

# Applying Atride Sterling's content analysis to analyze FinTech business model indicators for corporate social responsibility practices and improving the company's financial performance

1. Mehrdad Farhadi<sup>1</sup>: Department of Accounting, CT.C., Islamic Azad University, Tehran, Iran

2. Gholamreza Farsad Amanollahi<sup>2\*</sup>: Department of Accounting, CT.C., Islamic Azad University, Tehran, Iran. Email: g\_farsad@iauctb.ac.i (Corresponding Author)

3. Mohammadreza Mehrabanpour<sup>3</sup>: Department of Accounting and Finance, Faculty of Management and Accounting, Farabi Colleges, University of Tehran, Iran

4. Amirreza Keyghobadi<sup>4</sup>: Department of Industrial Management , CT.C., Islamic Azad University, Tehran, Iran

## Article history



Received: 23 January 2025

Revised: 17 May 2025

Accepted: 19 June 2024

Published: 8 May 2025

## Abstract:

The present study aimed to investigate the indicators of the FinTech business model in alignment with corporate social responsibility (CSR) practices and the improvement of corporate financial performance. The participants of this research included university professors and managers. Individuals were selected using a purposive sampling method. The sample consisted of 20 experts and specialists. The data collection instrument comprised two components: (1) the examination and analysis of upstream documents and financial planning documents in the library section, and (2) semi-structured interviews in the field section. The semi-structured interviews with participants continued until the point of theoretical saturation. For the analysis of qualitative data, the thematic analysis method based on the Attride-Stirling model was employed. To ensure validity, the interview questions were reviewed and approved by three financial planning and management experts—one holding a master's degree and two holding PhDs. To assess reliability, Krippendorff's alpha coefficient was used, which was confirmed. The ATLAS.ti software was utilized for the thematic analysis. The results from the factor analysis indicated that among the 192 existing indicators (items), 48 first-order constructive themes were identified, leading to the derivation of 12 second-order constructive theme categories. The second-order constructive themes of the research model included: service innovation, operational financial transparency, organizational social accountability, environmental sustainability, customer-centric value creation, digital data security, sustainable profitability growth, equity in access, intelligent risk management, stakeholder commitment, organizational decision-making agility, and alignment with social mission. Ultimately, four quantitative criteria were used to evaluate credibility, transferability, confirmability, and dependability. The results were as follows: the level of expert agreement, measured using Holsti's coefficient (PAO) or "Percentage Agreement Observed," was found to be 0.810, which is a significant value. Given the critiques of the Holsti method, the P-Scott index was also calculated, yielding a value of 0.813. The fourth index used to estimate qualitative research credibility was Cohen's Kappa coefficient, which reached 0.804 in this study. Finally, Krippendorff's alpha was also used, and it was estimated at 0.852 in this study.

**Keywords:** Attride-Stirling thematic analysis, FinTech business model, corporate social responsibility, enhancement of corporate financial performance.

**Citation:** Farhadi, M., Farsad Amanollahi, G., Mehrabanpoor, M., & Keyghobadi, A. (2025). Application of the Attride-Stirling Thematic Analysis in Investigating FinTech Business Model Indicators Toward Corporate Social Responsibility Practices and Enhancing Corporate Financial Performance, *Accounting, Finance and Computational Intelligence*, 3(1), 1-19.



**Copyright:** © 2025 by the authors. Published under the terms and conditions of Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) License.

## Extended Abstract

### Introduction

In recent years, the global financial landscape has undergone a profound transformation driven by technological advancements, culminating in the rise of financial technologies (FinTech). FinTech, as a convergence of finance and digital innovation, has significantly influenced how financial services are delivered, accessed, and regulated. The integration of FinTech into banking systems and financial markets has not only enhanced operational efficiency and reduced costs but has also introduced new paradigms for value creation and social responsibility within corporate frameworks. Studies have consistently demonstrated that FinTech contributes to financial efficiency, facilitates access to capital, and reduces systemic and credit risks through automation and real-time analytics (Aghapour & Mohammadi, 2023; Mahmoudi & Asgari, 2023; Nikzad & Hashemi, 2023). Particularly in emerging markets like Iran, where conventional banking structures often struggle with inefficiencies, FinTech has emerged as a disruptive yet enabling force. Research shows that banks utilizing FinTech solutions in Iran's Tehran Stock Exchange have witnessed measurable improvements in credit risk management and profitability (Rahmani & Azizi, 2024; Safari & Kazemi, 2024).

Beyond financial performance, FinTech is increasingly being evaluated for its contributions to corporate social responsibility (CSR). As environmental, social, and governance (ESG) criteria become essential in assessing institutional performance, FinTech firms are under growing pressure to integrate CSR practices into their core business models. The digitization of services, transparency of financial flows, and reduction of carbon footprints associated with paperless transactions are among the key contributions FinTech makes to sustainability and ethical finance (Li et al., 2024; Singh et al., 2023). Moreover, research underscores the role of FinTech in promoting financial inclusion and equity by offering services to unbanked and underserved populations, particularly in rural or marginalized regions (Nguyen & Dang, 2022; Zhou & Liu, 2023).

Additionally, trust and data security are paramount concerns in the adoption of FinTech services. The success of FinTech initiatives hinges on the perception of digital safety and user privacy, factors that directly affect user retention and institutional credibility (Emami & Farhadi, 2023; Hosseini Khazaei et al., 2022). Theoretical frameworks further suggest that FinTech's agility and responsiveness to market shifts, driven by big data and artificial intelligence, can be strategically leveraged for competitive advantage and rapid decision-making (Chen & Zhang, 2023; Zhou & Wu, 2022). Furthermore, the alignment of FinTech operations with sustainable development goals (SDGs), particularly those related to economic growth, industry innovation, and reduced inequalities, has sparked scholarly interest in FinTech's capacity to catalyze broader societal progress (Lavrinenko et al., 2023; Sun & Yu, 2023). Against this backdrop, the present study aims to investigate the indicators of the FinTech business model through the lens of CSR and financial performance improvement, utilizing the Attride-Stirling thematic analysis framework to construct a comprehensive, empirical model that integrates technological, financial, and social dimensions.

### Methods and Materials

This qualitative study adopted a thematic analysis approach based on the Attride-Stirling model to extract and categorize key indicators of FinTech business models aligned with CSR and financial performance. Participants included 20 academic experts and senior managers from financial institutions, selected through purposive sampling to ensure a diversity of informed perspectives. Data collection consisted of two phases: a document analysis of strategic financial planning reports

and upstream policy documents (library research), and field data collection through semi-structured interviews. The interview phase continued until theoretical saturation was reached. To ensure content validity, interview protocols were reviewed by three subject matter experts with advanced degrees in financial management. Reliability was confirmed through Krippendorff's alpha coefficient. The qualitative analysis was conducted using ATLAS.ti software, and the coding process followed a structured three-tiered thematic framework—basic themes, organizing themes, and global themes—derived from grounded responses and textual content.

### Findings

The data analysis yielded 192 individual indicators (codes), which were categorized into 48 first-order basic themes and subsequently synthesized into 12 second-order organizing themes. These organizing themes constitute the backbone of the proposed FinTech-CSR-financial performance model and include: service innovation, operational financial transparency, organizational social accountability, environmental sustainability, customer-centric value creation, digital data security, sustainable profitability growth, equitable access, intelligent risk management, stakeholder commitment, organizational decision-making agility, and social mission alignment.

Among the most frequently mentioned themes were service innovation and digital data security, indicating the centrality of technological sophistication in achieving both CSR objectives and financial performance targets. Operational transparency emerged as a theme strongly linked to stakeholder trust and regulatory compliance. Environmental sustainability was cited in relation to the digitization of documentation and reduction in resource consumption. Equity in access highlighted the potential of FinTech to democratize financial services, especially in underserved regions.

The model also emphasized the importance of organizational agility and decision-making speed as critical competitive differentiators. Sustainable profitability growth was seen as the outcome of a synergistic interplay between ethical practices and technological advancement. Validation metrics for the thematic structure were also computed: Holsti's percentage agreement was 0.810, Scott's Pi was 0.813, Cohen's Kappa was 0.804, and Krippendorff's alpha was 0.852—all indicating a high level of coding reliability and interpretive consensus.

### Discussion and Conclusion

The findings of this study reinforce the notion that FinTech is not merely a tool for economic optimization but a multifaceted construct capable of redefining the ethical and social responsibilities of financial institutions. The emergent themes validate previous empirical and theoretical insights into the transformative potential of FinTech in areas beyond financial profit. Service innovation and digital data security, which appeared most prominently in this study, point to the dual necessity of continuous technological advancement and robust safeguards for data protection—conditions essential for fostering user trust and long-term engagement.

Operational transparency and social accountability further demonstrate that FinTech can serve as a vector for ethical finance, enabling institutions to uphold standards of good governance and stakeholder inclusion. These aspects resonate with earlier literature, which positions FinTech as a critical driver of corporate legitimacy in a digitally connected society. Likewise, the theme of environmental sustainability illustrates that digital finance can actively contribute to broader ecological goals through reduced material consumption and lower carbon emissions, thereby aligning business operations with global SDGs.

Crucially, the results underscore the strategic significance of aligning CSR initiatives with organizational missions through FinTech-enabled platforms. Themes such as stakeholder commitment and intelligent risk management illustrate how FinTech

tools can be harnessed not only for predictive analytics and operational efficiency but also for building trust-based relationships with customers, regulators, and communities. The notion of equitable access reiterates the democratizing effect of mobile-based and low-cost FinTech solutions, addressing financial exclusion and fostering socioeconomic resilience.

The holistic model developed through this research presents a practical and theoretical framework for integrating financial, technological, and social imperatives. It provides a strategic pathway for FinTech companies and traditional financial institutions alike to rethink their business models in terms of sustainable value creation. As financial technologies continue to evolve, their embedding within ethical and socially responsive frameworks will likely determine their relevance, legitimacy, and long-term viability in a rapidly changing global economy. This study thus contributes a nuanced perspective to the ongoing discourse on FinTech's role in shaping the future of responsible and high-performance financial ecosystems.

### **Authors' Contributions**

Authors equally contributed to this article.

### **Acknowledgments**

Authors thank all participants who participate in this study.

### **Declaration of Interest**

The authors report no conflict of interest.

### **Funding**

According to the authors, this article has no financial support.

### **Ethical Considerations**

All procedures performed in this study were under the ethical standards.

# کاربست تحلیل مضمون آتراید استرلینگ در واکاوی شاخص‌های الگوی کسب‌وکار فین‌تک در جهت شیوه‌های مسئولیت اجتماعی شرکتی و بهبود عملکرد مالی شرکت



## تاریخچه مقاله

تاریخ دریافت: ۴ بهمن ۱۴۰۳

تاریخ بازنگری: ۲۷ اردیبهشت ۱۴۰۴

تاریخ پذیرش: ۳۰ خرداد ۱۴۰۳

تاریخ انتشار: ۱۸ اردیبهشت ۱۴۰۴

۱. مهرداد فرهادی<sup>id</sup>: گروه حسابداری، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

۲. غلامرضا فرساد امان‌الهی<sup>id\*</sup>: گروه حسابداری، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران، ایمیل: [g\\_farsad@iauctb.ac.ir](mailto:g_farsad@iauctb.ac.ir) (نویسنده مسئول)

۳. محمدرضا مهربان‌پور<sup>id</sup>: گروه حسابداری و مالی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشکده‌گان فارابی، دانشگاه تهران، ایران

۴. امیررضا کیقبادی<sup>id</sup>: گروه مدیریت صنعتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

## چکیده

پژوهش حاضر باهدف واکاوی شاخص‌های الگوی کسب‌وکار فین‌تک در جهت شیوه‌های مسئولیت اجتماعی شرکتی و بهبود عملکرد مالی شرکت انجام شد. مشارکت‌کنندگان این پژوهش، شامل اساتید و مدیران بوده‌اند. انتخاب افراد به روش نمونه‌گیری هدفمند انجام گردید. نمونه‌گیری با مشارکت ۲۰ نفر از صاحب‌نظران و خبرگان صورت گرفت. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، شامل دو بخش، ۱- بررسی و کنکاش اسناد بالادستی، اسناد برنامه ریزی مالی در بخش کتابخانه‌ای، ۲- مصاحبه نیمه ساختاریافته در بخش میدانی بود که مصاحبه نیمه ساختاریافته با مشارکت‌کنندگان تا مرحله اشباع نظری ادامه یافت. برای تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی از روش تحلیل مضمون براساس الگوی آتراید-استرلینگ استفاده شد. به منظور حصول اطمینان از روایی، سوالات مصاحبه مورد تأیید ۳ نفر از صاحب‌نظران باتجربه مدیریت و برنامه ریزی مالی که ۱ نفر دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۲ نفر دارای مدرک دکتری بودند قرار گرفت. و به منظور سنجش پایایی از ضریب آلفای کربیندروف استفاده گردید که مورد تأیید قرار گرفت. در قسمت تحلیل مضمون از نرم افزار ATLASTI استفاده شده است. نتایج حاصل از تحلیل عاملی نشان می‌دهد که از میان ۱۹۲ شاخص (گویه) موجود، ۴۸ مضمون سازنده سطح اول قابل شناسایی است و ۱۲ دسته مضمون سازنده سطح دوم به دست آمده است. مضامین سازنده سطح دوم الگوی تحقیق شامل نوآوری در خدمات، شفافیت مالی عملیاتی، پاسخگویی اجتماعی سازمانی، پایداری محیط زیستی، ارزش‌آفرینی مشتری‌محور، امنیت داده دیجیتال، رشد سودآوری پایدار، عدالت در دسترسی، مدیریت ریسک هوشمند، تعهد به ذینفعان، چابکی تصمیم‌گیری سازمانی و هم‌راستایی مأموریت اجتماعی می‌شوند. در نهایت از چهار معیار کمی برای بررسی قابلیت اعتبار، قابلیت انتقال، قابلیت تأیید و اطمینان پذیری استفاده شده است که نتایج عبارتند از: میزان همبستگی دیدگاه خبرگان با محاسبه ضریب هولستی (PAO) یا «درصد توافق مشاهده‌شده» ۰/۸۱۰ بدست آمده است که مقدار قابل توجهی است. با توجه به ایراداتی که به روش هولستی وارد است شاخص پی-اسکات نیز محاسبه شده است که میزان آن ۰/۸۱۳ بدست آمده است. چهارمین شاخص برآورد اعتبار تحقیقات کیفی شاخص کاپای کوهن است. شاخص کاپای کوهن در این مطالعه ۰/۸۰۴ بدست آمده است. در نهایت نیز از آلفای کربیندروف استفاده شده است و میزان آن در این مطالعه ۰/۸۵۲ برآورد گردیده است.

**کلیدواژگان:** تحلیل مضمون آتراید استرلینگ، کسب‌وکار فین‌تک، مسئولیت اجتماعی شرکتی، بهبود عملکرد مالی شرکت

**شیوه استناددهی:** فرهادی، مهرداد، فرساد امان، غلامرضا، مهربان، محمدرضا، کیقبادی، امیررضا. (۱۴۰۴). کاربرست تحلیل مضمون آتراید استرلینگ در واکاوی شاخص‌های الگوی کسب‌وکار فین‌تک در جهت شیوه‌های مسئولیت اجتماعی شرکتی و بهبود عملکرد مالی شرکت. *حسابداری، امور مالی و هوش محاسباتی*، ۳(۱)، ۱۹-۱.



در دهه‌های اخیر، گسترش فناوری‌های مالی (فین‌تک) به یکی از پدیده‌های تحول‌آفرین در صنعت مالی و بانکی جهان بدل شده و توانسته است ساختارهای سنتی خدمات مالی را متحول کند. فین‌تک، که ترکیبی از فناوری و خدمات مالی است، نه تنها نقش مهمی در بهبود عملکرد مالی بانک‌ها ایفا کرده، بلکه به‌طور فزاینده‌ای در راستای ارتقاء مسئولیت اجتماعی شرکتی نیز قرار گرفته است. با توجه به افزایش رقابت در بازارهای مالی، ظهور فین‌تک باعث شده است که سازمان‌ها نه تنها به دنبال افزایش بهره‌وری اقتصادی باشند، بلکه همسو با ارزش‌های اجتماعی و زیست‌محیطی، عملکرد خود را در زمینه مسئولیت‌پذیری اجتماعی نیز تقویت کنند (Li et al., 2024). در چنین بستری، شناخت شاخص‌های مدل کسب‌وکار فین‌تک و تحلیل پیوند آن با راهبردهای مسئولیت اجتماعی شرکتی و عملکرد مالی، ضرورتی انکارناپذیر در مدیریت نوین مالی است.

مطالعات متعددی تأیید می‌کنند که فین‌تک می‌تواند منجر به بهبود کارایی مالی و ارتقاء شفافیت در عملیات بانکی شود. به‌ویژه در بازارهای نوظهور، توسعه فین‌تک به‌عنوان محرکی کلیدی در ارتقاء بهره‌وری مالی و کاهش ریسک‌های اعتباری شناخته شده است (Cheng & Sun, 2023; Jiang & Zhao, 2023). استفاده از ابزارهای دیجیتال نوین، مانند بلاک‌چین، یادگیری ماشین، تحلیل کلان‌داده‌ها و خدمات پرداخت الکترونیکی، زمینه‌ای فراهم کرده است تا بانک‌ها بتوانند خدمات خود را با هزینه کمتر و اثربخشی بیشتر ارائه دهند. افزون بر این، فین‌تک از طریق ارتقاء شفافیت، تسهیل دسترسی به خدمات مالی و کاهش موانع بوروکراتیک، موجب توانمندسازی اقشار مختلف اجتماعی و ارتقاء عدالت اقتصادی شده است (Lavrinenko et al., 2023; Sun & Yu, 2023).

در فضای رقابتی بازارهای مالی، یکی از مزیت‌های اصلی فین‌تک، توانایی آن در شناسایی و مدیریت هوشمند ریسک‌های اعتباری و عملیاتی است. پژوهش‌های داخلی نیز نشان داده‌اند که استفاده از فناوری‌های مالی به کاهش ریسک‌های سیستماتیک و بهبود عملکرد مالی بانک‌ها در بورس اوراق بهادار تهران منجر شده است (Aghapour & Nikzad & Hashemi, 2023; Mohammadi, 2023; Mahmoudi & Asgari, 2023). در این راستا، مدل‌های تصمیم‌گیری پیشرفته مبتنی بر داده، الگوریتم‌های تحلیل ریسک و سیستم‌های ارزیابی اعتبار مشتریان، نقش مهمی در بهینه‌سازی سبد اعتباری بانک‌ها داشته‌اند. به‌ویژه، بهره‌گیری از فین‌تک در مدیریت ریسک‌های نقدینگی، یکی از عوامل کلیدی در ثبات و پایداری عملکرد مالی بانک‌ها شناخته می‌شود (Hassan & Sadri, 2024; Safari & Kazemi, 2024).

از سوی دیگر، رابطه میان توسعه فین‌تک و مسئولیت اجتماعی شرکتی (CSR) نیز به‌طور فزاینده‌ای مورد توجه قرار گرفته است. با گسترش انتظارات عمومی از نهادهای مالی برای ایفای نقش مؤثر در توسعه پایدار، شرکت‌ها در تلاش هستند تا از فناوری‌های نوین به‌عنوان ابزارهایی برای پاسخگویی اجتماعی و زیست‌محیطی استفاده کنند. فین‌تک این ظرفیت را دارد که با فراهم آوردن شفافیت در فرآیندهای مالی، ارتقاء دسترسی به خدمات بانکی برای اقشار آسیب‌پذیر، و کاهش ردپای کربنی از طریق دیجیتال‌سازی خدمات، چارچوب‌های CSR را تقویت کند (Li et al., 2024; Singh et al., 2023). در این راستا، استراتژی‌های مسئولیت اجتماعی شرکت‌های فین‌تک می‌تواند در قالب تعهد به ذی‌نفعان، حفظ حریم خصوصی داده‌ها، رعایت اصول حکمرانی خوب و مشارکت در پروژه‌های توسعه‌ای ظهور یابد.

در سطح کلان، ارتباط میان توسعه فین‌تک و کارایی بازارهای مالی نیز مورد پژوهش‌های تجربی قرار گرفته است. برخی مطالعات بین‌المللی نشان داده‌اند که توسعه فین‌تک منجر به ارتقاء کارایی بازار، کاهش نوسانات غیرمنطقی و بهبود نقدشوندگی دارایی‌ها شده است (Chen & Zhang, 2023; Zhou & Liu, 2023; Zhou & Wu, 2022). در تحلیل تطبیقی بازارهای چین و هند، شواهدی دال بر بهبود عملکرد بازارهای مالی در اثر توسعه فین‌تک گزارش شده است (Zhou & Wu, 2022). در این میان، استفاده از داده‌های کلان، سامانه‌های تحلیلی مبتنی بر هوش مصنوعی و معماری‌های باز اطلاعاتی، نقش مهمی در افزایش شفافیت اطلاعاتی و کاهش عدم تقارن اطلاعاتی در بازارهای مالی ایفا کرده‌اند (Nguyen & Dang, 2022).

با تمرکز بر بازار سرمایه ایران، پژوهش‌های گوناگونی به بررسی اثر فین‌تک بر عملکرد بانک‌ها پرداخته‌اند. نتایج این مطالعات، مؤید آن است که بهره‌گیری از فناوری‌های نوین، به کاهش معنادار ریسک‌های اعتباری و افزایش نسبت بازده دارایی‌ها (ROA) و حقوق صاحبان سهام (ROE) منجر شده است (Emami & Farhadi, 2023; Rahmani & Azizi, 2024; Tohidi & Rostami, 2022). افزون بر آن، اثرات مثبتی از فین‌تک بر ساختار سرمایه، هزینه سرمایه و پایداری جریان نقدی بانک‌ها نیز

مشاهده شده است (Sharifi & Rezaei, 2024). این یافته‌ها بر ضرورت یکپارچه‌سازی راهبردی فین‌تک با اهداف کلان مالی بانک‌ها دلالت دارد، به‌ویژه در محیط‌های اقتصادی ناپایدار که نیاز به انعطاف‌پذیری بالا و تصمیم‌گیری چابک بیشتر احساس می‌شود.

افزون بر مزایای اقتصادی، یکی از چالش‌های اساسی در پیاده‌سازی فین‌تک، مقوله پذیرش اجتماعی و اعتماد مشتریان است. مطالعه‌ای در ایران نشان می‌دهد که متغیرهایی نظیر امنیت اطلاعات، سهولت استفاده، سودمندی ادراک‌شده و ارزش‌های اجتماعی، تأثیر مستقیمی بر پذیرش خدمات فین‌تک توسط مشتریان دارند (Hosseini Khazaee et al., 2022). در چنین شرایطی، طراحی مدل‌های کسب‌وکار فین‌تک باید با درنظر گرفتن اصول اخلاقی، شفافیت عملکرد، و انطباق با انتظارات اجتماعی صورت گیرد تا بتواند به عنوان ابزاری مؤثر در مسیر توسعه پایدار نقش‌آفرینی کند.

در جمع‌بندی، پژوهش‌های اخیر به‌روشنی نشان می‌دهند که فین‌تک نه‌تنها محرک تحول در کارایی مالی و کاهش ریسک‌های بانکی است، بلکه بستر مناسبی برای ارتقاء عملکرد اجتماعی و زیست‌محیطی نهادهای مالی نیز فراهم می‌آورد. با توجه به پیچیدگی‌های محیط اقتصادی و فشارهای اجتماعی روزافزون، تحلیل شاخص‌های مدل کسب‌وکار فین‌تک با رویکردی مسئولانه، ضرورتی راهبردی برای بانک‌ها و مؤسسات مالی به شمار می‌رود. لذا، پژوهش حاضر باهدف واکاوی شاخص‌های الگوی کسب‌وکار فین‌تک در جهت شیوه‌های مسئولیت اجتماعی شرکتی و بهبود عملکرد مالی شرکت انجام شد.

## روش پژوهش و مواد

پژوهش حاضر از نظر رویکرد جزو تحقیقات کیفی و ازلحاظ روش، تحلیل مضمون است. در بخش کیفی جامعه مورد مطالعه این پژوهش اساتید دانشگاه در حوزه مدیریت و برنامه‌ریزی مالی و خبرگان آشنا با مدیریت و برنامه‌ریزی مالی بودند. از طریق نمونه‌گیری هدفمند، از نوع ملاک محور، نمونه‌ای موردنظر انتخاب و نمونه‌گیری تا رسیدن به حد اشباع نظری داده‌ها ادامه یافت. از این‌رو مشارکت‌کنندگان در پژوهش شامل ۲۰ نفر از اساتید و مدیران بود. ابزار گردآوری داده‌ها در این تحقیق، مصاحبه نیمه ساختاریافته است. فرایند تحلیل داده‌های حاصل از متن مصاحبه‌ها نیز با توجه به اهمیت آن در رویکرد تحلیل مضمون آتراید-استرلینگ، هم‌زمان با جمع‌آوری داده‌ها طی سه مرحله کدگذاری باز انجام شد و در قالب مضامین و زیر مقولات طبقه‌بندی شدند. در روش تحلیل مضمون از نرم‌افزار ATLASTI استفاده شده است.

در جدول ۱، اطلاعات جمعیت‌شناختی مربوط به مصاحبه‌شوندگان نشان داده شده است. در تحلیل مضمون، هم‌زمان با گردآوری اطلاعات کدگذاری و تحلیل انجام می‌گیرد. با کدگذاری باز، مضامین زیادی به دست آمد که طی فرایند رفت و برگشتی داده‌ها، مجموعه داده‌های کیفی اولیه به مقوله‌های کمتری کاهش یافت. در این مرحله با استفاده از داده‌های خام، مقولات مقدماتی در ارتباط با شاخص‌های الگوی کسب‌وکار فین‌تک بررسی می‌گردد. بخش کیفی این مطالعه بر اساس دیدگاه ۲۰ نفر از خبرگان آشنا با مدیریت و برنامه‌ریزی مالی انجام شده است. از نظر جنسیت ۱۰ نفر مرد هستند و ۱۰ نفر نیز زن هستند. که در جدول ۱ به تفکیک فراوانی آن‌ها مشخص شده است.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی خبرگان

| متغیر        | طبقه                       | فراوانی | درصد فراوانی |
|--------------|----------------------------|---------|--------------|
| جنسیت        | زن                         | ۱۰      | ۵۰٪          |
|              | مرد                        | ۱۰      | ۵۰٪          |
| تحصیلات      | کارشناسی ارشد              | ۱۱      | ۵۵.۵۶٪       |
|              | دکتری و بالاتر             | ۹       | ۴۴.۴۴٪       |
|              | ۱۵-۲۰                      | ۳       | ۱۱.۱۱٪       |
| سابقه کار    | ۲۰-۲۵                      | ۶       | ۲۷.۷۸٪       |
|              | ۲۵ و بالاتر                | ۱۱      | ۶۱.۱۱٪       |
|              | ۳۰-۴۰                      | ۳       | ۱۱.۱۱٪       |
| سن           | ۴۰-۵۰                      | ۸       | ۳۸.۸۹٪       |
|              | ۵۰ و بالاتر                | ۹       | ۵۰.۰۰٪       |
|              | مدیر (نماینده و مدیر عامل) | ۱۱      | ۵۵٪          |
| وضعیت مدیران | سهامدار عمده               | ۹       | ۴۵٪          |

## یافته‌ها

در مطالعه حاضر برای تحلیل داده‌های کیفی از روش تحلیل مضمون استفاده شد. برای شناسایی شاخص‌های الگوی کسب‌وکار فین‌تک در جهت شیوه‌های مسئولیت اجتماعی شرکتی و بهبود عملکرد مالی شرکت از روش تحلیل مضمون استفاده شده است. فرایند تحلیل داده‌های کیفی زمانی آغاز می‌شود که محقق گزاره‌ها و عبارات معنی‌دار مرتبط با موضوع را شناسایی و مدنظر قرار می‌دهد. این تحلیل، با بررسی و مطالعه مکرر بین داده‌ها آغاز و پس از مشخص شدن گزاره‌های معنی‌دار مرتبط با موضوع پژوهش کدگذاری می‌شود. فرایند عملی انجام تحلیل داده، شامل چهار مرحله می‌باشد: آماده‌سازی، آشنا شدن، کدگذاری و حصول مقولات اصلی.

برای اینکه محقق با عمق و گستره محتوایی داده‌ها آشنا شود لازم است که خود را در آن‌ها تا اندازه‌ای غوطه‌ور سازد. غوطه‌ور شدن در داده‌ها معمولاً شامل "بازخوانی مکرر داده‌ها" و خواندن داده‌ها به صورت فعال (یعنی جستجوی معانی و الگوها) است. در این پژوهش کدگذاری‌ها به صورت نرم افزاری انجام شد. در ادامه به برخی از مصاحبه اشاره شده است:

### جدول ۲. برخی از کدگذاری مصاحبه‌های انجام شده

| مصاحبه                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | کدها                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| تو دنیای امروز، آدم‌ها دنبال راه‌حل‌های سریع و هوشمند برای کارهای مالی‌شون هستن. شرکت‌های فین‌تک اگه بتونن محصولاتی طراحی کنن که واقعاً مشکل مردم رو حل کنه مثل به اپلیکیشن که بشه باهاش آنلاین و بدون ضامن وام گرفت یا به بیمه‌نامه که به صورت خودکار خودش رو آپدیت کنه هم به مردم کمک می‌کنن، هم درآمد خودشون بالا می‌ره. این کار باعث می‌شه شرکت هم مسئولانه رفتار کنه، هم تو بازار بدرخشه. | طراحی محصولات مالی متناسب با نیازهای روز (مثل وام‌های دیجیتال، بیمه‌نامه‌های هوشمند) |
| خیلی از آدم‌ها تو مناطق محروم یا کسانی که حساب بانکی ندارن، دسترسی درست و حسابی به خدمات مالی ندارن. فین‌تک‌ها می‌تونن با طراحی سرویس‌هایی مثل کیف پول دیجیتال ساده، اقساط بدون سود، یا مشاوره مالی رایگان، به این قشر کمک کنن. اینجوری هم از نظر مسئولیت اجتماعی کار ارزشمندی انجام می‌دن، هم می‌تونن مشتریای وفادار و جدیدی جذب کنن که تو بلندمدت به سود شرکت کمک می‌کنه.                    | توسعه خدمات مالی نوین برای اقشار کم‌برخوردار                                         |
| تو بازار فین‌تک، اوضاع خیلی زود عوض می‌شه. سلیقه مشتری، قوانین، یا حتی تکنولوژی‌ها دائم در حال تغییره. شرکت‌هایی که سریع بتونن محصولشون رو به‌روز کنن مثلاً نرخ وام رو با تورم هماهنگ کنن یا به قابلیت جدید به اپ اضافه کنن هم بهتر به مشتری خدمت می‌دن، هم جلوتر از رقبا حرکت می‌کنن. این انعطاف‌پذیری باعث می‌شه هم سودآور باشن، هم در چارچوب مسئولیت اجتماعی خودشون باقی بمونن.             | تطبیق‌پذیری محصول با تغییرات سریع بازار                                              |
| همکاری با استارت‌آپ‌ها می‌تونه باعث بشه که شرکت فین‌تک زودتر به تکنولوژی‌ها و ایده‌های تازه دست پیدا کنه. مثلاً به استارت‌آپ تخصصی در هوش مصنوعی می‌تونه به بانک کمک کنه که بهتر اعتبارسنجی کنه یا ریسک وام‌دهی رو کاهش بده. این مدل همکاری، هم به رشد اکوسیستم استارت‌آپی کشور کمک می‌کنه (از نظر مسئولیت اجتماعی)، هم باعث خلق سرویس‌های جدید و سودآور برای خود شرکت می‌شه.                  | همکاری با استارت‌آپ‌ها برای تولید خدمات نوآورانه                                     |
| وقتی به شرکت فین‌تک از هوش مصنوعی استفاده می‌کنه، می‌تونه دقیق‌تر بفهمه مشتریاش دنبال چی هستن. مثلاً بفهمه کی به وام نیاز داره، یا کی احتمال داره قسطشو پرداخت نکنه. این باعث می‌شه هم خدمات بهتر و شخصی‌تری به مشتری بدی، هم ریسک مالیات کمتر بشه. از اون طرف، چون داری نیاز مشتری رو دقیق‌تر درک می‌کنی، حس احترام و توجه بهش می‌دی و این خودش به جور مسئولیت اجتماعی محسوب می‌شه.           | بهره‌گیری از هوش مصنوعی در تحلیل و پیش‌بینی رفتار مشتری                              |
| بلاکچین کمک می‌کنه همه چیز شفاف بشه؛ یعنی دیگه خبری از حساب‌سازی یا تقلب نیست، چون اطلاعات تراکنش‌ها غیرقابل تغییره و همه می‌تونن صحتش رو بررسی کنن. این شفافیت، هم اعتماد مشتری رو جلب می‌کنه (که جنبه اجتماعی داره)، هم باعث می‌شه شرکت بتونه با خیال راحت‌تر با نهادهای نظارتی و سرمایه‌گذارها کار کنه، که توی عملکرد مالی خیلی تاثیر داره.                                                 | استفاده از بلاکچین برای شفاف‌سازی تراکنش‌ها                                          |
| رایانش ابری یعنی اینکه به جای اینکه کلی هزینه واسه سرور و تجهیزات بدی، اطلاعاتت رو روی فضای ابری ذخیره کنی و از اونجا همه چی رو مدیریت کنی. این کار باعث کاهش هزینه‌ها، افزایش سرعت سرویس‌دهی و انعطاف بالا می‌شه. از نظر مسئولیت اجتماعی هم خوبه، چون مصرف انرژی رو کمتر می‌کنه، نیاز به تجهیزات فیزیکی رو کاهش می‌ده، و دسترسی خدمات رو برای همه آسون‌تر می‌کنه.                             | به‌کارگیری رایانش ابری در مدیریت زیرساخت‌ها                                          |
| با استفاده از IoT، می‌تونی ابزارهایی طراحی کنی که اطلاعات مالی رو به صورت زنده از دستگاه‌های مختلف بگیره. مثلاً دستگاه فروشگاهی به صورت خودکار گزارش فروش بده یا به اپلیکیشن سلامت، با اطلاعات سلامتی فرد، پیشنهاد بیمه بهش بده. این                                                                                                                                                           | توسعه اپلیکیشن‌های مالی مبتنی بر اینترنت اشیا (IoT)                                  |

## فرهادی و همکاران

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <p>نوآوری‌ها هم به کاربرها کمک می‌کنه زندگی مالی دقیق‌تری داشته باشن، هم باعث می‌شه شرکت خدمات خاص‌تری ارائه بده و مشتری بیشتری جذب کنه.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                          |
| <p>وقتی همه کارها دیجیتال بشه و از کاغذ و مراجعه حضوری خبری نباشه، هم وقت مشتری گرفته نمی‌شه، هم منابع طبیعی مثل کاغذ کمتر مصرف می‌شه. این یعنی احترام به محیط‌زیست (جنبه اجتماعی)، و از طرفی هم کاهش هزینه‌های اداری، سرعت بیشتر در پردازش اطلاعات، و رضایت بیشتر مشتری که باعث رشد مالی شرکت می‌شه.</p>                                                                                                                                                    | <p>حذف کامل فرآیندهای کاغذی و سنتی</p>                                   |
| <p>وقتی شرکت فین‌تک بیاد و کارهای تکراری و روزمره مثل ثبت اطلاعات، پردازش درخواست‌ها یا ارسال پیام‌ها رو با ابزارهای دیجیتال انجام بده، کلی زمان و هزینه صرفه‌جویی می‌شه. این یعنی نیروی انسانی می‌تونه به‌جای کارهای خسته‌کننده، روی خدمات بهتر تمرکز کنه. از یه طرف بهره‌وری بالا می‌ره (سود شرکت)، از یه طرف هم کارمندا کمتر خسته می‌شن و کیفیت کار بهتر می‌شه (جنبه انسانی و اجتماعی).</p>                                                               | <p>اتوماسیون عملیات داخلی با ابزارهای دیجیتال</p>                        |
| <p>وقتی یه مشتری مشکل یا سوالی داره، دیگه نباید ساعت‌ها منتظر بمونه. با استفاده از چت‌بات‌های هوشمند یا پلتفرم‌های پاسخ‌گویی سریع، می‌شه توی چند ثانیه جواب داد. این باعث رضایت بیشتر مشتری می‌شه، که یعنی برندت محبوب‌تر می‌شه. از اون طرف چون سریع‌تر به نیاز مشتری جواب دادی، احتمال اینکه ازت خرید یا استفاده کنه هم بالا می‌ره، که خودش یه جور افزایش عملکرد مالیه.</p>                                                                                 | <p>بهبود سرعت پاسخ‌گویی از طریق پلتفرم‌های هوشمند</p>                    |
| <p>اگه اطلاعات مالی مشتری، سوابق خریدش، و ارتباطات پشتیبانی‌اش توی یه سیستم متمرکز باشه، شرکت خیلی راحت‌تر می‌تونه تصمیم بگیره یا خدمات خاص ارائه بده. دیگه لازم نیست بین چند تا نرم‌افزار جابه‌جا بشی. این کار از یه طرف سرعت و دقت کار رو بالا می‌بره (بهره‌وری بیشتر)، و از طرف دیگه حس منظم و حرفه‌ای بودن به مشتری منتقل می‌شه، که یه نوع مسئولیت‌پذیری سازمانی هم هست.</p>                                                                             | <p>یکپارچه‌سازی سامانه‌های مالی، فروش و پشتیبانی</p>                     |
| <p>وقتی یه شرکت فین‌تک بدونه هر مشتری چطور خرج می‌کنه، چی براش جذابه، یا کی و چطوری از خدمات استفاده می‌کنه، می‌تونه خدماتی پیشنهاد بده که دقیقاً مناسب همون فرد باشه. مثلاً به یه دانشجو پیشنهاد وام کوتاه‌مدت بده، یا برای یه کارآفرین طرح سرمایه‌گذاری معرفی کنه. این یعنی احترام به تفاوت‌های فردی (جنبه انسانی/اجتماعی)، و از طرفی چون خدمات دقیق‌تر و هدفمندتره، فروش و درآمد شرکت هم می‌ره بالا.</p>                                                  | <p>تحلیل داده‌های رفتاری برای سفارشی‌سازی خدمات</p>                      |
| <p>وقتی یه شرکت فین‌تک بتونه بفهمه که هر مشتری دقیقاً چی می‌خواد یا تو چه شرایط مالی‌ای هست، می‌تونه بهش پیشنهادهای خاص بده. مثلاً اگه کسی دانشجویه، بهش یه وام با شرایط سبک پیشنهاد بده، یا اگه کسی کارآفرینه، طرح سرمایه‌گذاری معرفی کنه. این یعنی احترام گذاشتن به تفاوت‌ها و نیازهای واقعی آدم‌ها (یعنی مسئولیت اجتماعی)، و از اون طرف هم چون پیشنهاد هدفمند دادی، احتمال اینکه مشتری از خدماتت استفاده کنه بیشتر می‌شه، یعنی درآمدت هم بیشتر می‌شه.</p> | <p>ارائه پیشنهادات مالی شخصی‌سازی‌شده بر اساس نیاز مشتری</p>             |
| <p>فرض کن یه مشتری بتونه خودش قسط وامش رو طبق درآمدش تنظیم کنه، یا پرداختاش رو با برنامه زندگیش هماهنگ کنه. این انعطاف باعث می‌شه مشتری فشار کمتری حس کنه و با آرامش مالی بیشتری سرویس رو استفاده کنه. این یعنی شرکت به شرایط فردی مردم اهمیت داده (جنبه مسئولیتی)، و از طرف دیگه چون مشتری راحت‌تر قسط می‌ده و دیرکرد کمتر می‌شه، عملکرد مالی شرکت هم بهتر می‌شه.</p>                                                                                       | <p>امکان تنظیم خودکار خدمات (مثل مبلغ اقساط، زمان‌بندی پرداخت)</p>       |
| <p>الان دیگه کسی حوصله نداره برای یه سوال ساده، نیم ساعت تو صف تماس با پشتیبانی بمونه. چت‌بات‌های هوشمند یا مشاورای دیجیتال می‌تونن سریع و دقیق جواب بدن، اونم متناسب با اطلاعات خاص هر مشتری. این یعنی احترام به وقت مردم و ارائه خدمات سریع و شخصی‌سازی‌شده (یعنی عمل به مسئولیت اجتماعی)، و در عین حال چون تجربه کاربری بهتره، وفاداری مشتری بیشتر می‌شه، که خودش به رشد مالی کمک می‌کنه.</p>                                                             | <p>ارتباط هوشمند و فردی با مشتری از طریق چت‌بات‌ها و مشاوران دیجیتال</p> |
| <p>وقتی شرکت فین‌تک به‌طور منظم گزارش‌های مالی شفاف منتشر می‌کنه، به همه از مشتری گرفته تا سرمایه‌گذار نشون می‌ده که چی کار کرده، درآمد و هزینه‌هاش چقدر بوده و چقدر رشد کرده. این شفاف‌سازی، یه جور پاسخ‌گویی اجتماعی‌ه، چون باعث اعتمادسازی می‌شه. از طرف دیگه، همین شفافیت باعث می‌شه سرمایه‌گذارهای جدید جذب بشن و برندت اعتبار بگیره، که تو رشد مالی خیلی تاثیر داره.</p>                                                                               | <p>انتشار منظم گزارش‌های مالی فصلی و سالانه</p>                          |
| <p>یعنی چی؟ یعنی هر کسی که یه جورایی با شرکت در ارتباطه چه مشتری، چه سرمایه‌گذار، چه حتی کارمند بتونه خیلی راحت و آنلاین به اطلاعات مالی شرکت دسترسی داشته باشه. مثلاً بدونه شرکت چقدر درآمد داره، چطور خرج می‌کنه، یا تو کدوم حوزه‌ها فعاله. این کار باعث اعتمادسازی می‌شه، چون شرکت چیزی رو قایم نمی‌کنه. این خودش یه جور مسئولیت‌پذیری شفافه، و از طرف دیگه، وقتی اعتماد باشه، جذب سرمایه‌گذار و رشد شرکت هم راحت‌تر می‌شه.</p>                           | <p>دسترسی آزاد و آنلاین به اطلاعات مالی برای ذینفعان</p>                 |
| <p>خیلی وقتا گزارش‌های مالی پر از اصطلاحات پیچیده و تخصصیه که فقط حسابدارا و مدیرای مالی می‌فهمن. ولی اگه این گزارش‌ها با زبون ساده و قابل‌فهم برای همه نوشته بشه، آدمای معمولی هم می‌تونن بفهمن داستان چیه. این یعنی شرکت داره به آگاهی</p>                                                                                                                                                                                                                 | <p>ساده‌سازی زبان گزارش‌ها برای درک عمومی</p>                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| عمومی و شفافیت اهمیت می‌دهد (به جور عمل به مسئولیت اجتماعی)، و در نتیجه ارتباطش با مشتری‌ها و ذینفع‌ها قوی‌تر می‌شود که می‌تونه به بهبود تصویر برند و عملکرد مالی کمک کنه.                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                               |
| فرض کن یه شرکت فین‌تک چند تا خدمت مختلف داره؛ مثلاً پرداخت آنلاین، وام‌دهی، سرمایه‌گذاری و مشاوره مالی. اگه بیاد برای هر کدوم جداگانه گزارش بده که چقدر درآمد داشتن، چقدر هزینه، و وضعیتشون چطوره، خیلی بهتر می‌شه فهمید هر بخش چقدر موفق بوده. این گزارش‌های تفکیکی باعث می‌شن تصمیم‌گیری برای مدیرها و سرمایه‌گذارها آسون‌تر بشه، و از طرفی نشون می‌ده شرکت چقدر شفاف و حرفه‌ای عمل می‌کنه. اینم یه جور پاسخ‌گویی به جامعه و ذینفع‌هاست. | ارائه گزارش‌های تفکیکی برای بخش‌های مختلف کسب‌وکار                            |
| یکی از چیزایی که همیشه باعث بی‌اعتمادی می‌شه اینه که مردم ندونن دقیقاً شرکت از کجا پول درمیاره. اگه یه فین‌تک بیاد شفاف بگه که فلان درصد از درآمدش بابت کارمزده، فلان درصد از سرمایه‌گذاریه، یا فلان مبلغ بابت مشاوره مالیه، مردم بیشتر بهش اعتماد می‌کنن. این اعتماد، یعنی تصویر مثبت در ذهن مشتری، و اونم یعنی وفاداری بیشتر و جذب مشتری جدید که همش به نفع مالی شرکت تموم می‌شه.                                                        | شفاف‌سازی منابع درآمد (کارمزدها، سود سرمایه‌گذاری، خدمات مشاوره‌ای و...)      |
| وقتی یه شرکت فین‌تک خیلی شفاف و دقیق بگه که پولش رو دقیقاً کجا خرج کرده مثلاً چقدر خرج حقوق شده، چقدر خرج زیرساخت یا تبلیغات باعث می‌شه همه بدونن شرکت داره چطور مدیریت می‌شه. این کار هم اعتماد سهامدارا و مردم رو بیشتر می‌کنه (یعنی مسئولیت‌پذیری اجتماعی)، هم جلوی هدررفت منابع گرفته می‌شه و تصمیم‌گیری مالی راحت‌تر می‌شه (یعنی عملکرد مالی بهتر).                                                                                   | ارائه جزئیات کامل هزینه‌های عملیاتی و مالی                                    |
| فرض کن یه شرکت فین‌تک تو پروژه‌های عام‌المنفعه مثل آموزش مالی رایگان یا حمایت از مناطق کم‌برخوردار سرمایه‌گذاری کرده. اگه شفاف بیاد اعلام کنه که مثلاً این پروژه چقدر براش هزینه داشته و چه نتایجی داده، مردم راحت‌تر باور می‌کنن که شرکت فقط دنبال سود نیست. اینجوری هم وجهه اجتماعی‌اش قوی‌تر می‌شه، هم مشتری‌ها وفادارتر می‌مونن که آخرش به نفع مالی شرکت.                                                                              | افشای درآمدها و هزینه‌های مربوط به پروژه‌های CSR                              |
| یه سری هزینه‌ها هست که مستقیم دیده نمی‌شن، مثل هزینه‌های مربوط به آلودگی محیط‌زیست یا مالیات‌هایی که باید بعدها پرداخت بشه. اگه شرکت اینا رو هم مستند کنه و پنهان نکنه، داره نشون می‌ده که چقدر شفاف و مسئولانه عمل می‌کنه. این شفافیت اعتماد می‌سازه و جلوی بحران‌های مالی ناگهانی رو می‌گیره. نتیجه؟ برند قابل‌اعتمادتر و عملکرد مالی اثبات‌تر.                                                                                          | مستندسازی مخارج غیرمستقیم و پنهان (مانند هزینه‌های زیست‌محیطی یا مالیات معوق) |
| وقتی شرکت حسابداریش رو طبق استانداردهای معتبر جهانی انجام می‌ده، یعنی صورت‌های مالی‌اش با شرکت‌های دیگه قابل مقایسه‌ست. این موضوع مخصوصاً برای جذب سرمایه‌گذارهای خارجی خیلی مهمه. از اون طرف، تبعیت از این استانداردها نشونه اینه که شرکت به اصول حرفه‌ای و پاسخ‌گویی به جامعه پایبنده.                                                                                                                                                   | تبعیت از استانداردهای حسابداری ملی و بین‌المللی (IFRS، GAAP و...)             |
| قوانین مالی و حسابداری دائم در حال تغییره. اگه یه شرکت فین‌تک بتونه به‌موقع این تغییرات رو تو سیستم حسابداریش اعمال کنه، هم جلوی جریمه‌ها و مشکلات قانونی رو می‌گیره، هم نشون می‌ده که اهل انطباق و مسئولیت‌پذیریه. از اون طرف، وقتی حساب‌ها درست و قانونی باشه، تحلیل مالی دقیق‌تری هم می‌شه انجام داد، که به نفع مدیریت و برنامه‌ریزی مالیّه.                                                                                            | به‌روزرسانی مستمر رویه‌های حسابداری با تغییرات قانونی                         |
| آخرش همه‌چی برمی‌گرده به آدم‌ها. اگه کارمندای مالی بدونن که چی اخلاقیه و چی نه، دیگه نه اطلاعاتی پنهان می‌شه، نه کسی دنبال دور زدن قوانین می‌ره. این یعنی شرکت یه فرهنگ شفاف و سالم داره، که هم از نظر اجتماعی ارزشمند، هم از نظر مالی باعث پایداری بلندمدت می‌شه.                                                                                                                                                                         | آموزش کارکنان مالی در خصوص اصول اخلاقی و حرفه‌ای حسابداری                     |
| وقتی یه شرکت فین‌تک از نرم‌افزارهای حسابداری معتبر و به‌روز استفاده می‌کنه، یعنی همه تراکنش‌ها و هزینه‌ها دقیق ثبت و قابل ردیابی هستن. مثلاً می‌شه راحت فهمید پول از کجا اومده و کجا خرج شده. این کار باعث می‌شه اشتباه یا تخلف مالی سخت‌تر بشه. از یه طرف شرکت شفاف و قابل‌اعتماد می‌شه (یعنی عمل به مسئولیت اجتماعی)، و از اون طرف، چون اطلاعات دقیق‌تری در دسترسه، تصمیم‌گیری مالی هم بهتر انجام می‌شه و ضررهای مالی کمتر می‌شن.        | استفاده از نرم‌افزارهای حسابداری معتبر با قابلیت ردیابی و گزارش‌گیری دقیق     |
| وقتی یه شرکت حسابرسی مستقل بیاد و دفاتر مالی شرکت فین‌تک رو بررسی کنه، مشخص می‌شه همه‌چیز طبق قانون هست یا نه. این بررسی‌ها کمک می‌کنن جلوی خطاها، سوءاستفاده یا تخلفات گرفته بشه. از نظر اجتماعی یعنی شرکت داره خودش رو در برابر ذینفع‌ها پاسخگو می‌دونه. از طرف دیگه، وقتی بدونی همه‌چی مرتبه و کسی نمی‌تونه دست تو جیب شرکت بکنه، برنامه‌ریزی مالی‌ات هم مطمئن‌تره.                                                                     | انجام حسابرسی منظم توسط مؤسسات حسابرسی مستقل                                  |
| یعنی چی؟ یعنی شرکت فقط نیاد بگه چقدر درآمد داشته یا خرج کرده، بلکه گزارش حسابرسی که یه نهاد بی‌طرف تهیه کرده رو هم بذاره کنار گزارش مالی و بده دست سهامدار، مشتری یا نهاد ناظر. این کار شفافیت رو بالا می‌بره و اعتماد عمومی به شرکت رو بیشتر می‌کنه (مسئولیت اجتماعی). و وقتی همه بدونن با یه شرکت سالم طرفن، احتمال همکاری و سرمایه‌گذاری هم بیشتر می‌شه (یعنی رشد مالی).                                                                | ارائه گزارش حسابرسی در کنار گزارش مالی برای ذینفعان                           |

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| افشای نتایج ارزیابی‌های عملکرد مالی از سوی نهادهای ناظر      | اگر سازمان‌های ناظر بیان و بگن که مثلاً شرکت فین‌تک فلان نمره رو توی شفافیت مالی یا کارایی گرفته، و خود شرکت این نتایج رو پنهون نکنه و منتشر کنه، داره با شجاعت و صداقت عمل می‌کنه. این صداقت باعث جلب اعتماد عمومی می‌شه، مخصوصاً توی بازارهایی که مردم نسبت به شفافیت حساسن. نتیجه؟ هم تصویر برند بهتر می‌شه، هم زمینه برای رشد مالی بازتر می‌شه.                                                                                        |
| پیاده‌سازی سیستم‌های کنترل داخلی برای پیشگیری از تخلفات مالی | کنترل داخلی یعنی ساختن یه سازوکار داخلی برای اینکه کسی نتونه دستکاری مالی بکنه یا پول جابه‌جا کنه بدون اینکه ردش بمونه. مثلاً تعریف سطح دسترسی برای کارمندا، یا بررسی‌های چندمرحله‌ای روی پرداخت‌ها. این کار جلوی فساد و سوءاستفاده رو می‌گیره (یعنی عمل به مسئولیت اجتماعی) و از طرف دیگه جلوی ضررهای مالی بزرگ رو می‌گیره، که به نفع عملکرد شرکت تموم می‌شه.                                                                             |
| تدوین و ارائه سالانه گزارش عملکرد CSR                        | یعنی شرکت فین‌تک هر سال بیاد یه گزارش کامل منتشر کنه که توش بنویسه تو حوزه مسئولیت اجتماعی چه کارهایی کرده؛ مثلاً چقدر برای آموزش مالی مردم سرمایه‌گذاری کرده، یا تو پروژه‌های محیط‌زیستی یا خیریه‌ها چی کار کرده. این کار نشون می‌ده که شرکت فقط دنبال سود خودش نیست، بلکه به جامعه هم اهمیت می‌ده. همین گزارش باعث می‌شه اعتماد مردم و سرمایه‌گذارها بیشتر بشه و تصویر مثبتی از برند شکل بگیره، که تو بلندمدت به سود مالی هم کمک می‌کنه. |
| استفاده از استانداردهای بین‌المللی (مانند GRI) در تهیه گزارش | وقتی گزارش CSR با استانداردهای جهانی مثل GRI تنظیم بشه، یعنی همه چیز بر اساس اصول شفاف، قابل‌مقایسه و حرفه‌ای نوشته شده. این باعث می‌شه گزارش قابل اعتمادتر باشه و هم داخل کشور و هم برای سرمایه‌گذارهای خارجی قابل قبول باشه. این یعنی شرکت داره حرفه‌ای عمل می‌کنه و مسئولیت‌پذیر هست (بُعد اجتماعی)، و از اون طرف این اعتمادسازی، سرمایه‌گذاری و رشد مالی رو هم راحت‌تر می‌کنه (بُعد مالی).                                             |
| انتشار آنلاین گزارش برای عموم ذینفعان                        | یعنی شرکت نیاد گزارششو قایم کنه یا فقط بده دست چند نفر خاص، بلکه بذاره روی سایت یا پلتفرم‌ها که همه مشتری، سهامدار، رسانه یا نهاد ناظر بتونن راحت بخوننش. این حرکت شفافیت شرکت رو نشون می‌ده و باعث می‌شه که مردم احساس کنن شرکت چیزی ازشون پنهون نمی‌کنه. این شفافیت اعتماد می‌سازه، و اعتماد هم یعنی مشتری بیشتر، سرمایه‌گذار راضی‌تر، و در نهایت رشد درآمد و اعتبار شرکت.                                                               |
| تفکیک گزارش بر اساس حوزه‌های زیست‌محیطی، اجتماعی و اقتصادی   | اگر شرکت گزارششو جوری تنظیم کنه که مشخص باشه تو هر بخش مثلاً محیط‌زیست، جامعه، و اقتصاد چه کاری کرده، آدم‌ها راحت‌تر می‌فهمن شرکت داره دقیقاً روی چه زمینه‌هایی کار می‌کنه. این شفاف‌سازی کمک می‌کنه تا تأثیر فعالیت‌های شرکت بهتر دیده بشه، مخصوصاً برای کسانی که روی یه حوزه خاص (مثلاً محیط‌زیست) حساسن. نتیجه؟ هم شرکت به عنوان یه برند مسئول دیده می‌شه، هم وفاداری مشتری و جذابیت برای سرمایه‌گذار بیشتر می‌شه.                      |

نتایج حاصل از تحلیل عاملی نشان می‌دهد که از میان ۱۹۲ شاخص (گویه) موجود، ۴۸ مضمون سازنده سطح اول قابل شناسایی است و ۱۲ دسته مضمون سازنده سطح دوم به دست آمده است. بر اساس ادبیات، پیشینه و نظریه‌های موجود این مولفه‌ها در جدول زیر نام‌گذاری شد.

### جدول ۳. مضامین نهایی شناسایی‌شده جدول کدهای استخراجی تحلیل مضمون الگوی کسب‌وکار فین‌تک در جهت شیوه‌های مسئولیت اجتماعی

#### شرکتی و بهبود عملکرد مالی شرکت

| مضامین سازنده سطح دو       | مضامین سطح یک        | مضمون اولیه                                                                          |
|----------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| نوآوری در خدمات            | توسعه محصولات نوظهور | طراحی محصولات مالی متناسب با نیازهای روز (مثل وام‌های دیجیتال، بیمه‌نامه‌های هوشمند) |
|                            |                      | توسعه خدمات مالی نوین برای اقشار کم‌برخوردار                                         |
|                            |                      | تطبيق‌پذیری محصول با تغییرات سریع بازار                                              |
|                            |                      | همکاری با استارت‌آپ‌ها برای تولید خدمات نوآورانه                                     |
| استفاده از فناوری‌های نوین |                      | بهره‌گیری از هوش مصنوعی در تحلیل و پیش‌بینی رفتار مشتری                              |
|                            |                      | استفاده از بلاکچین برای شفاف‌سازی تراکنش‌ها                                          |
|                            |                      | به‌کارگیری رایانش ابری در مدیریت زیرساخت‌ها                                          |
|                            |                      | توسعه اپلیکیشن‌های مالی مبتنی بر اینترنت اشیا (IoT)                                  |
| دیجیتالی‌سازی فرآیندها     |                      | حذف کامل فرآیندهای کاغذی و سنتی                                                      |
|                            |                      | اتوماسیون عملیات داخلی با ابزارهای دیجیتال                                           |
|                            |                      | بهبود سرعت پاسخ‌گویی از طریق پلتفرم‌های هوشمند                                       |

|                                                                               |                                    |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| یکپارچه سازی سامانه های مالی، فروش و پشتیبانی                                 | ارائه خدمات شخصی سازی شده          |                          |
| تحلیل داده های رفتاری برای سفارشی سازی خدمات                                  |                                    |                          |
| ارائه پیشنهادات مالی شخصی سازی شده بر اساس نیاز مشتری                         |                                    |                          |
| امکان تنظیم خودکار خدمات (مثل مبلغ اقساط، زمان بندی پرداخت)                   |                                    |                          |
| ارتباط هوشمند و فردی با مشتری از طریق چت بات ها و مشاوران دیجیتال             |                                    |                          |
| انتشار منظم گزارش های مالی فصلی و سالانه                                      | ارائه گزارش های شفاف مالی          | شفافیت مالی عملیاتی      |
| دسترسی آزاد و آنلاین به اطلاعات مالی برای ذینفعان                             |                                    |                          |
| ساده سازی زبان گزارش ها برای درک عمومی                                        |                                    |                          |
| ارائه گزارش های تفکیکی برای بخش های مختلف کسب و کار                           |                                    |                          |
| شفاف سازی منابع درآمد (کارمزدها، سود سرمایه گذاری، خدمات مشاوره ای و...)      | افشای کامل هزینه ها و درآمدها      |                          |
| ارائه جزئیات کامل هزینه های عملیاتی و مالی                                    |                                    |                          |
| افشای درآمدها و هزینه های مربوط به پروژه های CSR                              |                                    |                          |
| مستندسازی مخارج غیرمستقیم و پنهان (مانند هزینه های زیست محیطی یا مالیات معوق) |                                    |                          |
| تبعیت از استانداردهای حسابداری ملی و بین المللی (IFRS)، GAAP و...             | رعایت استانداردهای حسابداری        |                          |
| به روز رسانی مستمر رویه های حسابداری با تغییرات قانونی                        |                                    |                          |
| آموزش کارکنان مالی در خصوص اصول اخلاقی و حرفه ای حسابداری                     |                                    |                          |
| استفاده از نرم افزارهای حسابداری معتبر با قابلیت ردیابی و گزارش گیری دقیق     |                                    |                          |
| انجام حسابرسی منظم توسط مؤسسات حسابرسی مستقل                                  | نظارت بیرونی و حسابرسی مستقل       |                          |
| ارائه گزارش حسابرسی در کنار گزارش مالی برای ذینفعان                           |                                    |                          |
| افشای نتایج ارزیابی های عملکرد مالی از سوی نهادهای ناظر                       |                                    |                          |
| پیاده سازی سیستم های کنترل داخلی برای پیشگیری از تخلفات مالی                  |                                    |                          |
| تدوین و ارائه سالانه گزارش عملکرد CSR                                         | انتشار گزارش مسئولیت اجتماعی       | پاسخگویی اجتماعی سازمانی |
| استفاده از استانداردهای بین المللی (مانند GRI) در تهیه گزارش                  |                                    |                          |
| انتشار آنلاین گزارش برای عموم ذینفعان                                         |                                    |                          |
| تفکیک گزارش بر اساس حوزه های زیست محیطی، اجتماعی و اقتصادی                    |                                    |                          |
| ایجاد سامانه ثبت شکایت سریع و شفاف                                            | رسیدگی به شکایات مشتریان و کارکنان |                          |
| رسیدگی سیستماتیک و زمان بندی شده به شکایات                                    |                                    |                          |
| مستندسازی و تحلیل علل شکایت برای اصلاح رویه ها                                |                                    |                          |
| بازخورددهی شفاف به شاکیان درباره نتایج رسیدگی                                 |                                    |                          |
| تدوین منشور اخلاق حرفه ای در سازمان                                           | پیروی از اصول اخلاقی در کسب و کار  |                          |
| آموزش اخلاق کسب و کار به کارکنان                                              |                                    |                          |
| پایبندی به صداقت، عدالت و انصاف در قراردادهای                                 |                                    |                          |
| مقابله با فساد، تبعیض و رانت در تمامی سطوح سازمان                             |                                    |                          |
| سرمایه گذاری مستقیم در پروژه های اجتماعی (آموزشی، درمانی، زیست محیطی)         | حضور فعال در پروژه های اجتماعی     |                          |
| همکاری با سازمان های مردم نهاد و نهادهای محلی                                 |                                    |                          |
| اختصاص درصدی از سود سالانه به طرح های اجتماعی                                 |                                    |                          |
| تشویق کارکنان به مشارکت داوطلبانه در فعالیت های عام المنفعه                   |                                    |                          |
| بهینه سازی مصرف برق در دیتاسنترها و سرورها                                    | کاهش مصرف انرژی                    | پایداری محیط زیستی       |
| استفاده از سیستم های هوشمند کنترل انرژی در دفاتر و شعب دیجیتال                |                                    |                          |
| طراحی نرم افزارهای سبک و کم مصرف از نظر پردازشی                               |                                    |                          |
| آموزش کارکنان درباره بهینه سازی مصرف انرژی در محیط کار                        |                                    |                          |
| تأمین برق از منابع انرژی خورشیدی یا بادی در دفاتر مرکزی                       | استفاده از منابع تجدیدپذیر         |                          |

|                                                                                                           |                                      |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------|
| عقد قرارداد با ارائه‌دهندگان انرژی سبز در زیرساخت‌های ابری                                                |                                      |                        |
| جایگزینی منابع تغذیه سنتی با باتری‌های قابل شارژ و پایدار                                                 |                                      |                        |
| سرمایه‌گذاری در پروژه‌های انرژی تجدیدپذیر مشترک با دیگر شرکت‌ها                                           |                                      |                        |
| بازيافت تجهیزات سخت‌افزاری (سرورها، لپ‌تاپ‌ها، مودم‌ها)                                                   | مدیریت پسماند دیجیتال                |                        |
| کاهش تولید زباله الکترونیکی با افزایش طول عمر تجهیزات                                                     |                                      |                        |
| حذف تدریجی ابزارهای غیرضروری و کاغذ در فرآیندها                                                           |                                      |                        |
| عقد قرارداد با شرکت‌های تخصصی بازیافت الکترونیکی                                                          |                                      |                        |
| حمایت مالی از استارت‌آپ‌های سبز در حوزه فناوری مالی                                                       | سرمایه‌گذاری در فناوری‌های سبز       |                        |
| توسعه پلتفرم‌های دیجیتال با هدف کاهش اثرات زیست‌محیطی                                                     |                                      |                        |
| پیاده‌سازی فناوری ابری برای کاهش زیرساخت فیزیکی                                                           |                                      |                        |
| طراحی محصولات مالی برای حمایت از پروژه‌های محیط‌زیستی (مثلاً وام سبز)                                     |                                      |                        |
| اندازه‌گیری منظم شاخص رضایت مشتری                                                                         | افزایش رضایت مشتری                   | ارزش‌آفرینی مشتری‌محور |
| پاسخ‌گویی سریع و مؤثر به نیازها و بازخوردهای مشتریان                                                      |                                      |                        |
| بهبود مستمر کیفیت خدمات براساس نظرسنجی‌ها                                                                 |                                      |                        |
| کاهش نرخ شکایت و افزایش وفاداری مشتری                                                                     |                                      |                        |
| سهولت استفاده از اپلیکیشن و وب‌سایت (UX/UI مناسب)                                                         | طراحی تجربه دیجیتال بهینه            |                        |
| سرعت بالا و بدون خطای سیستم در انجام تراکنش‌ها                                                            |                                      |                        |
| امکان انجام همه خدمات به‌صورت کاملاً آنلاین                                                               |                                      |                        |
| قابلیت شخصی‌سازی محیط کاربری براساس علایق کاربر                                                           |                                      |                        |
| ارائه راهکارهای مالی متناسب با سطح درآمد و نیاز مشتری                                                     | خدمات مشاوره مالی رایگان             |                        |
| آموزش رایگان در زمینه سواد مالی از طریق اپلیکیشن یا وبینار                                                |                                      |                        |
| استفاده از چت‌بات‌ها یا مشاوران آنلاین برای پاسخ به سؤالات مالی                                           |                                      |                        |
| توصیه‌های شخصی‌سازی‌شده بر اساس داده‌های مالی مشتری                                                       |                                      |                        |
| فراهم بودن پشتیبانی آنلاین در تمام ساعات شبانه‌روز                                                        | پشتیبانی ۲۴ ساعته و چندزبانه         |                        |
| دسترسی به راه‌های مختلف تماس (چت، ایمیل، تماس تلفنی)                                                      |                                      |                        |
| ارائه خدمات به چند زبان مختلف متناسب با تنوع کاربران                                                      |                                      |                        |
| مستندسازی پرسش‌ها و پاسخ‌های متداول برای تسهیل پشتیبانی                                                   |                                      |                        |
| استفاده از پروتکل‌های رمزنگاری پیشرفته                                                                    | رمزنگاری اطلاعات حساس                | امنیت داده دیجیتال     |
| رمزگذاری داده‌ها در حالت انتقال و ذخیره‌سازی                                                              |                                      |                        |
| ذخیره‌سازی کلیدهای رمزنگاری به‌صورت ایمن و جداگانه                                                        |                                      |                        |
| پیاده‌سازی احراز هویت چندمرحله‌ای برای دسترسی به اطلاعات حساس                                             |                                      |                        |
| طراحی سیاست‌های شفاف در خصوص جمع‌آوری و استفاده از داده‌ها                                                | رعایت حریم خصوصی کاربران             |                        |
| کسب رضایت آگاهانه از کاربران قبل از پردازش اطلاعات                                                        |                                      |                        |
| امکان حذف یا ویرایش داده‌های شخصی توسط کاربر                                                              |                                      |                        |
| عدم اشتراک اطلاعات کاربران با طرف‌های ثالث بدون مجوز                                                      |                                      |                        |
| اجرای برنامه زمان‌بندی‌شده برای به‌روزرسانی نرم‌افزارها و سیستم‌عامل‌ها                                   | به‌روزرسانی منظم سیستم‌های امنیتی    |                        |
| اسکن مداوم برای شناسایی آسیب‌پذیری‌ها و تهدیدات                                                           |                                      |                        |
| آموزش امنیت سایبری برای کارکنان و کاربران                                                                 |                                      |                        |
| اجرای آزمون‌های نفوذپذیری و شبیه‌سازی حملات                                                               |                                      |                        |
| تطبیق فرایندهای داده‌ای با مفاد قوانین حفاظت از داده‌ها (مانند GDPR ، قانون حفاظت از داده‌های شخصی ایران) | پایبندی به قوانین GDPR یا معادل بومی |                        |
| تعیین مسئول حفاظت از داده‌ها (DPO) در ساختار سازمانی                                                      |                                      |                        |
| مستندسازی رویه‌های جمع‌آوری، پردازش و نگهداری داده‌ها                                                     |                                      |                        |

## حسابداری، امور مالی و هوش محاسباتی

|                    |                                        |                                                                        |
|--------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| رشد سودآوری پایدار | متنوع سازی منابع درآمد                 | آمادگی برای پاسخ گویی به درخواست های قانونی کاربران درباره داده هایشان |
|                    |                                        | توسعه محصولات مالی نوآورانه                                            |
|                    |                                        | ایجاد همکاری های استراتژیک                                             |
|                    |                                        | ورود به حوزه های درآمدی پایدار                                         |
|                    |                                        | گسترش کانال های فروش دیجیتال                                           |
|                    | بهینه سازی ساختار هزینه ها             | استفاده از فناوری های اتوماسیون                                        |
|                    |                                        | مدیریت هوشمند منابع                                                    |
|                    |                                        | کاهش هزینه های زیست محیطی                                              |
|                    |                                        | بهبود فرآیندهای مالی و حسابداری                                        |
|                    | تمرکز بر بازارهای جدید                 | تحلیل بازارهای هدف و نیازهای محلی                                      |
|                    |                                        | توسعه خدمات مالی متناسب با فرهنگ و اقتصاد بازارهای جدید                |
|                    |                                        | ایجاد شبکه های توزیع و همکاری محلی                                     |
|                    |                                        | تمرکز بر مشتریان کمتر برخوردار                                         |
|                    | بهره وری سرمایه انسانی                 | برگزاری دوره های آموزش و توسعه مهارت ها                                |
|                    |                                        | ایجاد محیط کاری انگیزشی و اخلاق مدار                                   |
|                    |                                        | استفاده از ارزیابی های عملکرد منظم و بازخورد                           |
|                    |                                        | ترویج نوآوری و مشارکت کارکنان                                          |
| عدالت در دسترسی    | ارائه خدمات به مناطق محروم             | دسترسی آسان به خدمات دیجیتال                                           |
|                    |                                        | همکاری با نهادهای محلی و سازمان های غیرانتفاعی                         |
|                    |                                        | ارائه محصولات مالی متناسب با نیازهای محلی                              |
|                    |                                        | استفاده از فناوری های کم هزینه و پایدار                                |
|                    | طراحی پلتفرم فراگیر برای افراد کم توان | طراحی رابط کاربری ساده و قابل دسترس                                    |
|                    |                                        | ارائه خدمات چندزبانه و قابل شخصی سازی                                  |
|                    |                                        | تضمین امنیت و حریم خصوصی                                               |
|                    |                                        | آموزش و پشتیبانی ویژه                                                  |
|                    | نرخ گذاری منصفانه و غیر تبعیض آمیز     | شفافیت در تعیین هزینه ها و کارمزدها                                    |
|                    |                                        | تنظیم تعرفه های انعطاف پذیر                                            |
|                    |                                        | عدم تبعیض مبتنی بر گروه های اجتماعی                                    |
|                    |                                        | بازخوردگیری منظم                                                       |
|                    | سواد مالی برای همه اقشار               | برگزاری دوره های آموزشی رایگان آنلاین                                  |
|                    |                                        | ایجاد بخش آموزش تعاملی در پلتفرم                                       |
|                    |                                        | همکاری با مدارس و نهادهای آموزشی                                       |
|                    |                                        | آموزش ویژه گروه های کم دسترسی                                          |
| مدیریت ریسک هوشمند | استفاده از الگوریتم های پیش بینی ریسک  | شفافیت و تبیین الگوریتم ها                                             |
|                    |                                        | دقت و کاهش خطا در پیش بینی                                             |
|                    |                                        | رعایت عدالت و عدم تبعیض                                                |
|                    |                                        | تطابق با مقررات حاکم                                                   |
|                    | طراحی سیستم هشداردهنده داخلی           | پوشش همه جانبه ریسک ها                                                 |
|                    |                                        | پاسخ سریع و مؤثر                                                       |
|                    |                                        | حفظ محرمانگی گزارشات                                                   |
|                    |                                        | امکان پیگیری و ثبت سوابق                                               |
|                    | ارزیابی مستمر تهدیدات سایبری           | برگزاری دوره های آموزشی                                                |
|                    |                                        | تست نفوذ و ارزیابی دوره ای                                             |

## فرهادی و همکاران

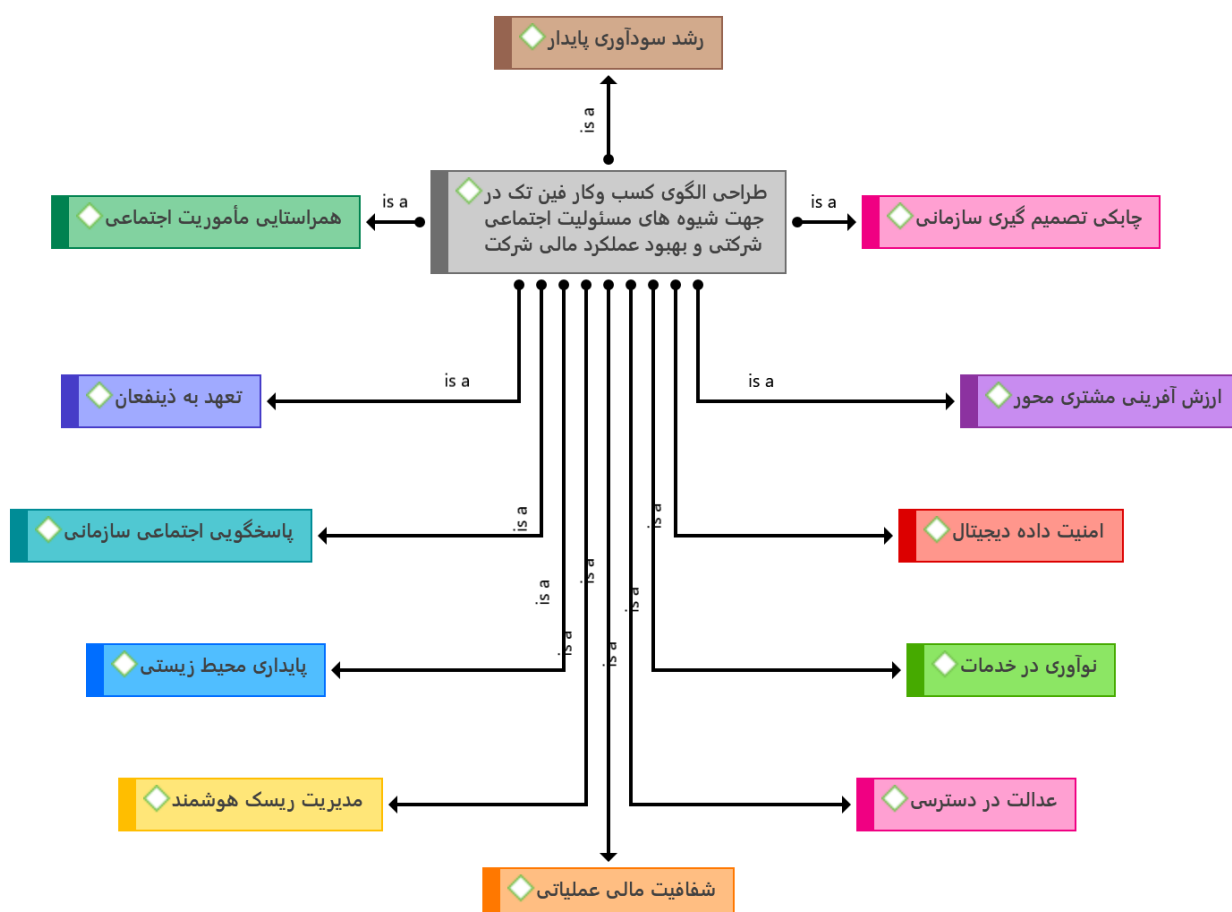
|                                                 |                                         |                            |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|
| به روزرسانی فناوری‌ها                           |                                         |                            |
| هماهنگی با نهادهای نظارتی                       |                                         |                            |
| شناسایی ریسک‌های کلان مرتبط                     | پوشش بیمه برای خطرات کلان               |                            |
| انتخاب بیمه‌نامه‌های جامع                       |                                         |                            |
| پایش مستمر بازار بیمه                           |                                         |                            |
| شفافیت در مدیریت خسارات                         |                                         |                            |
| شفافیت و گزارش‌دهی منظم                         | تعامل مؤثر با سرمایه‌گذاران             | تعهد به ذینفعان            |
| گوش دادن به بازخوردها و پاسخگویی                |                                         |                            |
| تعهد به اهداف بلندمدت                           |                                         |                            |
| ایجاد فرصت‌های مشارکت                           |                                         |                            |
| رعایت حقوق و مزایای عادلانه                     | احترام به حقوق کارکنان                  |                            |
| ایجاد محیط کاری امن و سالم                      |                                         |                            |
| توسعه و آموزش مستمر                             |                                         |                            |
| حمایت از تنوع و برابری                          |                                         |                            |
| شفافیت و اعتماد متقابل                          | ایجاد منافع مشترک با شرکا               |                            |
| همکاری در بهبود فرآیندها                        |                                         |                            |
| توسعه پایدار مشترک                              |                                         |                            |
| توافق بر اساس انصاف و عدالت                     |                                         |                            |
| حمایت از توسعه اقتصادی محلی                     | توجه به مسئولیت‌های محلی و منطقه‌ای     |                            |
| حفظ محیط زیست منطقه‌ای                          |                                         |                            |
| پشتیبانی از برنامه‌های اجتماعی                  |                                         |                            |
| رعایت قوانین و مقررات محلی                      |                                         |                            |
| کاهش سلسله‌مراتب و تسهیل ارتباطات               | ساختار سازمانی تخت و انعطاف‌پذیر        | چابکی تصمیم‌گیری سازمانی   |
| تشویق به نوآوری و مشارکت                        |                                         |                            |
| پاسخگویی سریع به نیازهای مشتریان و بازار        |                                         |                            |
| توانمندسازی تیم‌های کوچک و چندوظیفه‌ای          |                                         |                            |
| دسترسی به داده‌های به‌روز و دقیق                | تحلیل لحظه‌ای داده‌ها برای تصمیم‌سازی   |                            |
| استفاده از هوش مصنوعی و یادگیری ماشین           |                                         |                            |
| تصمیم‌گیری مبتنی بر داده‌ها                     |                                         |                            |
| ارزیابی مستمر عملکرد و اصلاح سریع               | اختیارات تفویض‌شده به سطوح عملیاتی      |                            |
| توانمندسازی کارکنان خط مقدم                     |                                         |                            |
| کاهش بار مدیریت میانی                           |                                         |                            |
| افزایش رضایت و انگیزه کارکنان                   |                                         |                            |
| ایجاد فرآیندهای بازخورد مؤثر                    |                                         |                            |
| پایش مداوم بازار و رقبا                         | واکنش سریع به تغییرات بازار             |                            |
| انعطاف‌پذیری در برنامه‌ریزی و اجرای استراتژی‌ها |                                         |                            |
| ایجاد تیم‌های واکنش سریع                        |                                         |                            |
| استفاده از فناوری‌های نوین                      |                                         |                            |
| تعریف اهداف اجتماعی در استراتژی کلان            | ادغام مسئولیت اجتماعی در چشم‌انداز شرکت | هم‌راستایی مأموریت اجتماعی |
| شناسایی و اولویت‌بندی موضوعات اجتماعی مرتبط     |                                         |                            |
| ایجاد شاخص‌های عملکرد اجتماعی                   |                                         |                            |
| تضمین مشارکت همه سطوح سازمان                    |                                         |                            |
| برگزاری کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی منظم        |                                         |                            |

|                                   |                                              |
|-----------------------------------|----------------------------------------------|
| آموزش ارزش‌های اجتماعی به کارکنان | ایجاد برنامه‌های انگیزشی و تشویقی            |
|                                   | ترویج فرهنگ سازمانی مبتنی بر مسئولیت اجتماعی |
|                                   | استفاده از ابزارهای ارتباطی داخلی            |
| ارزیابی اثرات اجتماعی فعالیت‌ها   | شناسایی شاخص‌های کلیدی اثرات اجتماعی         |
|                                   | اجرای ارزیابی‌های دوره‌ای                    |
|                                   | گزارش‌دهی شفاف و قابل فهم                    |
|                                   | اصلاح و بهبود فعالیت‌ها بر اساس نتایج        |
| شفاف‌سازی اهداف اجتماعی شرکت      | بیان روشن و مستند اهداف مسئولیت اجتماعی      |
|                                   | ارتباط مستمر با ذی‌نفعان                     |
|                                   | همانگی اهداف اجتماعی با اهداف مالی           |
|                                   | استفاده از کانال‌های متنوع ارتباطی           |

پس از بررسی و تحلیل متون با استفاده از روش تحلیل تم و طی نمودن مراحل، تم‌های فرعی و اصلی مطابق جدول به‌دست‌آمده است.

اساس جدول فوق، الگوی تحقیق مشتمل بر ۱ مضمون فراگیر و ۱۲ مضمون سازمان دهنده سطح دو، ۴۸ مضمون سازنده سطح یک و ۱۹۲ مضمون پایه ای بوده است. در

نهایت براساس مقوله‌های نهایی، مدل پژوهش ارائه شده است



شکل ۱. طراحی الگوی کسب و کار فین تک در جهت شیوه‌های مسئولیت اجتماعی شرکتی و بهبود عملکرد مالی شرکت (خروجی اطلس تی)

از چهار معیار کمی برای بررسی قابلیت اعتبار، قابلیت انتقال، قابلیت تأیید و اطمینان پذیری استفاده شده است: ضریب هولستی، ضریب پی اسکات، شاخص کاپای کوهن و

آلفای کریپندروف.

میزان همبستگی دیدگاه خبرگان با محاسبه ضریب هولستی (PAO) یا «درصد توافق مشاهده شده»  $0/810$  بدست آمده است که مقدار قابل توجهی است. با توجه به ایراداتی که به روش هولستی وارد است شاخص پی-اسکات نیز محاسبه شده است که میزان آن  $0/813$  بدست آمده است. چهارمین شاخص برآورد اعتبار تحقیقات کیفی شاخص کاپای کوهن است. شاخص کاپای کوهن در این مطالعه  $0/804$  بدست آمده است. در نهایت نیز از آلفای کریپندروف استفاده شده است و میزان آن در این مطالعه  $0/852$  برآورد گردیده است.

### بحث و نتیجه گیری

نتایج به دست آمده از تحلیل مضمون با استفاده از مدل آتراید-استرلینگ نشان داد که در چارچوب کسب و کارهای فین تک، مضامین کلیدی متعددی در راستای بهبود عملکرد مالی و ارتقاء مسئولیت اجتماعی شرکتی قابل شناسایی اند. از میان ۱۹۲ شاخص استخراج شده، ۴۸ مضمون سازنده سطح اول و ۱۲ مضمون سازنده سطح دوم به دست آمدند که از جمله آن‌ها می‌توان به نوآوری در خدمات، شفافیت مالی عملیاتی، پاسخگویی اجتماعی سازمانی، پایداری محیط زیستی، ارزش آفرینی مشتری محور، امنیت داده دیجیتال، رشد سودآوری پایدار، عدالت در دسترسی، مدیریت ریسک هوشمند، تعهد به ذی نفعان، چابکی تصمیم‌گیری سازمانی و همراستایی مأموریت اجتماعی اشاره کرد. این یافته‌ها حاکی از آن‌اند که فین تک به عنوان مدلی نوین در ساختار اقتصادی، نه تنها محرک ارتقاء کارایی و سودآوری مالی است، بلکه در صورت طراحی و پیاده‌سازی مسئولانه، می‌تواند نقشی محوری در تحقق مسئولیت‌های اجتماعی و اخلاقی سازمان‌ها ایفا کند.

نوآوری در خدمات و امنیت داده دیجیتال، از مضامین مهمی هستند که به طور مستقیم با ارتقاء کارایی عملیاتی و کاهش ریسک‌های اعتباری و اطلاعاتی در بانک‌ها مرتبط‌اند. این موضوع با یافته‌های پژوهش (Mahmoudi & Asgari, 2023) هم‌راستاست که نشان داد استفاده از فناوری‌های فین تک در بازار سرمایه ایران منجر به کاهش ریسک عملیاتی و بهبود عملکرد مالی بانک‌ها شده است. همچنین، مضامینی چون چابکی در تصمیم‌گیری و مدیریت ریسک هوشمند، قابلیت انعطاف‌پذیری سازمان‌ها در مواجهه با شرایط ناپایدار اقتصادی و سیاسی را افزایش می‌دهد که در پژوهش (Sharifi & Rezaei, 2024) نیز به آن اشاره شده است. وی نشان داد بانک‌هایی که از ابزارهای پیشرفته فین تک بهره‌برداری کرده‌اند، توانسته‌اند با چابکی بیشتری نسبت به شوک‌های بازار واکنش نشان دهند و کارایی مالی خود را حفظ کنند.

در حوزه مسئولیت اجتماعی شرکتی نیز یافته‌ها حاکی از آن‌اند که فین تک با فراهم آوردن زیرساخت‌های شفاف‌سازی مالی و تسهیل دسترسی مشتریان به خدمات بانکی، موجب ارتقاء پاسخگویی اجتماعی و تحقق عدالت در دسترسی شده است. این نتایج هم‌راستا با مطالعه (Li et al., 2024) است که نشان داد کسب و کارهای فین تک در بازارهای نوظهور نه تنها به سودآوری توجه دارند بلکه به طور فزاینده‌ای به اجرای سیاست‌های CSR می‌پردازند. از دیگر تطابق‌ها می‌توان به پژوهش (Jiang & Zhao, 2023) اشاره کرد که فین تک را عامل ارتقاء شفافیت و کارایی در بازارهای مالی می‌داند و این امر موجب افزایش اعتماد عمومی و مشروعیت اجتماعی نهادهای مالی می‌شود. بر اساس تحلیل حاضر، مضامینی مانند تعهد به ذی نفعان و همراستایی مأموریت اجتماعی با استراتژی‌های فین تک، تقویت‌کننده ارزش‌های اخلاقی در سازمان‌های مالی هستند.

یکی دیگر از یافته‌های قابل توجه، شناسایی مضمون پایداری محیط زیستی در مدل کسب و کار فین تک است که نشان‌دهنده همگرایی میان فناوری‌های مالی و اهداف توسعه پایدار است. پژوهش (Lavrinenko et al., 2023) نیز به این نکته اشاره دارد که در کشورهای اتحادیه اروپا، کاربرد فین تک با بهینه‌سازی مصرف منابع و کاهش مصرف کاغذ و انرژی، نقشی مؤثر در تحقق پایداری زیست محیطی ایفا کرده است. همچنین، مضمون ارزش آفرینی مشتری محور، با یافته‌های پژوهش (Nguyen & Dang, 2022) هم‌راستاست که توسعه فین تک را منجر به تقویت ارتباطات مشتریان با خدمات بانکی و ارتقاء تجربه کاربری می‌داند.

در بحث امنیت داده، مضمون امنیت داده دیجیتال که در یافته‌های پژوهش حاضر شناسایی شد، نقش مهمی در تقویت اعتماد مشتریان ایفا می‌کند. این یافته با نتایج مطالعه (Hosseini Khazaei et al., 2022) همسو است که بیان می‌دارد امنیت اطلاعات، یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر در پذیرش خدمات فین تک در ایران است. همچنین (Emami & Farhadi, 2023) نشان داد که امنیت سایبری و کاهش ریسک‌های مرتبط با اطلاعات شخصی، شاخص‌های کلیدی موفقیت خدمات فین تک در بورس تهران هستند. بدین ترتیب، طراحی زیرساخت‌های فناورانه مطمئن، نه تنها به حفظ دارایی‌های اطلاعاتی کمک می‌کند بلکه به عنوان ابزاری استراتژیک برای خلق ارزش در بازار مالی شناخته می‌شود.

مضمون عدالت در دسترسی نیز بیانگر نقش فین تک در ارتقاء فراگیری مالی است. بانک‌های سنتی معمولاً در ارائه خدمات به مناطق محروم و کم‌برخوردار دچار محدودیت‌اند، اما فناوری‌های فین تک این امکان را فراهم کرده‌اند که از طریق تلفن همراه، درگاه‌های دیجیتال و کیف پول‌های الکترونیکی، خدمات بانکی به همه اقشار جامعه عرضه شود. مطالعه (Tohidi & Rostami, 2022) تأکید دارد که این نوع خدمات منجر به کاهش شکاف مالی میان اقشار مختلف و ارتقاء عدالت اجتماعی شده است. به‌ویژه در دوره‌های بحران اقتصادی، فین تک با تسهیل پرداخت‌های خرد و ارائه تسهیلات کوچک به اقشار آسیب‌پذیر، نقش پایداری را در حفظ امنیت اقتصادی ایفا کرده است (Sun & Yu, 2023). از منظر بهبود عملکرد مالی نیز، مضمون رشد سودآوری پایدار حاکی از آن است که فین تک با بهبود نسبت‌های مالی کلیدی از جمله ROA و ROE، به ارتقاء سطح بهره‌وری کمک کرده است. پژوهش‌های (Nikzad & Hashemi, 2023) و (Rahmani & Azizi, 2024) نیز بهبود این شاخص‌ها را در بانک‌هایی که از ابزارهای فین تک بهره برده‌اند، گزارش کرده‌اند. این روند مثبت در عملکرد مالی، در کنار افزایش شفافیت، کاهش هزینه‌ها و مدیریت هوشمند ریسک، به افزایش سرمایه اجتماعی بانک‌ها نیز کمک می‌کند (Zhou & Liu, 2023).

در نهایت، چابکی در تصمیم‌گیری سازمانی یکی از مزیت‌های کلیدی فین تک است که در یافته‌های پژوهش حاضر به‌خوبی نمایان شده است. در شرایطی که بازارهای مالی با تغییرات سریع و پیش‌بینی‌ناپذیر مواجه‌اند، توانایی انطباق سریع با شرایط جدید، عاملی حیاتی در بقای سازمان‌های مالی است. این نتیجه با یافته‌های پژوهش (Chen & Zhang, 2023) هم‌راستا است که نشان می‌دهد بانک‌هایی که ساختار تصمیم‌گیری آن‌ها مبتنی بر فناوری‌های فین تک است، توانسته‌اند در برابر بحران‌های اقتصادی و نوسانات بازار، انعطاف‌پذیری بیشتری نشان دهند.

یکی از محدودیت‌های اصلی این پژوهش، محدود بودن جامعه نمونه به مدیران و خبرگان مالی در بازار ایران است که ممکن است تعمیم‌پذیری یافته‌ها به سایر کشورها و بازارهای مالی را با محدودیت مواجه سازد. همچنین، با توجه به ماهیت کیفی تحلیل مضمون، نتایج به‌شدت وابسته به تفسیر پژوهشگر و فرایند کدگذاری هستند که امکان بروز سوگیری‌های ذهنی را افزایش می‌دهد. از سوی دیگر، عدم دسترسی به داده‌های میدانی در بانک‌های خصوصی و مؤسسات فین تک نوپا، محدودیت دیگری در تعمیق تحلیل‌های تطبیقی ایجاد کرده است.

پژوهش‌های آینده می‌توانند با بهره‌گیری از رویکردهای کمی مانند مدل‌سازی معادلات ساختاری یا تحلیل‌های رگرسیونی، روابط علی میان مضامین استخراج‌شده و شاخص‌های عملکرد مالی و CSR را به‌صورت دقیق‌تر بررسی کنند. همچنین، مقایسه مدل کسب‌وکار فین تک در بازارهای توسعه‌یافته و نوظهور، می‌تواند به شناسایی تفاوت‌های زمینه‌ای و استخراج الگوهای تطبیقی مؤثر کمک کند. اجرای مطالعات میدانی در سطح مشتریان خدمات فین تک نیز می‌تواند در تبیین نقش عوامل روان‌شناختی و رفتاری در پذیرش این خدمات مؤثر واقع شود.

بانک‌ها و مؤسسات مالی می‌توانند از نتایج این مطالعه در طراحی مدل کسب‌وکار دیجیتال خود بهره‌گیرند و مضامین شناسایی‌شده مانند امنیت داده، عدالت در دسترسی و ارزش‌آفرینی مشتری‌محور را در اولویت راهبردی قرار دهند. همچنین، نهادهای ناظر می‌توانند با تدوین چارچوب‌های مقرراتی برای فعالیت فین تک‌ها، از گسترش ناهنجاری‌های فناورانه جلوگیری کرده و مسیر را برای مسئولیت‌پذیری اجتماعی و زیست‌محیطی هموار سازند. نهایتاً، توسعه آموزش‌های تخصصی در حوزه فین تک برای مدیران مالی، می‌تواند زمینه‌ساز به‌کارگیری مؤثرتر ظرفیت‌های فناوری در بهبود عملکرد مالی و اجتماعی نهادهای اقتصادی شود.

## مشارکت نویسندگان

در نگارش این مقاله تمامی نویسندگان نقش یکسانی ایفا کردند.

## تشکر و قدردانی

از تمامی کسانی که در طی مراحل این پژوهش به ما یاری رساندند تشکر و قدردانی می‌گردد.

## تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ گونه تضاد منافی وجود ندارد.

## حمایت مالی

این پژوهش حامی مالی نداشته است.

## موازن اخلاقی

در انجام این پژوهش تمامی موازن و اصول اخلاقی رعایت گردیده است.

## References

- Aghapour, A., & Mohammadi, S. (2023). Analysis of the effect of fintech on the financial efficiency of banks with regard to the role of credit and systematic risks in the Tehran Stock Exchange.
- Chen, S., & Zhang, Y. (2023). The Impact of Fintech Development on FinancialMarket Efficiency: Evidence from India. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*.
- Cheng, Y., & Sun, L. (2023). Fintech Adoption and Financial Efficiency: Evidence from Emerging Markets. *Journal of Financial Studies*, 45(2), 2134567. <https://doi.org/10.1016/j.jfs.2023.2134567>
- Emami, A., & Farhadi, S. (2023). Investigating the effect of fintech on the financial performance of banks with an emphasis on credit and liquidity risks in the Tehran Stock Exchange.
- Hassan, O., & Sadri, P. (2024). *Investigating the relationship between fintech and financial performance considering the role of credit risk in Tehran Stock Exchange banks* Tehran.
- Hosseini Khazaei, F., Faezi Razi, F., & Vakiloilroaya, Y. (2022). Presenting a model for the adoption of fintech products and services by customers of Iranian banks. *Quarterly Journal of Islamic Economics and Banking*(38), 249-280.
- Jiang, Y., & Zhao, H. (2023). Exploring the Role of Fintech in Enhancing Financial Efficiency in Emerging Markets. *Journal of Banking & Finance*, 38(5), 2106723. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2023.2106723>
- Lavrinenko, O., Čižo, E., Ignatjeva, S., Danileviča, A., & Krukowski, K. (2023). Financial Technology (FinTech) as a Financial Development Factor in the EU Countries. *Economies*, 11, 45. <https://doi.org/10.3390/economies11020045>
- Li, B., Guo, F., Xu, L., & Meng, S. (2024). Fintech business and corporate social responsibility practices. *Emerging Markets Review*, 59, 101105. <https://doi.org/10.1016/j.ememar.2023.101105>
- Mahmoudi, M., & Asgari, L. (2023). Investigating the relationship between fintech and improved financial performance of banks with an emphasis on credit and operational risks in the Tehran Stock Exchange.
- Nguyen, Q. K., & Dang, V. C. (2022). The effect of FinTech development on financial stability in an emerging market: The role of market discipline. *Research in Globalization*, 5, 100105. <https://doi.org/10.1016/j.resglo.2022.100105>
- Nikzad, F., & Hashemi, M. (2023). Investigating the relationship between fintech and the financial performance of banks with regard to systematic and credit risks in the Tehran Stock Exchange.
- Rahmani, E., & Azizi, S. (2024). Analysis of the effect of fintech on reducing credit risk and improving the financial performance of banks in the Tehran Stock Exchange.
- Safari, M., & Kazemi, M. (2024). Investigating the effect of fintech on the financial performance of banks considering credit and liquidity risks in Iran's financial markets.
- Sharifi, M., & Rezaei, N. (2024). The effect of fintech on the financial efficiency of banks considering the role of credit and economic risks in the Tehran Stock Exchange.
- Singh, V. P., Bansal, R., & Singh, R. (2023). Big Data Analytics: A New Paradigm Shift in Micro Finance Industry. In *Advances in Data Science and Analytics: Concepts and Paradigms* (pp. 275-291). <https://doi.org/10.1002/9781119792826.ch12>
- Sun, J., & Yu, L. (2023). Fintech Development and its Effect on Financial Market Efficiency: Evidence from Asia-Pacific. *Journal of Financial Economics*, 36(4), 2209876. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2023.2209876>
- Tohidi, A., & Rostami, F. (2022). Analysis of the effect of fintech on the profitability and credit risks of banks in the Tehran Stock Exchange.
- Zhou, R., & Liu, S. (2023). The role of fintech in enhancing financial efficiency: Evidence from the European Union. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*.
- Zhou, X., & Wu, J. (2022). Impact of Fintech Development on Financial Market Efficiency: A Comparative Study of China and India. *Journal of Financial Economics*, 37(4), 2209876. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2022.2209876>