

طراحی مدل تاب آوری بانکداری شرکتی الکترونیک در شرایط تحریم اقتصادی

حمیدرضا جمشیدی^{۱*}، شادان وهاب زاده منشی^۲، لیلا آندرواز^۳

۱ دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران (نویسنده مسئول)

۲ استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

۳ استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، واحد بین الملل خرمشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، خرمشهر، ایران

تاریخ انتشار: ۱۴۰۱/۱۰/۰۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۷/۱۲

Designing the resilience model of electronic corporate banking in the conditions of economic sanctions

Hamidreza Jamshidi^{1*}, Shadan vahabzadeh monshi², Leila Andervazh³¹Ph.D. student of Business Administration, Rodhan Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.²Faculty Member, Islamic Azad University, North Tehran Branch, Tehran, Iran.³Assistant Professor, Department of Business Management, Khorramshahr Persian Gulf International Branch, Islamic Azad University, Khorramshahr, Iran.

Received: (04/010/2022) Accepted: (22/12/2022)

asm.pgu.ac.ir/article_255124. شناسه یکتا

Abstract

Resilience, meaning the ability and capacity of an organization to face and deal with crises and challenges and the ability to return to normal business conditions, is a very important feature that organizations must be equipped with for the survival and continuation of their business (Hillman and Gunter, 2021). However, concern is not limited to disasters, but small deviations and uncertainties that challenge organizations are also considered (Fasi et al., 2021). Various lines of evidence point to the borderless nature of disorders (Bento et al., 2021). In this regard, Alexander et al. (2014) admit that there are various businesses that do not have the ability to manage vulnerabilities; In such a way that it is possible to be removed or be owned by powerful organizations against commercial chaos (Douglas, 2021). Therefore, flexibility and adaptability for all businesses has become an important necessity in today's rapidly changing environment, and the need to create an attitude It is strongly felt for all businesses (Fasi et al., 2021). Overall, resilience is a psychological concept that explains how people cope with unexpected situations. Resilience means stubbornness in the face of stress, the ability to return to normal and survive and strive in adverse conditions (Talaki and Baraki, 2021). Corporate banking refers to an aspect of banking operations that takes place in interaction with corporate customers (Ping T, 2020). By granting loans to businesses, commercial banks enable them to grow and hire. This category, in turn, will cause development and economic growth (Daria, 2020). Corporate banking is a complex and systematic business model and strategy. This method tries to answer all the needs of corporate customers who have very different banking needs from other customer segments by using completely different structures, models and processes from the past. Corporate banking, focusing on knowing corporate customers, is trying to play a role as a reliable and efficient business partner by relying on the distinctions resulting from customer-oriented strategies, flexible structure, expertise and commitment of its experienced bankers, as well as unique processes and systems. Kand (Maida, 2020). Corporate banking services are services that banks provide in order to meet the needs of legal, corporate or real customers who use the bank's services for their business (Kelpak, 2016). One of the requirements of corporate customers is to apply the division of tasks and access levels in assigning virtual banking facilities to their employees (Maida, 2020).

Resilience, meaning the ability and capacity of an organization to face and deal with crises and challenges and the ability to return to normal business conditions, is a very important feature that organizations must be equipped with for the survival and continuation of their business. The purpose of this research was to design an efficient model for electronic corporate banking using the foundation data technique under economic sanctions. Therefore, it was tried that all the extracted categories and codes were based on causal, contextual, interventional factors, strategies and consequences with the approach of considering economic sanctions. Corporate banking is a comprehensive effort to focus on the needs of corporate customers and create appropriate banking and financial solutions to respond to them effectively and accurately. This research is fundamental in terms of its purpose. In terms of nature, it is included in qualitative (exploratory-descriptive) methods. The statistical population of the current research in the qualitative section includes organizational experts in the field of

چکیده

تاب آوری، به معنای توانایی و ظرفیت یک سازمان در مواجهه و مقابله با بحرانها و چالش ها و توانایی بازگشت به شرایط عادی کسب و کار، ویژگی بسیار مهمی است که سازمانها باید برای بقا و تداوم کسب و کارشان به آن مجهز باشند. هدف از انجام این پژوهش، طراحی مدلی کارآمد در خصوص بانکداری شرکتی الکترونیکی با استفاده از تکنیک داده بنیاد در شرایط تحریم اقتصادی بود. ها و کدهای استخراج شده از بابت عوامل علی، بنابراین سعی شد که تمامی مقوله زمینه‌ای، مداخله‌ای، راهبردها و پیامدها با رویکرد در نظر گرفتن تحریم اقتصادی باشد. بانکداری شرکتی تلاشی فراگیر برای تمرکز بر نیازهای مشتریان شرکتی و خلق راه‌حل‌های بانکی و مالی متناسب برای پاسخگویی موثر و دقیق به آنها است این پژوهش از نظر هدف، بنیادی است. از نظر ماهیت نیز در روشهای کیفی (اکتشافی-توصیفی)، قرار میگیرد. جامعه آماری پژوهش حاضر در بخش کیفی شامل خبرگان سازمانی در حوزه بانکداری الکترونیک و اساتیدی که در زمینه تخصصی بانکداری الکترونیک فعالیت علمی و پژوهشی داشته اند. نمونه آماری بر اساس تکنیک گلوله برفی تا حدی جلو خواهد رفت تا داده‌ها به مرز اشباع برسد، که در این پژوهش تعداد خبرگان به ۱۵ نفر رسید. در راستای هدف پژوهش ۴۱۱ کد از مصاحبه با خبرگان بدست آمد که در قالب ۳۹ مقوله فرعی دسته بندی شد و در انتها در قالب مدل پارادایمی بانکداری شرکتی الکترونیکی ارائه گردید.

واژگان کلیدی: مدل بانکداری شرکتی، تحریم اقتصادی، داده بنیاد، تاب آوری

with experts, which were categorized into 39 sub-categories and finally presented in the form of a paradigm model of electronic corporate banking.

Keywords: corporate banking model, economic sanction, foundation data, resilienc

electronic banking and professors who have had scientific and research activities in the specialized field of electronic banking. The statistical sample based on the snowball technique will go forward until the data reaches the saturation limit, which in this research reached 15 experts. In line with the aim of the research, 411 codes were obtained from interviews

مقدمه

یکی از نیازمندی‌های مشتریان شرکتی اعمال نحوه تقسیم وظایف و سطوح دسترسی در واگذاری امکانات بانکداری مجازی به کارکنان می‌باشد (ماید، ۲۰۲۰). در این شیوه از بانکداری کلیه خدمات مورد نیاز اشخاص حقیقی و حقوقی مانند شرکت‌های کوچک و متوسط و سازمان‌های عمومی آرایه می‌گردد (داربا، ۲۰۲۰). بانکداری شرکتی تلاشی فراگیر برای تمرکز بر نیازهای مشتریان شرکتی و خلق راه‌حل‌های بانکی و مالی متناسب برای پاسخگویی موثر و دقیق به آنها است (ماید، ۲۰۲۰). در این روش علاوه بر آرایه خدمات تسهیلات و تعهدات، مدیریت دریافت‌ها و پرداخت‌ها و... خدماتی مانند مدیریت ریسک، مدیریت نقدینگی، روش‌های تأمین مالی و خدمات مشاوره‌ای نیز به مشتریان بانکداری شرکتی آرایه می‌گردد (پینگ تی، ۲۰۲۰). بحران‌های بانکداری نظام مند به هزینه‌های مالی سرسام‌آور و زیانهای تولیدی بزرگ نسبت داده می‌شوند. مکرراً حمایت‌های نقدینگی اضطراری و ضمانت‌های کلی برای جلوگیری از چنین بحران‌هایی به کار برده شده‌اند، که همیشه موفقیت‌آمیز نبوده است. اگر یک بحران به وسیله سیاست‌های مالی ناپایدار به راه انداخته شده باشد، سیاست‌های مالی انبساطی معمولاً استفاده می‌شوند (لی و وی، ۲۰۲۰). در بحران‌های نقدینگی و توانایی پرداخت دیون، بانک‌های مرکزی می‌توانند برای پشتیبانی از بانک‌های دچار کمبود نقدینگی، نقدینگی ارائه کنند. حفاظت از سپرده‌گذاران می‌تواند کمک کند به بازیابی اعتماد، اگرچه ممکن است پرخرج باشد و ضرورتاً به بازیابی اقتصادی سرعت نبخشد. اغلب دخالت‌ها پس از مدتی انجام می‌شوند به این امید که بازیابی خودکار رخ خواهد داد و این تاخیر فشار روی اقتصاد را افزایش می‌دهد (وی و همکاران، ۲۰۱۹). عملکرد سازمانی سبز سبز کارکنان به‌عنوان یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های اندازه‌گیری میزان بهره‌وری در سازمان‌ها شناخته می‌شود (چانگ، ۲۰۱۹). این عنصر یکی از مفاهیم بنیادین در مدیریت به شمار می‌رود. چرا که بسیاری از وظایف مدیریت بر اساس آن شکل می‌گیرد. همچنین موفقیت سازمان‌ها را می‌توان در آینه عملکردشان مشاهده کرد (سوارنو، ۲۰۱۹). عملکرد سازمانی سبز سبز پدیده‌ای پیچیده است که شاید ساده‌ترین تعبیر برای آن را بتوان مجموعه فعالیت‌های معطوف به دستیابی سازمانی دانست. عملکرد سازمانی سبز سبز به چگونگی مأموریت‌ها و وظایف و فعالیت‌های سازمانی و نتایج آنها اطلاق می‌شود. این مفهوم ارزش مورد انتظار سازمان تعریف می‌شود که یک فرد در یک دوره از زمان انجام می‌دهد (ساهو^۵ و همکاران، ۲۰۲۰). هر سازمانی برای نیل به عملکرد سازمانی سبز سبز مطلوب در جستجوی راه‌هایی است تا محیط را برای کارکنان مساعد سازد. تا به درجه‌ای از توانایی برسند که تأثیر گذاری بیش تری بر روی کارشان داشته باشند (آفوم^۶ و همکاران، ۲۰۲۰).

بیان مسئله و پیشینه تحقیق

عملکرد سازمانی به‌عنوان فعالیتی ارزشمند در سطح اجتماع تعریف می‌شود. با وجود اهمیت آن، این تعریف صریحاً در ادبیات اقتصادی به رسمیت شناخته نشده است (آتان^۷ و همکاران، ۲۰۱۹). از طرف دیگر، چند بعدی بودن مسایل موجود در سازمانی سبب می‌شود که این تعریف را بهبود داد. بنابراین عملکرد سازمانی سبز سبز از چهار عنصر به هم پیوسته تشکیل شده است: نتایج مالی، کارایی عملیاتی، رضایت ذینفعان و توانایی رقابت عملکرد سازمانی سبز سبز کارکنان به‌عنوان یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های اندازه‌گیری میزان بهره‌وری در سازمان‌ها شناخته می‌شود (چانگ^۸، ۲۰۱۹). مفهوم عملکرد دارای ساختار چند بعدی است که ارزیابی آن، بسته به انواع عوامل، متفاوت است. آنها همچنین به اهمیت این موضوع که هدف ارزیابی، نتایج عملکرد است یا رفتار اشاره می‌نمایند (چانگ،

1 Li & Wei

2 Wei

3 Chang

4 Soewarno

5 Sahoo

6 Afum

7 Atan

8 Chang

۲۰۱۹). معروف ترین تعریف عملکرد توسط نیلی^۱ و همکاران (۲۰۱۳) ارائه شده است: «فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته. مطابق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم شود: (۱) کارایی که توصیف کننده ی چگونگی استفاده سازمان از منابع سبز در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب دروندادها برای تولید بروندادهای معین؛ و (۲) اثربخشی که توصیف کننده ی درجه ی نیل به اهداف سازمانی سبز است (ساهو و همکاران، ۲۰۲۰). این اهداف معمولاً در قالب مناسبت (درجه ی انطباق بروندادها با نیازهای مشتریان)، در دسترس بودن (جنبه هایی نظیر فراوانی، ارائه در میان گروه های اولویت دار، و فاصله ی فیزیکی)، و کیفیت (درجه ی تحقق استانداردهای مورد نیاز) تبیین می شوند (آفوم و همکاران، ۲۰۲۰). مولین (۲۰۱۲) در تعریف خود از سنجش عملکرد بر چگونگی مدیریت و ارزش آفرینی به شرح زیر تأکید دارد: «ارزشیابی چگونگی مدیریت سازمان ها و ارزش آفرینی آن ها برای مشتریان و دیگر ذینفعان». همان طور که پرت^۲ (۲۰۰۵) تأکید می کند، تعریف مولین از غنای بیشتری برخوردار است. زیرا واژه ی ارزشیابی هم کیفیت و هم کمیت را پوشش می دهد. در ضمن همان طور که خود نیلی (۲۰۱۵) نیز اشاره می کند، ارزش آفرینی برای ذینفعان در موفقیت سازمانی سبز نقش کلیدی دارد. بی شک، مدیران نیاز دارند بدانند ذینفعان کلیدی سازمان آن ها را چگونه ادراک میکنند، و تصریح این امر در تعریف عملکرد سبز، سازمان ها را به سنجش ادراک ذینفعان ترغیب می کند (آفوم و همکاران، ۲۰۲۰).

بحران مالی یا بحران اقتصادی به طیف گسترده ای از وضعیت هایی اطلاق می شود که بعضی از منابع مالی قسمت بزرگی از ارزش اسمی خود را از دست می دهند (متاوا^۳ و همکاران، ۲۰۲۰). در سده نوزدهم و اوایل سده بیستم، بسیاری از بحران های مالی مربوط به بحران های بانکداری می شدند و بسیاری از بحران های اقتصادی با این بحران ها همزمان بودند (اوزیلی^۴، ۲۰۲۰). دیگر وضعیت هایی که بحران مالی نامیده می شوند، شامل سقوط بازار سهام، ترکیدن حساب های اقتصادی و بحران واحد پولی هستند. بحران های بانکداری به سه دسته هجوم بانکی، وحشت بانکی و بحران بانکی نظام مند تقسیم بندی می شوند (اوزیلی، ۲۰۲۰). هجوم بانکی یا هجوم به بانک در یک نظام بانکداری ذخیره جزئی رخ می دهد هنگامی که تعداد زیادی از مشتریان از سپرده هایشان در یک نهاد مالی همزمان برداشت می کنند و پول آن را یا نقد نگه می دارند یا اوراق قرضه دولتی و فلزهای گرانبها، می خردند یا پولشان را به یک نهاد امن تر منتقل می کنند زیرا بر این باورند که نهاد مالی یا توانایی پرداخت دیون خود را ندارد یا ممکن است نداشته باشد (شهزاد^۵ و همکاران، ۲۰۲۰). همانطوری که یک هجوم بانکی ادامه می یابد، از طریق پیشگویی های تحقق زا (یا حلقه بازخورد مثبت) شتاب می یابد، همانطوری که افراد بیشتری از سپرده هایشان برداشت می کنند، احتمال سوخت افزایش می یابد، بنابراین برداشت های بیشتری صورت می گیرد. این رویداد می تواند بانک را بی ثبات کند تا بدان حد که پول نقدش تمام شود و با ورشکستگی ناگهانی مواجه شود (متاوا و همکاران، ۲۰۲۰). وحشت بانکی یا وحشت بانکداری یک بحران مالی است که هنگامی رخ می دهد که بسیاری از بانک ها از هجوم بانکی همزمان رنج می برند، در حقیقت این نوع بحران زمانی رخ می دهد که مردم به طور ناگهانی می کوشند که سپرده های در تهدید سوختشان را به پول نقد تبدیل کنند یا تلاش می کنند که با همدیگر از نظام بانکی داخلی خارج شوند. اما بحران بانکی سیستمی هنگامی رخ می دهد که تقریباً همه سرمایه بانکداری در یک کشور محو شود (رامر^۶، ۲۰۱۹). بحران های بانکداری نظام مند به هزینه های مالی سرسام آور و زیانهای تولیدی بزرگ نسبت داده می شوند. مکرراً حمایت های نقدینگی اضطراری و ضمانت های کلی برای جلوگیری از چنین بحران هایی به کار برده شده اند، که همیشه موفقیت آمیز نبوده است. اگر یک بحران به وسیله سیاست های مالی ناپایدار به راه انداخته شده باشد، سیاست های مالی انبساطی معمولاً استفاده می شوند (لی و وی^۷، ۲۰۲۰). هیچ راه قابل اطمینان و صددرصدی برای پیش بینی زمان وقوع بحران وجود ندارد. اما با استناد به نظرات بسیاری از اقتصاد دانان تعدادی شاخص جهت این پیش بینی ها وجود دارد. زمانی که این شاخص ها همگی با هم تغییر می کنند، احتمال وقوع بحران اقتصادی افزایش می یابد (انجی^۸،

1 Nilli

2 Pert

3 Metawa

4 Ozili

5 Shehzad

6 Ramer

7 Li & Wei

8 Eneji

۲۰۱۹). اولین شاخص، کاهش ارزش دارایی‌هایی همچون خانه یا سهام است. شاخص دوم، نرخ بیکاری است. ۳ ماه افزایش نرخ بیکاری نشانه‌ای از وقوع بحران اقتصادی است. دو دوره کاهش تولید ناخالص داخلی یا سوددهی کمتر سپرده‌گذاری‌های بلندمدت نسبت به کوتاه‌مدت را نیز می‌توان از شاخص‌های بحران به شمار آورد. سقوط بازار سهام یکی از مهم‌ترین شاخص‌ها به شمار می‌آید. افت گسترده در بازار سهام معمولاً چند ماه پیش از وقوع بحران آغاز می‌شود. شاخص دیگر، نرخ بیکاری است. با وجود اینکه رکود اقتصادی یک بحران کوتاه‌مدت است، اما عواقب بلندمدتی نیز دارد. بالا رفتن نرخ بیکاری، بسیاری از مردم و خانواده‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. این شرایط موجب از دست رفتن بسیاری از فرصت‌های شغلی و تحصیلی می‌شود و بسیاری فقط توانایی تأمین نیازهای اساسی و اولیه خود را دارند (انجی، ۲۰۱۹).

تعریف تاب آوری

تاب آوری، به معنای توانایی و ظرفیت یک سازمان در مواجهه و مقابله با بحرانها و چالش‌ها و توانایی بازگشت به شرایط عادی کسب و کار، ویژگی بسیار مهمی است که سازمان‌ها باید برای بقا و تداوم کسب و کارشان به آن مجهز باشند (هیلمن و گانتز، ۲۰۲۱). با این حال، نگرانی صرفاً منوط به فجایع نمی‌شود، بلکه انحراف‌ها و عدم قطعیت‌های کوچکی هم که سازمان‌ها را با چالش روبرو می‌کنند مدنظر هستند (فاسی^۲ و همکاران، ۲۰۲۱). شواهد مختلف گویای طبیعت بدون حد و مرز اختلالات است (بنتو^۳ و همکاران، ۲۰۲۱). در این خصوص، الکساندر^۴ و همکاران (۲۰۱۴) اذعان می‌کنند که کسب و کارهای مختلفی هستند که توانایی مدیریت آسیب‌پذیری‌ها را ندارند؛ به گونه‌ای که در برابر آشوبهای تجاری امکان دارد حذف شوند یا تحت مالکیت سازمان‌های قدرتمند در آیند (داگلس^۵، ۲۰۲۱). بنابراین انعطاف‌پذیری و سازگاری برای همه کسب و کارها به یک ضرورت مهم در محیط سریع‌تغییر امروزی تبدیل شده، و نیاز به ایجاد نگرشی قوی نسبت به آن برای همه کسب و کارها شدیداً احساس می‌شود (فاسی و همکاران، ۲۰۲۱). در مجموع تاب آوری مفهومی روان‌شناختی است که توضیح می‌دهد چگونه افراد با موقعیت‌های غیرمنتظره کنار می‌آیند. تاب آوری به معنای سرسختی در مقابل استرس، توانایی برگشت‌پذیری به حالت عادی و زنده ماندن و تلاش کردن در شرایط ناگوار است (تالاکي و براکي، ۲۰۲۱).

بانکداری شرکتی

بانکداری شرکتی^۶ 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 کسب و کارها 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 کسب و کار 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 (مایدا^{۱۰}، ۲۰۲۰). خدمات بانکداری شرکتی به خدماتی گفته می‌شود که بانکها به منظور پاسخگویی به نیازمندی‌های مشتریان حقوقی، شرکتی و یا مشتریان حقیقی که از خدمات بانک برای کسب و کار خود استفاده می‌کنند، ارائه

¹ Hillmann & Guenther

² Fasey et al

³ Bento

⁴ Alexander

⁵ Douglas

⁶ Tallaki & Bracci

⁷ Corporate banking

⁸ Pingky

⁹ Daria

¹⁰ Maida

می-نمایند(کلپک^۱، ۲۰۱۶). یکی از نیازمندی‌های مشتریان شرکتی اعمال نحوه تقسیم وظایف و سطوح دسترسی در واگذاری امکانات بانکداری مجازی به کارکنانشان می‌باشد(مایدا، ۲۰۲۰).

خدمات بانکداری شرکتی

بانکداری برای پاسخگویی به نیازهای مشتریان خود، از محدوده خدمات و محصولات بانکی خارج و به سوی ارائه خدمات مالی (بیمه، لیزینگ، سرمایه گذاری و ...) حرکت می‌کند. بانکداری شرکتی تلاشی فراگیر برای تمرکز بر نیازهای مشتریان شرکتی و خلق راه حل‌های بانکی و مالی متناسب برای پاسخگویی موثر و دقیق به آن‌ها است. در بانکداری شرکتی علاوه بر ارائه خدمات تسهیلات و خدماتی مانند مدیریت ریسک، مدیریت نقدینگی، مدیریت تعهدات، مدیریت دریافت‌ها و پرداخت‌ها و تأمین مالی و خدمات مشاوره ای نیز به مشتریان بانکداری شرکتی ارائه می‌گردد. هدف نهایی واحد بانکداری شرکتی این است که مشتری همه خدمات مالی مورد نیاز خود را از طریق بانک دریافت کند و به این ترتیب به جای ارائه خدماتی محدود به مشتریانی پرتعداد که باعث افزایش هزینه‌های ارائه خدمات و مانع از شخصی سازی خدمات قابل ارائه می‌گردد، خدماتی گسترده و خاص به مشتریان مهم تر مد نظر قرار می‌گیرد که ضمن کاهش هزینه‌های عملیاتی باعث افزایش بلندمدت بهره وری بانک و مشتریان نیز خواهد شد. ارائه این بازه وسیع و متنوع از خدمات تنها توسط یک واحد سازمانی مجزا در بانک امکان پذیر نیست. در بانک‌های بزرگ دنیا برای ارائه این خدمات از گروه‌های تخصصی مشاوره در هر یک از حوزه‌های فوق استفاده می‌شود، به این ترتیب که مدیر با شناختی کلی از تمامی خدمات مورد اشاره و تشخیص نیازهای مشتری، متخصصان هر حوزه را به فعالیت جهت تأمین نیازهای مشتری و می‌دارد و با هماهنگ سازی مشتریان با این متخصصان سعی در برآوردن نیازهای آنان می‌کند(پینگ تی^۲، ۲۰۲۰).

بانکداری الکترونیک

رشد سریع فناوری اطلاعات و ارتباطات، باعث شده است که روش‌های سنتی ارائه خدمات بانکی که اکثراً مبتنی بر کاغذ بودند زیر سؤال رفته و ضرورت بازبینی و طرح ریزی مجدد فرآیندهای کاری و همچنین استفاده از فناوری‌های جدید نظیر اینترنت صنعت بانکداری بیش از پیش احساس شده است (دیلمقانی و همکاران، ۱۳۹۸). حضور در عصر فرا اطلاعات و افزایش شتاب روزمره تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات از قبیل گسترش اینترنت، اینترنت، اکس ترانت و سایر فناوری‌های مرتبط، باعث شده است تا فناوری‌های ارائه خدمات و عملیات کاری سازمان‌ها ارتقا و بهبود یابد. انسان هزاره سوم در تلاش است با شتاب دادن به روند توسعه و کاربری فناوری اطلاعات در بخش‌های مختلف نظام اجتماعی از الگوی سنتی فاصله بگیرد و الگویی جدید، متناسب با الزامات عصر اطلاعات ایجاد کند. در این زمینه و همانند اکثر تأمین‌کنندگان خدمات، نظام بانکی نیز به سرعت به سمت سرمایه‌گذاری بر روی فناوری‌های نوین ارائه خدمات به مشتریان، به‌عنوان راهی برای کنترل هزینه‌ها، جذب مشتریان و تحقق انتظارات آن‌ها روی آورده است. (جود زاده و همکاران، ۱۳۹۹).

در عصر بانکی امروز که بیشترین رقابت بین سازمان‌ها بر سر مسئله حفظ مشتریان فعلی و جذب مشتریان جدید و جلب رضایت و وفادار نمودن آن‌ها است، باید بیش از پیش به نظرات، پیشنهادات و اعتراضات و مشتریان توجه نمود که در این راستا استقرار بانکداری الکترونیک نیز یکی از راهبردهای کلیدی است که در صورت اجرای صحیح آن می‌توان رضایت بسیاری از مشتریان را جلب نمود. لذا در فضای رقابتی بین بانکی، بانک‌هایی که بتوانند وفاداری بیشتر مشتریان را نسبت به خود به دست آورند و در فرایندهای روزانه خود از تکنولوژی روز دنیا بهره ببرند موفق‌تر خواهند بود. (دیلمقانی و همکاران، ۱۳۹۸).

تحریم

تحریم فعالیتی یا عملی است که به وسیله یک یا چند بازیگر بین‌المللی (مجری تحریم)، علیه یک یا چند کشور دیگر (هدف تحریم)، به منظور مجازات این کشورها، بااهداف محروم ساختن آنها از انجام برخی مبادلات یا وادار ساختن آنها به پذیرش

¹ Klepek

² Ping tee

هنجارهایی معین و مهم (از دید مجریان تحریم)، اعمال می‌شود. در اینجا منظور از «مجرى تحریم» کشوری (یا گروهی بین‌المللی) است که نویسنده یا منتشر کننده سناریوی تحریم باشد، هرچند ممکن است در اعمال محاصره بیش از یک کشور شرکت داشته باشد، و منظور از «هدف» کشور یا کشورهایی است که هدف اصلی تحریم واقع می‌شوند. تحریم‌های اقتصادی می‌تواند شامل اشکال مختلف موانع تجاری، تعرفه‌ها، محدودیت در معامله باشد (یوسف و رازق^۱، ۲۰۲۱).

ماهیت تحریم‌ها علیه ایران

در خصوص ماهیت و آثار تحریم‌ها علیه ایران باید یادآور شد که هرچند ایران از ابتدای انقلاب درگیر تورم بوده است، اما از سال ۲۰۰۵ به بهانه غنی‌سازی اورانیوم، تحریم‌ها وارد مرحله جدیدی شد. از سال ۲۰۱۱ نیز تحریم‌های سختگیرانه تری علیه ایران وضع شد که بسیاری از کارشناسان، از آن به‌عنوان جنگ اقتصادی تعبیر کرده‌اند. طبق تاریخ میلادی، از مارس ۲۰۱۱ با تحریم بانک مرکزی ایران، تحریم‌ها علیه ایران وارد مرحله جدیدی شد. تحریم خرید نفت ایران توسط اتحادیه اروپا از ژانویه ۲۰۱۲ و قطع خدمات سوئیفت برای نظام بانکی کشور از مارس ۲۰۱۲ باعث تشدید تحریم‌ها شد. با پافشاری جمهوری اسلامی ایران بر دستیابی و حفاظت از دستاوردهای صلح آمیز هسته‌ای، آمریکا به همراه کشورهای اروپایی با فشارهای اقتصادی بر ایران برخوردند تا ایران را مجبور به کوتاه آمدن از موضع خود کنند. تحریم‌ها از نظر شکلی و ماهیت، به چند دسته مختلف تقسیم می‌شود. برخی تحریم‌ها علیه شرکتها، نهادها و سازمان‌ها اعمال شده است. تحریم بانک مرکزی، سازمان انرژی اتمی، سپاه و جز این نوع تحریم تقسیم بندی می‌شود. برخی دیگر از تحریم‌ها علیه افراد حقیقی اعمال شده - است. تحریم علیه سردار قاسم سلیمانی، وزرای دفاع و غیره از جمله این تحریم‌هاست. همچنین برخی دیگر از تحریم‌ها علیه بخش‌های اقتصادی مانند بیمه، کشتیرانی اعمال شده - اند. برخی دیگر نیز فرآیندهای اقتصادی مانند تجارت فروش نفت، انتقال وجه، سوئیفت و غیره را هدف گرفته است (کرامتی و همکاران، ۲۰۲۰).

روند تحریم‌ها علیه ایران

تحریم‌ها علیه ایران پس از انقلاب اسلامی توسط آمریکا اعمال می‌شد. اما پس از گشودن پلمپ‌های غنی‌سازی اورانیوم در سال ۸۴ سری جدید از تحریم‌های آمریکا علیه ایران وضع شد. شدیدترین تحریم‌ها از ابتدای سال ۱۳۸۸ علیه ایران اعمال شد. تحریم‌ها از نظر وضع کنندگان به ۳ دسته تقسیم می‌شوند. تحریم‌های سازمان ملل، تحریم‌های اتحادیه اروپا و تحریم‌های یک جانبه که وجه غالب آن مربوط به آمریکا است. کشورهای دیگری مانند هند، چین، روسیه، کره جنوبی، آفریقای جنوبی، ترکیه و برخی دیگر از کشورها از ترس مجازات آمریکا به تحریم ایران مبادرت دار ری‌دند. البته نمی‌توان از تحریم‌های کنگره آمریکا نیز به سادگی چشم‌پوشی کرد چرا که سخت‌ترین بخش تحریم‌ها از لحاظ پیچیدگی قانونی و لغو، مربوط به این بخش است (طغیانی، ۱۳۹۸).

مهم‌ترین بخش تحریم‌ها علیه اقتصاد ایران که موجب شده است، این تحریم‌ها در تاریخ سیاسی دنیا بی‌سابقه باشد به تحریم بانک مرکزی مرتبط است. تحریم بانک مرکزی توسط اتحادیه اروپا، آمریکا، انگلیس و کانادا یکی از مهم‌ترین تکانه‌ها در دور جدید تحریم‌ها بود. همچنین محرومیت ایران از سوئیفت و تحریم خرید نفت ایران توسط اتحادیه اروپا نیز باعث شد که متغیرهای کلان اقتصادی ایران به محض وقوع آنها دچار تغییر شوند که در ادامه به آن خواهیم پرداخت. در نمودار شماره دو، تحریم‌های اعمال شده علیه برنامه هسته‌ای ایران ارائه شده است. تحریم‌ها از اواسط سال ۸۸ شدت بیشتری به خود می‌گیرد و از تحریم‌های هسته‌ای و علمی، رویکردی اقتصادی پیدا می‌کند (کرامتی و همکاران، ۲۰۲۰).

¹ Yousaf & Razzaq

پیش بینی تحریم اقتصادی

هیچ راه قابل اطمینان و صددرصدی برای پیش بینی زمان وقوع تحریم وجود ندارد. اما با استناد به نظرات بسیاری از اقتصاد دانان تعدادی شاخص جهت این پیش بینی ها وجود دارد. زمانی که این شاخص ها همگی با هم تغییر می کنند، احتمال وقوع تحریم اقتصادی افزایش می یابد (انجی^۱، ۲۰۱۹). اولین شاخص، کاهش ارزش دارایی هایی همچون خانه یا سهام است. شاخص دوم، نرخ بیکاری است. ۳ ماه افزایش نرخ بیکاری نشانه ای از وقوع تحریم اقتصادی است. دو دوره کاهش تولید ناخالص داخلی یا سوددهی کمتر سپرده گذاری های بلند مدت نسبت به کوتاه مدت را نیز می توان از شاخص های تحریم به شمار آورد. سقوط بازار سهام یکی از مهم ترین شاخص ها به شمار می آید. افت گسترده در بازار سهام معمولاً چند ماه پیش از وقوع تحریم آغاز می شود. شاخص دیگر، نرخ بیکاری است. با وجود اینکه رکود اقتصادی یک تحریم کوتاه مدت است، اما عواقب بلند مدتی نیز دارد. بالا رفتن نرخ بیکاری، بسیاری از مردم و خانواده ها را تحت تاثیر قرار می دهد. این شرایط موجب از دست رفتن بسیاری از فرصت های شغلی و تحصیلی می شود و بسیاری فقط توانایی تأمین نیازهای اساسی و اولیه خود را دارند (انجی، ۲۰۱۹).

اثر تحریم اقتصادی بر جامعه

تحریم های اقتصادی، اثرات بسیار بدی از خود به جای می گذارند. این اثرات ممکن است به ماه ها زمان برای بهبود نیاز داشته باشند، از جمله (بیند^۲، ۲۰۲۰):

بیکاری: کاهش تولید ناخالص داخلی، نرخ بیکاری را افزایش می دهد. دلایل آن را می توان در ۲ مورد خلاصه کرد (بیند، ۲۰۲۰):

- بعضی از کارخانه ها ورشکست می شوند و این به معنای بیکار شدن کارگران آن است (بیند، ۲۰۲۰).

- بسیاری از کارخانه ها، برای کاهش هزینه ها نیروی جدید استخدام نمی کنند. این موضوع قشر جوان جامعه و جویای کار را بیشتر تحت تاثیر قرار می دهد (بیند، ۲۰۲۰).

حقوق و دستمزدهای پایین: در دوره تحریم، شرکت ها و کارخانه ها سعی می کنند هزینه های خود را کاهش دهند. یکی از راهکارهای همیشگی آن ها، کاهش حقوق هاست (انجی، ۲۰۱۹). بسیاری از کارگران به ویژه غیر قراردادی ها با کاهش دستمزد روبرو می شوند. به دنبال افزایش قیمت ها، شرایط زندگی برای قشر کارگری و حقوق بگیر دشوارتر از قبل می شود. سیاست های ریاضتی دولت ها منجر به پایین آمدن قدرت خرید مردم می گردد (کرامتی و همکاران، ۲۰۱۹). یکی دیگر از دلایل کاهش دستمزدها، کاهش ساعات کاری است. بسیاری از شرکت ها ساعات کاری را کاهش می دهند تا هزینه های کمتری داشته باشند. در چنین شرایطی نرخ بیکاری تغییری نمی کند چرا که بسیاری، همچنان بر سر شغل های خود هستند. اما به دنبال پاره وقت شدن کارها، حقوق و دستمزدها کاهش می یابد (بیند، ۲۰۲۰).

مالیات: دولت ها، کاهش درآمد های مالیاتی را یکی از نتایج تحریم اقتصادی می دانند.

- کارخانه ها و شرکت ها سود کمتری به دست می آورند، در نتیجه درآمد مالیاتی دولت نیز کاهش می یابد (بیند، ۲۰۲۰).

- کارگران، حقوق و دستمزد کمتری دریافت می کنند بدین ترتیب مالیات دریافتی از حقوق ها نیز کاهش می یابد (کرامتی و همکاران، ۲۰۲۰).

- با ایجاد حباب مسکن خرید و فروش ها کاهش می یابند، بنابراین مالیات دریافتی از قراردادهای کمتر می شود (بیند، ۲۰۲۰).

افزایش مخارج دولت و کسری بودجه: مخارج دولت به دنبال هزینه های رفاهی مثل حقوق بیکاری، وام مسکن و پرداخت مزایا افزایش می یابد. با کاهش درآمدهای مالیاتی و افزایش پرداخت ها، دولت با کسری بودجه و افزایش بدهی روبرو می شود این

¹ Eneji

² Bend

کسری بودجه به دنبال سیاست های انبساطی دولت نیز روی می دهد، چرا که دولت سعی می کند با تزریق پول به بازار شرایط اقتصادی را بهبود ببخشد (کرامتی و همکاران، ۲۰۲۰).
 افزایش نرخ سود اوراق قرضه: معمولا با وقوع تحریم اقتصادی، سود اوراق قرضه دولتی کاهش می یابد، چرا که در این دوره مردم سعی می کنند پول های خود را پس انداز کنند بنابراین به دنبال اوراق قرضه دولتی قابل اطمینان هستند (انجی، ۲۰۱۹).
 کاهش تولید ناخالص داخلی^۱: تحریم اقتصادی، سرمایه گذاری ها را کاهش می دهد و این موضوع می تواند به ظرفیت های اقتصادی جامعه در دراز مدت آسیب وارد کند. اگر دوره تحریم کوتاه مدت باشد، کاهش تولید ناخالص داخلی محدود می شود و اقتصاد قادر است خود را بازسازی کند (انجی، ۲۰۱۹).

پیشینه تحقیق

در ادامه جدول پیشینه پژوهش به صورت خلاصه شده ارائه شده است که با تحلیل آن می توان خلاء و شکاف پژوهشی را استخراج کرد.

جدول ۲- خلاصه پیشینه پژوهش و شناسایی خلاءهای پژوهشی آن

نام نویسندگان	سال	پژوهش و تحلیل و نتیجه گیری
پورتلاسکی	۲۰۲۱	در مقاله ای تحت عنوان راه حل های معاصر در سیستم بانکداری الکترونیکی ارائه کرد: سیستم بانکداری الکترونیکی اصطلاحی است که به طور مبهم تعریف می شود. این می تواند نوعی ارائه خدمات باشد که دسترسی موثر به حساب بانکی را با استفاده از دستگاه های الکترونیکی تضمین می کند: رایانه، دستگاه پول نقد، تلفن، پایانه و خطوط مخابراتی. سیستم بانکداری اینترنتی یک دست نیست. به ویژه بر اساس نوعی از مشتری می توان نشان داد که سیستم بانکداری اینترنتی برای مشتری خرده فروشی و سیستم بانکداری اینترنتی برای مشتری شرکتی وجود دارد. به دلیل کانال ارتباطی، امکان نشان دادن سیستم بانکداری اینترنتی، سیستم بانکی تلفنی، سیستم بانکداری سیار و سیستم بانکی ترمینال وجود دارد. اساس ارائه فعالیت های بانکی سیستم های حسابداری الکترونیکی است. امروزه اکثر پرداخت های بین بانکی در لهستان توسط سازمان تسویه حساب ملی توسط سیستم سوربنت، سیستم سوربنت یورو و سیستم الیکسیر انجام می شود. در سیستم بانکداری الکترونیکی از اهمیت زیادی برخوردار است که پول الکترونیکی بدست آوری. وجه تمایز، شکل ناملموس است. علاوه بر این، کارت پرداخت دسترسی از راه دور به وجوه را امکان پذیر می کند. انواع مهم سیستم بانکی الکترونیکی عبارتند از: سیستم بانکی اینترنتی، سیستم بانکی همراه و سیستم بانکی تلفنی.
موگوس و همکاران	۲۰۲۱	در مقاله ای تحت عنوان مطالعه در مورد خطرات امنیتی سیستم بانکداری الکترونیکی ارائه کردند: بانکداری آنلاین و سایر حالت های بانکداری الکترونیکی از نظر سرعت، راحتی و هزینه های تحویل راهی بسیار مناسب برای بانکداری است، اما خطرات زیادی را در کنار آنها به همراه داشته است. بانکداری آنلاین گرایش جدید و حتی اشکال جدید خطر را ایجاد کرده است. فناوری نقش مهمی به عنوان منبع و ابزاری برای کنترل ریسک بازی می کند. روش دیگر برای کاهش، به روزرسانی و پیچ است که به معنای تزریق SQL است، استفاده از وصله ها و به روزرسانی ها در صورت موجود بودن بسیار حیاتی است. این حملات ممکن است به کل برنامه حمله کرده یا فردی را که در آن اطلاعات خصوصی به سرقت رفته یا تغییر می یابد، هدف قرار دهند. این تحقیق همچنین نشان می دهد که

^۱ GDP

چگونه می توان چندین اقدامات مختلف محافظتی را برای محافظت از خود و سازمان در مقابل جرایم اینترنتی اعمال کرد.		
در مقاله ای تحت عنوان عوامل موثر بر درک مزایای استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی ارائه کردند: بانکداری به آرامی در حال تغییر حالت متعارف است خدمات بانکی به خدمات برنامه های دیجیتال. این تغییر در عصر امروز اجتناب ناپذیر است. تأثیر در افزایش سهولت استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی. پیچیدگی تأثیر منفی دارد در مورد برداشت های بعدی از استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی. تأثیر اعتماد ادراک شده در افزایش درک مزایای استفاده از بانکداری الکترونیکی خدمات. اثر سازگاری درک شده دارای یک تأثیر بر مزایای درک شده از استفاده از بانکداری الکترونیکی خدمات. تأثیر سهولت استفاده درک شده دارای یک تأثیر بر مزایای درک شده از استفاده از بانکداری الکترونیکی خدمات.	۲۰۲۱	هایا و همکاران
در مقاله شناسایی الگوی رفتار مشتریان شرکتی و ارتباط آن استراتژی های بانکداری شرکتی در صنعت بانکداری ایران ارائه کردند: شناسایی دقیق الگوهای رفتاری مشتریان شرکتی و به تبع آن اتخاذ استراتژی های هدفمند در حوزه بانکداری شرکتی به منظور ارائه خدمات متناسب با رفتار و نیاز آن ها یکی از مسائل چالش برانگیز فعلی در شبکه بانکی محسوب می-گردد. بر این اساس شناخت دقیق نیازهای پیچیده مشتریان شرکتی و مدیریت تقاضای آن-هادر گام اول از طریق نوع شناسی رفتار مشتریان شرکتی و در گام بعد اتخاذ استراتژی های متناسب با رفتارهای شناخته شده این مشتریان حیاتی و سودآور امکان-پذیر است. بدین منظور تحقیق حاضر با هدف تعیین ارتباط بین الگوی رفتاری مشتریان شرکتی و استراتژی های بانکداری شرکتی صورت پذیرفت. جامعه آماری تحقیق حاضر اشخاص حقوقی یا به عبارتی شرکت های بزرگ فعال در کسب و کار کشور هستند که در حال دریافت خدمات از شبکه بانکی می-باشند. روش تحقیق مطالعه حاضر کیفی و با استفاده از تئوری-سازی داده-بنیاد با رویکرد رهیافت ظاهر شونده (گلیسری) می-باشد. استراتژی خدمات مالی از طریق ارائه طیف وسیع خدمات و با هدف جذب و تازگی خریدمشتریان شرکتی، استراتژی سرآمدی از طریق تنوع و ایجاد مزیت های رقابتی با هدف افزایش تکرار خرید و در نهایت استراتژی مشارکتی از طریق برقراری تعامل بلند مدت ، تعریف خدمات جدید و منحصر بفرد با هدف پایداری خرید مشتریان شرکتی استفاده نمایند.	۲۰۲۱	اسفیدانی و همکاران
در مقاله شاخص های سنجش تاب آوری سازمانی خبرگزاری های ایران در بلایای طبیعی ارائه کردند: تا ب آوری سازمانی و سنجش آن امروزه یک راهبرد سازمانی تلقی می شود، اما خبرگزاری های کشور ما علی رغم وجود مخاطرات گسترده طبیعی در اطراف خود نگاهی به این مقوله ی راهبردی ندارند، چرا که اصولاً شاخص های قابل اندازه گیری و برنامه ریزی برای تاب آوری آن ها با توجه به تفاوت هایشان با سازمان های تجاری ارائه نشده است. نتیجه نشان داد که بر روی ۷۰ زیرشاخص در قالب ۱۴ شاخص و ۵ بعد «تاب آوری ارتباطی»، «تاب آوری اطلاعاتی»، «تاب آوری سازه ای»، «تاب آوری فردی» و «سازمانی- فنی» برای سنجش تاب آوری سازمانی خبرگزاری های کشور در بلایای طبیعی وجود دارد. این ۷۰ زیرشاخص با نگاهی همه جانبه به ابعاد سازمانی خبرگزاری های کشور به گونه ای مطرح شده اند که می توانند تاب آوری آینده نگرانه، تاب آوری همزمان و تاب آوری گذشته نگر را برای خبرگزاری ها در بلایای طبیعی رقم بزنند.	۲۰۲۱	قنبری و همکاران
در مقاله ارائه الگوی تاب آوری سازمانی در شرکت های تولیدی با رویکرد داده بنیاد ارائه کردند: علل اصلی شامل پیش کنش گری، بهینه سازی، انعطاف پذیری، رقابت موفق و مدیریت محصول است. عوامل همبسته نیز شامل تلاش های نوآورانه، مدیریت دانش گرا، مدیریت صحیح مالی و تحکیم سرمایه	۲۰۲۰	محمدی و همکاران

<p>اجتماعی؛ اقتضانات شامل بسترهای برون سازمانی، جو سازمانی، فرهنگ سازمانی، نگرش‌های شغلی و سازمانی و مدیریت صحیح نیروی انسانی؛ و شرایط میانجی شامل مزیت رقابتی و مسئولیت اجتماعی است. پیامدها، شامل حفظ توانایی‌های سازمان، استحکام بخشی نگرش‌ها و رفتارهای سازنده و ارزش‌آفرینی در سطح کلان جامعه است و زمینه محیطی که مرتبط با زمینه اجرای تحقیق است شامل محیط نامساعد فروش و محیط نامساعد حمایتی است. این الگو به سازمان‌ها کمک می‌کند تا راه‌های تاب‌آوردن را بشناسند و با کمک آن به تاب‌آوری سازمانی دست یابند، پیامدها نیز مدیران را ترغیب می‌کند تا به سمت تاب‌آور شدن سازمان، تلاش کنند.</p>		
<p>در مقاله نقش ابتکار استراتژیک و تاب‌آوری سازمانی بر بهبود عملکرد: نقش تعدیل‌گری خودکارآمدی ارائه کردند: ابتکار استراتژیک یک قابلیت پویا به شمار می‌رود که نقش مهمی در بهبود عملکرد سازمانی سبز ایفا می‌کند. یافته‌های پژوهش نشان داد که ابتکار استراتژیک و تاب‌آوری سازمانی، بر عملکرد سازمانی سبز تاثیر مثبت و معناداری دارد. علاوه بر این، نتایج فرضیه‌های فرعی حاکی از آن است که تاب‌آوری انطباقی تاثیر معناداری بر عملکرد سازمانی سبز دارد، ولی تاب‌آوری برنامه‌ریزی شده تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی سبز ندارد. می‌توان نتیجه گرفت که رهبری قوی، استفاده از دانش به روش‌های جدید، توانایی کارمندان برای ایفای نقش‌های متعدد و همچنین سازمان با داشتن منابع کافی برای جذب تغییرات غیرمنتظره به‌عنوان یک عامل حیاتی برای حفظ عملکرد سازمانی سبز تاکید دارد. از سوی دیگر، فعالیت‌های برنامه‌ریزی قبل از فاجعه بر تاب‌آوری انطباقی تاثیر گذارند اما به خودی خود برای تاثیر مثبت بر عملکرد کافی نیستند. نتایج همچنین نقش تعدیلگری خودکارآمدی را بر رابطه معنی‌دار بین ابتکار استراتژیک و عملکرد سازمانی سبز تایید می‌کند.</p>	<p>۲۰۲۰</p>	<p>واکاوی و همکاران</p>
<p>در مقاله بررسی و تحلیل تاثیر نوآوری سازمانی بر تاب‌آوری زنجیره تامین ارائه کردند: یافته‌های پژوهش نشان داد که نوآوری تولیدی، نوآوری بازاریابی و نوآوری سازمانی تاثیر مستقیمی بر تاب‌آوری زنجیره تامین داشته‌اند و بیشترین تاثیر یعنی ۰٫۹۴ مربوط به بعد نوآوری سازمانی و کمترین تاثیر (۰٫۲۶) مربوط به بعد نوآوری تولیدی بوده است.</p>	<p>۲۰۱۹</p>	<p>سلطانی و همکاران</p>
<p>در مقاله ارائه مدل مدیریت ارتباط با مشتری در صنعت بانکداری (حوزه بانکداری شرکتی) با تمرکز بر حقوق شهروندی و رفتار شهروندی سازمانی «رویکرد داده‌بنیاد» ارائه کردند: انسان موجودی اجتماعی است و برای زندگی کردن در اجتماع باید به اصول اولیه آن پایبند باشد. حقوق شهروندی، یکی از این اصول است که در صورت فراموشی و یا غفلت از آن، جامعه دچار خسران شده و این موضوع باعث می‌شود تا به هدف متعالی خود نرسد. حقوق شهروندی مفهوم نسبتاً وسیعی بوده و شامل حقوق مدنی، سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فردی می‌شود. یکی از بخش‌هایی که می‌تواند در خدمت حقوق شهروندی باشد، صنعت بانکداری است. امروزه بخش بانکداری در جایگاه مهم‌ترین نهاد اقتصادی، پولی و مالی کشور قرار گرفته است. نیازها و انتظارات مشتریان در این صنعت به سرعت در حال تغییر و پیچیدتر شده، این تغییرات در بازار پولی از یکسو و ترجیحات رفتارهای شهروندان و مشتریان، و استفاده روزافزون از فناوری‌های جدید، از سوی دیگر، نیاز به استفاده از مدیریت ارتباط با مشتری در صنعت بانکی را دوچندان کرده است. مدیریت ارتباط با مشتری در حوزه بانکداری شرکتی، تقسیم‌بندی مشتریان ارزنده را با معیارهای مختلفی انجام می‌دهد تا امکان سفارشی‌سازی خدمات بانکداری شرکتی و نوآوری را برای این دسته از مشتریان ارزنده فراهم و امکان ایجاد رابطه دوستانه با شهروندان را فراهم می‌سازد که این امر موجب وفاداری و سودآور مطمئن برای بانک‌ها را به وجود می‌آورد. از این رو هدف این پژوهش، شناسایی پیش‌زمینه‌ها و پیامدهای اجرای مدیریت ارتباط با مشتری در صنعت بانکداری می‌باشد.</p>	<p>۲۰۱۹</p>	<p>بنی اسدی و همکاران</p>

<p>در مقاله ارائه چارچوبی برای مدل سازی بانکداری شرکتی در ایران ارائه کردند: با توجه به اینکه اجرای بانکداری شرکتی توسط بانک های ایرانی امری بسیار پرهزینه و زمان بر است و با توجه به اینکه اجرای بهینه آن نیاز به ایجاد تغییرات وسیع سازمانی دارد» سطح بندی اقدامات اجرایی بر پایه الگوی کسب و کار هر بانک می تواند به اخذ بیشترین نتیجه از اقدامات صورت پذیرفته منجر شود؛ اما تاکنون چارچوب مناسبی برای طراحی الگوی کسب و کار و نیز راهنمایی شیوه اجرای آن برای صنعت بانکداری یا حتی سازمان های خدماتی که به صورت ۱۳۲۸ فعالیت می کنند» تدوین نشده است. خروجی نهایی پژوهش چارچوبی برای طراحی و اجرای الگوی کسب و کار بانکداری شرکتی است که علاوه بر معرفی ابعاد اصلی» پویایی های سیستمی درون الگوی کسب و کار را نیز نمایان می سازد؛ همچنین قدرت هدایت یا وابستگی ابعاد به صورت دقیق ارزیابی شده و ترتیب تاثیر آن ها بر یکدیگر معرفی شده است.</p>	۲۰۱۹	باقری و همکاران
<p>در مقاله تاثیر سرمایه اجتماعی بر ارتقای تاب آوری سازمانی: تبیین نقش میانجی تسهیم دانش مرتبط با تحریم کووید- ۱۹ ارائه کردند: تحریم کووید- ۱۹ بسیاری از بخش های جوامع بشری و از جمله سازمان ها را به دلیل اینکه محل تجمع و مراوده افرادی زیادی هستند، تحت تاثیر قرار داده است. به دلیل نوپدید بودن این تحریم، دسترسی به دانش صحیح و اطلاعات درست، می تواند منجر به مواجهه اصولی و ایمن با این شرایط شود. از سویی، مبادله و به اشتراک گذاری اطلاعات در چنین شرایطی می تواند به کیفیت ارتباطات و تعاملات افراد در سازمان، بستگی داشته باشد. نتایج پژوهش نشان داد سرمایه اجتماعی بر تسهیم دانش مرتبط با تحریم کووید- ۱۹ تاثیر مثبت داشته و از طریق تسهیم دانش، بر تاب آوری کارکنان اثر مثبت دارد. لذا لزوم توجه به تاب آوری کارکنان در شرایط تحریم با رویکرد تسهیم دانش از طریق ارتقای سرمایه اجتماعی مشخص می شود.</p>	۲۰۱۹	مرادزاده و همکاران
<p>در مقاله جایگاه تاب آوری سازمانی در مدیریت تحریم ها و فجایع گردشگری ارائه کردند: صنعت گردشگری به دلیل تعامل و وابستگی اجزای تشکیل دهنده آن یکی از آسیب پذیرترین حوزه های اقتصادی جهان در برابر تحریم ها و فجایع می باشد و همین موضوع جریان های مطلوب اقتصادی و شغلی را از مقاصد و کسب و کارهای گردشگری دور می نماید. بر همین اساس محققان حوزه گردشگری شروع به بررسی نظریه «تاب آوری سازمانی» توسط سازمان های مدیریت مقصد برای پرداختن به وقایع تحریمی کرده اند. تاب آوری سازمانی رویکردی است که برای رفع اختلالات پیش بینی نشده اتخاذ می شود.</p>	۲۰۱۸	رضایی و همکاران
<p>در مقاله شناسایی عوامل موثر بر اثر بخشی بانکداری شرکتی با نقش متغیر میانجی مدیریت ارتباط با مشتری ارائه کردند: هدف: این پژوهش بررسی شناسایی عوامل موثر بر موفقیت بانکداری شرکتی با استفاده از رویکرد ترکیبی است. نتایج نشان می دهد سه متغیر، فناوری (۰,۱۸۰)، مدیر مشتریان کلیدی (۰,۴۸۸) کیفیت خدمات (۰,۴۱۸) روی مدیریت ارتباط با مشتری تاثیر دارد و دو متغیر، مدیر مشتریان کلیدی به مقدار (۰,۲۱۴) و مدیریت ارتباط با مشتری به مقدار (۰,۳۴۳) روی بانکداری شرکتی تاثیر دارد و دو متغیر کیفیت خدمات و فناوری روی بانکداری شرکتی تاثیر نداشته است. محدودیت پژوهش: شناسایی مولفه های بانکداری شرکتی به مدیران بانکی کمک می کند تا برنامه ای ایجاد کند که باعث تقویت رابطه مشتریان بانکداری شرکتی با مدیران مشتریان کلیدی فراهم کند تا سایر خدمات بانک به مشتریان کلیدی ارائه شود. اصالت و ارزش: این مقاله مهم ترین خلا ها را شناسایی و مدل مفهومی در زمینه بانکداری شرکتی ارائه و بررسی می کند که چگونه مدیریت ارتباط با مشتری روی بانکداری شرکتی تاثیر دارد.</p>	۲۰۱۷	عبدالوند و اسدی
<p>در مقاله تاب آوری سازمانی: ساختاری ارزشمند برای تحقیقات مدیریتی؟ ارائه کردند: به تازگی ، مفهوم انعطاف پذیری در مطالعات سازمان جنبش جدیدی پیدا کرده است. این یک مفهوم بسیار امیدوار کننده</p>	۲۰۱۹	جولیا و ادلتراد

<p>برای توضیح چگونگی بقا و ادامه حیات سازمان‌ها در میان ناملایمات یا تلاطم‌ها به نظر می‌رسد. با این حال، یافته‌های حاصل از یک بررسی قبلی در مورد مقاومت در زمینه سازمانی و تجاری نشان می‌دهد، اگرچه جستجوی تجربی در مورد این مفهوم افزایش یافته است، اما همچنان نیاز به وضوح بیشتری از نظر اندازه‌گیری آن وجود دارد.</p>		
<p>در مقاله به کار انداختن تاب آوری سازمانی ارائه کردند: تاب آوری چیزی بیش از یک کلمه فانتزی برای سازگاری سازمان شما با محیط آن است. برای انعطاف پذیری سازمان شما، به افرادی نیاز دارد که بتوانند با تحمل حداقل استرس، سریع و موثر پاسخ دهند. بیشتر و بیشتر، این قابلیت‌های سازگار مثبت باعث تمایز رقابت می‌شوند. مشاوره در مورد انعطاف پذیری سازمانی اندک بوده است، اما روانشناسان کودک و متخصصان مدیریت تحریم سالها روی این مفاهیم کار کرده‌اند.</p>	۲۰۱۹	ریولی و همکاران
<p>در مقاله تاب آوری سازمانی: به سوی یک نظریه و دستور کار تحقیق ارائه کردند: در این مقاله خطوط یک تئوری تاب آوری سازمانی و همچنین یک دستور کار تحقیقاتی را بیان شده است. در ابتدا، چگونگی اهمیت مفهوم تاب آوری برای همه سازمان‌ها را شناسایی شده و استدلال شده است که نظریه سازمان در حال حاضر اهمیت آن را منعکس نمی‌کند. دوم اینکه تعاریف مختلفی از تاب آوری را سازگار شده است تا تعریفی از تاب آوری سازمانی ایجاد شود. سوم، سازوکارهای سازنده تاب آوری سازمانی، شناختی، رابطه‌ای و ساختاری را شناسایی شده است. چهارم، سوالات تحقیق در مورد پیشینیان و مکانیسم‌های انعطاف پذیری را توسعه داده شده است.</p>	۲۰۱۹	تیموثی و همکاران
<p>در مقاله فرآیند تسهیل شده برای بهبود تاب آوری سازمانی ارائه کردند: سازمانهای مقاوم به‌طور قابل توجهی به جوامع مقاوم کمک می‌کنند. با این وجود، کار در ایجاد سازه‌های انعطاف پذیر بیشتر به دلیل عدم توانایی ترجمه مفهوم انعطاف پذیری به سازه‌های ملموس کاری برای سازمان‌ها پیچیده است. علاوه بر این، انعطاف پذیری اغلب به‌عنوان یک مسئله مدیریت تحریم یا اضطراری در نظر گرفته می‌شود. ارتباط بین ایجاد عملیات انعطاف پذیر روزانه و داشتن یک واکنش انعطاف پذیر تحریم و بازیابی به‌طور معمول توسط سازمان‌ها به خوبی درک نشده است. تاب آوری برای سازمان‌ها دارای سه ویژگی اصلی است. آگاهی از وضعیت، مدیریت آسیب پذیری‌های مهم و ظرفیت سازگاری. یک فرآیند آسان ارائه شده به سازمانها کمک می‌کند تا عملکرد خود را در رابطه با این ویژگی‌ها افزایش دهند.</p>	۲۰۱۸	مک مانوس و همکاران
<p>در مقاله تاب آوری سازمانی و عملکرد مالی ارائه کردند: تاب آوری سازمان دارای دو بعد برنامه ریزی شده و سازگار است. انعطاف پذیری برنامه ریزی شده قبل از فاجعه رخ می‌دهد، در حالی که انعطاف پذیری سازگار به‌طور معمول پس از فاجعه ظاهر می‌شود و نیاز به رهبری، ارتباطات خارجی، همکاری داخلی، توانایی یادگیری از تجربیات گذشته و وضعیت خوب کارکنان دارد. به‌طور خاص، عملکرد مالی پس از فاجعه تحت تأثیر عوامل زیادی قرار دارد، از جمله میزان برنامه ریزی قبل از فاجعه، اندازه شرکت و بهره برداری از بخش. همچنین، معیارهای ذهنی عملکرد کسب و کار با اقدامات عینی بسیار مرتبط است.</p>	۲۰۱۸	گریش و همکاران
<p>در مقاله اندازه‌گیری تاب آوری سازمانی: توسعه ای در مقیاس ارائه کردند: زمینه کسب و کار امروز با رقابت بیش از حد، عدم اطمینان و ابهام مشخص می‌شود. این امر به افزایش ناخوشایند وقوع و شدت حوادث طبیعی و تحریم‌ها از جمله رویدادهای اقتصادی، سیاسی و اجتماعی افزوده است. بر این اساس، همه تغییرات در محیط خارجی اهمیت "انعطاف پذیری" را برای همه سازمان‌ها تقویت می‌کنند. افراد و سازمانهای مقاوم بدون ایجاد استرس به‌طور مثبت با شرایط تغییر یافته سازگار می‌شوند.</p>	۲۰۱۸	کانترو و سی
<p>در مقاله تاب آوری سازمانی سازگار: چشم‌انداز تکاملی ارائه کردند: پس از هر تمرین اضطراری یا حادثه واقعی، گزارش‌هایی منتشر می‌شود که معمولاً درس‌هایی را که از این رویداد آموخته شده است،</p>	۲۰۱۷	مک کارتی و همکاران

<p>شناسایی می‌کند. به‌طور معمول، دروس به شکلی بیان می‌شوند که مختص واقعه واقعی رخ داده، بخشی که در آن رخ داده است و اهداف سازمان گزارش دهنده است. نتیجه‌گیری می‌شود که سازمان‌ها می‌توانند با مشاهده حوادث خارج از بخش خود و استفاده از این مضامین تکراری برای کشف انعطاف پذیری برنامه‌های اضطراری خود، عاقل‌تر شوند.</p>		
<p>در مقاله آنچه در مورد تاب‌آوری سازمانی می‌دانیم و نمی‌دانیم نتیجه‌گیری کردند که: که تاب‌آوری سازمانی یک ویژگی، توانایی یا توانایی است که می‌تواند با گذشت زمان بهبود یابد سازمان می‌تواند بر اساس توانایی و ظرفیت خود در مدیریت حوادث مخرب در یکی از سطوح زیر باشد: شکننده، مقاوم، مقاوم یا ضد انعطاف‌پذیری</p>	۲۰۱۷	مارتین و همکاران
<p>در مقاله روابط، اخراج‌ها و مقاومت سازمانی: پاسخ‌های صنعت هواپیمایی به سپتامبر ارائه کردند: حملات تروریستی ۱۱ سپتامبر ۲۰۰۱ بیش از هر صنعت دیگری صنعت هواپیمایی ایالات متحده را تحت تأثیر قرار داد. با این وجود برخی از این شرکت‌ها موفق ظاهر شدند و در حالی که شرکت‌های دیگر کم‌رنگ هستند مقاومت قابل توجهی از خود نشان دادند. این تحقیق دلایلی را بهبود می‌بخشد که برخی از شرکت‌های هواپیمایی پس از حملات با موفقیت بهبود یافتند در حالی که دیگران با مشکل مواجه شدند. شواهدی ارائه شده است که اخراج کارگران پس از تحریم، در حالی که قصد داشت بهبودی داشته باشد، در عوض در چهار سال پس از تحریم مانع بهبودی می‌شود. اما اخراج کارگران پس از تحریم به شدت با کمبود ذخایر مالی و فقدان مدل تجاری مناسب قبل از تحریم ارتباط داشت. با کاوش عمیق‌تر، نتیجه‌گیری کردند که داشتن یک مدل تجاری مناسب خود به میزان دستیابی و حفظ روابط مثبت کارمندان در بلندمدت بستگی دارد. یک پیامد این است که اخراج‌ها، اگرچه هزینه‌ها را در کوتاه مدت کاهش می‌دهد، اما ممکن است روابط مثبتی را که برای دستیابی به بهبود پایدار حیاتی هستند، تضعیف کند.</p>	۲۰۱۷	گیتل و همکاران

روش تحقیق

مشارکت‌کنندگان در این پژوهش کلیه خبرگان سازمانی در حوزه بانکداری الکترونیک و اساتیدی که در زمینه تخصصی بانکداری الکترونیک فعالیت علمی و پژوهشی داشته‌اند. خبرگان در این پژوهش، شامل کلیه افرادی است که بیشتر از ۱۰ سال سابقه کاری در بانک مرکزی را داشته‌اند و اکنون نیز به‌عنوان مرجع مهم مدیریتی (مدیر کل، مدیرعامل یا معاونت بخش) مشغول به فعالیت هستند. همچنین این افراد بایستی از نظر آکادمیک نیز دارای مدرک تحصیلی دکتری (با موضوع ترم مرتبط به بانکداری و حوزه بانکداری الکترونیک) باشند. بر اساس اینکه تعداد خبرگان در سازمان مربوطه محدود بوده و دسترسی کامل به آن‌ها وجود دارد، از شیوه نمونه‌گیری هدفمند به‌صورت گلوله برفی برای نمونه‌گیری استفاده شده است. ابزار گردآوری داده‌ها در این مرحله از پژوهش، مصاحبه‌هایی رو در روز و عمیق بود که با طرح پرسشهایی باز، بین ۴۰ تا ۱۲۰ دقیقه انجام شد، گاه مصاحبه‌ها به منظور به اشتراک گذاری یافته‌های مقدماتی، تکمیل، اصلاح و جرح و تعدیل داده‌ها تکرار نیز می‌شدند. از مشارکت‌کنندگان درباره مشاهداتشان از مصادیق پارانویا در سازمان، تحلیل ایشان از علل و عوامل اثرگذار در بروز این رفتارها و نیز پیامدهای آنها سؤال می‌شد. پرسشهای تکمیلی برای جهت دادن به مباحث و نیل به مقوله‌های مرتبط با پدیده مورد بررسی طرح می‌گردید. مصاحبه‌ها ضبط می‌شد تا با مرور گفتگوها، تحلیل و بررسی دقیق‌تری نسبت به دیدگاههای مطرح شده مشارکت‌کنندگان انجام شود. نمونه‌های از پروتکل اصلی مصاحبه در پیوست آمده است؛ این پروتوکل شامل - پرسش اصلی بود که به اقتضای تحوه پاسخگویی مصاحبه‌شوندگان، پرسشهای دیگری ذیل آنها طرح می‌گردید، نمونه‌گیری نظری تا رسیدن

عقوله ها به اشباع نظری ادامه یافت؛ اشباع نظری مرحله ای است که در آن داده های جدیدی در ارتباط با عقونه پدید می آیند، عقوله گستره مناسبی می یابد و روابط بین مقوله ها برقرار و تأیید می شوند (گلیسر^۱، ۱۹۹۷).

رویه کدگذاری

در کدگذاری باز نمونه گیری باز انجام میشود؛ یعنی مشارکت کنندگانی به عنوان نمونه انتخاب میشوند که بیشترین فرصت را برای گردآوری مربوط ترین داده ها درباره پدیده مورد بررسی در اختیار قرار میدهند اصولاً در نمونه گیری باز - به عنوان پژوهشگر - هنوز مطمئن نیستیم که کدام مفاهیم از دیدگاه نظری تناسب اند؛ از این رو، بدون توجه به تفاوت های افراد، به صورت باز برخورد می کنیم و بر تعداد مصاحبه ها می افزاییم تا پس از مصاحبه های هر روز و تحلیل آنها، بتدریج به فهرست اصلی سؤاها و افراد خاصی که باید به صورت ویژه با آنها مصاحبه کنیم، دست یابیم. (استراس و کوربین^۲، ۱۹۹۸) دامنه این افراد خاص در پژوهش ها به ۳۵ نفر از خبرگان که ویژگی های آنها ذکر شد محدود می شود. از دل مصاحبه های اولیه ای که بتدریج صورت پذیرفت و با توجه به پیشینه حضور و شناخت قبلی از اعضا، دریافتیم که این افراد از جمله آگاه ترین اعضا در قبال نحوه ی رفتار کند گذاری محورگه نمونه گیری ارتباطی و متنوع می طلبد؛ هدف از این نمونه گیری، پیشینه گردن تفکر افراد در یک سازمان هستند. در کدگذاری محوری، درباره هر یک از مقوله ها و ارتباط میان آنها حدس هایی مقدماتی زده می شود و برای اعتبار سنجی آنها پرسشهای جدیدی طرح می گردند، ضمن اینکه باید مقایسه های جدیدی هم انجام شوند. افرادی باید انتخاب شوند که بیشترین فرصت را برای گردآوری داده های مربوط به تنوع در طول ابعاد مقوله ها فراهم می سازند و نشان می دهند وقتی تغییری صورت می پذیرد، چه اتفاقی رخ می دهد. اگر چه در ۲۵ نفر مشارکت کننده یاد شده در این مرحله حضور داشتند، دیدگاه ها و سخنان ۲۰ نفر از ایشان، به اقتضای مباحث مطرح شده در مصاحبه های دامنه داری که با آنها انجام می شده در راستای افزودن بر دامنه تفاوت های ادراک شده بسیار راهگشا و مفید بود، در کدگذاری انتخابی، نمونه گیری عصیر انجام می شود؛ هدف از این نمونه گیری پیشینه کردن فرصت تأیید اسیر داستان و ارتباط میان عقوله ها و نیز پر شدن خلأهای موجود در مقوله های ضعیف و نارساست که این به معنای مراجعه احتمالی به مشارکت کنندگان پیشین با مشارکت کنندگان جدیدی است که واجد اطلاعات لازم هستند. در این مرحله نیز به همان ۲۰ نفر مراجعه کردیم و ضرورتی برای ارجاع به مشارکت کنندگان جدید احساس نشد. استفاده شد.

روش برازش روایی کیفی

برای حصول اطمینان از روایی مرحله نخست پژوهش یعنی دقیق بودن یافته ها از منظر پژوهشگر، مشارکت کنندگان با خوانندگان گزارش پژوهش اقدامات زیر انجام شد (کراسل^۳، ۲۰۰۰)

-تطبیق توسط اعضا مشارکت کنندگان، پارادایم کدگذاری محوری را بازبینی و نظر خود را در ارتباط با آن ابراز کردند و دیدگاههای ایشان در پارادایم کدگذاری محوری اعمال شد؛

-به بررسی همکار ۴ تن از اساتید مدیریت به بررسی یافته ها و اظهار نظر درباره پارادایم کدگذاری محوری پرداختند. که برای پایایی مدل مفهومی از این اساتید استفاده شده است.

سوالات تحقیق در مرحله کیفی

سوال اصلی:

مدل بانکداری شرکتی الکترونیک در شرایط تحریم چگونه است؟

¹ Gliser

² Esteras & Corbin

³ CROSSEL

سوالات فرعی:

- ۱- عوامل علی اثرگذار بر بانکداری شرکتی الکترونیک در شرایط تحریم کدام اند؟
- ۲- عوامل مداخله گر اثرگذار بر راهبردهای بانکداری شرکتی الکترونیک در شرایط تحریم کدام اند؟
- ۳- عوامل زمینه ای اثرگذار بر راهبردهای بانکداری شرکتی الکترونیک در شرایط تحریم کدام اند؟
- ۴- راهبردهای حفظ و تداوم بانکداری شرکتی الکترونیک در شرایط تحریم کدام اند؟
- ۵- پیامدها (آثار و نتایج) بانکداری شرکتی الکترونیک در شرایط تحریم کدام اند؟

آمار استنباطی (بخش کیفی)**یافته‌های حاصل از مصاحبه‌ها**

هدف از این مرحله پاسخ گویی به سوالات کیفی می‌باشد که عبارتند از:

- ۱- لطفا کسب و کار و زمینه فعالیت خود را معرفی نمایید؟ (اطمینان از اینکه مربوط به جامعه تحقیق است)
- ۲- به نظر شما در فرایند بانکداری شرکتی الکترونیکی در شرایط تحریم مهمترین موضوع چه چیزهایی است؟ (ورود به بانکداری شرکتی الکترونیکی در شرایط تحریم)
- ۳- چه عواملی بر موضوعات فوق تاثیر گذار است؟ (تعیین مقوله های علی)
- ۴- چه عواملی زمینه ساز موضوعات فوق است؟ (تعیین مقوله های زمینه ای)
- ۵- چه عواملی در اجرا دخالت دارند؟ (تعیین مقوله های مداخله گر)
- ۶- برای حل یا غلبه بر موضوعات فوق چه راهبردی انتخاب شده است؟ (تعیین راهبرد)
- ۷- پیامدهای راهبرد انتخاب شده چه چیزهایی بوده است؟ (تعیین پیامد)

کد گذاری باز

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 پرداخته می‌شود. طی کدگذاری باز، داده ها به بخش های مجزا خرد شده و به دست آوردن مشابهت ها و تفاوت هایشان مورد بررسی قرار می گیرند. همانطور که در جدول زیر مشاهده می‌شود کدهای مختلف در دسته بندی های مشابهی قرار گرفته است.

کدگذاری محوری

کدگذاری محوری مرحله دوم تجزیه و تحلیل در نظریه پردازی زمینه بنیان است. هدف این مرحله برقراری رابطه بین مقوله های تولید شده در مرحله کدگذاری باز است. این کدگذاری، به این دلیل محوری نامیده شده که کدگذاری حول محور یک مقوله تحقق می یابد. در این مرحله پژوهشگر یکی از مقولات را به عنوان مقوله محوری انتخاب کرده، آن را تحت عنوان پدیده محوری در مرکز فرایند، مورد کاوش قرار داده و ارتباط سایر مقولات را با آن مشخص می‌کند. در کدگذاری محوری نوع سوالاتی که پرسیده می شوند بر نوع روابط دلالت دارند. مثلا برای مقایسه مقوله ای با مقوله دیگر ممکن است این سوال مطرح شود که آیا مقوله الف پیامدی از راهبردها برای مقوله ب است؟ پژوهشگر این کار را همراه با جستجوی شواهد و وقایع برای تایید یا تکذیب سوال انجام می دهد. هنگامی که داده ها سوال را تایید کردند رابطه دو مقوله مشخص شده و می توان به نوعی گزاره تبدیل شود.

کدگذاری انتخابی

کدگذاری انتخابی عبارت است از فرایند انتخاب دسته بندی اصلی، مرتبط کردن نظام آن با دیگر دسته بندی ها، تایید اعتبار این روابط و تکمیل دسته بندی هایی که نیاز به اصلاح و توسعه بیشتری دارند. کد گذاری انتخابی بر اساس نتایج کدگذاری و

کدگذاری محوری، مرحله اصلی نظریه پردازی است. به این ترتیب که مقوله محوری را به شکل نظام مند به دیگر مقوله ها ربط داده و آن روابط را در چارچوب یک روایت ارائه کرده و مقوله هایی را که به بهبود و توسعه بیشتری نیاز دارند، اصلاح می کند.

• غربالگری و پالایش شاخص ها

پس از تلخیص شاخص ها، می توانیم آنها را مطابق جداول زیر غربالگری کنیم.

نتیجه کلی کدگذاری باز، محوری و انتخابی

جدول نتایج کدگذاری باز، محوری و انتخابی

نام گذاری کد	کدها	مقوله فرعی	مقوله اصلی
A11	استفاده از منابع انسانی کمتر	منابع انسانی	
A12	فرسودگی کمتر شغلی کارکنان		
A13	رفع محدودیت های حاصل از کمبود منابع و عوامل خارجی		
A14	استفاده از نیروی انسانی زیاد در بانکداری سنتی		
A15	انگیزه رشد		
A16	کاهش لابی گری		
A17	بهبود عملکرد کارکنان		
A18	فرسودگی شغلی		
A19	استرس سازمانی		
A21	هدر رفتن انرژی		
A2	هدر رفت وقت		
A23	اتلاف وقت		
A24	جلوگیری از هدر رفت وقت		
A25	مقرون به صرفه		
A26	انرژی کمتر		
A27	رفت و آمد کمتر		
A28	صرفه جویی منابع مصرفی		
A29	هدر رفت زمان		
A210	جلوگیری از هدر رفت منابع		
A211	افزایش بهره وری		
A212	اتلاف وقت		
A213	هدر رفت منابع		
A214	افزایش سرعت کار		
A215	افزایش سرعت		
A216	صرفه جویی در وقت		
A217	کاهش هزینه های سربار اداری		
A218	کاهش هزینه		
A219	افزایش هماهنگی بین واحدهای مختلف		

A21	مفقودی اطلاعات	یکپارچگی اطلاعات	
A22	سیستمی نبودن اطلاعات		
A23	امکان گم شدن اطلاعات		
A24	مستند بودن مدارک به صورت دیجیتال نه سنتی		
A25	ذخیره سازی ساده اطلاعات		
A26	استفاده ساده اطلاعات		
A27	پردازش ساده اطلاعات		
A28	طبقه بندی اطلاعات		
A29	مفهوم سازی اطلاعات		
A210	ادراک از اطلاعات		
A31	جهان سازی	تحول سازی	
A32	خو گرفتن به سیستم غیر فعال		
A33	عدم آشنایی با سیستم جهانی		
A34	رفع محدودیت‌های حاصل از کمبود منابع و عوامل خارجی		
A35	تراشکاری سازمانی		
A36	تحول سازمانی		
A36	کاهش پارانویای سازمانی	مشتریان	
A41	نارضایتی مشتریان		
A42	از دست رفتن مشتریان		
A43	مدیریت ارتباط مشتری ضعیف		
A44	تأمین نیازهای مشتریان		
A45	کاهش ازدحام جمعیت در بانک		
A46	کاهش مراجعین		
A47	کاهش هزینه		
A48	حضور بی مورد ارباب رجوع		
A49	سرعت انجام امور ارباب رجوع		
A411	مسائل روحی و روانی مشتریان		
A412	سردرگمی ارباب رجوع		
A413	حضور بی مورد ارباب رجوع		
A414	کاهش رضایت ارباب رجوع		
A51	بیماری هلندی	ساختار سازمانی	
A52	استفاده از منابع مالی کمتر		
A53	بروز مشکلات اقتصادی و مدیریتی		
A54	فقدان نظام واحد و منسجم اداری		
A55	ضعف شدید در امکانات		
A61	بروکراسی اداری	بروکراسی اداری	
A62	بروکراسی بایگانی		

A63	اتلاف وقت		
A64	نیاز به نگهداری اسناد کاغذی با حجم بالا		
A65	تحریم سوخت	وابستگی	
A66	تحریم های بانکی		
A67	عدم حضور فیزیکی در بانک	فناوری اطلاعات	
A68	سرعت انجام کارها		
A69	کانال های ارتباطی ایمن و با اطمینان		
A610	امنیت بالا		
A611	کاهش عملیات بانکها		
A612	افزایش سرعت دسترسی به خدمات بانکی		
A613	کاهش و رانت و فساد اداری	فساد سازمانی	
A614	عدم شفافیت سازمانی		
A615	کاهش لابی گری		
A616	کاهش راند		
A617	افزایش ادراک سازمانی		
A618	افزایش حراست از اطلاعات		
B11	سیاست های دولت	دولت	
B12	حمایت دولت		
B13	دگرگونی نگرش دولت		
B14	بازرسی مالیاتی عمیق تر		
B15	انتصابات		
B16	حمایت موثر دولت		
B21	قدرت درک مردم از فناوری اطلاعات	مردم	
B22	درک مردم از فن آوری اطلاعات		
B31	فرهنگ استفاده از اینترنت در مردم	زیر ساخت ها	عوامل زمینه ای
B32	زیر ساخت فن آوری کشور		
B33	حاکمیت بانکداری شرکتی سنتی		
B34	رشد روز افزون فناوری اطلاعات		
B35	سرعت اینترنت		
B36	زیرساخت شبکه		
B41	پیشرفته شدن نسبت به کشورهای درجه سوم	جهانی سازی	
B42	عقب ماندن از سیستم بانکداری الکترونیک جهانی		
B43	جهان سازی		
B44	پیشرفت جهان		
B51	سیاست های کلان اقتصادی	سیاست گذاری	
B52	مصوبات مجلس		
B53	سیاست های کلان		

B54	فراینده		
B55	سیاست های کلان		
B56	برنامه های مدیریتی		
B61	فرهنگ پیشرفت	فرهنگ	
B62	جلوتر بودن شرکت های خصوصی نسبت به بانکهای دولتی		
B63	تفکر نوگرایانه		
B64	استفاده از تمام پتانسیل بانک		
B65	فرهنگ سازی اولیه برای استفاده از چگونگی درست مصرف کردن اینترنت		
B66	فرهنگ سازی		
B67	سریع تر بودن ارتباط مالی بین شرکت ها، کارگران، کارفرما		
B68	کمک به توسعه دولت الکترونیک		
B69	نبودن بسترهای سواد رسانه ای		
B71	تورم		
B72	جنگ اقتصادی		
C11	انگیزه کارکنان	رفتار کارکنان	
C12	تعداد زیاد نیروی انسانی		
C13	دانش کارکنان		
C14	تغییر پذیری کارکنان		
C15	آموزش کارکنان		
C16	سطح سواد کارکنان		
C17	سن بالای کارکنان		
C18	مقاومت کارکنان در مقابل تغییر		
C19	انگیزه کارکنان		
C110	بودجه سازمانی		
C21	کمبود پهنای باند	تکنولوژی	عوامل مداخله‌ای
C22	عدم توسعه اینترنت در نقاط محروم		
C23	عدم سواد الکترونیک در اقشار مختلف جامعه		
C24	عدم وسایل الکترونیک مرتبط با تجارت الکترونیک		
C25	هک کردن		
C26	وابستگی به شبکه اینترنت		
C27	میزان آشنایی کارکنان با تکنولوژی		
C28	میزان آشنایی مدیران با تکنولوژی		
C29	قابلیت تطبیق فرایندهای سنتی به مدرن		
C210	نوع تکنولوژی		
C211	ویژگی تکنولوژی		
C212	بررسی وضعیت تکنولوژی موجود		

C213	موانع تکنولوژی	تحریم
C214	نا کاربرد بودن سامانه ها	
C215	قطع سامانه های سازمانی	
C31	تحریم سوئیت	
C32	عدم گشایش	
C33	عدم اعتبار بانک های ایرانی	
C34	تحریم منابع فناوری اطلاعات	
C35	تحریم اقتصادی	
C36	تحریم سیاسی	
C37	تحریم بازرگانی	
C38	امنیت حمل و نقل کالا	
C39	امنیت مالی	
C310	تحریم سرمایه گذاری	
C311	تحریم تأمین مالی	
C312	تحریم سرمایه در گردش مالی	
C313	تحریم وام های جهانی بانکی	
C314	تحریم سازمان تجاری جهانی wto	
C315	تحریم مدیران بانکی	
C316	تحریم چند جانبه	
C317	تحریم نفت ایران	
C318	تحریم ابزارآلات	
C319	تحریم مراودات اجتماعی	
C320	تحریم تکنولوژی	
C321	تحریم مسافرتی	
C322	تحریم ویزا	
C323	تحریم سایبری	
C324	تحریم اتحادیه اروپا	
C325	تحریم کنگره آمریکا	
C326	تحریم انتقال پول و منابع مالی به ایران و از ایران به سایر نقاط دنیا	
C327	تحریم اسکانس - طلا - الماس و فلزات گرانبها	
C328	تحریم محصولات پتروشیمی	
C329	تحریم مسافری	
C330	تحریم کشتیرانی	
C331	تحریم سازمان انرژی اتمی	
C332	تحریم واردات تجهیزات کلیدی	
C333	تحریم شرکت های بازرگانی	

C334	تحریم زیر ساخت های فناوری اطلاعات ایران		
C335	تحریم پروتکل های SSN-HTTPS		
C336	تحریم HITK		
C41	جنگ	بحران	
C42	کاهش ارزش پول ملی		
C43	پیچیدگی مالی		
C44	پیچیدگی ساختاری شرکت ها		
C45	عدم تناسب شرکتهای		
C46	تورم		
C47	قطعی انرژی		
C48	شرایط اقتصادی نامطلوب		
C49	جنگ تجاری		
C410	موانع تجاری		
C51	کار مبتنی بر کاغذ	پروتکل	
C52	پروتکل های قانون صیاد		
C53	پروتکل های بین المللی		
C61	فرهنگ مردم	فرهنگی	
C62	پارادایمی سازمانی		
C63	موانع فرهنگی		
C64	عدم سنخیت سامانه ها با نیاز مردم		
C71	بازار محدود	عوامل محیطی	
C72	رقابت بین بانکها		
C73	ارائه خدمات محدود		
C74	ارائه خدمات به یک شکل خاص		
C75	متکی بر شعب		
C76	وجود رقابت های خصوصی برای فروش تکنولوژی به شرکتها		
D11	استفاده از وب سرویس	اجرای تکنولوژی	راهبردها
D12	استفاده از اپلیکیشن های بانکداری شرکتی		
D13	ایجاد زیرساخت های فن آور		
D14	مجهز کردن سیستم های اطلاعاتی		
D15	بروز کردن سیستم های اطلاعاتی		
D16	توسعه زیرساخت ها دسترسی اطلاعات از راه دور		
D17	فناوری پیشرفته		
D18	امن بودن وب سایت		
D19	کبف پول الکترونیکی		
D110	نواوری در ارائه محصولات		

D111	امضای الکترونیک		
D112	امکانات گسترده و قوی نرم افزاری		
D113	پهنای باند خطوط اینترنت		
D114	بستر مخابراتی		
D115	امنیت و حفاظت از اطلاعات		
D116	گسترش بازار استفاده از محصولات بانکداری الکترونیکی		
D117	امن سازی سیستم		
D118	پشتیبانی جهت رفع خطا		
D119	الگو برداری از سازمانهای موفق		
D120	خرید سامانه هوشمند		
D121	اجرای صورت پایلویت		
D122	بررسی مناقصه برای جذب تکنولوژی		
D123	نظر گرفتن از ارباب رجوع برای بهبود بهتر		
D21	استخدام نیروی متخصص	آموزش	
D22	آموزش کارکنان		
D23	آموزش مدیران		
D24	وارد کردن دانش بانکداری الکترونیکی		
D25	توجه به قبول استفاده از تجارت الکترونیک در ارگان های عظیم دولتی		
D26	متخصصین داخلی		
D27	طراحی آموزشهای لازم استفاده از محصولات بانکداری برای مدیران و پرسنل سازمانی در مقاطع مختلف		
D28	ارائه آموزشهای لازم قبل و حین و بعد از اجرای بانکداری		
D29	گروه سازی جهت آموزش کارکنان		
D210	تخصیص واحد پشتیبانی از آموزش		
D211	اجرای مفدماتی توسط خبرگان ادارات		
D212	تخصیص واحد پشتیبانی از آموزش		
D31	فرهنگ سازی		
D32	روحیه پذیرش تغییر کارمندان		
D33	برنامه های ارتقاء فرهنگ		
D34	وجود فرهنگ سازمانی مشتری گرا		
D35	سیاست گذاری در راستای ایجاد مدل		
D36	فرهنگ سازی جهت مخالفت کارکنان		
D37	مقابله با کارکنان مخالف		
D38	اختصاص دادن نیروی متخصص		
D39	انتخاب ایده های جوان گرایانه با به کارگیری سامانه های قبلی		

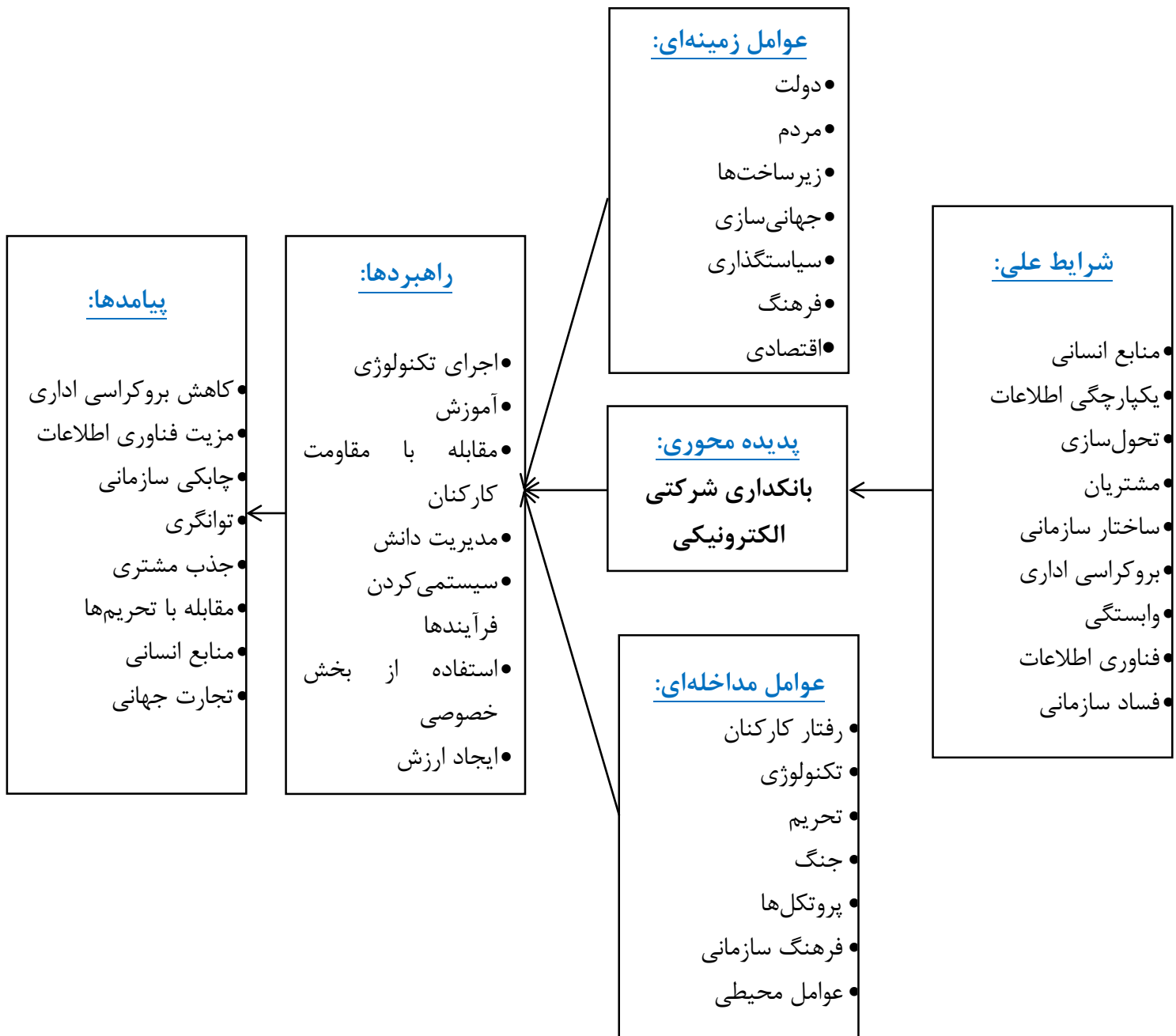
D41	استفاده از مدیریت دانش	مدیریت دانش	
D42	تجمع نظرات خبرگان		
D43	بهینه سازی ترکیب دارایی ها		
D44	الگو برداری از مدل‌های خارجی موفق		
D45	مدیریت دانش		
D46	یکپارچه سازی بانک‌ها		
D47	یکپارچگی اطلاعات		
D48	تحقیق و توسعه داخلی		
D49	استفاده از قابلیت های مدیریت دانش برای پاسخ به سوالات کارکنان		
D410	ایجاد مرکز تکنولوژی		
D411	استفاده از شبکه های اطلاعات		
D51	استفاده از APP های موبایل و وبسایت	سیستمی کردن فرآیندها	
D52	سیستمی کردن فرایندهای سنتی		
D53	استفاده از سیستم های خبره		
D54	تنظیم قوانین بانکداری الکترونیکی بومی		
D55	شبکه های ماهواره ای و رایانه ای		
D56	تعداد مراکز ارائه دهنده خدمات اینترنتی برای دسترسی مشتریان و سازمان‌ها		
D57	وجود بسترهای مناسب فناوری اطلاعات در سازمان‌ها		
D61	استفاده از شرکت های دانش بنیان	بخش خصوصی	
D62	در نظر گرفتن معافیت های مالیاتی یا تخفیف ها		
D63	بهبودی و بستر سازی برای همکاری		
D64	الگو برداری از شرکت های موفق		
D65	انتخاب نیروی جوان		
D66	اجرای سامانه بومی		
D67	توسعه توسط برنامه نویسی بومی		
D68	برگزاری جشنواره های ایده های بانکداری الکترونیکی		
D69	استفاده از قابلیت های مدیریت دانش برای پاسخ به سوالات کارکنان		
D71	ایجاد ارزش برای مشتریان	ایجاد ارزش	
D72	استفاده از فناوری اطلاعات در طراحی فرایندهای سازمانی جهت ارتباط آسانتر با محصولات بانکداری الکترونیکی		
D73	پاسخگویی سریع و سرویس مناسب به نیاز کارمندان و مشتریان		
D74	قدرت جمع آوری و ارائه اطلاعات رفتاری مشتریان از طریق محصولات بانکداری الکترونیکی به سازمان‌ها		

D75	در دسترس بودن خدمات بانکداری الکترونیکی در ۲۴ ساعت ۳۶۵ روز در سال		
D76	گرفتن اسناد و مدارک از طریق به روز شدن سیستم ها		
D77	برنامه ریزی برای ورود تکنولوژی به صورت بلندمدت		
D78	ایده ارزش مبتنی بر محتوا		
E11	رفع موانع زبانی	کاهش بروکراسی اداری	پیامدها
E12	کاهش حجم کاغذ و نیروی انسانی		
E13	مخاطره آمیز بودن این روش در صورتی که امنیت آن به درستی محافظت نشود		
E14	کاهش بروکراسی اداری		
E15	افزایش راندمان کارکنان		
E16	افزایش راندمان شرکت ها		
E17	حفاظت از محیط زیست		
E18	صرفه جویی در منابع مصرفی مثل کاغذ		
E19	کاهش بروکراسی اداری		
E110	بهبود فضای محیط		
E111	کاهش فرایندها		
E212	ثبت و ضبط اطلاعات بصورت همیشگی و دائمی	مزیت فناوری اطلاعات	پیامدها
E21	تکیه بر مستندات مالی و بانکی به جای تصمیم های احساسی و سلیقه ای مدیران		
E22	جلوگیری از پارتی بازی		
E23	ارتباط موثر با شرکتهای نوآور		
E24	سهولت در امر جهانی شدن نظام بانکی		
E25	مشاهده سیستمی اطلاعات حساب		
E26	دسترسی به اطلاعات حساب در یک نگاه		
E27	عدم مراجعه به شعبه		
E28	مشاغل جدید و خلاقیت		
E29	گسترش ارتباطات		
E210	حفظ و نگهداری داده های کشور		
E211	از بین رفتن مرزهای جغرافیایی		
E212	ورود به دهکده ی جهانی		
E213	ساماندهی کنترل و انجام تراکنش ها		
E214	بهره گیری از پول الکترونیک		
E215	سرویس های بانکداری از راه دور		
E216	مدیریت اطلاعات		
E217	تسهیل امور بانکداری		
E218	گزارش گیری دقیق تر		

E219	استفاده از مزیت رقابتی		
E220	راحتی کنترل حساب		
E221	افزایش شهرت بانک		
E222	وجود رابطه نزدیک و تنگاتنگ بین بانکی		
E223	یک مدل بودن کسب و کار		
E224	حذف چک های مدت دار فیزیکی از چرخه کسب و کار		
E225	بروز شدن		
E226	استفاده درست از اینترنت		
E227	فرهنگ سازی درست		
E228	جلوگیری از اتلاف وقت		
E229	درک بیشتر مردم از فن آوری اطلاعات		
E230	بکارگیری بیشتر از هوش نسبت به اندام های حرکتی		
E231	سرعت بخشیدن به رسیدن استانداردهای جهانی برای تبادل مالی		
E232	توسعه ی سخت افزارها و نرم افزارهای مرتبط با این حوزه		
E233	ایجاد مشاغل جدید		
E234	شفاف سازی اطلاعات		
E235	حسابرسی راحت تر		
E236	ناآگاهی شرکت ها		
E237	آگاهی دولت از حسابهای مالی شرکت ها		
E238	گرفتن نیروی کمتر در اثر اینترنتی شدن		
E239	یکپارچه سازی کانالهای مختلف		
E240	سرعت عمل ارباب رجوع		
E241	کاهش تردد شهری		
E242	کاهش آلودگی هوا		
E243	حذف سفرهای درون شهری		
E244	ایجاد دولت الکترونیک		
E245	توسعه خدمات موبایل		
E246	عدم مراجعه به بانک		
E247	حفظ و مراقبت از محیط زیست		
E248	بازگشت پذیری		
E249	جلوگیری از اختلاس		
E31	آزاد شدن وقت کارکنان	چابکی	
E32	بهره برداری بهینه		
E33	ساختار منعطف		
E34	تسهیل ارتباط ها		
E35	کاهش اتلاف وقت		

E36	کاهش هزینه پردازش معاملات	توانگری	
E37	افزایش دقت و سلامت کاری		
E38	افزایش بهره وری و اثربخشی		
E39	افزایش مهارت کاربران		
E310	اثر بخشی و کارایی فرآیندها		
E311	بهبود قابلیت ها و کارایی نظام دولتی		
E312	صرفه جویی در وقت		
E41	افزایش سود آوری بانکها		
E42	جلوگیری از هدر رفت منابع و انرژی		
E43	کسب سهم بیشتر از بازار		
E44	کاهش هزینه ها		
E45	مدیریت نقد ینگی		
E46	بهبود ارتباط های کاری سازنده و یادگیرنده		
E47	رونق بازار سرمایه		
E48	افزایش تولید		
E49	کمک به کسب و کار کشور در جهت مطالبات		
E410	افزایش درآمد		
E411	افزایش سود		
E412	بهبود نتایج مالی		
E413	هویت دادن		
E414	بازار نامحدود از لحاظ مکانی		
E415	تمرکز بر هزینه و رشد و درآمد		
E416	کسب درآمد از راه کارمزد		
E417	ارزش آفرینی کسب و کار		
E418	تأمین مالی در قالب انواع عقود اسلامی		
E419	تأمین مالی در قالب تسهیلات بلند مدت		
E420	تأمین مالی فرانچایز گیرنده		
E421	سهولت تجارت		
E422	رفع پیچیدگی مالی		
E423	برقراری نظم مالی		
E424	افزایش گردش مالی		
E425	بازگشت پذیری		
E426	کاهش هزینه ها		
E51	هزینه تولید سامانه	ریسک ها	
E52	مقاومت از سمت کارکنان و جامعه		
E53	شروع سخت		
E54	محدودیت دسترسی		

E55	هک اکانت		
E56	امنیت اکانت		
E61	حفظ مشتریان علی رغم تغییرات مکانی بانکها	چذب مشتری	
E62	ایجاد فرصت برای جستجوی مشتریان جدید		
E63	گسترش محدوده ی جغرافیایی		
E64	ارائه خدمات اصلاح شده به مشتریان		
E65	گسترده گی طیف مشتریان		
E66	بازار نامحدود از لحاظ مکانی		
E67	شرکای بانکی معتبر		
E68	استراژی مشتری مدارانه		
E69	نگهداری و جذب مشتری		
E610	گسترده گی طیف مشتریان		
E611	زمینه حضور سرمایه گذاران خارجی		
E612	ارزش افزوده		
E613	کمک به کسب و کار کشور در جهت مطالبات		
E71	مقابله با تحریم های ظالمانه بانکی	مقابله با تحریم ها	
E72	ایجاد کانال تجارت جهانی با ایران		
E73	قطع دست دلان از نظام بانکی		
E74	فعالیت و برقراری شرایط رقابت کامل		
E75	گشایش LCها		
E76	توسعه تجارت		
E77	برقراری مراودات تجاری و اقتصادی		
E78	گشایش انواع اعتبار اسنادی ریالی و ارزی		
E79	تحت تاثیر قرار نگرفتن تحریم و تورم		
E81	کاهش انگیزه کارکنان	منابع انسانی	
E82	کاهش حضور کارکنان		
E83	توسعه عملکرد مدیریت سازمان		
E91	گسترش صادرات	تجارت جهانی	
E92	پیشرفته شدن تجارت در سطح کلان و خرده پا		
E93	برقراری ارتباط متقابل		
E94	اطلاع از بازارهای جهانی		
E95	افزایش فرصت های شغلی		



شکل ۱ مدل نهایی پارادایم کدگذاری بانکداری شرکتی الکترونیک

نتیجه‌گیری

هدف از انجام این پژوهش، طراحی مدلی کارآمد در خصوص بانکداری شرکتی الکترونیک با استفاده از تکنیک داده بنیاد در شرایط تحریم اقتصادی بود. بنابراین سعی شد که تمامی مقوله‌ها و کدهای استخراج شده از بابت عوامل علی، زمینه‌ای، مداخله‌ای، راهبردها و پیامدها با رویکرد در نظر گرفتن تحریم اقتصادی باشد. شرایط علی بدست آمده از این پژوهش نشان داد که مهم‌ترین دلایل ممکن برای الکترونیک کردن امور مربوط به بانکداری شرکتی در حال حاضر که کشور دچار تحریم‌های ظالمانه است، عبارتند از: منابع انسانی که درگیر ساختارهای کهنه ماشینی اداری شده‌اند و از حداکثر کارایی و اثربخشی خود استفاده نمی‌نمایند؛ یکپارچگی اطلاعات که عدم وجود آن منجر به از هم گسیختگی فراوانی در حوزه پایش و پالایش اطلاعات

شده است و دائما اطلاعات مورد نیاز، بین شرکتها، سازمانهای مختلف دولتی و غیردولتی به صورت جزیره‌ای رد و بدل می‌شود، تحول‌سازی، که در این بخش نیز با توجه به رویکرد بانک‌ها به سمت استفاده از فناوری اطلاعات و بانکداری الکترونیکی است اما همچنان بانکداری شرکتی در ایران مانند قبل، به صورت حداکثری به صورت کاغذی 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 از 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 منجر به ترافیک کاری، فرسودگی شغلی و افزایش آمار خطای انسانی شده است، به طوری که دائما بانک‌ها با سازمان ثبت و اسناد و مشتریان (افراد حقوقی) دچار مشکل شوند و روند کاغذبازی اداری، 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 سربازدن 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، ملزوم می‌کند. در همین راستا، به دلیل نبود ساختار شفاف مالی، مالیاتی و ثبت و ذخیره اسناد به صورت یکپارچه و تصمیم‌گیری متمرکز، زمینه‌ساز پیدایش فساد و رانت سازمانی به وجود آمده است و از دلایل مهم اجرای این پدیده نیز به حساب می‌آید. در ادامه پژوهش، عوامل زمینه‌ای مانند دولت که سیاست‌گذاری‌ها و اجرای قوانین بانک‌ها را در حد کلان‌ها برعهده دارد، روند و خواسته‌های مردم یک جامعه مطابق با جو و شرایط ممکن، زیرساخت‌ها مانند سرعت اینترنت، نوع اینترنت و دسترسی همه کاربران هدف به اینترنتی و حتی سواد اینترنتی که مبتنی بر فرهنگ‌های شکل گرفته در جامعه در بخش فرهنگ رسانه‌ای و اقتصادی است، به عنوان مهم‌ترین عوامل زمینه‌ای شناسایی شدند. در ادامه عوامل مداخله‌ای مانند رفتار کارکنان که ناشی از سنتی بودن کارها، خستگی و فرسودگی شغلی، 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، موجب عدم بهره‌گیری از قابلیت‌های نرم‌افزاری شرکت‌های بزرگ خارجی شده است که 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 که ممکن است در روند بانکداری شرکتی الکترونیکی، اثرات منفی ایجاد کند. در ادامه پژوهش‌ها با ارائه کدها به خبرگان و بررسی و مباحثه با ایشان، کدهای مربوط به راهبردها استخراج گردید و مشخص شد که اجرای تکنولوژی‌های رایج در سرتاسر جهان که برای بانکداری شرکتی الکترونیکی به کار گرفته می‌شود، مهم‌ترین راهبرد شناخته شده است. 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 سیستم‌سازی فناوری اطلاعات، تجمیع و بازطراحی شوند که لازمه آن به کارگیری صحیح دانش موجود در راستای تجمیع و اشتراک آن‌ها با نظرات خبرگان سازمانی است. برای این کار می‌توان از بخش خصوصی (شرکت‌های فعال در زمینه فناوری اطلاعات و اتوماسیون سازی فرایندهای اداری) استفاده کرد که می‌تواند استراتژی قوی و کارآمدی برای رویارویی با تحریم‌های موجود در این زمینه نیز به حساب بیاید. در نهایت، بایستی بانکداری شرکتی الکترونیکی علاوه بر رویکرد فناوری اطلاعات (سرعت امور، راحتی استفاده، تجمیع اطلاعات، یکپارچه سازی، کاهش خطا، بایگانی اطلاعات و سایر ویژگی‌های 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 دسته‌بندی شدند که از جمله مهم‌ترین پیامدهای آن می‌توان به کاهش بروکراسی اداری، مزایا فناوری اطلاعات، چابکی سازمانی، توانگری بانک در بخش صرفه جویی هزینه‌ها، منابع انسانی و اقتصادی اشاره کرد. در ادامه پژوهش، مدل بدست آمده از طریق نرم افزار اسمارت پی‌ال‌اس توسط کارکنان مورد اجرا قرار گرفت و مشخص گردید که در بخش شرایط علی، بیشترین و موثرترین عامل شرایط علی، مربوط به تحول سازی با میزان

(۰/۸۹۰)، و کمترین دلیل، بهره‌وری بین واحدهای مختلف به میزان (۰/۵۷۰) بوده است که این نشان دهنده این است که تطابق با سایر ویژگی‌های بانکداری الکترونیک و حرکت همه جانبه به سمت الکترونیکی شدن، لازمه بانکداری است. در خصوص عوامل زمینه‌ای، بیشترین تاثیر مربوط به فرهنگ (۰/۸۹۱) کمترین مربوط به جهانی‌سازی (۰/۷۵۴) بوده است که نشان دهنده این است که فرهنگ استفاده از فناوری اطلاعات و فرهنگ رسانه‌ای 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 ریسک‌ها (۰/۶۶۵) نیز دارای کمترین تاثیر بوده است، این بدان معناست که به نظر می‌رسد سازمان‌های بهره‌ور، روابط موثر و عملکرد مثبت، همه در گرو بانکداری شرکتی الکترونیکی است.

فهرست منابع

- اباذری، ایران و ذاکری، محسن، ۱۳۹۲، بررسی بهره‌وری شعب بانکی میان منطقه ای با استفاده از تحلیل پوششی داده‌های فازی، نخستین کنفرانس ملی توسعه مدیریت پولی و بانکی، تهران
- ابراهیم زاده، یحیی، ۱۳۹۵، بررسی رابطه‌ی ساختار سازمانی (تمرکز، پیچیدگی و رسمیت) با تعهد سازمانی در بانک‌های دولتی استان آذربایجان غربی، کنفرانس بین‌المللی مدیریت و اقتصاد پویا ایران - مالزی
- باقرزاده خوراسگانی، مجید و کلانتری، مهدی، ۱۳۹۵، تاثیر عوامل درون سازمانی بر ایجاد فساد اداری در بانکها از نظر کارکنان بانک رفاه کارگران استان اصفهان، دومین همایش بین‌المللی نوآوری، توسعه و کسب و کار، تهران
- باقرزاده هوشمندی، کمال و حمزه لی، زینب، ۱۳۹۶، بررسی تاثیر استفاده از سیستم آموزش مجازی بر عملکرد مدیران و کارکنان شعب بانک، دومین کنگره بین‌المللی توانمندسازی جامعه در حوزه مدیریت، اقتصاد، کارآفرینی و مهندسی فرهنگی، تهران
- بخت، اشرف و دلجو، مصطفی، ۱۳۹۲، تاثیر بانکداری الکترونیک بر رضایت مندی مشتریان بانک ملت، دومین همایش ملی بررسی راهکارهای ارتقاء مباحث مدیریت، حسابداری و مهندسی صنایع در سازمانها، گچساران
- بخشی دیزبینی، فرشته، ۱۳۹۷، تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد کارکنان بانک تجارت استان اردبیل با استفاده از مدل Achieve، کنفرانس ملی چشم‌اندازهای نوین در حسابداری، مدیریت و کارآفرینی، کرج
- برزگراول، محمد، ۱۳۹۶، نگاهی به عوامل داخلی و خارجی موثر بر سودآوری بانک‌ها، اولین همایش حسابداری، مدیریت و اقتصاد با رویکرد پویایی اقتصاد ملی، ملایر
- برهانی، عبدالستار و محمدیان، وحید و ضیایی، مینا و بارانی برواتی، هادی، (۱۳۹۶). طرح بررسی یکپارچگی داده‌ها در محاسبات ابری همراه، اولین همایش بین‌المللی مهندسی برق، علوم کامپیوتر و فناوری اطلاعات، همدان.
- بیابانی، زینب، ۱۳۹۴، بررسی رابطه بین رهبری تحولات فرین و رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: پژوهشکده پولی و بانکی بانک مرکزی)، سومین کنفرانس بین‌المللی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری، تهران
- بیگ زاده عباسی، فرزانه و ایران نژاد، الهام، ۱۳۹۲، مدیریت ریسک در بانکداری، نخستین کنفرانس ملی توسعه مدیریت پولی و بانکی، تهران

- توبه، یاسر و شفق، صمد و شفق، احد، ۱۳۹۶، جایگاه فساد اداری در سازمان های دولتی ایران (مورد مطالعه: بانک تجارت استان البرز)، کنفرانس علمی مدیریت، اقتصاد کاربردی و تجارت، شیراز
- تینا باقری، علی دیواندری، و سید رضا سید جوادین. (۲۰۱۹). ارائه چهارچوبی برای مدلسازی بانکداری شرکتی در ایران. چشم انداز مدیریت بازرگانی.
- ثابت فر، پویا و فرهادی، علی، ۱۳۹۳، بررسی تاثیر تبلیغات بر ارزش ویژه برند در بانک پارسیان، سومین کنفرانس ملی حسابداری و مدیریت، تهران
- جامی، داود و پوراصغر، حسن و هزار جریبی، سعید، ۱۳۹۲، بررسی چالش های سیستم پولی و بانکی در زمان تحریم، کنفرانس بین المللی اقتصاد در شرایط تحریم، بابل
- دهقانی فیروزآبادی، الهام و مانیان، امیر و نعمتی شمس آباد، حسنعلی، ۱۳۹۲، بررسی زیرساخت فنی تجارت الکترونیک در ایران و تعیین چالش ها و راهکارها، دومین کنفرانس ملی توسعه کاربردهای صنعتی اطلاعات، ارتباطات و محاسبات، تبریز
- رادمهر، مهدی، ۱۳۹۴، استقلال بانک مرکزی، کنفرانس ملی رویکردهای نوین در علوم مدیریت، اقتصاد و حسابداری، بابل
- رجب بیگی، مجتبی و بابا نژاد، حامد. (۱۳۹۴). فرسودگی شغلی و عملکرد کارکنان بانکها، کنفرانس ملی هزاره سوم و علوم انسانی، شیراز.
- رحمانی فیروزجاه، علی و گیلان، ام البنین، ۱۳۹۴، بوروکراسی در سازمان تامین اجتماعی و مقایسه آن با تیپ ایده ال وبر، کنفرانس بین المللی رویکردهای نوین در علوم انسانی
- رستگار ابرقویی، اکرم و علوی راد، عباس و دانشمند شیرازی، حسین، ۱۳۹۲، تاثیر تورم بر سودآوری بانک ها: مطالعه موردی بانک های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، دومین همایش ملی توسعه پایدار در مناطق خشک و نیمه خشک، ابرکوه
- رضایی آقمشهدی، مسعود، ۱۳۹۴، بررسی روابط متقابل میان متغیرهای اقتصاد کلان و عدم اطمینان مالی در ایران، کنفرانس بین المللی چالش های نوین در مدیریت، اردبیل
- رفعتی، زینب. (۱۳۹۳). بانکداری یکپارچه و چالش های آن در ایران، چهارمین همایش ملی بانکداری الکترونیک و نظام های پرداخت، تهران.
- روشندل، سهیلا، ۱۳۹۵، بررسی تاثیر ارزش ویژه برند بانک پارسیان بر نگرش مشتریان، سومین کنفرانس ملی علوم مدیریت نوین و برنامه ریزی پایدار ایران، تهران
- ریسی و انایی، ایمان و تقوی فرد، محمدتقی و راجب، مسعود، ۱۳۹۵، طراحی سیستم تحلیل آینده نگر برای ارزیابی و پیش بینی عملکرد بانکداری (بانک صادرات ایران)، اولین همایش بین المللی پژوهش های نوین در مطالعات مدیریت، شیراز
- سالک مقدم، علیرضا، ۱۳۹۱، چالش های مدیریت در کیفیت خدمات بانکی، چهارمین کنفرانس بین المللی بازاریابی خدمات بانکی، تهران
- سالم قهفرخی امین، رضایی سیدرضا، رستمی محسن، و علیخواه ساهره (۲۰۱۸). جایگاه تاب آوری سازمانی در مدیریت بحران ها و فجایع گردشگری.
- سربلند، خیرالله و لطفی شاهماریگلو، علی و سلیمانیان، حسینعلی، ۱۳۹۲، دولت الکترونیک و نقش آن در کاهش بوروکراسی (مورد مطالعه در بانک سپه استان اردبیل)، کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها، شیراز
- شرفیان، علی و غریبی کریک، سیدجلال الدین، ۱۳۹۵، مروری بر بانکداری الکترونیکی و امنیت بانکداری الکترونیک، همایش ملی دانش و فناوری مهندسی برق، کامپیوتر و مکانیک ایران، تهران

شریف سعدی، محبوبه السادات و عباسی موصولو، خلیل، ۱۳۹۷، بررسی تاثیر عدم قطعیت سیاست های اقتصادی و ریسک اعتباری بر رفتار وام دهی بانک های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، دومین کنفرانس ملی مطالعات نوین مدیریت در ایران، کرج

شکری، عبدالحسین و صادقی، اسماعیل، ۱۳۹۳، بررسی روابط مولفه های تاثیر گذار بر افزایش بهره وری نی قائمیان، محمد و امامی، میر شهریار، ۱۳۹۶، آرایه یکمدل مفهومی جدید جهت ارتقای سطح خدمات در بانکداری مجازی، کنفرانس ملی پژوهش های نوین در مدیریت و حسابداری، اصفهان روی انسانی مطالعه موردی، کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت کسب و کار، تبریز

شهیدی زندی، علی و پورگله داری، امید، ۱۳۹۶، تحلیل رفتار مشتریان برای برنامه ریزی عملیات بانکی بر اساس فناوری های نوین، پنجمین کنفرانس بین المللی مهندسی برق و کامپیوتر با تاکید بر دانش بومی، تهران،

کریمی، کازیوه و بیات ترک، امیر، ۱۳۹۵، بررسی نقش فناوری اطلاعات در گسترش تحول بانکداری الکترونیک در شعب بانک ملی در غرب تهران از دیدگاه مدیران و کارشناسان بانک، کنفرانس بین المللی فناوری اطلاعات ایران

کوثر، ندایی، امین، سید نقوی، و میر علی، (۲۰۱۹). عوامل مؤثر و پیامدهای تاب آوری سازمانی. پژوهشهای مدیریت در ایران، ۲۳(۴)، ۱-۲۲.

کیماسی مسعود، و رمضان سارا (۲۰۱۹). ارائه مدل استراتژیک برای توسعه بانکداری الکترونیک در بانک های تجاری ایران.

گرچی کهواره، علی و مهدوی نیا، سید محمد، ۱۳۹۴، بانکداری الکترونیکی و نقش آن در جذب منابع مالی، چهارمین کنفرانس ملی مدیریت و اقتصاد پایدار با رویکرد استراتژیک، شیراز

لیلی زاده، سعید و بهلولی، علی، ۱۳۹۶، طراحی و ساخت بستر سخت افزاری و نرم افزاری مبتنی بر سیستم عامل اندروید برای پیاده سازی اینترنت اشیا، اولین کنفرانس بین المللی اینترنت اشیا کاربردها و زیرساخت ها، اصفهان

متین پارسا، محمد و سلیم زاده، فائزه و علیزاده نجد، سمیه، ۱۳۹۳، بررسی ابعاد تحریم های آمریکا بر نظام اقتصادی ایران از دیدگاه حقوق بشری، دومین کنفرانس بین المللی اقتصاد در شرایط تحریم، بابلسر

واعظی، رضا و اسلام پناه، مهدی و آزاد، مسعود، ۱۳۹۵، بررسی ساختار سازمانی مطلوب جهت کاهش فساد اداری در نگاه ها (مطالعه موردی بانک صادرات ایران)، سومین همایش علمی پژوهشی یافته های نوین علوم مدیریت، کارآفرینی و آموزش ایران، تهران

هادیان، مهدی و درگاهی، حسن، ۱۳۹۶، نقش سیاست های اقتصاد کلان در ثبات مالی اقتصاد ایران،

همت آبادی، حمیدرضا و محمودزاده واشان، مهدی و حکیم پور، حسین، ۱۳۹۹، عوامل مؤثر بر جذب مشتریان در بانک مسکن، همایش ملی بهبود و بازسازی سازمان و کسب و کار، تهران

الهوردی زاده، پریسا و تقوی افشرد، سعید، ۱۳۹۵، تکنیک های اعتمادسازی و رضایت مندی مشتریان بانک ها به کمک علم داده کاوی، اولین کنفرانس بین المللی چشم انداز های نو در مهندسی برق و کامپیوتر، تهران

یادگاری مهدی آباد، مسلم و اوضح، آرمان و احمدی، فرشته، ۱۳۹۴، امنیت در بانکداری الکترونیک، نخستین کنفرانس بین المللی فناوری اطلاعات

منابع خارجی

- Abubakar, A. M., Elrehail, H., Alatailat, M. A., & Elçi, A. (2019). Knowledge management, decision-making style and organizational performance. *Journal of Innovation & Knowledge*, 4(2), 104-114.
- Afum, E., Agyabeng-Mensah, Y., & 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).
- 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., & Alireza, S. (2021). A Systematic Review of Factors Affecting HSE Management on Performance Assessment
- AL AMIN, M., SULTANA, N., SAHA, T., ISLAM, S., & KASHEM, M. A. (2021). Customer's Attitude toward Mobile Banking Usage: A Case Study in Bangladesh. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 8(2), 419-426.
- Al-Atwi, A. A., Amankwah-Amoah, J., & Khan, Z. (2021). Micro-foundations of organizational design and sustainability: The mediating role of learning ambidexterity. *International Business Review*, 30(1), 101656.
- Alavi, M., Faghihi, A., Moosa Khani, M., & NajafBeigi, R. (2018). Studying the Roots of Administrative Corruption in Government Organizations of Iran. *Iranian journal of management sciences*, 13(49), 1-16.
- Al-Emran, M., Mezhuyev, V., Kamaludin, A., & Shaalan, K. (2018). The impact of knowledge management processes on information systems: A systematic review. *International Journal of Information Management*, 43, 173-187.
- Algamdi, A. (2020). Security Risk Management in the Electronic Banking Environment . مجلة ميلاف للبحوث والدراسات, 6(2), ٥٢٤-٥٢٢.
- AL-Hanandeh, R. M. (2020). The moderating effect of analytical decision-making culture on the relationship between business intelligence drivers and organisational agility: Empirical study in Jordanian banking sector. *Global Journal of Information Technology: Emerging Technologies*, 10(2), 113-127.
- Ali Mohammadi, A., Motevalli, S., & Rajabi, A. (2021). Internal transportation systems Strategic management resilience in Tehran region 1. *Geography and Planning*.
- Ali, B. J. (2021). Impact of consumer animosity, boycott participation, boycott motivation, and product judgment on purchase readiness or aversion of Kurdish consumers in Iraq. *Journal of Consumer Affairs*.
- Austin, Z., & Gregory, P. (2021). Resilience in the time of pandemic: the experience of community pharmacists during COVID-19. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 17(1), 1867-1875.
- Azadegan, A., & Dooley, K. (2021). A typology of supply network resilience strategies: complex collaborations in a complex world. *Journal of Supply Chain Management*, 57(1), 17-26.
- Azadi, A., Veisani, Y., & Azami, S. (2020). sexual quality of life and its relationship with general health among elderly men living at Ilam city in 1398. *Technology and Research Information System* ,
- Azzopardi, J., Patrick, R., Silva, M., Janz, C., Milner, S., & Larouche, E. (2021). Boycott threat:: Google has threatened to cut Australians off from its search engine in its battle to avoid paying media companies for news content.
- Badia, E., Navajas, J., & Losilla, J. M. (2021). Safety Culture in the Spanish Nuclear Power Plants through the Prism of High Reliability Organization, Resilience and Conflicting Objectives Theories. *Applied Sciences*, 11(1), 345.
- Bairamzadeh, S., & Rajabi Nohouji, M. (2019). Exploring Future Scenarios of Electronic Banking in Iran. *Public Policy*, 5(2), 9-24.
- Bakhsh, M., Jeong, H., Zhao, L., & Lee, O. K. D. (2021). Mobile Payment Use in Light of Privacy Protection and Provider's Market Control. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 31(3), 257-276.
- Bani-Melhem, S., Quratulain, S., & Al-Hawari, M. A. (2021). Does Employee Resilience Exacerbate the Effects of Abusive Supervision? A Study of Frontline Employees' Self-Esteem, Turnover Intention, and Innovative Behaviors. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 1-19.
- Carranza, R., Díaz, E., Sánchez-Camacho, C., & Martín-Consuegra, D. (2021). e-Banking Adoption: An Opportunity for Customer Value Co-creation. *Frontiers in Psychology*, 11, 4003.
- Cerrudo, C., & Apa, L. (2017). Hacking robots before skynet. *IOActive Website*, 1-17.

- Chang, T. W., Chen, F. F., Luan, H. D., & Chen, Y. S. (2019). Effect of green organizational identity, green shared vision, and organizational citizenship behavior for the environment on green product development performance. *Sustainability*, 11(3), 617.
- Chauhan, V., Yadav, R., & Choudhary, V. (2019). Analyzing the impact of consumer innovativeness and perceived risk in internet banking adoption: A study of Indian consumers. *International Journal of Bank Marketing*.
- Chen, Z., He, Z., & Liu, C. (2020). The financing of local government in China: Stimulus loan wanes and shadow banking waxes. *Journal of Financial Economics*, 137(1), 42-71.
- Chmielarz, W., & Zborowski, M. (2020). A Hybrid Method of Assessing Individual Electronic Banking Services in 2019. The Case of Poland. *Procedia Computer Science*, 176, 3881-3889.
- Gaviria-Marin, M., Merigo, J. M., & Popa, S. (2018). Twenty years of the *Journal of Knowledge Management: A bibliometric analysis*. *Journal of Knowledge Management*.
- Ghayeb, M. (2021). Effectiveness of E-Banking and Customer Satisfaction; A Moderating Role of Personal Traits. *iKSP Journal of Innovative Writings*, 1(2).
- Ghobakhloo, M. (2020). Determinants of information and digital technology implementation for smart manufacturing. *International Journal of Production Research*, 58(8), 2384-2405.
- Gianluca, P., Velazquez, O., Irasema, A. A., Carmine, G., Patty, K., & Alexander, D. (2020). A Likert Scale-Based Model for Benchmarking Operational Capacity, Organizational Resilience, and Disaster Risk Reduction. *International Journal of Disaster Risk Science*, 11(3), 404-409.
- Gittell, J. H., Cameron, K., Lim, S., & Rivas, V. (2017). Relationships, layoffs, and organizational resilience: Airline industry responses to September 11. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 42(3), 300-329.
- Grimm, P. Y., Oliver, S., Merten, S., Han, W. W., & Wyss, K. (2021). Enhancing the Understanding of Resilience in Health Systems of Low-and Middle-income Countries: A Qualitative Evidence Synthesis. *International Journal of Health Policy and Management*.
- Gu, M., Yang, L., & Huo, B. (2021). The impact of information technology usage on supply chain resilience and performance: An ambidexterous view. *International Journal of Production Economics*, 232, 107956.
- Gubin, E. A., Dubrovin, A. S., Irkhin, V. P., Golovkin, R. B., & 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* (Vol. 1902, No. 1, p. 012065). IOP Publishing.
- Gubin, E. A., Dubrovin, A. S., Irkhin, V. P., Golovkin, R. B., & 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* (Vol. 1902, No. 1, p. 012065). IOP Publishing.
- Jensen, N. J., Wodschow, H. Z., Nilsson, M., & Rungby, J. (2020). Effects of ketone bodies on brain metabolism and function in neurodegenerative diseases. *International Journal of Molecular Sciences*, 21(22), 8767.
- Jepchumba, P., & 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., & Jardas, M. (2019). A review of blockchain technology implementation in shipping industry. *Pomorstvo*, 33(2), 140-148.
- Jurnal, J. T. I. K. (2021). Black-Box Testing: Analisis Kualitas Aplikasi Source Code Bank Programming. *Jurnal JTik (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)*, 5, 1.
- Kumar, R., Singh, H., & Chandel, R. (2018). Exploring the key success factors of advanced manufacturing technology implementation in Indian manufacturing industry. *Journal of Manufacturing Technology Management*.
- Lafraxo, Y., Hadri, F., Amhal, H., & Rossafi, A. (2018). The Effect of Trust, Perceived Risk and Security on the Adoption of Mobile Banking in Morocco. In *ICEIS* (2) (pp. 497-502).
- Le Menestrel, M. (2021). Communication in Ethical Crisis: Who Won the Danone Boycott?(Case Study and Discussion) Friday 24th of June 2013–Marc Le Menestrel.
- Leung, T. (2020). Transactional Banking at the RBA in Extraordinary Times. *RBA Bulletin*, June ,

- Li, H., & Wei, Y. D. (2020). Spatial inequality of housing value changes since the financial crisis. *Applied Geography*, 115, 102141.
- Li, J. (2021). Resilience, the spirit of the year 2020.
- Limaye, R. J., Sauer, M., Ali, J., Bernstein, J., Wahl, B., Barnhill, A., & Labrique, A. (2020). Building trust while influencing online COVID-19 content in the social media world. *The Lancet Digital Health*, 2(6), e277-e278.
- Mozaffari, M. M., Ajali, M., & Jafar Gholi, D. (2020). Investigating the effect of supply chain management operations on the competitive advantage and performance of the Company. *Logistics Thought*, 19(74), 157-177.
- Muggleton, N., Parpart, P., Newall, P., Leake, D., Gathergood, J., & Stewart, N. (2021). The association between gambling and financial, social and health outcomes in big financial data. *Nature Human Behaviour*, 5(3), 319-326.
- Muggleton, N., Parpart, P., Newall, P., Leake, D., Gathergood, J., & Stewart, N. (2021). The association between gambling and financial, social and health outcomes in big financial data. *Nature Human Behaviour*, 5(3), 319-326.
- Muhamad, N., Khamarudin, M., & Fauzi, W. I. M. (2019). The role of religious motivation in an international consumer boycott. *British Food Journal*.
- Ngoc Su, D., Luc Tra, D., Thi Huynh, H. M., Nguyen, H. H. T., & O'Mahony, B. (2021). Enhancing resilience in the Covid-19 crisis: lessons from human resource management practices in Vietnam. *Current Issues in Tourism*, 1-17.
- Ni, G., Xu, H., Cui, Q., Qiao, Y., Zhang, Z., Li, H., & Hickey, P. J. (2021). Influence Mechanism of Organizational Flexibility on Enterprise Competitiveness: The Mediating Role of Organizational Innovation. *Sustainability*, 13(1), 176.
- Okada, E. (2021). Emerging Technologies and Organizations for Urban Resilience. In *Management of Science-Intensive Organizations* (pp. 61-80). Palgrave Macmillan, Cham.
- Olaleye, B., Anifowose, O., Efuntade, A., & 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.
- Ramey, V. A. (2019). Ten years after the financial crisis: What have we learned from the renaissance in fiscal research?. *Journal of Economic Perspectives*, 33(2), 89-114
- Rasooly Sharbyany, R. (2020). The Relationship between the Hereafter and Meaning of Life in Mullā Ṣadrā's Philosophy. *Kheradname-ye sadra*, 97(1), 49.
- Rawwash, H., Masad, F., Enaizan, O., Eneizan, B., Adaileh, M., Saleh, A., & Almestarihi, R. (2020). Factors affecting Jordanian electronic banking services. *Management Science Letters*, 10(4), 915-922.
- Rawwash, H., Masad, F., Enaizan, O., Eneizan, B., Adaileh, M., Saleh, A., & Almestarihi, R. (2020). Factors affecting Jordanian electronic banking services. *Management Science Letters*, 10(4), 915-922
- Zavalishin, O. I., Korotonoshko, A. N., Zatuchny, D. A., & Shatrakov, Y. G. (2021). Ensuring the Reliability and Integrity of the Information Service of Aircraft at Various Stages and Under Various Flight Conditions. In *Information Support and Aircraft Flight Management* (pp. 87-106). Springer, Singapore.
- Zhang, X., Yang, Z., Yang, X., Wang, Y., & Lu, Z. (2018). Engineering the activity of CoNx-graphene for hydrogen evolution. *International Journal of Hydrogen Energy*, 43(45), 20573-20579.
- Zhu, Y., & Li, W. (2021). Proactive personality triggers employee resilience: A dual-pathway model. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 49(2), 1-11.
- Zinetullina, A., Yang, M., Khakzad, N., Golman, B., & Li, X. (2021). Quantitative resilience assessment of chemical process systems using functional resonance analysis method and Dynamic Bayesian network. *Reliability Engineering & System Safety*, 205, 107232.
- Zobel, C. W., MacKenzie, C. A., Baghersad, M., & Li, Y. (2021). Establishing a frame of reference for measuring disaster resilience. *Decision Support Systems*, 140, 113406.