سی‌وپنجمین همایش بانکداری اسلامی
۲۵ و ۲۶ شهریور ماه ۱۴۰۴، صص. ۴۳۵-۴۱۵

الزامات عدالت‌محور مدیریت بانکی در رویکرد اسلامی

وهاب قلیچ[۱]

چکیده

بانکداری اسلامی باید در تمام شئون خود از جمله مدیریت بانکی از موازین و اصول شریعت اسلامی پیروی داشته باشد. در کنار رعایت موازین فقهی عمومی و اختصاصی همچون پرهیز از ربا و غرر و یا رعایت اخلاق بانکداری می‌توان به رعایت «عدالت» به عنوان یکی دیگر از موازین شریعت اسلامی اشاره داشت. ماده اول قانون عملیات بانکی بدون ربا نیز استقرار نظام پولی و اعتباری را بر مبنای حق و عدل (با ضوابط اسلامی) هدف‌گذاری کرده است و این اهمیت توجه به مقوله عدالت در بانکداری کشور را یادآور می‌شود. این پژوهش سعی دارد تا با روش تحلیلی توصیفی و رویکرد داده بنیاد و تحلیل محتوا در بخش کیفی و روش دلفی فازی در بخش کمی به شناسایی و تأیید مهمترین الزامات عدالت‌محور مدیریت بانکی بپردازد. نتایج این تحقیق که مستند به منابع اسلامی است نشان می‌دهد که مفهوم عدالت با رعایت کامل حق و حقوق افراد پیوند داشته و سه قاعده رعایت حقوق عام، رعایت استحقاق افراد و توجه به نیازمندی طبقه محروم سه قاعده بنیادی برای کشف الزامات عدالت‌محور مدیریت بانکی در منظومه حاکمیت شرکتی اسلامی را تشکیل می‌دهد. این الزامات حداقل در چهار بخش مدیریت رفتار با کارکنان بانکی، مدیریت رفتار با مشتریان بانکی، مدیریت رفتار با سهامداران بانکی و مدیریت رفتار با جامعه قابل تبیین و توضیح است.

واژه‌های کلیدی: بانکداری اسلامی، مدیریت بانکی، ذینفعان بانکی، عدالت.

---

[۱] استادیار و عضو هیئت‌علمی پژوهشکده پولی و بانکی بانک مرکزی ج.ا.ا.

مقدمه

بانکداری اسلامی یک زیرسیستم از نظام اقتصادی اسلام است؛ از این‌رو اهداف کلان متصور برای نظام اقتصادی اسلام به نحوی دیگر برای نظام بانکداری اسلامی نیز قابل تعمیم است. این اهداف موجب می‌شود تا بتوانیم خط‌مشی، چهارچوب‌ها و اصول بانکداری اسلامی را تعیین نماییم؛ از جمله این اصول می‌توان به رعایت موازین شریعت همچون ضوابط فقه اسلامی اعم از ضوابط عمومی و اختصاصی، اخلاق‌مداری، عدالت‌مداری و حرکت به سوی پیشرفت و توسعه پایدار و همه‌جانبه اقتصادی اشاره کرد.

عموماً در مطالعات نظری در حوزه عدالت‌پژوهی، شاخص‌هایی همچون نسبت تسهیلات قرض‌الحسنه به کل تسهیلات، نسبت تسهیلات خرد به کل تسهیلات، نسبت تسهیلات اعطایی به مناطق محروم به کل تسهیلات، نسبت تسهیلات بخش‌های خاص مانند بخش کشاورزی به کل تسهیلات، تناسب سود سپرده‌ها و تسهیلات با نرخ سود بازار و یا نرخ تورم، پایین بودن تفاوت متوسط سود و کارمزد تسهیلات بانکی با متوسط سود پرداختی به انواع سپرده‌ها (اسپرد[1] بانکی)، رعایت نوبت مشتریان در اعطای تسهیلات بانکی و گزاره‌هایی از این دست به‌عنوان معیارهایی برای اندازه‌گیری عدالت در بانکداری مورد استفاده قرار می‌گیرد. در نتیجه ماحاصل اینگونه پژوهش‌ها چنین می‌شود که بانکی که در شاخص‌های فوق امتیاز بالاتری داشته باشد، به بانک عدالت‌مدار نزدیک‌تر است.

فارغ از آنکه برخی از این شاخص‌ها خود محل تأمل است و به راحتی نمی‌توان از کنار آن گذشت، اما نکته مهم‌تری وجود دارد و آن اینکه در اینگونه تعاریف و شاخص‌سازی‌ها، حوزه توجه به شاخصه عدالت صرفاً به سطح «مشتریان بانکی» فروکاسته شده است؛ حقیقت این است که این همه داستان عدالت نیست. بانک از ذینفعان مختلفی برخوردار است. از این‌رو در مطالعات عدالت‌پژوهانه، باید عدالت را برای تمام ذینفعان بانکی تعریف کنیم. از مهمترین ذینفعان بانکی در کنار مشتریان بانک، می‌توان به کارکنان، مدیران و سهامداران بانک و نیز کلیت جامعه نیز اشاره داشت. از این جهت چنانچه مدیریت بانکی در برخورد و رفتار با اینگونه ذینفعان موازین عدالت‌مدارانه را رعایت نکند، نمی‌توان آن مدیریت را در زمره مدیریت ایده‌آل بانک اسلامی قرار داد؛ هر چند در شاخص‌های رعایت عدالت‌مداری نزد مشتریان موفق بوده باشد.

آنچه مدنظر این نوشتار است، تبیین الزامات عدالت‌محور مدیریت بانکی (مدیرعامل و هیئت مدیره) در منظومه مباحث حاکمیت شرکتی اسلامی یا همان حاکمیت شرعی است؛ این الزامات علیرغم داشتن

[1] Spread

پیچیدگی‌های مفهومی و کاربردی، همواره موردنظر محققین و صاحبنظران این حوزه قرار داشته و از کاربرد فراوان در سطح مدیریت بانکی برخوردار است.

پیشینه تحقیق

نظری (۱۳۸۳) به تبیین عدالت اقتصادی از نظر افلاطون و ارسطو مبتنی بر عنصر تناسب و شایستگی افراد و توزیع مشاغل و مسئولیت‌های تأثیرگذار اشاره دارد. او تمایز دیدگاه اسلامی را با سایر نظریات عدالت در سه نکته خلاصه می‌نماید. اول آنکه بین عدالت و حق رابطه الزامی وجود دارد و دوم اینکه کلیات حقوق متقابل بین حاکمیت و ملت به رأی و اندیشه فردی از افراد واگذار نشده است و سوم اینکه اجرا و تطبیق حقوق متقابل حاکمیت و ملت و تحقق عدالت اقتصادی می‌طلبد که زمینه‌های رانت‌خواری در بخش‌های مختلف اقتصادی از بین برود.

عیوضلو و کریمی‌ریزی (۱۳۹۴) در تحقیقی با عنوان «شناسایی و اندازه‌گیری شاخص عدالت و کارایی در نظام بانکی؛ مورد مطالعه: بانک توسعه صادرات ایران، استان اصفهان»، بیان می‌دارند که بانکداری بدون ربا گام نخست از بانکداری اسلامی است و نیاز است تا برای تحقق کامل نظام بانکی اسلامی به مؤلفه‌هایی همچون عدالت نیز توجه گردد. ایشان در ادامه ذکر می‌کنند که در بررسی عدالت اقتصادی توجه به حق مال و حق بایسته آن ضروری است، بر این اساس قابلیت و پتانسیل هر منطقه در توجه به عدالت اقتصادی اهمیت داشته و این حق باید ایفاد گردد.

شریفی و همکاران (۱۳۹۴) در مطالعه‌ای تحت عنوان «بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بانک ملی استان مازندران» با بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای از کارکنان و مشتریان بانک ملی استان مازندران و استفاده از روش توصیفی- پیمایشی نتیجه می‌گیرند که بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

سبحانی و درودیان (۱۳۹۵) در پژوهش خود با تأکید بر دو معیار اصلی عدالت و مولدیت، خلق انعطاف‌پذیر پول را به صورت بالقوه امکانی در جهت گسترش تولید و تحقق هدف آبادانی معرفی کرده؛ اما میزان فعلیت یافتن آن را موضوعی مرتبط با عوامل مؤثر بر مقصد تخصیص اعتبارات بانکی می‌دانند. نتیجه آنکه همسوسازی خلق پول بانکی با اغراض اقتصادی دین، مستلزم تمهید سازوکارهایی جهت تطابق مقصد اعتبارات بانکی با اولویت‌های اجتماعی، تخفیف آثار منفی توزیعی، در کنار بازشناسی سهم دولت (جامعه) از سهم بانک در منافع خلق پول و مالیات‌ستانی آن است.

آذر و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان «بررسی رابطهٔ علّی عدالت سازمانی با رضایت مشتری از طریق نقش میانجی سرمایهٔ اجتماعی در بانک‌های تجاری» با بیان اهمیت جلب رضایت مشتری در عملیات بازاریابی به شناسایی عوامل مؤثر بر این رضایتمندی با تأکید بر متغیرهای سرمایه اجتماعی و عدالت سازمانی می‌پردازند. نتایج این مطالعه بیانگر این نکته است که سرمایه‌گذاری در سرمایه اجتماعی در کنار عدالت می‌تواند به بهبود رضایت‌مندی مشتریان کمک کند.

قلیچ (۱۳۹۷) در پژوهشی تحت عنوان «شناسایی چارچوب عملیاتی بانک عدالت‌محور با استفاده از رویکرد اسلامی» ضمن بیان اهمیت و ضرورت پرداخت به مقوله عدالت در بانکداری اسلامی، چارچوب عملیاتی پیاده‌سازی عدالت در بانک را با رویکرد اسلامی مورد کاوش و تحقیق قرار داده است. توجه به حقوق کارکنان، مشتریان، سهامداران و آحاد افراد جامعه ساختار این پژوهش را شکل داده است.

علیزاده ثانی و همکاران (۱۴۰۰) در مطالعه خود به بررسی رابطه عدالت سازمانی ادراک شده کارکنان و صداقت رفتاری مدیران در شعب بانک کشاورزی پرداخته‌اند. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین عدالت سازمانی و ابعاد آن با صداقت رفتاری مدیران رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. بنابراین به دلیل اهمیت و میزان ارتباط بالای دو بعد عدالت سازمانی با صداقت رفتاری ادراک شده مدیر، پیشنهاد شده است مدیران زمینه را برای افزایش عدالت سازمانی فراهم آورند و از این طریق صداقت را در رفتار خود نشان داده و در ترغیب فعالیت کارکنان در جهت تحقق اهداف سازمانی گام‌های مؤثرتری بردارند.

کاظمی نجف‌آبادی و حاجی‌پور (۱۴۰۱) در تحقیق خود با عنوان «تحلیل فقهی خلق پول بانک خصوصی از منظر عدالت و ظلم» اشاره می‌دارند که با توجه به حجم زیاد خلق پول بانک‌های خصوصی و تأثیرات گسترده آن بر مقوله عدالت، ارزیابی فقهی خلق پول بانک‌های خصوصی از منظر عدالت و ظلم، ضروری است. این مطالعه در انتها نتیجه می‌گیرد که خلق پول بانک‌های خصوصی، با دو تبیین، مشمول قاعده حرمت ظلم است؛ اول اینکه درآمدزایی عظیم بانک‌های خصوصی از محل حق آقایی ناشی از خلق پول با حمایت بانک مرکزی است و دوم اینکه تضعیف در قدرت خرید دارندگان پول در فرض خلق پول گسترده بانک‌های خصوصی وجود دارد.

متانی و گلکار (۱۴۰۳) در مطالعه خود بیان می‌دارند که کلیه قراردادهای مالی در اسلام مبتنی بر اصل عدالت بوده و عدالت اجتماعی یکی از مهمترین اهداف نظام بانکداری اسلامی به شمار می‌رود. توزیع عادلانه ثروت، تأمین مایحتاج زندگی برای نیازمندان و حمایت از ضعفا در برابر مشکلات اقتصادی از جمله اهداف عالیه عدالت اجتماعی است که بانکداری اسلامی می‌تواند به تحقق آن کمک نماید.

این پژوهش در ادامه به بررسی تأثیر اصول بنیادین بانکداری اسلامی در استقرار هر چه بهتر عدالت اجتماعی پرداخته و سازوکارهای بانکداری اسلامی در جهت دستیابی به عدالت اجتماعی را بررسی می‌کند.

بودوارا[1] و همکاران (۲۰۲۳) در مطالعه خود ضمن بررسی عملکرد زیست‌محیطی، اجتماعی و حاکمیتی بانک‌های اسلامی، عدل را یکی از اصول بااهمیت و اساسی در اقتصاد اسلامی بیان کرده و تأکید می‌دارند که عدالت در جایگاه اجتماعی و اقتصادی باید در تمام جنبه‌های فعالیت بانک‌های اسلامی رعایت شود. این عدالت به معنای برقراری تعادل در روابط و رفتار با تمام ذینفعان بانکی به شکل درون‌نسلی و بین‌نسلی است. در این نگاه، عدالت نه تنها یک مفهوم اخلاقی بلکه یک اصل اقتصادی و مدیریتی شمرده شده است.

ادبیات موضوع

شهید صدر (ره)، در طرح پیشنهادی خود برای بانک اسلامی سه شرط را طرح می‌کند؛ اولاً آنکه این بانکداری با شریعت اسلام در هماهنگی کامل باشد؛ ثانیاً آنکه توفیق در همه شرایط اجتماعی و در تمامی جوامع انسانی داشته باشد و ثالثاً آنکه نقش اقتصادی خود را به عنوان یک مؤسسه تجاری سودآور به درستی ایفا نماید (صدر، ۱۳۵۹). اینکه بانکداری اسلامی باید با موازین شریعت در هماهنگی کامل باشد، یادآور این نکته است که شریعت اسلامی افزون بر توصیه بر رعایت ضوابط فقهی عمومی همچون پرهیز از ربا، غرر، اکل مال به‌باطل و...، و رعایت ضوابط فقهی اختصاصی عقود همچون ممنوعیت به‌کارگیری عقد مضاربه در امور غیر تجاری بر دو مبحث مهم دیگر یعنی «اخلاق‌مداری» و «عدالت‌مداری» نیز توصیه می‌کند. در این میان، مقوله رعایت اخلاق در فعالیت‌های بانکی، خود تحت مبحث مفصلی با عنوان «بانکداری اخلاقی» جای می‌گیرد (ر.ک. عیوضلو و قلیچ، ۱۳۹۳) که پرداخت به آن خارج از هدف این پژوهش است.

اما مبحث مهم دیگری که در تحقق بانکداری اسلامی مطرح است رعایت اصول عدالت‌مداری است که در تبیین الزامات مدیریت بانک اسلامی قابل تشریح است. بند یک از ماده اول قانون عملیات بانکی بدون ربا یکی از اهداف نظام بانکی جمهوری اسلامی ایران را «استقرار نظام پولی و اعتباری بر مبنای حق و عدل (با ضوابط اسلامی) به منظور گردش صحیح پول و اعتبار در جهت سلامت و رشد اقتصاد کشور» می‌داند. در این ماده، عدالت به عنوان شرط استقرار نظام بانکی اسلامی عنوان شده است که نشان از میزان اهمیت و توجه به این مبحث در بانکداری کشور دارد.

[1] Boudawara

مفهوم‌شناسی عدالت

عدالت در لغت به مفهوم مساوات، میانه‌روی، توازن، حد وسط، انصاف است. حضرت علی(ع) در خطبه ۲۱۶ نهج‌البلاغه می‌فرمایند: «آنگاه که مردم حق رهبری را اداء کنند و زمامدار حق مردم را بپردازد، حق در آن جامعه عزّت یابد، و راه‌های دین پدیدار و نشانه‌های عدالت برقرار و... می‌شود». به نظر می‌رسد در این تعریف، حق و عدل ممزوج یکدیگر هستند و با یکدیگر معنا پیدا می‌کنند.

عدالت در نگاه افلاطون، جامع همه فضایل است و آن را زمانی اجرا شده می‌داند که هر چیزی سر جای خود نشسته باشد. یعنی یک فرد نظامی را به حکومت نگذارند، یک فرد بازاری به مسند قضاوت ننشیند و هر کسی کار خود را انجام دهد (تفضلی، ۱۳۷۲: ۲۰). در دیدگاه ارسطو، عدالت به معنای خاص دو قسم دارد: عدالت توزیعی و عدالت تعویضی؛ عدالت توزیعی به وظایف دولت در قبال مردم اشاره دارد و چگونگی توزیع مشاغل، موقعیت‌ها و اموال و دارایی‌های عمومی را معلوم می‌سازد. عدالت تعویضی به رابطه و نسبت اشیاء با یکدیگر اشاره دارد. در مبادله و تعویض کالاها باید نسبت برابری مراعات شود تا مبادله در مسیر طبیعی خود انجام پذیرد. به عبارتی بایستی یک نوع برابری و همسنگی در ثمن و مثمن مبادلات و معاملات برقرار باشد (نظری، ۱۳۸۳: ۶۹-۶۸). فارابی به عنوان «مؤسس فلسفه اسلامی»، عدالت را تناسب و هماهنگی یا قراردهی هر چیزی در جای خود، رعایت حدود هر چیزی و پرهیز و دوری از افراط و زیاده‌روی و نقصان می‌داند (جمشیدی، ۱۳۸۰: ۳۰۰).

عدالت در نگاه ابن‌خلدون، خصیصه ماهوی نظم الهی در کائنات است. با توجه به آثار و آراء ابن‌خلدون می‌توان شش معنا را برای عدالت متصور شد: عدالت به معنای رعایت اعتدال و حد وسط، عدالت به معنای قراردهی هر چیز در جای خود و رعایت استحقاق‌ها، عدالت به معنای تحقق و اجرای سیاست شرعی، عدالت به معنای تقواپیشگی و ترک گناهان، عدالت به معنای مصلحت عمومی به بهترین نحو ممکن و عدالت به معنای اصلی‌ترین مبنای تأمین عمران و امنیت در جامعه (اخوان کاظمی، ۱۳۷۷: ۱۰۰). ابن تیمیه[1] یکی از عناوین عدل را عوادالمثل (جبران ضرر) می‌داند. وی در این خصوص می‌گوید: ارزیابی درست از جبران برابر، باید بر اساس مشابه ساختن و مقایسه یک چیز با معادل آن انجام شود. جبران یک چیز با معادل آن عدالت واجب نامیده می‌شود و اگر مقداری بیشتری جبران شود، بهتر است که به آن احسان مستحب گفته می‌شود، اما کاستن از مقدار برابر، ظلم محرم است (ابن‌تیمیه، ۱۹۶۳: ۵۲۲-۵۲۱). ابن‌مسکویه عدل را جاگیری هر چیزی در محل خود و رساندن هر ذی‌حقی به حق خود و حفظ روابط بین موجودات معرفی می‌کند (طوسی، ۱۳۶۴: ۴۲).

[1] Ibn Taimiyyah

شهید مطهری نیز با اشاره به یکی از دقیق‌ترین تعاریف عدالت که «اعطای کل ذی حق حقه» (نهج‌البلاغه، حکمت ۴۳۷) به معنای رعایت حقوق افراد و اعطای حق هر صاحب حق است، بیان می‌دارند که «مردم دارای یک رشته حقوق واقعی قطع نظر از فرامین شارع مقدس هستند و عدالت یعنی رعایت و حفظ همین حقوق واقعی» (مطهری، ۱۳۶۹: ۴۳-۴۰ و ۷۰-۶۴).

از این‌رو این مبنا از عدالت را که به سنت اسلامی مستند است و به مفهوم قرارگیری هر چیزی در جایگاه خود و رسیدن حق به صاحب آن است، ملاک این پژوهش قرار می‌گیرد.

قواعد سه‌گانه عدالت

با تعریف مبنایی که از عدالت در ارتباط تنگاتنگ با حقوق افراد بیان شد، برای شناسایی قواعد عدالت باید در ابتدا ببینیم که از نگاه موازین اسلامی چه کسانی حق بهره‌مندی از امکانات و فرصت‌ها را دارند و این حق برای هرکس به چه میزان است؟

با تعمیق در مستندات اسلامی، حداقل سه قاعده عدالت‌مداری را می‌توان ذکر کرد (قلیچ، ۱۳۹۷). این قواعد در کشف الزامات عدالت‌مدارانه برای مدیریت بانکی می‌تواند راهگشا باشد.

قاعده اول: رعایت حقوق عام

حق استفاده و برخورداری از امکانات و منابع و ثروت‌های عمومی و همگانی که به حقوق عام معروف است از برای تمامی انسان‌ها برابر و یکسان می‌باشد و کلیه افراد می‌توانند در جهت افزایش عمرانی و آبادانی از این ثروت‌ها استفاده ببرند. این قاعده مهم را می‌توان از آیات قرآن کریم همچون (بقره/۲۹)، (اعراف/۱۰)، (ابراهیم۳۳-۳۲)، (هود/۶۱) و (جاثیه/۱۳) استنباط نماییم. در کلیه آیات مذکور ضمیر «کُم» بکار رفته است که عمومیت استفاده از نعمت‌های خدادادی را برای همگان در جهت اصلاح و آبادانی جائز دانسته است. هیچ کسی حق ندارد دیگری را بدون دلیل از این استفاده منع نماید و یا استفاده کسی را بی‌جهت محدود سازد.

قاعده دوم: رعایت استحقاق و شایستگی افراد

منشأ دیگر در بدست آوردن حق، کسب امتیاز و برتری معقول است. در توزیع درآمد و ثروت، کار و تلاش و کوشش یکی از این امتیازها به شمار می‌آید. هر کسی که بیشتر فعالیت نماید، بایستی سهم بیشتری از ارزش افزوده ایجاد شده را به خود اختصاص دهد.

در عهدنامه مالک اشتر، حضرت علی(ع) می‌فرمایند: «مقدار رنج هر یک را مورد توجه قرار ده و رنج یکی را به حساب دیگری قرار نده و در پاداش و مزد او به اندازه رنجی که دیده و زحمت و تلاشی که کرده است کوتاهی نکن.» (نهج البلاغه / نامه ۵۳). در عدالت به هرکسی سهم بایسته داده می‌شود و بنابراین همگان در رسیدن به سهم خود و قرار گرفتن در جایگاه بایسته خود برابر می‌شوند (طباطبائی، ۱۳۶۳، ج ۱۲: ۳۳۱).

قرآن کریم در آیه‌ای (کهف/۳۰) به این نکته مهم اشاره دارد که هر کسی که زحمتی کشیده باشد و فعالیتی کرده باشد و یا در زبان اقتصادی، ارزشی را ایجاد نموده باشد، مستحق دریافت مزد و اجر است. همچنین در (هود/۸۵) می‌فرماید: «ای قوم، در سنجش وزن و کیل اجناس عدالت کنید و آن را تمام دهید و به مردم کم نفروشید و در زمین به فساد برنخیزید». علامه طباطبائی در تفسیر این آیه می‌نویسند: اگر که زیاده از حد (حق) بنا بر خیانت گرفته شود (یا به عبارت دیگر مزد یک نفر به قدر تلاشش پرداخت نشود) این باعث فساد می‌شود و اگر این امر از یک دو نفر تجاوز کند و همه‌گیر شود، آنگاه اعتماد و وثوق از جامعه رخت بر می‌بندد و امنیت مختل می‌شود. (طباطبائی، ۱۳۶۳، ج ۱۰: ۵۴۴-۵۴۲). علامه جعفری نیز در تفسیر این آیه می‌فرمایند: «کار و تلاش مفید و ارزش‌هایی را که به وسیله یک فرد یا گروه به وجود آمده است، فقط و فقط باید به حساب خود بوجود آورنده یا بوجود آورندگان آنها منظور شود و هرگز نباید به حساب دیگران گذاشته شود.» (جعفری، ۱۳۷۸، ۱۲۱)

همچون آیه ۳۲ سوره نساء به این نکته اشاره دارد که هر کسی به قدر تلاش و کوشش سازنده‌ای که داشته و به قدر استحقاقش در ثروت‌ها و دارائی‌های بوجود آمده سهم و نصیب دارد. بنابراین توزیع این ثروت‌ها هنگامی عادلانه می‌شود که حق هر صاحب حقی را که به واسطه کار و فعالیتش به آن حق رسیده است بطور کامل ادا شود و خارج این رفتار نمودن مساوی بی‌عدالتی و ظلم است.

شهید مطهری نیز یکی از معانی عدالت را «موزون بودن» می‌داند و می‌افزاید: اگر مجموعه‌ای را در نظر بگیریم که در آن اجزاء و ابعاض مختلفی به کار رفته است و هدف خاصی از آن موردنظر است باید شرایط معینی در آن از حیث مقدار لازم هر جزء و کیفیت ارتباط اجزا با یکدیگر رعایت شود و تنها در این صورت است که مجموعه می‌تواند باقی بماند و اثر مطلوب خود را برجا بگذارد و نقش منظور شده را ایفا کند. (مطهری، ۱۳۵۲: ۵۴)

بنابراین استحقاق داشتن در استفاده از امکانات و منابع عمومی بر حسب امتیاز و شایستگی افراد، امری مقبول و قابل استناد به آیات و روایات است. به عبارتی توزیع مساوی و علی‌السویه منابع بین افراد جامعه نه تنها به معنای عدالت‌ورزی نیست بلکه عین بی‌عدالتی است. افراد حق دارند بنا بر میزان

استحقاق، شایستگی و لیاقتی که از خود نشان می‌دهند خود را در دریافت امکانات و خدمات بیشتر محق جلوه دهند.

البته این قاعده با قاعده اول تعارضی ندارد چرا که قاعده اول به برابری شرایط مسابقه بر می‌گردد حال آنکه قاعده دوم به این مهم اشاره دارد که در حین مسابقه هرکسی بیشتر تلاش نمود مستحق دریافت امتیاز و بهره بیشتر است. طبیعی است اگر شرایط ابتدایی برای همگان برابر نباشد، تلاش و کوشش افراد در حین مسابقه جهت دستیابی به منابع توزیعی بی‌فایده بوده و روند کشف استحقاق آنان خدشه‌دار می‌شود.

قاعده سوم: توجه به نیازمندی طبقه محروم

قاعده سوم متوجه نیاز و احتیاج اقشار ضعیف و ناتوان است. پس از آنکه قرآن کریم نعمت‌های الهی را برای عموم مردم در جهت عمران و آبادانی قرار داد و پس از آنکه افراد بنا بر تلاش و کوشش و فعالیت ذهنی و بدنی‌شان سهم و نصیبی از منابع را از آن خود کردند؛ عده‌ای هم باقی می‌مانند که به علتی غیر از تنبلی و تن‌پروری، نتوانستند خود را مستحق دریافت منابع از راه تلاش و کوشش نشان دهند. بنا به آیات قرآن کریم (معارج/۲۴) و (ذاریات/۱۹) این افراد نیز دارای حق هستند.

ملاحظه می‌شود که قرآن کریم یک «حق» لازم و واجب را در درون اموال طبقه توانای جامعه قرار داده است و حتی از لحاظ مالکیت نیز افراد توانا را صاحب آن بخش مخصوص از اموال خود نمی‌داند و آن را مستقیماً حقِّ محرومین و فقرای جامعه برمی‌شمارد. نکته بسیار جالب کلام قرآن اینست که بین حق این افراد ناتوان در اموال اغنیاء و نوع حق اغنیاء در مال خودشان تفاوت چندانی وجود ندارد و هر دو گروه در توزیع عادلانه ثروت و دارائی مستحق هستند. خمس، زکات، انفاق، صدقه و مالیات‌های حکومت اسلامی از جمله راهکارهائی است که اسلام برای تحقق این امر مهم ارائه نموده است (انفال/۴۱)، (حدید/۷) و (حشر/۷).

روش تحقیق

این تحقیق با رویکرد اکتشافی و توصیفی از دو بخش کیفی و کمی تشکیل شده است. ابتدا در بخش کیفی جهت استخراج گویه‌های الزامی عدالت‌محور در مدیریت بانکی (مدیرعامل و هیئت‌مدیره) از روش تئوری داده بنیاد و تحلیل محتوا استفاده شده است. این روش‌ها ازجمله روش‌های پژوهش استقرایی است که ریشه در واقعیت داشته و حوادث را به نحوی که هستند توصیف می‌کند؛ در این روش برای

جمع‌آوری داده‌های کیفی مبتنی بر نمونه‌گیری باز، به صورت هدفمند تعدادی از خبرگان، کارشناسان، پژوهشگران و مدیران حوزه بانکداری و حاکمیت شرعی بانکی به‌عنوان مشارکت‌کننده در پژوهش انتخاب شدند. نتایج از تجزیه و تحلیل داده‌های مصاحبه‌ای و پرسشنامه‌ای حاصل شده است. کدگذاری محوری با هدف گردآوری تجزیه و تحلیل تئوری داده بنیاد به‌منظور تشکیل یک واحد انجام می‌شود. مدل پارادایم یک ابزار تحلیلی است که به جمع‌آوری سیستماتیک و مرتب کردن داده‌ها به‌گونه‌ای که ساختار و فرآیند یکپارچه شوند کمک می‌کند.

اما در بخش کمی، جهت تأیید خبرگانیِ گویه‌های الزامی عدالت‌محور در مدیریت بانکی از روش دلفی فازی با طیف لیکرت تحت ابزار پرسشنامه استفاده شده است. روش یا تکنیک دلفی را راه رسیدن به اجماع گروهی از طریق یک سری از راندهای پرسشنامه‌ای با حفظ گمنامی پاسخ دهندگان، و بازخورد نظرات به اعضای پانل تعریف کرده‌اند (کینی[1] و همکاران، ۲۰۰۱). عموماً از این روش در جمع‌آوری نظرات جهت یافتن اجماع و توافق جمعی درباره‌ی موضوعات مورد اختلاف، استفاده می‌شود. دلفی روشی ارزان، چندکاره، عینی و آسان برای شناسایی و فهمیدن است و با استفاده گسترده از نظرات، اجماع قوی و مستحکم از نظرات، به خصوص در موارد عدم وضوح و کمبود شواهد تجربی، ارائه می‌دهد. انعطاف‌پذیری زیاد رویکرد، کاربرد در رشته‌های مختلف، بکارگیری رویکردهای ارتباطی مختلف و امکان استفاده در سطح جغرافیایی وسیع، عدم نیاز به آموزش مصاحبه‌شوندگان، گمنامی، ارائه بحث‌های بازشناسایی و فهم زیربنای موضوع از مزایای دیگر دلفی است. از دیگر فواید این روش، کسب اجماع در گروه‌های مخالف، اعتبار محتوا و طراحی برنامه‌ها با حمایت نسبی شرکت‌کنندگان است و به خصوص عدم نفوذ عقاید و شخصیت افراد خاص در نظرات گروه، آزادی از هرگونه فشار، تسهیل درستکاری اعضای پانل و ارائه دید بی‌طرفانه همراه با صداقت در بیان ایده‌ها و گزینه ها امکان‌پذیر است (احمدی، ۱۳۸۸: ۱۰۶). از طرفی چون در دنیای واقعی ابهامات وجود دارد استفاده از «محیط فازی» باعث حذف عدم قطعیت‌ها می‌شود و این استفاده در تکنیک دلفی نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد. دلفی فازی روشی برای دستیابی به توافق از دیدگاه خبرگان مبتنی بر اصول محاسبات منطق فازی و سیستم استنتاج فازی است. در این روش کوشش می‌شود با استفاده از اعداد فازی و محاسبات فازی دیدگاه خبرگان بهتر بازنمایی شود.

[1] Keeney

نتایج تحقیق

آنگونه که در بخش‌های قبلی اشاره شد، حداقل سه قاعده اصلی برای عدالت قابل تعریف است. از سوی دیگر می‌توان اذعان داشت که اقدامات مدیریت بانکی (مدیرعامل و هیئت‌مدیره) حداقل چهار بخش کارکنان، مشتریان، سهام‌داران و آحاد افراد جامعه را تحت تاثیر خود قرار می‌دهد. از این‌رو با استفاده از روش تحقیق کیفی تئوری داده بنیاد و تحلیل محتوا، الزامات عدالت‌محور مدیریت بانکی در یک ماتریس چهار در سه قابل تبیین است.

جدول شماره ۱: چهارچوب ماتریسی الزامات عدالت‌محور مدیریت بانکی

الزامات قاعده اول برای کارکنان بانکی (A_1)	الزامات قاعده دوم برای کارکنان بانکی (A_2)	الزامات قاعده سوم برای کارکنان بانکی (A_3)
الزامات قاعده اول برای مشتریان بانکی (B_1)	الزامات قاعده دوم برای مشتریان بانکی (B_2)	الزامات قاعده سوم برای مشتریان بانکی (B_3)
الزامات قاعده اول برای سهامداران (C_1)	الزامات قاعده دوم برای سهامداران (C_2)	الزامات قاعده سوم برای سهامداران (C_3)
الزامات قاعده اول برای آحاد جامعه (D_1)	الزامات قاعده دوم برای آحاد جامعه (D_2)	الزامات قاعده سوم برای آحاد جامعه (D_3)

الزامات عدالت‌محور مدیریت بانکی تحت قاعده اول

بر اساس قاعده اول پیش‌گفته، هدف پرهیز از تبعیض ناروا و بدون دلیل و صرفاً براساس روابط غیر ضابطه‌مند در رفتار مدیریتی بانک است به نحوی که با افرادی که شرایط یکسانی دارند، رفتاری غیرتبعیضی انجام شود. براساس روش تحقیق تحلیلی توصیفی و استفاده از ابزار پرسشنامه، گویه‌های ذیل در رعایت قاعده اول در مدیریت بانکی قابل استخراج است.

جدول شماره ۲: گویه‌های الزاماتی عدالت‌محور مدیریت بانکی تحت قاعده اول

مخاطبین	کد گویه	گویه الزاماتی
کارکنان بانک	A_{11}	مدیریت بانک نباید در نظام جذب و استخدام بانک، بین دو متقاضی که از لحاظ رزومه تحصیلی و کاری و توانمندی و روحیات کار سازمانی همانند هم هستند، تفاوتی قائل شود.
	A_{12}	مدیریت بانک نباید در نظام دستمزد و پاداش، بین دو کارمند که از لحاظ کاری و ثمربخشی در سازمان همانند هم هستند، تفاوتی قائل شود.
	A_{13}	مدیریت بانک نباید در نظام آموزش و مهارت‌افزایی، بین دو کارمند که از لحاظ کاری و ثمربخشی در سازمان همانند هم هستند، تفاوتی قائل شود.
	A_{14}	مدیریت بانک نباید در ارتقای شغلی، بین دو کارمند که از لحاظ کاری و ثمربخشی در سازمان همانند هم هستند، تفاوتی قائل شود.
مشتریان بانک	B_{11}	مدیریت بانک نباید در نظام خدمت‌رسانی، بین دو مشتری که از لحاظ سابقه رفتاری و شرایط مالی همانند هم هستند تفاوتی قائل شود. این ممنوعیت شامل مصادیقی همچون نوبت‌دهی خارج از قاعده، تسریع در انجام پرونده‌های تسهیلاتی برای افراد بانفوذ، برخورداری از امتیازهای ویژه همچون افشای اطلاعات محرمانه برای افراد بانفوذ که موجب محروم شدن سایر مشتریان و تبعیض به نفع عده‌ای دیگر می‌شود (رانت اطلاعاتی)، رسیدگی تبعیض‌آمیز به شکایات و ... می‌شود.
	B_{12}	مدیریت بانک باید امکان دسترسی و ارتباط مشتریان با خود را به نحو برابر فراهم سازند.
سهام‌داران بانک	C_{11}	مدیریت بانک نباید در ارائه گزارش دوره‌ای و افشای اطلاعات، بین دو سهامدار که از لحاظ شرایط سهامداری همانند هم هستند، تفاوتی قائل شود.
	C_{12}	مدیریت بانک نباید در توجه به نظرات و حق رای سهام‌داران، بین دو سهام‌دار که از لحاظ شرایط سهام‌داری همانند هم هستند، تفاوتی قائل شود.
	C_{13}	مدیریت بانک نباید در رسیدگی و پیگیری امور سهام‌داری، بین دو سهام‌دار که از لحاظ شرایط سهام‌داری همانند هم هستند، تفاوتی قائل شود.

(ادامه) جدول شماره ۲: گویه‌های الزاماتی عدالت‌محور مدیریت بانکی تحت قاعده اول

مخاطبین	کد گویه	گویه الزاماتی
آحاد جامعه	D_{11}	مدیریت بانک نباید با خلق پول بی‌پشتوانه (خارج از ضوابط بانک مرکزی)، به کاهش قدرت خرید دارایی آحاد جامعه دامن بزند.[۱]
	D_{12}	مدیریت بانک نباید در نظام اعتباردهی خود (همچون اعطای تسهیلات به بنگاه‌های آلاینده محیط زیست) به تخریب یا تضعیف محیط زیست به عنوان یکی از حقوق عامه جامعه دامن بزند.
	D_{13}	مدیریت بانک نباید در نحوه استفاده از انرژی در ساختمان‌های ستادی و شعب بانک از حیث وسایل سرمایشی و گرمایشی و استفاده از مواد در تجهیزات اداری و غیره به تخریب یا تضعیف محیط زیست به عنوان یکی از حقوق عامه جامعه دامن بزند.
	D_{14}	مدیریت بانک نباید با اقدامات خود (همچون رفتارهای پرریسک و متهورانه مالی، عدم ایفای به‌موقع و کامل تعهدات، ایجاد شوک در اقتصاد) امنیت، آرامش و ثبات اقتصادی جامعه را به عنوان یکی از حقوق عامه جامعه خدشه‌دار سازد.
	D_{15}	مدیریت بانک نباید در تبلیغات و اطلاع‌رسانی به آحاد جامعه از تبعیض، اغراق و غیرواقع‌گرایی استفاده کند.

منبع: یافته‌های تحقیق

الزامات عدالت‌محور مدیریت بانکی تحت قاعده دوم

براساس قاعده دوم پیش‌گفته، هدف رعایت شایستگی، استحقاق و شرایط نابرابر در رفتار مدیریتی با دو فرد مختلف است. بر خلاف مورد قبل چنانچه در اینجا مدیر بانک، رفتار یکسانی با دو نفر که شرایط و شایستگی برابری ندارند داشته باشد، این خود مصداق بی‌عدالتی خواهد بود. براساس روش تحقیق تحلیلی توصیفی و استفاده از ابزار پرسشنامه، گویه‌های ذیل در رعایت قاعده دوم در مدیریت بانکی قابل استخراج است.

[۱] هر فردی از جامعه با در اختیار داشتن پول، صاحب حقی خواهد بود. از این‌رو قاعده اول عدالت در صیانت از قدرت خرید و ارزش پول، قابلیت تعریف دارد. افرادی که ثروت خود را به شکل پول نگه می‌دارند، افرادی هستند که با اعتماد به اعتباری که دولت به پول بخشیده است، سرمایه خود را در قالب آن ذخیره کرده‌اند و از این‌رو انتظار دارند که این ارزش، بدون دلیل و در پی اقدامات نهادی خارجی کاهش نیابد. به عبارتی فردی که دارایی خود را در قالب پول ذخیره نموده، از یک حقوق عام برخوردار است؛ چراکه ارزش پول اعتبار شده به قدرت خرید آن است و فرد صاحب پول، مالکیت قدرت خرید آن را در اختیار داشته و به نوعی صاحب حق در استفاده و یا انتقال آن می‌باشد. اما این قدرت خرید با خلق پول بی‌پشتوانه دچار کاهش می‌شود (ر.ک. صمصامی و کیانپور، ۱۳۹۴ و توسلی و قلیچ، ۱۳۹۲).

جدول شماره ۳: گویه‌های الزاماتی عدالت‌محور مدیریت بانکی تحت قاعده دوم

مخاطبین	کد گویه	گویه الزاماتی
کارکنان بانک	A_{21}	مدیریت بانک باید در نظام جذب و استخدام بانک، بین دو متقاضی که از لحاظ رزومه تحصیلی و کاری و توانمندی و روحیات کار سازمانی همانند هم نیستند، تفاوت قائل شود.
	A_{22}	مدیریت بانک باید در نظام دستمزد و پاداش، بین دو کارمندی که از لحاظ کاری و ثمربخشی در سازمان متفاوت از هم هستند، تفاوت قائل شود و به فرد مؤثرتر پرداخت بیشتری داشته باشد.
	A_{23}	مدیریت بانک باید در ارتقای شغلی، بین دو کارمندی که از لحاظ کاری و ثمربخشی در سازمان متفاوت از هم هستند، تفاوت قائل شود و فرد مؤثرتر را ارتقای بیشتری بخشد.
مشتریان بانک	B_{21}	مدیریت بانک باید در پرداخت مابه‌التفاوت سود قطعی از سود علی‌الحساب در انتهای دوره به تناسب مدت و مقدار سپرده‌گذاری مدت‌دار سپرده‌گذاران اقدام نماید.[1]
	B_{22}	مدیریت بانک باید در ارائه خدمات بانکی نسبت به مشتری خوش‌سابقه‌تر و متعهدتر اولویت قائل شود یا شرایط تسهیل‌کننده بهتری برای او فراهم سازد.
	B_{23}	مدیریت بانک باید در ارائه خدمات بانکی نسبت به مشتری که اعتبار مالی بالاتری دارد اولویت قائل شود یا شرایط تسهیل‌کننده بهتری برای او فراهم سازد.
	B_{24}	مدیریت بانک باید در ارائه خدمات بانکی کارمزدی متناسب با کار و خدمات انجام شده، از مشتریان طلب نماید.
سهامداران بانک	C_{21}	مدیریت بانک باید در ارتباط با امور سهامداری، حق تقدم سهامداران را رعایت نماید.
	C_{22}	مدیریت بانک باید در ارائه گزارش دوره‌ای و افشای اطلاعات، طبقه‌بندی و جایگاه سهامداران را لحاظ نماید.
	C_{23}	مدیریت بانکی باید حق و حقوق سهامداران ازجمله بازده‌های مالی را به صورت کامل و به‌موقع محاسبه و پرداخت نماید.
آحاد جامعه	D_{21}	مدیریت بانک باید در نظام اعتباردهی خود، مساعدت و همراهی بیشتری با بنگاه‌های اقتصادی مفید برای محیط زیست (بنگاه‌های سبز) داشته باشند.
	D_{22}	مدیریت بانک باید در نظام اعتباردهی خود، مساعدت و همراهی بیشتری با بنگاه‌های اقتصادی مفید برای امنیت، ثبات و رشد اقتصادی جامعه داشته باشند.

منبع: یافته‌های تحقیق

[1] در سپرده‌گذاری مدت‌دار سپرده‌گذاران وجوه خود را وکالتا به بانک می‌سپارند و بانک وظیفه دارد با آن سپرده‌ها در چارچوب عقود اسلامی فعالیت کرده و سود حاصله را (پس از کسر سهم سهامداران بانک و حق‌الوکاله بانک) به تناسب آورده هر سپرده‌گذار بین آنان توزیع نماید. در این راستا، پرداخت سود علی‌الحساب به نحو موقت است و مدیریت بانک وظیفه دارد سود قطعی را در انتهای دوره محاسبه و مابه‌التفاوت را به تناسب مدت و مقدار سپرده‌گذاری مدت‌دار به سپرده‌گذاران پرداخت نماید. از این‌رو عدم رعایت تناسب و استحقاق سپرده‌گذاران در این رویه، از مصادیق بی‌عدالتی بشمار می‌آید.

الزامات عدالت‌محور مدیریت بانکی تحت قاعده سوم

بر اساس قاعده سوم پیش‌گفته، هدف توجه به اقشار ضعیف و محروم جامعه است. البته ممکن است در اینجا تعارض منافع بین سهام‌داران و جامعه مخاطب مذکور ایجاد شود؛ چراکه بانک وکیل سپرده‌گذاران و سهام‌داران در بکارگیری منابع بانکی در طرح‌های اقتصادی پربازده و کسب سود است. در این حال اگر بانک بخواهد بخشی از تسهیلات را در مسیری غیر از این با هدف حمایت از محرومان و نیازمندان مصرف نماید با غرض موکلان خود که همان سهام‌داران و سپرده‌گذاران است در تعارض واقع می‌شود. از این‌رو به نظر می‌رسد که چنانچه صاحبان سرمایه بانک رضایت به هزینه‌کرد سرمایه در این مسیر نداشته باشند نمی‌توان این عامل را به پیش برد (ر.ک. قلیچ، ۱۳۹۷). براساس روش تحقیق تحلیلی توصیفی و استفاده از ابزار پرسشنامه، گویه‌های ذیل در رعایت قاعده سوم در مدیریت بانکی قابل استخراج است.[۱]

جدول شماره ۴: گویه‌های الزاماتی عدالت‌محور مدیریت بانکی تحت قاعده سوم

مخاطبین	کد گویه	گویه الزاماتی
آحاد جامعه	D_{31}	مدیریت بانک باید در اعطای تسهیلات قرض‌الحسنه به طبقه محروم جامعه با اولویت ایجاد کارآفرینی و رفع فقر کوشا باشد.
	D_{32}	مدیریت بانک باید در اعطای تسهیلات انتفاعی (غیرقرض‌الحسنه‌ای) با نرخ ترجیحی به طبقه محروم جامعه با اولویت ایجاد کارآفرینی و رفع فقر کوشا باشد.
	D_{33}	مدیریت بانک باید در ارایه خدمات بانکی با کارمزد ترجیحی به طبقه محروم جامعه کوشا باشد.
	D_{34}	مدیریت بانک باید در همکاری با نهادهای حمایتی همچون کمیته امداد امام خمینی (ره) و سازمان بهزیستی و غیره کوشا باشد.
	D_{35}	مدیریت بانک باید در همکاری با اشخاص خیّر و نهادهای خیریه و واقفین کوشا باشد.
	D_{36}	مدیریت بانک باید در فراهم‌سازی بسترهای سخت‌افزاری و نرم‌افزاری ارایه خدمات متناسب به معلولان و ناتوانان و کم‌توانان جسمی و ذهنی کوشا باشد.

منبع: یافته‌های تحقیق

[۱] شایان ذکر است گویه‌های مرتبط با سایر دسته مخاطبین (کارکنان و مشتریان و سهام‌داران) کمتر قابل اشاره بوده است و از این‌رو در قاعده سوم صرفا به مخاطب دسته چهارم پرداخته شده است.

در ادامه و در بخش کمی، جهت تأیید خبرگانی ۳۲ گویه الزاماتی فوق، از روش دلفی فازی با طیف لیکرت تحت ابزار پرسشنامه استفاده شده است. خبرگان و متخصصان مخاطب پرسشنامه، نظر خود را بر اساس طیف لیکرت در بازه ۱ تا ۵ (کاملا مخالف، مخالف، ممتنع، موافق و کاملاً موافق) طرح نمودند. تعداد خبرگان پاسخ‌دهنده به پرسشنامه ۲۴ نفر بوده است.

برای بررسی روایی محتوا، پرسشنامه در اختیار شش نفر از اساتید مربوطه قرار گرفت و اصلاحات لازم اعمال شد. همچنین برای بررسی روایی سازه‌ها، تحلیل عاملی تأییدی (CFA) در نرم‌افزار (AMOS) جهت صحت ساختار اولیه پرسشنامه و در ادامه با نرم‌افزار اسمارت پی‌ال‌اس جهت ارزیابی مدل بیرونی انجام شد که نتایج شاخص‌های برازش مدل شامل CFI=۰/۹۱، TLI=۰/۹۶ و MSEA=۰/۰۵ نشان‌دهنده برازش مناسب ساختار پرسشنامه بود. همچنین پایایی ابزار از طریق ضریب آلفای کرونباخ برای هر یک از سازه‌ها محاسبه شد که برای همگی بالاتر از ۰/۷۵ به‌دست آمد.

در الگوریتم اجرای تکنیک دلفی فازی برای غربالگری نخست باید طیف فازی مناسبی برای فازی‌سازی عبارات کلامی پاسخ‌دهندگان توسعه داد. برای این منظور می‌توان از روش‌های توسعه طیف فازی استفاده کرد.

جدول شماره ۵: عبارات کلامی و اعداد دلفی فازی

عبارات کلامی	اعداد فازی مثلثی
کاملا مخالف (۱)	(۰،۰،۰.۲۵)
مخالف (۲)	(۰،۰.۲۵،۰.۵)
ممتنع (۳)	(۰.۲۵،۰.۵،۰.۷۵)
موافق (۴)	(۰.۵،۰.۷۵،۱)
کاملا موافق (۵)	(۰.۷۵،۱،۱)

منبع: (اچسو[1] و همکاران، ۲۰۱۰)

در ادامه جهت تأیید نهایی گویه‌ها از منظر خبرگان و کارشناسان امر، نیاز است که میانگین فازی به اعداد قطعی (دیفازی شده) تبدیل گردد. در این پژوهش براساس نظر خبرگان عدد آستانه میانگین قطعی، مقدار ۰/۷ درنظر گرفته شده است؛ به عبارتی گویه‌هایی که میانگین قطعی آنها از عدد ۰/۷ بیشتر است مورد تأیید نهایی خبرگانی قرار می‌گیرند و مابقی موارد مردود و حذف می‌شوند. یادآور می‌شود

[1] Hsu

۳۲ گویه الزاماتی عدالت‌محور مدیریت بانکی در چهار بخش ارتباط مدیریتی با کارکنان بانکی (A)، با مشتریان بانکی (B)، با سهامداران (C) و با آحاد جامعه (D) استخراج شده‌اند.

جدول شماره ۶: تعیین وضعیت گویه‌های الزاماتی با استفاده از روش دلفی فازی

کد گویه	طیف لیکرت					میانگین فازی			میانگین قطعی	وضعیت
	۵	۴	۳	۲	۱					
A_{11}	۲۲	۱	۱	۰	۰	۰.۹۹	۰.۹۷	۰.۷۲	۰.۸۹۲	تائید
A_{12}	۲۰	۲	۲	۰	۰	۰.۹۸	۰.۹۴	۰.۶۹	۰.۸۶۸	تائید
A_{13}	۱۶	۳	۲	۳	۰	۰.۹۲	۰.۸۳	۰.۵۸	۰.۷۷۸	تائید
A_{14}	۲۱	۲	۱	۰	۰	۰.۹۹	۰.۹۶	۰.۷۱	۰.۸۸۵	تائید
A_{21}	۲۳	۱	۰	۰	۰	۱	۰.۹۹	۰.۷۴	۰.۹۱۰	تائید
A_{22}	۲۲	۲	۰	۰	۰	۱	۰.۹۸	۰.۷۳	۰.۹۰۳	تائید
A_{23}	۲۱	۲	۱	۰	۰	۰.۹۹	۰.۹۶	۰.۷۱	۰.۸۸۵	تائید
B_{11}	۱۹	۳	۲	۰	۰	۰.۹۸	۰.۹۳	۰.۶۸	۰.۸۶۱	تائید
B_{12}	۱۵	۳	۲	۲	۲	۰.۸۸	۰.۷۸	۰.۵۵	۰.۷۳۶	تائید
B_{21}	۱۴	۴	۲	۳	۱	۰.۸۹	۰.۷۸	۰.۵۴	۰.۷۳۶	تائید
B_{22}	۲۱	۲	۱	۰	۰	۰.۹۹	۰.۹۶	۰.۷۱	۰.۸۸۵	تائید
B_{23}	۱۴	۶	۱	۳	۰	۰.۹۳	۰.۸۲	۰.۵۷	۰.۷۷۴	تائید
B_{24}	۲۰	۲	۲	۰	۰	۰.۹۸	۰.۹۴	۰.۶۹	۰.۸۶۸	تائید
C_{11}	۲۲	۲	۰	۰	۰	۱	۰.۹۸	۰.۷۳	۰.۹۰۳	تائید
C_{12}	۲۲	۲	۰	۰	۰	۱	۰.۹۸	۰.۷۳	۰.۹۰۳	تائید
C_{13}	۲۳	۱	۰	۰	۰	۱	۰.۹۹	۰.۷۴	۰.۹۱۰	تائید
C_{21}	۲۱	۲	۰	۱	۰	۰.۹۸	۰.۹۵	۰.۷۰	۰.۸۷۵	تائید
C_{22}	۲۰	۲	۱	۱	۰	۰.۹۷	۰.۹۳	۰.۶۸	۰.۸۵۸	تائید
C_{23}	۲۲	۲	۰	۰	۰	۱	۰.۹۸	۰.۷۳	۰.۹۰۳	تائید
D_{11}	۱۲	۴	۴	۲	۲	۰.۸۵	۰.۷۳	۰.۵۰	۰.۶۹۴	عدم تائید
D_{12}	۱۲	۵	۲	۴	۱	۰.۸۶	۰.۷۴	۰.۵۰	۰.۷۰۱	تائید
D_{13}	۱۸	۴	۱	۱	۰	۰.۹۷	۰.۹۱	۰.۶۶	۰.۸۴۴	تائید
D_{14}	۱۹	۴	۱	۰	۰	۰.۹۹	۰.۹۴	۰.۶۹	۰.۸۷۲	تائید
D_{15}	۱۹	۳	۲	۰	۰	۰.۹۸	۰.۹۳	۰.۶۸	۰.۸۶۱	تائید
D_{21}	۱۱	۶	۲	۳	۲	۰.۸۵	۰.۷۲	۰.۴۹	۰.۶۸۸	عدم تائید
D_{22}	۱۲	۵	۳	۲	۲	۰.۸۶	۰.۷۴	۰.۵۱	۰.۷۰۵	تائید
D_{31}	۱۵	۳	۲	۲	۲	۰.۸۸	۰.۷۸	۰.۵۵	۰.۷۳۶	تائید
D_{32}	۱۱	۴	۴	۲	۳	۰.۸۲	۰.۶۹	۰.۴۷	۰.۶۶۰	عدم تائید
D_{33}	۱۲	۳	۵	۲	۲	۰.۸۴	۰.۷۲	۰.۴۹	۰.۶۸۴	عدم تائید
D_{34}	۱۲	۴	۶	۱	۱	۰.۸۹	۰.۷۶	۰.۵۲	۰.۷۲۲	تائید
D_{35}	۱۱	۳	۷	۱	۱	۰.۸۷	۰.۷۴	۰.۵۰	۰.۷۰۳	تائید
D_{36}	۱۸	۳	۳	۰	۰	۰.۹۷	۰.۹۱	۰.۶۶	۰.۸۴۴	تائید

منبع: یافته‌های تحقیق

آنگونه که در جدول شماره (۶) مشخص شده است، از بین ۳۲ گویه استخراج شده جهت تبیین الزامات عدالت‌محور مدیریت بانکی، میانگین قطعی (دی‌فازی شده) چهارگویه کمتر از سطح آستانه (۰/۷) بوده و از این‌رو حذف می‌شوند. این چهارگویه عبارت است از (D11، D21، D32 و D33) که همگی مرتبط با دسته چهارم مخاطبین (آحاد جامعه) است. شاید علت اصلی عدم تأیید این چهارگویه آن است که در نزد بخشی از جامعه خبرگانی، بانک به عنوان یک بنگاه انتفاعی صرف دیده شده است و رعایت یکسری اصول عدالت‌محور که نفع اجتماعی و عام دارد چندان ضروری انگاشته نشده است.

اما براساس این نتایج، ۲۸ گویه مورد تأیید قرار گرفتند که از این میان، امتیاز قطعی (دی‌فازی شده) شش گویه بالاتر از ۰/۹ شده است که نشان از اهمیت بالا و اجماع مطلق خبرگانی درباره آنها دارد. این شش گویه عبارت است از:

جدول شماره ۷: گویه‌های با امتیاز قطعی بالای ۰/۹

A_{21}	مدیریت بانک باید در نظام جذب و استخدام بانک، بین دو متقاضی که از لحاظ رزومه تحصیلی و کاری و توانمندی و روحیات کار سازمانی همانند هم نیستند، تفاوت قائل شود.
A_{22}	مدیریت بانک باید در نظام دستمزد و پاداش، بین دو کارکنی که از لحاظ کاری و ثمربخشی در سازمان متفاوت از هم هستند تفاوت قائل شود و به فرد مؤثرتر پرداخت بهتری داشته باشد.
C_{23}	مدیریت بانکی باید حق و حقوق سهامداران ازجمله بازده‌های مالی را به صورت کامل و به‌موقع محاسبه و پرداخت نماید.
C_{11}	مدیریت بانک نباید در ارائه گزارش دوره‌ای و افشای اطلاعات، بین دو سهامدار که از لحاظ شرایط سهامداری همانند هم هستند، تفاوتی قائل شود.
C_{12}	مدیریت بانک نباید در توجه به نظرات و حق رای سهامداران، بین دو سهامدار که از لحاظ شرایط سهامداری همانند هم هستند، تفاوتی قائل شود.
C_{13}	مدیریت بانک نباید در رسیدگی و پیگیری امور سهامداری، بین دو سهامدار که از لحاظ شرایط سهامداری همانند هم هستند، تفاوتی قائل شود.

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

رعایت موازین بانکداری اسلامی صرفاً محدود به اسلامی بودن قراردادها و عقود بانکی نیست؛ بلکه در سراسر عملیات، فعالیت‌ها و اقدامات یک بانک اسلامی دارای اثر و نقش است. از سوی دیگر این موازین شرعی محدود به رعایت قواعد فقهی عمومی و اختصاصی همچون پرهیز از ربا، اکل مال به‌باطل، غرر و یا رعایت اخلاق بانکداری نمی‌شود و در این میان می‌توان به رعایت «عدالت» به

عنوان یکی دیگر از موازین شریعت اسلامی اشاره داشت. ماده اول قانون عملیات بانکی بدون ربا نیز استقرار نظام پولی و اعتباری را بر مبنای حق و عدل (با ضوابط اسلامی) هدفگذاری کرده است و این اهمیت توجه به مقوله عدالت در بانکداری کشور را یادآور می‌شود.

با این حساب، نیاز است تمام بخش‌های یک بانک اسلامی ازجمله مدیریت بانکی (مدیرعامل و هیئت مدیره) در رعایت کلیه موازین اسلامی ازجمله عدالت‌مداری کوشا باشند. مدیریت بانکی حداقل در چهار بخش مدیریت رفتار با کارکنان بانکی، مدیریت رفتار با مشتریان بانکی، مدیریت رفتار با سهام‌داران بانکی و مدیریت رفتار با جامعه قابل تبیین و توضیح است.

نتایج این تحقیق که مستند به منابع اسلامی است نشان داد که مفهوم عدالت با رعایت کامل حق و حقوق افراد پیوند داشته و سه قاعده رعایت حقوق عام، رعایت استحقاق افراد و توجه به نیازمندی طبقه محروم، سه قاعده بنیادی برای کشف الزامات عدالت‌محور مدیریت بانکی در منظومه حاکمیت شرکتی اسلامی (حاکمیت شرعی) است. تبیین قواعد سه‌گانه در رفتار مدیریتی بانک با چهار دسته مخاطب (کارکنان بانکی، مشتریان بانکی، سهام‌داران بانکی و آحاد جامعه) شمای کلی پژوهش را تشکیل داده است. در ادامه با استفاده روش تحلیلی توصیفی و تئوری داده‌بنیاد و تحلیل محتوا در بخش کیفی و نیز روش دلفی فازی در بخش کمی با ابزار پرسشنامه جهت کسب نظرات خبرگان و صاحبنظران، ۳۲ گویه الزاماتی عدالت‌محور در مدیریت بانکی به تفکیک قواعد سه‌گانه و چهار دسته مخاطبین مذکور استخراج، ۲۸ گویه مورد تأیید خبرگانی و ۶ گویه مورد اجماع مطلق خبرگانی قرار گرفت.

منابع و مآخذ

۱- احمدی، نسیبه (۱۳۸۸)، «***معرفی و نقد روش دلفی***»، کتاب ماه علوم اجتماعی، شماره ۲۲.

۲- اخوان کاظمی، بهرام (۱۳۷۷)، «***نظریات عدالت در اندیشه سیاسی ابن خلدون***»، مجلّه دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه تهران.

۳- اذر، عادل، مجتبی فرخ و حمید جانانی (۱۳۹۵)، «***بررسی رابطهٔ علّی عدالت سازمانی با رضایت مشتری از طریق نقش میانجی سرمایهٔ اجتماعی در بانک‌های تجاری***»، فصلنامه مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۳، شماره ۱.

۴- تفضلی، فریدون (۱۳۷۲)، ***تاریخ عقاید اقتصادی***، تهران: نشر نی.

۵- توسلی، محمداسماعیل و وهاب قلیچ (۱۳۹۲)، «***مالیات تورمی در ترازوی عدالت***»، مقاله کاری شماره ۹۲۱۷، تهران: پژوهشکده پولی و بانکی.

۶- جعفری، محمدتقی (۱۳۷۸)، ***کار و ثروت در اسلام***، تهران: انتشارات پیام آزادی.
۷- جمشیدی، محمدحسین (۱۳۸۰)، ***نظریه عدالت از دیدگاه فارابی***، امام خمینی(ره) و شهید صدر، تهران: پژوهشکده امام خمینی(ره) و انقلاب اسلامی.
۸- سبحانی، حسن و حسین درودیان (۱۳۹۵)، «***ارزیابی توجیه‌پذیری خلق پول به‌وسیله سیستم بانکی در نظام بانکداری اسلامی***»، فصلنامه اقتصاد اسلامی، شماره ۶۴.
۹- شریفی، قاسم و علی فلاح و داوود کیاکجوری (۱۳۹۴)، «***بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بانک ملی استان مازندران***»، کنفرانس بین‌المللی تحقیقات کاربردی در مدیریت، مهندسی صنایع، اقتصاد و حسابداری با رویکرد توسعه کسب و کار.
۱۰- صدر، سید محمد باقر، (۱۳۵۹)، ***بانک اسلامی***، ترجمه خنجی، تهران: انتشارات الفتح.
۱۱- صمصامی، حسین و فرشته کیانپور (۱۳۹۴)، «***بررسی امکان خلق پول توسط نظام بانکی در نظام مالی اسلامی***»، معرفت اقتصاد اسلامی، شماره ۱۳.
۱۲- طباطبائی، سیدمحمدحسین (۱۳۶۳)، ***تفسیر المیزان***، ترجمه سیدمحمد باقر موسوی همدانی، قم: نشر دفتر انتشارات اسلامی وابسته به جامعه مدرسین حوزه علمیه قم.
۱۳- طوسی، محمد نصیرالدین (۱۳۶۴)، اخلاق ناصری، تصحیح مجتبی مینویی و علیرضا حیدری، تهران: ***انتشارات خوارزمی***.
۱۴- علیزاده ثانی، محسن، حامد طالبی و علیرضا زمانیان (۱۴۰۰)، «***رابطه عدالت ادراک شده کارکنان و صداقت رفتاری مدیران: مطالعه ای در شعب بانک کشاورزی استان مازندران)***»، فصلنامه علوم مدیریت ایران، شماره ۶۲.
۱۵- عیوضلو، حسین و مجید کریمی ریزی (۱۳۹۴)، ***شناسایی و اندازه‌گیری شاخص عدالت و کارایی در نظام بانکی؛ مورد مطالعه: بانک توسعه صادرات ایران***، استان اصفهان، دو فصلنامه مطالعات اقتصاد اسلامی، سال هشتم، شماره ۱۵.
۱۶- عیوضلو، حسین و وهاب قلیچ (۱۳۹۳)، ***بانکداری اخلاقی با رویکرد اسلامی؛ ضوابط اخلاقی و تدابیر ساختاری***، تهران: پژوهشکده پولی و بانکی.
۱۷- قلیچ، وهاب (۱۳۹۷)، «***شناسایی چهارچوب عملیاتی بانک عدالت محور با استفاده از رویکرد اسلامی***»، فصلنامه اقتصاد و بانکداری اسلامی، سال هفتم، شماره ۲۳.
۱۸- کاظمی نجف‌آبادی، مصطفی و یاسر حاجی‌پور (۱۴۰۱)، «***تحلیل فقهی خلق پول بانک خصوصی از منظر عدالت و ظلم***»، دوفصلنامه جستارهای اقتصادی ایران، شماره ۳۸.

۱۹- متانی، محمدعلی و بهار گلکار اسمعیل (۱۴۰۳)، «***بانکداری اسلامی و عدالت اجتماعی***»، فصلنامه پژوهش‌های حقوق اقتصادی و تجاری، سال دوم، شماره ۵.

۲۰- مطهری، مرتضی (۱۳۵۲)، ***عدل الهی***، تهران، انتشارات صدرا.

۲۱- مطهری، مرتضی (۱۳۶۹)، ***بیست گفتار***، تهران: انتشارات صدرا، چاپ ششم.

۲۲- نظری، حسن‌آقا (۱۳۸۳)، «***عدالت اقتصادی از نظر افلاطون، ارسطو و اسلام***»، فصلنامه اقتصاد اسلامی، سال چهارم، شماره ۱۴.

1- Boudawara, Y., Toumi, K., Wannes, A., & Hussainey, K. (2023). Shari'ah Governance Quality and Environmental, Social and Governance Performance in Islamic Banks. A Cross-Country Evidence. ***Journal of Applied Accounting Research***.

2- Hsu, Yu-Lung; Cheng-Haw Lee, V.B. Kreng (2010), The application of Fuzzy Delphi Method and Fuzzy AHP in lubricant regenerative technology selection, ***Expert Systems with Applications***, Vol. 37, PP. 419-425.

3- Ibn Taimiyyah (1963), MFS (Majm Fatawa Shaikh al-Islam), ***Riyad: Matabi, al- Riyad***, Vol. 29

4- Keeney S, Hasson F, McKenna HP (2001), "A critical review of the Delphi technique as a research methodology for nursing." ***Int J Nurs Stud 2001 Apr***; 38(2): 195-200.