تدوین الگوی خط‌مشی‌های بانکداری جامع با رویکرد اخلاقی – اسلامی

فرهاد گودرزی[1]، دکتر کامبیز حمیدی[2*]، دکترعلیرضا اسلامبولچی[2]
۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران
۲. گروه مدیریت دولتی، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران

(تاریخ دریافت:۱۴۰۰/۰۲/۱۲، تاریخ پذیرش:۱۴۰۰/۰۴/۱۳)

مقاله پژوهشی

چکیده

زمینه: بر اساس مدل بانکداری جامع، بانک‌ها مشتریان خود را بر اساس معیارهایی‌طبقه‌بندی کرده و خدمات خود را متناسب با مشتریان ارائه می‌نمایند. از این رو پژوهش حاضر با هدف تدوین الگوی خط‌مشی‌های بانکداری‌جامع با رویکرد اخلاقی–اسلامی در بانک رفاه شکل گرفت.

روش: پژوهش حاضر با رویکردی آمیخته اجرا شد. در فاز کیفی جامعه آماری شامل اساتید و اعضای هیئت علمی حوزه بانکداری بودند که علاوه بر تحصیلات دانشگاهی در این زمینه، سابقه همکاری با بانک رفاه را داشتند. از میان جامعه خبرگان ۸ نفر به شیوه هدفمند به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسشنامه بود و داده‌ها با تکنیک دلفی تحلیل شدند. در فاز کمی پژوهش جامعه‌آماری مدیران ارشد و میانی بانک رفاه، در سازمان مرکزی واقع در شهر تهران بودند که از کل آنها (۱۲۵ نفر) به شکل تمام شمار به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار پرسشنامه پژوهشگر ساخته بخش کیفی بود و در نهایت داده با روش تحلیل عاملی و نرم افزار لیزرل تحلیل شدند.

یافته‌ها: بر اساس یافته‌های بخش کیفی ۴۰ شاخص به عنوان پیش نیازهای الگوی خط‌مشی‌های بانکداری‌جامع با رویکرد اخلاقی–اسلامی شناسایی شد و در تحلیل عاملی تنها ۱۷ عامل از موارد ذکر شده مورد تایید قرارگرفتند و در نهایت مدل‌پژوهش ترسیم شد.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش‌حاکی از استخراج مدل بانکداری‌جامع‌اخلاقی–اسلامی در بانک‌رفاه است. بر اساس نتایج پژوهش، خط مشی-گذاران در هنگام تدوین این خط‌مشی‌ها، تمام اصول‌اخلاقی–اسلامی را در ساختار و فعالیت‌های خود رعایت‌کنند تا عدالت‌اجتماعی و اقتصادی برقرار شود، درآمد بصورت عادلانه توزیع شوند و با ایجاد تعادل در موازنه پرداخت‌ها و تسهیل مبادلات‌ارزش به حفظ ارزش‌پول کمک کنند.

کلیدواژگان:خط‌مشی گذاری، بانکداری جامع، بانکداری اخلاقی– اسلامی

سرآغاز

در علم مدیریت[1]، سنگ بنا و فلسفه وجودی مدیریت تصمیم گیری[2] است که به عنوان مهم‌ترین و اساسی‌ترین وظیفه مدیریت محسوب می شود. تصمیم‌گیری اگرچه یک مفهوم آشنا برای همه ما است اما اجرای آن ساده نیست و در شکل و قالب معینی نمی گنجد بلکه انواع و اقسامی دارد و به شیوه های گوناگونی اجرا می شود. تصمیم گیری در سطح کلان جامعه همان خط‌مشی عمومی[3] است.در حقیقت، خط‌مشی گذاری نوعی تصمیم گیری است که در دولت و نهادهای حکومتی شکل می گیرد و آگاهی از اصول، مبانی و مدل های آن برای تمامی مدیران دولتی ضروری است. برخی اعتقاد دارند که پیچیدگی خط‌مشی عمومی را می توان به تعریف کلی ارائه شده از آن نسبت داد.

صرف نظر از سادگی یا پیچیدگی خط مشی، این اتفاق آراء وجود دارد که خط‌مشی عمومی اولین و مهمترین فعالیت سیاسی است که در ابعاد مختلف تحت تأثیر مؤلفه های مختلف سیستم سیاسی قرار گرفته است. به طور کلی، خط‌مشی عمومی را به شکل های مختلف و در قالب الفاظ متفاوت تعریف کرده‌اند. اما به صورت ساده می توان گفت: خط‌مشی عمومی تصمیمی است که در قبال یک مشکل عمومی اتخاذ می شود (۱). خط مشی گذاری به مثابه وظیفه قدیمی ولی تخصص و حرفه جدید مطرح می‌باشد. خط‌مشی گذاری عمومی مجموعه ای تصمیم‌های دولت است که توسط سیاست گذاران به عنوان یک حوزه سیاستی شناخته شده است.

نویسندهٔ مسئول: نشانی الکترونیکی: hamidi.ka@gmail.com

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-10-30]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1400.16.0.7.8]

پیدایش آن از اتحادیه اروپا برای تجزیه و تحلیل سیاست‌ها بود و بعد رفته رفته در جهت رشد حکومت‌ها و افزایش انتظارات دولت برای حل مشکلات عمومی (مانند فقر، بیکاری و مسکن) به صورت خط مشی گذاری امروزی درآمد(۲). خطی مشی‌ها، قلمرویی که در آن یک تصمیم باید گرفته شود، روشن کرده و اطمینان می دهند که این تصمیم، با هدف سازمان سازگار است و سازمان را برای دستیابی به اهداف یاری می‌دهد. خط‌مشی ها به مدیران اجازه می دهند تا اختیارات سازمان سازگار است و سازمان را برای دستیابی به اهداف یاری می‌دهد. خط‌مشی ها به مدیران اجازه می دهند تا اختیارات را واگذار کنند و با این همه نظارت خود را بر آنچه زیردستانشان انجام می‌دهند، بکار ببرند. خط‌مشی ها در همه سطوح سازمانی وجود دارند و سیاست‌های کلی تا خط مشی های عمده یک بخش و خط مشی های کوچک در خور اجرا، درکوچک ترین واحد یک سازما ن را در بر می گیرند (۳).

یکی از نظام‌هایی که خط مشی گذاری در آن اهمیت ویژه ای دارد، نظام بانکداری[۴] است.نداشتن خط‌مشی مدوّن، به منزلهٔ یکی چالش‌های مهم مدیریت، مشکلات عدیده‌ای به همراه می آورد و باعث سر درگمی بانک ها می شود و عدم قطعیت نیز این موضوع را تشدید می‌کند. از طرفی خط‌مشی گذاری صحیح، سبب توسعه اقتصادی بانک ها می شود. اقتصاددانان در مورد اهمیت بانک‌ها در توسعه اقتصادی، نظرات متفاوتی دارند. محققی (۴)معتقد است که سیستم مالی از طریق تجهیز سرمایه برای طرح‌های بزرگ، در آغاز انقلاب صنعتی نقش حیاتی را داشته است. محققی دیگر (۵) اظهار می‌دارد که بانک‌های خوب، با شناسایی و تأمین مالی کارفرمایانی که بیشترین شانس برای تولید محصولات جدید و یا اجرای طرح‌های ابتکاری دارند، موجب تقویت نوآوری‌های تکنولوژیکی[۵] می‌شوند. برخی محققان معتقدند که اقتصاددانان بیش‌ازاندازه بر نقش عناصر مالی در رشد اقتصادی تأکیددارند(۶) خط‌مشی گذاری بسیار پیچیده تر از آن است که بتوان آن را به سادگی درک کرد، امروزه در خصوص خط‌مشی ها این دیدگاه وجود دارد که خط مشی به خودی خود با موفقیت و یا شکست مواجه نمی‌شوند، بلکه پیشرفت آن‌ها به روند اجرا بستگی دارد(۷) خط مشی گذاران با ایجاد یک رابطه همکاری و تعامل برای ارتباط بین دو طرف به تغییرات در سیاستهای سازمانی[۶] کمک می‌کنند، آنها از درگیری و ابهام جلوگیری می کنند و افراد تأثیرگذار در فرایند خط مشی گذاری، با آموزش های لازم، نظارت و پشتیبانی لازم را برای کمک و غلبه بر مشکلات سازمانی و راه های مقابله به آن در شرایط اقتصادی،اجتماعی و سیاسی، فراهم می آورند (۸). توجه به خط مشی و اصول صحیح خط مشی گذاری برای موفقیت سازمان‌های دولتی بسیار مهم است؛ زیرا با ایجاد تنوع در بین نیروی کار، به سازمان ها در جذب بهترین کارکنان، افزایش خلاقیت و بهبود تصمیم گیری، یک مزیت رقابتی ایجاد می کند. در سال‌های اخیر بخش عظیمی از بانک‌ها سیستم‌های خود را به سمت سیستم بانکداری جامع سوق داده‌اند. به باور صاحب نظران بانکی، در برخی از حوزه های بانکداری، خط مشی مشخصی وجود ندارد، که یکی از این حوزه ها بانکداری جامع اخلاقی- اسلامی[۷] است. بانک جامع اخلاقی – اسلامی بانکی است که با توجه به اصول بانکداری اسلامی در حوزه اقتصاد خرد فعالیت می‌کند و خدمات متنوع مالی از بیمه، بورس تا خدمات بانکی[۸] را به مشتریان خرد[۹] (مصرف‌کننده) ارائه می‌کند. این بدان معنا است که عملاً خدمات بانک تجاری و بانک سرمایه‌گذاری که تا چند دهه پیش سنخیتی باهم نداشتند و جداگانه ارائه می‌شدند توسط یک شرکت و در کنار هم ارائه خواهند شد (۹). استفاده از سیستم بانکداری جامع به تبع بانک‌های دنیا و با توجه به گستره کسب‌وکار بانکی امری اجتناب‌ناپذیر در چرخه کسب‌وکار بانکی می‌باشد. پیچیدگی سیستم‌های اطلاعاتی بانک‌ها، افزایش رو افزون داده‌ها و تراکنش‌های بانکی، وجود یک سیستم جامع، متمرکز و با قابلی اعتماد و عملیات بالای مبتنی بر فن‌آوری اطلاعات برای پشتیبانی از کسب‌وکار بانک را بیش‌ازپیش نمایان ساخته است (۱۰) حال با توجه به جدید بودن موضوع بانکداری جامع و با توجه به آن که رعایت موازین و قواعد اخلاقی – اسلامی برای برای نظام بانکداری از اوجب واجبات است.

در دین مبین اسلام دستورات اخلاقی[۱۰] در مورد تحریم ربا (بهره) برای ایجاد نظم و اعتدال در جریان اقتصادی می‌باشد. بی نظمی و عدم اعتدال بانکداری ربوی در نظام سرمایه‌داری ناشی از آن است که اولا بهره بانکی اجازه نمی‌دهد که تمام پس‌اندازهای مردم در نهادهای حقوقی[۱۱] به سرمایه‌گذاری تبدیل شود، ثانیا بهره بانکی باعث ایجاد سفته بازی می‌شود که اگر بهره جاری در بانک ها از بهره حاصل از سفته بازی کمتر باشد پول به سوی سفته بازی می‌رود و گرداب پولی حاصل از آن باعث عدم برابری پس انداز و سرمایه گذاری می‌شود (۱۱). در بانکداری اسلامی که جزئی از نظام اقتصادی اسلامی[۱۲] است، هر گونه بهره (ربا) تحریم شده است و نباید ظاهر شود. این به آن معناست که اولا بازار پولی از بین رفته و ثانیا کلیه امور سفته بازی که در آن بهره به وجود میآید باید از بین برود یعنی مستقیما پول بدون ورود به بازارهای پولی و سفته بازی به سرمایه تبدیل می‌شود و این وظیفه بانکداری اسلامی بدون ربا است. یعنی سپرده گذار پول خود را به صورت سپرده در اختیار بانک اسلامی و به عنوان وکیل سپرده گذار قرار می‌دهد و از طرف دیگر بانک اسلامی موظف است که بدون اجازه ورود به بازار پولی و سفته بازی به عنوان شریک با سرمایه گذاران بالقوه قرارداد مشارکت ببندد در اینجا سپرده گذار از طرق بانک اسلامی در حقیقت سهامدار واحدهای تولیدی بالقوه می شوند (۱۲). بانکداری اسلامی با نظارت دقیق بر نحوه سهم خود در واحدهای تولیدی در سود آن‌ها (به عنوان وکیل سپرده گذار) شریک بوده و پس از کسر حق الزحمه خود آن را بر حسب مدت زمان و مقدار سپرده بین سپرده گذاران تقسیم می‌کند. در این سیستم بانک اسلامی وکیل سپرده گذار بوده و به نیابت از طرف سپرده گذار شریک سرمایه گذار می شود. این خود به معنای آن است که ضمن حذف بازار پولی (به دلیل تحریم ربا) بانک اسلامی خود بخش عمده‌ای از بازار حقیقی سرمایه می شود (۱۳). در بانکداری اسلامی تمام سپرده ها به صورت مشاع درآمده و سود حاصل از مشارکت در تمام امور تولیدی نیز به صورت مشاع درآمده و بر این اساس بین سپرده گذاران تقسیم می‌شود، بدون آنکه سپرده گذاری بداند

مقاله پژوهشی
فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال شانزدهم، شماره ۰۴، ۱۴۰۰

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-10-30]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1400.16.0.7.8]

که سپرده او در چه کار تولیدی به کار رفته است؛ زیرا صدها پروژه سرمایه گذاری وجود دارد و در دو طرف منابع و مصارف موجود (یعنی سپرده ها و سودهای حاصل) مشاع هستند. این امکان وجود دارد که درصد کمی از سرمایه گذاری‌ها به زیان منجر شود و قانون اعداد بزرگ می‌گوید که سود کلی مشاع همواره مثبت است و سپرده گذارها باید مطمئن باشند که بازدهی به نام سود (نه بهره) به آنها تعلق می‌گیرد. این بازدهی مقدار مشخصی ندارد و از قبل قابل تعیین نمی‌باشد زیرا بستگی به مکانیزم بازار در طرف عرضه و تقاضای محصولات تولید شده و شدت رقابت در بازار توسط واحدهای تولیدی که بانک در آنها مشارکت کرده است دارد(۱۱).

چنانچه بخواهیم بر ارتباط بانکداری اسلامی و بانکداری جامع تاکید کنیم باید بگوییم موارد زیر در چنین تلفیقی اهمیت می یابد(۱۴-۱۶):

مشتری محوری[۱۳] با تاکید بر تکریم و احترام به مشتریان

راه حل محوری بر اساس بانکداری بدون ربا[۱۴]

مشتری به عنوان شریک تجاری با نیت رابطه خوب با او به خاطر خدمت رسانی به خلق خدا

ارائه خدمات مالی با در نظر داشتن بازده مادی و معنوی

تمرکز بر کسب روزی حلال

صادقانه و درستکارانه

مدیریت اطلاعات زندگی مشتریان با نیت روابط مثبت و خوب با هدف خدمت رسانی

مدیریت یکپارچه اسلامی[۱۵]

با توجه به آنچه گفته شد پژوهش حاضر بر آن است تا مشخص نماید که الگوی خط مشی گذاری بانکداری جامع بر اساس رویکرد اخلاقی- اسلامی به چه صورت است. لذا پژوهش حاضر در پی ارائه الگویی برای خط مشی گذاری بانکداری جامع بر اساس رویکرد اخلاقی- اسلامی است.

روش

پژوهش حاضر با رویکردی آمیخته اجرا شد. در فاز کیفی جامعه آماری شامل اساتید و اعضای هیئت علمی حوزه بانکداری بودند که علاوه بر داشتن تحصیلات دانشگاهی در این زمینه، سابقه همکاری با بانک رفاه را داشتند. از میان جامعه خبرگان مورد نظر ۸ نفر به شیوه هدفمند به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسشنامه بود و داده ها با تکنیک دلفی تحلیل شدند. در فاز کمی پژوهش جامعه آماری مدیران ارشد و میانی بانک رفاه ، در سازمان مرکزی واقع در شهر تهران بودند که از کل آنها (۱۲۵ نفر) به شکل تمام شمار به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار پرسشنامه پژوهشگر ساخته بخش کیفی بود و در نهایت داده با روش تحلیل عاملی و نرم افزار لیزررل تحلیل شدند.

یافته ها

ابتدا تیمی متشکل از ۸ نفر از مدیران ارشد بانک رفاه ، تشکیل شد. برای پاسخ به سوال اول، از اعضای جامعه اولیه درخواست شد که عواملی که از نظر آنها در خط‌مشی‌های بانکداری جامع در بانک رفاه می تواند تأثیرگذار باشند را به صورت یک فهرست تهیه و در اختیار محقق قرار دهند. بنابراین پاسخ سوال اول محقق که تحت عنوان «در پیاده‌سازی بانکداری جامع در بانک رفاه چه پیش‌نیازها و الزاماتی لازم است؟»، بود در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول ۱: شاخص های خط مشی گذاری در بانکداری جامع

شاخص ها	
۱. کاهش نابرابری بیش از حد در خط مشی گذاری	۲۱.توجه مجریان خط مشی گذاری
۲. توجه به مالیات کارآمد در خط مشی گذاری در جهت افزایش آن	۲۲.عدم جابجایی مدیران ارشد
۳. توجه به نرخ مالیات و کاهش حداکثری آن	۲۳.یکپارچه کردن مراکز تصمیم گیری و جلوگیری از چندمرکزی
۴. توجه به ارتقای برندینگ	۲۴.عوامل اجتماعی
۵. توجه به توسعه بانکداری الکترونیک برای کاهش هزینه ها	۲۵.عوامل اخلاقی – فرهنگی
۶. توجه به نقش مؤثر بانک ها در خط مشی گذاری	۲۶.عوامل مالی
۷. ترویج فرهنگ بانکداری دیجیتال	۲۷.توجه به ویژگی های رفتاری و شخصیتی مجریان
۸. حفظ عملکرد بهتر	۲۸.توجه به نظام اداری
۹. نظارت بیشتر	۲۹.هدفگذاری و تدوین صحیح خط مشی گذاری
۱۰.معرفی مکانیزم های شخصی سازی شده	۳۰.تخصص و مهارت مجریان
۱۱.توجه به نقش مهم کارکنان	۳۱.گروه های هدف و استفاده کنندگان
۱۲.توجه به قابلیت های کارکنان ارائه دهنده خدمت	۳۲.حمایت از سوی مراجع قانونی –حقوقی
۱۳.ارزش ادراکی از میزان استفاده از فناوری اطلاعات	۳۳.انتخاب ابزار مناسب و منابع لازم
۱۴.تعیین سطح همکاری با کسب و کارها	۳۴.توجه به ساختار و منابع
۱۵.ایجاد رضایت از روابط بین طرفین	۳۵.توجه به بازبینی و نظارت
۱۶.توجه به قوانین پولی و بانکی براساس عملیات بانکی بدون ربا	۳۶.به روز کردن سیاست ها

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-10-30]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1400.16.0.7.8]

۱۷.کاهش یکسان سازی نرخ سود سپرده های بانکی	۳۷.هماهنگی های دینفعان
۱۸.لزوم شناخت و آگاهی کامل از مزیت ها و توانمندی های بانک	۳۸.هماهنگی های مدیریتی
۱۹.توجه به ماهیت مسائل عتف	۳۹.در نظر گرفتن سیاستهای تکمیلی
۲۰.توجه به عملکرد افراد و نهادی خط مشی گذاری	۴۰.عدم تصمیم گیری توسط افراد ذی نفوذ

پس از این که عوامل ارائه شده توسط اعضای جامعه، گردآوری شد، موارد با استفاده از تکنیک دلفی جمع بندی شد و در قالب یک پرسشنامه در اختیار جامعه آماری دوم قرار گرفت. سپس نتایج با استفاده از تحلیل عاملی مورد بررسی قرار گرفت. بار عاملی هر یک از عوامل در جدول۲ آمده است.

جدول ۲: رتبه بندی شاخص های بانکداری جامع

عامل فرعی	آیتم‌ها	بار عاملی	T
یکپارچه کردن مراکز تصمیم گیری و جلوگیری از چندمرکزی	Q23	۰/۷۱	۸/۷۶
به روز کردن سیاست ها	Q36	۰/۷۱	۸/۷۵
توجه به عملکرد افراد و نهادی خط مشی گذاری	Q20	۰/۶۹	۸/۵۱
انتخاب ابزار مناسب و منابع لازم	Q33	۰/۶۸	۷/۹۸
تعیین سطح همکاری با کسب و کارها	Q14	۰/۶۷	۸/۲۴
توجه به ویژگی های اخلاقی، رفتاری و شخصیتی مجریان	Q27	۰/۶۷	۸/۲۴
ایجاد رضایت از روابط بین طرفین	Q15	۰/۶۶	۷/۹۸
توجه به قوانین پولی و بانکی براساس عملیات بانکی بدون ربا	Q16	۰/۶۶	۸/۰۵
توجه به بازبینی و نظارت	Q35	۰/۶۶	۸/۵۵
توجه مجریان خط مشی گذاری	Q21	۰/۶۳	۷/۴۷
عدم جابجایی مدیران ارشد	Q22	۰/۶۳	۷/۵۶
لزوم شناخت و آگاهی کامل از مزیت ها و توانمندی های بانک	Q18	۰/۶۱	۷/۱۹
توجه به ماهیت مسائل عتف	Q19	۰/۶۱	۷/۲۲
توجه به نظام اداری	Q28	۰/۶۱	۷/۱۹
هدفگذاری و تدوین صحیح خط مشی گذاری	Q29	۰/۶۱	۷/۳۲
توجه به ساختار و منابع	Q34	۰/۶۱	۷/۱۸
هماهنگی های مدیریتی	Q38	۰/۶۱	۷/۲۲
توجه به نقش مهم کارکنان	Q11	۰/۵۶	۶/۵۵
حفظ عملکرد بهتر	Q8	۰/۵۲	۵/۹۵
توجه به ارتقای برندینگ	Q4	۰/۵۱	۶/۷۸
کاهش یکسان سازی نرخ سود سپرده های بانکی	Q17	۰/۵۱	۵/۸۷
ترویج فرهنگ بانکداری دیجیتال	Q7	۰/۵۰	۵/۷۶
توجه به قابلیت‌های کارکنان ارائه دهنده خدمت	Q12	۰/۵۰	۵/۷۰
عوامل مالی	Q26	۰/۵۰	۵/۷۰
گروه های هدف و استفاده کنندگان	Q31	۰/۵۰	۵/۷۶
هماهنگی های دینفعان	Q37	۰/۵۰	۵/۷۰
ارزش ادراکی از میزان استفاده از فناوری اطلاعات	Q13	۰/۴۹	۵/۵۹
تخصص و مهارت مجریان	Q30	۰/۴۹	۴/۸۸
توجه به نقش مؤثر بانک‌ها در خط مشی گذاری	Q6	۰/۴۸	۵/۴۱
معرفی مکانیزم های شخصی سازی شده	Q10	۰/۴۷	۵/۳۱
عوامل اجتماعی	Q24	۰/۴۵	۵/۰۲
توجه به مالیات کارآمد در خط مشی گذاری در جهت افزایش آن	Q2	۰/۴۳	۴/۸۶
توجه به نرخ مالیات و کاهش حداکثری آن	Q3	۰/۴۳	۴/۷۶
کاهش نابرابری بیش از حد در خط مشی گذاری	Q1	۰/۴۱	۴/۶۰
عوامل فرهنگی	Q25	۰/۴۱	۴/۶۲
حمایت از سوی مراجع قانونی –حقوقی	Q32	۰/۴۰	۵/۳۲

مقاله پژوهشی
فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال شانزدهم، شماره ۰۴، ۱۴۰۰
[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-10-30]
[DOR: 20.1001.1.22517634.1400.16.0.7.8]

۳/۴۰	۰/۳۱	Q5	توجه به توسعه بانکداری الکترونیک برای کاهش هزینه ها
۳/۳۶	۰/۳۱	Q9	نظارت بیشتر
۲/۷۰	۰/۲۵	Q40	عدم تصمیم گیری توسط افراد ذی نفوذ
۲/۴۰	۰/۲۲	Q39	در نظر گرفتن سیاستهای تکمیلی

با توجه به جدول شماره ۲، ۱) یکپارچه کردن مراکز تصمیم گیری و جلوگیری از چندمرکزی، ۲) به روز کردن سیاست ها، ۳)توجه به عملکرد افراد و نهادی خط مشی گذاری، ۴) انتخاب ابزار مناسب و منابع لازم ، ۵) تعیین سطح همکاری با کسب و کارها، ۶)توجه به ویژگی‌های رفتاری و شخصیتی مجریان، ۷) ایجاد رضایت از روابط بین طرفین، ۸) توجه به قوانین پولی و بانکی براساس عملیات بانکی بدون ربا ، ۹) توجه به بازبینی و نظارت، ۱۰) توجه مجریان خط مشی گذاری، ۱۱) عدم جابجایی مدیران ارشد، ۱۲) لزوم شناخت و آگاهی کامل از مزیت‌ها و توانمندی‌های بانک، ۱۳)توجه به ماهیت مسائل عتف، ۱۴) توجه به نظام اداری، ۱۵) هدفگذاری و تدوین صحیح خط مشی‌گذاری، ۱۶) توجه به ساختار و منابع و ۱۷) هماهنگی های مدیریتی مؤلفه‌های اصلی بانکداری جامع اخلاقی – اسلامی شناخته شدند و در نهایت مدل پژوهش به شکل زیر ارائه می شود:



نگاره ۱:تدوین خط مشی بانکداری جامع در بانک رفاه

در این پژوهش چون این مدل از برازش کافی برخوردار است و شاخص های برازش، مقادیر استاندارد را بدست آوردند،لذا مدل آزمون شد و مورد تأیید قرار گرفت.. شاخص‌های ارائه شده و مقایسه آن با مقدار مطلوب برای یک مدل برازش یافته، نشان از برازش مناسب مدل دارد. در جدول۳ شاخص‌ها لحاظ شده است.

جدول ۳: شاخص های برازش مدل

نام شاخص	RMSEA	NFI	NNFI	CFI	GFI	AGFI
مقدار	۰/۰۵۰	۰/۹۳	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۷۳	۰/۶۹

خط مشی گذاران در هنگام تدوین این خط مشی ها، تمام اصول را در ساختار و فعالیت های خود رعایت کنند، مبتنی بر قوانین و نظریات اقتصاددانان و کارشناسان بانکداری باشند، تا درآمد و ثروت به صورت عادلانه توزیع شوند تا در فرایند توسعه و زدودن فقط مثمرثمر باشند و با ایجاد تعادل در موازنه پرداخت ها و تسهیل مبادلات ارزش به حفظ ارزش پول کمک کنند.

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-10-30]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1400.16.0.7.8]

بحث

در این پژوهش از دیدگاه مصاحبه کنندگان، مهمترین عوامل و به عبارتی مؤثرترین عوامل که باید در خط‌مشی گذاری بانکداری جامع با رویکرد اخلاقی – اسلامی به آن توجه شود، شناسایی شد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که یکپارچه کردن مراکز تصمیم گیری و جلوگیری از چندمرکزی، به روز کردن سیاست ها، توجه به عملکرد افراد و نهادی خط‌مشی‌گذاری، انتخاب ابزار مناسب و منابع لازم، تعیین سطح همکاری با کسب و کارها، توجه به ویژگی‌های رفتاری و شخصیتی مجریان، ایجاد رضایت از روابط بین طرفین، توجه به قوانین پولی و بانکی براساس عملیات بانکی بدون ربا، توجه به بازبینی و نظارت توجه مجریان خط مشی گذاری، عدم جابجایی مدیران ارشد، لزوم شناخت و آگاهی کامل از مزیت ها و توانمندی‌های بانک، توجه به ماهیت مسائل عتف، توجه به نظام اداری، هدفگذاری و تدوین صحیح خط مشی گذاری، توجه به ساختار و منابع هماهنگی‌های مدیریتی، توجه به نقش مهم کارکنان حفظ عملکرد بهتر توجه به ارتقای برندینگ از مهمترین عوامل موثر بر خط مشی گذاری در بانکداری جامع اخلاقی – اسلامی هستند. این نتایاج با برخی پژوهش ها همسو است. برای نمونه برخی محققان (۱۷) در پژوهش خود عنوان کرده بودند که این عامل یکی از عوامل اثرگذار در خط‌مشی‌گذاری است و مراکز چندگانه تصمیم‌گیری از موانع مهم خط مشی‌گذاری محسوب میشوند و در پژوهش حاضر نیز این نتیجه حاصل شد که باید از وجود مراکز چندگانه تصمیم گیری جلوگیری به عمل آید. دومین عامل در خط مشی‌گذاری بانکداری جامع اخلاقی – اسلامی بانک رفاه، به روز بودن سیاست‌ها بود، این عامل که در پژوهش برخی محققان (۱۱) به آن اشاره شده بود، از دیگر مواردی است که در صورت عدم رعایت آن ، خط مشی گذاری در مرحله اجرا به مشکل برخواهد خورد. سومین عامل اثرگذار در خط مشی گذاری بانکداری جامع اخلاقی – اسلامی ، توجه به عملکرد افراد و نهادی خط مشی گذاری بود که این عامل نیز در پژوهش برخی محققان (۱۲) از جمله عواملی بود که می توانست اگر درست و صحیح به کار گرفته نشوند،به عنوان یک مانع در امر خط مشی‌گذاری جلوه گر شود. انتخاب ابزار مناسب و منابع لازم که در پژوهشی دیگر (۱۳) نیز مورد اشاره قرار گرفته بود به عنوان عامل چهارم شناخته شد، تعیین سطح همکاری با کسب و کارها پنجمین عامل اثرگذار در خط مشی گذاری بانکداری جامع بانک رفاه شناخته شد، و این عامل در پژوهشی دیگر (۱۷) مورد اشاره قرار گرفته بود. توجه به ویژگی های اخلاقی، رفتاری و شخصیتی مجریان ششمین عامل اثرگذار در خط مشی گذاری بود که در پژوهش برخی محققان (۱۸) نیز به آن اشاره شده بود. هفتمین عامل اثر گذار که در پژوهش یدیگر (۱۳) هم آن را شناسایی کرده بود، ایجاد رضایت از روابط بین طرفین بود، در آن پژوهش مشخص شد احساس رضایت از روابط بین طرفین(مشتری / ارباب رجوع و کارمند) از جمله شاخص‌های ارزیابی خط‌مشی‌گذاری بانکداری الکترونیک است. هشتمین عاملی که مدیران ارشد و میانی بانک رفاه در خط مشی گذاری بانکداری جامع اخلاقی – اسلامی بانک رفاه به آن رای دادند، در نظر گرفتن قانون پولی و بانکی بود که در پژوهشی دیگر (۱۹) هم به آن اشاره شد، از آنجایی که این عامل سبب می‌شود که تمام بانک‌ها و موسسات مالی غیربانکی ملزم به رعایت اصول شرعی در ساختارها و فعالیت‌های خود باشند؛ بنابراین در امر خط‌مشی گذاری باید به آن توجه ویژه ای مبذول داشت. بازبینی و نظارت که در پژوهشی دیگر (۱) نیز به آن اشاره شده بود، نهمین عامل اثرگذار در خط‌مشی‌گذاری بانکداری جامع در بانک رفاه شناخته شد، مجریان خط‌مشی‌گذاری یکی دیگر از عواملی است که می تواند بر خط‌مشی‌گذاری و سیاست‌های اتخاذ آن تأثیرات به سزایی داشته باشد، این عامل که در پژوهشی دیگر (۲۰) نیز به آن اشاره شده بود نهمین عاملی بود که توسط مدیران رای آورد. مسئله مهم دیگری که در خط‌مشی‌گذاری وجود دارد، جابجایی مدیران ارشد است، مدیران ارشد در کار خود خبره هستند و هرچقدر در یک سازمان بیشتر فعالیت کنند در کار خود خبره تر خواهند شد، اما جابجایی مدیران ارشد در سازمان یکی از معضلاتی است که امروزه به یک چالش بزرگ تبدیل شده و چه بسا اگر مدیر ارشد از جابجایی خود ناراضی نیز باشد، این مشکل چندبرابر خواهد شد، پس بنابراین لازم است که مدیران ارشد تا حدامکان زیاد جا به جا نشوند تا خط‌مشی‌گذاری با پالش مواجه نگردد، لذا عدم جابجایی مدیر ارشد به عنوان یازدهمین عامل اثر گذار در خط-مشی‌گذاری شناخته شد که در پژوهش دیگری (۱) به آن اشاره شد. دوازدهمین عامل لزوم شناخت و آگاهی کامل از مزیت ها و توانمندی های بانک بود و در پژوهش برخی محققان (۲۱) نیز به آن اشاره شده بود. ماهیت مسائل عتف سیزدهمین عامل اثرگذار بود که در پژوهش دیگری (۱۹) نیز به آن اشاره شد و نویسندگان بیان داشتند که عدم توجه به ماهیت مسال عتف می‌تواند زمینه ساز خطرات بزرگی در امر خط‌مشی‌گذاری باشد. توجه به نظام اداری و هدفگذاری و تدوین صحیح خط‌مشی‌گذاری به ترتیب چهاردهمین و پانزدهمین عوامل مؤثر بر خط مشی‌گذاری بانکداری جامع اخلاقی – اسلامی از دیدگاه مدیران ارشد و میانی بانک رفاه شناخته شد، توجه به ساختار منابع که همسو با پژوهش حاضر در پژوهش دیگری نیز (۲۲) مورد تاکید بود. هماهنگی های مدیریتی هفدهمین عامل اثرگذار به عنوان هفدهمین و به عبارتی کم اهمیت ترین عامل در خط مشی گذاری بانکداری جامع بانک رفاه معرفی گردید. که با نتایج برخی پژوهش ها همسو است (۲۳).

در راستای نتایج به دست آمده، می‌توان گفت عدم توجه به مجموعه عوامل ذکر شده منتهی به عقیم ماندن خط‌مشی‌ها و یا کارکرد نادرست آن می‌شود، به گونه ای که خط‌مشی‌ها یا تکمل نمی‌شوند و یا نیمه راه رها می‌گردند و دچار پیامدهای ناخواسته‌ای نیز می‌شوند که مورد نظر نبوده و و عملکرد نامطلوبی را علی رغم مفید بودن طرح اولیه در پی دارند . علاوه بر این عوامل مذکور باعث می شوند خط مشی ها به طور کلی تغییر ماهیت داده که یا به ضد هدف اولیه خود تبدیل می شوند و یا کاملا متفاوت با طرح اولیه خواهند بود. در این میان بانک رفاه که به دنبال استقرار مدل بانکداری جامع اخلاقی – اسلامی خود است و این مدل از بانکداری را با تاسیس شعبی با ساختار سوپرمارکت مالی اجرایی

مقاله پژوهشی
فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال شانزدهم، شماره ۰۴، ۱۴۰۰

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-10-30]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1400.16.0.7.8]

می کند باید این نکته همیشه بخاطر داشته باشد که برای تبدیل شدن به یک بانک جامع تنها به خدمات مالی نیاز نیست، بلکه برای تکمیل سبد خدمات لازم است علاوه بر توجه به سایر خدمات غیرمالی همچون بورس و کارگزاری، لیزینگ، بیمه و صرافی ، معیارهای بانکداری اخلاقی – اسلامی را نیز مورد توجه قرار داد.

از آنجایی که اغلب مدیران نگاهی آینده نگر به خط مشی گذاری دارند و در خط مشی گذاری حال و آینده سازمان را با اهمیت می‌دادند، لذا پیشنهاد می شود فرصتی ایجاد شود که بخشی از ناکارآمدی هایی که سبب وجود چندمرکزی برای تصمیم گیری می شود و باعث می‌شود سیاست‌ها به روز نباشند، به شدت کاسته شوند و از رفتارهای غیرحرفه ای و غیرمسئولانه برخی مدیران و عدم حساسیت آنها به چنین امر خطیری پرهیز شود. همچنین پیشنهاد می‌شود تا زمانی که مدیران نسبت به وضعیت سازمان مطمئن نیستند و نمی‌توانند عملکرد آتی سازمان را پیش‌بینی کنند، سیاست‌گذاری نکنند در تا در حین اجرای خط مشی با مشکل برنخورند.

عامل بعدی که با اختلاف کمی از دو عامل اول در رتبه دوم قرار گرفت، توجه به عملکرد افراد و نهادی بود؛ لذا پیشنهاد می‌شود که در هنگام خط‌مشی‌گذاری از افرادی با صلاحیت و کاربلد و به عبارتی با تجربه استفاده شود، افرادی که تا حدود زیادی در این امر تخصص دارند و می‌دانند چه موقع،کجا و برای چه امری از چه خط‌مشی ای باید استفاده شود.

عامل بعدی که در خط مشی گذاری از اهمیت برخوردار است، انتخاب ابزار مناسب است، انتخاب درست ابزار مناسب مستلزم این است که هم شناخت درستی از انواع انتخاب های موجود از ابزارهای سیاستی وجود داشته باشد و هم اینکه از بین این زیر مجموعه کوچکتر از تمام ابزارهای ممکن، ابزاری که از نظر کارشناسان خط‌مشی‌گذاری برای استفاده در یک زمان معین مناسبترین ابزار می باشد، انتخاب شود.

تعیین کردن سطح همکاری با کسب و کار عامل بعدی بود که در خط مشی گذاری اهمیت داشت، در این خصوص پیشنهاد می‌شود: مشروعیت نقش ها مشخص باشدو هر کس در سطح همکاریش نقشش مشخص و تثبیت شده باشد، زیرا خط مشی زمانی مقبولیت پیدا میکند که افراد در راس کار، انگیزه کافی داشته باشند، کارآمد عمل کنند و به حقوق اجتماعی و فردی همکاران خود توجه کنند.

ویژگی های اخلاقی، رفتاری و شخصیتی مجریان در خط مشی گذاری عامل دیگری بود که از نظر خبرگان اهمیت داشت، در این خصوص پیشنهاد می‌شود که آموزش مجریان و فرهنگ سازی جدی گرفته شود تا در حیطه وظایف سازمان ها و بخش های مختلف بتوانند انجام وظیفه کنند.

بدین ترتیب با رعایت این پنج عامل که در صدر عوامل مهم در خط مشی‌گذاری بودند می‌توان خط مشی گذاری صحیح و کارآمدی داشت تا بتوان بانکداری جامع را به سمت بهتر بودن سوق داد. در نهایت به منظور روشن ساختن وجه نوآوری پژوهش باید گفت که تا قبل از انجام پژوهش حاضر هیچ پژوهشی در داخل کشور خط مشی گذاری بانکداری جامع با رویکرد اخلاقی– اسلامی را مورد تحلیل و بررسی قرار نداده است. از این رو نتایج این پژوهش می تواند در فرایند خط مشی گذاری سیستم بانکداری کشور و بانک هایی که به دنبال این استراتژی هستند که به سمت بانکداری جامع بروند، کمک کننده باشد.

نتیجه‌گیری

در شرایط امروزی، سازمان‌ها در تمام زمینه های تولیدی و تأمین مالی لازم است منابع خود را به طور کامل و با بیشترین کارآیی به کار گیرند، تا بتوانند در فرایند توسعه و زدودن فقر به موفقیت دست یابند. امروزه بانک‌ها در راستای پیاده سازی رویکرد بانکداری جامع، کل مشتریان خود را به گروه‌های مختلف مانند مشتریان تجاری، مشتریان شرکتی، مشتریان خرد و مشتریان اختصاصی تقسیم می‌کنند. مشتریان شرکتی غالبا شرکت‌ها یا شخصیت‌های حقوقی هستند. در این میان، بانک رفاه تمرکز خود را بر ارائه خدمات و راه حل‌های جامع بانکی و مالی به منظور برآورده کردن نیازهای متنوع مشتریان قرار داده است. بانک رفاه با درک ارزش مشتریان، در پی ارائه خدماتی منحصر به فرد در حوزه مالی و بانکی به ایشان بوده و تلاش می‌نماید تا علاوه بر خدمات رایج بانکی مانند ارائه تسهیلات منعطف، خرید و فروش اوراق بهادار و مشاوره تخصصی، طیف تازه ای از خدمات را با توجه به نیازهای جدید مشتریان ارائه نماید. این بانک یکی از با ظرفیت ترین بانک‌های کشور است و این آمادگی را دارد که به حوزه‌های اقتصادی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی و سازمان تامین اجتماعی خدماتی با کیفیت لازم را ارائه کند. ضمن اینکه بنا است تعاملات بانک با صندوق توسعه ملی بیش از پیش شود. برنامه محوری، هدف‌گرایی و استراتژی محوری، در دستور کار بانک است. بانک رفاه که از یک دهه گذشته تا کنون دارای برنامه های عملکردی بوده است اما این برنامه‌ها نیازمند بازنگری و مهندسی مجدد است و لازم است در مواردی تغییرات و بهبودهایی داشته باشد. بهبود عملکرد اگرچه از طریق ایجاد زیرساخت‌های سخت افزاری و نرم افزاری ایجاد می شود، اما مهم‌ترین عامل در این راه، انگیزه نیروی انسانی و بروز خلاقیت است. اگر انگیزه نیروی انسانی بالا نباشد، هیچ دستاوردی حاصل نمی‌شود. مطمئنا اگر کارکنان تلاش کنند عملکرد آنها هر روز بهتر از گذشته می‌شود. بانک رفاه معتقد است، بانکداری سنتی و تک محصولی منجر به شکست است. باید نگاه به مشتریان، متکثر و متنوع باشد و با طبقه‌بندی مشتریان، برای هر یک از آنها نسخه متفاوتی از خدمات ارائه شودال سازمان به سمت تعالی گام بر می‌دارد .لذا این بانک به دنبال استقرار مدل بانکداری جامع خود است. این مدل از بانکداری با تأسیس شعبی با ساختار سوپرمارکت مالی اجرایی می شود. بانکداری جامع محدوده وسیعی از خدمات مالی و بانکی را بر اساس واسطه‌گریی‌های مالی تحت یک نام و بصورت یکپارچه ارائه می‌دهد و یک درگاه تک مرحله‌ای برای هر دو نوع خدمت خرد و کلان است. این نوع بانکداری ترکیبی از بانکداری تجاری، بانکداری سرمایه-ای، بیمه‌ای و سایر فعالیت‌های مختلف بانکی است. در حوزه بانکداری جامع خط‌مشی‌های جامع و مدونی بر اساس رویکرد اسلامی وجود ندارد،

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-10-30]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1400.16.0.7.8]

لذا پژوهش حاضر با هدف ارائه الگوی خط‌مشی گذاری بانکداری جـامع با رویکرد اسلامی انجام پذیرفت.

ملاحظه‌های اخلاقی

موضوعات اخلاقی همچون؛ سرقت ادبی، رضایت آگاهانه؛ انتشار چندگانه و ... در پژوهش حاضر موردتوجه قرارگرفته‌اند.

واژه نامه

1. Management	مدیریت
2. Decision making	تصمیم گیری
3. Public policy	خط مشی عمومی
4. Banking system	نظام بانکداری
5. Technological innovations	نوآوری های تکنولوژیکی
6. Organizational Policies	سیاستهای سازمانی
7. Islamic-ethical banking	بانکداری اخلاقی-اسلامی
8. Bank services	خدمات بانکی
9. Customers	مشتریان خرد
10. Ethical instruments	دستورات اخلاقی
11. Legal institutions	نهادهای حقوقی
12. Islamic economic system	نظام اقتصادی اسلامی
13. Customer centric	مشتری محوری
14. Interest-free banking	بانکداری بدون ربا
15. Integrated Islamic management	مدیریت یکپارچه اسلامی

References

1. Zargham-brojeni H, Bazrafshan M. (2014). Model of structural equations for the effective implementation of tourism policies of the Islamic Republic of Iran. Tehran: 1st International Scientific-Strategic Conference on Tourism Development of the Islamic Republic of Iran, Challenges and Prospects.
2. Hassel A. (2015). Public Policy. International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences; 19: 569-575.
3. Moeinfar B, Rajaeepor P. (2015). Factors affecting policy making based on self-awareness and self-esteem in schools of Sirjan city. Tehran: 2nd Scientific Conference on New Findings of Management Sciences, Entrepreneurship and Education of Iran. Tehran: Association for Development and Promotion of Basic Sciences and Technologies. (In Persian).
4. Kolkman D. (2020). The usefulness of algorithmic models in policy making. Government Information Quarterly; 37: 1-14
5. Zhang W, Zhu F. (2012). An evaluation model of software testing management in core banking system programmed. Physics Procedia; 25: 1857-186.
6. Ehsani MA. (2004). Financial intermediaries and economic growth in Iran. Monetary and Banking Research Institute; 2: 1-20. (In Persian).
7. Hudson B, Hunter D, Peckham S. (2019). Policy failure and the policy-implementation gap: can policy support programs help? Policy Design and Practice; 4: 1-15.
8. McTigue C, Rye T, Monios J. (2020). Identifying barriers to implementation of local transport policy – Lessons learned from case studies on bus policy implementation in Great Britain. Transport Policy; 91: 16-25
9. Davis PJ, Frolova Y, Callahan W. (2016). Workplace diversity management in Australia. Equality, Diversity and Inclusion; 35 (2): 81-98.
10. Mansouri A. (2014). Introduction to banking systems. Electronic Banking; 40: 8-12. (In Persian)
11. Meisami H, Mousavian A. (2019). Islamic banking. 1st ed. Iran/Tehran: Monetary and Banking Research Institute. (In Persian).
12. Nazarpour MT, Mousavian A, Khazaee A. (2019). Islamic banking. 1st ed. Iran/Tehran: Samt Publication. (In Persian).
13. Mohagheghnia MJ. (2018). Islamic banking model. 1st ed. Iran/Tehran: Ketabrah Publication. (In Persian).
14. Roonaghi MH, Feizi K. (2011). A model for business ethics in Iran's private banks. Ethics in Science and Technology; 6 (2):42-51. (In Persian).
15. Ansari M, Hoseini A, Rahmani H, Seifi S. (2012). Effect of professional ethics on the loyalty of bank customers. Ethics in Science and Technology; 7 (3):65-77. (In Persian).
16. Goodarzvand-Chegini M, Afarin-Abadeh S, Pourkazemi V, Ramezani H. (2020). The role of ethical leadership in the performance of the employees of Melli bank in Guilan province. Ethics in Science and Technology; 15 (3):144-150. (In Persian).
17. Sarafizadeh A, Shahsavari H. (2015). Obstacles to establishing a comprehensive banking system. Journal of Public Management Mission; 6(17): 33-46. (In Persian).
18. Monavarian A, Divandari A, Yaghoubi S, Sepanloo H. (2018). Description and explanation of the phenomenon of e-banking policy-making in Iran by the method of data theorizing. Command and Control; 2(3): 41-6. (In Persian).
19. Abbasi T, Beigi V. (2016). Explain the challenges of implementing public policies in the field of science, research and technology. Science and Technology Policy; 31: 1-12. (In Persian).
20. Railiene G. (2014). The use of IT in relationship banking. Procedia - Social and Behavioral Sciences; 5: 569 – 57
21. Ghafari A, Lotfi A. (2018). Legal review of comprehensive banking in Iran. Iran/Tehran: 3rd National Conference on New Approaches in the Humanities. (In Persian).

مقاله پژوهشی
فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال شانزدهم، شماره ۴، ۱۴۰۰
[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-10-30]
[DOR: 20.1001.1.22517634.1400.16.0.7.8]

22. Pourkiani M, Salageghe S, Zarepour F. (2014). Explaining obstacles to policy implementation using focused group discussion (case study: civil service management law). Management of Public Organizations; 9: 7-24. (In Persian).
23. Ziari R, Karim S. (2018). Developing a policy for attracting various types of deposits in the direction of Islamic banking in Bank Mellat branches in Semnan province with a regional planning approach and a share relocation model. Journal of Islamic Economics and Banking; 24: 210-290. (In Persian).

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-10-30]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1400.16.0.7.8]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1400.16.0.7.8]
[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-10-30]