‌ها و مسئولیت‌های جدیدی را که به یادگیری از طریق انجام امور مشهور است، به عهده می‌گیرند (شادمان و همکاران، ۱۴۰۱). ظرفیت‌سازی عبارت است از فرایند یادگیری فردی و سازمانی که در آن مهارت‌سازی، شبکه‌سازی و عملکرد در راستای افزایش دانش به بهره‌وری سازمان و پیشرفت افراد شاغل در آن منجر می‌شود (بانگر^۱ و همکاران، ۲۰۲۲). براساس تعریفی دیگر، ظرفیت‌سازی یعنی ارتقا و توسعه توانایی‌ها در راستای سنجش و ارزیابی، همچنین پاسخ به نیازهای مبتلا به کشور از طریق درک صحیح سیاست‌ها و الگوهای بهینه توسعه. ظرفیت‌سازی را می‌توان فرایندی مستمر و طولانی دانست که در آن کارگزاران دولتی، غیردولتی و انجمن‌های علمی تخصصی برای توسعه منابع انسانی و نظام‌های مدیریتی و ایجاد محیطی توانمند با خط‌مشی شفاف و در چهارچوب قانون مشارکت می‌کنند (چایلیشه^۲ و همکاران، ۲۰۲۳).

ظرفیت‌سازی تعاریف و حوزه شمول گوناگونی دارد و توسعه منابع انسانی، هم پژوهش، آموزش، پرورش و حرفه‌آموزی و زیرساخت‌ها و بسترسازی فیزیکی و هم توسعه فضای

1. Bunger

2. Chileshe

مطلوب رشد و ارتقای درون‌سازمانی و برون‌سازمانی به‌ویژه مشارکت بین‌المللی را شامل می‌شود. هر کشوری در راستای پیمودن مسیر توسعه پایدار، تا حد زیادی بر توانمندسازی و ظرفیت‌سازی نیروی انسانی، نهادهای تابعه و شرایط محیطی خود نیازمند است. بنابراین ظرفیت‌سازی باید در کلیه سطوح فردی، سازمانی و اجتماعی صورت پذیرد تا کشورها بتوانند با برخورداری از تفکر راهبردی، آموزش مستمر، خلاقیت و مدیریت دانش‌مدار و کارآمد به توسعه پایدار دست یابند (رفیعیان و همکاران، ۱۳۹۳). نکته مهم در راستای ایجاد تراکم دانش و جاری شدن آن در تمامی شالوده‌ها و ساختارهای فردی، سازمانی و اجتماعی این است که باید شیوه ظرفیت‌سازی یکسان و یکنواخت نباشد و با یک فرمول واحد برای همه افراد، سازمان‌ها و اجتماعات نمی‌توان نسبت به این کار مبادرت نمود، باید به‌گونه‌ای برنامه‌ریزی شود که چیزهای متفاوت برای افراد و ساختارهای متفاوت طراحی گردد (طیوری و همکاران، ۱۴۰۰). ظرفیت‌سازی همچنین می‌تواند با فراهم آوردن دانش، مهارت و اطلاعات مربوطه برای دستیابی بهتر به منافع گسترده‌تر از زیرساخت‌ها، مانند دسترسی به بازارها، مشاغل و خدمات، به توانمندسازی گروه‌های آسیب‌پذیر کمک کند. این باعث تقویت اعتماد و ایجاد تعهد بین دولت و ذینفعان آن می‌شود. نتیجه نهایی جامعه‌ای است که در فرایندها و فرصت‌های تصمیم‌گیری مشارکت دارد و دولتی است که به نیازهای آن‌ها حساس و قادر به رسیدگی است (چوی^۱ و همکاران، ۲۰۱۹).

روشی که برخی از کشورهای در حال توسعه برای پرورش ظرفیت تلاش کرده‌اند، «تقلید ایزومورفیک»^۲ است که مفهومی مشابه مفهوم ایزومورفیسم تقلیدی مورد استفاده در نظریه سازمانی است. تقلید ایزومورفیک به تمایل دولت برای تقلید از موفقیت‌های دولت‌های دیگر، با تکرار روش‌ها و طرح‌های سیاستی که در سایر کشورها موفقیت‌آمیز تلقی می‌شود، اشاره دارد. گرچه چنین رویکردی می‌تواند برای حل برخی از مشکلات توسعه که «یک راه‌حل فنی عمومی» دارند، مؤثر باشد؛ اما غالباً واقعیت‌های سیاسی و سازمانی را نادیده می‌گیرد و سود چندانی برای استفاده‌کنندگان از آن ندارد. بر این اساس، ظرفیت‌سازی باید براساس

1. Choi

2. Isomorphic mimicry



منابع، فرصت‌ها و توانمندی‌های بومی هر کشور صورت گیرد (امدی^۱ و همکاران، ۲۰۱۹). اولین نیاز برای ایجاد سازمانی با ظرفیت، پیش‌نیازی که سایر ظرفیت‌ها براساس آن ساخته می‌شود، توسعه یک چهارچوب مفهومی است که منعکس‌کننده درک سازمان از جهان است. این چهارچوب، یک چهارچوب مرجع منسجم است، مجموعه‌ای از مفاهیم است که به سازمان اجازه می‌دهد جهان اطراف خود را درک کند، خود را در آن جهان قرار دهد و در رابطه با آن تصمیم بگیرد. این چهارچوب، یک ایدئولوژی یا نظریه خاص نیست، لزوماً چهارچوبی صحیح نیست و در برابر انتقاد و تغییر تأثیرپذیر نیست. این چهارچوب، یک مفهوم انتزاعی، گران‌بها و شکننده نیست، بلکه یک تلاش قوی برای همگام‌سازی مفهومی با تحولات (سازمانی و زمینه‌ای) و چالش‌های پیش‌روی سازمان است. سازمانی که درک درستی از دنیای خود ندارد، بدون توجه به مهارت‌ها و مهارت‌های دیگر، توانایی آن را ندارد که ظرفیت‌های لازم را به وجود آورد (ناتیال^۲ و همکاران، ۲۰۲۲).

برنامه‌های ظرفیت‌سازی برای پاسخ دادن به فرصت‌های مطرح شده و تغییرات محیطی در جهت توسعه پایدار انجام می‌شود. ساده‌ترین یا وسیع‌ترین زمینه برای برآورد انتظارات مردم و بالا بردن سطح زندگی آن‌ها و کمک به مشارکت در توسعه ملی، ایجاد و توسعه توانایی‌های انسانی است که ریشه در استفاده از ظرفیت‌ها، توانایی‌ها و استعدادها هر فرد توسط دولت جهت ارتقای جامعه دارد (پولین و همکاران^۳، ۲۰۱۶).

در واقع با توجه به اینکه یکی از مباحث کلیدی و اثرگذار بر تمامی بخش‌های نظام، اعم از سیاسی، فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی، اهمیت دادن به مسئله پاسخ‌گویی است؛ دولت‌ها جهت ارتقای پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه، به توسعه ظرفیت و ظرفیت‌سازی پرداخته‌اند. اصولاً تا پاسخ‌گویی به صورت یک فرهنگ در جامعه و نظام اجتماعی جای خود را باز کند، امید چندانی نمی‌توان به استیفای حقوق افراد در جامعه بست، همچنین تا زمانی که در جامعه درخواست پاسخ و پاسخ‌گویی به نوعی کارآمد در حیطه مسئولیت افراد تلقی نشود، افراد به

1. Mdee

2. Nautiyal

3. Pollyn et al

هر طریق ممکن در پی فراز از پاسخ‌گویی خواهند بود. این مسئله، به یقین، جامعه را از پویایی و بالندگی و شکوفایی بازخواهد داشت و در نتیجه راه را برای تحقق عدالت اجتماعی ناهموار خواهد ساخت (اسلامی، ۱۳۹۳).

پاسخ‌گویی، زمینه لازم برای آگاهی‌بخشی و شفاف‌سازی را فراهم می‌آورد. از ضروری‌ترین حقوق اولیه انسان‌ها، در نظام سیاسی جامعه، حق آگاهی و دانستن است؛ زیرا از این طریق مردم می‌توانند از تصمیماتی که نسبت به سرنوشت آن‌ها گرفته می‌شود، اطلاع و آگاهی پیدا کنند. اساس و پایه دولت را آگاهی عمومی از اهداف مشترک تشکیل می‌دهد. از سوی دیگر، پاسخ‌گویی سبب «شفاف‌سازی» و در نتیجه ایجاد فضای اعتماد و اطمینان بین مردم و مسئولان نظام خواهد شد و نیز جلوی بسیاری از اعمال نفوذها و فشارها را خواهد گرفت. در واقع از طریق «شفاف‌سازی» می‌توان حتی نسبت به بسیاری از رانت‌های اقتصادی و اجتماعی، پیشگیری به عمل آورد (همتی و همکاران، ۱۳۹۹). اهداف میان‌مدت پاسخ‌گویی می‌تواند، علاوه بر ایجاد امنیت روانی در جامعه، سبب حفظ و تقویت ارزش‌های دینی و نیز تقویت روحیه تلاش و کوشش و حمایت از دست‌اندرکاران نظام شود. به‌طور خلاصه می‌توان ایجاد اعتماد و امنیت در جامعه، وفاداری به ارزش‌ها و آرمان‌ها، حفظ و تقویت همبستگی و وفاق اجتماعی، حفظ و تقویت ثبات سیاسی و پیشگیری از تنش‌ها و استفاده بهینه از سرمایه‌های مادی و معنوی را از مزیت‌های پاسخ‌گویی دانست (معدنی و همکاران، ۱۳۹۷).

در این میان، بنگاه‌ها در سال‌های اخیر به دغدغه‌ای جهانی و رو به افزایش در میان دولت‌ها و مدیران بنگاه‌ها مبدل گشته است و دولت‌ها از طریق بهره‌برداری از ظرفیت بنگاه‌ها و برقراری تعامل بین بنگاه‌ها، دولت و جامعه می‌توانند پاسخ‌گویی خود را ارتقا دهند. در مقایسه با سایر بنگاه‌ها، اهمیت بخش بانکی در پویایی‌های اقتصاد ایران، به دلیل بانک محور بودن نظام تأمین مالی کشور، استفاده از ظرفیت‌های بخش بانکداری و ظرفیت‌سازی در بانک‌ها مورد توجه دولت قرار گرفته است.

بخش بانکی زیرمجموعه بخش مالی است و نمی‌توان بیش از حد بر نقش آن در روند رشد اقتصاد تأکید کرد. این نقش غالب در روند واسطه‌گری مالی اکثر کشورهای



در حال توسعه و توسعه یافته ایفا می‌کند، بدین ترتیب معنی آن این است که بخش مالی اکثر کشورها مبتنی بر بانک است. صنعت بانکی بخش مهمی در بسیاری از کشورها است؛ از این رو نیاز به اجرای مداوم اقدامات سیاسی و اصلاحات کافی برای اطمینان از عملکرد مؤثر بخش بانکی است (اشتریان و همکاران، ۱۳۹۲). بخش بانکی پنج نقش را ایفا می‌کند، که می‌تواند رشد اقتصادی را تسهیل کند. این وظایف عبارتند از: ۱. تهیه اطلاعات قبلی در مورد سرمایه‌گذاری‌های احتمالی و تخصیص سرمایه؛ ۲. نظارت بر سرمایه‌گذاری‌ها و اعمال حاکمیت شرکتی پس از تأمین اعتبار؛ ۳. تسهیل تجارت، تنوع ریسک و مدیریت ریسک؛ ۴. بسیج و جمع‌آوری سپرده‌ها و ۵. تسهیل مبادلات کالا و خدمات. بنابراین، توسعه بخش بانکی به افزایش توانایی بخش بانکی برای انجام کارآمد این عملکردها اشاره دارد. از این رو مبحث ظرفیت‌سازی در بخش بانکی مورد توجه بسیاری از دولت‌ها قرار گرفته است (گونزالس^۱، ۲۰۲۰). تعداد زیادی از مطالعات انجام شده در حوزه ظرفیت‌سازی نیز از توسعه بخش بانکی به عنوان پیش‌بینی‌کننده رشد اقتصادی یاد می‌کنند. ظرفیت‌سازی در بخش بانکی فعالیت‌های کارآفرینی را افزایش می‌دهد و رقابت را بین شرکت‌ها افزایش می‌دهد. این امر نشان می‌دهد که توسعه بخش بانکی می‌تواند بهره‌وری اقتصادی را افزایش داده و کارایی شرکت‌ها را افزایش دهد (الوکو^۲ و همکاران، ۲۰۱۸).

با توجه به اهمیت موضوع ظرفیت‌سازی، در تحقیقات متعددی از زوایای مختلف به موضوع ظرفیت‌سازی پرداخته شده است؛ از جمله چابلیشه و همکاران (۲۰۲۳)، به شناسایی چالش‌های مهم ظرفیت‌سازی در پروژه‌های مشارکت عمومی و خصوصی پرداختند. یافته‌ها نشان داد تعارض منافع، تمامیت‌خواهی دولت و نهادسازی تحمیلی، عدم بومی‌سازی ظرفیت‌سازی نهادی، فقدان ساختار سازمانی اجرایی کارآمد و موانع قانونی حقوقی مهم‌ترین چالش‌های موجود هستند. «پالودتو»^۳ و همکاران (۲۰۲۱)، مطالعه‌ای با عنوان نقش بانک‌های توسعه‌ای در ظرفیت‌سازی (مثالی از بانک توسعه برزیل) انجام دادند. در این مقاله نقشی که

1. González

2. Aluko

3. Palludeto

بانک توسعه برزیل در دوره‌های مختلف روند توسعه برزیل از زمان تأسیس آن در سال ۱۹۵۲ ایفا کرده است، تجزیه و تحلیل شده است. نتایج نشان داد که نظام بانکی نقش مؤثری در ایجاد ظرفیت‌های محلی و ملی کشور برزیل و توسعه آن داشته است.

«بیرد»^۱ (۲۰۲۰) مطالعه‌ای با عنوان ظرفیت‌سازی در سازمان‌های غیرانتفاعی انجام داد. هدف این مقاله بررسی عناصر ظرفیت‌سازی و شناسایی نیازها، چالش‌ها و شکاف‌ها به منظور ارائه راهنمایی در مورد افزایش تلاش‌های ظرفیت‌سازی است. این مقاله از طریق تجزیه و تحلیل ادبیات موجود، مصاحبه‌های تخصصی و داده‌های نظرسنجی، سه توصیه را برای افزایش تلاش‌ها و تأثیرات ظرفیت‌سازی ارائه می‌دهد: ۱. ایجاد ابزارهای ارزیابی ساده؛ ۲. اجرای روش‌های ارزیابی بلندمدت برای درک تأثیرات و تلاش‌ها و ۳. تمرکز بر انعطاف‌پذیری و سازگاری در تمامی مراحل ظرفیت‌سازی.

«گونزالز»^۲ (۲۰۲۰)، در تحقیقی به بررسی نقش ظرفیت‌سازی در بانک به عنوان روشی برای توسعه کارآفرینی پرداخت. نتایج نشان می‌دهد که هر چه رقابت در بازار بانک کمتر باشد، فرصت‌های کارآفرینی و ایجاد مشاغل جدید بیشتر می‌شود. با این حال توسعه بانک با نرخ ورود بیشتر مشاغل جدید ارتباطی ندارد. به نظر می‌رسد رقابت در بازار بانک‌ها و روابط وام‌دهی کانال اصلی کاهش هزینه بدهی و غلبه بر انتخاب نامطلوب سستی و مشکلات خطرات اخلاقی بین بانک‌ها و شرکت‌های تازه تأسیس است. بحران مالی جهانی تأثیر زیادی بر نقش کارآفرینی بانک‌ها داشته است؛ با این حال در وضعیت فعلی می‌توان ظرفیت‌سازی بانک‌ها را راه‌کار مناسبی برای توسعه اشتغال و کارآفرینی در بانک‌ها در نظر گرفت. در تحقیقات داخلی نیز، ابراهیمی و ایران‌زاده (۱۴۰۲) به مطالعه بررسی عوامل مؤثر بر ارتقای ظرفیت‌سازی منابع انسانی سازمان‌های مردم‌نهاد پرداختند. نتایج مطالعه آن‌ها نشان داد که عوامل مؤثر شامل انسجام، ارتباطات غیررسمی، نظام بازخورد- کنترل و عملکرد سازمانی بر ارتقای ظرفیت‌سازی منابع انسانی سازمان‌های مردم‌نهاد تأثیر دارند.

1. Byrd

2. González



معمارزاده و چافی (۱۴۰۱) مطالعه‌ای با عنوان طراحی مدل ظرفیت‌سازی حکمرانی شبکه‌ای انجام داده‌اند. یافته‌های پژوهش بیانگر آن است که ظرفیت‌سازی حکمرانی شبکه‌ای در قالب مقوله‌های محوری تدوین خط‌مشی حکمرانی شبکه‌ای، ایجاد مناسبات شبکه‌ای بین بخش‌های دولتی، خصوصی و جامعه مدنی، ایجاد نهاد تصمیم‌گیری مشارکتی بین بازیگران حاکمیتی، ارتقای ظرفیت اجرایی مبتنی بر شبکه، برون‌سپاری وظایف دولت و استقرار سازوکارهای مدیریت شبکه صورت می‌پذیرد.

شادمانی و همکاران (۱۴۰۱) به شناسایی چالش‌ها و راهکارهای ظرفیت‌سازی نهادی در اجتماعات محله‌ای پرداختند. یافته‌ها نشان داد انجام مناسب ظرفیت‌سازی مستلزم توجه به چالش‌ها و موانع و استفاده از راهکارهای مناسب از جمله همکاری و هماهنگی عناصر ظرفیت‌سازی است.

رجب‌زاده و همکاران (۱۴۰۰) مطالعه‌ای با عنوان تحلیل محتوای ظرفیت‌سازی در بخش آموزش عالی انجام دادند. داده‌های کیفی از طریق تمرکز به کلمات، موشکافی و دقت در متن، تشریح و تفسیر متون و مصاحبه‌های عمیق به دست آمد. طبق یافته‌های به‌دست‌آمده از این مطالعه، ۱۲ عامل به‌عنوان ظرفیت‌های بخش آموزش عالی در سه زمینه اصلی فردی، سازمانی و محیطی شناسایی و توسط شبکه مضامین ترسیم شده است.

صفری و همکاران (۱۳۹۹) مطالعه‌ای با عنوان شناسایی عوامل راهبردی تأثیرگذار بر توسعه و ظرفیت‌سازی سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی انجام دادند. یافته‌های پژوهش نشان داد در فرایند توسعه و ظرفیت‌سازی سرمایه اجتماعی عواملی همچون آموزش، پایداری اجتماعی و پایداری محیطی از جمله عوامل راهبردی است که می‌تواند توانمندی کارکنان را تسهیل کند.

پاداش (۱۳۹۸) مطالعه‌ای با عنوان نقش بانک‌های توسعه در توسعه و اشتغال‌زایی انجام داد. با بررسی چند مورد از مهم‌ترین بانک‌های توسعه‌ای دنیا از جمله بانک توسعه برزیل، بانک توسعه چین، بانک توسعه کره و بانک توسعه ترکیه مشخص شد که ماهیت شکل‌گیری بانک‌های توسعه‌ای در کشورها، تفکیک تسهیلات تجاری از تسهیلات توسعه‌ای برای کمک

به اهداف توسعه پایدار از جمله اشتغال‌زایی است. برخی پژوهش‌های انجام شده مرتبط با مطالعه حاضر به اختصار در جدول (۱)، آورده شده است.

جدول ۱: پیشینه پژوهش‌های مرتبط داخلی و خارجی

محقق (سال)	عنوان	یافته‌ها
ابراهیمی و ایران زاده (۱۴۰۲)	بررسی عوامل مؤثر بر ارتقای ظرفیت‌سازی منابع انسانی سازمان‌های مردم‌نهاد	عوامل مؤثر شامل انسجام، ارتباطات غیررسمی، نظام بازخورد- کنترل و عملکرد سازمانی بر ارتقای ظرفیت‌سازی منابع انسانی سازمان‌های مردم‌نهاد تأثیر دارند
معمارزاده چافی (۱۴۰۱)	طراحی مدل ظرفیت‌سازی حکمرانی شبکه‌ای	ظرفیت‌سازی حکمرانی شبکه‌ای در قالب مقوله‌های محوری تدوین خط‌مشی حکمرانی شبکه‌ای، ایجاد مناسبات شبکه‌ای بین بخش‌های دولتی، خصوصی و جامعه مدنی، ایجاد نهاد تصمیم‌گیری مشارکتی بین بازیگران حاکمیتی، ارتقای ظرفیت اجرایی مبتنی بر شبکه، برون‌سپاری وظایف دولت و استقرار سازوکارهای مدیریت شبکه صورت می‌پذیرد.
رجب زاده و همکاران (۱۴۰۰)	تحلیل محتوای ظرفیت‌سازی در بخش آموزش عالی	۱۲ عامل به‌عنوان ظرفیت‌های بخش آموزش عالی در سه زمینه اصلی فردی، سازمانی و محیطی شناسایی و توسط شبکه مضامین ترسیم شده است.
پالودتو و همکاران (۲۰۲۱)	نقش بانک‌های توسعه‌ای در ظرفیت‌سازی	برخلاف اقتصاد جریان اصلی، که بر یک نهاد متناسب با همه برای توسعه تمرکز دارد، این مقاله تعاملات بین توسعه و نهادها را از دیدگاه تاریخی با تأکید بر نقش بانک توسعه برزیل بررسی می‌کند.



محقق (سال)	عنوان	یافته‌ها
بیرد (۲۰۲۰)	ظرفیت‌سازی در سازمان‌های غیرانتفاعی	این مقاله، سه توصیه را برای افزایش تلاش‌ها و تأثیرات ظرفیت‌سازی ارائه می‌دهد: ۱. ایجاد ابزارهای ارزیابی ساده؛ ۲. اجرای روش‌های ارزیابی بلندمدت برای درک تأثیرات و تلاش‌ها و ۳. تمرکز بر انعطاف‌پذیری و سازگاری در تمامی مراحل ظرفیت‌سازی.
گونزالز (۲۰۲۰)	بررسی نقش ظرفیت‌سازی در بانک به‌عنوان روشی برای توسعه کارآفرینی	در وضعیت فعلی می‌توان ظرفیت‌سازی بانک‌ها را راهکار مناسبی برای توسعه اشتغال و کارآفرینی در بانک‌ها در نظر گرفت.
اندارتو و همکاران (۲۰۱۹)	نقش ظرفیت‌سازی در توسعه جامعه	ظرفیت‌سازی جامعه از طریق مشارکت باعث ایجاد تضاد در منافع می‌شود، چندان شفاف نیست و مردم محلی اگر تحت حمایت نهادهای دولتی نباشند، دیگر اعتماد به نفس و خلاقیت برای توسعه گردشگری ندارند.
فاتیا (۲۰۱۹)	بررسی مقایسه‌ای نقش بانک‌ها و مؤسسات اعتباری در ظرفیت‌سازی جامعه	این تحقیق نشان می‌دهد، که سرمایه اجتماعی پل ارتباطی بین ظرفیت‌سازی و توسعه جامعه است.
کیم و همکاران (۲۰۱۸)	تحلیل اقدامات بانک توسعه آسیا جهت ظرفیت‌سازی در منطقه آسیا-اقیانوسیه	فعالیت‌های بانک توسعه آسیا بر کاهش فقر و رشد همه‌جانبه اجتماع، توسعه زیرساخت و پشتیبانی از کشورهای با درآمد متوسط، متمرکز بوده است.
آلوکو و همکاران (۲۰۱۸)	بررسی ظرفیت‌سازی در بانک‌های کشورهای آفریقایی	تراکم جمعیت و توسعه هم‌زمان تجارت و سرمایه، ظرفیت‌سازی بخش بانکی را ارتقا می‌دهد، درحالی‌که آزادسازی مالی، مانع توسعه بخش بانکی می‌شود.

بنابراین با بررسی پژوهش‌های صورت گرفته و با بررسی تحقیقات موجود در این زمینه، مشخص می‌شود، با وجود اهمیت و ضرورت توجه به ظرفیت‌سازی دولت جهت پاسخ‌گویی

به انتظارات جامعه از طریق بانک‌های توسعه‌ای، این موضوع مورد بررسی علمی- پژوهشی قرار نگرفته و الگویی در این زمینه وجود ندارد.

این‌که ابعاد ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری کدامند؟ تأثیرگذارترین و تأثیرپذیرترین عوامل ظرفیت‌سازی در این بخش کدامند؟ سؤالاتی هستند که برای پاسخ به آن‌ها خلأ تحقیقاتی زیادی وجود دارد. با توجه به این مهم این تحقیق با هدف پوشش خلأ تحقیقاتی در این زمینه به‌منظور طراحی مدل ظرفیت‌سازی دولت جهت پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه در بخش بانکداری انجام شد. بنابراین، به سؤال پژوهش، به‌صورت زیر پرداخته شد. مدل ظرفیت‌سازی بانک‌های توسعه‌ای جهت ارتقای پاسخ‌گویی دولت به انتظارات جامعه چگونه است؟

۲. روش‌شناسی تحقیق

مطالعه حاضر، یک مطالعه کاربردی- توسعه‌ای است، که با هدف ارائه طراحی الگوی ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری جهت ارتقای پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه انجام شد. از منظر بازه زمانی گردآوری داده‌ها نیز یک پژوهش توصیفی است که با شیوه پیمایشی مقطعی صورت گرفت. برای دستیابی به هدف پژوهش از طرح پژوهش «آمیخته اکتشافی»^۱ استفاده شد (می‌هاس و اودوم^۲، ۲۰۱۹).

جامعه آماری پژوهش شامل خبرگان نظری (اساتید دانشگاهی) و خبرگان تجربی (مدیران باسابقه بانکی) هستند. حجم نمونه در مطالعاتی که با روش کیفی انجام می‌شوند معمولاً بین ۵ تا ۲۵ نفر پیشنهاد شده است. با این وجود مصاحبه‌های تخصصی باید تا دستیابی به اشباع نظری ادامه پیدا کند. همچنین برای نمونه‌گیری بخش کیفی بهتر است از روش‌های غیراحتمالی و هدفمند استفاده شود (پری‌پور و همکاران، ۱۳۹۹؛ عزیززاده و همکاران، ۱۴۰۰). برای نمونه‌گیری در بخش کیفی از روش‌های غیراحتمالی و به‌صورت هدفمند استفاده شد. افراد مذکور شامل مدیران با تجربه بالای ۱۵ سال در حوزه مدیریت بانکی هستند. همچنین افراد

1. Mixed method
2. Mihas & Odum



منتخب دارای مدرک تحصیلات تکمیلی در حوزه مربوطه و دارای دانش و تجربه کافی هستند. فرایند نمونه‌گیری تا دستیابی به اشباع نظری ادامه یافت و در نهایت ۱۳ نفر شرکت کردند.

جامعه آماری در بخش تعیین سطوح تأثیرگذاری و تأثیرپذیری شامل خبرگان دانشگاهی مسلط به مباحث مدیریت دولتی، مدیریت منابع انسانی و خبرگان سازمانی در صنعت بانکداری به‌ویژه بانک‌های توسعه‌ای شامل بانک‌های صنعت و معدن، توسعه صادرات ایران، توسعه تعاون و بانک مسکن هستند که به اصطلاح خبرگان آگاه نامیده می‌شوند. خبرگان این تحقیق، افرادی هستند که در خصوص موضوعات مرتبط با این تحقیق (حوزه مورد مطالعه)، ضمن داشتن وسعت نظر و آگاهی عمیق، دارای بالاترین اطلاعات تجربی و علمی هستند. بدین معنا که در این حوزه دارای سوابق و زمینه تحصیلی، آثار علمی (کتاب، مقاله)، سوابق تدریس یا تحقیقاتی‌اند یا سمت‌ها و سوابق اجرایی مرتبط دارند یا در این زمینه (برای مثال در حوزه منابع انسانی، برنامه راهبردی و عملیاتی بانک‌های توسعه‌ای)، تصمیم‌گیری می‌کنند. خبرگان آگاه می‌بایست علاوه بر داشتن دانش و تجربه وسیع در زمینه موضوع پژوهش، دارای تمایل، زمان کافی و همچنین مهارت‌های ارتباطی لازم برای شرکت و اثرگذاری در امر پژوهش را داشته باشند (دلاور، ۱۳۹۳). بنابراین انتخاب خبرگان با روش نمونه‌گیری هدفمند به‌صورت گلوله برفی صورت گرفت.

از این رو از ۱۳ نفر از خبرگان مطلع و صاحب‌نظر با قیده‌ای داشتن تخصص و تجربه کافی، آگاهی عمیق در موضوع پژوهش و وسعت نظر در ارتباط با زمینه پژوهش که دارای سوابق ارزنده علمی، تجربی یا پژوهشی بودند، به‌عنوان اعضای پنل بهره گرفته شد که نظرات و دیدگاه‌های آن‌ها به‌منظور غربال شاخص‌های پژوهش و تعیین سطوح تأثیرگذاری و تأثیرپذیری متغیرهای تحقیق، جمع‌آوری و کمی‌سازی شد.

برای گردآوری داده‌های پژوهش از مصاحبه و پرسش‌نامه استفاده شد. از آنجاکه برای مطالعات کیفی که با هدف اکتشافی و طراحی الگو انجام می‌شوند، مصاحبه‌های

نیمه ساختاریافته مناسب تر هستند، در این پژوهش نیز از مصاحبه نیمه ساختارمند با خبرگان استفاده شد. سپس از پرسش نامه ای برای طراحی الگوی پژوهش طراحی شد. برای ارزیابی پایایی بخش کیفی از ضریب «هولستی»^۱ (۱۹۶۹)، استفاده شد. برای این منظور متن مصاحبه های انجام شده در دو مرحله کدگذاری شد. سپس درصد توافق مشاهده شده محاسبه شد.

$$PAO = \frac{2M}{N1 + N2} = \frac{213}{376 + 297} = 0.633$$

در فرمول فوق، M تعداد موارد کدگذاری مشترک بین دو کدگذار است. N1 و N2 به ترتیب تعداد کلیه موارد کدگذاری شده توسط کدگذار اول و دوم است. مقدار PAO بین صفر (عدم توافق) و یک (توافق کامل) است و اگر از ۰/۶ بزرگ تر باشد مطلوب است. مقدار PAO در این مطالعه ۰/۶۳ به دست آمده است که از ۰/۶ بزرگ تر است، بنابراین پایایی بخش کیفی مطلوب است (هولستی، ۱۹۶۹).

روش اصلی مورد استفاده در بخش کیفی، روش تحلیل محتوایی است و با استفاده از این روش به شناسایی مقوله های اصلی و فرعی ظرفیت سازی دولت در بخش بانکداری پرداخته شد. سپس از روش مدل سازی ساختاری-تفسیری استفاده شد. برای انجام تحلیل محتوایی از نرم افزار MaxQDA 20 استفاده شد و محاسبات مدل سازی ساختاری-تفسیری با نرم افزار MicMac انجام گرفت.

۳. یافته ها و تجزیه و تحلیل داده ها

۳-۱. یافته های تحقیق

این مطالعه براساس دیدگاه ۱۳ نفر از خبرگان حوزه بانکداری انجام شد. از نظر جنسیت ۸ نفر مرد هستند و ۵ نفر نیز زن هستند. از نظر سنی ۲ نفر کمتر از ۳۵ سال سن دارند، ۶ نفر بین ۳۵ تا ۴۵ سال سن دارند و ۵ نفر نیز بالای ۴۵ سال هستند. از نظر تحصیلات ۵ نفر از



خبرگان تحصیلات کارشناسی ارشد داشته و ۸ نفر دکتری دارند. در نهایت ۷ نفر بین ۱۰ تا ۲۰ سال سابقه کاری داشته و ۶ نفر نیز بالای ۲۰ سال تجربه کاری دارند.

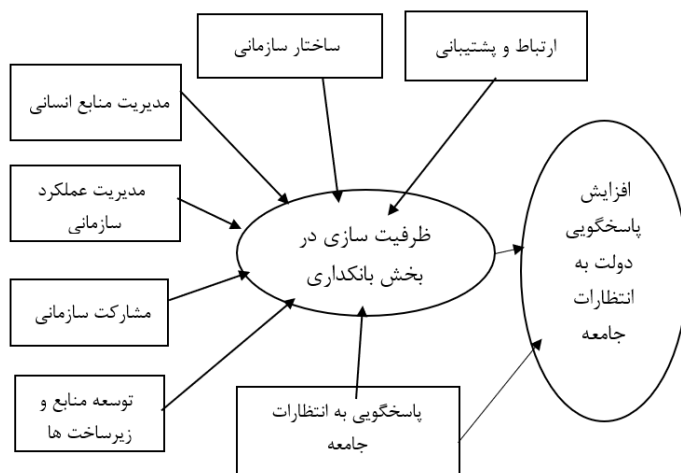
برای ارائه الگوی ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری، مصاحبه‌های تخصصی نیمه‌ساخت یافته با خبرگان صورت گرفته است. در این مرحله پیش از شروع مصاحبه پنج پرسش باز در نظر گرفته شده است و در طول فرایند مصاحبه این پیش‌بینی در نظر گرفته شده است که سؤالات جدیدی نیز مطرح شود. برای اینکه پژوهشگر با عمق و گستره محتوایی داده‌ها آشنا شود اقدام به بازخوانی مکرر داده‌ها و خواندن داده‌ها به صورت فعال (جستجوی معانی و الگوها) شده است. نتایج مصاحبه‌ها با روش تحلیل محتوایی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای این منظور متن مصاحبه‌ها چندین بار مطالعه و مرور شد. سپس داده‌ها به واحدهای معنایی در قالب جملات و پاراگراف‌های مرتبط با معنای اصلی شکسته شد. واحدهای معنایی نیز چندین بار مرور و سپس کدهای مناسب هر واحد معنایی نوشته و کدها براساس تشابه معنایی طبقه‌بندی شد. جریان تجزیه و تحلیل با اضافه شدن هر مصاحبه به همین ترتیب تکرار شد. مصاحبه‌ها تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. ملاک دستیابی به اشباع نظری رسیدن به تکرار در کدهای استخراجی بوده است. متن مصاحبه‌ها که پیش از آن به صورت فایل متن وارد نرم‌افزار شود بارها مورد مطالعه قرار گرفت و نکات کلیدی آن‌ها به صورت کد وارد نرم‌افزار MaxQDA شد. در مرحله کدگذاری باز ۲۱۳ کد شناسایی شد. در نهایت از طریق کدگذاری محوری به ۸ مقوله اصلی و ۳۷ مقوله فرعی (کدهای پایه) دست پیدا شد. شاخص‌های الگوی ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری مستخرج از مصاحبه‌ها به روش تحلیل محتوایی در جدول (۲)، ارائه شده است.

جدول ۲: شاخص‌های الگوی ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری

مقوله اصلی	مقوله فرعی (مفاهیم اولیه)
ساختار سازمانی	شناسایی شرح شغل برای تمامی مناصب کلیدی؛ غنی‌سازی چارت سازمانی؛ تعهد داشتن به ساختار سازمانی؛ انعطاف‌پذیری ساختار سازمانی؛ تصمیم‌گیری شفاف و کاربردی

مقوله اصلی	مقوله فرعی (مفاهیم اولیه)
ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری	ایجاد فضای دانشی و مبتنی بر نوآوری؛ انسجام برنامه‌ها و اقدامات در محیط‌های پیچیده؛ مقابله و غلبه بر چالش‌های محیطی؛ توسعه استراتژی‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت؛ ایجاد ارزش افزوده برای عموم جامعه
مدیریت منابع انسانی و عملیاتی	نیازسنجی آموزشی و به‌روزرسانی دوره‌های آموزشی؛ برگزاری دوره‌های آموزشی استاندارد و ارائه آموزش‌ها؛ آموزش و توسعه مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی؛ توانمندسازی مهارت‌های فردی
فرهنگ سازمانی	استقرار فرهنگ همکاری و همیاری در سازمان؛ احترام به ارزش‌های فردی؛ استقرار فرهنگ یادگیری؛ توسعه فرهنگ دانشی سازمانی
مشارکت سازمانی	حمایت از کارکنان سازمان؛ توجه به اولویت‌های اساسی سازمان و رصد تحقق آن‌ها در سازمان؛ همسو نمودن افراد در دستیابی به اهداف کلان و عملیاتی سازمان؛ شناسایی تمرکز راهبردی سازمان؛ همکاری و انجام کار تیمی
مدیریت عملکرد سازمانی	استقرار ارزیابی عملکرد در سازمان؛ ارزیابی استعداد و عملکرد فردی و گروهی؛ توجه به بازخورد ارزیابی عملکرد؛ خودارزیابی کارکنان
ارتباط و پشتیبانی	ارتقاء خطوط ارتباطات و پاسخ‌گویی؛ تعهد به مسائل اخلاقی و اخلاق‌مداری؛ مقابله با رقابت، سیاست و اختلافات قدرت؛ مشتری‌مداری
پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه بانکداری	افزایش اشتغال و رفاه عمومی در جامعه؛ ارتقاء آگاهی افراد؛ کنترل و نظارت؛ استقرار عدالت در جامعه؛ ایجاد یکپارچگی در میان عموم جامعه؛ شفافیت عملکردی

تهیه گزارش زمانی به پایان می‌رسد که پژوهشگر مجموعه‌ای از مقوله‌های کاملاً آبدیده در اختیار داشته باشد. این مرحله شامل تحلیل پایانی و نگارش گزارش است. پژوهش حاضر با بررسی و دسته‌بندی کدهای توصیفی حاصل از متون مصاحبه، ۳۷ مقوله فرعی را شناسایی نموده و با توجه به شباهت و قرابت معنایی آن‌ها، در ۸ مفهوم اصلی شامل: ساختار سازمانی، ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری، مدیریت منابع انسانی و عملیاتی، فرهنگ سازمانی، مشارکت سازمانی، مدیریت عملکرد سازمانی، ارتباط و پشتیبانی، ارتقای پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه دسته‌بندی نموده است و مدل تحقیق را به صورت شکل (۱)، ارائه کرده است. یادآوری این مهم ضروری است که مقوله‌های تحلیل شده جنبه قطعیت نداشته و صرفاً در این پژوهش قابل استناد هستند.



شکل ۱: الگوی اولیه تحقیق ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری جهت افزایش پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه

روش آنتروپی شانون پردازش داده‌ها را در مبحث تحلیل محتوا بسیار قوی انجام می‌دهد. آنتروپی شانون در تئوری اطلاعات، شاخصی برای اندازه‌گیری عدم اطمینان است که از طریق یک توزیع احتمال بیان می‌شود. روش‌های متعددی برای تعیین وزن شاخص وجود دارد که یکی از بهترین روش‌ها، آنتروپی شانون است. در روش آنتروپی شانون ابتدا باید فراوانی هریک از مقوله‌های شناسایی شده براساس تحلیل محتوا مشخص شود. ماتریس فراوانی‌های مورد نظر باید به‌هنگار شود. برای این منظور از روش نرمال‌سازی خطی استفاده می‌شود:

$$n_{ij} = \frac{x_{ij}}{\sum x_{ij}}$$

بار اطلاعاتی هر مقوله باید محاسبه شود. برای این منظور از رابطه زیر استفاده می‌شود:

$$k = \frac{1}{\ln(a)}; a = \text{تعداد گزینه‌ها}$$

$$E_j = -k \sum [n_{ij} \ln(n_{ij})]$$

ضریب اهمیت هر مقوله باید محاسبه شود. هر مقوله که دارای بار اطلاعاتی بیشتری باشد،

از درجه اهمیت بیشتری برخوردار است. برای این منظور از رابطه زیر استفاده می‌شود:

$$W_j = \frac{E_j}{\sum E_j}$$

بنابراین در گام نخست ماتریس تصمیم تشکیل شده است. امتیازات به دست آمده از ماتریس تصمیم پیرامون مسئله مورد نظر در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۳: نتایج تحلیل آنتروپی شانون

رتبه	ضریب اهمیت W_j	عدم اطمینان E_j	لگاریتم	نرمال	فراوانی	کد
۳۰	۰,۰۱۹۳	۰,۰۱۷۸	-۰,۰۶۸	۰,۰۱۶۶	۵	شناسایی شرح شغل برای تمامی مناصب کلیدی
۱۱	۰,۰۳۲۰	۰,۰۲۹۵	-۰,۱۱۳	۰,۰۳۳۲	۱۰	غنی سازی چارت سازمانی
۱	۰,۰۳۸۴	۰,۰۳۵۴	-۰,۱۳۶	۰,۰۴۳۲	۱۳	تعهد داشتن به ساختار سازمانی
۱	۰,۰۳۸۴	۰,۰۳۵۴	-۰,۱۳۶	۰,۰۴۳۲	۱۳	انعطاف پذیری ساختار سازمانی
۷	۰,۰۳۴۲	۰,۰۳۱۶	-۰,۱۲۱	۰,۰۳۶۵	۱۱	تصمیم گیری شفاف و کاربردی
۵	۰,۰۳۶۳	۰,۰۳۳۶	-۰,۱۲۸	۰,۰۳۹۹	۱۲	ایجاد فضای دانشی و مبتنی بر نوآوری
۱۹	۰,۰۲۷۳	۰,۰۲۵۲	-۰,۰۹۶	۰,۰۲۶۶	۸	انسجام برنامه ها و اقدامات در محیط های پیچیده
۲۲	۰,۰۲۴۷	۰,۰۲۲۸	-۰,۰۸۷	۰,۰۲۳۳	۷	مقابله و غلبه بر چالش های محیطی
۱۳	۰,۰۲۹۷	۰,۰۲۷۴	-۰,۱۰۵	۰,۰۲۹۹	۹	توسعه راهبردهای کوتاه مدت و بلندمدت
۳۴	۰,۰۱۳۰	۰,۰۱۲۰	-۰,۰۴۶	۰,۰۱۰۰	۳	ایجاد ارزش افزوده برای عموم جامعه
۷	۰,۰۳۴۲	۰,۰۳۱۶	-۰,۱۲۱	۰,۰۳۶۵	۱۱	نیازسنجی آموزشی و به روزرسانی دوره های آموزشی
۷	۰,۰۳۴۲	۰,۰۳۱۶	-۰,۱۲۱	۰,۰۳۶۵	۱۱	برگزاری دوره های آموزشی استاندارد و ارائه آموزش ها
۳۴	۰,۰۱۳۰	۰,۰۱۲۰	-۰,۰۴۶	۰,۰۱۰۰	۳	آموزش و توسعه مهارت های ارتباطی و اجتماعی
۲۲	۰,۰۲۴۷	۰,۰۲۲۸	-۰,۰۸۷	۰,۰۲۳۳	۷	توانمندسازی مهارت های فردی
۱۳	۰,۰۲۹۷	۰,۰۲۷۴	-۰,۱۰۵	۰,۰۲۹۹	۹	استقرار فرهنگ همکاری و همیاری در سازمان
۳۰	۰,۰۱۹۳	۰,۰۱۷۸	-۰,۰۶۸	۰,۰۱۶۶	۵	احترام به ارزش های فردی
۱	۰,۰۳۸۴	۰,۰۳۵۴	-۰,۱۳۶	۰,۰۴۳۲	۱۳	استقرار فرهنگ یادگیری



رتبه	ضریب اهمیت Wj	عدم اطمینان Ej	لگاریتم	نرمال	فراوانی	کد
۱۳	۰,۰۲۹۷	۰,۰۲۷۴	-۰,۱۰۵	۰,۰۲۹۹	۹	توسعه فرهنگ دانشی سازمانی
۲۷	۰,۰۲۲۱	۰,۰۲۰۴	-۰,۰۷۸	۰,۰۱۹۹	۶	حمایت از کارکنان سازمان
۲۷	۰,۰۲۲۱	۰,۰۲۰۴	-۰,۰۷۸	۰,۰۱۹۹	۶	توجه به اولویت‌های اساسی سازمان و رصد تحقق آن‌ها در سازمان
۳۴	۰,۰۱۳۰	۰,۰۱۲۰	-۰,۰۴۶	۰,۰۱۰۰	۳	همسو نمودن افراد در دستیابی به اهداف کلان و عملیاتی سازمان
۲۷	۰,۰۲۲۱	۰,۰۲۰۴	-۰,۰۷۸	۰,۰۱۹۹	۶	شناسایی تمرکز راهبردی سازمان
۱۱	۰,۰۳۲۰	۰,۰۲۹۵	-۰,۱۱۳	۰,۰۳۳۲	۱۰	همکاری و انجام کار تیمی
۲۲	۰,۰۲۴۷	۰,۰۲۲۸	-۰,۰۸۷	۰,۰۲۳۳	۷	استقرار ارزیابی عملکرد در سازمان
۱۳	۰,۰۲۹۷	۰,۰۲۷۴	-۰,۱۰۵	۰,۰۲۹۹	۹	ارزیابی استعداد و عملکرد فردی و گروهی
۳۴	۰,۰۱۳۰	۰,۰۱۲۰	-۰,۰۴۶	۰,۰۱۰۰	۳	توجه به بازخورد ارزیابی عملکرد
۳۲	۰,۰۱۶۲	۰,۰۱۵۰	-۰,۰۵۷	۰,۰۱۳۳	۴	خودارزیابی کارکنان
۱۳	۰,۰۲۹۷	۰,۰۲۷۴	-۰,۱۰۵	۰,۰۲۹۹	۹	ارتقای خطوط ارتباطات و پاسخ‌گویی
۷	۰,۰۳۴۲	۰,۰۳۱۶	-۰,۱۲۱	۰,۰۳۶۵	۱۱	تعهد به مسائل اخلاقی و اخلاق‌مداری
۱۳	۰,۰۲۹۷	۰,۰۲۷۴	-۰,۱۰۵	۰,۰۲۹۹	۹	مقابله با رقابت، سیاست و اختلافات قدرت
۵	۰,۰۳۶۳	۰,۰۳۳۶	-۰,۱۲۸	۰,۰۳۹۹	۱۲	مشتری‌مداری
۳۲	۰,۰۱۶۲	۰,۰۱۵۰	-۰,۰۵۷	۰,۰۱۳۳	۴	افزایش اشتغال و رفاه عمومی در جامعه
۲۲	۰,۰۲۴۷	۰,۰۲۲۸	-۰,۰۸۷	۰,۰۲۳۳	۷	ارتقای آگاهی افراد
۱	۰,۰۳۸۴	۰,۰۳۵۴	-۰,۱۳۶	۰,۰۴۳۲	۱۳	کنترل و نظارت
۱۹	۰,۰۲۷۳	۰,۰۲۵۲	-۰,۰۹۶	۰,۰۲۶۶	۸	استقرار عدالت در جامعه
۲۲	۰,۰۲۴۷	۰,۰۲۲۸	-۰,۰۸۷	۰,۰۲۳۳	۷	ایجاد یکپارچگی در میان عموم جامعه
۱۹	۰,۰۲۷۳	۰,۰۲۵۲	-۰,۰۹۶	۰,۰۲۶۶	۸	شفافیت عملکردی

همان‌طور که مشاهده می‌شود، کدهای استقرار فرهنگ یادگیری، تعهد داشتن به ساختار سازمانی، انعطاف‌پذیری ساختار سازمانی و کنترل و نظارت بیشترین اهمیت را دارند و در

کل بالاترین رتبه‌ها را کسب کرده‌اند. یعنی در بحث تحقیق، این موضوعات بیشتر مطالعه شده‌اند و تکرارپذیری بیشتری نسبت به سایر کدها داشته‌اند. از این رو توجه به این ابعاد تحقیق اهمیت زیادی دارد.

برای طراحی الگوی ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری از روش ساختاری تفسیری استفاده شد. برای این منظور نخست «ماتریس خودتعاملی ساختاری»^۱ تشکیل شد. روابط سازه‌های فراگیر با چهار نماد V (متغیر i بر z تأثیر دارد)، A (متغیر z بر i تأثیر دارد)، X (رابطه دو سویه) و O (عدم وجود رابطه) مشخص می‌شود. ماتریس خودتعاملی ساختاری در جدول (۴)، ارائه شده است.

جدول ۴: ماتریس خودتعاملی ساختاری ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری

C8	C7	C6	C5	C4	C3	C2	C1	SSIM
O	A	A	X	O	X	V		C1
V	A	A	O	X	A			C2
V	A	A	X	V				C3
V	A	A	A					C4
V	A	A						C5
V	X							C6
V								C7
								C8

از تبدیل ماتریس خود تعاملی ساختاری به یک ماتریس دو ارزشی صفر و یک، «ماتریس دریافتی»^۲ به دست می‌آید. در ماتریس دریافتی درایه‌های قطر اصلی برابر یک قرار می‌گیرد. همچنین برای اطمینان باید روابط ثانویه کنترل شود. به این معنا که اگر A منجر به B شود و B منجر به C شود در این صورت باید A منجر به C شود. یعنی اگر براساس روابط ثانویه

1. Structural Self-Interaction Matrix, SSIM

2. Reachability matrix, RM



باید اثرات مستقیم لحاظ شده باشد؛ اما در عمل این اتفاق نیفتاده باشد، باید جدول تصحیح شود و رابطه ثانویه را نیز در نظر گرفت (آذر و خسروانی، ۱۳۹۸). ماتریس دسترسی نهایی در جدول (۵)، ارائه شده است.

جدول ۵: ماتریس دستیابی نهایی ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری

C8	C7	C6	C5	C4	C3	C2	C1	TRM
1*	0	0	1	1*	1	1	1	C1
1	0	0	0	1	0	1	0	C2
1	0	0	1	1	1	1	1	C3
1	0	0	0	1	0	1	0	C4
1	0	0	1	1	1	1*	1	C5
1	1	1	1	1	1	1	1	C6
1	1	1	1	1	1	1	1	C7
1	0	0	0	0	0	0	0	C8

(روابط ثانویه با علامت ستاره مشخص شده است)

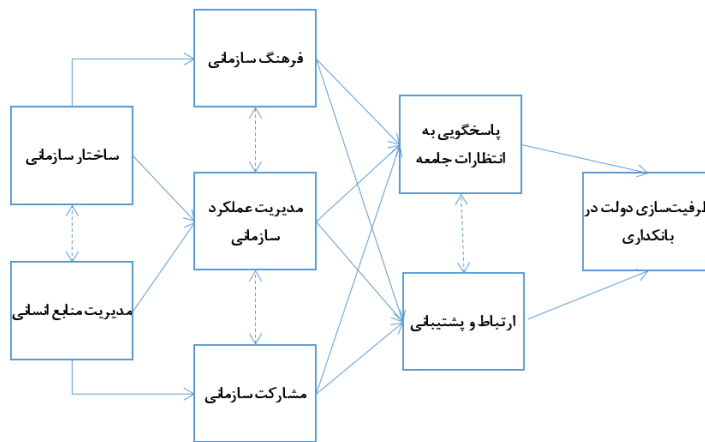
پس از تشکیل ماتریس دستیابی برای تعیین روابط و سطح‌بندی شاخص‌ها باید «مجموعه دستیابی» و «مجموعه پیش‌نیاز» شناسایی شود. برای متغیر C_i مجموعه دستیابی (خروجی یا اثرگذاری‌ها) شامل متغیرهایی است، که از طریق متغیر C_i می‌توان به آن‌ها رسید. مجموعه پیش‌نیاز (ورودی یا اثرپذیری‌ها)، شامل متغیرهایی است که از طریق آن‌ها می‌توان به متغیر C_i رسید.

جدول ۶: مجموعه ورودی‌ها و خروجی‌ها برای تعیین سطح

متغیرها	خروجی: اثرگذاری	ورودی: اثرپذیری	اشتراک
C1	C1,C2,C3,C4,C5,C8	C1,C3,C5,C6,C7	C1,C3,C5
C2	C2,C4,C8	C1,C2,C3,C4,C5,C6,C7	C2,C4
C3	C1,C2,C3,C4,C5,C8	C1,C3,C5,C6,C7	C1,C3,C5
C4	C2,C4,C8	C1,C2,C3,C4,C5,C6,C7	C2,C4
C5	C1,C2,C3,C4,C5,C8	C1,C3,C5,C6,C7	C1,C3,C5
C6	C1,C2,C3,C4,C5,C6,C7,C8	C6,C7	C6,C7
C7	C1,C2,C3,C4,C5,C6,C7,C8	C6,C7	C6,C7
C8	C8	C1,C2,C3,C4,C5,C6,C7,C8	C8

مجموعه ورودی‌ها و خروجی‌ها برای هر عنصر در تشکیل ماتریس قدرت نفوذ-وابستگی (تحلیل MICMAC) مورد استفاده قرار می‌گیرد.

پس از تعیین روابط و سطح شاخص‌های مذکور، می‌توان آن‌ها را به شکل الگویی طراحی نمود. به همین منظور ابتدا شاخص‌ها را بر حسب سطح آن‌ها به ترتیب از بالا به پایین تنظیم می‌گردد. در پژوهش حاضر شاخص‌های کیفی در هفت سطح قرار گرفته‌اند. الگوی نهایی الگوی ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری در شکل (۲)، نمایش داده شده است.



شکل ۲: الگوی ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری

براساس نتایج این تحلیل، ساختار سازمانی و مدیریت منابع انسانی بر فرهنگ سازمانی، مدیریت عملکرد سازمانی و مشارکت سازمانی تأثیر دارند. این عوامل نیز بر پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه و ارتباط و پشتیبانی اثر می‌گذارند. در نهایت نیز به ظرفیت‌سازی دولت در بانکداری منجر می‌شوند. عناصر سطح چهار یعنی ساختار سازمانی و مدیریت منابع انسانی بیشترین تأثیر را در پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه نهادهای عمومی دارند. به همین ترتیب از میزان تأثیرگذاری در سطوح بعد کاسته می‌شود و متغیرهای هم‌سطح یعنی تعامل متقابل باهم دارند. ماتریس قدرت نفوذ-وابستگی در جدول (۷)، ارائه شده است. در الگوی (ISM) روابط متقابل و تأثیرگذاری بین معیارها و ارتباط معیارهای سطوح مختلف به خوبی نشان داده شده



است که موجب درک بهتر فضای تصمیم‌گیری به‌وسیله مدیران می‌شود. برای تعیین معیارهای کلیدی قدرت نفوذ و وابستگی معیارها در ماتریس دسترسی نهایی تشکیل می‌شود.

جدول ۷: قدرت نفوذ و میزان وابستگی شاخص‌های ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری

متغیرهای پژوهش	میزان وابستگی	قدرت نفوذ	سطح
فرهنگ سازمانی (C1)	۵	۶	۳
پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه (C2)	۷	۳	۲
مدیریت عملکرد سازمانی (C3)	۵	۶	۳
ارتباط و پشتیبانی (C4)	۷	۳	۲
مشارکت سازمانی (C5)	۵	۶	۳
ساختار سازمانی (C6)	۲	۸	۴
مدیریت منابع انسانی (C7)	۲	۸	۴
ظرفیت‌سازی دولت در بانکداری (C8)	۸	۱	۱

براساس نمودار قدرت نفوذ-وابستگی متغیرهای ساختار سازمانی (C6) و مدیریت منابع انسانی (C7) قدرت نفوذ بالایی داشته و تأثیرپذیری کمی دارند و در ناحیه متغیرهای مستقل قرار گرفته است. متغیرهای ظرفیت‌سازی دولت در بانکداری (C8)، پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه (C2) و ارتباط و پشتیبانی (C4) نیز از وابستگی بالا، اما نفوذ اندکی برخوردار هستند بنابراین متغیرهای وابسته به شمار می‌آیند. متغیرهای فرهنگ سازمانی (C1)، مدیریت عملکرد سازمانی (C3) و مشارکت سازمانی (C5) قدرت نفوذ و میزان وابستگی مشابهی دارند بنابراین متغیرهای پیوندی هستند. لازم به ذکر است هیچ متغیری نیز در ربع اول یعنی ناحیه خودمختار قرار نگرفته است.

نتیجه‌گیری و پیشنهاد

پژوهش حاضر با هدف الگوی ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری جهت ارتقای پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه انجام شده است. در این راستا با مصاحبه‌های تخصصی نیمه‌ساختاریافته با خبرگان، داده‌های کیفی تحقیق جمع‌آوری شد. نتایج مصاحبه‌ها با روش

تحلیل محتوایی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت که در مرحله کدگذاری باز ۲۱۳ کد شناسایی شد. در نهایت از طریق کدگذاری محوری به ۸ مقوله اصلی و ۳۷ مقوله فرعی (کدهای پایه) به دست آمد که با بهره‌گیری از تکنیک ساختاری-تفسیری سطوح تأثیرپذیری و تأثیرگذاری یا به عبارتی روابط بین متغیرها در قالب مدل تعیین شد. براساس نمودار قدرت-نفوذ وابستگی متغیرهای ساختار سازمانی و مدیریت منابع انسانی به عنوان متغیرهای مستقل تبیین شدند. متغیرهای ظرفیت‌سازی دولت در بانکداری، پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه و ارتباط و پشتیبانی متغیرهای وابسته به شمار می‌آیند. متغیرهای فرهنگ سازمانی، مدیریت عملکرد سازمانی و مشارکت سازمانی متغیرهای پیوندی هستند.

همان‌طور که در ادبیات تحقیق آمده است، اولین نیاز برای ایجاد سازمانی با ظرفیت، «پیش‌نیاز» که سایر ظرفیت‌ها براساس آن ساخته می‌شود، توسعه یک چهارچوب مفهومی است که منعکس‌کننده درک سازمان از جهان است (ناتیال و همکاران، ۲۰۲۲)؛ در این تحقیق در جهت توسعه چهارچوب مفهومی ظرفیت‌سازی در بانکداری، ساختار سازمانی و مدیریت منابع انسانی متغیرهای مستقلی هستند که با نقش پیوندی متغیرهای فرهنگ سازمانی، مدیریت عملکرد و مشارکت سازمانی باعث تحقق ظرفیت‌سازی در بانکداری و پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه در کنار ارتباط و پشتیبانی می‌شود. همچنین براساس نتایج پژوهش مشخص شد متغیرهای ساختار سازمانی و مدیریت منابع انسانی به عنوان زیربنایی‌ترین متغیرهای الگو بوده و بر سایر متغیرها تأثیرگذارند. در نتایج مطالعه صالحی و همکاران (۱۴۰۰)، نیز به اهمیت مدیریت منابع انسانی اشاره شده و با نتایج پژوهش حاضر هماهنگ است.

همچنین نشان داده شد، متغیرهای فرهنگ سازمانی، مدیریت عملکرد سازمانی و مشارکت سازمانی در سطح سوم الگو قرار دارند و از متغیرهای پیشین تأثیر می‌پذیرند. این مهم با نتایج مطالعات لوپر و همکاران (۲۰۲۲) و قدس الهی و همکاران (۱۳۹۷)، هم‌خوانی دارد.

براساس نتایج مشخص شد، متغیرهای مذکور منجر به پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه و ارتباط و پشتیبانی می‌شوند و در نهایت ظرفیت‌سازی دولت در بانکداری قابل حصول است. نتایج مذکور در مطالعه امدی و همکاران (۲۰۱۹)، تأیید شده است.



براساس نتایج به‌دست‌آمده، پیشنهادات کاربردی زیر قابل ارائه است:

در خصوص ساختار سازمانی پیشنهاد می‌شود، در ابتدا با شناسایی شرح شغل برای تمامی مناصب کلیدی و غنی‌سازی چارت سازمانی به انعطاف‌پذیری ساختار سازمانی دست‌یافته شود. داشتن تعهد به ساختار سازمانی منوط به تصمیم‌گیری شفاف و کاربردی مدیران است تا به اهداف ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری جهت ارتقای پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه دست یابند.

در خصوص ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری پیشنهاد می‌شود، با پرداختن به ایجاد فضای دانشی و مبتنی بر نوآوری و انسجام برنامه‌ها و اقدامات در محیط‌های پیچیده به مقابله و غلبه بر چالش‌های محیطی دست یابند. همچنین توسعه راهبردهای کوتاه‌مدت و بلندمدت و ایجاد ارزش‌افزوده برای عموم جامعه نیز از ارکان مهم در ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری است.

در خصوص مدیریت منابع انسانی و عملیاتی پیشنهاد می‌شود، با نیازسنجی آموزشی و به‌روزرسانی دوره‌های آموزشی و برگزاری دوره‌های آموزشی استاندارد و ارائه آموزش‌ها به توانمندسازی منابع انسانی بانک بپردازند. آموزش و توسعه مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی و توانمندسازی مهارت‌های فردی تأثیر بسزایی در ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری جهت ارتقای پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه دارد.

در خصوص فرهنگ سازمانی پیشنهاد می‌شود، با استقرار فرهنگ همکاری و همیاری در سازمان و احترام به ارزش‌های فردی، زمینه را برای استقرار فرهنگ یادگیری و در نهایت توسعه فرهنگ دانشی سازمانی فراهم آورند.

در خصوص مشارکت سازمانی پیشنهاد می‌شود، با حمایت از کارکنان سازمان و توجه نمودن به اولویت‌های اساسی سازمان و رصد تحقق آن‌ها در سازمان به همسو نمودن افراد در دستیابی به اهداف کلان و عملیاتی سازمان بپردازند. همچنین شناسایی تمرکز راهبردی سازمان نیز در ایجاد همکاری و انجام کار تیمی مؤثر است.

در خصوص مدیریت عملکرد سازمانی پیشنهاد می‌شود، با استقرار ارزیابی عملکرد در سازمان و ارزیابی استعداد و عملکرد فردی و گروهی، توجه به بازخورد ارزیابی عملکرد و خودارزیابی کارکنان را ارتقا بخشند.

در خصوص ارتباط و پشتیبانی پیشنهاد می‌شود، مدیران مربوطه در ارتقاء خطوط ارتباطات و پاسخ‌گویی در کنار تعهد به مسائل اخلاقی و اخلاق‌مداری، تصمیمات لازم را اتخاذ نموده و مقابله با رقابت، سیاست و اختلافات قدرت را در دستور کار خود قرار دهند. آنچه بیش از هر رکن دیگری حائز اهمیت است، مشتری‌مداری است که تأثیر زیادی در ظرفیت‌سازی دولت در بخش بانکداری جهت ارتقای پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه دارد. در نهایت می‌توان اذعان داشت که با ارتقای پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه، پیامدهایی نظیر افزایش اشتغال و رفاه عمومی در جامعه؛ ارتقای آگاهی افراد؛ کنترل و نظارت؛ استقرار عدالت در جامعه؛ ایجاد یکپارچگی در میان عموم جامعه و شفافیت عملکردی حاصل خواهد شد.

در انجام این تحقیق، محدودیت‌هایی از جمله دشواری هماهنگی با خبرگان و بعضاً تمایل خبرگان به توجه به ظرفیت‌سازی سازمانی و ارائه پاسخ‌های کوتاه، استخراج الگوی جامع را دشوار نمود که پیشنهاد می‌شود در تحقیقات آتی ادبیات تحقیق نیز تحلیل محتوای کیفی شود.



فهرست منابع

- ابراهیمی، رضا؛ ایران زاده، سلیمان (۱۴۰۲). *بررسی عوامل مؤثر بر ارتقای ظرفیت‌سازی منابع انسانی سازمان‌های مردم‌نهاد در مدیریت بحران در سازمان هلال احمر استان آذربایجان شرقی*، نهمین کنفرانس بین‌المللی علوم مدیریت و حسابداری، تهران.
- اسلامی، محمدرضا (۱۳۹۳). *تحلیل تطبیقی نظریه حکمرانی خوب در اقتصاد اسلامی و اقتصاد متعارف*، پایان‌نامه - دانشکده علوم اقتصادی - پژوهشکده اقتصاد.
- اشتریان، کیومرث؛ روشن، حامد (۱۳۹۲). *تجزیه و تحلیل سیاستی سازوکارهای توسعه و ثبات مالی بانک نگارای مالزی و بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران*، راهبرد اقتصادی ۵، ۱۱۷-۱۲۹.
- پاداش، حمید (۱۳۹۸). *نقش بانک‌های توسعه در توسعه و اشتغال‌زایی*، راهبرد توسعه ۲۰۴-۲۲۳.
- پری‌پور، اعظم؛ ناطقی، فائزه؛ محمدی، مژگان (۱۳۹۹). *ارائه الگوی ارزشیابی کیفیت آموزش ترکیبی در آموزش عالی*، پژوهش در نظام‌های آموزشی، ۱۴ (۵۱)، ۷-۲۲.
- تاراسی، زهرا؛ کریم زاده، حسین؛ آقایاری هیر، محسن (۱۳۹۹). *بررسی ارتباط ظرفیت‌سازی و توانمندسازی زنان روستایی مطالعه موردی: شهرستان زنجان*، جغرافیا و توسعه، ۲۰۳-۲۲۴.
- خوشحال، امیر؛ مجاوری، شهین (۱۳۹۸). *همبستگی اجتماعی از نگاه دورکیم*، رشد آموزش علوم اجتماعی، ۳۴-۵۸.
- رجب زاده، آرمین؛ دوستار، محمد؛ آخوندی، نسرین؛ مرتضوی، مهدی (۱۴۰۰). *تحلیل محتوای ظرفیت‌سازی در بخش آموزش عالی جهت پاسخ‌گویی به انتظارات جامعه*، مجلس و راهبرد، ۱۰۶، ۱۸۳-۲۱۷.
- رفیعیان، مجتبی؛ خدایی، زهرا؛ داداش‌پور، هاشم (۱۳۹۳). *ظرفیت‌سازی اجتماعات محلی به‌مثابه رویکردی در توانمندسازی نهادهای اجتماعی*، جامعه‌شناسی نهادهای اجتماعی، ۱ (۲)، ۱۳۳-۱۶۰.
- سلطان محمدی، حسین (۱۳۹۸). *پاسخ‌گویی و حکمرانی مطلوب در حکومت دینی*، فصلنامه علمی - پژوهشی حکومت اسلامی، ۲۴ (۴)، ۷۸-۵۷.

- شادمانی، رضا؛ جوهری، امیر؛ ایمانی، حسین (۱۴۰۱). *شناسایی چالش‌ها و راهکارهای ظرفیت‌سازی نهادی در اجتماعات محله‌ای*، مطالعات شهری، ۱۲ (۴۵)، ۱۶۱-۱۹۶.
- شهبازی، موسی؛ شوقی، محمد (۱۴۰۲). *طراحی یک مدل فرایندی برای رصد و پویش تحولات آینده صنعت بانکداری*، پژوهش‌های راهبردی بودجه و مالی، ۴ (۱)، ۸۷-۱۱۰.
- صالحی نودز، اسما؛ یعقوبی، نورمحمد؛ کیخا، عالمه (۱۴۰۰). *ظرفیت‌سازی جوامع محلی در مدیریت بحران اجتماع‌محور: بررسی نقش عوامل فرهنگی*، مدیریت بحران، ۱۰ (۲)، ۵۷-۶۹.
- صفری، مریم؛ ایدی، محمد (۱۳۹۹). *شناسایی عوامل راهبردی تأثیرگذار بر توسعه و ظرفیت‌سازی سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی شهر ایلام)*، رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، ۱-۱۲.
- طیوری، منصور؛ صبوری، محمدصادق؛ فرج‌الله‌حسینی، سید جمال (۱۴۰۰). *طراحی مدل مهارت‌افزایی مروجان کشاورزی ایران با تأکید بر ظرفیت‌سازی*، جغرافیا و برنامه‌ریزی منطقه‌ای، ۱۱ (۴)، ۶۴۹-۶۶۰.
- عزیززاده، نادره؛ آقاموسی، رضا؛ آزاد، ناصر (۱۴۰۰). *ارائه الگوی رشد پویای سهم بازار ایران از تجارت منطقه‌ای گاز از منظر راهبردی*، مطالعات راهبردی سیاست‌گذاری عمومی، ۱۱ (۳۸)، ۲۵۷-۲۷۵.
- قدس الهی، احمد؛ تندنویس، فرید (۱۳۹۷). *ارزیابی نقش مؤلفه‌های رقابتی بانکداری الکترونیکی در صنعت بانکداری ایران*، مطالعات مالی و بانکداری اسلامی، ۴ (۲)، ۱-۳۱.
- قربانیان، ماریا؛ قهرمانی، محمد؛ ابوالقاسمی، محمود (۱۴۰۰). *شناسایی مؤلفه‌های حکمرانی خوب در نظام آموزش عالی ایران*، اندیشه‌های نوین تربیتی، ۱۷ (۱)، ۵۳-۸۲.
- کبوری، حسن؛ المدرسی، علی؛ رامشت، محمدحسین (۱۴۰۲). *مدل‌سازی رویکرد توسعه اجتماع‌محوری در برنامه‌ریزی توسعه محله‌ای با روش معادلات ساختاری*، مطالعات فردا، ۲۳ (۷۱)، ۳۵۷-۳۷۲.
- معدنی، جواد؛ زرنندی، سعید؛ عبدلهی، محمدرضا (۱۳۹۷). *تحلیل تأثیر پاسخ‌گویی عمومی بر خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در بخش دولتی (مورد مطالعه: وزارت صنعت، معدن و تجارت جمهوری اسلامی ایران)*، خط‌مشی‌گذاری عمومی در مدیریت، ۹ (۲): (پیاپی ۳۰)، ۲۳-۴۱.



- معمارزاده، غلام؛ چافی، حسین (۱۴۰۱). طراحی مدل ظرفیت‌سازی حکمرانی شبکه‌ای، فرایند مدیریت و توسعه، ۳۵ (۱۱۹)، ۶۰-۲۵.
- همتی، علی؛ کالهی، معصومه (۱۳۹۹). سنجش اثربخشی فرایند مدیریت راهبردی و تأثیر آن بر پاسخ‌گویی سازمانی، مطالعات جوانان، ۵۰، ۱۱۷-۱۳۰.

References

- Abdurah, A. S., & Burxonov, B. S. (2023). Optimization of Personnel Management in Banks and Capacity Building Based on Foreign Experience. *European Journal of Contemporary Business Law & Technology: Cyber Law, Blockchain, and Legal Innovations*, 1(2), 17-21.
- Aluko, O. A., & Ajayi, M. A. (2018). Determinants of banking sector development: Evidence from Sub-Saharan African countries. *Borsa Istanbul Review*, 18(2), 122-139.
- Banerjee, S., Hussain, A., Tuladhar, S., & Mishra, A. (2019). Building capacities of women for climate change adaptation: Insights from migrant-sending households in Nepal. *Climatic Change*, 157(3), 587-609.
- Belkaoui, S. (2023). Banking system and economic growth linkages in MENA region: Complementarity and substitutability between Islamic and conventional banking. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 14(2), 267-288.
- Bungler, A. C., Juckett, L. A., McNett, M. M., Robinson, M. L., & Tucker, S. J. (2022). Leveraging academic initiatives to advance implementation practice: a scoping review of capacity building interventions. *Implementation Science*, 17(1), 1-14.
- Byrd, D. (2020). *Tools For Success: An Assessment of Capacity Building in the Nonprofit Sector*.
- Chileshe, N., Kavishe, N., & Edwards, D. J. (2023). Identification of critical capacity building challenges in public-private partnerships (PPPs) projects: the case of Tanzania. *International Journal of Construction Management*, 23(3), 495-504.
- Choi, J., Naderpajouh, N., Yu, D. J., & Hastak, M. (2019). Capacity Building for an Infrastructure System in Case of Disaster Using the System's Associated Social and Technical Components. *Journal of Management in Engineering*, 35(4), 216-227.
- González, F. (2020). Bank development, competition, and entrepreneurship: International evidence. *Journal of Multinational Financial Management*, 56, 89-97.
- Holsti, O. R. (1969). *Content analysis for the social sciences and humanities*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Lezak, S. (2023). From capacity building to capacity sharing. *Nature Sustainability*, 1-3.
- Loper, A. C., Jensen, T. M., Farley, A. B., Morgan, J. D., & Metz, A. J. (2022). A Systematic Review of Approaches for Continuous Quality Improvement Capacity-Building. *Journal of Public Health Management and Practice*, 28(2), E354-E361.
- Mdee, A., & Harrison, E. (2019). Critical governance problems for farmer-led irrigation: Isomorphic mimicry and capability traps. *Water Alternatives*, 12(1), 30-45.
- Mihas, P., & Odum Institute. (2019). *Learn to Use an Exploratory Sequential Mixed Method Design for Instrument Development*. SAGE Publications, Limited.
- Nautiyal, S., & Klinsky, S. (2022). The knowledge politics of capacity building for climate change at the UNFCCC. *Climate Policy*, 1-17.
- Palludeto, A. W. A., & Borghi, R. A. Z. (2021). Institutions and Development From a Historical Perspective: the Case of the Brazilian Development Bank. *Review of Political Economy*, 33(1), 126-144