فصلنامه علمی اقتصاد و بانکداری اسلامی، شماره چهل و هفتم، تابستان ۱۴۰۳- صفحات ۳۹۹-۳۷۱

شناسایی، تحلیل و اولویت‌بندی ذی‌نفعان نظام بانکی ایران با استفاده از روش تحلیل محتوا و روش ترکیبی بهترین – بدترین و آراس فازی

نوع مقاله: پژوهشی

حسین سیلسپور[۱]
محمدجواد محقق‌نیا[۲]
مقصود امیری[۳]
سید علی ایازی[۴]

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۰/۹ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۲/۱۹

چکیده

نظام بانکی با شـــبکه پیچیده از روابط با ذی‌نفعان مواجه اســـت که یا از آن تأثیر می‌پذیرند و یا بر آن تأثیر می‌گذارند هر یک از ذی‌نفعان خواســـته‌ها و انتظاراتی دارند که بر اســـاس توان خود آن را دنبال می‌کنند که برخی موارد در تقابل با خواســـته ذی‌نفعان دیگر قرار می‌گیرد آنچه مشـــخص اســـت پاســـخگویی به تمام خواسته‌های این ذی‌نفعان برای نظام بانکی امکان‌پذیر نیست؛ بنابراین شناسایی و اولویت‌بندی این ذی‌نفعان برای نظام بانکی بسیار حیاتی است در این پژوهش با روش تحلیل محتوا گزارش‌های پایداری بانک‌ها در دو سطح متعارف و اسلامی و ابزار مصاحبه، ذی‌نفعان شناسایی گردیده است و با استفاده از روش بهترین - بدترین و آراس فازی به بررسی ضریب اهمیت و رتبه‌بندی هر یک از این معیارها پرداخته شده است در این پژوهش ذی‌نفعان در دو سطح اجمالی و تفصیلی مورد بررسی قرار گرفته است و درنهایت با روش آراس فازی رتبه‌بندی این ذی‌نفعان انجام شده است و با استفاده از روش تحلیل محتوا معیارهای شناسایی و رتبه‌بندی

۱ دانشجو دکتری مالی - بانکداری، گروه مالی بانکداری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران ایران (نویسنده مسئول) h_seilsepour@atu.ac.ir

۲ استادیار، گروه مالی و بانکداری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران ایران mohagheghnia@atu.ac.ir

۳ استاد تمام، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران ایران amiri@atu.ac.ir

۴ دکتری، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران ایران Ali.ayazi@yahoo.com

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

ذی‌نفعان احصـا گردیده اسـت و از میان معیارها، قدرت، منافع، فوریت و شـدت تأثیر و پتانسـیل به ترتیب بیشترین اهمیت را دارا بوده است و در میان ذی‌نفعان دولت، بانک مرکزی، سهامداران عمده در بالاترین رتبه قرار گرفته است که این موضوع نشان از نقش مهم حاکمیت در نظام بانکی دارد مشتریان خرد و سپرده‌گذاران علی‌رغم اینکه از منظر بانکداری اسلامی جایگاه ویژه‌ای برخوردار است؛ اما توجه مناسبی صورت نگرفته است.

واژه‌های کلیدی: ذی‌نفعان؛ نظام بانکی؛ تحلیل محتوا؛ آراس فازی.

طبقه‌بندی JEL:G20؛G21 ؛ D70؛D02 .

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

مقدمه

بانک‌ها در ایران نقش اساسی در تأمین مالی بخش‌های مختلف اقتصاد ایفا می‌کنند. بانک‌ها به‌عنوان عامل اصلی در تحول، رشد و توسعه اقتصادی جهان شناخته شده و حضور فعّال آن‌ها در توسعه کشورها ضروری است. در دنیای امروز، پیشرفت کشورها به توسعه بازارهای مالی و صنعت بانکداری مرتبط است (گودرزی فراهانی و کارخانه،۱۵۸). نقش بانک‌ها در اقتصاد هر کشور، با توجه به ساختار اقتصادی آن نظام متغیر است و با توجه به ویژگی‌های اقتصاد ایران، به عنوان یک نظام بازار پول‌محور و به‌اصطلاح بانک مدار، اهمیت بسیار خاصی دارد (عشایری،۱۴۰۰، ص.۲۲۶). بعد انقلاب اسلامی در سال ۱۳۵۷، قانون عملیات بانکی بدون ربا در سال ۱۳۶۲ تصویب شد تا فعالیت‌های بانکی را با اصول اسلامی هماهنگ کند. این قانون باهدف ایجاد سیستم پولی و اعتباری مطابق با معیارهای اسلامی برای رشد اقتصادی کشور وضع گردیده است بااین‌حال، چالش‌هایی در تطابق کامل فعالیت‌های بانکی با استانداردهای اسلامی وجود دارد. بانکداری اسلامی فقط محدود به پرهیز از ربا نیست و باید ملاحظات دیگری مانند عدالت و هماهنگی با ساختار اقتصادی را نیز در نظر بگیرد؛ بنابراین، علاوه بر دوری از ربا، توجه به اصول اسلامی چون عدالت در مواجهه با ذی‌نفعان متعدد نظام بانکی ضروری است (محقق نیا و همکاران، ۱۴۰۱).

در واقعیت، نظام بانکی ایران با شبکه‌ای پیچیده از ذی‌نفعان مختلف با قدرت‌ها و انتظارات گوناگون روبرو است. این ذی‌نفعان ممکن است اهداف خواسته‌ها و انتظارات متفاوتی داشته باشند که همیشه پاسخگویی به همه آنها ممکن نیست؛ به عنوان مثال در نظام بانکی ممکن است سهام‌دار عمده و بانک مرکزی با توجه به وضعیت ترازنامه‌ای بانک‌ها به دنبال افزایش سرمایه از محل سود انباشته و آورده نقدی باشند سهام‌دار خرد به دنبال افزایش قیمت سهم و تقسیم حداکثری میزان سود، دولت به دنبال استفاده از منابع بانک جهت تأمین منابع مورد نیاز برای اوراق منتشره خود و سپرده‌گذار به دنبال دریافت سود بیشتر است و در بسیاری از موارد بین بانک‌ها و مشتریان در قراردادهای مشارکتی مشکلات پیش می‌آید که باید رفع شود (دهقان منشادی، ۱۴۰۱، ص.۹). آیا پاسخ به این خواسته‌ها گاهی حتی در تعارض بین ذی‌نفعان امکان‌پذیر است؟ در مدل بانکداری اسلامی به ذی‌نفعان بر اساس معیار عدالت بر مبنای حق، هر یک از ذی‌نفعان، توجه به خواسته‌های هر یک از آن‌ها باید صورت گیرد که این حالت آرمانی است؛ اما در واقعیت هر کدام از این ذی‌نفعان خواسته‌های خود را نه بر اساس حق بلکه با ویژگی‌هایی مانند قدرت، منفعت و ابزارهای دیگر به دست می‌آورند اینکه وضعیت این ذی‌نفعان در نظام بانکی به چه صورت است نیازمند ارزیابی و دسته‌بندی دقیق ذی‌نفعان است، بنابراین شناسایی اولویت‌ها و تأثیرگذاری‌های آن‌ها حیاتی است؛

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

بنابراین، شناخت دقیق گروه‌های ذی‌نفع و تعیین اولویت‌های آن‌ها بر اساس معیارهای اسلامی و اقتصادی برای مدیریت مؤثرتر آنها ضروری است.

تلاش برای کسب منافع فی‌مابین ذی‌نفعان تازمان رسیدن به تعادلی که بین ذی‌نفعان رضایت نسبی برقرار شود ادامه می‌یابد؛ اما در کوتاه‌مدت ممکن است ذی‌نفعان بازی که بین آن‌ها شکل‌گرفته است به نفع خود تغییر دهند که الزاماً در بلندمدت قابل‌دوام نیست که این منجر به عدم تعادل بین ذی‌نفعان می‌شود عدم توجه به ذی‌نفعان می‌تواند بقا و پایداری نظام بانکی ایران را به خطر اندازد. توجه به این گروه‌ها نه‌تنها سلامت، اعتبار و شهرت بانک‌ها را تقویت می‌کند، بلکه به توسعه بازار مشتریان و ثبات نظام اقتصادی کشور کمک می‌نماید برای دستیابی به این تعادل، نظام بانکی نمی‌تواند صرفاً بر روی توسعه خودکار روابط با ذی‌نفعان تکیه کند، بلکه باید استراتژی‌های مدیریتی مؤثری را اتخاذ نماید تا روابط پایداری با ذی‌نفعان ایجاد کند. به این معنا، سازمان‌ها باید در ایجاد و تقویت شبکه‌ای گسترده از روابط با سهام‌داران، کارکنان و سایر ذی‌نفعان سرمایه‌گذاری کنند تا این روابط را بهبود بخشند. به‌عنوان‌مثال اگر به ذی‌نفعی همانند سپرده‌گذار توجه لازم صورت نگیرد و به خواسته آن‌ها به‌قدر کفایت توجه نشود، با تصمیمات خود بازی را برهم زده و نتیجه آن برای بانک، خروج منابع به سمت بازارهای رقیب خواهد بود که تجربه آن در سال‌های اخیر در بازارهایی همانند بازار سرمایه، طلا و ارز قابل‌مشاهده است؛ بنابراین نگاهی که هدف بنگاه اقتصادی تنها کسب حداکثر سود برای سهام‌داران می‌داند نه‌تنها قابل‌قبول نیست؛ بلکه ایجاد تعادل بین ذی‌نفعان به‌عنوان یک شرط ضروری برای موفقیت سازمان ضروری است؛ اما پیش از آنکه به ویژگی‌ها، معیارها و ابزارهایی که ذی‌نفعان خواسته‌های خود را دنبال می‌کنند پرداخته شود لازم است، تعریف و تبیین درستی از مفهوم و تاریخچه نظریه ذی‌نفع ارائه گردد و نظریات و تئوری‌های پشتوانه آن بررسی گردد تا به کمک آن به تبیین و تحلیل درستی از ذی‌نفعان نظام بانکی صورت گیرد.

در طول زمان، پژوهشگران با درک اهمیت ذی‌نفعان در سازمان‌ها، مفهوم ذی‌نفع را به‌دقت مورد بررسی قرار داده‌اند. در ابتدا، تعاریف بر جنبه‌های اخلاقی تمرکز داشتند و به دنبال دربرگیری تمام ذی‌نفعان بدون توجه به اهمیت و نقش آن‌ها بودند. با گذشت زمان، تعاریف پویاتر و به‌جای تمرکز بر همه ذی‌نفعان، به ذی‌نفعان کلیدی و حیاتی سازمان توجه کردند. مفهوم ذی‌نفع اولین‌بار در سال ۱۹۶۳ در مؤسسه تحقیقاتی استنفورد مورد بررسی قرار گرفت که این تعریف اشاره به افراد یا گروه‌هایی داشت که حضور و حمایت آن‌ها برای بقای سازمان ضروری است. در دهه ۱۹۷۰، این مفهوم در برنامه‌ریزی استراتژیک اهمیت یافت و پس از آن، در مدیریت پروژه‌ها و فرایندهای برنامه‌ریزی سازمانی مورد استفاده قرار گرفت. همچنین، دیدگاه‌ها نسبت به ذی‌نفعان در تئوری‌های

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

سیستم‌ها، نظریات سازمانی و مسئولیت‌های اجتماعی توسعه یافت (عضدی دیلمی و باقری مقدم،۱۳۸۷).

در ابتدا، دیدگاه حاکمیت شرکتی بیشتر محدود به روابط بین شرکت و سهامداران بود و بر اساس نظریه نمایندگی، تنها منافع سهامداران را در نظر می‌گرفت. با گذر زمان و تغییر نگرش‌ها، این دیدگاه توسعه یافت و نظریه ذی‌نفعان مطرح شد که حاکمیت شرکتی را فراتر از رابطه دوجانبه با سهامداران دانست و آن را به یک شبکه گسترده از روابط با تمام ذی‌نفعان تعمیم داد. این ذی‌نفعان شامل کارکنان، مشتریان، فروشندگان، دارندگان اوراق‌قرضه و دیگر افراد مرتبط هستند. این نظریه، شرکت‌ها را تشویق می‌کرد تا به جنبه‌های گسترده‌تری از فعالیت خود و تأثیرات آن‌ها بر جامعه و محیط‌زیست توجه کنند و به تعادل بین منافع مختلف بر سند. این تعادل، سازمان‌ها را در برابر چالش‌ها و فشارهای محیطی مستحکم‌تر می‌کند و کارایی و اثربخشی آن‌ها را افزایش می‌دهد (سولومون[1]، ۲۰۱۰، ص. ۵۰).

این مفهوم گسترش یافت تا در نهایت بیان شده است سازمان‌ها از پیوستگی‌ها و ارتباطات میان ذی‌نفعان مختلف پدید می‌آیند و این ارتباطات نقش کلیدی در موفقیت یا شکست آن‌ها دارند. ذی‌نفعان نه‌تنها عاملی برای موفقیت، بلکه اصلی‌ترین دلیل بقای سازمان به شمار می‌روند. فریمن[2] در سال ۱۹۶۲ بر این باور بود که هدف اصلی سازمان‌ها باید افزایش ارزش برای سهامداران باشد و مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها را در بهره‌برداری از منابع موجود و جذب منابع جدید می‌دید. وی در دیدگاه سهامداری تمرکز خود را بر چهار گروه اصلی یعنی سرمایه‌گذاران، کارکنان، تأمین‌کنندگان و مشتریان که سهم مستقیم اقتصادی در شرکت داشتند، معطوف کرده بود. بااین‌حال، امروزه تأکید بر این است که سهامداران تنها بخشی از مجموعه ذی‌نفعان یک شرکت هستند و سازمان‌ها باید به تمام ذی‌نفعان خود پاسخگو باشند (اسدی و خوری، ۱۳۹۰).

بااین‌حال، مدیریت یک سازمان با ذی‌نفعانی دارای انتظارات و نیازهای مختلف، به‌خصوص در مواجهه با محدودیت منابع، چالش‌برانگیز است. در ایران، این چالش‌ها به دلیل پیچیدگی‌های فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی و ویژگی‌های خاص مشارکتی قراردادهای بانکی از بانکداری متعارف متفاوت است. به‌ویژه، نقش و جایگاه سپرده‌گذاران در نظام بانکی ایران به دلیل مشارکتی بودن قراردادها متفاوت از بانکداری متعارف است.

در این مطالعه، ابتدا با تحلیل محتوای گزارش‌های پایداری بانک‌ها و بررسی مقالات علمی، ذی‌نفعان مختلف و معیارهای شناسایی و طبقه‌بندی آن‌ها تعریف شده‌اند. در مرحله نهایی، با

1 Solomon
2 Freeman

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

ا ستفاده از روش‌ها و تکنیک‌های نوین فازی در ت صمیم‌گیری، این ذی‌نفعان طبقه‌بندی و رتبه‌بندی شـــده‌اند. این رویکرد می‌تواند نظام بانکی یاری نماید که چگونه منابع محدود خود را به نحو اثربخش‌تری میان ذی‌نفعان تخصـیص دهند و اولویت‌ها را بر اسـاس اهمیت نیازها و انتظارات آن‌ها تعیین کنند. این رویکرد می‌تواند به ارتقای کارآمدی و موفقیت بانک در راســـتای رضـــایت‌مندی ذی‌نفعان و همچنین، بهبود کلی نظام بانکی و اقتصادی کشور کمک کند.

۱. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

در این بخش ابتدا به سیر تاریخی نظریه ذی‌نفعان و تعاریف صورت گرفته از آن پرداخته شده است و در ادامه مدل‌ها و روش‌های شنا سایی و اولویت‌بندی ذی‌نفعان که پژوهشگران ارائه کرده‌اند مورد بررسـی قرار گرفته اسـت و در نهایت به‌مرور مطالعات صـورت‌گرفته در خصـوص ذی‌نفعان پرداخته شده است.

۱-۱. نظریه ذی‌نفعان

در این بخش به سیر تاریخی از مفهوم ذی‌نفع پرداخته شده ا ست در دهه ۱۹۷۰، نظریه ذی‌نفعان شکل گرفت و فریدمن آن را در دهه ۸۰ میلادی در استراتژی‌های شرکت‌ها مطرح کرد، براین‌اساس شـــرکت‌ها باید هم به منافع خود و هم به نیازهای ذی‌نفعان توجه کنند (گل محمدی و همکاران، ۱۳۹۶). این نظریه در جامعه شنا سی، اقت صاد، سیا ست و اخلاق ریشه دارد (میناردس و همکاران[1]، ۲۰۱۱، ص. ۱۲۲۷). مفهوم ذی‌نفع اولین‌بار توسط مؤسسه پژوهشی استنفورد معرفی شد (فریدمن[2]، ۱۹۸۴، ص. ۵۰). در دهه ۷۰، این مفهوم وارد ادبیات برنامه‌ریزی اســـتراتژیک شـــد و روش‌های مدیریت ذی‌نفعان توســـعه یافت (فریمن، ۱۹۸۴). فریمن در کتاب "مدیریت اســـتراتژیک با رویکرد ذی‌نفعان" ذی‌نفعان را به‌عنوان گروه‌هایی تعریف کرده که مدیریت منافع، نیازها و دیدگاه‌های آن‌ها هدف ســازمان اســت. این تعریف با گذر زمان تغییر کرده و فریمن در ســال ۲۰۰۴ آن‌ها را به‌عنوان گروه‌های ضـــروری برای بقا و موفقیت شـــرکت‌ها معرفی کرد. ســـایر تعاریف از ذی‌نفعان شـــامل نظریه‌های گری و همکاران[3] (۱۹۹۶)، کارول[4] (۱۹۹۶، ص. ۲۴)، کلارســـون[5] (۱۹۹۵)، میشـــل و

1 Mainardes & et al
2 Fridman
3 Gray & et al
4 Carroll
5 Clarkson

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

همکاران[1] (۱۹۹۷)، برایسون و همکاران[2] (۲۰۰۴) هستند. این تعاریف ذی‌نفعان را به‌عنوان افراد یا گروه‌هایی تعریف می‌کنند که می‌توانند بر سازمان تأثیر بگذارند یا تحت‌تأثیر آن قرار بگیرند. کمیته بال در نظارت بانکی ذی‌نفعان بانکی را شامل کارمندان، مشتریان، تأمین‌کنندگان مالی و افراد جامعه دانسته و نقش ناظران و حتی دولت را به‌عنوان ذی‌نفعان بانکی برجسته کرده است (کمیته بال در نظارت بانکی، ۱۹۹۹، ص. ۹).

۱-۲. مدل‌ها و روش‌های اولویت‌بندی ذی‌نفعان

حال که تعاریف از ذی‌نفعان مورد بررسی قرار گرفت به بررسی هر یک از مدل‌هایی که هر یک از پژوهشگران از آن در راستای شناسایی و اولویت‌بندی ذی‌نفعان استفاده نموده‌اند پرداخته شده است. شرکت‌ها با تعداد زیادی از ذی‌نفعان روبرو هستند و روابط آن‌ها با این ذی‌نفعان ماهیتی پویا و تغییرپذیر دارد؛ بنابراین، برای مدیریت بهینه این روابط، ضروری است که ذی‌نفعان بر اساس اهمیت و تأثیرگذاری آن‌ها بر شرکت طبقه‌بندی شوند. همه ذی‌نفعان اهمیت یکسانی ندارند و بسته به میزان تأثیر و اهمیت آن‌ها، شرکت‌ها می‌توانند با آن‌ها برخورد متفاوتی داشته باشند.

فریدمن و مایلز[3] (۲۰۰۶) نظریه‌های مرتبط با ذی‌نفعان را به سه دسته تقسیم کرده‌اند: روش توصیفی که در آن ذی‌نفعان به طور گسترده تعریف می‌شوند، روش هنجاری که تمرکز بر ذی‌نفعان با ارتباط واقعی و مستقیم با سازمان است و روش ابزاری که تلاش دارد توازن بین تعریف گسترده و محدود ذی‌نفعان را بیابد (کیویتس[4]، ۲۰۱۳).در ادامه به تشریح هر یک از این مدل‌ها پرداخته شده است.

در حوزه مدیریت سازمانی، مدل‌های متعددی برای شناسایی و اولویت‌بندی ذی‌نفعان توسط محققانی چون لیتمور، وو[5] (۲۰۰۷)، و فریدمن و مایلز (۲۰۰۶) مورد تأکید قرار گرفته است. لیتمور و وو در مدل شناسایی و تعیین موقعیت ذی‌نفعان، ذی‌نفعان را بر اساس منافع و تأثیرات بر شرکت در سه دسته تقسیم‌بندی می‌کنند: منافع سطح اول (مرتبط با محصولات و درآمدهای شرکت)، منافع سطح دوم (مرتبط با قوانین و مقررات) و منافع سطح سوم (مرتبط با اعتبار و شهرت). همچنین، مدل بهینه تعیین مکان ذی‌نفعان توسط وو و همکاران (۲۰۰۷) تعاملات و موقعیت ذی‌نفعان را در سیستم‌های پویا نمایش می‌دهد.

---

1 Mitchell & et al
2 Bryson & et al
3 Friedman & Miles
4 Kivits
5 Wu

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

مدل ماتریس قدرت - علاقه[1] ذی‌نفعان، ابزاری دیگر برای طبقه‌بندی ذی‌نفعان بر اساس قدرت و علاقه‌شان است. ذی‌نفعان در این مدل در چهار گروه قرار می‌گیرند: گروه A با قدرت و علاقه کم، گروه B با علاقه بالا اما قدرت کم، گروه C با قدرت بالا اما علاقه کم، و گروه D با قدرت و علاقه بالا. هر گروه نیاز به استراتژی‌های مدیریتی متفاوتی دارد. علاوه بر این، مدل ذی‌نفعان میشل و همکاران توسط فونتین و همکاران[2] (۲۰۰۶) بر ویژگی‌هایی چون قدرت، مشروعیت و فوریت استوار است و به شناسایی اهمیت مختلف ذی‌نفعان کمک می‌کند.

فریدمن و مایلز (۲۰۰۶) در مدل ذی‌نفعان خود، دو معیار کلیدی سازگاری و ضرورت را برای شناسایی و تعریف روابط بین ذی‌نفعان و سازمان‌ها معرفی می‌کنند. این مدل چهار نوع رابطه بین ذی‌نفعان و سازمان‌ها را مشخص می‌کند و برای هر دسته استراتژی‌های مناسبی پیشنهاد می‌دهد. همچنین، مدل بانک جهانی برای اولویت‌بندی ذی‌نفعان، توسط ریتبرگن و نارایان[3] (۱۹۹۸)، فرایند شناسایی ذی‌نفعان را در چهار مرحله کلیدی توصیف می‌کند: شناسایی، ارزیابی تأثیرات پروژه، سنجش اهمیت و قابلیت‌ها و طراحی روش‌های مشارکت.

در نهایت، مدل‌هایی مانند مدل ذی‌نفعان فریمن و ساویچ[4]، اندرسون و همکاران[5] (جیپسین و اسکرود[6]، ۲۰۰۹) و اولریچ[7] (ووس و اچترکامپ[8]، ۲۰۰۶) رویکردهای متفاوتی را برای تحلیل ذی‌نفعان ارائه می‌دهند. فریمن بر اهمیت تفکیک بین ذی‌نفعان اصلی و فرعی تأکید دارد و به بررسی رفتار و احتمال اتحاد بین گروه‌های مختلف می‌پردازد. مدل اندرسون و همکاران نتایج تحلیل ذی‌نفعان را در قالب نقشه‌ای مشخص ارائه می‌دهد. از سوی دیگر اولریچ، دو عامل داشتن منابع و تأثیرپذیری واقعی یا بالقوه را برای تلقی شدن به‌عنوان ذی‌نفع مطرح می‌کند. این تنوع رویکردها به مدیران اجازه می‌دهد تا با توجه به شرایط خاص سازمان و طبیعت متغیر روابط با ذی‌نفعان، استراتژی‌های مناسبی را برگزینند.

۲. پیشینه پژوهش

در حوزه پژوهش ذی‌نفعان، تنوع گسترده‌ای از مطالعات وجود دارد که هر یک به جنبه‌های مختلفی از این موضوع پرداخته‌اند. برای مثال، شیخ بگلو و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی به

1Power/Interest grid
2Fontaine & et al
3 Rietbergen & Narayan
4 Freeman & Savich
5 Anderson &et al
6Jepsen & Eskerod
7 Ulrich
8 Vos & Achterkamp

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

شناسایی ذی‌نفعان سازمان غذا و دارو پرداخته و با استفاده از تکنیک دیمتل، رابطه و شدت تأثیر ذی‌نفعان بر یکدیگر را تحلیل کرده‌اند که نتایج نشان می‌دهد هیئت دولت تأثیرگذارترین و مصرف‌کننده تأثیرپذیرترین ذی‌نفع است. همچنین، فتحی و همکاران (۱۴۰۱) با استفاده از روش فراترکیب، پیشینه و مقالات مرتبط با علامت‌دهی به ذی‌نفعان درونی و بیرونی را بررسی کرده و مدلی نهایی شامل چهار بُعد استخراج کرده‌اند. این پژوهش نشان می‌دهد که شرکت‌ها بیشتر بر ذی‌نفعان بیرونی، به‌ویژه مشتریان و رقبا، تمرکز دارند.

در دیگر مطالعات، ثقفی و همکاران (۱۳۹۳) به ارائه چارچوبی برای شناسایی و اولویت‌بندی ذی‌نفعان یک پروژه سیستم‌عامل پرداخته‌اند که شامل معیارهایی چون قدرت، پتانسیل، منافع و فوریت است. ملاکریمی خوزانی و نوذری فردوسیه (۱۳۹۸) نیز به بررسی حمایت مشتریان و انعقاد قراردادهای منصفانه بر اساس مبانی فقهی و حقوقی پرداخته‌اند. خدیور و نیاکان (۱۴۰۱) نیز به بررسی صنعت بیمه از منظر نیازها و انتظارات ذی‌نفعان پرداخته و راهکارهای تعاملی را ارائه داده‌اند. صفایی، کوچک سرایی و همکاران (۱۴۰۰) به تحلیل ذی‌نفعان اصلی در انتقال فناوری از طریق سرمایه‌گذاری‌های خارجی پرداخته‌اند و زمانی (۱۳۹۵) به بررسی نقش ذی‌نفعان در راهبری شرکتی مبتنی بر نظریه بازی‌ها پرداخته است. در پژوهش گل‌دار و همکاران (۱۳۹۶)، ابعاد، مؤلفه‌ها و اجزای مفهوم درگیرسازی ذی‌نفعان در خط‌مشی‌گذاری عمومی مورد بررسی قرار گرفته است. این پژوهش‌ها به تحلیل جنبه‌های متنوعی از تعامل با ذی‌نفعان، حقوق و منافع آن‌ها و تأثیر آن‌ها در سیاست‌گذاری و تصمیم‌گیری پرداخته‌اند.

در ادامه پژوهش‌هایی که به بررسی ذی‌نفعان در نظام بانکی و بانکداری اسلامی پرداخته شده است، مورد بررسی قرار گرفته است جاجا و همکاران[1] (۲۰۲۱) در مطالعه خود بر اهمیت شناسایی ذی‌نفعان در بانک‌های اسلامی اندونزی تأکید کرده‌اند. این تحقیق نشان می‌دهد که بانک‌های اسلامی نیاز به تقویت مشروعیت و پاسخگویی خود در برابر ذی‌نفعان دارند. این تأکید بر پاسخگویی نشان‌دهنده تحول در رویکرد بانک‌های اسلامی به سمت ایجاد یک تعامل دوسویه و شفاف با ذی‌نفعان است.

ریزی[2] (۲۰۲۱) نیز به این موضوع پرداخته است که در نظام بانکی اندونزی، هنوز تعریف مشخص و شفافی از ذی‌نفعان وجود ندارد. این نکته بیانگر چالش‌هایی است که در فرایند شناسایی و درک انتظارات ذی‌نفعان وجود دارد. عدم وجود تعریف مشخص می‌تواند به فقدان همسویی و هماهنگی در بین ذی‌نفعان منجر شود که در نهایت بر کارایی و پایداری بانک تأثیر می‌گذارد.

1 Jahja & et al
2 Rissy

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

احمد[1] (۲۰۱۶) بر اهمیت درک ذی‌نفعان از اهداف بانک‌های اسلامی تمرکز کرده است. این مطالعه نشان می‌دهد که عدم وجود یک بیانیه مأموریت واضح و شفاف در بسیاری از بانک‌های اسلامی می‌تواند به سوءتفاهم‌ها و انتظارات نادرست از سوی ذی‌نفعان منجر شود. این امر نشان‌دهنده نیاز به بازنگری در رویکردهای ارتباطی و استراتژیک بانک‌های اسلامی است.

بهری و الدومیتی[2] (۲۰۱۰) نیز به رابطه بین صنعت بانکداری و ارزش‌های سیستم ذی‌نفعان پرداخته‌اند. این مطالعه بیانگر اهمیت تعامل مؤثر بانک‌ها با ذی‌نفعان خود، از جمله اعتباردهندگان و سهامداران است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که ایجاد یک سیستم تعاملی که همه ذی‌نفعان را در نظر بگیرد، می‌تواند به بهبود کارآیی و پایداری بانک کمک کند.

قلیچ (۱۳۹۹) به تحلیل نقش ذی‌نفعان در فرایند سپرده‌پذیری نظام بانکی بدون ربا پرداخته است. این تحقیق بر چالش‌های موجود در تحقق حاکمیت شرکتی و حقوق سپرده‌گذاران تمرکز دارد و راهکارهایی برای تقویت حاکمیت شرکتی ارائه می‌دهد. این تأکید بر حاکمیت شرکتی نشان‌دهنده اهمیت ایجاد شفافیت و پاسخگویی در نظام بانکی است.

در نهایت، تقوا و همکاران (۱۳۹۹) به شناسایی و رتبه‌بندی ذی‌نفعان در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات در بخش بانکی پرداخته‌اند. این مطالعه نشان می‌دهد که ذی‌نفعان برتر عمدتاً نهادهای قانون‌گذار و مدیریت ارشد هستند، درحالی‌که مشتریان به ندرت در اولویت قرار می‌گیرند. این امر بر نیاز به تمرکز بیشتر بر نیازها و انتظارات مشتریان تأکید دارد.

در مجموع، این تحلیل‌ها بر اهمیت شناسایی دقیق ذی‌نفعان، فهم عمیق‌تر انتظارات آن‌ها، و ایجاد یک سیستم تعاملی شفاف و مؤثر در نظام بانکی و بانکداری اسلامی تأکید دارند. این تحقیقات نقاط قوت و ضعف موجود را در مدیریت ذی‌نفعان در نظام بانکی و بانکداری اسلامی مورد توجه قرار می‌دهند و زمینه‌هایی برای تحقیقات آتی را فراهم می‌کنند.

نظام بانکی، به‌عنوان یکی از ارکان کلیدی اقتصاد هر کشور، به‌ویژه در ایران که بر مبانی بانکداری اسلامی استوار است، نیازمند تعامل گسترده با ذی‌نفعان متعددی است که در این میان، سپرده‌گذاران نقش حیاتی و بنیادین ایفا می‌کنند. در نظام بانکداری اسلامی که بر اصول اخلاقی و شرعی تأکید دارد، اهمیت سپرده‌گذاران بیشتر می شود، چراکه عقود مبتنی بر این اصول اغلب با منابع مالی سپرده‌گذاران در ارتباط است. علی‌رغم این اهمیت، در بسیاری از تحقیقات و مطالعات مرتبط با نظام بانکی، به نقش این گروه از ذی‌نفعان کم‌توجهی شده است. سپرده‌گذاری که سرمایه عمده از اقتصاد را تأمین می‌کند و در بنیان اعتماد سازی نظام بانکی نقش مهمی دارد، نباید نادیده

1 Ahmed
2 Behery & Eldomiaty

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

گرفته شود. در نظام بانکی اسلامی ایران، روابط بانکی بر اساس اعتماد، اخلاق و شفافیت بنا نهاده شده و هرگونه نارضایتی یا عدم اطمینان سپرده‌گذاران می‌تواند تأثیرات منفی بر پایه‌های این نظام داشته باشد پس از بررسی مبانی نظری موجود و مطالعات انجام شده، پرسش‌های پژوهش به‌صورت زیر طراحی شده است:

- ✓ مهم‌ترین ذی‌نفعان اصلی نظام بانکی ایران کدام است؟
- ✓ اهمیت هر کدام از ذی‌نفعان نظام بانکی به چه صورت است؟

۳. روش پژوهش

در این بخش مدل پیاز تحقیق ساندرز و همکاران[1] (۲۰۱۶) مبنا قرار گرفته است. بر اساس این مدل، تحقیق از لایه‌های مختلف که در آن هر لایه متأثر از لایهٔ بالاتر شکل‌گرفته است. این لایه‌ها عبارت‌اند از:

۱. مبانی فلسفی تحقیق، ۲. رویکرد تحقیق، ۳. روش شناسی تحقیق، ۴. استراتژی تحقیق، ۵. انتخاب روش، ۶. افق زمانی تحقیق و ۷. تکنیک‌ها و رویه‌ها (شیوه گردآوری و تحلیل داده‌های تحقیق) (ساندرز و همکاران، ۲۰۱۶، ص. ۱۳۸).

این پژوهش در سه فاز ذیل طراحی شده است:

فاز اول: با استفاده از روش تحلیل محتوا به شناسایی و استخراج ذی‌نفعان و معیارهای اولویت‌بندی ذی‌نفعان نظام بانکی ایران در مدل‌های مختلف ارائه شده پرداخته شده است.

فاز دوم: با استفاده از ترکیب روش‌های گروه کانونی و مصاحبه فردی و با تمرکز بر ذی‌نفعان و معیارهای شناسایی و رتبه‌بندی استخراجی فاز قبل، مورد بررسی و بومی‌سازی قرار گرفته است.

فاز سوم: در این فاز با استفاده از روش بهترین - بدترین[2]، ضریب اهمیت معیارهای استخراجی شناسایی و رتبه‌بندی ذی‌نفعان با استفاده از روش آراس[3] فازی پرداخته شده است.

بر اساس چهار شیوه گردآوری اطلاعات در تحقیقات کیفی که توسط (کرسول[4] ۲۰۱۷، ۲۱۸) بیان شده است در جدول 1 هر کدام از این شیوه ها در هر یک از فازهای پژوهش بررسی شده است.

1 Saunders et al
2 BWM
3 ARAS
4 Creswell

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

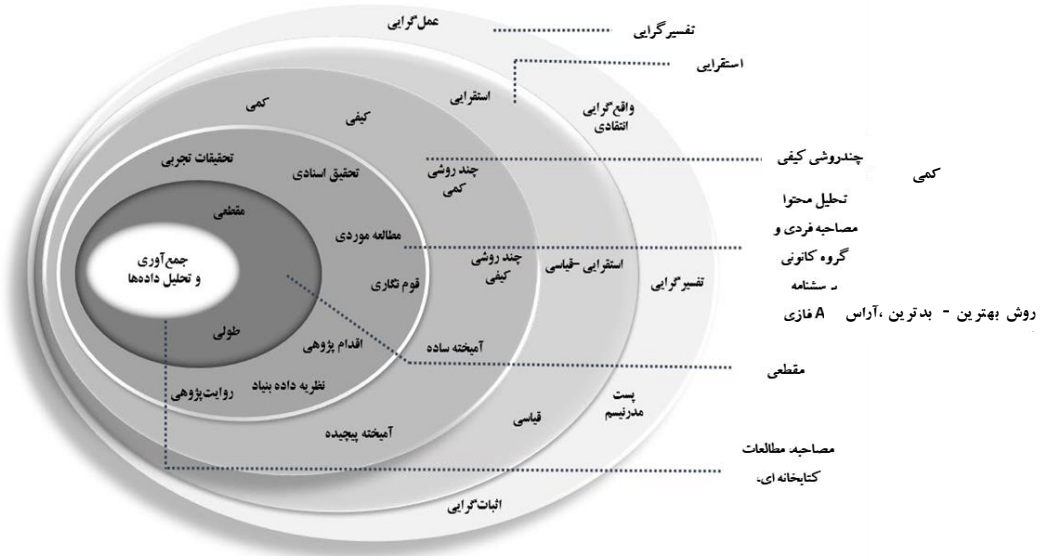
جدول 1. شیوه گردآوری داده‌ها در فازهای پژوهش

فاز تحقیق	تشریح مرحله	شیوه گردآوری داده	اهداف هر فاز	روش/ابزار مورداستفاده	روش گردآوری	هدف
فاز اول	شناسایی ذی‌نفعان و معیارهای شناسایی و اولویت‌بندی ذی‌نفعان	اسناد کیفی، مصاحبه کیفی، بررسی پژوهش‌های صورت‌گرفته و مصاحبه	شناسایی و استخراج ذی‌نفعان و معیارهای اولویت‌بندی ذی‌نفعان نظام بانکی	تحلیل محتوا	اسناد	توسعه‌ای
فاز دوم	تکمیل ذی‌نفعان و معیارهای شناسایی و اولویت‌بندی ذی‌نفعان	مصاحبه‌های کیفی، شامل مصاحبه گروه‌های کانونی و مصاحبه فردی با خبرگان	بررسی مربوط بودن ذی‌نفعان و معیارهای اولویت‌بندی آن‌ها ارائه شده در فاز اول تحقیق از دیدگاه خبرگان صنعت و تکمیل آن‌ها باتوجه‌به نظر خبرگان	روش گروه کانونی و مصاحبه فردی	مصاحبه	توسعه‌ای
فاز سوم	تعیین ضریب اهمیت معیارها و اولویت‌بندی ذی‌نفعان نظام بانکی ایران	جمع‌آوری داده در قالب پرسشنامه فازی	اولویت‌بندی معیارها و رتبه‌بندی ذی‌نفعان شناسایی شده	BWM و ARASفازی	پیمایش	کاربردی

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

منبع:یافته های پژوهشگر

به‌منظور جمع‌بندی و درک بهتر روش شنا سی این پژوهش، لایه‌های کلی آن بر ا ساس پیاز پژوهش ساندرز و همکاران (۲۰۱۶) در تصویر ۱ ارائه شده است.



تصویر ۱: شمای کلی روش‌شناسی پژوهش

منبع: ساندرز و همکاران (۲۰۱۶)

با روش تحلیل محتوا و مصاحبه ذی‌نفعان شناسایی شده است و با استفاده از روش بهترین – بدترین اهمیت معیارهای شنا سایی و اولویت‌بندی مشخص گردید و با ا ستفاده از روش آراس فازی به رتبه‌بندی آن‌ها پرداخته شده است و در ادامه به توضیح هر یک از این روش‌ها و شیوه به‌کارگیری آن‌ها پرداخته شده است با عنایت به موارد فوق به سؤالات پژوهش پاسخ ارائه شده است

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

۳-۱. تحلیل محتوا

کریپندورف[1] تحلیل محتوا را به‌عنوان روش پژوهشی برای استنباط تکرارپذیر و معتبر از داده‌های متنی معرفی می‌کند (کریپندورف، ۱۳۸۸، ۲۶-۲۵) که شامل رویکردهای تخصصی برای درک عمیق‌تر و ارائه بینش نو است. تحلیل محتوا به‌عنوان یک فن تحقیق کیفی و روشی انعطاف‌پذیر برای تجزیه‌وتحلیل داده‌های متنی توصیف می‌شود که شامل طیف گسترده‌ای از رویکردهای تحلیلی است (شی یه و شانون[2]، ۲۰۰۵، ص.۱۲۷۷). در این پژوهش، تحلیل محتوای گزارش‌های پایداری بانک‌ها از دیدگاه‌های متعارف و اسلامی و با استفاده از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته و روش گروه کانونی مورد بررسی قرار گرفته است. کدگذاری باز به معنی نوشتن یادداشت‌ها در حین خواندن متون و تکرار مطالعه برای ایجاد کدها و مقوله‌ها است (ایلو و کینگاس[3]، ۲۰۰۸). پس از این مرحله، مقوله‌ها تحت عناوین کلی‌تر گروه‌بندی شده و هدف از این گروه‌بندی، کاهش تعداد مقوله‌ها و دسته‌بندی مقولات مشابه و غیرمشابه است.

۳-۲. روش بهترین - بدترین

روش تصمیم‌گیری چندمعیاره بهترین – بدترین ارائه شده توسط جعفر رضایی در سال ۲۰۱۵، برای انتخاب بهترین گزینه از بین چندین گزینه با توجه به شاخص‌های مختلف استفاده می‌شود. در این روش، بهترین و بدترین شاخص توسط تصمیم‌گیرندگان انتخاب شده و مقایسه زوجی بین آن‌ها و سایر شاخص‌ها انجام می‌گیرد. این روش دارای ویژگی‌های برجسته‌ای نسبت به سایر روش‌های MCDM از جمله نیاز به داده‌های مستقیم کمتر و ارائه پاسخ‌های قابل‌اعتمادتر است. روش بهترین - بدترین به دلیل ساختار منطقی و ساده خود، فرایند تصمیم‌گیری را تسهیل بخشیده، دقت بالایی در ترسیم روابط و ترجیحات بین معیارها دارد و با دیگر متدهای تصمیم‌گیری ترکیب‌پذیر است. همچنین، این روش در اختصاص وزن‌های معیارها برای بازتاب دقیق نظرات و ترجیحات تصمیم‌گیرندگان بسیار کارآمد است.

1 Krippendorff
2 Hsieh & Shannon
3 Elo & Kyngas

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

۳-۳. تکنیک آراس فازی

روش تصمیم‌گیری چند شاخصه آراس، معرفی شده در ۲۰۱۰ توسط زاواد سکاس و ترکسیس[1]، برای رتبه‌بندی ذی‌نفعان در نظام بانکی ایران به کار رفته است. این روش بر مبنای مقایسه گزینه‌ها با مقدار ایده‌آل فرضی است و در مدل سازی ابهام و عدم قطعیت، ارزیابی معیارهای کمی و کیفی، ساختار ساده، ترکیب‌پذیری با سایر روش‌ها، انعطاف‌پذیری و دقت بالا در رتبه‌بندی مؤثر است.

جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

در پژوهش مورد بحث، جامعه آماری شامل خبرگان و صاحب‌نظران حوزه بانکداری است که کارشناسان سازمانی و دانشگاهی آشنا به صنعت بانکداری را شامل می‌شود. روش نمونه‌گیری به صورت هدفمند است و معیارهای انتخاب شامل فعالیت دانشگاهی و پژوهشی در حوزه بانکداری و اقتصاد اسلامی و همکاری نزدیک با سیستم بانکی است. در رویکرد کیفی این پژوهش، حجم نمونه تا رسیدن به اشباع نظری افزایش می‌یابد، در واقع وضعیتی که در آن تحلیل داده‌های بیشتر منجر به کشف ویژگی‌های جدید در مقوله‌ها نمی‌شود (گلیزر و اشتراوس[2]، ۱۹۸۶).

جدول 3: نمونه بانک‌های مورد بررسی در خصوص گزارش پایداری

ردیف	نام بانک	نوع بانک	تاریخ‌گزارش
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

1 Zavadskas & Turskis
2 Glaser & Strauss

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

ردیف	نام بانک	نوع بانک	تاریخ‌گزارش
۱۱	Al Rajhi Bank	اسلامی	۲۰۲۲
۱۲	alinma	اسلامی	۲۰۲۲
۱۳	Dubai Islamic Bank	اسلامی	۲۰۲۱
۱۴	kuwait finace house	اسلامی	۲۰۲۱
۱۵	Maybank	اسلامی	۲۰۲۲
۱۶	Qib	اسلامی	۲۰۲۲
۱۷	Raykat	اسلامی	۲۰۲۱

منبع:یافته های پژوهشگر

گزارش پایداری ۱۷ بانک در قالب بانکداری متعارف و بانکداری مطابق جدول ۳ مورد بررسی قرار گرفته است.

جدول ۴: نمونه مصاحبه‌شوندگان

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
مرد	۱۹	۷۹
زن	۵	۲۱
مجموع	۲۴	۱۰۰

منبع:یافته های پژوهشگر

بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان نشان می‌دهد که اکثریت (۷۹ درصد) مرد هستند و بیشترین گروه سنی بین ۳۰ تا ۴۰ سال با ۵۴ درصد قرار دارد. اکثر پاسخ‌دهندگان دارای سابقه کاری ۱۰ تا ۱۵ سال (۵۴ درصد) هستند و بیشترین سطح تحصیلاتی مربوط به دارندگان مدرک کارشناسی‌ارشد با ۵۴,۱۷ درصد است.

جدول ۵: سابقه کار نمونه آماری

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

منبع:یافته های پژوهشگر

سابقه کار	فراوانی	درصد فراوانی
کمتر از ۵ سال	۲	۸
۵ تا۱۰سال	۷	۲۹
۱۰ تا ۱۵ سال	۱۳	۵۴
بیشتر از ۱۵ سال	۱۲	۸
مجموع	۲۴	۱۰۰

۴. تجزیه‌وتحلیل یافته‌ها

در این بخش ابتدا به شناسایی ذی‌نفعان و معیارهای شناسایی و رتبه‌بندی آن‌ها و در ادامه بررسی این ذی‌نفعان و معیارها بر اساس نظر خبرگان و در نهایت تعیین ضریب اهمیت معیارها و رتبه‌بندی ذی‌نفعان پرداخته شده است.

۵. شناسایی ذی‌نفعان

با استفاده از روش تحلیل محتوا گزارش‌های پایداری ۲۰ بانک در دو سطح بانکداری متعارف و اسلامی تحلیل محتوا صورت‌گرفته است و به‌منظور بررسی بیش‌تر و تحلیل محتوا در اختیار خبرگان قرار گرفته است. با بررسی مبانی نظری و ادبیات پژوهش ۵ معیار، قدرت، منافع، فوریت، پتانسیل همکاری و شدت اثر شناسایی گردیده است در جدول ۶ به تعریف این معیارها و پژوهش‌هایی که به این معیار اشاره کرده‌اند پرداخته شده است. مطابق با این روش ذی‌نفعان در دو سطح اجمالی و تفصیلی شناسایی شده است که در سطح اجمالی ۹ ذی‌نفع و در سطح تفصیلی ۲۶ ذی‌نفع شناسایی گردیده است.

جدول ۶: شناسایی و تعریف معیارها

ردیف	معیارها	تعریف	مراجع
۱	قدرت	قدرت توانایی ذی‌نفعان جهت تحقق نتایج بر طبق خواسته آن‌ها است که شامل سه بعد قدرت اجباری	مدل فریمن مدل شناسایی و تعیین موقعیت ذی‌نفعان

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

ردیف	معیارها	تعریف	مراجع
		مبتنی بر نیروهای فیزیکی و قدرت مالی مبتنی بر منابع مالی و ابزاری و قدرت اعتبارسازی مبتنی بر جلب‌توجه و نفوذ در رسانه‌ها است.	مدل بهینه تعیین مکان ذی‌نفعان
			مدل ماتریس قدرت منافع
			مدل میشل و همکاران
			مدل بانک جهانی
			مدل اندرسون و همکاران
۲	منافع	منافعی که ذی‌نفعان در اثر فعالیت شرکت کسب خواهند کرد که شامل منافع از محصول و درآمد (بقا سازمان به تعهد و همکاری و مشارکت ذی‌نفعان آن وابسته است)، منافع قانون و سیاست (که قدرت ترسیم‌ها مرزها و قوانین دارند) و منافع اعتبار و خوشنامی (که برای شرکت‌ها منجر به سودآوری آن‌ها می‌شود).	مدل بهینه تعیین مکان ذی‌نفعان
			مدل ماتریس قدرت منافع
			مدل بانک جهانی
			مدل شناسایی و تعیین موقعیت ذی‌نفعان
۳	فوریت	درجه اهمیت مطالبات ذی‌نفعان برای توجه فوری به آن و ضرورت رابطه فوری با ذی‌نفع، حساسیت زمانی (دراین‌خصوص تأخیر مدیریتی در توجه به مطالبات ذی‌نفعان غیرقابل‌قبول است).	مدل میشل و همکاران
			مدل فریمن و مایلز
۴	پتانسیل	پتانسیل همکاری و تهدید ذی‌نفعان (منابعی همچون تخصص، دانش مالی ذی‌نفعان جهت همکاری) و پتانسیل تهدید ذی‌نفعان در خصوص نفوذ در جهت عدم موفقیت	مدل فریمن
			مدل ساویچ و همکاران
			مدل شناسایی و تعیین موقعیت ذی‌نفعان
			مدل فریمن و مایلز
			مدل ملتون
۵	شدت اثر	ثبات و تداوم تأثیرگذاری، میزان تأثیرگذاری	مدل شناسایی و تعیین موقعیت ذی‌نفعان
			مدل اولریچ

منبع:یافته های تحقیق

رتبه‌بندی ذی‌نفعان نظام بانکی

پیش از رتبه‌بندی ذی‌نفعان نظام بانکی با روش‌های تصـــمیم‌گیری چندمعیاره مانند آراس فازی، از روش بهترین - بدترین (BWM) برای تعیین وزن و اهمیت معیارها استفاده می‌شود. خبرگان ابتدا

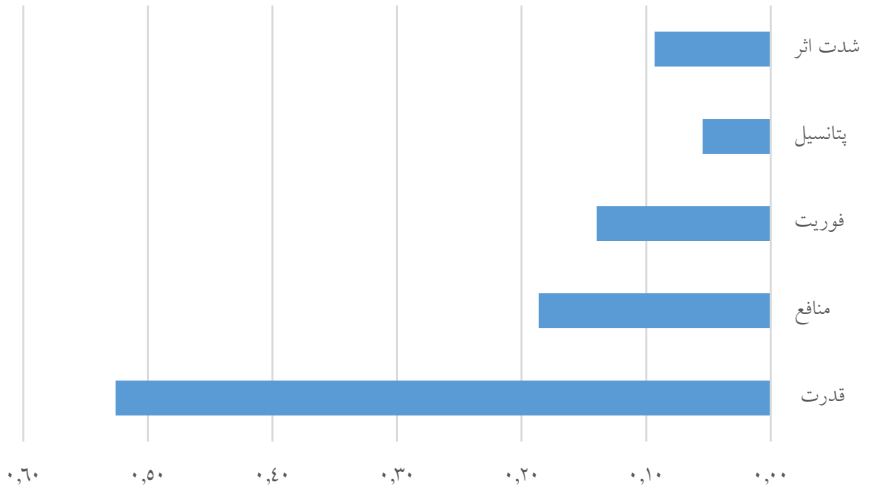
[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

معیارها را بر ا ساس اهمیت رتبه‌بندی کرده، سپس مقایسات زوجی بین بهترین و بدترین معیار با سایر معیارها انجام داده و نتایج را با میانگین هندسی ترکیب می‌کنند. وزن‌ها و اهمیت‌های نهایی از طریق این روش محاسبه و تعیین می‌شوند.

جدول ۷: وزن معیارهای اصلی

ردیف	معیار	وزن	رتبه
1	قدرت	0.5260274	1
2	منافع	0.1863014	2
3	فوریت	0.139726	3
5	پتانسیل	0.0547945	5
4	شدت اثر	0.0931506	4

منبع:محاسبات پژوهشگر



[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

نمودار ۴: وزن معیارهای اصلی

منبع:محاسبات پژوهشگر

با توجه به نمودار ۴، معیار قدرت با وزن ۰.۵۲۶ رتبه اول را کسب کرده است. معیار منافع با وزن ۰.۱۸۶ رتبه دوم و معیار فوریت با وزن ۰.۱۳۹ رتبه سوم را کسب کرده است. همچنین نرخ سازگاری این مقایسه زوجی ۰,۰۳۲ می‌باشد که نشان دهنده سازگاری بالا است. در ادامه به منظور رتبه‌بندی ذی‌نفعان در دو سطح با بهره‌گیری آراس فازی پرداخته شده است.

۶. نتایج روش آراس فازی

در این بخش، ذی‌نفعان شناسایی شده در فازهای قبل با استفاده از روش آراس فازی رتبه‌بندی و مراحل اجرای این روش در ادامه توضیح داده شده است.

اولین گام در روش آراس فازی، تشکیل ماتریس تصمیم است و بعد از آن مقدار ایده‌آل (A0) برای معیارها تعیین می‌شود که برای معیارهای مثبت بیشترین مقدار و برای معیارهای منفی کمترین مقدار است.

در مرحله بعدی، معیارهای منفی به مثبت تبدیل و ماتریس نرمال بر اساس رابطه مربوطه تشکیل می‌شود. برای نرمال‌سازی، اعداد فازی ماتریس تصمیم که همگی مثبت هستند، بر مجموع ستون مربوطه تقسیم می‌شوند.

سپس وزن معیارها که با استفاده از روش بهترین - بدترین (BWM)محاسبه شده است را در ماتریس نرمال ضرب کرده سپس امتیاز فازی هر معیار را به دست می‌آید و سپس این معیارها تبدیل به عدد قطعی می‌شود در انتها نیز میزان مطلوبیت هر معیار بر اساس درصد به دست می‌آید و رتبه‌بندی بر اساس آن انجام می‌شود. نتایج در جدول ۷ آورده شده است.

جدول ۷: رتبه نهایی و درجه مطلوبیت ذی‌نفعان

مدل اجمالی

ردیف	ذی‌نفعان	شاخص آراس فازی			شاخص آراس غیرفازی	رتبه	درجه مطلوبیت
	A0	0.10	0.19	0.34	0.21	-	

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

ردیف	ذی‌نفعان	شاخص آراس فازی			شاخص آراس غیرفازی	رتبه	درجه مطلوبیت
1	سهام‌داران	0.10	0.19	0.34	0.21	1	100.00%
2	حاکمیت	0.07	0.14	0.26	0.15	2	74.37%
3	مشتریان	0.02	0.06	0.16	0.08	7	39.27%
4	جامعه	0.04	0.09	0.20	0.11	6	52.84%
5	کارمندان	0.04	0.10	0.21	0.12	4	57.91%
6	تأمین‌کنندگان	0.04	0.09	0.20	0.11	5	53.82%
7	رقبا	0.05	0.11	0.23	0.13	3	61.74%
8	رسانه	0.02	0.03	0.10	0.05	8	23.64%
9	سازمان‌های بین‌المللی	0.00	0.00	0.00	0.00	9	0.00%

منبع:محاسبات پژوهشگر

مدل تفصیلی

ردی ف	ذی‌نفعان	شاخص آراس فازی			شاخص آراس غیرفازی	رتبه	درجه مطلوبیت
	A0	0.0328698	0.0624263	0.116111	0.070469025		
۱	سهام‌داران عمده	0.0287784	0.0565066	0.1072753	0.064186764	3	91.09 %
۲	سهامدارن خرد	0.0105745	0.024366	0.0592113	0.031383947	19	44.54 %
۳	دولت	0.0312815	0.0601646	0.1127423	0.068062808	1	96.59 %
۴	وزارت‌خانه تخصصی	0.0274862	0.054666	0.1044479	0.062200006	5	88.27 %
۵	مجلس	0.0272964	0.0543352	0.1038998	0.061843781	6	87.76 %
۶	بانک مرکزی	0.0302903	0.0586362	0.1103173	0.066414576	2	94.25 %
۷	ارکان نظارتی	0.0257081	0.0513144	0.0993612	0.058794565	7	83.43 %
۸	حکومت اسلامی	0.0287984	0.0554024	0.105475	0.063225273	4	89.72 %

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

۹	مراجع تقلید	0.0159644	0.0364296	0.0771057	0.043166553	12	61.26 %
۱۰	سپرده‌گذاران	0.0135745	0.0331666	0.072277	0.039672697	14	56.30 %
۱۱	مشتریان خرد	0.0061603	0.0194919	0.0517549	0.025802346	22	36.62 %
۱۲	مشتریان شرکتی	0.0181038	0.0410733	0.0840595	0.047745529	9	67.75 %
۱۳	صنایع تخصصی	0.0179609	0.0408672	0.0837578	0.047528649	10	67.45 %
۱۴	رقبا	0.0120119	0.0307995	0.0685203	0.037110559	16	52.66 %
۱۵	خبرنگاران	0.0161604	0.033733	0.0729909	0.040961422	13	58.13 %
۱۶	تحلیل‌گران	0.0142434	0.0306161	0.0684039	0.03775445	15	53.58 %
۱۷	مراکز اجتماعی و انجمن‌ها	0.005244	0.0159695	0.0466091	0.022607517	23	32.08 %
۱۸	محیط‌زیست	0.005244	0.0075484	0.0339187	0.01557036	28	22.10 %
۱۹	مشاوران شرعی	0.0053869	0.0145495	0.0444121	0.021449476	25	30.44 %
۲۰	دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی	0.005244	0.0091492	0.0362603	0.016884502	26	23.96 %
۲۱	جامعه	0.0060483	0.0143213	0.0440367	0.021468783	24	30.47 %
۲۲	هیئت‌مدیره	0.0214739	0.0459478	0.0913936	0.052938423	8	75.12 %
۲۳	مدیران	0.0157578	0.0377444	0.0791155	0.04420592	11	62.73 %
۲۴	کارکنان	0.0067326	0.0243926	0.0591928	0.030106019	20	42.72 %
۲۵	پیمان کاران	0.007305	0.0214954	0.0549539	0.027918112	21	39.62 %
۲۶	حسابرسان	0.011132	0.0298799	0.0672544	0.036088774	17	51.21 %
۲۷	مؤسسات رتبه‌بندی	0.0117112	0.0251381	0.0603587	0.032402658	18	45.98 %
۲۸	سازمان‌های بین‌المللی	0.005244	0.0078691	0.0343814	0.015831485	27	22.47 %

منبع:محاسبات پژوهشگر

در مدل ذی‌نفعان اجمالی با استفاده از معیارهای شناسایی و رتبه‌بندی ذی‌نفعان مهم‌ترین ذی‌نفع سهام‌داران هستند با درجه مطلوبیت ۱۰۰درصد و حاکمیت در رتبه دوم با درجه مطلوبیت ۷۴,۳۷ درصد و رقبا در رتبه سوم با درجه مطلوبیت ۶۱,۷۴ درصد، علی‌رغم اهمیت مشتریان در سایر پژوهش‌ها و بر اساس معیارهای اسلامی همچون عدالت

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

و حقوق این ذی‌نفعان در مدل بانکداری اسلامی صورت‌گرفته مشتریان در رتبه ۷ و درجه مطلوبیت ۳۹,۲۷ درصد قرار می‌گیرد که این موضوع با پژوهش محقق و همکاران (۱۴۰۱) در خصوص احصا شاخص عدالت در بانکداری اسلامی در تعارض است که نشان از عدم توجه به این ذی‌نفعان و حقوق آن‌ها بر اساس معیارهای اسلامی دارد. قرارگرفتن رقبا در معیار سوم نشان از اهمیت بازارهای جایگزین دارد که باتوجه به ناترازی بانک‌ها و دارایی‌های منجمد و نیاز تأمین مالی دولت از بانک‌ها، این اهمیت افزایش‌یافته است.

کارمندان نیز با قرار گرفتن در رتبه چهارم و درجه مطلوبیت ۵۷,۹۲ درصد نشان از اهمیت نه چندان زیاد نیروی انسانی برای نظام بانکی دارد که این موضوع نیز با معیار عدالت در بانکداری اسلامی در پژوهش محقق و همکاران (۱۴۰۱) در تعارض است.

به‌منظور تحلیل دقیق‌تر ذی‌نفعان جایگاه ذی‌نفعان به صورت جزئی‌تر در مدل سطح تفصیل نیز مورد بررسی قرارگرفته است. نکته جالب توجه آن است که دولت، بانک مرکزی سهام‌داران عمده به ترتیب در رتبه اول تا سوم قرار گرفته است؛ اما سهام‌داران خرد در رتبه پایین‌تر ۱۹ قرار می‌گیرد و حاکمیت همانند حکومت اسلامی وزارت‌خانه‌های تخصصی، مجلس و ارکان نظارتی و همگی درجه مطلوبیت بالا و رتبه‌ی چهارم تا هفتم قرار می‌گیرند این نشان نقش کلیدی این ذی‌نفعان در وضعیت نظام بانکی دارد.

از میان مشتریان، مشتری‌های شرکتی با درجه مطلوبیت ۶۷,۷۵درصد و رتبه ۹ قرار گرفته است و مشتریان خرد با رتبه ۲۲ و درجه مطلوبی ۳۶,۶۲ درصد و صنایع تخصصی با رتبه ۱۰ و درجه مطلوبیت ۶۷,۷۴۵ درصد قرار گرفته است در واقع مشتریان خرد کم‌ترین اهمیت را دارد؛ اما مشتریان شرکتی و صنایع تخصصی از اهمیت بالاتری برخوردار هستند. در میان کارکنان هیئت‌مدیره با رتبه ۸ و مدیران با رتبه ۱۱ و کارمندان با رتبه ۲۰ در میان ذی‌نفعان قرار گرفته است و برخلاف پژوهش‌های صورت‌گرفته محیط‌زیست، دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی و مشاوران شرعی در پایین‌ترین رتبه‌بندی قرار می‌گیرند.

۶. نتیجه‌گیری

در واقعیت نظام بانکی با شبکه‌ای پیچیده از ذی‌نفعان بانفوذ و قدرت متفاوت مواجه است هر یک از این ذی‌نفعان قدرت و ویژگی‌های خاص خود خواسته‌ها و نیازهایی را که دارند دنبال می‌کنند البته پاسخگویی به تمامی خواسته‌های این ذی‌نفعان برای نظام بانکی

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

همیشه امکان‌پذیر نیست. مسلماً ذی‌نفعان با هم برابر نیستند، بعضی‌ها با قدرت و نفوذ بیش‌تری خواسته‌های خود را دنبال می‌کنند. آنچه در اسلام و بانکداری اسلامی مورد نظر است روابط بین این ذی‌نفعان و توجه به آن‌ها می‌بایست بر اساس معیار عدالت صورت گیرد؛ اما آنچه درعمل اتفاق افتاده است متفاوت است.

اگر نظام بانکی به ذی‌نفعان خود توجه نکند حیات و بقای سازمان در معرض خطر قرار می‌گیرد، توجه به ذی‌نفعان موجب افزایش سلامت، اعتبار، شهرت، توسعه بازار مشتریان و پایداری نهادهای اقتصادی می‌شود در این پژوهش به بررسی سیر تاریخی مفهوم ذی‌نفعان و تعاریف صورت‌گرفته از آن‌ها و معیارهای شناسایی و طبقه‌بندی ذی‌نفعان پرداخته شده است.

با استفاده از روش تحلیل محتوا، گزارش‌های پایداری بانک‌ها در دو سطح متعارف و اسلامی مورد بررسی قرار گرفته است و ذی‌نفعان در دو سطح شناسایی شده‌اند و این ذی‌نفعان شناسایی شده جهت تکمیل به خبرگان ارائه گردیده است و همچنین به‌منظور رتبه‌بندی این ذی‌نفعان با استفاده از یکی از روش‌های نوین تحت عنوان آراس فازی رتبه‌بندی صورت‌گرفته است. به‌منظور رتبه‌بندی می‌بایست ضریب اهمیت معیارهای ارزیابی ذی‌نفعان مشخص گردد و با استفاده از روش بهترین - بدترین ضریب اهمیت این معیارها مشخص شده است و همچنین ذی‌نفعان رتبه‌بندی شده است در سطح اول از ذی‌نفعان شناسایی شده سهامداران، حاکمیت، رقبا، کارمندان، تأمین‌کنندگان، جامعه مشتریان، رسانه و سازمان‌های بین‌المللی به ترتیب اولویت قرار می‌گیرند.

آنچه مشخص است با توجه به ماهیت عقود مشارکتی در بانکداری اسلامی و بالاخص نظام بانکی ایران قرارگرفتن مشتریان در رتبه هفتم از نهم نشان از عدم توجه مناسب به این ذی‌نفعان است که می‌بایست در این خصوص توجه بیش‌تری به ذی‌نفعان صورت گیرد.

حاکمیت با قرار گرفتن در رتبه دوم با توجه به اهمیت نظام بانکی در کشور قابل پذیرش است و این نشان از این دارد که نهادهای حاکمیتی بالاخص وزارت‌خانه‌های تخصصی و بانک مرکزی نقش بسیار مهمی را می‌توانند بین ذی‌نفعان نظام بانکی ایفا نمایند.

به‌منظور بررسی دقیق‌تر ذی‌نفعان در یک سطح تفصیلی نیز مورد بررسی قرار گرفته است نکته حایز اهمیت این است که دولت به‌عنوان مهم‌ترین ذی‌نفع نظام بانکی شناسایی شده است که در رتبه اول و بانک مرکزی و سهامداران عمده در رتبه دوم و سوم قرار

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

می‌گیرد، با بررسی ترکیب سهام‌داری بانک‌ها می‌توان دریافت این سهام‌داران عمده نهادهای دولتی یا عمومی وابسته به دولت است و ذی‌نفعان مربوط به حاکمیت از قبیل حکومت اسلامی، وزارت‌خانه‌های تخصصی، مجلس و ارکان نظارتی در رتبه چهارم تا هفتم قرار گرفته است که این نشان از اهمیت ویژه نظام بانکی برای حاکمیت دارد و در نهایت محیط‌زیست، دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی و مشاوران شرعی در پایین‌ترین رتبه قرار گرفته‌اند.

در بین مشتریان نیز، مشتریان شرکتی و صنایع تخصصی در رتبه‌های ۹ و ۱۰ و مشتریان خرد در رتبه ۲۲ و سپرده‌گذاران در رتبه ۱۴ قرار می‌گیرند، این نشان از این دارد با توجه به ماهیت این عقود مشارکتی، توجه لازم به سپرده‌گذاران صورت نمی‌گیرد و توجه بانک‌ها به مشتریان از نوع شرکتی بیش‌تر است. در میان کارکنان نیز هیئت‌مدیره در رتبه ۸، مدیران در رتبه ۱۱ و کارکنان در رتبه ۲۰ قرار گرفته است که این نشان از نقش کم‌رنگ نیروی انسانی در نظام بانکی دارد.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

منابع

۱. اسدی، غلامحسین، خوری، مهدی (۱۳۹۰). نظریه سهامداران یا نظریه ذی‌نفعان، حسابدار.

۲. آسو امین عشایری، (۱۴۰۱). تبیین نقش دانش مالی اعضا و استقلال مدیرعامل بر کیفیت اطلاعات حسابداری در بانک‌ها و مؤسسات مالی، نشریه اقتصاد و بانکداری اسلامی، ۱۱(۳۸)، ۳۲۵-۳۴۸.

۳. آمنه خدیور، لیلی نیاکان، (۱۴۰۱). شناسایی و تحلیل راهبردی نیازها و انتظارات ذی‌نفعان صنعت بیمه. فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی، ۱۳(۵۰).

۴. ثقفی، فاطمه، عباسی، کلثوم، کشتکاری، احسان (۱۳۹۳). طراحی چارچوب شناسایی و اولویت‌بندی ذی‌نفعان مبتنی بر روش فرا تلفیق. نشریه مدیریت فردا، ۱۳(۳۹)، ۲۱.

۵. زمانی، محمود (۱۳۹۵). تبیین نقش ذی‌نفعان در نظام راهبری شرکتی به کمک نظریه بازی‌ها، کنفرانس بین‌المللی کسب‌وکار: فرصت‌ها و چالش‌ها، رشت.

۶. شیخ بگلو، زین‌العابدین، تیمور نژاد، کاوه، گیوریان، حسن، عباس‌زاده سهرون، یدالله (۱۳۹۹). شناسایی و تحلیل ذی‌نفعان سازمان غذا و داروی وزارت بهداشت با استفاده از تکنیک دیمتل. مدیریت بهداشت و درمان، ۱۱(شماره ۳)، ۳۳-۴۴.

۷. صفایی کوچک سرایی، فرهاد، باقرزاده، محمدرضا، مهرآرا، اسداله، و قلی‌پور کنعانی، یوسف (۱۴۰۰). تحلیل و تبیین ذی‌نفعان کلیدی انتقال فناوری (سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی) در بخش عمومی ایران. سیاست‌نامه علم و فناوری، ۱۱(۲ (پیاپی ۳۵))، ۵۴-۶۵.

۸. عضدی دیلمی، بهشاد و باقری مقدم، ناصر (۱۳۸۷). تکنیک‌های شناخت و تحلیل ذی‌نفعان با رویکرد برنامه‌ریزی استراتژیک در سازمان‌های دولتی و غیرانتفاعی (مطالعه موردی در شرکت برق منطقه‌ای گیلان)، بیست و سومین کنفرانس بین‌المللی برق، تهران.

۹. فتحی، عاطفه، عزیزی، شهریار، و قره چه، منیژه (۱۴۰۱). فراترکیب علامت‌دهی مؤثر به ذی‌نفعان درونی و بیرونی. فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی، ۱۳(۵۰)، ۱۰۵-۱۴۳.

۱۰. فرشته ملاکریمی خوزانی، محمد نوذری فردوسیه (۱۳۹۸). لزوم رعایت اصل انصاف در انعقاد قراردادهای بانکی بر اساس تئوری ذی‌نفعان در حاکمیت شرکتی. نشریه تحقیقات مالی اسلامی، ۹(۱۷)، ۶۸-۳۷.

۱۱. قائد، مریم، خدادادی، ولی، جرجر زاده، علیرضا، و کعب عمیر، احمد (۱۴۰۲). قابلیت ارتباط با ذینفعان و کارایی سرمایه‌گذاری: آزمون نظریه همسانی موزاییکی. دانش سرمایه‌گذاری، ۱۲(۴۶)، ۸۱۴-۷۸۷.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

۱۲. کریپندورف، کلوس (۱۳۸۸). تحلیل محتوا، مبانی روش‌شناسی (هوشنگ نایبی، مترجم). تهران: نشر نی.
۱۳. گل‌دار، زهرا، و امیری، مجتبی، و قلی‌پور سوته، رحمت، و معظمی، منصور (۱۳۹۶). طراحی چارچوب مفهومی درگیرسازی ذی‌نفعان در خط‌مشی‌گذاری عمومی. دانش حسابرسی، ۱۷(۶۶)، ۱۰۵-۸۱.
۱۴. محقق نیا، محمدجواد، سیلسپور، حسین، احمدی، شیما (۱۴۰۱). طراحی شاخص عدالت در بانکداری اسلامی با رویکرد تحلیل محتوا روش تصمیم‌گیری فازی. نشریه علمی «تحقیقات مالی اسلامی»، ۱۲(۲).
۱۵. محمد دهقان منشادی، (۱۴۰۱). چالش‌ها و موانع به‌کارگیری و اجرای عقود مشارکتی در نظام بانکی ایران و راهبردهای اصلاح و رفع آنها، نشریه اقتصاد و بانکداری اسلامی، ۱۱(۴۰)، ۷-۴۲.
۱۶. محمدرضا تقوا، محمدتقی تقوی‌فرد، محمد نقی‌زاده، الهه نوری (۱۳۹۹). شناسایی و رتبه‌بندی ذی‌نفعان بانکی در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات. نشریه مدیریت اطلاعات، ۶(۲)، ۲۰۱-۲۲۵.
۱۷. منوچهر حیاتی، اصغر مشبکی، عباس خورشیدی، مهدی مرتضوی، (۱۳۹۷). تعامل با ذی‌نفعان راهبردی از طریق مدل تعاملی. فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، ۳۳، ۱-۱۵.
۱۸. وهاب قلیچ (۱۳۹۹). حقوق ذینفعان در عملیات سپرده پذیری نظام بانکداری بدون ربا از منظر حاکمیت شرکتی. فصلنامه سیاستهای مالی و اقتصادی، ۸(۳۰)، ۱۷۱-۲۰۵.
۱۹. یحیی کمالی (۱۳۹۴). تبیین روش‌شناسی تحلیل ذی‌نفعان و کاربرد آن در خط‌مشی‌گذاری عمومی. فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه، ۲۸(۴)، ۳-۳۰.
۲۰. یزدان گودرزی فراهانی، راضیه کارخانه، (۱۴۰۲). بررسی عملکرد موسسات قرض الحسنه در رشد تولید به عنوان موسسات تامین مالی خرد در ایران، نشریه اقتصاد و بانکداری اسلامی، ۱۱(۴۱)، ۱۸۰-۱۵۷.
21. Ahmed, I. (2016). Aspirations of an Islamic bank: an exploration from stakeholders' perspective. International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management, 9(1), 24-45.
22. Basel Committee on Banking Supervision (Basel: BCBS) (1999). Enhancing Corporate Governance for Banking Organizations, Sep.
23. 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.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

24. Bo wie, Norman (1988). The Moral Obligations to Multinational Corporations In: LuperFoy (Ed). Problems of International Justice. Westview Press, Boulder, 97-113.
25. Bryson, J. M. (2004). What to do when stakeholders matter: stakeholder identification and analysis techniques. Public management review, 6(1), 21-53.
26. Carroll,Archie B. (1996). Business and Society: Ethics and Stakeholder Management. 3rd Edition. Southwestern: Cincinnati.
27. Clarkson, Max B. E. (1995). A Stakeholder Framework for Analyzing and Evaluating Corporate Social Performance. Academy of Management Review,1(20),92-117.
28. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Sage publications.
29. Elo, S., & Kyngäs, H. (2008). The qualitative content analysis process. Journal of advanced nursing, 62(1), 107-115.
30. Etzioni A. (1964), Modern organizations. Prentice Hall: Englewood Cliffs, NJ.
31. Fontaine Ch.,Haarman A. Schmid S. (2006). The Stakeholder Theory. Available at:http://www.edalys.fr/documents/Stakeholders%20theory.pdf
32. Freeman, E. R., & McVea, J. (2005). A Stakeholder Approach to Strategic Management. Social Science Research Network Electronic.
33. Freeman, R. Edward. (1984). Strategic Management: A Stakeholder Approach.
Pitman Publishing Inc. Massachusetts, Publishing Ine,276.
34. Friedman, A., & Miles, S. (2006). Stakeholder: Theory and practice. UK: Oxford University Press.
35. Glaser, B., & Strauss, A. (1967). The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research. Mill Valley, CA: Sociology Press.
36. Gray, R., Owen, D., & Afams, C. (1996). Accounting and Accountability: Change and Challenges in Corporate Social and Environmental Reporting. London: Prentice Hall.
37. Hsieh, H. F., & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. Qualitative health research, 15(9), 1277-1288.
38. 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.
39. 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, 335–343.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

40. Johnson G., Scholes K. (2002) . Exploring Corporate Strategy. Financial Times/Prentice Hall, 2002.
41. Kivits, Robbert Anton (2013). Multi Dimensional Stakeholder Analysis: A Methodology Applied to Australian Capital City Airports. PhD Thesis, Southern Cross University, Lismore, NSW.
42. Mainardes, E., Alves, H., & Raposo, M. (۲۰۱۱). Stakeholder Theory: Issue to Resolve. Management Decision, ۴۹(۲), ۲۲۶-۲۵۲.
43. Melton F. M. (2011). Open Source Handbook, A manager guide to the business and organizational applications of open source technologies, http://www.opensourcehandbook.com/?d=migration /&s=people- 6, 2011.
44. Mitchell, R. K., Agle, B. R., & Wood, D. J. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts. Academy of management review, 22(4), 853-886.
45. Rietbergen-McCracken, J., Narayan D. (1998). Participation and Social Assessment: Tools and Technique Washington D,C.:World Bank.Available at:http://areasprotegidas.info/upload/document/participationtoolsandapproachs-worldbank.pdf
46. Rissy, Y. Y. W. (۲۰۲۱). The stakeholder model: its relevance, concept, and application in the Indonesian banking sector. Journal of Banking Regulation, 1-13.
47. Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2016). "Research methods for business students", Pearson education.
48. Solomon, J. (2020). "Corporate governance and accountability", John Wiley & Sons.
49. Vos J., Achterkamp M. (2006). Stakeholder identification in innovation Projects, Going beyond classification. European Journal of innovation Management, 2(9), 161-178.
50. Wu X. (2007). Stakeholder identifying and positioning (SIP) models: from Google's operation in China to general case analysis framework. Public Relations Review, 33,415-425.
51. Zadeh, L.A. (1965) .Fuzzy sets. Inform and Control, 8, 338-353.
52. Zavadskas, E.K., Turskis, Z., Antucheviciene, J. and Zakarevicius, A., (2012). Optimization of weighted aggregated sum product assessment. Elektronika ir elektrotechnika, 122(6), 3-6.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-26]