

## Identification and Prioritization of Sustainability Reporting Stakeholders and Their Diverse Expectations in the Iranian Banking System: Application of the Best-Worst Method (BWM)

Shima Ahmadi <sup>1</sup> , Hossein Seilsepoor <sup>2</sup> 

1. Corresponding author, Ph.D., Accounting Department, Faculty of Economic and Social Science , Alzahra University, Tehran, Iran. E-mail: [sh.ahmadi@alzahra.ac.ir](mailto:sh.ahmadi@alzahra.ac.ir)
2. Ph.D., Financial and Banking Department, Faculty of Management and Accounting , Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran. E-mail: [h\\_seilsepoor@atu.ac.ir](mailto:h_seilsepoor@atu.ac.ir)

### Article Info

**Article type:**  
Research Article

**Article history:**

Received 23 August 2025  
Received in revised form 23 September 2025  
Accepted 22 November 2025  
Available online 22 December 2025

**Keywords:**

Stakeholders,  
Sustainability Reporting,  
Banking System,  
Content Analysis,  
Best-Worst Method (BWM).

### ABSTRACT

**Objective:** The objective of this study is to identify, classify, and prioritize the stakeholders of sustainability reporting and their diverse expectations within the Iranian banking system, in order to provide an effective framework for enhancing transparency, accountability, and sustainable performance in banks by clarifying the relative importance of these expectations.

**Method:** The research adopts a mixed-methods approach. In the first phase, stakeholders involved in sustainability reporting within Iran's banking sector were identified through content analysis of international banks' sustainability reports and expert interviews. In the second phase, using a structured questionnaire and the application of the BWM technique, the stakeholders and their respective demands were prioritized.

**Results:** The results indicate that among all stakeholders in sustainability reporting, the government and the Central Bank hold the highest priority, whereas the environment, universities, and educational institutions were ranked lowest in terms of importance. Stakeholder demands were identified as transparency, fairness, adherence to reporting standards, and the provision of services in accordance with Islamic principles. The relative and final importance weights for each demand were also determined.

**Conclusions:** The findings of the study indicate that addressing the expectations of stakeholders—particularly the government and the central bank—is essential for improving performance, enhancing transparency and accountability, and achieving sustainability within the Iranian banking system. This, in turn, lays the foundation for the development of more effective policies and greater satisfaction among key stakeholders.

**Cite this article:** Ahmadi, Shima., Seilsepoor, Hossein. (2025). Identification and prioritization of sustainability reporting stakeholders and their diverse expectations in the Iranian banking system: Application of the Best-Worst Method (BWM). *Operational and Performance Research in Accounting and Auditing*, 5 (4), 46-73.



## **Introduction**

The purpose of this study is to identify and prioritize the stakeholders' demands within the Iranian banking system, with a specific focus on Islamic banking. Utilizing the Best-Worst Method (BWM), the study aims to assess and analyze the relative importance of each demand. This research involves collecting qualitative data through interviews and focus group discussions with experts in the banking industry to gain a deeper understanding of the diverse needs and expectations of various stakeholders. The ultimate goal is to provide a comprehensive framework for bank managers and policymakers to align their strategies and decisions with stakeholders' needs, thereby enhancing stakeholder satisfaction and improving the overall performance of the banking system. This study contributes to the sustainability and resilience of the Iranian banking sector and fosters the development of technological infrastructure and innovation in the field of Islamic banking.

## **Method**

This study employs a comprehensive methodology to identify and prioritize the demands of stakeholders within the Iranian banking system, focusing on Islamic banking principles. The research is conducted in two main phases: qualitative data collection and quantitative analysis. Initially, in-depth interviews and focus group discussions were held with 24 experts from the banking industry, including senior managers, regulatory officials, and academic scholars specializing in Islamic banking. Participants were selected through purposive sampling to ensure substantial experience and expertise. The semi-structured interviews allowed for flexible yet focused exploration of stakeholders' demands. Data saturation was reached after 18 interviews, but additional sessions were conducted to ensure robustness. The qualitative data was then subjected to content analysis, identifying and systematically coding key themes and categories. In the second phase, the identified demands were evaluated and prioritized using the Best-Worst Method (BWM), a multi-criteria decision-making (MCDM) technique introduced by Rezaei in 2015. This method involves selecting the best and worst criteria from the list of identified demands and performing pairwise comparisons to determine their relative weights. The BWM was chosen for its efficiency, requiring fewer comparisons, and its ability to provide more consistent results compared to other MCDM methods. The data analysis process included calculating the consistency ratio to ensure the reliability of the pairwise comparisons. The results were then validated through cross-verification with industry experts. This methodological approach not only provides a detailed understanding of stakeholders' demands but also ensures the accuracy and credibility of the findings. Combining qualitative and quantitative approaches offers a holistic view, making the study's outcomes highly relevant for policymakers and banking managers aiming to align their strategies with stakeholder expectations and enhance the performance of the banking sector.

## **Results**

The results of this study provide a comprehensive understanding of the priorities and demands of various stakeholders within the Iranian banking system, particularly under the framework of Islamic banking. The qualitative phase identified a wide range of stakeholder demands through in-depth interviews and focus group discussions with 24 experts. Key stakeholders included government officials, central bank representatives, major and minor shareholders, regulatory bodies, corporate and individual customers, and other relevant entities. Using the Best-Worst Method (BWM), the study

quantified and prioritized these demands. The results showed that government and central bank demands hold the highest importance, with relative weights of 0.068 and 0.066, respectively. Major shareholders and the Islamic government followed closely with weights of 0.064 and 0.063. On the other hand, minor shareholders and individual customers were assigned lower weights of 0.031 and 0.026, indicating their comparatively lower influence on banking decisions. Specific demands varied among stakeholders. Major shareholders prioritized transparency in company performance and voting rights in meetings. Minor shareholders focused on reasonable returns and liquidity support for their shares. The government emphasized the avoidance of financing non-productive sectors and ensuring easy access to banking services for the public. The central bank's main concerns included adherence to regulations, supporting economic policies, and maintaining economic stability. Other stakeholders, such as environmental groups, Sharia advisors, educational institutions, and contractors, had their specific demands, ranging from environmental protection standards to the provision of research facilities and timely payments. These findings highlight the diverse and sometimes conflicting interests of stakeholders. They underscore the necessity for policymakers and banking managers to develop strategies that balance these demands, enhance stakeholder satisfaction, and ensure the sustainable performance of the banking sector.

### **Conclusions**

This study underscores the critical role of understanding and prioritizing stakeholder demands in enhancing the performance and sustainability of the Iranian banking system, particularly within the context of Islamic banking. The research reveals that government and central bank demands are of utmost importance, reflecting their significant influence on banking policies and practices. Major shareholders and the Islamic government also hold considerable sway, emphasizing the need for transparency and adherence to Islamic principles. The study highlights the comparatively lower influence of minor shareholders and individual customers, suggesting that their needs and concerns are often overshadowed by those of more powerful stakeholders. However, addressing their demands for reasonable returns, liquidity, and access to services is essential for maintaining a balanced and inclusive banking system. The diverse demands identified, ranging from environmental standards to Sharia compliance, underscore the complexity of managing a banking system with multiple, sometimes conflicting, stakeholder interests. Policymakers and banking managers must develop strategies that balance these demands, ensuring that all stakeholder groups are considered in decision-making processes. Implementing the Best-Worst Method (BWM) provided a systematic and reliable approach to quantifying and prioritizing stakeholder demands. This method's efficiency and accuracy make it a valuable tool for decision-makers in the banking sector. In conclusion, the study provides a comprehensive framework for understanding stakeholder priorities in the Iranian banking system. It offers actionable insights for policymakers and banking managers to enhance stakeholder satisfaction, promote transparency, and ensure the sector's sustainable development. Addressing the identified demands effectively will contribute to the overall stability and growth of the banking system, aligning it more closely with both Islamic principles and contemporary financial needs.

### ***Author Contributions***

This study makes significant contributions to the understanding and management of stakeholder demands within the Iranian banking system, with a special focus on Islamic banking principles. By employing a mixed-methods approach, the research integrates qualitative insights from expert

interviews and focus groups with quantitative analysis using the Best-Worst Method (BWM). This comprehensive methodology offers several key contributions: First, the study provides a detailed mapping of stakeholder demands, identifying and prioritizing the needs of diverse groups such as government officials, central bank representatives, major and minor shareholders, regulatory bodies, and customers. This nuanced understanding helps to highlight the varying levels of influence and importance of different stakeholders, offering a clearer picture of the banking ecosystem. Second, the application of the BWM in this context demonstrates its effectiveness in handling complex decision-making scenarios where multiple criteria must be evaluated. The method's ability to provide consistent and reliable results with fewer comparisons makes it a valuable tool for banking managers and policymakers. Third, the research underscores the importance of transparency, adherence to Islamic principles, and stakeholder engagement in enhancing the performance and sustainability of the banking system. By prioritizing these elements, the study provides actionable insights that can inform policy and strategic decisions, ensuring that the banking system remains aligned with both regulatory requirements and stakeholder expectations. Lastly, the findings contribute to the broader discourse on Islamic banking by offering empirical evidence from the Iranian context. This adds to the existing literature and provides a basis for comparative studies in other Islamic banking systems. Overall, this study offers a robust framework for understanding and addressing stakeholder demands, providing a pathway for more effective and sustainable banking practices in Iran and potentially other regions with similar banking structures.

#### ***Data Availability Statement***

The data that support the findings of this study are not publicly available due to confidentiality agreements with participants and institutional policies, but are available from the corresponding author upon reasonable request.

#### ***Acknowledgements***

The authors would like to thank all participants in the present study.

#### ***Ethical Considerations***

The study was approved by the Ethics Committee of the University of ABCD (Ethical code: IR.UT.RES.2024.500).

The authors avoided data fabrication, falsification, plagiarism, and misconduct.

#### ***Funding***

The study was funded by the University of ABCD, Country ABCD, and Grant No. 111111. This research did not receive any specific grant from funding agencies in the public, commercial, or not-for-profit sectors.

#### ***Conflict of Interest***

The funders had no role in the design of the study; in the collection, analyses, or interpretation of data; in the writing of the manuscript, or in the decision to publish the results.



## شناسایی و اولویت‌بندی ذی‌نفعان گزارشگری پایداری و خواسته‌های متفاوت آنها در نظام بانکی ایران: کاربست روش تصمیم‌گیری بهترین - بدترین (BWM)

شیما احمدی<sup>۱</sup>، حسین سیل‌سپور<sup>۲</sup>

۱. نویسنده مسئول، دکتری حسابداری، گروه حسابداری، دانشکده علوم اجتماعی و اقتصاد، دانشگاه الزهراء، تهران، ایران. رایانامه: [sh.ahmadi@alzahra.ac.ir](mailto:sh.ahmadi@alzahra.ac.ir)

۲. دکتری مالی - بانکداری، گروه مالی بانکداری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. رایانامه: [h\\_seilsepour@atu.ac.ir](mailto:h_seilsepour@atu.ac.ir)

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی	<b>هدف:</b> هدف این پژوهش شناسایی، طبقه‌بندی و اولویت‌بندی ذی‌نفعان گزارشگری پایداری و خواسته‌های متنوع آنان در نظام بانکی ایران است تا با تبیین اهمیت نسبی انتظارات، چارچوبی اثربخش برای بهبود شفافیت، پاسخ‌گویی و عملکرد پایدار بانک‌ها ارائه شود.
تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۶/۰۱	<b>روش‌شناسی:</b> این پژوهش از رویکرد ترکیبی استفاده می‌کند. در گام اول، با استفاده از تحلیل محتوای گزارش‌های پایداری بانک‌های خارجی و مصاحبه با خبرگان صنعت، ذی‌نفعان گزارشگری پایداری در نظام بانکی ایران شناسایی شد و در گام دوم پژوهش با کمک ابزار پرسش‌نامه و کاربست روش بهترین - بدترین (BWM) ذی‌نفعان و خواسته‌های آنها اولویت‌بندی شده‌است.
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۴/۰۷/۰۱	<b>نتایج:</b> یافته‌ها نشان داد که از میان کلیه ذی‌نفعان گزارشگری پایداری، دولت و بانک مرکزی بالاترین اولویت هستند، در حالی که محیط‌زیست، دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی کمترین اهمیت را در میان ذی‌نفعان به خود اختصاص داده‌اند. خواسته‌های ذی‌نفعان گزارشگری پایداری شامل شفافیت، عدالت، رعایت استانداردهای گزارشگری و ارائه خدمات متناسب با احکام شرعی شناسایی و ضریب اهمیت نسبی و ضریب اهمیت نهایی هر یک مشخص شدند.
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۹/۰۱	<b>نتیجه‌گیری:</b> یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد توجه به خواسته‌های ذی‌نفعان، به‌ویژه دولت و بانک مرکزی، برای ارتقای عملکرد، بهبود شفافیت، پاسخ‌گویی و تحقق پایداری در نظام بانکی ایران ضروری است. این امر زمینه را برای توسعه سیاست‌های مؤثرتر و رضایت ذی‌نفعان کلیدی فراهم می‌کند.
تاریخ انتشار: ۱۴۰۴/۱۰/۰۱	
کلیدواژه‌ها: ذی‌نفعان، گزارشگری پایداری، نظام بانکی، تحلیل محتوا، بهترین - بدترین.	

**استناد:** احمدی، شیما؛ سیل‌سپور، حسین (۱۴۰۴). شناسایی و اولویت‌بندی ذی‌نفعان گزارشگری پایداری و خواسته‌های متفاوت آنها در نظام بانکی ایران: کاربست روش تصمیم‌گیری بهترین - بدترین (BWM). پژوهش‌های حسابداری و حسابرسی عملیاتی و عملکرد، ۵ (۴)، ۷۳-۴۶.



## مقدمه

طی سال‌های اخیر مسئله پایداری، توجه جامعه جهانی و سازمان‌های بین‌المللی نظیر سازمان ملل متحد و اتحادیه اروپا را به خود جلب کرده و امروزه مفهوم پایداری و گزارش عملکرد پایداری در کانون توجه بسیاری از متفکران حسابداری و مدیریت قرار گرفته است. نهادهای استاندارد گذار در راستای بهبود کیفیت گزارش‌های پایداری اقدام به تدوین استانداردهای گزارشگری این حوزه کرده و برخی از بازارهای سرمایه در سراسر جهان، انتشار گزارش عملکرد پایداری را به‌عنوان یکی از الزامات پذیرش، از شرکت‌ها مطالبه می‌کنند. شرکت‌ها نیز با در نظر گرفتن اهدافی نظیر کسب مزیت رقابتی (کو<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۶)، ایجاد و حفظ حسن شهرت و افزایش ارزش نام تجاری (دِ گروبوآ و فنل<sup>۲</sup>، ۲۰۲۲)، رعایت الزامات قانونی، مدیریت ریسک (هارجوتو<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۲۰)، تخصیص بهینه منابع کمیاب، کسب مزایای مالی، بهبود دسترسی ذی‌نفعان به اطلاعات مالی (دِ گروبوآ و فنل، ۲۰۲۲)، اندازه‌گیری تأثیرات سازمان (ماریاپانادار<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۲۲)، هماهنگی با یک‌روند جدید و موقتی (بوسکو<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۹)، شفافیت با ذی‌نفعان و پاسخ به خواست و آگاهی ذی‌نفعان اقدام به انتشار گزارش عملکرد پایداری می‌کنند. ذی‌نفعان شامل تمام گروه‌هایی هستند که هم‌بر فعالیت شرکت‌ها تأثیر می‌گذارند و هم تحت تأثیر اقدامات شرکت‌ها قرار می‌گیرند (فریمن<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰).

علی‌رغم گزارش‌های مالی سنتی که بر اساس چارچوب مفهومی حسابداری برای پاسخگویی به نیازهای سرمایه‌گذاران منتشر می‌شود، گزارش‌های پایداری در پاسخ به نیازهای اطلاعاتی کلیه ذی‌نفعان کلیدی تهیه می‌شود. بررسی چارچوب‌های گزارشگری پایداری نظیر چارچوب ارائه شده توسط هیئت استانداردهای حسابداری پایداری<sup>۷</sup>، چارچوب ابتکار گزارشگری جهانی<sup>۸</sup> و چارچوب گزارشگری یکپارچه<sup>۹</sup> حاکی از اهمیت توجه به خواسته‌های ذی‌نفعان مختلف در زمان تهیه گزارش‌های پایداری است. شرکت‌ها اطلاعات مربوط به عملکرد پایداری خود را از طریق کانال‌های ارتباطی متفاوتی به اطلاع ذی‌نفعان می‌رسانند. گزارش‌های پایداری دوره‌ای، گزارش‌های زیست‌محیطی و اجتماعی، درج اطلاعات در وبسایت شرکت، درج گزارش‌های سالانه، انتشار ماهنامه و غیره نمونه‌ای از روش‌های ارائه اطلاعات مربوط به عملکرد پایداری است. از میان تمامی این روش‌ها، گزارش‌های پایداری به ابزار اصلی پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی ذی‌نفعان بدل شده‌است. گزارشگری پایداری، سازوکاری است که می‌کوشد مشکلات بین دارندگان اطلاعات نهانی و سایر ذی‌نفعان را از طریق فراهم کردن اطلاعات مربوط به نتایج عملکرد مالی و غیرمالی کاهش دهد (حسینی، احمدی و سیلسپور، ۱۴۰۳).

هدف اصلی شرکت ایجاد تعادل میان خواسته‌های متضاد ذی‌نفعان است و تصمیمات در سازمان با هدف ایجاد ارزش برای گروه‌های مختلف ذی‌نفعان صورت می‌پذیرد (بوسکو و همکاران، ۲۰۱۹). با این حال، به دلیل منابع محدود، تصمیم‌گیرندگان به یک رویکرد انتخابی برای در نظر گرفتن انتظارات ذی‌نفعان بر اساس مفهوم برجستگی ذی‌نفعان نیاز دارند. بر اساس این مفهوم، اولویت‌بندی ذی‌نفعان به قدرت، مشروعیت و فوریت آن‌ها بستگی دارد (آلوخنا<sup>۱۰</sup> و همکاران، ۲۰۲۲).

یافته‌های مطالعات پیشین حاکی از آن است که نوع صنعت علاوه بر تأثیرگذاری بر تصمیم به انتشار گزارش پایداری و کیفیت و کمیت این گزارش‌ها، بر گروه‌های بااهمیت ذی‌نفعان و در نتیجه خواسته‌های آن‌ها نیز تأثیرگذار است (هان و کوهن<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۳؛ ملا نظری، احمدی و سیلسپور، ۱۴۰۲). شرکت‌هایی که در یک صنعت و در یک کشور فعالیت می‌کنند، با ذی‌نفعان روبه‌رو هستند

<sup>1</sup> Kuo

<sup>2</sup> De Grosbois & Fennell

<sup>3</sup> Harjoto

<sup>4</sup> Mariappanadar

<sup>5</sup> Busco

<sup>6</sup> Freeman

<sup>7</sup> SASB

<sup>8</sup> GRI

<sup>9</sup> IIRC

<sup>10</sup> Aluchna

<sup>11</sup> Hahn & Kühnen

که علایق مشابهی نسبت به انتشار رویه‌های پایداری دارند. در چنین شرایطی رقبا سعی می‌کنند با اقدامات خود مقبولیت اجتماعی کسب کنند (بونسون و بدنارووا<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵).

بانک‌ها به‌عنوان نهادهای کلیدی در اقتصاد ایران، نقش مهمی در تأمین مالی، مدیریت ریسک و توسعه اقتصادی ایفا می‌کنند. در نظام اقتصادی بانک‌محور ایران، بانک‌ها محور اصلی رشد اقتصادی به‌شمار می‌روند (گودرزی فراهانی و کارخانه، ۱۴۰۱). پس از انقلاب اسلامی و تصویب قانون عملیات بانکی بدون ربا، بانکداری اسلامی مبتنی بر اصولی همچون عدالت، اجتناب از ربا و مشارکت در سود و زیان شکل گرفت؛ با این حال، تحقق کامل این نظام به‌دلیل پیچیدگی‌های ساختاری همچنان چالش‌برانگیز است (محقق نیا، سیلپور و احمدی، ۱۴۰۲).

از طرف دیگر، اهمیت تعامل بانک‌ها با ذی‌نفعان و توجه به گزارشگری پایداری در بانکداری اسلامی مورد تأکید است. گزارشگری پایداری با افشای شفاف اطلاعات مالی و غیرمالی، موجب تقویت اعتماد عمومی، تعامل مؤثر با ذی‌نفعان و بهبود عملکرد مالی بانک‌ها می‌شود (یوسف، کاسیم و احسان<sup>۲</sup>، ۲۰۲۴؛ محمد بوعلی، البوسعیدی و الکیومی<sup>۳</sup>، ۲۰۲۳). توجه به گزارشگری پایداری و مشارکت فعال ذی‌نفعان، برای تحقق اهداف اقتصادی و اجتماعی در چارچوب بانکداری اسلامی ضروری است. گزارشگری پایداری نقش کلیدی در تقویت اعتماد عمومی و بهبود روابط بانک‌ها با ذی‌نفعان دارد. این نوع گزارشگری به بانک‌ها کمک می‌کند تا عملکرد خود را در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی به ذی‌نفعان ارائه دهند و اعتماد آن‌ها را جلب کنند. مطالعات نشان داده‌اند که تعامل مؤثر با ذی‌نفعان مانند اعضای هیئت‌مدیره و کمیته‌های حسابرسی و افشای دقیق اطلاعات پایداری به بهبود عملکرد مالی بانک‌ها در مناطق مختلف جهان منجر شده‌است (محمد بوعلی، البوسعیدی و الکیومی، ۲۰۲۳).

نظام بانکی ایران با شبکه‌ای پیچیده از ذی‌نفعان مختلف مواجه است که هر یک انتظارات و قدرت‌های متفاوتی دارند. این ذی‌نفعان شامل سهام‌داران عمده و خرد، دولت، بانک مرکزی، مشتریان و سپرده‌گذاران هستند. هر یک از این ذی‌نفعان ممکن است اهداف متفاوتی داشته‌باشند؛ به‌عنوان مثال، سهام‌داران عمده و بانک مرکزی ممکن است به‌دنبال افزایش سرمایه از محل سود انباشته باشند، درحالی‌که سهام‌داران خرد به افزایش قیمت سهم و تقسیم حداکثری سود علاقه‌مندند (دهقان منشادی، ۱۴۰۱: ۹). دولت به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ذی‌نفعان، به‌دنبال استفاده از منابع بانکی برای تأمین مالی طرح‌ها و پروژه‌های خود است. سپرده‌گذاران نیز به‌دنبال دریافت سود بیشتر از سپرده‌های خود هستند و انتظار دارند بانک‌ها در مدیریت ریسک و سرمایه‌گذاری‌های خود موفق باشند. این تنوع در انتظارات و خواسته‌ها چالش‌های بزرگی را برای نظام بانکی ایران ایجاد می‌کند. خواسته‌های متعدد ذی‌نفعان از نظام بانکی در مطالعات متعددی بررسی و احصا شده‌است. با این حال با توجه به نقش بااهمیت صنعت بانکداری در تأمین مالی اقتصاد و نقش مهم پایداری این صنعت، تاکنون ذی‌نفعان گزارشگری پایداری و خواسته‌های این گروه از ذی‌نفعان از گزارش‌های پایداری بررسی نشده‌است. در مدل بانکداری اسلامی، عدالت در تعامل با ذی‌نفعان اهمیت بسیاری دارد. هر ذی‌نفع باید خواسته‌های خود را بر اساس عدالت به‌دست‌آورد، اما در واقعیت، هر ذی‌نفع با استفاده از قدرت و منافع خود به خواسته‌هایش می‌رسد (آزادی دیلمی و باقری‌مقدم، ۱۳۸۷) این مسئله در گزارشگری پایداری نیز مشاهده می‌شود، جایی که ذی‌نفعان مختلف تلاش می‌کنند تا تأثیر بیشتری بر محتوای گزارش‌ها و نحوه افشای اطلاعات داشته‌باشند.

گزارشگری پایداری به بانک‌ها امکان می‌دهد که با افشای دقیق و شفاف اطلاعات، به انتظارات ذی‌نفعان پاسخ دهند و اعتماد عمومی را تقویت کنند. این گزارشگری به‌عنوان ابزاری مدیریتی و ارتباطی به بانک‌ها کمک می‌کند تا روابط خود را با ذی‌نفعان بهبود بخشند و در برابر چالش‌ها و فشارهای محیطی مستحکم‌تر عمل کنند (تورلی، با لوی و لازینی<sup>۴</sup>، ۲۰۲۰). مطالعات مقایسه‌ای نشان داده‌اند که تفاوت‌های ساختاری و نهادی میان بانک‌های اروپایی و آمریکایی تأثیرات مهمی بر رویه‌های گزارشگری پایداری

<sup>1</sup> Bonsón & Bednárová

<sup>2</sup> Yusuf, Kassim & Ahsan

<sup>3</sup> Mohamed Buallay, Al-Busaidi & Al-Kiyumi

<sup>4</sup> Torelli, Balluchi & Lazzini

دارند (موفتی، جانسون و پری<sup>۱</sup>، ۲۰۲۴). به‌عنوان مثال، در کشورهای اروپایی تأکید بیشتری بر مسائل زیست‌محیطی و اجتماعی در گزارش‌های پایداری وجود دارد، در حالی که در آمریکا تمرکز بیشتر بر جنبه‌های اقتصادی و مالی است.

در ایران، با توجه به ویژگی‌های خاص اقتصادی و فرهنگی، نظام بانکی با چالش‌های منحصربه‌فردی در زمینه گزارشگری پایداری مواجه است. نقش و جایگاه سپرده‌گذاران در نظام بانکی ایران به دلیل ماهیت مشارکتی قراردادها متفاوت از بانکداری متعارف است. این مسئله باعث می‌شود که انتظارات سپرده‌گذاران از گزارشگری پایداری در مقایسه با سایر کشورها متفاوت باشد و بانک‌ها نیازمند استراتژی‌های ویژه‌ای برای مدیریت این انتظارات هستند. برای دستیابی به تعادل بین خواسته‌های مختلف ذی‌نفعان و تأمین رضایت آن‌ها، نظام بانکی ایران نیازمند رویکردی جامع و یکپارچه در زمینه گزارشگری پایداری است. این رویکرد باید بتواند هم‌زمان به انتظارات ذی‌نفعان مختلف پاسخ دهد و منافع بلندمدت بانک‌ها را حفظ کند. شناسایی دقیق گروه‌های ذی‌نفع و تعیین اولویت‌های آن‌ها بر اساس معیارهای اسلامی و اقتصادی به نظام بانکی ایران کمک می‌کند تا منابع محدود خود را به‌نحو اثربخش‌تری تخصیص دهد و استراتژی‌های مدیریتی مناسبی برای توسعه روابط پایدار با ذی‌نفعان ایجاد کند (بالدیسرا<sup>۲</sup>، ۲۰۲۳).

پژوهش‌های انجام‌شده در این زمینه می‌تواند راهنمای مناسبی برای بانک‌ها در بهبود رویه‌های گزارشگری پایداری و مدیریت روابط با ذی‌نفعان باشد.

با در نظر داشتن نقش بااهمیت هر یک از گروه‌های ذی‌نفع نظام بانکی و انتظارات متفاوت آنها از گزارش‌های پایداری، در این پژوهش ابتدا به شناسایی ذی‌نفعان کلیدی گزارشگری پایداری پرداخته شده است. سپس با به‌کارگیری روش تصمیم‌گیری چندمعیاره بهترین - بدترین (BWM)، ذی‌نفعان طبقه‌بندی و ضریب اهمیت هر یک از گروه‌های ذی‌نفع و خواسته‌های آن‌ها مشخص شده است.

## ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش

عملکرد شرکت در حوزه پایداری به کمک ابزارهای حسابداری پایداری اندازه‌گیری می‌شود، اندازه‌گیری عملکرد پایداری گام مهمی برای امکان مدیریت مناسب عملکرد است (پروتو و همکاران، ۲۰۰۸) شرکت‌ها باید سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد خود را مورد ارزیابی دقیق قرار دهند و بررسی کنند که آیا این سیستم‌ها برای مدیریت کسب‌وکار آن‌ها مناسب هستند و یا عملکرد این سیستم‌ها صرفاً برای تأمین نیازها یا فشارهای ذی‌نفعان است (میر و رحمان<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱). از این نظر می‌توان سیستم‌های حسابداری پایداری را با در نظر گرفتن ذی‌نفعان داخلی و خارجی توسعه داد (پرینی و تنکاتی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶).

تئوری‌های متعددی در توضیح دلایل اندازه‌گیری عملکرد پایداری و گزارش آن به استفاده‌کنندگان ارائه شده است. تئوری ذی‌نفعان، تئوری مشروعیت، تئوری مدیریت برداشت، تئوری علامت‌دهی و تئوری نهادی از جمله این تئوری‌ها هستند. محققان دریافته‌اند از میان این تئوری‌ها، تئوری ذی‌نفعان پرکاربردترین تئوری در توضیح دلایل گزارشگری پایداری شرکت‌ها است. تئوری مذکور به رابطه میان سازمان و ذی‌نفعان آن اشاره دارد (بوسکو و همکاران، ۲۰۱۹). فریمن (۲۰۱۰) ذی‌نفعان را به‌عنوان افراد و گروه‌هایی تعریف می‌کند که می‌توانند بر دستیابی سازمان به اهداف خود تأثیر گذارند و یا از آن تأثیر پذیرند. گزارشگری پایداری بدون توجه به نیازهای مخاطبان گزارش، ناکارا و بی‌نتیجه خواهد بود. بنابراین در زمان تهیه گزارش، اولین سؤال این است که گزارش برای چه افراد و گروه‌هایی تهیه می‌شود (حاجیان‌نژاد، پورحیدری و بهار مقدم، ۱۳۹۴). اصل «شمولیت ذی‌نفعان» بیان می‌کند که سازمان گزارشگر باید ذی‌نفعان خود را شناسایی و چگونگی پاسخ به انتظارات منطقی، منافع و علائق آن‌ها را تشریح کرده و در انتخاب محتوا و مقوله‌های گزارشگری به ذی‌نفعان توجه کند. «ذی‌نفعان» در چارچوب پیشنهادی، واحدهای تجاری یا اشخاصی هستند که انتظار می‌رود تا بتوانند به‌صورت بااهمیت به‌واسطه‌ی فعالیت‌ها، محصولات یا خدمات سازمان گزارشگر تحت تأثیر قرار گرفته؛ یا بر توانایی سازمان در تحقق استراتژی‌ها یا دستیابی به اهداف پایداری تأثیر بگذارند.

<sup>1</sup> Moufity, Johnson & Perry

<sup>2</sup> Baldissera

<sup>3</sup> Mir & Rahaman

<sup>4</sup> Perrini & Tencati

صرف‌نظر از اشتراک در گروه‌های ذی‌نفع، میزان اهمیت هر یک از افراد و گروه‌ها نیز ممکن است متفاوت باشد. مثلاً آن‌چنان‌که در تئوری مشروعیت بحث می‌شود، میزان پاسخگویی متناسب با قدرت ذی‌نفعان متفاوت می‌باشد. در صورتی که در شاخه اخلاقی همین تئوری، بر حقوق برابر افراد در کسب اطلاعات تأکید می‌گردد (حاجیان‌نژاد، پورحیدری و بهار مقدم، ۱۳۹۴). براساس دیدگاه‌های تئوری ذی‌نفعان، هدف اصلی شرکت ایجاد تعادل میان خواسته‌های متضاد ذی‌نفعان است و تصمیمات در سازمان با هدف ایجاد ارزش برای گروه‌های مختلف ذی‌نفعان صورت می‌پذیرد (بوسکو و همکاران، ۲۰۱۹). با این حال، به دلیل منابع محدود، تصمیم‌گیرندگان به یک رویکرد انتخابی برای در نظر گرفتن انتظارات ذی‌نفعان بر اساس مفهوم برجستگی ذی‌نفعان نیاز دارند. براساس این مفهوم، اولویت‌بندی ذی‌نفعان به قدرت، مشروعیت و فوریت آن‌ها بستگی دارد (آلوخنا و همکاران، ۲۰۲۲).

کمیته بال در نظارت بانکی بر اهمیت ذی‌نفعان در صنعت بانکی تأکید کرده و آن‌ها را شامل کارکنان، مشتریان، تأمین‌کنندگان مالی و جامعه دانسته و نقش ناظران و دولت را نیز به‌عنوان ذی‌نفعان بانکی مورد توجه قرار داده است (کمیته بال، ۱۹۹۹: ۹). با این حال کمیته مذکور در خصوص خواسته‌های هر یک از ذی‌نفعان در خصوص محتوای گزارش‌های پایداری و اولویت هر یک از ذی‌نفعان توضیحاتی ارائه نکرده‌است. توجه به ذی‌نفعان در گزارشگری پایداری نشان‌دهنده تغییرات اساسی در نحوه اداره و گزارش‌دهی سازمان‌ها است که هدف آن ارتقا شفافیت و پاسخگویی به تمامی گروه‌های مرتبط با فعالیت‌های سازمان می‌باشد.

### پیشینه پژوهش

مرور ادبیات پژوهش در زمینه ذی‌نفعان و گزارشگری پایداری نشان می‌دهد که مطالعات گسترده‌ای به بررسی ابعاد مختلف تعامل با ذی‌نفعان، نقش آن‌ها در سیاست‌گذاری، عملکرد سازمان‌ها و ارتقای کیفیت گزارشگری پایداری پرداخته‌اند. این مطالعات را می‌توان به دو دسته پژوهش‌های خارجی و داخلی تقسیم کرد و بر اساس سال انتشار، از جدیدترین به قدیمی‌ترین مرتب نمود تا تصویری روشن از روندهای علمی در این حوزه به‌دست آید.

### پژوهش‌های خارجی

در سال‌های اخیر، تمرکز بر تعامل با ذی‌نفعان در نظام‌های بانکی و مالی و تأثیر آن بر گزارشگری پایداری به‌شدت افزایش یافته‌است. به‌عنوان نمونه، یوسف و همکاران (۲۰۲۴) به بررسی پیوندهای میان گزارشگری یکپارچه، حاکمیت شرکتی و پایداری مالی در بانکداری اسلامی پرداختند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که تعامل مؤثر با ذی‌نفعان و افشای دقیق اطلاعات پایداری می‌تواند به تقویت اعتماد عمومی، جلب مشارکت فعال ذی‌نفعان و در نهایت بهبود استحکام مالی بانک‌ها منجر شود. این مطالعه بر ضرورت ایجاد شفافیت بیشتر و پاسخگویی بهتر در نظام بانکی تأکید داشت.

همچنین موفتی، النججار و ابراهیم (۲۰۲۴) به بررسی گزارشگری پایداری در بانک‌های اروپایی و آمریکایی پرداختند و تفاوت‌های قابل توجهی در رویکردهای این دو منطقه شناسایی کردند. یافته‌های آن‌ها نشان داد که بانک‌های اروپایی در حوزه‌های محیط‌زیستی و اجتماعی پیشتازتر از هم‌تایان آمریکایی خود هستند که این تفاوت‌ها به ساختارهای نهادی و فرهنگی متفاوت این مناطق نسبت داده می‌شود.

محمد بواللی و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهشی جامع به بررسی رابطه گزارشگری پایداری و عملکرد مالی بانک‌ها در مناطق مختلف جهان پرداختند. آن‌ها دریافتند که بین نمرات ESG (محیطی، اجتماعی و حاکمیتی) و عملکرد مالی بانک‌ها رابطه معناداری وجود دارد؛ با این حال، این رابطه در مناطق مختلف مثبت یا منفی بود و نشان‌دهنده تفاوت‌های منطقه‌ای در تأثیرات ESG بر عملکرد بانک‌ها است.

در مطالعه‌ای تاریخی، بالدیسرا (۲۰۲۳) توسعه گزارشگری پایداری در بانک‌ها طی سه دهه گذشته را تحلیل کرد. این پژوهش نشان داد که عوامل داخلی و خارجی در شکل‌گیری رویکردهای جدید گزارشگری پایداری نقشی اساسی دارند و آگاهی از این عوامل می‌تواند به بانک‌ها و نهادهای نظارتی در شناسایی چالش‌ها و فرصت‌ها کمک کند.

<sup>1</sup> Basel Committee on Banking Supervision

تورلی، با لوچی و فرلوتی (۲۰۲۰) به بررسی رابطه بین ارزیابی مالی و تعامل با ذی‌نفعان در گزارش‌های پایداری شرکت‌های ایتالیایی پرداختند. یافته‌های آن‌ها نشان داد که مشارکت ذی‌نفعان کلید بهبود کیفیت و شفافیت گزارش‌های غیرمالی است و این مشارکت می‌تواند به ارتقای اعتبار سازمان کمک کند.

در حوزه بانکداری اسلامی، جاهجا<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۲۱) نشان دادند که شناسایی دقیق ذی‌نفعان و تقویت پاسخگویی در بانک‌های اسلامی اندونزی اهمیت زیادی دارد و بر تدوین استراتژی‌هایی برای ارتقای اعتماد ذی‌نفعان و تطابق گزارشگری با اصول اسلامی تأکید کردند.

### پژوهش‌های داخلی

در داخل کشور نیز پژوهش‌های متعددی به تعامل با ذی‌نفعان و تأثیر آن بر گزارشگری پایداری پرداخته‌اند. به‌طور مثال، فتحی، عزیز و قره‌چه (۱۴۰۱) با بهره‌گیری از روش فراترکیب به تحلیل مطالعات مرتبط با علامت‌دهی به ذی‌نفعان درونی و بیرونی پرداختند. آن‌ها مدلی ارائه کردند که نشان می‌دهد شرکت‌ها عموماً بر ذی‌نفعان بیرونی تمرکز دارند و این موضوع می‌تواند منجر به غفلت از نیازها و انتظارات ذی‌نفعان داخلی شود و چالش‌هایی را برای مدیریت سازمان به‌همراه داشته‌باشد.

شیخ‌بگلو و همکاران (۱۳۹۹) با استفاده از روش دیمتل، روابط میان ذی‌نفعان سازمان غذا و دارو را تحلیل کردند. نتایج این پژوهش نشان داد که ذی‌نفعان نظیر هیئت دولت تأثیرگذارتر هستند، در حالی که گروه‌هایی مانند مصرف‌کنندگان بیشتر تحت‌تأثیر قرار می‌گیرند. این یافته‌ها اهمیت تحلیل دقیق روابط ذی‌نفعان و تأثیرات متقابل آن‌ها در فرآیندهای تصمیم‌گیری کلان و گزارشگری پایداری را نشان می‌دهد.

ثقفی، عباسی و کشتکاری (۱۳۹۳) چارچوبی جامع برای شناسایی و اولویت‌بندی ذی‌نفعان در پروژه‌های مختلف، به‌ویژه پروژه‌های مرتبط با گزارشگری پایداری ارائه کردند. این چارچوب معیارهایی نظیر قدرت، پتانسیل، منافع و فوریت را دربر می‌گیرد و می‌تواند ابزار مفیدی برای مدیران در تصمیم‌گیری‌های استراتژیک باشد.

### نتیجه‌گیری از مرور ادبیات

مرور پژوهش‌های داخلی و خارجی بیانگر آن است که اگرچه تلاش‌های گسترده‌ای برای تحلیل نقش و اهمیت ذی‌نفعان در گزارشگری پایداری صورت گرفته است، همچنان شکاف مهمی در طراحی شاخص‌های دقیق برای سنجش خواسته‌های ذی‌نفعان در نظام بانکی ایران وجود دارد. طراحی چنین شاخص‌هایی می‌تواند به بانک‌ها کمک کند تا ارتباط مؤثرتری با ذی‌نفعان برقرار کنند، شفافیت و پاسخگویی خود را ارتقا دهند و به بهبود کیفیت گزارشگری پایداری دست یابند. از این رو، پژوهش‌های آتی باید بر توسعه و اعتبارسنجی این شاخص‌ها تمرکز داشته‌باشند تا دستیابی به اهداف پایداری تسهیل شود.

### روش پژوهش

روش‌شناسی پژوهش براساس مدل پیاز پژوهش ساندرز، لويس و ثرنهیل<sup>۲</sup> (۲۰۱۶) پیاده‌سازی شده‌است. این مدل شامل لایه‌های مختلفی است که هر لایه تحت‌تأثیر لایه بالاتر شکل گرفته است. این لایه‌ها عبارتند از: ۱. مبانی فلسفی پژوهش، ۲. رویکرد پژوهش، ۳. روش‌شناسی پژوهش، ۴. استراتژی پژوهش، ۵. انتخاب روش، ۶. افق زمانی پژوهش و ۷. تکنیک‌ها و رویه‌ها (شیوه گردآوری و تحلیل داده‌های پژوهش).

این پژوهش در دو مرحله به شرح زیر طراحی شده‌است:

گام اول: در این مرحله، با بهره‌گیری از روش تحلیل محتوا، گزارش‌های پایداری بانک‌ها در دو سطح متعارف و اسلامی، به‌جهت شناسایی ذی‌نفعان و خواسته‌های آن‌ها مورد بررسی قرار گرفته است. در ادامه با هدف شناسایی ذی‌نفعان و خواسته‌های آن‌ها در نظام بانکی ایران، مصاحبه‌هایی با خبرگان حوزه بانکداری و گزارشگری پایداری انجام شده‌است.

<sup>1</sup> Jahja

<sup>2</sup> Saunders, Lewis & Thornhill

گام دوم: در این مرحله، از روش بهترین - بدترین (BWM) جهت تعیین ضریب اهمیت ذی‌نفعان و اولویت‌بندی خواسته‌های ذی‌نفعان که در فاز اول شناسایی شده‌اند، استفاده شده‌است. پس از تحلیل مبانی نظری و بررسی مطالعات پیشین، پرسش‌های پژوهش به صورت زیر تدوین شده‌اند:

- ۱- ذی‌نفعان کلیدی گزارشگری پایداری در نظام بانکی ایران شامل چه افراد و گروه‌هایی است و خواسته‌های اصلی آن‌ها از گزارشگری پایداری کدام است؟
- ۲- ضریب اهمیت و اولویت خواسته‌های ذی‌نفعان در گزارشگری پایداری نظام بانکی ایران به چه صورت است؟

جدول ۱. تشریح فازهای پژوهش

گام‌های پژوهش	اهداف هر فاز	روش / ابزار مورد استفاده	روش گردآوری اطلاعات	هدف
گام اول	شناسایی و استخراج ذی‌نفعان و خواسته‌های آن‌ها از گزارشگری پایداری در نظام بانکی ایران	تحلیل محتوا	مصاحبه	توسعه‌ای
گام دوم	تعیین ضریب اهمیت و اولویت‌بندی خواسته‌های ذی‌نفعان گزارشگری پایداری در نظام بانکی ایران	روش بهترین - بدترین	پیمایش	کاربردی

با توجه به نبود الزامات قانونی در ایران، انتشار گزارش‌های پایداری عمدتاً به صورت داوطلبانه و محدود انجام می‌شود. از این رو، پژوهشگران با رویکردی نظام‌مند و تحلیلی، از طریق تحلیل محتوای گزارش‌های بانک‌های بین‌المللی، به شناسایی و تبیین ذی‌نفعان کلیدی و مطالبات آنان پرداخته‌اند. (کریپندورف<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸: ۲۶-۲۵) شیء یه و شانون<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) تحلیل محتوا را به عنوان یک روش پژوهش کیفی معرفی می‌کنند که به‌ویژه برای تحلیل داده‌های متنی گزارش‌های پایداری، با تمرکز بر خواسته‌های ذی‌نفعان، مناسب است (شیء یه و شانون، ۲۰۰۵: ۱۲۷۷). در این پژوهش به جهت تحلیل متون گزارش‌های پایداری و مصاحبه‌های صورت گرفته از روش تحلیل محتوا استفاده شده‌است. معیار انتخاب بانک‌ها به جهت بررسی محتوای گزارش‌های پایداری، امتیاز گزارشگری پایداری ارائه شده توسط تامسون رویترز در سال ۲۰۲۲ بوده است. در این میان ۱۷ بانک به جهت بررسی انتخاب شده‌اند. جدول شماره ۲، اطلاعات مربوط به نمونه انتخابی را ارائه کرده است.

جدول ۲. نمونه بانک‌های مورد بررسی

ردیف	نام بانک	نوع بانک	تاریخ گزارش
۱	China Merchants Bank	متعارف	۲۰۲۲
۲	Banco Santander (SAN)	متعارف	۲۰۲۲
۳	Bank of America Corp	متعارف	۲۰۲۲
۴	China Construction Bank Corporation	متعارف	۲۰۲۲
۵	Citigroup Inc. (C)	متعارف	۲۰۲۱
۶	Deutsche Bank	متعارف	۲۰۲۲
۷	HSBC Holdings (HSBC)	متعارف	۲۰۲۲
۸	icbc	متعارف	۲۰۲۱
۹	JPMorgan Chase & Co	متعارف	۲۰۲۲
۱۰	Wells Fargo & Co. (WFC)	متعارف	۲۰۲۰
۱۱	Al Rajhi Bank	اسلامی	۲۰۲۲
۱۲	alinma	اسلامی	۲۰۲۲

<sup>۱</sup> Krippendorff

<sup>۲</sup> Hsieh & Shannon

۲۰۲۱	اسلامی	Dubai Islamic Bank	۱۳
۲۰۲۱	اسلامی	kuwait finance house	۱۴
۲۰۲۲	اسلامی	Maybank	۱۵
۲۰۲۲	اسلامی	Qib	۱۶
۲۰۲۱	اسلامی	Raykat	۱۷

به منظور شناسایی و بومی‌سازی ذی‌نفعان کلیدی و خواسته‌های آنان در نظام بانکی ایران، پس از تحلیل محتوای گزارش‌های پایداری بانک‌های خارجی، مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته‌ای با مجموعه‌ای از خبرگان صنعت بانکداری و حوزه‌های مرتبط انجام شد. خبرگان با روش نمونه‌گیری هدفمند و مبتنی بر معیارهای مشخص انتخاب شدند تا از پوشش جامع و تنوع دیدگاه‌های حرفه‌ای و علمی اطمینان حاصل شود. این معیارها شامل داشتن حداقل پنج سال سابقه فعالیت حرفه‌ای یا پژوهشی در حوزه‌های بانکداری، راهبری شرکتی، مسئولیت اجتماعی یا گزارشگری غیرمالی، و آشنایی با چارچوب‌های معتبر بین‌المللی گزارشگری پایداری نظیر GRI، IIRC و SASB بود. همچنین، انتخاب خبرگان به گونه‌ای صورت گرفت که تنوع مناسبی از مدیران ارشد، مشاوران تخصصی، و پژوهشگران دانشگاهی در نمونه لحاظ شود تا نتایج پژوهش از منظره‌ای مدیریتی، مشورتی و علمی غنا یابد. حجم نمونه بر اساس اصل اشباع نظری تعیین شد. به این معنا که مصاحبه‌ها تا جایی ادامه یافت که داده‌های جدید منجر به شناسایی مقوله‌ها یا مفاهیم تازه‌ای نشد و دست‌بندی خواسته‌های ذی‌نفعان تثبیت گردید (گلیزر و اشتراوس<sup>۱</sup>، ۱۹۸۶: ۳۰). بر این اساس، ۲۴ نفر از خبرگان در مصاحبه‌ها مشارکت کردند.

جدول ۳. توزیع خبرگان بر اساس جنسیت و سطح تحصیلات

ویژگی	دسته	تعداد (نفر)	درصد
جنسیت	مرد	۱۹	۷۹/۲
	زن	۵	۲۰/۸
تحصیلات	کارشناسی	۲	۸/۳
	کارشناسی ارشد	۱۳	۵۴/۲
	دکتری	۹	۳۷/۵

جدول ۴. توزیع خبرگان بر اساس سابقه کاری و نوع فعالیت

ویژگی	دسته	تعداد (نفر)	درصد
سابقه کاری	کمتر از ۵ سال	۲	۸/۳
	۵ تا ۱۰ سال	۷	۲۹/۲
	۱۰ تا ۱۵ سال	۱۱	۴۵/۸
	بیش از ۱۵ سال	۴	۱۶/۷
نوع فعالیت / سمت	مدیر ارشد بانک (حاکمیت، حسابرسی، مسئولیت اجتماعی)	۹	۳۷/۵
	مشاور پایداری / راهبری شرکتی	۵	۲۰/۸
	پژوهشگر / عضو هیئت علمی	۷	۲۹/۲
	مدیر میانی یا کارشناس ارشد بانک	۳	۱۲/۵

تحلیل ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و حرفه‌ای خبرگان نشان می‌دهد که اکثریت نمونه دارای تحصیلات تکمیلی (۹۱/۷ درصد) هستند که این موضوع به روشنی بیانگر سطح علمی و تخصصی بالای مشارکت‌کنندگان است. سهم بالای خبرگان با مدرک

<sup>۱</sup> Glaser & Strauss

دکتری (۳۷/۵ درصد) و کارشناسی ارشد (۵۴/۲ درصد) نشان‌دهنده آن است که داده‌های گردآوری شده از افرادی با دانش عمیق و تجربه‌های تخصصی حاصل شده‌است که می‌تواند دقت و اعتبار تحلیل‌ها را تضمین کند.

از منظر تجربه شغلی، بیش از ۶۲/۵ درصد از خبرگان دارای سابقه‌ای بیش از ۱۰ سال در حوزه‌های مرتبط با بانکداری، حاکمیت شرکتی، حسابرسی، یا مسئولیت اجتماعی بوده‌اند. این میزان سابقه حاکی از آن است که خبرگان نه تنها دانش نظری بلکه تجربه عملی کافی در مواجهه با مسائل واقعی ذی‌نفعان و گزارشگری پایداری دارند. در عین حال، حضور درصدی از خبرگان با سابقه کمتر از ۱۰ سال (۳۷/۵ درصد) امکان انعکاس دیدگاه‌های نسل جدید متخصصان و فعالان این حوزه را فراهم کرده است که می‌تواند مکمل تجربیات خبرگان با سابقه باشد.

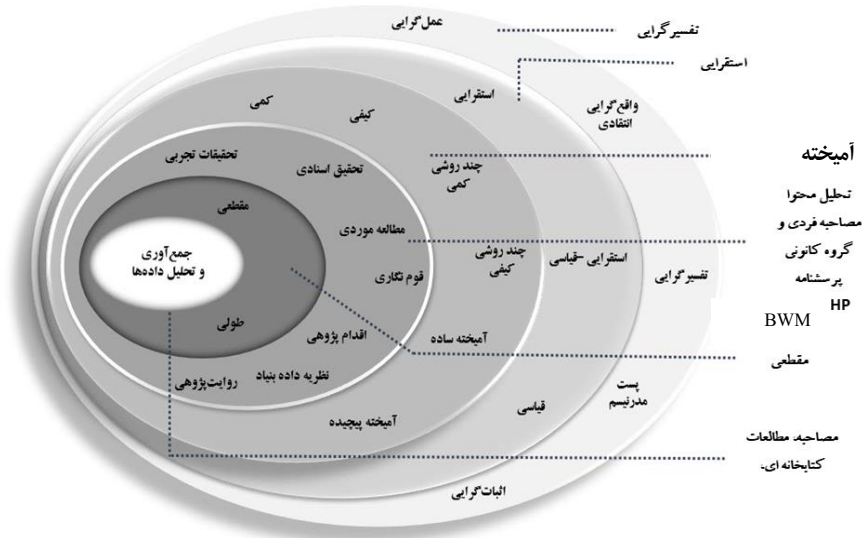
ترکیب متوازن خبرگان از مدیران ارشد بانکی، مشاوران تخصصی و پژوهشگران دانشگاهی، غنای تحلیلی داده‌ها را ارتقا داده و تضمین کرده است که یافته‌ها صرفاً از یک منظر محدود (برای مثال صرفاً اجرایی یا صرفاً دانشگاهی) نباشد. این تنوع موجب شد که ابعاد مختلف موضوع از زوایای گوناگون مدیریتی، مشورتی، سیاست‌گذاری و علمی مورد بررسی قرار گیرد.

در نهایت، ساختار نمونه به گونه‌ای طراحی و اجرا شد که پاسخ‌گوی نیاز پژوهش برای کسب داده‌هایی معتبر، عمیق و چندوجهی باشد و پایه‌ای علمی و مستدل برای شناسایی، اولویت‌بندی و تحلیل خواسته‌های ذی‌نفعان کلیدی در گزارشگری پایداری نظام بانکی ایران فراهم آورد.

در این مطالعه، مصاحبه‌ها به‌طور مکرر مورد بازبینی و کدگذاری باز قرار گرفتند. یادداشت‌ها و مشاهدات به‌دقت در طی فرآیند کدگذاری باز مرور و دسته‌بندی شدند تا تمامی جنبه‌های محتوایی مرتبط پوشش داده شوند (الو و کینگس، ۲۰۰۸).

پس از شناسایی مقوله‌ها، مرحله دسته‌بندی آغاز شد که هدف آن سازماندهی داده‌ها بر اساس شباهت‌ها و تفاوت‌ها بود. این فرآیند به درک عمیق‌تر از خواسته‌های ذی‌نفعان در گزارشگری پایداری در نظام بانکی ایران کمک کرد و زمینه‌ساز توسعه رویکردهای نوآورانه برای بهبود این شاخص‌ها و پاسخگویی مؤثرتر به انتظارات ذی‌نفعان شد.

در این پژوهش، برای اولویت‌بندی ذی‌نفعان و نیز اولویت‌بندی خواسته‌های ذی‌نفعان در نظام بانکی ایران از روش بهترین - بدترین (BWM) استفاده شده‌است. روش تصمیم‌گیری چندمعیاره بهترین - بدترین که توسط رضایی (۲۰۱۵) معرفی شد، ابزاری قدرتمند برای انتخاب بهینه‌ترین گزینه بر اساس شاخص‌های مختلف است. این روش با تعیین و مقایسه بهترین و بدترین شاخص‌ها و ارزیابی زوج آن‌ها، دقت و سهولت را در فرآیند تصمیم‌گیری افزایش می‌دهد. از ویژگی‌های بارز این روش می‌توان به نیاز کمتر به داده‌های مستقیم، دقت بالاتر، و قابلیت ترکیب با سایر روش‌های تصمیم‌گیری اشاره کرد. شمای کلی روش‌شناسی پژوهش بر اساس پیاز پژوهش ساندرز، لویس و ترنهییل (۲۰۱۶) به شرح تصویر شماره ۱ است.



تصویر ۱. شمای کلی روش‌شناسی پژوهش

## یافته‌های پژوهش

در این بخش، ذی‌نفعان گزارشگری پایداری و خواسته‌های آن‌ها در نظام بانکی ایران با استفاده از تحلیل محتوای گزارش‌های پایداری ۱۷ بانک خارجی و مصاحبه‌های انجام شده شناسایی و اولویت‌بندی شده‌است. در ابتدا، ۱۸ مصاحبه با خبرگان صنعت انجام شد که منجر به اشباع نظری گردید؛ اما به‌منظور اطمینان از کفایت داده‌ها، مصاحبه‌ها با ۶ متخصص دیگر نیز ادامه یافت. خبرگان صنعت به‌صورت هدفمند انتخاب شده و مصاحبه‌ها با هدایت محقق صورت گرفت. پس از کدگذاری اولیه و دسته‌بندی داده‌ها، ذی‌نفعان و خواسته‌های آن‌ها به تفکیک طبقات مشخص شدند.

در این پژوهش، از روش بهترین برای تعیین ضریب اهمیت ذی‌نفعان نظام بانکی ایران استفاده شد. نتایج نشان داد که دولت با وزن نسبی ۰/۰۶۸ در رتبه اول قرار دارد و پس از آن بانک مرکزی با وزن ۰/۰۶۶ در رتبه دوم است. سهام‌داران عمده با وزن ۰/۰۶۴ و حکومت اسلامی با وزن ۰/۰۶۳ نیز در رتبه‌های سوم و چهارم قرار گرفتند. ارکان نظارتی و مجلس به‌ترتیب با وزن‌های ۰/۰۵۹ و ۰/۰۶۲ در رتبه‌های پنجم و ششم جای گرفتند.

در مقابل، خواسته‌های سهام‌داران خرد و مشتریان خرد با وزن‌های نسبی ۰/۰۳۱ و ۰/۰۲۶ در رتبه‌های سیزدهم و شانزدهم قرار دارند که نشان‌دهنده اهمیت کمتر این گروه‌ها در اولویت‌بندی کلی است. سایر ذی‌نفعان مانند محیط‌زیست، دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی، و مشاوران شرعی نیز با وزن‌های نسبی پایین‌تر در رتبه‌های آخر قرار گرفتند. این نتایج به مدیران بانکی امکان می‌دهد تا استراتژی‌های خود را با توجه به اولویت‌های خواسته‌های ذی‌نفعان مختلف تنظیم کنند و به بهبود عملکرد نظام بانکی در زمینه پایداری کمک نمایند.

جدول ۵. اوزان اهمیت نسبی ذی‌نفعان گزارشگری پایداری در نظام بانکی ایران

رتبه	وزن نسبی	ذی‌نفع
۱	۰/۰۶۸	دولت
۲	۰/۰۶۶	بانک مرکزی
۳	۰/۰۶۴	سهام‌داران عمده
۴	۰/۰۶۳	حکومت اسلامی
۵	۰/۰۶۲	مجلس
۶	۰/۰۵۹	ارکان نظارتی
۷	۰/۰۴۸	مشتریان شرکتی
۸	۰/۰۴۸	صنایع تخصصی
۹	۰/۰۴	سپرده‌گذاران
۱۰	۰/۰۳۸	حسابرسان
۱۱	۰/۰۳۶	مؤسسه رتبه‌بندی
۱۲	۰/۰۳۲	سهام‌داران خرد
۱۳	۰/۰۳۱	کارکنان
۱۴	۰/۰۳	پیمانکاران
۱۵	۰/۰۲۸	مشتریان خرد
۱۶	۰/۰۲۶	مراکز اجتماعی و انجمن‌ها
۱۷	۰/۰۲۳	جامعه
۱۸	۰/۰۲۱	مشاوران شرعی
۱۹	۰/۰۲۱	دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی
۲۰	۰/۰۱۷	محیط‌زیست

در این پژوهش، با استفاده از روش بهترین - بدترین، ضریب اهمیت خواسته‌های هر یک از گروه‌های ذی‌نفعان شناسایی شده در نظام بانکی ایران نیز مورد بررسی قرار گرفته است. در این سیستم، ذی‌نفعان متعددی با خواسته‌ها و انتظارات خاص خود وجود دارند. دولت از نظام بانکی انتظار دارد که از تأمین مالی بخش‌های غیرمولد خودداری کند و دسترسی آسان و عادلانه مردم به خدمات بانکی را فراهم سازد. افشای اطلاعات مربوط به توسعه اقتصادی و ایجاد اشتغال نیز از دیگر خواسته‌های کلیدی دولت در گزارشگری پایداری است که با ضریب اهمیت ۰/۰۱۵۱ و اولویت نهایی ۱۷ شناسایی شده است. بالاترین اهمیت برای دولت، افشای اطلاعات مربوط به حمایت از سیاست‌های اقتصادی با ضریب اهمیت ۰/۰۲۲۱ و اولویت نهایی ۶ است. این نتایج نشان‌دهنده تمرکز دولت بر استفاده از نظام بانکی به‌عنوان ابزاری برای حمایت از سیاست‌های اقتصادی و تحقق اهداف توسعه پایدار است.

جدول ۶. وزن خواسته‌های دولت

خواسته‌های دولت	ضریب اهمیت نسبی	ضریب اهمیت نهایی	اولویت نسبی	اولویت نهایی
افشای فعالیت‌های بانک در راستای حمایت از سیاست‌های اقتصادی دولت	۰/۳۳۴	۰/۰۲۲۱	۱	۶
افشای فعالیت‌های بانک در راستای توسعه اقتصادی و اشتغال	۰/۲۲۲	۰/۰۱۵۱	۲	۱۷
افشای فعالیت‌های مربوط به حفظ امنیت و نظم عمومی	۰/۱۱۱	۰/۰۰۷۵	۳	۳۳
میزان مشارکت در تدارکات و خدمات عمومی	۰/۰۸۹	۰/۰۰۶	۴	۴۳
افشای تأمین مالی بخش غیرمولد	۰/۰۷۴	۰/۰۰۵	۵	۴۹
اطلاعات ارائه تسهیلات به بخش‌های مختلف اقتصادی	۰/۰۶۸	۰/۰۰۴۶	۶	۵۴
افشای اطلاعات دسترسی عموم مردم به خدمات	۰/۰۶۳	۰/۰۰۴۳	۷	۵۹
اطلاعات مربوط به اخذ مالیات	۰/۰۴۹	۰/۰۰۳۴	۸	۷۴

بانک مرکزی به رعایت دقیق قوانین و مقررات، حمایت از سیاست‌های اقتصادی و حفظ امنیت و نظم در بخش اقتصاد توجه ویژه‌ای دارد. در گزارشگری پایداری، افشای اطلاعات مربوط به رعایت قوانین و مقررات با ضریب اهمیت ۰/۰۲۲۱ و اولویت نهایی ۵ به‌عنوان مهم‌ترین خواسته این ذی‌نفع شناسایی شده‌است.

جدول ۷. وزن خواسته‌های بانک مرکزی

اولویت نهایی	اولویت نسبی	ضریب اهمیت نهایی	ضریب اهمیت نسبی	خواسته‌های بانک مرکزی
۵	۱	۰/۰۲۲۱	۰/۳۳۳	اطلاعات مربوط به رعایت قوانین و مقررات
۲۰	۲	۰/۰۱۱۹	۰/۱۷۹	اطلاعات مربوط به حمایت از سیاست‌های اقتصادی بانک مرکزی
۴۶	۳	۰/۰۰۵۳	۰/۰۸	اطلاعات مربوط به حفظ امنیت و نظم بخش اقتصاد
۵۵	۴	۰/۰۰۴۶	۰/۰۷	اطلاعات مربوط به دریافت سپرده قانونی
۵۶	۵	۰/۰۰۴۶	۰/۰۷	اطلاعات مربوط به تقویت حکمرانی و شفافیت
۶۱	۶	۰/۰۰۴۱	۰/۰۶۲	افشای اطلاعات مربوط به تسویه تجارت و تسویه مالی
۶۳	۷	۰/۰۰۴	۰/۰۶	اطلاعات مربوط به مدیریت جامع ریسک
۹۴	۸	۰/۰۰۲۳	۰/۰۳۴	اطلاعات مربوط به توسعه فن آوری‌های نوین
۱۲۸	۹	۰/۰۰۰۷	۰/۰۱۱	اطلاعات مربوط به حفظ حقوق مشتریان

سهام‌داران عمده به دنبال شفافیت در گزارشگری پایداری و آگاهی از استراتژی‌های سرمایه‌گذاری و تعهدات آتی شرکت‌های زیرمجموعه هستند. همچنین، این گروه به شفافیت عملکرد شرکت‌ها و حق رأی در مجامع توجه ویژه‌ای دارند. مهم‌ترین خواسته این ذی‌نفعان، مشارکت فعال در مجامع و اعمال حق رأی و افشای اطلاعات مربوطه است که با ضریب اهمیت ۰/۰۲۵۹ و اولویت نهایی ۱ مشخص شده‌است. این نتایج بر اهمیت توجه به خواسته‌های سهام‌داران عمده در فرایند گزارشگری پایداری تأکید می‌کند و نشان‌دهنده نیاز به شفافیت و پاسخگویی بیشتر در تعامل با این ذی‌نفعان است.

جدول ۸. وزن خواسته‌های سهام‌دار عمده

اولویت نهایی	اولویت نسبی	ضریب اهمیت نهایی	ضریب اهمیت نسبی	خواسته‌های سهام‌داران عمده
۱	۱	۰/۰۲۵۹	۰/۴۰۴	افشای شرکت در مجامع و حق رأی
۱۳	۲	۰/۰۱۷۳	۰/۲۶۹	آگاهی از تعهدات آتی
۱۹	۳	۰/۰۱۳	۰/۲۰۲	آگاهی در خصوص عملکرد و فعالیت شرکت
۵۸	۴	۰/۰۰۴۳	۰/۰۶۷	مدیریت ریسک
۶۷	۵	۰/۰۰۳۷	۰/۰۵۸	آگاهی از استراتژی سرمایه‌گذاری شرکت‌های زیرمجموعه
۱۳۱	۶	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۱	توسعه کسب‌وکار و خدمات نوین
۱۳۲	۷	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۱	فرآیند شفاف معامله با شرکت‌های زیرمجموعه

حکومت اسلامی به اجرای کامل بانکداری اسلامی و تحقق اصول بانکداری بدون ربا توجه ویژه‌ای دارد. در گزارشگری پایداری، افشای اطلاعات مربوط به اجرای بانکداری بدون ربا با ضریب اهمیت ۰/۰۲۱۷ و اولویت نهایی ۷ به‌عنوان مهم‌ترین خواسته این ذی‌نفع شناسایی شده‌است. این تأکید نشان‌دهنده اهمیت پیاده‌سازی اصول اسلامی در سیاست‌گذاری‌ها و استراتژی‌های گزارشگری پایداری در نظام بانکی ایران است.

جدول ۹. وزن خواسته‌های حکومت اسلامی

اولویت نهایی	اولویت نسبی	ضریب اهمیت نهایی	ضریب اهمیت نسبی	خواسته‌های حکومت اسلامی
۷	۱	۰/۰۲۱۷	۰/۳۴۲	اطلاعات مربوط به اجرای بانکداری بدون ربا
۹	۲	۰/۰۲۰۶	۰/۳۲۶	اطلاعات مربوط به عدم تأمین مالی فعالیت‌های حرام
۲۲	۳	۰/۰۱۰۸	۰/۱۷۱	اطلاعات مربوط به هم‌راستایی سیاست‌ها با سیاست‌های اقتصادی نظام
۳۶	۴	۰/۰۰۶۹	۰/۱۰۹	اطلاعات مربوط به توجه به فقرا و نیازمندان
۷۶	۵	۰/۰۰۳۳	۰/۰۵۲	اطلاعات مربوط به اجرای بانکداری اسلامی

مجلس نیز به تخصیص عادلانه منابع بین مناطق جغرافیایی و توسعه اقتصادی و اشتغال توجه دارد. تخصیص عادلانه منابع با ضریب اهمیت ۰/۰۲۳۳ و اولویت نهایی ۴ به‌عنوان بالاترین اولویت برای مجلس مشخص شده‌است. ارکان نظارتی بر شفافیت و صحت اطلاعات، رعایت استانداردهای اخلاقی و قانونی و حفظ امنیت اطلاعات مشتریان تأکید دارند. شفافیت و صحت اطلاعات با ضریب اهمیت ۰/۰۲۵۱ و اولویت نهایی ۲ به‌عنوان مهم‌ترین خواسته این ذی‌نفعان در گزارشگری پایداری مطرح است. این نتایج بر ضرورت توجه به این خواسته‌ها در تدوین و اجرای استراتژی‌های گزارشگری پایداری در نظام بانکی ایران تأکید می‌کند.

جدول ۱۰. وزن خواسته‌های مجلس

اولویت نهایی	اولویت نسبی	ضریب اهمیت نهایی	ضریب اهمیت نسبی	خواسته‌های حکومت اسلامی
۴	۱	۰/۰۲۳۳	۰/۳۷۷	تخصیص عادلانه منابع بین مناطق جغرافیایی
۱۴	۲	۰/۰۱۶۱	۰/۲۶۱	توسعه اقتصادی و اشتغال
۲۳	۳	۰/۰۱۰۷	۰/۱۷۴	اجرای بانکداری اسلامی و اصلاح قانون بانکداری
۲۸	۴	۰/۰۰۸۱	۰/۱۳۱	خدمت به بخش واقعی اقتصاد
۷۲	۵	۰/۰۰۳۶	۰/۰۵۸	توسعه سیاسی و اجتماعی

ارکان نظارتی در نظام بانکی ایران بر الزامات مرتبط با شفافیت، امنیت و رعایت استانداردهای اخلاقی و قانونی تمرکز ویژه‌ای دارند. در میان خواسته‌های این گروه، شفافیت و صحت اطلاعات با ضریب اهمیت ۰/۰۲۵۱ و اولویت نهایی ۲، به‌عنوان مهم‌ترین مطالبه مطرح شده‌است. رعایت استانداردهای اخلاقی و قانونی با ضریب اهمیت نهایی ۰/۰۰۸۱ و اولویت نهایی ۲۷ در جایگاه دوم قرار دارد. همچنین حفظ امنیت و حفاظت از اطلاعات مشتریان با ضریب اهمیت نهایی ۰/۰۰۷۸ و اولویت ۳۲، دیگر خواسته کلیدی این ارکان است. مواردی چون حفظ امنیت و نظم عمومی، ایجاد ابزارهای نظارت، همکاری و ارتباط مؤثر، و ایجاد سیستم مستندسازی و نظارت نیز در اولویت‌های پایین‌تری قرار دارند، اما همچنان در ساختار نظارتی بانک‌ها از اهمیت برخوردارند. این یافته‌ها نشان می‌دهند که پاسخ‌گویی به دغدغه‌های نظارتی در حوزه گزارشگری پایداری، به‌ویژه از منظر شفافیت اطلاعات و رعایت اصول قانونی، باید در دستور کار راهبردی بانک‌ها قرار گیرد.

جدول ۱۱. وزن خواسته‌های ارکان نظارتی

اولویت نهایی	اولویت نسبی	ضریب اهمیت نهایی	ضریب اهمیت نسبی	خواسته‌های حکومت اسلامی
۲	۱	۰/۰۲۵۱	۰/۴۲۷	شفافیت و صحت اطلاعات
۲۷	۲	۰/۰۰۸۱	۰/۱۳۹	رعایت استانداردهای اخلاقی و قانونی
۳۲	۳	۰/۰۰۷۸	۰/۱۳۳	حفظ امنیت و حفاظت از اطلاعات مشتریان
۴۲	۴	۰/۰۰۶۲	۰/۱۰۶	حفظ امنیت و نظم عمومی
۴۷	۵	۰/۰۰۵۳	۰/۰۹۰	ایجاد ابزارهای نظارت
۶۵	۶	۰/۰۰۳۹	۰/۰۶۷	همکاری و ارتباط مؤثر
۹۳	۷	۰/۰۰۲۳	۰/۰۳۹	ایجاد سیستم مستندسازی و نظارت

برای مشتریان شرکتی، اطلاعات مربوط به اجرای کامل مفاد قراردادهای فی‌مابین با اهمیت ویژه‌ای در گزارشگری پایداری مطرح است. این خواسته با ضریب اهمیت ۰/۰۱۹۷ و اولویت نهایی ۱۰ به‌عنوان مهم‌ترین انتظار این ذی‌نفعان شناسایی شده‌است. توجه به این نیازها در تدوین استراتژی‌های گزارشگری پایداری، نقشی کلیدی در رضایت و اعتماد این گروه از مشتریان ایفا می‌کند.

جدول ۱۲. وزن خواسته‌های مشتریان شرکتی

اولویت نهایی	اولویت نسبی	ضریب اهمیت نهایی	ضریب اهمیت نسبی	خواسته‌های مشتریان شرکتی
۱۰	۱	۰/۰۱۹۷	۰/۴۱۳	اطلاعات مربوط به انجام کامل مندرجات قرارداد فی‌مابین
۲۴	۲	۰/۰۱۰۷	۰/۲۲۵	اطلاعات مربوط به حفاظت از اطلاعات مشتریان و محرمانگی
۳۴	۳	۰/۰۰۷۲	۰/۱۵	اطلاعات مربوط به ارائه خدمات برون‌مرزی و جهانی
۳۴	۳	۰/۰۰۷۲	۰/۱۵	اطلاعات مربوط به ارائه خدمات اختصاصی باتوجه‌به نیاز کسب‌وکار
۸۰	۵	۰/۰۰۳	۰/۰۶۳	اطلاعات مربوط به استفاده عادلانه از منابع بانک

صنایع تخصصی به تأمین منابع مالی و ارائه خدمات آنلاین توجه ویژه‌ای دارند. در گزارشگری پایداری، ارائه اطلاعات مربوط به تأمین منابع مالی صنایع تخصصی با ضریب اهمیت ۰/۰۲۱۲ و اولویت نهایی ۸ به‌عنوان مهم‌ترین خواسته این ذی‌نفعان شناخته شده‌است. این اولویت‌بندی نشان‌دهنده اهمیت حمایت مالی و تسهیل دسترسی به خدمات بانکی آنلاین برای این صنایع در استراتژی‌های پایداری نظام بانکی ایران است.

جدول ۱۳. وزن خواسته‌های صنایع تخصصی

اولویت نهایی	اولویت نسبی	ضریب اهمیت نهایی	ضریب اهمیت نسبی	خواسته‌های صنایع تخصصی
۸	۱	۰/۰۲۱۲	۰/۴۴۶	اطلاعات مربوط به تأمین منابع مالی
۲۱	۲	۰/۰۱۱	۰/۲۳۲	اطلاعات مربوط به ایجاد ابزارها و فن‌آوری‌های متناسب با نیاز صنعت
۳۷	۳	۰/۰۰۶۸	۰/۱۴۳	اطلاعات مربوط به ایجاد خدمات آنلاین
۴۵	۴	۰/۰۰۵۵	۰/۱۱۶	اطلاعات مربوط به کیفیت محصولات و خدمات متناسب با نیاز
۸۱	۵	۰/۰۰۳	۰/۰۶۳	اطلاعات مربوط به توسعه و بهبود فرآیندهای بانک

سپرده‌گذاران به دریافت نرخ سود مناسب و شرعی و ایجاد بستری امن برای سرمایه‌گذاری توجه ویژه‌ای دارند. در گزارشگری پایداری، دریافت نرخ سود مناسب با ضریب اهمیت ۰/۰۱۳۶ و اولویت نهایی ۱۸ به‌عنوان مهم‌ترین خواسته این ذی‌نفعان شناسایی شده‌است. این تأکید نشان‌می‌دهد که توجه به انتظارات سپرده‌گذاران از جمله نرخ سود شرعی و امنیت سرمایه‌گذاری، باید در تدوین استراتژی‌های گزارشگری پایداری در نظام بانکی ایران لحاظ شود.

جدول ۱۴. وزن خواسته‌های سپرده‌گذاران

اولویت نهایی	اولویت نسبی	ضریب اهمیت نهایی	ضریب اهمیت نسبی	خواسته‌های سپرده‌گذاران
۱۸	۱	۰/۰۱۳۶	۰/۳۴۲	اطلاعات مربوط به نرخ سود
۴۰	۲	۰/۰۰۶۵	۰/۱۶۴	اطلاعات مربوط به ایمنی بسترهای بانک
۵۰	۳	۰/۰۰۵	۰/۱۲۶	اطلاعات مربوط به مصرف قرض‌الحسنه در راستای هدف
۵۲	۴	۰/۰۰۴۸	۰/۱۲۱	افشای اطلاعات مربوط به نحوه دسترسی به مدیران
۶۹	۵	۰/۰۰۳۶	۰/۰۹۱	اطلاعات مربوط به ارائه خدمات اختصاصی باتوجه‌به نیاز مشتری
۸۲	۶	۰/۰۰۲۹	۰/۰۷۳	اطلاعات مربوط به مدیریت ریسک فعالیت‌های بانک
۱۰۱	۷	۰/۰۰۲۱	۰/۰۵۲	افشای فعالیت‌های مختلف بانک
۱۱۳	۸	۰/۰۰۱۴	۰/۰۳۶	اطلاعات مربوط به انجام کامل مفاد مندرج در قرارداد

حسابرسان به رعایت دقیق استانداردهای گزارشگری و حفظ استقلال حسابرسان اهمیت ویژه‌ای می‌دهند. در گزارشگری پایداری،

رعایت استانداردهای گزارشگری با ضریب اهمیت ۰/۰۲۴۵ و اولویت نهایی ۳ به‌عنوان مهم‌ترین خواسته این ذی‌نفعان شناسایی شده است.

جدول ۱۵. وزن خواسته‌های حسابرسان

اولویت نهایی	اولویت نسبی	ضریب اهمیت نهایی	ضریب اهمیت نسبی	خواسته‌های حسابرسان
۳	۱	۰/۰۲۴۵	۰/۶۸	رعایت استانداردهای گزارشگری
۳۹	۲	۰/۰۰۷۹	۰/۲۲	پذیرش استقلال حسابرسان
۶۸	۳	۰/۰۰۳۶	۰/۱	رعایت مخاطبین گزارش‌ها

مؤسسات رتبه‌بندی به مدیریت ریسک و شفافیت و افشای اطلاعات اهمیت ویژه‌ای می‌دهند. در گزارشگری پایداری، مدیریت ریسک با ضریب اهمیت ۰/۰۱۹۴ و اولویت نهایی ۱۱ به‌عنوان مهم‌ترین خواسته این ذی‌نفعان شناسایی شده است.

جدول ۱۶. وزن خواسته‌های مؤسسات رتبه‌بندی

اولویت نهایی	اولویت نسبی	ضریب اهمیت نهایی	ضریب اهمیت نسبی	خواسته‌های مؤسسات رتبه‌بندی
۱۱	۱	۰/۰۱۹۴	۰/۵۹۸	مدیریت ریسک
۴۱	۲	۰/۰۰۶۳	۰/۱۹۵	شفافیت در گزارشگری
۶۰	۳	۰/۰۰۴۱	۰/۱۲۶	پاسخگویی به تغییرات قوانین و مقررات
۸۸	۴	۰/۰۰۲۶	۰/۰۸	رعایت اخلاق حرفه‌ای در انتشار گزارش پایداری

سهام‌داران خرد بیشتر به دریافت بازدهی منطقی از سهام‌داری و حمایت از نقدشوندگی و حفظ قیمت سهام علاقه‌مند هستند. شفافیت و انتشار به‌موقع اطلاعات نیز از دیگر خواسته‌های مهم این گروه از ذی‌نفعان در گزارشگری پایداری است. اطلاعات مربوط به بازدهی سهام با ضریب اهمیت ۰/۰۱۸۵ و اولویت نهایی ۱۲ به‌عنوان مهم‌ترین خواسته این ذی‌نفعان شناسایی شده است.

جدول ۱۷. وزن خواسته‌های سهام‌دار خرد

اولویت نهایی	اولویت نسبی	ضریب اهمیت نهایی	ضریب اهمیت نسبی	خواسته‌های سهام‌داران خرد
۱۲	۱	۰/۰۱۸۵	۰/۵۸۹	اطلاعات مربوط به بازدهی سهام
۳۹	۲	۰/۰۰۶۵	۰/۲۰۸	اطلاعات مربوط به نقدشوندگی و قیمت سهام
۶۶	۳	۰/۰۰۳۹	۰/۱۲۵	شفافیت و انتشار اطلاعات
۹۰	۴	۰/۰۰۲۵	۰/۰۷۹	سیاست‌های تقسیم سود

کارکنان به رفاه، شفافیت و صداقت در ارتباطات، و پاداش و جبران خدمت توجه ویژه‌ای دارند. در گزارشگری پایداری، انتشار اطلاعات مربوط به پاداش و جبران خدمت با ضریب اهمیت ۰/۰۰۸۴ و اولویت نهایی ۲۶ به‌عنوان مهم‌ترین خواسته این ذی‌نفعان شناسایی شده است.

جدول ۱۸. وزن خواسته‌های کارکنان

اولویت نهایی	اولویت نسبی	ضریب اهمیت نهایی	ضریب اهمیت نسبی	خواسته‌های کارکنان
۲۶	۱	۰/۰۰۸۴	۰/۲۸	اطلاعات مربوط به پاداش و جبران خدمت
۵۷	۲	۰/۰۰۴۵	۰/۱۴۹	اطلاعات مربوط به توجه به رفاه کارکنان
۷۵	۳	۰/۰۰۳۳	۰/۱۰۹	اطلاعات مربوط به تنوع و برابری
۷۸	۴	۰/۰۰۳	۰/۰۹۹	اطلاعات مربوط به توسعه شفافیت و صداقت در محیط کار
۷۸	۴	۰/۰۰۳	۰/۰۹۹	اطلاعات مربوط به تعادل بین کار و زندگی
۹۵	۶	۰/۰۰۲۲	۰/۰۷۴	اطلاعات مربوط به سلامت و امنیت
۱۰۳	۷	۰/۰۰۱۸	۰/۰۶	اطلاعات مربوط به تطبیق نیروی کار با کسب‌وکار آینده

۱۰۳	۷	۰/۰۰۱۸	۰/۰۰۶	اطلاعات مربوط به جذب و نگهداشت و ارتقا
۱۱۱	۹	۰/۰۰۱۵	۰/۰۰۵	اطلاعات مربوط به فرهنگ‌سازی مبتنی بر کارایی
۱۲۳	۱۰	۰/۰۰۰۹	۰/۰۰۲۹	اطلاعات مربوط به محیط کار جذاب

پیمانکاران به پرداخت به موقع و منصفانه و همچنین حمایت از تنوع تأمین کنندگان اهمیت ویژه‌ای می‌دهند. در گزارشگری پایداری، اطلاعات مربوط به پرداخت به موقع و منصفانه با ضریب اهمیت ۰/۰۰۹۹ و اولویت نهایی ۲۵ به عنوان مهم‌ترین خواسته این ذی‌نفعان شناسایی شده است.

جدول ۱۹. وزن خواسته‌های پیمانکاران

اولویت نهایی	اولویت نسبی	ضریب اهمیت نهایی	ضریب اهمیت نسبی	خواسته‌های پیمانکاران
۲۵	۱	۰/۰۰۹۹	۰/۳۵۴	اطلاعات مربوط به پرداخت به موقع و منصفانه
۴۸	۲	۰/۰۰۵۳	۰/۱۸۸	اطلاعات مربوط به رعایت قوانین و مقررات
۶۲	۳	۰/۰۰۴۱	۰/۱۴۶	اطلاعات مربوط به حمایت از تنوع تأمین کنندگان
۷۳	۴	۰/۰۰۳۵	۰/۱۲۶	اطلاعات مربوط به تعهد به خرید محلی
۸۷	۵	۰/۰۰۲۶	۰/۰۹۴	اطلاعات مربوط به ارزیابی عملکرد تأمین کنندگان در خصوص پایداری
۹۸	۶	۰/۰۰۲۱	۰/۰۷۵	اطلاعات مربوط به شفافیت و صداقت
۱۱۸	۷	۰/۰۰۱	۰/۰۳۷	اطلاعات مربوط به آموزش مسئولیت اجتماعی برای تأمین کنندگان

مشتریان خرد به ایجاد بستر امن و حفاظت از اطلاعات خود توجه ویژه‌ای دارند. همچنین، ارائه خدماتی که به طور دقیق با نیازهای آن‌ها متناسب باشد، از دیگر خواسته‌های مهم این ذی‌نفعان در گزارشگری پایداری است. این انتظارات نشان‌دهنده ضرورت تمرکز بر افشای اطلاعات مربوط به امنیت اطلاعات و ارائه خدمات مشتری‌مدارانه در تدوین و اجرای استراتژی‌های گزارشگری پایداری در نظام بانکی ایران است.

جدول ۲۰. وزن خواسته‌های مشتریان خرد

اولویت نهایی	اولویت نسبی	ضریب اهمیت نهایی	ضریب اهمیت نسبی	خواسته‌های مشتریان خرد
۴۴	۱	۰/۰۰۵۶	۰/۲۱۶	اطلاعات مربوط به ایجاد بستر امن و حفظ امنیت اطلاعات
۵۳	۲	۰/۰۰۴۸	۰/۱۸۶	اطلاعات مربوط به ارائه خدمات متنوع و حلال باتوجه به انگیزه مشتریان
۷۰	۳	۰/۰۰۳۶	۰/۱۳۹	اطلاعات مربوط به ارائه خدمات مدیریت ریسک باتوجه به قراردادهای مشارکت
۷۰	۳	۰/۰۰۳۶	۰/۱۳۹	اطلاعات مربوط به توسعه فن آوری‌های نوین و آنلاین
۹۱	۵	۰/۰۰۲۴	۰/۰۹۳	اطلاعات مربوط به برابری در استفاده از تسهیلات
۱۰۲	۶	۰/۰۰۱۸	۰/۰۷	اطلاعات مربوط به نحوه رسیدگی به شکایات
۱۱۲	۷	۰/۰۰۱۴	۰/۰۵۶	افشای اطلاعات مربوط به نحوه دسترسی به مدیران
۱۱۹	۸	۰/۰۰۱	۰/۰۴	اطلاعات مربوط به ارائه خدمات برون مرزی و جهانی
۱۲۵	۹	۰/۰۰۰۸	۰/۰۳۱	اطلاعات مربوط به رویه‌های پایبندی به مفاد قراردادها

۱۲۵	۹	۰/۰۰۰۸	۰/۰۳۱	اطلاعات مربوط به آموزش و استفاده از خدمات
-----	---	--------	-------	---

مراکز اجتماعی و انجمن‌ها به همکاری در پروژه‌های مشترک و حمایت از بهداشت و درمان اهمیت زیادی می‌دهند. در گزارشگری پایداری، انتشار اطلاعات مربوط به همکاری در پروژه‌ها با ضریب اهمیت ۰/۰۱۵۲ و اولویت نهایی ۱۶ به عنوان مهم‌ترین خواسته این گروه از ذی‌نفعان شناسایی شده است. این تأکید نشان‌دهنده نقش کلیدی همکاری و مشارکت در پروژه‌ها برای این مراکز و انجمن‌ها در تدوین و اجرای استراتژی‌های پایداری نظام بانکی ایران است.

جدول ۲۱. وزن خواسته‌های مراکز اجتماعی و انجمن‌ها

اولویت نهایی	اولویت نسبی	ضریب اهمیت نهایی	ضریب اهمیت نسبی	خواسته‌های مراکز اجتماعی و انجمن‌ها
۱۶	۱	۰/۰۱۵۲	۰/۶۷۲	اطلاعات مربوط به همکاری در پروژه‌ها
۷۷	۲	۰/۰۰۳۲	۰/۱۴	انتشار اطلاعات مربوط به حمایت از بهداشت و درمان
۸۶	۳	۰/۰۰۲۶	۰/۱۱۶	اطلاعات مربوط به رعایت حقوق کار
۱۱۰	۴	۰/۰۰۱۶	۰/۰۷۲	اطلاعات مربوط به حمایت از حقوق بشر

جامعه به توسعه فرصت‌های شغلی، بهبود زیرساخت‌ها و ارائه خدمات به صورت متوازن در مناطق جغرافیایی مختلف توجه ویژه‌ای دارد و خواهان انتشار اطلاعات مربوطه در گزارش‌های پایداری است. در گزارشگری پایداری، توسعه فرصت‌های شغلی با ضریب اهمیت ۰/۰۰۶۶ و اولویت نهایی ۳۸ به‌عنوان مهم‌ترین خواسته این ذی‌نفعان شناسایی شده است.

جدول ۲۲. وزن خواسته‌های جامعه

اولویت نهایی	اولویت نسبی	ضریب اهمیت نهایی	ضریب اهمیت نسبی	خواسته‌های جامعه
۳۸	۱	۰/۰۰۶۶	۰/۳۰۵	اطلاعات مربوط به توسعه بنیادین فرصت‌های شغلی و زیرساخت‌ها
۸۹	۲	۰/۰۰۲۵	۰/۱۱۸	اطلاعات مربوط به رشد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط
۹۲	۳	۰/۰۰۲۳	۰/۱۰۸	اطلاعات مربوط به ارائه متوازن خدمات به مناطق جغرافیایی
۹۶	۴	۰/۰۰۲۲	۰/۱	اطلاعات مربوط به عدم فعالیت و تأمین مالی بخش غیرمولد
۱۰۷	۵	۰/۰۰۱۷	۰/۰۸۱	اطلاعات مربوط به دسترسی عادلانه به خدمات
۱۰۷	۵	۰/۰۰۱۷	۰/۰۸۱	اطلاعات مربوط به توجه به فقرا و نیازمندان
۱۱۴	۷	۰/۰۰۱۴	۰/۰۶۵	افشای اثرات فعالیت‌ها بر محیط‌زیست
۱۱۴	۷	۰/۰۰۱۴	۰/۰۶۵	اطلاعات مربوط به عدم اختصاص خدمات و تسهیلات به افراد خاص
۱۲۰	۹	۰/۰۰۱	۰/۰۴۶	اطلاعات مربوط به رعایت حقوق بشر
۱۲۹	۱۰	۰/۰۰۰۷	۰/۰۳۲	اطلاعات مربوط به توانمندسازی و توسعه

مشاوران شرعی به شفافیت و ارائه خدماتی که با احکام شرعی منطبق باشد، توجه ویژه‌ای دارند. در گزارشگری پایداری، ارائه اطلاعات مربوط به خدمات متناسب با احکام و مبانی شرعی با ضریب اهمیت ۰/۰۱۵۴ و اولویت نهایی ۱۵ به‌عنوان مهم‌ترین خواسته این ذی‌نفعان شناسایی شده است.

جدول ۲۳. وزن خواسته‌های مشاوران شرعی

اولویت نهایی	اولویت نسبی	ضریب اهمیت نهایی	ضریب اهمیت نسبی	خواسته‌های مشاوران شرعی
۱۵	۱	۰/۰۱۵۴	۰/۷۱۷	ارائه اطلاعات مربوط به خدمات متناسب با احکام و مبانی
۶۴	۲	۰/۰۰۳۹	۰/۱۸۳	آگاهی از فعالیت‌ها جهت صحت و دقت فتاوا
۹۷	۳	۰/۰۰۲۱	۰/۱	شفافیت اطلاعاتی

دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی به فراهم‌سازی بسترها و تسهیلات تحقیقاتی و توسعه دانش و پژوهش‌های بنیادی توجه ویژه‌ای دارند. در گزارشگری پایداری، اطلاعات مربوط به بسترها و تسهیلات تحقیقاتی با ضریب اهمیت ۰/۰۰۷۸ و اولویت نهایی ۳۰ به‌عنوان مهم‌ترین خواسته این ذی‌نفعان شناسایی شده است.

جدول ۲۴. وزن خواسته‌های مراکز آموزشی

اولویت نهایی	اولویت نسبی	ضریب اهمیت نهایی	ضریب اهمیت نسبی	خواسته‌های دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی
۳۰	۱	۰/۰۰۷۸	۰/۳۴۷	اطلاعات مربوط به بسترها و تسهیلات تحقیقاتی
۳۰	۱	۰/۰۰۷۸	۰/۳۴۷	اطلاعات مربوط به توسعه دانش و پژوهش‌های بنیادی
۸۳	۳	۰/۰۰۲۸	۰/۱۲۳	اطلاعات مربوط به ارتباط مؤثر صنعت و جامعه
۸۳	۳	۰/۰۰۲۸	۰/۱۲۳	اطلاعات مربوط به آموزش نیروی انسانی مناسب بانک
۹۹	۵	۰/۰۰۲۱	۰/۰۹۲	اطلاعات مربوط به تأمین منابع مالی و حمایت مالی
۹۹	۵	۰/۰۰۲۱	۰/۰۹۲	اطلاعات مربوط به آموزش ضمن خدمت کارکنان
۱۰۹	۷	۰/۰۰۱۷	۰/۰۷۴	اطلاعات مربوط به آموزش و ارتقا دانش
۱۱۷	۸	۰/۰۰۱۲	۰/۰۵۳	اطلاعات مربوط به توسعه فناوری و نوآوری
۱۲۴	۹	۰/۰۰۰۸	۰/۰۲۶	اطلاعات مربوط به ساخت استودیوهای فناوری برای صنعت‌گران

محیط‌زیست از جمله مهم‌ترین ذی‌نفعان گزارشگری پایداری است و رعایت استانداردهای زیست‌محیطی اهمیت ویژه‌ای دارد. در گزارشگری پایداری، انتشار اطلاعات مربوط به رعایت استانداردهای محیط‌زیست با ضریب اهمیت ۰/۰۰۵۰ و اولویت نهایی ۵۱ به‌عنوان مهم‌ترین خواسته این ذی‌نفع شناسایی شده است.

#### جدول ۲۵. وزن خواسته‌های محیط‌زیست

اولویت نهایی	اولویت نسبی	ضریب اهمیت نهایی	ضریب اهمیت نسبی	خواسته‌های محیط‌زیست
۵۱	۱	۰/۰۰۵	۰/۳۱۸	اطلاعات مربوط به رعایت استانداردهای محیط‌زیست
۸۵	۲	۰/۰۰۲۷	۰/۱۷۱	اطلاعات مربوط به حفاظت از محیط‌زیست و کاهش اثرات منفی کسب‌وکارها
۱۰۵	۳	۰/۰۰۱۸	۰/۱۱۴	افشا اثر فعالیت بر محیط‌زیست
۱۰۵	۳	۰/۰۰۱۸	۰/۱۱۴	اطلاعات مربوط به رعایت حقوق دسترسی به آب و کیفیت آب و حفاظت از منابع آب
۱۱۶	۵	۰/۰۰۱۳	۰/۰۸۶	اطلاعات مربوط به کاهش اثرات تغییرات آب‌وهوایی
۱۲۱	۶	۰/۰۰۰۹	۰/۰۵۷	ارائه اطلاعات مربوط به مالیات سبز
۱۲۱	۶	۰/۰۰۰۹	۰/۰۵۷	اطلاعات مربوط به حفاظت از تنوع زیستی
۱۲۷	۸	۰/۰۰۰۸	۰/۰۴۹	اطلاعات مربوط به مبارزه با تغییرات اقلیمی، تدوین سیاست‌های کاهش کربن
۱۳۰	۹	۰/۰۰۰۵	۰/۰۳۳	اطلاعات مربوط به تحقق اهداف توسعه پایدار

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که هر یک از ذی‌نفعان نظام بانکی دارای خواسته‌ها و انتظارات متفاوتی در زمینه گزارشگری پایداری هستند که بر اساس ضریب اهمیت و اولویت نهایی آن‌ها مشخص شده‌اند. این یافته‌ها می‌تواند به سیاست‌گذاران و مدیران بانکی کمک کند تا برنامه‌ها و استراتژی‌های خود را با توجه به این خواسته‌ها تنظیم کرده و در جهت بهبود عملکرد پایدار نظام بانکی گام بردارند.

#### بحث، نتیجه‌گیری

نظام بانکی ایران به‌عنوان یکی از ارکان اصلی تأمین مالی و توسعه اقتصادی کشور، جایگاهی ممتاز در ساختار اقتصادی و مالی کشور داراست. این جایگاه، به‌ویژه پس از انقلاب اسلامی و تصویب قانون عملیات بانکی بدون ربا (۱۳۶۲)، اهمیتی دوچندان یافت و مأموریت‌های جدیدی را در راستای تحقق اصول و ارزش‌های اسلامی بر عهده گرفت. با وجود تلاش‌های صورت گرفته در راستای انطباق فعالیت‌های بانکی با آموزه‌های شریعت و توسعه گزارشگری پایداری، همچنان چالش‌هایی در مسیر تحقق کامل این اهداف مشهود است. پژوهش حاضر در همین چارچوب با هدف شناسایی و تحلیل ذی‌نفعان کلیدی نظام بانکی ایران و اولویت‌بندی آن‌ها انجام شد و یافته‌هایی ارائه کرد که تحلیل تطبیقی آن‌ها با ادبیات پژوهش، تصویری دقیق‌تر از وضعیت موجود ارائه می‌دهد. بر اساس نتایج این پژوهش، دولت و بانک مرکزی به‌ترتیب با وزن‌های نسبی ۰/۰۶۸ و ۰/۰۶۶ به‌عنوان مهم‌ترین ذی‌نفعان نظام بانکی ایران شناسایی شدند. پس از آن‌ها، سهام‌داران عمده و حکومت اسلامی در رتبه‌های بعدی قرار گرفتند، در حالی که

سهام‌داران خرد و مشتریان خرد دارای وزن‌های نسبی پایین‌تر و به تبع آن، اهمیت کمتری بودند. این یافته‌ها به روشنی بازتاب‌دهنده ساختار اقتصاد دولتی ایران و نقش پررنگ دولت و نهادهای حاکمیتی در اداره و راهبری نظام بانکی است. مقایسه این نتایج با پیشینه پژوهشی داخلی و خارجی، ابعاد مهمی از هم‌راستایی‌ها و افتراق‌ها را روشن می‌سازد.

در مقایسه با مطالعات داخلی، یافته‌های پژوهش حاضر همخوانی معناداری با نتایج پژوهش‌هایی چون شیخ‌بگلو و همکاران (۱۳۹۹) و فتحی، عزیزی و قره‌چه (۱۴۰۱) دارد که دولت و نهادهای وابسته به آن را به‌عنوان اثرگذارترین ذی‌نفعان نظام بانکی معرفی کرده‌اند. این هم‌راستایی، مؤید آن است که سیاست‌گذاری‌ها و جهت‌گیری‌های کلان نظام بانکی در ایران همچنان تحت‌تأثیر مستقیم دولت و نهادهای حاکمیتی است و بخش خصوصی و سایر ذی‌نفعان، نقش محدودتری در این فرآیند ایفا می‌کنند. افزون بر این، نتایج با یافته‌های جاهجا و همکاران (۲۰۲۱) در حوزه بانکداری اسلامی همسو است که بر ضرورت شناسایی دقیق ذی‌نفعان و مدیریت انتظارات آنان به‌عنوان شرط لازم پایداری بانک‌های اسلامی تأکید دارند.

اما در قیاس با ادبیات بین‌المللی، یافته‌های پژوهش حاضر تفاوت‌های معناداری را با پژوهش‌هایی که در کشورهای اسلامی با اقتصادهای کمتر دولتی انجام شده‌است، نشان می‌دهد. به‌عنوان نمونه، در مطالعه یوسف و همکاران (۲۰۲۴) که در مالزی و اندونزی انجام شد، مشتریان و سهام‌داران خرد از جمله ذی‌نفعان کلیدی با وزن بالا شناسایی شدند؛ امری که بازتاب‌دهنده جایگاه پررنگ بخش خصوصی و تنوع ذی‌نفعان در ساختار بانکداری این کشورهاست. این تفاوت، به‌ویژه در شرایطی که بانک‌های اسلامی در این کشورها تلاش می‌کنند با ارتقای شفافیت و پاسخگویی، اعتماد عمومی و مشارکت سهام‌داران خرد را جلب کنند، قابل تأمل است.

همچنین، در حوزه انتظارات ذی‌نفعان، یافته‌های پژوهش حاضر و پیشینه پژوهشی شباهت‌های قابل ملاحظه‌ای دارند. سهام‌داران عمده در هر دو سطح ملی و بین‌المللی بر شفافیت اطلاعات، حفظ منافع سرمایه‌گذاری و مشارکت مؤثر در فرآیندهای تصمیم‌گیری تأکید دارند، در حالی که سهام‌داران خرد بیش از هر چیز به بازدهی و نقدشوندگی سهام توجه دارند. با این حال، همان‌طور که پژوهش حاضر نشان داد، وزن نسبی اهمیت سهام‌داران خرد در ایران به‌مراتب پایین‌تر از کشورهای دارای نظام بانکی رقابتی‌تر است. این امر را می‌توان ناشی از ساختار متمرکز مالکیت بانک‌ها و عدم مشارکت گسترده سهام‌داران خرد در تصمیم‌سازی‌های کلان دانست.

در خصوص نقش حکومت اسلامی به‌عنوان ذی‌نفع، باید به تفاوت مهم دیگری با ادبیات بین‌المللی اشاره کرد. در بانک‌های اسلامی سایر کشورها، نظارت شرعی عمدتاً در قالب هیئت‌های مستقل انجام می‌شود و به‌عنوان یک ذی‌نفع کلان با وزن مستقل تعریف نمی‌شود. حال آن‌که در ایران، پیوند عمیق ساختارهای شرعی و حکومتی موجب شده‌است که حکومت اسلامی به‌عنوان یک ذی‌نفع مستقل و تأثیرگذار با وزن بالا شناسایی شود. این ویژگی خاص نظام بانکی ایران، انعکاس‌دهنده جایگاه ممتاز آموزه‌های اسلامی و الزامات شرعی در سیاست‌گذاری‌های بانکی است.

از منظر توجه به مسئولیت‌های اجتماعی و محیط‌زیستی، نتایج پژوهش حاضر تفاوت‌هایی معنادار با ادبیات جهانی نشان می‌دهد. در حالی که پژوهش‌هایی نظیر حنیف و همکاران (۲۰۲۰) و احمد و همکاران (۲۰۱۹) بر ارتقای جایگاه محیط‌زیست و نهادهای اجتماعی به‌عنوان ذی‌نفعان کلیدی در بانک‌های اسلامی تأکید دارند، در پژوهش حاضر این ذی‌نفعان در رده‌های پایین‌تر قرار گرفتند. این امر، بازتاب‌دهنده آن است که مقوله‌های پایداری محیط‌زیست و مسئولیت‌پذیری اجتماعی هنوز جایگاه شایسته‌ای در نظام بانکی ایران نیافته‌اند و نیازمند سیاست‌گذاری و اقدام‌های جدی‌تر هستند.

از سوی دیگر، محدودیت‌های روش‌شناسی این پژوهش نیز در مقایسه با پیشینه پژوهش، نکات قابل تأملی را پیش روی ما قرار می‌دهد. استفاده از مصاحبه‌های هدفمند و تحلیل محتوای کیفی، هرچند به استخراج عمیق‌تر داده‌ها کمک کرد، اما احتمال سوگیری‌های ناشی از دیدگاه‌های فردی را نیز به‌همراه داشت. همچنین، محدود بودن دامنه پژوهش به بانک‌هایی که گزارش پایداری منتشر می‌کنند، موجب شد نتایج بیشتر بازتاب‌دهنده وضعیت این دسته از بانک‌ها باشد و قابل تعمیم کامل به کل صنعت

بانکی کشور نباشد. این در حالی است که بسیاری از بانک‌های ایران هنوز در مسیر توسعه گزارشگری پایداری گام‌های اولیه را برمی‌دارند و الزامات مربوط به شفافیت و پاسخگویی در آن‌ها نهادینه نشده است.

در نهایت، نتایج این پژوهش می‌تواند مبنایی برای بازنگری سیاست‌های بانکداری و تدوین راهبردهای بهبود عملکرد نظام بانکی ایران قرار گیرد. پیشنهادهایی چون ارتقای شفافیت و عدالت در روابط بانکی، تقویت ساختارهای حاکمیت شرکتی، گسترش مسئولیت‌پذیری اجتماعی، توسعه زیرساخت‌های فناوری و نوآوری، و بازطراحی مکانیزم‌های پاسخگویی به ذی‌نفعان، می‌توانند به ارتقای پایداری نظام بانکی کشور یاری رسانند.

این اقدامات نه تنها موجب رضایت ذی‌نفعان کلیدی خواهند شد، بلکه مسیر را برای تحقق اهداف کلان اقتصادی و اجتماعی کشور هموار خواهند کرد.

در جمع‌بندی می‌توان گفت یافته‌های پژوهش حاضر با بسیاری از مطالعات داخلی هم‌خوانی دارد و در عین حال تفاوت‌های معناداری با مطالعات بین‌المللی نشان می‌دهد. این تفاوت‌ها عمدتاً ناشی از ساختارهای خاص اقتصادی، سیاسی و حکمرانی کشور است و بر ضرورت بازنگری و بهبود سیاست‌ها و رویکردها در راستای همگرایی با استانداردهای بین‌المللی تأکید دارد.

## منابع

- آزادی دیلمی، بهزاد، و باقری مقدم، ناصر (۱۳۸۷). تکنیک‌های شناسایی و تحلیل ذی‌نفعان با رویکرد برنامه‌ریزی راهبردی در سازمان‌های عمومی و غیرانتفاعی (مطالعه موردی شرکت برق منطقه‌ای گیلان). بیست و سومین کنفرانس بین‌المللی برق. تهران.
- دهقان منشادی، محمد (۱۴۰۱). چالش‌ها و موانع به‌کارگیری و اجرای عقود مشارکتی در نظام بانکی ایران و راهبردهای اصلاح و رفع آن‌ها. *اقتصاد اسلامی و بانکداری*، ۱۱(۴۰)، ۷-۴۲.
- گودرزی فراهانی، یزدان، و کارخانه، راضیه (۱۴۰۱). بررسی عملکرد مؤسسات قرض‌الحسنه در رشد تولید به‌عنوان مؤسسات تأمین مالی خرد در ایران. *اقتصاد اسلامی و بانکداری*، ۱۱(۴۱)، ۱۵۷-۱۸۰.
- فتحی، عاطفه، عزیزی، شهریار، و قره‌چپه، منیژه (۱۴۰۱). فراترکیب علامت‌دهی مؤثر به ذی‌نفعان درونی و بیرونی. *مطالعات مدیریت راهبردی*، ۱۱۳(۵۰)، ۱۰۵-۱۳۴. <https://doi.org/10.22034/smsj.2022.152228>
- قائد، مریم، خدادادی، ولی، جرجرزاده، علیرضا، و کعب امیر، احمد (۱۴۰۳). راهبری شرکتی و کارایی سرمایه‌گذاری: با تأکید بر محافظه‌کاری مدیریتی. *دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت*، ۱۳(۵۱)، ۳۲۳-۳۴۴.
- گل‌دار، زهرا، امیری، مجتبی، قلی‌پور سوتیه، رحمت‌الله، و معظمی، منصور (۱۳۹۶). طراحی چارچوب مفهومی برای مشارکت ذی‌نفعان در سیاست‌گذاری عمومی. *دانش حسابرسی*، ۱۷(۶۶)، ۸۱-۱۰۵.
- حاجیان‌نژاد، احمد، پورحیدری، علی، و بهار مقدم، مهدی (۱۳۹۴). تدوین چارچوب گزارشگری غیرمالی شرکت‌ها بر اساس چارچوب مفهومی حسابداری. *پژوهش‌های تجربی حسابداری مالی*، ۲(۲)، ۷-۳۱.
- حیاتی، محمد، مشبکی، احمد، خورشیدی، علی، و مرتضوی، مهدی (۱۳۹۷). تعامل با ذی‌نفعان راهبردی از طریق مدل تعاملی. *مدیریت توسعه و تحول*، ۳۳، ۱-۱۵.
- حسینی، سیدعلی، احمدی، شیما، و سیل‌سپور، حسین (۱۴۰۳). بررسی تأثیر ساختارهای راهبری شرکتی بر پذیرش، میزان و کیفیت گزارش‌های پایداری: کاربست روش مرور سیستماتیک. *مطالعات تجربی حسابداری مالی*، ۲۱(۸۴)، ۴۱-۹۷. <https://doi.org/10.22054/qjma.2024.79513.2564>
- کمالی، یحیی (۱۳۹۴). تبیین روش‌شناسی تحلیل ذی‌نفعان و کاربرد آن در ختم‌سازی عمومی. *فراپند مدیریت و توسعه*، ۲۸(۴)، ۳۰-۴۳.
- کرپیندورف، کلوس (۱۳۸۸). *تحلیل محتوا: مقدمه‌ای بر روش‌شناسی آن*. ترجمه هوشنگ ناییبی. تهران: نشر نی.
- ملا نظری، مهناز، احمدی، شیما، و سیل‌سپور، حسین (۱۴۰۲). بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش، میزان و کیفیت گزارش‌های پایداری: کاربست روش مرور سیستماتیک. *دانش حسابداری*. <https://doi.org/10.22103/jak.2024.22361.3969>
- ملاکریمی خوزانی، فاطمه، و نوذری فردوسی، مریم (۱۳۹۸). لزوم رعایت اصل انصاف در انعقاد قراردادهای بانکی براساس تئوری ذی‌نفعان در حاکمیت شرکتی. *تحقیقات مالی اسلامی*، ۹(۱۷)، ۳۷-۶۸. <https://doi.org/10.30497/ifr.2019.2401>
- قلیچ، وهاب (۱۳۹۹). حقوق ذی‌نفعان در عملیات سپرده‌پذیری نظام بانکداری بدون ربا از منظر حاکمیت شرکتی. *سیاست‌های مالی و اقتصادی*، ۸(۳۰)، ۱۷۱-۲۰۵.
- صفایی کوچکسرایبی، فرهاد، باقرزاده، مهدی، مهرآرا، احمد، و قلی‌پور کنانی، یونس (۱۴۰۰). تحلیل و تبیین ذی‌نفعان کلیدی در انتقال فناوری (سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی) در بخش دولتی ایران. *سیاست‌نامه علم و فناوری*، ۱۱(۲)، ۵۴-۶۵. <https://doi.org/20.1001.1.24767220.1400.11.2.11.1>
- ثقفی، فرهاد، عباسی، کیومرث، و کشتکاری، احسان (۱۳۹۳). چارچوب خلق ارزش پایدار در مدیریت ذی‌نفعان (مطالعه موردی: سیستم عامل بومی ایران). *مدیریت فردا*، ۱۳(۳۹)، ۲۱-۳۷.
- شیخ‌بگلو، زین‌العابدین، تیمورنژاد، کاوه، گیویاریان، حسن، و عباس‌زاده سهرورن، یدالله (۱۳۹۹). شناسایی و تحلیل ذی‌نفعان سازمان غذا و داروی وزارت بهداشت با استفاده از تکنیک دیمتل. *مدیریت بهداشت و درمان*، ۱۱(۳)، ۳۳-۴۴.
- محقق‌نیا، محمدجواد، سیل‌سپور، حسین، و احمدی، شیما (۱۴۰۲). طراحی شاخص عدالت در بانکداری اسلامی با رویکرد تحلیل محتوا و روش تصمیم‌گیری فازی. *تحقیقات مالی اسلامی*، ۱۲(۲)، ۲۶۶-۳۰۶. <https://doi.org/10.30497/ifr.2023.243933.1805>

## References

- Aluchna, M., Roszkowska-Menkes, M., Kamiński, B., & Bosek-Rak, D. (2022). Do institutional investors encourage firms to social disclosure? The stakeholder salience perspective. *Journal of Business Research*, 142, 674–682. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.12.045>
- Azodi Deilami, B., & Bagheri Moghaddam, N. (2008). Techniques for identifying and analyzing stakeholders with a strategic planning approach in public and non-profit organizations (Case study of Gilan Regional Electric Company). Twenty-Third International Electricity Conference, Tehran. (in Persian)
- Baldissera, A. (2023). Sustainability reporting in banks: History of studies and a conceptual framework for thinking about the future by learning from the past. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 30(5), 2385–2405. <https://doi.org/10.1002/csr.2422>
- Basel Committee on Banking Supervision. (1999). Enhancing corporate governance for banking organizations. Basel Committee on Banking Supervision.
- Behery, M. H., & Ibrahim Eldomiaty, T. (2010). Stakeholders-oriented banks and bank performance: Perspectives from international business management. *International Journal of Commerce and Management*, 20(2), 120–150. <https://doi.org/10.1108/10569211011057215>
- Bonsón, E., & Bednárová, M. (2015). CSR reporting practices of Eurozone companies. *Revista de Contabilidad*, 18(2), 182–193. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2014.02.002>
- Busco, C., Malafronte, I., Pereira, J., & Starita, M. G. (2019). The determinants of companies' levels of integration: Does one size fit all? *The British Accounting Review*, 51(3), 277–298. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2018.10.003>
- De Grosbois, D., & Fennell, D. A. (2022). Determinants of climate change disclosure practices of global hotel companies: Application of institutional and stakeholder theories. *Tourism Management*, 88, 104404. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104404>
- Dehghan Manshadi, M. (2022). Challenges of implementing partnership contracts in the Iranian banking system and strategies for reform them. *Islamic Economics & Banking*, 11(40), 7–42. (in Persian)
- Elo, S., & Kyngäs, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107–115. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04569.x>
- Farahani, Y. G., & Karkhane, R. (2023). Investigating the performance of Qarzat al-Hasna institutions in production as micro-financing institutions in Iran. *Islamic Economics & Banking*, 11(41), 157–180. (in Persian)
- Fathi, A., Azizi, S., & Gharache, M. (2022). The meta-synthesis of effective signaling to internal and external stakeholders. *Journal of Strategic Management Studies*, 13(50), 105–143. <https://doi.org/10.22034/smsj.2022.152228>. (in Persian)
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman Publishing Inc.
- Freeman, R. E. (2010). *Strategic management: A stakeholder approach*. Cambridge University Press.
- Ghaeed, M., Khodadadi, V., Jorjor Zadeh, A., & Kaab Omeir, A. (2023). Corporate governance and investment efficiency: With emphasis on managerial conservatism. *Iranian Management Accounting Association*, 13(51), 324–344. (in Persian)
- Gholdar, Z., Amiri, M., Gholipour Souteh, R., & Moazzami, M. (2017). Designing a conceptual framework for stakeholder engagement in public policy-making. *Journal of Management and Development Process*, 17(66), 81–105. (in Persian)
- Glaser, B., & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Sociology Press.
- GRI. (2024). Sustainability Reporting Guidelines.
- Hahn, R., & Kühnen, M. (2013). Determinants of sustainability reporting: A review of results, trends, theory, and opportunities in an expanding field of research. *Journal of Cleaner Production*, 59, 5–21. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2013.07.005>

- Hajian Nezhad, A., Pour Heidari, O., & Bahar Moghaddam, M. (2015). Codification framework for firm's non-financial reporting based on accounting conceptual framework. *Journal of Empirical Research of Financial Accounting*, 2(2), 7–31. (in Persian)
- Harjoto, M. A., Laksmana, I., & Lee, W. E. (2020). Female leadership in corporate social responsibility reporting: Effects on writing, readability and future social performance. *Advances in Accounting*, 49, 100475. <https://doi.org/10.1016/j.adiac.2020.100475>
- Hayati, M., Mosbaki, A., Khorshidi, A., & Mortezaei, M. (2018). Interaction with strategic stakeholders through an interactive model. *Development and Transformation Management Quarterly*, 33, 1–15. (in Persian)
- Hosseini, S. A., Ahmadi, S., & Silespour, H. (2024). Investigating the impact of corporate governance structures on the adoption, quantity, and quality of sustainability reports: A systematic review. *Journal of Empirical Research of Financial Accounting*, 21(84), 41–97. <https://doi.org/10.22054/qjma.2024.79513.2564> (in Persian)
- Hsieh, H. F., & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277–1288. <https://doi.org/10.1177/1049732305276687>
- IIRC. (2021). Integrated Reporting Framework.
- Jahja, A. S., Subramaniam, A., Ramalu, L. S., & Razimi, M. S. A. (2021). Identification of Indonesian Islamic banks' stakeholders. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima*, 2(2), 57–65.
- Jepsen, A. L., & Eskerod, P. (2009). Stakeholder analysis in projects: Challenges in using current guidelines in the real world. *International Journal of Project Management*, 27(4), 335–343. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2008.04.002>
- Kamali, Y. (2016). Methodological study of stakeholder analysis and its application in public policy-making. *Journal of Management and Development Process*, 28(4), 3–30. (in Persian)
- Kivits, R. A. (2013). Multi-dimensional stakeholder analysis: A methodology applied to Australian capital city airports [Doctoral dissertation, Southern Cross University].
- Krippendorff, K. (2009). *Content analysis: An introduction to its methodology*. H. Naeibi (Trans.), Ney Publishing, Tehran. (in Persian)
- Kuo, T. C., Kremer, G. E. O., Phuong, N. T., & Hsu, C. W. (2016). Motivations and barriers for corporate social responsibility reporting: Evidence from the airline industry. *Journal of Air Transport Management*, 57, 184–195. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2016.08.003>
- Mainardes, E., Alves, H., & Raposo, M. (2011). Stakeholder theory: Issues to resolve. *Management Decision*, 49(2), 226–252. <https://doi.org/10.1108/00251741111109133>
- Mariappanadar, S., Maurer, I., Kramar, R., & Muller-Camen, M. (2022). Is it a sententious claim? An examination of the quality of occupational health, safety and well-being disclosures in global reporting initiative reports across industries and countries. *International Business Review*, 31(2), 101922. <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2021.101922>
- Mir, M. Z., & Rahaman, A. S. (2011). In pursuit of environmental excellence: A stakeholder analysis of the environmental management strategies and performance of an Australian energy company. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 24(7), 1045–1078. <https://doi.org/10.1108/09513571111162289>
- Mohagheghnia, M. J., Seilsepoor, H., & Ahmadi, S. (2023). Designing justice index in Islamic banking with content analysis approach and fuzzy decision making method. *Islamic Financial Research*, 12(2), 266–306. (in Persian)
- Mohamed Buallay, A., Al Marri, M., Nasrallah, N., Hamdan, A., Barone, E., & Zureigat, Q. (2023). Sustainability reporting in banking and financial services sector: A regional analysis. *Journal of Sustainable Finance & Investment*, 13(1), 776–801. <https://doi.org/10.1080/20430795.2021.1931633>
- Molanazari, M., Ahmadi, S., & Silespour, H. (2023). Investigating the factors affecting the adoption, quantity, and quality of sustainability reports: A systematic review approach. *Accounting Knowledge Journal*. <https://doi.org/10.22103/jak.2024.22361.3969> (in Persian).
- Mollakarimi Khozani, F., & Nozari Ferdosiyeh, M. (2019). The need to adhere to the principle of fairness in concluding banking contracts based on stakeholder theory in corporate governance. *Islamic Financial Research*, 9(17), 37–68. [10.30497/ifr.2019.2401](https://doi.org/10.30497/ifr.2019.2401). (in Persian)

Qelich, W. (2020). The beneficiaries' rights observation in depositing operation of Riba-Free banking system by corporate governance view. *Quarterly Journal of Fiscal and Economic Policies*, 8(30), 171–205. (in Persian)

Moufty, S., Al-Najjar, B., & Ibrahim, A. (2024). Communications of sustainability practices in the banking sector: Evidence from cross-country analysis. *International Journal of Finance & Economics*, 29(1), 135–161. <https://doi.org/10.1002/ijfe.2656>

Perotto, E., Canziani, R., Marchesi, R., & Butelli, P. (2008). Environmental performance, indicators and measurement uncertainty in EMS context: A case study. *Journal of Cleaner Production*, 16(4), 517–530. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2006.08.005>

Perrini, F., & Tencati, A. (2006). Sustainability and stakeholder management: The need for new corporate performance evaluation and reporting systems. *Business Strategy and the Environment*, 15(5), 296–308. <https://doi.org/10.1002/bse.538>

Rissy, Y. Y. W. (2021). The stakeholder model: Its relevance, concept, and application in the Indonesian banking sector. *Journal of Banking Regulation*. <https://doi.org/10.1057/s41261-021-00157-2>

Safaei Kouchaksaraei, F., Bagherzadeh, M., Mehrara, A., & Gholipour Kanani, Y. (2021). Analysis and explanation of key stakeholders in technology transfer (foreign direct investment) in the public sector of Iran. *Science and Technology Policy Letters*, 11(2), 54–65. [20.1001.1.24767220.1400.11.2.11.1](https://doi.org/10.1007/s41261-021-00157-2). (in Persian)

Saghafi, F., Abbasi, K., & Keshtkari, E. (2014). Sustainable value creation framework on stakeholder management (Case study: Native operating system of Iran). *Management Tomorrow*, 13(39), 21. (in Persian)

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2016). *Research methods for business students*. Pearson Education.

Sheikhabgloo, Z., Teymournejad, K., Givarian, H., & Abbaszade Sohroon, Y. (2020). Identification and analysis of stakeholders of the Food and Drug Administration of the Ministry of Health using the DEMATEL technique. *Journal of Health Management*, 11(3), 33–44. (in Persian)

Sustainability Accounting Standards Board (SASB). (2017). SASB conceptual framework. <https://www.sasb.org/>

Torelli, R., Balluchi, F., & Furlotti, K. (2020). The materiality assessment and stakeholder engagement: A content analysis of sustainability reports. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27(2), 470–484. <https://doi.org/10.1002/csr.1810>

Yazdan Gudarzi Farahani, R., & Karkhane, R. (2023). Investigating the performance of Qarzat al-Hasna institutions in production as micro-financing institutions in Iran. *Islamic Economics & Banking*, 11(41), 157–180. (in Persian)

Yusuf, M., Dasawaty, E., Esra, M., Apriwenni, P., Meiden, C., & Fahlevi, M. (2024). Integrated reporting, corporate governance, and financial sustainability in Islamic banking. *Uncertain Supply Chain Management*, 12(1), 273–290. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2023.9.007>.