

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

راهنمای تدوین مقاله

از مؤلفان گرامی تقاضا می‌شود برای جلوگیری از تأخیر در داوری و انتشار به موقع فصلنامه، هنگام ارسال مقاله به نکات زیر توجه فرمایید:

- ۱- مجله به دلیل تخصصی بودن فقط در زمینه پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی پذیرای مقاله می‌باشد.
- ۲- مقاله ارسال شده در نشریه دیگر چاپ نشده یا همزمان برای سایر مجله‌ها ارسال نشده باشد.
- ۳- زبان رسمی فصلنامه، فارسی است. مقاله به زبان انگلیسی نیز قابل بررسی است.
- ۴- مقاله باید مشتمل بر چکیده فارسی و انگلیسی (۲۰۰-۲۵۰ کلمه، معادل حداکثر ۱۵ سطر)، کلید واژه‌ها، مقدمه، بدنه اصلی، نتیجه‌گیری، فهرست منابع و مأخذ باشد.
- ۵- مقاله تحقیقی و حاصل کار پژوهشی نویسنده یا نویسندگان باشد. مقاله‌های مروری (Review Article) از نویسندگان مجرب و صاحب مقاله‌های پژوهشی در زمینه مورد بحث، به شرطی پذیرفته می‌شود که منابع معتناهی مستند پژوهش قرار گرفته باشد.
- ۶- مقاله فقط از طریق سامانه الکترونیکی مجله ارسال شود. کاربران با ثبت نام در سامانه الکترونیکی فصلنامه، با کد کاربری می‌توانند مقاله را ارسال فرمایند.
- ۷- مقاله باید در فرم A4 و قلم فارسی در کل متن (عناوین، زیرنویس، متن و ...) از نوع (B Lotus) فونت ۱۲ با فاصله Single و قلم لاتین Times New Roman فونت ۱۰ با فاصله ۱/۵ باشد. حاشیه‌های راست و چپ ۴/۵ و بالا و پایین ۵/۶ سانتی‌متر، تحت نرم‌افزار Word 2010 حروفچینی شود. تمامی اعداد در متن، شکل، جداول و نمودارها به صورت فارسی آورده شود. مجله در ویرایش مطالب آزاد است.
- ۸- مقاله باید در دو فایل مجزا از هم به شرح ذیل ارسال شود:

فایل اول (مشخصات مقاله):

- عنوان کامل مقاله به فارسی و انگلیسی - نام نویسنده یا نویسندگان به فارسی و انگلیسی (نام نویسنده عهده‌دار مکاتبات با ستاره مشخص شود)
- رتبه علمی و نام مؤسسه یا محل اشتغال نویسنده یا نویسندگان به فارسی و انگلیسی
- تاریخ ارسال مقالات به شمسی و میلادی
- نشانی کامل نویسنده عهده‌دار مکاتبات: شامل نشانی پستی، شماره تلفن، آدرس پست الکترونیکی به فارسی و انگلیسی.
- چنانچه مخارج مالی پژوهش یا تهیه مقاله توسط مؤسسه‌ای تأمین شده باشد باید نام مؤسسه در صفحه اول درج شود.
- مقاله‌های برگرفته از رساله یا پایان‌نامه دانشجویان با نام استاد راهنما، دانشجو و مشاوران به صورت توأم و با مسئولیت استاد راهنما منتشر می‌شود.

فایل دوم (فایل اصلی مقاله):

- عنوان کامل مقاله به فارسی
- چکیده فارسی (حداکثر ۲۵۰ کلمه)
- کلید واژه‌های فارسی (حداکثر پنج واژه)
- عنوان کامل مقاله انگلیسی

- چکیده انگلیسی (حداکثر ۲۵۰ کلمه)

- کلید واژه های انگلیسی (حداکثر پنج واژه)

چکیده دارای ساختار (هدف، روش، یافته ها و کلید واژه ها) باشد.

عنوان های مقاله بجز عنوان اصلی و چکیده، مطابق فرمت مجله شماره گذاری شود.

- شکل های ارسال شده دقیق، روشن و اصل باشند. در متن مقاله به شماره شکل ها، جداول و نمودارها اشاره شود و در فایل اصلی

مقاله درجای خودش قرار گرفته باشد و به صورت جداگانه ارسال نشود. کیفیت تصاویر، نمودارها و ... با dpi300 باشد.

- منابع در متن مقاله، داخل کروش شماره گذاری شود و با رعایت ترتیب استفاده در متن، در انتهای مقاله در قسمت منابع

برای یکبار آورده شود. روش ارجاع به منابع در متن مقاله:

نحوه ارجاع به مقاله: [۱].

نحوه ارجاع به کتاب: [۱، ص ۲۰].

نحوه ارجاع به کتاب چند جلدی: [۱، ج ۲، ص ۲۰].

- معادل های انگلیسی در هر صفحه با شماره گذاری مستقل برای هر صفحه در پاورقی آورده شود.

- روش ارجاع به منابع در انتهای مقاله به شرح زیر است:

الف - نشریه:

نام خانوادگی، نام نویسنده یا نویسندگان، (مخفف) عنوان مقاله، نام نشریه، دوره، شماره، سال انتشار و شماره صفحه.

ب - کتاب:

نام خانوادگی، نام نویسنده یا نویسندگان، (مخفف)، عنوان کتاب، نام مترجم، محل انتشار، ناشر، سال انتشار.

لازم به ذکر است در نگارش اجزای منابع به صحیح بودن اطلاعات منابع فارسی و لاتین توجه کافی داشته باشند و صحت

عنوان منابع لاتین و فارسی و دیگر اجزای آن به عهده نویسنده مقاله خواهد بود.

۹- حداکثر حجم مقاله ها، شامل جدول ها و منحنی ها ۱۶ صفحه باشد و حداکثر شامل ۵۴۰۰ کلمه باشد.

۱۰- مسئولیت صحت و سقم مقاله به لحاظ علمی و حقوقی به عهده نویسنده عهده دار مکاتبات است.

۱۱- مقاله ترجمه شده، پذیرفته نمی شود.

۱۲- مقاله ها پس از بررسی و تصمیم هیأت تحریریه به وسیله سه نفر از استادان متخصص به صورت محرمانه داوری خواهد شد.

۱۳- فصلنامه حق رد یا قبول و نیز ویراستاری مقاله ها را برای خود محفوظ می دارد و از باز گرداندن مقاله های دریافتی معذور است.

۱۴- پس از چاپ مقاله یک نسخه از فصلنامه به هر یک از نویسندگان داده می شود.

۱۵- اصل مقاله ها رد یا انصراف داده شده پس از سه ماه از مجموعه آرشیو فصلنامه خارج خواهد شد و مجله هیچ گونه مسئولیتی در این ارتباط نخواهد داشت.

تلفن: ۲۲۲۹۱۲۷۹

وب سایت: www.ormr.modares.ac.ir

پیام نگار: j.impsc@modares.ac.ir



پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی



فصلنامه علمی - پژوهشی مرکز مطالعات مدیریت و توسعه فناوری دوره ۱۳، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۲، شاب: ۶۹۷۷-۲۲۲۸

- سخن سردبیر ۱
- بررسی نقش آگاهی زیست‌محیطی بر مدیریت منابع انسانی سبز با نقش میانجی رفتارهای سبز کارکنان و نوآوری سبز و تبیین نقش تعدیل‌گری رهبری خدمتگزار (کارکنان شرکت‌های فعال پتروشیمی منطقه پارس جنوبی) ۲۹
حیدر احمدی، الهام تنگستانی، حمیدرضا نعمت‌الهی
- شناسایی عوامل موثر بر پیاده‌سازی موفق سیستم هوشمندی کسب‌وکار در دانشگاه ۵۱
محمدامین اقلیمی، محمدحسین رونقی، مسلم علی محمدلو
- شناسایی پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار ۷۵
محمد رضا تقوا، محمدتقی تقوی‌فرد، ایمان ریسی واثانی، نورمحمد یعقوبی، حامد کرد
- واکاوی رویکردهای استراتژیک توسعه نوآوری در بخش کشاورزی هوشمند ایران با به‌کارگیری روش SIMUS ۱۰۵
سپهر جعفرپور، سیدحمید خدادادحسینی، اسداله کردنائیج
- عوامل موثر بر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان با رویکرد آراس فازی ۱۳۹
سیدکاظم چاوشی، فرشید خمویی، معظمه شکرالله تبار
- سرمایه‌گذاری در توسعه قابلیت‌های پژوهشی منابع انسانی: بررسی اثربخشی پایان‌نامه‌ها به‌عنوان یک ابزار اجرای خط‌مشی ۱۶۵
صدیقه کاظمی، فاطمه علیدوستی
- طراحی مدل ساختاردهی به بحران مالی سازمان تأمین اجتماعی با به‌کارگیری روش‌شناسی سیستم‌های نرم ۱۹۱
حسینعلی نجارپور، مجید نیلی احمدآبادی، مهدی محمدی‌نسب
- تحلیل تاریخی نهادهای تغییرات ساختاری وزارت آموزش و پرورش ۲۱۵
رضا واعظی، پریسا مکی، علی اصغر پورعزت، داود حسین‌پور
- برگه اشتراک ۲۳۷
- چکیده مقالات به زبان انگلیسی ۲۳۹

نظریه «خساست مقدس» در کشورداری: فهم پدیده، زمینه‌سازان و دستاوردهای آن

حسن دانائی فرد^{۱*}

استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

چکیده

کشورداری را فرآیند پویای حکمرانی، اداره امور عمومی و امور جاریه کشور تعریف کرده‌اند که در پرتو خط‌مشی‌های عمومی، راهبردهای بخش دولتی و رویه‌های حاکم بر عملیات روزمره ساحت‌های مختلف جامعه و تعاملی پویا با محیط بین‌الملل کلیت یکپارچه‌ای را شکل می‌دهد. آنچه این فرآیند را «به نیکویی یا به بدی» روح می‌بخشد، حاکمان، سیاستمداران، مدیران و کارکنان به‌عنوان «سرمایه انسانی» جامعه هستند. این انسان‌ها آنگاه که نسبت به کشور خود غیرت و احساس مالکیت روانشناختی آگاهانه پیدا می‌کنند در تصمیم‌گیری‌های خود، نسبت به «منابع عمومی کشور» حساس، دقیق و با حساب و کتاب می‌شوند و به عبارت دیگر دچار «حساسیت مقدس» در رفتار حکمرانی، مدیریتی و عملیاتی خود می‌شوند. فهم این پدیده، زمینه‌سازان و دستاوردهای آن هدف غایی این نوشته است.

واژه‌های کلیدی: کشورداری، حکمرانی، اداره امور عمومی، امور جاریه عمومی، خساست مقدس.



مقدمه

اگرچه بر سر هدف از اقامه حکومت و دولت در ادبیات زمامداری بحث و جدل‌های فراوانی وجود دارد ولی همه کشورها بر اساس قانون اساسی یا قوانین مادر خود، فرآیندی را تحت‌عنوان «کشورداری» طراحی کرده‌اند که در پرتو آن خط‌مشی‌هایی را برای راهبری اندیشه‌ای، رفتاری و گفتاری آحاد جامعه به سوی اهداف مصرح در قوانین اساسی وضع می‌کنند، سپس برای اجرای این خط‌مشی‌ها، راهبردهایی تنظیم و برای انجام عملیات اجرایی راهبردها، رویه‌ها، دستورالعمل‌ها، و آیین‌نامه‌هایی ... بر تار و پود همه امور جاریه کشور ساری و جاری می‌سازند. در این فرآیند، خط‌مشی‌های ملی که به‌عنوان سازکارهای اصلی حکمرانی ملی محسوب می‌شوند مجوز «تولید، توزیع، تخصیص و مصرف» منابع، سرمایه‌ها و بودجه عمومی، مجوز وضعیت حال و آینده کشور در همه ابعاد، راهبردها «مسیر اجرایی این مجوزها» و رویه‌ها «نحوه پیاده‌سازی این مجوزها در عمل» را رقم می‌زنند.^۱ خط‌مشی‌ها، راهبردها و رویه‌ها محمل «اندیشه‌ها، گفتارها و رفتارهای حاکمیتی، مدیریتی و عملیاتی مطلوب موردنظر حکومت در ساحت‌های تولید، توزیع، تخصیص و مصرف» منابع و سرمایه‌های ملی جامعه هستند.^۲ در مورد رفتار خط‌مشی‌گذاران، مدیران و کارکنان دولت که در ادبیات اداره امور عمومی از آنها به‌عنوان «مستخدمان عمومی» (public servants) یاد می‌شود فراوان بحث شده است. واژه «عمومی» در عبارت «خط‌مشی‌گذاری عمومی»، «اداره امور عمومی»، «خدمات عمومی» «مستخدم عمومی» هم در ادبیات غرب و شرق و هم در ادبیات اسلامی از قداست خاصی برخوردار است و نظریه‌های خاصی دارد.^۳ بر این اساس، عمومی یعنی متعلق به مردم،

۱. باید توجه داشت که خط‌مشی‌های عمومی صرفاً پول ملت را در زمان حال و آینده تخصیص نمی‌دهد بلکه همه ساحت‌های رفتاری، گفتاری و اندیشه‌ای کشور را در همه ابعاد تحت سیطره خود قرار می‌دهند. خط‌مشی‌ها رکن رکن هستی‌بخش به حکمرانی ملی هستند.

۲. منظور از منابع صرفاً پول ملت نیست... آبرو و اعتبار کشور، هویت و دین کشور، ارزش‌ها و باورهای مردمانش... آینده و دورنمایش... هم مد نظر است.

۳. به‌طور کلی پنج نگاه به واژه «عمومی» (public) در «اداره امور عمومی»، «خط‌مشی‌گذاری عمومی» و «حکمرانی عمومی» می‌توان ترسیم کرد: ۱- عمومی به‌عنوان گروه‌های ذینفع: نگاه تکثراگرا، ۲- عمومی به‌عنوان: مصرف‌کننده: نگاه انتخاب عمومی، ۳- عمومی به‌عنوان: نمایندگی عامه: نگاه تقنینی، ۴- عمومی به‌عنوان ارباب رجوع: نگاه خدمت‌رسانی، ۵- عمومی به‌عنوان شهروند (Fredrickson, 1991:396). در نگاه اسلامی از عمومی به‌معنای بندگان خدا یا امت یاد شده است (دانایی‌فرد ۱۳۹۶).



یعنی منفعت عامه، یعنی مصلحت جمع، یعنی بیت‌المال، یعنی همگانی، پس خط‌مشی‌گذاری، مدیریت و همین‌طور عملیات که به‌دست افراد سپرده می‌شود صبغه امانت به‌خود می‌گیرند.^۱ به‌طورکلی در نگاه اسلامی از عمومی به‌عنوان بیت‌المال یاد شده است.^۲ اگرچه بسته به فرهنگ سیاسی کشورها، القاب مختلفی به حکومت و دولت به‌عنوان حاملان حکمرانی، اداره امور و انجام عملیات جاریه داده شده است ولی در فرهنگ اسلامی و متون دینی از آن به‌عنوان «خادم، هادی، حامی» یاد می‌شود.^۳ در اسلام، حاکم خود را خادم و دوست و همدم مردم می‌داند و رسیدن به قدرت و حکومت را طعمه و فرصتی مغتنم برای ثروت‌اندوزی تلقی نمی‌کند (فلاح کلوکلائی ۱۳۸۴). براین‌اساس تصدی چنین پست‌هایی شایستگی‌های مهمی

۱. اداره امور عمومی، خط‌مشی‌گذاری عمومی، حکمرانی عمومی حوزه‌های مطالعاتی هستند که بر اساس اصول و ارزش‌های اخلاقی (و در حکومت اسلامی بر اساس اصول و ارزش‌های اخلاقی دینی) بنا شده‌اند. کلمه «عمومی» در این حوزه‌های علم و عمل مقدس تلقی می‌شود زیرا نشان‌دهنده محملی عمومی است که مردم به مستخدمان عمومی واگذار می‌کنند تا در پرتو آن به بهترین وجه به عامه مردم خدمت کنند. مقدس بودن کلمه «عمومی» در این واقعیت نیز متجلی می‌شود که خدمات عمومی (در قامت مدیر دولتی، خط‌مشی‌گذار عمومی، مستخدم دولتی) اغلب به‌عنوان نوعی رسالت انسانی متولیان محسوب می‌شود و نه اینکه به‌عنوان یک شغل تصور شود (Denhardt, ۱۳۹۷:۱). به گفته دنهارت (۱۳۹۷) تصدی این پست‌ها نوعی فرصت خدمتگزاری است تا کسب یک شغل برای امرای معاش؛

۲. بیت‌المال در اسلام به معنای خزانه‌داری‌ها و اموال مسلمانان تعریف شده است که به‌عنوان امانت در اختیار حاکمان جامعه قرار می‌گیرد. در قرآن کریم، در آیه ۵۸ سوره نساء آمده است: «إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَيْهِ أَهْلُهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ؛ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ؛ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا». «خداوند شما را به این امر می‌فرماید که امانت‌ها را به صاحبانشان برگردانید و هنگامی که در بین مردم داوری می‌کنید، با عدالت داوری کنید؛ خداوند به شما نصیحت می‌کند؛ خداوند شنوا و بیناست». لذا، بر اساس این آیه، بیت‌المال امانتی است که باید به عدالت مدیریت شود و از سوءاستفاده‌ها محافظت شود؛ امیرالمؤمنین (علیه‌السلام) هم می‌فرماید: «أَذِ الْأَمَانَةُ إِذَا أَتَيْتَ وَلَا تَنْهَمُ غَيْرَكَ إِذَا أَتَمَّنْتَهُ». «امانتی که به تو سپردند به صاحبانش برگردان و تو نیز کسی که او را امین و امانت‌دار خود دانستی مورد شک و اتهام قرار مده». (بحار، ج ۷۷، ص ۸۵).

۳. رفع نیاز حاجتمندان و کمک به ارباب رجوع، در جوامع حدیثی و منابع فقهی بخش‌های مستقلی به آن اختصاص داده شده است: «قضاء حاجه المؤمن»، «خدمة المؤمن»، «الاهتمام بامور المسلمين»، «الطاف المؤمن و اکرامه» برخی از عناوین این ابواب است. امام حسین علیه السلام هم می‌فرماید:

«اعلموا ان حوائج الناس اليكم من نعم الله عليكم فلا تملوا النعم فتتحول الى غيركم (مستدرک الوسائل، ج ۱۲، ص ۳۶۹): "بدانید نیازمندی‌های مردم که [به شما مراجعه می‌کنند] از نعمت‌های الهی است پس نعمت‌ها را افسرده نسازید [یعنی مبادا با رنجاندن مردم نیازمند کفران نعمت کنید] که این وظیفه خدمت‌رسانی به دیگران محول خواهد شد.



می‌طلبند که مهمترین آنها در فرهنگ دینی «امانت‌داری» است.^۱ امانت در اصل به معنای سکونت و آرامش قلب است و در اصطلاح، به معنای چیزی است که نزد غیر به ودیعه سپارند تا آن را برای سپارنده حفظ کند و سپس به وی برگرداند (طباطبایی، ج ۱۶، ۱۳۹۶، ص ۳۷۰). یکی از حقوق مردم، این است که حکومت در دست حاکم، امانتی است که مردم آن را به او سپرده‌اند و نقش حاکم، نقش یک «وکیل» و «امین صالح» و «راعی و نگهبان» و نقش مردم، نقش «موکل» و «صاحب حق و امانت» است و از این دو یعنی حکمران و مردم، اگر بناست یکی برای دیگری باشد، این حکمران است که برای توده مردم محکوم است، نه توده محکوم برای حکمران (مطهری، ۱۳۵۴، ص ۱۲۸). بدین معنا خط‌مشی‌گذار، مدیر یا مستخدم دولت باید مسئولیت و منصب پذیرفته شده را امانتی تلقی کند که بر اساس سلسله مراتب از خدا به ولی و از ولی به او واگذار شده است (اعرافی، ۱۳۸۰، ش ۲۶، ص ۲۶). اگر بپذیریم که در محمل‌هایی مانند خط‌مشی‌گذاری عمومی، اداره امور عمومی و عملیات امور عمومی در مورد منابع عمومی، بودجه عمومی یا بیت‌المال^۲، خط‌مشی‌گذاری، راهبرددنگاری و در نهایت فعل خرج کردن رخ می‌دهد، همه این اعمال صبغه عمومی دارند یعنی متعلق به همه مردم است و نوعی امانت تلقی می‌شوند (اعرافی ۱۳۸۰) پس در هنگام خط‌مشی‌گذاری، مدیریت و در نهایت مصرف این منابع، سرمایه‌ها یا بودجه عمومی باید: «حساس بود»، «سخت‌گیر بود»، «با حساب و کتاب بود»، «دقیق و وسواس بود»، «به دقت آنها را تخصیص داد»، «بی‌محابا تسلیم نکرد»، «مفت و به ثمن بخش نبخشید» به عبارت دیگر باید «خساست به‌خرج داد».^۳ اگرچه وقتی انسان‌ها نسبت به مال و منابع شخصی خود خساست بالایی نشان می‌دهند، یعنی نسبت به دخل و خرج شخصی خود بدون هدف و برنامه امساک افراطی

۱. قرآن کریم در آیه ۵۸ سوره نساء به موضوع امانت اشاره می‌کند و می‌فرماید: «إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا!» خداوند به شما فرمان می‌دهد که امانت‌ها را به صاحبانش بدهید!

۲. بیت‌المال به معنای خزانه‌داری‌ها و اموال مسلمانان است که به‌عنوان امانت در اختیار امام مسلمانان (و کارگزاران) قرار می‌گیرد. بیت‌المال مال عمومی است و باید به عدالت مدیریت شود و از سوءاستفاده‌ها محافظت شود. دارایی‌ها صرفاً دارایی فیزیکی مانند زمین‌ها، جنگل‌ها، نیروی انسانی و ... نیست ... هویت و اعتبار یک کشور ... نیز دارایی و بیت‌المال مردم آن کشور است.

۳. باید توجه داشت باید نسبت به همه نوع منابع و سرمایه‌های کشور (فیزیکی، معنوی، انسانی، فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، تکنولوژیک و ... حساس بود) زیرا متعلق به همه مردم ایران در زمان حال و آینده است.



می‌ورزند عملشان مذموم تصور می‌شود ولی نویسنده مدعی است خساست به خرج دادن در حفظ بیت‌المال ملت می‌تواند «مقدس»^۱ تصور شود اگر هدفمند و در راستای پاسداری از منابع و سرمایه‌های مردم و همین‌طور منطبق با دستورات خداوند برای خدمت به خلق خدا باشد نه کنز آنها که در ادبیات متداول و ادبیات دینی مذموم تصور می‌شود، هم چنانکه گاهی اوقات صفت مذموم «تکبر» می‌تواند عبادت تلقی شود.^۲ همین‌طور بخل ورزیدن هم در برخی شرایط می‌تواند امر مقدسی تلقی شود.^۳ خشم مقدس هم در ادبیات دینی ما به چشم می‌خورد.^۴ گفته می‌شود خشم مقدس، یکی از نشانه‌های اهل ایمان است.

۱. مُقَدَّس در لغت به معنی «پاک، پاکیزه، منزّه، پاک‌کرده، به پاکی یاد شده، و به پاکی خوانده شده» است. (لغت‌نامه دهخدا، سرواژه مقدس). براین اساس وقتی گفته می‌شود عملی مقدس شمرده می‌شود یعنی آن عمل، عمل خوب و پاک و محترمی شمرده می‌شود.

۲. اَلْتَّكَبُّرُ مَعَ الْمُتَّكِبِرِ عِبَادَةٌ (تکبر ورزیدن در برابر انسان متکبر عبادت است) (الفرقان فی تفسیر القرآن بالقرآن، ج ۲۶، ص ۴۹).

۳. پیامبر اکرم صلی‌الله علیه و آله خطاب به ابوذر می‌فرمایند: «یا اباذر! کن علی عمرک اشح علی درهمک و دینارک!»؛ ای ابوذر! بر عمر خویش بخیل‌تر از درهم و دینار باش. اگر کسی با زحمت و تلاش فراوان پولی فراهم ساخت، آیا آن را به آسانی در اختیار دیگری قرار می‌دهد؟ از آنجاکه برای تهیه آن زحمت فراوان کشیده است، مفت از دست نمی‌دهد و قدر آن را می‌داند. در مقابل ممکن است، بدون احساس اندکی زیان، ساعت‌ها عمر خود را در راه باطل صرف کند. به عبارت دیگر ممکن است، ما در صرف مالمان بخیل باشیم، اما در صرف عمر خود بخیل نیستیم؛ با اینکه ارزش مال با ارزش عمر برابری نمی‌کند. بنابراین، بخل داشتن نسبت به عمر، مسئله مهمی است که می‌توان از این فراز نورانی آن را برداشت کرد (مصباح یزدی ۱۳۹۱).

۴. خشم مقدس در کنترل عقل و شرع قرار دارد، درحالی‌که خشم شیطانی، در کنترل هوا و هوس قرار دارد. ازسوی دیگر، خشم مقدس توأم با برنامه و هدفی مقدس است، درحالی‌که خشم شیطانی برنامه و هدف مقدسی ندارد. همچنین خشم مقدس دارای حدود معینی است، درحالی‌که خشم شیطانی هیچ حد و مرزی را نمی‌شناسد (مکارم شیرازی پایگاه اطلاع‌رسانی ۱۳۷۹/۱۰/۲۹)؛ امام صادق (علیه‌السلام) هم می‌فرماید: «إِنَّمَا الْمُؤْمِنُ الَّذِي إِذَا غَضِبَ لَمْ يَخْرُجْهُ غَضَبُهُ مِنْ حَقٍّ، وَإِذَا رَضِيَ لَمْ يَدْخُلْهُ رِضَاؤُهُ فِي بَاطِلٍ!»؛ مؤمن کسی است که هرگاه خشمگین شود، خشم، او را از دایره حق خارج نمی‌کند، و هرگاه [از کسی] خشنود گردد، خشنودیش او را در باطل وارد نمی‌سازد. (پایگاه اطلاع‌رسانی ۱۳۷۹/۱۰/۲۹)؛ قرآن کریم هرگز اصل خشم را تخطئه نمی‌کند بلکه خشم‌های مقدس را می‌ستاید. اساساً خشم مقدس یکی از صفات الهی است که نام‌های قهار و جبار حضرتش به آن اشاره دارد. امام باقر (ع) در مورد ویژگی‌های شیعیان علی (ع) می‌فرماید: «إِذَا غَضِبُوا لَمْ يَظْلِمُوا!»؛ آن گرامی در سخن فوق نمی‌فرماید که شیعیان علی (ع) خشمگین نمی‌شوند؛ چراکه خشمگین



در ادبیات غربی هم در برخی موارد خساست به خرج دادن عین عقلانیت است.^۱ بر این اساس، خساست مقدس را می‌توان شاخصه رفتاری مهم «خطمشی‌گذاران، مدیران و کارکنان دولت در تولید، توزیع، تخصیص و مصرف» منابع، سرمایه‌ها و بودجه عمومی کشور دانست که نه تنها مانع نوآوری و شکوفایی نمی‌شود بلکه به‌کارگیری عالمانه و عادلانه منابع مردم را افزایش می‌دهد و از اتلاف این منابع جلوگیری می‌کند زیرا این نوع خساست هدفمند و آینده‌نگرانه و در راستای پاسداری از حال و آینده مردم است.

بر این اساس، از آنجایی که خطمشی‌گذاران، مدیران و کارکنان دولت امانت‌داران «منابع، سرمایه‌ها و بودجه عمومی» کشورند، «کاربست صحیح، به‌هنگام و اثربخش» چنین منابعی در راستای اهداف مردم کشور وظیفه اصلی آنها است. از این رو واگرایی اهداف این افراد با اهداف آحاد جامعه منجر به صدمات جبران‌ناپذیری به منابع عمومی می‌شود. اما اگر همگرایی در اهداف طرفین منجر به شکل‌گیری مالکیت روانشناختی در میان خطمشی‌گذاران، مدیران و کارکنان نسبت به اموال، منابع، سرمایه‌ها و بودجه‌های عمومی شود، طوری که این افراد منابع عمومی را مثل منابع شخصی خود تصور کنند که نسبت به «استفاده» از آنها به شدت امساک به خرج می‌دهند، یعنی دچار خست می‌شوند، بی‌تردید در پاسداری از بیت‌المال مردم نیز چنین خواهند کرد. با این توصیف، خساست مقدس در کشورداری یعنی در امر خطمشی‌گذاری، مدیریت و عملیات تولید، تخصیص، توزیع و مصرف بیت‌المال باید «به‌شدت سخت‌گیر بود، به‌شدت دقیق بود، باحساب و کتاب تصمیم‌گیری کرد، سریع تسلیم نشد»^۲ در نتیجه خطمشی‌گذاران، نباید خطمشی‌ای وضع کنند که صرفاً افرادی خاص از مزایای آن منتفع شوند،

شدن اگر متعادل و در راه حق باشد، نه تنها ناپسند نیست؛ بلکه پسندیده و مورد رضای حق هم خواهد بود. (پاک‌نیا ۱۳۸۸ ص ۸۵).

۱. وقتی خساست به خرج دادن در موارد ذیل رخ دهد مفید تصور می‌شود: (۱) صرفه‌جویی راهبردی (Strategic frugality) (باید محل خرج کردن را با دقت در اولویت‌ها تعیین کرد)، (۲) پس‌انداز برای اضطرارها (خساست در اینجا تضمین ثبات و امنیت مردم است)، (۳) جلوگیری از اتلاف منبع (وقتی می‌دانیم خرج کردن عین اتلاف است خساست در خرج کردن مقدس است)، (۴) احتراز از مصرف‌گرایی افراطی (وقتی هدف تمرکز بر اهداف معنادار و والا است خرج نکردن در جاهای دیگر خساست مقدس می‌توان تصور کرد). (Muradian, 2019).

۲. از این رو، می‌توان این ایده نظری را «نظریه سخت‌گیری، قناعت یا وسواس مقدس» در کشورداری هم نام‌گذاری کرد.



نباید خط‌مشی‌ای اقامه کنند که هزینه‌هایش نسبت به منافع حاصله از آن بیشتر است؛ نباید بی‌محابا، بدون حساب و کتاب مقرراتی وضع کنند که آبروی حکومت و دولت و کشور به خطر بیفتد، پول‌دارها پول‌دارتر شوند و فقرا فقیرتر؛ افرادی خاص بزرگ شوند و عده‌ای دیگر تحقیر شوند؛ منابع عمومی کشور در خطر نابودی قرار گیرند؛ وجه حکومت را در نزد عامه مخدوش سازد و سهم منابع بین‌المللی کشور در عرصه منابع بین‌المللی به مخاطره بیفتد، دارایی‌های کشور در کشورهای دیگر بلوکه شود؛ رابطه‌ای با کشور همسایه به مخاطره بیفتد و زیان‌های ناشی از آن گریبانگیر مردم و کشور شود؛ مدیران نباید افرادی را به استخدام درآورند که شایستگی تصدی پست دولتی ندارند، نباید بودجه‌های عمومی را بی‌محابا برای هرکاری تخصیص دهند، نباید فرایندها را چنان اصلاح کنند که وام‌های گرفته شده به خزانه برگشت داده نشود، در سطح امور جاریه کشور، هر کارمندی نباید در مصرف منابع عمومی، بودجه عمومی بی‌تفاوت باشد، سازمان را دچار مشکل کند، همکاران را عاصی کند، از اموال عمومی استفاده شخصی کند، نسبت به سلامت اموال عمومی حساس نباشد. نویسنده با غور در رفتار برخی از خط‌مشی‌گذاران، مدیران و کارکنان حکومت و دولت تلاش کرده است داستان نوعی پدیده رفتاری تحت‌عنوان «خساست مقدس» در کشورداری را مفهوم‌پردازی کند که اشاره به رفتاری حساس‌گونه، دقیق، عادلانه در «طراحی، تنظیم، اجرا، پایش و ارزشیابی خط‌مشی‌ها، راهبردها و اقدامات اجرایی» در «تولید، توزیع، تخصیص و مصرف منابع، سرمایه‌ها و بودجه عمومی» و در رفتارهای شغلی کارکنان حکومت و دولت دارد. در ادامه ضمن شرح زمینه‌سازان و دستاوردهای این رفتار مقدس و جلوات عینی آن رهنمودهایی برای خط‌مشی‌گذاران و مدیران و کارکنان دولت ارائه خواهد شد.

چیستی مقدس در خساست مقدس

به‌طور کلی واژه مقدس از قدس که در لغت به معنی پاکی و پاک می‌باشد، اخذ شده است. در یک نگاه کلی متداول وقتی امری مقدس تصور می‌شود که سوای مختصات فیزیکی‌اش آغشته به روح مذهبی یا معنوی باشد. هستار، مکان یا مفاهیمی که سوای خدمت یا ماهیت وجودیشان، الهام‌بخش مومنان به آن بوده و از احترام خاصی برخوردار هستند، مقدس تصور



می‌شوند. به‌عنوان مثال از معیارهای مقدس بودن یک فرد و خانه و محل زندگی او، تلاش او برای به‌دست‌آوردن روزی حلال می‌باشد که منجر به پاکیزگی و دوری از پلیدی‌ها می‌شود. در عین حال معیارهای مقدس بودن در قرآن بر پیوند امر مقدس با خداوند، پیامبران و اولیاء آن متمرکز هستند. اما در برخی موارد مقدس بودن برای توصیف امری استفاده می‌شود که برای تغییر اوضاع یا مداخله در شرایط عده‌ای حائز اهمیت بسیاری است. همین‌طور یکی از ویژگی‌های پدیده‌های مقدس احترام ویژه‌ای است که مردم به آنها قائل هستند. براین‌اساس اگرچه مفهوم مقدس بودن پیوند تنگاتنگی با باورها و اعمال مذهبی دارد ولی در یک فضای سکولار هم برای توصیف چیزهایی استفاده می‌شود که از اهمیت و ارزش بسیار والایی برخوردار است. با این حال، به‌طورکلی در متون دینی به‌خصوص دین مبین اسلام «امری مانند خدمت به خلق (بندگان خدا)» از آن جهت مقدس شمرده می‌شود که بر اساس قرآن کریم، احادیث و روایت بر «رسیدن به خدا از طریق خدمت به خلق» تأکید شده است.^۱ رهبران حکومت اسلامی ایران هم خدمت به خلق را محمل تقرب الهی می‌دانند.^۲ براین‌اساس منظور

۱. بر خدمت به خلق خدا، در فرهنگ قرآن و اهل بیت علیهم‌السلام، ارزش و ثواب فراوانی مترتب است. در قرآن کریم آمده است: «إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ» (سوره بقره، آیه ۱۹۵): خداوند متعال کسانی را که کار خیر و نیک انجام می‌دهند دوست می‌دارد و چقدر خوب است که انسان محبوب خدا باشد. پس با خدمت و کمک به همدیگر می‌توان به رضایت الهی و لذت‌های جاودان آخرت رسید.

امام حسن عسکری علیه‌السلام هم می‌فرمایند: «يَأْتِي غُلَمَاءُ شِيعَتِنَا الْقَوَامُونَ لِضَعْفِ مُجْتَنِبِي أَهْلِ وَلَايَتِنَا يَوْمَ الْقِيَامَةِ، وَالْأَنْوَارُ تَسْفُطُ مِنْ تِجَانِهِمْ عَلَى رَأْسِ كُلِّ وَاحِدٍ مِنْهُمْ تَاجٌ بَهَاءٌ، قَدْ أُثْبِتَتْ تِلْكَ الْأَنْوَارُ فِي عَرَصَاتِ الْقِيَامَةِ؛ (تفسیر الإمام العسکری علیه‌السلام، ص. ۳۴۵، ح. ۲۲۶): «آن دسته از علماء و دانشمندان شیعیان ما که در هدایت و رفع مشکلات دوستان و علاقه‌مندان ما تلاش کرده‌اند، روز قیامت در حالی وارد صحرای محشر می‌شوند که تاج کرامت بر سر نهاده و نور وی، همه‌جا را روشنایی می‌بخشد و تمام اهل محشر از آن نور بهره‌مند خواهند شد.»

امام حسن عسکری علیه‌السلام در جای دیگر می‌فرمایند: «خَصَلْتَانِ لَيْسَ فَوْقَهُمَا شَيْءٌ، الْإِيمَانُ بِاللَّهِ، وَنَفْعُ الْأَخْوَانِ»؛ (تحف العقول، ص. ۴۸۹): «دو خصلت و حالتی که بالاتر از آن دو چیز نیست، عبارت است از: ایمان و اعتقاد به خداوند، نفع رساندن به برادران دینی». پس خدمت به خلق همچون ایمان به خدا باعث صعود انسان به مقامات معنوی و جلب رضایت خداوند متعال می‌شود.

۲. رهبری نظام در جایی فرموده‌اند: «خدمت به خدا» یعنی چه؟ خدا که به خدمت من و شما احتیاجی ندارد؛ «خدمت به خدا» یعنی خدمت به زندگی، خدمت به مردم، خدمت به خلق‌الله، خدمت به پیشبرد اهداف؛ این وظیفه‌ی اساسی ما است که در دعاها [هم] تکرار شده، گفته شده. آنچه ما به آن می‌گوییم «احسان به مردم»، بخشی از این خدمت به مردم است: إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ، خب، [در باب] این احسان، یک روایتی هست از کلام امیرالمؤمنین (علیه‌السلام) که این را هم باز من از غررالحکم نقل می‌کنم؛ می‌فرماید: أَحَقُّ النَّاسِ بِالْإِحْسَانِ مَنْ أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْهِ وَبَسَطَ بِالْقُدْرَةِ يَدَهُ؛ (غرر الحکم و درر الکلم، ص ۳۸۷) همه باید احسان کنند، همه باید نیکوکاری کنند، خدمت کنند، اما آن که از همه شایسته‌تر است به این وظیفه آن کسی است که خدا به او قدرت کار داده، مثل شما. شما مدیرید؛ بعضی در اداره‌ی افکار مردم، بعضی در اداره‌ی کارهای مردم؛ این بسط ید است، این قدرت شما است. در جمهوری اسلامی، خدای متعال به مردم مؤمن این امکان را داده است که بر طبق آئین اسلام و بر طبق خواسته‌های اسلام بتوانند به مردم خدمت کنند؛ این بهترین فرصت است. پس این،



نویسنده از مقدس در این متن هم «مهم بودن عمل خساست در امر کشورداری در ساحت عمومی بودن و رتق و فتق امور عامه و هم ابتناء آن بر امر خداوند، ائمه و اولیاء او است زیرا بی‌تردید هدف عالیه خداوند از بعثت انبیاء الهی و اعزام ائمه به کره خاکی، هدایت مردم در راستای دستیابی به نوعی زندگی مادی و معنوی با کیفیت با طعم و بوی خدایی بوده است»^۱ و منظور از عمل خساست مقدس در اینجا یعنی «برخورد دقیق توأم با احترام بسیار بالا»، حساسیت نشان دادن و ممسک بودن خردمندانه نسبت به امر کشورداری (در ساحت حکمرانی، مدیریت و عملیات) که هم مورد احترام مردم است و هم مورد تأکید خدا، پیامبران و امامان. به عبارت ساده خساست افراد نسبت به منابع و سرمایه‌های عمومی کشور در ابعاد تولید، توزیع، تخصیص و مصرف (آنگاه که خط‌مشی‌ای اقامه می‌شود یا راهبردی علم می‌شود، یا کاری در عمل انجام می‌شود) یعنی برخورد محترمانه، مراقب‌گونه با بیت‌المال ملت، به نحوه‌ای که منابع و سرمایه‌های عموم در جای درست، زمان درست، راه درست، در قامت اهداف درست مصرف شود. این عمل مقدس است زیرا تجلی خوبی، پاکی و هدف‌جویی والا است. بر این اساس، همان‌طور که افراد نسبت به خرج بودجه و مصرف منابع خود به شدت حساس بوده و تلاش می‌کنند ارزان‌ترین راه و در عین حال با کیفیت‌ترین راه را برای رسیدن به اهداف خود برگزینند و به اصطلاح عامیانه در مصرف پول و اموال خود خسیس باشند، حاکمان، خط‌مشی‌گذاران، مدیران و کارکنان دولت نیز بایستی در مصرف امانت خود (یعنی بودجه و منابع عمومی) خست به‌خرج دهند، اگرچه خست امری مذموم تصور می‌شود همان‌طور که تکبر امری مذموم است ولی به‌نظر نویسنده، خساست در حفظ بودجه، منابع و سرمایه عمومی، می‌تواند مقدس تصور می‌شود زیرا «دقت و سواس‌گونه در توزیع تخصیص و مصرف منابع» امری قابل احترام، خوب، پاکیزه و بسیار مهم تصور می‌شود چون بر سرنوشت مردم و مسلمانان در جامعه اسلامی بسیار تأثیرگذار است همان مردمی که گفته می‌شود راه تقرب الهی خدمت به آنهاست. بر این اساس در جامعه اسلامی پاسداری از بیت‌المال مسلمین

مهم‌ترین کار ما است؛ مهم‌ترین مایه‌ی امتحان الهی ما است؛ و خدای متعال ما را امتحان می‌کند. (بیانات رهبری در جمع مسئولان ۱۴۰۲/۰۱/۱۵)

۱. بعثت بدین معنا است که خداوند کسانی را به پیامبری برمی‌انگیزد تا وحی الهی را به انسان‌ها برسانند و هدایت آنان را به سوی کمال شایسته انسانی در دست گیرند. (پژوهشکده تحقیقات اسلامی، ۱۳۸۶: ۱۶۰).



با دقت و حساسیت بالا امری محترم و حائز اهمیت توصیه شده، پس مقدس تصور می‌شود، زیرا هدفش احتراز از بخشیدن به ثمن بخش منابع عمومی، زایل کردن منابع بودجه عمومی و پاسداری از امانتی تحت عنوان حق الناس است، از این رو در اسلام حق الناس و پاسداری دقیق از آن و رعایت آن عبادت تلقی می‌شود.^۱ و مطول‌ترین آیه قرآن در مورد حق الناس است (گفتاری از استاد قرائتی درباره حق الناس ۵-۹-۱۳۹۰ یادداشت پژوهی در تسنیم) پس در پاسداری از بیت‌المال باید خسیس بود. اگرچه این خساست در فضای مدیریتی متداول می‌تواند منفی تصور شود ولی «عمومی» بودن قیدی است بر «حکمرانی عمومی، اداره امور عمومی، انجام امور عمومی» که امانت بودن آن دقت‌مندی بسیار بیشتری از منابع خصوصی طلب می‌کنند، به‌خصوص برای مسلمانان که «حق الناس» را امری مقدس می‌دانند و تجاوز به آن را «گناه بزرگی» تصور می‌کنند. باید توجه شود که حق الناس، فقط اختلاس، دزدیدن و اتلاف مال مردم نیست، بلکه بردن آبروی مردم نیز حق الناس است؛ حق الناس آبرویی، شدیدتر و زیان‌بارتر از حق الناس مالی است. چراکه مردم مال و جاه را برای آبرو می‌خواهند و اگر آبرو نباشد، مال و ثروت چه فایده‌ای دارد؟ پس خساست همیشه بر امساک در منابع مالی تأکید ندارد. براین اساس خساست در حفظ بیت‌المال نه در حد افراطی بلکه در حد معقول امری ممدوح و مقدس قلمداد می‌شود. به‌طور خلاصه خساست مقدس یعنی این که متولیان امر در عرصه حکمرانی (خط‌مشی‌گذاری)، مدیریت (راهبردگذاری)، عملیات (رویه‌گذاری) بی‌محابا تصمیم‌گیری نکنند، بی‌حساب و کتاب هزینه برای کشور نتراشند، سریع تسلیم سهم‌خواهی نشوند، آبروی افراد را مخدوش نکنند، نیروهای انسانی کشور را به سرعت از قطار انقلاب پیاده نکنند یا به گفته رهبری نظام: «جذب حداکثری و دفع حداقلی» داشته باشند، شائبه در دارایی‌های شخصی خود ناشی از امکانات دولتی در اختیار ایجاد نکنند، مو از ماست بکشند،

۱. امام صادق (ع) می‌فرماید: "مَا غِبَدَ اللَّهُ بَشِيءَ أَفْضَلَ مِنْ أَدَاءِ حَقِّ الْمُؤْمِنِ" (الكافی، ج ۲، ص ۱۷۰): عبادتی بهتر از پرداخت حق الناس نیست. در عبادت‌ها عبادتی بالاتر از حق الناس نیست؛ امام جعفر صادق (علیه السلام) در جای دیگر می‌فرماید: "مَا غِبَدَ اللَّهُ بَشِيءَ أَفْضَلَ مِنْ أَدَاءِ حَقِّ الْمُؤْمِنِ": هیچ عبادتی بالاتر از ادای حق مؤمن نیست. (بحار، ج ۷۴، ص ۲۴۲)؛ امیرالمؤمنین (علیه السلام) نیز می‌فرماید: "جَعَلَ اللَّهُ سُبْحَانَهُ حَقَّوْنَ عِبَادِهِ فَقَدَّمَ لِحَقَّوْفِهِ": خداوند سبحان حقوق بندگان را مقدمه رسیدن به حقوق خود قرار داده است. (فهرست غرر الحکم، ص ۷۷)؛



نسبت به اموال، منابع، دارایی‌ها و بودجه عمومی حساس باشند، به شدت از داشته‌های عمومی پاسداری و مراقبت کنند، یعنی در خرج کردن از جیب مردم «خسیس» باشند زیرا چنین خساستی مقدس است.

چیستی خساست مقدس در کشورداری

همانطور که گفته شده است فرآیند کشورداری دارای سه ساحت اصلی: حکمرانی، اداره امور عمومی و عملیات است. حکمرانی با اتکاء به خط‌مشی‌های عمومی، اداره امور عمومی در پرتو راهبردها و عملیات جاریه به کمک انواعی از رویه‌ها اهداف مورد نظر خود را دنبال می‌کند. خساست در ساحت حکمرانی یعنی اقامه خط‌مشی‌هایی، تنظیم مقرراتی، تدوین استانداردها و برپایی نظام‌هایی از پاسخگویی - عملکرد که «بار اداری کمتری بر دوش مردمان کشور بر جای می‌گذارد» ولی مسائل بیشتری را حل می‌کند. در نتیجه مسائلی باید در دستور کار حکومت قرار گیرد که حل آن سرنوشت تعداد بیشتری از آحاد ملت را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد، زیرا وقت و انرژی مقامات و خدمت‌گزاران صبغه عمومی دارد نمی‌شود در اتلاف وقت ملی گشاده‌دست بود و بی‌خیال. اگرچه مسائل عمومی صبغه ساخت اجتماعی دارند ولی خساست مقدس در خط‌مشی‌گذاری با دخالت دلسوزانه در ساحت اجتماعی مسائل، مسائلی را به گفتمان حل ملی می‌کشاند که اوضاع و احوال تعداد بیشتری از افراد کشور را بهبود می‌دهد، یا تسکین می‌بخشد. همین‌طور خساست مقدس در خط‌مشی‌گذاری به دنبال کاوش بدیل‌هایی است که با کمترین هزینه بیشترین دست‌آورد را برای مردم به ارمغان بیاورد، یعنی در انتخاب بدیل‌های خط‌مشی سخت دقت می‌کند، حساب و کتاب خساست‌مندی در پیش می‌گیرد تا اوضاع بیشتری را به یمن منابع قلیلی بهبود دهد. ابزارهایی برای اجرای خط‌مشی‌های تنظیمی ابداع و تنظیم می‌کند که کمترین تعارضی با هم دارند و با سرعت بیشتری اهداف خط‌مشی‌ها را محقق می‌سازد. برای اجرای این خط‌مشی از راه انداختن دستگاه‌ها، سازمان‌ها، قرارگاه‌ها، گروه‌ها و مفت‌خواران اجرایی احتراز می‌کند، این نوع احتراز مقدس است. در پایش اجرای خط‌مشی‌های عمومی سخت‌گیرانه برخورد می‌کند. پایش قبل، حین و بعد از اجرا را متعهدانه پیگیری می‌کند و ارزشیابی خط‌مشی‌ها در نیل به اهداف خود را به دقت انجام می‌دهد و در



نهایت اگر خط‌مشی‌های اجرایی در حال انحراف از مسیرند به موقع آنها را تغییر می‌دهد و در شرایطی خاص اگر خط‌مشی‌هایی جز هزینه‌زایی چیزی برای مردم در بر ندارند آنها را خاتمه می‌دهند. به راحتی از حق مردم نمی‌گذرد.

خساست مقدس در اداره امور عمومی یعنی طراحی ساختارهایی در بخش دولتی که هزینه اداره کشور را کاهش می‌دهد، یعنی ساری و جاری کردن فرآیندهایی در ساختاری که بار اداری را بر دوش شهروندان کم می‌کند، یعنی به‌کارگیری فناوری‌هایی در تار و پود بخش دولتی که ضمن سرعت‌بخشی امور عمومی کشور هزینه‌های عمومی جامعه را کاهش می‌دهد، یعنی استخدام نیروهای انسانی در بخش دولتی با دقت و وسواس، احتراز از توصیه‌های استخدامی در بخش دولتی، پرهیز از تورم نیروهای انسانی در سازمان‌های دولتی، به هدر ندادن سرمایه‌گذاری‌ها در نیروی انسانی دولتی، بی‌جهت استخدام نکردن نیرو در سازمان‌های دولتی و حکومتی. همین‌طور در برقراری رابطه مناسب بین سیاست و اداره، خساست مقدس یعنی درجه‌ای از دخالت سیاست در اداره را باید جایز دانست که بار هزینه‌های عمومی بر جامعه را کاهش می‌دهد و منافع عمومی را پاسداری می‌کند. خساست مقدس در پاسداری از فرهنگ اداری بخش دولتی یعنی ترویج ارزش‌ها، باورها و نمادهایی در بخش دولتی که باعث ارتقاء منافع عمومی و حفظ منابع عمومی می‌شود. پس خساست مدیران دولتی در ساخت ساختار، فرآیند، منابع انسانی، فناوری، فرهنگ، رابطه سیاست- اداره آنجایی مقدس تصور می‌شود که رفتار آنها منابع عمومی را به‌شدت پاسداری کند. این خساست از آن جهت ممدوح است که منشاء حفظ، بهره‌برداری بهنگام و درست و آینده‌نگرانه در تولید، مصرف منابع، سرمایه‌ها و بودجه عمومی است و از آن جهت که پاسدار امانت عمومی است مقدس قلمداد می‌شود. همان‌طور که گفته شد این نوع خساست از آن جهت مقدس است که «محترم بوده و عملی پاک محسوب می‌شود و برای پاسداری از منافع عمومی کشور از اهمیت والایی برخوردار است و بر اوضاع و احوال مردم تأثیرگذار است». خساست مقدس در مورد رفتار کارکنان دولت نیز صادق است. او باید در زمان، انرژی و هزینه‌های عمومی در انجام امور محوله به‌عنوان مستخدم دولت خسیس باشد (یعنی چراغی به ناروا روشن نمی‌کند، لامپی نابهنگام روشن نمی‌کند، برگ کاغذی به ناروا مصرف نمی‌کند، کالایی به ناروا خریداری نمی‌کند، مسافتی به ناروا با وسیله حمل‌ونقل عمومی طی نمی‌کند و ...).



جلوات عینی خساست مقدس در کشورداری

خساست مقدس در عرصه حکمرانی ملی وقتی رخ می‌دهد که «نمایندگان مجلس با توجه به تعداد نیروی انسانی مشغول به کار در دولت و تعداد نیروی کار مورد نیاز و تعداد افرادی که هر ساله بازنشسته می‌شود، دولت را بر اساس خط‌مشی‌ای مکلف به استخدام نیروهای انسانی جدید می‌کند نه این که بر اساس سهم‌خواهی حزبی و جناحی و جلب رأی رأی‌دهندگان، ۵۰۰ هزار نیرو را به سازمان‌های دولتی تزریق می‌کند بدون اینکه دولت بتواند تعداد معادل را از نیروهای فعلی دولت بکاهد یا معادل آن بازنشسته شده باشند». خساست مقدس در خط‌مشی‌گذاری عمومی یعنی این که «خط‌مشی رتبه‌بندی معلمان طوری تنظیم شود که هزینه‌های عمومی کشور را به بهای ارتقاء کیفیت آموزش و پرورش دانش‌آموزان افزایش دهد نه صرفاً حقوقی به حقوق معلمانی افزوده شود که سال‌ها در مدیریت معیشت خود مانده‌اند و افزایش جدید حقوق صرفاً آن‌ها را به سطح عادی از اقتصاد زندگی برمی‌گرداند که اگر تورم کنترل شود برای چند صباحی وضعیت جدیدی را تجربه می‌کنند». خساست مقدس در خط‌مشی‌گذاری عمومی در عرصه «پرداخت یارانه‌ها» یعنی «این خط‌مشی به تولید نقدینگی به‌عنوان منشاء تورم کمک نکند و از طرف دیگر شرایط زندگی را برای مردم بهتر کند، نه این که ۴۸ هزار تومان در ماه واریز به حساب شهروندان شود و با افزایش بهای آب، برق، گاز و ... چند برابر آن را از شهروندان دریافت کرد». خساست مقدس در خط‌مشی‌گذاری یعنی «وزیر را به‌خاطر اینکه سهمیه خودرو به نمایندگان اختصاص نداده استیضاح نکنند»، خساست مقدس در خط‌مشی‌گذاری یعنی «اجازه بدهیم همه کسانی که در کشور حق شرکت در انتخاب کردن شغل مقدس معلمی دارند مشمول جذب در آموزش و پرورش شوند نه این که خط‌مشی‌ای محرمانه ابلاغ شود که عده‌ای خاص مشمول جذب در آموزش و پرورش شوند». خساست مقدس در «خط‌مشی برون‌سپاری امور در سازمان‌های دولتی یعنی واگذاری امور به پیمانکارانی با کیفیت در عرصه‌های خدماتی (برای مثال نظافت، آشپزخانه، ایاب و ذهاب، فضای سبز و ...)، یعنی واگذاری پروژه‌های عمرانی به افرادی که پول ملت را در حد بهینه مصرف می‌کنند نه این که به سفارش نمایندگان مجلس، وزراء یا سایر مسئولان کشوری یا لشکری پروژه چند



میلیاردی بدون برگزاری مناقصه به افرادی خاص واگذار می‌شود». خساست مقدس در خط‌مشی‌گذاری عمومی آموزش عالی «یعنی این که اجازه ندهی با رشد قارچ‌گونه دانشگاه‌هایی بازاری، چوب حراج بر عالی‌ترین سطح کسب دانش متعارف کشور زده شود». برخی از نمونه‌های عینی را می‌توان در روزنامه و نشریات و اخبار صدا و سیما دید که تجلی حساسیت به بیت‌المال و نمونه‌های عینی خساست مقدس در کشورداری است.^۱

خساست مقدس در اداره امور عمومی یعنی به «دانشگاه‌های بازاری اجازه ندهی مدرک عالی‌ترین سطح تحصیلات تکمیلی را به بهای اخذ پول مصادره کنند». خساست مقدس در اداره امور عمومی یعنی «پروژه‌های ناتمام کشور را به پایان رسانیدن و احتراز از افتتاح آغاز پروژه‌های جدید برای جلب رأی». خساست مقدس یعنی این که در واگذاری شرکت‌ها و دارایی‌های دولت ارزش واگذاری کم برآورد نشود، کارخانه دارای ارزش چند صد میلیاردی به دوستان هم باندی به چند ده میلیاردی فروخته نشود؛ خساست مقدس در اداره امور عمومی یعنی «اجازه داده نشود فرودگاهی در شهری برپا شود که اقتصادی نیست، دانشگاهی در شهری افتتاح شود که دانشجو ندارد، بیمارستانی در شهری برپا شود که پزشکی ندارد، رشته‌هایی در دانشگاه‌ها دایر نشوند که مشاغلی در کشور برای آنها وجود ندارد، ساختاری در سازمان‌های دولتی یا شرکت‌های دولتی طراحی نشود که نماینده مجلس بازمانده از مجلس در آن جای گیرد، فرآیندی در امور اداری تعبیه نشود تا عده‌ای از ورود به دولت منع شوند، با وجود کارکنان مازاد در سازمان‌های دولتی، نیروی شرکتی به‌عنوان نگهبان وارد سازمان نشوند و در

۱. سازمان بازرسی مانع واگذاری سهام دولت از سوی «پتروشیمی باختر» شد/ بازگشت ۱۹۰۰۰ میلیارد تومان به بیت‌المال (خبرگزاری نسیم ۱۸ شهریور ۱۴۰۲ - ۱۴:۱۶)؛ ورود سازمان بازرسی به واگذاری پتروشیمی خلیج‌فارس: سازمان بازرسی کل کشور طی نامه‌ای خواستار تجدیدنظر در واگذاری بلوک ۱۲ درصدی شرکت هلدینگ صنایع پتروشیمی خلیج‌فارس در بازار بورس شد. (۱۴۰۰ خبری: ۵۷۴۶۱ ۱۴۰۱-۰۱-۱۰: ۱۱:۲۹). به این عبارات توجه کنید: دهه بازگشت هزاران میلیارد به بیت‌المال: اقدامات قوه قضاییه: بازگشت بیش از ۳ هزار میلیارد از اختلاس ۳ هزار میلیاردی؛ برگشت ۱۸۰۰ میلیارد در پرونده بابک زنجانی؛ بازگشت بیش از ۴ هزار میلیارد از تعاونی‌های اعتباری؛ بازگشت ۳۰ هزار میلیارد تومان مالیات معوق؛ بازگشت ۳۰ هزار میلیارد تومان از وام‌های معوق؛ بازگشت ۷۰۰ میلیارد تومان از «مش قربانعلی»؛ ده‌ها هزار میلیارد تومان دیگر در بازگشت اراضی؛ (روزنامه خراسان ۱۴۰۰/۰۲/۲۱)؛ مدیر کل تعزیرات گیلان خبر داد؛ بازگشت بیش از ۲۸ میلیارد ریال ارز به بیت‌المال (۹ شهریور ۱۴۰۰، ۱۱:۳۰)؛ دادستان اراک: ۸۰۰ میلیارد ریال معوقه‌های بانکی به بیت‌المال برگردانده شد (۲۹ خرداد ۱۳۹۳، ۱۵:۴۴)؛



ادامه به‌عنوان کارشناس پشت میز اداره سازمان دانشگاهی جلوس نکنند و سپس با اخذ مدرکی از دانشگاه‌های بازاری به یمن توصیه‌های سیاسی به‌عنوان عضو هیئت علمی به‌کار گرفته نشوند، همراهانی به‌عنوان همراه رئیس‌جمهور، رئیس‌مجلس، وزراء در سفرهای خارجی با پول ملت به تفریح در نیویورک نپردازند، شرکت‌های دولتی به محملی برای جبران خدمات به اعضا ستاد هبه نشوند و میلیاردها ریال سرمایه‌گذاری کنند ولی سالانه ۵ میلیارد بازده درو کنند، مجوزی برای تأسیس بانک‌هایی ندهند که «از هیچ، پول خلق کنند» و از قبل آن ۳۰۰۰ واحد مسکونی انبار کنند و مردم کشور را به بی‌پناهی محض دچار کنند. حساسیت مقدس در اداره امور عمومی یعنی «این که معاون یک رئیس‌جمهور از بیم کنار رفتن از پست سیاسی خود مجوز تزریق کارکنان جدید به دستگاه‌های دولتی و عمومی کشور بدون توجیه صادر نکند، افزایش حقوق کارکنان دستگاهی خاص در بخش دولتی را بدون توجیه نپذیرد، توصیه نمایندگان مجلس، وزراء و ... به جذب نیروی جدید یا اعطاء پست سازمانی جدید به دستگاه‌های دولتی و اداری کشور که هزینه‌های هنگفتی بر آحاد مردم می‌گذارد نپذیرد و توصیه‌ها را در پوشه‌ای بایگانی کند، اجازه فعالیت غیر مجاز در فضای مدیریتی و اداری کشور به سازمان‌های فاقد شایستگی ندهد». حساسیت مقدس در اداره امور عمومی یعنی «اجازه ندهید فردی به‌عنوان هیئت علمی دانشگاه به‌کار گرفته شود که حداقل شایستگی‌های لازم را ندارد ولی توصیه‌های سیاسی قوی آن را توصیه می‌کنند»، حساسیت مقدس در اداره امور عمومی یعنی «بیت‌المال مردم ابزار مطرح شدن برای اغراض سیاسی، ورود به مجلس، ارتقاء به پست‌های بالاتر، تقویت اقوام، همسایگان و دوستان و همشهریان و هم‌جناحی‌ها قرار نگیرد». حساسیت مقدس در مقام کارمند دولت یعنی «در هنگام کار در سازمان دولتی سهام معامله نشود، آب تصفیه سازمان دولتی برای مصرف خانواده استفاده نشود چون کارمند در خانه دستگاه تصفیه ندارد، از پول سازمان برای میهمانان پذیرایی افراطی نشود، آبروی همکار مخدوش نشود، از پاکت‌های نامه سازمان برای دوستان پیام تسلیت ارسال نشود، از تلفن سازمان برای مقاصد شخصی استفاده نشود، بدون انجام کاری تقاضای اضافه کار نشود، اتاق کار خود به فرزند خود اختصاص داده نشود تا برای شرکت در کنکور آماده شود، برای ضربه زدن به همکار دست به تخریب زده نشود». اگر بخواهیم بدانیم آیا این رفتار (یعنی حساسیت



مقدس) در فعل خطمشی‌گذاران، مدیران و کارکنان دولت وجود دارد یا خیر باید با ابزارهایی مشخص کرد که آیا: خطمشی‌گذاران در شناسایی مسائل نیازمند به خطمشی عمومی، در صورت‌بندی بدیل‌های خطمشی، در تمهیدات اجرا، در پایش خطمشی‌ها، در ارزیابی عملکرد خطمشی عمومی، منابع عمومی، بودجه عمومی، آینده کشور، وضعیت مردم، موفقیت یا شکست سایر خطمشی‌ها، هویت و آبروی کشور را با وسواس، با دقت کامل، با حساب و کتاب آینده‌نگارانه، با حساسیت کامل مدنظر قرار داده‌اند یا خیر. این حالت در مورد وضع مقررات و استانداردها و سبک و سیاق‌های پاسخگویی از عملکرد زیردستان هم صادق است. همین‌طور آیا مدیران دولتی در برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و کنترل برنامه‌های اجرای خطمشی‌های عمومی، راهبردها را «با حساسیت کامل، با دقت و وسواس، با حساب و کتاب، و سخت‌گیرانه تدوین کرده‌اند یا خیر؟ و در نهایت آیا کارکنان مستقر در سازمان‌های دولتی کارها، وظایف و امور محوله را با وسواس، با حساب و کتاب آینده‌نگارانه انجام می‌دهند یا خیر؟

بایستی توجه داشت که میزان ارزیابی حساسیت مقدس در رفتار خطمشی‌گذاری، مدیران و کارکنان صبغه برداشتی دارد که می‌تواند از جانب مردم و مراجعه‌کنندگان یا حتی برداشت خود خطمشی‌گذاران، مدیران و کارکنان از همدیگر باشد.

زمینه‌سازان شکل‌گیری خساست مقدس در خطمشی‌گذاران، مدیران و کارکنان دولت

۱- زمینه‌سازان دانشی و بینشی: برای شکل‌گیری خساست مقدس در مستخدمان

حکومت و دولت بایستی دانش و بینش لازم نسبت به پدیده کشورداری در آنها وجود داشته باشد. براین‌اساس خطمشی‌گذاران، مدیران و کارکنان دولت قبل از ورود به حکومت و دولت باید دوره‌های آموزشی لازم را گذرانده باشند وگرنه کسی که در رشته مدیریت بازرگانی، صنعتی، فناوری اطلاعات، ادبیات فارسی، عربی، زبان انگلیسی، جغرافیا و ... علوم مهندسی، علوم پایه، پزشکی و علوم غریبه آموزش دیده و آشنا نیست که فلسفه حکومت، دولت به‌طوراعم و به‌طوراخص در نگاه اسلامی



چیست؟ منفعت و مصلحت عامه به چه معناست؟ نمی‌داند که معنای شغلش «خدمتگزار عمومی» (public servant) است؛ حکمرانی، مدیریت اداره امور عمومی چیست؟ با مفهوم «عمومی» در عبارات حکمرانی عمومی، اداره امور عمومی، امور عمومی آشنا نیست چگونه می‌تواند امور عمومی را در قامت «خطمشی‌گذار، مدیر دولتی و کارمند دولت» انجام دهد. براین‌اساس کسی که پستی را در حکومت (به‌طورخاص اسلامی) تصدی می‌کند که فلسفه، عمل و شیوه‌های تحقق آن را نمی‌داند، بی‌تردید نمی‌تواند پاسدار خوبی برای منابع و منافع عمومی کشور باشد. از این رو در متون اسلامی هم پذیرفتن کاری از جانب فرد مسلمان که شایستگی آن را ندارد مزمووم شمرده شده است.^۱ این نکته در کلام رهبری کشور هم به چشم می‌خورد.^۲ براین‌اساس برای شکل‌گیری تعهد به منافع ملی و خساست مقدس در خطمشی‌گذاران، مدیران و کارکنان دولت، آموزش کشورداری می‌تواند منشاء تولید

۱. رسول خدا صلی الله علیه و آله در مذمت فردی که مسئولیتی را بدون داشتن شایستگی لازم می‌پذیرد، فرمود "مَنْ تَوَكَّلَ عَمَلًا وَهُوَ يَغْلُمُ أَنَّهُ لَيْسَ لَهُ بِأَهْلٍ، فَلْيَتَوَكَّلْ مَقْعَدَهُ مِنَ النَّارِ". یعنی هر که ریاست و مسئولیتی را بپذیرد و بداند که اهلیت آن را ندارد، در قبر و قیامت جایگاه او پر از آتش خواهد شد. (الذهبی، ج ۱۰۱-۱۲۰، ص ۲۸۵)؛ رسول خدا صلی الله علیه و آله در روایتی دیگر فرمود "مَنْ تَقَدَّمَ عَلَى قَوْمٍ مِنَ الْمُسْلِمِينَ وَهُوَ يَرَى أَنَّ فِيهِمْ مَنْ هُوَ أَفْضَلُ مِنْهُ فَقَدْ خَانَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَالْمُسْلِمِينَ". (یعنی هر که جلودار - مسئول - عده‌ای از مسلمانان شود، در حالی که می‌داند در بین مسلمین فردی بهتر از او وجود دارد، پس خائن به خدا، رسولش و مسلمانان خواهد بود).

۲. نگاه اسلام به زمامداران و مسئولان جامعه، بسیار سخت‌گیرانه است، چنان نیست که قبول مسئولیت امتیازی ویژه قلمداد شود و مردم از هر سو برای رسیدن به آن بشتابند. مسئولیت در اسلام، امانتی الهی است. امیرالمؤمنین (علیه‌السلام) در نامه ۵ نهج‌البلاغه خطاب به اشعث بن قیس - از کارگزاران حضرت در منطقه آذربایجان - این‌گونه می‌فرماید: "وَإِنْ عَمَلَكَ لَيْسَ لَكَ بِطُعْمَةٍ وَلَكِنَّهُ فِي غُثِّكَ أَمَانَةٌ".

یعنی حکمرانی برای تو طعمه نیست بلکه امانتی بر عهده‌ات است، رهبرانقلاب در این باره خطاب به مسئولین می‌فرمایند: «مسئولیت و منصبی که در نظام اسلامی داری، طعمه و سرمایه و کاسبی نیست - اشتباه نشود - مسئولیت در نظام اسلامی باری بر دوش انسان است که باید آن را به خاطر هدف و نبیتی تحمل کند». (بیانات در خطبه‌های نماز جمعه تهران ۱۳۷۹/۰۹/۲۵). برداشت صحیح از مسئولیت اسلامی این‌چنین است. وقتی انسان نگاه امانت‌دارانه به مسئولیت داشته باشد، ابتدا باید قدرت پذیرش امانت و عمل به تعهدات آن را در خود ببیند و سپس خود را در معرض قبول مسئولیت قرار دهد، «بعضی‌مان این جوری هستیم - به مجرد اینکه یک مسندی، یک جایی، یا خالی می‌شود یا ممکن است خالی بشود، فوراً چشم میدوزیم که برویم آنجا! خب شما اول نگاه کن ببین میتوانی یا نمیتوانی». (بیانات پیش از آغاز جلسه درس خارج فقه درباره ثبت‌نام افراد در انتخابات مجلس ۱۰/۰۹/۱۳۹۸).



دانش و بینش لازم تصور شود. کسی که بدون «سواد کشورداری وارد حکومت و دولت می‌شود» مومن به اهداف عالیه حکومت اسلامی نیست، هرچند ممکن است دلسوز باشد زیرا هر کاری برای انجام نیازمند دانش و بینشی است که بی‌تردید بدون آن کارها در پرتو شعور متعارف انجام خواهد شد نه بر اساس دانش تایید شده که ممکن است نتیجه آن اقامه خط‌مشی‌هایی باشد که آینده کشور را تریک سازد، مردم را ناامید کند و منابع عمومی را هدر دهد، یا نتیجه آن راهبردهایی باشد که خسران جبران‌ناپذیری بر یک کشور تحمیل کند، یا نتیجه آن انجام غلط امور محوله‌ای باشد که منجر به نارضایتی و بی‌اعتمادی عامه مردم نسبت به حکومت شود. در نتیجه پذیرش مسئولیت در دولت و حکومت بدون سواد کشورداری خیانت به یک ملت است و «ریسک آبروریزی» حکومت را به شدت بالا می‌برد زیرا چنین افرادی احتمال این که خط‌مشی‌ای وضع کنند که نه تنها قاچاق ارز در پستوهای خانه‌های شهروندان را کاهش ندهد، بلکه به افزایش آن دامن زند، نه تنها قاچاق کالاها را کم نکند بلکه به افزایش آن منجر شود، نه تنها ارزش پول ملی را بالا نبرد بلکه ارزش آن را فروکاهد، نه تنها حجاب و عفاف ملی را تقویت کند بلکه به کاهش آن دامن زند، نه تنها مصرف بنزین را کم نکند بلکه قاچاق آن را کماکان افزایش دهد، نه تنها مسکن را ارزان نکند بلکه آن را دچار تورم نجومی کند، نه تنها دانش و علم را در کشور ارتقاء ندهد، بلکه عالی‌ترین درجه علمی در کشور را مصادره به شهریه کند، فرهنگ ملی- اسلامی را در شهرها و روستاها مخدوش سازد، زیرا احتمال این که راهبردهایی اقامه کنند که پروژه‌های نیمه‌تمام ملی در سراسر کشور لحظه‌به‌لحظه افزایش یابند، کارکنان از کار کردن در بخش عمومی مقدس متنفر شوند، بودجه‌های عمومی جابه‌جا استفاده شوند، شرکت‌های دولتی خلوت‌گاه هواداران حزبی شود، سرمایه‌گذاری‌های چند صد میلیاردی به سود سالانه چند ده‌میلیاردی منجر شود، شهروندان را با مشقت و لگد از سازمان خود به بیرون پرت کند، فرآیندهای کاری را چنان مطلوب سازد که تصویر دولت و حکومت را مخدوش شود، بازنشسته‌های دولت را به کار برگرداند و جوانان متعهد و پراورژی را از ارتقاء به پست‌های بالاتر باز دارد، برای هواداران حزبی وام‌های نجومی جور کند، ارتقاءها و انتصابات اداری را



سیاست‌زده کند و برای اقوام، دوستان و همشهریان خود پست‌هایی دست‌وپا کند؛ زیرا احتمال دارد کارکنانی که از سواد کشورداری برخوردار نیستند، ارباب رجوع را، شهروندان را صاحب مملکت نداند و او را درگیر و داری‌های ادارات سازد، اموال عمومی را مراقبت نکند، درصدی از وام‌های اعطایی را از آن خود کند، اگر کاری برای مستحقی انجام می‌دهد سهم‌خواهی کند، اگر دولت می‌خواهد دانشگاهی، سازمانی، شرکتی را در یک شهر استقرار دهد بر سر انتقال آن به شهر خود لابی کند، به عمد و از روی نیت نخواهد کاری برای شهروندان انجام شود، دچار بیکاری پنهان باشد ولی از دریافت حقوق بدون کار لذت ببرد، راهبردهای سازمانی را نادیده بگیرد و بر سر انجام امور توسط دیگران مانع‌تراشی کند یا همگان را به زیرکاردرویی نظامند دعوت کند. بی‌تردید عمل چنین افرادی ریسک آبرو و اعتبار یک کشور، یک بخش، یک سازمان یا یک شغل مقدس عمومی را افزایش می‌دهد زیرا بدون دانش پیشین، کاری درست انجام نمی‌شود. هر کاری بر دانشی ابتناء دارد چه دانشی مبتنی بر شعور متعارف، چه دانش آکادمیک، موفقیت اولی امری تصادفی است ولی دومی مبتنی بر دقت‌مندی آکادمیک است، از این رو کسی که نظریه کار را نمی‌داند لاجرم آن کار را نمی‌تواند خوب انجام دهد.

۲- **پیش‌آیندهای شخصیتی و فردی:** در بسیاری از کشورهای جهان مراکزی به‌عنوان «کانون‌های ارزیابی» وجود دارند که افراد علاقه‌مند برای ورود به بخش دولتی پس از گذراندن آزمون‌های خاص ارزیابی می‌کنند و کیفیت آنها برای ورود به عرصه کشورداری را محک می‌زنند زیرا بخش دولتی ماهیتی متفاوت با بخش خصوصی دارد پس افراد خاص خود می‌طلبند (Kernaghan, & Langford, 1990, Mulgan, 2000). رابرت دنهارت در کتاب در جستجوی معنای خود (Denhardt, 1993)، از مدیران موفق دولتی برخی کشورها می‌پرسد رمز موفقیت شما چه بوده است؟ آنها در پاسخ به این پرسش پنج راهبرد را زیربنای موفقیت خود می‌دانند که اصلی‌ترین آن این بود که: «ما خود را وقف خدمت به مردم کرده‌ایم»، ما خدمت به هم‌نوعان خود را دوست می‌داریم اگرچه با کار در بخش خصوصی حقوقی چند برابر می‌توانیم دریافت کنیم.



براین اساس بخش دولتی چه در ساحت حکمرانی، چه در بعد مدیریتی و چه در کارهای تخصصی افرادی می‌طلبد که:

- ۱- نسبت به ارزش‌های مصرح در قانون اساسی کشور حساسیت دارند؛
- ۲- امانت‌دار متعهد هستند زیرا همه پست‌های دولتی امانت عمومی است که برای مدتی به افراد واگذار می‌شوند؛
- ۳- مردم‌دوست و با گذشت هستند؛ زیرا می‌دانند که پست آنها متعلق به مردم است و آنها خادم مردم هستند؛
- ۴- از کبر اداری و تبختر شغلی حذر می‌کنند زیرا معتقدند مستخدم در برابر ارباب بایستی متواضع، فروتن و مودب باشند؛
- ۵- تبعیت‌پذیری از قوانین عمومی را اخلاقی می‌دانند زیرا چنین قوانینی به صورت دموکراتیک (و در کشور ما بر ارزش‌های اسلامی نیز استوار است) وضع شده‌اند؛
- ۶- دارای «انگیزه خدمات عمومی» بالایی هستند زیرا خدمت به عامه مردم را، امری مقدس می‌داند که در متون دینی فراوان به آنها توصیه شده است؛
- ۷- پایبند به اصول حرفه‌ای هستند زیرا رمز موفقیت خود را در انجام کارهای تخصصی خود و در احترام به همکاران، ارباب‌رجوع و مافوق‌های خود می‌دانند؛
- ۸- از رفتارهای پرخاشگرانه نسبت به شهروندان، همکاران و مافوق‌های خود احتراز می‌کنند زیرا فضای عمومی را فضای مهربانی و عطوفت می‌دانند؛
- ۹- از ویژگی اندیشیدن موشکافانه برخوردارند زیرا نسبت به جزئیات کار خود و توفیق در کار بسیار حساسیت دارند؛
- ۱۰- دچار خساست مقدس در خط‌مشی‌گذاری، راهبردهایی و تنظیم رویه‌های کاری در بخش دولتی هستند زیرا پاسداران منابع عمومی هستند.

دستاوردهای خساست مقدس در کشورداری

هر پدیده‌ای رفتاری را می‌توان بر روی طیفی از حالت کم تا حالت افراطی ترسیم کرد. برای مثال پدیده تعارض در سطح ملی، سازمانی و تیمی را در نظر بگیرید. تضارب یا تعارض



افراطی جامعه، سازمان یا تیم را از حرکت سازنده باز می‌دارد و تضارب آراء یا تعارض کم نوعی رکود یا بی‌حرکتی بر کشور، سازمان یا تیم مستولی می‌سازد. میزانی از تعارض که عملکرد کشور، جامعه یا سازمان یا تیم را ارتقاء می‌دهد تعارض سازنده نام‌گذاری کرده‌اند (هچ ۲۰۱۸: ۴۷۵). این نکته در مورد خساست به‌عنوان یک پدیده رفتاری در عرصه حاکمیتی، مدیریتی یا کاری تخصصی نیز صادق است. خساست مقدس، خساستی است رفتاری که کیفیت خط‌مشی‌ها، راهبردها و رویه‌های کاری در بخش حکمرانی، مدیریت دولتی و امور جاریه کشور را به‌صورت پویا حفظ می‌کند. بنابراین خساست مقدس در خط‌مشی امور خارجه یا به اصطلاح متداول سیاست خارجه به این معنا نیست که «فرآیند مذاکرات بین‌المللی» یک کشور چنان درگیر وسواس و دقت‌مندی افراطی شود که سال‌ها به درازا بینجامد و فرصت بهره‌مندی از غنای آن از دست برود و نه هم به معنای تصمیم‌گیری چند دقیقه‌ای قوای سه‌گانه کشور در مورد یک خط‌مشی حیاتی در عرصه بین‌المللی است طوری که یک طرف همه تعهدات خود را انجام دهد ولی طرف دیگر از زیر بار تعهدات خود شانه خالی کند. خساستی که در کشورداری مقدس تصور می‌شود که هزینه‌های حکمرانی، مدیریت و امور جاریه کشور را در حد بهینه و حساب شده‌ای مصرف می‌کند، از این رو منابع عمومی و ملی که متعلق به همه مردم است به دقت محترم شمرده و حفظ می‌شود. بر این اساس خط‌مشی‌گذاران به شدت نگران هزینه‌های خط‌مشی‌های خود هستند، مدیران به شدت نسبت به هزینه‌های تحمیلی راهبردهای خود بر جامعه دغدغه دارند و کارکنان دولت از ویژگی مراقبه نسبت به تأثیر رفتار خود بر منابع و سرمایه‌های عمومی برخوردارند. به عبارت ساده مستخدمان عمومی (چه در قامت خط‌مشی‌گذار، چه مدیر و چه کارکنان) برای هر رفتار تصمیمی خود به دقت حساب‌گرند، به وسواس مراقبت تا منابع عمومی در جای دقیق خود، در زمان مناسب خود و به سیاق مناسب خود مصرف شود. چنین رفتاری تبعات متعددی در سطح ملی، سازمانی و فردی دارد که می‌توان به برخی از آنها به شرح ذیل اشاره کرد.

پیآمدهای اقتصادی: حفظ خساست مقدس در خط‌مشی‌گذاری‌ها، وضع راهبردها و تنظیم رویه‌ها بار هزینه‌ای کشور را در حد مناسبی نگه می‌دارد و بودجه‌های عمومی در جای مناسب خود و به روشی مناسب و در زمان مناسب مصرف خواهد شد. بدین ترتیب منابع عمومی کشور برای نسل‌های آتی باقی می‌ماند و ناترازی بودجه کاهش پیدا می‌کند، حاکمان مجبور به



اجرای خط‌مشی‌های پنهانی نمی‌شوند و کشور در رقابت با سایر کشورها قدرت رقابت پیدا می‌کند زیرا خساست مقدس مانع رخ دادن اختلاس‌های هزار میلیاردی در دستگاه‌های کشوری و غارت اموال عمومی در قالب پروژه‌های خصوصی‌سازی یا انتصاب افراد بی‌تخصص و بی‌تعهد به‌عنوان خط‌مشی‌گذار و مدیر در شرکت‌های دولتی یا انتصاب به‌عنوان استاندار، فرماندار یا بخشدارانی می‌شود که صرفاً در ستادهای انتخاباتی رئیس‌جمهور فعال بوده‌اند می‌شود و اجازه نمی‌دهد نیروهای انسانی بی‌کیفیت در دستگاه‌های دولتی به‌کار گرفته شوند و در نتیجه مانع تورم هزینه‌های حقوق و دستمزد در سازمان‌های حکومت و دولت می‌شود.

پیامدهای سیاسی: حفظ خساست مقدس در کشورداری ریسک‌های سیاسی خط‌مشی‌ها، راهبردها و اقدامات جاریه کارکنان دولت را کاهش می‌دهد، یعنی مشارکت مردم در عرصه‌های همکاری با حکومت، همراهی مردم در پرداخت مالیات، مشارکت مردم در اجرای خط‌مشی‌های عمومی را تهدید نمی‌کند بلکه غنا می‌بخشد. اعتماد عمومی به حکومت را ارتقاء می‌دهد و پیوند سیاسی مردم با حکومت را تقویت می‌کند. از طرف دیگر خساست مقدس حاکمان و خط‌مشی‌گذاران و مدیران طمع‌ه دست‌اندازی به بیت‌المال مردم را در اذهان خواهانی که صرفاً برای برای برداشتن سهم خود از سفره انقلاب وارد عرصه سیاسی می‌شوند را کاهش می‌دهد زیرا پیشاپیش می‌دانند که در این کشور دستبرد به خزانه ملت خیلی سخت است زیرا قفل و زنجیری که بر درب ورودی آن زده شده سخت است که به‌راحتی باز شود، در نتیجه هرکسی برای تجربه هوا و هوس سیاسی و لذت بردن از شهوت سیاسی وارد عرصه سیاسی نمی‌شود.

پیامدهای روانشناختی: خساست مقدس در کشورداری روح امید، عزت نفس، باور به دولت‌مندی را در آحاد ملت افزایش می‌دهد. شادی و نشاط ملی را رقم می‌زند زیرا ملتی که حاکمان آن دچار خساست مقدس می‌شوند کمتر ملت را بدهکار می‌کنند و بیشتر مردم را نوید خدمت‌های بیشتری می‌دهند، مالکیت روانشناختی شهروندان به کشور، حکومت و دولت را ارتقاء می‌دهند زیرا یقین دارند حاکمانشان، خط‌مشی‌گذارانشان، مدیرانشان و کارکنان دولتشان نسبت به «پول و منابع ملت» خود حساس هستند و مراقب آنها هستند. البته اگر بتوانند دوراندیشی حساب شده را در مردم خود ایجاد کنند و وعده‌های توخالی ندهند.



پیآمدهای اجتماعی - فرهنگی: حساست مقدس در کشورداری «فرهنگ شهروند فاضل بودن» در جامعه را شکل می‌دهد زیرا مردم می‌دانند که حاکمان آنها نسبت به مردم، منابع آنها و اموال آنها حساس هستند و به شدت از آنها مراقبت می‌کنند، پس آنها نیز خیابان‌ها را، ساختمان‌ها، درختان را، هموطنان خود را، شغل خود را، کار خود را طوری پاسداری می‌کنند که رفتار حساست مقدس حکمرانان، مدیران و کارکنان را تقویت کنند. شهروندان فاضل حاصل خط‌مشی‌ها، راهبردها و اقدامات فاضلانه متولیان امور عمومی هر کشوری هستند. بنابراین حساست مقدس مسئولان کشور، فضای اجتماعی و فرهنگی کشور را به سمت همدلی، خیرخواهی، تشریک مساعی بین مردم، اعتماد اجتماعی و همکاری مستمر مردم و حکومت سوق می‌دهد.

نتیجه‌گیری

بی‌تفاوتی نسبت به منابع و سرمایه‌های ملی هر کشور را می‌توان در خط‌مشی‌ها، راهبردها و رویه‌های حاکم بر جامعه دانست که با «دقت و وسواس دلسوزانه» برپا نشده‌اند. کسانی که عهده‌دار هدایت جامعه به سمت اهداف مصرح در قانون اساسی کشور هستند بایستی در تصمیم‌گیری‌ها در عرصه خط‌مشی‌گذاری، راهبردگذاری و رویه‌گذاری حساست مقدس را سرلوحه رفتار خود قرار دهند. این پدیده به رفتار متوازنی از دقت و مراقبت در توزیع، تخصیص و مصرف منابع عمومی از جانب صاحبان حکومت و دولت دارد که نه خست افراطی مذموم را و نه بی‌تفاوتی افراطی را به چنین منابعی در پیش می‌گیرند، بلکه خط‌مشی‌گذاران، مدیران و کارکنان دولت در وضع خط‌مشی‌ها، راهبردها و رویه‌ها به شدت مراقب حق و حقوق شهروندان هستند، یعنی تصمیم‌های عمومی را بدون حساب و کتاب اتخاذ نمی‌کنند، منابع کشور را بی‌جهت مصرف نمی‌کنند، آنها را هدر نمی‌دهند. براین اساس به شدت از منابع مالی، فیزیکی، انسانی، روانی، اجتماعی، فرهنگی کشور مراقبت می‌کنند، تا هر منبعی در جای درست، زمان درست و سیاق درست استفاده شوند. در نگاه اسلامی حفظ بیت‌المال مسلمین مورد تأکید فراوان قرار دارد، از این رو عمل حساست به‌خرج دادن در حکمرانی و مدیریت و به‌کارگیری منابع ملی مقدس تصور می‌شود زیرا هم در نگاه اسلامی



عمل ثوابی است و هم اهمیت زیادی در فراز و فرود کیفیت زندگی شهروندان دارد. اگرچه واژه خساست و خسیس بودن در فرهنگ ایرانی و حتی اسلامی مذموم است ولی داشتن روحیه حساسیت شدید و منطقی نسبت به بیت‌المال نه تنها مذموم نیست بلکه امری مقدس می‌تواند محسوب شود. اگر کسی با داستان علی (ع) و عقیل برادرش را آشنا باشد نیک می‌داند که خساست بالای علی (ع) نسبت به بیت‌المال را می‌توان در رفتار آن امام در برخورد با برادرش دید. پس باید نسبت به توزیع، تخصیص و مصرف بیت‌المال خساست مقدس به‌خرج داد و از رویکرد حاتم طایی در اداره امور جامعه اسلامی حذر کرد. این پدیده را می‌توان در قالب یک ایده نظری مطرح کرد، آنچه در این نوشته دنبال شد؛ اما واژه نظریه در قاموس علوم متعارف دارای قداست خاصی است و نزدیک شدن به آن قدری که نه بلکه فراوان دشوار است زیرا کسانی که در فلسفه تحصیل‌گرایی معمول می‌اندیشند معتقدند باید ابعاد، مولفه‌ها، نشانه‌ها و جزئیات پدیده تئوریزه شده را ترسیم کرد و حرکت رفتاری آن را در آزمایشگاه به قامت آزمایش درآورد، از این رو تا زمانی که نظریه‌پرداز به این حد از یقین نرسیده است نبایستی مدعی نظریه‌ای شود. این رویکرد در علوم اجتماعی تحصیل‌گرا هم باب است اما نویسنده مدعی است می‌شود ایده نظریه اولیه‌ای که تصویری از رفتار پدیده را برای خواننده ترسیم می‌کند مطرح کرد و قبض و بسط آن را (theory elaboration)^۱ به پژوهش‌های بعدی نویسنده یا دیگران واگذار کرد. بنابراین نویسنده مدعی یک نظریه سفت و سختی که در قالب علوم متعارف مطرح می‌شود نیست بلکه مدعی است این پدیده را در رفتار برخی از خط‌مشی‌گذاران، مدیران و کارکنان حکومت و دولت در ایران دید. به گفته صاحب‌نظران (Dyer & Wilkins, 1991) برای تولید یک نظریه خوب «گفتن داستان خوب یک رفتار بهتر است تا ساخت سازه‌های بهتر»^۲. برخی از این خط‌مشی‌گذاران مدیران و کارکنان بنا به باورهای دینی خود نسبت به «تخصّص، توزیع و مصرف منابع، و سرمایه‌های عمومی (هم فیزیکی و مالی و هم غیر فیزیکی و غیرمالی) به شدت حساسند، حساب و کتاب

۱. این مقاله ارزشمند را بخوانید:

Fisher, G., & Aguinis, H. (2017). Using Theory Elaboration to Make Theoretical Advancements. *Organizational Research Methods*, 20(3), 438-464.

۲. این مقاله ارزشمند را بخوانید:

Dyer Jr, W. G., & Wilkins, A. L. (1991). Better stories, not better constructs, to generate better theory: A rejoinder to Eisenhardt. *Academy of management review*, 16(3), 613-619.



دارند، دست و دلبازی به خرج نمی‌دهند، سخت‌گیرند، به عبارت دیگر حساسیت به خرج می‌دهند (با دقت و وسواس سختگیری می‌کنند). نویسنده به‌عنوان یک پژوهشگر و مدیر در سازمان‌های دولتی ایران با انجام مصاحبه‌هایی با این افراد ایده «حساسیت مقدس» را مطرح کرده است و هدفش ترویج رفتارهایی در بخش دولتی است که می‌تواند این بخش را از سایر بخش‌ها متمایز سازد. نظریه روایتی این رفتار می‌تواند توسط دیگران بسط داده شود. اگر این ایده نویسنده با تجربه برخی از خوانندگان از رفتار برخی از خط‌مشی‌گذاران، مدیران و کارکنان همسویی داشته باشد نویسنده به هدف خود رسیده است و اطمینان حاصل می‌کند که این پدیده به کرات در رفتار برخی از متولیان امور حکومتی و دولتی فراوان به چشم می‌خورد.^۱

منابع و مأخذ

- [۱] اعرافی، ع. نگرش به حکومت و مدیریت از منظر امام علی (ع). روش‌شناسی علوم انسانی، ۷ (۲۶)، (۱۳۸۰)، ۲۲-۴۵.
- [۲] بحارالانوار
- [۳] پاک‌نیا، ع. امام محمد باقر علیه‌السلام سرچشمه دانش. قم: فرهنگ اهل‌بیت (علیهم‌السلام)، (۱۳۸۸).
- [۴] تحف‌العقول
- [۵] تفسیر الإمام العسکری علیه السلام

۱. رفتار رهبری نظام اسلامی ایران و برخی از سران نظامی، سیاستمداران، خط‌مشی‌گذاران کشور در برخورد با برخی پیمان‌های بین‌المللی و تعامل با برخی کشورها ممکن است از نظر برخی از افراد دشمن تراشی یا لجاجت سیاسی در عرصه جهانی یا منزوی کردن کشور در بازهای جهانی تبلیغ شود ولی در نگاه برخی انسان‌های دور اندیش و آشنا با کشورداری این رفتار نوعی «سخت‌گیری یا همان حساسیت مقدس» در پاسداری از کشور و جوهره حکومت اسلامی تلقی می‌شود که تجلی حساسیت به‌خرج دادن، هوشمندی راهبردی، دقت‌مندی و وسواس آینده‌نگارانه‌ای است که یک حاکم یا خط‌مشی‌گذار بایستی در دفاع از کیان کشورش در رفتار و گفتار خودش نشان دهد و گرنه تاریخ گذشته تاراج سرزمینی کشور تکرار خواهد شد (عهدنامه گلستان را مرور کنید). این گفته نافی تعامل سازنده با دیگر کشورها نیست بلکه به هوشیاری در معامله بر سر منابع و سرمایه‌های یک کشور اشاره دارد که امری مقدس تلقی می‌شود.



- [۶] دانایی فرد، ح. به سوی چارچوبی برای مطالعه مدیریت دولتی اسلامی بخش ۲: مضامین کلیدی و چارچوب پیشنهادی. دوفصلنامه مطالعات دین، معنویت و مدیریت، ۵(۱۰)، (۱۳۹۵)، ۱۶۰-۱۳۷.
- [۷] دنهاوت، رابرت بی. نظریه‌های مدیریت دولتی. ترجمه سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد. تهران نشر صفار، (۱۳۹۷).
- [۸] الذهبی، ش. تاریخ الاسلام، (۱۴۱۰).
- [۹] طباطبایی، سیدم. ترجمه تفسیرالمیزان، ترجمه سیدمحمدباقر موسوی همدانی، ج ۴، دفتر انتشارات اسلامی، (۱۳۷۴).
- [۱۰] غرر الحکم
- [۱۱] گفتاری از استاد قرائتی درباره حق الناس ۵-۹-۱۳۹۰ یادداشت پژوهی در تسنیم
- [۱۲] فلاح سلوک‌لایی، م. سیمای کارگزاران دولت اسلامی از منظر امام علی. معرفت، ۹۳: (۱۳۸۴)، صص ۱۱۸-۱۰۲.
- [۱۳] قران کریم
- [۱۴] الکافی
- [۱۵] لغت‌نامه دهخدا
- [۱۶] مستدرک الوسائل
- [۱۷] مصباح یزدی، م. ره‌توشه: پنندهای پیامبر (صلی‌الله علیه و آله) به ابوذر/ تحقیق و نگارش: کریم سبحانی. قم: انتشارات مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی، (۱۳۹۱).
- [۱۸] مطهری، م. سیری در نهج‌البلاغه. تهران: انتشارات صدرا، (۱۳۵۴).
- [19] Frederickson, H. G. Toward a theory of the public for public administration. *Administration & Society*, 22(4), (1991), 395-417.
- [20] Denhardt, R. B. *The pursuit of significance: Strategies for managerial success in public organizations*. New York: Wadsworth Publishing Company, (1993).
- [21] Dyer Jr, W. G., & Wilkins, A. L. Better stories, not better constructs, to generate better theory: A rejoinder to Eisenhardt. *Academy of management review*, 16(3), (1991), 613-619.
- [22] Kernaghan, K., & Langford, J. W. *The responsible public servant*. Halifax: Institute for Research on Public Policy, (1990).



- [23] Mulgan, R. Public servants and the public interest. *Canberra Bulletin of Public Administration*, (97), (2000) , 1-4.
- [24] Muradian, R. Frugality as a choice vs. frugality as a social condition. Is de-growth doomed to be a Eurocentric project?. *Ecological Economics*, 161, (2019) , 257-260.
- [25] Hatch, M. J. Organization theory: Modern, symbolic, and postmodern perspectives. New York: Oxford University Press, (2018).

حسن دانایی‌فرد

۱۴۰۲/۶/۱۵

بررسی نقش آگاهی زیست‌محیطی بر مدیریت منابع انسانی سبز با نقش میانجی رفتارهای سبز کارکنان و نوآوری سبز و تبیین نقش تعدیل‌گری رهبری خدمتگزار (کارکنان شرکت‌های فعال پتروشیمی منطقه پارس جنوبی)

حیدر احمدی^{۱*}، الهام تنگستانی^۲، حمیدرضا نعمت‌الهی^۳

۱- استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده کسب‌وکار و اقتصاد، دانشگاه خلیج فارس بوشهر، بوشهر، ایران.

۲- کارشناسی‌ارشد مدیریت بازرگانی، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده کسب‌وکار و اقتصاد، دانشگاه خلیج فارس بوشهر، بوشهر، ایران.

۳- کارشناسی‌ارشد مدیریت دولتی، گروه رهبری و سرمایه انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

پذیرش: ۱۴۰۲/۳/۲۵

دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۱۲

چکیده

هدف: آگاهی زیست‌محیطی به میزان اطلاعات افراد درمورد مسائل محیط‌زیست و عوامل مؤثر در گسترش آن و شناخت از چگونگی رفتار برای بهبود معضلات تعریف شده است. هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر آگاهی زیست‌محیطی بر مدیریت منابع انسانی سبز با نقش میانجی رفتارهای سبز کارکنان و نوآوری سبز و تعدیل‌گری رهبری خدمتگزار است.



روش‌شناسی: پژوهش از نوع هدف کاربردی و از حیث جمع‌آوری داده، توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری ۸۰۰۰ نفر از کارکنان شرکت‌های فعال پتروشیمی منطقه پارس جنوبی و نمونه آماری ۳۷۰ نفر بود. برای به‌دست‌آوردن پایایی متغیرهای پژوهش از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. برای سنجش برازش مدل مفهومی پژوهش و فرضیه‌ها از روش حداقل مربعات جزئی (Smart pls) استفاده شد.

یافته‌های پژوهش: نتیجه پژوهش نشان می‌دهد که آگاهی زیست‌محیطی بر رفتار سبز کارکنان، نوآوری سبز و مدیریت منابع انسانی سبز تأثیر معناداری دارد. رفتار سبز کارکنان بر مدیریت منابع انسانی سبز تأثیر معناداری دارد، اما تأثیر نوآوری سبز بر مدیریت منابع انسانی سبز تأیید نشد. رفتار سبز کارکنان نقش میانجی میان مدیریت منابع انسانی سبز و آگاهی زیست‌محیطی دارد، اما نقش میانجی نوآوری سبز و تعدیلگر رهبری خدمتگزار میان مدیریت منابع انسانی سبز و آگاهی زیست‌محیطی تأیید نشد.

نوآوری پژوهش: پژوهش بررسی شده به مدیران یاری می‌رساند تا فرایند انتخاب، استخدام و آموزش سبز را در دستورکار قرار دهند و آگاهی منابع انسانی را در حوزه زیست‌محیطی تقویت کنند سپس با به‌کارگیری نقش میانجی رفتار سبز کارکنان، نوآوری سبز و تعدیلگر رهبری خدمتگزار، به‌شکل‌گیری فضای دوست‌دار محیط‌زیست کمک کنند.

واژه‌های کلیدی: آگاهی زیست‌محیطی، مدیریت منابع انسانی سبز، نوآوری سبز، رفتار سبز کارکنان و رهبری خدمتگزار.

۱- مقدمه

محیط به‌عنوان یک مانع اصلی رشد اقتصادی است و یکی از مباحث مهم، پایداری محیطی در کشورهای توسعه‌یافته و یا در حال توسعه محسوب می‌شود [۱؛ ۲]. تقریباً یک قرن و نیم توسعه صنعتی جهانی مشکلات زیست‌محیطی بسیاری را در بسیاری از کشورها ایجاد کرده است [۳؛ ۴]. این فرایندهای صنعتی و آثار مخرب آنها محیط‌زیست جهانی و همچنین رفاه اقتصادی و اجتماعی را تهدید می‌کند. این امر نیازمند توجه عمومی به مسائل زیست‌محیطی یا سبز است [۵؛ ۶]. به‌طور خاص، خطرهای مسائل زیست‌محیطی باعث شده است که چندین صنعت در سال‌های گذشته تمایل خود را به تمرکز بر عملکرد سبز نشان دهند و شروع به



آموزش کارکنان خود در زمینه آگاهی زیست‌محیطی و رفتار سبز کنند [۷؛ ۸]. پژوهشگران موضوعات مختلف سبز را مورد مطالعه قرار داده‌اند، از جمله مدیریت سبز، مدیریت منابع انسانی سبز، سیاست‌های سبز، نوآوری سبز و رفتارهای سبز [۹؛ ۱۱]. در میان این مطالعات، نقش شیوه‌های مدیریت منابع انسانی سبز و سبک‌های مختلف رهبری در نتایج زیست‌محیطی برجسته بوده است. چندین پژوهشگر روی این حوزه تمرکز کرده‌اند [۱۲؛ ۱۴]. برای موفقیت در سیاست‌های مدیریت منابع انسانی سبز نقش ارزش‌های فردی کارکنان نیز مهم است. ارزش‌های فردی بر نگرش‌ها و رفتارهای فردی تأکید می‌کند [۱۵]. ارزش‌های سبز مانند رفتار سبز و نوآوری سبز نیز محصول توسعه پایدار است که به‌طور عمده به نگرش‌های فردی و رفتارهای توسعه پایدار اشاره دارد [۱۴]. مدیریت منابع انسانی سبز مبتنی بر دیدگاه دوست‌دار محیط‌زیست است. هدف آن ترویج آگاهی زیست‌محیطی است و کارکنان را تشویق به رفتارهای سبز و نوآوری‌های سبز می‌کند تا کار خود را به بهترین شکل ممکن انجام دهند [۴؛ ۱۶]. علاوه بر این، مدیریت منابع انسانی سبز بر آموزش نیروی کار در مورد اهداف زیست‌محیطی و ایجاد مزیت رقابتی براساس ملاحظه‌های زیست‌محیطی تمرکز دارد [۱۷؛ ۱۸]. با ارجاع به سیاست‌ها و اصول آگاهی زیست‌محیطی، سیستم مدیریتی مانند مدیریت منابع انسانی سبز نیازمند تقویت تعهد کارکنان به محیط‌زیست و کار گروهی در این زمینه و جذب، پاداش‌دادن، تشویق به رشد شخصی و آموزش کارکنان در راستای اهداف زیست‌محیطی سازمان است که نقش رهبری خدمتگزار در راستای اجرای این سیاست‌ها و تعهد به وجه اجتماعی شرکت را نشان می‌دهد [۱۹؛ ۲۰]. به‌طور خاص، رهبری خدمتگزار به‌عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار تعدیل‌کننده روابط بین مدیریت منابع انسانی سبز و آگاهی زیست‌محیطی شناسایی شده است [۲۱؛ ۲۲]، درحالی‌که مدیریت منابع انسانی سبز و رفتارهای سبز با در نظر گرفتن و به‌حداقل رساندن نگرانی‌های زیست‌محیطی با حفاظت از محیط‌زیست و جامعه هماهنگ هستند [۱۴]. بنابراین بررسی چگونگی تعدیل این روابط به‌وسیله رهبری خدمتگزار ضروری است. از دیدگاه نویسندگان، نقش رهبری خدمتگزار برای افزایش آثار مدیریت منابع انسانی سبز بر رفتارهای سبز کارکنان ضروری است.



صنایع پتروشیمی در حوزه محیط‌زیست، جزء صنایع پیشرو هستند و مهم‌تر اینکه نسبت به موارد نظارتی و الزام‌های قانونی با ارگان‌های دولتی همکاری دارند. براساس آمار سال ۹۳-۹۲ شرکت‌های پتروشیمی جزء صنایع آلاینده بودند که در سال ۹۸ با توجه به سختگیرانه‌تر شدن الزام‌های محیط‌زیستی، آمار کاهش را اعلام کردند. براساس قانون مجتمع‌های پتروشیمی و پالایشگاه‌ها جزء صنایع آلاینده به‌شمار می‌آیند و مشمول پرداخت جریمه هستند، مگر اینکه براساس نظر کارگروه‌های سازمان محیط‌زیست، عملکرد آنها غیرآلاینده شناخته شوند. برهمین‌اساس تمام مجتمع‌های تولیدی آلاینده باید براساس ماده ۳۸ قانون مالیات بر ارزش‌افزوده، یک درصد کل فروش خود را به‌عنوان عوارض آلاینده‌گی پرداخت کنند و این روند تا زمانی‌که غیرآلاینده معرفی شوند، ادامه دارد. ازاین‌رو، مطالعه حاضر به بررسی نقش آگاهی زیست‌محیطی بر مدیریت منابع انسانی سبز با نقش میانجی رفتارهای سبز، نوآوری سبز و تبیین نقش تعدیل‌گری رهبری خدمتگزار می‌پردازد تا با این هدف که چگونه سیاست‌های آگاهی زیست‌محیطی با تأثیر بر مدیریت منابع انسانی سبز می‌تواند به‌طور مؤثر در سازمان‌ها برای دستیابی افزایش بهره‌وری اجرا شود و کارکنان را به گرفتن رفتارهای سبز و نوآوری‌های سبز تشویق کند، به ارائه راهکارهایی برای بهبود وضعیت محیط‌زیستی در صنایع پتروشیمی پرداخته است.

۲- مبانی نظری پژوهش

۲-۱- آگاهی زیست‌محیطی^۱

آگاهی زیست‌محیطی، یعنی میزان اطلاعات فرد در مورد مسائل محیط‌زیستی و عوامل مؤثر در گسترش آن و شناخت از چگونگی رفتار برای بهبود معضلات آن [۷]. با توجه به اینکه شرکت‌های فعال در زمینه پتروشیمی با مشکلات محیط‌زیستی فراوانی مواجه‌اند، بهترین گزینه برای مقابله با این مشکلات آگاهی از تبعات فعالیت آنها است [۲۳؛ ۲۴]. فعالیت‌های مخرب دیگر برای ایجاد پالایشگاه‌ها و فعالیت‌های شیمیایی و غیره ... دیگر آسیب‌هایی است که از

1. environmental awareness



فعالیت‌های انسانی ناشی می‌شود [۲۵]، اما برنامه‌ریزی برای ارتقای آگاهی از محیط‌زیست ممکن است به کاهش تأثیرات فعالیت‌های انسانی در محیط‌زیست منتهی شود [۲۶؛ ۲۷]. درحالی‌که میان نگرش مردم و اقدام‌های مربوط به حفاظت از محیط‌زیست شکاف عمیقی وجود دارد؛ یعنی اقدام‌های مردم و وضع محیط‌زیست سطح بالایی از آگاهی محیط‌زیستی را نشان نمی‌دهد [۱۴]. ازاین‌رو بررسی چگونگی افزایش آگاهی زیست محیطی اهمیت دوچندانی پیدا کرده است.

۲-۲- مدیریت منابع انسانی سبز^۱

ادبیات موجود نشان می‌دهد که سیستم مدیریت منابع انسانی از شکل قدیمی کار مانند سطح پایین مشارکت کارکنان، به فرایندهای مشارکتی‌تر و حمایتی‌تر پیشرفت کرده است [۴؛ ۱۶]. در عصر افزایش آگاهی در مورد مدیریت زیست محیطی و توسعه پایدار منابع، مدیریت منابع انسانی سبز به شیوه‌های مدیریت منابع انسانی با هدف زیست محیطی و اکولوژیکی اشاره دارد [۵]. مدیریت منابع انسانی سبز جدایی‌ناپذیر از ادبیات مدیریت منابع انسانی پایدار است و بر شیوه‌های مدیریت زیست محیطی شرکت متمرکز است. مدیریت منابع انسانی سبز و نوآوری سبز به توسعه محصولات و فرایندهای سازگار با محیط‌زیست اشاره دارند [۱۴]. همچنین طراحی اقدام‌های زیست محیطی با هدف کاهش انتشار گازهای گلخانه‌ای، کاهش مصرف آب، برق و سایر مواد خام از جمله این فعالیت‌ها است [۱۸].

۲-۳- رفتار سبز^۲

رفتارهای سبز، آن دسته از رفتارهایی هستند که آگاهانه به دنبال به حداقل رساندن تأثیر منفی اعمال یک فرد بر دنیای طبیعی هستند و می‌توانند راهی مؤثر برای دستیابی به برنامه‌های پایداری مؤثر در محل کار باشند [۱۴]. رفتارهای سبز به رفتارهایی اشاره دارد که به‌طور رسمی به‌وسیله سازمان موردنیاز است و در چارچوب وظایف کارکنان تعریف شده است [۱۸؛ ۲۳].

1. green human resource management
2. green behaviors



در این مورد، توجه ویژه‌ای به تعداد کارکنانی می‌شود که وظایف اصلی سازمانی خود را به‌گونه‌ای انجام می‌دهند که به حفاظت از منابع طبیعی و محیط‌زیست کمک می‌کند [۲۳؛ ۲۸]. این نوع رفتار از شرایط شغلی یا شرح شغل ناشی نمی‌شود، بلکه از درگیری شخصی در کار با مسائل غیرقابل پیش‌بینی ناشی می‌شود [۲۹-۳۱].

۲-۴- رهبری خدمتگزار^۱

رهبر خدمتگزار، کسی است که هدف او خدمت به دیگران و اطمینان از برآورده شدن نیازهای دیگران است [۳۲]. براساس فلسفه رهبری خدمتگزار، یک رهبر خدمتگزار شخصیتی نوع‌دوست را به نفع پیروان به تصویر می‌کشد و با فراهم کردن فرصت‌هایی برای تجربه و بهبود شرایط مادی و معنوی به رشد و یادگیری آنها کمک می‌کند [۳۳]. رهبران خدمات با توجه به دیدگاه کل‌نگر خود نسبت به سازمان، محیط و جامعه در ارائه پشتیبانی، هدایت و منابع برای پیروان فعال هستند [۲۲]. در زمینه عملکرد سبز، رهبران خدمتگزار درک مثبت پیروان خود را از رفتارهای سبز با الگوبرداری از ارزش‌های محیطی افزایش می‌دهند [۱۴؛ ۳۴]. رهبری خدمتگزار به دلیل متمایز بودن و توانایی آن در تبیین نتایج مختلف بهتر از سایر اشکال رهبری، یکی از سازه‌های اصلی این مطالعه است [۳۳].

۲-۵- نوآوری سبز^۲

نوآوری یکی از عوامل کلیدی در موفقیت، بقای شرکت و ایجاد مزیت رقابتی پایدار است [۳۵]. پس از انتشار گزارش برانت لند در سال ۱۹۸۷، مفهوم نوآوری در سازمان‌ها سمت‌وسوی دوست‌دار محیط‌زیست به‌خود گرفت. این امر نه تنها به دلیل مجازات‌های دولتی انجام شد، بلکه برای حفظ مزیت رقابتی، بررسی هزینه‌ها و افزایش صورت و اعتبار سازمان‌ها انجام شد [۳۶]. نوآوری سبز به‌منزله طراحی محصولات، خدمات، بازاریابی و فروش آنها به‌گونه‌ای که با محیط‌زیست سازگار باشد، تعریف شد [۳۷؛ ۳۸]. سازمان همکاری و توسعه

1. servant leadership
2. green innovation



اقتصادی در سال ۲۰۰۹ تعریف کاملی در خصوص نوآوری سبز به این شکل ارائه کرده است: نوآوری سبز بر کاهش پیامدهای زیست محیطی تأکید می‌ورزد، خواه عمدی باشد خواه غیر عمدی [۳۹؛ ۴۰]. به طور کلی هدف از نوآوری سبز کاهش آثار نامطلوب زیست همکاران محیطی است و این عامل مهم در کل زنجیره ارزش از تأمین کننده تا مصرف کننده مطرح می‌شود [۴۱].

۳- پیشینه تجربی پژوهش

خاکپور و قیاسوند (۱۳۹۷) در پژوهش خود به بررسی، طبقه‌بندی موانع و محرک‌های مدیریت منابع انسانی سبز در سازمان‌ها پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد که از میان محرک‌های بررسی شده، مزیت رقابتی و فشار جامعه به ترتیب بیشترین و کمترین اهمیت را در مدیریت منابع انسانی سبز دارند [۳۵]. توکلی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهش خود به ارائه الگوی ساختاری مدیریت منابع انسانی سبز بر مبنای نظام‌های مدیریت منابع انسانی پرداختند. نتایج نشان داد ترتیب میزان اثرگذاری برای اجرای مدیریت منابع انسانی سبز عبارت است از نگهداری، جبران خدمات، مدیریت عملکرد و توسعه منابع انسانی و همچنین ارتباط بین این سیستم‌ها با مدیریت منابع انسانی سبز معنادار است [۳۶]. فرخی و همکاران (۱۳۹۹) نیز در پژوهش خود دریافتند که شیوه‌های مدیریت منابع انسانی سبز بر رفتارهای محیطی کارکنان تأثیر دارد و ارزش‌های زیست محیطی رابطه بین آموزش و توسعه سبز بر رفتار سبز کارکنان و رابطه مدیریت عملکرد سبز بر رفتار سبز کارکنان را تعدیل می‌کند [۳۷]. جیان و همکاران^۱ (۲۰۲۰) در پژوهش خود با عنوان نحوه تسهیل رفتار سبز کارکنان: نقش مشترک رهبری تحول‌آفرین سبز و عملکرد مدیریت منابع انسانی سبز دریافتند که مدیریت منابع انسانی سبز به طور مستقیم و غیرمستقیم بر رفتار سبز تأثیر دارد. ارزش‌های سبز فردی تأثیر محیط سبز روان‌شناختی بر رفتار سبز را تحت تأثیر قرار می‌دهد. مدیریت منابع انسانی سبز بر سبک رفتار کارکنان تأثیر می‌گذارد [۳۸]. کیم^۲ و همکاران (۲۰۱۹) در مطالعه خود به تبیین تأثیر مدیریت منابع انسانی سبز بر رفتار سازگار با محیط زیست کارکنان و عملکرد زیست محیطی پرداختند.

1. Jian et al
2. Kim et al



نتایج نشان داد که مدیریت منابع انسانی سبز، تعهد سازمانی کارکنان، رفتار سازگار با محیط‌زیست آنها و عملکرد زیست‌محیطی هتل را تقویت می‌کند [۳۹]. اوجو و رامن^۱ (۲۰۱۹) به پژوهشی درخصوص نقش مدیریت منابع انسانی سبز بر کارآفرینان فناوری اطلاعات محیط‌زیست پرداختند. نتیجه حاصل نشان داد آموزش و توسعه سبز تأثیر چشمگیری بر توانمندسازی و مشارکت دارد [۴۰]. در پژوهشی دیگر، فام و همکاران^۲ (۲۰۱۹) به تبیین نقش مدیریت منابع سبز و تعهد کارکنان نسبت به محیط پرداختند. نتایج نشان داد که سه معیار آموزش، پاداش و فرهنگ سازمانی به‌عنوان ابزارهای مهم هستند که بر کارمندان نسبت به تعهد فعالیت‌های زیست‌محیطی آنها اثر می‌گذارند [۴۱]. روسکو و همکاران^۳ (۲۰۱۹) نیز در پژوهش خود به بررسی مدیریت منابع انسانی سبز و عوامل فرهنگ سازمانی سبز بر تقویت عملکرد محیطی شرکت پرداختند. شیوه‌های مدیریت منابع انسانی از قبیل استخدام، آموزش، ارزیابی و انگیزشی از توسعه توانمندسازان فرهنگ سازمانی پشتیبانی می‌کند [۴۲]. راوشده^۴ (۲۰۱۸) نیز با بررسی تأثیر مدیریت منابع انسانی سبز بر عملکرد محیطی سازمانی در سازمان‌های خدمات بهداشتی اردن نشان داد که اجرای گروهی از فعالیت‌های سبز در سطح متوسط بود و رابطه آماری مثبتی نیز بین فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی سبز به‌صورت فردی و عملکرد زیست‌محیطی وجود داشت [۴۳].

با توجه به جدید بودن موضوع مدیریت منابع انسانی سبز و ترکیب فرایندهای مدیریت منابع انسانی با رفتارها و فعالیت‌های طرفدار محیط‌زیست، پژوهش‌های اندکی در سطح داخلی در این حیطه انجام شده است که بیشتر به تبیین و بررسی نقش مدیریت منابع انسانی سبز بر نتایج حاصل از پیاده‌سازی آن در حفظ محیط‌زیست دارد و اغلب نیز به توصیف شیوه‌های مدیریت منابع انسانی سبز بسنده می‌کنند. در پژوهش‌های جهانی نیز بیشتر با رویکرد شناسایی نقش هر یک از فرایندهای مدیریت منابع انسانی سبز بر سلامت محیط‌زیست انجام شده است. با توجه به نقش رهبری در فعالیت‌های گروهی و اجتماعی و تأثیر به‌سزای آن در به‌نتیجه رسیدن اینگونه فعالیت‌ها، نقش رهبری خدمتگزار در این پژوهش‌ها خالی است.

1. Ojo & Raman

2. Pham et a

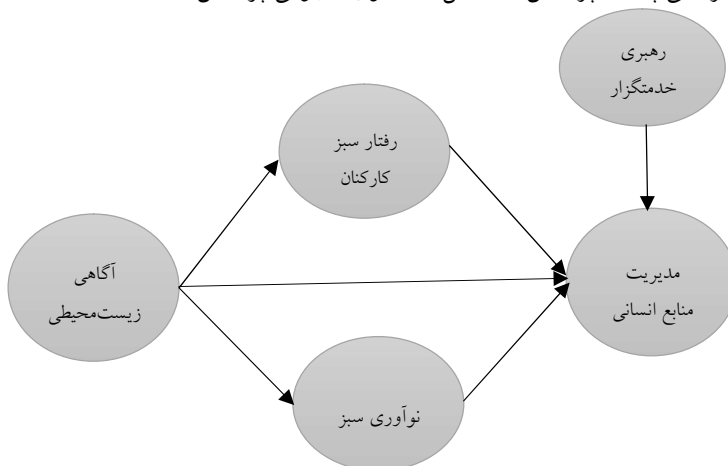
3. Roscoe et a

4. Rawashdeh



۳-۱- الگوی مفهومی پژوهش

براساس بررسی پیشینه پژوهش در شکل ۱، الگوی مفهومی پژوهش آورده شده است.



شکل ۱. الگوی مفهومی پژوهش

براساس ادبیات نظری، پیشینه تجربی پژوهشی بیان شده و مدل مفهومی طراحی شده، فرضیه‌های پژوهش عبارت است از:

۱. آگاهی زیست‌محیطی بر رفتار سبز کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.
۲. آگاهی زیست‌محیطی بر نوآوری سبز تأثیر مثبت و معناداری دارد.
۳. آگاهی زیست‌محیطی بر مدیریت منابع انسانی سبز تأثیر مثبت و معناداری دارد.
۴. رفتار سبز کارکنان بر مدیریت منابع انسانی سبز تأثیر مثبت و معناداری دارد.
۵. نوآوری سبز بر مدیریت منابع انسانی سبز تأثیر مثبت و معناداری دارد.
۶. رفتار سبز کارکنان میان آگاهی زیست‌محیطی و مدیریت منابع انسانی سبز نقش میانجی دارد.
۷. نوآوری سبز میان آگاهی زیست‌محیطی و مدیریت منابع انسانی سبز نقش میانجی دارد.
۸. رهبری خدمتگزار میان آگاهی زیست‌محیطی و مدیریت منابع انسانی سبز نقش تعدیل‌گر دارد.



۴- روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از لحاظ جمع‌آوری داده‌ها، توصیفی پیمایشی از نوع همبستگی است. ابزار گردآوری داده در پژوهش پرسش‌نامه آگاهی زیست‌محیطی؛ هان و یون (۲۰۱۵) [۴۴] و رایان و اسپش (۲۰۰۸) [۴۵]، مدیریت منابع انسانی سبز؛ کیم (۲۰۱۹) [۳۹]، رفتار سبز کارکنان؛ سبکرو و همکاران (۲۰۲۱) [۴۶]، نوآوری سبز سینگ (۲۰۲۰) [۴۷]، رهبری خدمتگزار لیدن و همکاران (۲۰۱۴) [۴۸] است. جامعه آماری پژوهش تمامی شرکت‌های پتروشیمی فعال در منطقه پارس‌جنوبی است که تعداد کارکنان ۸۰۰۰ نفر و براساس فرمول کوکران ۳۷۰ نفر نمونه آماری به‌دست‌آمد. برای روایی از دو نوع روایی سازه و محتوا استفاده شد. روایی محتوا با استفاده از نظر استادان حوزه مدیریت بررسی شد. روایی سازه نیز از شاخص‌های کفایت نمونه‌گیری (KMO)، مقدار ویژه استفاده شد. مقدار ویژه بیشتر از ۲ و شاخص کفایت نمونه‌گیری بیشتر از ۰/۶۰ روایی سازه را تأیید می‌کند. نرمال بودن داده‌های پژوهش از چولگی-کشدگی استفاده شد. بازه نرمال بودن مقدار (۲ و -۲) است. بنابراین اگر مقدار متغیرها در این محدوده باشد، داده‌ها نرمال تبعیت هستند. برای بررسی پایایی متغیرهای پژوهش، از شاخص آلفای کرونباخ استفاده شده است. جدول ۱ نشان‌دهنده مقدار تحلیل عاملی تأییدی و پایایی متغیرهای پژوهش است.

جدول ۱. تحلیل عاملی تأییدی و پایایی متغیرها

متغیر	کفایت نمونه‌گیری	مقدار ویژه	چولگی	کشدگی	آلفای کرونباخ
آگاهی زیست‌محیطی	۰/۷۰	۲/۱۲	-۱/۳۴	۱/۴۴	۰/۷۹
مدیریت منابع انسانی سبز	۰/۸۰	۲/۶۸	-۰/۸۵	۰/۱۹	۰/۸۳
رفتار سبز کارکنان	۰/۷۹	۲/۵۵	-۰/۸۴	-۰/۰۹	۰/۸۱
نوآوری سبز	۰/۷۳	۲/۳۱	-۰/۹۴	۰/۸۱	۰/۷۵
رهبری خدمتگزار	۰/۸۸	۳/۹۴	-۱/۱۳	۰/۸۴	۰/۸۹



با توجه به جدول ۱، شاخص کفایت نمونه‌گیری، مقدار ویژه در حد مطلوب، مقدار چولگی و کشیدگی در محدوده موردنظر است، داده‌ها از توزیع نرمال پیروی می‌کنند. برای پایایی متغیرهای پژوهش از شاخص آلفای کرونباخ استفاده شد و مقدار متغیرها بیشتر از ۰/۷۰ است.

۵- یافته‌های پژوهش

۵-۱- اطلاعات جمعیت‌شناختی

اطلاعات جمعیت‌شناختی پرسش‌نامه پژوهش شامل (جنسیت، تحصیلات، سن و درآمد) آورده شده است. اطلاعات جمعیت‌شناختی به‌طور خلاصه در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. اطلاعات جمعیت‌شناختی

سن				جنسیت			
بیشتر از ۵۰	۴۰ تا ۵۰	۳۰ تا ۴۰	۲۰ تا ۳۰	زن	مرد		
۸/۴	۴۰	۲۹/۵	۲۲/۲	۲۲/۷	۷۷/۳		
درآمد				تحصیلات			
بالتر از ۷	۵ تا ۷	۳ تا ۵	۱ تا ۳	دکتری	فوق لیسانس	لیسانس	فوق دیپلم و کمتر
۴۸/۹	۲۸/۹	۱۷/۸	۴/۳	۱۱/۱	۴۱/۱	۳۹/۵	۸/۴

۵-۲- برازش الگوی مفهومی پژوهش

برازش الگوی مفهومی پژوهش با شاخص‌های ضریب پایایی ترکیبی، آلفای کرونباخ و میانگین واریانس استخراج شده اندازه‌گیری شد. ضریب پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ باید بیشتر از ۰/۷۰ و مقدار میانگین واریانس استخراج شده بیشتر از ۰/۵۰ باشد تا روایی همگرا تأیید شود (جدول ۳).



جدول ۳. برازش الگوی اندازه‌گیری پژوهش

متغیر	آلفای کرونباخ	ضریب پایایی	میانگین واریانس استخراج شده
آگاهی زیست‌محیطی	۰/۷۵	۰/۸۶	۰/۶۷
مدیریت منابع انسانی سبز	۰/۸۳	۰/۸۹	۰/۶۷
رفتار سبز کارکنان	۰/۸۱	۰/۸۷	۰/۶۳
نوآوری سبز	۰/۷۵	۰/۸۴	۰/۵۷
رهبری خدمتگزار	۸۹	۰/۹۲	۰/۶۹

جدول ۳ نشان‌دهنده آن است که مقادیر آلفای کرونباخ و ضریب پایایی بیشتر از ۰/۷۰، میانگین واریانس استخراج شده بیشتر از ۰/۵۰ است.

ضریب تعیین (R^2)، معیار اصلی برای ارزیابی متغیرهای نهفته درون‌زا الگوی مسیر است. مفهوم شاخص این است که مجموعه متغیرهای مستقل به‌طور کلی می‌تواند توضیح دهد که متغیر وابسته چقدر تغییر می‌کند. مقادیر ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ برای متغیرهای نهفته درون‌زا (وابسته) در الگوی مسیر ساختاری (داخلی) به‌ترتیب ضعیف، متوسط و معنادار توصیف می‌شوند. برای به‌دست‌آوردن شاخص کلی الگوی مفهومی پژوهش، از فرمول زیر استفاده شده است (جدول ۴):

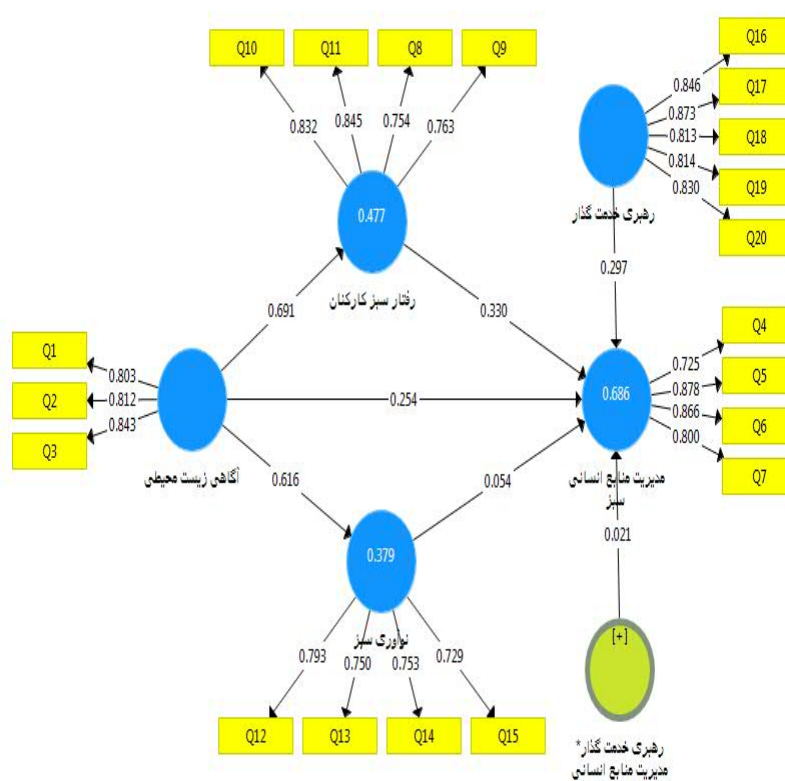
$$GOF = \sqrt{\text{average (AVE)} \times \text{average (R}^2\text{)}} = 0/57$$

جدول ۴. برازش الگوی ساختاری پژوهش

متغیر	ضریب تعیین	برازش کلی الگو
آگاهی زیست‌محیطی	–	۰/۵۷
مدیریت منابع انسانی سبز	۰/۶۸	
رفتار سبز کارکنان	۰/۴۷	
نوآوری سبز	۰/۳۷	
رهبری خدمتگزار	–	



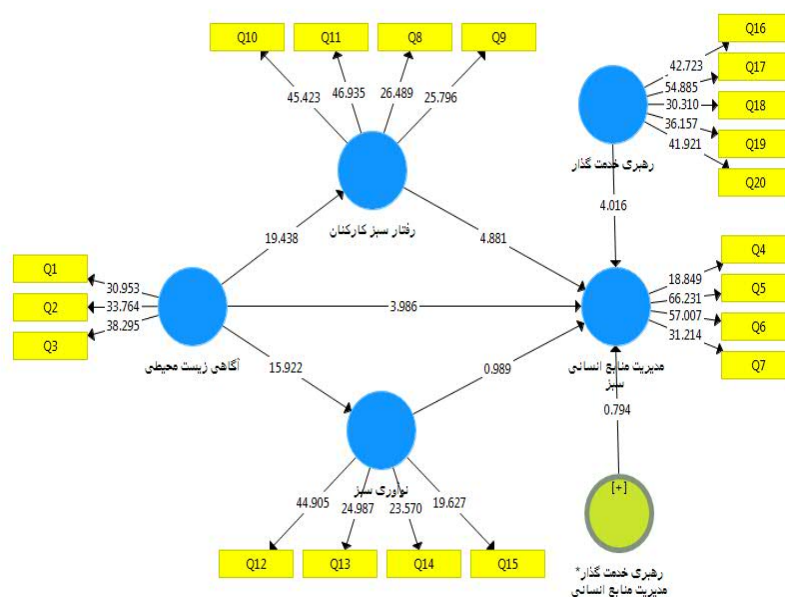
در جدول بالا مقدار ضریب تعیین رفتار سبز کارکنان و نوآوری سبز بیشتر از مقدار ۰/۳۳ است که مقدار متوسط را نشان می دهد و مدیریت منابع انسانی سبز با مقدار ۰/۶۸ مقدار مطلوب را نشان می دهد. همچنین مقدار برازش کلی مدل مفهومی پژوهش ۰/۵۷ است. ضریب مسیر نشان دهنده تأثیر مثبت یا منفی متغیرها بر یکدیگر است. لام به ذکر است که مقدار بار عاملی تمام گویه های پژوهش مقداری بیشتر از ۰/۵۰ دارند که گویای روایی مطلوب برای پژوهش است. شکل ۲ نشان دهنده ضریب مسیر و بار عاملی الگوی مفهومی پژوهش است.



شکل ۲. ضریب مسیر و بار عاملی



در سطح اطمینان ۰/۹۰، مقدار آماره تی باید بیشتر از مقدار ۱/۶۵ باشد. در سطح اطمینان ۰/۹۵، مقدار آماره تی باید بیشتر از مقدار ۱/۹۶ و در سطح اطمینان ۰/۹۹ بیشتر از مقدار ۲/۵۸ باشد تا فرضیه موردنظر تأیید شود و تأثیر معنادار متغیرها بر یکدیگر نشان داده شود. شکل ۳ نشان‌دهنده مقدار آماره تی الگوی مفهومی پژوهش است.



شکل ۳. مقدار آماره تی الگوی مفهومی پژوهش

با توجه به فرضیه‌های مطرح‌شده در جدول ۵، نوآوری سبز بر مدیریت منابع انسانی سبز تأثیر معناداری ندارد. ازسوی دیگر، نوآوری سبز میان آگاهی زیست‌محیطی و مدیریت منابع انسانی سبز با توجه به پایین بودن مقدار ضریب مسیر، نقش میانجی کمی دارد. همچنین رهبری خدمت‌گزار به دلیل کم بودن مقدار ضریب مسیر، نقش تعدیل‌گر ضعیفی میان دو متغیر آگاهی زیست‌محیطی و مدیریت منابع انسانی سبز ایفا کرده است (جدول ۵).



جدول ۵. فرضیه‌های پژوهش

فرضیه	ضریب مسیر	مقدار آماره تی	نتیجه
آگاهی زیست‌محیطی بر رفتار سبز کارکنان	۰/۶۹	۱۹/۴۳	پذیرش
آگاهی زیست‌محیطی بر نوآوری سبز	۰/۶۱	۱۵/۹۲	پذیرش
آگاهی زیست‌محیطی بر مدیریت منابع انسانی سبز	۰/۲۵	۳/۹۸	پذیرش
رفتار سبز کارکنان بر مدیریت منابع انسانی سبز	۰/۳۳	۴/۸۸	پذیرش
نوآوری سبز بر مدیریت منابع انسانی سبز	۰/۰۵	۰/۹۸	رد
میانجی رفتار سبز کارکنان میان آگاهی زیست‌محیطی و مدیریت منابع انسانی سبز	۰/۲۲	۴/۸۳	پذیرش
میانجی نوآوری سبز میان آگاهی زیست‌محیطی و مدیریت منابع انسانی سبز	۰/۰۳	۰/۹۸	رد
تعدیل‌گر رهبری خدمتگزار میان آگاهی زیست‌محیطی و مدیریت منابع انسانی سبز	۰/۰۲	۰/۷۹	رد

۶- بحث و نتیجه‌گیری

مدیریت منابع انسانی سبز با ایجاد آگاهی، اطلاعات و تعامل بین کارکنان سازمان درخصوص محیط‌زیست، عوامل محیطی، سیاست‌ها و خط‌مشی‌های سبز به دنبال ایجاد مسئولیت اجتماعی بین آنها است و آنها را به گونه‌ای هدایت می‌کند که به وظایف خود و تعهدات محیط کار بهتر عمل کنند. صنایع پتروشیمی یکی از بزرگترین صنایع در کشور محسوب می‌شوند که علاوه بر اینکه نقش اقتصادی و درآمدی زیادی برای کشور دارند، ازسوی دیگر این صنایع، محیط‌زیست را با خطرهایی روبرو کرده‌اند. بنابراین پتروشیمی‌های فعال در منطقه پارس جنوبی با تدابیری خردمندانه باید جبران آلودگی محیط‌زیست را با آگاهی و اطلاع‌رسانی به نیروی انسانی جبران کنند.

نتیجه فرضیه اول بیان‌کننده آن است که آگاهی زیست‌محیطی بر رفتار سبز کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. یافته پژوهش بالا با مطالعه لی^۱ و همکاران (۲۰۲۲) [۴۹] هم‌راستا است. آنان پژوهشی با عنوان رفتار سبز کارکنان، فرهنگ سبز و آگاهی زیست‌محیطی انجام

1. Li



دادند. نتیجه پژوهش نشان داد که آگاهی زیست‌محیطی نقش تعدیل‌گر میان فرهنگ سبز و رفتار سبز کارکنان ایفا کرده است. می‌توان بیان کرد که هرچه آگاهی کارکنان پتروشیمی در راستای سالم نگه‌داشتن محیط‌زیست بیشتر باشد، تلاش بیشتری از نوع رفتاری برای بهداشت محیط خواهند داشت.

فرضیه دوم بیان‌کننده آن است که آگاهی زیست‌محیطی بر نوآوری سبز تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتیجه هم‌راستا با پژوهش ضمیر و یاسمین^۱ (۲۰۲۲) [۵۰] تطابق دارد. نتیجه پژوهش نشان داد که محصول و دانش سبز میان قصد خرید محصول و آگاهی زیست‌محیطی نقش تعدیل‌گر دارد. با توجه به یافته پژوهش، هرچه آگاهی کارکنان نسبت به مسائل زیست‌محیطی بهتر شود، تلاش می‌کند تا محصولات متناسب با محیط‌زیست ارائه دهند.

نتیجه فرضیه سوم نشان داد که آگاهی زیست‌محیطی بر مدیریت منابع انسانی سبز تأثیر مثبت و معنادار دارد. نتیجه فرضیه با پژوهش کیم و همکاران (۲۰۱۹) [۳۹] هم‌راستا است. می‌توان متذکر شد که هرچه منابع انسانی تلاش کنند تا نسبت به محیط پیرامون صنعت پتروشیمی آگاهی لازم را کسب کنند، بهتر می‌توانند هم‌راستا و همراه با یکدیگر، صدماتی را که این صنعت به محیط‌زیست وارد می‌کند، کنترل کنند.

نتیجه فرضیه چهارم نشان داد که رفتار سبز کارکنان بر مدیریت منابع انسانی سبز تأثیر مثبت و معناداری دارد که با پژوهش جیان و همکاران (۲۰۲۰) [۳۸] تطابق دارد. متناسب با این نتیجه می‌توان عنوان کرد که مدیران و کارکنان پتروشیمی‌ها در تلاش هستند تا با رفتار آگاهانه، به فکر سلامت و بهسازی محیط‌زیست باشند.

فرضیه پنجم نشان داد که نوآوری سبز بر مدیریت منابع انسانی سبز تأثیر معناداری ندارد. هرچه مقدار ضریب مسیر، پایین‌تر باشد، موجب می‌شود تا مقدار آماره تی نتواند در سطح اطمینان ۹۹ درصد از مقدار بحرانی ۱/۹۶ کند و فرضیه تأیید شود. برخلاف نتیجه پژوهش، پریدا و براون^۲ (۲۰۲۱) [۵۱] بیان کردند که مدیریت منابع انسانی سبز و نوآوری سبز با یکدیگر رابطه مثبت و معناداری دارند. مدیریت منابع انسانی سبز، مفهوم جدیدی است که با سیاست‌ها و شیوه‌های اصلاح‌شده مختلف توجه شرکت‌ها را به پایداری جلب می‌کند و

1. Zameer & Yasmeen
2. Parida & Brown



به‌عنوان بخشی از در دسترس ودن سرمایه اجتماعی سبز در یک سازمان، گرفتن شیوه‌های مدیریت زیست‌محیطی می‌تواند برای دستیابی به منابع تقویت شود.

فرضیه ششم نشان داد که رفتار سبز کارکنان نقش میانجی میان آگاهی زیست‌محیطی و مدیریت منابع انسانی سبز ایفا می‌کند. نتیجه پژوهش با مطالعه جیان و همکاران (۲۰۲۰) [۳۸] و کیم و همکاران (۲۰۱۹) [۳۹] هم‌راستا است. در تحلیل فرضیه می‌توان بیان کرد که مسئولیت آموزش و آگاهی‌رسانی در زمینه زیست‌محیطی بر عهده مدیریت منابع انسانی است. آنان می‌توانند نخست با به‌کارگیری، استخدام، آموزش و توسعه سبز، گامی نو در جهت بهسازی محیط‌زیست بردارند.

فرضیه هفتم نشان می‌دهد که نوآوری سبز میان آگاهی زیست‌محیطی و مدیریت منابع انسانی سبز، نقش میانجی ندارد. با توجه به پایین بودن مقدار ضریب مسیر، شدت تأثیر آگاهی زیست‌محیطی بر مدیریت منابع انسانی سبز با میانجیگری نوآوری سبز رد شد. نتیجه پژوهش برخلاف مطالعه پریدا و براون (۲۰۲۱) [۵۱] رقم خورد. شایان ذکر است که شرکت‌های پتروشیمی فعال در منطقه پارس جنوبی نتوانسته‌اند تا به‌خوبی محصولات و خدمات سبز را با در نظر گرفتن روش‌های جدید جهانی تولید کنند. از آنجایی که در تولید و ساخت محصولات پتروشیمی، آلاینده‌گی وجود دارد، اگر شرکت‌ها نتوانند آلودگی‌ها را کنترل کنند، فضایی بسیار نامطلوب برای شهروندان شکل می‌گیرد.

فرضیه هشتم گویای آن است که رهبری خدمتگزار، میان آگاهی زیست‌محیطی و مدیریت منابع انسانی سبز، نقش تعدیل‌گر ندارد. با توجه به ناچیز بودن مقدار ضریب مسیر ذکر شده، فرضیه رد شده است. فام (۲۰۱۹) [۴۱] به بررسی مدیریت منابع انسانی سبز، آگاهی زیست‌محیطی، رفتار سبز و رهبری خدمتگزار پرداخت. نتیجه پژوهش گویای آن است که آگاهی زیست‌محیطی تأثیرات مدیریت منابع انسانی سبز بر رفتار سبز را میانجیگری می‌کند. دلیل رد فرضیه آن است که هنوز مدیران و رهبران پتروشیمی‌ها به‌خوبی نتوانسته‌اند تا مفهوم خدمتگزاری در راستای ایجاد دانش و آگاهی سبز را به کارکنان نشان دهند. رهبران خدمتگزار باید با تمام وجود، راهبردها و برنامه‌هایی را در راستای افزایش اطلاع‌رسانی برای پیشبرد کار در حوزه محیط‌زیست انجام دهند. با وجود بررسی مدیریت منابع انسانی سبز،



رفتار سبز کارکنان، نوآوری سبز، رهبری خدمتگزار، مطالعه حاضر نیازمند چندین محدودیت است که می‌تواند به عنوان ایده‌هایی برای پژوهش‌های آینده باشد.

- مطالعات آینده می‌تواند بر یک رویکرد مدیریت سبز خاص مانند معیارهای استخدام کارکنان، آموزش سبز یا رهبری سبز تمرکز کند. علاوه بر این، از آنجایی که مدیریت منابع انسانی سبز در ادبیات نظری توصیف شد، مطالعات آینده می‌تواند سایر نتایج ممکن مدیریت منابع انسانی سبز مانند خلاقیت سبز و رفتار مصرف‌کننده سبز را نیز بررسی کند. پژوهش حاضر را می‌توان با استفاده از سایر عوامل شخصی و سازمانی برای توضیح فرایند میانجیگری مانند ذهنیت سبز و توانمندسازی سبز گسترش داد. همچنین پیشنهاد می‌شود که مطالعات بیشتری برای آزمایش جایگزین‌های تعدیل‌کننده دیگری که پتانسیل تقویت رابطه مدیریت منابع انسانی سبز و آگاهی زیست‌محیطی را دارند، مانند رهبری مسئولیت‌پذیر انجام شود.

- در نهایت این مطالعه شامل یک مطالعه کمی بود و از یک پیمایش مقطعی برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد. بنابراین می‌توان از روش ترکیبی (کمی، کیفی) برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده کرد. در اینجا پیشنهاد می‌شود تا روش کمی از پرسش‌نامه و روش کیفی، گراندد یا کیو استفاده شود.

۷- منابع

- [1] Despotović J, Rodić V, Caracciolo F. Farmers' environmental awareness: Construct development, measurement, and use. *J Clean Prod.* (2021);295.
- [2] Chen J, Liu L. Profiting from Green innovation: The moderating effect of competitive strategy. *Sustain.* (2019);11(1).
- [3] Wang J, Xue Y, Sun X, Yang J. Green learning orientation, green knowledge acquisition and ambidextrous green innovation. *J Clean Prod.* (2020);250.
- [4] Molina-Azorin JF, López-Gamero MD, Tarí JJ, Pereira-Moliner J, Pertusa-Ortega EM. Environmental management, human resource management and green human resource management: A literature review. Vol. 11, *Administrative Sciences.* (2021).



- [5] Amrutha VN, Geetha SN. A systematic review on green human resource management: Implications for social sustainability. Vol. 247, *Journal of Cleaner Production*. (2020).
- [6] Yong JY, Yusliza MY, Ramayah T, Fawehinmi O. Nexus between green intellectual capital and green human resource management. *J Clean Prod*. (2019);215.
- [7] Bombiak E. Green human resource management- the latest trend or strategic necessity? *Entrep Sustain Issues*. (2019);6(4).
- [8] Bazrkar A, Moshiripour A. Corporate practices of green human resources management. *Foresight STI Gov*. (2021);15(1).
- [9] Neumann PE. Regular anatomical terms revisited: The simplest is often the right one. Vol. 34, *Clinical Anatomy*. (2021).
- [10] McDaniel KG, Brown T, Radford CC, McDermott CH, van Houten T, Katz ME, et al. Anatomy as a Model Environment for Acquiring Professional Competencies in Medicine: Experiences at Harvard Medical School. *Anat Sci Educ*. (2021);14(2).
- [11] Blaga P, Gabor MR. Evaluation of the e-learning program impact over organizations in the romanian pharmaceutical industry. *Indian J Pharm Educ Res*. (2016);50(4).
- [12] Hai TN, Van QN. Servant leadership styles: A theoretical approach. Vol. 5, *Emerging Science Journal*. (2021).
- [13] Kauppila OP, Ehrnrooth M, Mäkelä K, Smale A, Sumelius J, Vuorenmaa H. Serving to Help and Helping to Serve: Using Servant Leadership to Influence Beyond Supervisory Relationships. *J Manage*. (2022);48(3).
- [14] Darvishmotevali M, Altinay L. Green HRM, environmental awareness and green behaviors: The moderating role of servant leadership. *Tour Manag*. (2022);88.
- [15] Zaharias P, Poylymenakou A. Developing a usability evaluation method for e-learning applications: Beyond functional usability. *Int J Hum Comput Interact*. (2009);25(1).
- [16] Mousa SK, Othman M. The impact of green human resource management practices on sustainable performance in healthcare organisations: A conceptual framework. *J Clean Prod*. (2020);243.
- [17] Khan MH, Muktar SN. A bibliometric analysis of green human resource management based on scopus platform. *Cogent Bus Manag*. (2020);7(1).



- [18] Acquah ISK, Agyabeng-Mensah Y, Afum E. Examining the link among green human resource management practices, green supply chain management practices and performance. *Benchmarking*. (2021);28(1).
- [19] Mcquade KE, Harrison C, Tarbert H. Systematically reviewing servant leadership. Vol. 33, *European Business Review*. (2021).
- [20] Grobler A, Flotman AP. The validation of the servant leadership scale. *SA J Ind Psychol*. (2020);46.
- [21] Chiu HY, Sheng CC, Chen AP. Modeling agent-based performance evaluation for e-learning systems. *Electron Libr*. (2008); 26(3).
- [22] Gaafar HA, Elzek Y, Al-Romeedy BS. The Effect of Green Human Resource Management on Green Organizational Behaviors: Evidence from Egyptian Travel Agencies. *African J Hosp Tour Leis*. (2021);10(4)(10(4)).
- [23] Aboramadan M. The effect of green HRM on employee green behaviors in higher education: the mediating mechanism of green work engagement. *Int J Organ Anal*. (2022);30(1).
- [24] Sabokro M, Masud MM, Kayedian A. The effect of green human resources management on corporate social responsibility, green psychological climate and employees' green behavior. *J Clean Prod*. (2021);313.
- [25] Luu TT. Integrating green strategy and green human resource practices to trigger individual and organizational green performance: the role of environmentally-specific servant leadership. *J Sustain Tour*. (2020);28(8).
- [26] Muisyo PK, Su Q, Hashmi HBA, Ho TH, Julius MM. The role of green HRM in driving hotels' green creativity. *Int J Contemp Hosp Manag*. (2022);34(4).
- [27] Liao C, Lee HW, Johnson RE, Lin SH. Serving You Depletes Me? A Leader-Centric Examination of Servant Leadership Behaviors. *J Manage*. (2021); 47(5).
- [28] Muangmee C, Dacko-Pikiewicz Z, Meekaewkunchorn N, Kassakorn N, Khalid B. Green entrepreneurial orientation and green innovation in small and medium-sized enterprises (Smes). *Soc Sci*. (2021);10(4).
- [29] Sun Y, Sun H. Green innovation strategy and ambidextrous green innovation: The mediating effects of green supply chain integration. *Sustain*. (2021);13(9).
- [30] Novitasari M, Agustia D. Green supply chain management and firm performance: the mediating effect of green innovation. *J Ind Eng Manag*. (2021);14(2).



- [31] Soewarno N, Tjahjadi B, Fithrianti F. Green innovation strategy and green innovation: The roles of green organizational identity and environmental organizational legitimacy. *Manag Decis.* (2019); 57(11).
- [32] Xie X, Huo J, Zou H. Green process innovation, green product innovation, and corporate financial performance: A content analysis method. *J Bus Res.* (2019);101.
- [33] Singh SK, Giudice M Del, Chierici R, Graziano D. Green innovation and environmental performance: The role of green transformational leadership and green human resource management. *Technol Forecast Soc Change.* (2020);150.
- [34] Song W, Yu H. Green Innovation Strategy and Green Innovation: The Roles of Green Creativity and Green Organizational Identity. *Corp Soc Responsib Environ Manag.* (2018); 25(2).
- [۳۵] خاکپور، ع؛ قیاسوند، ن. ارزیابی و رتبه‌بندی موانع و محرک‌های مدیریت منابع انسانی سبز در سازمان‌ها (مطالعه موردی دانشگاه صنعتی همدان)، پنجمین کنفرانس ملی پژوهش‌های کاربردی در مدیریت و حسابداری، تهران: انجمن مدیریت ایران، (۱۳۹۷).
- [۳۶] توکلی، ع؛ هاشمی، ع؛ ثابت، ع، رازقی، س. «ارائه مدل ساختاری مدیریت منابع انسانی سبز بر مبنای نظام‌های مدیریت منابع انسانی»، مجله پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۳۹، (۱۳۹۷)، ۹۷۱-۹۳۳.
- [۳۷] فرخی، م؛ امیری، ز؛ دلوی اصفهانی، م. «تأثیر مدیریت منابع انسانی سبز بر رفتار محیط‌زیست‌گرایانه کارکنان با در نظر گرفتن نقش تعدیلگر ارزش‌های سبز فردی و فرهنگ خدمت»، مدیریت منابع انسانی پایدار، ۲(۲)، (۱۳۹۹)، ۱۵۷-۱۳۷.
- [38] PENG Jian, YIN Kui, HOU Nan, ZOU Yanchun, NIE Qi. How to facilitate employee green behavior: The joint role of green transformational leadership and green human resource management practice. *Acta Psychologica Sinica*, (2020); 52(9), 1105-1120.
- [39] Kim, Y. J., Kim, W. G., Choi, H. M., & Phetvaroon, K. The effect of green human resource management on hotel employees' ecofriendly behavior and environmental performance. *International Journal of Hospitality Management*, (2019); 76, 83-93.
- [40] Ojo, A. O., & Raman, M. Role of Green HRM Practices in Employees' Proenvironmental IT Practices. In *World Conference on Information Systems and Technologies*, (2019); (pp. 678-688). Springer, Cham.



- [41] Pham, N. T., Tučková, Z., & Phan, Q. P. T. Greening human resource management and employee commitment toward the environment: An interaction model, *Journal of Business Economics and Management*, (2019); 20(3): 446-465.
- [42] Roscoe, S., Subramanian, N., Jabbour, C. J., & Chong, T. Green human resource management and the enablers of green organisational culture: Enhancing a firm's environmental performance for sustainable development, *Business Strategy and the Environment*, (2019); 12(3):34-49
- [43] Rawashdeh, A. The impact of green human resource management on organizational environmental performance in Jordanian health service organizations, *Management Science Letters*, (2018); 8(10):1049-1058
- [44] Han, H., & Yoon, H. J. Hotel customers' environmentally responsible behavioral intention: Impact of key constructs on decision in green consumerism. *International Journal of Hospitality Management*, (2015); 45, 22-33. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.11.004>
- [45] Ryan, A. M., & Spash, C. L. Measuring “awareness of environmental consequences”: Two scales and two interpretations. *ISSN*, (2008); 1834–5638.
- [46] Sabokro, M., Masud, M., & Kayedian, A. The effect of green human resources management on corporate social responsibility, green psychological climate and employees’ green behavior. *Journal of Cleaner Production*, (2021); 313(1), 1-12.
- [47] Singh, S. K., Del Giudice, M., Chierici, R., & Graziano, D. Green innovation and environmental performance: The role of green transformational leadership and green human resource management. *Technological Forecasting and Social Change*, (2020); 150, 1-12.
- [48] Liden, R. O., Wayne, S. A., Liao, C. H., & Meuser, J. E. Servant leadership and serving culture: Influence on individual and unit performance. *Academy of Management Journal*, (2014); 57(5), 1434–1452
- [49] Li, Z., Yu, H., & Xing, L. The impact of green culture on employees' green behavior: The mediation role of environmental awareness. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, (2022); 22, 1-20.
- [50] Zameer, H., & Yasmeen, H. Green innovation and environmental awareness driven green purchase intentions. *Marketing Intelligence & Planning*, (2022); 40(5), 624-638.
- [51] Parida, S., & Brown, K. Green Human Resource Management and Green Innovation Innovation. *Responsible Management in Emerging Markets*, (2022); 1(1), 159-183.

شناسایی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی موفق سیستم هوشمندی کسب‌وکار در دانشگاه

محمدامین اقلیمی^۱، محمدحسین رونقی^{۲*}، مسلم علی محمدلو^۳

۱- کارشناس ارشد، گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اجتماعی، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران.

۲- دانشیار، گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اجتماعی، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران.

۳- استاد، گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اجتماعی، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران.

پذیرش: ۱۴۰۲/۳/۲۴

دریافت: ۱۴۰۱/۱۱/۱۵

چکیده

هدف: فرایند جهانی‌سازی و توسعه سریع فناوری‌های اطلاعاتی نه تنها منجر به رقابت مشهود بین سازمان‌ها شده است، بلکه این پدیده را می‌توان میان دانشگاه‌ها نیز مشاهده کرد. در این زمینه، هوشمندی کسب‌وکار به عنوان فرایند جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل، تفسیر، انتشار داده‌ها و اطلاعات بارزش‌بالا، برای استفاده در فرایند تصمیم‌گیری می‌باشد. هدف این پژوهش شناسایی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی هوشمندی کسب‌وکار متناسب با سازمان‌های تحصیلات عالی و در نهایت سنجش آمادگی دانشگاه شیراز برای پیاده‌سازی این سیستم است.

طرح پژوهش: این مطالعه در چهار مرحله انجام شد. در آغاز برای شناسایی جامع عوامل مؤثر بر آمادگی سازمان جهت پیاده‌سازی سیستم هوشمندی کسب‌وکار از روش مرور نظام‌مند استفاده شد. سپس برای متناسب‌سازی عوامل با دانشگاه و مؤسسه‌های آموزشی به پالایش آن عوامل با نظر خبرگان دانشگاهی و غربالگری فازی عوامل متناسب با دانشگاه پرداخته شد که در نتیجه هشت بعد مدیریت،



زیرساخت سخت‌افزاری، مدیریت طرح، تیم هوشمندی کسب‌وکار، زیرساخت نرم‌افزاری، کاربران، سازمان و فرهنگ سازمانی و ۴۴ شاخص شناسایی و تأیید شد. سپس عوامل شناسایی شده به وسیله روش بهترین-بدترین فازی وزن‌دهی شدند. در نهایت، آمادگی دانشگاه شیراز با استفاده از چارچوب عوامل و نظر ۶۰ نفر از مدیران، کارشناسان و استادان دانشگاه شیراز که به صورت قضاوتی هدفمند انتخاب شدند، از مسیر پرسش‌نامه سنجش شد.

یافته‌ها: علاوه بر شناسایی عوامل آمادگی هوشمندی در دانشگاه، یافته دیگر نشان داد که دانشگاه شیراز بیشترین آمادگی را به ترتیب در ابعاد کاربران، مدیریت، گروه هوشمندی، فرهنگ سازمان، زیرساخت سخت‌افزاری، مدیریت طرح، سازمان و زیرساخت نرم‌افزاری دارد.

نوآوری پژوهش: ارزش نظری این پژوهش، ارائه چارچوبی براساس شاخص‌های استخراج شده و اوزان آنها است که می‌توان میزان آمادگی یک دانشگاه در پیاده‌سازی سیستم هوشمندی کسب‌وکار را ارزیابی کرد. نتایج مطالعه برای مدیران دانشگاه‌ها جهت ارزیابی وضعیت سازمان خود و شناسایی نقاط قوت و ضعف ابعاد مختلف مؤسسه در پیاده‌سازی هوشمندی کسب‌وکار کاربرد دارد.

واژه‌های کلیدی: هوشمندی کسب‌وکار، دانشگاه، ارزیابی آمادگی، دانشگاه شیراز.

۱- مقدمه

تغییرات پیاپی و سریع در علم و فناوری، همچنین تحولات اجتماعی، فرهنگی و محیطی گسترده باعث اهمیت روزافزون اطلاعات در عصر حاضر شده است [۱]. فشارها بر حفظ مزیت رقابتی از سوی محیط خارج و داخل سازمان به اهمیت اطلاعات بیش‌ازپیش دامن زده است. همزمان با این چالش‌ها، پیشرفت‌های گسترده در فناوری اطلاعات، مدیران را با انبوهی از اطلاعات مواجه کرده است که باید در آغاز آماده‌سازی شده و پس از تبدیل آنها به دانش برای استفاده مدیران در تصمیم‌گیری‌های سازمانی استفاده شوند [۲].

یکی از راه‌حل‌های فناورانه برای تصمیم‌گیری مؤثر سازمانی، سیستم‌های هوشمندی کسب‌وکار است. سیستم‌های هوشمندی کسب‌وکار داده‌های عملیاتی و تاریخی را با ابزارهای تحلیلی ترکیب می‌کنند تا اطلاعات ارزشمند و رقابتی را در اختیار برنامه‌ریزان و تصمیم‌گیرندگان قرار دهند [۳]. علم‌سنجی مطالب منتشرشده با موضوع هوش در پایگاه علمی



۲۰۱۳ وب‌آوساینس نشان‌دهنده این واقعیت است که تعداد مطالب منتشر شده از اواسط قرن بیستم و انتشار اولین موارد در این زمینه تا سال ۲۰۱۷ حدود ۶۴۰۰ مورد است. همچنین تنها از سال تا ۲۰۱۷ حدود ۵۰ درصد از کل مطالب منتشر شده را به‌خود اختصاص داده است. این اطلاعات نشان‌دهنده علاقه روزافزون جامعه علمی به هوشمندی کسب‌وکار است [۴]. اگرچه بسیاری از سازمان‌ها هوشمندی کسب‌وکار را برای مزایای آن پیاده‌سازی کرده‌اند، اما بسیاری از این تلاش‌ها موفقیت‌آمیز نبوده است. پیاده‌سازی سیستم‌های هوشمندی کسب‌وکار بسیار پیچیده است و به منابع و زمان زیادی نیاز دارد [۵].

یکی از چالش‌هایی که سازمان‌ها با آن مواجه هستند، این است که آیا سازمان آنها آماده استقرار و به‌کارگیری هوشمندی کسب‌وکار است یا خیر. سازمان‌هایی که مایل به استقرار سیستم‌های هوشمندی کسب‌وکار هستند، باید زمینه‌های لازم را برای پیاده‌سازی این سیستم‌ها فراهم کنند [۶]. مطالعات نشان می‌دهد که ۶۰ درصد از طرح‌های هوشمندی کسب‌وکار به دلیل برنامه‌ریزی و آماده‌سازی ضعیف، مدیریت ضعیف طرح یا کیفیت پایین متوقف می‌شوند. بنابراین شناسایی عوامل مؤثر بر آمادگی و عوامل حیاتی موفقیت طرح می‌تواند مهم بوده و نقش مهمی در اجرای موفق سیستم داشته باشد و احتمال شکست را کاهش دهد [۷].

مؤسسه‌های آموزشی یکی از حوزه‌های اصلی استفاده از هوشمندی کسب‌وکار هستند. درحال‌حاضر پایگاه‌های اطلاعاتی بسیاری در دانشگاه‌ها استفاده می‌شوند که حاوی حجم زیادی از داده‌های پراکنده است و استخراج دانش موردنیاز را دشوار می‌کند. وجود سیستم مدیریت مبتنی بر هوشمندی کسب‌وکار نیز (که براساس نظرات کارشناسان دانشگاهی طراحی و اجرا شده است) می‌تواند مدیران را در تصمیم‌گیری صحیح، هوشمندانه و رفع مشکلات موجود کمک کند [۸]. در مطالعات ویلیامز و ویلیامز (۲۰۱۰) [۹] و آنجیرینی و زکی (۲۰۱۳) [۱۰] الگوهای ارزیابی آمادگی هوشمندی کسب‌وکار ارائه شده است که توجه به مؤسسه‌های آموزشی و دانشگاهی وجه تمایز آن است.

با توجه به تجربه نداشتن در پیاده‌سازی سیستم هوشمندی کسب‌وکار در دانشگاه‌های ایران، ارزیابی آمادگی جهت پیاده‌سازی سیستم هوشمندی کسب‌وکار متناسب با حوزه فعالیت سازمان برای اطمینان از موفقیت طرح‌های هوشمندی کسب‌وکار مهم است. با توجه به اینکه در زمان انجام پژوهش، مطالعه‌های محدودی در زمینه آمادگی برای پیاده‌سازی سیستم



هوشمندی کسب‌وکار در ایران انجام شده است [۱۱؛ ۱۲]، مطالعه‌ای درباره آمادگی پیاده‌سازی سیستم هوشمندی کسب‌وکار در دانشگاه پیدا نشد، از این رو نیاز است تا مطالعه‌های بیشتری در این زمینه انجام شود. دانشگاه شیراز به‌عنوان یکی از دانشگاه‌های مادر و مهم ایران با توجه به پتانسیل‌های موجود مانند خبرگان و زیرساخت‌های اطلاعاتی، نیازمند ابزاری برای سنجش آمادگی پیاده‌سازی سیستم‌های هوشمندی کسب‌وکار می‌باشد. از همین رو به‌عنوان نمونه مطالعاتی در این پژوهش انتخاب شد. بنابراین هدف این مطالعه شناسایی عوامل مؤثر بر ارزیابی آمادگی پیاده‌سازی سیستم هوشمندی کسب‌وکار در دانشگاه و ارزیابی میزان آمادگی پیاده‌سازی سیستم در نمونه مطالعاتی است. براین اساس پرسش‌های پژوهش عبارتند از:

- متغیرهای مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم هوشمندی کسب‌وکار شامل چه مواردی است؟
- اولویت متغیرهای مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم هوشمندی کسب‌وکار در دانشگاه چگونه است؟
- میزان آمادگی دانشگاه مطالعه‌شده (دانشگاه شیراز) برای پیاده‌سازی سیستم هوشمندی کسب‌وکار چقدر است؟

۲- مرور ادبیات پژوهش

۲-۱- هوشمندی کسب‌وکار

هوشمندی کسب‌وکار یک مفهوم چترگونه است که معماری، ابزارها، پایگاه‌های داده، برنامه‌ها، کاربردها و متدولوژی‌ها را در بر می‌گیرد. فرایند هوشمندی کسب‌وکار مبتنی بر تبدیل داده‌ها به اطلاعات و سپس تصمیم‌گیری و درنهایت اقدام است [۱۳].

هوش کسب‌وکار به معنای چیزهای متفاوتی برای افراد مختلف است. برای یک فرد، هوش کسب‌وکار به معنای پژوهش بازار است، چیزی که آن را هوش رقابتی می‌نامند، حتی اگر هوشمندی کسب‌وکار فراتر از دستیابی به یک گزارش ثابت باشد، گزارش‌دهی و تحلیل اغلب برای توصیف هوشمندی کسب‌وکار استفاده می‌شود. سایر افراد از واژه‌هایی مانند تجزیه و تحلیل کسب‌وکار یا پشتیبانی تصمیم استفاده خواهند کرد که هر دو آنها تفاوت‌هایی دارند [۱۴].



هوشمندی کسب‌وکار مجموعه‌ای از فرایندها، معماری‌ها و فناوری‌هایی است و داده‌های خام را به اطلاعات معنادار تبدیل می‌کند که فعالیت‌های کسب‌وکار سودآور را هدایت می‌کند. این مجموعه شامل نرم‌افزار و خدماتی است که داده‌ها را به اطلاعات و دانش عملی تبدیل می‌کند [۱۵]. مدیران سازمان‌ها، کسب‌وکارها و سایر کارکنان عملیات اغلب برای تصمیم‌گیری بهتر و بیشتر در کسب‌وکار، کاهش هزینه‌ها و شناسایی فرصت‌های کسب‌وکار جدید به سیستم‌های هوشمندی کسب‌وکار متکی هستند. سیستم‌های بی‌آی می‌توانند نقش مهمی در فرایند تصمیم‌گیری سازمانی ایفا کنند و اثربخشی آن را افزایش دهند [۱۶].

هدف از سیستم‌های هوش کسب‌وکار، ترکیب منابع داده‌های مختلف و تبدیل این داده به اطلاعات مربوط به فرایندهای شرکت و ارائه این اطلاعات به‌گونه‌ای مناسب و به‌موقع به مدیریت شرکت است. اطلاعات به‌طور معمول براساس تجزیه و تحلیل داده‌های عملیاتی سازمانی است و به‌عنوان پایه‌ای برای تصمیم‌گیری‌های تاکتیکی و راهبردی استفاده می‌شود. همچنین برای داده‌های تکمیلی می‌تواند از منابع خصوصی یا عمومی خارجی استفاده کرد. هدف هوشمندی کسب‌وکار، حمایت از فرایند تصمیم‌گیری راهبردی است [۱۷].

۲-۲- آمادگی پیاده‌سازی هوش کسب‌وکار

الگوهای مختلفی برای ارزیابی آمادگی و بلوغ هوشمندی کسب‌وکار در حوزه‌های مختلف ارائه شده است. در ادامه برخی از این الگوها معرفی می‌شوند:

۲-۲-۱- الگوی ویلیامز و ویلیامز

براساس این الگو هفت عامل آمادگی هوشمندی کسب‌وکار که می‌توان از آنها به‌عنوان ابزار سنجشی در جهت استقرار سیستم هوشمندی کسب‌وکار استفاده و ارزش‌آفرینی کرد، به شرح زیر است: هم‌راستایی راهبردی، مدیریت پورتفولیو، مشارکت سازمان و فناوری اطلاعات، آمادگی فنی انبار داده، فرهنگ مهندسی فرایند تصمیم، فرهنگ بهبود فرایند پیایی و فرهنگ به‌کارگیری اطلاعات [۹].



۲-۲-۲- الگوی وین اکرسون

این الگو با اشاره به اهمیت ارزیابی آمادگی سازمان‌ها برای ایجاد و استقرار هوش کسب‌وکار، ۱۰ حوزه اصلی برای سنجش آمادگی سازمان‌ها را بیان کرده است که شامل وجود یک راهبرد روشن و شفاف، پشتیبانی قوی و متعهدانه، فرایند بهبود پیایی، پشتیبانی مدیران میانی، مقیاس و محدوده مناسب، گروه اجرایی قوی و منابع در دسترس، فرهنگ سنجش و اندازه‌گیری، هم‌راستایی کسب‌وکار و فناوری اطلاعات، داده‌های قابل اعتماد و در دسترس، نیاز سریع و فوری به هوشمندی کسب‌وکار است. این الگو سه معیار را جهت تأکید بر اهمیت زیرساخت جامع هوشمندی کسب‌وکار برای پشتیبانی از انواع داشبوردهای عملکرد به ادبیات پیش از خود اضافه کرد [۱۸].

۲-۲-۳- الگوی آنجرینی و زکی

در این الگو ۱۶ شاخص ارائه شده است. این الگو بیانگر چگونگی آماده‌سازی سیستم‌های هوشمندی کسب‌وکار برای سازمان در جهت خلق حداکثری ارزش کسب‌وکار است. آنها به این نتیجه رسیدند که رابطه بین آمادگی سازمانی برای موفقیت هوشمندی کسب‌وکار و سیستم‌های مبتنی بر آن رابطه مثبتی دارد [۱۰].

۲-۲-۴- الگوی هاسن و همکاران

آنها در مطالعه خود بیان کردند که مؤسسه آموزش عالی با هدف افزایش سرعت و قابلیت اطمینان تصمیم‌گیری، شیوه جدیدی را در پیش گرفته است. در این الگو با توجه ویژه به هوشمندی کسب‌وکار در محیط آموزش عالی، سه عامل کلی شناسایی شده است:

- سازمان- در مورد راهبردهای کسب‌وکار، فرایند و ساختار است؛
- فناوری- شامل سیستم هوشمندی کسب‌وکار و دانش مدیریت ازجمله منابع و آمادگی فنی است.
- اجتماعی- فرهنگ درون سازمان که ممکن است بر تصمیم‌گیری و فرایندها تأثیر بگذارد [۱۹].



با توجه به اینکه در الگوهای مختلف از منظرهای گوناگون ارزیابی آمادگی انجام شده است، از این‌رو در این مطالعه برای دستیابی به رویکردی جامع و شناسایی عوامل مختلف فقط از یک الگوی مطالعات پیشین استفاده نشده است و با استفاده از مرور نظام‌مند عوامل مرتبط منابع مختلف استخراج شده است.

۲-۳- مرور پژوهش‌های پیشین

با توجه به اهمیت موضوع هوشمندی کسب‌وکار در سال‌های گذشته، مطالعه‌های مختلفی در این حوزه انجام شده است. مگدی (۲۰۲۲) در مطالعه خود به دنبال ایجاد پلی بین هوشمندی کسب‌وکار و دولت الکترونیک به منظور دستیابی به یک چارچوب یکپارچه بود تا تصمیم‌گیری اداری عمومی را بهبود بخشد. مسائل اصلی ادغام هوشمندی در دولت الکترونیک در این مطالعه بررسی شده است و انواع پژوهش‌های دولت الکترونیکی (که برای فعال کردن ادغام در عمل مورد نیاز است) بررسی شد [۲۰]. لیم و تیوه (۲۰۲۰) در پژوهشی به مروری نظام‌مند از مفاهیم مربوط به استفاده از هوشمندی کسب‌وکار پرداختند. در این پژوهش مسائل مربوط به پایداری تجارت شرکت‌های سهامی در مالزی بررسی شد. نتایج نشان داد که تأثیر راهبردی استفاده از هوشمندی کسب‌وکار از سه منظر افزایش عملکرد اقتصادی، عملکرد محیطی و عملکرد اجتماعی بررسی و تأیید شده است. همچنین دریافت شد که تأثیر راهبردی هوشمندی کسب‌وکار تنها در صورتی دیده می‌شود که به وسیله سازمان در سراسر حوزه‌های عملکردی خود استفاده شود [۲۱]. نینوا و همکاران (۲۰۲۰) پژوهشی با هدف مطالعه کاربرد هوشمندی کسب‌وکار در قالب یک چارچوب حاکمیتی در دانشگاه برای پیدا کردن اشکال‌های مدیریت هوشمندی کسب‌وکار در این نوع کسب‌وکارها ارائه دادند [۱۵]. العدایل و فاستر (۲۰۱۹) در پژوهشی به تعیین عواملی مؤثر بر پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز هوشمندی کسب‌وکار پرداختند. تحلیل محتوای ۳۸ مطالعه تجربی در مورد اجرای هوشمندی کسب‌وکار منجر به جمع‌آوری ۱۰ عامل شد. پرتکرارترین عوامل پیاده‌سازی هوشمندی کسب‌وکار به ترتیب عبارت است از پشتیبانی مدیریت، سیستم منبع داده، منابع سازمانی، زیرساخت فناوری اطلاعات، چشم‌انداز، قهرمان، مهارت‌های جمعی، مدیر طرح، مشارکت کاربر و مدیریت تغییر [۲۲]. الرشیدی و نایر



(۲۰۱۷) پژوهشی با هدف ایجاد یک چارچوب هوشمندی کسب‌وکار سفارشی برای دانشگاه سلطان‌قابوس انجام دادند. در این پژوهش، این فرض وجود داشت که یک راهبرد هوشمندی کسب‌وکار از قبل در دانشگاه سلطان‌قابوس وجود دارد. چارچوب ایجاد شده پنج جزء اصلی داشت که شامل افراد، فرایندها، فناوری، تغییر و ارتباطات و حاکمیت است [۲۳].

پژوهشگران ایرانی نیز مطالعه‌های مختلفی در حوزه هوشمندی کسب‌وکار انجام دادند. بخشنده و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی، اقدام به شناسایی و اولویت‌بندی عوامل کلیدی موفقیت پیاده‌سازی و اجرای هوش تجاری مرتبط با عوامل انسانی کرده و بر اهمیت شناسایی عوامل مرتبط به‌عنوان مهم‌ترین رکن تأکید کردند [۲۴]. رونقی و رونقی (۱۳۹۳) الگویی برای ارزیابی میزان بلوغ هوشمندی کسب‌وکار در بین سازمان‌های ایرانی ارائه دادند، ازجمله نتایج پژوهش آنها می‌توان به ارتباط مستقیم و مثبت بین سطح بلوغ سیستم‌های هوشمندی کسب‌وکار و کیفیت دسترسی و محتوایی اطلاعات اشاره کرد [۱۲].

همان‌گونه که در سازمان‌ها و صنایع مختلف پیاده‌سازی هوشمندی کسب‌وکار حایز اهمیت است، دانشگاه‌ها و مؤسسه‌های آموزشی نیز از این قاعده مستثنا نیستند. با توجه به بررسی مطالعه‌های پیشین، پژوهشی که در ایران و با توجه به قابلیت‌های دانشگاه‌های ایرانی، الگویی برای ارزیابی آمادگی هوشمندی کسب‌وکار ارائه داده باشد، پیدا نشد که شکاف پژوهشی محسوب می‌شود. ازاین‌رو در مطالعه حاضر علاوه بر شناسایی جامع عوامل مؤثر در اجرای هوشمندی کسب‌وکار سعی در ارائه چارچوبی از عوامل برای ارزیابی هوشمندی در دانشگاه با استفاده از نظر خبرگان دانشگاهی در ایران شده است.

۳- روش پژوهش

پژوهش پیش‌رو از نظر فلسفه پژوهش، عمل‌گرایانه، از نظر جهت‌گیری، کاربردی-توسعه‌ای، از نظر صبغه پژوهش، ترکیبی و از نظر رویکرد در بخش کیفی استقرایی، در بخش کمی قیاسی، از نظر نوع پژوهش، میدانی-کتابخانه‌ای که شامل گردآوری داده از منابع اطلاعاتی و افراد خبره هوشمندی کسب‌وکار و کارکنان دانشگاه شیراز است. از نظر راهبردهای پژوهش، ترکیبی از مرور نظام‌مند و پیمایش و اهداف اصلی پژوهش، شناسایی و وزن‌دهی عوامل مؤثر بر



پیاده‌سازی سیستم هوشمندی کسب‌وکار در دانشگاه و همچنین سنجش میزان آمادگی دانشگاه شیراز است و شیوه جمع‌آوری داده‌ها شامل اسناد و مدارک (اصلی و مروری) و چهار پرسش‌نامه شامل ۱- پرسش‌نامه غربالگری فازی؛ ۲- پرسش‌نامه بهترین-بدترین فازی؛ ۳- پرسش‌نامه تخصصی سنجش آمادگی (برای متخصصان فناوری اطلاعات) و ۴- پرسش‌نامه عمومی سنجش آمادگی (برای کارکنان دانشکده‌ها) است. همچنین باید اشاره کرد که این پژوهش تک‌مقطعی و در یک بخش است.

در این پژوهش ملزم به طی کردن پنج مرحله برای ارائه یافته‌ها و نتایج به‌دست‌آمده هستیم. در اولین مرحله، سؤال‌های پژوهش با توجه به اهدافی که قصد رسیدن به آنها را داریم، مطرح شده است. سپس با طی کردن مراحل روش مرور نظام‌مند، عوامل مؤثر بر آمادگی سازمان برای پیاده‌سازی سیستم هوشمندی کسب‌وکار شناسایی شد. بعد از شناسایی معیارها و شاخص‌های مربوط جهت چارچوب ویژه برای دانشگاه نیاز به پالایش عوامل و متناسب‌سازی آنها با حوزه دانشگاه بود. از این‌رو شاخص‌ها با روش غربالگری فازی و با نظر خبرگان هوشمندی کسب‌وکار در دانشگاه پالایش شدند تا در صورت نیاز حذف یا اضافه شوند. سپس با روش بهترین-بدترین فازی اقدام به وزن‌دهی معیارها شد. در نهایت با استفاده از دو پرسش‌نامه تخصصی فناوری اطلاعات و عمومی، میزان آمادگی سازمان دانشگاه شیراز سنجش شد.

جامعه آماری در بخش کیفی شامل خبرگان دانشگاهی دارای تجربه پژوهشی و تجربه اجرایی در حوزه هوشمندی کسب‌وکار و پایگاه‌های علمی معتبر در داخل، شامل مگیران، مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی، مجلات علمی دانشگاه‌های معتبر کشور از جمله تهران، علامه طباطبائی، تربیت مدرس و فردوسی مشهد و در خارج از کشور، شامل وب‌آوساینس و اسکوپوس بودند.

در بخش کمی نیز جامعه ما شامل متخصصان هوشمندی کسب‌وکار و کارکنان بخش‌های مدیریتی و دانشکده‌های دانشگاه شیراز بودند که به‌صورت قضاوتی هدفمند تا رسیدن به اشباع نظری انتخاب شدند. به دلیل محدودیت زمانی و مکانی موجود، طبیعی است که نتوان به بررسی و مطالعه تمام مطالعات موجود پرداخت. به همین دلیل منابعی که به‌تازگی ارجاع داده شده‌اند و ارتباط موضوعی بیشتری دارند، تا رسیدن به اشباع نظری در اولویت قرار گرفته‌اند. در بخش کمی نیز تعداد کل اعضای جامعه برای پرسش‌نامه دوم که شامل وزن‌دهی معیارها و



شاخص‌ها به وسیله روش بهترین-بدترین فازی است، ۱۰ نفر از خبرگان هوشمندی کسب و کار بوده و برای بخش آخر، یعنی پرسش‌نامه شماره ۳ و ۴ که شامل سنجش آمادگی دانشگاه شیراز است، از ۳۰ متخصص فناوری اطلاعات و ۳۰ نفر از کارکنان دانشگاه شامل مدیران، استادان و کارکنان دانشگاه شیراز استفاده شده است که براساس نظر خبرگان برای بررسی پژوهش فعلی جامعه مناسبی می‌باشند.

در این پژوهش نمونه‌گیری در دو بخش کیفی و کمی انجام شد. در هر دو بخش کیفی و کمی روش نمونه‌گیری غیرتصادفی، هدفمند و قضاوتی بود.

۴- یافته‌های پژوهش

در بخش اول پژوهش، یعنی مرور نظام‌مند، راهبرد جستجو به دست آوردن حداکثر اسناد مرتبط با دغدغه‌های پژوهشی پژوهشگر است. پایگاه‌های اطلاعاتی استفاده شده در این پژوهش به شرح جدول ۱ است.

جدول ۱. پایگاه‌های اطلاعاتی مورد استفاده

پایگاه‌های اطلاعاتی فارسی	پایگاه‌های اطلاعاتی لاتین
سیویلیکا	Science Direct
ایران‌داک	Emerald
مگ ایران	Scopus
سید	Springer
نورمگز	Google Scholar
	Wiley
	Sage

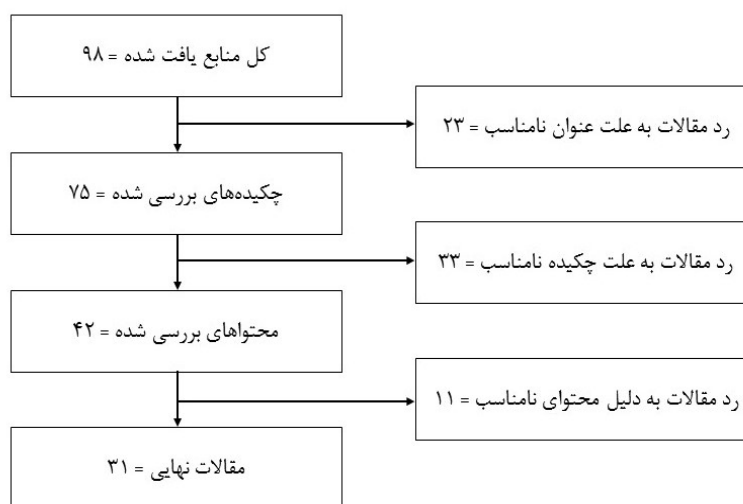
کلیدواژه‌های جستجو شده در پایگاه‌های داده مورد استفاده در جدول ۲ نشان داده شده است.



جدول ۲. کلیدواژه‌های جستجو در بخش مرور نظام‌مند

کلیدواژه فارسی	کلیدواژه انگلیسی
هوشمندی کسب‌وکار	Business intelligence
آمادگی هوشمندی کسب‌وکار	Business intelligence readiness
هوشمندی کسب‌وکار در مراکز تحصیلات عالی	Business intelligence in higher education centers
ارزیابی آمادگی	Readiness assessment
عوامل آمادگی هوشمندی کسب‌وکار	Business intelligence readiness factors
هوشمندی کسب‌وکار در دانشگاه	Business intelligence in the university
عوامل موفقیت هوشمندی کسب‌وکار	Success factors of business intelligence
الگوی بلوغ هوشمندی کسب‌وکار	Business intelligence maturity model

در شکل ۱ نحوه گزینش پژوهش‌های نهایی مناسب برای مرور نظام‌مند نشان داده شده است.



شکل ۱. شیوه گزینش پژوهش‌های نهایی مناسب برای تحلیل



در پاسخ به سؤال اول پژوهش در جدول ۳، شاخص‌های آمادگی هوشمندی کسب‌وکار استخراج شده از مرور نظام‌مند مطالعات پیشین نشان داده شده است.

جدول ۳. شاخص‌های آمادگی هوشمندی کسب‌وکار

ابعاد	شاخص‌های آمادگی هوشمندی کسب‌وکار	منبع / منابع
کاربران هوشمندی کسب‌وکار	تعهد و حمایت کاربر	[۳] و [۲۵]
	رضایت کاربر	[۳] و [۲۵]
	تعلیم و آموزش کاربر	[۲۵]
	مهارت‌های فردی هوشمندی کسب‌وکار	[۳] و [۲۶]
	دانش کاربر	[۳]
	ذهنیت کاربر	[۲۷]
مدیریت سازمان	حمایت قوی و متعهدانه مدیر	[۱۰] و [۱۸] و [۱۹] و [۲۵]
	منابع کافی	[۱۰] و [۲۵]
	کیفیت تصمیم‌گیری مدیریت	[۲۵]
	نوآوری‌های مدیر	[۳]
	رهبری	[۳] و [۲۵]
کار تیمی	مهارت و تخصص تیمی	[۲۵]
	مشاوران خارجی	[۱۰] و [۲۵]
	ترکیب متوازن تیم	[۲۶]
	تعهد و قابلیت‌های تیم	[۲۶]
نیرسانجیت نرم‌افزاری	داده‌های قابل اعتماد و در دسترس	[۱۰] و [۲۵]
	انبیاء داده (داده‌های کلان)	[۱۹]
	ادغام داده‌ها	[۱۶]
	مدلسازی داده و ابرداده	[۲۵]
	ابتکارات نرم‌افزاری هوشمندی کسب‌وکار	[۲۵]
	آمادگی منطقه‌ای داده	[۲۵]
	حکمرانی داده	[۲۵]
سازمان	چشم انداز راهبردی هوشمندی کسب‌وکار	[۳] و [۱۸] و [۲۵]
	هم‌راستایی راهبردی	[۹] و [۲۵]
	سازگاری (هماهنگی) سازمانی	[۲۸]
	مزایای قابل اندازه‌گیری کسب‌وکار	[۲۵]
	طرح کسب و کار	[۳] و [۲۵]



ابعاد	شاخص‌های آمادگی هوشمندی کسب‌وکار	منبع / منابع
توسعه فناوری	چارچوب فنی	[۲۵]
	توسعه فناوری و ابزار	[۲۵]
	زیرساخت فنی مستحکم	[۱۰] و [۱۸]
	هزینه‌های زیرساخت هوشمندی کسب‌وکار	[۲۵]
	ابتکارات سخت‌افزاری هوشمندی کسب و کار	[۲۵]
فرهنگ	فرهنگ بهبود پیایی	[۱۹]
	فرهنگ یادگیری پیایی	[۳] و [۹] و [۲۹]
	فرهنگ مشارکت	[۳] و [۹]
	فرهنگ مهندسی فرآیند تصمیم	[۹] و [۱۹]
	فرهنگ استفاده از برنامه‌های اطلاعاتی و تحلیلی	[۳] و [۹] و [۱۹]
	فرهنگ اندازه‌گیری	[۳] و [۱۸] و [۲۵]
مدیریت پورتفولیو	برنامه‌ریزی و تعریف دامنه	[۱۹] و [۲۵]
	زمان‌بندی طرح	[۲۵]
	مدیریت پورتفولیو	[۹]
	حضور قهرمان طرح	[۱۰] و [۲۵]
	مقیاس و محدوده مناسب طرح	[۱۰] و [۱۸]
	رویکرد تحویل افزایشی (انجام مرحله به مرحله طرح)	[۲۵]

در بخش کمی پژوهش برای وزن‌دهی از روش بهترین-بدترین فازی استفاده شد. برای پاسخ پرسش دوم پژوهش وزن‌های به‌دست‌آمده، حاصل تجمع نظرات خبرگان و محاسبات این مرحله به‌منظور مشخص‌سازی میزان اهمیت شاخص‌ها و معیارها در سنجش آمادگی سازمان جهت پیاده‌سازی سیستم هوشمندی کسب‌وکار می‌باشد که در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴. نتایج و وزن‌های فازی‌زدایی

وزن شاخص‌ها	وزن ابعاد	مهارت و تخصص	ملاک
	۰/۱۱۱	C1	کاربران هوشمندی کسب‌وکار
۰/۲۳۴		C11	تعهد و حمایت کاربر
۰/۱۲۳		c12	رضایت کاربر



وزن شاخص‌ها	وزن ابعاد	مهارت و تخصص	ملاک
۰/۱۶۱	c13	تعلیم و آموزش کاربر	س
۰/۱۶۱	c14	مهارت‌های فردی هوشمندی کسب‌وکار	
۰/۱۴	c15	دانش کاربر	
۰/۱۸۱	c16	ذهنیت کاربر	
۰/۱۵۹	C2	مدیریت	
۰/۲۷۵	C21	حمایت قوی و متعهدانه مدیر	
۰/۲۶۶	C22	منابع کافی	
۰/۱۷۸	C23	کیفیت تصمیم‌گیری مدیریت	
۰/۱۴۶	C24	نوآوری‌های مدیر	
۰/۱۳۴	C25	رهبری	
۰/۱۲۸	C3	تیم هوشمندی کسب‌وکار	
۰/۳۴۲	c31	مهارت و تخصص گروهی	
۰/۲۲۳	c32	مشاوران خارجی	
۰/۱۷۸	c33	ترکیب متوازن تیم	
۰/۲۵۵	c34	تعهد و قابلیت‌های تیم	
۰/۱۱۸	C4	زیرساخت نرم‌افزاری هوشمندی کسب‌وکار	
۰/۲۲۹	c41	داده‌های قابل اعتماد و در دسترس	
۰/۱۲۱	c42	انبار داده (داده‌های کلان)	
۰/۱۴۲	c43	ادغام داده‌ها	
۰/۱۷۲	c44	مدلسازی داده و ابرداده	
۰/۰۹۲	c45	ابتکارهای نرم‌افزاری هوشمندی کسب‌وکار	
۰/۱۲۴	c46	آمادگی منطقه‌ای داده	
۰/۱۱۸	c47	حکمرانی داده	
۰/۰۹۷	C5	سازمان	
۰/۲۴۷	c51	چشم‌انداز راهبردی هوشمندی کسب‌وکار	
۰/۲۰۶	c52	هم‌راستایی راهبردی	
۰/۲۲۳	c53	سازگاری (هماهنگی) سازمانی	



وزن شاخص‌ها	وزن ابعاد	مهارت و تخصص	ملاک
۰/۱۵۷	c54	مزایای قابل اندازه‌گیری کسب‌وکار	
۰/۱۶۵	c55	طرح کسب‌وکار	
۰/۱۵۴		C6	زیرساخت سخت‌افزاری هوشمندی کسب‌وکار
۰/۲۲۸	c61	چارچوب فنی	
۰/۲۰۹	c62	توسعه فناوری و ابزار	
۰/۲۲۲	c63	زیرساخت فنی قوی	
۰/۲۰۸	c64	هزینه‌های زیرساخت هوشمندی کسب‌وکار	
۰/۱۳۱	c65	ایتکارهای سخت‌افزاری هوشمندی کسب‌وکار	
۰/۰۹۶		C7	فرهنگ سازمان
۰/۲۳۶	c71	فرهنگ بهبود پیاپی	
۰/۱۹	c72	فرهنگ یادگیری پیاپی	
۰/۱۸۲	c73	فرهنگ مشارکت	
۰/۱۱۶	c74	فرهنگ مهندسی فرایند تصمیم	
۰/۱۳	c75	فرهنگ استفاده از برنامه‌های اطلاعاتی و تحلیلی	
۰/۱۴۴	c76	فرهنگ اندازه‌گیری	
۰/۱۳۷		C8	مدیریت طرح هوشمندی کسب‌وکار
۰/۲۳۳	c81	برنامه‌ریزی و تعریف دامنه	
۰/۲۵	c82	زمان‌بندی طرح	
۰/۱۵	c83	مدیریت پورتفولیو	
۰/۱۲۷	c84	حضور قهرمان طرح	
۰/۱۴۳	c85	مقیاس و محدوده مناسب طرح	
۰/۰۹۳	c86	رویکرد تحویل افزایشی (انجام مرحله به مرحله طرح)	



برای پاسخ به پرسش سوم پژوهش، پس از جمع‌آوری داده‌های لازم جهت سنجش میزان آمادگی دانشگاه شیراز و پیاده‌سازی سیستم هوشمندی کسب‌وکار به‌وسیله ۶۰ نفر از استادان، کارکنان و مدیران دانشگاه شیراز که به‌صورت قضاوتی هدفمند انتخاب شدند، آنگاه به‌وسیله پرسش‌نامه‌های مجزا، داده‌ها به اعداد مثلثی تبدیل و سپس با استفاده از میانگین قطعی اعداد مثلثی حاصل شده، شکاف موجود میان داده‌های نهایی با سقف امتیازها، یعنی ۹ محاسبه شد و با ضرب نمود، نتایج حاصل شده در این مرحله و مرحله وزندهی به روش بهترین-بدترین فازی، اولویت‌های دانشگاه شیراز برای تمرکز بیشتر به‌منظور افزایش آمادگی پیاده‌سازی سیستم هوشمندی کسب‌وکار از اولویت بیشتر به کمتر در جدول ۵ ارائه شد. سپس آمادگی کلی دانشگاه شیراز در نمودار شکل ۲ نشان داده شد.



شکل ۲. آمادگی دانشگاه شیراز برای پیاده‌سازی سیستم هوشمندی کسب‌وکار



جدول ۵. آمادگی کلی دانشگاه شیراز برای پیاده‌سازی سیستم هوشمند کسب‌وکار

اولویت بهبود	نام شاخص	امتیاز شاخص‌ها	اولویت بهبود	نام شاخص	امتیاز شاخص‌ها
۱	مهارت و تخصص جمعی	۰/۱۸۸	۱۵	داده‌های قابل اعتماد و در دسترس	۰/۰۹۵
۲	حمایت قوی و متعهدانه مدیر	۰/۱۶۶	۱۶	رهبری	۰/۰۹۳
۳	منابع کافی	۰/۱۶۲	۱۷	سازگاری (هماهنگی) سازمانی	۰/۰۸۹
۴	تعهد و قابلیت‌های گروه	۰/۱۲۳۸	۱۸	نوآوری‌های مدیر	۰/۰۸۷۷
۵	چارچوب فنی	۰/۱۲۳۲	۱۹	هم‌راستایی راهبردی	۰/۰۸۷۱۶
۶	مشاوران خارجی	۰/۱۲۲	۲۰	فرهنگ بهبود پیایی	۰/۰۸۷۱۴
۷	برنامه‌ریزی و تعریف دامنه	۰/۱۲۱	۲۱	طرح کسب‌وکار	۰/۰۸۳
۸	زمان‌بندی طرح	۰/۱۲	۲۲	فرهنگ یادگیری پیایی	۰/۰۸۱۵
۹	زیرساخت فنی قوی	۰/۱۱۹۵	۲۳	مدیریت پورتفولیو	۰/۰۸۱
۱۰	کیفیت تصمیم‌گیری مدیریت	۰/۱۱۹	۲۴	مقیاس و محدوده مناسب طرح	۰/۰۷۸
۱۱	چشم‌انداز راهبردی هوشمندی کسب‌وکار	۰/۱۰۶	۲۵	فرهنگ مشارکت	۰/۰۷۵
۱۲	تعهد و حمایت کاربر	۰/۱۰۵	۲۶	هزینه‌های زیرساخت هوشمندی کسب‌وکار	۰/۰۷۴
۱۳	ترکیب متوازن گروه	۰/۰۹۸	۲۷	ذهنیت کاربر	۰/۰۷۲
۱۴	توسعه فناوری و ابزار	۰/۰۹۷	۲۸	مهارت‌های فردی هوشمندی کسب‌وکار (به‌دست‌آمده از آموزش و تجربه)	۰/۰۷۱



اولویت بهبود	نام شاخص	امتیاز شاخص‌ها	اولویت بهبود	نام شاخص	امتیاز شاخص‌ها
۲۹	ادغام داده‌ها	۰/۰۹۶	۳۷	حکمرانی داده	۰/۰۵۹
۳۰	مزایای قابل اندازه‌گیری کسب‌وکار	۰/۰۶۸	۳۸	فرهنگ استفاده از برنامه‌های اطلاعاتی و تحلیلی	۰/۰۵۷
۳۱	ابتکارهای سخت‌افزاری هوشمندی کسب‌وکار	۰/۰۶۷۸۷	۳۹	انبار داده (داده‌های کلان)	۰/۰۵۶
۳۲	حضور قهرمان طرح	۰/۰۶۷۸۲	۴۰	رضایت کاربر	۰/۰۵۴
۳۳	فرهنگ اندازه‌گیری	۰/۰۶۵	۴۱	رویکرد تحویل افزایشی (انجام مرحله به مرحله طرح)	۰/۰۵۳
۳۴	مدلسازی داده و ابرداده	۰/۰۶۴	۴۲	دانش کاربر	۰/۰۵۱
۳۵	تعلیم و آموزش کاربر	۰/۰۶۱۴	۴۳	فرهنگ مهندسی فرایند تصمیم	۰/۰۵۴
۳۶	آمادگی منطقه‌ای داده	۰/۰۶۱	۴۴	ابتکارهای نرم‌افزاری هوشمندی کسب‌وکار	۰/۰۴۱

۵- نتیجه‌گیری

در این پژوهش به شناسایی و وزن‌دهی عوامل مؤثر بر آمادگی دانشگاه برای پیاده‌سازی سیستم هوشمندی کسب‌وکار پرداخته شد و در نهایت میزان آمادگی دانشگاه شیراز برای پیاده‌سازی این سیستم سنجش شد. در مقایسه با الگوهای ارائه‌شده توسط آنجیرینی و زکی (۲۰۱۳) [۱۰] در این پژوهش وزن‌دهی ابعاد براساس نظر خبرگان حوزه دانشگاه انجام شد. در مقایسه با مطالعه هاسن و همکاران (۲۰۱۶) [۱۹]، تنها فاکتورهای آمادگی هوش کسب‌وکار در نهاد آموزش عالی به‌وسیله مرور نظام‌مند شناسایی شد که شامل سه عامل سازمان (راهبردهای کسب‌وکار، فرایند و ساختار)، فناوری (عوامل فنی، غنی بودن منابع داده و اطلاعات) و اجتماعی (فرهنگ درون‌سازمانی) می‌باشد و از پرداختن به وزن‌دهی یا اولویت‌های بهبود



چشم‌پوشی شد. در نهایت پس از شناسایی و وزن‌دهی متغیرها به هشت بعد و ۴۴ شاخص شناسایی‌شده به‌وسیله خبرگان دانشگاهی هوشمندی کسب‌وکار مشاهده شد که ابعاد شناسایی‌شده متناسب با فضای دانشگاهی ایران به‌ترتیب وزن و اولویت بهبود شامل مدیریت، زیرساخت سخت‌افزاری هوشمندی کسب‌وکار، مدیریت طرح هوشمندی کسب‌وکار، گروه هوشمندی کسب‌وکار، زیرساخت نرم‌افزاری هوشمندی کسب‌وکار، کاربران هوشمندی کسب‌وکار، سازمان و فرهنگ سازمان است که دانشگاه شیراز از لحاظ آمادگی، بیشترین آمادگی را به‌ترتیب در ابعاد کاربران هوشمندی کسب‌وکار، مدیریت، گروه هوشمندی کسب‌وکار، فرهنگ سازمان، زیرساخت سخت‌افزاری هوشمندی کسب‌وکار، مدیریت طرح هوشمندی کسب‌وکار، سازمان و زیرساخت نرم‌افزاری هوشمندی کسب‌وکار را دارد.

دانشگاه شیراز به‌منظور پیاده‌سازی موفق سیستم هوشمندی کسب‌وکار در بعد مدیریت، نیازمند حمایت قوی و متعهدانه مدیر به‌منظور آغاز پیاده‌سازی سیستم هوشمندی کسب‌وکار است تا پس از سال‌ها قصد پیاده‌سازی سیستم موردنظر، این طرح با موفقیت اجرا شود و با نتایج خود کل سازمان و محیط خود را منتفع سازد. قابل ذکر است که دانشگاه برای شروع پیاده‌سازی تا مرحله بهره‌برداری از سیستم ذکر شده، نیازمند تخصیص بودجه کافی و متناسب با طرح مذکور است. در این راستا می‌توان با ارائه داده‌های به‌هنگام و دقیق در کیفیت تصمیم‌های مدیر/مدیران تأثیر گذاشت تا موفقیت پیاده‌سازی طرح سیستم هوشمندی کسب‌وکار تضمین شود [۳۰]. در بعد زیرساخت نرم‌افزاری هوشمندی کسب‌وکار، دانشگاه شیراز نیازمند ایجاد چارچوب فنی تخصصی مرتبط و متناسب با هوشمندی کسب‌وکار در زمینه مطالعه شده است. همچنین باید اشاره کرد که قابلیت اطمینان بالای موردنیاز این سیستم باید به‌صورت جدی موردتوجه مسئولان قرار گیرد تا ضمن پیاده‌سازی موفق سیستم هوشمندی کسب‌وکار، از کارکرد مطمئن، صحیح و در دسترس بودن سخت‌افزار استفاده‌شده در زمان پیاده‌سازی تا بهره‌برداری و انتفاع از سیستم اطمینان حاصل شود. با توجه به اینکه ابتکار شاخص و به‌دلیل برون‌سپاری بخش سخت‌افزاری دانشگاه شیراز نیازمند صرف زمان و هزینه خاصی نیست، اما می‌توان با استفاده از متخصصان داخل و خارج از دانشگاه به توسعه فناوری و ابزار متناسب با فرهنگ و خصوصیات دانشگاه پرداخت. همچنین دانشگاه شیراز باید تمرکز بیشتری به فرهنگ منابع انسانی خود کند تا ضمن ایجاد فرهنگ‌های بهبود پیاپی، یادگیری و



اندازه‌گیری نتایج و خروجی‌های موردنظر بتواند بیشترین بهره را از نهاده کردن موارد بیان شده برای پیاده‌سازی سیستم‌های هوشمندی کسب‌وکار برده و منافع حاصل شده برای تمام کارکنان دانشگاه ملموس شود.

برای پیشنهاد مطالعه‌های آینده جهت بهبود روش پژوهش می‌توان در مرحله کیفی و شناسایی ابعاد و شاخص‌ها، از مصاحبه با خبرگان استفاده کرد. در پژوهش‌های آینده می‌توان کاربران هوشمندی کسب‌وکار را از تصمیم‌گیرندگان و افراد متعامل با سیستم به سایر کاربران و مصرف‌کنندگان نهایی تعمیم داد. همچنین در پژوهش‌های آتی می‌توان به روابط درونی متغیرهای پژوهش پرداخت و نوع، شدت و جهت ارتباط آنها را مشخص کرد.

۶- منابع

- [1] Ronaghi M.H. "Contextualizing the impact of blockchain technology on the performance of new firms: The role of corporate governance as an intermediate outcome", *The Journal of High Technology Management Research*, 33(2) (2022), 100438. <https://doi.org/10.1016/j.hitech.2022.100438>
- [2] Ronaghi M.H. "Open-source software migration under sanctions conditions", *International Journal of System Assurance Engineering and Management*, 12(6) (2021), 1132-1145. <https://doi.org/10.1007/s13198-021-01329-y>
- [3] Hejazi, A., Abdolvand, N. & Harandi, S. R. "Assessing the Organizational Readiness for Implementing BI Systems". *International Journal of Information Technology Convergence and Services*, 6(1) (2016), 13-22.
- [4] López-Robles, J.R., Otegi-Olaso, J.R., Arcos, R. Gamboa-Rosales, N.K. and Gamboa-Rosales, H. "Mapping the structure and evolution of JISIB: A bibliometric analysis of articles published in the *Journal of Intelligence Studies in Business* between 2011 and 2017". *Journal of Intelligence Studies in Business*. 8 (3) (2018) 9-21.
- [5] Ronaqi, M. H., & Feizi, K. "Evaluation of Business Intelligence System Performance Using Fuzzy Analysis". *Professional Journal of Technology Growth*, 9(34) (2013), 53-59.



- [6] Scholtz, B., Calitz, A. & Haupt, R. "A Business Intelligence Framework for Sustainability Information Management in Higher Education". *International Journal of Sustainability in Higher Education*, 19(2) (2018), 266-290.
- [7] Farrokhi, V., Pokorádi, L. & Bouini, S. "The Identification of Readiness in Implementating Business Intelligence Projects by Combining Interpretive Structural Modeling with Graph Theory and Matrix Approach". *Acta Polytechnica Hungarica*, 15(2) (2018), 89-102.
- [۸] ملک‌زاده غ، اکرامی فرد آ، رنجبر م. «ارائه الگوی هوش کسب‌وکار آموزشی دانشگاه با رویکرد مدلسازی ساختاری تفسیری (مورد مطالعه: دانشگاه فردوسی مشهد)، مدیریت اطلاعات، ۳ (۱) (پیاپی ۴)، ۱۳۹۶، ۱-۳۰.
- [9] Williams, S. & Williams, N. "The profit impact of business intelligence". New York: Elsevier. 2010.
- [10] Anjariny, A. H. & Zeki, A. M. "The Important Dimensions for Assessing Organizations' Readiness Toward Business Intelligence Systems from the Perspective of Malaysian Organization". *International Conference on Advanced Computer Science Applications and Technologies*, 2013, 544-548.
- [۱۱] رضایی ص، میرعابدینی س، ابطحی ع. «عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی هوشمندی کسب‌وکار در صنعت بانکداری ایران»، *مطالعات مدیریت کسب‌وکار هوشمند*، ۶ (۲۳)، ۱۳۹۷، ۳۳-۸۱.
- [12] Ronaqi, M., & Ronaqi, M. "Presentation of Business Intelligence Maturity Model among Iranian Organizations". *Professional Journal of Technology Growth*, 38(10), 2014, 38-44.
- [13] El-Adaileh, N. & Foster, S. "Successful Business Intelligence Implementation: A Systematic Literature Review". *Journal of Work-Applied Management*, 11(2), 2019, 123-132.
- [14] Phung, T. K. "Assessing the readiness for implementing Business Intelligence system in Vietnam. *ACIS International Conference on Software Engineering, Artificial Intelligence, Networking and Parallel/Distributed Computing*. (21). 2021, 247-250.
- [15] Niño, H. A. C., Niño, J. P. C. & Ortega, R. M. "Business intelligence governance framework in a university: Universidad de la costa case study". *International Journal of Information Management*, 50, 2020, 405-412.



- [16] Popovič, A., Hackney, R., Coelho, P. S. & Jaklič, J. "Towards Business Intelligence Systems Success: Effects of Maturity and Culture on Analytical Decision Making". *Decision Support Systems*, 54(1), 2012, 729-739.
- [17] Schulz, M. & Alpar, P. "Self-service business intelligence". *Business & Information Systems Engineering*, 58(2), 2016, 151-155.
- [18] Eckerson, W. "Smart companies in the 21st century: The secrets of creating successful business intelligence solutions". *TDWI Report Series*, 7, 2003, 1-38.
- [19] Hasan, N. A., Miskon, S., Ahmad, N., Ali, N. M., Hashim, H., Syed, N. & Maarof, M. A. "Business intelligence readiness factors for higher education institution". *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 89(1), 2016, 174-181.
- [20] Magdi, D. A. "A Framework for Embracing Business Intelligence and E-Government Integration for Effective Decision-making". *The International Journal of Public Policies in Egypt (IJPPE)*, 1(3), 2022, 141-156.
- [21] Lim, Y. Y. & Teoh, A. P. "Realizing the Strategic Impact of Business Intelligence Utilization". *Strategic Direction*, 36(4), 2020, 7-9.
- [22] El-Adaileh, N. & Foster, S. "Successful Business Intelligence Implementation: A Systematic Literature Review". *Journal of Work-Applied Management*, 11(2), 2019, 123-132.
- [23] Al Rashdi, S. & Nair, S. A Business Intelligence Framework for Sultan Qaboos University: A Case Study in The Middle East. *Journal of Intelligence Studies in Business*, 7(3), 2017, 35-49.
- [24] بخشنده س.، احمدی ح.، شعبانی ا. «شناسایی و اولویت‌بندی عوامل حیاتی موفقیت پیاده‌سازی هوشمندی کسب‌وکار مرتبط با عوامل انسانی با استفاده از دیمتل»، *پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی*، ۱۰(۴)، ۱۳۹۹، ۳۱-۵۱.
- [25] Anjariny, A. H., Zeki, A. M. & Hussin, H. Assessing organizations readiness toward business intelligence systems: a proposed hypothesized model. In 2012 International Conference on Advanced Computer Science Applications and Technologies (ACSAT). 2012, 213-218.
- [26] Chen, H., Chiang, R. H. & Storey, V. C. Business intelligence and analytics: From big data to big impact. *MIS quarterly*, 2012, 1165-1188.
- [27] Gärtner, C. Enhancing readiness for change by enhancing mindfulness. *Journal of Change Management*, 13(1), 2013, 52-68.



- [28] Klievink, B., Romijn, B. J., Cunningham, S. & de Bruijn, H. Big data in the public sector: Uncertainties and readiness. *Information systems frontiers*, 19(2), 2017, 267-283.
- [29] Davenport, T. H., Harris, J. G., De Long, D. W., & Jacobson, A. L. Data to knowledge to results: building an analytic capability. *California management review*, 43(2), 2001, 117-138.
- [30] Ronaghi, M. H., & Feizi, K. The relationship between work ethics and intelligence among employees of international organizations in Iran. *Journal of Ethics in Science and Technology*, 8(2), 2013, 1-11.

شناسایی پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار

محمدرضا تقوا^{۱*}، محمدتقی تقوی‌فرد^۲، ایمان ریسی‌وانانی^۳، نورمحمد یعقوبی^۴

حامد کرد^۵

۱- استاد، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

۲- استاد، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

۳- دانشیار، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

۴- استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.

۵- دانشجوی دکتری مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

پذیرش: ۱۴۰۲/۳/۲۱

دریافت: ۱۴۰۱/۹/۲۰

چکیده

در چند دهه گذشته، حوزه دولت سیار در سراسر جهان توجه زیادی را به‌خود جلب کرده است. دولت‌ها برای دستیابی به سطح مطلوب رضایت، درصدد ارائه خدمات با کیفیت به شهروندان هستند. پژوهش حاضر از منظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های کیفی به‌شمار می‌رود. در این پژوهش از روش فراترکیب (باروسو و ساندلوسکی) با رویکرد تحلیل مضمون برای بررسی ادبیات پژوهش استفاده شده است. ابزار گردآوری داده‌ها، کدگذاری باز برای شناسایی مضامین و مؤلفه پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار می‌باشد. اعتبار تحلیل نیز با ضریب کاپای



کوهن ۰/۷۷۱ شد. در این مطالعه برای شناسایی مؤلفه‌های پیشران‌های کیفیت خدمات، ۳۹ کد به‌عنوان مضامین پایه شناسایی شدند. از این بین ۲۱ کد به‌عنوان مضامین فرعی انتخاب شدند و ۷ کد با عنوان مضامین اصلی با عنوان‌های «کیفیت‌گرایی، شایسته‌سالاری، حفظ حریم شخصی، تعهد، اقدام‌های زیرساختی، عملگرایی و مدیریت کارآمد» شناسایی و تشکیل شدند.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات، دولت سیار، پیشران، فراترکیب.

۱- مقدمه

امروزه استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات نوآورانه و کارآمدتر از ویژگی‌های جوامع است؛ به‌ویژه استفاده از فناوری‌های ارتباطی تلفن همراه، مانند گوشی‌های هوشمند به‌طور چشمگیری در حال رشد است. توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات جدید به‌طوراساسی بر نحوه تعامل شهروندان و دولت‌ها با یکدیگر تأثیر گذارده و آن را منعطف‌تر می‌کند [۲]. فناوری‌های نوظهور، سازمان‌ها و دولت‌ها را به سمت ارائه خدمات به کمک این فناوری‌های سیار سوق داده که با ویژگی منحصربه‌فرد نداشتن وابستگی به زمان و مکان درنهایت منجر به ایجاد و ظهور پدیده‌ای به نام دولت سیار^۱ (همراه) شده است. دولت سیار زیرمجموعه‌ای کاربردی از دولت الکترونیک است که از ویژگی‌های منحصربه‌فرد فناوری‌های تلفن همراه و تجهیزات بیسیم به‌منظور ارائه خدمات دولتی در هر بازه زمانی و مکانی استفاده و خدمات موردنیاز را به مقام‌ها، شهروندان و مشاغل در هر موقعیتی ارائه می‌کند. توسعه فناوری‌ها باعث گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات در بخش‌های خدمات عمومی شده و وابستگی دولت‌ها را به سیستم‌های اطلاعاتی افزایش داده و باعث توجه هرچه بیشتر دولت‌ها به بهبود ارائه خدمات با کیفیت از راه گوشی همراه شده است [۲]. از طرفی فناوری گوشی همراه باعث خدمات هوشمندی در حوزه‌های مختلف شده است. خدمات گوشی‌های هوشمند همراه به‌واسطه اپلیکیشن‌ها و غیره به شهروندان در سازمان‌های دولتی و غیردولتی ارائه می‌شود [۳]. گسترش سریع این نوع فناوری محتوای متنوعی را فراهم می‌کند که مصرف‌کنندگان را جذب می‌کند. با گسترش فناوری‌های مختلف و به‌ویژه اینترنت، دولت سیار در حال تبدیل شدن به



یک موضوع اساسی است [۴]. از پیشران‌ها بیشتر به‌عنوان عوامل اصلی تغییر یاد شده است که نیروهای آن با تأثیر بالا می‌توانند باعث تغییرات اساسی در سازمان گردند [۵]. پیشران‌ها را براساس دیدگاه‌های مختلف طبقه‌بندی می‌کنند که می‌توانند براساس قطعیت و غیره باشند. در برخی موارد شناسایی پیشران‌ها دشوار است، زیرا از همه روابط متقابل مربوط به یک موضوع تأثیر می‌پذیرند و ممکن است آثار آنها تا سالیان زیادی محسوس نباشد [۶].

۲- بیان مسئله

در سال‌های گذشته به‌رغم اینکه ارتباطات سیار گسترش فراوانی داشته است و به همان میزان پژوهش‌های متنوعی به‌وسیله پژوهشگران در دنیا برای به‌کارگیری خدمات دولت سیار انجام شده است، اما نتیجه این پژوهش‌ها درنهایت و در بهترین حالت باعث ارائه الگوی بلوغ، پذیرش و پیاده‌سازی خدمات دولت سیار شده است و کمتر به موضوع شناسایی پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار پرداخته شده است. به‌همین دلیل کیفیت خدمات دولت سیار چالش مهمی است که کشورها امروزه با آن مواجه‌اند و همین مسئله باعث شده است تا دولت‌ها به خدمات الکترونیکی سیار نگاه ویژه‌ای داشته باشند [۷]. برای دولت‌ها بسیار مهم است که اطلاعات دقیق و خدمات مفید و به‌روز را به‌خصوص در مواقع بحران به مردم ارائه دهند. دولت‌ها در طول همه‌گیری کووید-۱۹، شروع به تهیه و ارائه اطلاعات حیاتی در درگاه‌های ملی دولت الکترونیک و سیار کردند. با توجه به آنچه عنوان شد، دغدغه اصلی دولت‌ها در این زمینه میزان کیفیت خدمات ارائه‌شده به شهروندان است. به همین منظور همیشه به‌دنبال شناسایی پیشران‌های مؤثر در سنجش کیفیت خدمات ارائه‌شده آن از راه‌های مختلف می‌باشند. امروزه در بسیاری از کشورها شناسایی مؤلفه‌های مرتبط به‌عنوان ابزاری سودمند برای بهره‌مندی و بازخورد مناسب جهت کیفیت خدمات پذیرفته شده و استفاده می‌شود [۸]. از طرفی عوامل متنوعی بر رضایت‌مندی شهروندان و تصمیم بر دریافت دوباره خدمات مؤثر است که مهم‌ترین آن کیفیت خدمات ارائه‌شده است [۹]. در ایران نیز با هدف ایجاد یک مرجع خدمات تحت گوشی همراه و به‌منظور بهره‌مندسازی کاربران از مزایای رقابتی فضای



جامع اپلیکیشن‌های گوشی همراه و همچنین اطمینان خاطر از مسائل امنیتی ارائه خدمات مرکز اعتبارسنجی دولت سیار به همت سازمان فناوری اطلاعات ایران به‌عنوان تنها مرجع رسمی سامانه‌های همراه و با هدف ارتقای کیفیت ارائه خدمات دولت سیار در پاییز ۱۳۹۵ تشکیل شد. تاکنون بالغ بر ۱۷ سازمان، چندین وزارتخانه، همچنین اپراتورها و درگاه ارائه خدمات با طرح دولت سیار همگام بوده است و از راه سکوی دولت سیار خدمات ارائه می‌کنند. پژوهش‌های بسیار محدودی به موضوع پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار پرداخته‌اند. شاخص‌ها و پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار فقط با استفاده از پیشران‌های دولت الکترونیک، خدمات الکترونیک و غیره قابل بررسی عملی نبوده‌اند و به‌همین دلیل شناسایی پیشران‌ها و مؤلفه‌های مرتبط با کیفیت خدمات دولت سیار بسیار ضروری است [۱۰]. پژوهش حاضر به‌دنبال شناسایی مؤلفه‌های پیشران‌های مرتبط با کیفیت خدمات دولت سیار است که می‌تواند در راستای ارتقای اینگونه خدمات برای سازمان‌های ارائه‌دهنده آن بسیار مفید و موردتوجه باشد. با توجه به آنچه عنوان شد، سؤال اساسی این پژوهش درصدد پاسخ به آن است که پیشران‌های مرتبط با کیفیت خدمات دولت سیار کدامند؟

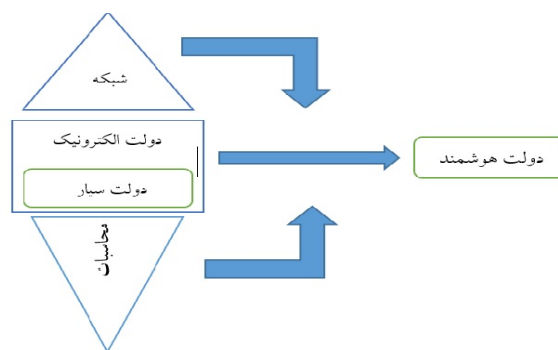
۳- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۳-۱- حکمرانی فناوری اطلاعات و ارتباط دولت‌های الکترونیک، سیار و

هوشمند

امروزه بحث سیر تحول و حکمرانی مناسب‌تر از راه فناوری اطلاعات در راستای ارائه خدمات بهتر موردتوجه بسیاری از دولت‌ها قرار دارد. دولت‌ها به موازات ظهور فناوری‌های جدید به‌دنبال توانمندسازی، انطباق با شرایط جدید در شیوه ارائه خدمات دولت سیار با سرعت و کیفیت بالا می‌باشند. فناوری‌ها و راهبردهایی مانند کلان داده‌ها، دولت سیار، دولت هوشمند و غیره در راستای مواجهه‌شدن با این چالش‌ها و حرکت در راستای تغییرات فناورانه مطرح شده‌اند [۱۱]. استفاده از دولت هوشمند، اصول جدید نظام‌های حکومتی است که از ارائه خدمات باکیفیت و حل مسائل مربوط به شهروندان از طرف دولت و کسب‌وکارها اطمینان حاصل کرده است. بر همین اساس بر عناصر مهم حکمرانی مطلوب فناوری اطلاعات همانند

شفافیت، آسانی، اخلاقی، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی متمرکز می‌شود. از آنجایی که ارائه خدمات با کیفیت از راه دولت سیار نیز بخشی از حکمرانی مطلوب فناوری اطلاعات و دولت هوشمند است، ارتباط آنها در شکل ۱ نشان داده شده است [۱۲]. به اعتقاد برخی از پژوهشگران این حوزه دولت سیار نسل بعد از دولت الکترونیک و مکمل آن نیز بوده است که برای ارتقای فعالیت‌های سازمان و افزایش دسترسی به خدمات مطلوب دولتی در هر زمان و مکان به شهروندان مورد توجه ویژه قرار گرفته است [۱۳].



شکل ۱. ارتباط دولت الکترونیک، سیار و هوشمند

ارائه خدمات در دولت سیار به عنوان ارزش افزوده دولت الکترونیک است که مزایای زیر را می‌تواند نسبت به سایر الگوهای ارائه خدمات دولتی داشته باشد [۱۴].

- دولت سیار باعث بهبود ارائه اطلاعات و خدمات دولتی می‌شود، به طوری که شهروندان می‌توانند در هر زمان و هر مکان به خدمات دسترسی داشته باشند؛
- فناوری‌های سیار بهترین راه حل برای غلبه بر مشکلات اتصال به اینترنت و مسائل مربوط به شکاف دیجیتال در دولت الکترونیک در حوزه ارائه خدمات می‌توانند باشند؛
- در مقایسه با شبکه‌های کابلی (سیمی)، شبکه‌های بی سیم انتخابی سودمندتر و پایدارتر برای کشورهای مختلف محسوب می‌شوند؛



- دولت سیار به کمک فناوری‌های همراه، می‌تواند بهره‌وری و اثربخشی کارکنان دولت را نیز افزایش دهد و اطلاعات موردنیاز آنها را در زمان واقعی و به‌روزشده ارائه کند.

درنهایت دولت سیار با قابلیت وجود کانال‌های اضافی برای افزایش مشارکت شهروندان می‌تواند باعث ارتباط مستقیم مسئولان و ارائه‌دهندگان خدمات با شهروندان شود. از طرفی دولت الکترونیک پدیده‌ای پیچیده و نقطه تلاقی ابعاد مختلف ازجمله اطلاعات الکترونیکی، معاملات الکترونیکی و مشارکت الکترونیکی است. مفهوم و عملکرد دولت الکترونیک نیز با استفاده از اصطلاحات مختلفی مانند دولت دیجیتال، دولت آنلاین و امروزه با اصطلاحات پیشرفته مانند دولت تلفن همراه، دولت فراگیر و دولت هوشمند تعریف شده است. دولت الکترونیک به‌سرعت در حال تبدیل شدن به یکی از ابزارهای حیاتی دولت جهت ارائه خدمات یکپارچه برای سازمان‌های دولتی، مشاغل و شهروندان است [۱۵]. از طرفی ویژگی‌های منحصر به فرد ارتباطات سیار و فناوری‌های محاسباتی همراه با ضریب نفوذ بالای گوشی تلفن همراه، دولت و سهامداران کلیدی را قادر می‌سازد تا ارائه خدمات عمومی را از سیستم بنیادی دولت الکترونیک به سیستم یکپارچه‌تر دولت سیار تغییر مسیر دهند و از نو طراحی کنند. این کاربرد ارتباطات سیار و فناوری‌های محاسباتی برای تغییر مسیر و طراحی خدمات دولت الکترونیک، دولت سیار نامیده می‌شود [۱۶]. به عبارتی باید اشاره کرد که دولت سیار، یک روند در حال ظهور در ارائه خدمات عمومی است و بخشی از یک پدیده گسترده‌تر از توسعه مبتنی بر تلفن همراه بوده که سیار بودن خدمات را برای عموم، مشاغل و دولت ایجاد و تضمین می‌کند [۱۷].

۳-۲- پیش‌ران کیفیت خدمات دولت سیار

نفوذ گسترده فناوری اطلاعات و کاربرد آن در بخش عمومی و دولتی در طول دهه گذشته روشی جدید در ارائه خدمات در همه سطوح شهروندان، کسب‌وکارها و دولت است. هدف آن، مدیریت کارای اطلاعات دولت و ارائه خدمات باکیفیت‌تر و در دسترس‌تر است. بنابراین، کیفیت خدمات به‌ویژه کیفیت خدمات محیطی مرتبط با اینترنت اهمیت ویژه‌ای دارد. شهروندان و مشتریان بیشترین کیفیت را می‌طلبند درحالی‌که ارائه‌دهندگان باید کیفیت خدمات



خود را با ارتقای فرایندهای عملیاتی، شناسایی سریع مسائل و سنجش رضایت مشتریان و دیگر نتایج عملکردی برای تحقق نیازهای مشتری نیز بهبود بخشند [۱۸]. از طرفی قرار گرفتن در زمره کشورهای در حال پیشرفت در این حوزه نیازمند شناسایی پیشران‌ها و مؤلفه‌های کیفیت خدمات الکترونیک و سیار است. شناسایی این مؤلفه‌ها، یکی از راهکارهایی است که به دولت‌ها این امکان را می‌دهد تا از کیفیت ارائه خدمات الکترونیک آگاه شده و برای اصلاح آن در راستای افزایش کیفیت خدمات اقدام کنند [۱۹]. بدون در نظر گرفتن شاخص‌های کیفیت خدمات مطلوب از نظر شهروندان و سازمان‌ها، شناسایی پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار غیرممکن است. در واقع برای بسیاری از عملیات‌های خدماتی، مشتری، منبعی ورودی است و سازمان نیازمند درک انتظارات آنها از عملیات است. در بسیاری موارد قضاوت‌کننده نهایی درباره انطباق کیفیت خدمات با نیازمندی‌های شهروندان، مشتریان هستند و برداشت آنها از شرط مطلوبیت کیفیت خدمات را نمایش می‌دهد [۲۰]. علاوه بر آنچه بیان شد در پژوهش‌های مختلف به نقش مؤثر ذی‌نفعان کلیدی به‌عنوان کانالی حیاتی برای توزیع و ارائه خدمات با کیفیت الکترونیک و سیار اشاره شده است [۲۱؛ ۲۲]. بهره‌مندان کلیدی در این حوزه بیشتر شامل دولت‌ها، صاحبان فناوری‌های پیشرفته، شرکت‌ها، کاربران و همچنین سایر ذی‌نفعان را شهروندان، سهامداران شرکت‌ها، وزارتخانه‌ها، نهادهای وابسته و مشتریان (خصوصی و دولتی) تشکیل می‌دهند که هر کدام نقش و وظایف منحصر به فرد خود را برعهده دارد [۲۳].

۴- پیشینه تجربی پژوهش

پیشینه پژوهش در دو بخش پژوهش‌های خارجی و پژوهش‌های داخلی بررسی می‌شود. به‌رغم وجود پژوهش‌های مرتبط در بخش خارجی، پژوهش‌های داخلی مرتبط با موضوع بسیار محدود و اندک بوده است، به‌همین دلیل پژوهش‌هایی انتخاب شدند که به موضوع نزدیک‌تر باشند.



۴-۱- پژوهش‌های خارجی

در جدول ۱ پژوهش‌های خارجی مرتبط با موضوع بررسی و تحلیل شده‌اند که در کنار موضوع پیشینه پژوهش درک مناسبی از شکاف موجود پژوهش نیز ارائه می‌شود. در انتها و بعد از بررسی پیشینه پژوهش شکاف پژوهشی موجود نیز توضیح داده شده است.

جدول ۱. پیشینه پژوهش‌های خارجی

نویسنده و تخصص	عنوان پژوهش	هدف / سؤال پژوهش	نوع روش / ابزار تحلیل	یافته‌های کلیدی	پیشنهادهای پژوهش
ژیانگ و همکاران [۲۴] - مدیریت بازرگانی - چین - ۲۰۲۲	پیش‌بینی تداوم کیفیت خدمات دولت سیار: یک الگو معادلات ساختاری دومرحله‌ای با رویکرد شبکه عصبی مصنوعی	- ارزیابی کاربران از کیفیت چگونگی بر واکنش‌های احساسی آنها و قصد استفاده مداوم در خدمات دولت سیار تأثیر می‌گذارد؟ - شاخص‌ها و پیشران‌های استفاده مداوم از خدمات با کیفیت دولت سیار کدامند؟	- استفاده از چارچوب باگوزی و رویکرد معادلات ساختاری ترکیبی با شبکه عصبی مصنوعی - کمی - پرسش‌نامه	- کیفیت خدمات با رضایت مشتری ارتباط مستقیم دارد. - کیفیت درک‌شده و ارزش درک‌شده بر رضایت و اعتماد تأثیرگذار است. - وجود سیستم کیفیت خدمات پیش‌نیاز رضایت کاربران	- بسیار از عوامل در این پژوهش نادیده گرفته شدند: نفوذ اجتماعی، سیاست‌گذاری دولت، عوامل شهروندی که پیشنهاد می‌شود. در سایر پژوهش به آن به‌عنوان بخشی از محرک‌ها و پیشران‌های کیفیت اینگونه خدمات توجه شود.
دیسمل و همکاران [۲۵] - مهندسی فناوری اطلاعات - مالزی - ۲۰۲۲	منحصربه‌فردبودن کیفیت خدمات دولت سیار: مروری بر پیشران‌های کیفیت	شناسایی پیشران‌های منحصربه‌فرد و مؤثر در کیفیت خدمات دولت سیار	مرور ادبیات پژوهش‌های مرتبط با موضوع برای شناسایی پیشران‌های کیفیت خدمات دولت همراه	پیشران‌های شناسایی‌شده و منحصربه‌فرد مؤثر در کیفیت خدمات همراه عبارت است از: خدمات مبتنی بر مکان، تعاملات هوشمند، کارایی، قابلیت دسترسی، سازگاری قابلیت‌های اپلیکیشن ارائه خدمات	- دولت سیار با سایر اشکال خدمات الکترونیک متفاوت است. نیاز به مقیاس ویژه و منحصربه‌فرد برای شناسایی مؤلفه‌های کیفیت خدمات خود را دارد. - پیشران‌های مؤثر در ارزیابی کیفیت خدمات دولت سیار در سایر کشور با توجه به شرایط و قابلیت‌های همان کشور بررسی شود.



نویسنده و تخصص	عنوان پژوهش	هدف/ سؤال پژوهش	نوع روش/ ابزار تحلیل	یافته‌های کلیدی	پیشنهاد‌های پژوهش
شارما و همکاران [۲۶] - مدیریت سیستم - عمان ۲۰۱۸	کاربردهای اپلیکشن‌های تلفن همراه در خدمات دولتی از دیدگاه کاربران	بررسی تمایل افراد برای استفاده از برنامه‌های با کیفیت کاربردی تلفن همراه برای استفاده از خدمات دولتی	- رویکرد معادلات ساختاری و شبکه عصبی - کمی - پرسش‌نامه	- اعتماد و انتظار کیفیت عملکردی قوی‌ترین مؤلفه‌های مؤثر بر پذیرش اپلیکشن‌های کاربردی دولت سیار هستند. - نقش مهم کیفیت اطلاعات به‌عنوان پیشران کیفیت خدمات دولت سیار	- استفاده از مطالعات داده‌های طولی در پژوهش‌های آتی سایر کشورها - استفاده از متغیرهای جمعیت‌شناختی و سایر مؤلفه‌های تأثیرگذار کیفی به‌عنوان مؤلفه‌های مهم و پیشران‌ها در پژوهش‌های سایر کشورها
لی و همکاران [۲۷] - مهندسی سیستم‌ها و شبکه‌های اجتماعی - چین ۲۰۱۸	بررسی تأثیر ادغام آنالاین و آفلاین خدمات و همچنین سانسور اینترنتی درک‌شده بر تداوم کیفیت خدمات دولت سیار	آیا سانسور اینترنت بر کیفیت، رضایت و قصد تداوم استفاده از خدمات دولت همراه به‌وسیله شهروندان مؤثر خواهد بود؟	- رویکرد معادلات ساختاری - کمی - پرسش‌نامه	- سانسور درگ‌شده اینترنت به‌وسیله شهروندان بر کیفیت و تداوم خدمات دولت همراه تأثیر منفی دارد. - شبکه‌های اجتماعی و میکرو بلاگ‌ها برای بهبود کیفیت خدمات دولتی مؤثرند.	- استفاده از مطالعات طولی و توجه به زمینه‌های فرهنگی خاص به‌عنوان یکی از محرک‌های اصلی در سایر کشورها با همین عنوان پژوهش - استفاده از جامعه آماری که کاربران بیشتری از اقشار مختلف را تحت پوشش قرار دهد.
دینگ و همکاران [۲۸] - مدیریت و مهندسی سیستم‌ها - چین ۲۰۱۹	پیش‌بینی و تبیین رفتارهای مشارکتی (در میکرو بلاگینگ) بر خدمات دولت سیار: بر مبنای روش معادلات ساختاری و شبکه عصبی	بررسی تأثیر محیط (فضا) ارائه خدمات یک پلتفرم بر رضایت‌مندی و مشارکت شهروندان در استفاده از خدمات با کیفیت مبتنی بر تلفن همراه هوشمند	به‌کارگیری چارچوب: محرک، ارگانیزم، پاسخ - رویکرد معادلات ساختاری و شبکه عصبی - پرسش‌نامه - کمی	- ارزش و کیفی بالای اطلاعات موجود به‌عنوان پیشران مؤثر در محیط ارائه و کیفی کلی خدمات - طراحی جذاب محیط پلتفرم تأثیر ذهنی مثبتی بر کاربران دارد. - مدیران مؤثر در طراحی پلتفرم‌های ارائه خدمات براساس نیازمندی شهروندان طراحی کاربردی را انجام دهند.	- به‌کارگیری رویکرد معادلات ساختاری و شبکه عصبی برای استفاده از مزایای هر دو رویکرد در پژوهش‌های مشابه - انجام مطالعات مشابه برای بررسی و شناسایی پیشران‌ها و سایر محرک‌های کیفی محیطی مؤثر بر کیفیت خدمات در سایر کشورها با تکیه بر مطالعات طولی و فضای (محیط) حکمرانی فناوری اطلاعات و فرهنگی آن کشور



نویسنده و تخصص	عنوان پژوهش	هدف / سؤال پژوهش	نوع روش / ابزار تحلیل	یافته‌های کلیدی	پیشنهادهای پژوهش
محامد و همکاران [۲۹] - علوم رایانه و مهندسی فناوری اطلاعات مالزی ۲۰۱۹	بررسی ویژگی‌های کیفیت تعاملات در خدمات دولت سیار	- پیشنهاد چارچوبی برای کیفیت خدمات دولت همراه براساس تعاملات بین ارائه‌دهنده خدمات و کاربران - شناسایی و معرفی شاخص‌های بعد کیفیت تعاملات خدمات دولت همراه	مرور سیستماتیک ادبیات پژوهش‌های مرتبط	برای بعد تعاملات چهار شاخص معرفی شده است که عبارت است از: کنترل کاربران، همزمانی ارتباطات، ارتباط دوطرفه مناسب، پاسخگویی سریع ارائه‌دهنده خدمت	به دلیل نداشتن چارچوب جامع بررسی کیفیت خدمات دولت سیار، برخی پژوهشگران از سایر بحث‌های کیفیت خدمات دولت سیار استفاده می‌کنند که منجر به نتایج اشتباه و نامرتبط در این زمینه می‌شود. با توجه به توسعه خدمات دولت سیار پیشنهاد می‌شود تا شناسایی محرک‌ها و پیران‌های کیفیت خدمات دولت سیار متناسب با شرایط جوامع مختلف مورد توجه پژوهشگران قرار گیرد.

۴-۲- پژوهش‌های داخلی

به‌رغم پژوهش‌های متنوع خارجی درخصوص پیران‌ها و مؤلفه‌های کیفیت خدمات دولت سیار، در ایران پژوهش‌های بسیار محدودی در این حوزه وجود دارد. به‌همین دلیل پژوهش‌هایی که تا حدودی نزدیکی موضوعی دارند، انتخاب شده‌اند:

- حسابی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان ارائه مدلی برای ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی به بررسی عوامل مؤثر در کیفیت خدمات دولت الکترونیک پرداختند. در این پژوهش - که هدف آن پوشش نقاط ضعف سایر مدل‌ها و رفع آن در مدل جدید بوده است-، چهارده مدل ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی بررسی شد و درنهایت چهار بعد و درمجموع بیست‌وهشت شاخص آن معرفی شدند [۳۰].



- محمدی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان مدل مفهومی نقش و تأثیر فناوری‌ها و شبکه‌های بی‌سیم در توسعه دولت سیار، به بررسی فناوری بی‌سیم در خدمات دولتی پرداختند. در این پژوهش، ضمن بررسی فناوری‌ها و شبکه‌های بی‌سیم، نقش آنها در توسعه عملکرد دولت سیار بررسی شده و یک مدل مفهومی برای جایگاه شبکه‌های بی‌سیم و نحوه تعامل آنها با دولت سیار ارائه شد [۳۱].

- یعقوبی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان ارائه الگوی نیازهای کاربران دولت سیار در ایران، به بررسی و تدوین مدلی برای ملزومات و نیازهای کاربری دولت همراه، برمبنای مرور ادبیات و اعتبارسنجی مدل خو پرداختند. یافته‌ها نشان می‌دهد که تراکنش‌های کارا و اثربخش شامل زمان، امنیت و حریم خصوصی، قابلیت اعتماد و هزینه، مهم‌ترین و ضروری‌ترین بُعد برای دستیابی به خدمات موفق دولت سیار است [۳۲].

با توجه به پیشینه پژوهش، شکاف‌های اصلی شناسایی شده پژوهش به شرح زیر موردتوجه است.

۴-۲-۱- شکاف روش‌شناسی پژوهش

در این بخش شکاف روش‌شناسی نسبت به پژوهش‌های منتخب بررسی و شناسایی شد. توجه‌ناشتن به روش‌های کیفی باعث شده است تا بیشتر پژوهش‌های گذشته با رویکرد کمی به موضوع بپردازند [۲۸،۲۵،۲۴،۲] درحالی‌که روش پژوهش در این پژوهش به‌صورت رویکرد کیفی (تحلیل مضمون) خواهد بود که غنای بیشتری از این لحاظ با پژوهش‌های قبلی خواهد داشت.

۴-۲-۲- شکاف جغرافیای پژوهش

در بررسی مقاله‌های منتخب، بیشتر مقاله‌ها و پژوهش‌های برجسته و جدید در حوزه کیفیت خدمات دولت سیار در آسیای شرقی به‌ویژه چین و برخی دیگر از کشورهای آسیایی (مالزی و هند) انجام شده است [۳۴،۲۸،۲۷،۲۵،۲۴،۲۹]. در کشورهای عربی نیز امارات، عربستان، عمان



و اردن نیز در زمینه مرتبط با پژوهش مناسب‌تر از سایر کشورهای عربی تلاش کرده‌اند [۵۶،۵۴،۲]. در ایران هم پژوهش‌های متعددی در حوزه دولت سیار (پیاده‌سازی، امکان‌سنجی استقرار، بلوغ) انجام شده است، اما درخصوص کیفیت مربوط به خدمات دولت سیار متأسفانه پژوهش‌های محدودی وجود دارد [۳۲،۳۰،۱۹] که رسالت این پژوهش در همین حوزه و در راستای شناسایی پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار خواهد بود.

۵- روش شناسی پژوهش

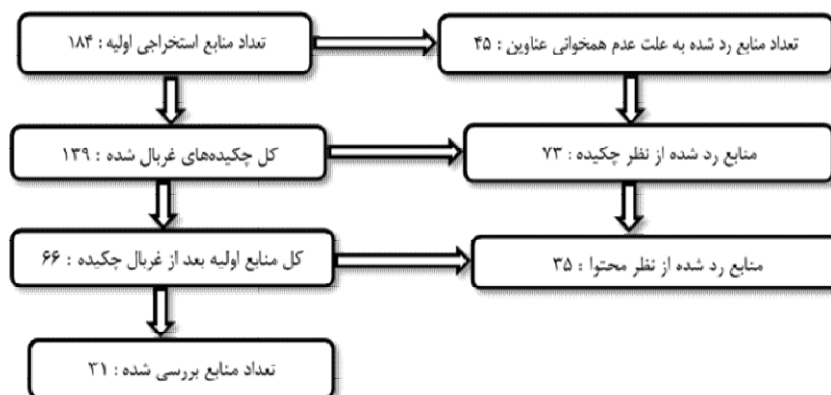
روش این پژوهش، کیفی است که با استفاده از فراترکیب انجام شده است. در این روش اطلاعات و یافته‌های استخراج‌شده از مطالعات کیفی دیگر با موضوع مرتبط و مشابه بررسی می‌شود. گام‌های این پژوهش براساس روش هفت‌مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو^۱ (۲۰۰۷) در فراترکیب است که این مراحل در شکل ۲ نشان داده شده است.



شکل ۲. گام‌های فراترکیب براساس روش هفت‌مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو

هدف اصلی این پژوهش شناسایی پیشران‌های مؤثر بر کیفیت خدمات دولت سیار است. در شکل ۳، الگوی بازبینی فرایند فراترکیب براساس رویکرد باروسی و سندلوسکی برای این روش تجزیه و تحلیل نشان داده شده است.

1. Sandolowski and Barso



شکل ۳. الگوی بازیابی فرایند فراترکیب براساس رویکرد باروسو و سندروسکی

۵-۱- گام اول: تنظیم سؤال‌های پژوهش

نخستین گام فراترکیب تنظیم، پرسش‌های پژوهش است. سؤال اساسی پژوهش عبارت است از «پیشران‌های مؤثر بر کیفیت خدمات دولت سیار کدام است؟». در جدول ۲ معیارهای اولیه جستجوی منابع مبتنی بر سؤال‌های پژوهش بیان شده است.

جدول ۲. معیارهای اولیه جستجوی منابع

شاخص‌ها	معیار مورد قبول	معیار عدم قبول
موضوع	مرتبط با کیفیت خدمات دولت سیار در ایران	مواردی غیر از کیفیت خدمات دولت سیار
زمان پژوهش‌ها	نشر از سال ۲۰۰۰ تاکنون	پژوهش‌های قبل از سال ۲۰۰۰
زبان پژوهش‌ها	انگلیسی	غیرانگلیسی
جغرافیای پژوهش	همه کشورها	-
روش مطالعه	روش فراترکیب	مروری و کتابخانه‌ای
جامعه مطالعه‌شده	پژوهش‌های شامل پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار و الکترونیک	-
نوع سند	مقاله‌ها و مستندهای معتبر علمی	مطالب نامعتبر



۵-۲- گام دوم: بررسی نظام‌مند متون

در این مرحله نخست واژه‌های کلیدی مرتبط گزینش و از چندین واژه کلیدی در پایگاه داده استفاده شد. پایگاه‌های علمی و معتبر استفاده شده عبارت است از: پورتال جامع علوم انسانی، گوگل اسکالر^۱، انتشارات وایلی^۲، ساینس دایرکت^۳، اسکوپوس^۴ و واژه‌های کلیدی استفاده شده در این بخش نیز عبارت است از کیفیت خدمات^۵، دولت سیار^۶، دولت الکترونیک^۶، پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار^۷ (جدول‌های ۳ و ۴).

جدول ۳. پایگاه‌های جستجوی منابع پژوهش

ردیف	نام پایگاه	نشانی	تعداد مقاله‌های منتخب (نهایی)
۱	گوگل اسکالر	www.Scholar.google.com	۱۱
۲	انتشارات وایلی	www.Wiley.com	۳
۳	پایگاه داده ساینس دایرکت	www.Sciencedirect.com	۷
۴	اسکوپوس	www.Scopus.com	۶
۵	پورتال جامع علوم انسانی	www.ensani.ir	۴

جدول ۴. واژه‌های کلیدی استفاده‌شده در پژوهش

ردیف	واژه کلیدی فارسی	واژه کلیدی انگلیسی
۱	کیفیت خدمات	The Quality of service
۲	دولت سیار	Mobile Government
۳	دولت الکترونیک	Electronic Government
۴	پیشران‌های کیفیت خدمات دولت سیار	Drivers of quality of Mobile Government service

1. Scholar.google.com
2. Wiley.com
3. Sciencedirect.com
4. Scopus.com
5. Services Quality
6. E-government
7. Evaluation of the quality of Mobile Government services



۵-۳- گام سوم: جستجو و بررسی مقاله‌های مرتبط

در این پژوهش از فهرستی شامل معیارهای مختلف برای مؤلفه‌های کیفیت بالا، پایین و متوسط هر یک از مطالعات اولیه است، استفاده شده است. در این مرحله نخست مقاله‌های یافته شده در بین سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۲۲ برابر با ۱۸۴ مقاله بود. سپس مقاله‌های با عنوان‌های غیرمرتبط حذف شد که تعداد ۴۵ مقاله بود. در مرحله بعد مقاله‌های با چکیده غیرمرتبط حذف شدند. در این مرحله تعداد ۷۳ مقاله حذف شد. در مرحله سوم از گام سوم، مقاله‌های با محتوای غیرمرتبط حذف شدند که در این مرحله تعداد ۳۵ مقاله حذف شد. برای انتخاب مقاله‌های نهایی و مناسب به فاکتورهایی مانند چکیده، محتوا، بیان روشن اهداف و یافته، همخوانی با پژوهش حاضر و کیفیت روش پژوهش توجه شد. بعد از بررسی دقیق به هر کدام از فاکتورهای اصلی امتیازی بین ۱ تا ۵ تعلق گرفت و از ۳۵ مقاله در نهایت تعداد ۳۱ مقاله که امتیاز بیشتری کسب کرده بودند مشخص و کدگذاری شدند (جدول ۵).

جدول ۵. خروجی کنترل کیفیت مقاله‌ها

شماره	رتب	نوع سند	روش پژوهش	شفافیت اهداف و روش پژوهش	بیان روشن یافته‌ها	پژوهش نتیجه مناسب	پژوهش فعلی مناسب با همخوانی مناسب	امتیاز	کدگذاری
۱	[۳۳]	مقاله	۱	۱	۱	۲	۲	۸	Fin01
۲	[۳۴]	مقاله	۳	۲	۲	۲	۲	۹	Fin02
۳	[۳۵]	مقاله	۳	۲	۲	۴	۲	۱۱	Fin03
۴	[۳۶]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۸	Fin04
۵	[۳۷]	مقاله	۳	۲	۲	۳	۲	۱۱	Fin05
۶	[۳۹]	مقاله	۲	۲	۲	۳	۲	۱۰	Fin06
۷	[۴۱]	مقاله	۳	۲	۲	۳	۲	۱۰	Fin07



شماره	منبع	نوع سند	روش پژوهش	شفافیت اهداف و	بیان روشن یافته‌ها	پژوهش	نتیجه مناسب	پژوهش فعلی	همخوانی مناسب با	امتیاز	کدگذاری
۸	[۳۴]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۶	۶	Fin08
۹	[۴۳]	مقاله	۱	۱	۲	۲	۲	۱	۶	۶	Fin09
۱۰	[۴۵]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۴	۲	۱۲	۱۲	Fin10
۱۱	[۴۶]	مقاله	۲	۲	۴	۲	۲	۲	۱۳	۱۳	Fin11
۱۲	[۴۷]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۱۱	۱۱	Fin12
۱۳	[۴۸]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۱۰	۱۰	Fin13
۱۴	[۴۹]	مقاله	۲	۲	۱	۲	۴	۲	۹	۹	Fin14
۱۵	[۵۰]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۱۰	۱۰	Fin15
۱۶	[۴۷]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۴	۲	۱۱	۱۱	Fin16
۱۷	[۴۲]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۱۰	۱۰	Fin17
۱۸	[۳۸]	مقاله	۱	۱	۲	۲	۲	۲	۸	۸	Fin18
۱۹	[۴۰]	مقاله	۳	۲	۲	۲	۴	۲	۱۱	۱۱	Fin19
۲۰	[۴۴]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۹	۹	Fin20
۲۱	[۵۱]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۱۰	۱۰	Fin21
۲۲	[۵۸]	مقاله	۲	۲	۴	۲	۲	۴	۱۲	۱۲	Fin22
۲۳	[۱۸]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۴	۲	۱۱	۱۱	Fin23
۲۴	[۵۲]	مقاله	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۱۱	۱۱	Fin24



شماره	منبع	نوع سند	روش پژوهش	شفافیت اهداف و	بیان روشن یافته‌ها	پژوهش	نتیجه مناسب	پژوهش فعلی	همخوانی مناسب با	امتیاز	کدگذاری
۲۵	[۲۸]	مقاله	۵	۴	۴	۴	۴	۴	۱۷	۱۷	Fin25
۲۶	[۵۳]	مقاله	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۱۶	۱۶	Fin26
۲۷	[۵۴]	مقاله	۳	۴	۴	۴	۴	۴	۱۵	۱۵	Fin27
۲۸	[۲۶]	مقاله	۳	۴	۴	۳	۳	۳	۱۳	۱۳	Fin28
۲۹	[۵۷]	مقاله	۳	۳	۳	۴	۴	۴	۱۴	۱۴	Fin29
۳۰	[۵۵]	مقاله	۳	۴	۴	۲	۲	۳	۱۲	۱۲	Fin30
۳۱	[۵۶]	مقاله	۳	۳	۳	۴	۴	۴	۱۴	۱۴	Fin31

۵-۴- گام چهارم: استخراج اطلاعات مقاله‌ها

در این مرحله محتوای مقاله‌ها به دقت مطالعه و شاخص‌های اساسی استخراج شدند. معیارهای غربالگری برای شناسایی مقاله‌های مربوط به فرایند تجزیه و تحلیل محتوا تعیین و یک استاندارد بررسی که توسط کریپندورف^۱ (۲۰۱۸) پیشنهاد شده است، برای تجزیه و تحلیل مناسب بودن اسناد انتخاب شده و تجزیه و تحلیل محتوا اعمال شد. همچنین جهت اطمینان بیشتر نمره اسناد تمام اسناد بررسی و نهایتاً استفاده از این معیارهای ورود و خروج منجر به انتخاب ۳۱ سند شد که تمام الزام‌های تعیین شده بررسی را برآورده می‌کردند. این مقاله‌ها با کدگذاری مربوط به آن در جدول ۲ نشان داده شده‌اند.

1. Krippendorff



۵-۵- گام پنجم: تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌های کیفی

برای شناسایی پیشران‌های کیفیت خدمات، نخست ۳۹ کد به عنوان مضامین پایه شناسایی شد و این کدها در ۲۹ مضمون فرعی قرار گرفتند. سپس این ۲۹ دسته با توجه به نوع تحلیل آنها در قالب ۷ کد با عنوان مضامین اصلی شناسایی شدند که عبارت است از کیفیت‌گرایی، شایسته‌سالاری، حفظ حریم شخصی، تعهد، اقدام‌های زیرساختی، عملگرایی و مدیریت کارآمد (جدول ۶).

جدول ۶. مضامین شناسایی شده کیفیت خدمات دولت سیار

منبع	کد	زیرمؤلفه‌ها	مؤلفه‌های اصلی
[۳۳]	مشخص شده است که فرایند بین فردی یا «نگرش» برای کاربران زمان تعامل با یک کارمند بسیار مهم است و بر سطح رضایت آنها تأثیر می‌گذارد.	فرایند بین فردی زمان تعامل	کیفیت تعامل
[۳۴]	مشخص شده است که «حل مشکل» زمانی که کاربران کیفیت خدمات را ارزیابی می‌کنند، مورد نگرانی است.	ارزیابی کیفیت خدمات	نظارت و کنترل
[۳۵]	پژوهشگران یادآوری کرده‌اند که سطح «تخصص» یک کارمند و «مهارت‌های» او بر تجربه کاربر با کیفیت خدمات تأثیر می‌گذارد.	مهارت	تخصص‌گرایی
[۳۶]	یکی از نکته‌های مشترک در میان مطالعات زمان بحث در مورد کیفیت محیط، «استفاده آسان» است. آنها تأکید می‌کنند که استفاده آسان برای کاربران جدید مهم‌تر از کاربرانی است که تجربه دارند.	استفاده آسان	کاربردپذیری
[۳۷]	درجه‌های مختلفی از اهمیت به اهمیت تراکنش موفق بر یک دستگاه تلفن همراه مختلف به کاربر برای ارزیابی کیفیت خدمات داده شده است. کاربران سیستمی که برای درخواست سرویس استفاده می‌شود، با دستگاه‌های آنها «سازگار» باشد.	ارزیابی کیفیت	کنترل و نظارت
		سازگار	انعطاف
[۳۸؛ ۳۹]	دقیق بودن اطلاعات پرتال قابل پیگیری بودن تقاضای الکترونیکی میزان شرح و تفصیل اطلاعات	دقیق بودن	شفاف بودن
		قابل پیگیری بودن	
		میزان شرح و تفصیل	



منبع	کد	زیرمؤلفه‌ها	مؤلفه‌های اصلی
[۴۰؛ ۴۱]	الگوریتم تولید کلید و طول کلید	رمزنگاری	محرم‌انگی
	نوع رمز عبور		
	الگوریتم رمزنگاری		
	نحوه ذخیره رمز عبور		
[۳۴؛ ۴۲]	تعداد اقدام‌های امنیتی پیشگیرانه اجرا شده در پاسخ به تهدیدهای امنیتی شناسایی شده	پاسخ به تهدیدهای امنیتی	امنیت
	تعداد حوادث امنیتی شناسایی شده و دسته‌بندی شده	حوادث امنیتی شناسایی شده	
[۴۳]	مشخص شد که «طراحی» برای کاربران مهم است. یک رابط خوب باعث می‌شود کاربران در استفاده از سرویس تلفن همراه اطمینان بیشتری داشته باشند و عملکردها را سریع‌تر یاد بگیرند.	طراحی مناسب	هوشمندی
[۴۴؛ ۴۵]	تعداد شکاف‌های شناسایی شده که موجب بروز حادثه می‌شوند؛ تعداد تکرار یک تهدید	تداوم	تکرار
[۳۸؛ ۳۹]	به‌روزر بودن اطلاعات پرتال	به‌روزر بودن	زیرساخت
	سهولت فهم اطلاعات پرتال	آسان بودن فهم	انعطاف
[۳۸؛ ۴۶]	کاهش هزینه شهروند در استفاده از خدمات الکترونیکی	کاهش هزینه	قیمت‌گذاری بهینه
	قابلیت آمادگی ارائه خدمات در زمان‌های مقرر	آمادگی ارائه خدمات	زیرساخت
	آسانی دسترسی به خدمات	دسترسی آسان	
	کاربر پسند بودن پرتال	کاربر پسند بودن	
	آموزش عمومی برای همه	آموزش عمومی	آموزش
	وجود محلی برای درج نظرات در پرتال	درج نظرات	فیدبک
[۴۷]	در ادبیات تأکید شده است که هر اطلاعاتی که به کاربر ارائه می‌شود باید «ارتباط» با معامله باشد.	ارتباط با معامله	ارتباطات
[۴۸]	«حریم خصوصی» به‌عنوان یک موضوع مهم برای جلب اعتماد کاربران و سیستم خدمات ذکر شده است و کاربران می‌خواهند اطمینان کنند که اطلاعات شخصی آنها محافظت می‌شود.	حریم خصوصی	امنیت
[۴۹]	مطالعات اشاره دارند که کاربران می‌خواهند تلفن همراه را در هر زمان و هر مکان بدون محدودیت در زمینه (دسترسی) به‌دست آورند. این امر منجر به رضایت براساس سطح کیفیت پوشش می‌شود.	آسان بودن دسترسی	ارتباطات



مؤلفه‌های اصلی	زیرمؤلفه‌ها	کد	منبع
	اتصال پایدار	مطالعات قبلی نشان داد که «اتصال پایدار» برای کیفیت خدمات تلفن همراه مهم و قطع شدن سرویس باعث بی‌میلی کاربران به استفاده از سرویس تلفن همراه می‌شود.	[۵۰]
پاسخگویی	زمان پاسخ	بسیاری از مطالعه‌های پژوهشی اهمیت «زمان پاسخ» را تشخیص داده‌اند. نتایج نشان داد کاربرانی که در پاسخگویی با تأخیر مواجه می‌شوند، در استفاده از این سرویس در آینده تردید خواهند داشت.	[۴۷]
زیرساخت	ظرفیت	نتایج قبلی نشان داد که «ظرفیت» یک موضوع اصلی است که کیفیت نتیجه را زیربنا می‌دهد. به این دلیل که ممکن است روی کاربران تأثیر بگذارد حتی اگر تمام تجربه‌های آنها مثبت باشد.	[۴۲]
تعهد	برانگیختن باورها	«منافع عاطفی» در سال‌های گذشته توجه زیادی را برای برانگیختن باورهای کاربران در مورد کیفیت خدمات جلب کرده است.	[۳۸]
هویت‌یابی	فرایند احراز هویت	فرایند احراز هویت کاربران	[۴۰]
	شناسایی کاربران	فرایند شناسایی کاربران تمام سطوح برای سیستم	
	چگونگی اعطای اختیار	چگونگی اعطای اختیار به کاربران	
زیرساخت	ظرفیت	دقت پیش‌بینی ظرفیت	[۴۴]
		تعداد حوادث به دلیل کمبود ظرفیت اجزا یا خدمات	
		تعداد افزایش‌های ناخواسته ظرفیت اجزا یا خدمات (به هر دلیل)	
سرعت عمل	سرعت پردازش عملیات	زمان دریافت خدمات، سرعت دریافت خدمات	[۵۱]
نقش آفرینی	نقش سیاستمداران	تأثیرات مستقیم نقش‌آفرینان در متغیرهای کلیدی ارائه خدمات	[۱۸]
شفافیت	شفافیت اقدام‌ها	تضمین شفافیت و ماهیت قانونی خدمات	[۵۲]
		تضمین شفافیت و ماهیت قانونی تراکنش‌های انجام‌شده	
جامع‌نگری	ادغام و یکپارچه‌سازی کیفیت خدمات آنلاین و آفلاین	یکپارچه‌سازی ادراک شده تأثیر مثبتی بر ادراک شهروندان از ارزش و کیفیت خدمات دارد.	[۲۸]
		یکپارچه‌سازی ادراک شده تأثیر مثبتی بر ادراک شهروندان از ارزش و کیفیت خدمات دارد.	[۵۳]



منبع	کد	زیرمؤلفه‌ها	مؤلفه‌های اصلی
[۵۴]	کیفیت خدمات رابطه مثبت با قصد پذیرش و استفاده از خدمات دارد.	کیفیت خدمات	کیفیت‌محوری
[۵۵]	کیفیت خدمات رابطه مثبت با قصد پذیرش و استفاده از خدمات دارد.		
[۵۶]	کیفیت خدمات یک ساختار چند بعدی است که شامل کیفیت تعامل، کیفیت محیط، کیفیت شبکه، کیفیت خروجی، کیفیت سیستم و کیفیت اطلاعات است.		
[۲۶]	کیفیت اطلاعات رابطه مثبت با قصد پذیرش و استفاده از خدمات دارد.	کیفیت اطلاعات	
[۵۷]	کیفیت اطلاعات ارتباط مثبتی با جذابیت و پذیرش خدمات دولت سیار دارد.		
[۵۸]	اطلاعات دقیق و به‌روزشده، با جزئیات لازم برای مشتری		

در ادامه و در جدول ۷ مضامین اصلی با استفاده از مضامین فرعی هر یک از آنان و همچنین الگوی استنتاج‌شده نیز در شکل ۳ ارائه خواهد شد.

جدول ۷. مضامین اصلی و فرعی

مضامین اصلی	مضامین فرعی
کیفیت سازمانی	کیفیت تعامل
	کیفیت‌محوری
	هوشمندی
شایسته‌سالاری	تخصص‌گرایی
	کاربرد‌سازی
	انعطاف
حفظ حریم شخصی	محرمانگی
	امنیت
	پاسخگویی
تعهد	نظارت و کنترل
	شفافیت
	قیمت‌گذاری بهینه
	زیرساخت
	آموزش



مضامین اصلی	مضامین فرعی
عمل‌گرایی	بازخورد
	نقش‌آفرینی
	جامع‌نگری
	تکرار
مدیریت کارآمد	ارتباطات
	هویت‌یابی
	سرعت عمل

۵-۶- گام ششم: کنترل کدهای استخراج‌شده

در پژوهش کیفی منظور از اعتبار، مفاهیمی شامل دفاع‌پذیری، باورپذیری، تصدیق‌پذیری و حتی بازتاب‌پذیری نتایج پژوهش است. درصد اتفاق نظر بین دو مشاهده‌گر، اغلب کیفیت مشاهده‌های آنها از نتایج حایز اهمیت است. اندازه توافق به‌وسیله ضریبی به نام ضریب کاپای کوهن^۱ سنجش می‌شود. آنچه که در ضریب کاپای کوهن به‌دنبال آن هستیم، ارزیابی اندازه توافق بین کدهای استخراج‌شده است که هر یک به‌صورت جداگانه دو کمیت اصلی ما را اندازه‌گیری کرده‌اند. در جدول ۸ وضعیت شاخص کاپا نشان داده شده است. با استفاده از نرم‌افزار SPSS، عدد معناداری ۰/۰۰۰۰ مقدار شاخص ۰/۷۷۱ محاسبه شد.

جدول ۸. ضریب توافق کاپا

شرح	مقدار	خطای انحراف	تقریب آماره تی	سطح معناداری
مقیاس توافق	کاپا	۰/۲۷۳	۲/۴۲۲	۰/۰۴
	تعداد موارد معتبر			
	۶۳			

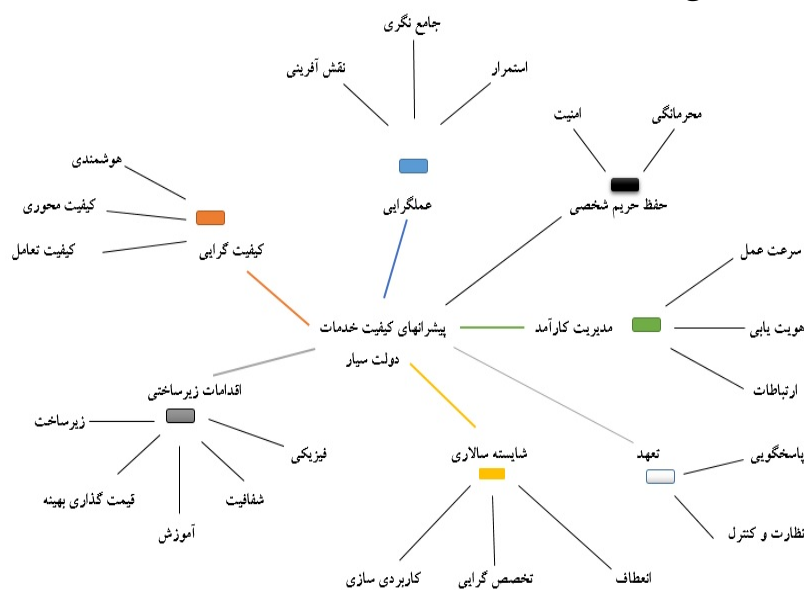
۵-۷- گام هفتم: ارائه یافته‌ها

براساس مضامین استخراج‌شده و نتایج ارائه‌شده در مراحل قبلی، الگوی استنتاج شده از یافته‌های کیفی پژوهش در شکل ۴ نشان داده شده است. نتایج حاصل درنهایت به هفت

1. Cohen's kappa coefficient



مضمون اصلی (کیفیت‌گرایی، شایسته‌سالاری، حفظ حریم شخصی، تعهد، اقدام‌های زیرساختی، عملگرایی و مدیریت کارآمد) و بیست‌ویک مضمون فرعی (کیفیت تعامل، کیفیت محوری، هوشمندی، تخصص‌گرایی، کاربردی‌سازی، انعطاف، محرمانگی، امنیت، پاسخگویی، نظارت و کنترل، شفافیت، قیمت‌گذاری بهینه، زیرساخت، آموزش، بازخورد، نقش آفرینی، جامع‌نگری، تکرار، ارتباطات، هویت‌یابی و سرعت عمل) دست پیدا کرده است.



شکل ۴. الگوی استنتاج شده از نتایج کیفی

۶- بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به توسعه و استقبال دولت‌ها از خدمات دولت‌ساز، ارائه و ارتقای کیفیت این نوع خدمات، نمود بیشتری پیدا می‌کند. برای موفقیت در ارائه خدمات با کیفیت از این راه باید پیشران‌های مؤثر آن نیز شناسایی شوند. در همین راستا و با توجه به نتایج حاصل باید به اقدام‌های زیرساختی، کیفیت تعامل‌ها، حفظ حریم شخصی و مدیریت کارآمد توجه ویژه‌ای داشت. با توجه به تجربه‌ها و مطالعه‌های پیشین می‌توان گفت که نتایج نهایی این پژوهش



نقشه راه مناسبی برای شناسایی پیشران‌های مؤثر بر کیفیت خدمات دولت سیار در آینده با مؤلفه‌های به‌روزتر نیز می‌تواند باشد. درواقع دنیای رقابتی امروز، سازمان‌ها و دولت‌ها را بر آن داشته است تا به عموم شهروندان به‌عنوان مشتری اهمیت بیشتری دهند و رضایتمندی شهروندان در ارائه این خدمات در درجه اول اهمیت باشد که این نتیجه با نتیجه پژوهش‌های [۲۴،۲۱] هم‌راستا است. اقدام‌ها و شاخص‌های زیرساختی به‌عنوان شاخص‌های مؤثر بر کیفیت خدمات دولت سیار محسوب می‌شوند؛ این به آن معنا است که برای موفقیت در این حوزه و ارائه خدمات باکیفیت، توجه به این موارد اهمیت زیادی دارد. این مسئله با نتایج پژوهش‌های [۵۶،۳۴،۳۲،۳۰] همسو است. در حوزه دولت به‌ویژه سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات هم شاخص‌های مربوط به مدیریت کارآمد، عمل‌گرایی، شایسته‌سالاری و تعهد استخراج شده‌اند که با نتایج پژوهش‌های [۳۰،۲۹،۲۸،۲۵،۱۸،۵۶،۵۲،۴۵،۳۵] هم‌خوانی دارد. در بخش کیفیت‌گرایی نیز نتایج به‌دست‌آمده با نتایج پژوهش‌های [۵۷،۵۶،۵۵،۵۴،۳۰،۲۶] هم‌راستا است. از طرفی در یکی دیگر از حوزه‌های مهم و موردتوجه شهروندان شاخص‌های مربوط به حفظ و صیانت از حریم شخصی است، نتایج این پژوهش با پژوهش‌های [۵۶،۴۸،۴۲،۳۰،۲] نیز همسو است. بررسی نتایج نشان می‌دهد که نتیجه حاصل از این پژوهش با بیشتر پژوهش‌های مرتبط انجام شده هم‌راستا بوده است. از طرفی با نگاه ویژه به ماهیت قدرتمند دولت سیار برای ارائه خدمات با کیفیت و گسترده‌تر از این راه دولت باید سرمایه‌گذاری در این زمینه توسعه زیرساخت‌های فناوری انجام دهد تا توسعه روبه‌رشدی داشته باشیم و استفاده از سیستم‌های ارائه خدمات دولت سیار را هم در بخش‌های مختلف ارتقا دهد. در همین راستا پیشنهادهای کاربردی زیر مطرح می‌شود:

- تأمین بودجه کافی برای سرمایه‌گذاری در حوزه زیرساختی فناوری اطلاعات، امنیتی و آموزش شهروندان مرتبط با خدمات دولت سیار برای توسعه و ارتقای کیفیت اینگونه خدمات
- سیاست‌گذاری‌های متناسب با استانداردهای کیفی پذیرش فناوری‌های تلفن‌های هوشمند و فناوری‌های سیار در بخش عمومی به‌وسیله دولت
- ارائه خدمات رایگان پیامکی و بیسیم با پهنای باند بالا برای آسان شدن دسترسی شهروندان به خدمات باکیفیت دولت سیار



- به‌کارگیری سازوکارهای تشویقی اقتصادی که از یک طرف موجب کاهش هزینه‌های دریافت خدمات دولت سیار شوند و از طرفی باعث ترغیب شهروندان به استفاده از خدمات با کیفیت این حوزه شود.

- شناسایی نیازها و خدمات پرکاربرد شهروندان در حوزه دولت سیار در راستای گسترش، حفظ و ارائه خدمات بهتر به آنها

در انتهای این پژوهش، به پژوهشگران آتی نیز پیشنهاد می‌شود تا به بررسی چالش‌های مربوط به سیاست‌گذاری در حوزه خدمات دولت سیار، بررسی عوامل فرهنگی مؤثر بر کیفیت و استفاده از خدمات دولت سیار و نیز تأثیر فناوریهای جدید بر کیفیت خدمات دولت سیار بپردازند.

۷- منابع

- [1] Chen, Z., & Chan, I. C. "Smart cities and quality of life: a quantitative analysis of citizens' support for smart city development." *Information Technology & People*, 36(1), (2023): 263-285.
- [2] Azeez, N.D., & Lakulu, M. "Review of mobile government at developing countries: benefits and challenges." *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 3(2), (2019): 189-215.
- [3] Lee, J. M., & Kim, J. "Effects of service quality of airline mobile application and individual characteristics on user satisfaction and intention to reuse." *International Journal of Mobile Communications*, 21(1), (2023): 134-157.
- [4] Alharbi, A.S., Halikias, G., Yamin, M., & Basahel, A. "An overview of M-government services in Saudi Arabia." *International Journal of Information Technology*, 12(4). (2020): 1237-1241.
- [5] Nekers, Jan. "Developing Scenarios. In P. vanderDuin (Ed.)." *Forsight in Organizations, Method and Tools: Routledge*. (2016)
- [۶] هایز ا،، بیشاپ پ. «تفکر در مورد آینده: رهنمودهایی برای آینده‌نگاری راهبردی»، ترجمه دکتر ذوالفقارزاده م م،، سعدآبادی ع ا،، فیروزپور آ،، دارایی م. چاپ اول، تهران: انتشارات دانشگاه امام صادق. (۱۳۹۵).



- [7] Wang, C., & Teo T. S. "Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China." *International Journal of Information Management*, 52.(2020):102076.
- [8] Sandahl, H. "Government and Evaluation. in Encyclopedia of Evaluation." edited by Sandra Mathison, *Sage Publications, Inc.* (2007).
- [9] Fernando, B. P. K., Lutfiani, N., Haryanto, & Julianingsih, D. "Analysis of the Effect of Service Quality on Company Reputation on Purchase Decisions for Professional Recruitment Services." *APTISI Transactions on Management (ATM)*, 7(1), (2022): 35–41.
- [10] Desmal, A. J., Hamid, S., Othman, M. K., & Zolait, A. "A user satisfaction model for mobile government services: a literature review." *PeerJ Computer Science*, 8, (2022) : e1074.
- [۱۱] تقوا م ر، تقوی فرد م ت، معینی ع، زین الدینی م ر. «مدلی برای دولت هوشمند: تبیین ابعاد دولت هوشمند با استفاده از روش فراترکیب»، *مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند*، ۶(۲۱). ۱۳۹۶: ۱۶۸-۱۳۱.
- [12] Hassan, I. M., Mahdi, A. A., & Al-Khafaji, N. J. Theoretical Study to Highlight The Smart Government Components In 21 St Century. *International Journal of Computer Science and Mobile Computing*, 3(12), (2014):333-347.
- [13] Lee, J., & Lee, H.. "Developing and validating a citizen-centric typology for smart city services." *Government Information Quarterly*, 31(1), (2014):93-105.
- [14] Hung, S. Y., Chang, C. M., & Kuo, S. R. "User acceptance of mobile e-government services: An empirical study." *Government Information Quarterly*, 30(1), (2013): 33-44.
- [15] Holzer M, Manoharan A, Melitski J. "E-Government and information technology management: Concepts and best practices." *Melvin & Leigh, Publishers*; 2019.
- [16] Mensah, I. K., & Mwakapesa, D. S. "The Impact of Context Awareness and Ubiquity on Mobile Government Service Adoption." *Mobile Information Systems*. (2022):1-20.
- [17] Dutra, D., & Soares, D. "An Overview of the Current State of m-Government Research." *In ECDG 2018 18th European Conference on Digital Government* . (2018):(p.57)



- [18] Hien, N. "A Study on Evaluation of E-Government Service Quality, World Academy of Science." *Engineering and Technology International Journal of Social, Management, Economics and Business Engineering*, Vol 8. (2014):16-19.
- [۱۹] ابراهیمی ک.، آذر ع.، چیت‌سازیان ع ر. «طراحی مدل سنجش کیفیت خدمات دولت الکترونیک مورد مطالعه: دفاتر پیشخوان دولت»، *مجله مدیریت تولید و عملیات*، دوره ۱۱ (۱)، (۱۳۹۹) : ۸۹-۱۰۹.
- [۲۰] آذر ع.، رضایی‌پندری ع. تحقیق در عملیات پیشرفته، تهران، انتشارات نگاه دانش. (۱۳۹۹).
- [21] Chairunisa, F., Malik, M. T., & Rahman, M. A. "Contextual-participative e-government implementation model: A case study of the office of demographic and citizen data records of Makassar." *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(1).(2016):345-354.
- [22] Sharma, R., Mishra, R. "Investigating the role of intermediaries in adoption of public access outlets for delivery of e-Government services in developing countries: An empirical study." *Government Information Quarterly*, 34(4).(2017):658-679.
- [23] Ashaye, O. R., & Irani, Z. "The role of stakeholders in the effective use of e-government resources in public services." *International Journal of Information Management* (49).(2019):253-270.
- [24] Xiong, L., Wang, H., & Wang, C. "Predicting mobile government service continuance: A two-stage structural equation modeling-artificial neural network approach." *Government Information Quarterly*, 39(1). (2022): 101654
- [25] Desmal, A. J., Othman, M. K., & Hamid, S. "The uniqueness of mobile government service quality: a review on quality drivers." *In 2021 International Conference on Computer Science and Engineering (IC2SE)*. Vol. 1, (2021) : 1-6.
- [26] Sharma, S. K., Al-Badi, A., Rana, N. P. & Al-Azizi, L. "Mobile applications in government services from user's perspectives: A predictive modelling approach." *Government Information Quarterly*, 35(4).(2018): 557-568
- [27] Li, Y., Yang, S., Chen, Y., & Yao, J. "Effects of perceived online-offline integration and internet censorship on mobile government microblogging service continuance: A gratification perspective." *Government information quarterly*, 35(4).(2018): 588-598.



- [28] Ding, Y., Yang, S., Chen, Y., Long, Q., Wei, J. "Explaining and predicting mobile government microblogging services participation behaviors: a SEM-neural network method". (2019): 39600-39611
- [29] Mohamed, A. J., Othman, M. K. B., Hamid, S. B., & Zolait, A. H. "Exploring interaction's quality attributes at Mobile Government services." *In Journal of Physics: Conference Series*. Vol. 1339, No. 1, (2019): p. 012094.
- [۳۰] حسابی ف.، الهی ش.، شایان ع.، شاکری ر. «ارائه مدل ارزیابی کیفیت خدمات دولت الکترونیکی»، پژوهش‌های مدیریت عمومی ۱۲(۴۵)، (۱۳۹۹): ۱۵۹-۱۸۶.
- [۳۱] محمدی ع.، هلیلی خ.، مدیری ن. «مدل مفهومی نقش و تأثیر فناوری‌ها و شبکه‌های بی‌سیم در توسعه دولت سیار»، فصلنامه علمی-مطالعات مدیریت راهبردی دفاع ملی، (۱)۱، (۱۳۹۶): ۲۰۳-۱۶۷.
- [۳۲] یعقوبی ن.، ابراهیم‌پور ح.، شاکری ر. «ارائه الگوی نیازهای کاربران دولت همراه در ایران»، نشریه مدیریت دولتی، ۸(۳)، (۱۳۹۹): ۴۱۴-۳۹۳.
- [33] Akter, S., D'Ambra, J. & Ray, P. "Service quality of mHealth platforms: development and validation of a hierarchical model using PLS." *Electron Markets* (20). (2010): 209-227.
- [34] Lu, Y., Zhang, L., & Wang, B. "A multidimensional and hierarchical model of mobile service quality." *Electronic Commerce Research and Applications*, 8(5). (2009): 228-240.
- [35] Yang, L., Chou, T., & Ding, J. "Evaluating service quality of mobile application stores: A comparison of three telecommunication companies in Taiwan." *International Journal of Innovative, Computing, Information & Control*, 8(4). (2012): 2563-2581.
- [36] Shin, S., Song, H & Kang, M. "Implementing E-Government in Developing Countries: Its Unique and Common Success Factors." *American Political Science Association*. (2008): 28-31.
- [37] Bauer, H. H., Falk, T., & Hammerschmidt, M. "eTransQual: A transaction process-based approach for capturing service quality in online shopping." *Journal of Business Research*, 59(7). (2006): 866-875.
- [38] Anouze, A. L. Z. Osman, I. H., Irani, H. Lee, A. Balci, T. D. Medeni, and V. Weerakkody. "A new Cobras framework to evaluate e-government services: A citizen centric perspective. *tGov Workshop '11*." (2011).
- [39] Kim, J. Y. & Lee, H. S. "Key factors influencing customer satisfaction in Korea's mobile service sector." *Journal of Internet Banking and Commerce*. 18(3), (2013): 1-13.



- [40] Bhattacharya, D., Gulla, U and Gupta, M.P. "E-service quality model for Indian government portals: citizens' perspective." *Journal of Enterprise Information Management*, 3(25). (2012): 246-271.
- [41] Özer, A., Argan, M.T., & Argan, M. "The Effect of Mobile Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction." *Procedia, Social and Behavioral Sciences* (99). (2013): 428-438
- [42] Xin MA, Bao XI. "Satisfaction evaluation of e-government based on structural equation model." *International Conference on Management Science & Engineering*. (2014): 110-114.
- [43] Chae, M., Kim, J., Kim, H., Ryu, H. "Information quality for mobile internet services: A theoretical model with empirical validation." *E-Markets* (12). (2002): 38-46.
- [44] Clifford D, Bon, J. "Implementing ISO/IEC 20000 certification : The roadmap." *ITSM Library: Van Haren Publishing*. (2008).
- [45] Lin, H.F. "Determining the relative importance of mobile banking quality factors." *Computer Standards & Interfaces*, 35(2). (2013): 195-204.
- [46] Wang, J. "Survival factors for free open source software projects: A multi-stage perspective." *European Management Journal*, 30(4), (2012): 352-371.
- [47] Fassnacht, M., & Koese, I. "Quality of electronic services: conceptualizing and testing a hierarchical model." *Journal of service research*. (9)1, (2006): 19-37
- [48] Althunibat, A., Alrawashdeh, T.A., & Muhairat, M. "The acceptance of using m-government services in Jordan." *11th international conference on information technology: new generations*. (2014): 643-644.
- [49] Gerpott, T., Rams, W., & Schindler, A. Customer retention, loyalty, and satisfaction in the German mobile cellular telecommunications market. *Telecommunications Policy* (25). (2001): 249-269.
- [50] Jeon, S. "Mobile internet service: Assessment of quality and satisfaction from the customer's perspective." University of Nebraska-Lincoln press. (2008).
- [51] Yoo, B., & Donthu, N. "Developing a scale to measure the perceived quality of an internet shopping site." *Quarterly Journal of Electronic Commerce*, 2(1). (2001): 31-47.
- [52] Agrawal, A. "Assessing e-governance online-service quality. In E-Government Development and Diffusion: Inhibitors and Facilitators of Digital Democracy." (2009): 133-148.
- [53] Li, Y., & Shang, H. "Service quality, perceived value and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China." *Information & Management*, 57(3). (2020): 102197.



- [54] Jaradat MI, Moustafa AA, Al-Mashaqba AM. "Exploring perceived risk, perceived trust, perceived quality and the innovative characteristics in the adoption of smart government services in Jordan." *International Journal of Mobile Communications*, 16(4).2018:399-439.
- [55] Yeh, H. "Effects of successful ICT-based smart city services: From citizens' perspectives." *Government Information Quarterly*, 34(3). (2017) :556–565
- [56] Al-Hubaishi, H.S., Ahmad, S.Z., & Hussain, M. "Exploring m-government from the service quality perspective." *Journal of Enterprise Information Management*. (2017):4-16.
- [57] Wirtz, B. W., & Birkmeyer, S. "Mobile government services: An empirical analysis of mobile government attractiveness." *International Journal of Public Administration*, 41(16). (2018):1385–1395.
- [58] Alanezi, M. A., Mahmood, A.K., & Basri, S. "E-government service quality: A qualitative evaluation in the case of Saudi Arabia." *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 54(1), (2012):1-20.

واکاوی رویکردهای استراتژیک توسعه نوآوری در بخش کشاورزی هوشمند ایران با به کارگیری روش SIMUS

سپهر جعفرپور^۱، سید حمید خداداد حسینی^{۲*}، اسداله کردنائیج^۳

۱- کارشناسی ارشد مدیریت کارآفرینی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

۲- استاد، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

۳- استاد، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

دریافت: ۱۴۰۲/۱/۱۹

پذیرش: ۱۴۰۲/۳/۱۷

چکیده

هدف مقاله حاضر، واکاوی رویکردهای استراتژیک توسعه نوآوری برای کسب‌وکارهایی است که قصد دارند جایگاه قابل قبولی در آینده کشاورزی ایران داشته باشند. مصاحبه عمیق با ۱۲ خبره منتخب، روش دلفی و بررسی اسناد کتابخانه‌ای روش‌های جمع‌آوری و بررسی داده‌ها بودند. محدوده پژوهش کل بخش کشاورزی ایران و جامعه هدف، کلیه فعالین و ذی‌نفعان بخش کشاورزی ایران هستند. پس از استخراج روندهای کلان، استراتژی‌های توسعه نوآوری و نوآوری‌های اختصاصی بخش کشاورزی با به‌کارگیری ابزارهای تجزیه و تحلیل استراتژیک، ضمن استخراج مهم‌ترین عوامل محیطی (فرصت و تهدید) و مهم‌ترین عوامل داخلی (ضعف و قوت)، نسبت به موقعیت‌یابی استراتژیک کسب‌وکارهای ایرانی اقدام شد. با استفاده از روش سیموس به‌عنوان یک رویکرد پیشرفته در تصمیم‌گیری چندمعیاره،



استراتژی‌ها و نوآوری‌های استخراج شده، رتبه‌بندی شدند. مهم‌ترین نقطه ضعف کسب‌وکارهای ایرانی نداشتن دانش و مهارت تخصصی و مدیریتی و مهم‌ترین نقطه قوت، برخورداری از نیروی‌های انسانی جوان و خلاق شناسایی شد. خرده مالکی گسترده و عدم بلوغ اکوسیستم نوآوری در بخش کشاورزی مهم‌ترین تهدیدها و غنی بودن اکوسیستم کشاورزی ایران و همچنین سرمایه انسانی جوان، خلاق و تحصیلکرده مهم‌ترین فرصت‌ها شناسایی شدند. همکاری‌های استراتژیک جهت توسعه نوآوری‌های کاربردی منطبق بر بلوغ اکوسیستم نوآوری کشاورزی به عنوان برترین استراتژی و تجاری‌سازی داخلی نوآوری‌های پیشرفته به عنوان ضعیف‌ترین استراتژی شناسایی شدند. نوآوری‌های مرتبط با کارایی بازار و کارایی مزرعه به عنوان مناسب‌ترین نوآوری‌ها و نوآوری‌های مرتبط با مزارع پیشرفته به عنوان نامناسب‌ترین نوآوری‌ها به منظور توسعه نوآوری در بخش کشاورزی ایران شناسایی شدند.

کلمات کلیدی: استراتژی‌های توسعه نوآوری، نوآوری‌های کشاورزی، کشاورزی هوشمند اقلیمی، تجزیه و تحلیل استراتژیک، سیموس.

۱- مقدمه

ضرورت توسعه نوآوری را شاید بتوان از دو منظر مهم تشریح کرد. الف- هوشمندسازی و ب- مهم‌ترین منبع در ایجاد مزیت رقابتی. هوشمندسازی نه تنها در بخش کشاورزی بلکه در کلیه بخش‌ها و صنایع و حتی کلیه ابعاد زندگی، امروزه به عنوان یک ضرورت مطرح شده است و همانطور که دسپودی^۱ و همکاران [۱]، بالافوتیس^۲ و همکاران [۲] و باسکاران و همکاران [۳] نشان می‌دهند تنها راه حل روبرو شدن با چالش‌های دنیای امروز هوشمندسازی است. دسپودی و همکاران [۱]، هوشمندسازی را فصل مشترک تصمیم‌گیری هوشمندانه، اجرای بهینه و پایبندی به توسعه پایدار تحت چارچوب اقتصاد دایره‌ای می‌دانند و تأکید می‌کنند بدین منظور باید از فناوری‌های صنعت^۴ و فناوری‌های دیجیتال نهایت بهره‌برداری صورت گیرد. نکته بسیار مهم و کلیدی این است که بسیاری از صاحب‌نظران، تنها راه تحقق هوشمندسازی را

1. Despoudi
2. Balafoutis
3. Industrial 4/0



توسعه نوآوری می‌دانند. اما ضرورت توسعه نوآوری فقط مربوط به بحث هوشمندسازی نیست بلکه از نگاه مدیریت کسب‌وکار همانطور که خداداد حسینی و عزیزی [۴، ص ۷۹] نشان می‌دهند نوآوری اصلی‌ترین منبع ایجاد مزیت رقابتی می‌باشد و در بلندمدت رقابت توسط نوآوری هدایت می‌شود. متمایز شدن سازمان نوآور از رقبای، پایین آمدن هزینه هر واحد و توانایی مطالبه قیمت‌های بالاتر از مزایای مثبت نوآوری می‌باشد. رابرت ام. گرنٹ [۵، ص ۳۶۶] معتقد است فناوری اصلی‌ترین نیروی است که صنایع جدید را ایجاد می‌کند و همچنین صنایع جدید را متحول می‌کند. از طرفی انطباق با فناوری‌های جدید مشکلات بزرگی را برای بسیاری از شرکت‌ها ایجاد کرده است. ام گرنٹ [۵، ص ۳۶۷] نوآوری را عامل اصلی ایجاد ارتباط بین فناوری و مزیت رقابتی می‌داند و نوآوری را عامل اصلی تسلط برخی شرکت‌ها بر صنایع خود می‌داند. در توسعه نوآوری با دو عدم‌اطمینان تکنولوژیکی و بازار روبرو هستیم [۵، ص ۳۸۵]. روبه‌رو شدن با این عدم‌اطمینان‌ها نیازمند درک جامع شرایط عدم‌اطمینان و اتخاذ استراتژی‌های توسعه نوآوری مناسب خواهد بود. الگو ووکا^۱ یکی از مناسب‌ترین رویکردها جهت درک شرایط محیطی حاکم بر توسعه نوآوری می‌باشد. تحلیل ووکا به کارگیری دو معیار، میزان درک موقعیت و میزان قابل‌پیش‌بینی بودن عکس‌العمل اقدامات، طیف گسترده‌ای از شرایط حاکم بر کسب‌وکارها را شامل نوسانات، پیچیدگی، عدم‌اطمینان و ابهام را فراهم می‌کند [۶: ۷]. ام گرنٹ [۵، ص ۳۷۰] ضمن اینکه نشان می‌دهد سودآوری نوآوری کاملاً مربوط است به میزان ارزش خلق شده و سهم کسب‌وکار در خلق این ارزش، بر مبنای مشخصات نوآوری و منابع و قابلیت‌های در دسترس کسب‌وکارها، مهم‌ترین استراتژی‌های کلان بهره‌برداری از نوآوری را معرفی کرده است. علاوه بر ضرورت توسعه نوآوری از دیدگاه هوشمندسازی و همچنین دیدگاه سازمانی که ذکر آن رفت، باید به این نکته اشاره کنیم که ضرورت به کارگیری این مفاهیم در هر صنعت و بخش کسب‌وکاری با سایر بخش‌ها و صنایع متفاوت خواهد بود. بخش کشاورزی به دلیل آسیب‌پذیری شدید فعالین و منابع حیاتی آن از یک سو و نقش بدون جایگزین در تامین امنیت غذایی مردم جهان از سوی دیگر از اهمیت



ویژه‌ای برخوردار است. بنابراین درک مفهوم کشاورزی هوشمند و توسعه نوآوری در بخش کشاورزی برای کلیه فعالین و همچنین دولت‌ها یک ضرورت بسیار حیاتی می‌باشد. از طرفی در ایران به دلیل خرده مالکی ۸۵ درصدی و همچنین کاهش منابع حیاتی همچون آب و فرسایش خاک بسیار بالا این ضرورت دو چندان می‌باشد. در مورد کشاورزی هوشمند، مقالات و کتب زیادی نوشته و توسعه یافته است. اما اصلی‌ترین مفهومی که مورد اجماع محققین و خبرگان می‌باشد، کشاورزی هوشمند اقلیمی^۱ است که اولین بار توسط فائو^۲ [۸؛ ۹] در کنفرانس سال ۲۰۱۱ در فرانسه و به منظور پاسخ به چالش‌های بخش کشاورزی مطرح شد. با توجه به اجماع بین‌المللی درخصوص کشاورزی هوشمند اقلیمی و سرمایه‌گذاری‌ها و حمایت‌های عظیم نهادهای بین‌المللی، دولتی و خصوصی در این زمینه همچون بانک جهانی^۳ [۱۰]، بسیار ضروری خواهد بود که کسب‌وکارهای فعال در بخش کشاورزی درک کاملی نسبت به مفهوم کشاورزی هوشمند اقلیمی داشته باشند و مسیرهای محتمل تحقق آن را در شرایط ایران و جهان بررسی کنند. تامین امنیت غذایی جمعیت ۱۱ میلیارد نفری زمین در سال ۲۰۵۰، امرار معاش بیش از ۲/۵ میلیارد نفر از مردم جهان از طریق کشاورزی، آثار بسیار مخرب کشاورزی بر گرمایش زمین (سهام ۳۰ درصدی در انتشار گازهای گلخانه‌ای) و همچنین آثار مخرب تغییرات اقلیمی بر کشاورزی، بحران‌های اقتصادی مانند کرونا، جنگ‌ها (اکراین) در کنار فرسایش خاک، کاهش شدید منابع آب و هدر رفتن بیش از ۳۰ درصدی غذای تولید شده به دست انسان‌ها و پراکندگی منابع (خرده مالکی) و ... برخی از مهم‌ترین این چالش‌ها می‌باشند که نشان از وضعیت پر چالش، مبهم با پیچیدگی و عدم اطمینان‌های عمیق در بخش کشاورزی دارد. همانطور که بحث شد پاسخ به این چالش‌ها صرفاً از طریق هوشمندسازی امکان‌پذیر است و تحقق هوشمندسازی نیز صرفاً از طریق توسعه نوآوری امکان‌پذیر می‌باشد. نوآوری‌های بخش کشاورزی همانند سایر بخش‌ها و صنایع به شدت تحت تأثیر فناوری‌های صنعت ۴ و فناوری‌های دیجیتال قرار گرفته است. اما نکته مهم در مورد نوآوری‌های بخش کشاورزی همانطور که دولت انگلستان [۱۱] در سند راهبردی خود به آن

1. Climate Smart Agriculture (CSA)

2. FAO

3. World Bank



اشاره می‌کند این است که نوآوری‌های بخش کشاورزی به‌عنوان یک زمینه تخصصی کاملاً مستقل نیاز به تعریف، دسته‌بندی و حمایت دارد و از سایر حوزه‌های نوآوری باید به‌طور مجزا شناسایی و مورد توجه قرار گیرد. مهم‌ترین دلیل این مسئله را می‌شود در چالش‌ها و مسائل اختصاصی و پیچیده‌ای دانست که بخش کشاورزی با آن‌ها روبرو است. بنابراین فناوری‌ها و نوآوری‌های عمومی مانند فناوری‌های صنعت ۴ و دیجیتال و سایر موارد باید به‌طور اختصاصی برای بخش کشاورزی طراحی و اجرایی شوند.

همواره در مواجهه با مسائل و رویکردهای استراتژیک، اهمیت تصمیم‌گیری استراتژیک نمایان می‌گردد [۴، ص ۲۳]. با توجه به اینکه مسائل استراتژیک بدون ساختار و یا نیمه ساختار یافته هستند نیازمند به‌کارگیری رویکردهای نرم همچون سناریوپردازی، الگوسازی ساختاری تفسیری^۱، تحلیل استواری می‌باشند که ویژگی مشترک همه آن‌ها ایجاد گفتمان بین ذی‌نفعان اصلی است [۱۲]. این مهم منجر به مطرح شدن اهداف، گزینه‌ها، سناریوها و معیارهای متعدد و بعضاً پیچیده و مبهم خواهد شد. شکل‌دهی به این مسائل و همچنین مقایسه و رتبه‌بندی معیارها و گزینه‌ها در چنین شرایطی به هیچ وجه کار آسانی نخواهد بود و مستلزم به‌کارگیری رویکردهای موثر خواهد بود. یکی از این رویکردهای موثر استفاده از بینش تصمیم‌گیری چندمعیاره^۲ می‌باشد که سعی دارد بین گزینه‌های جایگزین بر اساس معیارهای متفاوت و متعدد بهترین گزینه‌ها را انتخاب و رتبه‌بندی کند. روش‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره به‌طور گسترده‌ای توسعه یافته‌اند که در این مقاله از روش الگوسازی متقابل متوالی برای سیستم‌های شهری یا همان سیموس^۳ به‌عنوان یک روش پیشرفته و موثر بدین منظور استفاده شده است. روش سیموس یک روش پیشرفته و دوگانه می‌باشد که برای روبرو شدن با سناریوهای پیچیده و یا زمانی که با تصمیم‌گیری‌های متوالی روبرو هستیم مناسب است [۱۳]. مطالعات گذشته همانطور که ذکر برخی از آن‌ها در این مقاله آورده شد [۱-۳]، تاکنون بیشتر بر نوآوری‌های خاص و بخش‌های کوچکتر کشاورزی همچون مکانیزاسیون، مزارع پیشرفته،

1. Interpretive Structural Modeling (ISM)
2. Multi-Criteria Decision Making (MCDM)
3. SIMUS



رباتیک و .. متمرکز بوده‌اند و کمتر مطالعه‌ای تا به حال بخش کشاورزی را به‌طوریکپارچه و با رویکرد استراتژیک مد نظر قرار داده است. ازسوی دیگر با توجه به اهمیت هوشمندسازی و توسعه نوآوری که شرح آن پیش از این آورده شد، بر آن شدیم تا با واکاوی رویکردهای استراتژیک توسعه نوآوری و روندهای مهم این حوزه به‌طوریکپارچه، نسبت به استخراج استراتژی‌های اصلی توسعه نوآوری و همچنین مهم‌ترین نوآوری‌های بخش کشاورزی اقدام کرده و با استفاده از روش‌های پیشرفته در تصمیم‌گیری آن‌ها را با توجه به معیارهای استخراج شده متناسب و منطبق با فضای بخش کشاورزی ایران رتبه‌بندی کنیم. این تحقیق به‌دنبال پاسخ به این سوال است که مهم‌ترین رویکردهای استراتژیک توسعه نوآوری در بخش کشاورزی ایران کدام‌ها هستند؟ منظور از رویکردهای استراتژیک، روندهای کلان در توسعه نوآوری، استراتژی‌های بهره‌برداری و توسعه نوآوری و همچنین مهم‌ترین نوآوری‌های کلان در بخش کشاورزی می‌باشند. در این تحقیق برای اولین بار رویکردهای کلان توسعه نوآوری و همچنین دسته‌بندی کلان نوآوری‌های بخش کشاورزی (مبتنی بر زنجیره ارزش) استخراج و ارائه شده‌اند و همچنین از روش پیشرفته و جدید سیموس جهت رتبه‌بندی استفاده شده است و نشان داده شده است که استفاده از روش‌های ترکیبی و پیشرفته همچون سیموس که امکان شبیه‌سازی و حل کامل‌تر و سریع‌تر مسائل پیچیده را فراهم می‌کند در سطح استراتژیک بسیار مهم و ضروری هستند.

۲- مبانی نظری

۲-۱- کشاورزی هوشمند اقلیمی

کشاورزی هوشمند اقلیمی، با یکپارچه‌سازی سه بعد توسعه پایدار یعنی ابعاد اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی به دستیابی به اهداف توسعه پایدار کمک می‌کند. کشاورزی هوشمند اقلیمی از سه محور اصلی به شرح زیر تشکیل شده است [۸؛ ۹].

۱. افزایش پایدار بهره‌وری و درآمد کشاورزی



۲. سازگاری و ایجاد انعطاف پذیری مردم و سیستم‌های غذایی و کشاورزی در برابر

تغییرات اقلیمی

۳. کاهش و یا در صورت امکان، اجتناب از انتشار گازهای گلخانه‌ای

دستیابی به اهداف ذکر شده به وسیله پنج نقطه اقدام پیاده‌سازی کشاورزی هوشمند اقلیمی، که توسط فائو فرموله شده است تضمین شده است. این ۵ نقطه اقدام عبارت است از: [۸؛ ۹] توسعه مستندسازی و پایگاه شواهد^۱ برای شناسایی چالش‌ها، پشتیبانی از فعال کردن چارچوب‌های سیاستگذاری^۲، تقویت نهادهای ملی و محلی^۳، افزایش منابع مالی و گزینه‌های تأمین مالی^۴ و پیاده‌سازی شیوه‌ها در سطح میدانی^۵.

۲-۲- زنجیره تأمین کشاورزی^۶

تعاریف متعددی از زنجیره‌های تأمین در بخش کشاورزی تا به حال ارائه شده است. اما یکی از تعاریف با رویکرد کل نگرانه بخش کشاورزی و سیستم‌های غذایی همانطور که در شکل ۱ نشان داده شده است توسط گروه مشاوران بوستون [۳] ارائه شده است.



شکل ۱. زنجیره تأمین صنعت کشاورزی [۳]

۲-۳- کشاورزی ۴/۰^۷

تسولاکیس و همکاران (۲۰۱۹)، کشاورزی ۴/۰ را استفاده از فناوری‌های هوشمند مبتنی بر داده و روش‌های تحلیلی برای تقویت شیوه‌های کشاورزی و مدیریت عملیات مرتبط و

1. Expand the evidence base to identify
2. Supporting enabling policy frameworks
3. Strengthen national and local institutions
4. Enhance funding and financing options
5. Implement practices at field level
6. Agriculture Supply Chain (ASC)
7. Agricultural 4.0



تصمیم‌گیری به منظور دستیابی به کارایی اقتصادی و پایداری زیست محیطی مزرعه کشاورزی تعریف می‌کند. دامنه تأثیر کشاورزی ۴/۰ کل زنجیره تامین بخش کشاورزی خواهد بود. همین مسئله منجر به وجود آمدن مفهوم زنجیره تامین کشاورزی ۴/۰^۱ شده است. در مفهوم زنجیره تامین کشاورزی ۴/۰ طیف وسیعی از فناوری‌های مخرب^۲ مانند دستگاه‌های هوشمند، حسگرها، هوش مصنوعی و داده‌های بزرگ برای فناوری هواپیماهای بدون سرنشین و رباتیک به منظور سودمندی و بهبود عملیات کشاورزی استفاده می‌شوند. برخی از مهم‌ترین کاربردهای کشاورزی ۴/۰ در کشاورزی عبارت است از: زراعت هوشمند^۳، اینترنت اشیاء^۴، برنامه‌های کاربردی کنترل دما، برنامه‌های بلاک‌چین^۵، فناوری‌های ردیابی و پیگیری^۶، ربات‌های کشاورزی مستقل زمینی^۷، ربات کشاورزی هوایی خودمختار^۸ و مانیتورهای (دیده‌بانی‌های) هوشمند^۹. [۱]

۲-۴- نوآوری

نوآوری^{۱۰}، دارای تاریخچه مفهومی طولانی با مفاهیم و معانی سیال بسیاری است. بیشتر تعاریف معاصر از «نوآوری» که به عنوان نتیجه یک فرآیند در نظر گرفته می‌شود، بر دو ویژگی تعیین کننده استوار است، درجه‌ای از تازگی یک تغییر و درجه‌ای از سودمندی یا موفقیت در به‌کارگیری چیزی جدید. مفهوم "جدید"^{۱۱} می‌تواند به معنای جدید برای جهان، برای یک ملت، برای یک شرکت و غیره باشد [۱۴]. ام.گرنٹ [۳۶۸ ص ۵]، نوآوری، را تجاری‌سازی اولیه اختراع به وسیله تولید و بازاریابی یک کالا یا خدمت جدید یا با استفاده از یک روش جدید تولید تعریف می‌کند. نوآوری پس از معرفی شدن در سمت تقاضا، از طریق مشتریانی که کالا یا خدمت را خریداری می‌کنند و در سمت عرضه، از طریق تقلید رقبا اشاعه پیدا

-
1. Agricultural 4.0 Supply Chains (A4SC)
 2. disruptive technologies
 3. Smart Farming
 4. Internet Of Things (IOT)
 5. Blockchain
 6. tracking and tracing technologies
 7. Autonomous land farming robots
 8. Autonomous aerial farming robots
 9. Smart monitors
 10. Innovation
 11. New



می‌کند [۵، ص ۳۶۸]. خدادادحسینی و عزیزی [۴، ص ۷۹] نوآوری را از نگاه سازمانی، اعمال هر چیز جدید در روش عملیات سازمان و یا روشی که سازمان محصولات خود را تولید می‌کند تعریف می‌کنند و اضافه می‌کنند که نوآوری شامل پیشرفت در انواع محصولات (خدمات و کالا)، فرایندهای تولید، سیستم‌های مدیریت، ساختارهای سازمانی و استراتژی‌های ایجاد شده توسط سازمان و نظایر آن است. نوآوری شاید مهم‌ترین منبع ایجاد مزیت رقابتی باشد. در بلند مدت رقابت را می‌توان به‌عنوان فرآیندی تلقی کرد که توسط نوآوری هدایت می‌شود [۴، ص ۷۹].

۲-۵- استراتژی‌های بهره‌برداری^۱ و توسعه نوآوری

استراتژی‌های توسعه نوآوری مبتنی بر مفهوم سودآوری نوآوری هستند. سودآوری یک نوآوری برای نوآور به ارزش خلق شده آن و سهم نوآور از آن ارزش بستگی دارد. استراتژی‌های توسعه نوآوری در واقع پاسخی هستند برای این سوال مهم که: بنگاه‌ها چگونه باید بازده نوآوری خود را حداکثر کنند؟ جدول ۱ استراتژی‌های پیشنهادی برای بهره‌برداری از نوآوری را ارائه می‌کند [۵، ص ۳۸۰].

جدول ۱. استراتژی‌های بهره‌برداری از نوآوری [۵، ص ۳۸۰]

واگذاری امتیاز	برون‌سپاری وظایف خاص	اتحاد استراتژیک	سرمایه‌گذاری مشترک	تجاری‌سازی داخلی
ریسک و بازده	سرمایه‌گذاری کم اما ممکن است باعث وابستگی به تأمین‌کنندگان و شرکا شود	مزایای انعطاف‌پذیری، ریسک‌های ساختار غیر رسمی	سرمایه‌گذاری و ریسک را تقسیم می‌کند. ریسک اختلاف و تقابل فرهنگی با شرکا	بیشترین نیاز به سرمایه‌گذاری و ریسک‌های مربوطه، مزایای کنترل
الزامات منابع	-	امکان دسترسی به منابع و قابلیت‌های بیرونی را فراهم می‌کند	امکان جمع‌آوری منابع و قابلیت‌های بیش از یک بنگاه را فراهم می‌کند	الزامات قابل توجه به لحاظ مالی، قابلیت‌های تولید، بازاریابی،



واگذاری امتیاز	برون‌سپاری وظایف خاص	اتحاد استراتژیک	سرمایه‌گذاری مشترک	تجاری‌سازی داخلی	
				توزیع:	
نمونه‌ها	اریکسون با تکنولوژی بی‌سیم بلوتوث خود؛ آزمایشگاه‌های دالبی با تکنولوژی کاهش صدای خود؛ کوالکام و CDMA	بخش زیادی از ایکس‌باکس مایکروسافت را سایر شرکت‌ها می‌سازند و فلکسترونیکز تولید را انجام می‌دهد	اتحاد استراتژیک بالارد با دایملر کرایسلر برای تولید سلول‌های سوختی	سیون برای توسعه سیستم عامل تلفن همراه سیمبین، آن را به عنوان یک سرمایه‌گذاری مشترک با اریکسون نوکیا و موتورولا ایجاد کرد.	لری پیچ و سرگنی برین، شرکت گوگل را برای توسعه و بازاریابی تکنولوژی جستجوی اینترنت خود تأسیس کردند.

استراتژی واگذاری امتیاز^۱ میزان محدودی سرمایه‌گذاری و در عین حال ریسک بسیار پایین و البته بازدهی پایین‌تری دارند. استراتژی تجاری‌سازی داخلی^۲ (احتمالاً از طریق ایجاد یک سازمان: واحد کسب‌وکار جدید) مستلزم سرمایه‌گذاری بسیار بیشتری در منابع و قابلیت‌ها است اما در این بین، فرصت‌های مختلفی برای همکاری با سایر شرکت‌ها وجود دارد ولی بالاترین میزان ریسک را نیز به همراه دارد. استراتژی‌های سرمایه‌گذاری‌های مشترک^۳ و اتحاد‌های استراتژیک^۴، مستلزم تقسیم منابع زیاد بین شرکت‌ها است. در مقیاسی محدودتر، می‌توان فعالیت‌های خاص را به سایر شرکت‌ها برون‌سپاری کرد. در این تحقیق از این پس استراتژی‌های سرمایه‌گذاری‌های مشترک، اتحاد‌های استراتژیک و برون‌سپاری را تحت نام همکاری‌های استراتژیک به کار می‌بریم. این که بنگاه کدام یک از حالات نوآوری را انتخاب می‌کند در واقع به ویژگی‌های نوآوری و منابع و قابلیت‌های بنگاه بستگی دارد. ویژگی‌های نوآوری اشاره به حقوق مالکیت و همچنین ضمنی بودن و یا پیچیده بودن دانش دارد.

1. licensing
2. internal commercialization
3. joint ventures
4. strategic alliances



۳- پیشینه تحقیق

هدف تحقیق حاضر، واکاوی و ارائه استراتژی‌هایی توسعه نوآوری جهت موفقیت شرکت‌های فعال در بخش کشاورزی هوشمند ایران می‌باشد. بنابراین موضوع مورد بحث در چارچوب مدیریت نوآوری قرار می‌گیرد. زارتا و همکاران [۱۵]، ادبیات الگوهای^۱ مدیریت نوآوری را به‌طورجامع مورد بررسی قرار دادند. دسپودی و همکاران [۱] با تعریف عمومی هوشمندسازی بر هوشمندسازی مبتنی بر توسعه نوآوری در بخش کشاورزی تأکید کردند. خدادادحسینی و عزیزی بر ضرورت نوآوری از منظر سازمانی تأکید و نوآوری را عامل اصلی ایجاد مزیت رقابتی معرفی کردند و ایجاد تمایز از سایر رقبا، کاهش هزینه واحد و مطالبه قیمت بالاتر از مشتریان را از تأثیرات مثبت نوآوری می‌دانند. همچنین معتقد هستند که در بلند مدت رقابت توسط نوآوری هدایت خواهد شد [۴]. رابرت ام. گرنت نیز فناوری را اصلی‌ترین نیروی ایجاد صنایع جدید و تحول صنایع دانسته و نشان می‌دهد که توسعه نوآوری منجر به ایجاد مزیت رقابتی خواهد شد. ام گرنت ضمن ارائه استراتژی‌های اصلی توسعه نوآوری مبتنی بر مشخصات نوآوری و منابع، به‌طور مبسوط نقش استانداردسازی، مدیریت خلاقیت و عدم اطمینان‌ها را در توسعه نوآوری بررسی کرده است [۵]. در زمینه درک جامع عدم اطمینان‌ها نیز ماتوس و جاکیتو [۱۶]، معتقد هستند که یکی از راه‌های موثر مدیریت شرایط عدم اطمینان، شناسایی نیروهای تغییر، سناریوهای مختلف قابل قبول و استراتژی‌های استواری و نوآورانه است. واروم و ملو [۱۷] اشاره می‌کنند که غفلت از عدم اطمینان‌ها می‌تواند باعث از بین رفتن فرصت‌های جدید و همچنین محو شدن شرکت‌ها شود. مک و همکاران [۶]، جاکوبز و همکاران [۷] با توجه به ضرورت رقابتی ماندن سازمان‌ها در آینده بر تشریح و مدیریت شرایط ووکا تأکید دارند. در مورد مفهوم کشاورزی هوشمند با نظر قاطع خبرگان و همچنین جریان جستجوی کتابخانه‌ای اجماع قطعی بر روی عبارت کشاورزی هوشمند اقلیمی است که توسط فائو در سال ۲۰۱۱ معرفی شد. فائو کتاب کشاورزی هوشمند اقلیمی [۸] را در سال ۲۰۱۳ ارائه و بعد از آن دستاوردها و اصلاحات، تحت گزارش‌های مختلف عرضه شده است



که آخرین گزارش در انتهای سال ۲۰۲۱ [۹] عرضه شده است. درخصوص مطالعات آینده بخش کشاورزی هوشمند راوی گرلی [۱۸] آینده کشاورزی هوشمند را با توجه به توسعه اینترنت اشیا بررسی کرده است. رویو و رویرا [۱۹] نقش مدیریت داده و ظهور تکنولوژی‌های نوین را بر حرکت به سمت انقلاب پنجم کشاورزی بررسی کردند. درخصوص نوآوری‌های کشاورزی و چالش‌ها، دسپودی^۱ و همکاران [۱] کاربرد فناوری‌های صنعت ۴/۰ بر زنجیره تامین کشاورزی و توسعه پایدار را بررسی کرده‌اند. بالافوتیس^۲ و همکاران [۲] روند توسعه نوآوری‌های کشاورزی و همچنین چالش‌های اصلی را در مقالات علمی، پروژه‌های تحقیقاتی و محصولات تجاری بررسی کرده‌اند. باسکاران و همکاران [۳]، چالش‌های توسعه نوآوری در کشاورزی را بررسی کردند. همچنین دولت انگلستان [۱۱] در یک سند راهبردی درخصوص توسعه بخش کشاورزی، ضمن ارائه راهبردهای اصلی همچون بهره‌وری ۷۰ درصدی با حفظ منابع موجود تأکید دارد که نوآوری‌های بخش کشاورزی باید به‌طورمستقل تعریف و مفهوم سازی شده و مورد حمایت قرار بگیرد. به منظور بررسی تأثیر عوامل محیطی کلان همچون عوامل سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، محیط زیست، تکنولوژی و قانونی، می‌حالا [۲۰]، تحلیل پستل را برای کشاورزی بلغارستان ارائه داده است. در تصمیم‌گیری چندمعیاره روش‌های ترکیبی فراوانی جهت کاربردها خاص توسعه یافته‌اند که یکی از این روش‌ها سیموس است [۱۳]. سیموس در ابتدا برای تصمیم‌گیری در حوزه برنامه‌ریزی شهری توسعه یافت و بعد از مشخص شدن قابلیت‌های آن به یکی از گزینه‌های بسیار مناسب جهت تصمیم‌گیری برای سناریوهای پیچیده در دنیای واقعی تبدیل شد. سیموس می‌تواند هر تعداد سناریو و یا هر تعداد استراتژی را براساس معیارهای مختلف مورد تحلیل و رتبه‌بندی قرار دهد [۱۳].

در این مقاله ضمن واکاوی رویکردهای استراتژیک توسعه نوآوری که مشخصاً شامل استراتژی‌های اصلی توسعه نوآوری، نوآوری‌های استراتژیک بخش کشاورزی، روندهای مهم توسعه نوآوری و سناریوهای محتمل پیش روی کشاورزی ایران می‌شود سعی شده است با

1. Despoudi
2. Balafoutis



تحلیل استراتژیک بخش کشاورزی و استخراج موقعیت استراتژیک کسب‌وکارها به رتبه‌بندی و مقایسه رویکردهای استراتژیک پرداخته شود. بدین منظور برای اولین بار از یک روش پیشرفته در تصمیم‌گیری چندمعیاره به نام سیموس استفاده شده است. بدین وسیله سعی شده است به خلاء مطالعات اکتشافی، کاربردی و توسعه‌ای در زمینه مدیریت نوآوری در بخش کشاورزی ایران پاسخ داده شود.

۴- روش

مقاله حاضر یک تحقیق اکتشافی است که از نظر روش کیفی و از نظر هدف کاربردی- توسعه‌ای می‌باشد که بر اساس جستجوی محتوای علمی (اسناد کتابخانه‌ای) و کفایت نظر خبرگان بنا نهاده شده است. جدول ۲ فازهای تحقیق به همراه روش‌ها و نتایج خروجی و جدول ۲ نیز فهرست بررسی اولیه جهت شروع کار را نشان می‌دهند.

جدول ۲. فازهای تحقیق به همراه روش‌ها و نتایج خروجی

فاز تحقیق	خروجی	ابزار
۱- جهت‌دهی	- چارچوب مفهومی - انتخاب خبرگان	- جستجوی کتابخانه‌ای - قضاوت محقق
۲- کاوش	- روندهای مهم کشاورزی هوشمند و توسعه نوآوری - استراتژی‌های توسعه نوآوری - نوآوری‌های تخصصی بخش کشاورزی - مهم‌ترین عوامل محیطی و داخلی کسب‌وکارهای کشاورزی	- پستل - مصاحبه عمیق با خبرگان - فن دلفی - جستجوی کتابخانه‌ای
۳- تحلیل اولیه	- مهم‌ترین نقاط ضعف و قوت و تهدید و فرصت - موقعیت استراتژیک کسب‌وکارها - استراتژی‌های توسعه نوآوری در بخش کشاورزی - نوآوری‌های بخش کشاورزی	- مصاحبه عمیق با خبرگان - فن دلفی - ماتریس‌های داخلی و خارجی - زنجیره تامین بخش کشاورزی
۴- رتبه‌بندی نهایی	- استراتژی‌های توسعه نوآوری رتبه بندی شده - نوآوری‌های بخش کشاورزی رتبه‌بندی شده	- سیموس - مصاحبه عمیق با خبرگان - فن دلفی
۵- تحلیل نهایی	- مناسب‌ترین استراتژی‌ها و نوآوری‌ها جهت توسعه نوآوری - در بخش کشاورزی ایران با توجه به شرایط محیطی بخش	- مصاحبه عمیق با خبرگان - فن دلفی



کشاورزی و ظرفیت کسب‌وکارهای ایرانی	
------------------------------------	--

جامعه هدف در این تحقیق، کلیه فعالین و ذی‌نفعان بخش کشاورزی ایران هستند. با در نظر گرفتن جمع‌آوری داده‌ها تا کسب اشباع نظری، ۱۲ نفر از خبرگان فعال در صنعت کشاورزی و صنایع غذایی مصاحبه شدند که حداقل دارای ۱۵ سال سابقه کار مفید بودند. خبرگان، متشکل از مدیران سیاستگذار، مدیران مراکز تحقیقاتی، اساتید دانشگاه، فعالین بخش خصوصی و نماینده تشکلهای بودند. روش گردآوری داده‌ها در تحقیق حاضر از دو روش پژوهش کتابخانه‌ای^۱ و مصاحبه عمیق با خبرگان بوده است. در جدول ۳ سمت، مدرک تحصیلی و سابقه کار خبرگان تحقیق، بدون ذکر نام ارائه شده است.

جدول ۳. فازهای تحقیق به همراه روش‌ها و نتایج خروجی

ردیف	سابقه و سمت‌ها	تحصیلات	سابقه
۱	معاون برنامه‌ریزی و امور اقتصادی مرکز تات ^۲	دکتری مدیریت استراتژیک	۲۵
۲	مدیر کل امور دفتر اقتصادی مرکز تات	دکتری اقتصاد کشاورزی	۲۳
۳	پژوهشگر مرکز تات استان همدان عضو هیئت علمی دانشگاه بوعلی سینا	دکتری صنایع غذایی	۲۴
۴	معاون وزیر - شاخه باغبانی	دکتری مهندسی کشاورزی	۲۳
۵	مدیر کل امور اقتصادی وزرات جهاد کشاورزی	دکتری اقتصاد کشاورزی	۱۶
۷	مدیر کل واحد هماهنگی سازمان تات	دکتری فلسفه کشاورزی	۲۴
۸	فعال در حوزه کشاورزی قراردادی، مدیرعامل شرکت زرین	مهندسی کشاورزی، ارشد اقتصاد کشاورزی	۱۷
۹	مشاور وزارت جهاد کشاورزی	دکتری آینده‌پژوهی	۲۰
۱۰	رئیس نظام مهندسی کشاورزی و منابع طبیعی یزد	دکتری توسعه کشاورزی	۱۷
۱۱	عضو ستاد هوشمندسازی مرکز تات	ارشد مهندسی کشاورزی	۱۵
۱۲	مدیرعامل شرکت دشت سبز غرب و عضو هیئت مدیره شرکت رزین تاک	مهندسی کشاورزی	۳۵

1. Library Research

۲. سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی (تات)



۴-۱- نحوه به کارگیری روش سیموس

به منظور انجام رتبه بندی با استفاده از روش سیموس به عنوان یک روش دوگانه در تصمیم گیری چند معیاره نیاز به معیارها یا اهدافی مرتبط داریم تا بتوانیم گزینه های مورد نظر را بر اساس آن ها رتبه بندی کنیم. از آنجایی که در این تحقیق با موضوع کاملاً کیفی و اکتشافی روبرو هستیم جهت استخراج معیارها از ابزار پستل و همچنین مصاحبه عمیق با خبرگان استفاده شد. مهم ترین نقاط ضعف و قوت و همچنین مهم ترین فرصت ها و تهدیدها به عنوان معیارها مورد استفاده قرار گرفته است. همچنین استراتژی های توسعه نوآوری و نوآوری های کاربردی بخش کشاورزی که با مطالعه کتابخانه ای و نظر خبرگان استخراج شدند به عنوان گزینه ها استفاده شده است. نحوه قرارگیری معیارها و گزینه نیز در جدول ۴ نشان داده شده است. با توجه به اینکه کلیه معیارهای انتخابی کیفی هستند، به منظور کمی سازی و ایجاد ماتریس تصمیم گیری از امتیازدهی در یک طیف ۱ تا ۴ و منطبق بر رویکرد ماتریس برنامه ریزی استراتژیک کمی^۱ استفاده شده است.

جدول ۴. نمایش ریاضیاتی ماتریس تصمیم در سیموس (n تعداد معیار، m تعداد گزینه)

	Project 1	Project 2	...	...	...	Project m
Criteria 1						
Criteria 2						
....						
....						
....						
Criteria n						

به منظور تشکیل ماتریس تصمیم از خبرگان خواسته شد میزان تأثیر گزینه ها (استراتژی ها/نوآوری ها) را بر معیارها مشخص کنند. حال باید عملگرها و مقدار طرف راست^۲

1. Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)

2. Right Hand Side (RHS)



معادلات را مشخص کنیم. در سیموس سه عملگر $=$ و $\geq$ و $\leq$ وجود دارند. در واقع باید مشخص کنیم که معیارها یا همان اهداف که طرف دست چپ^۱ معادلات هستند از نظر مقداری باید چه شرایطی داشته باشند. عملگر مساوی^۲ = بیانگر قطعی بودن مقدار تابع هدف است و با اقدام^۳ برابر مشخص می‌شود. عملگر کوچکتر و مساوی ($\leq$) با اقدام، ماکزیموم استفاده می‌شود و بیان کننده این موضوع است که تابع هدف یا معیار مورد نظر برابر و کوچکتر از چه مقداری باشد. نهایتاً عملگر بزرگتر و مساوی ($\geq$) با اقدام مینیمم استفاده می‌شود و بیان کننده این موضوع است که تابع هدف یا معیار مورد نظر برابر و بزرگتر از چه مقداری است. جدول ۵ به صورت نمادین مفاهیم بیان شده را نشان می‌دهد.

جدول ۵. مفاهیم طرف چپ، طرف راست، عملگرها و اقدامها

معیار (Criteria)	پروژه (Projects)	اقدام (Action)	عملگرها (Operator)	طرف راست (RHS)
Ci	طرف چپ (LHS)	مینیمم (Min)	$\geq$	A
		ماکزیمم (Max)	$\leq$	B
		برابر (Equal)	$=$	C

بعد از تشکیل ماتریس تصمیم و شرایط حاکم بر آن، فرایند حل آغاز و رتبه‌بندی‌ها با دو روش به دست خواهند آمد. ماتریس نتایج بهینه نرمال شده^۴ مهم‌ترین و اصلی‌ترین رتبه‌بندی سیموس می‌باشد چراکه خروجی برنامه‌ریزی خطی و رتبه‌بندی ستونی با حضور گزینه‌ها و معیارها می‌باشد. اما روش سیموس به منظور بررسی معکوس شدن رتبه‌بندی و حصول اطمینان از صحت رتبه‌بندی ماتریس نتایج بهینه نرمال شده اقدام به رتبه‌بندی دوم و ارائه ماتریس برتری پروژه^۵ می‌کند. در این رتبه‌بندی با حذف معیارها (یا اهداف) گزینه‌ها نسبت به یکدیگر مقایسه می‌شوند. بیش اصلی در این روش این است که کدام گزینه به تعداد بیشتری از معیارها پاسخ بهینه ارائه کرده است. باید توجه داشته باشیم که رتبه‌بندی اصلی، رتبه‌بندی

-
1. Left Hand Side (LHS)
 2. Equal
 3. Action
 4. Efficient Results Matrix (ERM) Normalized
 5. Project Dominance Matrix (PDM)

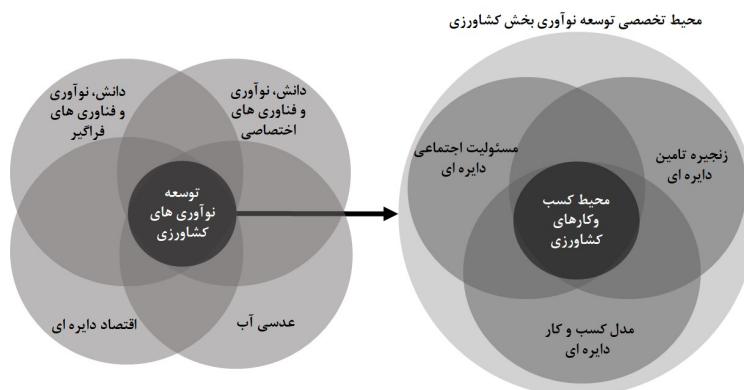


ماتریس نتایج بهینه نرمال شده است و حتی اگر رتبه‌بندی ماتریس برتری پروژه نتایج متفاوتی داشته باشد به معنی اشتباه بودن رتبه‌بندی ماتریس نتایج بهینه نرمال شده نخواهد بود و صرفاً به تصمیم‌گیرندگان توصیه می‌کند با دقت بیشتری ارزش و اهمیت نسبی گزینه‌هایی که رتبه‌بندی متفاوت را داشتند مجدداً بررسی کنند.

۵- یافته‌ها

۵-۱- کلان روندها^۱

همانطور که ذکر شد، توسعه نوآوری در بخش کشاورزی به دلیل ماهیت و چالش‌های مهمی که بخش کشاورزی دارد نیازمند نوآوری‌های اختصاصی و کاربردی است. از طرفی روندهای کلان همچون ملاحظات توسعه پایدار که توسط اقتصاد دایره‌ای تعریف می‌شود یک الزام جدی است. همچنین در بخش کشاورزی آب اصلی‌ترین عامل در توسعه این بخش به شمار می‌رود. بر همین اساس الگوی مفهومی توسعه نوآوری کشاورزی در شکل ۲ ارائه شده است. بر طبق این کلان روند، کسب‌وکارهای فعال در بخش کشاورزی باید ضمن پایش دقیق دانش، فناوری و نوآوری‌های فراگیر با لحاظ کردن فرایندی موثر که می‌تواند مفاهیم مدیریت دانش را در خود داشته باشد، اقدام به خلق و تولید نوآوری‌های کاربردی کنند و به‌طور همزمان باید بدانند به دلیل کمبود شدید بسیاری از منابع، الزامات توسعه پایدار را باید در مدل‌های کسب‌وکار خود مفهوم‌سازی کنند که این مفهوم اقتصاد دایره‌ای [۲۱؛ ۲۲] می‌باشد که توسط مدل‌های کسب‌وکار دایره‌ای و زنجیره تامین دایره‌ای [۲۳؛ ۲۴] قابل تحقق خواهد بود. آخرین روند، مفهوم عدسی آب است که توسط فائو مطرح شده است [۸؛ ۹] و بیان می‌کند که هر طرح توسعه‌ای در بخش کشاورزی باید توسط عدسی آب مورد بررسی قرار گیرد. در واقع این الگوی مفهومی، محیطی را شکل خواهد داد که در آن جامعه دایره‌ای فکر و رفتار می‌کند. کسب‌وکارها دایره‌ای عمل می‌کنند و زنجیره‌تامین به سمت دایره‌ای شدن خواهد رفت.



شکل ۲. الگوی مفهومی توسعه نوآوری در بخش کشاورزی (ارائه شده توسط محققین)

۵-۲- موقعیت‌یابی استراتژیک کسب‌وکارهای بخش کشاورزی ایران

بعد از استخراج مهم‌ترین چالش‌ها (تهدیدها)، فرصت‌ها و نقاط ضعف و قوت عمده کسب‌وکارهای بخش کشاورزی از نگاه خبرگان با استفاده از ابزار تحلیل استراتژیک ماتریس داخلی و خارجی چهارخانه^۱ موقعیت استراتژیک عمده کسب‌وکارهای کشاورزی ایران استخراج شده است. برای این منظور، ماتریس ارزیابی داخلی^۲ و ماتریس ارزیابی خارجی^۳ تشکیل و بر روی دستگاه مختصات نگاشت شده است. ماتریس ارزیابی داخلی در جدول ۶ و ماتریس ارزیابی خارجی در جدول ۷ نشان داده شده‌اند. با نظر خبرگان امتیازدهی بر طبق منطق زیر انجام شده است: بعد از وزن‌دهی به هر کدام از عوامل جهت رتبه‌بندی به وضعیت آن ضعف یا قوت عددی بین ۱ تا ۴ اختصاص یافته است، به نحوی‌که: ۱=ضعف‌اساسی، ۲=ضعف کم، ۳=قوت کم و ۴=قوت زیاد. بعد از استخراج ماتریس‌های ارزیابی داخلی و خارجی و امتیازدهی توسط خبرگان در شکل ۳ موقعیت کسب‌وکارهای هدف بر روی مختصات ماتریس داخلی خارجی نشان داده شده است. همان‌طورکه ملاحظه می‌شود، موقعیت این کسب‌وکارها تدافعی است.

1. Internal External Matrix (IEM)
2. Internal Factor Evaluation (IFE)
3. External Factor Evaluation (EFE)



شکل ۳. مختصات ماتریس داخلی و خارجی (IE)

جدول ۶. ماتریس ارزیابی داخلی (IFE)

جدول تحلیل عوامل درونی (ضعفها و قوتها)					
عوامل درونی	ضریب اهمیت (۱ تا ۵)	وزن	ضریب	امتیاز	
ضعفها					
W1	پایین بودن دانش و مهارت‌های فنی و مدیریتی	۵	۱/۱۴۳	۱	۱/۱۴۳
W2	نقدینگی پایین	۵	۱/۱۴۳	۱	۱/۱۴۳
W3	عدم تمایل به همکاری‌های استراتژیک با فعالین زنجیره تأمین	۴	۱/۱۱۴	۲	۲/۲۲۸
W4	تمرکز بیش از حد بر امور روزانه و نداشتن چشم‌انداز و برنامه‌های میان مدت و بلند مدت	۴	۱/۱۱۴	۲	۲/۲۲۸
W5	تجربه پایین در ارتباطات با بازار، فعالین، نهادها و شرکت‌های بین‌المللی	۴	۱/۱۱۴	۲	۲/۲۲۸
قوتها					
S1	در اختیار داشتن نیروی انسانی تحصیلکرده، خلاق و ارزان	۵	۱/۱۴۳	۴	۴/۵۷۲
S2	بهره‌مندی از پارانه‌های آب و انرژی که منجر به ایجاد مزیت رقابتی در بازارهای بین‌المللی شده است	۵	۱/۱۴۳	۴	۴/۵۷۲
S3	پتانسیل بالقوه بالا در شکل‌گیری همکاری‌های استراتژی بین‌المللی در زمینه‌های دانش، تکنولوژی و بازار با توجه به مهاجرت و حضور ایرانی‌های با سواد در سطح جهان	۳	۱/۰۸۶	۳	۳/۲۵۸



۲/۳۷۲		۱	۳۵	کل	
-------	--	---	----	----	--

جدول ۷. ماتریس ارزیابی خارجی (EFE)

جدول تحلیل عوامل بیرونی (فرصت‌ها و تهدیدها)					
امتیاز		ضریب	وزن	عوامل بیرونی	
فرصت‌ها					
O1	۳/۶۸	۴	۰/۹۲	۵	اکولوژی و اکوسیستم‌های بسیار غنی و متنوع کشاورزی ایران
O2	۳	۴	۰/۷۵	۴	سرمایه‌های انسانی جوان، تحصیل‌کرده، خلاق و با انگیزه
O3	۱/۷۱	۳	۰/۵۷	۳	سهم بالا و پتانسیل باقوه قابل‌توجه در انرژی‌های پاک
O4	۱/۷۱	۳	۰/۵۷	۳	معادن غنی و متنوع، منابع غنی نفت و گاز و صنایع تبدیلی مرتبط
O5	۱/۹۸	۳	۰/۶۶	۳/۵	فرهنگ مردم ایران در زمینه صرفه‌جویی و همکاری
O6	۱/۷۱	۳	۰/۵۷	۳	بازارهای نوظهور در زمینه محصولات سبز و ارگانیک
O7	۳	۴	۰/۷۵	۴	فناوری و نوآوری
تهدیدها					
T1	۰/۹۲	۱	۰/۹۲	۵	خلا دانش، تحقیق و توسعه (مدیریت دانش)، تکنولوژی و زیرساخت صنعت، نوآوری و تکنولوژی
T2	۰/۹۲	۱	۰/۹۲	۵	خرده مالکی ۸۵ درصدی و خلا تشکل‌های قوی و مستقل
T3	۰/۹۲	۱	۰/۹۲	۵	خلا آمار موثر و اطلاعات شفاف و سیستم مستندسازی کارآمد
T4	۱/۵	۲	۰/۷۵	۴	فشار بالای تغییرات اقلیمی و کمبود منابع حیاتی کشاورزی
T5	۱/۵	۲	۰/۷۵	۴	هوشمند اقلیمی شامل آب، خاک و انرژی پاک مقرون به صرفه
T6	۱/۱۴	۲	۰/۵۷	۳	عدم‌مدیریت صحیح اقتصاد و روابط نامناسب سیاسی و تجاری بین‌المللی که کشاورزی را از توجیه‌پذیری دور کرده است
T7	۰/۷۶	۲	۰/۳۸	۲	رویکرد جدی کشورهای توسعه یافته (به‌عنوان مهم‌ترین بازارهای هدف محصولات کشاورزی و غذایی ایران) در زمینه محصولات ارگانیک و سبز
					بحران‌های جهانی شامل جنگ، بحران اقتصادی و تغییرات اقلیمی جهانی
	۱/۹۳۴۸		۱	۵۳/۵	کل



۵-۳- رتبه‌بندی استراتژی‌های توسعه نوآوری

به‌منظور رتبه‌بندی استراتژی‌های توسعه نوآوری در این تحقیق پیش‌فرض اصلی این است که کسب‌وکارهای هدف دارای حداقل قابلیت‌ها و شایستگی‌های لازم جهت توسعه نوآوری هستند. بر اساس استراتژی‌های کلان مطرح شده در جدول ۱ توسط ام‌گرنٹ [۵]، و با ترکیب متغیرهای تأثیرگذار در انتخاب استراتژی‌های که شامل سه متغیر دو وضعیتی به شرح ذیل هستند اقدام به استخراج کلیه گزینه‌های استراتژیک شد.

متغیر اول: تولید و واگذاری حق امتیاز نوآوری در مقابل تولید و توسعه نوآوری

متغیر دوم: توسعه نوآوری با الگوی همکاری در مقابل توسعه نوآوری به‌صورت مستقل (تجاری‌سازی داخلی)

متغیر سوم: تولید و توسعه نوآوری‌های کاربردی در مقابل تولید و توسعه نوآوری‌های

پیشرفته

با ترکیب دسته‌بندی که شامل سه متغیر دو وضعیتی می‌باشند در نهایت ۸ استراتژی به شرح ذکر شده در جدول ۶ استخراج شدند. لازم به ذکر است که همکاری‌های استراتژیک شامل برون‌سپاری، اتحادهای استراتژیک و سرمایه‌گذاری مشترک با کلیه فعالین بخش کشاورزی و همچنین گروه‌های مصرف‌کننده مرجع مانند اتحادیه‌ها می‌باشد. در مورد نحوه عملکرد سیموس در بخش رتبه‌بندی پیشران‌های توضیحات کامل داده شد و در این قسمت صرفاً ورودی‌ها و خروجی‌ها آورده می‌شوند. از مهم‌ترین عوامل داخلی و خارجی یعنی مهم‌ترین فرصت‌ها و تهدیدها و همچنین مهم‌ترین نقاط ضعف و قوت که توسط خبرگان به‌عنوان معیارهای میان‌مدت انتخاب شدند و در همین بخش هم عرضه شدند به‌عنوان معیارهای رتبه‌بندی استفاده شده است. این عوامل به همراه ضریب اهمیت هر کدام که عددی بین ۱ تا ۵ است در جدول ۹ آورده شده‌اند. عناوین استراتژی‌های به همراه عناوین معادل در سیموس در جدول ۸ آورده شده‌اند.



جدول ۸. عناوین استراتژی‌ها و عناوین معادل در روش سیموس جهت رتبه‌بندی

Projects	عناوین استراتژی‌ها
Project 1	(St 1) - تولید نوآوری‌های کاربردی و واگذاری حق امتیاز به صورت مستقل
Project 2	(St 2) - تولید نوآوری‌های پیشرفته و واگذاری حق امتیاز به صورت مستقل
Project 3	(St 3) - همکاری استراتژیک برای توسعه نوآوری‌های پیشرفته
Project 4	(St 4) - همکاری استراتژیک برای توسعه نوآوری‌های کاربردی
Project 5	(St 5) - تجاری‌سازی داخلی جهت توسعه نوآوری‌های کاربردی
Project 6	(St 6) - تجاری‌سازی داخلی جهت توسعه نوآوری‌های پیشرفته
Project 7	(St 7) - همکاری استراتژیک برای تولید نوآوری پیشرفته و واگذاری حق امتیاز
Project 8	(St 8) - همکاری استراتژیک برای تولید نوآوری‌های کاربردی و واگذاری حق امتیاز

جدول ۹. معیارهای انتخاب شده جهت رتبه‌بندی استراتژی‌های توسعه نوآوری

Criteria	عناوین معیارها و عنوان اختصاصی در SIMUS	ضریب اهمیت
Criterion 1	(O1) - اکوسیستم غنی و متنوع بخش کشاورزی ایران	۵
Criterion 2	(O2) - سرمایه انسانی جوان، تحصیل کرده، خلاق و با انگیزه	۴
Criterion 3	(O3) - فناوری و نوآوری	۴
Criterion 4	(T1) - خلاء بلوغ اکوسیستم نوآوری	۵
Criterion 5	(T2) - خرده مالکی ۸۵ درصدی و خلاء تشکل	۵
Criterion 6	(T3) - خلاء آمار صحیح و شفاف	۵
Criterion 7	(T4) - فشار تغییرات اقلیمی و کاهش منابع حیاتی	۴
Criterion 8	(S1) - منابع انسانی جوان و تحصیلکرده	۵
Criterion 9	(S2) - برخورداری از پارانه انرژی	۵
Criterion 10	(S3) - پتانسیل باقوه برای همکاری بین‌المللی	۳
Criterion 11	(W1) - پایین بودن دانش و مهارت تخصصی و مدیریتی	۵
Criterion 12	(W2) - نقدینگی پایین	۵
Criterion 13	(W3) - عدم تمایل به همکاری با زنجیره تامین	۴
Criterion 14	(W4) - تمرکز بر امور روزانه و کوتاه مدت	۴



به منظور کمی سازی و ایجاد ماتریس تصمیم گیری از امتیازدهی بر مبنای نمره جذابیت که در ماتریس برنامه ریزی استراتژیک کمی استفاده می شود، بهره برده شده است. نحوه به کارگیری و کمی سازی با نمره جذابیت در جدول ۱۰ ارائه شده است.

جدول ۱۰. نحوه کمی سازی نظرات کیفی خبرگان در رتبه بندی استراتژی

معیار کیفی جذابیت	معیار کمی جذابیت
غیر قابل قبول	۱
تا حدی قابل قبول	۲
قابل قبول	۳
بسیار قابل قبول	۴

به منظور تشکیل ماتریس تصمیم استراتژی ها از خبرگان خواسته شد میزان جذابیت هر استراتژی برای هر معیار را منطبق بر جدول ۱۰ مشخص کنند. بعد از میانگین گیری و انجام اصلاحات نهایی و رند کردن امتیازات ماتریس تصمیم، به همراه عملگرها و ضریب اهمیت (وزن) به شرح شکل ۴ که ورودی نرم افزار سیموس است به دست آمد. برای کلیه معیارها از عملگر ماکزیموم و اپراتور کوچکتر، مساوی با ۴ استفاده شده است. در واقع بیشترین نمره جذابیت برای هر استراتژی نهایتاً ۴ می باشد. حد پایین هم ۱ است که با توجه به اینکه کمترین میزان در ماتریس است نیازی به اعمال محدودیت نیست.

Initial Matrix (LHS (14x8))									Action	Operator	Required	Weight
Project 1	Project 2	Project 3	Project 4	Project 5	Project 6	Project 7	Project 8					
Criterion 1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	MAX	≤	4.00	5.00
Criterion 2	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	MAX	≤	4.00	4.00
Criterion 3	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	MAX	≤	4.00	4.00
Criterion 4	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	3.00	MAX	≤	4.00	5.00
Criterion 5	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	3.00	MAX	≤	4.00	5.00
Criterion 6	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	MAX	≤	4.00	5.00
Criterion 7	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	MAX	≤	4.00	4.00
Criterion 8	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	MAX	≤	4.00	5.00
Criterion 9	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	MAX	≤	4.00	5.00
Criterion 10	1.00	1.00	4.00	4.00	1.00	1.00	4.00	4.00	MAX	≤	4.00	3.00
Criterion 11	1.00	1.00	3.00	4.00	1.00	1.00	4.00	4.00	MAX	≤	4.00	5.00
Criterion 12	3.00	2.00	4.00	4.00	2.00	1.00	4.00	4.00	MAX	≤	4.00	5.00
Criterion 13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	MAX	≤	4.00	4.00
Criterion 14	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	MAX	≤	4.00	4.00

شکل ۴. ماتریس تصمیم ورودی به نرم افزار سیموس مربوط به رتبه بندی استراتژی ها



بعد از تشکیل ماتریس تصمیم و شرایط حاکم بر آن همانند شکل ۴، فرایند حل آغاز و رتبه‌بندی‌ها با دو روش به شرح زیر به دست آمدند. در شکل‌های ۵ و ۶ به ترتیب ماتریس نتایج بهینه نرمال شده و ماتریس برتری پروژه نشان داده شده‌اند.

Efficient Results Matrix (ERM) Normalized									
	Project 1	Project 2	Project 3	Project 4	Project 5	Project 6	Project 7	Project 8	
Criterion 1				1.00					Description of Projects Project 1 => Strategy 1 Project 2 => Strategy 2 Project 3 => Strategy 3 Project 4 => Strategy 4 Project 5 => Strategy 5 Project 6 => Strategy 6 Project 7 => Strategy 7 Project 8 => Strategy 8
Criterion 2							1.00		
Criterion 3				1.00					
Criterion 4				1.00					
Criterion 5				1.00					
Criterion 6				1.00					
Criterion 7				1.00					
Criterion 8				1.00					
Criterion 9				1.00					
Criterion 10								1.00	
Criterion 11				1.00					
Criterion 12			1.00						
Criterion 13								1.00	
Criterion 14				1.00					
Sum of Column (SC)	0.00	0.00	1.00	10.00	0.00	0.00	1.00	2.00	Number of criteria 14
Participation Factor (PF)	0	0	1	10	0	0	1	2	
Norm. Participation Factor (NPF)	0.00	0.00	0.07	0.71	0.00	0.00	0.07	0.14	
Final Result (SC x NPF)	0.00	0.00	0.07	7.14	0.00	0.00	0.07	0.29	

ERM Ranking Project 4 - Project 8 - Project 3 - Project 7 - Project 1 - Project 2 - Project 5 - Project 6

شکل ۵. ماتریس نتایج بهینه نرمال شده و رتبه‌بندی استراتژی‌های نهایی آن

Project Dominance Matrix (PDM)									
Dominant proj.	Subordinated projects - alternatives - options								Row sum of dominant projects
	Project 1	Project 2	Project 3	Project 4	Project 5	Project 6	Project 7	Project 8	
Project 1						0.0	0.0		0.0
Project 2						0.0	0.0		0.0
Project 3	1.0	1.0		1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	7.0
Project 4	10.0	10.0	10.0		10.0	10.0	10.0	10.0	70.0
Project 5						0.0	0.0		0.0
Project 6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		0.0	0.0	0.0
Project 7	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0		1.0	7.0
Project 8	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0		14.0
Column sum of subordinated projects	14.0	14.0	13.0	4.0	14.0	14.0	13.0	12.0	
									Net dominance
									-14.0
									-14.0
									-6.0
									66.0
									-14.0
									-14.0
									-6.0
									2.0

PDM Ranking Project 4 - Project 8 - Project 3 - Project 7 - Project 6 - Project 1 - Project 2 - Project 5

شکل ۶. ماتریس برتری پروژه و رتبه‌بندی نهایی استراتژی‌ها

نتایج دو رتبه‌بندی با درصد تطبیق بالایی یکسان هستند، فقط در رتبه‌بندی برتری پروژه، استراتژی ۶ جابه‌جایی قابل توجهی داشته و از رتبه ۸ به رتبه ۵ منتقل شده است. همانطور که پیش از این توضیح داده شد رتبه‌بندی اصلی مربوط به ماتریس بهینه نرمال شده می‌باشد و رتبه‌بندی دوم یک پیشنهاد است برای تصمیم‌گیرنده که مجدداً ماتریس و گزینه‌های تغییر رتبه داده را بررسی کند. اما به منظور شفاف‌سازی بیشتر و با توجه به امتیاز صفر (۰) چهار استراتژی دوم به دلیل اختلاف امتیاز قابل توجه نسبت به چهار استراتژی برتر تصمیم گرفته شد یک‌بار

واکاوی رویکردهای استراتژیک توسعه نوآوری در ... سپهر جغرافیای و همکاران



دیگر فقط چهار استراتژی دوم که اختلاف رتبه دارند با استفاده از سیموس تحلیل شوند. بدین منظور مجدداً ماتریس تصمیم و عملگرها و اپراتور، طرف سمت راست و وزن‌ها همانند شکل ۷ وارد نرم‌افزار شدند.

Initial Matrix (LHS (14x4))					Action	Operator	Required	Weight
Criterion 1	Strategy 1	Strategy 2	Strategy 5	Strategy 6				
Criterion 1	4.00	4.00	4.00	4.00	MAX	≤	4.00	5.00
Criterion 2	3.00	3.00	3.00	3.00	MAX	≤	4.00	4.00
Criterion 3	4.00	4.00	4.00	4.00	MAX	≤	4.00	4.00
Criterion 4	2.00	1.00	2.00	1.00	MAX	≤	4.00	5.00
Criterion 5	2.00	1.00	2.00	1.00	MAX	≤	4.00	5.00
Criterion 6	1.00	1.00	1.00	1.00	MAX	≤	4.00	5.00
Criterion 7	1.00	1.00	1.00	1.00	MAX	≤	4.00	4.00
Criterion 8	4.00	4.00	4.00	4.00	MAX	≤	4.00	5.00
Criterion 9	3.00	3.00	3.00	3.00	MAX	≤	4.00	5.00
Criterion 10	1.00	1.00	1.00	1.00	MAX	≤	4.00	3.00
Criterion 11	1.00	1.00	1.00	1.00	MAX	≤	4.00	5.00
Criterion 12	3.00	2.00	2.00	1.00	MAX	≤	4.00	5.00
Criterion 13	1.00	1.00	1.00	1.00	MAX	≤	4.00	4.00
Criterion 14	2.00	1.00	2.00	1.00	MAX	≤	4.00	4.00

شکل ۷. ماتریس تصمیم ورودی به نرم‌افزار سیموس مربوط به رتبه‌بندی مجدد ۴ استراتژی دوم

با حل مجدد توسط نرم‌افزار، چهار استراتژی دوم همانند آنچه در شکل‌های ۸ و ۹ دیده می‌شود رتبه‌بندی می‌شوند.

Efficient Results Matrix (ERM) Norm					Number of criteria
Criterion 1	Strategy 1	Strategy 2	Strategy 5	Strategy 6	
Criterion 1	1.00				14
Criterion 2	1.00				
Criterion 3			1.00		
Criterion 4	1.00				
Criterion 5	1.00				
Criterion 6	1.00				
Criterion 7			1.00		
Criterion 8	1.00				
Criterion 9	1.00				
Criterion 10	1.00				
Criterion 11	1.00				
Criterion 12	1.00				
Criterion 13			1.00		
Criterion 14	1.00				
Sum of Column (SC)	11.00	0.00	3.00	0.00	
Participation Factor (PF)	11	0	3	0	
Norm. Participation Factor (NPF)	0.79	0.00	0.21	0.00	
Final Result (SC x NPF)	8.64	0.00	0.64	0.00	

ERM Ranking Strategy 1 - Strategy 5 - Strategy 2 - Strategy 6

شکل ۸. ماتریس نتایج بهینه نرمال شده و رتبه‌بندی مجدد ۴ استراتژی دوم



Project Dominance Matrix (PDM)						
Subordinated projects - alternatives - options					Row sum of dominant projects	Net dominance
Dominant proj.	Strategy 1	Strategy 2	Strategy 5	Strategy 6		
Strategy 1		11.0	11.0	11.0	33.0	30.0
Strategy 2					0.0	-14.0
Strategy 5	3.0	3.0		3.0	9.0	-2.0
Strategy 6					0.0	-14.0
Column sum of subordinated projects					3.0	14.0
PDM Ranking					Strategy 1 - Strategy 5 - Strategy 2 - Strategy 6	

شکل ۹. ماتریس برتری پروژه و رتبه‌بندی مجدد ۴ استراتژی دوم

در این رتبه‌بندی به ترتیب استراتژی‌های برتر عبارت است از ۱، ۵، ۲ و ۶. از آنجاکه هر دو رتبه‌بندی منطبق هستند پاسخ تأیید می‌شود. بنابراین ترتیب نهایی رتبه‌بندی استراتژی‌های توسعه نوآوری توسط نرم افزار سیموس به ترتیب برتری عبارت است از: «استراتژی ۴- استراتژی ۸- استراتژی ۳- استراتژی ۷- استراتژی ۱- استراتژی ۵- استراتژی ۲- استراتژی ۶»

به‌منظور صحت‌گذاری بر روش سیموس با استفاده از ماتریس برنامه‌ریزی استراتژیک کمی مجدداً استراتژی‌ها را رتبه‌بندی خواهیم کرد. ماتریس برنامه‌ریزی استراتژیک کمی و نتایج خروجی آن در شکل ۱۰ نشان داده شده‌اند.

جذابیت نسبی استراتژی‌ها															
استراتژی ۱		استراتژی ۲		استراتژی ۳		استراتژی ۴		استراتژی ۵		استراتژی ۶		استراتژی ۷		استراتژی ۸	
رتبه	نمره	رتبه	نمره	رتبه	نمره	رتبه	نمره	رتبه	نمره	رتبه	نمره	رتبه	نمره	رتبه	نمره
فرصت‌ها															
شرح فرصت															
O1	۵	۰.۱۶	۴	۰.۶۳	۴	۰.۶۳	۴	۰.۶۳	۴	۰.۶۳	۴	۰.۶۳	۴	۰.۶۳	۴
O2	۴	۰.۱۲	۳	۰.۲۸	۳	۰.۲۸	۳	۰.۲۸	۳	۰.۲۸	۳	۰.۲۸	۳	۰.۲۸	۳
O7	۴	۰.۱۲	۴	۰.۵۰	۴	۰.۵۰	۴	۰.۵۰	۴	۰.۵۰	۴	۰.۵۰	۴	۰.۵۰	۴
تهدیدها															
شرح تهدید															
T1	۵	۰.۱۶	۴	۰.۲۱	۴	۰.۲۱	۴	۰.۲۱	۴	۰.۲۱	۴	۰.۲۱	۴	۰.۲۱	۴
T2	۵	۰.۱۶	۴	۰.۲۱	۴	۰.۲۱	۴	۰.۲۱	۴	۰.۲۱	۴	۰.۲۱	۴	۰.۲۱	۴
T3	۵	۰.۱۶	۴	۰.۲۱	۴	۰.۲۱	۴	۰.۲۱	۴	۰.۲۱	۴	۰.۲۱	۴	۰.۲۱	۴
T4	۴	۰.۱۲	۴	۰.۱۲	۴	۰.۱۲	۴	۰.۱۲	۴	۰.۱۲	۴	۰.۱۲	۴	۰.۱۲	۴
جمع	۲۲	۱.۰۰	۲۴	۲.۴۶	۲۴	۲.۴۶	۲۴	۲.۴۶	۲۴	۲.۴۶	۲۴	۲.۴۶	۲۴	۲.۴۶	۲۴
نقاط قوت															
شرح نقاط قوت															
S1	۵	۰.۱۶	۴	۰.۶۵	۴	۰.۶۵	۴	۰.۶۵	۴	۰.۶۵	۴	۰.۶۵	۴	۰.۶۵	۴
S2	۵	۰.۱۶	۴	۰.۲۸	۳	۰.۲۸	۳	۰.۲۸	۳	۰.۲۸	۳	۰.۲۸	۳	۰.۲۸	۳
S3	۳	۰.۱۰	۴	۰.۱۰	۴	۰.۱۰	۴	۰.۱۰	۴	۰.۱۰	۴	۰.۱۰	۴	۰.۱۰	۴
نقاط ضعف															
شرح نقاط ضعف															
W1	۵	۰.۱۶	۴	۰.۱۶	۴	۰.۱۶	۴	۰.۱۶	۴	۰.۱۶	۴	۰.۱۶	۴	۰.۱۶	۴
W2	۵	۰.۱۶	۴	۰.۲۸	۳	۰.۲۸	۳	۰.۲۸	۳	۰.۲۸	۳	۰.۲۸	۳	۰.۲۸	۳
W3	۴	۰.۱۲	۴	۰.۱۲	۴	۰.۱۲	۴	۰.۱۲	۴	۰.۱۲	۴	۰.۱۲	۴	۰.۱۲	۴
W4	۴	۰.۱۲	۴	۰.۲۶	۳	۰.۲۶	۳	۰.۲۶	۳	۰.۲۶	۳	۰.۲۶	۳	۰.۲۶	۳
جمع کل	۲۱	۱.۰۰	۲۱	۲.۱۰	۲۳	۲.۳۲	۲۳	۲.۳۲	۲۳	۲.۳۲	۲۳	۲.۳۲	۲۳	۲.۳۲	۲۳
جمع کل	۶۲			۴.۵۴	۴.۱۹	۵.۹۸	۶.۶۱	۴.۲۷	۴.۰۳	۵.۶۶	۴.۰۳	۵.۶۶	۴.۰۳	۵.۶۶	۴.۰۳
		رتبه ۵	رتبه ۷	رتبه ۳	رتبه ۱	رتبه ۶	رتبه ۸	رتبه ۴	رتبه ۲						

شکل ۱۰. ماتریس برنامه‌ریزی استراتژیک کمی جهت رتبه‌بندی استراتژی‌های

توسعه نوآوری و صحت‌گذاری بر نتایج سیموس



همانطور که ملاحظه می‌کنید نتایج به دست آمده از ماتریس برنامه‌ریزی استراتژیک کمی با نتایج سیموس کاملاً مطابقت دارد و این نشان می‌دهد که روش سیموس علی‌رغم استفاده از روش متفاوت برنامه‌ریزی خطی و رتبه‌بندی دوگانه که رویکردی کاملاً متفاوت از ماتریس برنامه‌ریزی استراتژیک کمی است نتایج را به درستی اعلام کرده است. نکته بسیار مهم این است که استفاده از سیموس بسیار چابک‌تر و آسان‌تر از ماتریس برنامه‌ریزی استراتژیک کمی است و همچنین به دلیل رویکرد دو گانه در رتبه‌بندی با دقت بیشتری گزینه‌های استراتژیک را بررسی می‌کند و میزان مشارکت یک گزینه استراتژیک در پاسخ بهینه را حتی اگر بهینه‌ترین جواب نباشد مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

۵-۴- رتبه‌بندی نوآوری‌های بخش کشاورزی

به منظور ایجاد شفافیت بیشتر در بحث نوآوری‌های بخش کشاورزی که منجر به تصمیمات موثرتری در سطح استراتژیک و علی‌الخصوص استخراج استراتژی‌های توسعه نوآوری خواهد شد در این بخش اقدام به رتبه‌بندی انواع نوآوری‌ها بخش کشاورزی نمودیم. در این تحقیق برای اولین بار یک دسته‌بندی متفاوت و کل نگرانه منطبق بر زنجیره تامین بخش کشاورزی که در بخش مبانی نظری مطرح شد و همچنین بررسی نوآوری‌های تخصصی بخش کشاورزی و مصاحبه با خبرگان ارائه شده است که برای تصمیم‌گیری در سطح استراتژیک بسیار مناسب است. بر همین اساس ۵ نوع نوآوری به منظور رتبه‌بندی همانند آنچه که در جدول ۱۱ مشاهده می‌کنید استخراج شده است. به منظور انتخاب معیارها همانند رتبه‌بندی بخش استراتژی‌ها از مهم‌ترین عوامل داخلی و خارجی که در بخش قبل و در جدول ۹ ارائه شد استفاده شده است. همچنین به منظور امتیازدهی و کمی‌سازی از نمره جذابیت و منطق ماتریس برنامه‌ریزی استراتژیک کمی که در جدول ۱۰ آورده شده بود، استفاده شده است.



جدول ۱۱. عناوین نوآوری‌ها و عناوین معادل در روش سیموس جهت رتبه‌بندی

Projects	عناوین نوآوری‌ها
نوآوری ۱ (Innovation 1)	نوآوری‌های کارایی مزرعه (نهادها، ماشین‌آلات و تجهیزات، کود و سم و بذر و دانش تخصصی)
نوآوری ۲ (Innovation 2)	نوآوری‌های مدیریت مزرعه (سیستم اطلاعات مدیریت مزرعه، فناوری های ضبط کننده ^۱ و پاسخ دهنده ^۲)
نوآوری ۳ (Innovation 3)	نوآوری‌های کارایی بازار (توسعه و نفوذ در بازار، بسته‌بندی، حمل و نقل و پلتفرم‌های هوشمند بازاریابی)
نوآوری ۴ (Innovation 4)	نوآوری‌های صنایع تبدیلی بعد از برداشت محصول (سردخانه، فراوری محدود، صنایع غذایی و دارویی)
نوآوری ۵ (Innovation 5)	نوآوری‌های مزارع پیشرفته (گلخانه‌ها، باغ‌های پیشرفته، شیلات و دامداری پیشرفته)

بعد از تشکیل ماتریس تصمیم و شرایط حاکم بر آن که در شکل ۱۱ نشان داده شده است، فرآیند حل آغاز و رتبه‌بندی‌ها با دو روش به شرح زیر به دست آمدند. در شکل‌های ۱۲ و ۱۳ به ترتیب ماتریس نتایج بهینه نرمال شده و ماتریس برتری پروژه نشان داده شده‌اند.

Initial Matrix (LHS (14x5))						Action	Operator	Required	Weight
	Innovation 1	Innovation 2	Innovation 3	Innovation 4	Innovation 5				
O1	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	MAX	≤	4.00	5.00
O2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	MAX	≤	4.00	4.00
O3	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	MAX	≤	4.00	4.00
T1	2.00	2.00	3.00	1.00	1.00	MAX	≤	4.00	5.00
T2	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	MAX	≤	4.00	5.00
T3	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	MAX	≤	4.00	5.00
T4	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	MAX	≤	4.00	4.00
S1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	MAX	≤	4.00	5.00
S2	1.00	1.00	4.00	4.00	3.00	MAX	≤	4.00	5.00
S3	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	MAX	≤	4.00	3.00
W1	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	MAX	≤	4.00	5.00
W2	3.00	1.00	3.00	1.00	1.00	MAX	≤	4.00	5.00
W3	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	MAX	≤	4.00	4.00
W4	3.00	3.00	4.00	1.00	1.00	MAX	≤	4.00	4.00

شکل ۱۱. ماتریس تصمیم ورودی به نرم‌افزار سیموس مربوط به رتبه‌بندی

نوآوری‌های بخش کشاورزی

1. Recording
2. Reacting



Efficient Results Matrix (ERM) Normalized					
	Innovation 1	Innovation 2	Innovation 3	Innovation 4	Innovation 5
O1			1.00		
O2				1.00	
O3				1.00	
T1			1.00		
T2			1.00		
T3		1.00			
T4	1.00				
S1	0.27			0.73	
S2			1.00		
S3			1.00		
W1			1.00		
W2	1.00				
W3	1.00				
W4			1.00		
Sum of Column (SC)	3.27	1.00	7.00	2.73	0.00
Participation Factor (PF)	4	1	7	3	0
Norm. Participation Factor (NPF)	0.29	0.07	0.50	0.21	0.00
Final Result (SC x NPF)	0.93	0.07	3.50	0.59	0.00

Description of Projects

Innovation 1 => کارایی مزرعه

Innovation 2 => مطبوعت مزرعه

Innovation 3 => کارایی بازار

Innovation 4 => صنایع تبدیلی بعد از برداشت

Innovation 5 => مزارع کوچک پیشرفته

Number of criteria

14

ERM Ranking

Innovation 3 - Innovation 1 - Innovation 4 - Innovation 2 - Innovation 5

شکل ۱۲. ماتریس نتایج بهینه نرمال شده و رتبه‌بندی نوآوری‌ها

Project Dominance Matrix (PDM)					
Subordinated projects - alternatives - options					
Dominant proj.	Innovation 1	Innovation 2	Innovation 3	Innovation 4	Innovation 5
Innovation 1		3.3	3.3	3.0	3.3
Innovation 2	1.0		1.0	1.0	1.0
Innovation 3	7.0	7.0		7.0	7.0
Innovation 4	2.5	2.7	2.7		2.7
Innovation 5					
Column sum of subordinated projects	10.5	13.0	7.0	11.0	14.0

Row sum of

dominant projects

Net dominance

12.8

4.0

28.0

10.7

0.0

2.3

-9.0

21.0

-0.3

-14.0

PDM Ranking

Innovation 3 - Innovation 1 - Innovation 4 - Innovation 2 - Innovation 5

شکل ۱۳. ماتریس برتری پروژه و رتبه‌بندی نوآوری‌ها

همانطورکه مشخص است هر دو رتبه‌بندی ماتریس نتایج بهینه نرمال شده و ماتریس برتری پروژه بر هم منطبق شده‌اند. از نظر تحلیلی هم، پاسخ‌ها درست هستند که در نهایت رتبه‌بندی نوآوری‌ها عبارت است از: «نوآوری کارایی بازار- نوآوری کارایی مزرعه- نوآوری صنایع تبدیلی- نوآوری مدیریت مزرعه- مزارع پیشرفته»

۶- بحث و نتیجه‌گیری

در تحقیق حاضر با استفاده از مطالعه موثر اسناد کتابخانه‌ای، مصاحبه عمیق با خبرگان و به کارگیری روش‌های ترکیبی و پیشرفته همچون سیموس، ضمن موقعیت‌یابی استراتژیک



کسب‌وکارهای فعال در بخش کشاورزی ایران به واکاوی و رتبه‌بندی رویکردهای استراتژیک توسعه و بهره‌برداری از نوآوری در بخش کشاورزی ایران پرداخته شد.

با توجه به تجزیه و تحلیل استراتژیک مهم‌ترین تهدیدها و فرصت‌ها و همچنین مهم‌ترین نقاط ضعف و قوت استخراج شدند. مهم‌ترین نقطه ضعف کسب‌وکارهای ایرانی نداشتن دانش و مهارت تخصصی و مدیریتی و مهم‌ترین نقطه قوت، برخورداری از نیروی‌های انسانی جوان و خلاق شناسایی شد. خرده مالکی گسترده و عدم بلوغ اکوسیستم نوآوری در بخش کشاورزی مهم‌ترین تهدیدها و غنی بودن اکوسیستم کشاورزی ایران و همچنین سرمایه انسانی جوان، خلاق و تحصیلکرده مهم‌ترین فرصت‌ها شناسایی شدند. با توجه به موقعیت‌یابی استراتژیک، اکثریت کسب‌وکارهای فعال در بخش کشاورزی در حالت تدافعی هستند. با توجه به ضرورت هوشمندسازی و توسعه نوآوری که ذکر آن به‌طور مبسوط در این تحقیق آورده شد کسب‌وکارهای ایرانی به‌شدت نیازمند مهندسی مجدد و اصلاح ساختار و ترمیم نقاط ضعف خود هستند. در غیر این‌صورت از پتانسیل بالایی برای بقاء در آینده این بخش برخوردار نیستند. در این زمینه می‌توانند با اتکا به نقاط قوت خود که مهم‌ترین آن‌ها نیروی انسانی جوان و خلاق است با توسعه همکاری‌ها نسبت به ترمیم و برنامه‌ریزی جهت توسعه اقدام کنند و البته این یک ضرورت است. از با توجه خرده مالکی ۸۵ درصدی در بخش کشاورزی ایران و همچنین پایین بودن ضریب نفوذ مکانیزاسیون با کفایت نظر کلیه خبرگان محتمل‌ترین سناریو جهت تحقق کشاورزی هوشمند در ایران از طریق توسعه همکاری‌های استراتژیک و حرکت به سمت کشاورزی مقیاس و سپس توسعه نوآوری می‌تواند تحقق یابد. با توجه به وضعیت نامناسب منابع بخش کشاورزی ایران (آب، خاک و انرژی پاک) برای بقا راهی جز حرکت در چارچوب کشاورزی هوشمند اقلیمی وجود ندارد. از نقش دولت که بگذریم کسب‌وکارها باید برای شکل‌دهی همکاری‌های استراتژیک بسیار تلاش کنند. همان‌طور که ام. گرنت اشاره می‌کند توسعه همکاری استراتژیک نیازمند منابع و قابلیت‌هایی است که برای طرفین این همکاری جذابیت داشته باشد. از سوی دیگر روندهای کلان در توسعه نوآوری بخش کشاورزی به سه محور مهم اشاره داشتند که عبارت است از کاربردی‌سازی فناوری‌ها و نوآوری‌ها فراگیر به‌طور اختصاصی برای بخش کشاورزی، درک، مفهوم‌سازی و توسعه اقتصاد دایره‌ای به‌عنوان



چارچوب اصلی در توسعه پایدار در مدل کسب و کار و در نهایت توجه ویژه به عدسی آب در طرح‌های توسعه‌ای در زمینه کشاورزی، در نهایت با توجه به همه مطالبی که ذکر شد و همچنین نتایج حاصل از رتبه‌بندی استراتژی‌ها و نوآوری‌ها، "همکاری‌های استراتژیک جهت توسعه نوآوری‌های کاربردی منطبق بر بلوغ اکوسیستم نوآوری کشاورزی" به عنوان برترین استراتژی و "تجاری‌سازی داخلی نوآوری‌های پیشرفته" به عنوان نامناسب‌ترین استراتژی شناسایی شدند. "نوآوری‌های مرتبط با کارایی بازار و کارایی مزرعه" به عنوان مناسب‌ترین نوآوری‌ها و "نوآوری‌های مرتبط با مزارع پیشرفته" به عنوان نامناسب‌ترین نوآوری‌ها به منظور توسعه نوآوری در بخش کشاورزی ایران شناسایی شدند.

همچنین در این مقاله از یک روش پیشرفته در تصمیم‌گیری چندمعیاره استفاده شد و توسط ماتریس برنامه‌ریزی استراتژیک کمی صحنه‌گذاری شد. روش سیموس به عنوان یک روش دوگانه و ترکیبی با توجه به چابکی و انعطاف‌پذیری این امکان را به تصمیم‌گیرندگان می‌دهد که بارها و بارها مسئله خود را شبیه‌سازی و اصلاح کنند و به صورت متوالی تأثیرات گزینه‌ها و معیارها را بر روی یکدیگر و خودشان بررسی کنند.

۷- پیشنهادها

در ادامه سه پیشنهاد به دولت‌ها، کسب و کارها و محققین و علاقه‌مندان به این حوزه ارائه شده است.

۷-۱- پیشنهاد به دولت

در پایان به دولت پیشنهاد می‌شود با حمایت خاص از توسعه نوآوری بخش کشاورزی با ایجاد زیرساخت‌های لازم به تحقق هر چه سریعتر کشاورزی هوشمند اقلیمی در ایران کمک کند. تهیه برنامه جامع و اختصاصی کشاورزی هوشمند ایران، حمایت از شکل‌گیری تشکلهای قوی و مستقل و توسعه زیرساخت‌های نوآوری می‌تواند مهم‌ترین اقدامات دولت‌ها را شکل دهد.



۲-۷- پیشنهاد به کسب‌وکارها

در بخش قبل (بحث و نتیجه‌گیری) مهم‌ترین رویکردهای استراتژیک رتبه‌بندی و مطرح شدند. اما در این بخش چهار پیشنهاد مشخص و مهم را به کسب‌وکارهای ایرانی فعال در بخش کشاورزی خواهیم داشت:

- درک عمیق مفهوم کشاورزی هوشمند اقلیمی
 - درک جامع شرایط عدم اطمینان
 - مفهوم سازی مبانی اقتصاد دایره‌ای در مدل کسب‌وکار و زنجیره تأمین
 - علاوه بر استراتژی‌های اصلی توسعه، لازم است به منظور تاب‌آوری و پاسخ مناسب به چالش‌ها، استراتژی‌های استواری مناسب را توسعه دهند.
- در نهایت می‌توان گفت شکل‌دهی همکاری‌های استراتژیک جهت توسعه نوآوری‌های کاربردی و مبتنی بر بلوغ اکوسیستم نوآوری بخش کشاورزی ایران مهم‌ترین رویکر استراتژیک می‌باشد.

۳-۷- پیشنهاد به محققین

به منظور پیاده‌سازی مفاهیم کشاورزی هوشمند اقلیمی و همچنین نتایج به‌دست‌آمده از این تحقیق و با توجه به خلاء مطالعاتی موجود می‌توانند نسبت به استخراج نقشه اکوسیستم نوآوری بخش کشاورزی ایران و همچنین استخراج مدل‌های کسب‌وکار بخش‌های مختلف و زنجیره تأمین در بخش کشاورزی ایران اقدام و مفاهیم ذکر شده را با دقت بیشتری بررسی و پیاده‌سازی کنند. همچنین به‌کارگیری و توسعه روش‌های ترکیبی و چابک در تصمیم‌گیری همچون سیموس از ضرورت و جذابیت بالایی برخوردار خواهد بود.

محدودیت‌های تحقیق

با توجه به عدم توسعه رشته‌های ترکیبی همچون مدیریت در بخش کشاورزی ایران که مورد تأیید کلیه خبرگان تحقیق نیز می‌باشد، منابع، مقالات و تحقیق‌های جامع و به روزی در این حوزه در کشور ایران صورت نپذیرفته است. بسیاری از تحقیقات انجام شده نیز بیشتر



به صورت جزئی و با تمرکز بر بخش‌های کوچک و زیر مجموعه‌های بخش کشاورزی ایران انجام شده‌اند.

محدودیت اساسی دیگر که شاید به ساختار حمایتی دانشگاه‌ها و وزارت علوم بر می‌گردد، این است که معمولاً خبرگان در ایران خیلی علاقه‌مند به مشارکت در تحقیقاتی مشابه نیستند و یا با تمرکز و دقت مشارکت نمی‌کنند. از این رو در این تحقیق صرفاً موفق به جلب نظر ۱۲ نفر از خبرگان جهت مشارکت موثر شدیم که البته برای این تحقیق نسبتاً مناسب بود اما انتظار می‌رفت که بتوان از نظر تعداد بیشتری از خبرگان بهره جست.

۸- منابع

- [1] Despoudi S, Spanaki K, Rodriguez-Espindola O, Zamani ED. Agricultural supply chains and industry 4.0. Springer International Publishing; 2021.
- [2] Balafoutis AT, Evert FK, Fountas S. Smart farming technology trends: economic and environmental effects, labor impact, and adoption readiness. *Agronomy*. 2020 May 21;10(5):743.
- [3] Baskaran-Makanju, S. The Digital Agriculture Revolution Will Take More than Innovation. BCG. 2021.
- [4] Khodadad Hosseini, H. Azizi, H. "Strategic Planning and Management." [in persian], 4TH Edition, Tehran, Saffar Publishing, 2017.
- [5] M.Grant. Translator: R. Khalili N, A. Contemporary Strategy analysis. [in Persian], 8TH Edition, Tehran, AryanaGhalam Publishing, 2017.
- [6] Mack O, Khare A, Krämer A, Burgartz T, editors. Managing in a VUCA World. Springer; 2015 Jul 15.
- [7] Kok J, Van Den Heuvel SC. Leading in a VUCA world: Integrating leadership, discernment and spirituality. Springer Nature; 2019.
- [8] Palombi L, Sessa R. Climate-smart agriculture: sourcebook. Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO); 2013.
- [9] FAO R. Climate-smart agriculture case studies 2021–Projects from around the world. 2021.
- [10] WORLD BANK. Climate-smart agriculture (CSA) is an integrated approach to managing landscapes—cropland, livestock, forests and fisheries--that address the interlinked challenges of food security and climate change. 2021.



- [11] A UK Strategy for Agricultural Technologies, HM Government, July 2013.
- [12] Azar, Adel. Khosravani, F. Jalali, R. "Soft Operational Research." [in persian], 1TH Edition, Tehran. Industrial Management Organization Publishing. 2013.
- [13] Munier N, Hontoria E, Jiménez-Sáez F. Strategic approach in multi-criteria decision making. Cham, Switzerland: Springer International Publishing; 2019.
- [14] Granstrand O, Holgersson M. Innovation ecosystems: A conceptual review and a new definition. *Technovation*. 2020 Feb 1;90:102098.
- [15] Zartha, J., Solleiro, J. Innovation Management Models -A Literature Review. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*. Volume 10, Issue 6, 2020.
- [16] Matos F, Jacinto C. Additive manufacturing technology: mapping social impacts. *Journal of Manufacturing Technology Management*. 2018 Aug 29; 30(1):70-97.
- [17] Varum CA, Melo C. Directions in scenario planning literature—A review of the past decades. *Futures*. 2010 May 1; 42(4):355-69.
- [18] Gorli R, Yamini G. Future of smart farming with Internet of things. *Journal of Information Technology and Its Applications*. 2017 Apr; 2(1).
- [19] Saiz-Rubio V, Rovira-Más F. From smart farming towards agriculture 5.0: A review on crop data management. *Agronomy*. 2020 Feb 3; 10(2):207.
- [20] Mihailova M. The state of agriculture in Bulgaria-PESTLE analysis. *Bulgarian Journal of Agricultural Science*. 2020 Sep 1; 26(5).
- [21] Ghosh SK, editor. Circular economy: global perspective. Springer Nature Singapore Pte Ltd. 2020; 978-981.
- [22] Palafox G, Lee S, Bouch CJ, Hunt DV, Rogers CD. The Little Book of Circular Economy in cities: A Short Guide to Urban Metabolism and Resource Flows. ImaginationLancaster, Lancaster University; 2017 May 1.
- [23] De Angelis R, De Angelis R. Business models and circular business models. *Business Models in the Circular Economy: Concepts, Examples and Theory*. 2018; 45-73.
- [24] Geissdoerfer M, Morioka SN, de Carvalho MM, Evans S. Business models and supply chains for the circular economy. *Journal of cleaner production*. 2018 Jul 20; 190:712-21.

عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان با رویکرد آراس فازی

سید کاظم چاوشی^۱، فرشید خمویی^{۲*}، معظمه شکرالله تبار^۳

۱- استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.

۲- دکتری مدیریت رفتاری، گروه مدیریت منابع انسانی و کسب‌وکار، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.

۳- کارشناسی ارشد بانکداری اسلامی، گروه اقتصاد بازرگانی، دانشکده اقتصاد، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

دریافت: ۱۴۰۱/۲/۳۰

پذیرش: ۱۴۰۲/۲/۱۸

چکیده

بانکداری اسلامی در چند دهه اخیر رشد چشمگیری داشته و جزء صنایع روبه‌رشد دنیا شناخته شده است. از این‌رو هدف پژوهش پیش‌رو شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان با رویکرد آراس فازی است. پژوهش حاضر یک پژوهش توسعه‌ای-کاربردی است. جامعه آماری این پژوهش ۱۵ نفر از کارشناسان و خبرگان حوزه بانکداری و اقتصاد اسلامی بوده که به روش در دسترس انتخاب شدند. در گام اول با بررسی‌های کتابخانه‌ای و ارزیابی یافته‌های مطالعات گذشته مرتبط با موضوع، عوامل مؤثر بر پذیرش یا انتخاب بانک اسلامی از سوی مشتریان بررسی شد. در گام بعد به‌منظور غربال‌سازی عوامل شناسایی شده، از روش آنتروپی شانون استفاده شد. در ادامه نیز به‌منظور دستیابی به وزن و اهمیت عوامل از روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP) فازی استفاده شد. در نهایت نیز برای اولویت‌بندی عوامل از روش آراس فازی استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که عوامل مذهب و اعتقادهای مذهبی جامعه، سازگاری با ارزش‌های جامعه، مشتریان و



مسئولیت‌پذیری اجتماعی سیستم بانکداری اسلامی بیشترین اهمیت را در پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان دارند. شهرت و تصویر بانک، مزیت نسبی نسبت به سیستم بانکی متعارف و تبلیغات در پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان از عوامل با اهمیت کمتری شناخته شدند.

واژه‌های کلیدی: بانکداری اسلامی، پذیرش، رویکرد آراس فازی.

۱- مقدمه

بانکداری اسلامی در حال تبدیل شدن به یک جایگزین اصلی برای بانکداری متعارف در بسیاری از نقاط جهان از جمله منطقه خلیج فارس است. گرچه یکی از دلایل رایج این مهم، گرایش‌های مذهبی است، اما تنوع خدمات و محصولات و ارزش افزوده آن به‌وسیله بانک‌های اسلامی به تغییر سلیقه مشتریان از بانکداری متعارف به بانکداری اسلامی نقش زیادی داشته است [۱]. بانکداری اسلامی نسبت به بانکداری مرسوم در جذب و مصرف منابع مالی، ویژگی‌های منحصر به فردی دارد. در این نوع از بانکداری، اصل مهمی که همان تقسیم سود و زیان ناشی از معاملات و همچنین اجتناب از ربا می‌باشد، این مؤسسه‌های مالی را از دیگر بانک‌ها متمایز کرده است [۲]. اصول کلی بانکداری اسلامی شامل ممنوعیت ربا و کسب سود منصفانه و مشروع در تمام عملیات و فعالیت‌های تجاری است، به‌علاوه نظام بانکی اسلامی، انحصار را نیز ممنوع کرده و پرداخت زکات، توجه به منافع عمومی جامعه و توسعه تمام جنبه‌های کسب‌وکار حلال را ترویج می‌دهد. به‌این‌ترتیب، ظهور نظام مالی اسلامی ابعاد جدیدی را وارد الگوهای اقتصادی فعلی کرده است [۳].

از آنجایی که وجود نداشتن شفافیت و نگرانی اجتماعی به‌عنوان منابع پنهان آشفستگی و درگیری ذهنی مشتریان در استفاده از خدمات بانکی متعارف ذکر شده است، مشتریان به بهره‌گیری از بانکداری و خدمات مالی اسلامی علاقه‌مند هستند [۴]. بانکداری اسلامی نه‌تنها نقش راهبردی در رشد و توسعه اقتصادی عموم جامعه داشته است، بلکه به تحول اقتصادی کمک کرده است و ارزش افزوده و فراگیر دارد [۵]، از این‌رو در رشد و توسعه بازار مالی اسلامی نقش چشمگیری ایفا می‌کند. این توسعه با افزایش تعداد مؤسسه‌های مالی اسلامی،



بیمه اسلامی، صندوق‌های سرمایه‌گذاری مشترک اسلامی و سایر مؤسسه‌های مالی اسلامی قابل مشاهده می‌باشد [۶]. در طول چهار دهه گذشته، بانکداری اسلامی به‌عنوان یکی از سریع‌ترین صنایع روبه‌رشد، با نرخ رشد سالیانه ۱۵-۲۰ درصد در سال بوده است و در سراسر جهان توسعه چشمگیری داشته است [۷]، به‌طوری‌که تا پایان سال ۲۰۱۷ بیش از ۵۰۵ بانک اسلامی در بیش از ۷۵ کشور جهان فعالیت داشتند و بانکداری اسلامی بزرگترین بخش صنعت مالی اسلامی را تشکیل می‌دهد که سهم ۷۱ درصدی از کل تأمین مالی اسلامی دارد. ارزش دارایی‌های بانکداری اسلامی تا پایان سال ۲۰۱۷ به ۱/۷۲ تریلیون دلار رسیده است [۸]. در همین راستا نکته مهمی که می‌توان از تجربه‌های بانکداری اسلامی در سایر کشورها استنباط کرد، آن است که در کنار قوانین، بانکداری اسلامی نیاز به تشکیل شورای فقهی بانک مرکزی، تهیه فهرست نظارت شرعی، پایه‌ریزی ساختار سازمانی- اسلامی بانک، آموزش متخصصان و جذب آنها و غیره دارد [۹]. در چند دهه گذشته، موفقیت و ثبات مالی بانکداری اسلامی موجب شد تا پژوهش‌های جهانی پیرامون بانکداری اسلامی با رشد فزاینده‌ای روبه‌رو شود. همچنین باعث شد بسیاری از مؤسسه‌های مالی در کشورهای اروپایی به ارائه خدمات مالی اسلامی از واحدهای مجزا روی بیاورند [۱۰]. شواهد نشان از افزایش سپرده‌های مردمی در بانک‌های اسلامی است که نشان می‌دهد آگاهی مردم درباره بانک‌های اسلامی بیشتر شده است. همچنین، اخبار و گزارش‌ها بیانگر رشد عملکرد بانک‌های اسلامی است [۱۱]. در همین راستا مایر و خان (۲۰۱۵) اذعان کردند که لندن برای تبدیل شدن به مرکز صنعت مالی اسلامی دنیا هدف‌گذاری کرده است [۱۲]، به‌علاوه براساس گزارش رویترز (۲۰۱۴) تقاضای غیرمسلمانان برای تسهیلات و خدمات بانک‌های اسلامی افزایش بسیاری دارد. محبوبیت بانک‌های اسلامی در میان مسلمانان و غیرمسلمانان ممکن است به‌دلیل درک این مهم باشد که سرمایه‌گذاری در محصولات اسلامی موجب بازده مناسب و بیشتری می‌شود [۱۳]. ازاین‌رو افزایش آگاهی و تقاضا نسبت به خدمات و محصولات بانکداری اسلامی بیانگر جذابیت این بانک‌هاست که می‌تواند موفقیت بانکداری اسلامی را تضمین نماید. یکی از دلایل اصلی رشد سریع صنعت بانکداری اسلامی در جهان تمایل مسلمانان به استفاده از خدمات مالی براساس معیارهای شرعی است. این تمایل که ناشی از تحریم شدید ربا در دین اسلام است، موجب



شده است تقاضای خدمات مالی اسلامی در میان مسلمانان جهان به شکل روزافزون رشد کند و به‌طور دقیق به‌همین دلیل است که بانک‌های متعارف بزرگ دنیا نیز با تأسیس واحدهای ارائه‌دهنده خدمات مالی اسلامی، در حال افزایش سهم خود از این صنعت هستند [۱۴]. درواقع از آنجایی که رعایت موازین عدالتی و اخلاقی و پرهیز از ربا از شاخصه‌های مهم پذیرش بانکداری اسلامی و استقرار نظام پولی و اعتباری بر مبنای حق و عدل با ضوابط اسلامی و شرعی هدف جامعه اسلامی است [۱۵]، در ایران نیز بانکداری اسلامی با پیروزی انقلاب اسلامی در سال ۱۳۵۷ مطرح شد و سرانجام با تصویب بانکداری بدون ربا در سال ۱۳۶۲ به اجرا درآمد. به‌رغم تطابق قوانین بانکداری کشور با شرع مقدس اسلام، هنوز بانکداری اسلامی به‌طور کامل در کشور پیاده نشده است و همواره مشکلات و نواقصی در نظام بانکی ظهور کرده است و نتوانسته است از تمام پتانسیل‌های خود در این زمینه استفاده نماید. همان‌طور که پیش از این اشاره شد موفقیت و ثبات مالی بانکداری اسلامی موجب شد مؤسسه‌های مالی به ارائه خدمات مالی اسلامی روی بیاورند. از این‌رو در این پژوهش قصد بر آن است که عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان شناسایی شود. همچنین اولویت‌بندی آن نیز در رابطه با اهمیت آنها در اجرای این مهم تحلیل شود. انجام پژوهش پیش‌رو از آن جهت ضرورت دارد که شناسایی عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان می‌تواند به حل مشکلات این حوزه کمک کند. تاکنون پژوهش‌های بسیاری در حوزه بانکداری اسلامی تدوین شده است که هرکدام از ابعاد مختلفی به مسائل بانکداری اسلامی پرداخته‌اند. وجود نداشتن مطالعه‌ای جامع که عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان را در کشورهای مختلف بررسی کرده است، به روشنی احساس می‌شود. از این‌رو سؤال اصلی پژوهش به شکل زیر مطرح می‌شود که عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان چه مواردی می‌باشند؟ و این عوامل به لحاظ اهمیت و میزان تأثیر چه اولویتی دارند؟



۲- مبانی نظری پژوهش

۲-۱- بانکداری اسلامی

بانکداری اسلامی، نوعی بانکداری یا فعالیت بانکی است که با احکام اسلام (به‌ویژه از دید ربا و رباخواری) همخوانی دارد و در قالب اقتصاد اسلامی تعریف می‌شود. همچنین بر یک اصل کلی استوار بوده و آن تحریم ربا است [۱۶]. بانکداری اسلامی به‌عنوان ساختاری از فعالیت بانکی تعریف شده است که براساس قوانین اسلامی است و برای پیشرفت اقتصادهای اسلامی به‌کار می‌رود. از این رو بانک‌های اسلامی می‌توانند احاطه مالی را با ارائه محصولات مناسب‌تر برای مشتریان اعم از افراد حقیقی و کسب‌وکارهای کوچک و متوسط ارتقا دهند [۱۷]. از آنجایی که در کشورهای اسلامی، جدیدترین مباحث مربوط به حکمرانی، مسائل شرعی و نقش اجتماعی بانک‌های اسلامی است [۶]، عملیات بانکداری در این بانک‌ها براساس فقه اسلامی انجام می‌شود. از طرفی دیگر، با توجه به اینکه تأمین مالی بانکداری اسلامی ناشی از بازده دارایی‌ها، کارایی عملیاتی، نسبت سپرده تأمین مالی و عرضه پول است، قانونگذار می‌تواند براساس آنها سیاست مشابهی را در پیش گیرد [۷].

بانکداری اسلامی از حیث مفاهیم نظری بر انجام سه هدف متمرکز است: حذف ربا و معاملات ناسازگار با شریعت، تسهیم سود و زیان در تأمین مالی و به‌کارگیری معیارهای سرمایه‌گذاری اسلامی در تخصیص منابع مالی. اجرای این اهداف تطبیق با شریعت و مقررات آن را تضمین می‌کند و در کوتاه‌مدت پایبندی به ثبات پولی در سطح کلان و در بلندمدت توسعه اقتصادی را به‌دنبال می‌آورد. براساس این تعریف بانکداری اسلامی به‌عنوان یک نهاد مالی است که هیچ‌گونه معامله همراه با ربا در دریافت وجوه از مشتریان و یا در ارائه تسهیلات به مشتریان ندارد [۱۸]. بنابراین لازم است برای حفظ وفاداری و رضایت مشتریان، و همچنین کیفیت و عملکرد بانکداری اسلامی، خدمات مختلف و متنوعی مانند ارائه همراه بانک به مشتریان به‌خوبی بهبود و تقویت یابد [۱۹]. علاوه‌براین بانک‌های اسلامی براساس اینکه در چه محیط و وضعیتی قرار دارند، به سه دسته تقسیم می‌شوند:

۱- بانک‌هایی که در کشورهایی فعالیت می‌کنند که قانون آن کشورها براساس شریعت اسلامی است و بانکداری رایج در آنجا بانکداری اسلامی است، مثل ایران، پاکستان و سودان؛



۲- بانک‌هایی که در کشورهای فعالیتی می‌کنند که بیشتر مردم آن مسلمان هستند و بانکداری رایج در آنجا، بانکداری سنتی است مثل کشورهای مسلمان عربی؛ ۳- بانک‌هایی که در کشورهای فعالیتی می‌کنند که بیشتر مردم آن غیرمسلمانند و بانکداری رایج در آنجا، بانکداری متعارف است، مثل کشورهای غربی [۲۰]. در بانکداری اسلامی دلایل اقتصادی بسیاری وجود دارد که سیستم مالی مبتنی بر مشارکت در سود و زیان به تجمیع بهتر پس‌اندازها و به‌کارگیری منابع مالی بانکی به بهترین کاربرد ممکن منتهی می‌شود و به‌دنبال آن باعث عدالت در توزیع درآمد، تقویت روحیه مشارکت میان دارندگان پول و پس‌اندازکنندگان می‌شود [۲۱]. علاوه‌براین نتایج مطالعه اسناد مختلف نشان می‌دهد که مهم‌ترین تفاوت بین بانکداری اسلامی و ربوی در چهار مورد شامل حضور در بخش حقیقی اقتصاد، منابع، فرایند انتقال مالکیت و ابزارهای جدید سیاست پولی خلاصه می‌شود [۲۲].

ادبیات پیشین در مورد بانکداری اسلامی با بهره‌گیری از نرم‌های هنجاری، به تحلیل توصیفی، توسعه مبانی نظری، بررسی و ارزیابی تجربه‌های کشورهای مختلف در استفاده از بانکداری اسلامی و تحلیل آنها پرداخته‌اند [۲۳]. در صورتی‌که مطالعه‌های پیشین بر بحران مالی، توانگری مالی در پرداخت بدهی، افشا و احاطه مالی و مقررات موجود در این زمینه تمرکز دارد [۲۴]. علاوه‌براین در پژوهش‌های جدیدتر پذیرش و انتخاب خدمات بانکداری اسلامی موضوع مطالعات علمی در سراسر دنیا قرار گرفته است. با توجه به مرور مبانی نظری و پیشینه پژوهش می‌توان اذعان نمود که عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان ایرانی تاکنون حاصل نشده است. از این‌رو با بررسی مبانی نظری پژوهش می‌توان تا حدودی به شناسایی این عوامل مهم کمک کرد. بر همین اساس، جدول ۱ عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی را که براساس پژوهش‌های پیشین شناسایی شده است، نشان می‌دهد. برای استخراج این عوامل به بررسی منابع مرتبط پرداخته شد و با جستجوی واژه‌های پذیرش، دیدگاه مشتریان، بانکداری اسلامی در گوگل، گوگل اسکولار و پایگاه‌های علمی معتبر عوامل موجود به‌دست‌آمده است.



جدول ۱. عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان

منبع	عامل	منبع	عامل
[۳۰؛ ۶]	دسترسی به بانک‌های اسلامی و خدمات آنها	[۲۸؛ ۲۵]	مذهب و اعتقادهای مذهبی
[۲۱]	رشد تقاضای داخلی و افزایش تمایل به محصولات بانکی براساس شریعت	[۲۹؛ ۱۲]	تسهیلات ارائه شده
[۶]	پیشرفت در مهندسی مالی اسلامی	[۲۵]	شهرت و تصویر بانک
[۲۰؛ ۱۶]	رشد بانکداری اسلامی در کشورهای همسایه	[۲۸؛ ۷]	اعتماد به سیستم بانکداری اسلامی
[۲۸؛ ۲۶]	اعتماد ادراک شده	[۲۶]	بهبود نوآوری
[۲۶؛ ۳]	پیچیدگی	[۲۹؛ ۲۸]	تکریم مشتری
[۲۶]	رضایت استفاده کننده از خدمات	[۱۳؛ ۷]	حمایت دولت
[۱۰؛ ۶]	عدالت توزیعی	[۱۳؛ ۶]	انطباق واقعی عملیات بانک با شریعت
[۱۲؛ ۳]	الزام‌های اخلاق فردی (عدالت خواهی، خیرخواهی، امانت‌داری، صداقت، جوانمردی، ایثار، احترام متقابل)	[۷؛ ۶]	رعایت حقوق ذینفعان
[۸؛ ۶]	نرخ بازدهی بیشتر برای سرمایه‌گذاری مشتریان	[۲۹؛ ۱۳]	لزوم بازرسی و نظارت بر حسن انجام امور
[۲۷؛ ۲۶]	خطرپذیری کم در بازده معین	[۲۶؛ ۳]	سازگاری با ارزش‌های جامعه
[۲۷؛ ۲۶]	قرارداد مشارکت ارزان و با نرخ خطرپذیری کمتر	[۲۸] [۲۶؛ ۳]	دانش و آگاهی مشتری نسبت به خدمات بانکداری اسلامی
[۸؛ ۶]	به حداکثر رساندن بازده سهام‌داران	[۱۴؛ ۶]	سیستم بانکی کارا
[۸؛ ۶]	دستیابی به بازده کافی به سپرده‌گذاران	[۲۸] [۲۶؛ ۳]	مزیت نسبی نسبت به سیستم بانکی متعارف
[۱۲؛ ۳]	شفافیت قوانین و مقررات	[۳۰]	کیفیت خدمات ارائه شده
[۱۳]	مقررات بانکی	[۳]	تبلیغات
[۲۹]	حمایت مجلس و علمای اسلامی	[۷؛ ۶]	مسئولیت‌پذیری اجتماعی سیستم بانکداری اسلامی
[۲۰]	نفوذ اجتماعی	[۱۰؛ ۶]	سرعت خدمات ارائه شده
[۸]	سودآوری (به اشتراک‌گذاری سود و زیان)	[۱۰؛ ۶]	جذابیت خدمات ارائه شده
[۶]	شبکه‌سازی (پراکندگی جغرافیایی شعب)	[۲۶؛ ۳]	سازگاری با بخش‌های اقتصادی
[۳۰؛ ۲۱]	کیفیت ارزش پیشنهادی (رضایت مشتری)	[۷؛ ۶]	شرایط محیطی جامعه
[۲۵]	هزینه - فایده (منفعت)	[۷؛ ۶]	رقابت‌پذیری
[۷؛ ۶]	مدیریت عالی	[۱۰؛ ۶]	ارزان بودن قیمت ارائه خدمات



منبع	عامل	منبع	عامل
[۲۹؛ ۷]	فرایندها و ساختار اداری	[۲۱؛ ۶]	مدیریت نقدینگی
[۶]	تفکر و رویکرد راهبردی	[۲۹؛ ۱۳]	نظارت مکانیزم‌ها و مدیریت
[۲۸؛ ۱۳]	خط‌مشی‌ها و رویه‌های بانک مرکزی	[۲۹]	نقش فعال و حمایتی سازمان‌های اسلامی
[۷؛ ۶]	نرم‌افزار و فناوری‌ها	[۶]	منابع انسانی ویژه
[۱۸؛ ۳]	شفافیت مفاهیم و تعاریف بانکداری اسلامی	[۲۶؛ ۲]	مدیریت خطرپذیری

۲-۲- پیشینه تجربی پژوهش

همراه با رشد سریع بانکداری اسلامی در جهان، متفکران و دانشمندان در پژوهش‌های مختلفی تجربه کشورها در اجرای موفق بانکداری اسلامی در نظام بانکی و مالی را بررسی کردند. در همین راستا مارلینا و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان بیست سال بانکداری اسلامی در اندونزی: یک برنامه کاربردی کتاب‌شناختی، به مطالعه توسعه روندهای پژوهشی بانکداری اسلامی در اندونزی که به وسیله نشریه‌های برجسته با مضامین اقتصاد و دارایی اسلامی منتشر شده بود، پرداختند. نتایج پژوهش‌ها نشان داد که تعداد پژوهش‌های منتشر شده در مورد توسعه نقش پژوهش بانکداری اسلامی در اقتصاد و دارایی اسلامی به میزان چشمگیری افزایش پیدا کرده است [۶]. در پژوهشی دیگر سلواناتان و همکاران (۲۰۱۸) در یک مطالعه اکتشافی درباره انتخاب مشتریان در گزینش بانکداری اسلامی به تبیین و شناسایی عواملی پرداختند که در انتخاب محصولات و خدمات بانکی اسلامی توسط مشتریان تأثیرگذار است. شهرت بانک، مذهب، تسهیلات و عوامل هزینه- منفعت عوامل مؤثر بر انتخاب بانکداری اسلامی از سوی مشتری شناسایی شدند. نتایج پژوهش نشان داد که شهرت بانک و هزینه - منفعت رابطه مثبت با تصمیم انتخاب بانک اسلامی دارد درحالی‌که رابطه بین مذهب و انتخاب خدمات بانکی منفی و معنادار است و این نشان می‌دهد که مذهب عامل اصلی انتخاب خدمات بانکداری اسلامی نیست و بین تسهیلات و تصمیم مشتری بر انتخاب بانک اسلامی رابطه معناداری وجود ندارد [۲۵]. لاتیپ و همکاران (۲۰۱۷) به بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش خدمات و محصولات بانکداری اسلامی از سوی مشتریان پرداختند. این پژوهش به شناسایی عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی بین جمعیت مسلمان و غیرمسلمان در ساراواک



مالزی می‌پردازد. در این پژوهش به بررسی تأثیر مزیت نسبی، پیچیدگی، قابلیت مشاهده، خطرپذیری ادراک شده، اعتماد ادراک شده، نوآوری مبتنی بر مشتری و سازگاری بر پذیرش بانکداری اسلامی می‌پردازد [۲۶]. ماریاداس و مورنی (۲۰۱۷) در پژوهشی دیگر به بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی در مالزی پرداختند. در پذیرش بانکداری اسلامی به‌عنوان متغیر وابسته و سازگاری با ارزش‌های جامعه، دانش استفاده‌کننده خدمات در مورد بانکداری اسلامی، ادراک/مدیریت خطرپذیری و رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات بانکداری اسلامی به‌عنوان متغیرهای مستقل در نظر گرفته شدند. نتایج پژوهش نشان داد که بین دو متغیر دانش مشتری از بانکداری اسلامی و رضایت مشتری بر پذیرش بانکداری اسلامی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد [۲۷]. اوبید و کاباچی (۲۰۱۶) در پژوهشی به مطالعه تجربی پذیرش خدمات بانکی اسلامی به‌واسطه مشتریان در تونس پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که تعهدات مذهبی، میزان اطلاعات مشتری در مورد بانکداری اسلامی، مزیت نسبی بانکداری اسلامی و سازگاری آن با ارزش‌های مشتری، سبک زندگی و عادات‌های بانکی مشتری عوامل مؤثر بر این پذیرش هستند. لازم به ذکر است که نفوذ اجتماعی هیچ تأثیری بر تصمیم‌های مشتریان برای استفاده از این خدمات بانکی ندارد [۲۸]. سید جوادین و همکاران (۲۰۱۵)، به مفهوم‌سازی و بررسی عوامل حیاتی موفقیت برای پیاده‌سازی سیستم بانکداری اسلامی در بخش بانکداری ایران: به‌کارگیری رویکرد آمیخته پرداختند. این پژوهش درصدد استفاده از شواهد تجربی برای مفهوم‌سازی و بررسی عوامل حیاتی موفقیت در پیاده‌سازی نظام بانکداری اسلامی در بخش بانکداری در ایران است [۲۹]. ثامبیا و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهشی به عوامل تعیین‌کننده پذیرش بانکداری اسلامی در مالزی پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد مزیت نسبی، تلاش‌های تبلیغاتی، پیچیدگی، سازگاری، آگاهی مشتری در مورد بانکداری اسلامی به‌عنوان عوامل تعیین‌کننده استفاده از خدمات بانکداری اسلامی است [۳]. استیری و همکاران (۲۰۱۱) به بررسی عوامل تعیین‌کننده رضایت مشتری در بانکداری اسلامی: تجربه ایران، پرداختند. در این پژوهش نویسندگان مجموعه‌ای از مشخصه‌هایی که بتوان با آن رضایت مشتریان در بانک‌های اسلامی را سنجش کرد، بررسی نمودند. در نهایت یافته‌های پژوهش



نشان داد که کیفیت خدمات ارائه شده و کیفیت ارزش پیشنهادی بر رضایت مشتریان بانکی تأثیر مثبت و معناداری دارد [۳۰].

۳- روش پژوهش

روش به‌کار گرفته شده در این پژوهش از نظر هدف، توسعه‌ای- کاربردی است و بر مبنای ماهیت و روش در گروه توصیفی دسته‌بندی می‌شود. همچنین بر مبنای نوع داده‌ها، می‌توان آن را پیمایشی دانست. جامعه آماری این پژوهش را ۱۵ نفر از کارشناسان و خبرگان حوزه بانکداری و اقتصاد اسلامی تشکیل دادند که به مفاهیم بانکداری اسلامی آشنایی و تسلط کافی داشتند. نمونه‌گیری پژوهش از نوع غیراحتمالی و در دسترس است. به‌منظور دستیابی به هدف پیش‌رو در پژوهش حاضر در گام اول با بررسی‌های کتابخانه‌ای و ارزیابی یافته‌های مطالعات پیشین مرتبط با موضوع، عوامل مؤثر بر پذیرش و انتخاب بانکداری اسلامی از سوی مشتریان، شناسایی و استخراج شد. در ادامه از خبرگان و کارشناسان فعال در صنعت بانکداری برای بررسی و تأیید این عوامل مؤثر نظرخواهی شد. در گام بعد به‌منظور غربال‌سازی عوامل شناسایی شده از روش آنتروپی شانون استفاده شد. در ادامه به‌منظور دستیابی به وزن و اهمیت عوامل از روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP) فازی استفاده شد. در نهایت هم برای اولویت‌بندی عوامل از روش آراس فازی بهره گرفته شد.

۳-۱- آنتروپی شانون

به‌منظور غربال‌سازی عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان از روش تحلیل محتوا با آنتروپی شانون استفاده شد. به‌این‌صورت که نخست پژوهش‌های مختلفی که در این حوزه انجام شده بودند، بررسی شده و عوامل موردنظر شناسایی شدند (جدول ۱). سپس با استفاده از الگوی آنتروپی شانون ضریب اهمیت هر یک از این عوامل به‌دست‌آمد و در نهایت عواملی که ضریب اهمیت آنها از میانگین ضرایب اهمیت بالاتر بود، به‌منظور بررسی در این پژوهش انتخاب شدند. به‌این‌ترتیب نخست عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی از



سوی مشتریان (که در پژوهش‌های گذشته استفاده شده بود) در قالب فراوانی شمارش شد و براساس داده‌های جدول فراوانی مراحل زیر به اجرا درآمد [۳۱].

۱. به دست آوردن ماتریس‌های فراوانی‌های جدول فراوانی به‌هنگار شده؛

$$P_{ij} = \frac{F_{ij}}{\sum_{i=1}^m F_{ij}} \quad (i = 1, 2, 3, \dots, m, \quad j = 1, 2, 3, \dots, m)$$

۲. محاسبه بار اطلاعاتی هر موضوع و قرار دادن آنها در ستون‌های تعیین شده؛

$$E_j = K \sum_{i=1}^m |P_{ij} \ln P_{ij}| \quad (i = 1, 2, 3, \dots, m) \quad K = \frac{1}{\ln m}$$

۳. محاسبه ضریب اهمیت هر یک از مقوله‌ها با استفاده از بار اطلاعاتی مقوله‌ها
($j=1, 2, 3, \dots, n$)

$$W_j = \frac{E_j}{\sum_{j=1}^n E_j}$$

۳-۲- تحلیل سلسله مراتبی فازی

برنامه‌ریزی سلسله مراتبی برای اولین بار به وسیله توماس ال ساعتی^۱ ابداع شد که به‌طور اساسی یک تئوری عمومی سنجش است و براساس پاره‌ای از اصول روانشناسی و ریاضی بنا شده است. برنامه‌ریزی سلسله مراتبی توانایی حل مسائل پیچیده را در زمینه‌های مختلف کمی و کیفی دارد. فرایند تحلیل سلسله مراتبی سنتی، امکان انعکاس سبک تفکر انسانی را به‌طور کامل ندارد. استفاده از اعداد فازی سازگاری بیشتری با عبارت‌های کلامی و گاه مبهم انسانی دارد. بنابراین بهتر است که با به‌کارگیری اعداد فازی به تصمیم‌گیری در دنیای واقعی پرداخت. از این‌رو در سال ۱۹۹۶ روشی با عنوان روش تحلیل توسعه‌ای توسط یک پژوهشگر چینی به نام چانگ ارائه شد. اعداد استفاده شده در این روش، اعداد مثلثی فازی هستند [۳۲]. در این روش هر یک از تصمیم‌گیرندگان مقایسه‌های زوجی خویش را با کاربرد عبارت‌های زبانی ایجاد می‌کنند که این عبارت‌ها به‌صورت اعداد فازی مثلثی $M=(I, m, u)$ تبدیل می‌شود. جدول ۲، عبارت‌های کلامی را برای توصیف اهمیت معیارها نسبت به یکدیگر ارائه می‌کند.

1. SAATY



جدول ۲. عبارت‌های کلامی برای مقایسه‌های زوجی و بیان درجه اهمیت [۳۳]

عدد فازی	متغیر زبانی	مقیاس عدد فازی
۱	برابر	(۱،۱،۱)
۲	برتری خیلی کم	(۱،۲،۳)
۳	کمی برتر	(۲،۳،۴)
۴	برتر	(۳،۴،۵)
۵	خوب	(۴،۵،۶)
۶	به نسبت خوب	(۵،۶،۷)
۷	خیلی خوب	(۶،۷،۸)
۸	عالی	(۷،۸،۹)
۹	برتری مطلق	(۸،۹،۱۰)

برای تعیین وزن معیارها با استفاده از این روش به شرح زیر عمل می‌شود:

۱. محاسبه ارزش S_i برای هر یک از سطرهاى ماتریس مقایسات زوجی - که S_i خود یک

عدد فازی مثلثی است- از رابطه زیر محاسبه می‌شود:

$$S_i = \sum_{j=1}^m M_{gi}^j \times \left[\sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^m M_{gi}^j \right]^{-1}$$

۲. محاسبه درجه بزرگتری S_i ها نسبت به همدیگر

درجه بزرگتری $(l_2, m_2, u_2) \geq M_1 = (l_1, m_1, u_1)$ که به شرح زیر تعریف

می‌شود:

$$V = (M_2 \geq M_1) = \sup [\min(\mu_{M_1}(x), (\mu_{M_2}(y))]$$

که آن را می‌توان به شرح زیر نوشت:

$$V = (M_2 \geq M_1) = \begin{cases} 1 & \text{if } m_2 \geq m_1 \\ 0 & \text{if } l_1 \geq u_2 \\ \frac{l_1 - u_2}{(m_2 - u_2) - (m_1 - l_1)} & \text{otherwise} \end{cases}$$



$$V = (M_2 \geq M_1) = \text{hgt}(M_2 \cap M_1) = \mu_{M_2}(d) = \begin{cases} 1 & \text{if } m_2 \geq m_1 \\ 0 & \text{if } l_1 \geq u_2 \\ \frac{l_1 - u_2}{(m_2 - u_2) - (m_1 - l_1)} & \text{otherwise} \end{cases}$$

۳. محاسبه وزن غیر بهنجار شده معیارها به شرح زیر:

میزان بزرگی یک عدد فازی مثلثی از k عدد فازی مثلثی دیگر نیز از رابطه زیر به دست می آید:

$$V(m_1 \geq M_2, \dots, M_k) = \text{Min}[V(M_1 \geq M_2), \dots, V(M_1 \geq M_k)]$$

در نظر بگیرید که:

$$d' = (S_i) = \min V(S_i \geq S_k)$$

برای $K=1,2,\dots,n; k \neq i$ سپس وزن معیارها به شرح زیر به دست می آید:

$$W' = d'(S_1), d'(S_2), \dots, d'(S_n))^T$$

۴. بعد از نرمالایز کردن (تقسیم مقادیر هر عنصر بر مجموع مقادیر) بردار وزن نرمال

به دست می آید که به شرح زیر است:

$$W = (d(S_1), d(S_2), \dots, d(S_n))^T$$

که در آن وزن ها اعداد فازی نیستند [۳۲]. بعد از محاسبه وزن هریک از معیارها با استفاده

از روش AHP فازی به منظور اولویت بندی معیارها از روش آراس فازی استفاده می شود.

۳-۳- آراس فازی

روش آراس به وسیله ترکسیس و زاوادیسکاس (۲۰۱۰)، ارائه شده است و بر این مفهوم استوار است که دنیای پیچیده با استفاده از مقایسه نسبی ساده قابل درک است. روش آراس نه تنها عملکرد گزینه ها را تعیین می کند، بلکه نسبت هر گزینه را نسبت به گزینه ایده آل محاسبه می کند. روش آراس فازی نیز به وسیله این دو پژوهشگر در سال ۲۰۱۰ ارائه شد. مزیت استفاده از رویکرد فازی، تعیین اهمیت یا اولویت معیارها و گزینه ها با استفاده از اعداد فازی به جای اعداد قطعی است که با جهان واقعی سازگارتر است. بنابراین منطق فازی و روش آراس به شکل آراس فازی برای فرموله کردن مسائل دنیای واقعی با دقت بیشتری ترکیب می شوند



[۳۴]. این روش کمک می‌کند تا گروه تصمیم، تحلیل جامعی برای اولویت‌بندی گزینه‌ها با اطلاعات مبهم انجام دهند (جدول ۳).

جدول ۳. عبارت‌های کلامی برای اولویت‌بندی معیارها [۳۵]

متغیر زبانی	معادل فازی
خیلی کم	(۰, ۰, ۰.۱)
کم	(۰, ۰.۱, ۰.۳)
کم تا متوسط	(۰.۱, ۰.۳, ۰.۵)
متوسط	(۰.۳, ۰.۵, ۰.۷)
تقریباً زیاد	(۰.۵, ۰.۷, ۰.۹)
زیاد	(۰.۷, ۰.۹, ۱)
خیلی زیاد	(۰.۹, ۱, ۱)

فرایند آراس فازی به شرح زیر است:

مرحله اول: تعیین ماتریس تصمیم به صورت زیر است که m تعداد گزینه‌ها و n تعداد معیارها را نشان می‌دهد:

$$X = \begin{bmatrix} x_{01} & \dots & x_{0j} & \dots & x_{0n} \\ \vdots & \ddots & \vdots & \ddots & \vdots \\ x_{i1} & \dots & x_{ij} & \dots & x_{in} \\ \vdots & \ddots & \vdots & \ddots & \vdots \\ x_{m1} & \dots & x_{mj} & \dots & x_{mn} \end{bmatrix}; i = \overline{0, \dots, m}; j = \overline{1, \dots, n} \quad (13)$$

x_{ij} بیانگر ارزش گزینه j ام در معیار i ام است و مقدار بهینه نیز به صورت x_{0j} مقدار بهینه هر معیار و به صورت زیر تعریف می‌شود:

$$\begin{aligned} x_{0j} &= \max_i x_{ij}, \text{ if } \max_i x_{ij} \text{ is preferable} \\ x_{0j} &= \min_i x_{ij}, \text{ if } \min_i x_{ij} \text{ is preferable} \end{aligned} \quad (14)$$

ممکن است در یک مسئله میزان بهینه هر معیار از قبل مشخص شده باشد، در غیراین صورت برای یافتن مقدار بهینه از عبارت بالا استفاده می‌شود.



مرحله دوم: نرمال سازی ماتریس تصمیم است که به صورت ماتریس زیر نشان داده می شود:

$$X = \begin{bmatrix} \tilde{x}_{01} & \dots & \tilde{x}_{0j} & \dots & \tilde{x}_{0n} \\ \vdots & \ddots & \vdots & \ddots & \vdots \\ \tilde{x}_{i1} & \dots & \tilde{x}_{ij} & \dots & \tilde{x}_{in} \\ \vdots & \ddots & \vdots & \ddots & \vdots \\ \tilde{x}_{m1} & \dots & \tilde{x}_{mj} & \dots & \tilde{x}_{mn} \end{bmatrix}; i = \overline{0, \dots, m}; j = \overline{1, \dots, n} \quad (15)$$

معیارهای منفی در دو رابطه زیر نرمال می شوند:

$$x_{ij} = \frac{1}{x_{ij}^*}, \quad \bar{x} = \frac{x_{ij}}{\sum_{i=0}^m x_{ij}} \quad (16)$$

مرحله سوم: محاسبه ماتریس نرمال موزون:

$$\hat{x} = \bar{x}_{ij} W_j, \quad i = \overline{0, m} \quad (17)$$

W وزن معیارها است که با استفاده از روش فرایند تحلیل سلسله مراتبی فازی در این پژوهش به دست می آید.

مرحله چهارم: مقدار بهینگی i امین گزینه از رابطه زیر به دست می آید:

$$S_i = \sum_{j=1}^n \hat{x}_{ij}, \quad i = \overline{0, m} \quad (18)$$

مرحله پنجم: دیفازی کردن مقادیر بهینگی: خروجی های حاصل شده برای هر گزینه یک عدد فازی است که باید اعداد فازی به اعداد کریپس تبدیل شوند. رویه دیفازی کردن به این شکل است که بهترین مقدار بهینگی (BNP) انتخاب شود. روش های مختلفی برای دیفازی کردن وجود دارد که در این پژوهش روش مرکز ثقل استفاده می شود:

$$BNP_i = \frac{[(U - L) + (M - L)]}{3} + L$$

مرحله ششم: محاسبه درجه مطلوبیت هر گزینه در مقایسه با بهترین S_0 درجه مطلوبیت هر گزینه را می توان به شرح زیر محاسبه کرد:

$$K_i = \frac{S_i}{S_0}; \quad i = \overline{0, m} \quad (19)$$

مقادیر به دست آمده برای K_i در محدوده $[0,1]$ است.

مرحله هفتم: رتبه بندی گزینه ها با توجه به K_i : بعد از محاسبه درجه مطلوبیت، گزینه ها به ترتیب نزولی رتبه بندی می شوند.



۴- یافته‌های پژوهش

با مطالعه پژوهش‌های مختلفی در حوزه موفقیت و پذیرش بانکداری اسلامی، عوامل مؤثر بر موفقیت اجرای بانکداری اسلامی شناسایی شده و با استفاده از روش آنتروپی شانون غربال شدند و عواملی که ضریب اهمیت آنها بیشتر از میانگین ضرایب اهمیت (۰/۰۱۸۱۸۲) بود، برای بررسی و اولویت‌بندی انتخاب شدند. درواقع به‌منظور جلوگیری از افزایش خطای ناسازگاری ماتریس مقایسات زوجی که به‌وسیله خبرگان تکمیل می‌شود، پس از شناسایی عوامل مؤثر (۵۸ عامل که در قالب جدول ۱ آمده است)، با استفاده از روش آنتروپی شانون عوامل شناسایی شده غربال شدند و عواملی که ضریب اهمیت آنها بیشتر از میانگین ضرایب اهمیت (۰/۰۱۸۱۸۲) بود، برای بررسی و اولویت‌بندی انتخاب و بقیه حذف شدند. براین‌اساس و پس از غربالگری تعداد ۱۵ عامل برای ادامه فرایند ارزیابی شناسایی و انتخاب شدند (جدول ۴).

جدول ۴. عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان

با استفاده از روش آنتروپی شانون

عوامل کلیدی مؤثر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان	بار اطلاعاتی	ضریب اهمیت
مذهب و اعتقادهای مذهبی	۰/۸۲۲۲۴	۰/۱۳۹۲۷
شهرت و تصویر بانک	۰/۴۴۲۱۲	۰/۰۷۴۸۹
اعتماد به سیستم بانکداری	۰/۴۱۸۴۲	۰/۰۷۰۸۷
حمایت دولت	۰/۲۷۸۹۴	۰/۰۴۷۲۵
انطباق واقعی عملیات بانک با شریعت	۰/۲۲۳۰۱	۰/۰۳۷۷۷
سازگاری با ارزش‌های جامعه و مشتریان	۰/۴۲۴۵۳	۰/۰۷۱۹۱
دانش و آگاهی مشتری نسبت به خدمات بانکداری اسلامی	۰/۷۶۰۲۵	۰/۱۲۸۷۷
سیستم بانکی کارا	۰/۱۳۹۴۷	۰/۰۲۳۶۲
مزیت نسبی نسبت به سیستم بانکی متعارف	۰/۴۴۲۱۲	۰/۰۷۴۸۹
کیفیت خدمات ارائه‌شده	۰/۴۱۸۴۲	۰/۰۷۰۸۷
تبلیغات	۰/۲۷۸۹۴	۰/۰۴۷۲۵
مسئولیت‌پذیری اجتماعی سیستم بانکداری اسلامی	۰/۲۷۸۹۴	۰/۰۴۷۲۵
دسترسی به بانک‌های اسلامی و خدمات آنها	۰/۲۷۸۹۴	۰/۰۴۷۲۵
سودآوری (به‌اشتراک‌گذاری سود و زیان)	۰/۲۷۸۹۴	۰/۰۴۷۲۵
مدیریت خطرپذیری	۰/۱۳۹۴۷	۰/۰۲۳۶۲



با توجه به اینکه در این پژوهش از روش آراس فازی برای اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان استفاده شده است و با توجه به اینکه روش آراس قادر به محاسبه وزن عوامل نیست، از این‌رو باید وزن عوامل با استفاده از روش‌های دیگر محاسبه شده و وارد الگوی آراس شود که در این پژوهش وزن عوامل با استفاده از تحلیل سلسله مراتبی فازی محاسبه شد. خلاصه نتایج به شرح جدول ۵ است:

جدول ۵. محاسبه وزن عوامل مؤثر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان

عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی	اوزان فازی	اوزان دیفازی	وزن نرمال
مذهب و اعتقادهای مذهبی	۰/۱۷۰۷	۰/۰۹۴۳	۰/۰۹۶۲
حمایت دولت	۰/۱۴۲۲	۰/۰۷۶۴	۰/۰۷۹۹
انطباق واقعی عملیات بانک با شریعت	۰/۱۰۷۱	۰/۰۵۲۷	۰/۰۵۲۵
شهرت و تصویر بانک	۰/۰۶۵۶	۰/۰۳۴۴	۰/۰۱۵۳
سودآوری (به‌اشتراک‌گذاری سود و زیان)	۰/۰۹۸۵	۰/۰۴۹۱	۰/۰۴۷۲
سازگاری با ارزش‌های جامعه و مشتریان	۰/۱۳۹۸	۰/۰۸۱۱	۰/۰۸۲۴
دانش و آگاهی مشتری نسبت به خدمات بانکداری اسلامی	۰/۱۴۷۷	۰/۰۸۵۰	۰/۰۸۵۴
سیستم بانکی کارا	۰/۱۲۲۲	۰/۰۶۸۹	۰/۰۶۸۴
مزیت نسبی نسبت به سیستم بانکی متعارف	۰/۰۹۰۴	۰/۰۵۰۲	۰/۰۴۲۳
کیفیت خدمات ارائه شده	۰/۱۰۲۹	۰/۰۵۶۴	۰/۰۷۰۵
تبلیغات	۰/۱۲۸۹	۰/۰۷۳۶	۰/۰۸۵۵
مسئولیت‌پذیری اجتماعی سیستم بانکداری اسلامی	۰/۱۴۳۴	۰/۰۸۳۶	۰/۰۸۵۶
دسترسی به بانک‌های اسلامی و خدمات آنها	۰/۱۰۰۳	۰/۰۶۱۶	۰/۰۵۶۶
اعتماد به سیستم بانکداری	۰/۱۱۳۱	۰/۰۶۸۵	۰/۰۶۶۴
مدیریت خطرپذیری	۰/۱۰۱۶	۰/۰۶۴۲	۰/۰۶۵۳

پس از اینکه وزن عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی با استفاده از روش سلسله مراتبی فازی تعیین شد، این عوامل با استفاده از روش آراس فازی رتبه‌بندی شدند تا اولویت اهمیت هر یک از عوامل تعیین شود. خلاصه محاسبه‌ها در جدول ۶ آمده است.



جدول ۶. اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان

رتبه	Ki	Si	عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی
-	۱	۰/۱۱۳۴	مقدار بهینه
۱	۰/۸۴۸۲	۰/۰۹۶۲	مذهب و اعتقادهای مذهبی
۲	۰/۷۷۸۱	۰/۰۸۸۲	سازگاری با ارزش‌های جامعه و مشتریان
۳	۰/۷۵۴۳	۰/۰۸۵۵	مسئولیت‌پذیری اجتماعی سیستم بانکداری اسلامی
۴	۰/۶۴۵۲	۰/۰۷۳۱	دانش و آگاهی مشتری نسبت به خدمات بانکداری اسلامی
۵	۰/۵۹۱۷	۰/۰۷۶۱	کیفیت خدمات ارائه شده
۶	۰/۵۸۸۵	۰/۰۶۶۷	سیستم بانکی کارا
۷	۰/۵۷۲۶	۰/۰۶۴۹	انطباق واقعی عملیات بانک با شریعت
۸	۰/۵۴۳۸	۰/۰۶۱۶	اعتماد به سیستم بانکداری
۹	۰/۴۶۶۲	۰/۰۵۲۸	مدیریت خطری‌پذیری
۱۰	۰/۴۵۵۳	۰/۰۵۱۶	سودآوری (به‌اشتراک‌گذاری سود و زیان)
۱۱	۰/۰۴۵۱۸	۰/۰۵۱۲	دسترسی به بانک‌های اسلامی و خدمات آنها
۱۲	۰/۴۳۶۳	۰/۰۴۹۴	حمایت دولت
۱۳	۰/۳۹۴۸	۰/۰۴۴۷	تبلیغات
۱۴	۰/۳۴۶۶	۰/۰۳۹۳	مزیت نسبی نسبت به سیستم بانکی متعارف
۱۵	۰/۱۶۹۹	۰/۰۱۹۲	شهرت و تصویر بانک

یافته‌های پژوهش نشان داد که شاخص‌های مذهب و اعتقادهای مذهبی جامعه، سازگاری با ارزش‌های جامعه و مشتریان و عوامل مسئولیت‌پذیری اجتماعی سیستم بانکداری اسلامی، بالاترین رتبه‌ها را در عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان به‌دست‌آوردند. اما شهرت و تصویر بانک، مزیت نسبی نسبت به ساختار بانکی متعارف و تبلیغات هر یک، در پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان از عوامل با اهمیت کمتری شناخته شده‌اند.



۵- نتیجه گیری و پیشنهادها

بانکداری اسلامی، بانکداری بدون ربا است که با اصول شریعت اسلام سازگاری دارد [۳۶]. با نمایان شدن آثار مثبت خدمات پولی و مالی اسلامی ازجمله اعمال سیاست‌های پولی انقباضی مناسب که موجب کاهش نرخ تورم می‌شود [۳۷]، کشورهای اسلامی و غیراسلامی با نهادینه کردن خدمات بانکداری اسلامی به جای بانکداری متعارف، به سمت بانکداری اسلامی گرایش پیدا کرده‌اند. بانکداری اسلامی با توجه به خصوصیات اساسی خود که شامل حذف ربا، تسهیم سود و زیان در تأمین مالی و به‌کارگیری معیارهای سرمایه‌گذاری اسلامی در تخصیص منابع مالی است، در صورت اجرا و پیاده‌سازی صحیح آن به‌نظر می‌رسد که نه تنها برای مسلمانان بلکه برای غیرمسلمانان نیز می‌تواند جذابیت داشته باشد چراکه اساس آن بر عدالت بنا گذاشته شده است و می‌تواند بازدهی مناسبی برای مشتریان داشته باشد.

از آنجایی که انتخاب بانک اسلامی و استفاده از خدمات آن از جانب مشتریان به‌طور گسترده‌ای شایع نشده است؛ از این‌رو هدف اصلی این پژوهش شناسایی عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان و اولویت‌بندی آنها است و از این منظر با پژوهش‌های پیشین تفاوت دارد که در پژوهش حاضر به‌منظور دستیابی به هدف پژوهش نه تنها به بررسی جامع پژوهش‌های داخلی و خارجی در حوزه بانکداری اسلامی پرداخته شده، بلکه از رویکرد ترکیبی الگوهای تصمیم‌گیری چندمعیاره فازی استفاده شده است. از طرفی به‌منظور شناسایی عوامل مؤثر پذیرش رایج بانکداری اسلامی و تداوم این پذیرش به بررسی پژوهش‌های جوامع اسلامی و غیراسلامی پرداخته است. به‌طورکلی، این پژوهش بینش‌هایی را در مورد صنعت بانکداری اسلامی در جهان برای اطمینان از انطباق بهتر با پذیرش آن از سوی مشتریان و با هدف دستیابی به رضایت بیشتر مشتریان نشان داده و بر اعتبار بانکداری اسلامی تأکید می‌کند. از این‌رو بانک اسلامی باید توانایی خود را برای انطباق با علاقه و سلیقه‌های مشتریان براساس شریعت به‌طورکامل افزایش دهد. بدین‌منظور نخست با بررسی‌های کتابخانه‌ای و ارزیابی مطالعات گذشته عوامل کلیدی مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان شناسایی شد و در گام بعدی با استفاده از روش آنتروپی شانون این عوامل غربال‌سازی شده و به‌منظور تعیین اهمیت عوامل غربال‌شده از تحلیل سلسله مراتبی فازی (FAHP) استفاده شد و درنهایت



با روش آراس فازی عوامل مؤثر بر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان رتبه‌بندی شدند. لازم به ذکر است که استفاده از رویکرد ترکیبی الگوهای تصمیم‌گیری چندمعیاره در پژوهش‌های پیشین در این حوزه کمتر مورد توجه قرار گرفته است.

نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که مذهب و اعتقادهای مذهبی مهم‌ترین شاخص اثرگذار بر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان است. سازگاری با ارزش‌های جامعه و مشتریان و مسئولیت‌پذیری اجتماعی سیستم بانکداری اسلامی نیز از دیگر عوامل مهم و تأثیرگذار بر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان محسوب می‌شوند. از سوی دیگر شهرت و تصویر بانک به عنوان کم‌اهمیت‌ترین عامل اثرگذار بر پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان شناخته شد و مزیت نسبی نسبت به سیستم بانکی متعارف و تبلیغات نیز هرکدام به ترتیب رتبه‌های بعدی عوامل کم‌اهمیت را در پذیرش بانکداری اسلامی از سوی مشتریان به خود اختصاص داده‌اند. نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند به صورت چشمگیری برای بانک‌ها در تسریع تحقق اهدافشان به منظور انتخاب آنها از سوی مشتریان کارساز واقع شود. در سال‌های گذشته در ایران، تمرکز اکثریت بانک‌ها بر تبلیغات، شهرت و تصویر برند خویش بوده است تا حدی که هزینه‌های چشمگیری را به این موارد تخصیص داده‌اند در صورتی که این عوامل در پژوهش حاضر پایین‌ترین رتبه‌ها را به خود اختصاص داده‌اند و می‌توان گفت از نظر مشتریان در پذیرش و انتخاب بانکی خاص اهمیت چندانی ندارند. بنابراین با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش به بانک‌ها پیشنهاد می‌شود بر عواملی که از سوی مشتریان بالاترین رتبه‌ها را به خود اختصاص داده‌اند، سرمایه‌گذاری کنند تا بتوانند موفقیت بیشتری را در آینده نصیب خویش نمایند. به طور کلی آنچه که می‌تواند مشتریان را به سمت بانکداری اسلامی سوق دهد، اعتماد، امنیت، شفافیت واقعی و کمک کردن به آنان با ارائه خدمات با کیفیت بالا است که باید در راستای مسئولیت‌پذیری اجتماعی سیستم بانکداری اسلامی باشد. پیامد آن نیز برای صنعت بانکداری این است که پذیرش بانکداری اسلامی به وسیله مشتریان می‌تواند کارایی این صنعت را افزایش دهد. در واقع معامله از راه بانکداری اسلامی نه تنها موجب ارائه خدمات مالی متنوع و با کیفیت بالا به مشتریان شده، بلکه باعث بهبود کارایی خدمات نیز می‌شود که موجب جذب مشتریان و حفظ آنان می‌شود. البته ناگفته نماند که چون در ایران بانکداری متعارف وجود ندارد و کل نظام بانکی ایران به شکل اسلامی مدیریت می‌شود، در نبود رقابت بین



بانکداری متعارف و اسلامی در کشور، بانک‌ها به جهت جذب مشتریان به تبلیغات، شهرت و تصویر برند توجه می‌کنند. از آنجایی که رقابت در حوزه بانکداری اسلامی در آینده شدیدتر خواهد شد، بانک‌ها باید به دنبال مزیت رقابتی برای جلب توجه مشتریان در استفاده از خدمات بانکداری اسلامی باشند، در همین راستا به بانک‌ها پیشنهاد می‌شود به مشتریان خود در رابطه با اینکه اهداف آنها سازگار با ارزش‌های جامعه و موازین شرعی است، آرامش خیال دهند، چراکه در صورت اعتماد و اطمینان خاطر مشتریان از این موضوع، برای بانک مورد نظر نسبت به سایر بانک‌ها مزیت رقابتی ایجاد شده، موجب بهبود وجهه و اعتبار بانک شده، وفاداری مشتریان را افزایش می‌دهد و در پذیرش و انتخاب بانک از سوی مشتریان اهمیت زیادی داشته که می‌تواند منافع مناسبی را نصیب بانک کند. در رابطه با مسئولیت اجتماعی بانک‌ها نیز بانک مرکزی ایران به عنوان نهاد نظارتی و سیاستگذار می‌تواند نقش چشمگیری را ایفا کند، برای مثال پیشنهاد می‌شود بانک مرکزی امتیاز ویژه‌ای را برای بانک‌هایی که مسئولیت‌پذیری اجتماعی را در سیستم خود لحاظ می‌کنند، نسبت به سایر بانک‌ها در نظر گیرد و همچنین در رتبه‌بندی بانک‌ها، این عامل را با امتیاز بیشتری نسبت به سایر عوامل مورد توجه قرار دهد. همچنین توصیه می‌شود با توجه به اهمیت بسیار زیاد فناوری‌های مالی، بانک‌های اسلامی باید از نوآوری‌های مرتبط با این فناوری‌ها استقبال کنند تا نیازهای مشتریان را بر اساس سیستم بدون ربا برآورده کنند. در واقع بانکداری اسلامی می‌تواند تراکنش‌ها و مبادلات ارزی بدون ربا را با یکپارچه‌سازی دستگاه‌های بانکی فراهم نماید چراکه امکان انجام معامله در زمان کنونی را بدون هیچ‌گونه ممنوعیتی ساده می‌کند و اجرای آن موجب انتخاب و ترجیح بانکداری اسلامی از سوی مشتریان شده و در نهایت منجر به افزایش سهم بازار آن خواهد شد.



۶- منابع

- [1] Faiza, K. "Determinants of Consumers' Decision to Switch to Islamic Banking System: A Case Study of Oman". *Contemporary Review of the Middle East*, 10(1), (2023): 46-61.
- [۲] علم‌الهدی س.س. «بانکداری اسلامی و ریسک، یک تحلیل تطبیقی». *فصلنامه اقتصاد مالی*، دوره ۱۲، ش ۴۴، (۱۳۹۷)، صص ۶۹-۸۶.
- [3] Thambiah, S., Ramanathan, S., & Mazumder, M. N. H. "The determinants of Islamic retail banking adoption in Malaysia". *International Business & Economics Research Journal (IBER)*, 11(4), (2012): 437-442.
- [4] Apriyanti, H. W. "Perkembangan Industri Perbankan Syariah di Indonesia: Analisis Peluang dan Tantangan". *MAKSIMUM: Media Akuntansi Universitas Muhammadiyah Semarang*, 8(1), (2018):16-23.
- [5] Riaz, U., Burton, B., & Fearfull, A. "Emotional propensities and the contemporary Islamic banking industry". *Critical Perspectives on Accounting*, 3(4), (2022):102449.
- [6] Marlina, L., Rusydiana, A. S., Hidayat, P., & Firdaus, N. "Twenty years of Islamic banking in Indonesia: A biblioshiny application". *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, (2021): 4999.
- [7] Aziz, Z., A. "Governor of Central Bank of Malaysia: Keynote address at the Financial Industry". Conference, 3 November, Kuala Lumpur. (2010).
- [8] Trends, & Forecast. "The Global Islamic Finance Market Growth, report has been added to Research And Markets. com's offering. (2018 - 2023).
- [۹] چرخ آبی م. ر. «نظارت شرعی در بانکداری اسلامی از دیدگاه نظری و کاربردی». *دوازدهمین کنفرانس بین المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد، حسابداری و بانکداری*، (۱۴۰۱). <https://civilica.com/doc/1566288>.
- [۱۰] کیماسی م، صالحی م، مشهدی عبدل م. «بررسی تجربه بانکداری اسلامی در عربستان سعودی». *فصلنامه مطالعات مالی و بانکداری اسلامی*، دوره ۱، ش ۱، (۱۳۹۴)، صص ۱۶۹-۱۹۹.
- [11] Akbar, C. S. "Rising trend in non-performing loans and performance of Islamic banking". *The Financial Express*. Retrieved from <http://www.thefinancialexpress-bd.com>. (2015).



- [12] Mair, M., & Khan, M. "Britain to lead the world in Islamic finance". *The Telegraph*. Retrieved from <http://www.telegraph.co.uk>. (2015).
- [13] Hannah, F. "Sharia-compliant savings and bank accounts rocket in popularity across Britain". *Independent*. (2015).
- [۱۴] طالبی م، کیانی ح. «ریشه‌یابی چالش‌های استفاده از عقود مشارکتی در نظام بانکداری جمهوری اسلامی ایران». نشریه تحقیقات مالی اسلامی، دوره ۱، ش ۲، (۱۳۹۱)، صص ۳۷-۵۵.
- [۱۵] غلام‌نیا ع. «بانکداری اسلامی با نظارت شرعی براساس رویکرد عدالتی و اخلاق‌مداری». تهران، پنجمین کنفرانس بین‌المللی سالانه تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، (۱۴۰۱). <https://civilica.com/doc/1539628>.
- [۱۶] یوسفی ج، صفوی میرمجله س ر، اسکندرپور ب. «طراحی الگویی برای کارایی بانکداری اسلامی با رویکرد تفسیری ساختاری (مورد مطالعه: شعب بانک کشاورزی استان اردبیل)». نشریه اقتصاد و بانکداری اسلامی، دوره ۷، ش ۲۴، (۱۳۹۷)، صص ۳۹-۶۰.
- [17] Disli, M., Aysan, A. F., & Abdelsalam, O. "Favoring the small and the plenty: Islamic banking for MSMEs". *Economic Systems*, 47(2023):101051.
- [18] Nastiti, N. D., & Kasri, R. A. "The role of banking regulation in the development of Islamic banking financing in Indonesia." *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 12(5), (2019):643-662.
- [19] Pilatin, A., & Dilek, O. "Customer Preference for Islamic Banks in Turkey". *Turkish Journal of Islamic Economics (TUIJISE)*, 10(1), (2022):25-38.
- [20] Abdelrahman Y. "Does Islamic banking help in economic development of Muslim countries?" *Journal of Islamic Business and Management*, 6(2), (2016):19-39.
- [۲۱] آشورماهانی ع. «نقد و بررسی بانکداری معمول از حیث مشروعیت و انطباق آن نسبت به بانکداری اسلامی»، شیراز، سومین کنفرانس ملی علوم انسانی و توسعه (۱۴۰۱)، <https://civilica.com/doc/1498394>



- [۲۲] مباحثات م. «تحلیل مقایسه‌ای تفاوت‌های مبانی نظری بانکداری اسلامی و بانکداری ربوی، تهران، دومین کنفرانس بین‌المللی یافته‌های پژوهشی در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، (۱۴۰۱)، <https://civilica.com/doc/1488347>
- [23] Hassan, M. K., & Aliyu, S. "A contemporary survey of Islamic banking literature". *Journal of Financial Stability*, 34(9), (2018): 12-43.
- [۲۴] اکبریان ر، رفیعی ح. «بانکداری اسلامی؛ چالش‌های نظری – عملی و راهکارها». نشریه اقتصاد اسلامی، دوره ۷، ش ۲۶، (۱۳۸۶)، صص ۹۷-۱۱۸.
- [25] Selvanathan, M., Nadarajan, D., Zamri, A. F. M., Suppramaniam, S., & Muhammad, A. M. "An exploratory study on customers' selection in choosing Islamic banking". *International Business Research*, 11(5), (2018): 42-49.
- [26] Latip, M., Yahya, M. H., & Junaina, M. "Factors Influencing Customer's Acceptance of Islamic Banking Products and Services". *Ikonomika*, 2(1), (2017), 1-18.
- [27] Mariadas, P. A., & Murthy, U. "Factors Influencing the Adoption of Islamic Banking in Malaysia". *International Journal of Business and Management*, 12(11), (2017): 175- 187.
- [28] Obeid, H., & Kaabachi, S. "Empirical investigation into customer adoption of Islamic banking services in Tunisia". *Journal of Applied Business Research*, 32(4), (2016): 1235-1243.
- [29] Seyed-Javadin, S. R., Raei, R., Iravani, M. J., & Safari, M. Conceptualizing and examining the critical success factors for implementing Islamic banking system towards banking sector of Iran: A mixed method approach. *Iranian Journal of Management Studies*, 8(3), (2015): 421-452.
- [30] Estiri, M., Hosseini, F., Yazdani, H., & Javidan Nejad, H. "Determinants of customer satisfaction in Islamic banking: evidence from Iran". *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 4(4), (2011): 295-307.
- [۳۱] آذر، ع. «بسط و توسعه روش آنتروپی شانون برای پردازش داده‌ها در تحلیل محتوا»، نشریه علوم انسانی دانشگاه الزهراء (ص). دوره ۱۱، ش ۳۷ (پیاپی ۳۸)، (۱۳۸۰)، صص ۱-۱۸.



- [۳۲] آذر، ع، حجت ف. «علم مدیریت فازی؛ مرکز مطالعات و بهره‌وری ایران». تهران: انتشارات اجتماع، (۱۳۸۱).
- [33] Gumus, A. T. "Evaluation of hazardous waste transportation firms by using a two step fuzzy-AHP and TOPSIS methodology." *Expert systems with applications*, 36(2), (2009): 4067-4074
- [34] Zavadskas, E. K. & Turskis, Z. "A new additive ratio assessment (ARAS) method in multicriteria decision-making". *Ukio Technologinis ir Ekonominis Vystymas*, 16(2), (2010): 159-172.
- [35] Ashtiani, B., Haghighirad, F., Makui, A., & Ali, M. G. Extension of fuzzy TOPSIS method based on interval-valued fuzzy sets. *Soft Computing*, 9(5), (2009): 457-461.
- [36] Arif, M. "Islamic Banking: A Variation of Conventional Bank". *Monash Business Review*, 3(1), (2007): 1-8.
- [۳۷] سپهوند م، گرشاسبی فخر س، آسایش ح. «تعیین عوامل مؤثر بر پذیرش اسناد خزانه اسلامی توسط پیمانکاران در مناطق مختلف ایران»، نشریه اقتصاد و بانکداری اسلامی. دوره ۱۱، ش ۴۱، (۱۴۰۱)، صص ۲۷۷-۳۰۶.

سرمایه‌گذاری در توسعه قابلیت‌های پژوهشی منابع انسانی: بررسی اثربخشی پایان‌نامه‌ها به عنوان یک ابزار اجرای خط‌مشی^۱

صدیقه کاظمی^{۱*}، فاطمه علیدوستی^۲

۱- استادیار، گروه علوم تربیتی، پردیس شهید هاشمی‌نژاد مشهد، دانشگاه فرهنگیان. تهران. ایران.

۲- استادیار، گروه روانشناسی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه خيام، مشهد، ایران.

دریافت: ۱۴۰۱/۱۲/۲۰

پذیرش: ۱۴۰۲/۲/۴

چکیده

هدف: پژوهش حاضر تحلیل و ارزیابی پایان‌نامه‌های پایان‌یافته دوره کارشناسی ارشد دانشگاه فرهنگیان در سال‌های ۱۳۹۵ تا ۱۴۰۰ به عنوان ابزاری برای توسعه توانمندی پژوهشی معلمان به عنوان بخشی از منابع سازمانی است.

روش پژوهش: از جهت هدف، کاربردی و از جهت اجرا، توصیفی-ارزیابی است. این مطالعه موردی متمرکز بر دانشگاه فرهنگیان انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی پایان‌نامه‌های دفاع شده از سال ۱۳۹۵ تا ۱۴۰۰ است و نمونه این پژوهش ۱۳۸ پایان‌نامه بود که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی انتخاب شدند. ابزار مطالعه سپاهه محقق ساخته با ۱۷ مؤلفه و ۸۳ نشانگر بود. **یافته‌ها:** یافته‌های آزمون t تک‌نمونه‌ای نشان می‌دهد، پایان‌نامه‌های بررسی شده فقط در مؤلفه‌های موضوع و عنوان، واژه‌های کلیدی، سؤال‌ها یا فرضیه‌های پژوهش و منابع، وضعیت مطلوبی دارد و در سایر مؤلفه‌ها وضعیت مطلوب ندارد. مؤلفه پیشینه پژوهش و پیوست، نسبت به سایر مؤلفه‌ها از

۱. این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی ملی با عنوان «ارزیابی عناوین و محتوای پایان‌نامه‌های دوره کارشناسی ارشد دانشگاه فرهنگیان» به شماره قرارداد ۵۰۰۰/۸۵۴/۱۲۰ د مورخ ۱۴۰۰/۲/۸ است که با حمایت مالی دانشگاه فرهنگیان انجام شده است.



وضعیت نامطلوب‌تری برخوردار است. همچنین یافته‌های حاصل از تحلیل واریانس دو متغیره نشان می‌دهد که بین کیفیت پایان‌نامه‌های ۸ رشته تخصصی در ۱۷ مؤلفه تفاوت معناداری وجود دارد. نتایج آزمون خی‌دو دو متغیری برای مقایسه پایان‌نامه‌ها در رشته‌های تخصصی مختلف از لحاظ تعداد مطالعات بین‌رشته‌ای و ماهیت پژوهش (کمی، کیفی، آمیخته) نیز نشان می‌دهد که تفاوت معناداری در تعداد مطالعه‌های بین‌رشته‌ای و ماهیت پژوهش در پایان‌نامه‌ها وجود دارد.

نتیجه‌گیری: برای رسیدن به وضعیت مطلوب و اثربخشی پایان‌نامه‌ها به‌عنوان ابزاری برای توسعه پژوهشی افراد، توجه به پیامدهای خط‌مشی اتخاذی نظیر میزان انتشار مقاله‌ها، تبیین هدف انجام پایان‌نامه برای ذی‌نفعان و هم‌آموزی تجربه‌های سازنده استادان در این زمینه ضروری است.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی، رویکرد پژوهش‌محور، پایان‌نامه‌های کارشناسی ارشد، دانشگاه فرهنگیان.

۱- مقدمه

آموزش و پرورش نهادی برای ارتقای نیروی انسانی برای دستیابی به توسعه ملی است. بنابراین ارتقای کیفیت نیروی انسانی این نهاد، یعنی معلمان، یکی از عوامل تعیین‌کننده موفقیت و پیشبرد توسعه ملی است که باید از راه برنامه‌های آموزشی مبتنی بر تحولات و پیشرفت‌های جهانی علم و فناوری انجام شود. مدیریت کیفیت منابع انسانی معلمان، ظرفیت و شایستگی آنها را بهینه می‌کند تا بتوانند از شکل‌گیری آموزش و پرورش با کیفیت حمایت کنند [۱]؛ ۲. ازسوی دیگر معلمان با توجه به تغییرات جمعیتی و سیاست‌های در حال توسعه آموزشی به‌طور دائم در حرفه خود با چالش‌های جدیدی روبه‌رو می‌شوند و نیاز آنها به مهارت‌های شغلی مناسب بیشتر آشکار می‌شود [۳]. بنابراین در این بحث، سهم تربیت معلم به‌عنوان یک سازمان آموزشی در پیشرفت حرفه‌ای معلمان بسیار مهم است. معلمان برای پاسخگویی به نیازهای جامعه و برای اداره و مدیریت این تغییرات مداوم در کار خود و حفظ آمادگی خود برای مواجهه با شرایط کاری نامشخص، نیازمند پی‌ریزی بنیانی استوار در شایستگی‌های حرفه‌ای خود هستند [۴]؛ ۵. این امر ضرورت بازنگری در راهبرد سازمان تربیت معلم در مهارت‌آموزی و آماده‌سازی معلمان را دوچندان ساخته است. در همین راستا و در راستای



تغییرات محیطی و تحول شرایط، نیاز به یک رویکرد علمی پرتحرک برای تربیت معلم در یک دهه گذشته افزایش پیدا کرده است و «رویکرد پژوهش‌محوری»^۱ راهبرد فقط منابع در اختیار این سازمان برای ارتقای کیفیت معلمان قرار گرفته است. این رویکرد بر پیوند تدریس با پژوهش و برآورده کردن الزام‌های سیاست‌های مرتبط در حوزه توانمندسازی پژوهشی معلمان در عمل برای نمونه از راه انجام پژوهش‌های نظارت شده نظیر پایان‌نامه تأکید دارد. ۶.۱. درواقع باید گفت انگیزه اساسی برای افزایش علاقه به تربیت معلم با رویکرد پژوهش‌محور، این است که به‌نظر می‌رسد این رویکرد، پیشرفت حرفه‌ای معلمان را تقویت کرده و آنها را قادر می‌سازد تا نیازها و اقتضائات تدریس آینده را به روشی مناسب برآورده سازند. ۶؛ ۷.۰. به‌این‌ترتیب باید گفت امروزه نهاد تربیت معلم از ناحیه همین رویکرد به جذب و صرف منابع خود می‌پردازد که بخش عمده‌ای از این منابع برای آموزش معلمان در مقاطع بالاتر با رویکرد پژوهشی و انجام پایان‌نامه سرمایه‌گذاری می‌شود.

به‌رغم تعدد و افزایش پژوهش‌ها روی طرح‌های مختلف تربیت معلم به‌عنوان تربیت نیروی انسانی، همچنان بحث گسترده‌ای درباره کارکرد پژوهش و رویکرد پژوهش‌محوری بر کیفیت معلمی در جریان است و الگوهای مختلفی در این زمینه اجرا شده‌اند. یکی از نمونه‌های الگو «مدل دانشوری»^۲ کشور فنلاند در زمینه تربیت معلم است که بر تحصیل پژوهش‌محور معلمان در مقطع کارشناسی‌ارشد تأکید دارد. از دهه ۱۹۷۰، فنلاند این الگو را برای تربیت معلم انتخاب کرد که به‌طورصریح بر ضرورت رویکرد پژوهش‌محور برای رشد کیفیت حرفه‌ای معلمان تأکید می‌کند. ۸. جنبه اصلی الگو مبتنی بر دانشوری این است که با نوشتن پایان‌نامه‌های علمی^۳، صلاحیت حرفه‌ای و پژوهشی افزایش پیدا می‌کند. ادعا می‌شود که آموزش معلمان در سطح کارشناسی‌ارشد و با تأکید بر انجام پایان‌نامه، الگویی برای آموزش معلمان حرفه‌ای جهت دستیابی به سطح بالایی از صلاحیت و شایستگی است. ۴؛ ۹؛ ۱۰. [پژوهش علمی در آموزش عالی (در اینجا در قالب پایان‌نامه) جنبه‌ای از یادگیری همیشگی است که فرهنگ یادگیری را از راه ابزارهای بسیار تخصصی و نوآورانه ایجاد و تعریف می‌کند.

1. Research-based approach

2. master's-based model

3. scientific theses



بنابراین انتظار می‌رود دوره تحصیلات تکمیلی و پژوهش مندرج در آن شامل توسعه مهارت‌های حرفه‌ای مانند ارتباطات، خودمدیریتی و برنامه‌ریزی باشد و پایان‌نامه حرفه‌ای الگویی برای تشویق، ترویج و توسعه یادگیری همیشگی در آموزش بعد از دوره اجباری دانشجویی باشد. ۱۱. از این رو پایان‌نامه‌ها در برنامه درسی دانشجویان تحصیلات تکمیلی به‌ویژه معلمان، از اهمیت زیادی برخوردارند و حداقل در سه زمینه مؤثر هستند: برای توسعه رشته، مؤسسه و فرد. در مورد نخست باید گفت همان‌طور که اغلب در شیوه‌نامه‌های دانشگاه‌ها تصریح می‌شود، پایان‌نامه‌ها عامل اصلی توسعه دانش رشته‌ای هستند. پایان‌نامه‌ها با آماده‌کردن اعضای جدید برای یک رشته علمی به حیات و ترقی رشته کمک می‌کنند. برای دستیابی به این کارکرد، پایان‌نامه باید مقدمه‌ای مؤثر برای پویایی فکری و نوآوری در رشته تحصیلی فراهم کند. در زمینه کارکرد پایان‌نامه برای توسعه مؤسسه آموزشی، پایان‌نامه به‌عنوان یک فعالیت آموزشی و یادگیری و یک فرصت ارزیابی عمل می‌کند. دانشجو در فرایند پایان‌نامه و فعالیت‌های مرتبط با آن (مسئله‌یابی، بررسی پیشینه، پروپوزال، دفاع شفاهی و غیره) با عادت‌ها و منش‌های علمی آشنا می‌شود و نیز پایان‌نامه فرصتی برای ارزیابی عملکرد دانشجو فراهم می‌کند. سرانجام، پایان‌نامه با ارائه تجربه‌ای که رشد فکری دانشجو را در رشته خود و در جهت‌هایی پژوهشی مورد انتخاب ارتقا می‌دهد، بر توسعه فردی نیز مؤثر است. ۱۲.

در راستای دربرگرفتن رویکرد پژوهش‌محور بالا در ایران نیز از سال ۱۳۹۱ با تصویب اساسنامه دانشگاه فرهنگیان، مراکز تربیت معلم سابق به دانشگاه فرهنگیان تغییر نام و تغییر ساختاری و محتوایی داده است. براین اساس دوره دوساله و به‌طور عمده آموزش‌محور تربیت معلم به چهار سال افزایش پیدا کرده و در ساختار آن نیز تغییراتی ایجاد شده است. در راستای توسعه دانشگاه فرهنگیان و اهداف دانشگاه در برخی رشته‌ها، دوره کارشناسی ارشد تأسیس شده است که هدف اصلی آن تربیت معلمان با روحیه بالای پژوهندگی و توانمند در زمینه آموزشی و پژوهشی ادعا شده است. ۳. این موضوع نشان می‌دهد که این دانشگاه به‌عنوان یک نهاد از راه ترویج رویکرد پژوهش‌محوری موفق به توسعه منابع و الگوی فعالیت خود شده است و منابعی را که در این جریان به‌دست می‌آورد، در توسعه رشته‌های کارشناسی ارشد



و تأمین فرصت انجام پژوهش برای دانشجویان (معلمان) در قالب پایان‌نامه سرمایه‌گذاری می‌کند.

بنابر توضیحات بالا، پایان‌نامه‌ها می‌توانند شاخص مهمی در ارزیابی عملکرد این نهاد و رویکرد پژوهش‌محور گرفته شده، قلمداد شوند. در توضیح این موضوع از یک‌سو باید گفت یکی از اهداف آموزش عالی به‌ویژه در سطوح تحصیلات تکمیلی آن، آشنایی دانشجویان با روش علمی و پژوهش علمی در حیطه‌های تخصصی از علوم مختلف است. ۱۴. بر همین اساس بخش مهمی از فعالیت‌های درسی در دوره تحصیلات تکمیلی (ارشد و دکتری) آشنایی دانشجویان با روش پژوهش، تهیه و تدوین گزارش علمی در قالب پایان‌نامه یا رساله مربوط به انجام یک مطالعه پژوهش‌محور در رشته تخصصی دانشجو است. بنابراین پایان‌نامه، یکی از حوزه‌های اصلی سرمایه‌گذاری منابع سازمانی برای توسعه شایستگی‌های پژوهشی محسوب می‌شود. با توجه به اهمیت پایان‌نامه‌ها به‌عنوان تمرین پژوهش در حوزه تخصصی و همچنین ابزاری برای کسب شایستگی‌های حرفه‌ای معلمی. ۴. لازم است برای اینکه دانشجو پس از طی دوره تحصیلات تکمیلی بتواند به پژوهش اصیل پرداخته و دامنه دانش و تخصص خود را در حوزه علمی بهبود و توسعه دهد؛ استادان، دانشجویان، مدیران و تصمیم‌گیرندگان بر انجام صحیح و اصولی این پژوهش تمرینی اهتمام بورزند و به ارزیابی دقیق این خط‌مشی پژوهشی بپردازند. در این خصوص باید گفت پایان‌نامه‌های دانشگاهی به‌عنوان یکی از حوزه‌های اصلی سرمایه‌گذاری منابع در نهاد تربیت معلمان، از دو بعد قابل‌توجه و بررسی هستند: محتوا و ساختار؛ به این معنا که پژوهش‌ها باید به روش علمی انجام شود و نتایج حاصل شده با رعایت اصول نگارش علمی گزارش شود تا به این ترتیب بتوان مدعی شد که خط‌مشی انجام پایان‌نامه، شیوه‌ای مناسب برای توسعه شایستگی‌های پژوهشی معلمان در راستای اصول رویکرد پژوهش‌محور است. ۱۵. [براساس نتایج جستجوی انجام شده از سوی پژوهشگران، تاکنون هیچ نوع بررسی و ارزیابی مرتب و علمی از پایان‌نامه‌های ارشد دانشگاه فرهنگیان که هم منبع دانش سازمانی و هم ابزاری برای توسعه حرفه‌ای نیروی انسانی با کیفیت در سازمان‌های آموزشی قلمداد می‌شوند، انجام نشده است تا مبنایی برای ارزیابی این خط‌مشی باشد درحالی‌که اکالاند، اسپفورس و هانسن. ۴. با پژوهش بر حوزه تربیت معلم فنلاند و تجربه‌های



معلمان دریافتند که پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد می‌تواند به‌عنوان ابزاری برای رشد دانش معلمان تلقی شود، البته در صورتی‌که با دانش معلمان در کارهای روزمره و حول فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی معلمی ادغام شود. همچنین رود^۱، ۱۶. با مطالعه‌ای در زمینه تربیت معلم اروپا نشان داد که هم پایان‌نامه و هم پوشه کار قابلیت افزایش و تقویت شایستگی‌های تدریس، خودمختاری و استقلال، همکاری، تأمل و تفکر انتقادی معلمان را دارا هستند. همچنین باید گفت در داخل کشور نیز مطالعات روی پایان‌نامه در دیگر واحدهای دانشگاهی [۱۷- ۲۴]. انجام شده است، اما در دانشگاه فرهنگیان هنوز مطالعه‌ای روی پایان‌نامه‌های ارشد به جهت ارزیابی محتوایی، سیر موضوعی یا رعایت اصول و نگارش علمی انجام نشده است درحالی‌که دانشگاه فرهنگیان یا هر سازمان و نهاد دیگری برای آنکه بتواند در برابر خط‌مشی‌ها، فعالیت‌ها و برنامه‌های خود پاسخگو باشد، باید آنچه را که انجام داده و به‌دست‌آورده است، ارزشیابی کند. ۲۵. ارزشیابی، یکی از گام‌های اصلی اجرای هر برنامه و خط‌مشی بوده و باید گفت موفقیت برنامه و تعیین قدر و شایستگی هر برنامه به نتایج ارزشیابی از آن برنامه وابسته است [۲۶؛ ۲۷]. با توجه به این نکته‌ها، هدف پژوهش حاضر، ارزشیابی پایان‌نامه‌های کارشناسی‌ارشد دانشگاه فرهنگیان به‌عنوان قسمت اصلی از برنامه درسی دوره تحصیلات تکمیلی در حال اجرای این دانشگاه است. براساس این ارزشیابی می‌توان به تشخیص شکاف‌ها و نقایص، تجدیدنظر در برنامه‌های درسی و خط‌مشی پژوهش‌آموزی این سازمان، مقایسه‌کردن، پیش‌بینی نیازهای آموزشی و تعیین میزان حصول به هدف‌های آموزشی و پژوهشی نایل شد. ۲۷]. بنابراین هدف عمده این پژوهش، تحلیل و ارزیابی پایان‌نامه‌های پایان‌یافته دوره کارشناسی‌ارشد دانشگاه فرهنگیان در سال‌های ۱۳۹۵ تا ۱۴۰۰ از جهت نوع، ماهیت مطالعه و توجه به مؤلفه‌های ساختار علمی پژوهش و ارائه پیشنهادهایی براساس یافته‌های حاصل از این مطالعه به‌دست‌اندرکاران و تصمیم‌گیرندگان و سودبرنده‌ها و زیرمجموعه‌ها برای ارتقا و بهبود وضعیت تحصیلات تکمیلی و پایان‌نامه‌های ارشد به‌عنوان ابزاری برای کسب شایستگی‌های حرفه‌ای در معلمان به‌عنوان مهم‌ترین عناصر انسانی در تربیت نیروی انسانی شایسته کشور است. دراین‌راستا این پژوهش درصدد پاسخ به سؤال‌های زیر است:



۱. در عنوان‌ها و محتوای پایان‌نامه‌های پایان‌یافته کارشناسی‌ارشد دانشگاه فرهنگیان قواعد ساختاری و اصول روش پژوهش علمی به چه میزان رعایت شده است؟
۲. آیا بین محتوای پایان‌نامه‌های پایان‌یافته کارشناسی‌ارشد دانشگاه فرهنگیان در هر رشته تخصصی، از نظر میزان توجه به قواعد ساختاری و اصول روش پژوهش علمی، تفاوت معناداری وجود دارد؟
۳. آیا بین عنوان‌های پایان‌نامه‌های پایان‌یافته کارشناسی‌ارشد دانشگاه فرهنگیان در هر رشته تخصصی، از نظر میزان مطالعات بین‌رشته‌ای تفاوت معناداری وجود دارد؟
۴. آیا بین عنوان‌ها و محتوای پایان‌نامه‌های پایان‌یافته کارشناسی‌ارشد دانشگاه فرهنگیان در هر رشته تخصصی، از نظر نوع پژوهش تفاوت معناداری وجود دارد؟

۲- روش پژوهش

این پژوهش، از نظر هدف کاربردی و از نظر نوع، کمی توصیفی-ارزیابی است. به دلیل تمرکز روی دانشگاه فرهنگیان، مطالعه از نوع موردی است. روش مطالعه تحلیل محتوای^۱ کمی قیاسی است. تحلیل محتوا روشی پژوهشی برای توصیف عینی، نظام‌مند و کمی محتوای مطالب است. ۲۸. برای انجام این مطالعه انواعی از داده‌های کمی و کیفی جمع‌آوری شده است.

جامعه آماری در این پژوهش، شامل تمامی گزارش‌های نوشته‌شده پایان‌نامه‌های دفاع‌شده در دانشگاه فرهنگیان در دوره ارشد بود که در سال‌های ۱۳۹۵-۱۴۰۰ در تارنمای ایران‌داک و تارنمای کتابخانه دانشگاه نمایه شده باشند. برای دستیابی به جامعه آماری از راه حوزه معاونت پژوهشی دانشگاه ۱۹۲ پایان‌نامه در ۱۰ رشته در اختیار پژوهشگران قرار گرفت که به عنوان جامعه در دسترس مبنای محاسبه نمونه قرار گرفت. روش نمونه‌گیری، تصادفی طبقه‌ای نسبی و محاسبه حجم جامعه از فرمول کوکران شامل ۱۲۵ پایان‌نامه بود. به منظور افزایش اعتبار یافته‌ها در هر طبقه یک یا سه پایان‌نامه بیشتر بررسی شد و در مجموع ۱۴۲ پایان‌نامه به عنوان نمونه از ۱۹۲ پایان‌نامه جامعه در دسترس ارزیابی شدند که از این تعداد ۲ پایان‌نامه از مدیریت



آموزشی و ۲ پایان‌نامه از ارشد آموزش شیمی به دلیل تعداد کم نمونه از ارزیابی نهایی و تحلیل‌ها کنار گذاشته شدند و در مجموع ۱۳۸ پایان‌نامه از ۸ رشته در تحلیل نهایی یافته‌ها گزارش شدند (جدول ۱).

جدول ۱. توصیف جامعه و نمونه پایان‌نامه‌های ارشد پایان‌یافته
در سال‌های ۱۳۹۵ تا ۱۴۰۰ مطالعه‌شده در این پژوهش

رشته	تعداد در جامعه در دسترس	تعداد نمونه طبقه‌ای نسبی	تعداد نمونه بررسی شده
آموزش زبان فارسی	۵۶	۳۸	۴۱
آموزش فیزیک	۲۲	۱۵	۱۶
تربیت بدنی رفتار حرکتی	۱۵	۱۰	۱۳
روانشناسی تربیتی	۲۶	۱۷	۲۱
علوم تربیتی گرایش برنامه‌ریزی درسی	۱۹	۱۲	۱۷
علوم تربیتی گرایش آموزش ابتدایی	۲۸	۱۹	۱۸
علوم تربیتی گرایش مدیریت آموزشی	۲	۲	۲
الهیات و معارف اسلامی (گرایش علوم قرآن و حدیث)	۹	۶	۶
رشته آموزش زیست‌شناسی	۵	۴	۵
رشته آموزش شیمی	۲	۲	۲
نامشخص از نظر موضوع و مخدوش	۷	حذف	حذف
مجموع	۱۹۲	۱۲۵	۱۴۲

ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این طرح، مقیاس ارزشیابی گزارش پژوهش محقق‌ساخته یا سیاهه واری بود. این مقیاس شامل دو بخش بود. در بخش اول سیاهه واری، قسمتی به اطلاعات زمینه‌ای اختصاص داشت. بخش دوم سیاهه به موارد قابل مشاهده در محتوا و ساختار علمی پژوهش پایان‌نامه اختصاص داشت و شامل ۷۲ نشانگر با ۱۷ مؤلفه بود. این سیاهه در طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت تنظیم شد. همچنین بخشی برای توضیحات تنظیم شد که چنانچه توضیحاتی در زمینه گزینه‌های مربوط به نشانگرها وجود داشت، به وسیله ارزیاب نوشته شود. علاوه بر این در تحلیل داده‌ها، موارد کیفی مربوط به هر پایان‌نامه که روی سیاهه واری



به‌وسیله پژوهشگر براساس مورد مشاهده شده در پایان‌نامه‌ها نوشته شد، در بحث و نتیجه‌گیری نهایی مبنای تحلیل کیفی داده‌ها بود.

برای تعیین روایی محتوایی سیاهه بالا در اختیار ۱۱ نفر متخصص (دانشیار و استادیار دانشگاه‌های فردوسی، تربیت مدرس و فرهنگیان در حوزه‌های تخصصی و روش پژوهش) قرار گرفت و برای تعیین نسبت روایی محتوایی (CVR)، پس از محاسبه نسبت روایی محتوایی (CVR) برای معیار ضرورت هر گویه، برای تفسیر مقادیر محاسبه شده از جدول لاوشه^۱ ۲۹ استفاده شد. براساس این جدول، حداقل مقادیر قابل قبول برای ۱۱ متخصص با در نظر گرفتن آلفای ۰/۰۵، ۰/۵۹ بود. بنابراین گویه‌هایی که CVR آنها کمتر از ۰/۵۹ باشد، نسبت روایی محتوایی رضایت‌بخشی ندارند و وجود این گویه‌ها در سیاهه ضروری نیست. براساس نتایج، نسبت روایی محتوایی برای تمامی گویه‌ها از ۰/۵۹ بیشتر بود. بنابراین با توجه به نسبت روایی محتوایی (CVR)، ۷۲ سؤال سیاهه برای اجرا لازم بود.

علاوه بر نظرات کمی متخصصان در مورد گویه‌ها، نظرات آنان به‌صورت کیفی نیز بررسی شد. بر اساس پیشنهادها در یافتی از متخصصان، ۱۱ گویه به سیاهه اضافه شد که در نهایت، سیاهه ۸۳ سؤالی برای بررسی پایان‌نامه‌های کارشناسی‌ارشد دانشگاه فرهنگیان استفاده شد. پس از بررسی روایی و تغییرات لازم در گویه‌ها برای احراز پایایی از روش همسانی درونی با محاسبه آلفای کرونباخ استفاده شد که این مقادیر برای مؤلفه‌های موضوع و عنوان، چکیده، واژه‌های کلیدی، مقدمه، بیان مسئله، اهداف، سؤال‌ها یا فرضیه‌های پژوهش، تعاریف، پیشینه پژوهش، روش، جامعه/ مشارکت‌کنندگان، نمونه و نوع نمونه‌گیری، ابزار و روش گردآوری داده‌ها، تجزیه و تحلیل داده‌ها، بحث و نتیجه‌گیری، منابع، پیوست، اصول نگارشی و طراحی پایان‌نامه و کل سیاهه به ترتیب ۰/۷۳، ۰/۷۷، ۰/۸۲، ۰/۸۱، ۰/۹۰، ۰/۷۴، ۰/۹۰، ۰/۹۰، ۰/۸۴، ۰/۸۴، ۰/۸۹، ۰/۹۰، ۰/۷۹، ۰/۹۱، ۰/۸۶، ۰/۹۴، ۰/۷۹ و ۰/۹۶ به دست آمد که مقادیر بالا بیانگر پایایی مطلوب سیاهه است.



۳- یافته‌ها

سؤال اول: در عنوان‌ها و محتوای پایان‌نامه‌های پایان‌یافته کارشناسی‌ارشد دانشگاه فرهنگیان قواعد ساختاری و اصول روش پژوهش علمی به چه میزان رعایت شده است؟

برای بررسی پایان‌نامه‌های پایان‌یافته کارشناسی‌ارشد دانشگاه فرهنگیان، سیاهه ۸۳ سؤالی طراحی شد که تعداد ۷ گویه برای بررسی موضوع و عنوان، ۵ گویه برای چکیده، ۳ گویه برای واژه‌های کلیدی، ۴ گویه برای مقدمه، ۶ گویه برای بیان مسئله، ۴ گویه برای اهداف، ۳ گویه برای سؤال‌ها یا فرضیه‌های پژوهش، ۲ گویه برای تعاریف، ۷ گویه برای پیشینه پژوهش، ۲ گویه برای روش، ۶ گویه برای جامعه/ مشارکت‌کنندگان، نمونه و نوع نمونه‌گیری، ۴ گویه برای ابزار و روش گردآوری داده‌ها، ۲ گویه برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، ۷ گویه برای بحث و نتیجه‌گیری، ۶ گویه برای منابع، ۲ گویه برای پیوست و ۱۳ گویه برای اصول نگارشی و طراحی پایان‌نامه بود. از آنجایی که طیف پاسخ‌دهی به هر گویه ۵ عدد، شامل خیلی کم، ۱؛ کم، ۲؛ متوسط، ۳؛ زیاد، ۴ و خیلی زیاد، ۵ بوده است، بنابراین میانگین فرضی ۳ خواهد بود. از این‌رو چنانچه تعداد گویه‌ها در هر مؤلفه فرض شود و جمع نمرات مربوط به هر مؤلفه از $3 \times n$ به‌طور معناداری بیشتر باشد، در این صورت می‌توان گفت قواعد ساختاری و اصول روش پژوهش در پایان‌نامه‌های پایان‌یافته کارشناسی‌ارشد دانشگاه فرهنگیان، وضعیت به‌نسبت مطلوبی داشته است. اما زمانی می‌توان گفت وضعیت در سطح مطلوب قرار دارد که مجموع نمرات مربوط به هر مؤلفه از $4 \times n$ به‌طور معناداری بیشتر باشد. به‌منظور پاسخ به سؤال اول آزمون t تک‌نمونه‌ای برای مقایسه مجموع نمرات هر مؤلفه سیاهه با نمره میانگین طیف $3 \times n$ استفاده شده است. براین‌اساس قواعد ساختاری و اصول روش پژوهش در پایان‌نامه‌های پایان‌یافته کارشناسی‌ارشد دانشگاه فرهنگیان، وضعیت به‌نسبت مطلوبی داشته است (جدول ۲).



جدول ۲. آزمون t تک‌نمونه‌ای برای مقایسه مجموع نمرات هر مؤلفه سیاهه

با نمره میانگین طیف $n \times 3$

متغیر	میانگین نمره	$n \times 3$	اختلاف میانگین	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
موضوع و عنوان	۳۰/۷۶	۲۱	۹/۷۶	۳۵/۹۳	۱۳۷	۰/۰۰۱
چکیده	۲۰/۰۵	۱۵	۰/۰۵	۱۷/۸۸	۱۳۷	۰/۰۰۱
واژه‌های کلیدی	۱۳/۵۱	۹	۴/۵۱	۲۴/۳۷	۱۳۷	۰/۰۰۱
مقدمه	۱۶/۰۰	۱۲	۴/۰۰	۱۸/۰۰	۱۳۷	۰/۰۰۱
بیان مسئله	۲۲/۳۵	۱۸	۴/۳۵	۱۲/۳۴	۱۳۷	۰/۰۰۱
اهداف	۱۵/۵۰	۱۲	۳/۵۰	۱۶/۳۶	۱۳۷	۰/۰۰۱
سؤال‌ها یا فرضیه‌های پژوهش	۱۳/۳۴	۹	۴/۳۴	۲۰/۵۵	۱۳۷	۰/۰۰۱
تعاریف	۷/۹۷	۶	۱/۹۷	۱۱/۵۵	۱۳۷	۰/۰۰۱
پیشینه پژوهش	۲۱/۶۷	۲۱	۰/۶۷	۱/۳۶	۱۳۷	۰/۱۷
روش	۷/۱۵	۶	۱/۱۵	۶/۳۴	۱۳۷	۰/۰۰۱
جامعه / مشارکت‌کنندگان، نمونه و نوع نمونه‌گیری	۲۱/۱۱	۱۸	۳/۱۱	۶/۲۶	۱۳۷	۰/۰۰۱
ابزار و روش گردآوری داده‌ها	۱۳/۲۸	۱۲	۱/۲۸	۳/۴۸	۱۳۷	۰/۰۰۱
تجزیه و تحلیل داده‌ها	۷/۷۹	۶	۱/۷۹	۹/۶۹	۱۳۷	۰/۰۰۱
بحث و نتیجه‌گیری	۲۵/۵۹	۲۱	۴/۵۹	۸/۷۸	۱۳۷	۰/۰۰۱
منابع	۲۴/۷۲	۱۸	۶/۷۲	۲۲/۷۵	۱۳۷	۰/۰۰۱
پیوست	۶/۱۰	۶	۰/۱۰	۰/۴۰	۱۳۷	۰/۶۸
اصول نگارشی و طراحی پایان‌نامه	۴۷/۸۰	۳۹	۸/۸۰	۱۴/۶۳	۱۳۷	۰/۰۰۱
نمره کل سیاهه	۳۱۴/۷۸	۲۴۹	۶۵/۷۸	۱۷/۳۷	۱۳۷	۰/۰۰۱

با توجه به اطلاعات ارائه شده در جدول ۲، تمامی میانگین اختلاف‌ها مثبت است و بجز مؤلفه پیشینه پژوهش و پیوست، تمامی میانگین‌ها به‌طورمعناداری از میانگین طیف بالاتر است، اما میانگین نمرات هر مؤلفه از نمره مطلوب طیف ($n \times 3$) در جدول ۳ ارائه شده است.



جدول ۳. آزمون t تک‌نمونه‌ای برای مقایسه مجموع نمرات هر مؤلفه سیاهه

با نمره میانگین طیف $n \times 4$

متغیر	میانگین نمره	$n \times 4$	اختلاف میانگین	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
موضوع و عنوان	۳۰/۷۶	۲۸	۲/۷۶	۱۰/۱۶	۱۳۷	۰/۰۰۱
چکیده	۲۰/۰۵	۲۰	۰/۰۵	۰/۲۰	۱۳۷	۰/۸۳
واژه‌های کلیدی	۱۳/۵۱	۱۲	۱/۵۱	۸/۱۷	۱۳۷	۰/۰۰۱
مقدمه	۱۶/۰۰	۱۶	۰/۰۰	۰/۰۳	۱۳۷	۰/۹۷
بیان مسئله	۲۲/۳۵	۲۴	-۱/۶۴	-۴/۶۶	۱۳۷	۰/۰۰۱
اهداف	۱۵/۵۰	۱۶	-۰/۴۹	-۲/۲۹	۱۳۷	۰/۰۲
سؤال‌ها یا فرضیه‌های پژوهش	۱۳/۳۴	۱۲	۱/۳۴	۶/۳۴	۱۳۷	۰/۰۰۱
تعاریف	۷/۹۷	۸	-۰/۰۲	-۰/۱۷	۱۳۷	۰/۸۶
پیشینه پژوهش	۲۱/۶۷	۲۸	-۶/۳۲	-۱۲/۸۳	۱۳۷	۰/۰۰۱
روش	۷/۱۵	۸	-۰/۸۴	-۴/۶۰	۱۳۷	۰/۰۰۱
جامعه/ مشارکت‌کنندگان، نمونه و نوع نمونه‌گیری، ابزار و روش گردآوری داده‌ها	۲۱/۱۱	۲۴	-۲/۸۸	-۵/۷۹	۱۳۷	۰/۰۰۱
تجزیه و تحلیل داده‌ها	۷/۷۹	۸	-۰/۲۰	-۱/۰۹	۱۳۷	۰/۲۷
بحث و نتیجه‌گیری	۲۵/۵۹	۲۸	-۲/۴۰	-۴/۶۰	۱۳۷	۰/۰۰۱
منابع	۲۴/۷۲	۲۴	۰/۷۲	۲/۴۵	۱۳۷	۰/۰۱۵
پیوست	۶/۱۰	۸	-۱/۸۹	-۶/۹۹	۱۳۷	۰/۰۰۱
اصول نگارشی و طراحی پایان‌نامه	۴۷/۸۰	۵۲	-۴/۱۹	-۶/۶۷	۱۳۷	۰/۰۰۱
نمره کل سیاهه	۳۱۴/۷۸	۳۳۲	-۱۷/۲۱	-۴/۵۴	۱۳۷	۰/۰۰۱

همانطور که در جدول ۳ دیده می‌شود، مقادیر اختلاف میانگین برای برخی مؤلفه‌های سیاهه مثبت و برای برخی مؤلفه‌ها منفی است و از بین تفاوت‌های مثبت که بیانگر وضعیت مناسب است، فقط موضوع و عنوان، واژه‌های کلیدی، سؤال‌ها یا فرضیه‌های پژوهش و منابع معنادار است. بنابراین پایان‌نامه‌های پایان‌یافته کارشناسی‌ارشد دانشگاه فرهنگیان فقط در مؤلفه‌های



موضوع و عنوان، واژه‌های کلیدی، سؤال‌ها یا فرضیه‌های پژوهش و منابع، وضعیت مطلوبی دارد و در سایر مؤلفه‌ها وضعیت آنها مطلوب نیست.

سؤال دوم: آیا بین محتوای پایان‌نامه‌های پایان‌یافته کارشناسی‌ارشد دانشگاه فرهنگیان در هر رشته تخصصی، از نظر میزان توجه به قواعد ساختاری و اصول روش پژوهش علمی، تفاوت معناداری وجود دارد؟

برای پاسخگویی به سؤال دوم پژوهش از آزمون تحلیل واریانس چند متغیری استفاده شد، به‌طوری‌که در این تحلیل، رشته تخصصی (شامل آموزش زبان فارسی، الهیات (علوم قرآن و حدیث)، آموزش فیزیک، روانشناسی تربیتی، تربیت بدنی، برنامه‌ریزی درسی، آموزش ابتدایی، زیست‌شناسی به‌عنوان متغیر مستقل و ۱۷ مؤلفه سیاهه به‌عنوان متغیرهای وابسته وارد الگو شدند که نتایج آن در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. میانگین نمرات هر مؤلفه سیاهه برای پایان‌نامه‌های پایان‌یافته کارشناسی‌ارشد

دانشگاه فرهنگیان به جداسازی رشته تخصصی

متغیر/رشته تخصصی	آموزش زبان فارسی	الهیات، علوم قرآن و حدیث	آموزش فیزیک	روانشناسی تربیتی	تربیت بدنی	برنامه‌ریزی درسی	آموزش ابتدایی	زیست شناسی
موضوع و عنوان	۳۱/۰۲	۳۲/۷۱	۲۷/۳۷	۳۰/۵۲	۳۰/۲۳	۳۲/۷۰	۳۰/۸۸	۳۲/۰۰
چکیده	۲۰/۹۷	۱۷/۷۱	۱۴/۸۷	۲۰/۵۲	۲۰/۲۳	۲۲/۲۳	۲۰/۳۸	۲۱/۴۰
واژه‌های کلیدی	۱۳/۹۵	۱۲/۴۲	۱۲/۱۸	۱۳/۳۸	۱۳/۲۳	۱۴/۷۰	۱۳/۰۵	۱۴/۶۰
مقدمه	۱۶/۴۱	۱۴/۲۸	۱۳/۵۰	۱۵/۲۸	۱۶/۲۳	۱۷/۷۶	۱۷/۱۶	۱۵/۴۰
بیان مسئله	۲۱/۰۹	۲۱/۰۰	۱۸/۵۶	۲۲/۳۸	۲۳/۵۳	۲۶/۱۱	۲۴/۶۱	۲۲/۶۰
اهداف	۱۴/۲۶	۱۶/۲۸	۱۳/۹۳	۱۶/۷۶	۱۶/۰۷	۱۶/۷۰	۱۶/۱۱	۱۶/۶۰
سؤال‌ها یا فرضیه‌های پژوهش	۱۲/۲۱	۱۳/۲۸	۱۱/۶۲	۱۴/۰۰	۱۴/۴۶	۱۴/۵۲	۱۴/۲۷	۱۵/۰۰
تعاریف	۷/۰۲	۹/۲۸	۶/۷۵	۹/۱۹	۸/۶۱	۸/۷۶	۷/۹۴	۸/۴۰
پیشینه پژوهش	۱۸/۷۰	۲۰/۱۴	۱۷/۱۲	۲۴/۱۹	۲۳/۷۶	۲۸/۰۵	۲۳/۰۵	۲۰/۰۰
روش	۶/۲۶	۴/۵۷	۵/۷۵	۸/۰۴	۸/۵۳	۹/۱۱	۷/۶۱	۷/۰۰
جامعه/	۱۸/۶۵	۱۴/۰۰	۱۸/۵۰	۲۲/۳۸	۲۴/۷۶	۲۶/۵۸	۲۲/۸۳	۲۰/۰۰



متغیر / رشته تخصصی	آموزش زبان فارسی	الهیات، علوم قرآن و حدیث	آموزش فیزیک	روانشناسی تربیتی	تربیت بدنی	برنامه‌ریزی درسی	آموزش ابتدایی	زیست شناسی
مشارکت‌کنندگان، نمونه و نوع نمونه‌گیری								
ابزار و روش گردآوری داده‌ها	۱۰/۶۳	۹/۱۴	۱۱/۲۵	۱۵/۸۰	۱۶/۳۰	۱۷/۴۷	۱۳/۷۲	۱۳/۲۰
تجزیه و تحلیل داده‌ها	۶/۸۷	۶/۱۴	۶/۶۸	۸/۸۰	۸/۶۱	۹/۷۰	۷/۶۶	۸/۸۰
بحث و نتیجه‌گیری	۲۲/۰۲	۲۳/۲۸	۲۱/۰۰	۲۷/۷۶	۲۷/۷۶	۳۲/۰۵	۲۸/۲۲	۲۶/۶۰
منابع	۲۴/۸۲	۲۶/۰۰	۲۱/۰۶	۲۳/۴۷	۲۴/۸۴	۲۷/۴۱	۲۵/۸۸	۲۵/۴۰
پيوست	۵/۲۱	۳/۸۵	۵/۱۸	۷/۴۲	۴/۳۰	۸/۴۱	۶/۶۶	۸/۸۰
اصول نگارشی و طراحی پایان‌نامه	۴۷/۳۴	۴۶/۵۷	۴۰/۷۵	۴۷/۳۳	۴۷/۶۹	۵۳/۱۱	۴۹/۶۱	۵۳/۶۰
نمره کل سیاهه	۲۹۷/۵۳	۲۹۰/۷۱	۲۶۶/۱۲	۳۲۷/۲۸	۳۲۹/۲۳	۳۶۵/۴۷	۳۲۹/۷۲	۳۲۹/۴۰

همانگونه که ملاحظه می‌شود، میانگین نمرات مؤلفه‌ها و کل سیاهه برای رشته‌های مختلف متفاوت است که در ادامه برای بررسی معناداری این تفاوت‌ها، آزمون تحلیل واریانس چندمتغیری انجام شد که نتایج آن در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول ۵. نتایج تحلیل واریانس چندمتغیری برای مقایسه پایان‌نامه‌های پایان‌یافته

کارشناسی‌ارشد رشته‌های تخصصی دانشگاه فرهنگیان در مؤلفه‌های سیاهه

نام آزمون	مقدار	فرضیه df	خطا df	F مقدار	مقدار معناداری
پیلایی تریس	۱/۹۷	۱۱۹	۸۴۰	۲/۷۷	۰/۰۰۱

نتایج تحلیل واریانس چندمتغیری در جدول ۵ نشان می‌دهد که بین پایان‌نامه‌های پایان‌یافته کارشناسی‌ارشد رشته‌های تخصصی مختلف دانشگاه فرهنگیان در متغیر جدیدی که از ترکیب خطی مؤلفه‌های سیاهه به عنوان متغیرهای وابسته حاصل شده است، تفاوت معناداری وجود دارد ($F(119, 840) = 2.77, p < 0.001$) (جدول ۶).



جدول ۶. نتایج آزمون آثار بین آزمودنی‌ها برای مقایسه پایان‌نامه‌های پایان‌یافته

کارشناسی‌ارشد رشته‌های تخصصی دانشگاه فرهنگیان در مؤلفه‌های سیاهه

مقدار معناداری	مقدار F	میانگین مجدورات	درجه آزادی	مجموع مجدورات	شاخص آماری
					متغیر
۰/۰۰۱	۴/۸۷	۴۱/۴۴	۷	۲۹۰/۱۰	موضوع و عنوان
۰/۰۰۱	۱۲/۲۰	۸۵/۶۱	۷	۵۹۹/۳۰	چکیده
۰/۰۱	۲/۵۹	۱۱/۳۵	۷	۷۹/۴۸	واژه‌های کلیدی
۰/۰۰۱	۵/۶۴	۳۱/۱۸	۷	۲۱۸/۲۶	مقدمه
۰/۰۰۱	۷/۲۱	۹۴/۰۹	۷	۶۵۸/۶۲	بیان مسئله
۰/۰۰۱	۴/۸۸	۲۵/۸۳	۷	۱۸۰/۸۳	اهداف
۰/۰۰۱	۴/۹۶	۲۵/۳۸	۷	۱۷۷/۷۱	سؤال‌ها یا فرضیه‌های پژوهش
۰/۰۰۱	۵/۲۳	۱۷/۲۸	۷	۱۲۰/۹۶	تعاریف
۰/۰۰۱	۱۰/۳۰	۲۳۴/۲۵	۷	۱۶۳۹/۸۰	پیشینه پژوهش
۰/۰۰۱	۱۰/۰۵	۳۱/۶۴	۷	۲۲۱/۵۰	روش
۰/۰۰۱	۸/۶۴	۲۱۲/۴۳	۷	۱۴۸۷/۰۴	جامعه/ مشارکت‌کنندگان، نمونه و نوع نمونه‌گیری
۰/۰۰۱	۱۲/۱۹	۱۴۶/۹۱	۷	۱۰۲۸/۳۸	ابزار و روش گردآوری داده‌ها
۰/۰۰۱	۶/۶۲	۲۴/۴۲	۷	۱۷۰/۹۹	تجزیه و تحلیل داده‌ها
۰/۰۰۱	۱۰/۷۶	۲۷۱/۰۷	۷	۱۸۹۷/۵۰	بحث و نتیجه‌گیری
۰/۰۰۱	۶/۱۰	۵۸/۳۹	۷	۴۰۸/۷۶	منابع
۰/۰۰۱	۴/۹۷	۴۱/۷۴	۷	۲۹۲/۲۲	پیوست
۰/۰۰۱	۵/۳۳	۲۱۸/۱۵	۷	۱۵۲۷/۱۰	اصول نگارشی و طراحی پایان‌نامه



به منظور مقایسه پایان‌نامه‌های پایان‌یافته کارشناسی‌ارشد رشته‌های تخصصی مختلف دانشگاه فرهنگیان در مؤلفه‌های هفده‌گانه سیاهه، نتایج آزمون آثار بین آزمودنی‌ها در جدول ۶ نشان می‌دهد که بین ۸ رشته تخصصی در نمرات هفده مؤلفه سیاهه بررسی پایان‌نامه‌های پایان‌یافته کارشناسی‌ارشد دانشگاه فرهنگیان تفاوت معناداری وجود دارد. نتایج آزمون تعقیبی معناداری تفاوت‌ها نشان داد در مؤلفه‌های «موضوع و عنوان، تعاریف» بالاترین میانگین نمرات برای رشته الهیات (علوم قرآن و حدیث) و کمترین میانگین برای رشته آموزش فیزیک بود. در مؤلفه‌های «چکیده، واژه‌های کلیدی، مقدمه، بیان مسئله، پیشینه پژوهش، بحث و نتیجه‌گیری، منابع» بالاترین میانگین نمرات برای رشته برنامه‌ریزی درسی و کمترین میانگین برای رشته آموزش فیزیک بود. در مؤلفه «اهداف» بالاترین میانگین نمرات برای رشته روانشناسی تربیتی و کمترین میانگین برای رشته آموزش فیزیک بود. در مؤلفه «سؤال‌ها یا فرضیه‌های پژوهش، اصول نگارشی و طراحی پایان‌نامه» بالاترین میانگین نمرات برای رشته زیست‌شناسی و کمترین میانگین برای رشته آموزش فیزیک بود. در مؤلفه‌های «روش، جامعه/ مشارکت‌کنندگان، نمونه و نوع نمونه‌گیری، ابزار و روش گردآوری داده‌ها، تجزیه و تحلیل داده‌ها» بالاترین میانگین نمرات برای رشته برنامه‌ریزی درسی و کمترین میانگین برای رشته الهیات (علوم قرآن و حدیث) بود. در مؤلفه «پیوست» بالاترین میانگین نمرات برای رشته زیست‌شناسی و کمترین میانگین برای رشته الهیات (علوم قرآن و حدیث) بود.

سؤال سوم: آیا بین عنوان پایان‌نامه‌های پایان‌یافته کارشناسی‌ارشد دانشگاه فرهنگیان در هر رشته تخصصی، از نظر میزان مطالعات بین‌رشته‌ای تفاوت معناداری وجود دارد؟

برای پاسخ‌دهی به سؤال سوم پژوهش از آزمون خی‌دو دو متغیری استفاده شد که نتایج آن در جدول ۷ ارائه شده است.



جدول ۷. فراوانی مطالعات بین‌رشته‌ای پایان‌نامه‌های پایان‌یافته کارشناسی‌ارشد

دانشگاه فرهنگیان در هر رشته تخصصی و نتایج آزمون خی دو مربوط به آن

رشته تخصصی	نوع مطالعه			مقدار خی دو	درجه آزادی	مقدار معناداری
	بین‌رشته‌ای بوده	بین‌رشته‌ای نبوده	کل			
آموزش زبان فارسی	۵	۳۶	۴۱	۲۶/۷۱	۷	۰/۰۰۱
الهیات (علوم و قرآن و حدیث)	۰	۷	۷			
آموزش فیزیک	۱	۱۵	۱۶			
روانشناسی تربیتی	۱	۲۰	۲۱			
تربیت بدنی	۰	۱۳	۱۳			
برنامه‌ریزی درسی	۰	۱۷	۱۷			
آموزش ابتدایی	۰	۱۸	۱۸			
زیست‌شناسی	۳	۲	۵			

نتایج آزمون خی دو دومتغیری نشان می‌دهد که تفاوت معناداری در تعداد مطالعات بین‌رشته‌ای وجود دارد ($\chi^2 = 26.71, p < 0.001$)، به‌طوری‌که رشته آموزش زبان فارسی بیشترین تعداد مطالعات بین‌رشته‌ای (پنج مطالعه) و پس از آن به‌ترتیب رشته‌های زیست‌شناسی (سه مطالعه) و آموزش فیزیک و روانشناسی تربیتی (یک مطالعه) قرار داشتند. سایر رشته‌ها نیز مطالعه بین رشته‌ای نداشتند.

سؤال چهارم: آیا بین عنوان‌ها و محتوای پایان‌نامه‌های پایان‌یافته کارشناسی‌ارشد دانشگاه فرهنگیان در هر رشته تخصصی، از نظر نوع پژوهش تفاوت معناداری وجود دارد؟ برای پاسخ‌دهی به سؤال چهارم پژوهش از آزمون خی دو دومتغیری استفاده شد که نتایج آن در جدول ۸ ارائه شده است.



جدول ۸. فراوانی نوع پژوهش بر اساس ماهیت پایان‌نامه‌های پایان‌یافته کارشناسی ارشد دانشگاه فرهنگیان در هر رشته تخصصی و نتایج آزمون خی دو مربوط به آن

مقدار معناداری	درجه آزادی	مقدار خی دو	نوع پژوهش براساس ماهیت				رشته تخصصی
			کل	آمیخته	کیفی	کمی	
۰/۰۰۱	۱۴	۵۳/۰۲	۴۱	۴	۲۵	۱۲	آموزش زبان فارسی
			۷	۱	۶	۰	الهیات (علوم قرآن و حدیث)
			۱۶	۱	۲	۱۳	آموزش فیزیک
			۲۱	۰	۱	۲۰	روانشناسی تربیتی
			۱۳	۰	۰	۱۳	تربیت بدنی
			۱۷	۲	۴	۱۱	برنامه‌ریزی درسی
			۱۸	۱	۵	۱۲	آموزش ابتدایی
			۵	۰	۱	۴	زیست‌شناسی

نتایج آزمون خی دو دو متغیری نشان می‌دهد که تفاوت معناداری در تعداد مطالعات از لحاظ نوع پژوهش براساس ماهیت وجود دارد ($p < ۰/۰۰۱$ ، $\chi^2 = ۵۳/۰۲$)، به‌طوری‌که رشته روانشناسی تربیتی بیشترین تعداد پژوهش کمی (بیست مطالعه)، رشته آموزش زبان فارسی بیشترین تعداد پژوهش کیفی (۲۵ مطالعه) و همچنین این رشته بیشترین تعداد پژوهش آمیخته (چهار مطالعه) را داشته است.

۴- بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف ارزیابی خط‌مشی انجام پژوهش پایان‌نامه‌ای به‌عنوان ابزاری برای توسعه حرفه‌ای و شایستگی‌های پژوهشی معلمان در دانشگاه فرهنگیان انجام شد تا نشان دهد فقط منابع مربوط به توسعه معلمان بر اساس این رویکرد تا چه حد اثربخش بوده است. براین اساس کیفیت عنوان‌ها و محتوای پایان‌نامه‌های ارشد دانشگاه فرهنگیان در سال‌های ۱۳۹۵ تا ۱۴۰۰ ارزیابی شد. بر اساس یافته‌های این مطالعه در پاسخ به سؤال اول که به بررسی میزان توجه عنوان‌ها و محتوای پایان‌نامه‌های پایان‌یافته کارشناسی ارشد دانشگاه فرهنگیان به قواعد



ساختاری و اصول روش پژوهش اختصاص داشت، یافته‌های مطالعه نشان می‌دهد پایان‌نامه‌های بررسی شده فقط در مؤلفه‌های موضوع و عنوان، واژه‌های کلیدی، سؤال‌ها یا فرضیه‌های پژوهش و منابع، وضعیت به نسبتاً مطلوبی دارد و در سایر مؤلفه‌ها وضعیت آنها با سطح مطلوب فاصله دارد. میانگین وضعیت موجود موضوع و عنوان پایان‌نامه‌های بررسی شده (کل رشته‌ها و گرایش‌ها) برابر ۳۰/۷۶ از نمره ۲۱ (حد متوسط) و میانگین وضعیت واژه‌های کلیدی پایان‌نامه‌های بررسی شده برابر ۱۳/۵۱ از نمره متوسط ۹ و میانگین وضعیت سؤال‌ها یا فرضیه‌های پژوهش پایان‌نامه‌های بررسی شده برابر ۱۳/۳۴ از نمره متوسط ۹ بوده است. یافته‌های این مطالعه با مطالعه نوه ابراهیم، منصوریان و رحیمی [۳۰]، کوه بومی و همکاران [۳۱] و فتح‌آبادی [۳۲]، همسو است از این لحاظ که به دلیل اهمیت عنوان و موضوع، واژه‌های کلیدی، سؤال‌ها یا فرضیه‌های پژوهش به عنوان نخستین و یا مهم‌ترین اجزا در بازیابی اطلاعات و نمایه‌سازی پایان‌نامه‌ها و مقاله‌های استخراج شده از آن، از سویی و از سوی دیگر توجه و تأکید گروه پژوهشی شامل استاد راهنما و مشاور بر انتخاب درست و نگارش صحیح عنوان، واژه‌های کلیدی و سؤال‌ها و فرضیه‌ها به جهت تأیید پیشنهاد پژوهشی دانشجو در گروه آموزشی هر دانشکده، اهتمام و توجه بیشتری معطوف این اجزا می‌شود. علاوه بر این باید گفت با توجه به داده‌های کیفی ثبت شده موجود در سیاهه مشاهده هر پایان‌نامه، در تعدادی از پایان‌نامه‌ها موضوعات پایان‌نامه‌ها با رشته و گرایش همخوان نبود یا عنوان به کار رفته با توجه به روش پژوهش همخوانی نداشت. همچنین در برخی پایان‌نامه‌ها، عنوان‌ها مبهم و کلی بودند یا حوزه و چارچوب پژوهش را نشان نمی‌دادند. برخی عنوان‌ها هم طولانی و کلمات زائد داشتند. تعدادی از پایان‌نامه‌ها واژه‌های کلیدی نداشتند یا کلمه‌های کلیدی، یعنی کلمات پربسامد و سازه انتزاعی قابل تعریف نداشتند. برخی از پایان‌نامه‌ها هم تعداد کلمه‌های بین ۳ تا ۶ کلمه را رعایت نکرده و ۷ تا ۹ واژه را به عنوان واژه‌های کلیدی بیان کرده بودند. نگارش سؤال‌ها یا فرضیه‌ها که باید متناظر با اهداف پژوهش و ماهیت آن نوشته شوند، در برخی پایان‌نامه‌ها رعایت نشده بود. از این رو باید گفت فقط دربرگرفتن رویکرد پژوهشی در قالب انجام پایان‌نامه به عنوان یک شیوه متداول نمی‌تواند ضامن کیفیت انجام این پژوهش‌ها و توسعه شایستگی‌های پژوهشی معلمان باشد. بنابراین یکی از گام‌های اولیه، ارتقای کیفیت پایان‌نامه‌ها



و بازتعریف آنها نه به عنوان ابزاری برای اتمام دوره تحصیلی بلکه به عنوان تمرینی برای توسعه مهارت‌های پژوهشی است.

همچنین یافته‌های این مطالعه نشان داد مؤلفه «پیشینه پژوهش و پیوست»، نسبت به سایر مؤلفه‌ها از وضعیت نامطلوب‌تری برخوردار است. میانگین وضعیت پیشینه پژوهش پایان‌نامه‌های بررسی شده برابر ۲۱/۶۷ از نمره متوسط ۲۱ و میانگین وضعیت پیوست پایان‌نامه‌های بررسی شده برابر ۶/۱۰ از نمره متوسط ۶ بوده که با وضعیت مطلوب فاصله دارد. اغلب پایان‌نامه‌ها بدون جمع‌بندی از پیشینه و ارائه الگوی مفهومی یا نظری پژوهش بودند که با یافته‌های مطالعه نوه ابراهیم، منصوریان و رحیمی [۳۰] که قسمت پیشینه پایان‌نامه‌ها در فصل دو را به دلیل تأکید و راهنمایی اساتید مطلوب ارزیابی کرده بودند، ناهمسو است. تعداد زیادی از پایان‌نامه‌ها در بیان پیشینه به ذکر نام پژوهشگر، سال و هدف اصلی و قسمت بسیار ضعیفی از نتایج اکتفا کرده بودند و این موضوع در پیشینه خارجی به مراتب بیشتر دیده می‌شد. بنابراین بررسی پیشینه پژوهش به‌طور دقیق و کافی انجام نشده بود. البته در رشته رفتار حرکتی و روانشناسی تربیتی وضعیت بررسی پیشینه بهتر از سایر رشته‌ها و گرایش‌ها بوده است. همچنین از جهت پیوست باید گفت اغلب پایان‌نامه‌ها بدون پیوست بودند در صورتی که نیاز به وجود پیوست وجود داشت و از طرفی اغلب پایان‌نامه‌ها هم که پیوست داشتند، از قالب ذکر پیوست دانشگاه تبعیت نکرده بودند و پیوست‌ها بدون شماره و توصیف و توضیح بودند، گویی که پیوست‌ها چون آخرین بخش پایان‌نامه هستند، توجه چندانی از سوی پژوهشگران و گروه پژوهشی برای تکمیل و ارائه مناسب به آنها نشده است و یا به پیوست‌ها برای شتاب تحویل گزارش پایانی پایان‌نامه‌ها توجه نشده یا به درستی تنظیم نشده بود. این یافته‌ها با یافته‌های مهدوی [۲۲] که فقط به بررسی پایان‌نامه‌های رشته علوم تربیتی پرداخته است، در بخش‌هایی همسو و در قسمت‌هایی ناهمسو است. از این نظر که همه مؤلفه‌ها در وضعیت به نسبت مطلوب قرار دارند، با یافته‌های مطالعه مهدوی [۲۲] همسو بوده، اما در مؤلفه‌های معناداری مثبت ناهمسو است.

نتایج این مطالعه در پاسخ به سؤال دوم نشان داد که بین پایان‌نامه‌های پایان‌یافته کارشناسی‌ارشد رشته‌های تخصصی، تفاوت معناداری وجود دارد. یافته‌های این مطالعه با یافته‌های مطالعه عباس‌زاده [۲۱] همسو است که نشان می‌دهد دانشجویان برخی رشته‌ها



نیازمند آموزش و تجربه بیشتر در فرایند پایان‌نامه‌نویسی هستند چراکه در اصول و روش‌های پژوهش و پایان‌نامه‌نویسی ضعف دارند. در پاسخ به سؤال سوم، یافته‌ها نشان می‌دهند که به‌ترتیب رشته آموزش زبان فارسی، زیست‌شناسی، آموزش فیزیک و روانشناسی تربیتی بالاترین تعداد مطالعات بین رشته‌ای را داشته و بقیه رشته‌ها مطالعه بین‌رشته‌ای نداشته‌اند.

در پاسخ به سؤال چهارم، یافته‌ها نشان می‌دهد که به‌ترتیب رشته روانشناسی تربیتی با بیست مطالعه بیشترین تعداد پژوهش کمی، رشته آموزش زبان فارسی با بیست‌وپنج مطالعه بیشترین تعداد پژوهش کیفی و همچنین بیشترین تعداد پژوهش آمیخته با چهار مطالعه را داشته است. یافته‌های این مطالعه در این قسمت با مطالعه حاج [۱۷] (که روی پایان‌نامه‌های حوزه کارآفرینی انجام شده است) از حیث روش مرجع ناهمسو است درحالی‌که مطالعه حاج نشان داد که روش پژوهش آمیخته بیشترین فراوانی را در پایان‌نامه‌ها دارد. یافته‌های این مطالعه از ارجحیت روش کمی در پایان‌نامه‌های ارشد دانشگاه فرهنگیان حکایت دارد که با یافته‌های مطالعه یاواز [۳۳] همسو است و بیان می‌کند که نویسندگان در دوره ارشد اغلب از روش کمی استفاده می‌کنند.

۵- پیشنهادها

یکی از بزرگ‌ترین محدودیت‌ها در راه انجام این مطالعه، دشواری دسترسی به پایان‌نامه‌های تمام متن دفاع شده در دانشگاه فرهنگیان در ۵ سال گذشته بود. این نکته از آنجا محدودیت به‌شمار می‌آید که نبود دسترسی به اطلاعات سبب کاهش امکان ارزیابی یک برنامه می‌شود. عدم نمایه‌سازی پایان‌نامه‌های دانشگاه فرهنگیان در سامانه کتابخانه‌های دانشگاه و همچنین الزام نداشتن دانشجویان برای بارگزاری پایان‌نامه‌های خود در سامانه ایران‌داک، دسترسی به پایان‌نامه‌ها در دانشگاه را با محدودیت بسیار برای پژوهشگران مواجه کرده است. بنابراین پیشنهاد می‌شود با رفع محدودیت دسترسی پژوهشگران به پایان‌نامه‌های تمام متن دفاع شده در دانشگاه، به‌طور تخصصی عنوان‌ها و محتوای پایان‌نامه و سیر موضوعی و محتوایی پایان‌نامه‌های هر رشته و گرایش به‌طورمجزا در سال‌های ۱۳۹۱ تا ۱۴۰۱ بررسی شود تا به‌این‌ترتیب ارزیابی دقیق‌تری از اثربخشی این برنامه میسر شود.



همچنین براساس یافته‌های به‌دست‌آمده از این پژوهش، برخی پیشنهاد‌های پژوهشی و کاربردی قابل‌ارائه هستند. یکی از شاخص‌های مناسب علاوه بر پایان‌نامه‌ها که می‌تواند نشان از کیفیت توسعه شایستگی‌های پژوهشی در منابع انسانی داشته باشد، مقالاتی است که این افراد از پایان‌نامه‌ها یا بعد در مسیر کاری خود منتشر می‌سازند. بنابراین علاوه بر مطالعه پایان‌نامه‌ها پیشنهاد می‌شود مقاله‌های استخراج شده از پایان‌نامه‌ها نیز مطالعه کمی و کیفی شود تا روشن شود چه میزان دستاوردهای پژوهشی حاصل از پایان‌نامه‌های دانشگاه فرهنگیان در جامعه علمی منتشر شده است و این مقاله‌ها در چه مجلاتی و با چه ضریب تأثیری منتشر شده‌اند. به‌طورطبیعی انتشار مقاله‌های بیشتر نشان از این دارد که پایان‌نامه‌ها و رویکرد پژوهش‌محور توانسته است علاوه بر توسعه مؤسسه به توسعه رشته و علم نیز کمک کند که این موضوع در شاخص تعداد مقاله‌های منتشر شده بهتر از پایان‌نامه‌ها که درون مؤسسه‌ای هستند، خود را نشان می‌دهد. بر همین اساس نیز باید گفت مقاله‌ها شاخص مناسب‌تری برای توجه، ارزیابی خط‌مشی و برنامه سرمایه‌گذاری پژوهشی هستند.

همچنین در راستای افزایش اثربخشی این برنامه توانمندسازی پژوهش‌محور پیشنهاد می‌شود با تشریح فلسفه و دلیل این برنامه برای دست‌اندرکاران، کیفیت اجرای خود خط‌مشی و در نتیجه پایان‌نامه‌ها بهبود پیدا کند. در این راستا سازمان‌ها و مراکزی نظیر دانشگاه فرهنگیان می‌توانند برای دانشجویان ارشد در پردیس‌ها و مراکز مجری دوره‌های ارشد، کارگاه‌ها، سمینارها، نشست‌ها و دوره‌هایی برای افزایش مهارت‌های پایان‌نامه‌نویسی و نقش پژوهش در توسعه قابلیت‌های حرفه‌ای برگزار کنند. همچنین در این راستا می‌توان با استفاده از چرخه‌های داخلی مدیریت دانش برای نشر و به‌کارگیری دانش تولید شده حول این برنامه در تمام واحدهای سراسر کشور این نهاد بهره برد. بنابراین برگزاری جلسه‌های هم‌اندیشی و هم‌آموزی برای استادان در پردیس‌ها و مراکز مجری دوره‌های ارشد با محوریت تبادل تجربه در توسعه توانمندی‌های پژوهشی معلمان ثمربخش خواهد بود.



۶- منابع

- [1] Sugito, K. E. P. "Managing human resource development of educators in inclusion-based elementary school", *Journal of Education and Learning*, 15(1), 2021: 1-10.
- [2] Lynch, D., & Worden, J. M. "It 's all about the people". *Phi Delta Kappan*, 92(3), 2010:53- 56.
- [3] Munthe, E. & Rogne, M. "Research based teacher education". *Teaching and Teacher Education*, 46, 2015: 17-24.
- [4] Eklund, G.; Aspfors, J.; Hansen, S. "Master's thesis – a tool for professional development? Teachers' experiences from Finnish teacher education", *Nordisk tidsskrift for utdanning og praksis*, 2019.
- [5] Darling-Hammond, L., & Bransford, J. (Eds.). "Preparing Teachers for a Changing World: What Teachers Should Learn and be able to do", San Francisco, CA: John Wiley & Sons, 2005.
- [6] Darling-Hammond, L., Hyler, M. E., & Gardner, M. "Effective Teacher Professional Development", Palo Alto: Learning Policy Institute, 2017.
- [7] Afdal, H. W., & Spernes, K. "Designing and redesigning research-based teacher education", *Teaching and Teacher Education*, 74, 2018: 215–228.
- [8] Sitomaniemi-San, J. "Fabricating the Teacher as Researcher: A Genealogy of Academic Teacher Education in Finland". PhD diss., Faculty of Education. University of Oulu, 2015.
- [9] Kansanen, P. "Teaching as a Master's level profession in Finland: theoretical reflections and practical solutions". In O. McNamara, J. Murray & M. Jones (Eds.), *Workplace Learning*, 2014.
- [10] Toom, A., Kynäslähti, H., Krokfors, L., Jyrhämä, R., Byman, R., Stenberg, K. Maaranen, K., & Kansanen, P. "Experiences of a research-based approach to teacher education: suggestions for future policies". *European Journal of Teacher Education*, 45(2), 2010, 331–344.
- [11] Chambers, Ph. "Evaluating the impact of continuing professional development: the professional dissertation in lifelong learning", *Journal of In-Service Education*, 27(1), 2001, 123-142.
- [12] Paré, A., Starke-Meyerring, D., & McAlpine, L. "The dissertation as multi-genre: Many readers, many readings". In C. Bazerman, A. Bonini, & D. Figueiredo (Eds.), *Genre in a changing world*, 2009: 179–193.



- [۱۳] فتحی واجارگاه ک، موسی‌پور ن، یادگارزاده غ. «برنامه‌ریزی درسی آموزش عالی (مقدمه‌ای بر مفاهیم، دیدگاه‌ها و الگوها)»، تهران: مهربان نشر، ۱۴۰۰.
- [۱۴] خوی‌نژاد غ. «روش‌های پژوهش در علوم تربیتی»، تهران: سمت، ۱۳۸۰.
- [۱۵] نوه ابراهیم ع، رحیمی س. «پایان‌نامه‌های کارشناسی‌ارشد مدیریت آموزشی به‌منظور ارتقای کیفیت یادگیری دانشگاهی»، آینده‌پژوهی مدیریت (پژوهش‌های مدیریت)، (۱۰۰)، ۲۵، ۱۳۹۳: ۱-۱۲.
- [16] Råde, A. "Professional formation and the final thesis in European teacher education: a fusion of academic and professional orientation", *Education Inquiry*, 10:3, 2019. 226-242,
- [۱۷] حاج ز. «تحلیل محتوای پایان‌نامه‌های کارآفرینی در ایران از نظر موضوع‌شناسی و روش‌شناسی»، ۱۳۹۸، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد دانشگاه خوارزمی، دانشکده مدیریت.
- [۱۸] امیدزاده س. «تحلیل محتوای (کمی-کیفی) پایان‌نامه‌های کارشناسی‌ارشد حوزه نگارگری مبتنی بر مؤلفه‌های نوآوری و کارآفرینی (مورد پژوهش: دانشگاه هنر اصفهان)»، ۱۳۹۷، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه هنر اصفهان، دانشکده صنایع دستی.
- [۱۹] محمدی‌فر ج. «تحلیل محتوای موضوعی و روش‌شناسی پایان‌نامه‌ها و رساله‌های تحصیلات تکمیلی رشته مهندسی مکانیک دانشگاه تبریز از ابتدای سال ۱۳۹۰ تا پایان سال ۱۳۹۶»، ۱۳۹۷، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه تبریز.
- [۲۰] رنجبری صوفیان و. «تحلیل محتوای موضوعی و روش‌شناختی پایان‌نامه‌ها و رساله‌های تحصیلات تکمیلی رشته علوم تربیتی دانشگاه تبریز در فاصله سال‌های ۱۳۷۶ - ۱۳۹۵ (از آغاز تأسیس تا حال)»، ۱۳۹۶، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد دانشگاه تبریز، پردیس خودگردان.
- [۲۱] عباس‌زاده، ف. «تحلیل محتوای بخش چکیده و نتیجه‌گیری پایان‌نامه‌های کارشناسی‌ارشد زبان‌شناسی»، ۱۳۹۶، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد دانشگاه بیرجند، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.
- [۲۲] مهدوی ف. س. «ارزیابی کیفیت پایان‌نامه‌های کارشناسی‌ارشد رشته علوم تربیتی دانشگاه شهید باهنر کرمان»، ۱۳۹۵، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد علوم تربیتی گرایش برنامه‌ریزی آموزشی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی بخش علوم تربیتی دانشگاه شهید باهنر کرمان.



- [۲۳] خلیلی م.، فلاح ر. «ارزشیابی پایان‌نامه‌های دکتری دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی قزوین»، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، ۸ (۱)، ۱۳۸۳: ۱۰-۱۸.
- [۲۴] گل‌پاش ح. «تحلیل محتوای عنوان و نوع روش پژوهش پایان‌نامه‌های تحصیلات تکمیلی علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری ایران در سال‌های ۱۳۸۱-۱۳۹۳»، ۱۳۹۴، دانشگاه بیرجند، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- [۲۵] کیامنش ع. ر. «ارزشیابی آموزشی»، تهران: انتشارات پیام نور، ۱۳۸۰.
- [26] Stufflebeam, D. L. & Shinkfield, A J. "Evaluation theory, models, and applications", second edition, U.S.A. Jossey-Bass, 2007.
- [۲۷] فتحی و اجارگاه ک. «اصول و مفاهیم اساسی برنامه‌ریزی درسی»، تهران: علم استادان، ۱۴۰۰.
- [28] Berelson, B. "Content Analysis in Communication Research", New York, Hafner, 1971.
- [29] Lawshe, C. H. "A quantitative approach to content validity", *Personnel psychology*, 28(4), 1975, 563-575.
- [۳۰] نوه ابراهیم ع.، منصوریان ی.، رحیمی س. «ارزیابی کیفیت پایان‌نامه‌های کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی به منظور ارتقای کیفیت یادگیری دانشگاهی»، آینده‌پژوهی مدیریت، ۱۰۰، ۱۳۹۳: ۱-۱۲.
- [۳۱] کوهبومی اله، عزیزی ف.، ولایی ن.، رضایی م.، مهربان ب.، کهریزی م. «بررسی وضعیت شاخص‌های روش تحقیق در پایان‌نامه‌های دکتری عمومی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه»، فصلنامه علوم پزشکی کرمانشاه، ۱۰ (۲)، ۱۳۸۵: ۱۷۷-۱۸۶.
- [۳۲] فتح‌آبادی ج. «کندوکاو در یک دهه انتشار مقالات فصلنامه تعلیم و تربیت در قلمرو روانشناسی تربیتی»، فصلنامه تعلیم و تربیت، ۳، ۱۳۸۹: ۳۳-۶۹.
- [33] Yavuz, S. "A Content Analysis Related to Theses in Environmental Education: The Case of Turkey (2011-2015)", *Journal of Education and Training Studies*, 4(10), 2016.

طراحی مدل ساختاردهی به بحران مالی سازمان تأمین اجتماعی با به کارگیری روش شناسی سیستم‌های نرم

حسینعلی نجارپور^{۱*}، مجید نیلی احمدآبادی^۲، مهدی محمدی‌نسب^۳

۱. کارشناس ارشد، گروه مدیریت، دانشکده علوم اقتصادی و اداری، دانشگاه قم، قم، ایران.

۲. استادیار، گروه مدیریت، دانشکده علوم اقتصادی و اداری، دانشگاه قم، قم، ایران.

۳. استادیار، گروه مدیریت، دانشکده علوم اقتصادی و اداری، دانشگاه قم، قم، ایران.

دریافت: ۱۴۰۱/۹/۳

پذیرش: ۱۴۰۲/۳/۲۱

چکیده

هدف: این مطالعه به منظور شناسایی و ساختاردهی به بحران مالی سازمان تأمین اجتماعی با استفاده از روش SSM انجام شده است. نتایج این پژوهش برای تعیین تغییرات در این سازمان استفاده می‌شود. **روش‌شناسی:** برای شناسایی و ساختاردهی مسئله از تلفیق CATWOE و روش‌شناسی سیستم‌های نرم استفاده شده است. از این رو پژوهش حاضر، پژوهشی کاربردی با منطق استقرایی-قیاسی است که نمونه یک روش آمیخته کیفی است. داده‌های پژوهش نظر خبرگان است. تعداد آنها ۲۸ نفر است و به صورت هدفمند قضاوتی انتخاب شده‌اند. انجام پژوهش در دو مرحله اصلی انجام شده است که عبارت است از استخراج ساختار مسئله و شناسایی راهکارها.

یافته‌ها: در این پژوهش، ساختار مسئله بحران مالی سازمان تأمین اجتماعی (تصویر غنی) و همچنین عوامل مرتبط با آن مشخص شد. همچنین مشخص شد که برای حل بحران باید چه اصلاحاتی در اقدام‌های حاکمیت و سازمان در سه زمینه سیاست‌گذاری، اقتصادی و نظارتی انجام شود.

واژه‌های کلیدی: سازمان تأمین اجتماعی، بحران مالی، ساختاردهی، رویکرد سیستم‌های نرم.



۱- مقدمه

امنیت اجتماعی، یکی از حقوق انسانی است که برای محافظت در برابر خطرهای زندگی و نیازهای اجتماعی ضروری است. اصل ۲۹ قانون اساسی نیز برخورداری از تأمین اجتماعی را حقی همگانی معرفی می‌کند. تأمین اجتماعی به دنبال تضمین امنیت درآمد و حفاظت از سلامت افراد است که نتیجه آن کمک به پیشگیری و کاهش فقر است [۱]. سابقه تأمین اجتماعی در ایران به تصویب قانون استخدامی کشوری در سال ۱۳۰۱ باز می‌گردد که در آن نظامی برای بازنشستگی به وجود آمد. در نظام تأمین اجتماعی ایران، صندوق‌های بازنشستگی بسیاری فعالیت می‌کنند که حوزه فعالیت صندوق‌ها یا همان حوزه بیمه‌های اجتماعی، مشکلات متعددی دارد. بعضی از این مشکلات حاصل اشکال درونی صندوق‌ها است و بعضی به مسائل اقتصادی و اجتماعی کشور مربوط می‌شود [۲]. سازمان تأمین اجتماعی، بزرگترین سازمان بیمه‌ای کشور از جهت جمعیت تحت پوشش است. این سازمان که بیش از ۴۳ میلیون نفر از جمعیت کشور را تحت پوشش قرار می‌دهد، با بحران مالی عظیمی روبه‌رو است.

در سال‌های گذشته، اولین نشانه‌های بروز بحران در پایداری صندوق تأمین اجتماعی دیده شد که پیش‌بینی می‌شود سازمان در چند سال آینده قادر به تأمین منابع کافی برای پرداخت تعهدات بلندمدت خود نخواهد بود [۳، ص ۱۷۸]. در حال حاضر، نظام بازنشستگی ایران با مسائل و چالش‌های بسیاری مواجه است، اما آنچه بیش از دیگر مسائل ذهن سیاست‌گذاران را به خود مشغول کرده است، از بین رفتن تعادل منابع و مصارف صندوق‌های بازنشستگی است، به نحوی که در برخی موارد از آن با عنوان «بحران» نیز یاد می‌شود. در یک صندوق متوازن باید یک سوم منابع به درمان، یک سوم به هزینه‌های مستمری‌بگیران حال و یک سوم برای مستمری‌بگیران آینده ذخیره شود، در حالی که وضعیت موجود سازمان و همچنین جهت حرکت روندها نشان می‌دهد که میزان ذخیره اندک است و نشان‌دهنده نزدیک شدن به نقطه خطر است و یک شوک سیاسی و اقتصادی ناشی از اوضاع داخلی و یا حتی منطقه‌ای می‌تواند این تعادل ضعیف و ناپایدار را در فرایند منابع و مصارف سازمان تأمین اجتماعی به شدت تحت تأثیر قرار دهد [۴]. سازمان بین‌المللی تأمین اجتماعی در چارچوب هدایتی خود برای پایداری بیمه‌های تأمین اجتماعی توجه به موضوع سرمایه‌گذاری را برای تمام صندوق‌ها امری ضروری می‌داند



تا این بیمه‌ها در گذر زمان بتوانند ارزش دارایی‌ها و منابع خود را حفظ و نگهداری کنند [۵]. عوامل از بین رفتن تعادل در منابع و مصارف عبارت است از:

- ۱- بدهی دولت؛ ۲- قوانینی که به منظور اعطای یارانه برای یک گروه خاص وضع شده و دولت موظف به پرداخت معادل و جبران آن برای سازمان تأمین اجتماعی بوده است [۶]؛
- ۳- نداشتن بهره‌گیری مناسب سازمان از سرمایه‌گذاری؛ ۴- دریافت مالیات از سود سرمایه‌گذاری سازمان؛ ۵- نرخ بالای بیکاری که به دنبال آن باعث کاهش واریز حق بیمه می‌شود؛ ۶- هزینه‌های بالای درمان به خصوص در شرایط بحرانی مانند زلزله، سیل و شیوع بیماری‌های واگیردار نظیر ویروس کرونا.

متأسفانه در کشور ما یک نظریه یا سیاست جامع و یکپارچه در حوزه سیاست‌های اجتماعی و به ویژه سیاست‌های حمایتی و بیمه‌ای وجود نداشته و برخی ذی‌نفعان حاکمیتی در ارکان مختلف نظام (همچون دولت، مجلس و قوه قضاییه) ضمن موازی‌کاری‌های زیاد، خط‌مشی‌های رفع تکلیفی زیادی را در حوزه بازنشستگی تصویب و بار آن را بر دوش نظام بازنشستگی تحمیل کرده‌اند. آنها آگاهانه یا ناآگاهانه نعل را وارونه زده‌اند. غافل از آنکه عبور سیستم بازنشستگی از آستانه تحمل پایداری مالی، هزینه زیادی برای کل نظام اقتصادی، اجتماعی و سیاسی کشور به همراه داشته و خواهد داشت [۷، ص ۳۵].

مهم‌ترین هدف این پژوهش ساختاردهی به بحران مالی سازمان تأمین اجتماعی است. این منظور از راه اهداف زیر تأمین می‌شوند:

- ۱- تشریح موقعیت مسئله در دنیای واقعی با شناسایی و دسته‌بندی عوامل و ذی‌نفعان مؤثر در بحران مالی سازمان تأمین اجتماعی؛
- ۲- بررسی ساختار روابط میان عوامل شناسایی شده مؤثر بر بحران مالی تأمین اجتماعی با ترسیم تصویری غنی از وضعیت موجود و تعیین اجزای تحلیل کاتوو به صورت مجزا؛
- ۳- تعریف بنیادین مسئله با استفاده از روش‌شناسی سیستم‌های نرم؛
- ۴- ارائه راه‌حل‌های پیشنهادی برای خروج تأمین اجتماعی از بحران با توجه به ساختار مسئله.



۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

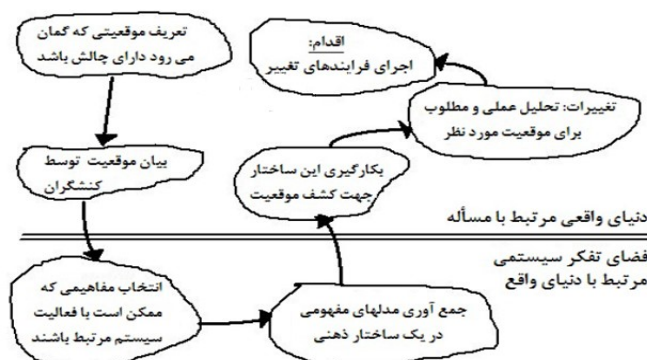
تأمین اجتماعی در دو معنای مشارکتی و غیرمشارکتی به کار می رود. تأمین اجتماعی در معنای مشارکتی شامل بیمه‌هایی است که بهره‌مندی از آن مشروط به پرداخت مبلغی به عنوان حق بیمه است و به طور معمول شرط آن داشتن کار یا حرفه‌ای مشخص است. اما تأمین اجتماعی در معنای غیرمشارکتی شامل کمک‌ها و خدمات اجتماعی (یا امدادی) برای کسانی است که نظام بیمه‌ای، پاسخگوی نیاز آنان نیست مانند کمک‌های مالی دولت در حوادثی مانند سیل و زلزله که حمایت‌هایی را از افراد آسیب‌دیده اعمال می‌کند [۸]. در این پژوهش، تأمین اجتماعی به معنای اول موردنظر است که در قالب صندوق‌های بازنشستگی به ارائه خدماتی می‌پردازد که بزرگترین آنها سازمان تأمین اجتماعی است.

صندوق‌های بازنشستگی و تأمین اجتماعی مانند هر نهاد مالی دیگر، صورت مالی دارند که وضعیت دارایی و بدهی را مشخص می‌کند. تراز میان دارایی‌ها و بدهی‌ها، مهم‌ترین هدف مدیران آنهاست، زیرا منابع لازم برای پرداختی به بازنشستگان دوره‌های بعدی را مشخص می‌سازد [۹]. از آنجایی که سازوکار سیستم تأمین اجتماعی مبتنی بر نظام پرداخت جاری است، در این نظام جدا از میزان آورده اعضا، صندوق تعهد پرداخت میزان مشخصی از مزایا به بازنشستگان را دارد [و از طرفی] سرمایه‌گذاری منابع و ذخایر صندوق‌ها از مؤلفه‌های بسیار مؤثر در پایداری مالی صندوق‌های بازنشستگی است. تأثیر سرمایه‌گذاری منابع به‌ویژه در کشورهایی که تورم بالا دارند، دوچندان است. در سیستم‌هایی که به شکل مزایای معین اداره می‌شوند، درآمدها به طور معمول تا چند دهه پس از تأسیس صندوق، نسبت به هزینه‌ها فزونی دارد. بدیهی است که اگر با درآمد اضافه بر مصرف، سرمایه‌گذاری مناسب انجام شود، به گونه‌ای که سود حاصل از سرمایه‌گذاری بالاتر از نرخ تورم و نرخ افزایش حقوق باشد، در این صورت ثبات صندوق برای مدت طولانی‌تری تضمین می‌شود. اما در ایران، بیشتر صندوق‌ها در غالب دوران، سرمایه‌گذاری مناسب نشده و این فرصت از دست رفته است و به تبع مدیریت منابع و مصارف سازمان، دچار مشکلات بسیاری شده است [۱۰].



۲-۱- رویکرد سیستم نرم

روش‌شناسی سیستم‌های نرم، از مجموعه پژوهش در عملیات نرم است که برای بررسی یک موقعیت مسئله‌زا یا یادگیری از آن موقعیت با بهره‌برداری از دیدگاه‌های متفاوت به کار می‌رود [۱۱]. تعریف ساختار به عنوان اصل و استخوان‌بندی اساسی برای یک سیستم، ضروری است. ویژگی‌های مسائل غیرساختاریافته عبارت است از: ذی‌نفعان چندگانه، دیدگاه‌های چندگانه، منافع گنگ و (یا) متناقض، عوامل نامشهود و نداشتن قطعیت. ساختاربندی مسئله راهی برای تبیین شرایط و موقعیت است. برای ساختاردهی به مسائل پیچیده که با حد بالایی از نداشتن اطمینان مواجهه‌اند، از رویکردهای سیستم نرم استفاده می‌شود. روش‌شناسی سیستم‌های نرم^۱ چک‌لند^۲ (۱۹۹۸) اقدام‌پژوهی است که با پژوهش درباره وضعیت مسئله، موجب یادگیری می‌شود. این رویکرد هفت مرحله به شرح شکل ۱ است



شکل ۱. الگوریتم روش‌شناسی سیستم‌های نرم [۱۲، ص ۱۵۰]

۲-۲- پیشنهاد پژوهش

با توجه به چندبعدی بودن موضوع تأمین اجتماعی، پژوهش‌های متنوعی درباره آن در حوزه‌های دانشی مختلفی مانند مدیریت، اقتصاد، حقوق و اخلاق انجام شده است. با تمرکز بر هدف

1. Soft Systems Methodology (SSM)
2. Checkland



پژوهش، پژوهش‌ها و مطالعه‌های انجام‌شده درخصوص پایداری منابع مالی طرح‌های بازنشتگی با دو رویکرد انجام شده است؛ رویکرد اول پژوهش‌هایی هستند که با نگاه انتقادی به موضوع بحران مالی طرح‌های بازنشتگی پرداخته‌اند ولی دراین‌خصوص راه‌حل ارائه نکرده‌اند. رویکرد دوم پژوهش‌هایی هستند که ضمن بررسی ابعاد بحران مالی به چگونگی تأمین منابع مالی پایدار نیز پرداخته‌اند. در ادامه همگرایی و واگرایی این دو دسته از پژوهش‌ها بررسی می‌شود.

۲-۲-۱- پژوهش‌های انجام‌شده درخصوص ضرورت توجه به ساختاردهی به بحران مالی

آذر و صفری (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان «شناسایی عوامل مؤثر بر پایداری طرح‌های بازنشتگی خصوصی با استفاده از رویکرد ترکیبی متدولوژی سیستم‌های نرم و نگاشت‌شناختی فازی» انجام داده‌اند. در این پژوهش برای رسیدن به اهداف پژوهش و شناسایی عوامل مؤثر بر پایداری طرح‌های بازنشتگی خصوصی، بر شرط ساختاردهی به بحران مالی صندوق‌های بازنشتگی تأکید شده است [۱۳]. رنانی (۱۳۹۵)، پایداری، پوشش و کفایت را سه ویژگی ضروری یک نظام تأمین اجتماعی می‌داند و عنوان می‌کند که در درون نظام بازنشتگی و تأمین اجتماعی کشور، سه دسته رکود وجود دارد که به‌طورعمده ناشی از تصمیم‌های خطای مدیریتی در سال‌های گذشته بوده است که بر یگدیگر انباشت شده‌اند. این رکوردها عبارت است از رکود عملکردی، رکود ساختاری و رکود نهادی [۱۴]. عطاریان (۱۳۹۰) بیان می‌کند که امروزه مسن شدن جمعیت، قرارداد اجتماعی بین نسل‌هایی را که به تأمین مالی سیستم توازن درآمد با هزینه می‌پردازند، به خطر انداخته است [۱۵]. توکلیان و همکاران (۱۳۹۹) معتقدند وضعیت مالی صندوق از پویایی جمعیت میان دو نسل شاغل و بازنشته متأثر می‌شود که این پویایی‌ها متمرکز بر چهار ویژگی نرخ حق بیمه و مزایای پایان خدمت نسل شاغل و بازنشته، هرم جمعیتی دو نسل شاغل و بازنشته، دوره اشتغال نسل شاغل و دوره ادامه حیات نسل بازنشته است.



۲-۲-۲- پژوهش‌های انجام‌شده درخصوص ارائه راهکار و تأمین منابع مالی

خندان (۱۳۹۷) راهبردهای تأمین مالی زیر را پیشنهاد می‌کند؛ اصلاح اول: جداسازی صندوق درمان از بیمه؛ اصلاح دوم: اعمال نرخ حق بیمه؛ اصلاح سوم: اعمال مالیات اجتماعی؛ اصلاح چهارم: ارائه پرستاری و مراقبت طولانی‌مدت در صندوق درمان؛ اصلاح پنجم: انتقال ۲ درصد حق بیمه درمان به صندوق بیمه‌ای؛ اصلاح ششم: گسترش بازه درآمد مشمول بیمه و افزایش دوره محاسبه دستمزد پایه مستمری؛ اصلاح هفتم: اعمال مالیات باز توزیعی؛ اصلاح هشتم: حذف معافیت کارگاه‌های با ۵ نفر کارکن و کمتر؛ اصلاح نهم: افزایش سهم کارگر و کاهش سهم کارفرما از حق بیمه [۱۶].

مهدی‌پور قبادلو (۱۳۹۷) دو سازوکار متعادل خودکار را به‌عنوان راه‌حلی که منجر به حفظ و تضمین پایداری سیستم بازنشستگی می‌شود، ارائه کرده است. او با استفاده از روش‌های بهینه‌سازی، چارچوب اطمینان‌داری را برای تعیین مقادیر بهینه نرخ کسورات، سن بازنشستگی نرمال و تعدیل حقوق بازنشستگی در بلندمدت پیشنهاد می‌کند [۱۷]. سایر پژوهش‌های داخلی و خارجی که پژوهشگران را در ساختاردهی به مسئله پژوهش یاری کرده است، در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. پیشینه پژوهش

منبع	یافته‌های پژوهش
[۸]	رابطه بلندمدت بین مخارج بیمه‌ای تأمین‌اجتماعی و مخارج صندوق بیمه بیکاری با رشد اقتصادی تأیید می‌شود.
[۹]	وضعیت مالی صندوق از پویایی جمعیت میان دو نسل شاغل و بازنشسته متأثر می‌شود که این پویایی‌ها، متمرکز بر چهار ویژگی نرخ حق بیمه و مزایای پایان خدمت نسل شاغل و بازنشسته، هرم جمعیتی دو نسل شاغل و بازنشسته، دوره اشتغال نسل شاغل و دوره ادامه حیات نسل بازنشسته است.
[۱۷]	بحران کسری مالی و اهمیت اصلاحات پارامتری در سیستم بازنشستگی سازمان
[۱۸]	مهم‌ترین و اثرگذارترین شاخص نظام بیمه و تأمین اجتماعی ایران، «شاخص نظام بیمه و بازنشستگی» و متغیر «از بین رفتن تعادل بین منابع و مصارف» مهم‌ترین زیرشاخص این نظام است.
[۱۹]	تله ذخایر، رفتار بیمه‌گریزی شاغلان و کارفرمایان، عضو نبودن شاغلان حرف و مشاغل آزاد، توسعه درمان مستقیم و نفوذ دولت در ساختار مدیریتی صندوق، از معضلات صندوق تأمین اجتماعی است.
[۲۰]	پیشنهادهایی برون‌رفت از عدم تعادل منابع و مصارف؛ سیاست‌های مرتبط با قوانین بازنشستگی و جمعیت، سرمایه‌گذاری، ورود به بازارهای غیردولتی، سرویس مشترک رفاهی و تغییر ساز و کار فعلی
[۲۱]	امنیت نداشتن طرح‌های بازنشستگی دولتی در آمریکا و ارائه گزینه‌های مناسب اصلاحات



منبع	یافته‌های پژوهش
[۲۲]	در مقایسه بین سیستم‌های تأمین اجتماعی، رتبه برتر به سیستم تأمین اجتماعی فعلی (الگوی اقتصاد بازار سوسیالیستی) تعلق دارد و در این سیستم عوامل اقتصادی مهم‌ترین عوامل تشخیص داده شد. به علاوه این الگو، یک راهنمای نظری برای سیستم پایدار تأمین اجتماعی ارائه داده است.
[۲۳]	نرخ تورم بر باز توزیع درآمدها نشان از زیان بیشتر نسل‌های حال و آینده صندوق و تشدید توزیع بین‌نسلی است.
[۲۴]	پیشنهاد برای اصلاحات طرح بازنشستگی چینی ایجاد سیستم بازنشستگی سه لایه است.

۳- روش‌شناسی

پژوهش حاضر از جهت بنیان فلسفی، پراگماتیسم؛ به لحاظ منطق، استقرایی-قیاسی؛ از بعد استراتژی ترکیب، متوالی؛ به لحاظ هدف کاربردی و صبغه پژوهش، نمونه‌ای از یک روش‌شناسی آمیخته کیفی می‌باشد. ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها عبارت است از مصاحبه و بررسی اسناد. جامعه آماری را خبرگان تشکیل می‌دهند (که عبارت است از مدیران ارشد و کارشناسان خبره سازمان تأمین اجتماعی استان اصفهان و مدیران بازنشسته سازمان) که به روش نمونه‌گیری هدفمند از نوع قضاوتی ۲۸ نفر انتخاب شده‌اند. ملاک انتخاب خبرگان، دارا بودن تجربه، گذراندن فرایندهای مختلف، برخوردار بودن از دانش تخصصی و ارائه اطلاعات موردنظر پژوهشگران بود. روایی محتوا از دو راه حاصل شد؛ ۱- به کارگیری متغیرها و سنجه‌هایی استفاده شده در پژوهش‌های مشابه (روایی پرسش‌های انجام شده از خبرگان متکی به ادبیات پژوهش و مطالعه‌های پیشین است)؛ ۲- هرگونه تغییر یا ادغام در متغیرها با نظر خبرگان انجام شد. با توجه به اکتشافی بودن پژوهش در این پژوهش، پژوهشگر فرضیه‌ای ندارد بلکه برای انجام پژوهش با سؤال روبه‌رو است:

- ۱- عوامل تأثیرگذار روی بحران مالی سازمان تأمین اجتماعی کدامند؟
- ۲- ساختار روابط میان عوامل شناسایی شده بر بحران چگونه است؟
- ۳- راه‌حل‌های پیشنهادی خروج از بحران، با توجه به ساختار مسئله چیست؟



مراحل استفاده از روش‌شناسی سیستم‌های نرم در این پژوهش به شرح زیر است:

مرحله اول و دوم

در این مرحله، دنیای واقعی مسئله مورد بررسی، شناخت مشکل و ریشه‌های آن تا حد زیادی انجام می‌شود. با استفاده از مطالعه‌های قبلی و همچنین نظر صاحب‌نظران مشخص شد که گذشته از افزایش امید به زندگی، مشکلات اقتصادی اعم از تورم و رکود، بیکاری و وجود نداشتن سرمایه‌گذاری درست منابع و نیز مطالبات این سازمان از دولت روزبه‌روز تأمین اجتماعی را به یک بحران بزرگ نزدیک می‌کند [۲۵]. عدم پرداخت حق بیمه‌ها تا آنجا ادامه پیدا کرده است که می‌تواند سازمان را به وضعیت ورشکستگی کامل برساند. به این ترتیب عوامل اثرگذاری بر بحران مالی سازمان در سه دسته شناسایی شدند. عوامل ناشی از اقدام‌های حاکمیت، عوامل ناشی از اقدام‌های سازمان و عوامل جمعیتی.

تصویر غنی

در گام بعدی روش‌شناسی سیستم‌های نرم، لازم است تا ارتباط بین اجزای تشکیل‌دهنده مسئله به صورت یک تصویر همه‌جانبه گرایانه ترسیم شود. این شکل را تصویر غنی می‌نامند [۲۶]. در اینجا همه بازیگران و روابط آنها با کمک نمادهای گرافیکی و توضیحات لازم نشان داده می‌شوند. با بررسی و خلاصه‌سازی آنچه که در ادبیات سیستم تأمین اجتماعی بیان شد، تصویر غنی شده وضع موجود سازمان تأمین اجتماعی و عوامل مؤثر در پایداری منابع مالی آن در شکل ۲ مشاهده می‌شود.



پیش‌بینی نشده با فراهم کردن شرایط عدم قطعیت به عنوان محدودیت‌های محیطی به تصویر کشیده شده است.

مرحله سوم: در این مرحله از روش‌شناسی سیستم‌های نرم، توسعه تعاریف بنیادین انجام می‌شود. در این پژوهش برای ایجاد یک تعریف بنیادین بر مبنای تصاویر گویا، از روش شناخته‌شده CATWOE^۱ استفاده شده است. این روش برای تدوین و فرموله کردن یک تعریف بنیادین استفاده می‌شود و شامل ابعاد زیر است [۱۲، ص ۵۱].

C یا مشتریان کسانی هستند که از حل شدن مسئله نفع می‌برند و از حل نشدن آن آسیب می‌بینند. در این پژوهش مشتریان سازمان تأمین اجتماعی عبارت است از کارگران، کارمندان، کارفرمایان و بیمه‌گذاران اختیاری که به منظور استفاده از خدمات درمانی و تأمین درآمد جایگزین برای دوران از کارافتادگی و بازنشستگی خود، حق بیمه پرداخت می‌کنند. سهام‌داران شرکت‌های زیرمجموعه سازمان، نیز گروهی دیگر از مشتریان هستند.

A یا نقش‌آفرینان کسانی هستند که می‌توانند در ایجاد یا حل مسئله نقش ایفا کنند. در سازمان تأمین اجتماعی اجزای مختلفی نظیر ارکان اصلی سازمان، حاکمیت، بازارهای مالی و... نقش‌آفرینان مسئله می‌باشند. ارکان سازمان عبارت است از هیئت امناء، هیئت نظارت، هیئت مدیره و مدیرعامل، معاونت‌های هفتگانه که در دو بخش بیمه‌ای و درمان با زیرمجموعه خود برای اجرای وظایف، تشکیلات مرکزی و واحدها، ادارات کل، شعب و نمایندگی‌ها و مدیریت‌های درمان، مراکز بیمارستانی، کلینیک، پلی‌کلینیک و دی‌کلینیک در تهران و شهرستان‌ها دارند. حاکمیت با تضمین تعهدات طرح‌های بیمه‌ای و بازنشستگی، فراهم کردن شرایط رونق اقتصادی، تدوین سیاست‌های تشویقی برای بیمه‌گذاری اقشار مختلف و ارائه انواع طرح‌های قانونی مورد نیاز، نقش حمایتی خود را اجرا کرده و با کمک سازمان‌های نظارتی نقش ناظر را ایفا می‌کند. بازارهای مالی شرایط را برای سرمایه‌گذاری منابع سازمان یا فروش سهام آن فراهم می‌کنند.

T یا فرایند تبدیل عبارت است از شناسایی عوامل مؤثر در تأمین مالی سازمان تأمین اجتماعی، جداسازی اهداف و فعالیت‌های هریک از این عوامل براساس رسالت سازمانی و

1. Customers, Actor, Transformation process, Weltanschauung, Owner, Environmental Factors.



جایگاه تعریف شده در قوانین بالادستی، مصوبات دولت و مجلس، مقررات و آیین‌نامه‌های سازمانی و تعیین اولویت وظایف هر یک از مشارکت‌کنندگان در فرایند تأمین منابع مالی سازمان تأمین اجتماعی که ضمن آن سازمان با ارائه برنامه‌های درمانی و بازنشستگی که متضمن سه اصل کفایت، پایداری و پوشش باشد، بتواند منابع مالی را از راه حق بیمه دریافتی جذب کرده و یک‌سوم سهم درمان را به‌گونه‌ای مفید و مؤثر هزینه کند و دوسوم سهم بازنشستگی را با تدوین راهبردها و اتخاذ خط‌مشی و انتخاب پرتفوی مناسب، سرمایه‌گذاری کند که در ایفای تعهدات موفق و در نتیجه آن منافع ذی‌نفعان در بلندمدت تضمین شود.

W یا جهان‌بینی در روش‌شناسی سیستم‌های نرم عبارت است از قوانین حاکم بر سیستمی که مسئله در آن تعریف شده است. جهان‌بینی در مورد موضوع مطالعه شامل موارد زیر می‌شود: الف) افزایش منابع تأمین مالی: به‌کارگیری الگوی تأمین مالی با در نظر گرفتن ظرفیت‌ها، موقعیت‌ها و زیرساخت‌های مالی سازمان و قابلیت اجرای طرح‌ها؛ ب) بهبود مدیریت سرمایه‌گذاری: فلسفه وجودی سازمان، سرمایه‌گذاری منابع در اختیار و بهره‌برداری از سود حاصل از سرمایه‌گذاری در جهت تأمین منافع ذی‌نفعان است؛ ج) الزام‌های رونق تولید و به‌دنبال آن رونق بازار کار و افزایش نرخ اشتغال و افزایش بیمه‌پردازی به سازمان که منجر به تأمین منابع مالی پایدار سازمان می‌شود؛

O یا مالکان: کسانی هستند که قدرت متوقف کردن سیستم را دارند. بنابراین با توجه به تعریفی که از روند عملیات سازمان در تأمین منابع مالی در ضمن فرایند تبدیل آورده شد و آشنایی با هر یک از بخش‌های مختلف سازمان، مالکان عبارت است از: الف) ارکان سازمان؛ هیئت امنا، هیئت مدیره، هیئت نظارت و مدیرعامل که نقش اصلی را برعهده دارند؛ ب) حاکمیت؛ در جایگاه ناظر و تضمین‌کننده تعهدات؛ ج) نهادهای نظارتی مانند سازمان حسابرسی، دیوان محاسبات و سازمان بازرسی کل کشور؛ د) وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی به‌عنوان متولی حوزه رفاه و تأمین اجتماعی؛ ه) بیمه‌گذاران که ذی‌نفعان اصلی‌اند.

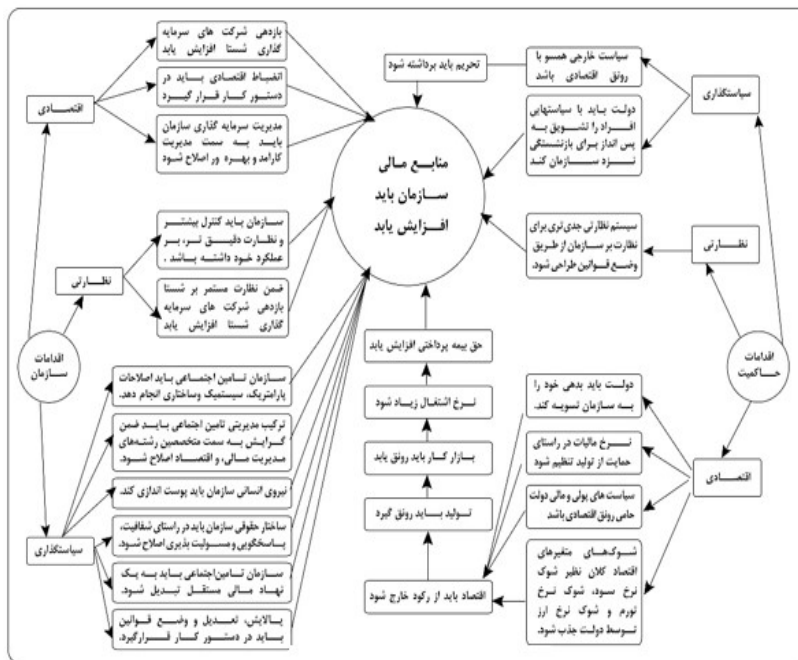
E یا عوامل محیطی: سالمندی جمعیت، رکود اقتصادی که رکود تولید و کاهش نرخ اشتغال را به‌دنبال دارد. وضعیت‌های بحرانی مانند سیل، زلزله و بیماری‌های فراگیر که هزینه‌های درمانی و حمایتی را افزایش می‌دهد. تغییر سیاست‌های دولت نظیر افزایش نرخ



مالیات که هزینه‌های تولید را بالا ببرد. ضعف بازارهای مالی در تأمین منابع مالی؛ کانون‌های قدرت با اعمال فشار بر مدیریت سازمان و تحریم جهانی که نفس تولید را می‌گیرد، از جمله عوامل محیطی اند.

تعریف بنیادین: جمله‌ای است که ضمن توصیف سیستم ایده‌آل، اهداف آن، افراد درگیر در وضعیت، افراد تحت‌تأثیر و تأثیرگذار را معرفی می‌کند. همچنین در این مرحله، معیارهای عملکردی تعیین می‌شود که از آن مسیر عملکرد سیستم بررسی شده نیز تعیین می‌شود [۱۲]، ص ۵۱]. بر این اساس، تعریف بنیادین پژوهش حاضر عبارت است از تأمین اجتماعی، سازمانی پایدار، پویا، چابک و سرآمد در پاسخگویی با فرایندهای هوشمند، ارائه خدمات کیفی و بهنگام به ذی‌نفعان. تأمین مالی این سازمان از راه؛ ۱- درآمد حاصل از حق بیمه؛ کارفرما ۲۰ درصد، بیمه شده ۷ درصد، دولت ۳ درصد؛ ۲- درآمد حاصل از سرمایه‌گذاری؛ ۳- درآمد حاصل از ارائه خدمات درمانی به مؤسسه‌های طرف قرارداد؛ ۴- درآمد ناشی از خسارت‌ها و جریمه‌های نقدی مقرر در قانون است. اما سالمندی جمعیت، بالا بودن نرخ بیکاری، نداشتن استقلال مدیریتی در سازمان، گزینش سیاسی و غیرتخصصی مدیران، مدیریت ناکارآمد سرمایه، کانون‌های قدرت با اعمال فشار بر مدیریت، اتحادیه‌های کارگری و کارفرمایی با مطالبات فزاینده و گاهی وقت‌ها نابه‌جا و دولت نیز با نپرداختن حق بیمه سهم خود و مجلس با تصویب قوانینی که بار مالی دارد، بر ورود جریان مالی به این سازمان تأثیر گذاشته و این سازمان را با بحران مالی مواجه کرده‌اند.

مرحله چهارم: در این مرحله از روش‌شناسی سیستم‌های نرم، الگوی مفهومی مبتنی بر تعریف بنیادین طراحی می‌شود. به این ترتیب الگوی مفهومی ساختاردهی به بحران مالی سازمان تأمین اجتماعی به شکل ۳ طراحی شده است.



شکل ۳. الگوی مفهومی مسئله

اساس الگوی بالا بر تصویر غنی شده که در همین مقاله ارائه شد، مبتنی است. همچنین در این باره نظر خبرگان و بررسی دوباره مطالعه‌های قبلی نیز مد نظر قرار گرفته است. درنهایت یکی از پژوهشگران بیش از دو دهه به‌طورمستقیم با این مسئله مواجه بوده و تجربه زیسته در این مورد را دارد. در الگوی بالا حاکمیت و سازمان تأمین اجتماعی هرکدام در سه اقدام (سیاست‌گذاری، نظارتی و اقتصادی) به حل بحران مالی سازمان می‌پردازند. حالا باید بررسی شود که آیا الگوی طراحی‌شده ویژگی‌های سیستمی را دارد؟ هدف اصلی سازمان تأمین اجتماعی ارائه خدمت به بیمه‌گذاران و تأمین منافع ایشان است. هدف الگوی پژوهش، ساختاردهی به بحران مالی سیستم سازمان تأمین اجتماعی است. ارزیابی عملکرد سیستم براساس رضایت ذی‌نفعان، تأمین نظر هیئت نظارت سازمان و مقام ناظر خارج از سازمان انجام می‌شود. فرایند تصمیم‌گیری براساس نمودار سازمانی به‌وسیله هیئت امناء، هیئت مدیره و مدیر



عامل انجام می‌شود. سیستم شامل مجموعه‌ای از اجزا و عوامل به هم پیوسته‌ای نظیر مدیر، کارکنان، ذی‌نفعان، بازارهای مالی، مؤسسه‌های طرف قرارداد، کانون‌های قدرت، نهادهای ناظر و... است که در تأمین مالی سازمان بر یکدیگر تأثیر و تأثر دارند. تصمیم‌گیرندگان با گزینه‌های متفاوت و تحت معیارهای مختلفی از محیط داخلی یا خارجی سیستم نظیر قوانین و مقررات دولتی، ترکیب جمعیتی، رونق تولید، نرخ بیکاری، شرایط اقتصادی و ... مواجه هستند. این سیستم منابع متعددی مانند منابع مالی، انسانی و غیر در اختیار دارد که البته محدود هستند. چگونگی انتخاب مدیران در استفاده از این منابع و چگونگی هزینه کردن این منابع، بیانگر بهره‌وری ایشان در استفاده از آن است. اجزای سیستم بالا با توجه به قراردادی اجتماعی گرد هم آمده‌اند، در نتیجه پیوستگی دارند.

۴- یافته‌های پژوهش

گام‌های اول تا چهارم روش SSM به منظور استخراج مسئله و شناخت بهتر آن انجام شد. در ادامه ضمن مصاحبه با خبرگان و استفاده از این الگو در تمام مصاحبه‌ها [برای توضیح بهتر مسئله برای خبرگان] گام‌های بعدی این روش و دستیابی به نتایج پژوهش انجام شد. مشخصات مصاحبه‌شوندگان (نمونه آماری) در پژوهش حاضر به شرح زیر است. از نظر تحصیلات ۹ نفر لیسانس، ۱۳ فوق لیسانس و ۶ دکتری؛ از نظر جنسیت ۱۹ مرد و ۹ زن با میانگین سنی ۴۶ سال و میانگین سابقه کار ۲۳ سال می‌باشند. مراحل تکاملی روش SSM به شرح زیر انجام شد:

مرحله پنجم؛ مقایسه الگوی مفهومی با وضع موجود

چک‌کنند پیشنهاد می‌کند برای مقایسه الگوی مفهومی و دنیای واقعی، سؤال‌هایی از این نوع طرح شود: آیا این فعالیت‌ها در دنیای واقعی نیز اتفاق می‌افتد؟ چگونه؟ چگونه ارزیابی می‌شود؟ آیا این فرایند در وضعیت فعلی مناسب است؟ برای پاسخ به سؤال‌های بالا، وضعیت سازمان تأمین اجتماعی به وسیله خبرگان بررسی شد. در ادامه نتایج بررسی‌ها ارائه می‌شود:



اقدام‌های سازمان در حوزه سیاست‌گذاری؛ در یک نظرسنجی از خبرگان در پاسخ به سؤال «به نظر شما صندوق بازنشستگی تأمین اجتماعی به اصلاحات نیاز دارد؟»، ۹۷ درصد انجام اصلاحات را ضروری شمرده‌اند و ۹۱/۸ درصد از افراد هدف از اصلاحات را ایجاد منابع مالی پایدار و رفع کسری دانسته‌اند [۱۶]. اما به رغم توصیه کارشناسان، سیاست‌گذاری کلان اقدام‌های اصلاحی جامع و یکپارچه که همه ابعاد مسئله را در بر بگیرد، تاکنون انجام نداده‌اند.

اقدام‌های سازمان در حوزه اقتصادی: رعایت نکردن اصول حرفه‌ای مدیریت مالی و سرمایه‌گذاری در مدیریت سبد دارایی‌های صندوق‌های بازنشستگی موجب شده است که در برخی از موارد دارایی‌ها با ارزش متورم به این صندوق‌ها منتقل شده و یا صندوق‌ها وارد طرح‌هایی شوند که توجیه‌پذیری اقتصادی نداشته و اهداف اجتماعی و سیاسی در انتخاب این پروژه‌ها بیشتر مد نظر قرار گرفته باشند [۲۵، ص ۲۵].

اقدام‌های سازمان در حوزه نظارتی: متأسفانه به رغم وجود هیئت نظارت و بازرس در ارکان تشکیلاتی صندوق‌های بازنشستگی، استاندارد برای نظارت و ارائه گزارش به شرکای صندوق‌ها (دولت، کارفرما، و بیمه شده) وجود ندارد [۲۷].

اقدام‌های حاکمیت: مغایرت‌هایی که بین الگوی مفهومی و وضعیت موجود در عملکرد دولت در رابطه با سازمان وجود دارد، با سه اقدام بررسی می‌شود. ۱- **اقدام‌های سیاست‌گذاری:** تجربه قانون‌گذاری در طول دهه‌های گذشته به روشنی نشان می‌دهد که نهادهای سیاست‌گذار، تصمیم‌گیر، قانون‌گذار و مجریان کشور بدون توجه به آثار مالی تبعی، همواره اقدام به پیگیری و تصویب قوانین و مقرراتی کرده‌اند که به طور عمده مغایر با اصل پایداری صندوق‌ها در بلندمدت بوده‌اند. قوانین و مقرراتی چون بازنشستگی پیش از موعد، اعطای سنوات تشویقی به گروه‌ها و افراد خاص، مبنای تعیین مستمری بازنشستگی، سن بازنشستگی، مستمری بازماندگان، بازنشستگان متوفا و ... از جمله مواردی هستند که امروزه به عاملی برای انحراف و کژکارکردی صندوق‌های بازنشستگی تبدیل شده‌اند [۲۸]. ۲- **اقدام‌های اقتصادی:** نرخ جمعیت بیکار، اشتغال کاذب و رشد مشاغل غیراستاندارد باعث شده است که ساختار بازار کار تغییر پیدا کند و به تبع آن میزان جمعیت شاغل به مستمری‌بگیران کاهش پیدا کند، مدت بیمه‌پردازی و یا سوابق بیمه‌ای کاهش پیدا کند



که به این ترتیب منابع مالی تأمین اجتماعی کاهش پیدا کرده است. دولت به رغم تلاش‌های مقطعی، تلاش مؤثری درخصوص رونق تولید و کسب و کار انجام نداده است. دومین اقدام دولت در رابطه با سازمان تأمین اجتماعی پرداخت بدهی دولت بابت سه درصد سهم دولت و تعهداتی مانند حق بیمه قالی بافان، نویسندگان، رانندگان، خادمان مساجد کسورات ناشی از بازنشستگی پیش از موعد و ... است که اگرچه دولت بخشی از بدهی‌های خود را به این صندوق‌ها بازپرداخته است، اما واقعیت آن است که حجم بدهی ایجاد شده به واسطه پذیرش تعهدات ناشی از تکالیف قانونی جدید، بسیار بیشتر از میزان بدهی پرداخت شده بوده است [۲۹]؛ ۳- اقدام‌های نظارتی: در حال حاضر هیچ نهاد مالی متمرکزی به عنوان مقام ناظر صندوق‌های بازنشستگی وجود ندارد. با توجه به وجود نداشتن مقام ناظر، صندوق‌ها نیازمند به رعایت هیچ‌یک از معیارهای شفاف در گزارش‌دهی نیستند. این در حالی است که تقریباً در تمام کشورهای توسعه یافته، صندوق‌های بازنشستگی و تأمین اجتماعی زیر نظر یک مقام ناظر مالی قانونگذار فعالیت می‌کنند. افزون بر این، نظام بیمه‌های اجتماعی کشور از نبود سیستم‌های کارآمد برای نظارت بر اجرای قوانین، رسیدگی به شکایت‌ها و احقاق حقوق مردم رنج می‌برد [۲۷، ص ۱۳۲].

۵- بحث و نتیجه‌گیری

بحث: در مقاله حاضر با به کارگیری روش‌شناسی سیستم‌های نرم، بحران مالی سازمان تأمین اجتماعی ساختاردهی شد. روش‌شناسی سیستم‌های نرم سه گام اصلی دارد؛ «شناسایی»، «ساختاردهی مسئله» و «تدوین برنامه اقدام».

در گام اول: شناسایی (پاسخ سؤال یک پژوهش) عوامل مؤثر در بحران مالی سازمان تأمین اجتماعی، معرفی و دسته‌بندی شدند. این عوامل براساس اثرگذاری بر بحران مالی سازمان در سه دسته ارائه شده‌اند؛ عوامل ناشی از اقدام‌های حاکمیت، عوامل ناشی از اقدام‌های سازمان و عوامل جمعیتی.

گام دوم: ساختاردهی (پاسخ سؤال دوم پژوهش)؛ در تعاریف بنیادین مسئله؛ عمده منابع تأمین مالی این سازمان از طریق مشارکت دولت، حق بیمه‌های جمع‌آوری شده از بیمه‌شدگان



و کارفرمایان و درآمد حاصل از سرمایه‌گذاری عنوان شد. به این ترتیب سازمان تأمین اجتماعی در دو بخش بیمه‌ای و درمان با زیرمجموعه خود، به بیمه‌شدگان و افراد تحت تکفل ایشان خدمات ارائه می‌دهند و تأمین درآمد جایگزین برای شاغلان از کارافتاده و بازنشستگان را تعهد می‌کند. این سازمان از راه شرکت‌های سرمایه‌گذاری، منابع در اختیار را سرمایه‌گذاری می‌کند، اما نداشتن استقلال مدیریتی، گزینش سیاسی و غیر تخصصی مدیران، مدیریت ناکارآمد سرمایه و نداشتن انضباط مالی در درون سازمان و عوامل محیطی مانند سالمندی جمعیت، بالا بودن نرخ بیکاری، کانون‌های قدرت با اعمال فشار بر مدیریت، اتحادیه‌های کارگری و کارفرمایی با مطالبات فزاینده و گاهی اوقات نابه‌جا و دولت با نپرداختن حق بیمه سهم خود و مجلس با تصویب قوانینی که دارای بار مالی است، بر ورود جریان مالی به این سازمان تأثیر گذاشته و این سازمان را با بحران مالی مواجه کرده‌اند. گام سوم: تدوین برنامه اقدام (پاسخ سوال سوم پژوهش) ضمن مراحل پژوهش، الگوی مفهومی بحران مالی سازمان تأمین اجتماعی طراحی شد. این الگو نموداری از فعالیت‌ها با ارتباط‌های مربوط به آن می‌باشد. سپس با ترسیم تصویر غنی، همه بازیگران اصلی و روابط بین آنها با کمک نمادهای گرافیکی، توضیح داده شد. در مرحله مقایسه الگوی مفهومی با دنیای واقعی، اقدام‌های سازمان و حاکمیت ذیل سه عنوان اقدامات؛ سیاست‌گذاری، اقتصادی و نظارتی با الگوی پیشنهادی ایده‌آل مقایسه شد. از آنجاکه فاز بعدی روش SSM، تعیین تغییرات و اقدام‌های آینده است، این مرحله در بخش نتیجه‌گیری مقاله ذکر شده است تا خواننده بتواند ارتباط بهتری میان اجرای پژوهش برقرار سازد.

نتیجه‌گیری (مرحله ششم؛ تعیین تغییرات برای بهبود و توسعه منابع مالی سازمان): پس از مقایسه الگوی مفهومی با وضعیت موجود و شناسایی گره‌های سیستم، اکنون باید تغییرات مطلوبی در جهت اصلاح عملکرد و پایداری سیستم در قالب اقدام‌های حاکمیت و سازمان ارائه شود. تغییرات موردنیاز در اقدام‌های دولت عبارت است از: **الف) اقدام‌های سیاست‌گذاری:** خودداری از تصویب قوانین و مقررات مغایر با اصل پایداری صندوق‌ها به وسیله قانون‌گذاران و مجریان، تعریف سیاست خارجی همسو با رونق اقتصادی، شناخت سازمان به عنوان یک نهاد مالی مستقل، تشویق افراد به پس‌انداز برای دوران بازنشستگی نزد



سازمان، تشویق و تلاش برای حفظ جوانی و پیشگیری از پیری جمعیت؛ ب) **اقدام‌های اقتصادی**: تسویه بدهی با سازمان، تنظیم نرخ مالیات در راستای حمایت از تولید و کسب‌وکار، اتخاذ سیاست‌های پولی و مالی برای خروج اقتصاد از رکود، مدیریت متغیرهای اقتصاد کلان نظیر نرخ سود، نرخ تورم، نرخ ارز و نرخ بیکاری؛ ج) **اقدام‌های نظارتی**: نیاز است که حاکمیت نظارت جدی‌تری بر عملکرد ارکان سازمان داشته باشد. همچنین ایجاد یک مقام ناظر مالی قانونگذار که صندوق‌های بازنشستگی و تأمین اجتماعی زیر نظر آن فعالیت کنند و مجبور به گزارش‌دهی با معیارهای شفاف باشند. تغییرات مورد نیاز در اقدام‌های سازمان عبارت است از: **الف) اقدام‌های سیاست‌گذاری**: انجام اصلاحات پارامتریک و سیستمی؛ استقلال سازمان به عنوان یک نهاد مالی؛ پالایش، تعدیل و وضع قوانین؛ تعدیل نیروی انسانی ضمن گرایش به سمت نیروهای متخصص و با مهارت‌های چندگانه؛ اصلاح ترکیب مدیریتی سازمان با استفاده از متخصصان رشته‌های مدیریت، اقتصاد و حسابداری؛ اصلاح ساختار حقوقی در راستای شفافیت، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری؛ ب) **اقدام‌های اقتصادی**: بازنگری مدیریت سازمان به سمت مدیریت کارآمد و بهره‌ور، نهادینه‌شدن انضباط اقتصادی در مخارج و مصارف، خروج از بنگاه‌داری؛ ج) **اقدام‌های نظارتی**: کنترل بیشتر و دقیق‌تر هیئت نظارت سازمان بر همه اجزای سیستم.

مقایسه نتایج با پژوهش‌های مرتبط: میر، گنجیان و فروزش (۱۳۹۳) چالش‌های اثرگذار بر صندوق‌های بازنشستگی را به دو دسته سیستمیک و پارامتریک تقسیم کرده و زیرعوامل افزایش نسبت وابستگی سالخوردگان، نرخ بالای تورم، تحمیل هزینه‌های حمایتی به نظام بیمه‌ای، نادیده گرفتن اصول و محاسبات آکچوئری در تصمیم‌ها و سیاست‌گذاری‌های صندوق‌ها و مداخله‌های غیرحرفه‌ای دولت، ایفا نکردن تعهدات دولت نسبت به صندوق را مهم‌ترین چالش‌ها دانسته‌اند [۳۰]. حسن‌زاده (۱۳۸۶) نیز دغدغه طرح‌های تأمین اجتماعی را مسئله حفظ وضعیت مالی می‌داند و عوامل اثرگذار بر کاهش منابع مالی را چنین برمی‌شمارد: کاهش رشد اقتصادی، افت سطح فعالیت اقتصادی ناشی از افزایش میزان بیکاری، بازنشستگی پیش از موعد و سالمندی جمعیت. پیشنهاد ایشان برای مشکل مالی سازمان، استفاده از علم آکچوئری است [۳۱]. یافته‌های پژوهش حاضر نتایج هر دو پژوهش را تأیید می‌کند. در این



مطالعه نیز عوامل مؤثر در بحران مالی سازمان تأمین اجتماعی، ناشی از عوامل جمعیتی، اقدام‌های حاکمیت و سازمان در سه زمینه سیاست‌گذاری، اقتصادی و نظارتی تشخیص داده شده است ولی هر دو پژوهش پیش‌گفته از نقصان نظارت که موجب عدم تعادل منابع و مصارف شده است، غفلت کرده‌اند.

پژوهش حاضر ویژگی‌هایی از جمله کثرت معیارها، مخاطره و عدم اطمینان، آثار بلندمدت، مشارکت نهادها و افراد متعدد در تصمیم‌گیری، قضاوت‌های ارزشی و ذی‌نفعان زیادی دارد که البته همه این گزینه‌ها اهمیت یکسان ندارند. وجه تمایز این پژوهش با پژوهش‌های پیشین در دسته‌بندی و ساختاردهی عوامل مؤثر بر بحران مالی سازمان تأمین اجتماعی است.

۶- پیشنهادهای کاربردی

در نهایت یادآور می‌شود از آنجاکه سازمان تأمین اجتماعی یک سیستم اجتماعی است، متشکل از روابط درهم‌تنیده با ساختار پیچیده، ذی‌نفعان متعدد، نظام تصمیم‌گیری چندبعدی، عناصر بانفوذ خارجی است که اگر از راه هماهنگی عقلایی به یک دیدگاه واحد درخصوص پایداری مالی سازمان نرسند، بحران مالی سازمان به یک ابر بحران برای کشور تبدیل خواهد شد. بنابراین براساس نتایج این پژوهش برای جلوگیری از این بحران در اولین گام باید یک هم‌پیمانی راهبردی در این خصوص ایجاد شود. سپس قوانین حمایتی و بیمه‌ای تأمین اجتماعی اصلاح شود و در نهایت تلاش برای فزونی منابع مالی پایدار از راه شرکت‌های سرمایه‌گذاری تأمین اجتماعی انجام شود.

۷- منابع

- [۱] طاهری، س. ز. محمدی ا. «اصول و رویکردهای کلی در تأمین اجتماعی»، فصلنامه تأمین اجتماعی، ۱۷(۴)، (۱۴۰۰)، ۱۲۵-۱۴۶.
- [۲] معصومی، ع. ا. هاشمی، س. م. رستمی، و. «امکان‌سنجی تجمیع صندوق‌های بازنشستگی در نظام تأمین اجتماعی ایران»، پژوهش حقوق عمومی، ۲۲(۶۸)، (۱۳۹۹)، ۸۵-۱۱۰.



- [۳] فرهادی هـ، جمشیدی نوبد بـ، قنبری م. جمشیدپور ر. «تأثیر اصلاحات پارامتریک بر تصمیم‌گیری مالی در تأمین مالی تعهدات بلندمدت»، مدیریت راهبردی در سیستم‌های صنعتی، ۱۶(۵۸)، (۱۴۰۰)، ۱۷۷-۱۹۲.
- [۴] وزارت علوم، تحقیقات و فناوری. «گزارش راهبردی مدیریت و اقتصاد ۳۴- چالش‌های نظام تأمین اجتماعی در ایران»، تهران: مرکز پژوهشی آراء، اندیشکده سیاست‌های راهبردی اقتصاد و مدیریت (سرآمد)، (۱۳۹۶).
- [۵] خندان ع. «بررسی روش‌های تأدیه بدهی دولت به طلبکاران بزرگ»، تهران: مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی. (۱۳۹۷).
- [۶] رحمانی فضلی هـ، نیکبخت سـ، تیموری ح. «تأثیر متغیرهای مالی بر عملکرد بهینه هلدینگ سرمایه‌گذاری تأمین اجتماعی (شستا)»، دوفصلنامه علمی حسابداری دولتی، ۲(۱۴)، (۱۴۰۰)، ۹۵-۱۰۸.
- [۷] منوچهری راد ر. «ارائه الگوی توسعه فرهنگ تخصصی تأمین اجتماعی (مورد مطالعه: روابط میان فرهنگی حاکمیت و سازمان تأمین اجتماعی ایران)»، فصلنامه تأمین اجتماعی، ۵۶، (۱۳۹۹)، ۳۴-۷۷.
- [۸] مانی ک. «رابطه مخارج بیمه‌ای سازمان تأمین اجتماعی، صندوق بیمه بیکاری و رشد اقتصادی در ایران»، بررسی مسائل اقتصاد ایران، ۸(۲)، (شماره پیاپی: ۱۶)، (۱۴۰۰)، ۲۷۷-۳۰۴.
- [۹] توکلیان حـ، صارم مـ، طاهرپور جـ، عبدالله میلانی م. «شبیه‌سازی جریان وجوه سازمان تأمین اجتماعی مبتنی بر یک الگوی همپوشانی بین‌نسلی»، پژوهشنامه اقتصادی، ۲۰(۷۸)، (۱۳۹۹)، ۱-۶۱.
- [۱۰] روغنی‌زاده م. «چالش‌های نظام بازنشستگی در جمهوری اسلامی ایران»، فصلنامه تأمین اجتماعی، ۲۹(۲)، (۱۳۸۷)، ۷۹-۹۶.
- [۱۱] مومیوند ع. رـ، آذر عـ، طلوعی اشلقی ع. «ترکیب روش‌شناسی سیستم‌های نرم در دو سطح به‌منظور بهبود سیستم ارتقای شغلی کارکنان»، مطالعات مدیریت صنعتی، ۲۰(۶۶)، (۱۴۰۱)، ۱-۳۴.



- [۱۲] آذر ع.، خسروانی ف.، جلالی ر. «تحقیق در عملیات نرم، رویکردهای ساختاردهی مسئله»، تهران: سازمان مدیریت صنعتی، (۱۳۹۷).
- [۱۳] آذر ع.، صفری، م. «شناسایی عوامل مؤثر بر پایداری طرح‌های بازنشتی خصوصی با استفاده از رویکرد ترکیبی متدولوژی سیستم‌های نرم و نگاشت‌شناختی فازی»، فصلنامه علوم مدیریت ایران، ۴۳، (۱۳۹۵)، ۲۱-۵۷.
- [۱۴] رنایی م. «گذر از بحران صندوق‌ها اراده سیاسی می‌خواهد»، ماهنامه قلمرو رفاه، ۱۴، (۱۳۹۵)، ۲-۵.
- [۱۵] عطاریان، ا. «چالش‌های صندوق بازنشتی کشوری و راهبردهای برون‌رفت از آن»، تهران: صندوق بازنشتی کشوری، (۱۳۹۰).
- [۱۶] خندان ع. «گزارش کارشناسی اصلاحات پیشنهادی صندوق‌های بازنشتی»، تهران: مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی، (۱۳۹۷).
- [۱۷] مهدی‌پور قبادلو ش. «حفظ پایداری صندوق‌های بازنشتی عمومی با اصلاحات پارامتری بهینه»، فصلنامه تأمین اجتماعی، ۵۰، (۱۳۹۷)، ۶۷-۸۶.
- [۱۸] نجارپور ح. ع. «ارائه مدلی ترکیبی برای شناسایی چالش‌های مؤثر بر پیاده‌سازی نظام تأمین اجتماعی چندلایه»، فصلنامه تأمین اجتماعی، ۵۳، (۱۳۹۸)، ۳۹-۵۴.
- [۱۹] حسینی س. ح.، ایزدبخش ح. ر.، شهبولی خیرآبادی، س.، آقایی س. ا. «به‌کارگیری رویکرد سیستمی در شناخت عوامل مؤثر بر تداوم کسب‌وکار بیمه‌های اجتماعی در کشورهای در حال توسعه؛ مطالعه موردی صندوق تأمین اجتماعی ایران»، دهمین کنفرانس بین‌المللی مهندسی صنایع (گرگان: ۱۴، شهریورماه ۱۳۹۲)، ۱۴-۱۸۱.
- [۲۰] فرتوک‌زاده ح. ر.، رجبی نهوجی م.، بایرام‌زاده س. «بحران فزونی مصارف نسبت به منابع»، مطالعات مدیریت راهبردی، ۱۵، (۱۳۹۲)، ۱۳۱-۱۵۶.
- [۲۱] لاهی ک. آنسون ل. «چرا انجام اصلاحات برای نجات سیستم بازنشتی کارکنان دولت ضروری است؟» (طیبه جلیلی، مترجم، تهران: صندوق بازنشتی کشوری (تاریخ انتشار به زبان اصلی ۲۰۰۷)، (۱۳۸۷).
- [۲۲] کیمیاگری م.، منوچهری راد ر. «بازتوزیع درآمد در صندوق تأمین اجتماعی ایران و اثر تورم بر آن»، فصلنامه پژوهش‌های اقتصادی ایران، ۴۵، (۱۳۸۹)، ۱۳۹-۱۸۰.



- [۲۳] محمودزاده ش. «صندوق‌های بازنشستگی و بخش عمومی»، در مؤسسه راهبردهای بازنشستگی صبا، (صفرزاده، اسماعیل) مقاله‌هایی درباره اقتصاد ایران در سال ۱۳۹۶، تهران: مؤسسه راهبردهای بازنشستگی صبا، (۱۳۹۶)، ۵۳۹-۵۷۸.
- [۲۴] گرجی‌پور ا. اسناد سیاستی نظام تأمین اجتماعی چند لایه کشور، تهران: مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی، (۱۳۹۵).
- [۲۵] روغنی‌زاده م. جور سنگین صندوق‌ها بر گردن دولت، بحران‌های آینده صندوق بازنشستگی از تصور خارجند، تهران: ویژه‌نامه اقتصادی روزنامه شرق، (۱۳۹۵)، ۶ مهرماه، صفحه ۲۳.
- [۲۶] میرزاابراهیمی ر. «علل بحران در صندوق‌های بازنشستگی ایران»، تهران: صندوق بازنشستگی کشوری، (۱۳۹۶).
- [۲۷] میر س. ج. گنجیان م.، فروزش غ. «چالش‌ها و راهکارهای صندوق‌های بازنشستگی در ایران؛ مطالعه موردی صندوق بازنشستگی جهاد کشاورزی»، فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان، ۷: (۱۳۹۳)، ۱۱۱-۱۳۹.
- [۲۸] حسن‌زاده اصفهانی م. «روش‌های تأمین مالی در تأمین اجتماعی (طرح‌های مستمری و نقش آکچوئری)»، فصلنامه تأمین اجتماعی، ۲۹، (۱۳۸۶)، ۵۹-۷۷.
- [29] Li, J. "Evaluation Model of Social Security System based on Fuzzy Comprehensive Evaluation Model". 9th International Conference on Measuring Technology and Mechatronics Automation. (Hubei Wuhan: 14-15 Jan 2017). [online]. < <http://ieeexplore.ieee.org> >. [2 Jun 2018].
- [30] Dong, K. Wang, G. "China's pension system: achievements, challenges and future developments". Economic and Political Studies, 4(4), (2016), 414-433.
- [31] Gisby, A. Ross, C. Francis-Smythe, J and Anderson, K. "The 'Rich Pictures' method: its use and value, and the implications for HRD research and practice", Human Resource Development Review, Vol. 2(1), (2023), 1-25.

تحلیل تاریخی نهادی تغییرات ساختاری وزارت آموزش و پرورش

رضا واعظی^۱، پرینا مکی^{۲*}، علی اصغر پورعزت^۳، داود حسین پور^۴

- ۱- استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.
- ۲- دانشجوی دکتری، رشته مدیریت دولتی گرایش تصمیم‌گیری و خط‌مشی‌گذاری عمومی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.
- ۳- استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.
- ۴- دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

پذیرش: ۱۴۰۲/۱/۱۶

دریافت: ۱۴۰۱/۸/۲۱

چکیده

تغییرات ساختاری در دولت به‌طور معمول در دولت‌های مختلف به‌صورت مقطعی با رویکردی جزئی و بدون نگاهی کلان رخ می‌دهد. اصلاحات ساختاری دولت نیازمند درک روند کلی این تغییرات از دیدگاهی کلان و در بازه زمانی بلندمدت است. هدف از این پژوهش بررسی تغییرات ساختاری وزارت آموزش و پرورش پس از انقلاب اسلامی تا زمان حال و تحلیل نهادی تاریخی این تغییرات است. شرط اصلاحات ساختاری مطلوب در دولت، شناخت زمینه تاریخی- نهادی شکل‌گیری و تغییر ساختارهاست. راهبرد این پژوهش تفسیری است. در پژوهش تفسیری توصیف‌ها و تفسیرهای چندلایه از پدیده‌ها و رویدادهای اجتماعی آنگونه که اتفاق می‌افتد، انجام می‌شود نه آنگونه که برنامه‌ریزی می‌شوند. بنابراین به‌منظور درک عمیق و یا شناخت یک سازمان باید به شناخت، درک ریشه و زمینه‌های تاریخی آن پرداخت.



در این مطالعه با بررسی تغییرات ساختاری وزارت آموزش و پرورش با نگاه تاریخی- نهادی دریافت شد که تعدد مراجع تصمیم‌گیرنده درخصوص ساختار وزارت آموزش و پرورش سبب بی‌نظمی و انسجام نداشتن در خط‌مشی‌های کلان این وزارتخانه شده است، به‌طوری‌که اغلب در تعارض با یکدیگر و خشی‌کننده تصمیم‌های پیشین یکدیگر بوده‌اند. با وجود آنکه از لحاظ قانونی صلاحیت شورای عالی انقلاب فرهنگی از نظر جایگاه قانونی برای ایجاد تغییر در ساختار دولت محل ابهام است، اما همچنان این مرجع در حاشیه‌ای به‌نسبت امن و نقدناپذیر به گسترش بی‌رویه و گاهی وقت‌ها موازی‌سازی در ساختار وزارت آموزش و پرورش ادامه می‌دهد و ضروری است اصلاحات نهادی در مورد به‌رسمیت شناختن مسیری واحد و قانونی برای ایجاد تغییرات ساختاری در وزارت آموزش و پرورش انجام شود.

واژه‌های کلیدی: تحلیل تاریخی- نهادی، وزارت آموزش و پرورش، تغییرات ساختاری.

۱- مقدمه

در نهادگرایی تاریخی بیان می‌شود که پیامدهای خط‌مشی‌های عمومی تنها انعکاسی از اولویت‌ها یا منافع نیروهای اجتماعی قوی‌تر نیست بلکه با ترتیب وقایع^۱ گذشته و حال مجراسازی می‌شود. در واقع خط‌مشی‌هایی که در گذشته انتخاب شده‌اند، گزینه‌های امروز ما را می‌سازند. بنابراین سازمان‌ها، مجامع و رویه‌های سیاسی و دولتی که روابط بین بازیگران اقتصادی و دولت را تنظیم می‌کنند، وابسته به مسیر هستند و این نهادهای موجود هستند که به طرح و محتوای تصمیم‌های خود ساختار می‌دهند. بنابراین هیچ اصلاحی حتی اصلاحاتی که منطبق با تئوری سازمانی انجام می‌شود، قادر به غلبه بر رویه‌های رایج موجود در دولت نبوده است [۱، ص ۱۳۶].

از نظر تحلیلی، نهادگرایی تاریخی جعبه ابزاری مفهومی است که توجه را به نقش پدیده گذرایی^۲ (موقت بودن) در تأثیر بر خاستگاه و تغییرات در نهادهای حاکم بر روابط سیاسی و اقتصادی متمایز جلب می‌کند. پژوهشگران تأکید می‌کنند که چگونه گذرایی، پدیده‌هایی چون

1. arrangements
2. temporally



زمان‌بندی و توالی وقایع ایجادکننده نهادهای رسمی و غیررسمی را تعریف می‌کند و ظهور و تغییر آنها چگونه بر خط‌مشی‌های عمومی و توزیع اقتدار سیاسی تأثیر می‌گذارد. چنین تأکیدی به پژوهشگران کمک می‌کند تا آموزه‌های متداول از خاستگاه مؤسسه‌های (نهادهای) بزرگ را بازنگری کرده و همچنین تبیین کنند که چرا این مؤسسه‌ها اغلب پس از اینکه انگیزه اولیه ایجاد آنها از بین رفت، همچنان دوام می‌آورند. تمرکز بر پدیده گذرایی مانند مقاطع حساس (تاریخی) و گذرگاه‌های وابستگی به مسیر، به پژوهشگران کمک کرده است تا تبعات دوردستی را کشف کنند که مؤسسه‌ها می‌توانند به دلیل ماهیت قدرت سیاسی و همچنین استراتژی‌ها، ترجیحات و شخصیت بازیگران در طی زمان داشته باشند. توجه به پدیده گذرایی این کمک را نیز به پژوهشگران کرده است که از حافظه سیاسی به‌عنوان یک مجموعه تغییرات مختصر در پی سطوح بالای ثبات نهادی با تئوری‌های تغییرات تدریجی برای تبیین منابع ساختارهای پیچیده و موازی اقتدار سیاسی استفاده کنند [۱].

بنابراین شرط اصلاحات ساختاری مطلوب در دولت، شناخت زمینه تاریخی- نهادی شکل‌گیری و تغییر ساختارهاست. تلاش برای درک ریشه‌های تغییرات ساختاری دولت به ناچار ما را به رویکردی تاریخی رهسپار می‌کند. در پیش گرفتن رویکردی تاریخی به اصلاحات ساختاری و سازماندهی دوباره و همچنین توجه به زمان‌مندی تغییرات باعث برجسته شدن ابعادی از زندگی اجتماعی می‌شود که به‌طوراساسی از زاویه نگاه غیرتاریخی پنهان می‌ماند. گنجاندن خط‌مشی‌ها در بستر زمان می‌تواند هم تبیین‌هایی را برای رویدادهای ساختاری ارائه دهد و هم تحلیل نهادی این رویدادها را غنی سازد. «بررسی نظام‌مند فرایندهایی که در بستر زمان شکوفا می‌شوند، درخور جایگاهی محوری در علوم اجتماعی است» [۱، ص ۱۹].

راهبرد این پژوهش، تفسیری است. هدف اصلی پژوهش تفسیری، ارائه توصیف‌ها و تفسیرهای چندلایه از پدیده‌ها و رویدادهای اجتماعی به شیوه‌ای است که انسان‌ها به آنها می‌نگرند؛ یعنی آنگونه که اتفاق می‌افتد نه آنگونه که برنامه‌ریزی می‌شوند. بنابراین به‌منظور درک عمیق یک رویداد و یا شناخت یک سازمان باید به شناخت و درک ریشه و زمینه‌های تاریخی آن پرداخت [۱]. در این مطالعه تغییرات ساختاری کلان در ستاد وزارت آموزش و پرورش (آپ) از سال ۱۳۵۷ تاکنون بررسی شده و روند آن تحلیل می‌شود.



۱-۱- مروری بر ادبیات نهادگرایی تاریخی

از دهه ۱۹۹۰ بر اهمیت ایده‌ها، منافع اقتصادی و نهادهای سیاسی و رابطه بین آنها افزوده شد. این امر در مکتب نهادگرایی تاریخی که سعی در تبیین نتایج سیاسی دارد، منجر به تحول بزرگی شد.

نهادگرایی تاریخی تأثیر زیادی از کارکردگرایان ساختاری پذیرفت، اما در مورد تغییر، آنها این ایده را رد می‌کنند که هرگونه ویژگی فردی، روانشناختی، فرهنگی یا اجتماعی می‌تواند به‌عنوان ویژگی عمومی سیستمی که در آن قرار دارند، تعمیم داده شود. در عوض آنها معتقدند که سازمان‌های نهادی رفتار جمعی را شکل می‌دهد، در نتیجه پیامدهای سیاسی به دنبال دارند [۱]. در این تحلیل آنها عامل عقلانیت فرد و سازمان‌ها را نیز داخل می‌کنند، اما تحت تعبیر تاریخی از فرهنگ و به‌منظور رمزگشایی از تفسیر هنجارها و آنچه که در چنین زمینه‌ای عقلانی در نظر گرفته می‌شود. به این ترتیب، نهادگرایی تاریخی یک رویکرد محوری دارد که دو رویکرد دیگر را در بر گرفته است و از آن فراتر می‌رود [۵]، به‌خصوص وقتی که رویکردهای فرهنگی و حسابداری را تحلیل می‌کند.

های و وینکوت^۱ (۱۹۹۸) معتقدند که هال و تیلور (۱۹۹۶) در تلاشند با تلفیق رویکردهای فرهنگی و حسابداری در رشته تاریخی، دیالوگی بین نهادگرایی جامعه‌شناختی و نهادگرایی انتخاب عقلایی برقرار کنند. رویکرد حسابداری فرض می‌کند که افراد در هر دوره‌ای از زمان تمایل دارند که برای به حداکثر رساندن سود خود، استراتژیک عمل کنند و نهادها چارچوبی برای آسان‌سازی پیش‌بینی و محدود کردن اقدام‌های قابل رخداد فراهم می‌کنند. حال سهم نهادگرایی تاریخی در این رویکرد این است که احتمالات در بافت تاریخی حول تصمیم‌های گرفته شده بررسی می‌شوند. رویکرد فرهنگی بدون آنکه رویکرد حسابداری را انکار کند، با آن مخالف است و درجه‌ای را که افراد تصمیم منطقی را کنار گذاشته و به ساختارهای آشنا و روال‌های رایج تکیه می‌کنند، تحلیل می‌کند. اما برای این کار لازم است منطق تاریخی و زمینه‌ای تصمیم‌هایی که کنار گذاشته شده و ساختارهای آشنا و روال‌های مستحکم چنین افرادی را در آن زمان دقیق درک کرد [۱].

1. Hay and Wincott



سهم اصلی نهادگرایی تاریخی این بوده است که منجر به معرفی مفهوم وابستگی به مسیر شد که فرض می‌کند که در فرایندهای یکسان در مکان‌های مختلف می‌تواند نتایج متفاوتی به بار آورد، زیرا هیچ دو شرایط یکسانی وجود ندارد؛ فرضیه‌ای که می‌تواند بدیهی تلقی شده و مشکل‌ساز شود [۵]. یکی از راه‌های بررسی این موضوع این است که ترتیب وقوع اتفاقات بر نحوه وقوع آن تأثیرگذار است [۷]. براساس گفته فیورتوس^۱ (۲۰۱۱) زمان‌مندی و توالی خاصی که یک پدیده رخ می‌دهد، به چهار ویژگی برمی‌گردد که اهمیت زمینه را نشان می‌دهد: ۱- غیرقابل پیش‌بینی بودن، به معنای اینکه انتظار می‌رود نتایج اتفاق‌های مشابه به‌طور قابل ملاحظه‌ای متفاوت باشد؛

۲- انعطاف نداشتن، این ایده که هرچه زمان بیشتر بگذرد، معکوس کردن اثرهای چنین رویدادی دشوارتر می‌شود؛

۳- غیرعادی بودن^۲، این احتمال که این آثار می‌تواند آزمون زمان را تحمل کند؛

۴- ناکارآمدی^۳، این واقعیت که ایده‌ها و گزینه‌های رها شده می‌تواند نتایج کارآمدتری داشته باشند، اما دیگر از محدوده محتمل خارج شده‌اند.

مفهوم دیگری که برای وابستگی به مسیر ضروری است، «ناکارآمدی تاریخی» است [۱]، ص ۳۷۶. این ایده که تبعات خاص وابستگی به مسیر از یک تجربه مشخص می‌تواند باعث شود بدیل‌های نهادی طراحی‌شده در بافتی متفاوت، با احتمال بیشتر با شکست روبه‌رو شود، به‌رغم این واقعیت که تحلیل الگوهای سودمندی می‌تواند بهترین عملکرد مورد انتظار از آنها را نشان دهد [۷].

هرچند مفهوم وابستگی به مسیر، برگرفته از آمیزه‌ای از نهادگرایی انتخاب عقلایی و نهادگرایی جامعه‌شناختی است، به‌طور خاصی در بطن ریشه‌های اصلی نهادگرایی تاریخی شکل گرفته و دو رویکرد نخست را زمان صحبت از تغییرات نهادی از دور خارج می‌کند [۱]. تغییر به‌عنوان نتیجه دریافت می‌شود، درحالی‌که دو رویکرد نخست خواه ناخواه، شامل مجموعه اقدام‌های راهبردی است که درون بافت نهادها و در زمان و مکان مشخص پنداشته شده است که شرایط لازم برای ترجیح برخی از گزینه‌ها به سایر گزینه‌ها را مهیا می‌کند [۶].

1. Fioretos
2. nonergodicity
3. inefficiencies



این تحلیل دقیق تنها به لطف نهادگرایی تاریخی برای ترکیب رویکرد حسابگرانه و رویکرد فرهنگی و وابستگی به مسیر حاصل می‌شود.

از آنجایی که مفهوم وابستگی به مسیر به ما می‌گوید که هیچ راهی نیست که بتوانیم از راه آن با اطمینان حساب کنیم که هزینه کلی انتخاب یک گزینه نسبت به گزینه دیگر زمان تغییر نهادی چقدر خواهد بود و با توجه به اینکه عوامل ناشناخته می‌تواند بر نتایج مداخله و تأثیرگذار باشد، هیچ راهی برای فرمول‌بندی الگویی که به دور از به‌خطر انداختن حاشیه امن مسئولان بتواند در هر شرایطی به کار آید، وجود ندارد [۱]. نهادگرایی تاریخی با کنار گذاشتن تعمیم‌های کلان به راحتی می‌تواند از موانع نهادگرایی جامعه شناختی و انتخاب عقلایی عبور کند، با این فرض که سازمان‌ها فقط از تحولات نهادی برای تقویت مشروعیت خود استفاده می‌کنند و هر تغییر نهادی ایجاد شده در هر بافتی باید به ترتیب در یک انتخاب عقلایی قرار گیرد.

علاوه بر این، نهادگرایی تاریخی بدون انکار عقلانیت مانند رشته جامعه‌شناختی در تناقض استفاده از انتخاب عقلایی برای درک رفتار سازمان‌ها یا افراد گرفتار نمی‌شود.

سرانجام، نهادگرایی تاریخی از انتخاب عقلایی نیز قوی‌تر است، زیرا تغییرات واقعی را در نهادها و نه فقط در تکامل آنها در نظر می‌گیرد، چراکه آنها هیچ و همی از برنامه از پیش تعیین شده نهادها برای تحول ندارند تا بخواهند از تغییرات واقعی اجتناب کنند. همچنین به این دلیل قوی‌تر از انتخاب عقلایی است که اهمیتی شایسته و سزاوار را به زمینه و محتوا به عنوان عاملی تعیین‌کننده در نتیجه و ساختار فرایند تغییر نهادی می‌دهد [۱].

۲- روش‌شناسی پژوهش

۲-۱- طرح پژوهش

یکی از راه‌های دستیابی به درک و شناخت بهتر از پدیده‌های مورد مطالعه پژوهش، تفسیری است که در آن پژوهشگر با استفاده از ایجاد و توسعه معانی ذهنی بیشتر از توصیف ساده درباره چستی پدیده‌ها فراتر رفته و معانی ذهنی مربوط به پدیده‌ها را تفسیر کند. به عبارت



دیگر تفسیر دربرگیرنده تشریح دقیق چیستی پدیده و همچنین معانی مرتبط با این چیستی است.

پژوهش تفسیری مبتنی بر این فرض است که انسان واقعیت را تنها از راه شناخت معانی‌ای که به پدیده‌های اجتماعی می‌دهند، می‌تواند بازشناسی کند. بازشناسی واقعیت‌ها، امری بسیار دشوار است چراکه فرض بنیادین تئوری تفسیری این است که پدیده‌های اجتماعی دائم در حال تغییر و تحول هستند. بنابراین معانی که افراد به این پدیده‌های در حال تغییر می‌دهند نیز دائم در حال تغییر و تحول خواهند بود. ازاین‌رو پژوهش تفسیری زمینه‌محور است و بر اساس قواعد از پیش تعیین شده و پیش‌فرض‌های ثابت عمل نمی‌کند [۴].

رابطه میان تفسیر و تاریخ، هرچند به ظاهر موجه است، به‌نظر می‌رسد به‌طور کامل معماگونه است. تفسیر به معنای دقیق کلمه به واقعیت تاریخی به معنای دقیق کلمه به‌طور کامل نامربوط است. فهم یا تفسیر کاملاً نازمان‌مند است. فهم، یعنی توانایی همدلی کردن یا خود را درون ساختاری از عناصر تصور کردن یا افکندن، تنها و تنها به محتوای آرمانی می‌پردازد. فهم، فرایند انسجام و پیوند این محتوای آرمانی است. بنابراین از چشم‌انداز فهم این پرسش که آیا این محتوا در زمره مقولات واقعیت یا تخیل، حال یا گذشته قرار می‌گیرند، بی‌اهمیت است. وجود پدیده‌ای تاریخی و واقعیت آن به معنای دقیق کلمه، امری محض است که هرگز نمی‌توان آن را فهمید. ولی زمان تاریخی تنها و تنها فرم واقعیت است. نتیجه می‌شود که فهم نیز کاملاً مستقل از زمان تاریخی است [۱، ص ۱۷۱].

اغلب فهم، روابط زمان‌مند را در بر می‌گیرد، برای مثال تولید علی یک پدیده به مثابه پیامد پدیده‌ای دیگر ممکن است ابژه فهم باشد. با این همه این واقعیت نظریه پیش گفته شده را نقض نمی‌کند. در این مورد، گروه این پدیده‌ها مجموعه تفسیری را شکل می‌دهد. این رابطه زمان‌مند که با نظم و دیرندی^۱ ضروری تصور می‌شود، اکنون محتوای خودسامان و ابژه شناخته شده فهم می‌شود. با این همه این نوع فهم که مبتنی بر رابطه میان عناصر خاص است، آشکارا به‌طور کامل مستقل از پرسش زیر است: کل گروه در چه نقطه‌ای در دستگاه مختصات زمانی ما واقع شده‌اند؟ این مجموعه پدیده‌ها نه به واسطه این واقعیت که در جایگاهی معین واقع

1. duration



شده‌اند، بلکه به دلیل رابطه کارکردی میان محتوای خود فهمیده می‌شوند. این زمان درون‌بود چنین مجموعه تفسیری‌ای از واقعیت‌های زمان تاریخی نیست. بلکه مشابه با زمانی است که اندازه‌گیری‌اش در آزمایشی علمی اهمیت دارد؛ نوعی از زمان که ابداً به تاریخ تقویمی‌ای که آزمایش در آن انجام می‌شود، ربطی ندارد [۶، ص ۱۷۲].

در اصل هیچ تبیینی همواره غایی یا جامع نیست. فهم لحظه‌ای مفروض، به ناچار نیازمند فهم لحظه‌ای پیش است. بنابراین از چشم‌اندازی منطقی، مجموعه تفسیری امتدادی نامحدود پیدا می‌کند. از چشم‌اندازی تجربی، این مجموعه به محتوای کهن‌ترین رویدادی که بر ما شناخته شده است، امتداد پیدا می‌کند. اگر تصور کنیم که رویدادهای شناخته شده تاریخ به‌طور جامع و کامل به‌صورت توالی‌های علی ساختار پیدا کرده‌اند، آنگاه تنها مجموعه‌ای که فهم هر رویداد منفرد را امکان‌پذیر می‌کند، کل این رویدادها است [۶، ص ۱۷۳].

فرایندهای نهادینگی در افق‌های زمانی به‌نسبت گسترده‌ای وضع می‌شوند، در نتیجه روش‌های پژوهش طولی و/ یا تاریخی را می‌طلبد. برگر و لاکمن (۱۹۶۷) یادآوری می‌کنند که برونی‌سازی به درونی‌سازی ممکن است سال‌ها، دهه‌ها و یا نسل‌ها زمان نیاز داشته باشد [۱]، به‌این‌معنا که دیدگاه‌های تخصصی^۱ با افق زمانی بلندمدت بهترین حالت برای این بررسی‌ها است [۱].

۲-۲- گردآوری داده‌ها

علاقه نهادگرایی تاریخی به تجزیه و تحلیل تاریخی و فرایندمحور به‌طور معمول به ترجیح روش‌شناختی برای پژوهش‌های موردی کیفی دلالت دارد که مبتنی بر توصیف متراکم و تجربی است. براین‌اساس، بیشتر آثار در سنت HI مطالعات تک موردی یا کم تعداد هستند که از ردیابی فرایند استفاده می‌کنند [۱]. به‌همین ترتیب جامعه این پژوهش به وزارت آب محدود شده است.

برخی از پژوهشگران در سنت نهادگرایی تاریخی بر قوانین و سازمان‌های رسمی تمرکز می‌کنند، درحالی‌که برخی دیگر به قوانین و هنجارهای غیررسمی می‌پردازند [۱]. در این

1. disciplinary perspectives



مطالعه تمرکز ما بر نهادهای رسمی است؛ یعنی تغییرات ساختاری که مبنای قانونی دارند، به عنوان داده‌های پژوهش جمع‌آوری خواهند شد.

معیار تشخیص تغییرات ساختاری به عنوان داده‌های پژوهش با تعریف عبارت سازماندهی مجدد حاصل می‌شود. سازماندهی مجدد عبارت گسترده‌ای است که تعداد زیادی از فعالیت‌ها را شامل می‌شود. دال^۱ (۱۹۶۷) معتقد است هرگونه تغییر در توزیع مسئولیت‌ها یا قدرت تصمیم‌گیری یا در روابط بین وظایف می‌تواند سازماندهی مجدد نامیده شود [۱]. هاوارد^۲ (۱۹۹۲) بیان می‌کند سازماندهی مجدد به معنای بازچینی عمده یک نهاد با سازوکارهای اداری سازگارتر است؛ یعنی برنامه و خط‌مشی عمومی بر مبنای یک ساختار اداری تعریف می‌شود [۱]. مان و آناگنسون^۳ (۱۹۷۹) نیز سازماندهی مجدد را شامل سه دسته تغییر می‌دانند که عبارت است از: الف - واگذاری مجدد کارها و گروه‌بندی مجدد وظایف در میان سازمان‌ها؛ ب - جابه‌جایی سازمان‌ها یا اداره‌های بزرگ بین وزارتخانه‌ها و پ - اعمال سازوکارهای هماهنگی مانند شورای منابع آب یا شورای داخلی علاوه بر برنامه‌های متفرقه سازمان [۱].

برای محدود کردن این مطالعه، خود را محدود به تعریف مان و آناگنسون می‌کنیم و سازماندهی مجدد را به عنوان تغییر در ساختار، وظایف و خطوط اختیار در نظر می‌گیریم و سازوکارهای هماهنگی را لحاظ نخواهیم کرد؛ این به آن معنا نیست که اهمیت هماهنگی را در تغییرات سازمانی ناچیز بدانیم [۱].

۲-۳- تحلیل داده‌ها

به منظور طبقه‌بندی و تحلیل داده‌های حاصل از بررسی قوانین مربوط به تغییرات ساختاری، هر تغییر ساختاری را یک رویداد در نظر می‌گیریم که عبارت از هرگونه تغییر در یک واحد سازمانی مشخص است. ایجاد، بلوغ و (در صورت لزوم) از میان رفتن واحد سازمانی، شناخته‌شده‌ترین رویدادها هستند.

1. Dale
2. Howard
3. Mann and Anagnoson



دوازده رویداد در حوزه تغییرات ساختاری آماده تمایز است. ^۱نه رویداد نخست تغییرات ساختاری (ایجاد و حذف واحدها) را به تصویر می‌کشد. سه رویداد دیگر انتقال وظایف را شامل می‌شود که با تغییرات ساختاری آماده نمایش نیست.

در ادامه انواع رویدادها به همراه شکل تعریف می‌شود:

۱. **ایجاد**^۱: این رویداد زمانی استفاده قرار می‌شود که واحد سازمانی بدون هیچ‌گونه ارتباطی با واحدهای سازمانی دیگر ایجاد می‌شود. چنین واحد سازمانی‌ای هیچ سابقه قبلی به‌عنوان یک شکل سازمانی نداشته است.



۲. **تفکیک**^۲: این کد در مواقعی استفاده می‌شود که برخی از وظایف و منابع ^۳ از یک سازمان موجود به‌منظور ایجاد یک یا چند سازمان جدید منتقل می‌شوند و به‌این‌ترتیب واحد سازمانی اولیه همچنان باقی مانده، نام و ساختار بنیادین خود را حفظ می‌کند.



۳. **جذب**^۴: این رویداد زمانی استفاده قرار می‌شود که وظایف و منابع یک یا چند واحد سازمانی به‌طور کامل به واحد سازمانی موجود دیگری منتقل می‌شوند.



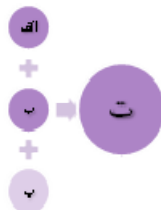
-
1. Birth
 2. Secession
 3. functions and resources
 4. Absorption



۴. تجزیه^۱: این رویداد زمانی استفاده می‌شود که موجودیت یک واحد سازمانی با تقسیم آن به دو یا چند واحد سازمانی جدید و انتقال همه وظایفش به این واحدهای سازمانی جدید متوقف می‌شود.



۵. ادغام^۲: این رویداد زمانی استفاده می‌شود که دو یا چند واحد سازمانی در یک واحد سازمانی جدید با موقعیت/وضعیت^۳ مستقل ادغام شود. موجودیت واحدهای ادغام‌شده متوقف می‌شوند.



۶. انحلال^۴: این رویداد زمانی استفاده می‌شود که یک واحد سازمانی منحل شده و هیچ سازمان جایگزینی به وجود نیامده است و وظایف آن به سازمان دیگری منتقل نمی‌شود.



۷. جایگزینی^۵: این رویداد زمانی استفاده قرار می‌شود که یک سازمان به‌طور کامل جایگزین سازمان دیگری می‌شود. به‌طور معمول سازمان جدید حداقل یکی از موارد

-
1. Split
 2. Merge
 3. standing/status
 4. Death
 5. Replacement



زیر را داراست: نام جدید^۱، جایگاه قانونی جدید^۲، ساختار جدید^۳ یا وظیفه اصلی جدید^۴ و همچنین ممکن است محدوده سیاست‌های^۵ خود را گسترش دهد.



۸. **خصوصی‌سازی**^۶: این رویداد زمانی استفاده می‌شود که سازمانی که به‌طور کامل دولتی بوده و یا بخش عمده آن دولتی بوده، فروخته شده است و بخش اعظم یا کل آن به مالکیت خصوصی در می‌آید.



۹. **ملی شدن**^۷: این رویداد زمانی استفاده می‌شود که سازمانی که تحت تملک دولت نیست یا حداقل سهم مالکیت آن را دارد، به‌طور کامل یا بخش اعظم آن به تملک دولت در می‌آید.



۱۰. **انتقال به پایین**^۸: این رویداد زمانی استفاده می‌شود که وظایف یا منابع یک یا چند واحد سازمانی به یک یا چند ارگان^۹ زیرمجموعه ستادی منتقل می‌شود.



۱۱. **انتقال افقی وظایف**^{۱۰}: این رویداد زمانی استفاده می‌شود که وظایف اصلی یا بخش عمده‌ای از یک یا چند سازمان به واحد سازمانی دیگری منتقل می‌شود (Part of (A $\rightarrow$ (+B; +C . . .)).

-
1. new name
 2. new legal status
 3. new structure
 4. new core function
 5. policy domain
 6. Privatisation
 7. Nationalisation
 8. Transfer to Sub-national
 9. body
 10. Transfer of Function



۱۲. انتقال وظایف به بالا^۱: این رویداد زمانی استفاده می‌شود که وظایف و منابع یک یا چند واحد زیرمجموعه ستاد به یک واحد سازمانی منتقل می‌شوند [۱].



۳- یافته‌ها: تغییرات ساختاری وزارت آموزش و پرورش

در این مطالعه آغاز تحلیل تاریخی تغییرات ساختاری را انقلاب اسلامی به عنوان مقطعی حساس برگزیدیم. یک مقطع حساس برشی از زمان است که با یک سستی مختصر در «قیود ساختار مشخص می‌شود که به نمایندگی یا رخدادهای آتی اجازه می‌دهد که از قبل و یا زمان بروز علل منشعب شود» [۳] تغییرات کلان سازمانی وزارت آپ در بازه سال‌های ۱۳۵۷ تا ۱۴۰۰ بررسی شدند (جدول ۱).

جدول ۱. تغییرات در سازمان‌های وابسته به وزارت آموزش و پرورش

سال	مرجع تغییرات	تغییرات
ستاد وزارتخانه		
۱۳۸۸	شورای عالی انقلاب فرهنگی	کمیسیون توسعه آموزش عمومی قرآنی
۱۳۹۰	هیئت وزیران	جداسازی معاونت پرورشی از معاونت تربیت بدنی
۱۴۰۰	شورای عالی انقلاب فرهنگی	تشکیل دفتر همکاری حوزه‌های علمیه و وزارت آپ
سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس کشور		
شورای عالی آموزش و پرورش		
۱۳۵۸	شورای انقلاب	جایگزینی
۱۳۵۹	شورای انقلاب	ارتقای سطح دبیر شورا (جایگزینی)
۱۳۶۵	مجلس شورای اسلامی	تحدید وظایف شورای عالی آپ به موضوعات آموزشی (جایگزینی)



سال	مرجع تغییرات	تغییرات
سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی		
۱۳۵۸	شورای انقلاب	تغییر نام (جایگزینی)
۱۳۸۳	شورای عالی اداری	تجمیع مؤسسه پژوهشی برنامه‌ریزی درسی و نوآوری‌های آموزشی در سازمان
۱۳۸۹	شورای عالی اداری	تجمیع پژوهشگاه مطالعات آپ در سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی
پژوهشگاه مطالعات آموزش و پرورش		
۱۳۸۳	شورای عالی اداری	تجمیع پژوهشکده‌های وابسته به آپ و سازمان آموزش و پرورش استثنایی
۱۳۸۳	شورای گسترش آموزش عالی	ادغام تمام مراکز و مؤسسه‌های پژوهشی مصوب وزارت آپ در قالب یک پژوهشگاه
۱۳۸۴	شورای گسترش آموزش عالی	تصویب اساسنامه پژوهشگاه مطالعات آپ
۱۳۸۹	شورای عالی اداری	ادغام «پژوهشکده برنامه‌ریزی درسی» و «پژوهشکده نوآوری‌های آموزشی» با عنوان «پژوهشکده برنامه‌ریزی درسی و نوآوری‌های آموزشی» و ادغام در پژوهشگاه
سازمان ملی پیشاهنگی ایران		
۱۳۵۸	شورای انقلاب	دولتی شدن
۱۳۵۸	شورای انقلاب	انتقال افقی کانون‌های ورزشی و فرهنگی اسلامی جوانان (کاخ‌های جوانان سابق) از سازمان تربیت بدنی به اداره کل تربیت بدنی وزارت آپ
۱۳۶۴	مجلس شورای اسلامی	انحلال
۱۳۶۸	شورای عالی آموزش و پرورش	اساسنامه کانون‌های فرهنگی و تربیتی
سازمان دانش‌آموزی		
۱۳۷۸	شورای عالی انقلاب فرهنگی	تصویب اساسنامه (جایگزینی)
انجمن اولیا و مربیان ایران		
۱۳۵۸	شورای انقلاب	ملی شدن
۱۳۶۷	شورای عالی آموزش و پرورش	تصویب اساسنامه انجمن مرکزی اولیا و مربیان



سال	مرجع تغییرات	تغییرات
۱۳۸۳	شورای عالی اداری	غیردولتی کردن انجمن مرکزی
۱۳۹۰	شورای عالی اداری	ادغام «انجمن مرکزی اولیا و مربیان» و «سازمان مدارس غیردولتی و توسعه مشارکت‌های مردمی» با عنوان «سازمان مدارس غیردولتی و توسعه مشارکت‌های مردمی و خانواده»
۱۳۹۵	شورای عالی اداری	تجزیه انجمن اولیا و مربیان از سازمان مدارس غیردولتی و توسعه مشارکت‌های مردمی و خانواده و تبدیل به شکل غیردولتی وابسته به وزارت آپ، تغییر عنوان سازمان مدارس غیردولتی و توسعه مشارکت‌های مردمی و خانواده به سازمان مدارس غیردولتی و توسعه مشارکت‌های مردمی
سازمان مدارس غیردولتی و توسعه مشارکت‌های مردمی		
۱۳۶۷	شورای عالی انقلاب فرهنگی	موافقت با اصل تشکیل «سازمان مدارس غیرانتفاعی و مشارکت‌های مردمی» وابسته به وزارت آپ (انتقال به پایین)
۱۳۸۹	شورای عالی اداری	تجميع مؤسسه آموزش از راه دور به سازمان
۱۳۸۷	مجلس شورای اسلامی	قانون اصلاح قانون تأسیس مدارس غیرانتفاعی مصوب ۱۳۶۷/۳/۵ (تشکیل سازمان مدارس غیردولتی و توسعه مشارکت‌های مردمی) انتقال به پایین
۱۳۸۸	هیئت وزیران	تصویب اساسنامه سازمان مدارس غیردولتی و توسعه مشارکت‌های مردمی
۱۳۹۰	شورای عالی اداری	ادغام «انجمن مرکزی اولیا و مربیان» و «سازمان مدارس غیردولتی و توسعه مشارکت‌های مردمی» با عنوان «سازمان مدارس غیردولتی و توسعه مشارکت‌های مردمی و خانواده»
۱۳۹۵	شورای عالی اداری	تجزیه انجمن اولیا و مربیان از سازمان مدارس غیردولتی و توسعه مشارکت‌های مردمی و خانواده و تبدیل به شکل غیردولتی وابسته به وزارت آپ، تغییر عنوان سازمان مدارس غیردولتی و توسعه مشارکت‌های مردمی و خانواده به سازمان مدارس غیردولتی و توسعه مشارکت‌های مردمی
کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان		
۱۳۵۹	شورای انقلاب	ملی شدن زیر نظر وزارت فرهنگ و آموزش عالی
۱۳۵۹	شورای انقلاب	تصویب اساسنامه (جایگزینی)
۱۳۶۰	هیئت وزیران	انتقال افقی از آموزش عالی به آپ



سال	مرجع تغییرات	تغییرات
نهضت سوادآموزی		
۱۳۶۳	مجلس شورای اسلامی	تصویب اساسنامه نهضت سوادآموزی جمهوری اسلامی ایران (ایجاد)
۱۳۹۲	شورای عالی انقلاب فرهنگی	راهبری ارائه خدمات سوادآموزی و مدیریت فرایند سوادآموزی به جای مباشرت و تصدی مستقیم امر سوادآموزی
سازمان ملی پرورش استعدادهای درخشان		
۱۳۵۸	هیئت وزیران	«انتقال به بالا»ی سازمان ملی پرورش استعدادهای درخشان در ستاد وزارت آپ
۱۳۶۱	هیئت وزیران	جداسازی سازمان ملی پرورش استعدادهای درخشان از ستاد وزارت آپ
۱۳۶۷	هیئت وزیران	تصویب اساسنامه سازمان ملی پرورش استعدادهای درخشان (جایگزینی)
۱۳۶۷	شورای عالی انقلاب فرهنگی	وابستگی سازمانی «سازمان ملی پرورش استعدادهای درخشان» به وزارت آپ (انتقال به پایین)
۱۳۸۹	شورای عالی اداری	تجمیع سازمان ملی پرورش استعدادهای درخشان و باشگاه دانش‌پژوهان جوان و انتقال به بالا در ستاد وزارتخانه
۱۳۹۸	شورای عالی انقلاب فرهنگی	تصویب «اساسنامه سازمان ملی پرورش استعدادهای درخشان» (جایگزینی)
سازمان آموزش و پرورش استثنایی		
۱۳۶۹	مجلس شورای اسلامی	تصویب قانون تشکیل سازمان آموزش و پرورش استثنایی (انتقال به پایین)
۱۳۷۰	مجلس شورای اسلامی	تصویب اساسنامه سازمان آموزش و پرورش استثنایی
۱۳۷۳	شورای عالی انقلاب فرهنگی	تصویب اساسنامه باشگاه دانش‌پژوهان جوان (ایجاد)
۱۳۷۶		اصلاح اساسنامه باشگاه دانش‌پژوهان جوان (جایگزینی)
دانشگاه فرهنگیان		
۱۳۶۲	شورای عالی آموزش و پرورش	اساسنامه مراکز تربیت معلم
۱۳۸۵	شورای گسترش آموزش عالی	اساسنامه مجتمع آموزش عالی پیامبر اعظم (ص) (جایگزینی)



سال	مرجع تغییرات	تغییرات
۱۳۸۹	شورای عالی انقلاب فرهنگی	انتقال افقی دانشگاه ویژه فرهنگیان از تحت نظارت وزارت علوم، تحقیقات و فناوری به زیر نظر وزارت آپ
۱۳۹۰	شورای عالی انقلاب فرهنگی	ماده واحده «تشکیل دانشگاه ویژه فرهنگیان» به صورت هیئت امنایی (ایجاد)
۱۳۹۰	شورای عالی انقلاب فرهنگی	تصویب اساسنامه «دانشگاه فرهنگیان»
سازمان ملی تعلیم و تربیت کودک		
۱۳۹۹	شورای عالی انقلاب فرهنگی	ساماندهی امور مربوط به مهدکودکها (ایجاد از محل ادغام)
۱۳۹۹	شورای عالی انقلاب فرهنگی	تصویب اساسنامه

۴- تحلیل روند تغییرات ساختاری در وزارت آموزش و پرورش

بررسی سیر تغییرات در سازمانهای وابسته به وزارت آپ پس از انقلاب اسلامی ایران نشان دهنده مشخصات زیر است:

۱. ماهیت انقباضی تغییرات ساختاری در اوایل انقلاب

انقلاب اسلامی به عنوان مقطعی حساس سبب سست شدن ساختارهای قدیمی شد. بنابراین تغییرات انقباضی شدیدی در سالهای ۱۳۵۸ تا ۱۳۶۰ به وقوع پیوست. در هیچ مقطع زمانی تعداد معاونت‌های وزارتخانه ۴ عدد در سال ۱۳۶۰ نبوده است. همچنین تعداد واحدهای سازمانی ستاد وزارتخانه طی این مدت کاهش چشمگیری داشته است. اما صرف نظر از دولتی کردن برخی از مؤسسه‌های آموزشی و کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان، انحلال موقت سازمانهایی چون سمپاد و سازمان پیشاهنگی نشان از تلاش برای ایجاد تغییرات ساختاری بنیادین در وزارت آپ داشته است.

۲. ماهیت انبساطی تغییرات ساختاری در وزارت آپ

الگوی تشکیل سازمانهای وابسته به وزارت آپ ارتقای تشکیلاتی واحدهای سازمانی درون وزارتخانه و تبدیل آن به سازمانی وابسته است. بررسی تغییرات ساختاری وزارت آپ نشان می‌دهد که به مرور زمان وظایف تخصصی آموزشی از ستاد وزارتخانه جدا شده و به



سازمان‌های وابسته منتقل شده است. به‌همین ترتیب نسبت واحدهای سازمانی عمومی به واحدهای سازمانی تخصصی در ستاد وزارت آب افزایش پیدا کرده است. جداسازی وظایفی چون سوادآموزی، آموزش استثنایی، مدارس غیردولتی و به‌تازگی پیش‌دبستانی از وزارتخانه به سازمان‌های وابسته نمایانگر این روند است.

۳. خاصیت ارتجاعی تغییرات ساختاری

می‌توان گفت در تاریخ وزارت آب، هیچ سازمان وابسته‌ای نبوده که منحل شده و دوباره احیا نشده باشد و این نشان از کشش و گرایش بروکراسی به بقا و گسترش دارد. هر یک از تغییرات انقباضی که از پس از انقلاب اسلامی در ترکیب سازمان‌های وابسته به وزارت آب اتفاق افتاده است، بازگشتی بوده و دوباره به حالت انبساطی سابق بازگشته است، برای مثال سازمان ملی پرورش استعدادهای درخشان (سمپاد) در سال ۱۳۵۸ به‌وسیله دولت موقت و سازمان پیشاهنگی در سال ۱۳۶۴ منحل شدند. سمپاد یک بار دیگر در سال ۱۳۸۹ براساس مصوبه شورای عالی/اداری منحل و مأموریت‌های آن در قالب یک واحد سازمانی (مرکز) ذیل وزارت آب پیگیری شد. اما بار دیگر در سال ۱۳۹۸ پس از پیگیری موضوع از مراجع متعدد تصمیم‌گیری با تصویب اساسنامه آن در شورای عالی انقلاب فرهنگی دوباره احیا شد. تنها موردی که هنوز به حالت انبساطی خود بازنگشته است، ادغام پژوهشگاه مطالعات آب در سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی بوده است که در سال ۱۴۰۰ تا مرز جداسازی دوباره پیش رفت، اما در نهایت انجام نشد.

۴. گریز از مرکز وظایف تخصصی

واحدهای تخصصی در پی این بوده‌اند که با پراهمیت جلوه دادن وظایف و تمسک به حجم وظایف اجرایی در کل کشور (که به‌طور لزوم در ستاد انجام نمی‌شوند) تلاش کنند که به سازمانی وابسته تبدیل شوند. این موضوع باعث شده است که ستاد وزارتخانه دیگر نقش تنظیم‌گری در موضوعات اصلی مربوط به آب را نداشته باشد و بیشتر درگیر نقش‌های اجرایی، عمومی و پشتیبانی شود.

۵. رسوب ایدئولوژیک

بررسی سیر تغییرات در معاونت‌های وزارت آب نشان می‌دهد که به مرور معاونت‌ها و پروژهای آنچنان اهمیت پیدا کرده است که برای تثبیت ایجاد آن برخلاف سایر معاونت‌ها و



سایر وزارتخانه‌ها بدعتی جدید ایجاد شده و «لایحه احیای معاونت پرورشی و تربیت بدنی در وزارت آپ» در سال ۱۳۸۵ به مجلس شورای اسلامی تقدیم و به صورت قانون تصویب شد. به عبارتی دیگر دولت اختیار خود در تصمیم‌گیری درخصوص ساختار داخلی وزارتخانه را برای غیرقابل بازگشت شدن آن بنا به تجربه دولت قبل به مجلس واگذار کرده و این ایده به صورت قانون تثبیت و یا به عبارت نظریه نهادهای رسوب پیدا کرده است. اما این روند به همین جا ختم نشد و در سال ۱۳۹۰ به موجب «تصویب‌نامه درخصوص تعیین شش معاونت در وزارت آپ» هیئت وزیران به طور عملی معاونت پرورشی و تربیت بدنی به دو «معاونت پرورشی و فرهنگی» و «معاونت تربیت بدنی و سلامت» جدا شد.

۵- نتیجه‌گیری

ساختار وزارت آپ در بیش از چهل سال گذشته تغییرات زیادی را به خود دیده است. با توجه به اینکه بیشترین صاحبان منفعت را در میان سایر وزارتخانه‌های کشور دارد، همواره مورد توجه ویژه تصمیم‌گیران و سیاستمداران بوده است. پس از انقلاب اسلامی با توجه به تقاضا برای ترویج ارزش‌های اسلامی، وزارت آپ به یکی از اصلی‌ترین وزارتخانه‌های جمهوری اسلامی ایران تبدیل شد چراکه بستر اصلی ترویج فرهنگ اسلامی به حساب می‌آید. بنابراین همواره مورد توجه ویژه رهبر انقلاب اسلامی و مراجع تصمیم‌گیری بسیاری چون شورای انقلاب، مجلس شورای اسلامی، هیئت وزیران، شورای عالی آپ، شورای عالی انقلاب فرهنگی و شورای عالی اداری بوده است. این تعدد مراجع بر ساختار وزارت آپ نیز تأثیرگذار بوده و سبب بی‌نظمی و انسجام نداشتن در خط‌مشی‌های کلان این وزارتخانه شده است، به طوری که اغلب مراجع بی‌شمار در تعارض با یکدیگر و خنثی‌کننده تصمیم‌های پیشین یکدیگر بوده‌اند. در این میان شورای عالی انقلاب فرهنگی به عنوان مرجعی امن و به نسبت بدون بازگشت برای صاحبان منفعت گسترش تشکیلاتی وزارت آپ به دور از ملاحظه‌های کلان مربوط به حکمرانی آموزشی بوده است و بیشترین تغییرات ساختاری را به وجود آورده است.



هرچند از لحاظ قانونی صلاحیت شورای عالی انقلاب فرهنگی از نظر جایگاه قانونی برای ایجاد تغییر در ساختار دولت محل ابهام است، اما همچنان این مرجع در حاشیه‌ای به نسبت امن و نقدناپذیر به گسترش بی‌رویه و گاهی وقت‌ها موازی‌سازی در ساختار وزارت آب ادامه می‌دهد و ضروری است اصلاحات نهادی در وزارت آب درباره به رسمیت شناختن مسیری واحد و قانونی برای ایجاد تغییرات ساختاری انجام شود. این مسیر در تبصره ذیل ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری شورای عالی اداری به این ترتیب تعریف شده است: «ایجاد هرگونه دستگاه اجرایی جدید براساس پیشنهاد دستگاه‌های مرتبط موکول به تأیید شورای عالی اداری و تصویب هیئت وزیران و با تصویب مجلس شورای اسلامی خواهد بود».

۶- منابع

- [1] Peters, B. Guy. The politics of bureaucracy: An introduction to comparative public administration. Routledge, (2018)., P. 136
- [2] Fioretos, Orfeo, Tulia G. Falletti, and Adam Sheingate, The Oxford Handbook of Historical Institutionalism. New York: Oxford University Press. (2016).
- [۳] پیرسون، پ، سیاست در بستر زمان: تاریخ، نهادها و تحلیل اجتماعی، ترجمه محمد فاضلی، تهران: نشر نی. (۱۳۹۳).
- [۴] مک ناب، دی ای، روش‌های تحقیق کمی و کیفی مدیریت دولتی و سازمان‌های غیرانتفاعی، ترجمه رضا واعظی و محمدصادق آزمندیان، تهران: صفار. (۱۳۹۰).
- [5] Hall, P., & R.C.R. Taylor. Political Science and the Three New Institutionalisms. Political Studies, 44(5), (1996), 936 – 57.
- [6] Hay, C., & Wincott, D. Structure, agency and historical institutionalism. Political studies, 46(5), (1998), 951-957.
- [7] Fioretos, O. Historical institutionalism in international relations. International organization, 65(2), (2011), 367-399.
- [8] Thelen, K. Historical institutionalism in comparative politics. *Annual review of political science*, 2(1), (1999), 369-404.
- [9] Harty, S. 'Theorising Institutional Change' in Lecours, A. 'New Institutionalisms. Theory and Analysis', University of Toronto Press. (2005), 51-79



- [10] Historical Institutionalism Summary and Analysis. (2018, November). UKEssays: بازیابی از <https://www.ukessays.com/essays/politics/historical-institutionalism-summary-7630.php?vref=1>
- [۱۱] زیمِل، گ، مقالاتی درباره تفسیر در علم اجتماعی، ترجمه شهناز مسمی‌پرست، تهران: شرکت سهامی انتشار. (۱۳۸۶).
- [13] Berger, P. L., & Luckmann, T. The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge. Anchor. (1967).
- [14] Baba, M. L, Blomberg, J., LaBond, C., and Adams, I. "New Institutional Approaches to Formal Organizations." A Companion to Qrganizational Anthropology, (2013), 74-97.
- [15] Rixen, T., & Viola, L. A. Historical institutionalism and international relations: towards explaining change and stability in international institutions. Oxford University Press. (2016).
- [16] Della Porta, D., & Keating, M. (Eds.). Approaches and methodologies in the social sciences: A pluralist perspective. Cambridge University Press. (2008).
- [17] Dale, E. *Organization*. New York, NY: American Management Association. (1967).
- [18] Howard, M. M. *Organization and reorganization as manifestation of public policy: national security emergency management*. Unpublished Thesis (Ph D), Virginia Polytechnic Institute and State University. (1992).
- [19] Mann, D. E., & Anagnoson, J. T. (Eds.). Federal reorganization: Does it matter? A retrospective look. Durham, NC: Center for Resource and Environmental Policy Research, Duke University. (1979).
- [20] Leimer, P. F., Wolf, J. F., Roberts, P. S., Baile , K. C., & Khademian , A. M. Investigating Implementation of Federal Agency Reorganization. Doctoral Dissertation. Virginia Polytechnic Institute and State University. (2015).
- [21] Hardiman, N., MacCarthaigh, M., & Scott, C. The Irish State Administration Database, Codebook and Data description, 2014
- [22] Soifer, H. D. The causal logic of critical junctures. Comparative political studies, 45(12), (2012). 1572-1597.



فصلنامه علمی-پژوهشی



پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی

علاقه‌مندان دریافت مجله پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی می‌توانند با تکمیل فرم زیر و یا تکمیل فرم اشتراک در سامانه مجله، به نشانی زیر:
<http://www.ormr.modares.ac.ir> به جمع مشترکان مجله بپیوندند.

راهنمای اشتراک

- حق اشتراک سالیانه سازمان‌ها و مؤسسات (با احتساب هزینه ارسال) ۱۹۲۰۰۰ ریال؛
 - حق اشتراک سالیانه دانشجویان (با ارسال تصویر کارت دانشجویی) ۹۶۰۰۰ ریال؛
- لطفاً وجه مورد نظر را به حساب جاری شماره ۱۴۳۳۹۵۳۱۶ بانک تجارت شعبه دانشگاه تربیت مدرس به نام تمرکز درآمدهای دانشگاه تربیت مدرس - فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی (قابل پرداخت در تمام شعبه‌های بانک تجارت ایران) واریز و اصل رسید بانکی را به انضمام برگه تکمیل شده اشتراک به نشانی زیر ارسال فرمایید:
- تهران - تقاطع بزرگراه‌های شهید چمران و آل احمد - دانشگاه تربیت مدرس، مرکز نشر آثار علمی دانشگاه، واحد فروش کتاب - صندوق پستی: ۱۱۱-۱۴۱۱۵
- تلفن: ۸۲۸۸۳۰۹۶ - دورنگار ۸۲۸۸۳۰۳۲

برگ اشتراک فصلنامه علمی- پژوهشی پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی

نام نام خانوادگی.....
میزان تحصیلات..... رشته و گرایش.....
شغل نام مؤسسه.....
اشتراک از شماره تا تعداد موردنیاز از هر شماره نسخه
نشانی کدپستی.....
صندوق پستی شماره تلفن.....
تاریخ و امضا.....

The SSM-based model for the financial crisis of the Iranian social security organization

H.A. Najjarpour^{1*}, M. Nili Ahmadabadi², M. Mohammadinasab³

1. MSc., Department of Management, Faculty of Economic and Administrative Sciences, University of Qom, Qom, Iran
2. Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Economic and Administrative Sciences, University of Qom, Qom, Iran.
3. Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Economic and Administrative Sciences, University of Qom, Qom, Iran.

Receive: 2022/11/24

Accept: 2023/6/11

Abstract

Purpose: This study was conducted in order to identify and structure the financial crisis of the social security organization using the SSM method. The results of this research can be used to determine changes in this organization.

Methodology: To identify and structure the problem, CATWOE and soft systems methodology have been combined. Therefore, the current research is applied research with inductive-deductive logic, which is an example of a qualitative mixed method. The data of the research are the opinions of experts, whose number is 28, and they were selected in a purposeful way. Research has been done in two main stages, which are extracting the structure of the problem and identifying solutions.

Findings: In this research, the structure of the financial crisis of the social security organization (rich image) and the factors related to it were determined. In addition, it was found that in order to solve the crisis, reforms should be made in governance and organization measures in three areas: policy, economy and supervision.

Keywords: Social Security Organization, financial crisis, structuring, soft systems approach.

* Corresponding Author E-mail: hosein.najjarpour@gmail.com

Historical Institutionalism Analysis of Restructuring the Ministry of Education

P. Maki^{1*}, R. Vaezi², A.A. Pourezzat³, D. Hosseinpour⁴

1. Ph.D. Candidate, Department of Public Administration, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.
2. Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management and accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.
3. Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management, Tehran University, Tehran, Iran.
4. Associate Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management and accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.

Receive: 2022/11/12

Accept: 2023/4/5

Abstract

Structural changes in the government usually occur in different governments in a piecemeal manner, with a partial approach and without a macro view. The structural reforms of the government require understanding the general process of these changes from a macro perspective and in a long-term period. The purpose of this research is to examine the structural changes of the Ministry of Education since the Islamic Revolution and the historical institutional analysis of these changes.

The necessity of the desired structural reforms in the government is to know the historical-institutional context of the formation and change of structures. The strategy of this research is interpretive; Therefore, in order to deeply understand or know an organization, it is necessary to know and understand its roots and historical contexts.

we found that the multiplicity of decision-making authorities regarding the structure of the Ministry of Education causes disorganization and incoherence in the policy. This ministry's policies have become so that they often conflict with each other and neutralize each other's previous decisions. Even though the legal competence of the Supreme Council of Cultural Revolution is ambiguous in terms of its legal position to change the structure of the government, but still this authority is relatively safe and uncriticized in the margin of indiscriminate expansion and sometimes parallelism in the structure of the Ministry of Education and Education continues and it is necessary to carry out institutional reforms in the Ministry of Education

* Corresponding Author E-mail: Parisamaki@gmail.com

regarding the recognition of a single and legal path to create structural changes.

Keywords: Historical Institutionalism Analysis, Education Ministry, Structural changes

Investing in the development of research capabilities of human resources: examining the effectiveness of theses as a policy implementation tool

S. Kazemi^{1*}, F. Alidoosti²

1. Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Shahid Hasheminejad Campus, Mashhad, Farhangian University. Tehran. Iran.
2. Assistant Professor, Department of Psychology, Faculty of Humanities, Khayyam University, Mashhad, Iran.

Receive: 2023/3/11

Accept: 2023/4/24

Abstract

Objective: The present study was an analysis and evaluation of the completed master's theses of Farhangian University between 2015 and 2020 as a tool for developing the research capabilities of teachers as a part of organizational resources.

Research method: in terms of purpose, it is applied and in terms of execution, it is descriptive-evaluative. This case study focused on Farhangian University. The statistical population of the research includes all theses defended from 2015 to 2020 and the sample of this research was 138 theses with relative stratified random sampling. The sample size was calculated based on Cochran's formula. The study tool was a researcher-made checklist with 17 components and 83 indicators.

Findings: The findings of the one-sample t-test show that the examined theses have a favorable condition only in the components of the topic and title, keywords, research questions or hypotheses, and sources, and their condition is not favorable in other components. The component of research background and attachment has a more unfavorable situation than other components. Also, the findings of bivariate variance analysis show that there is a significant difference between the quality of theses of 8 specialized fields in 17 components. The results of the chi-square test to compare theses in different specialized fields in terms of the number of interdisciplinary studies and the nature of research (quantitative, qualitative, mixed) also show that there is a significant difference in the number of interdisciplinary studies and the nature of research in theses.

Conclusion: To achieve the desired status and effectiveness of theses as a tool for the research development of individuals, paying attention to the

* Corresponding Author E-mail: S.Kazemi@cfu.ac.ir

outcomes of the adopted policy such as the number and quality of published articles, explaining the purpose of conducting the thesis to the main stakeholders, and sharing the constructive experiences of the professors is essential.

Keywords: Evaluation, research-based approach, master theses, Farhangian University.

Factors affecting the acceptance of Islamic banking by customers with a Fuzzy ARAS approach

S.K. Chavoshi¹, F. Khamoei^{2*}, M. Shokrolahbar³

1. Assistant Prof, Business Management Group, Faculty of Management, University of Kharazmi, Tehran, Iran.
2. PhD of Behavioral management, Human Resources and Business Management Group, Faculty of Management, University of Kharazmi, Tehran, Iran. Corresponding Author, Email: Std_farshidkhamoei@khu.ac.ir. Tell: 09149381675
3. Master of Islamic Banking, Business Economics Group, Allameh Tabatabai University, Tehran, Iran.

Receive: 2022/5/20

Accept: 2023/5/8

Abstract

Islamic banking has grown significantly in recent decades and is known as one of the growing industries in the world. Therefore, the purpose of this study is to identify and prioritize the factors affecting the acceptance of Islamic banking by customers with a fuzzy ARAS approach. The present study is a development-applied research. The statistical population of this study was 15 experts in the field of banking and Islamic economics who were selected by available methods. In the first step with library reviews and evaluation of the findings of previous studies related to the subject, the factors affecting the acceptance or selection of Islamic Bank by customers were examined. In the next step, Shannon entropy technique was used to screen for the identified factors. In order to achieve the weight and importance of the factors, the fuzzy Analytic Hierarchy Process (AHP) technique was used and finally the fuzzy Aras technique was used to prioritize the factors. Findings show that the factors of religion and religious beliefs of the society, compatibility with the values of society and customers and social responsibility of the Islamic banking system are the most important in the acceptance of Islamic banking by customers. Bank reputation and image, comparative advantage over conventional banking system and advertising in accepting Islamic banking by customers were recognized as less important factors.

Keywords. Islamic banking, Acceptance, Fuzzy ARAS Approach

* Corresponding Author E-mail: Std_farshidkhamoei@khu.ac.ir

Exploring the strategic approaches of innovation development in Iran's smart agriculture sector by using SIMUS method

S. Jafarpour¹, S.H. Khodadad Hosseini^{2*}, A. Kordnaeij³

1. Master of Entrepreneurship Management, School of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran.
2. professor, Business Management Department, School of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran.
3. professor, Business Management Department, School of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran.

Receive: 2023/6/7

Accept: 2023/4/8

Abstract

The purpose of this article is to exploring the strategic approaches of innovation development for businesses that intend to have an acceptable position in the future of Iran's agriculture. In-depth interview with 12 selected experts, Delphi method and library document review were the methods of sampling and data analysis. The scope of the research is the entire agricultural sector of Iran. After extracting macro trends, innovation development strategies and specific innovations, by using strategic analysis tools, while extracting the most important environmental factors and the most important internal factors strategic positioning of Iranian businesses was done. Using the Simos method, the extracted strategies and innovations were ranked. The most important weakness of Iranian businesses was the lack of specialized and managerial knowledge and skills, and the most important strength was the possession of young and creative human resources. Widespread small ownership and immaturity of the innovation ecosystem in the agricultural sector were identified as the most important threats, and the richness of Iran's agricultural ecosystem, as well as the creative and educated human capital, were identified as the most important opportunities. Strategic cooperation for the development of applied innovations according to the maturity of the innovation ecosystem was the best strategy and internal commercialization of advanced innovations was identified as the weakest strategy. Innovations related to market efficiency and farm efficiency were identified as the most appropriate innovations and innovations related to advanced farms were identified as the most unsuitable innovations for the development of innovation in Iran's agricultural sector.

Keywords: innovation development strategies, agricultural innovations, climate smart agriculture, strategic analysis, SIMUS.

* Corresponding Author E-mail: khodadad@modares.ac.ir

Identification of drivers affecting the quality of mobile government services

M. Taghva^{1*}, M.T. Taghavifard², I.Raesivanani³,
N.M. Yaghobi⁴, H. Kord⁵

1. Professor, Department of Industrial Management, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.
2. Professor, Department of Industrial Management, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.
3. Associate Professor, Department of Industrial Management, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.
4. Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management and Economic University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran.
5. PhD. Student in Information Technology Management, Faculty of Accounting and Management, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.

Receive: 2022/12/11

Accept: 2023/6/11

Abstract

Over the past few decades, the mobile government has attracted a lot of attention around the world. The governments are seeking quality services to citizens to achieve the desired level of satisfaction. Therefore, in order to provide better services, it is necessary to study of the quality of mobile government services and ultimately explain the factors affecting the quality of its services. The present study is a type of qualitative research in terms of purpose, applied, and in terms of data collection. In this study, the method of meta synthesis and the approach of Barroso and Sandeluski was used to investigate the research literature. Data collection tools are open coding to identify themes and components Drivers of of mobile government service quality. The validity of the analysis was assessed using the kappa coefficient, which was equal to 0.771 In this study, 39 codes were identified as basic themes to identify the quality of service quality components. Of these, 21 codes were selected as Sub themes and 7 were identified and formed as Main themes: Quality orientation, meritocracy, personal privacy, commitment, infrastructural measures, pragmatism, efficient management.

Keywords: Service Quality, Mobile Government, Driver, Meta- Synthesis

* Corresponding Author E-mail: taghva@atu.ac.ir

Identification of the factors affecting the successful implementation of business intelligence in university

M.A. Eghlimi¹, M. H. Ronaghi^{*2}, M. Alimohammadlo³

1. MA. Department of Management, School of Economics, Management and Social Sciences, Shiraz University, Shiraz, Iran.
2. Associate Professor, Department of Management, School of Economics, Management and Social Sciences, Shiraz University, Shiraz, Iran.
3. Professor, Department of Management, School of Economics, Management and Social Sciences, Shiraz University, Shiraz, Iran.

Receive: 2023/2/4

Accept: 2023/6/14

Abstract

Globalization process and the rapid development of information technologies have not only led to obvious competition between organizations, but this phenomenon can also be observed among universities. In this context, business intelligence (BI) is understood as a process that collects, analyzes, interprets, and disseminates high-value data and information at the appropriate time for use in the decision-making process. The purpose of this research is to provide a model suitable for higher education organizations and finally to measure the readiness of Shiraz University to implement the BI system. For this purpose, this study was conducted in four stages. At first, the factors affecting the readiness of the organization to implement the business intelligence system have been identified using the systematic review method, then the factors have been refined with the opinion of experts using the fuzzy screening method, and as a result, eight dimensions of management hardware infrastructure, project management, BI team, software infrastructure, BI users, organization and organization culture, and 44 indicators were identified and confirmed. After going through the mentioned steps, the identified factors have been weighted by the fuzzy best-worst method. Finally, the readiness of Shiraz University was measured using the obtained model and the opinions of 60 managers, experts and professors of Shiraz University, who were selected in a purposeful judgment, through a questionnaire. The results showed that Shiraz University has the most preparation in terms of business intelligence users, management, business intelligence team, organization culture, hardware infrastructure, project management, organization and business intelligence software infrastructure.

* Corresponding Author E-mail: mh_ronaghi@shirazu.ac.ir

Keywords: Business intelligence, University, Readiness assessment, Shiraz University

Investigating the role of environmental awareness on green human resource management with the mediating role of employees' green behaviors and green innovation and explaining the moderating role of servant leadership (employees of active petrochemical companies in South Pars region)

H. Ahmadi^{1*}, E.Tangestani², H. Nematollahi³

1. Corresponding Author: Assistant Professor, Department of Business Administration, Faculty of Business and Economics, Bushehr Persian Gulf University, Bushehr, Iran.
2. Master of Business Administration, Department of Business Administration, Faculty of Business and Economics, Persian Gulf University Bushehr, Bushehr, Iran.
3. Master of Public Administration, Department of Leadership and Human Capital, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran.

Receive: 2023/6/15

Accept: 2023/1/2

Abstract

Objective: Environmental awareness is defined as the level of people's information about environmental issues and the effective factors in its expansion and knowledge of how to behave to improve problems. The purpose of this research is to investigate the effect of environmental awareness on green human resource management with the mediating role of employees' green behaviors and green innovation and the moderation of servant leadership.

Methodology: The research is a descriptive survey in terms of practical purpose and in terms of data collection. The statistical population was 8000 employees of active petrochemical companies in South Pars region and the statistical sample was 370 people. Cronbach's alpha method was used to obtain the reliability of research variables. Partial least squares method (Smart pls) was used to measure the fit of the research conceptual model and hypotheses.

Research findings: The result of the research shows that environmental awareness has a significant effect on the green behavior of employees, green innovation and green human resource management. The green behavior of employees has a significant effect on the management of green human resources; But the effect of green innovation on green human resource management was not confirmed. The green behavior of employees plays a

* Corresponding Author E-mail: hhahmadi@ut.ac.ir

mediating role between green human resource management and environmental awareness; But the mediating role of green innovation and moderator of servant leadership between green human resource management and environmental awareness was not confirmed.

Research innovation: The investigated research helps the managers to put the process of selection, recruitment and green training on the agenda and to strengthen the awareness of human resources in the environmental field and by using the mediator role of green behavior of employees, green innovation and moderator of leadership. Servant, help to form an environment-friendly environment.

Keywords: environmental awareness, green human resource management, green innovation, green employee behavior and servant leadership.



Organizational Resources Management Research



Vol. 13, No. 2, Summer 2023

<i>Contents</i>	<i>Page</i>
• Editor's word	1
• Investigating the role of environmental awareness on green human resource management with the mediating role of employees' green behaviors and green innovation and explaining the moderating role of servant leadership (employees of active petrochemical companies in South Pars region)	29
H. Ahmadi, E. Tangestani, H. Nematollahi	
• Identification of the factors affecting the successful implementation of business intelligence in university	51
M.A. Eghlimi, M. H. Ronaghi, M. Alimohammadlo	
• Identification of drivers affecting the quality of mobile government services	75
M. Taghva, M.T. Taghavifard, I. Raeesivanani, N.M. Yaghobi, H. Kord	
• Exploring the strategic approaches of innovation development in Iran's smart agriculture sector by using SIMUS method	105
S. Jafarpour, S.H. Khodadad Hosseini, A. Kordnaeij	
• Factors affecting the acceptance of Islamic banking by customers with a Fuzzy ARAS approach	139
S.K. Chavoshi, F. Khamoei, M. Shokrolahtabar	
• Investing in the development of research capabilities of human resources: examining the effectiveness of theses as a policy implementation tool	165
S. Kazemi, F. Alidoosti	
• Historical Institutionalism Analysis of Restructuring the Ministry of Education	191
P. Maki1, R. Vaezi, A.A. Pourezzat, D. Hosseinpour	
• The SSM-based model for the financial crisis of the Iranian social security organization	215
H.A. Najjarpour, M. Nili Ahmadabadi, M. Mohammadinasab	
• Subscription Form	237
• Abstract	239

In The Name Of God
Guidelines for Preparing and Compiling Articles

In order to prevent any delays in the publication of the articles, all contributors are requested to follow the instructions below:

1. According to specific subject of this Journal, only Articles on **Organizational Resources management Research** would be accepted.
2. Papers should not have been published, nor should they have simultaneously been sent for publication in other journals.
3. The official language is Persian, however, articles in English and other languages will also be considered for publication.
4. All articles should include: an abstract (220-250 words in Persian & English), key words, introduction, main body of the text, conclusion and notes and references.
5. Articles should be research-oriented, and must be the original work of author(s). Reviews (review articles) will only be published if satisfy the following conditions: Articles by distinguished authors who have already published research papers in the related fields will accepted, provided that they are based on multiple references.
6. Articles should be specialized and will be accepted only through the website (www.orm.modares.ac.ir); the users may send their manuscripts by registering to the journal's website with users' code.
7. Article should be typed on A4 paper, B Lotus, Single sided, spacing, regular (preferably thin) font, size 12 (size 10 in Times New Roman for Latin), with 4cm margin on all sides, in Word, Windows.
8. articles should be sent in two distinct file as follow:

First file (title page):

- Title of the paper, author/s' name (identifying the corresponding author with as star*)
- Affiliation, rank and place of employment of author(s)
- Date of uploading the paper
- An address for the corresponding author including mailing & e-mail address and phone & fax numbers.
 - In case of using financial aids providing by an institute, company and etc., Name of which should be stated in the first page or in the knowledge of manuscript.
 - Articles extracted or formed based on an assertion or a thesis will be published by following order of names: advisor, student and consolors. Advisor will be held responsible.

Second File (Manuscript):

- Full title of the paper in Persian;
- Abstract in Persian (a maximum of 250 words)
- Key words (a maximum of five),
- Full title of the paper in English,
- Abstract in English (a maximum of 250 words)
- Key words in English (a maximum of 250 words)
- Abstract should be structured as follow: purpose, method, findings and key words
- All titles in the article except the main title and "abstract" should be numbered according to format of the journal

Tables, illustrations, figures, etc. should be added separately. Refer the number of the pictures, tables, figures, etc. and their (possible) position in the body of the text. Quality of the pictures and chart will be with dpi 300.

Put the reference numbers in brackets [] in the text and list them in their order of appearance in the references section. Avoid repeating a reference in this section. If a reference is frequently used, include only its number and other additional information in the brackets e.g. referring for the first time: [1, vol. 1, p.6] while referring for the second time: [1, vol.2 p.20]

The English equivalent of Persian words (if required) should be provided in footnote with new numbering on each page.

References:

- a. Books:** Name of the authors/s, title, translator, publisher, place of publication, date, page number.
 - b. Articles:** Name of the authors/s, title of the paper, title of the journal, volume, year, page number.
9. The manuscript should not exceed more than 16 pages almost 5400 words along with tables, illustrations etc.
 10. Contributors are responsible for all of the contents of their papers.
 11. Translations are in no way accepted.
 12. Each submission will be referred unanimously to three referees.
 13. Organizational Resources Management Research maintains the rights to accept or reject (and edit) the articles and might not return any submitted papers.
 14. Having been published, five off-print copies and one final publication will be sent to each of the author(s).
 15. The Original copies of the submitted articles will be kept in the office for about three months; thereafter will not be responsible for them.

Address: Iran Management & Technology Development Study Center

No.12 Shahid Rahnama Chitsaz Alley, Saidi St. Shahid Lavasani Ave. (Post Code, 1954613953) Tehran-Iran

E-Mail: j.impsc@modares.ac.ir

Tel/Fax: 22291279

Website: www.ormr.modares.ac.ir