



Shahid Sattari Aeronautical University
of Science and Technology

Journal of Innovation Management in
Defensive Organizations

ISSN: 2676-7112

Volume 6, Issue 21

Fall 2023

P.P.49-76

Resilient Corporate Banking Modeling in Crisis Conditions

Shadan Vahabzadeh¹, Leila Andervazh², Hamid Reza Jamshidi³

Abstract

Background & Purpose: The importance of corporate banking is increasing day by day due to its impact on the growth of the country's economic indicators and the necessity of its application by knowledge-based companies and startups in order to improve financial prosperity. Therefore, in this research, the design of the resilience model of corporate banking in crisis conditions is discussed.

Methodology: This research has a mixed approach. In the qualitative part, the grounded theory strategy was used and in the quantitative part, the survey strategy was used. The statistical population of the research in the qualitative part included banking experts and in the quantitative part it included bank customers of Ahvaz city. In the qualitative part, a semi-structured interview tool was used, and in the quantitative part, a researcher-made questionnaire tool was used to collect data. Also, data analysis was done in the qualitative part through coding and in the quantitative part through structural equation modeling with PLS software.

Findings: After analyzing the data in the qualitative section, 173 open codes were obtained, which were categorized into 38 sub-categories and 6 main categories. The findings of the quantitative part also indicated the approval of the research model at the 95% confidence level and its appropriate fit based on the indicators of external model fit in the modeling of structural equations with the least squares approach.

Conclusion: Providing resilient corporate banking and implementing the model presented in this research can enable the stability of the banking system in order to play an active role in economic development in the conditions of crisis and environmental instability.

Keywords: *Resilience, Corporate Banking, Electronic Banking, Crisis Conditions.*

Citation: Jamshidi, Hamid Reza; Andervazh, Leila and Vahabzadeh, Shadan.(2023). Designing the Resilience Model of Electronic Corporate Banking in the Conditions of Economic Sanctions. *Journal of Innovation Management in Defensive Organizations*, 6(21), 49-76.

1. PhD Student of Bussiness Management, Islamic Azad University, Rudehen Branch, Tehran, Iran. **E-mail:** H.jamshidi@karafarinbank.ir

2. Associate Prof., Department of Business Management, Islamic Azad University, North Tehran Branch, Tehran, Iran. **Email:** Sh_vahabzadeh@iau-thb.ac.ir

3. Assistant Prof., Department of Business Management, Islamic Azad University, Persian Gulf International Branch, Khorramshahr, Iran. **E-mail:** Leila.andervazh@srbiau.ac.ir

Received: 2023/05/21

Accepted: 2023/06/24

Corresponding Author: Leila Andervazh

Article Type: Research-based

DOI: 10.22034/QJIMDO.2023.398440.1588



دانشکده مدیریت

فصلنامه مدیریت نوآوری در سازمان‌های دفاعی
شاپای انتشار: ۷۱۱۲-۲۶۷۶
دوره ۶، شماره ۲۱
پاییز ۱۴۰۲
صص ۴۹-۷۶

مدل سازی بانکداری شرکتی تاب آور در شرایط بحران

حمیدرضا جمشیدی^۱، لیلا آندرواژ^۲، شادان وهاب زاده^۳

چکیده

زمینه و هدف: اهمیت بانکداری شرکتی به دلیل تاثیر آن بر رشد شاخص‌های اقتصادی کشور و ضرورت به کارگیری آن از سوی شرکت‌های دانش بنیان و استارت‌آپ‌ها در جهت ارتقای توانگری مالی روز به روز در حال افزایش است. از این رو، در این پژوهش به طراحی مدل تاب‌آوری بانکداری شرکتی در شرایط بحران پرداخته می‌شود.

روش شناسی: این پژوهش دارای رویکرد آمیخته است. در بخش کیفی از راهبرد داده‌بنیاد و در بخش کمی از راهبرد پیمایش استفاده شد. جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی شامل خبرگان حوزه بانکداری و در بخش کمی شامل مشتریان بانکی شهر اهواز بود. در بخش کیفی از ابزار مصاحبه نیمه ساختاریافته و در بخش کمی از ابزار پرسشنامه محقق ساخته برای گردآوری داده‌ها استفاده شد. همچنین، تحلیل داده‌ها در بخش کیفی از طریق کدگذاری و در بخش کمی از مدلیابی معادلات ساختاری با نرم‌افزار پی ال اس انجام شد. **یافته‌ها:** پس از تحلیل داده‌ها در بخش کیفی تعداد ۱۷۳ کد باز به دست آمد که در قالب ۳۸ مقوله فرعی و ۶ مقوله اصلی دسته‌بندی شدند. یافته‌های بخش کمی نیز حاکی از تایید مدل تحقیق در سطح اطمینان ۹۵ درصد و برازش مناسب آن بر اساس شاخص‌های سنجش برازش مدل بیرونی در مدلیابی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات بود. **نتیجه گیری:** فراهم آوردن بانکداری شرکتی تاب‌آور و پیاده‌سازی الگوی ارائه شده در این تحقیق می‌تواند پایداری نظام بانکی را به منظور ایفای نقش فعال در جهت توسعه اقتصادی در شرایط بحران و بی‌ثباتی محیطی میسر سازد. **کلیدواژه‌ها:** تاب‌آوری، بانکداری شرکتی، بانکداری الکترونیک، شرایط بحران.

استناد: جمشیدی، حمیدرضا؛ آندرواژ، لیلا و وهاب زاده، شادان. (۱۴۰۲). طراحی مدل تاب‌آوری بانکداری شرکتی الکترونیک در شرایط تحریم اقتصادی. فصلنامه مدیریت نوآوری در سازمان‌های دفاعی، ۶(۲۱)، ۴۹-۷۶.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن، تهران، ایران. H.jamshidi@karafarinbank.ir **رایانامه:**

۲. استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران. Sh_vahabzadeh@iau-thb.ac.ir **رایانامه:**

۳. استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بین‌المللی خرمشهر خلیج فارس، خرمشهر، ایران. **رایانامه:** Leila.andervazh@srbiau.ac.ir

مقدمه

با وجود رونق تکنولوژی و رشد روزافزون فین‌تک‌ها در حوزه مالی، استقبال از حوزه بانکداری شرکتی در سرتاسر جهان رو به افزایش است. بسیاری از شرکت‌های دانش‌بنیان و استارت‌آپ‌های تازه‌کار، دیر یا زود باید از بانکداری شرکتی استفاده نمایند تا بتوانند توانگری مالی خود را حفظ و ارتقا دهند (احمد و المعموم^۱، ۲۰۲۰). بانکداری شرکتی از قابلیت‌ها و ابعادی بهره‌مند است که به طور مستقیم بر اشتغال، توسعه اقتصادی و رونق شرکت‌های هم‌جوار خود تاثیرگذار است (آنجینر^۲ و همکاران، ۲۰۱۸). بسیاری از کشورهای در حال توسعه دریافتند که رونق بانکداری شرکتی به رونق مستقیم نقدینگی موجود در شرکت‌های تازه‌کار و دانش‌بنیان منجر شده و می‌تواند معضلاتی مانند بیکاری، کمبود یا عدم کفایت تولید را برطرف نماید (ارماواتی^۳ و همکاران، ۲۰۲۱).

امروزه، بروکرایی اداری رفته‌رفته جای خود را به تکنولوژی‌های جدیدی داده است که ریشه در حوزه فناوری اطلاعات و اینترنت دارد (وگل^۴ و همکاران، ۲۰۲۰). در واقع بهره‌گیری از سامانه‌های خبره بانکداری در فضای مجازی و همچنین سامانه‌های سیستم‌های اطلاعاتی پویای اینترنتی می‌تواند در زمینه صرفه‌جویی در زمان و همچنین طبقه‌بندی و ذخیره صحیح اطلاعات، مدیران بانک و مشتریان را یاری دهد (کومار^۵ و همکاران، ۲۰۲۰). تقریباً تمامی بانک‌های جهانی معتبر طی سالیان اخیر رویکرد بانکداری خود را از شیوه‌های کاغذی و سنتی به سمت بانکداری الکترونیکی انتقال داده‌اند، در این شیوه انتقال، اکثریت آن‌ها در شبکه بین‌المللی سوئیفت، عضویت پیدا کرده و تمامی مبادلات بین‌بانکی را در این شبکه انجام می‌دهند (لنگ^۶ و همکاران، ۲۰۲۲).

بانک‌های جمهوری اسلامی ایران نیز تا سال ۱۳۹۰، در این شبکه بین‌المللی عضویت داشتند و به دلیل تحریم‌های ظالمانه غرب از عضویت در این شبکه محروم شدند (امانی جوقنانی و همکاران، ۱۴۰۰). حضور فعال در این شبکه موجب می‌شد تا بسیاری از تجار و مبادلات اقتصادی من جمله صادرات و واردات و گشایش اعتبار اسنادی در این شبکه به‌راحتی و با ضریب اطمینان بالایی صورت پذیرد، همچنین، شبکه بین‌المللی سوئیفت اجازه

¹. Ahmad and Al Mamun

². Anginer

³. Ermawati

⁴. Vogel

⁵. Kumar

⁶. Leung

دسترسی به انبوهی از اطلاعات بین بانکی و مشتریان بین المللی را می داد که جهت اعتبارسنجی آن ها برای مزایای پرداخت تسهیلات در بانک ها مورد استفاده قرار می گرفت (آل کجیاف و همکاران، ۱۴۰۱).

با توجه به نقش حیاتی نظام قدرتمند بانکی در اقتصاد کشور، دولتمردان غربی با تحریم بانک ها سعی دارند اقتصاد کشور را به طور همه جانبه تحت تاثیر قرار دهند. مهم ترین هدف از تحریم های بانکی ایجاد اختلال در نظام بانکی و مبادلات مالی و در نتیجه کاهش تجارت خارجی است که به افزایش انواع هزینه ها، افزایش ریسک های بانکی، کاهش اعتماد عمومی به نظام بانکی و کاهش تعاملات بانکی بین المللی مانند اعطای تسهیلات مالی توسط سایر کشورها منجر می گردد (کیماسی و همکاران، ۱۳۹۵). در اقتصاد ایران، به دلیل عدم توسعه یافتگی بازار سرمایه، نظام بانکی اهمیت ویژه و سهم ۸۰ درصدی در تأمین مالی کشور را دارد. لذا، از این جهت در معرض فشارها و مخاطرات فراوانی به ویژه تحریم های کشورهای غربی است، به بیان دقیق تر، هدف دولت های غربی، قطع ارتباط نظام بانکی ایرانی با سیستم های بانکداری بین المللی به واسطه ممنوعیت استفاده از سوئیفت و دشوار کردن پرداخت های بین المللی و نیز سلب اعتماد و ایجاد نااطمینانی بین المللی نسبت به نظام بانکی کشور است (جهانگرد و همکاران، ۱۳۹۸).

سیستم بانکی همواره در معرض شوک های درونی و بیرونی متعددی قرار دارد که می توانند سلامت و ثبات بخش بانکی و در نتیجه کل اقتصاد را تحت تأثیر قرار دهند، چراکه منشأ بروز بسیاری از بحران های اقتصادی از بخش مالی و بانکی کشورها است. بحران مالی اخیر که اواسط سال ۲۰۰۷ به وقوع پیوست نشان داد که قوانین نظارتی و احتیاطی موجود، برای ایمن کردن بانک ها در برابر ریسک ها و وقوع بحران ها کافی نیستند. به همین خاطر یک خواسته عمومی بین سیاستمداران و نخبگان در فضای آکادمیک جهت اصلاح این قوانین و در نتیجه افزایش میزان تاب آوری بانک ها به وجود آمد به طوری که علاوه بر سازمان های پیشرو بین المللی نظیر بانک جهانی و مجمع جهانی اقتصاد، کشورها و سازمان های منطقه ای نیز با درک اهمیت موضوع تاب آوری به انجام پژوهش هایی در این زمینه پرداخته اند (مدنی تنکابی و همکاران، ۱۳۹۹). به عنوان نمونه کمیته بازل در بازل ۳ به موضوع تاب آوری راهکارها و اقدامات لازم جهت افزایش آن پرداخته است. مرور متون اقتصادی و تجربیات جهانی نشان داد که تاب آوری را می توان اتخاذ تدابیری به منظور حفظ عملکرد یک سیستم به هنگام مواجهه با مخاطرات، تنش و بحران تعریف کرد (صادقی شریف و همکاران، ۲۰۱۹).

کشور ما نیز از نوسانات بخش بانکی مبراء نبوده است. به دلیل کارا نبودن بازار سرمایه

و عدم ارائه ابزارهای متنوع مطابق با موازین شرعی در بازار بدهی، عمده منابع مورد نیاز بنگاه‌ها توسط بازار پول و بخش بانکی کشور تأمین می‌شود. بنابراین، بخش بانکی و ثبات آن شایسته توجه بیشتری جهت حفظ ثبات اقتصادی کشور و کنترل بحران‌های مالی است زیرا بروز هرگونه شوک و به تبع آن بحران در سیستم بانکی می‌تواند خیلی سریع به سایر بخش‌ها نیز سرایت کند و ثبات و سلامت کل اقتصاد را به خطر بیندازد (محسنی تاکالو^۱ و همکاران، ۲۰۲۱). بر اساس موارد فوق، اهمیت بانکداری شرکتی الکترونیک نسبت به بانکداری شرکتی سنتی محرز گردیده است، همچنین، وجود و حضور تحریم‌ها به عنوان یک عامل منفی و به تعبیری دیگر یک فرصت برای رشد صنعت بانکداری شرکتی بانک‌های ایرانی مطرح است. تاب‌آوری و پایداری بانکداری نیز می‌تواند وضعیت توانگری بانکداری شرکتی در ایران را بهبود بخشد که در وضعیت مطلوبی قرار ندارد. با وجود پژوهش‌های انجام شده در حوزه بانکداری، کمتر پژوهشی در زمینه تاب‌آوری بانکداری شرکتی در داخل و یا خارج از کشور انجام شده است. لذا سوال اصلی این پژوهش عبارت است از اینکه مدل بانکداری شرکتی تاب‌آور در شرایط بحران چگونه است؟

پیشینه پژوهش

در شیوه بانکداری شرکتی کلیه خدمات مورد نیاز مشتریان شرکتی با تکیه بر تمایزهای حاصل از استراتژی‌های مشتری‌مدارانه ارائه می‌شود. فرآیندها و سیستم‌های منحصربه‌فرد به بهترین، سریع‌ترین و دقیق‌ترین شکل ممکن پاسخ داده شده است. همچنین، راه حل‌های متنوع و اثربخشی برای کمک به رشد و شکوفایی کسب‌وکار مشتریان در اختیار آنها قرار می‌دهد. از این طریق بانک می‌تواند در جایگاه یک شریک تجاری معتمد و کارآمد نقش‌آفرینی کند (موریسن، ۲۰۱۹). بنابراین، این شیوه نقش مهمی در راستای تحقق اهداف اقتصادی و برون‌رفت از مشکلات اقتصادی جامعه دارد. سازمان‌ها به منظور بقا و ادامه حیات خود در محیط کسب‌وکار پویای امروز، نیازمند روش‌ها و سیستم‌های مدیریتی برای پایش و بهبود مداوم عملکرد و فرآیندهای خود هستند (ریبرو، ۲۰۱۹). سازمان‌های نوین دریافته‌اند که برای پیشبرد اهداف و افزایش توان رقابتی خود باید از سیستم‌های مدیریتی بهره‌جویند تا از این طریق اطلاعات مختلف، پراکنده و ناهمگون سازمان را برای تصمیم‌گیری صحیح و به‌موقع مدیران سازمان یکپارچه و منسجم کنند. در سیستم‌های مدیریتی برای هدایت راهبری سازمان در جهت تحقق اهداف آن سازوکاری وجود دارد که به‌صورت مستمر،

¹. Mohseni Takalu

بازخورد عملکرد سازمان را دریافت می کنند تا بر اساس آن، عملکرد و فرآیندهای سازمان را بهبود بخشند (موریسن، ۲۰۱۹).

اهمیت تاب آوری سازمانی؛ جوامع برای تاب آوری بر خدمات فراهم شده توسط سازمان ها متکی هستند، تا آنها را به برنامه ریزی، پاسخ و بازیابی برای موقعیت های اضطراری و بحران ها قادر سازند (زوبل^۱، ۲۰۲۱). سازمان های حیاتی که فراهم کننده خدماتی مانند آب، گاز، برق، حمل و نقل، آموزش و سلامت هستند، همواره بسیار مهم انگاشته شده اند (بنتو و کتو^۲، ۲۰۲۱). سازمان ها بخشی از جامعه هستند و بسیاری از عملیات روزانه جوامع بر دوش آنهاست (زوبل، ۲۰۲۱). سازمان ها در طول دوره های پاسخ و بازیابی در پی یک فاجعه، بسیار حیاتی و مهم هستند (ژو و لی، ۲۰۲۱). در نتیجه تاب آور بودن برای سازمان ها به منظور اطمینان از بقای سازمان ها و کم کردن اختلال ناشی از یک فاجعه در جریان جاری اجتماعی حیاتی است (لو^۳ و همکاران، ۲۰۲۱).

بین تاب آور بودن سازمان ها و مزیت رقابتی آنها رابطه وجود دارد (بنتو و کتو، ۲۰۲۱). سازمان های تاب آور در زمان هایی که کسب و کار در شرایط عادی قرار دارد، قدرت رقابتی بیشتری دارند (لو و همکاران، ۲۰۲۱). ورگو و سویله^۴ (۲۰۱۰) نیز ویژگی های مشترکی را بین تاب آوری برتری رقابتی عنوان می کنند؛ مانند چابکی، آگاهی محیطی، رهبری قوی، کیفیت و غیره. تاب آوری سازمانی به دنبال شناسایی مشخصاتی است که به سازمان ها اجازه بقا و حتی رشد و رونق به رغم تجربه اختلال یا تنش را می دهد (سویل و همکاران، ۲۰۱۸) در این خصوص پاتن^۵ و همکاران (۲۰۱۸) تاب آوری را فرایندی برای رشد عنوان می کنند (پاتن و همکاران، ۲۰۱۸).

شاخص های تاب آوری سازمانی پیش بینی، مقاومت و انطباق مفاهیمی هستند که در تعریف مدنی و جکسون^۶ (۲۰۱۹) ارائه شده است. فیکسل^۷ (۲۰۱۶) چهار ویژگی ایجاد تاب آوری را تنوع کارایی، انطباق پذیری و انسجام و پیوستگی معرفی می کند. ران^۸ و همکاران (۲۰۱۸) عناصر تاب آوری را این گونه معرفی می کنند: آمادگی، واکنش و انطباق، و بازیابی یا تعدیل (اکادا^۹، ۲۰۲۱).

¹. Zobel

². Bento and Couto

³. Liu

⁴. Vergo and Soyle

⁵. Paten

⁶. Madeny and jakson

⁷. Fixcell

⁸. Run et al

⁹. Okada

مرکز تاب‌آوری استکهلم^۱ (۲۰۱۸) برخی از اصول حیاتی ایجاد تاب‌آوری را این گونه معرفی می‌کند: حفظ تنوع و افزونگی مدیریت ارتباط، مدیریت بازخورها، ترویج تفکر سیستمی، تشویق یادگیری، و توسعه مشارکت. لوتانز^۲ و همکاران (۲۰۱۶) سازمان‌های تاب‌آور را با ابعادی چون ساختارهای مؤثر قدرت، روابط اجتماعی، پذیرش واقعیت، نگرش مثبت نسبت به تغییر، تمایز و ارتباطات معرفی می‌کنند (اکادا، ۲۰۲۱). آزوسا و هیرویوکی^۳ (۲۰۱۳) تعهد سازمانی، آموزش و تمرین کار تیمی در شرایط دشوار، شفافیت وظیفه، اشتراک اطلاعات و بازخور دوطرفه را عوامل مؤثر در ساخت تاب‌آوری سازمانی می‌دانند. مالاک^۴ (۲۰۱۶) نیز معیارهای زیر را معرفی می‌کند: جستجوی هدف‌مند پاسخ، درایت، و دسترسی به منابع. دسترس‌پذیری و نزدیکی به منابع نیز توسط ژائو^۵ و همکاران (۲۰۱۷) اشاره شد (لانیگ^۶ و همکاران، ۲۰۲۱).

بانکداری شرکتی؛ بانکداری شرکتی^۷ به جنبه‌ای از عملیات بانکی اشاره دارد که در تعامل با مشتریان شرکت‌ها صورت می‌گیرد (پینگ تی^۸، ۲۰۲۰). بانک‌های تجاری با اعطای وام به کسب‌وکارها امکان رشد و استخدام را برای آنها فراهم می‌آورند. این مقوله به نوبه خود باعث توسعه و رشد اقتصادی خواهد شد (داریا^۹، ۲۰۲۰). بانکداری شرکتی یک مدل کسب‌وکار و استراتژی کلان و پیچیده و نظام‌مند است. این شیوه تلاش دارد کلیه نیازهای مشتریان شرکتی که نیازهای بانکی بسیار متفاوتی با دیگر بخش‌های مشتریان دارند را با بهره‌گیری از ساختار، مدل‌ها و فرآیندهایی کاملاً متفاوت از گذشته پاسخ دهد. بانکداری شرکتی، با تمرکز بر شناخت مشتریان شرکتی در تلاش است تا با تکیه بر تمایزهای حاصل از استراتژی‌های مشتری‌محوری، ساختار منعطف، تخصص و تعهد بانکداران مجرب خود و نیز فرآیندها و سیستم‌های منحصربه‌فرد، در جایگاه یک شریک تجاری معتمد و کارآمد نقش آفرینی کند (ماید^{۱۰}، ۲۰۲۰). خدمات بانکداری شرکتی به خدماتی گفته می‌شود که بانک‌ها به منظور پاسخگویی به نیازمندی‌های مشتریان حقوقی، شرکتی و یا مشتریان حقیقی ارائه می‌نمایند و از خدمات بانک برای کسب‌وکار خود استفاده می‌کنند (کلپک^{۱۱}، ۲۰۱۶). یکی از

1. Stokholm

2. Litan et al

3. Azosa and Hiriyoky

4. Malak

5. Zhaw

6. Luning

7. Corporate Banking

8. Pingky

9. Daria

10. Maida

11. Klepek

نیازمندی های مشتریان شرکتی اعمال نحوه تقسیم وظایف و سطوح دسترسی در واگذاری امکانات بانکداری مجازی به کارکنان شان است (ماید، ۲۰۲۰). معمولاً، بانکداری شرکتی یک دایره تخصصی از یک بانک تجاری است که راهکارهای بانکداری مختلفی را پیشنهاد می کند از قبیل مدیریت اعتبار، مدیریت دارایی، مدیریت وجوه نقد و پذیرهنویسی برای شرکت های بزرگ و همچنین واحدهای تجاری کوچک و متوسط.

ویژگی های اصلی بانکداری شرکتی؛ یکی از فعالیت هایی که بانک ها برای افزایش سوددهی و کاهش ریسک تمرکز انجام می دهند سرمایه گذاری در زمینه هایی است که مناسب تشخیص می دهند (کارانزا^۱ و همکاران، ۲۰۲۱). بانکداری شرکتی ضمن پیوستگی و یکپارچگی با بخش های دیگر بانک شامل اعتبارات و تسهیلات و روابط عمومی، ارتباط موثری با منابع تأمین کننده مالی و پولی برقرار می سازد و ضمن پیش بینی مقدار نیاز بانک به منابع مالی مورد نیاز برای خدمات یا تسهیلات بر حسب میزان سفارشات و توانمندی های بانک یا منبع تأمین کننده و مدت زمان ایجاد و تکمیل منابع جدول زمان بندی جذب و تهیه منابع مالی را ارائه نموده و مشخص می کند از چه منبعی و به چه میزان و چه درصد کارمزد و در چه زمان هایی باید برای تهیه منابع مالی مورد نیاز استفاده نمود. مهمترین وظیفه این بخش را می توان جلوگیری از اسکونت و خواب نقدینگی در بانک دانست (سندهو و آرورا^۲، ۲۰۲۰). بررسی صورت گرفته در بانک های معتبر دنیا نشان از آن دارد که بسیاری از بانک ها با ارتقای محصولات متناسب با زنجیره تأمین مشتریان بزرگ خود محصولات جدیدی عرضه نموده اند و از سوی دیگر بانک هایی نیز اعلام نموده اند با ارائه راه حل های سفارشی متناسب با شرکت های بزرگ، پیگیری بانکداری شرکتی را به صورت جدی شروع نموده اند (درویش^۳، ۲۰۲۰).

شرایط بحران

بانک ها نقش کاتالیزوری را بازی می کنند که صنعت یک کشور را به سمت پایداری سوق می دهند. نهادهای مالی با مشارکت در طرح های ملی و زیر ساختی، باعث توسعه اقتصاد کشور می شوند. پس بانک ها نقش اساسی در پایداری اجتماعی و اقتصادی هر کشوری دارند تا آنجا که از طریق بانک ها، زیربنای پایداری در یک جامعه شکل می گیرد. بر این اساس است که اهمیت تاب آوری بانک ها برای رسیدن به پایداری اجتماعی و اقتصادی نمایان

¹. Carranza

². Sandhu and Arora

³. Darwish

می‌شود (نوبهار و همکاران، ۱۴۰۰). با توجه به ارتباط عملکرد نظام بانکی با بخش‌های کلان اقتصادی، هرگونه بی‌ثباتی، بی‌استحکامی و بحران در آن می‌تواند موجب نوسان و اختلال در متغیرهای کلان اقتصادی به ویژه تولید شود (یوسفی قلعه‌رودخانی و همکاران، ۱۴۰۰). در شرایط بحران به دلیل عدم توانایی مالی بدهکاران که از بیکاری و یا کم درآمدی آنها منشأ می‌گیرد، بانک‌ها با عدم دریافت مطالبات خود مواجه شده و در نتیجه ذخایر آنها رو به کاهش نهاده و با افزایش ریسک نقدینگی توان ایفای تعهدات خود در قبال سپرده‌گذاران را نخواهند داشت و در نتیجه با هجوم سپرده‌گذاران برای خروج سپرده‌های‌شان بانک‌ها در آستانه ورشکستگی قرار می‌گیرند (بزرگ اصل و همکاران، ۱۳۹۷). از این رو تاب‌آوری بانکداری برای مواجهه با چنین شرایطی از اهمیت به سزایی برخوردار است.

پیشینه تجربی

با توجه به مطالعه پژوهش‌های پیشین، مطالعات بسیاری به بانکداری نوین و الکترونیک پرداخته‌اند (پورتلاسکی، ۲۰۲۱؛ موگوس و همکاران، ۲۰۲۱؛ هایا و همکاران، ۲۰۲۱). با این حال، یکی از جدیدترین موضوعات در حوزه مدیریت بانکداری، بانکداری شرکتی است. در مطالعات پیشین به موضوعاتی مانند بانکداری شرکتی در ایران (باقری و همکاران، ۱۳۹۸)، رفتار مشتریان شرکتی (اسفیدانی و همکاران، ۱۴۰۰)، مدیریت ارتباط با مشتری (عبدالوند و اسدی، ۱۳۹۷) پرداخته شده و به تاثیر آن بر تاب‌آوری پرداخته نشده است. در مقالات نزدیک به این موضوع می‌توان به مطالعات تاب‌آوری سازمانی در بلایای طبیعی (قنبری و همکاران، ۱۴۰۰)، تاب‌آوری سازمانی در شرکت‌های تولیدی (محمدی و همکاران، ۱۴۰۰)، تاب‌آوری سازمانی و بهبود عملکرد (واکاوی و همکاران، ۱۳۹۹)، تأثیر نوآوری سازمانی بر تاب‌آوری (سلطانی و همکاران، ۱۳۹۸)، تأثیر سرمایه اجتماعی بر ارتقای تاب‌آوری سازمانی (مرادزاده و همکاران، ۱۳۹۸)، تاب‌آوری سازمانی در مدیریت تحریم‌ها (رضایی و همکاران، ۱۳۹۷)، تاب‌آوری سازمانی (جولیا و ادلترا، ۲۰۱۹؛ ریولی و همکاران، ۲۰۱۹؛ مک مانوس و همکاران، ۲۰۱۸؛ گریش و همکاران، ۲۰۱۸؛ کانتر و سی، ۲۰۱۸؛ مک کارتی و همکاران، ۲۰۱۷) اشاره نمود. اما در هیچ یک از مطالعات به طراحی مدل بانکداری شرکتی تاب‌آور پرداخته نشده است. با توجه به اهمیت تاب‌آوری بانک‌ها در شرایط بحران، طراحی مدل بانکداری شرکتی تاب‌آور در شرایط بحران می‌تواند این خلا پژوهشی را مرتفع نماید.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از روش نظر روش نوعی پژوهش آمیخته است. در بخش کیفی از راهبرد نظریه داده‌بنیاد و در بخش کمی از راهبرد پیمایش استفاده شد. مشارکت‌کنندگان در بخش

کیفی شامل همه خبرگان سازمانی در حوزه بانکداری (شامل افراد دارای بیش از ۱۰ سال سابقه کاری در بانک مرکزی و مرجع مهم مدیریتی (مدیر کل، مدیرعامل یا معاونت بخش) و دارای مدرک تحصیلی دکتری با موضوع مطالعاتی مرتبط به بانکداری و حوزه بانکداری الکترونیکی) و اساتیدی بودند که در زمینه تخصصی بانکداری الکترونیک دارای فعالیت علمی و پژوهشی بودند. در این پژوهش از شیوه نمونه گیری هدفمند به صورت گلوله برفی برای نمونه گیری استفاده شد. ابزار گردآوری داده ها در این مرحله از پژوهش، مصاحبه های نیمه ساختاریافته و عمیق بود که با طرح پرسش های باز، بین ۴۰ تا ۱۲۰ دقیقه انجام شد، گاه مصاحبه ها به منظور به اشتراک گذاری یافته های مقدماتی، تکمیل، اصلاح و جرح و تعدیل داده ها تکرار نیز می شدند. نمونه گیری نظری تا رسیدن مقوله ها به اشباع نظری ادامه یافت؛ اشباع نظری مرحله ای است که در آن داده های جدیدی در ارتباط با مقوله پدید می آیند، مقوله گستره مناسبی می یابد و روابط بین مقوله ها برقرار می شوند (گلیسر، ۱۹۹۷).

جامعه آماری در مرحله کمی، شامل کلیه کارکنان ستادی بانک مرکزی و ادارات بانکداری شرکتی بانک های خصوصی به تعداد ۴۳۸ نفر بودند. نمونه آماری در مرحله کمی با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۲۰۴ نفر تعیین شد. اعضای نمونه به روش در دسترس انتخاب شدند. در تحقیق حاضر، سؤالات پرسشنامه متناسب با مبانی نظری و با توجه به کیفیت تعاریف نظری و عملیاتی هر یک از شاخص ها، مقیاس ها و متغیرها تنظیم شد و به منظور تعیین روایی محتوا از مشاوره اساتید، صاحب نظران و محققین در زمینه مرتبط با موضوع پژوهش استفاده شد و روایی هریک از سؤالات و سازه ها مورد بررسی قرار گرفت. همچنین، پایایی ابزار به کمک ضریب آلفای کرونباخ تایید شد.

برای تحلیل داده ها در بخش کیفی از طریق کدگذاری سه مرحله ای استفاده شده است. مطابق این الگو و براساس سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی، عناصر مدل شامل عوامل علی، عوامل مداخله گر، شرایط زمینه ای، پدیده محوری، راهبردها و پیامدها شناسایی شدند. در بخش کمی به منظور اعتبارسنجی مدل از مدل یابی معادلات ساختاری و نرم افزار پی ال اس اسمارت استفاده شده است.

یافته های پژوهش

کدگذاری، روند تجزیه و تحلیل داده ها است. کدگذاری باز بخشی از فرایند تحلیل داده ها است که به خرد کردن، مقایسه سازی، نام گذاری و مقوله بندی داده ها می پردازد. طی کدگذاری باز، داده ها به بخش های مجزا خرد شده و برای به دست آوردن مشابهت ها و تفاوت های شان مورد بررسی قرار می گیرند. همان طور که در جدول زیر مشاهده می شود

کدهای مختلف در دسته‌بندی‌های مشابهی قرار گرفته است. کدگذاری انتخابی عبارت است از فرایند انتخاب دسته‌بندی اصلی، مرتبط کردن نظام آن با دیگر دسته‌بندی‌ها، تایید اعتبار این روابط و تکمیل دسته‌بندی‌هایی که به اصلاح و توسعه بیشتری نیاز دارند. کدگذاری انتخابی بر اساس نتایج کدگذاری و کدگذاری محوری، مرحله اصلی نظریه‌پردازی است. به این ترتیب که مقوله محوری را به شکل نظام‌مند به دیگر مقوله‌ها ربط داده و آن روابط را در چارچوب یک روایت ارائه کرده و مقوله‌هایی را که به بهبود و توسعه بیشتری نیاز دارند، اصلاح می‌کند. مفاهیم، مقوله‌های فرعی و مقوله‌های اصلی شناسایی شده برای عوامل علی در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. مفاهیم و مقوله‌های عوامل علی

مقوله اصلی	مقوله فرعی	کدها
	منابع انسانی	تاب‌آوری شغلی کارکنان
		مهارت‌های کارکنان
		انگیزه شغلی
		کارآمدی کارکنان
	همکاری بین بخشی	هماهنگی در فعالیت‌ها
		صرفه‌جویی در منابع
		همسویی در اهداف
		راندمان کاری
	یکپارچگی اطلاعات	صرفه‌جویی در زمان
		ذخیره سیستمی اطلاعات
		سهولت به کارگیری اطلاعات
		طبقه بندی اطلاعات
		ایجاد شبکه اطلاعاتی
	تحول سازی	پردازش ساده اطلاعات
		تدوین برنامه‌های تغییر
		ترغیب پذیرش تغییر
	مشتریان	مهندسی مجدد فرآیندها
		رضایت مشتریان
		مدیریت ارتباط مشتری
		پاسخگویی به مشتریان
		دسترسی مشتریان به خدمات
	ساختار سازمانی	کیفیت ادراک شده
		چابکی ساختار
		انعطاف‌پذیری سازمانی
		هماهنگی درون سازمانی
		انسجام واحدهای سازمانی

مقوله اصلی	مقوله فرعی	کدها
	بروکراسی اداری	کاهش تشریفات اداری
		کاهش کندی انجام امور
	وابستگی	تحریم سوئفت
		تحریم های بانکی
	فناوری اطلاعات	شفافیت فرایندها
		تسریع خدمات رسانی
		کاهش عملیات بانکها
		سهولت دسترسی به خدمات
	فساد سازمانی	جلوگیری از رانت اطلاعاتی
		شفافیت عملکرد
		عدالت رویه ای
		رعایت قوانین و مقررات

جدول ۲. مفاهیم و مقوله های عوامل مداخله گر

مقوله اصلی	مقوله فرعی	کدها
عوامل مداخله ای	رفتار کارکنان	دانش کارکنان
		تغییرپذیری کارکنان
		یادگیری کارکنان
	تکنولوژی	کمبود پهنای باند
		عدم توسعه اینترنت در نقاط محروم
		سواد الکترونیک در اقشار مختلف جامعه
		حملات سایبری
		وابستگی به شبکه اینترنت
		اختلال سامانه های الکترونیکی
	تحریم	تحریم سوئفت
		تحریم سرمایه گذاری
		تحریم تأمین مالی
		تحریم سازمان تجاری جهانی
		تحریم مدیران بانکی
		تحریم واردات تجهیزات کلیدی بانکی
		تحریم زیر ساخت های فناوری اطلاعات ایران
		تحریم پروتکل های SSN-HTTPS
		تحریم HITK
	بحران	کاهش ارزش پول ملی
		رکود اقتصادی
		تورم
		شرایط اقتصادی نامطلوب نهادهای مالی
		جنگ اقتصادی

مقوله اصلی	مقوله فرعی	کدها
	پروتکل	شکاف درآمدی مردم
		کار مبتنی بر کاغذ
		پروتکل‌های قانون صیاد
		پروتکل‌های بین‌المللی
	فرهنگ	اعتماد عمومی به نظام بانکی
		فرهنگ حاکم بر نظام بانکی
		نهادینه‌سازی بانکداری نوین
	عوامل محیطی	بازار محدود
		رقابت بین بانک‌ها
		خدمات محدود
		متکی بر شعب

جدول ۳. مفاهیم و مقوله‌های عوامل زمینه‌ای

مقوله اصلی	مقوله فرعی	کدها
عوامل زمینه‌ای	دولت	سیاست‌های دولت
		حمایت دولت
		تغییر نگرش دولت
		نرخ‌های مالیاتی
	مردم	پذیرش فناوری اطلاعات از سوی مردم
		استفاده از فناوری اطلاعات توسط مردم
	زیر ساخت‌ها	اینترنت و اینترنت
		زیر ساخت سخت‌افزاری
		زیرساخت‌های نرم‌افزاری
		زیرساخت شبکه
	جهانی سازی	حرکت در مسیر توسعه جهانی
		پیوست به شبکه‌های بانکی بین‌المللی
		پذیرش معاهدات و مقررات بین‌المللی
	سیاست‌گذاری	سیاست‌های نظام بانکی
		سیاست‌های کلان اقتصادی
		سیاست‌های پولی
	فرهنگ	آموزش بانکداری الکترونیکی
		سواد رایانه‌ای مردم
		فرهنگ سازی استفاده از خدمات الکترونیک
	اقتصادی	حجم نقدینگی
		قدرت خرید

جدول ۴. مفاهیم و مقوله‌های راهبردها

مقوله اصلی	مقوله فرعی	کدها
راهبردها	اجرایی	استفاده از وب سرویس

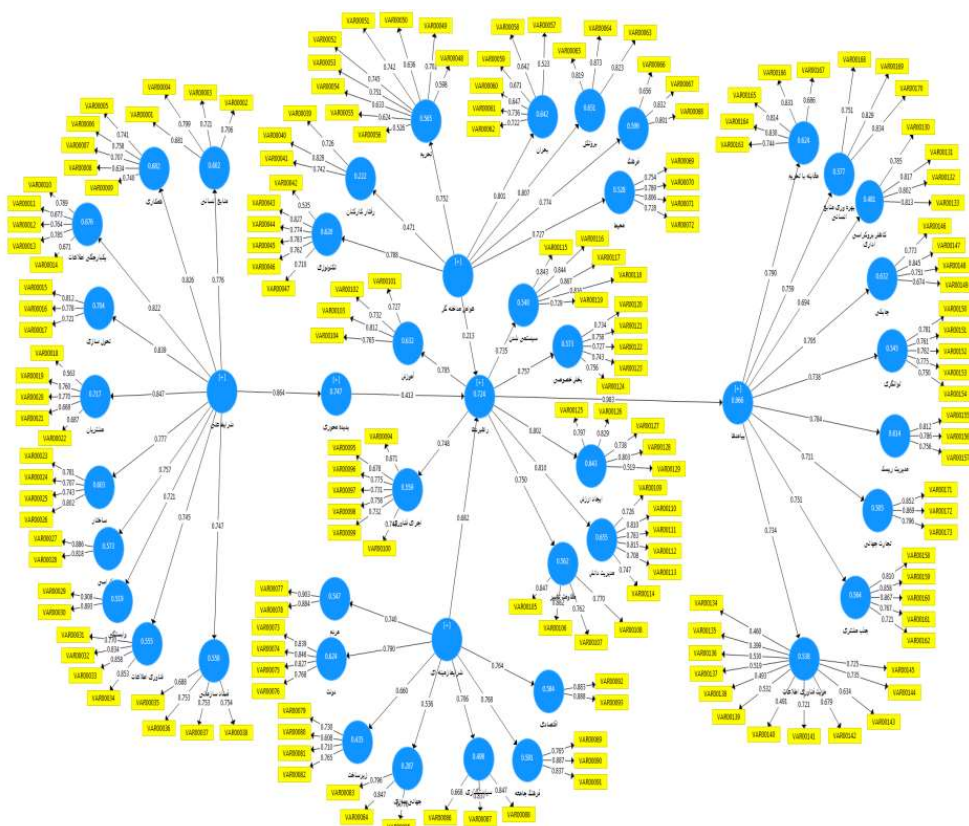
مقوله اصلی	مقوله فرعی	کدها
	تکنولوژی	استفاده از اپلیکیشن های بانکداری شرکتی
		ایجاد زیرساخت های فن آور
		توسعه زیرساخت ها دسترسی اطلاعات از راه دور
		نواوری در ارائه محصولات
		امضای الکترونیک
		امن سازی سیستم
	آموزش تکنولوژی	تربیت نیروی متخصص
		وارد کردن دانش بانکداری الکترونیکی
		طراحی آموزش های لازم استفاده از محصولات بانکداری برای مدیران و پرسنل سازمانی در مقاطع مختلف
		ارائه آموزش های لازم قبل و حین و بعد از اجرای بانکداری
	مقابله با مقاومت کارکنان	تشویق کارکنان
		مشارکت کارکنان در برنامه های تغییر
		اجرای برنامه های ارتقاء فرهنگ
		تبیین ضرورت و اهداف تغییر
	مدیریت دانش	کسب دانش از محیط
		ذخیره سازی دانش
		آشکار سازی دانش ضمنی
		انتقال دانش
		کاربرد دانش
		توسعه شبکه های دانشی
	سیستمی کردن فرآیندها	استفاده از اپ های موبایل و وبسایت
		طراحی نمودار جریان فرایندها
		به کارگیری سامانه های الکترونیکی
		الکترونیکی کردن فرآیندها
		یکپارچه سازی فرایندها
	بخش خصوصی	استفاده از شرکت های دانش بنیان
		استفاده از معافیت های مالیاتی یا تخفیف ها
		الگوبرداری از شرکت های موفق
		برون سپاری فعالیت ها
		توسعه تعاملات و همکاری با بخش خصوصی
	ایجاد ارزش	ایجاد ارزش برای مشتریان
		ایجاد ارزش برای سهامداران
		ایجاد ارزش برای کارکنان
		ایجاد ارزش برای بانک
		ایده ارزش مبتنی بر محتوا

جدول ۵. مفاهیم و مقوله های پیامدها

مقوله اصلی	مقوله فرعی	کدها
پیامدها	کاهش بروکراسی اداری	کاهش مقررات دست و پاگیر
		کاهش حجم فعالیت‌ها
		کاهش مراجعات
		کاهش مدت زمان انجام امور
	مزیت فناوری اطلاعات	تصمیم‌گیری مبتنی بر اطلاعات
		پیوستن به شبکه‌های جهانی نظام بانکی
		تسریع پاسخگویی و ارائه خدمات به مشتریان
		تسهیل تعاملات بین بانکی
		تسهیل استفاده از شبکه‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی کشور
		ساماندهی کنترل و انجام تراکنش‌ها
		بهره‌گیری از پول الکترونیک
		سرویس‌های بانکداری از راه دور
		شفافیت اطلاعات
		صرفه‌جویی در وقت مشتریان
		کاهش آلودگی هوا
		صرفه‌جویی در انرژی
	چابکی	سرعت عمل در پاسخگویی به درخواست‌های مشتریان
		انعطاف‌پذیری در ارائه خدمات
		تشریح انتقال فناوری به بانک
		همسان سازی خدمات با سایر بانک‌ها
	توانگری	افزایش سودآوری بانک‌ها
		کسب سهم بیشتر از بازار
		مدیریت نقدینگی
		افزایش درآمد
		تأمین مالی
	مدیریت ریسک	ریسک مالی
		ریسک امنیت اطلاعات و شبکه
		ریسک دسترسی مستمر به فناوری
	جذب مشتری	حفظ مشتریان علی‌رغم تغییرات مکانی بانک‌ها
		ارائه خدمات اصلاح شده به مشتریان
		گسترده‌گی طیف مشتریان
		بازار نامحدود از لحاظ مکانی
		استراژی مشتری مدارانه
		حذف واسطه‌ها از نظام بانکی
	مقابله با تحریم‌ها	فعالیت و برقراری شرایط رقابت کامل
		گشایش اِل‌سی‌ها
		برقراری مراودات تجاری و اقتصادی

مقوله اصلی	مقوله فرعی	کدها
منابع انسانی	منابع انسانی	گشایش انواع اعتبار اسنادی ریالی و ارزی
		غنی سازی شغلی کارکنان
		امکان دورکاری
		افزایش بهره‌وری کارکنان
تجارت جهانی	تجارت جهانی	گسترش تعاملات تجاری بین المللی
		ارتقای استانداردهای نظام بانکی در سطح جهانی
		اطلاع از بازارهای جهانی

به منظور اعتبارسنجی الگوی مفهومی به دست آمده از تحلیل کیفی داده‌ها از تحلیل عاملی تاییدی با نرم افزار پی‌اِل‌اِس استفاده گردید.



شکل ۱. مدل اندازه‌گیری تحقیق در حالت ضریب استاندارد

شکل ۱ مدل اندازه‌گیری تحقیق را در حالت ضرایب استاندارد و شکل ۲ در حالت معناداری ضرایب نشان می‌دهد. همان‌گونه که در شکل ۲ مشاهده می‌شود عدد معناداری به دست آمده در تمامی روابط درون مدل بزرگتر از ۱.۹۶ هستند که

شکل ۲. مدل اندازه‌گیری تحقیق در حالت اعداد معناداری

برای سنجش برازش مدل اندازه گیری تحقیق از شاخص های سنجش روایی (شاخص ای وی ای و شاخص فورنل لارکر و پایایی (پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ) استفاده می شود. نتایج این شاخص ها در جدول ۶ گزارش شد که بر برازش مناسب مدل اندازه گیری تحقیق دلالت داشت. همچنین برای بررسی برازش کلی مدل از شاخص نیکویی برازش استفاده شد. در این معیار سه مقدار ۰/۲۵، ۰/۴۰ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی تعریف شده است. با توجه به مقدار شاخص نیکویی برازش (برابر با ۰/۴۰۹)، برازش کلی مدل تحقیق قوی ارزیابی می شود.

جدول ۶. شاخص های سنجش روایی و پایایی ابزار تحقیق

متغیرها	ضریب آلفای کرونباخ	ضریب پایایی ترکیبی	میانگین واریانس استخراج شده
منابع انسانی	۰.۹۰۲	۰.۹۴۹	۰.۶۵۹
همکاری بین بخشی	۰.۸۴۵	۰.۸۷۸	۰.۶۴۲
یکپارچگی اطلاعات	۰.۸۱۱	۰.۸۸۷	۰.۵۹۸
تحول سازی	۰.۸۵۹	۰.۸۸۱	۰.۵۲۸
مشتریان	۰.۸۴۹	۰.۸۵۵	۰.۶۱۴
ساختار سازمانی	۰.۸۳۳	۰.۸۷۶	۰.۵۷۵
بروکراسی اداری	۰.۸۶۴	۰.۸۹۹	۰.۶۰۶
وابستگی	۰.۸۶۷	۰.۸۸۳	۰.۶۴۴
فناوری اطلاعات	۰.۹۱۵	۰.۹۲۶	۰.۵۱۲
فساد سازمانی	۰.۸۲۲	۰.۸۵۴	۰.۶۱۵
شرایط علی	۰.۹۲۸	۰.۹۴۹	۰.۶۲۲
رفتار کارکنان	۰.۸۳۴	۰.۹۱۲	۰.۵۸۸
تکنولوژی	۰.۸۷۰	۰.۸۷۸	۰.۵۵۸
تحریم	۰.۷۰۲	۰.۷۹۸	۰.۵۴۵
بحران	۰.۹۰۴	۰.۹۱۷	۰.۵۸۷
پروتکل	۰.۷۲۴	۰.۷۷۱	۰.۵۳۲
فرهنگ	۰.۷۱۱	۰.۷۵۲	۰.۵۴۹
عوامل محیطی	۰.۷۱۸	۰.۷۹۲	۰.۵۷۹
عوامل مداخله گر	۰.۹۱۱	۰.۹۵۷	۰.۵۷۵
دولت	۰.۸۹۷	۰.۹۰۷	۰.۵۶۴
مردم	۰.۷۱۴	۰.۷۴۶	۰.۵۱۱
زیر ساخت ها	۰.۸۴۶	۰.۸۹۰	۰.۵۳۴
جهانی سازی	۰.۷۹۸	۰.۸۲۴	۰.۵۳۸
سیاستگذاری	۰.۷۰۹	۰.۷۴۵	۰.۵۴۹
فرهنگ	۰.۷۲۷	۰.۷۶۴	۰.۵۸۶
اقتصادی	۰.۸۰۵	۰.۸۴۲	۰.۵۹۰
شرایط زمینه ای	۰.۸۷۰	۰.۸۹۸	۰.۵۴۶
اجرای تکنولوژی	۰.۷۴۵	۰.۷۶۵	۰.۵۳۹
آموزش تکنولوژی	۰.۷۴۶	۰.۷۹۹	۰.۵۳۹
مقابله با مقاومت کارکنان	۰.۷۹۶	۰.۸۳۷	۰.۵۴۸
مدیریت دانش	۰.۸۰۹	۰.۸۴۶	۰.۵۱۱
سیستمی کردن فرآیندها	۰.۸۴۳	۰.۸۷۸	۰.۵۲۴
بخش خصوصی	۰.۷۳۷	۰.۷۹۳	۰.۵۹۰
ایجاد ارزش	۰.۸۱۶	۰.۸۵۰	۰.۵۶۰
راهبردها	۰.۸۹۹	۰.۹۰۵	۰.۵۷۷
کاهش بروکراسی اداری	۰.۸۶۷	۰.۸۸۳	۰.۶۲۳
مزیت فناوری اطلاعات	۰.۹۱۵	۰.۹۲۶	۰.۵۳۲
چابکی	۰.۸۲۲	۰.۸۵۴	۰.۵۷۶
توانگری	۰.۹۰۲	۰.۹۴۹	۰.۶۲۹
مدیریت ریسک	۰.۸۴۵	۰.۸۷۸	۰.۵۳۸
جذب مشتری	۰.۸۱۱	۰.۸۸۷	۰.۵۱۹
مقابله با تحریم ها	۰.۸۵۹	۰.۸۸۱	۰.۵۲۸

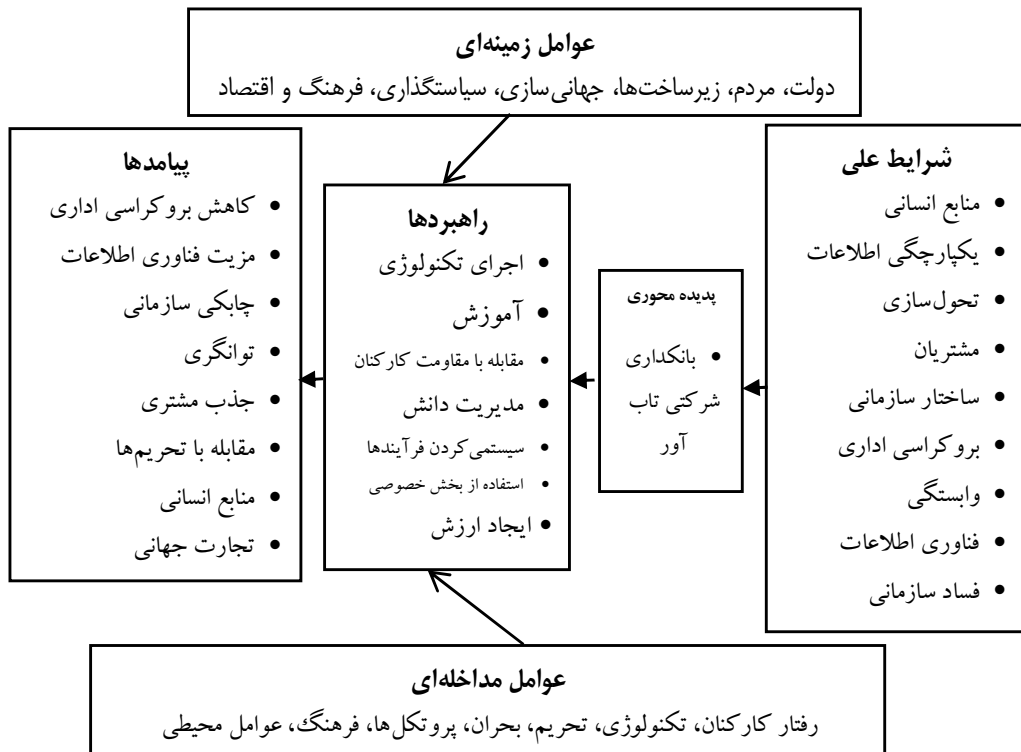
متغیرها	ضریب آلفای کرونباخ	ضریب پایایی ترکیبی	میانگین واریانس استخراج شده
منابع انسانی	۰.۸۴۹	۰.۸۵۵	۰.۶۰۸
تجارت جهانی	۰.۸۳۳	۰.۸۷۶	۰.۵۶۷
پیامدها	۰.۸۶۴	۰.۸۹۹	۰.۵۹۴

معیار دیگر قدرت پیش‌بینی مدل را نشان می‌دهد. در صورتی که مقدار برای یک متغیر وابسته (درون‌زا) سه مقدار $0/02$ ، $0/15$ و $0/35$ را کسب نماید، به ترتیب نشان از قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی متغیر یا متغیرهای مستقل (برون‌زا) مربوط به آن متغیر وابسته است. در واقع کیفیت مدل ساختاری را برای هر بلوک درون‌زا اندازه‌گیری می‌کند. همچنین برای سنجش کیفیت مدل اندازه‌گیری از شاخص اعتبار اشتراکی استفاده شد. این شاخص نشان می‌دهد که آیا مدل از قدرت پیش‌بینی برخوردار است یا نه؟ مقدار این شاخص بین $0/02$ (ضعیف)، $0/15$ (متوسط) و $0/35$ (قوی) متغیر می‌باشد. چنانچه مقادیر این متغیر در وضعیت ضعیف باشد، بایستی در مورد مدل تحقیق و شاخص‌های آن باید تجدید نظر کرد. با توجه به جدول ۶ مقادیر این شاخص برای متغیرهای مدل اندازه‌گیری تحقیق بزرگتر از $0/35$ می‌باشد که نشان دهنده بالا بودن قدرت پیش‌بینی مدل می‌باشد.

جدول ۷. مقادیر شاخص اعتبار اشتراکی

متغیرها	مقادیر CV.Com	متغیرها	مقادیر CV.Com
منابع انسانی	۰/۴۱	دولت	۰/۳۹
همکاری بین بخشی	۰/۴۳	مردم	۰/۴۵
یکپارچگی اطلاعات	۰/۵۱	زیر ساخت‌ها	۰/۴۲
تحول سازی	۰/۴۳	جهانی سازی	۰/۳۷
مشتریان	۰/۳۸	سیاستگذاری	۰/۴۰
ساختار سازمانی	۰/۴۱	فرهنگ	۰/۳۹
بروکراسی اداری	۰/۳۷	اقتصادی	۰/۳۶
وابستگی	۰/۳۵	اجرای تکنولوژی	۰/۴۵
فناوری اطلاعات	۰/۳۷	آموزش تکنولوژی	۰/۴۱
فساد سازمانی	۰/۴۱	مقابله با مقاومت کارکنان	۰/۳۵
رفتار کارکنان	۰/۴۴	مدیریت دانش	۰/۳۷
تکنولوژی	۰/۳۷	سیستمی کردن فرآیندها	۰/۳۹
تحریم	۰/۳۶	بخش خصوصی	۰/۴۱
بحران	۰/۳۹	ایجاد ارزش	۰/۴۶
پروتکل	۰/۴۱	کاهش بروکراسی اداری	۰/۴۴
فرهنگ	۰/۴۰	مزیت فناوری اطلاعات	۰/۳۷
عوامل محیطی	۰/۳۶	چابکی	۰/۳۶
مقابله با تحریم‌ها	۰/۳۸	توانگری	۰/۴۸
منابع انسانی	۰/۳۸	مدیریت ریسک	۰/۴۱
تجارت جهانی	۰/۴۲	جذب مشتری	۰/۳۷

با توجه به نتایج اعتبارسنجی مدل و برازش مناسب آن، الگوی نهایی تحقیق که تلفیق یافته‌های کمی و کیفی پژوهش است مطابق شکل ۳ ترسیم گردید.



شکل ۳. مدل نهایی پژوهش

بحث و نتیجه گیری

هدف از انجام این پژوهش، طراحی مدلی در خصوص بانکداری شرکتی الکترونیکی با استفاده از روش داده بنیاد در شرایط تحریم اقتصادی بود. شرایط علی پژوهش نشان داد که مهم ترین دلایل ممکن برای الکترونیکی کردن امور مربوط به بانکداری شرکتی در شرایط تحریم های ظالمانه کنونی عبارتند از؛ منابع انسانی که درگیر ساختارهای کشنده ماشینی اداری شده اند و از حداکثر کارایی و اثربخشی خود استفاده نمی نمایند؛ یکپارچگی اطلاعات که عدم وجود آن به از هم گسیختگی فراوانی در حوزه پایش و پالایش اطلاعات منجر شده است و دائماً اطلاعات مورد نیاز بین شرکت ها، سازمان های مختلف دولتی و غیردولتی به صورت جزیره ای رد و بدل می شد، تحول سازی، که در این بخش نیز با توجه به رویکرد بانک ها به سمت استفاده از فناوری اطلاعات و بانکداری الکترونیکی است اما همچنان بانکداری شرکتی در ایران مانند قبل به صورت استفاده حداکثری از کاغذ و دستی صورت

می‌گیرد؛ مشتریان، گزینه بعدی است که نارضایتی آن‌ها از ساختار سنتی بانکداری شرکتی موجب شده است تا روند جذب مشتریان با کاهش روبه‌رو شود و همچنین مشتریان وفادار نیز به صورت معنی‌داری کاهش پیدا کنند؛ بروکراسی اداری که زمینه‌ساز عقب رفت سازمان از نظر هدررفت انرژی و منابع سازمانی و تورم نیروی انسانی برای انجام کارهای ثابت و از پیش تعیین شده است که این خود به ترافیک کاری، فرسودگی شغلی و افزایش آمار خطای انسانی منجر شده است، به طوری که دائماً بانک‌ها با سازمان ثبت و اسناد و مشتریان (افراد حقوقی) دچار مشکل شوند و سرعت انجام امور و دقت انجام کارها را پایین می‌آورد؛ وابستگی که مهم‌ترین دلیل و مانع ممکن برای اجرای بانکداری شرکتی است که این روزها با توجه به تحریم‌های گسترده و سرباززدن شرکت‌های خصوصی وابسته به کشورهای غربی برای ارائه خدمات بانکی به کشور از جمله دلایلی است که نیاز به اجرای بانکداری شرکتی الکترونیکی را بیش از پیش الزامی می‌کند. در همین راستا، به دلیل نبود ساختار شفاف مالی، مالیاتی و ثبت و ذخیره اسناد به صورت یکپارچه و تصمیم‌گیری متمرکز، زمینه پیدایش فساد و رانت سازمانی به وجود آمده است و از دلایل مهم اجرای این پدیده نیز به حساب می‌آید.

عوامل زمینه‌ای مانند دولت که سیاست‌گذاری‌ها و اجرای قوانین بانک‌ها را در حد کلان‌ها برعهده دارد، خواسته‌های مردم یک جامعه مطابق با جو و شرایط ممکن، زیرساخت‌ها مانند سرعت اینترنت، نوع اینترنت و دسترسی همه کاربران هدف به اینترنت و حتی سواد اینترنتی به عنوان مهم‌ترین عوامل زمینه‌ای شناسایی شدند.

عوامل مداخله‌ای مانند رفتار کارکنان که ناشی از سنتی بودن کارها، خستگی و فرسودگی شغلی و خطای انسانی است که موجب برهم ریختگی و گسستگی امور خواهد شد و همچنین مقاومت آن‌ها برای پذیرش و استفاده از فناوری اطلاعات برای بهبود امور و استفاده از بانکداری الکترونیکی شرکتی است که اولین عامل مداخله‌ای منفی است که شناسایی شده است. مورد بعدی، هجوم تحریم‌های همه جانبه از طرف دشمنان است که موجب عدم بهره‌گیری از قابلیت‌های نرم‌افزاری شرکت‌های بزرگ خارجی شده است. در همین زمینه جنگ‌های اقتصادی که پیش روی کشور قرار گرفته است، تاثیرات منفی بر ساختار بانکی کشور به خصوص بانکداری شرکتی گذاشته است و مانع ورود شرکت‌های بین‌المللی به فضای بانکداری سنتی ایران شده است. همچنین وجود پروتکل‌های ملی و بین‌المللی ممکن است بر روند بانکداری شرکتی الکترونیکی اثرات منفی ایجاد کند.

اجرای تکنولوژی‌های رایج در سرتاسر جهان که برای بانکداری شرکتی الکترونیکی به کار گرفته می‌شود، مهم‌ترین راهبرد شناخته شد. آموزش به کارکنان و مراجعین، از اساسی‌ترین ساختار اجرایی هر تغییر ساختار فناوری اطلاعات است که در این راستا نیز،

خبرگان، نظرات مشترکی داشتند. در ابتدا لازم است برای الکترونیکی کردن امور بانکداری شرکتی، کلیه امور و فرایندهای دستی، به صورت سیستمی با استفاده از ابزارهای موجود در سیستم سازی فناوری اطلاعات، تجمیع و بازطراحی شوند که لازمه آن به کارگیری صحیح دانش موجود در راستای تجمیع و اشتراک آن ها با نظرات خبرگان سازمانی است. برای این کار می توان از بخش خصوصی (شرکت های فعال در زمینه فناوری اطلاعات و اتوماسیون سازی فرایندهای اداری) استفاده کرد که می تواند استراتژی قوی و کارآمدی برای رویارویی با تحریم های موجود در این زمینه نیز به حساب بیاید. در نهایت، باید بانکداری شرکتی الکترونیکی علاوه بر رویکرد فناوری اطلاعات (سرعت امور، راحتی استفاده، تجمیع اطلاعات، یکپارچه سازی، کاهش خطا، بایگانی اطلاعات و سایر ویژگی های برتر فناوری اطلاعات) مبتنی بر ارزش گذاری جدیدی باشد که هم کارکنان، هم بانک و هم مشتریان را مجاب به استفاده از بانکداری شرکتی الکترونیکی نماید.

در نهایت در قدم آخر در بخش کیفی، کدهای پیامدها استخراج شد و در چند مقوله مهم دسته بندی شدند که از جمله مهم ترین پیامدهای آن می توان به کاهش بروکراسی اداری، مزیت فناوری اطلاعات، چابکی سازمانی، توانگری بانک در بخش صرفه جویی هزینه ها، کاهش عملکرد منابع انسانی و اقتصادی اشاره کرد. در ادامه پژوهش، مدل به دست آمده از طریق نرم افزار اسمارت پی ال اس توسط کارکنان مورد اجرا قرار گرفت و مشخص گردید که در بخش شرایط علی، بیشترین و موثرترین عامل شرایط علی، مربوط به تحول سازی ساختاری با میزان (۰/۸۹۰)، و کمترین دلیل، بهره وری بین واحدهای مختلف به میزان (۰/۵۷۰) بود که نشان دهنده این است که تطابق با سایر ویژگی های بانکداری الکترونیک و حرکت همه جانبه به سمت الکترونیکی شدن، لازمه بانکداری است. در خصوص عوامل زمینه ای، بیشترین تاثیر مربوط به فرهنگ (۰/۸۹۱) و کمترین تاثیر به جهانی سازی (۰/۷۵۴) مربوط بود که نشان دهنده این است که فرهنگ استفاده از فناوری اطلاعات و فرهنگ رسانه ای نقش به سزایی در جریان پیدا کردن امور فناوری اطلاعات و استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی دارد. از نظر راهبردها نیز، مدیریت دانش (۰/۸۳۵)، دارای بیشترین تاثیر و اجرای تکنولوژی (۰/۵۵۲) دارای کمترین تاثیر است. از نظر پیامدها نیز چابکی سازمانی (۰/۸۹۴) دارای بیشترین تاثیر و ریسک ها (۰/۶۶۵) نیز دارای کمترین تاثیر بود. این مهم بدان معناست که بهره وری سازمانی، روابط موثر و عملکرد مثبت در گرو بانکداری شرکتی الکترونیکی است.

منابع

- اباذری، ایران و ذاکری، محسن. (۱۳۹۲). بررسی بهره‌وری شعب بانکی میان منطقه‌ای با استفاده از تحلیل پوششی داده‌های فازی. *نخستین کنفرانس ملی توسعه مدیریت پولی و بانکی، تهران*.
- ابراهیم زاده، یحیی. (۱۳۹۵). بررسی رابطه ساختار سازمانی (تمرکز، پیچیدگی و رسمیت) با تعهد سازمانی در بانک‌های دولتی استان آذربایجان غربی. *کنفرانس بین‌المللی مدیریت و اقتصاد پویا ایران - سالزی*.
- احمدی، سیروس؛ بختیاری، مریم و حسین نژاد، قدم. (۱۳۹۴). ارزیابی وضعیت اشتغال دانش‌آموختگان رشته‌های علوم انسانی و عوامل موثر بر آن (مورد مطالعه: دانشگاه یاسوج). *آموزش عالی ایران، ۷ (۴)*، ۲۰-۱.
- احمدی کوشا، آزاده. (۱۳۹۸). تاثیر تحریم‌های اقتصادی در زنجیره تامین خدمات بانکی (مورد مطالعه: بانک خاورمیانه). *سومین کنفرانس ملی پژوهش‌های نوین حسابداری و مدیریت در هزاره سوم، کرج*.
- توبه، یاسر؛ شفق، صمد و شفق، احد. (۱۳۹۶). جایگاه فساد اداری در سازمان‌های دولتی ایران (مورد مطالعه: بانک تجارت استان البرز). *کنفرانس علمی مدیریت، اقتصاد کاربردی و تجارت، شیراز*.
- باقری، تینا؛ دیواندری، علی و سیدجوادین، سید رضا. (۱۳۹۶). ارائه چهارچوبی برای مدل‌سازی بانکداری شرکتی در ایران. *چشم‌انداز مدیریت بازرگانی، ۱۶ (۳۲)*، ۱۳-۳۰.
- جمالی نسب، زاهد و سطانی، ایرج و پورحقیقی، مهران و جمالی نسب، امین. (۱۳۹۸). بررسی بوروکراسی و چالش‌های آن در ایران، چهارمین کنفرانس ملی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد با تاکید بر بازاریابی منطقه‌ای و جهانی، تهران.
- حدیری، خدیجه و ولد بیگی، فاطمه. (۱۳۹۳). بررسی تاثیر تحول تکنولوژی ارتباطی - اطلاعاتی بر سبک زندگی روزمره ایرانیان، همایش ملی سبک زندگی اسلامی و جایگاه آن در عصر جهانی شدن، سنجندج.
- حسن‌زاده، علی و ارشدی، علی و نعیمی، حسین. (۱۳۹۲). تحریم‌های بانکی، آثار آن بر فعالیت‌های بین‌المللی نظام بانکی ایران و گزینه‌های پیش رو، *نخستین کنفرانس ملی توسعه مدیریت پولی و بانکی، تهران*.
- حسینی کهنوج، نرگس و قاسمی، نیره. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین کانون کنترل و سبک‌های تصمیم‌گیری (وابستگی، اجتنابی و آنی) مدیران در شعب بانک‌های شهرستان بم، *اولین کنفرانس بین‌المللی حماسه سیاسی (با رویکردی بر تحولات خاورمیانه) و حماسه اقتصادی (با رویکردی بر مدیریت و حسابداری)*، رودهن.
- حقى نوجه ده، علی و ابراهیمی سقزچی، ابراهیم. (۱۳۹۴). بررسی پتانسیل رسانه‌های مجازی در فرهنگ سازی و تبیین اقتصاد مقاومتی در جامعه، *اولین همایش ملی اقتصاد مقاومتی دانش بنیان، تفرش*.
- حمیدی، غلامرضا و جوانمرد، مهدی. (۱۳۹۴). مروری بر بانکداری، فناوری اطلاعات و مزیت‌های رقابتی، دومین همایش ملی مهندسی رایانه و مدیریت فناوری اطلاعات، تهران.
- رحمانی فیروزجاه، علی و گیلان، ام البنین. (۱۳۹۴). بوروکراسی در سازمان تامین اجتماعی و مقایسه آن با تیپ ایده‌آل وبر، *کنفرانس بین‌المللی رویکردهای نوین در علوم انسانی*.
- رستگار ابرقویی، اکرم؛ علوی راد، عباس و دانشمند شیرازی، حسین. (۱۳۹۲). تاثیر تورم بر سودآوری بانک‌ها: مطالعه موردی بانک‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، دومین همایش ملی توسعه پایدار در مناطق خشک و نیمه خشک، ابرکوه.
- رضایی آفم‌شهدی، مسعود. (۱۳۹۴). بررسی روابط متقابل میان متغیرهای اقتصاد کلان و عدم اطمینان مالی در ایران، *کنفرانس بین‌المللی چالش‌های نوین در مدیریت، اردبیل*.

- رضایی نسب، حمزه و نیک آبادی، فرانک. (۱۳۹۳). تحلیل پروتکل های امنیتی در مقابله با حملات اینترنتی به پایگاه داده بانک انصار. دومین همایش ملی فناوری های نوین در مهندسی برق و کامپیوتر.
- رفعتی، زینب. (۱۳۹۳). بانکداری یکپارچه و چالش های آن در ایران، چهارمین همایش ملی بانکداری الکترونیک و نظام های پرداخت، تهران.
- شجاعی، ندا و خدامرادی، محمد. (۱۳۹۶). تاثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر اشتغال و زندگی روستایی، اولین کنفرانس بین المللی الگوهای مدیریت در عصر پیشرفت، تهران.
- شرقیان، علی و غریبی کریک، سیدجلال الدین. (۱۳۹۵). مروری بر بانکداری الکترونیک و امنیت بانکداری الکترونیک، همایش ملی دانش و فناوری مهندسی برق، کامپیوتر و مکانیک ایران، تهران.
- طالقانی، محمد؛ صابری حقایق، رحمت علی و صیاد امین، سکینه. (۱۳۹۳). تاثیر تبلیغات بر جذب مشتریان خدمات بانکداری الکترونیک (مطالعه مورد: بانک تجارت استان گیلان)، اولین کنفرانس بین المللی اقتصاد، مدیریت، حسابداری و علوم اجتماعی، رشت.
- عبداللهی پور، محمدصادق و بت شکن، محمدهاشم. (۱۳۹۹). راهکارهای بازسازی مالی بانک ها در ایران. مدیریت دارایی و تامین مالی، ۸(۴)، ۲۰-۱.
- عبدالوند، محمد علی و بنی اسدی، مهدی. (۲۰۱۷). شناسایی عوامل مؤثر بر اثر بخشی بانکداری شرکتی با نقش متغیر میانجی مدیریت ارتباط با مشتری. مدیریت بازاریابی، ۱۲(۳۵)، ۱۹-۳۵.
- عبیری، علی. (۱۳۹۸). بررسی تاثیر بانکداری الکترونیک بر ساختار و رفتار سازمانی در بانک ملی ایران، کنفرانس بین المللی مطالعات بین رشته ای در مدیریت و مهندسی، تهران.
- عقیقی، محمد و ثابتی، محمدجواد. (۱۳۹۸). مروری بر ابعاد مسئله جهانی شدن، پنجمین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار، تهران.
- علی بابایی، علی؛ برومندنا، علی و میرعابدینی، سیدجواد. (۱۳۹۶). احراز هویت مشتریان بانکی با رمزنگاری بیومتریک عنبیه چشم، دهمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و هفتمین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز، تهران.
- فرزانه نژاد، محمود. (۱۳۹۱). بررسی ارزش های مورد نظر مشتریان به منظور افزایش سوددهی بانک ها، چهارمین کنفرانس بین المللی بازاریابی خدمات بانکی، تهران.
- قبادی، سارا و کردجزی، سپیده. (۱۳۹۴). بررسی عوامل مؤثر بر نرخ بازده حقوق صاحبان سهام بانک ها در بازار بورس اوراق بهادار تهران طی سال های ۱۳۹۲-۱۳۸۸ با رویکرد داده های تابلویی، اولین همایش بین المللی حسابداری، حسابرسی مدیریت و اقتصاد، اصفهان.
- قرشی، نغمه. (۱۳۹۴). بانک محور بودن اقتصاد ایران و چالش های پیش رو برای خروج از رکود در دوران پسا تحریم، اولین همایش ملی عبور از رکود اقتصادی؛ چالش ها و راهکارها، یزد.
- قنبری، سعید؛ صلواتیان، سیاوش و کیا، علی اصغر. (۲۰۲۰). شاخص های سنجش تاب آوری سازمانی خبرگزاری های ایران در بلایای طبیعی. مدیریت بحران، ۹(۱)، ۱۱۴-۱۰۱.
- کاظمی، علی و درخشنده، محبوبه. (۱۳۹۳). راهکارهای موفقیت در جنگ اقتصادی مطالعه موردی کشور ایران، اولین کنفرانس بین المللی مدیریت در قرن ۲۱، تهران.

مجدابریکوه، لیلا. (۱۳۹۹). تحلیل و مقایسه انواع پروتکل‌های مسیریابی در شبکه بانکی، دومین کنفرانس حسابداری و مدیریت.

محبوب، محمدرضا و صدری، پروین. (۱۳۹۵). عوامل موثر بر رضایتمندی مشتریان در بانکداری الکترونیک - بانک ملی حوزه شهرستان ساوه، چهارمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های کاربردی در مدیریت و حسابداری، تهران. محمدی، سیده سعیده و دهقان نیری، محمود و اقبال، سعید. (۱۳۹۶). مروری بر پروکرایی و آسیب‌شناسی سازمانی، سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و مهندسی صنایع، تهران.

محمدی، محمود و یعقوبی، نور محمد. (۱۳۹۴). تأثیر به کارگیری دولت الکترونیک بر توسعه اقتصادی ایران، کنفرانس ملی هزاره سوم و علوم انسانی، شیراز.

مسیب زاده گوگرچین، بهنام. (۱۳۹۸). بررسی عوامل موثر بر رشد اقتصادی با تأکید بر رقابت بانکی و ثبات مالی، دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، مهندسی صنایع، اقتصاد و حسابداری.

مظلومی محمودآباد، سید سعید و گرایلو سکینه، آردیان ناهید. (۱۳۹۴). بررسی رابطه فرسودگی شغلی با سلامت عمومی در کارمندان بانک استان گلستان در سال ۹۱. طلوع بهداشت. ۱۴ (۳)، ۱۱-۲۲.

معماریان، عرفان و کبیری، شکوفه. (۱۳۹۴). بررسی عوامل موثر بر میزان رضایت کارکنان از دوره‌های آموزشی ضمن خدمت با تأکید بر عوامل محیطی (مطالعه موردی بانک کشاورزی شعب تهران)، دومین همایش بین‌المللی مدیریت و فرهنگ توسعه، تهران.

مولوی، مهران؛ سلطانی، لقمان و زیرک طلائی، بهنام. (۱۳۹۵). نقش فناوری اطلاعات در جرایم اینترنتی شبکه بانکی، فصلنامه مطالعات علوم کاربردی در مهندسی، ۲ (۱)، ۱۳۹۵.

مهدی‌نیا، سیدشهاب؛ ورشوئی، پیمان؛ جنتی پور، مصطفی و شیرازی، بابک. (۱۳۹۱). بهبود پارامتر تخمین زمان انتظار مشتری در سیستم‌های نوبت‌دهی بانک با استفاده از شبیه‌سازی گسسته پیشامد با رویکرد فرایندگرا، هشتمین کنفرانس بین‌المللی مهندسی صنایع، تهران.

بزرگ اصل، موسی؛ برزیده، فرخ و صمدی، محمد تقی. (۱۳۹۷). تأثیر ریسک نقدینگی و ریسک اعتباری بر پایداری مالی در صنعت بانکداری ایران؛ رهیافت رگرسیون چندگانه. دانش مالی تحلیل اوراق بهادار، ۱۱ (۳۸)، ۱-۱۳. نوبهار، عماد؛ دهقان نیری، محمود و رجب زاده قطری، علی. (۱۴۰۰). توسعه مدل و ارزیابی عملکرد پایداری بانک‌های ایران. پژوهش‌های مدیریت در ایران، ۲۳ (۳)، ۱۶۱-۱۸۷.

یوسفی قلعه‌رودخانی، محمدعلی؛ تهرانی، رضا؛ میرلوحی، سیدمجتبی. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر معیارهای عملکرد مالی بر پایداری مالی بانک‌ها در شرایط بحران مالی. پژوهش‌های مدیریت در ایران، ۲۵ (۲)، ۱-۲۱.

Abdollahi Poor, M. S. and Botshekan, M. H. (2020). Solutions for Financial Restructuring in Iranian Banks. *Journal of Asset Management and Financing*, 8(4), 1-20.

Afum, E., Agyabeng-Mensah, Y. and Owusu, J. A. (2020). Translating Environmental Management Practices into Improved Environmental Performance via Green Organizational Culture: Insight from Ghanaian Manufacturing SMEs. *Journal of Supply Chain Management Systems*, 9(1), 31-49.

Ahmadi, M. (2019). Social Dimensions of Information Technology (IT) and Business Misalignment. *IT Management Studies*, 8(29), 171-204.

- Ahmadvand, A., Arjmandi, R., Mohammadi, A., Mazloumi, A. and Alireza, S.(2021). A Systematic Review of Factors Affecting HSE Management on Performance Assessment Evaluation Based on Resilience Engineering (A Case Study in an Automobile Manufacturing Company). *J Health Saf Work*, 10(4),460-476.
- Beninger, S. and Francis, J. N.(2021). Collective Market Shaping by Competitors and Its Contribution to Market Resilience. *Journal of Business Research*, 122, 293-303.
- Desouza, K. and Xie, Y.(2021). Organizational Robustness and Information Systems. In *Proceedings of the 54th Hawaii International Conference on System Sciences*(P. 6089).
- Douglas, S.(2021). Building Organizational Resilience through Human Capital Management Strategy. *Development and Learning in Organizations: An International Journal*, <https://doi.org/10.1108/DLO-08-2020-0180>.
- Dynel, M. and Poppi, F. I. M.(2020). Caveat Emptor: Boycott through Digital Humour on the Wave of the 2019 Hong Kong protests. *Information, Communication and Society*, 24(15),1-19.
- Ertner, M.(2019). Enchanting, evoking, and affecting: the invisible work of technology implementation in homecare. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 9, <https://doi.org/10.18291/njwls.v9iS5.112690>.
- Frost, J., Shin, H. S. and Wierds, P.(2020). An Early Stablecoin? The Bank of Amsterdam and the Governance of Money, *De Nederlandsche Bank Working*, Paper No. 696.
- Gaviria-Marin, M., Merigo, J. M. and Popa, S.(2018). Twenty Years of the Journal of Knowledge Management: A bibliometric analysis. *Journal of Knowledge Management*, 22(8), 1655-1687.
- Gubin, E. A., Dubrovin, A. S., Irkhin, V. P., Golovkin, R. B. and Gudkov, M. A.(2021, May). Influence of Information Integrity Control of the Unified Model of the Automated Information System of Commercial Enterprises on Conditional Profit. In *Journal of Physics: Conference Series*, 1902(1), doi:10.1088/1742-6596/1902/1/012065.
- Habibi, R.(2019). The Necessity of Revising the Currency Policy: Looking at the Effect of Exchange Rate on Iran's Trade Balance and National Production during 2001-2016. *Quarterly Journal of the Macro and Strategic Policies*, 6(Resistive Economy), 750-769.
- Hamakhan, Y. T. M.(2020). An Empirical Investigation of E-banking in the Kurdistan Region of Iraq: the moderating effect of attitude. *E-Finance*, 16(1), 45-66.
- Hoepner, A. G., McMillan, D., Vivian, A. and Wese Simen, C.(2021). Significance, Relevance and Explainability in the Machine Learning Age: an Econometrics and Financial Data Science Perspective. *The European Journal of Finance*, 27(1-2), 1-7.
- Jepchumba, P. and Simiyu, E.(2019). Electronic Banking Adoption and Financial Performance of Commercial Banks in Kenya, Nairobi City County. *International Journal of Finance and Accounting*, 4(2), 19-38.
- Jović, M., Filipović, M., Tijan, E. and Jardas, M.(2019). A Review of Blockchain Technology Implementation in Shipping Industry. *Pomorstvo*, 33(2), 140-148.

- Keramati, A., Ghaneei, H. and Mirmohammadi, S. M.(2020). Investigating Factors Affecting Customer Churn in Electronic Banking and Developing Solutions for Retention. *International Journal of Electronic Banking*, 2(3), 185-204.
- Khan, I. U., Hameed, Z. and Hamayun, M.(2019). Investigating the Acceptance of Electronic Banking in the Rural Areas of Pakistan: An Application of the Unified Model. *Business and Economic Review*, 11(3), 57-87.
- Khatoun, S., Zhengliang, X. and Hussain, H.(2020). The Mediating Effect of Customer Satisfaction on the Relationship between Electronic Banking Service Quality and Customer Purchase Intention: Evidence from the Qatar Banking Sector. *SAGE Open*, 10(2), 2158244020935887, DOI:10.1177/2158244020935887.
- Kim, Y.(2020). Organizational Resilience and Employee Work-Role Performance after a Crisis Situation: Exploring the Effects of Organizational Resilience on Internal Crisis Communication. *Journal of Public Relations Research*, 32(1-2), 47-75.
- Lafraxo, Y., Hadri, F., Amhal, H. and Rossafi, A.(2018). The Effect of Trust, Perceived Risk and Security on the Adoption of Mobile Banking in Morocco. In ICEIS (2), *ICEIS 2018 - 20th International Conference on Enterprise Information Systems*, (pp. 497-502).
- Mir Khalili, S. M., Asgari Morovat, A. and Bahrami Gero, M.(2020). The Role of Organizational Justice in the Prevention of Administrative Corruption, *Criminal Law Research*, 11(1), 275-296.
- Mogos, G. and Jamail, N. S. M.(2021). Study on Security Risks of E-banking System. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 21(2), 1065-1072.
- Monavarian, A., Divandari, A., Yaghoubi, S. and Sepanloo, H.(2020). Application of Soft Systems Methodology in Structuring the Issue of Policy Making of Electronic Banking. *Industrial Management Journal*, 11(4), 653-674.
- Ngoc Su, D., Luc Tra, D., Thi Huynh, H. M., Nguyen, H. H. T. and O'Mahony, B.(2021). Enhancing Resilience in the Covid-19 Crisis: Lessons from Human Resource Management Practices in Vietnam. *Current Issues in Tourism*, 24(5), 1-17.
- Okada, E.(2021). Emerging Technologies and Organizations for Urban Resilience. In *Management of Science-Intensive Organizations* (pp. 61-80). Palgrave Macmillan, Cham, DOI:10.1007/978-3-030-64042-2_3.
- Olaleye, B., Anifowose, O., Efuntade, A. and Arije, B.(2021). The Role of Innovation and Strategic Agility on Firms' Resilience: A Case Study of Tertiary Institutions in Nigeria. *Management Science Letters*, 11(1), 297-304.
- Oliva, F. L. and Kotabe, M.(2019). Barriers, Practices, Methods and Knowledge Management Tools in Startups. *Journal of Knowledge Management*, 23(9), 1838-1856.
- Omar, A. M.(2021). The Effect of Quality Management Practices on Strategic Agility of the Egyptian Banking Sector. *African Journal of Business and Economic Research*, 16(2), 139-159.

- Prayag, G., Spector, S., Orchiston, C. and Chowdhury, M.(2020). Psychological Resilience, Organizational Resilience and Life Satisfaction in Tourism Firms: Insights from the Canterbury Earthquakes. *Current Issues in Tourism*, 23(10), 1216-1233.
- Pushpakumara, W. H., Atan, H., Khatib, A., Azam, S. F. and Tham, J.(2019). Developing a Framework for Scrutinizing Strategic Green Orientation and Organizational Performance with Relevance to the Sustainability of Tourism Industry. *European Journal of Social Sciences Studies*, 4(3), 1–18.
- Radio, F. C., Pang, K., Ciolfi, A., Levy, M. A., Hernández-García, A., Pedace, L and Tartaglia, M.(2021). SPEN Haploinsufficiency Causes a Neurodevelopmental Disorder Overlapping Proximal 1p36 Deletion Syndrome with an Episignature of X Chromosomes in Females. *The American Journal of Human Genetics*, 108(3): 502–516.
- Ribeiro, P. J. G. and Gonçalves, L. A. P. J.(2019). Urban Resilience: A Conceptual Framework. *Sustainable Cities and Society*, 50, 101625.
- Richterich, A.(2019). Hacking Events: Project Development Practices and Technology Use at Hackathons. *Convergence*, 25(5-6), 1000-1026.
- Rioli, L. and Savicki, V.(2019). Information System Organizational Resilience. *Omega*, 31(3), 227-233.
- Rozhkova, D., Rozhkova, N. and Tozhonov, S.(2020, October). Electronic Banking and Financial Performance of the Russian Bank. In *International Conference on Comprehensive Science* (pp. 227-237). Springer, Cham.
- Scuderi, R., Tesoriere, G. and Fasone, V.(2021). Does Location Matter for Micro Shops Resilience? Evidence from Uganda. *International Regional Science Review*, 44(1), 10-32.
- Sebt, M., Komijani, E. and Ghasemi, S.(2020). Implementing a Data Mining Solution Approach to Identify the Valuable Customers for Facilitating Electronic Banking. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 14(15),157.
- Shehzad, K., Xiaoxing, L. and Kazouz, H.(2020). COVID-19's Disasters are Perilous than Global Financial Crisis: A Rumor or Fact?. *Finance Research Letters*, 36, 101669.
- Shubovich, M. M., Zakharova, L. M. and Shubovich, V. G.(2019). Vocational Education Culture Building in Bachelors of Physical Education Service. *Theory and Practice of Physical Culture*, (4), 22-22.
- Sobaih, A. E. E., Elshaer, I., Hasanein, A. M. and Abdelaziz, A. S.(2021). Responses to COVID-19: The Role of Performance in the Relationship between Small Hospitality Enterprises' Resilience And Sustainable Tourism Development. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102824.
- Sobre-Denton, M.(2017). Multicultural Third Culture Building: A Case Study of a Multicultural Social Support Group. *Journal of Intercultural Communication*, (45),1-10.
- Soewarno, N., Tjahjadi, B. and Fithrianti, F.(2019). Green Innovation Strategy and Green Innovation. *Management Decision*, 57(11), 3061-3078.
- Sweya, L. N., Wilkinson, S., Kassenga, G. and Lugomela, G.(2021). Development of a Tool for Measuring Resilience of Water Supply Systems

- in Tanzania: Technical Dimension. *Journal of Water Resources Planning and Management*, 147(2), 04020107.
- Sweya, L. N., Wilkinson, S., Kassenga, G. and Mayunga, J.(2020). Developing a Tool to Measure the Organizational Resilience of Tanzania's Water Supply Systems. *Global Business and Organizational Excellence*, 39(2), 6-19.
- Takriti, A. R.(2019). Before BDS: Lineages of Boycott in Palestine. *Radical History Review*, 2019(134), 58-95.
- Tallaki, M. and Bracci, E.(2021). Risk Perception, Accounting, and Resilience in Public Sector Organizations: A Case Study Analysis. *Journal of Risk and Financial Management*, 14(1), 4
- Tari, F. and Raeisi, H.(2021). The Role of Electronic Receipt and Payment Instruments in the Development of Banking Services. *Iranian Journal of Accounting, Auditing and Finance*, 83-96.
- Tavanaa, M., Nazari-Shirkouhic, S. and Kholghabadd, H. F.(2021). An Integrated Quality and Resilience Engineering Framework in Healthcare with Z-number Data Envelopment Analysis. *Health Care Management Science*, 24(4), 768-785.