



الگوی مدیریت مخاطرات رفتاری

ارائه نسخه‌ای رفتاری برای مدیریت منابع انسانی بانک‌های خصوصی

بهنوش جووری^۱

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۳/۰۶/۱۲ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۳/۰۶/۱۸

سید کامران یگانگی^۲

چکیده

هدف از تحقیق کاربردی حاضر ارائه الگویی به‌منظور مدیریت مخاطرات رفتاری در بانک‌های خصوصی است. رویکرد تحقیق توصیفی-پیمایشی است. بدین منظور ضمن تعریف موقعیت مساله‌زا که شامل شناسایی و کاربست الزامات نقش‌آفرین در حوزه الزامات مهندسی مخاطرات متنوع در بانک‌های خصوصی بود پرسشنامه محقق ساخته بر مبنای پرسشنامه‌های استاندارد شده ردمن و کارابولوت، جهت بررسی بر روی ۳۸۴ نفر از مدیران و کارشناسان خبره به‌عنوان گروه نمونه که به روش تصادفی ساده انتخاب شدند، مورد بهره‌برداری قرار گرفت؛ بدین منظور از آزمون‌های آماری شامل: آلفای کرونباخ، کلموگروف، اسمینروف و معادلات ساختاری با نرم‌افزارهای Smart PLS و spss بهره گرفته شد. مبتنی بر یافته‌ها بانک‌های خصوصی با مخاطرات متنوعی دست‌وپنجه نرم می‌نمایند که مهم‌ترین آن‌ها شامل مخاطره اطلاعاتی برای سرمایه‌گذاران مبتدی، مخاطره مبدأ اطلاعاتی، مخاطره واسطه‌های اطلاعاتی است که همگی برگرفته از مخاطره رفتاری سرمایه انسانی بانک‌ها است. در ادامه بررسی‌های به‌عمل آمده به‌منظور مدیریت مخاطرات مذکور تحقیق حاضر با چهار عنصر تنوع فعالیت‌های سازمانی مخاطره‌زا، ویژگی‌های رفتاری سرمایه انسانی بانک‌ها، کم و کیف کارایی فردی-سازمانی سرمایه انسانی بانک‌ها و همچنین مخاطرات سازمانی ناشی از عملکرد مالی سرمایه انسانی بانک‌ها مواجه شد؛ در نتیجه بررسی‌های آماری روایت نظری تحقیق حاضر به‌عنوان نسخه‌ای سازمانی برای مدیریت مخاطرات رفتاری ارائه نسخه‌ای رفتاری برای مدیریت منابع انسانی بانک‌های خصوصی چنین احصا گردید که مدیریت تنوع فعالیت‌های سازمانی بانک‌ها چنانچه منطبق با ویژگی‌های رفتاری و کارایی فردی-سازمانی سرمایه انسانی تعریف شود می‌تواند با پیش‌بینی و مدیریت بهینه مخاطرات رفتاری-اخلاقی اعضا، کنترل مخاطرات سازمانی ناشی از عملکرد مالی سرمایه انسانی بانک‌ها را نیز تضمین نماید. در نهایت نیز مبتنی مدل احصا شد تحقیق پیشنهادهای علمی-کاربردی مرتبط ارائه شد.

کلمات کلیدی

مدیریت مخاطرات رفتاری، سرمایه انسانی، مخاطرات عملکرد مالی، بانک‌های خصوصی.

۱- استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول). Behnoush.jovari@iau.ac.ir

۲- استادیار، گروه مهندسی صنایع، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران. yeganegi@iauz.ac.ir

مقدمه

با توجه به نقش مهمی که صنعت خدمات مالی در جامعه ایفا می‌نماید، داشتن چشم‌انداز از عواملی که می‌تواند صنعت بانکداری را دست‌خوش تغییر کند امری ضروری هست. یافته‌های تحقیق شاه ویسی و همکاران (۱۳۹۹) نشان می‌دهد که شاخص‌هایی از قبیل کاهش هزینه، بهبود ارائه خدمات مالی، افزایش درآمد، امنیت مالی، شفافیت مالی، مدیریت دارایی‌ها، افزایش جریان نقدی، کاهش عدم تقارن اطلاعات و زمان انجام حسابرسی، بر بهبود عملکرد مالی بانک‌ها مؤثر است. در این میان بانک‌های خصوصی برای ربودن گوی سبقت از یکدیگر برای افزایش سهم بازار و سودآوری، به دنبال استفاده از انواع روش‌های بهبود عملکرد برای جذب مشتریان بیشتر هستند زیرا یکی از مهم‌ترین مسائل موردتوجه، کسب سود و بازده هست، لذا ارزیابی عملکرد بانک‌ها در درجه اول برای سرمایه‌گذاران، درجه دوم برای سپرده‌گذاران و درنهایت برای مدیران بانک‌ها، اهمیت ویژه‌ای پیدا کرده است (خوش‌طینت و همکاران، ۱۳۹۵، ۱۱۳).

با این اوصاف تحوّل شرایط اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و افزایش رقابت‌های اقتصادی در عرصه‌های ملی و بین‌المللی، نیاز بانک‌ها را به نسلی ارزشمند از کارکنان کارا و بهره‌ور، بیش‌ازپیش نموده است. این کارکنان بی‌تردید، وجه ممیز بانک‌های اثربخش از غیر اثربخش هستند چراکه به نحوی کاملاً خودجوش و با بهره‌گیری از قدرت فکر، جسم و اراده به ایفای نقش‌های سازمانی خود می‌پردازند. بانک‌ها، نقش ویژه‌ای در انتقال دادن منابع مالی به صنایع و توزیع آن در اقتصاد و همچنین در توسعه و ثبات مالی دارند. نظام بانکی کارا، می‌تواند بحران‌های مالی در اقتصاد را جذب نماید و زمینه‌ای برای پیشرفت کردن سیستم اقتصادی کشور را میسر سازد. در حال حاضر، با توجه به تعداد قابل‌توجه بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری، همچنین با توجه به جریان خصوصی‌سازی بانک‌های دولتی و نیز تبدیل تعاونی‌های اعتباری و مؤسسات مالی اعتباری به بانک، سنجش عملکرد بانک‌های خصوصی اهمیت خاصی پیدا کرده است. سنجش عملکرد بانک‌ها در دو سطح مالی و غیرمالی انجام می‌گیرد و تاکنون راه‌های بسیاری برای این سنجش‌ها ارائه شده است. در واقع بانک با عملیات خود اساس نقل‌وانتقال منابع را از افرادی که به علت‌های گوناگون مانند نداشتن دانش و تخصص، کمبود سرمایه و ترس از ریسک سرمایه‌گذاری، نمی‌خواهند یا نمی‌توانند در فعالیت‌های اقتصادی مشارکت نمایند، به افرادی را فراهم می‌سازد که برای سرمایه‌گذاری به منابع مالی نیازمندند و از آنجایی که هدف بانک تجاری، به دست آوردن سود است، طبیعی است بانک خصوصی باید منابع را هر چه ارزان‌قیمت‌تر

الگوی مدیریت مخاطرات رفتاری ارائه نسخه‌ای رفتاری برای مدیریت.../جووری و یگانگی

جذب کرده و با حداکثر نرخ سود به متقاضیان تسهیلات دهد. از این رو، هدف اولیه و اساسی بانک مثل سایر شرکت‌های انتفاعی، حداکثر کردن ثروت مالکان آن هست (رستمی و همکاران، ۱۳۹۰).

امروزه مشتری‌مداری به عنوان ارزش کلیدی، مورد توجه ویژه بانک‌ها قرار دارد، مشتریان با مدیریت بانک‌ها، فرآیند جذب و راضی نگه‌داشتن ایشان را به شدت رقابتی نموده و چگونگی ایجاد وفاداری مشتریان را تا حدودی مخاطره‌آمیزتر از گذشته نموده است. در نتیجه مدیریت مخاطرات منبعت از تنوع محصولات و خدمات بانک‌ها، از جمله سازوکارهایی به نظرمی‌رسد که می‌تواند کارایی عملکرد مالی بانک‌ها را تحت تأثیر قرار دهد؛ که این مدیریت نیز جز به دستان توانمند منابع انسانی بانک‌ها محقق نخواهد شد بنابراین بررسی این موضوع که با وجود شرح وظایف خرد و کلان پرمخاطره‌ای که منابع انسانی بانک‌ها به طور روزمره با آن‌ها دست‌به‌گریبان هستند آیا راهبرد متنوع سازی فعالیت‌های سازمانی بانک‌ها بر کارایی کارکنان مؤثر است یا خیر؟ و این تأثیرگذاری بر عملکرد مالی بانک‌ها چگونه قابل تبیین خواهد بود؟ نقشه راه تحقیق فعلی را ترسیم نموده است.

بنابراین در این تحقیق در پی یافتن پاسخ آن است که سه متغیر تنوع فعالیت‌ها سازمانی، کارایی سرمایه انسانی و عملکرد مالی ارائه‌دهنده چه الگوی مناسبی به منظور مدیریت مخاطرات بالقوه و بالفعل بانک‌های خصوصی هستند؟ از این رو هدف اساسی تحقیق حاضر " بررسی تأثیر تنوع مخاطرات سازمانی بر عملکرد مالی با تبیین نقش میانجی‌گری کارایی سرمایه انسانی برای منابع انسانی بانک‌های خصوصی " در نظر گرفته شده است.

ادبیات و پیشینه تحقیق

هم‌نوا با توسعه انحصارطلبانه‌ی بازارهای پرزرق‌وبرق اقتصادی رفتار سازمانی در صنعت بانکداری نیز نفوذ کرده است بنابراین بانک‌ها و مؤسسات مالی به منظور کسب اعتماد شهروندان، نیازمند تعامل و ایجاد تغییرات وسیع رفتاری و توجه جدی به نیازهای واقعی عامه منابع انسانی هستند (ال هل بوسی^۱ و همکاران، ۲۰۲۴).

بنابراین از آنجایی که کیفیت ارائه خدمات مناسب و مطابق با نیازها و خواسته‌های مشتریان تعریف می‌شود تلاش اثربخش و کارا در راستای رضایتمندی مشتریان مستلزم شناخت حساسیت‌های آنان از یکسو و ارزیابی عملکرد بانک‌ها در زمینه رفتار مناسب کارکنان با مشتریان از سوی دیگر خواهد بود. کارکنانی که خدمات را به مشتریان ارائه می‌دهند مهم‌ترین عامل مؤثر در بازاریابی خدمات به شمار می‌آیند زیرا در صف اول سازمان قرار داشته و نقش اساسی در جلب و جذب مشتریان را دارند (سیدین ۱۳۸۸)، لکوئات^۲ و همکاران (۲۰۲۴)؛ بنابراین رفتار سرمایه انسانی بانک‌ها و تأثیر این

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۵، شماره ۳۹، پائیز ۱۴۰۳

رفتار بر همکاران و مشتریان می‌تواند عامل مهمی در مدیریت مخاطرات منبعت از کم و کیف رضایت مشتریان و در نتیجه وفاداری و جذب آنان بوده و همچنین سبب ایجاد تبلیغات افواهی^۳ و در نهایت نام‌آشنایی بانک‌ها در صنعت بانکداری باشد.

رفتارهای منفی گری کارکنان بانک‌ها شامل مواردی از قبیل سرقت زمان، مسائل اخلاقی، تبعیض و مسائل کاری است که ناشی از عوامل برون- درون‌سازمانی از قبیل بدرفتاری مشتری، عوامل فردی، عوامل جمعیت‌شناختی، شرایط اقتصادی- فرهنگی، اقتضائات محیط بانک و غیره هست. راهبردهایی که برای کاستن از بدرفتاری در بانک‌ها در تحقیق طولایی و همکاران (۱۳۹۸) ارائه گردیده است شامل: عوامل بهداشتی، طراحی مجدد، عوامل انگیزشی، توانمندسازی و مدیریت منابع انسانی است؛ طبق این الگو هزینه‌های بدرفتاری کارکنان، شامل مخاطراتی است که برای سازمان، کارمند خاطی، همکاران، مشتریان و در نهایت برای کل جامعه دارد.

می‌توان مخاطره^۴ را به این ترتیب تعریف نمود "رویدادهای غیرمنتظره که معمولاً به صورت تغییر در ارزش دارایی‌ها یا بدهی‌ها رخ می‌دهند"، بانک‌ها در معرض انواع مختلف مخاطره قرار دارند که به طور کلی می‌توان به دودسته مخاطرات تجاری و غیرتجاری تقسیم نمود. مخاطرات تجاری، مخاطراتی هستند که از دید بانک ایجاد مزیت رقابتی و ارزش افزوده برای سهامداران می‌کنند. مخاطرات تجاری به بازاری که بانک در آن فعالیت می‌کند، مربوط می‌شود. پذیرش منطقی مخاطرات تجاری، یک مزیت رقابتی در هر کسب‌وکاری محسوب می‌شود. فعالیت‌های تجاری همچنین با ریسک‌های اقتصاد کلان سروکار دارد که ناشی از چرخه‌های اقتصادی و نوسان درآمد سیاست‌های پولی است (Isomiddinovich & Jasurbek, 2024).

با آنکه تاکنون تعاریف متعددی از مخاطره ارائه شده است، می‌توان ادعا کرد که همه این تعاریف برای بیان موقعیت‌هایی ارائه شده‌اند که سه عامل مشترک تهدید، رشد و عامل محدودکننده حداکثر سود را می‌توان در آن‌ها مشاهده کرد. معمولاً افراد راجع به ریسک عملیاتی از اصطلاح تهدید استفاده می‌کنند. یک تهدید یعنی وضعیت یا اتفاقی که باعث ریسک می‌شود. یک تهدید ترکیبی از یک جرقه و یک یا چند آسیب‌پذیری است، زیرا مجموع این دو عنصر مشخص‌کننده اوضاع و احوالی است که باعث خلق ضرر و زیان بالقوه‌ای می‌شود (Salamietal;2024). ریسک سرمایه‌گذاری از موارد ضروری و اساسی در فرآیند رشد و توسعه اقتصادی کشور است. از عوامل مؤثر در انتخاب سرمایه‌گذاری، توجه سرمایه‌گذار به مخاطره و بازده سرمایه‌گذاری است. سرمایه‌گذاران می‌کوشند منابع مالی خود را در جای سرمایه‌گذاری نمایند که بیشترین بازده و کمترین ریسک را داشته باشد، بنابراین، شرکت‌ها باید در

الگوی مدیریت مخاطرات رفتاری ارائه نسخه‌ای رفتاری برای مدیریت.../جووری و یگانگی

کنار تمرکز بر سود، به ریسک به‌عنوان عامل محدودکننده حداکثر شدن بازده نیز مدیریت نمایندند(Addi & Abubakar,2024).

بر اساس نظریه نوین پرتفوی، ریسک به دو بخش تقسیم می‌شود: بخش اول، ریسک سامانمند است که به کل بازار مرتبط است. بخش دوم، ریسک غیر سامانمند است که به شرایط خاص هر سهم بستگی دارد. در این نظریه ریسک، هر دارایی با بتای آن که معیار سنجش ریسک سامانمند است، اندازه‌گیری می‌شود(Dimmock et al;2024). علاوه بر مخاطرات موجود در بازارهای اوراق بهادار که در همه بازارها عمومیت دارد مانند ریسک سامانمند(ریسک بازار یا ریسک کاهش ناپذیر)، ریسک غیر سامانمند (خطر کاهش پذیر یا خطر خاص شرکت) و ریسک نقد شوندگی، ریسک‌ها یا مخاطرات دیگری در بازار اوراق بهادار وجود دارد که یکی از این مخاطرات ریسک اطلاعاتی^۵ است. این ریسک از مقوله اطلاعات و اطلاع‌رسانی نشات می‌گیرد. ریسک اطلاعاتی را می‌توان به سه دسته تفکیک نمود(Smith, 2024).

مخاطره اطلاعاتی برای سرمایه‌گذاران مبتدی^۶: بازار سهامی است بازاری نو پا و در حال تکوین است. بازاری که به دلیل نبود ابزارهای علمی و فنی، مدیریت ریسک و بازده در آن به‌سختی صورت می‌گیرد. از طرف دیگر با توجه به حضور سرمایه‌گذاران جدید، مبتدی و فاقد مهارت کافی در معاملات و تحلیل اطلاعات در این بازار، بر ریسک موجود افزوده می‌شود.

مخاطره مبدأ اطلاعاتی^۷: در شرایطی که بسیاری از سرمایه‌گذاران بازار سهام در ابهام معامله می‌کنند، متأسفانه برای آنان شایعات بیش‌تر از تجزیه و تحلیل اطلاعات مالی ارجحیت می‌یابد. نگاهی به نوسانات قیمتی بسیاری از شرکت‌ها بیانگر و مؤید این مطلب است که اطلاعات از ناحیه شرکت‌ها به‌موقع به بازار ارائه نمی‌شود. بعضی این رویه در شرکت‌ها مشهود است که فاصله ارائه گزارش‌های فصلی آن‌ها فراتر از مهلت قانونی است که دلیل عمده می‌تواند ناشی از عدم کارایی سیستم‌های اطلاعاتی باشد. ارائه به‌موقع اطلاعات و ارائه تغییرات در پیش‌بینی درآمدها و هزینه‌های شرکت از وجود و بروز این مخاطره جلوگیری می‌کند.

مخاطره واسطه‌های اطلاعاتی^۸: نقش واسطه‌ها در شفافیت اطلاعات و اطلاع‌رسانی بسیار مهم است. فاصله میان زمان ارائه اطلاعات از سوی مبدأ اطلاعاتی و انتشار در بازار نباید زیاد باشد. به نظر می‌رسد که تعداد اندک واسطه‌های اطلاعاتی در بازار موجب می‌شود تا عده‌ای پیش از دیگران اقدام به واکنش نسبت به اطلاعات منتشره از سوی واسطه‌های اطلاعاتی بنمایند؛ بنابراین انواع ریسک در امور مالی، خطر احتمال تفاوت نتایج واقعی با نتایج مورد انتظار است. در مدل قیمت‌گذاری دارایی سرمایه،

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۵، شماره ۳۹، پائیز ۱۴۰۳

ریسک به‌عنوان نوسان بازده تعریف می‌شود. مفهوم ریسک و بازده این است که دارایی‌های پر ریسک باید بازده مورد انتظار بیشتری داشته باشند تا نوسانات بالاتر و افزایش ریسک را برای سرمایه‌گذاران توجیه‌پذیر نمایند (Thi Binh An et al;2024).

مخاطره اخلاقی^۹: در اقتصاد به هر عملی که در آن معیارهای اخلاقی نادیده گرفته شود، مخاطره اخلاقی اطلاق می‌شود. به دلیل گسترده بودن دامنه این‌گونه اعمال، در زمینه بانکی دو نوع اصلی و شایع آن یعنی کژمنشی^{۱۰} و کژگزینی^{۱۱} است. یکی از مهم‌ترین نتایج مخاطره اخلاقی در عملیات بانکی، وجود مطالبات غیر جاری در بانک‌هاست. به این ترتیب مطالبات غیر جاری بانکی را می‌توان معیاری از مخاطرات اخلاقی در بانکداری در نظر گرفت. به‌طور کلی در عملیات بانکی، کژگزینی به‌عنوان سوء تخصیص منابع بانکی و کژمنشی به‌عنوان عدم سرمایه‌گذاری صحیح‌گیرنده تسهیلات و در نتیجه عدم بازپرداخت تسهیلات تعریف می‌شود. بر اساس تحقیق ابریشمی و همکاران (۱۳۹۵)، بانک‌های خصوصی با بیشترین مخاطره اخلاقی و بانک‌های تخصصی با کمترین مخاطره در بین بانک‌ها و تسهیلات قرض‌الحسنه در بین انواع تسهیلات، با کمترین مخاطره اخلاقی مواجه‌اند.

بنابراین با گسترش فناوری، ارائه خدمات متنوع بانکی در کنار نقش سنتی بانک‌ها (سپرده‌پذیری و اعطای تسهیلات)، از مخاطرات ویژه‌ای برخوردار شده است؛ به‌طوری‌که راهبردهای درآمدزایی و بازاریابی بانک‌ها، بر محور افزایش سهم بانک از این نوع درآمدها، تدوین می‌شود. بر این مبنا تحقیقات زیادی در حوزه‌ی رابطه تنوع فعالیت‌های بانکی در جذب سرمایه و مشتریان بیشتر انجام شده است (استرادا و ژاکانووا^{۱۲} (۲۰۲۱)، ریس و همکاران^{۱۳} (۲۰۲۰)، قلی زاده و همکاران (۱۴۰۰)، گلزاریان پور و همکاران (۱۳۹۹)، دژپسند و همکاران (۱۳۹۸)، دهقان دهنوی و همکاران (۱۳۹۷)، ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۵)) اما نکته‌ی قابل تأمل بررسی این رابطه از دید عملکرد رفتاری کارکنان بانک‌ها نیز هست این‌که آیا این تنوع خدمات ارائه‌شده توسط نظام بانکداری در کنار بالا بردن مخاطرات مبتنی بر عملکرد مالی بانک‌ها بر عملکرد رفتاری فردی و سازمانی منابع انسانی بانک‌ها را نیز مؤثر است؟ مطابق با تحقیق دژپسند و همکاران (۱۳۹۸) نتایج به‌دست‌آمده از برآورد الگوها به روش اثرات ثابت، نشان می‌دهد که مقیاس فعالیت و رونق اقتصادی تأثیر مستقیم و معناداری بر بهره‌وری کل عوامل در بانک‌ها داشته و شاخص درجه انجماد دارایی‌های مالی نیز تأثیر معکوس و کاملاً معناداری بر بهره‌وری کل عوامل بانک‌ها دارد؛ اما افزایش شاخص‌های سرمایه انسانی و نسبت مصارف به منابع تا یک حد معین به افزایش بهره‌وری و از آن مقدار به بعد به کاهش بهره‌وری منجر می‌شود. کاهش شدن این روند بدین شرح است که نرخ بی‌نشاطی و یا استعفای کارکنان بانکی در سال‌های ابتدایی زیاد است، در تبیین این

الگوی مدیریت مخاطرات رفتاری ارائه نسخه‌ای رفتاری برای مدیریت.../جووری و یگانگی

امر اگر یکی از بزرگ‌ترین مسائل در نظام بانکی را تعیین اهداف، راهبردها، نظارت بر حسن اجرای راهبردها بدانیم، آنگاه کارایی و کارآمدی منابع انسانی یکی از کلیدی‌ترین موارد در پیشبرد راهبردها و نظارت بر حسن اجرا و تحقق اهداف آن‌ها خواهد بود (پیلای^{۱۴} و همکاران، ۲۰۱۹). نقش منابع انسانی در پیاده‌سازی راهبردها بی‌بدیل است، لذا پس از جذب و استخدام منابع انسانی، به‌کارگیری و توانمندسازی کارکنان، آموزش و ارتقای دانش و افزایش مهارت کارکنان ضروری است. توجه به عملکرد منابع انسانی بانک‌ها علاوه بر افزایش خلاقیت و ابتکار در همکاران، پیامدهایی از جمله کاهش هزینه‌ها و تعارضات را هم به دنبال خواهد داشت. رضاییان و همکاران (۱۳۹۷) در تحقیق خود با عنوان شناسایی شاخص‌های جذب، حفظ و نگهداشت نیروی انسانی مستعد در صنعت بانکداری نشان دادند که برخی شاخص‌های جذب و نگهداشت منابع انسانی مستعد در بانک عبارت‌اند از: ایده محور و ساختار شکن بودن؛ جذب استعدادیابی و عدالت محور؛ مطابقت معیارها و مکان‌های جذب با اهداف استراتژیک، توسعه و پرورش استعدادها؛ جانشین پروری تجربی؛ ایجاد فرصت‌های برابر رشد؛ وابستگی مالی. همچنین نتایج تحقیق حاجی‌زاده و همکاران (۱۳۹۶) نشان داد که سرمایه روان‌شناختی با عملکرد بانک رابطه مستقیم و معناداری دارد؛ هرچقدر سرمایه انسانی استراتژیک بیشتر باشد عملکرد مالی بانک نیز بیشتر است.

عملکرد مالی بانک‌ها^{۱۵}

پژوهش‌های متعددی عوامل مؤثر بر عملکرد مالی و ساختار سرمایه بانک‌ها را شناسایی و تعریف نموده‌اند. اغلب پژوهش به متغیرهای چون رشد دارایی، اندازه شرکت، نقدینگی به‌عنوان عوامل تعیین‌کننده ساختار سرمایه و متغیرهایی چون اندازه شرکت، ریسک کسب‌وکار، مالکیت و غیره، به‌عنوان عوامل مؤثر بر عملکرد مالی اشاره کرده‌اند (علی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۹).

سرمایه انسانی^{۱۶}

سرمایه انسانی به مجموعه‌ای از دانش و رقابت، مهارت‌ها و آموزش، نوآوری و قابلیت‌ها، نگرش‌ها و مهارت‌ها، توانایی‌ها و انگیزه یادگیری کارکنانی که سازمان را تشکیل می‌دهند اشاره دارد (فیل صرایی و اصغر زاده، ۱۳۹۶).

کارایی منابع انسانی^{۱۷}

کارایی به معنای استفاده بهینه از منابع و امکانات است. منابع انسانی ماهرتر و کارا تر نقش موثرتری در کارآمدی و بهره‌وری سازمانی بانک‌ها خواهند داشت؛ بنابراین به‌منظور توسعه و کارایی

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۵، شماره ۳۹، پائیز ۱۴۰۳

متوازن منابع انسانی ضرورت دارد نظام جامع برنامه‌ریزی نیروی انسانی از قبیل مسیر پیشرفت شغلی، برنامه‌ریزی جانشینی طراحی و اجرا گردد (فلاح و همکاران، ۱۴۰۰).

تنوع فعالیت‌های سازمانی بانک‌ها^{۱۸}

از جمله فعالیت‌های سازمانی بانک‌ها شامل اعطای تسهیلات، ملی چک، چک تضمین شده رمزدار شهری، چک بانکی بین بانک‌ها (رمزدار)، ایران چک، حواله بین‌شهری، دریافت و نگهداری اسناد سررسید آینده مشتریان به طور امانی و وصول آن‌ها، دریافت و وصول چک‌های واگذاری مشتریان و صدور گواهی لاتین در ارتباط با مانده حساب‌ها و غیره است.

پیشینه

یگانگی و صادقی (۱۴۰۳) در تحقیقی با عنوان "مروری بر مفهوم ریسک مالی" ریسک، احتمال اثبات نموده‌اند که اطلاعات مالی و حسابداری در تصمیم‌گیری افراد تأییدی گذارند یا نوسانات موجود در قیمت و متغیرهای اقتصادی چگونه است؛ همین‌طور ریسک سامانمند و غیر سامانمند، ریسک سرمایه‌گذاری، ریسک بازار، ریسک نقدینگی، ریسک اعتبار، ریسک عملیاتی و نقش بازارهای مالی و سرمایه و بانک‌ها در شکل‌گیری ریسک مالی و مدیریت آن چگونه است. جوهری و یگانگی^{۱۹} (۲۰۲۴) در تحقیق خود متنوع بودن مسئولیت‌های سازمانی را از جمله عوامل مؤثر بر بهره‌وری فردی-سازمانی شمرده‌اند. رمضان و همکاران (۲۰۲۱)، تحقیقی با عنوان مسئولیت اجتماعی شرکت چگونه بر عملکرد مالی، ثبات مالی و شمول مالی در قسمت بانکداری را مورد بررسی و مطالعه قرار دادند. این بررسی تأثیرات مسئولیت اجتماعی شرکت^{۲۰} را بر عملکرد مالی^{۲۱}، ثبات مالی^{۲۲} و شمول مالی^{۲۳} در بخش بانکداری پاکستان طی ۱۰ سال بررسی می‌کند. نتایج آن‌ها نشان از وجود رابطه مثبت و معنادار بین سرمایه اجتماعی شرکت و عملکرد مالی بانک‌ها دارد که نشان می‌دهد فعالیت‌های سرمایه اجتماعی شرکت درک مثبتی در ذهن مشتریان بالقوه ایجاد می‌کند که به جذب آن‌ها کمک می‌کند و در نتیجه باعث ارتقای عملکرد مالی بانک‌ها می‌شود. این یافته‌ها نشان می‌دهد بانک‌هایی که بیشتر در فعالیت‌های سرمایه اجتماعی هزینه می‌کنند با مشتریان خود ارتباط قوی و بهتری برقرار می‌کنند که به کم کردن ریسک مالی آن‌ها کمک می‌کند و ثبات مالی آن‌ها را بالا می‌برد. علاوه بر این، یافته‌ها نشان می‌دهد که رابطه مثبتی میان طرح‌های شمول مالی و سرمایه اجتماعی شرکت وجود دارد و بیانگر این است که ارتقای سرمایه‌گذاری بانک‌ها در طرح‌های سرمایه اجتماعی، باعث گسترش شمول مالی از نظر تعداد شعب و دستگاه‌های خودپرداز می‌شود. به عبارت دیگر، برای دسترسی بهتر و ارائه خدمات زیادتر به مشتریان، بانک‌ها باید شبکه‌های بزرگی از شعب و دستگاه‌های خودپرداز ایجاد

الگوی مدیریت مخاطرات رفتاری ارائه نسخه‌ای رفتاری برای مدیریت.../جووری و یگانگی

نمایند. مالهوترا و سینگ^{۲۴} (۲۰۱۹) اثر بانکداری اینترنتی بر عملکرد و ریسک بانک‌های منتخب کشورهای گسترش‌یافته را بررسی و مطالعه کرده‌اند. آن‌ها در بررسی خود بیان می‌کنند که ۵۷ درصد بانک‌های تجاری در این کشورها از خدمات اینترنتی بهره‌مند هستند محققان، با استفاده از اطلاعات ۸۵ بانک در دوره ۲۰۰۷-۲۰۰۱ به این دستاورد رسیدند که بانک‌هایی که دارای خدمات بانکداری اینترنتی هستند، در مقایسه با بانک‌هایی که این خدمت را ارائه نمی‌کنند، سودآوری بهتری و بیشتری دارند. گائو و همکاران^{۲۵} (۲۰۱۹) به بررسی و مطالعه رابطه بین ارتباطات سیاسی، حاکمیت شرکتی و عملکرد مالی بانک‌ها پرداختند. آنان دریافتند که ارتباطات سیاسی بر عملکرد بانک‌ها، تأثیر منفی و معناداری دارد و هدف اصلی و اساسی حاکمیت شرکتی، بهبود عملکرد شرکت‌ها، ایجاد شفافیت و پاسخگویی هیئت‌مدیره در برابر ارزش ذینفعان و سهامداران است. تسییم^{۲۶} (۲۰۱۹) به بررسی تأثیر حاکمیت شرکتی و ارتباطات سیاسی بر عدم تقارن اطلاعاتی بانک‌ها پرداخت. وی دریافت که حاکمیت شرکتی شامل همه جریان‌ها و ساختارهایی است که مؤسسات مالی را در امر هدایت و راهبری امور، باهدف اطمینان از امنیت و سلامت عملکرد آن‌ها یاری و کمک می‌نماید. فریس و همکاران^{۲۷} (۲۰۱۷) در تحقیق خود با عنوان تأثیر سرمایه اجتماعی مدیران بر هزینه سرمایه، استدلال کردند که روابط اجتماعی با کاهش عدم تقارن اطلاعاتی و مشکلات نمایندگی موجب کاهش هزینه سرمایه می‌گردد. آن‌ها برای محاسبه کردن سرمایه اجتماعی از شمار ارتباطات اجتماعی استفاده کردند. با این منظور آن‌ها تعداد ارتباطات اجتماعی میان مدیران شرکت‌ها با هم‌تایان خود در دیگر شرکت‌ها را در نظر گرفتند. نتایج تحقیق آن‌ها نشان می‌دهد که ارتباط میان سرمایه اجتماعی و هزینه سرمایه در بازارهای مالی کمتر توسعه‌یافته و شرکت‌هایی با فرصت‌های محدود سرمایه‌گذاری بیشتری است. آکینز و همکاران^{۲۸} (۲۰۱۶) ارتباط بین رقابت و ثبات بانکی را برای بحران مالی اخیر ایالات متحده بررسی نمودند. یافته‌ها حاکی از آن بود که رقابت کمتر و نرخ‌های بالای وام‌های رهنی به بالا رفتن تورم مسکن و ورود بانک‌ها به فعالیت‌های ریسکی در دوره پیش از وقوع بحران منجر گردیده است. ماتووا^{۲۹} (۲۰۱۵) در پژوهشی به بررسی رابطه تنوع درآمدها و عملکرد مؤسسات مالی و اعتباری پرداختند. در این بررسی از داده‌های ۲۱۲ موسسه مالی و اعتباری در کشور کنیا در طی سال‌های ۲۰۰۸ تا ۲۰۱۳ مورد بحث و بررسی قرار گرفته است. یافته‌های این تحقیق نشان داده است ارتقای درآمدهای مشاع باعث بالا رفتن بازدهی این مؤسسات بوده است. همچنین عدم تمرکز بر تنوع درآمدها باعث بالا رفتن بی‌ثباتی و نوسان زیادتر بوده است؛ بنابراین فرضیه اصلی تحقیق حاضر این است که تنوع مخاطرات برگرفته از فعالیت‌ها بر مدیریت مخاطرات حاکم بر عملکرد مالی بانک‌ها با تأکید بر کارایی رفتاری سرمایه انسانی تأثیر

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۵، شماره ۳۹، پائیز ۱۴۰۳

معنی‌داری دارد؛ و به تبع آن تنوع رفتارهای مخاطره‌زا بر کارایی رفتاری سرمایه انسانی در بانک‌ها تأثیر معنی‌داری دارد، تنوع رفتارهای مخاطره‌زا بر عملکرد مالی بانک‌ها تأثیر معنی‌داری دارد و همچنین کارایی رفتاری سرمایه انسانی بر مدیریت مخاطرات عملکردمانی بانک‌ها تأثیر معنی‌داری دارد.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش کمی محور از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ روش گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع همبستگی است. پس از گردآوری اطلاعات و انجام مطالعات، پرسشنامه‌ای محقق ساخته بر مبنای پرسشنامه‌ی استاندارد شده روش‌های تأمین مالی ردمن^{۳۰} (۲۰۰۸) و همچنین پرسشنامه استاندارد عملکرد سازمانی کارابولوت^{۳۱} (۲۰۱۵)، به منظور سنجش میزان مؤلفه کارایی سرمایه انسانی، سنجش میزان مؤلفه تنوع فعالیت‌ها سازمانی و سنجش میزان مؤلفه عملکرد مالی تهیه شد و برای بررسی روایی محتوایی یا سازه پرسشنامه به سمع و نظر اساتید و متخصصان این رشته، رسید و از آنجا که مقدار آلفای کرونباخ برای تمامی متغیرها بالاتر از ۰/۷ به دست آمد از این رو پایایی پرسشنامه مورد تأیید ایشان قرار گرفت. این پرسشنامه محقق ساخته به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی شده پخش و اجرا شد. جامعه‌ی آماری پژوهش کلیه کارکنان بانک‌های خصوصی بود و برای کسب کردن تعداد نمونه آماری به حجم ۳۸۴ نفر از کارکنان بانک‌های خصوصی انتخاب شد. از آنجایی که جامعه آماری این پژوهش متجانس هست، لذا از روش نمونه‌گیری تصادفی و از طرفی چون هر یک از افراد جامعه شانس یکسانی برای گزینش شدن دارند از نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. پس از نمره‌گذاری پاسخ داده‌های حاصل با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و smart PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در ادامه نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها در چهار بخش الف) تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌ها (فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد) ب) محاسبه ضرایب پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ پ) برآورد روایی محتوا با استفاده از تحلیل عاملی متغیرها ج) بررسی رابطه مؤلفه‌های تنوع فعالیت‌ها سازمانی، عملکرد مالی و نقش میانجی کارایی سرمایه انسانی از روش همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. آزمون‌های آماری مورد استفاده آزمون کلوموگروف، اسمینروف، آلفای کرونباخ و تحلیل عاملی هست.

یافته‌های پژوهش

از مجموع ۳۸۴ آزمودنی توجه به نتایج به دست آمده از این قسمت ۲۳۴ نفر از پاسخ‌دهندگان مرد بوده که ۰/۶۱ از کل نمونه‌ی آماری مورد مطالعه پژوهش را به خود اختصاص داده‌اند و ۱۵۰ نفر هم زن بوده که ۰/۳۹ درصد از نمونه آماری را تشکیل داده است. ۱۴ درصد از شرکت‌کنندگان کمتر از ۲۵

الگوی مدیریت مخاطرات رفتاری ارائه نسخه‌ای رفتاری برای مدیریت.../جووری و یگانگی

سال، ۱۴ درصد از شرکت‌کنندگان ۲۵ تا ۳۰ سال، ۲۳ درصد از شرکت‌کنندگان ۳۰ تا ۳۵ سال، ۲۶ درصد از شرکت‌کنندگان ۳۵ تا ۴۰ ساله و ۲۳ درصد بالای ۴۰ سال سن هستند. ۲۳ درصد از شرکت‌کنندگان در پژوهش دارای کارشناسی، ۲۷ درصد از شرکت‌کنندگان دارای کارشناسی ارشد و ۲۲ درصد دارای دکتری هستند. جهت بررسی رابطه هر یک از خرده مقیاس‌های تنوع فعالیت‌ها سازمانی، عملکرد مالی و کارایی سرمایه انسانی سؤال‌هایی اختصاص داده شد از آنجاکه نمره دهی به سؤالات آن بر اساس روش لیکرت از دامنه خیلی زیاد تا خیلی کم است (اختصاص نمره ۵ تا ۱ به هر گزینه) بالاترین نمره‌ای که فرد در این خرده مقیاس ممکن است کسب کند ۱۰ و کمترین امتیاز ۵۰ با میانگین ۲۰ است. بر همین اساس نمره بین ۱۰-۲۳ در طبقه کم- ۲۴ تا ۳۷ در طبقه متوسط - ۳۸ تا ۵۰ در طبقه زیاد قرار می‌گیرد. نتیجه تجزیه و تحلیل توصیفی متغیرهای حاضر در پژوهش در جدول (۱) نشان داده شده است. در این جدول، برای هر یک از متغیرهای پژوهش و ابعاد آنها، آمار توصیفی شامل میانگین، انحراف استاندارد، کمترین مقدار و بیشترین مقدار مربوط به هر یک از این عوامل بیان شده است.

جدول (۱) میانگین متغیرهای اصلی پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	کمترین مقدار	بیشترین مقدار
تنوع فعالیت‌ها	۱۴/۸۱	۰/۴۱	۷	۲۴
کارایی سرمایه انسانی	۷۲/۰۸	۱/۵۴	۳۸	۱۰۰
عملکرد مالی	۷۷/۵۶	۱/۰۹	۵۳	۱۰۰

برای آزمون نرمال بودن داده‌ها چولگی و کشیدگی داده‌ها آزمون می‌شود. با توجه به اینکه مطابق با جدول شماره (۲) میزان چولگی و کشیدگی متغیرهای تحقیق در بازه (۲ و -۲) قرار دارد متغیرهای پژوهش نرمال هستند.

جدول (۲) آزمون چولگی و کشیدگی

متغیرهای پژوهش	چولگی	کشیدگی	توزیع نرمال
تنوع فعالیت‌ها	۰/۷۰۱	۰/۳۴	دارد
کارایی سرمایه انسانی	۰/۱۱۰	۰/۶۹	دارد
عملکرد مالی	۰/۲۹	۰/۴۰	دارد

ضرایب اثر برآورد شده در جدول (۳) نشان‌دهنده مؤثر بودن یا نبودن هر مؤلفه است. در ستون اول مقدار ضریب اثر استاندارد و به ترتیب مقدار R^2 ، سطح معناداری و در نهایت نتیجه فرضیه

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۵، شماره ۳۹، پائیز ۱۴۰۳

گزارش شده است. همان طور که در جدول مشاهده می شود مقادیر متغیرهای مکنون بر متغیر وابسته تأثیر دارند. همچنین ضریب تعیین بالای مدل در این آزمون بیانگر قدرت توضیح دهنده بالایی مدل نیز هست.

جدول (۳) برآورد ضرایب رگرسیون مدل فرضیه اصلی پژوهش

فرضیه اصلی پژوهش	ضریب اثر	R2	T آماره	نتیجه فرضیه
تنوع فعالیتها ← کارایی سرمایه انسانی	۲/۷۵		۱۱/۱۹	تائید
تنوع فعالیتها ← عملکرد مالی	۵/۸۸	۰,۹۳۲۱	۲۲/۲۹	تائید
سرمایه انسانی ← عملکرد مالی	۴/۸۲		۱۱/۲۶	تائید

آزمون فرضیه های پژوهش

تنوع فعالیتها بر عملکرد مالی بانک با تأکید بر کارایی سرمایه انسانی تأثیر معنی داری دارد.
جدول (۴) تنوع فعالیتها بر عملکرد مالی بانک با تأکید بر کارایی سرمایه انسانی

متغیر ملاک		عملکرد مالی	
متغیرهای پیش بینی	ضریب اثر	R2	معنی داری
تنوع فعالیتها ↓	۰,۹۴	۰,۷۱	۰/۰۰۱
کارایی سرمایه انسانی ↓	۰,۵۶	۰,۸۸	۰/۰۰۳

نتایج جدول (۴) نشان می دهد که تنوع فعالیتها و کارایی سرمایه انسانی بر عملکرد مالی بانکها تأثیر دارند. این تأثیر مثبت یک نوع تقویت کننده اثرات متغیرهای موردنظر برهم است. زمانی که فعالیت بانکها متنوع و گوناگون باشد باعث می شود که یک سری تغییرات در عملکرد بانکها به وجود آید و این تغییرات باعث ارتقای عملکرد بانکها می شود و وجود سرمایه انسانی متخصص و کارا باعث می شود کارایی سازمان ارتقا یابد و این امر منتهی می شود به تنوع فعالیتهای سازمان می گردد و درآمدزایی سازمان افزایش می یابد.

۴,۲ بررسی فرضیه های فرعی

تنوع فعالیتها بر کارایی سرمایه انسانی در بانک تأثیر معنی داری دارد.
جهت بررسی نقش تنوع فعالیتها بر کارایی سرمایه انسانی بر مبنای $۰,۶۵$ بودن مقدار R^2 در سطح معناداری $۰,۰۰۱$ ضریب اثر $۰,۹۴$ مربوط به نقش تنوع فعالیتها بر کارایی سرمایه انسانی تائید

الگوی مدیریت مخاطرات رفتاری ارائه نسخه‌ای رفتاری برای مدیریت.../جووری و یگانگی

گردید و با توجه به اینکه این ضرایب مثبت به دست آمده است، لذا می‌توان نتیجه گرفت افزایش تنوع فعالیت‌ها، موجب افزایش کارایی سرمایه انسانی می‌گردد.

تنوع فعالیت‌ها بر عملکرد مالی بانک تأثیر معنی‌داری دارد.

محاسبات نشان داد ضریب همبستگی بین تنوع فعالیت‌ها بر عملکرد مالی بانک معنادار است؛ یعنی میان تنوع فعالیت‌ها بر عملکرد مالی بانک ($r = 0/56$) ارتباط مثبت و معنی‌داری در سطح اطمینان ۹۹ درصد وجود دارد. بر مبنای ضریب تعیین (r^2) ۳۱/۳۶ درصد از واریانس میان تنوع فعالیت‌ها بر عملکرد مالی بانک مشترک بوده است که نشان‌دهنده وجود رابطه معنادار و مثبت بین تنوع فعالیت‌ها بر عملکرد مالی بانک است.

سرمایه انسانی بر عملکرد بانک تأثیر معنی‌داری دارد.

ضریب همبستگی بین سرمایه انسانی بر عملکرد بانک با محاسبه‌ی مجذور ضریب همبستگی ۰/۰۷۱ و سطح معناداری ۰/۰۰۸ معنادار به دست آمد، یعنی بین سرمایه انسانی بر عملکرد بانک ($r = 0/436$) رابطه مثبت و معنی‌داری در سطح اطمینان ۹۹ درصد وجود دارد. بر اساس ضریب تعیین (r^2) ۱۹/۰۹ درصد از واریانس بین سرمایه انسانی بر عملکرد بانک مشترک بوده است که نشان‌دهنده وجود رابطه معنادار و مثبت سرمایه انسانی بر عملکرد بانک است.

۴.۳ بررسی شاخص هم خطی چندگانه^{۳۲} در مدل

عامل تورم واریانس، شدت هم خطی چندگانه را در تحلیل رگرسیون چندگانه سنجش می‌کند. در واقع این ویژگی بیان می‌دارد چه مقدار از تغییرات مربوط به ضرایب برآورد شده بابت هم خطی افزایش یافته است. به عنوان یک قاعده تجربی، هر اندازه این عامل از عدد ۵ بیشتر باشد، میزان هم خطی نیز افزایش پیدا می‌کند (حداکثر ۵). لذا هرچه اندازه عامل تورم واریانس برای یک متغیر مستقل بیشتر باشد، منتج می‌شود که آن متغیر نقش بیشتری در مدل، نسبت به بقیه متغیرها ندارد. جدول (۵) ویژگی هم خطی چندگانه برای متغیرهای مستقل در مدل را نشان می‌دهد که مقدار آن قابل قبول بوده است و نشان از عدم وجود هم خطی چندگانه در میان متغیرهای مستقل دارد.

جدول (۵) بررسی شاخص هم خطی چندگانه جهت مناسب بودن مدل رگرسیونی پژوهش

نام متغیر	مقدار استاندارد شاخص	مقدار شاخص در مدل موردنظر	نتیجه‌گیری
تنوع فعالیت‌ها	کمتر از ۵	۱/۸۰	عدم وجود هم خطی
کارایی سرمایه انسانی	کمتر از ۵	۱/۳۰	عدم وجود هم خطی
عملکرد مالی	کمتر از ۵	۱/۲۲	عدم وجود هم خطی

شاخص‌های برازش مدل فرضیه اصلی پژوهش

سوال اساسی اصلی مطرح شده این است که آیا این مدل، مدل مناسبی هست؟ برای پاسخ دادن به این سوال بایستی آماره‌های میانگین واریانس استخراجی^{۳۳}، قابلیت اطمینان مرکب^{۳۴} (C.R) و آلفای کرونباخ جهت مناسب بودن برازش مدل مورد بررسی و بحث قرار گیرد. با توجه به خروجی PLS و با توجه به نتایجی که از خروجی نرم‌افزار اسمارت پی آل اس به دست آمده‌اند، می‌توان نتیجه‌گیری کرد که مطابق با جدول شماره (۶) تمامی خصیصه‌های سنجش تناسب برازش مدل همراه با مقادیر آن‌ها ارائه گردیده و نشان‌دهنده برازش مناسب مدل هست.

جدول (۶) بررسی شاخص‌های برازش مدل تحقیق

بررسی شاخص روایی همگرا ^{۳۵}			
نام متغیر	مقدار استاندارد شاخص	مقدار شاخص در مدل مورد نظر	نتیجه‌گیری
عملکرد مالی	بیشتر یا برابر ۰/۵	۰/۸۷	برازش مدل مناسب است
متغیرهای مکنون	بیشتر یا برابر ۰/۵	۰/۸۸	برازش مدل مناسب است
بررسی شاخص قابلیت اطمینان مرکب C.R			
نام متغیر	مقدار استاندارد شاخص	مقدار شاخص در مدل مورد نظر	نتیجه‌گیری
عملکرد مالی	بیشتر از ۰/۷	۰/۹۳۵	برازش مدل مناسب است
متغیرهای مکنون	بیشتر از ۰/۷	۰/۸۷	برازش مدل مناسب است
بررسی شاخص آلفای کرونباخ			
نام متغیر	مقدار استاندارد شاخص	مقدار شاخص در مدل مورد نظر	نتیجه‌گیری
تنوع فعالیت‌ها	بیشتر از ۰/۷	۰/۷۸	برازش مدل مناسب است
کارایی سرمایه انسانی	بیشتر از ۰/۷	۰/۹۱	برازش مدل مناسب است
عملکرد مالی	بیشتر از ۰/۷	۰/۸۲	برازش مدل مناسب است

به منظور بررسی میزان تبیین متغیر مستقل (عملکرد مالی) بر مبنای متغیرهای وابسته مجذور ضریب همبستگی چندگانه (ضریب تعیین) مورد بررسی قرار گرفت و عدد ۰/۹۳۲۱ به دست آمد که درصد تبیین نسبتاً بالایی محسوب می‌شود و نشان می‌دهد متغیرهای مکنون قادر به تبیین کردن ۹۳ درصد از واریانس متغیر وابسته بوده‌اند و نشان از برازش بسیار خوب مدل با داده‌ها دارد. در ادامه شاخص Q2 استون گیسلر^{۳۶} توانایی برآورد مدل را مشخص می‌کند و در صورتی که بالای صفر باشد نشان‌دهنده توانایی برآورد مناسب متغیر مستقل است (محسنین و اسفیدانی، ۱۳۹۳)؛ این میزان برای

الگوی مدیریت مخاطرات رفتاری ارائه نسخه‌ای رفتاری برای مدیریت.../جووری و یگانگی

مدل تحقیق مطابق با جدول شماره (۷) برای متغیر وابسته در مدل (عملکرد مالی) عدد ۰,۱۸۳۸ به دست آمد که نشان از قدرت پیش‌بینی مناسب مدل در خصوص سازه‌های درون‌زای پژوهش دارد و برازش مناسب مدل ساختاری را تأیید می‌کند.

جدول (۷) مقدار Q^2 در برازش ساختاری مدل تحقیق

متغیر وابسته	SSO	SSE	$(1-SSE/SSO)Q^2$
عملکرد مالی	۶۰۰	۴۸۹,۷۰۰۳	۰/۱۸۳۸

همچنین به منظور بررسی مطلوبیت کلی مدل پژوهش سنجش بخش کلی مدل که شامل بخش‌های اندازه‌گیری و بخش ساختاری به‌طور هم‌زمان است، از شاخص GOF^{37} که مربوط به قسمت کلی مدل‌های معادلات ساختاری است استفاده شد؛ و با توجه به در نظر گرفتن سه مقدار ۰/۲۵، ۰/۰۱، ۰/۳۶ و به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF ، مطابق با جدول شماره (۸) حاصل شدن مقدار ۰/۳۷۰۲ برای GOF ، نشان از برازش کلی خوب مدل تحقیق داشت.

جدول (۸) مقادیر اشتراکی و R^2 متغیرهای تحقیق

متغیر	مقادیر اشتراکی	مقدار R^2
تنوع فعالیت‌ها	۰/۱	-
کارایی سرمایه انسانی	۰/۲	-
عملکرد مالی	۰/۲	-
		۰/۹۳۲۱

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه اهمیت نیروی انسانی به‌عنوان کارکنان دانشی و مستعد بر کسی پوشیده نیست. این موضوع به‌ویژه در سازمان‌های خدماتی، مثل بانک‌ها، اهمیت مضاعفی یافته است (رضائیان و همکاران، ۱۳۹۷). بنابراین مدیریت مخاطرات رفتاری این منابع نیز مهم امری حیاتی برای سازمان محسوب می‌شود. براین مبنا هدف از تحقیق کاربردی حاضر ارائه الگویی به‌منظور مدیریت مخاطرات رفتاری در بانک‌های خصوصی بوده است.

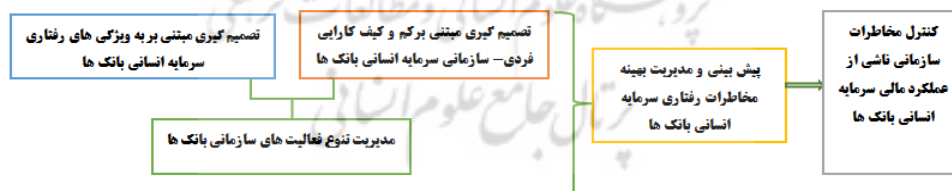
با توجه به یافته‌های به‌دست‌آمده چون ضریب اثر تنوع فعالیت‌ها ۰/۹۴ درصد و کارایی سرمایه انسانی ۰/۵۶ درصد به‌دست‌آمده بنابراین نتیجه می‌گیریم که تنوع فعالیت‌ها و کارایی سرمایه انسانی بر عملکرد مالی بانک‌ها تأثیر دارند. این تأثیر مثبت یک نوع تقویت‌کننده اثرات متغیرهای موردنظر برهم است؛ بنابراین استنباط می‌شود که تنوع فعالیت‌های بانک‌ها بر عملکرد بانک‌ها در صنعت بانکداری مؤثر

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۵، شماره ۳۹، پائیز ۱۴۰۳

است؛ یعنی افزایش یا کاهش تنوع فعالیت‌های بانکی سبب ایجاد تغییرات قابل توجه در عملکرد مالی بانک‌ها می‌گردد و بنابراین تنوع فعالیت‌های بانک‌ها پیش‌بینی کننده مناسب برای پیش‌بینی عملکرد مالی بانک‌ها در صنعت بانکداری محسوب می‌گردد. تأثیر سرمایه انسانی و میزان توسعه‌یافتگی آن موجب می‌شود که راهکارهای برای افزایش عملکرد بانک‌ها از طریق تنوع فعالیت‌های بانکی ارائه دهد. جهت بررسی نقش تنوع فعالیت‌ها بر کارایی سرمایه انسانی با توجه به نتایج به دست آمده ضریب اثر ۰,۹۴ مربوط به نقش تنوع فعالیت‌ها بر کارایی سرمایه انسانی تأیید گردید و با توجه به اینکه این ضرایب مثبت به دست آمده است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت افزایش تنوع فعالیت‌ها، موجب افزایش کارایی سرمایه انسانی می‌گردد بنابراین پیشنهاد می‌شود که بانک‌ها بر روی منابع انسانی خود سرمایه‌گذاری کنند تا بتوانند کارایی آنان را افزایش دهد که در این تعامل منابع انسانی کارا با خلاقیت و ابتکار در کارها و کنترل‌های داخلی بازدهی کار را افزایش می‌دهد که منجر به تنوع فعالیت‌های بانکی و درآمدزایی بانک می‌گردد. یافته‌ها نشان داد ضریب همبستگی بین تنوع فعالیت‌ها بر عملکرد مالی بانک معنادار است؛ یعنی بین تنوع فعالیت‌ها بر عملکرد مالی بانک $(r=0/56)$ رابطه مثبت و معنی‌داری در سطح اطمینان ۹۹ درصد وجود دارد. بر اساس ضریب تعیین (r^2) ۳۱/۳۶ درصد از واریانس بین تنوع فعالیت‌ها بر عملکرد مالی بانک مشترک بوده است که نشان‌دهنده وجود رابطه معنادار و مثبت بین تنوع فعالیت‌ها بر عملکرد مالی بانک است؛ بنابراین تنوع فعالیت‌های بانکی موجب مسئله رقابت بانک‌ها با یکدیگر می‌گردد که با گسترش فناوری بسیار پیچیده‌تر شده و نیاز است بانک‌ها به منظور حفظ و ارتقای سهم بازاری خود و با ارائه خدمات جدید و متنوع رضایتمندی مشتریان از خود را افزایش دهند؛ و این مساله عملکرد و کارایی بانک‌ها را افزایش می‌دهد ارائه خدمات مالی جدید و جذاب، در بانک‌ها موجب رقابت شدید در بین بانک‌ها می‌گردد که همین موضوع اهمیت متنوع سازی خدمات و محصولات را برای بانک‌ها دوچندان می‌کند. جنبه دیگری که بر لزوم متنوع سازی فعالیت‌های بانک‌ها پیشنهاد می‌گردد، موضوع کاهش ریسک و افزایش ثبات بانک‌ها از طریق متنوع کردن محصولات و خدمات قابل ارائه خود به مشتریان است که بر روی عملکرد بانک‌ها تأثیر می‌گذارد. یافته‌های نشان داد ضریب همبستگی بین سرمایه انسانی بر عملکرد بانک‌ها معنادار است؛ یعنی بین سرمایه انسانی بر عملکرد بانک $(r=0/436)$ رابطه مثبت و معنی‌داری در سطح اطمینان ۹۹ درصد وجود دارد. بر اساس ضریب تعیین (r^2) ۱۹/۰۹ درصد از واریانس بین سرمایه انسانی بر عملکرد بانک مشترک بوده است که نشان‌دهنده وجود رابطه معنادار و مثبت سرمایه انسانی بر عملکرد بانک است؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود که با توجه به اینکه نیروی انسانی یکی از مهم‌ترین عوامل افزایش بهره‌وری تلقی می‌شود و در صورتی

الگوی مدیریت مخاطرات رفتاری ارائه نسخه‌ای رفتاری برای مدیریت.../جووری و یگانگی

می‌تواند مزیت رقابتی ایجاد کند که سلامتی روانی داشته باشد. وقتی نیروی انسانی شاغل در بانکها بانشاط، مخاطره پذیر و درعین حال منطقی باشند بی‌تردید میزان کارایی آنها نیز افزایش می‌یابد. در عصر نا اطمینانی‌ها و تحولات، سازمان‌ها به افرادی نیاز دارند که برای منافع سازمان فراتر از مرزهای وظایف خود تلاش کنند. همین تعهدی بستگی به فضای ذهنی کارکنان دارد و سازمان موظف است ارزش‌های تأثیرگذار برافزایش تعهد کارکنان را شناسایی کرده، آنها را تقویت کند. زمانی که افراد با تعهد معنوی خود مشغول به کار می‌شوند، می‌توانند معنا و هدف را یافته و سازمان خود را به‌گونه‌ای ببینند که در آن خودشان را پیدا کنند. (جووری، محمدی مقدم، ۱۴۰۰) و این عامل کلیدی مستلزم استخدام، آموزش، پرورش و نگهداری نیروهای انسانی با استعداد و برجسته هست و این روی عملکرد بانک‌های خصوصی تأثیر بسزایی دارد تأکید بانک‌ها بر این دیدگاه مبتنی است که ارزش بازاری بانک‌ها کمتر به منابع مشهود بستگی دارد و بیشتر وابسته به دارایی‌های نامشهود به‌ویژه سرمایه انسانی است. جذب و نگهداری بهترین کارکنان عملکرد بانک‌ها را افزایش می‌دهد و در تسهیل و یکپارچه‌سازی سریع فرایندهای نیروی انسانی می‌شتابد و کارایی بانک‌ها را ارتقا می‌دهد و درنهایت پیشنهاد می‌گردد که سرمایه‌گذاری بر روی منابع غیرمالی (منابع انسانی) مقادیر چشمگیری انرژی فراهم می‌آورد انرژی که می‌تواند کارایی و عملکرد سازمان را بالا برد. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از فرضیه‌های پژوهش که با تحقیقات موردبررسی در پیشینه تحقیق از جمله استرادا و ژاکانووا (۲۰۲۱)، ریس و همکاران (۲۰۲۰)، قلی زاده و همکاران (۱۴۰۰)، گلزاریان پور و همکاران (۱۳۹۹)، دژپسند و همکاران (۱۳۹۸)، دهقان دهنوی و همکاران (۱۳۹۷)، رضاییان و همکاران (۱۳۹۷)، حاجی‌زاده و همکاران (۱۳۹۶)، ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۵)، خوش‌طینت و همکاران (۱۳۹۵) همپوشانی داشت.



تصویر (۱): ارائه نسخه‌ای رفتاری برای مدیریت مخاطرات رفتاری منابع انسانی بانک‌های خصوصی (برگرفته از یافته‌های تحقیق)

مطابق با تصویر شماره (۱) برگرفته از یافته‌های تحقیق حاضر، بانک‌ها با مخاطرات متنوعی دست‌وپنجه نرم می‌نمایند که مهم‌ترین آنها شامل مخاطره اطلاعاتی برای سرمایه‌گذاران مبتدی، مخاطره مبدأ اطلاعاتی، مخاطره واسطه‌های اطلاعاتی است که همگی برگرفته از مخاطره رفتاری

سرمایه انسانی بانکها است. در بررسی‌های به‌عمل‌آمده به‌منظور مدیریت مخاطرات مذکور تحقیق حاضر با چهارعنصر تنوع فعالیت‌های سازمانی، مخاطره‌زا، ویژگی‌های رفتاری سرمایه انسانی بانکها، کم و کیف کارایی فردی- سازمانی سرمایه انسانی بانکها و همچنین مخاطرات سازمانی ناشی از عملکرد مالی سرمایه انسانی بانکها مواجه شد؛ بر این مبنا روایت نظری تحقیق حاضر چنین احصا گردید که مدیریت تنوع فعالیت‌های سازمانی بانکها چنانچه منطبق با ویژگی‌های رفتاری و کارایی فردی- سازمانی سرمایه انسانی تعریف شود می‌تواند با پیش‌بینی و مدیریت بهینه مخاطرات رفتاری- اخلاقی اعضا، کنترل مخاطرات سازمانی ناشی از عملکرد مالی سرمایه انسانی بانکها را نیز تضمین نماید؛ بنابراین می‌توان الگوی ارائه‌شده در این تحقیق را این‌گونه تبیین کرد که ضروری است، مدیران بانک‌های خصوصی ضمن فراهم آوردن شرایطی برای بالا بردن عملکرد مالی، ملاحظات مرتبط با حقوق و دستمزد و حفظ شرایط رقابتی از استعفای زود هنگام منابع انسانی متخصص جلوگیری کنند تا در بلندمدت از این ناحیه آسیب‌هایی به‌نظام بانکی از نظر منابع انسانی وارد نشود. در یک جمع‌بندی می‌توان اذعان نمود تحمل ریسک مالی جزء لازم در ساختار سپد سرمایه‌گذاری است و تحمل خطر مالی نقش مهمی در تصمیمات مالی دارد، از قبیل: انتخاب شغل، معافیت بیمه‌ها، بیمه‌های مالیاتی، رهنی، بودجه‌های ضروری، مذاکرات و غیره؛ بنابراین تحمل ریسک مالی یک ساختمان مرتبطی است برای درک رفتارها در نتیجه، ارزیابی دقیق تحمل مخاطره مالی ضروری است. برای موضوع تحمل ریسک مالی، سرمایه‌گذاران باید به کارایی توجه کنند. تحمل ریسک مالی با طیف وسیعی از عواملی چون جمعیت اجتماعی و اقتصادی و عوامل روان‌شناختی مرتبط است. افرادی که تحمل ریسک مالی کمی دارند ممکن است به دنبال فرصت‌های امن شغلی با کمترین درآمد باشند. افراد دارای انتظارات اقتصادی مثبت، تحمل مخاطره مالی بالاتری نسبت به افراد با انتظارات اقتصادی ضعیف‌تر دارند. در صورتی که به هرگونه فعالیت صنعتی، تجاری و غیره. به شکل یک سیستم نگاه شود، این سیستم شامل یک ورودی، یک پروسه پردازشی و یک خروجی است.

پیشنهاد‌های کاربردی

۱. مدیران ارشد بانک‌های خصوصی می‌توانند از طریق آموزش برای تمام کارکنان، اجرای برنامه توسعه مدیریت منابع انسانی، تأمین امنیت شغلی، ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی، تنوع فعالیت‌های بانک، میزان رابطه حقوق مدیران با عملکرد آنها و مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان به افزایش کارایی سرمایه انسانی و تنوع بیشتر فعالیت‌های بانک دست یابند تا بتوانند عملکرد بانک را در افزایش دهند.

الگوی مدیریت مخاطرات رفتاری ارائه نسخه‌ای رفتاری برای مدیریت.../جووری و یگانگی

۲. به مدیران منابع انسانی بانک‌های خصوصی پیشنهاد می‌شود برای بهبود سهم درآمدهای غیر مشاع ارائه خدمات و فعالیت‌های متنوعی در دستور کار خود قرار بدهند و در راستای افزایش درآمدهای خود گسترش فعالیت‌های کارمزدی را در قبال خدماتی که به مشتریان می‌دهند در جهت گسترش فعالیت‌های خود قرار دهند.

۳. شایسته است مسئولین بانک‌های خصوصی ضمن بررسی مستمر وضعیت سازمان در حوزه رفتار حرفه‌ای و مقایسه با سازمان‌های برتر و انتشار الکترونیکی موفقیت‌های اخلاقی به‌منظور نام‌سازی توانمندی‌های سازمان به جامعه هدف؛ جهت دستیابی به پرسنلی با ویژگی مخاطره‌پذیری مبتنی بر اصول اخلاقی، به‌ویژه در فرآیند جذب، اقدام به پذیرش کارکنانی صادق، با روحیه‌ی ایثارگری و تعظیم شعائر، دارای حسن ظاهر اداری، منصف، مردمی، دارای احساس کارآمدی، صبور، منعطف، خیرخواه، پایبند به ارزش‌های دینی، دارای روحیه جهادی، مثبت‌نگر، بینش‌افزا، خودپرور، دارای سلامت جسم و روان؛ با ویژگی‌های شغلی پویایی در یادگیری سازمانی، مشارکت در تحقق اهداف سازمان، مسئولیت‌پذیر در وظایف محوله سازمان، تکریم ارباب‌رجوع و داشتن روحیه‌ی هم‌نوع‌دوستی نمایند.

محدودیت‌های تحقیق

در پایان یادآور می‌شود باینکه تحقیق حاضر می‌تواند مورد استفاده کارکنان بانک‌ها مدیران ارشد، مدیران اجرایی بانک‌ها و موسسات مالی باشد، اما همان‌طور که هر پژوهش دارای محدودیت در روش پژوهشی است این پژوهش نیز از لحاظ محدودیت‌های روش پژوهش (نمونه‌گیری، جمع‌آوری داده‌های پژوهش، دسترسی به اعضای جامعه و غیره) از دیگر پژوهش‌ها مستثنا نیست. مهم‌ترین محدودیت‌های این پژوهش عبارت بودند از:

✓ با توجه به کارایی روش پژوهش و جمع‌آوری داده‌ها در علوم انسانی، در تعمیم نتایج باید با احتیاط عمل کرد.

✓ عدم دسترسی به برخی از متغیرهای رفتاری خاص در جمع‌آوری داده‌ها

✓ عدم اظهار نظر پاسخگویان به برخی سؤالات درآمدی و هزینه‌ای.

منابع

- ۱) ابریشمی، حمید، توحیدی نیا، ابوالقاسم، و حشمتی مولائی، احمد. (۱۳۹۵). مخاطره اخلاقی در عملیات بانکی بدون ربا. مدیریت مخاطرات محیطی، ۳(۱)، ۴۷-۶۰. doi: 10.22059/jhsci.2016.59274
- ۲) ابراهیمی، سید کاظم، شهریاری، مهری و مهمان نوازان، سهیلا. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر تنوع درآمدی بر عملکرد بانک‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران. دانش مالی تحلیل اوراق بهادار (مطالعات مالی)، ۹(۳۰)، ۶۷-۷۵. SID. <https://sid.ir/paper/200211/fa75-67>.
- ۳) حاجی زاده، فاطمه؛ لاری دشت بیاض، محمود؛ صوفی، هاشم علی (۱۳۹۶). بررسی رابطه سرمایه انسانی استراتژیک با بهبود عملکرد مالی در صنعت، پژوهش‌های پولی-بانکی سال ۱۰، شماره ۳۲ (۴)
- ۴) جوهری، بهنوش؛ محمدی مقدم، یوسف. (۱۴۰۰). نشاط و راهبردهای جاری سازی آن در دانشگاه‌ها. اندیشه‌های نوین تربیتی، ۱۷(۱)، ۲۲۹-۲۵۲. doi: 10.22051/jontoe.2021.26926.2723
- ۵) خوش طینت، محسن، تقوی فرد، محمدتقی، نوبری، نوشین. (۱۳۹۵). تجزیه و تحلیل عملکرد مالی بانک‌های خصوصی کشور. فصل نامه مطالعاتی در مدیریت بانکی و بانکداری اسلامی، ۲(بهار و تابستان)، ۱۱۳-۱۳۸.
- ۶) دژپسند، فرهاد، امینی، علیرضا، احمدی کبیر، مهدی. (۱۳۹۸). تحلیل عوامل مؤثر بر بهره‌وری کل عوامل: مطالعه موردی بانک‌های منتخب تخصصی و تجاری دولتی و خصوصی ایران، اقتصاد مالی، ۱۳(۴۹)، ۱۵۳-۱۸۲.
- ۷) دهقان دهنوی، محمدعلی، کیانیان، احمد، بالاوندی، علی. (۱۳۹۸). بررسی تأثیر تنوع درآمدی بر عملکرد بانک‌های کشور. فصل نامه مطالعاتی در مدیریت بانکی و بانکداری اسلامی، ۵(بهار و تابستان)، ۶۹-۸۰. doi: 10.22034/jifb.2020.200464.1143
- ۸) رستمی، محمدرضا، قاسمی، جواد، اسکندری، فرزانه. (۱۳۹۰). ارزیابی عملکرد مالی بانک‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار (به کارگیری منطق TOPSIS در تحلیل پوششی داده‌ها). حسابداری مدیریت، ۴(شماره ۱ (پیاپی ۸))، ۱۹-۳۰.
- ۹) رضاییان، علی، کاظم صداعی، مریم، قره چه، منیژه، حاجی کریمی، عباسعلی. (۱۳۹۷). شناسایی شاخص‌های جذب، حفظ و نگهداشت نیروی انسانی مستعد در صنعت بانکداری. چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۹(۳)، ۱۵-۳۸.

الگوی مدیریت مخاطرات رفتاری ارائه نسخه‌ای رفتاری برای مدیریت.../جووری و یگانگی

- ۱۰) سیدین، بهرام (۱۳۸۸). تأثیر عوامل رفتاری کارکنان بانک‌ها بر رضایت مشتریان مطالعه موردی: مشتریان بانک‌های (تجارت، رفاه کارگران، سپه، صادرات، کشاورزی، مسکن، ملت، ملی) شهرستان اردبیل، اولین کنفرانس بین‌المللی بازاریابی خدمات بانکی، تهران، <https://civilica.com/doc/74239>
- ۱۱) شاه ویسی، فرهاد، طارمی، شهرام، خیراللهی، فرشید، طاهرآبادی، علی اصغر. (۱۳۹۹). ارائه مدل بهبود عملکرد مالی بانک‌ها بر مبنای فناوری‌های نوین مالی. دانش حسابداری مالی، ۷(۴)، ۵۷-۹۶. doi: 10.30479/jfak.2021.14205.2751
- ۱۲) طولابی، زینب، محمدی، اسفندیار، & خدادادیان، برومند. (۱۳۹۸). ارائه الگوی برای درک هزینه‌های رفتار بد کارکنان شعب بانک‌ها. مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۲۸(۹۴)، ۱-۳۸. doi: 10.22054/jmsd.2020.32326.2808
- ۱۳) علی زاده، ابراهیم، وکیلی فرد، حمیدرضا، حمیدیان، محسن. (۱۴۰۱). بررسی عوامل خرد و کلان اقتصادی مؤثر بر عملکرد مالی شرکت‌ها: رهیافت دیمتال فازی. دانش سرمایه‌گذاری، 11(41), 405-428.
- ۱۴) فلاح، حبیب اله، مهرآرا، اسداله و طبری، مجتبی. (۱۴۰۰). مدل مدیریت منابع انسانی مبتنی بر مدیریت دولتی نوین. چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۱۲(۱)، ۱۵۷-۱۷۷. SID. <https://sid.ir/paper/962519/fa>
- ۱۵) فیل سرائی مهدی، اصغر زاده‌ها محمد. حسابداری منابع انسانی: حسابداری باارزش‌ترین منبع اقتصادی یک سازمان. مجله اقتصادی (دوماهنامه بررسی مسائل و سیاست‌های اقتصادی) ۱۳۹۶؛ ۱۷ (۹ و ۱۰): ۸۹-۱۰۹.
- ۱۶) قلی زاده، محمدحسن، اکبری، محسن، فرخنده، مهسا، حبیبی، محمد. (۱۴۰۰). تأثیر استراتژی‌های تنوع درآمدی بر قدرت بازاری نظام بانکی. نشریه مدیریت دارایی و تأمین مالی، 9(3), 89-104. doi: 10.22108/amf.2022.129626.1679
- ۱۷) گلزاریان پور، سیاوش، گلمرادی، حسن، اسماعیلی، مهدی. (۱۳۹۹). عوامل مؤثر بر اعطای تسهیلات بانک‌های تجاری ایران با تأکید بر مطالبات غیرجاری. پژوهش‌های برنامه و توسعه، 1(1), 111-150. doi: 10.22034/pbr.2020.89810
- ۱۸) محسنین، شهریار؛ اسفیدانی، محمدرحیم. (۱۳۹۳). معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی به کمک نرم‌افزار Smart-PLS. تهران: کتاب مهربان.
- ۱۹) یگانگی، سید کامران؛ شفیع، مهسا. (۱۴۰۳). مروری بر کاربرد پژوهش عملیاتی در بازارهای مالی. پژوهش‌های کاربردی مدیریت بازار، ۱۰(۳۴).
- 20) Addi, H. M. & Abubakar, A. B. (2024). Investment and economic growth: do institutions and economic freedom matter? *International Journal of Emerging Markets*, 19(4), 825-845. <https://doi.org/10.1108/IJOEM-07-2021-1086>.

- 21) Al Halbusi, H. Tang, T. L. P. Williams, K. A. & Ramayah, T. (2024). Do ethical leaders enhance employee ethical behaviors? Organizational justice and ethical climate as dual mediators and leader moral attentiveness as a moderator: Empirical support from Iraq's emerging market. In *Monetary Wisdom* (pp. 317-337). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-443-15453-9.00018-8>
- 22) Dimmock, S. G. Wang, N. & Yang, J. (2024). The endowment model and modern portfolio theory. *Management Science*, 70(3), 1554-1579. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2023.4759>
- 23) Estrada Ngweshemi, L; Zhakanova Isiksal, A(2021); Analysis of the Factors Affecting Bank Profitability: Evidence of Tanzania Commercial Banks; *Estudios de Economía Aplicada journal* Vol. 39 No. 8 DOI: <https://doi.org/10.25115/eea.v39i8.4768>
- 24) Estrada Ngweshemi, L; Zhakanova Isiksal, A(2021); Analysis of the Factors Affecting Bank Profitability: Evidence of Tanzania Commercial Banks; *Estudios de Economía Aplicada journal* Vol. 39 No. 8 DOI: <https://doi.org/10.25115/eea.v39i8.4768>
- 25) Ferris, G. R. Perrewé, P. L. Daniels, S. R. Lawong, D. & Holmes, J. J. (2017). Social influence and politics in organizational research: What we know and what we need to know. *Journal of Leadership & Organizational*
- 26) Gao, J. An, Z. & Bai, X. (2019). A new representation method for probability distributions of multimodal and irregular data based on uniform mixture model. *Annals of Operations Research*. <https://doi.org/10.1007/s10479-019-03236-9>.
- 27) Isomiddinovich, A. A. & Jasurbek, N. (2024). Improvement of Risk Management System in Commercial Banks. *Excellencia: International Multi-disciplinary Journal of Education* (2994-9521), 2(3), 166-170. <https://doi.org/10.5281/>
- 28) Jovari, B. & Yeganegi, K. (2024). Explaining the role of various organizational activities in financial performance with emphasis on the mediating role of human capital (Case study: Private Banks). *New Applied Studies in Management, Economics & Accounting*, 7(2), 18-31. [doi: 10.22034/nasmea.2024.185691](https://doi.org/10.22034/nasmea.2024.185691)
- 29) Karabulut, A. T. (2015). Effects of Innovation Types on Performance of Manufacturing Firms in Turkey. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 195, 1355-1364.
- 30) Liaquat, M. Ahmed, G. Ismail, H. Ain, Q. U. Irshad, S. Izhar, S. S. & Mughal, M. T. (2024). Impact of motivational factors and green behaviors on employee environmental performance. *Research in Globalization*, 8, 100180. <https://doi.org/10.1016/j.resglo.2023.100180>

- 31) Malhotra, P. & Singh, B. (2019). An Analysis of Internet Banking Offerings and it's Determinants in India. *Internet Research*, 20 (91), 87-106.
- 32) Pillai, R. Vedapradha, R. Smitha, C. and Kumari, A. (2019) Footprints of Human Resource in Banking Sector. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 7, 388-396. doi: 10.4236/jhrss.2019.73025.
- 33) Ramzan, M, Amin M, Abbas, M, (2021) How does corporate social responsibility affect financial performance, financial stability, and financial inclusion in the banking sector? Evidence from Pakistan *Research in International Business and Finance* 55 (2021) 101314 www.elsevier.com/locate/ribaf
- 34) Ris, K. Stankovic, Z. and Avramovic, Z. (2020) Implications of Implementation of Artificial Intelligence in the Banking Business with Correlation to the Human Factor. *Journal of Computer and Communications*, 8, 130-144. doi: 10.4236/jcc.2020.811010.
- 35) Ris, K. Stankovic, Z. and Avramovic, Z. (2020) Implications of Implementation of Artificial Intelligence in the Banking Business with Correlation to the Human Factor. *Journal of Computer and Communications*, 8, 130-144. doi: 10.4236/jcc.2020.811010.
- 36) Salami, A. A. Igwenagu, U. T. I. Mesode, C. E. Olaniyi, O. O. & Oladoyinbo, O. B. (2024). Beyond conventional threat defense: Implementing advanced threat modeling techniques, risk modeling frameworks and contingency planning in the healthcare sector for enhanced data security. *Journal of Engineering Research and Reports*, 26(5), 304-323. <https://doi.org/10.9734/jerr/2024/v26i51156>
- 37) Smith, K. (2024). Risk information, investor learning, and informational feedback. *Review of Accounting Studies*, 29(1), 237-275. <https://doi.org/10.1007/s11142-022-09716-x>
- 38) *Studies*, 24, 5-19. <https://doi.org/10.1177/1548051816656003>
- 39) Tessem, A (2019) The impact of corporate governance and political connections on information asymmetry: International evidence from banks in the Gulf Cooperation Council member countries. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, Volume 35, Pages 1-17
- 40) Thi Binh An, D. Nguyen, T. T. B. & Truong Quang, H. (2024). Service-oriented supply chain: what do we know about its risks? *International Journal of Logistics Research and Applications*, 1-28. <https://doi.org/10.1080/13675567.2024.2319757>

-
- 1 Al Halbusi
 - 2 Liaquat
 - 3 دهان به دهان
 - 4 Risk
 - 5 Information Risk
 - 6 Information Risk for Novice Investors
 - 7 Information Source Risk
 - 8 The Risk of Information Intermediaries
 - 9 ethical risk
 - 10 Moral Hazard
 - 11 Adverse Selection
 - 12 Estrada&Zhakanova
 - 13 Ris, K. Stankovic, Z. and Avramovic, Z.
 - 14 Pillai, R. Vedapradha, R. Smitha, C. and Kumari, A.
 - 15 Financial performance of banks
 - 16 Human Capital
 - 17 Human resource efficiency
 - 18 Diversity of Organizational Activities of Banks
 - 19 Jovari&Yeganegi
 20. Corporate Social Responsibility
 21. Financial Performance
 22. Financial Stability
 23. Financial Inclusion
 24. Malhotra& Singh
 25. Gao et al
 26. Tassem
 27. Ferris et al
 28. Akins, B, Li, L, Ng, J, & Rusticus, T. O
 29. Mathuva
 - 30 Redman, T
 - 31 Karabulut,A
 32. Variance Inflation Factor
 - 33 Average Variance Extracted
 - 34 Composite Reliability
 35. Average Variance Extracted
 36. Aston Geysler
 37. Goodness of Fit

Behavioral Risk Management Model Providing Behavioral Prescriptions for Human Resources Management of Private Banks

Behnoush Jovari¹

Receipt: 02/09/2024

Acceptance: 08/09/2024

SayyedKamran yeganegi²

Abstract

The purpose of this applied research is to provide a model for managing behavioral risks in private banks. The research approach is a descriptive survey. For this purpose, in addition to defining the problematic situation, which includes the identification and application of role-playing requirements in the field of various risk engineering requirements in private banks, a questionnaire was created by the researcher based on the standardized questionnaires of Redman and Karabulut, to examine 384 managers and expert experts as a sample group. Which were selected by simple random method, was exploited; For this purpose, statistical tests including Cronbach's alpha, Klomogrove, Sminrov, and structural equations were used with spss and Smart PLS software. Based on the findings, private banks are struggling with various risks, the most important of which are information risk for beginner investors, information source risk, and the risk of information intermediaries, all of which are derived from the behavioral risk of banks' human capital. In the continuation of the investigations carried out in order to manage the aforementioned risks, the current research encountered four elements of the diversity of risky organizational activities, the behavioral characteristics of banks' human capital, the low and high quality of the individual-organizational efficiency of banks' human capital, as well as the organizational risks resulting from the financial performance of banks' human capital; As a result of the statistical analysis of the theoretical narrative of the present research as an organizational version for the management of behavioral risks, presenting a behavioral version for the management of human resources of private banks, it was found that the management of the diversity of the organizational activities of banks, if defined in accordance with the behavioral characteristics and individual-organizational efficiency of human capital, can be predicted and Optimum management of behavioral-ethical risks of members should also ensure the control of organizational risks caused by the financial performance of human capital of banks. Finally, based on the statistical model, research-related scientific-practical proposals were presented.

Keywords

Behavioral Risk Management, Human Capital, Financial Performance Risks, Private Banks.

1-Assistant Professor, Department of Public Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. (Corresponding Author). Behnoush.jovari@iau.ac.ir

2-Assistant Professor, Department of Industrial Engineering, Zanjan Branch, Islamic Azad University, Zanjan, Iran. yeganegi@iauz.ac.ir