

۲۰۳۷۴۷۴

به نام خدا

بانکداری مسئولانه و سرمایه اجتماعی

(رویکردی نوین، مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها)

دکتر نرجس عزیزی

عنوان و نام پدیدآور	سرشناسه	عزیزی، نرجس، ۱۳۶۰ -
موضوع	عنوان دیگر	بانکداری مسئولانه و سرمایه اجتماعی: (رویکردی نو به مسئولیت اجتماعی سازمانها) / مولف نرجس عزیزی.
موضوع	موضوع	تهران: انتشارات صالحیان، ۱۳۹۸.
موضوع	موضوع	۲۴۶ص: مصور(رنگی)، جدول، نمودار(بخشی رنگی).
موضوع	موضوع	۹۷۸-۶۲۲-۲۱۴-۲۴۸-۳
موضوع	موضوع	فیفا
موضوع	موضوع	یادداشت
موضوع	موضوع	کتابنامه: ص. ۲۳۳ - ۲۴۶.
موضوع	موضوع	رویکردی نو به مسئولیت اجتماعی سازمانها.
موضوع	موضوع	مسئولیت -- جنبه‌های اجتماعی
موضوع	موضوع	Responsibility -- Social aspects
موضوع	موضوع	مسئولیت اجتماعی در بانکداری
موضوع	موضوع	Social responsibility in banking
موضوع	موضوع	مسئولیت و بانکداری -- جنبه‌های اخلاقی
موضوع	موضوع	Banks and banking -- Moral and ethical aspects
موضوع	موضوع	۱۷۶۰
موضوع	موضوع	۶۵۸/۴۰۸
موضوع	موضوع	۵۶۸۳۰۵۱

دفتر انتشارات: میدان انقلاب - ۲ - رگم - کوچه شهدای ژاندارمری -

پلاک ۱۲۲ - واحد ۳

تلفن: ۶۹۷۹۳۰۰ - ۰۹۱۹۰ ۱۰۱۴۱

سایت انتشارات: www.pashchian.ir



بانکداری مسئولانه و سرمایه اجتماعی

(رویکردی نو به مسئولیت اجتماعی سازمانها)

مؤلف دکتر نرجس عزیزی

که صفحه آرای معصومه اسفندیاری

که ناشر صالحیان

که طراح جلد زهرا قرانی

که شمارگان ۱۰۰۰ نسخه

که سال و نوبت چاپ اول - ۱۳۹۸

که قیمت ۳۰۰۰۰ تومان

ISBN: 978-622-214-248-3

پیشگفتار

صدها فرشته بوسه بر آن دست می زند کز کار خلق یک گره بسته وا کند

سپاس و انصاری خداوند مهربان که به انسان توانایی و دانایی بخشید تا به بندگانش شفقت ورزد، مهربانی کند و در حل مشکلاتشان یاری شان نماید. از راحت خویش بگذرد و آسایش هم، آن را مقدم دارد، با او معامله کند و در این خلوص انباز نگیرد و خوش باشد که پروردگار، جامع و بصیر است.

در حالیکه رفته رفته بانک بر تکلیف اجتماعی سازمانها رو به گسترش می باشد و بر رابطه‌ی شرکتها با ذینفعان تأثیر می‌گذارد، هیچ اتفاق نظری بین اهل تحقیق در مورد اینکه دلایل و تأثیرات برنامه‌های اجتماعی سازمانها چیست وجود ندارد. این عدم اتفاق نظر در مورد اینکه چه فعالیتهایی از سازمان دقیقاً تکلیف اجتماعی سازمان نامیده می‌شود نیز وجود دارد. بدین جهت تلاش در راستای تبیین مفهوم مسئولیت اجتماعی سازمانها، می‌بایست در دستور کار محققین علوم جامعه‌شناسی و مدیریت قرار گیرد تا علی‌الخصوص نهادهایی که بطور مستقیم یا غیرمستقیم با آحاد جامعه و مشکلات و آسیبهایی موجود در آن در تماس هستند، بتوانند هر چند اندک از مشکلات جامعه بکاهند. یکی از سازمانهای تأثیرگذار بر جامعه که نقش مهمی در ارتقاء سرمایه اجتماعی و به تبع آن ایجاد اعتماد عمومی در میان اقشار مختلف جامعه ایفاء می‌نماید، نظام بانکی است. یک بانک دارای الزام اجتماعی و حقوقی می‌باشد تا تمامی قسمتهای اجتماعی و دولتی پیچیده را پاسخگو باشد. یک بانک برای آنکه

بعنوان یک عضو کشوری و حقوقی خوب تلقی شود می بایست همچنان که برای جامعه خودش پاسخگوست برای حداکثر تکامل و توسعه اقتصادی نیز تلاش کند.

در سالهای گذشته، توجه به مسئولیت اجتماعی در بنگاههای مالی به طرز چشمگیری افزایش یافته است و مسئولیت اجتماعی بنگاه از یک حس مسئولانه صرف به یک الویت غیر قابل اجتناب در دستور کار مدیران مبدل گشته است. با توجه به اینکه همواره سیاستهای بانکی در راستای سود رسانی به طبقات ثروتمند جامعه شکل گرفته است، توجه به طبقات آسیب پذیر و قشرهای کم درآمد و بیکار میتواند در تحقق مسئولیت اجتماعی بنگاهها نقش به سزایی داشته باشد. البته این گفته به معنای اعطای کمکی یا نخر خواهانه به این اقشار نیست بلکه به معنای ایجاد زیرساختها و محرکهای لازم برای رشد و ارتقاء بنیادین وضعیت اجتماعی و اقتصادی جامعه در قالب کارآفرینی اجتماعی می تواند باشد. بانکها و به طور خاص بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران میتوانند از طریق طرح رشد اقتصادی، ایجاد انگیزه در افراد به شناخت و درک توانمندیها و استعدادها و بالابردن خود و برانگیختن اجتماعات به حمایت و پشتیبانی از چشم اندازهای مسئولانه و در رد به عنوان رهبر و پیشرو در پیاده سازی و اجرای نهضت مسئولیت اجتماعی بنگاهها را کشور عمل نمایند. نقش بانکها به عنوان تسهیل گر و محرک چرخ های اقتصاد و تجارت، به عنوان نهادهای مولد ثروت و همچنین به عنوان فراهم آورندگان خدمات برای اجتماعات محلی، ملی و بین المللی بیانگر اهمیت این موسسات در به جریان اندازی حرکت فکری مسئولیت اجتماعی در کل جامعه است.

در نهایت باید گفت که سرمایه اجتماعی و مسئولیت اجتماعی از مفاهیمی هستند که به تازگی وارد ادبیات جامعه شناسی شده اند. لذا هنوز آنچنانکه شایسته است عملیاتی نشده است و محل بحث و اختلاف میان صاحب نظران می باشد. بنابراین بر صاحب نظران و اهل فن واجب است که هر چه بهتر این مفهوم را عملیاتی کنند تا سنجش دقیقتر و

درست تری از میزان سرمایه اجتماعی و رابطه آن با مسئولیت اجتماعی نهادهای اجتماعی در جوامع و مکانهای مختلف بعمل آید. همچنین با توجه به اینکه اصطلاحات سرمایه اجتماعی و مسئولیت اجتماعی سازمانها از غرب وارد جامعه ایران شده است و مانند هر اصطلاح دیگری نیاز به بومی شدن دارند، بنابراین می‌تواند که پژوهشگران و متفکران ایرانی در دانشگاهها و مجامع علمی با انجام مطالعات عمیق و بنیادی ایجاد تئوریک این مفاهیم را آشکار ساخته تا در این زمینه به نظریه واحدی برسند.

مسئولیت اجتماعی سازمانها تاکنون در گرایشهای مختلف علمی مورد بحث و پژوهش قرار گرفته است، لیکن تاکنون در علم جامعه‌شناسی که خود را داعیه دار بررسی مسائل اجتماعی در جهت کاهش این مسائل می‌داند، تحقیقی کاربردی با توجه به نظریات این علم صورت پذیرفته است که نویسنده در این نوشتار در صدد آن است که ارتباط این مفهوم جدید با سرمایه اجتماعی را با سرمایه اجتماعی و از منظر علم جامعه‌شناسی تحلیل و تشریح نماید. بنابراین توجه اصلی در این کتاب بر دو محور مسئولیت اجتماعی شرکتی و سرمایه اجتماعی و طرح ایده‌هایی جهت بررسی آنها در بانکها می‌باشد که محور اول شامل مسئولیتهای داخلی و خارجی بانکها نسبت به جامعه و محور دوم شامل مفهوم ساری سرمایه اجتماعی از منظر مشتریان و کارکنان بانکها می‌باشد.

در فصول اول و دوم، به چرایی و چگونگی مسئولیت اجتماعی شرکتی در میان سازمانها پرداخته شده و مثالهایی عینی از فعالیتهایی از این دست در سازمانها و شرکتهای داخلی و خارجی ذکر شده است. در فصل سوم و چهارم نیز به مفهوم اجتماعی CSR و نظریات جامعه‌شناختی مرتبط با آن که از تحلیل و بررسی آراء و نظرات جامعه‌شناسان متأخر برداشت شده است، اشاره گردیده است. در فصل پنجم با عنوان «مسئولیت اجتماعی نظام بانکی» صرفاً به ارائه نمونه‌ها و مثالهایی در

خصوص فعالیتهای بانکها در حوزه مسئولیت های اجتماعی آنها، پرداخته شده است و ضمن ارائه نقدی بر نحوه تعریف و انجام پروژه های مرتبط با این موضوع در میان بانکهای ایرانی، نقشه راهی برای انجام بهینه این مهم در سازمانهای مالی پیشنهاد گردیده است. در فصل ششم نظرات جامعه شناسان در خصوص سرمایه اجتماعی با تاکید بر دو بعد اصلی اعتماد و مشارکت در دو حوزه اجتماعی و سازمانی گردآوری و ارائه گردیده است. در فصلهای هفتم و هشتم نیز مدل بررسی شده رابطه بین مسئولیت اجتماعی نظام بانکی و سرمایه اجتماعی و استدلالات نظری مرتبط با این مفاهیم بسیر مهم بیراسته ای مورد بحث قرار گرفته و کتاب با بیان نتیجه گیری و ارائه پیشنهاداتی کاربردی جهت اعتلای این مفاهیم ارزشمند در نظام بانکی کشورمان به پایان رسیده است.

در این راستا بر خود واجب، می دانم که از استاد فرزانه جناب آقای پروفسور سیدمهدی الوانی تشکر نمایم؛ چرا که در ابتدای راه نگارش این کتاب با راهنمایی های ارزشمند خود همچون نور درخشانی بر صفحه ذهن من تابیدند و همچنین ضمن سپاس از جناب آقای دکتر محمد بیگدلی، مدیر عامل و محترم بانک ملت، از اعضای کمیته مسئولیت اجتماعی به ریاست جناب آقای حسن حسینی، رئیس محترم هیئت مدیره این بانک بخاطر تلاشهای دلسوزانه شان جهت اعتلای مفهوم مسئولیت اجتماعی و تهیه چارچوبی جهت نظام دهی به فعالیتهای بشردوستانه و در عین حال مدیرانه در جهت کاهش مسائل و آسیبهای اجتماعی، تشکر و قدردانی می نمایم.

نرجس عزیزی

خرداد-۱۳۹۸

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول ♦ ۱۳

مسئولیت اجتماعی شرکتی (CSR) چیست؟

۱۵	تعریف مسئولیت اجتماعی
۲۰	محرک‌های مسئولیت اجتماعی شرکتی در ایران
۲۵	مفاهیم مسئولیت اجتماعی
۲۸	سطوح مسئولیت اجتماعی
۲۹	اصول مسئولیت اجتماعی
۳۰	مسئولیت اجتماعی و جامعه
۳۱	تعاریف مسئولیت اجتماعی سازمانها:
۳۳	نظام سرمایه داری و سازمان های اقتصادی - اجتماعی

فصل دوم ♦ ۳۷

الگوبرداری از سازمانها

۳۹	سیر تحول رویکرد مسئولیت اجتماعی سازمان
۴۲	تجربیات سازمانها و شرکت های ایرانی

۴۷	 سازمان‌ها و شرکت‌های خارجی
----	----------------------------------

فصل سوم ♦ ۵۷

مفهوم اجتماعی CSR

۵۹	 سازمان‌ها بعنوان رکنی از جامعه
۶۱	 اثرات بی مسئولیتی اجتماعی سازمان‌ها بر جامعه
۶۸	 پاسخگویی سازمان‌ها به جامعه چگونه باید باشد؟
۷۰	 حسابرسی اجتماعی
۷۳	 نقش سازمان‌ها، مردم نهاد در پاسخگویی اجتماعی سازمان‌ها
۷۸	 مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها و سودآوری

فصل چهارم ♦ ۸۳

ریاضت‌ها، به‌شناختی مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها

۸۵	 نظریات نهادگرایان
۹۲	 ماکس وبر
۹۵	 تالکوت پارسونز
۱۰۱	 کیت دیویس
۱۰۲	 یورگن هابرماس
۱۰۴	 سایر نظریه پردازان
۱۰۶	 رایج‌ترین مدل‌های مسئولیت اجتماعی شرکتی
۱۰۶	 مدل کارول
۱۱۰	 مدل مسئولیت اجتماعی لانتوس
۱۱۰	 تقسیم‌بندی فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها
۱۱۱	 فعالیت‌های داخلی مسئولیت اجتماعی
۱۲۰	 فعالیت‌های خارجی مسئولیت اجتماعی

فصل پنجم ♦ ۱۲۵

مسئولیت اجتماعی نظام بانکی

۱۲۷	 وظایف بانک‌ها در کاهش مسایل اجتماعی
۱۳۳	 مورد کاوی بانک‌های خارجی

۱۳۷.....	دست پنهان بازاریابی در طرح‌های مسئولیت اجتماعی
۱۳۸.....	نقشه راه مسئولیت اجتماعی نظام بانکی
۱۴۲.....	بانکداری اجتماعی یک راه حل پایدار

فصل ششم ♦ ۱۵۵

سرمایه اجتماعی

۱۵۷.....	مقدمه
۱۵۸.....	تاریخچه سرمایه اجتماعی
۱۵۹.....	تعاریف سرمایه اجتماعی
۱۶۱.....	سطوح سرمایه اجتماعی
۱۶۲.....	ابعاد مولفه های سرمایه اجتماعی سازمانی
۱۷۲.....	شاخص‌های اعتماد اجتماعی
۱۷۳.....	شاخص‌های اعتماد سازمانی
۱۷۸.....	مدل اندازه‌گیری SCAT
۱۸۰.....	دیدگاه‌های مختلف سرمایه اجتماعی
۱۸۰.....	امیل دورکیم
۱۸۰.....	پیر بوردیو
۱۸۴.....	رابرت پاتنام
۱۸۵.....	جیمز کلنن
۱۸۷.....	چلبی
۱۸۹.....	هومنز
۱۹۱.....	فوکویاما
۱۹۲.....	فلورا

فصل هفتم ♦ ۱۹۵

مدل مسئولیت اجتماعی نظام بانکی و رابطه آن با سرمایه اجتماعی

۱۹۷.....	مقدمه
۱۹۷.....	رابطه مسئولیت اجتماعی و سرمایه اجتماعی
۲۰۰.....	شاخص‌های استفاده شده در مدل

نتیجه گیری ۲۱۶

فصل هشتم ♦ ۲۱۹

نتیجه گیری و پیشنهادات کاربردی

نتیجه گیری کلی ۲۲۱

پیشنهادها ۲۲۴

منابع و مآخذ ۲۲۳

www.ketab.ir