

علوم مدیریت و توسعه

مطالعات کاربردی در

دوماهنامه علمی-تخصصی

دوماهنامه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه، سال دوم، شماره ۶، آبان ۱۳۹۶
شاپا: ۶۴۰۹-۲۵۳۸

نقش مدیریت منابع انسانی در تقویت کارآفرینی سازمانی

ربابه دیانتي، علیرضا زارع زیدی

ارائه یک چارچوب جامع مبتنی بر روش فراترکیب به منظور استفاده از

تکنیک‌های داده کاوی در مسائل مدیریت منابع انسانی

مجتبی تلافی داریانی، سید حسین خیبری

ارزیابی سطح بلوغ خدمات دولتی الکترونیک در برخی از سازمان‌های

دولتی

پروانه منشی زاده

طراحی مدلی برای شناسایی فرصت‌های کارآفرینی در مناطق بندری

مهدی کاظمی، محمد مهدی پورسعید، علی توسلی

دانشگاه، اخلاق مداری و کارآفرینی

سلطنت روایی

وبسایت نشریه

ASMD.ir



مطالعات کاربردی در دو ماهنامه اقتصادی

علوم مدیریت و توسعه

نشریه علمی-تخصصی مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه،

سال دوم، شماره چهار (پیاپی: ۶)، آبان ۱۳۹۶

ISSN: 2538-6409

صاحب امتیاز و مدیر مسئول:
منیژه ملائی

زیر نظر شورای سردبیری
مدیر داخلی: مهرداد فتاحی

اعضای شورای علمی نشریه:

سرکار خانم دکتر مریم اخوان خرازیان، دانشگاه شهید بهشتی

سرکار خانم دکتر طیبه امیرخانی، دانشگاه شهید بهشتی

جناب آقای دکتر روحاله بیات، دانشگاه بین المللی امام خمینی

جناب آقای دکتر محمد تابان، دانشگاه ایلام

جناب آقای دکتر مهدی حیدری، دانشگاه ارومیه

جناب آقای دکتر هاشم زارع، دانشگاه شیراز

جناب آقای دکتر سجاد شکوه یار، دانشگاه شهید بهشتی

جناب آقای دکتر داود طالبی، دانشگاه شهید بهشتی

سرکار خانم دکتر زینب طولابی، دانشگاه ایلام

جناب آقای دکتر حسین عظیمی، دانشگاه زنجان

سرکار خانم دکتر عالیہ کاظمی، دانشگاه تهران

جناب آقای دکتر حسین کاظمی، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین

سرکار خانم دکتر نرگس مرادخانی، دانشگاه زنجان

جناب آقای دکتر سیدرضا میرعسکری، دانشگاه گیلان

جناب آقای دکتر عباس نرگسیان، دانشگاه تهران

جناب آقای دکتر علی یاسینی، دانشگاه ایلام

جناب آقای دکتر محمد مهدی مظفری، دانشگاه بین المللی امام خمینی



۰۲۱ ۳۳۲۰ ۲۴۸۷



۰۲۱ ۴۳۸۵۷۱۲۴

۰۲۶ ۳۲۷۲۴۷۸۷

۰۲۶ ۳۲۷۴۷۱۵۸

کرج: چهارراه هفت تیر، خیابان لاله ۱، پلاک ۱۴، طبقه همکف

فراخوان پذیرش مقاله

علوم مدیریت با توجه به نفوذ فراگیر در میان علوم انسانی نقشی بی‌بدیل در توسعه و رشد کشور ایفا می‌کند. بشر در شروع قرن بیست و یکم با تحول شگرفی مواجه شد. این تحول محصول تغییر مفهوم ارتباط، اطلاعات و رسانه بوده است. دگرگونی در ارتباط و انتقال اطلاعات، امکانات آموزشی و پژوهشی را در اختیار بخش بسیار بزرگتری از مردم جهان قرار داد. توسعه آموزش، منجر به ظهور مفاهیم جدیدی در رسانه شد و افراد مختلف را قادر ساخت تا به منابع علمی بروز دسترسی پیدا کنند. تغییر فناوری در کنار افزایش دانشجویان و محققین باعث شد تا مقالات علمی زیادی در مجامع علمی، همایشها و نشریات پژوهشی منتشر شود.

با این نگاه نشریه «مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه» توسط موسسه مدیریت دانش شباک و با همکاری علمی اساتید برجسته دانشگاه‌های کشور به انتشار مقالات علمی در زمینه مدیریت، اقتصاد و حسابداری می‌پردازد. از اینرو از تمام اساتید، صاحب‌نظران، کارشناسان، دانشجویان و پژوهشگران دعوت می‌نماید با ارسال مقالات علمی خود از طریق وبسایت نشریه به نشانی www.asmd.ir در پربارتر کردن این نشریه ما را یاری نمایند.

برای ارسال مقاله به نشریه کافی است تا در وبسایت ثبت‌نام نموده و با ورود به پنل کاربری، مقاله خود را ثبت کنید. پس از بررسی اولیه و داوری علمی از طرف تحریریه جهت انتشار مقاله با نویسندگان رابط تماس گرفته می‌شود.

محورهای نشریه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه:

- مدیریت دولتی
- مدیریت بازرگانی
- مدیریت صنعتی
- مدیریت مالی
- مدیریت بیمه
- مدیریت گردشگری
- مدیریت فناوری اطلاعات
- مدیریت منابع انسانی
- مدیریت توسعه
- مدیریت MBA، اجرایی و شهری
- کارآفرینی و مدیریت کسب و کار
- مدیریت دانش و مطالعات میان رشته‌ای

فهرست مقالات

صفحه	عنوان مقاله
۱	نقش مدیریت منابع انسانی در تقویت کارآفرینی سازمانی ربابه دیانتي، علیرضا زارع زیدی
۱۳	ارائه یک چارچوب جامع مبتنی بر روش فراترکیب به منظور استفاده از تکنیک های داده کاوی در مسائل مدیریت منابع انسانی مجتبی تلافی داریانی، سید حسین خبیری
۳۳	ارزیابی سطح بلوغ خدمات دولتی الکترونیک در برخی از سازمان های دولتی پروانه منشی زاده
۴۷	طراحی مدلی برای شناسایی فرصت های کارآفرینی در مناطق بندری مهدی کاظمی، محمد مهدی پورسعید، علی توسلی
۵۵	دانشگاه، اخلاق مداری و کارآفرینی سلطنت روایی

نقش مدیریت منابع انسانی در تقویت کارآفرینی سازمانی

ربابه دیبانتی^۱، *، علیرضا زارع زیدی^۲

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت تطبیقی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم شهر، قائم شهر، ایران
^۲ دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم شهر، قائم شهر، ایران
Alirezazarez1973@gmail.com

چکیده

کارآفرینی به عنوان پدیده‌ای نوین در اقتصاد، نقش موثری را در توسعه و پیشرفت اقتصادی کشورها ایفا می‌کند. امروزه کارآفرینی در اقتصاد رقابتی و مبتنی بر بازار، دارای نقش کلیدی است. به عبارت دیگر، در یک اقتصاد پویا، ایده‌ها، محصولات و خدمات همواره در حال تغییر می‌باشند و در این میان کارآفرین و سازمان‌های کارآفرین الگویی برای مقابله و سازگاری با شرایط جدید را به ارمغان می‌آورد. در این میان، یکی از شاخه‌های اصلی کارآفرینی، کارآفرینی سازمانی است که بدون شک سهم چشمگیری در توفیق و تعالی سازمان‌ها دارد. کارآفرینی سازمانی مفهومی است که بر سازمان، نه افراد و بر فرهنگ‌ها و فرایندهای سازمانی متمرکز است. کارآفرینی سازمانی دربردارنده یادگیری است و به وسیله همکاری، خلاقیت و تعهد افراد پرورش می‌یابد. مقاله حاضر سعی دارد نقش نظام مدیریت منابع انسانی را در پرورش اقدامات کارآفرینانه‌ی سازمانی نشان دهد. بدین منظور، ابتدا مفاهیم و تاریخچه کارآفرینی، کارآفرینی سازمانی و ضرورت و اهمیت انجام کارآفرینی سازمانی ارائه می‌شود و سپس اهمیت منابع انسانی در توسعه کارآفرینی سازمانی و هم‌چنین ارتباط بین عملکرد مدیران عملیاتی سازمان‌ها و کارآفرینی سازمانی مورد مطالعه قرار می‌گیرد و در ادامه نقش استراتژی‌های مهم نظام مدیریت منابع انسانی از قبیل آموزش، ارزیابی عملکرد، پاداش و حقوق و دستمزد در تقویت کارآفرینی سازمانی به همراه بررسی چالش‌های استقرار این سیستم‌ها شرح داده شده است.

واژگان کلیدی: کارآفرینی، کارآفرینی سازمانی، مدیریت منابع انسانی

۱- مقدمه

کارآفرینی یک موضوع جذاب در میان اهالی حوزه کسب و کار و دانش پژوهان بوده و ترکیب آن با منابع انسانی در میان دانشمندان مدیریت و محققان، از موضوعات مورد علاقه است. بسیاری از دولت‌ها در سراسر جهان اعتقاد دارند که کارآفرینی زیربنای توسعه اقتصادی است و از همین رو دولت‌های زیادی به ارائه برنامه‌های توسعه کارآفرینی روی آورده‌اند (روبرت^۱ و همکاران، ۲۰۰۹).

با توجه به جهانی شدن و گذر از جامعه صنعتی به جامعه اطلاعاتی، راه‌حل‌های گذشته برای مسائل جاری و آینده کارگشا نیستند و باید به شیوه‌های جدید اندیشید، این امر در خصوص سازمان‌ها نیز صدق می‌کند. لذا باید به دنبال راهکارهای جدید سازمانی با ساختارهای نوین بود. برای شناخت فرصت‌های جدید و افزایش بهره‌وری نیاز مبرم به شناخت رابطه بین نظام مدیریت منابع انسانی و توسعه کارآفرینی سازمانی درون سازمان‌ها احساس می‌شود (کیاکجوری و همکاران، ۱۳۹۱).

^۱ . Robert

کارآفرینی با شتاب دادن به فعالیت‌های اقتصادی و خلق شغل‌ها و کارهای جدید، نقش راهبردی در توسعه اقتصادی ایفا می‌کند. مدیریت منابع انسانی نیز به طور کلی یک تابع استراتژیک و جامع از کارمندان را برای کمک موثر و مولد به نفع شرکت و در جهت اهداف سازمان و رونق کسب و کار، در فضای رقابتی امروز فراهم می‌آورد. کارآفرینان نمی‌توانند کسب و کار را به تنهایی توسعه دهند، بنابراین مهم‌ترین وظایف مدیران کارآفرین، جذب، ایجاد انگیزش و نگهداری کارکنان خلاق و کارآفرین است. زیرا چنین نیروهایی، به کسب و کار هر سازمانی رونق داده و برای رشد و توسعه آن موثرند (حسنی صدرآبادی، ۱۳۹۶).

در مقاله حاضر ابتدا مفاهیم کارآفرینی و کارآفرینی سازمانی ارائه می‌شود و سپس به ارتباط بین نظام مدیریت منابع انسانی و کارآفرینی سازمانی درون سازمان‌ها می‌پردازد و در ادامه استراتژی‌های مهم نظام مدیریت منابع انسانی از قبیل آموزش، ارزیابی عملکرد، حقوق و دستمزد، نگهداری و سیستم پاداش‌دهی کارکنان توضیح داده می‌شود.

۲- بیان مسئله و ضرورت انجام تحقیق

امروزه سازمان‌ها در موقعیت‌هایی قرار می‌گیرند که گرایش به سمت فعالیت‌های کارآفرینانه برای آن‌ها امری ضروری است زیرا در محیط رقابتی امروز که مبتنی بر اقتصاد دانش بنیان است، دانش و سرمایه‌های انسانی به عنوان مزیت رقابتی برای سازمان‌ها شناخته می‌شود و نقش اساسی را در ایجاد تحول، خلاقیت و نوآوری و به ویژه کارآفرینی ایفا می‌نماید. کارآفرینی پدیده‌ای است که در محیط‌ها و مجموعه‌های مختلف روی می‌دهد و سبب رشد اقتصادی از طریق نوآوری‌هایی می‌شود که افراد در پاسخ به موقعیت‌های اقتصادی ایجاد کرده‌اند (شپرد^۱ و همکاران، ۲۰۰۸).

تغییر و تحولات سریع علم و فناوری در سال‌های اخیر، کشورهای جهان به خصوص کشورهای کمتر توسعه یافته را با چالش‌های جدیدی روبرو ساخته است که گذر از آنها نیازمند بکار گرفتن رویکردها و روش‌های خلاقانه است. در این میان نقش کارآفرینی و وجود افراد کارآفرین می‌تواند تعیین کننده باشد و به همین دلیل است که اقتصاددانان کارآفرینی را موتور رشد اقتصادی تعبیر کرده‌اند. کارآفرینی از طریق کشف فرصت‌ها و بهره‌برداری مناسب از آن‌ها، ایجاد فرصت‌های اشتغال، تغییر در محیط زندگی و... می‌تواند به توسعه اقتصادی جامعه کمک کند (منفردی راز، ۱۳۸۵).

طی سه دهه گذشته، تحقیقات تجربی زیادی در زمینه‌ی رابطه بین فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و کارآفرینی سازمانی انجام شده است. با این حال، ماهیت چند بعدی پدیده‌ی کارآفرینی سازمانی، چالشی اساسی در این زمینه ایجاد کرده است. در واقع، مفهوم کارآفرینی سازمانی، نوآوری، ایجاد کسب و کارهای جدید در سازمان، انجام پروژه‌های مخاطره آمیز و فعالیت‌های مربوط به بازسازی استراتژیک سازمان را در بر می‌گیرد (گات^۲ و همکاران، ۱۹۹۰).

امروزه سازمان‌ها به طور فزاینده‌ای در صدد به کارگیری استراتژی‌های مبتنی بر کارآفرینی و نوآوری هستند و در نتیجه نیازمند شناخت عوامل و محرک‌های اصلی و مهم منابع انسانی در این استراتژی‌ها می‌باشند. کارآفرینی سازمانی، جنبه‌ی مهمی از عملکرد سازمان را تشکیل می‌دهد و انتظار می‌رود سیستم‌های مدیریت منابع انسانی بر آن تاثیرگذار باشند (شائمی و همکاران، ۱۳۸۷).

از طرفی با وجود تاکید‌ی که در مبانی نظری مدیریت، بر نقش تاثیرگذار منابع انسانی بر کارآفرینی به چشم می‌خورد، اما متأسفانه الگویی که بتواند به صورت یکپارچه تاثیر زیر سامانه‌های منابع انسانی بر کارآفرینی را بسنجد، در بسیاری از سازمان‌ها ایجاد نشده است. لذا انجام آن بسیار ضروری است (احمدی و همکاران، ۱۳۹۱).

ضرورت دیگر انجام تحقیق آن است که بسیاری از کارکنان خلاق و کارآفرین به دلیل نبود زیرسیستم‌های مناسب در منابع انسانی و یا به دلیل ضعف مدیریتی، دچار "سکوت سازمانی" شده و در نتیجه بسیاری از سازمان‌ها از نیروهای خلاق و کارآفرین تهی شده است. بنابراین توجه به زیرساخت‌های منابع انسانی در جهت تقویت روحیه کارآفرینی و هم چنین شناخت و حمایت از کارکنان خلاق و توانمند ضروری به نظر می‌رسد.

^۱ . Shepherd

^۲ . Guth

۳- تعریف کارآفرین

کارآفرین عاملی است که تمامی ابزار تولید را ترکیب می‌کند و مسئولیت ارزش تولیدات، بازیافت کل سرمایه هزینه شده و سود و زیان حاصل از آن را بر عهده می‌گیرد. محققان، افراد کارآفرین را نیروی محرکه اصلی در توسعه اقتصادی می‌دانند و از نگاه آنان نقش کارآفرین در سازمان منحصر به فرد و منجر به نوآوری است (صمدی و همکاران، ۱۳۹۱). کارآفرینی به طور سنتی بر فرد کارآفرین متمرکز است. افراد متهور و خلاق با استفاده از فرصت‌ها و منابع فراهم شده توسط محیط، شروع به کسب و کار جدید یا گسترش وضع موجود بصورت موفقیت آمیز می‌نمایند. کارآفرینان با اضافه نمودن به منابع درونی محیط سازمان، فرصت‌های موجود را بهینه می‌نمایند. واژه کارآفرین به افرادی اطلاق می‌شود که موتور اقتصادی شرکت بوده و مسئول ایجاد مشاغل و فرایندها و محصولات ابتکاری جدید می‌باشند (هارتوگ^۱ و همکاران، ۲۰۰۷).

۴- تعریف کارآفرینی

امروزه کارآفرینی از عوامل رشد و توسعه اقتصادی به شمار می‌رود، به طوری که در غرب و برخی کشورهای دیگر، دو دهه اخیر دوران طلایی کارآفرینی نام گرفته است. کارآفرینی از منابع مهم و پایان ناپذیر همه جوامع بشری است. منبعی که به توان خلاقیت انسان‌ها برمی‌گردد که از یک سو ارزان و از سوی دیگر بسیار ارزشمند و بی‌انتهاست (نایی و همکاران، ۱۳۸۰). پیتر دراکر در خصوص کارآفرینی چنین می‌گوید: "اکثر چیزهایی که درباره کارآفرینی می‌شنوید و آمریکا را پیشرو در تفکر مدیریتی قلمداد می‌کنید، گزافه‌ای بیش نیست. نه سحری در میان است و نه ربطی به ژن دارد. کارآفرینی یک علم است و همچون علوم دیگر می‌توان آن را فرا گرفت" (کوراتگو و همکاران، ۱۳۸۳). کارآفرینی فرایندی است که منجر به ایجاد رضایت مندی و یا تقاضای جدید می‌شود. کارآفرینی عبارت است از فرایند ایجاد ارزش از راه تشکیل مجموعه منحصر به فردی از منابع، به منظور بهره‌گیری از فرصت‌ها (سعیدی کیا، ۱۳۸۸). همچنین کارآفرینی را فرایند خلق ارزش همراه با منابعی منحصر به فرد جهت بهره‌برداری از یک فرصت میدانند (شهرکی پور و همکاران، ۱۳۸۹).

۵- انواع کارآفرینی

محققان کارآفرینی را به سه دسته تقسیم می‌کنند که شامل (پیکارجو و همکاران، ۱۳۸۷): کارآفرینی آزاد یا مستقل: فرایندی است که کارآفرین طی می‌کند تا فعالیت‌های کارآفرینان را به طور آزاد به ثمر رساند. کارآفرینی درون سازمانی: فرایندی است که کارآفرین طی می‌کند تا فعالیت خلاقانه و نوآورانه را در سازمانی که معمولاً سنتی و بوروکراتیک است، به ثمر رساند. کارآفرینی سازمانی: فرایندی است که سازمان طی می‌کند تا همه کارکنان بتوانند در نقش کارآفرین انجام وظیفه کنند و تمام فعالیت‌های کارآفرینانه فردی و گروهی به طور مستمر، سریع و راحت در سازمان مرکزی یا شرکت تحت پوشش خودمختار به ثمر رسند.

۶- مدیریت منابع انسانی

مدیریت منابع انسانی به عنوان فرایند جذب، آموزش، به کارگیری و نگهداشت نیروی کار مستعد به منظور تحقق هدف‌ها، ماموریت‌ها و استراتژی‌های سازمان تعریف می‌شود. جذب، استخدام انگیزش و حفظ نیروی کار سه بعد قابل تامل در مدیریت انسانی سازمان هاست (هایتون^۲، ۲۰۰۵). مدیریت منابع انسانی حوزه‌ای است که به اندازه کل حوزه مدیریت قدمت دارد اما به طور طبیعی دستخوش تغییر و تکامل شده است. نقطه عطف این تغییر و تکامل جایی است که به جای مدیریت امور کارکنان،

^۱ . Hartog

^۲ . Hayton

مدیریت منابع انسانی مطرح می شود. مدیریت منابع انسانی علاوه بر دارا بودن مبانی و مفاهیم مدیریت امور کارکنان، رویکردهای کلی تر و جدیدتری را در مدیریت نیروی انسانی در نظر می گیرد (اردکانی، تاجی، ۱۳۹۲). مدیریت منابع انسانی یا مدیریت پرسنلی به معنای وسیع کلمه قسمتی از قلمرو علم و هنر مدیریت را تشکیل می دهد که طرح ریزی، هدف های کارکنان سازمان و جامعه می شود (کاظمی، ۱۳۸۵). مدیریت منابع انسانی معطوف به سیاست ها، اقدامات و سیستم هایی است که رفتار، طرز فکر و عملکرد کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهند (نو^۱ و همکاران، ۲۰۰۰).

۷- کارآفرینی سازمانی

کارآفرینی سازمانی واژه ای است که از درون دنیای کسب و کار برخاسته و به معنای توانایی استفاده از منابع با روش های جدید است که منجر به خلق محصولات و خدمات جدید در محیط سازمانی می شود. کارآفرینی سازمانی به معنای توسعه شایستگی ها و فرصت ها در درون سازمان، از طریق ترکیبات مختلف منابع جدید است (دهقان و همکاران، ۱۳۹۱). کارآفرینی سازمانی به دلیل نقشی که در تقویت موقعیت رقابتی سازمان ها ایفا می کند، توجه مدیران و صاحب نظران بسیاری را در عرصه مدیریت معطوف ساخته و سازمان های موفق بسیاری نیز آن را به عنوان ابزاری موثر برای رقابت به کار گرفته اند (مقیمی، ۱۳۸۳).

هم چنین کارآفرینی سازمانی فرایندی است که فعالیت های سازمانی را به سمت خلاقیت، نوآوری، مخاطره پذیری و پیشسازی سوق می دهد. کارآفرینی سازمانی فرایندی است که سازمان طی می کند تا همه کارکنان بتوانند در نقش کارآفرینان انجام وظیفه کنند تا بدینوسیله فعالیت های فردی یا گروهی را به طور مستمر، سریع و راحت در سازمان به ثمر برسانند (فرهنگی و همکاران، ۱۳۸۶).

۸- ضرورت کارآفرینی سازمانی برای تحول سازمان های امروزی

کارآفرینی سازمانی را شیوه برانگیختن و سپس بهره وری از افراد در درون یک سازمان تعریف می کنند. شیوه ای که افراد فکر می کنند قادرند کارها را به طریقی متفاوت و بهتر انجام دهند. در اغلب موارد که کارآفرینان سازمانی مورد حمایت سازمان قرار نمی گیرند، از سازمان خارج شده و به کارآفرینی مستقل روی می آورند. بنابراین به منظور جلوگیری از خروج افراد کارآفرین و توانمند از سازمان، توجه به کارآفرینی سازمانی و فراهم آوردن بستر مناسبی برای آن، باید در استراتژی شرکت شدیداً مورد تاکید و توجه قرار گیرد. در همین راستا مهم ترین عواملی که باعث افزایش توجه به کارآفرینی سازمانی شده، در پاسخ به سه نیاز است که به شرکت ها تحمیل گردیده است (پرداختچی و همکاران، ۱۳۸۵):

- افزایش سریع رقابتی جدید
- ایجاد حس بی اعتمادی نسبت به شیوه های مدیریتی سنتی در شرکت ها
- خروج بهترین نیروهای کار از شرکت و اقدام آنها به کارآفرینی مستقل

۹- اهمیت منابع انسانی در تقویت کارآفرینی سازمانی

طی سه دهه گذشته، ادبیات محدود اما رو به رشدی شکل یافته که به طور تجربی به بررسی رابطه ی بین فعالیت های مدیریت منابع انسانی و کارآفرینی سازمانی پرداخته اند. همان طور که سازمان ها به طور فزاینده ای استراتژی های مبتنی بر کارآفرینی و نوآوری را به کار می گیرند (مه ی و هپارد^۲، ۲۰۰۰)، نیازمند شناسایی محرک های کلیدی منابع انسانی در مورد این استراتژی ها نیز هستند (بیکر^۳ و همکاران، ۲۰۰۱). کارآفرینی سازمانی، یک جنبه ی مهم در عملکرد سازمان است که انتظار می رود

^۱ . Noe

^۲ . Meyer and Heppard

^۳ . Becker

تحت تاثیر سیستم‌های مدیریت منابع انسانی قرار گیرد. در ادامه، نقش فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و هم چنین تاثیرات سیستم‌های مدیریت منابع انسانی در نوآوری و کارآفرینی سازمانی شرح داده می‌شوند (بالکین^۱ و همکاران، ۲۰۰۰). یکی از جنبه‌های مهمی که از دیدگاه منابع انسانی بسیار مورد مطالعه قرار گرفته، نوآوری است. از میان همه فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی، تاثیر پرداخت حقوق مناسب و جبران خدمات بر عملکرد نوآوری، بیشترین توجه را به خود جلب کرده است (شائمی و همکاران، ۱۳۸۷).

بر اساس نتایج تحقیقات انجام شده، به منظور تشویق محافظه‌کاران برای انجام اقدامات مخاطره آمیز و نوآورانه، سطح دستمزد پرداختی به این افراد بایستی بالاتر بوده و بخشی از کل پرداختی، باید بر مبنای سطوح ریسک پذیری باشد نه بر مبنای ستانده‌های نوآوری مانند سود. با این حال شواهد نشان می‌دهد که احتمالاً استفاده از تشویق‌های مالی و پرداخت‌های انگیزشی در سازمان‌های با فن‌آوری پیشرفته و در مراحل اولیه‌ی چرخه حیات، قابل توجه و مناسب است. اما زمانی که حجم پرداخت‌های انگیزشی افت کند، به همان نسبت ترک خدمت و جابجایی نیز افزایش خواهد یافت (شائمی و همکاران، ۱۳۸۷).

۱۰- نیروی انسانی خلاق و سازمان‌های کارآفرین

جذب و استخدام دروازه ورودی هر سازمانی است. از این رو، آن دسته از استراتژی‌های جذب که بر به کارگیری نیروی انسانی خلاق، متخصص و توانمند در همه سطوح سازمان تاکید دارند، منجر به ایجاد محیط کارآفرینانه‌ای می‌شود که زمینه را برای شکوفایی و نوآوری فراهم می‌کنند. محققان می‌گویند سرمایه‌های انسانی خلاق، در کارآفرینی سازمانی موثرند زیرا در این سیستم‌ها، فعالیت‌ها و روش‌های کسب و کار و پاداش‌دهی سرمایه‌های انسانی، مستقیماً بر فرآیندهایی که شایستگی‌های یک شرکت برای توسعه و ساختاردهی مجدد را در پی می‌آورند، تاثیرگذار است. سه بعد کلیدی باعث تاثیر انسان کارآفرین بر عملیات و مأموریت‌های یک شرکت می‌شود که شامل: بعد تملک سرمایه‌های انسانی، توسعه سرمایه‌های انسانی و نگهداری سرمایه‌های انسانی است (حسینی صدرآبادی، ۱۳۹۶).

تملك سرمایه‌های انسانی: تملک سرمایه‌های انسانی شامل دو بخش مدیریتی و عملیاتی شده که ضمن جذب و استخدام نیروهای خلاق و کارآفرین، از آنان برای کسب دانش، مهارت و تفکرات لازم حمایت می‌کند. به عنوان مثال، در شرکت سولار سیستم که فرصت‌های اقتصادی را برای زنان در اوگاندا فراهم می‌کرد، تحقیقاتی صورت گرفته که نشان می‌دهد، تنها استخدام و آموزش رسمی زنان برای خرده‌فروشی کافی نیست و آن‌ها به آموزش‌های غیررسمی نیز نیاز دارند تا بتوانند در محیطی که قبلاً کارآفرینی وجود نداشته، موفق شوند. این بدان معنی است که هر چند برای کارآفرینی ویژگی‌های اولیه سرمایه انسانی لازم است ولی تلاش‌های جدید برای توسعه آن‌هاست که به کارآفرینی منجر می‌شود (حسینی صدرآبادی، ۱۳۹۶).

توسعه سرمایه‌های انسانی: توسعه سرمایه‌های انسانی شامل آموزش، انگیزش و پاداش‌دهی به کارکنان می‌شود. افراد با کیفیت بالاتر، عملکرد بهتری نیز دارند و این می‌تواند منبع کلیدی و از امتیازات رقابتی برای شرکت باشد. در صورتی که آموزش لازم و حمایت کافی از کارکنان کارآفرین انجام شود، انگیزه لازم به آنان تزریق شده و پاداش‌دهی مناسبی نیز صورت گیرد، آنگاه این اقدامات باعث افزایش تعهد شغلی آنان شده و بهره‌وری کلی سازمان را بهبود می‌بخشد (هیت^۲ و دیگران، ۲۰۰۱).

نگهداری سرمایه‌های انسانی: جابجایی ناخواسته کارکنان و مدیران از چالش‌های جدی پیش‌روی مدیران می‌تواند باشد. این گونه جابجایی‌ها، فعالیت‌های روزانه سازمانی را دچار از هم‌گسستگی می‌کند و در پاره‌ای از موارد که کارکنان مهارت‌های تخصصی را در کارشان فرا گرفته اند، برای سازمان پرهزینه خواهد بود (هریس^۳ و همکاران، ۲۰۱۳).

۱۱- نقش مدیران عملیاتی در کارآفرینی سازمانی

طی سه دهه گذشته، ادبیات محدود اما رو به رشدی شکل یافته که به طور تجربی به بررسی رابطه‌ی بین فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و کارآفرینی سازمانی می‌پردازد. همان طور که سازمان‌ها به طور فزاینده‌ای راهکارهای مبتنی بر کارآفرینی و

^۱ . Balkin

^۲ . Hitt

^۳ . Harris

نوآوری را به کار می‌گیرند، نیازمند شناسایی شاخص‌های کلیدی منابع انسانی در مورد چگونگی اجرای این استراتژی‌ها نیز هستند.

کارآفرینی سازمانی، یک جنبه‌ی مهم در عملکرد سازمان است که انتظار می‌رود تحت تاثیر سیستم‌های مدیریت منابع انسانی قرار گیرد. یکی از جنبه‌های مهمی که از دیدگاه منابع انسانی بسیار مورد مطالعه قرار گرفته، نوآوری است (سوتاریس^۱، ۲۰۰۲).

نوآوری و استفاده از نیروی خلاقیت کارکنان، زمانی در سازمان امکان پذیر است که بسترسازی مناسبی برای استفاده از این پتانسیل انجام شده باشد. شایسته‌سالاری، انتخاب مدیران عملیاتی توانمند که به علم مدیریت نیز آشنا باشند، از ابتدایی ترین اقداماتی است که در سازمان‌های کارآفرین باید انجام شود. زیرا وجود مدیران عملیاتی غیرتوانمند باعث ایجاد تعارض سازمانی، مشکلات رفتاری پرسنل، کاهش انگیزه و در نهایت سکوت سازمانی می‌شود. در سازمانی که کارکنانش دچار سکوت سازمانی شده‌اند، حتی اگر طرح‌های تشویقی برای نیروهای کارآفرین تصویب شود، راه به جایی نخواهد برد (زارع زیدی، ۱۳۹۶).

این معضل در شرکت‌های تولیدی از شدت بیشتری برخوردار است زیرا در این شرکت‌ها درگیری و تنش بین کارکنان به دلیل وجود استرس، سختی کار، نوبت کاری، بیشتر از سازمان‌های غیرتولیدی است. به همین جهت وجود مدیرانی که توانایی مدیریت بحران و مهارت ارتباط صحیح با پرسنل را داشته باشند، بسیار با اهمیت است. از آنجایی که بیشترین ارتباط کارکنان با مدیران سطح اول و مدیران عملیاتی است، مدیران منابع انسانی باید در گزینش و انتصاب چنین مدیرانی دقت و حساسیت بیشتری داشته باشند (زارع زیدی، ۱۳۹۶).

۱۲- نقش رهبران و مدیران ارشد در کارآفرینی سازمانی

کارآفرینی سهم قابل ملاحظه و مهمی برای رساندن سازمان به موفقیت دارد و مدیران ارشد سازمان نیز با استفاده از قابلیت‌ها و اجرای صحیح مدیریت منابع انسانی به فعال تر شدن، خلاقیت و خصوصاً بحث ریسک سازمان کمک می نمایند (چی یانگ فونگ و همکاران، ۲۰۱۳). هم چنین سطوح پاداش متخصصان فنی و هیات رئیسه که با نظر رهبری افزایش داده می شود، برای تشویق کارکنان جهت جبران ریسک زیادی که با آن مواجه هستند، بسیار موثر است. رهبری خصوصاً در سازمان‌های پیچیده نقش بسیار مهم تری در کارآفرینی دارد. این بر اساس تحقیقات انجام شده، رهبری از مهم ترین عناصر بهبود عملکرد شرکت‌ها است و مدیریت منابع انسانی نیز نقش مهمی در توفیق مدیریت کلان برای دست یابی به بهبود عملکرد دارد، بنابراین شرکت‌ها باید شرایطی را برای مدیران ارشد ایجاد کنند تا با تقویت رویکرد کارآفرینی در آنها، بتوان خلاقیت را در تمامی ارکان سازمان تسری داد (حسنی صدرآبادی، ۱۳۹۶).

۱۳- نقش استقرار سیستم‌های مدیریت منابع انسانی در سازمان‌های کارآفرین به همراه بررسی

چالش‌های استقرار

محققانی که در این رابطه مطالعه کرده‌اند، بر مفهوم یکپارچگی و سازگاری در سیستم مدیریت منابع انسانی برای ارتقای کارآفرینی تاکید دارند (ژنگ^۲ و همکاران، ۲۰۰۸).

از دیدگاه این اندیشمندان، اقدامات منابع انسانی تنها زمانی می‌تواند به کارآفرینی اثربخش در سیستم کلان سازمانی منجر شود که هم دارای انسجام افقی در سطح واحد منابع انسانی باشد و هم انسجام عمودی میان اقدامات این واحد با اهداف سازمانی مشاهده شود (احمدی و همکاران، ۱۳۹۱).

تحقیقات نشان می‌دهد فراهم کردن انگیزه‌ها و پاداش‌هایی برای ریسک‌پذیری، زمانی که نقش مشارکت‌های آگاهانه‌ی افراد در کارآفرینی سازمانی مورد توجه است، یک موضوع محوری است. کارکنان چنین شرکت‌هایی، بایستی فرصت‌گراتر، خلاق‌تر و موفقیت‌گراتر بوده و از سطح تحمل ابهام و تمایل به ریسک‌پذیری بالاتری برخوردار باشند. ایده دیگری که بواسطه تحقیقات در زمینه سیستم‌های منابع انسانی مورد تاکید قرار گرفته، این است که فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی می‌تواند محیطی ایجاد

^۱ . Soutaris

^۲ . Zhang

کند که حامی همکاری و مشارکت کارکنان بوده و موجب شکل‌گیری و ارتقای توسعه‌ی سرمایه‌های انسانی و سازمانی شود و در نتیجه یادگیری سازمانی را تشویق کند (جونز^۱ و همکاران، ۱۹۹۵).

در خصوص نحوه اثرگذاری زیرسامانه‌های منابع انسانی بر کارآفرینی سازمانی، یک نکته مهم قابل توجه است و آن اینکه، بیشتر پژوهش‌های انجام شده، نشان دهنده تاثیر زیر سامانه‌های منابع انسانی بر کارآفرینی سازمانی است، اما به نظر می‌رسد این تاثیر بیش‌تر به صورت غیرمستقیم صورت می‌گیرد. به عنوان مثال نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که مدیریت منابع انسانی می‌تواند از راه ایجاد "محیط حمایتی نوآوری" به طور غیرمستقیم بر کارآفرینی شرکتی تاثیر بگذارد (چندلر^۲ و همکاران، ۲۰۰۰).

هم چنین در تحقیقی دیگر، رابطه بین هر یک از شیوه‌های مدیریت منابع انسانی، برنامه ریزی، قابل دسترس بودن افراد برای سازمان‌ها، ارزیابی کردن، پاداش دادن، آموزش و توسعه ارتباط مدیران و کارکنان با کارآفرینی سازمانی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان می‌دهد تفاوت در شیوه‌های مدیریت منابع انسانی ممکن است با تغییرات در سطح کارآفرینی مشاهده شده در سراسر سازمان مرتبط باشد. همان‌طور که می‌تواند با تئوری‌های احتمالی سازمان‌ها نیز سازگار باشد. یافته‌های پژوهش مذکور نشان می‌دهد، ویژگی‌های کارکنان با تلاش‌های کارآفرینانه، از قبیل رفتارهای ابتکاری، انعطاف‌پذیری در مقابل تغییرات، همکاری، رفتار مستقل، تحمل ابهام و پیش قدم شدن برای به عهده گرفتن مسئولیت مرتبط است (جنسن^۳ و همکاران، ۲۰۱۰). در ادامه ارتباط تعدادی از زیرسیستم‌های مدیریت منابع انسانی و کارآفرینی سازمانی به همراه چالش‌های استقرار هر کدام مورد بررسی قرار می‌گیرد.

سیستم پاداش و پرداخت و کارآفرینی سازمانی: سیستم‌های پاداش و پرداخت از زیرسیستم‌های اصلی نظام مدیریت منابع انسانی در سازمان‌ها به حساب می‌آیند. مدیریت سیستم پاداش و پرداخت برای ایجاد شرایط کارآفرینانه، نیازمند توجه به چهار موضوع اصلی است: پاداش‌های خوب، دیدگاه زمانی کوتاه مدت و بلند مدت، استفاده از پاداش‌های متنوع و توجه به اصل برابری. سیستم تشویق و پاداش، از مهم ترین عوامل موثر در کارآفرینی سازمان‌ها به شمار می‌رود (کیاکجوری و همکاران، ۱۳۹۱). سیستم پاداش و پرداخت در سازمان‌های کارآفرین، دارای سه کارکرد عمده است: استخدام افراد، انگیزش و هدایت افراد و حفظ اعضای سازمان (صمدآقایی، ۱۳۸۲). بنابراین به منظور تشویق ریسک‌پذیری و نوآوری در سازمان، بخشی از کل پرداخت باید بر سطح نوآوری و ریسک‌پذیری مبتنی باشد و نه بر دست آوردهای نوآوری مثل افزایش سود (بالکین^۴ و همکاران، ۲۰۰۰).

چالش‌های استقرار: امروزه خوشبختانه در بسیاری از سازمان‌ها سیستم پاداش و پرداخت وجود دارد اما مسئله مهم چگونگی کارکرد و میزان اثربخشی آن است. تجربه نشان می‌دهد معیارهایی که برای پاداش‌ها در نظر گرفته می‌شود در بعضی موارد با شرایط سازمان و حتی اهدافی که سیستم بر اساس آن پایه‌گذاری شده است نیز هم خوانی ندارد.

به عنوان مثال، در بسیاری از سازمان‌ها به دلیل چابک‌سازی و یا محدودیت، امکان ارتقای عمودی برای بیشتر کارکنان وجود ندارد. این در حالی است که بسیاری از پرسنل بعد از استخدام، ادامه تحصیل داده و شرایط احراز پست بالاتر را دارا هستند. در چنین سازمان‌هایی دیده شده که مدیران منابع انسانی در راستای حمایت از نیروهای لایق، فعال و کارآفرین طرح ارتقای افقی را اجرا می‌نمایند. در این اتفاق به ظاهر خوشایند، اگر در انتخاب افرادی که مشمول طرح ارتقای افقی می‌شوند، شایسته‌سالاری صورت نگیرد و یا افراد با معیارهای شخصی و غیرعادلانه انتخاب شوند، آنگاه طرح ارتقای افقی خود پاشنه آشیل سازمان خواهد شد. زیرا بودجه‌ای که تصویب شده، به جای آنکه صرف ایجاد رضایت و تشویق آنان به کارهای خلاقانه شود، ایجاد نارضایتی نموده و باعث دوری کارکنان از اهداف سازمان خواهد شد.

بنابراین اگر طرح تشویق و ارتقای پرسنل بدون شاخص مناسب و صرفاً بر اساس سلسله مراتب سازمانی در اختیار مدیران هر واحد قرار بگیرد، امکان ترجیح سلیقه‌های شخصی بر گزینش افراد شایسته وجود دارد.

^۱ . Jones

^۲ . Chandler

^۳ . Jensen

^۴ . Balkin

سیستم ارزیابی عملکرد و کارآفرینی سازمانی: نظام ارزیابی عملکرد، زیر سیستم دیگری از نظام مدیریت منابع انسانی است که می‌تواند نقش مهمی در شکل‌گیری رفتارهای کارآفرینانه داشته باشد. ارزیابی عملکرد، به معنای ارزشیابی عملکرد هر فرد، به منظور اتخاذ تصمیمات عینی پرسنلی هر شخص است (رابینز^۱ و همکاران، ۲۰۰۰).

به طور کلی مدیریت عملکرد، رویکردی استراتژیک و منسجم است که به منظور تضمین موفقیت پایدار سازمان، از طریق بهبود عملکرد افراد و توسعه‌ی توانمندی‌های افراد و تیم‌ها تعریف شده است (آرمسترانگ^۲، ۱۹۹۸: ۷).

ارزیابی عملکرد می‌تواند عملکرد را بهبود بخشد و سازمان‌ها باید از آن استفاده کنند. هرچند این که چه معیارها و ارزیابی‌هایی به کار روند؟ چه زمانی بکار روند؟ و با چه هدفی به کار روند؟ بایستی به مدیران واگذار شود. اما این قانون‌گذاران هستند که با استفاده از ابزارهای کمی و کیفی، سعی می‌کنند نتایج مورد نظر از قوانین و برنامه‌های اعلام شده را به دقت مشخص کنند.

به طور کلی، ارزیابی عملکرد در سازمان، باید از ویژگی‌هایی برخوردار باشد تا خلاقیت و کارآفرینی در سازمان بهتر پرورش یابد. ارزیابی عملکرد در سازمان‌های کارآفرین، معیارهای مختلف کوتاه مدت، بلندمدت و میان‌مدت خاصی را برای خلاقیت‌ها مدنظر قرار می‌دهد (مقیمی، ۱۳۸۳).

چالش‌های استقرار: امروزه در بسیاری از سازمان‌ها، سیستم ارزیابی عملکرد پرسنل از طریق توزیع پرسشنامه‌های معین و توزیع آن در میان کارکنان انجام می‌گیرد. اما تجربه نشان می‌دهد زمانی این سیستم از اثربخشی لازم برخوردار است که سازمان‌ها به بلوغ نسبی رسیده باشند و اعتماد سازمانی در بین کلیه پرسنل وجود داشته باشد. از همه مهم‌تر پرسنل باید به سیستم ارزیابی عملکرد اعتقاد داشته و تاثیر آن را در وضعیت کاری خود مشاهده نمایند. اما متأسفانه در بسیاری از سازمان‌ها، انجام ارزیابی عملکرد تنها در حد تکمیل پرسشنامه‌ها باقی مانده و در عمل هیچ گونه اقدامی در خصوص نتایج ارزیابی صورت گرفته مشاهده نمی‌شود.

این در حالی است که ارزشیابی کارکنان از جمله پرسنل خلاق و کارآفرین ممکن است توسط مدیری صورت بگیرد که به دلیل عدم آشنایی با اصول مدیریت و یا عدم اعتقاد به کارکنان کارآفرین، نمره ارزیابی وی از حدنصاب کارکنان غیرکارآفرین و غیرتوانمند اما مطیع! نیز پایین‌تر باشد. این همان معطلی است که به دلیل عدم آشنایی مدیران با تکنیک‌ها و مهارت‌های مدیریت، منجر به خروج نیروهای فعال از سازمان می‌شود.

سیستم آموزش و کارآفرینی سازمانی: شیوه‌های منابع انسانی مربوط به آموزش کارکنان به ویژه هنگامی که کارکنان خود را به عنوان فرد کارآفرین تلقی می‌کنند، می‌تواند موثر واقع شود. در مواردی که کارکنان دارای دانش، مهارت و ویژگی‌های شخصیتی مربوط به کارآفرینی سازمانی باشند، مدیران در جهت استخدام و افزایش تعداد چنین کارکنانی که سطح معلومات بالایی دارند، تحریک شده و از طرف دیگر کارکنان نیز در جهت یادگیری بیشتر و کسب مهارت‌های جدید تشویق می‌شوند. بنابراین هر چه سطح آموزش و مهارت کارکنان بالاتر باشد، فرصت‌های بیشتری برای توسعه کارآفرینی سازمانی در سازمان فراهم می‌شود (بانث^۳ و دیگران، ۲۰۱۱).

چالش‌های استقرار: از مهم‌ترین مشکلات استقرار این سیستم می‌توان به نبود فرهنگ کارآفرینی اشاره کرد زیرا آنچه در عمل و در بسیاری از سازمان‌ها مشاهده می‌شود، صرفاً ایجاد واحد آموزش و یا برگزاری دوره‌های آموزشی است. تحقیقات نشان می‌دهد آموزش‌های تخصصی و طراحی شده برای واحدهای مشخصی که کارکنانش بر اساس توانایی و استعدادهایشان در آن چیدمان نشده‌اند و بدون علاقه و به اجبار به کار در آن قسمت ادامه می‌دهند، از اثربخشی لازم برخوردار نخواهد بود.

موضوع مهم دیگری که در بسیاری از سازمان‌ها مشاهده می‌شود، ناهماهنگی برنامه‌های آموزش با اهداف استراتژیک سازمان است. در بعضی از سازمان‌ها، واحدهای آموزش به جای نیازسنجی‌های آموزش که باید بر اساس اهداف کلان سازمان صورت گیرد، به عنوان کارپرداز عمل نموده و صرفاً بر اساس درخواست‌های آموزشی از واحدها اقدام به برگزاری دوره‌های آموزشی می‌کنند.

^۱ . Robbins

^۲ . Armstrong

^۳ . Bonet

سیستم استخدام و کارآفرینی سازمانی: ایجاد یک ارتباط آماری بین کارآفرینی و میزان استخدام آسان نیست. کارآفرینی را نمی‌توان مستقیماً اندازه گرفت زیرا غالباً پنهان است و حضور آن در رفتاری است که نمایانگر کارآفرینی است. حتی اینکه کارآفرینی چگونه خود را بروز می‌کند، خود موضوعی است که همواره در حال تغییر است. بنابراین اگر کارآفرینی در مواردی مستقیماً هم قابل اندازه گیری باشد، باز هم برای ایجاد چنین ارتباطی، مشکلاتی وجود خواهد داشت. زیرا در این حالت تحلیل‌گران با مشکل تفکیک تاثیر کارآفرینی از سایر متغیرها مانند سیاست‌های بازار کار و غیره مواجه خواهند بود. به علاوه، رابطه علت و معلولی بین کارآفرینی و استخدام یک رابطه یک طرفه نیست. برای مثال هنگام بیکاری و کاهش نرخ حقوق و دستمزد، هزینه فرصت کارآفرینی پایین است. در هر صورت واضح است که کارآفرینی شرط واجب پیشرفت اقتصادی در یک اقتصاد مبتنی بر بازار است و مشکلات مربوط به اندازه گیری آن نباید تلاش در جهت ترویج آن را به عنوان بخشی از راه حل معضل بیکاری، کاهش دهد (جدی، ۱۳۸۲).

چالش‌های استقرار: سازمان‌های کارآفرین باید معیارهای معینی را برای جذب پرسنل در نظر بگیرند. زیرا متأسفانه آنچه که در عمل انجام می‌شود عدم جذب کارکنان خلاق و کارآفرین است. مهم‌تر از همه آنکه مدیر منابع انسانی و یا مسئول گزینش باید توانایی گزینش و اراده جذب افراد نخبه و کارآفرین را داشته باشد. امروزه مشکل بزرگ سازمان‌ها خالی شدن حوزه کارشناسی از افراد مطلع و خبره است. سازمانی که حوزه‌های کارشناسی آن تبدیل به کارمندی شود، قطعاً با معضل بزرگی روبرو خواهد شد. کارشناسان چنین سازمان‌هایی حتی در صورت حضور در جلسات کارشناسی، به جای اظهار نظر، در بهترین حالت به نویسنده صورتجلسات تبدیل میشوند.

نتیجه گیری

به جرات می‌توان گفت منابع انسانی مهم‌ترین و حساس‌ترین منبع سازمانی است که می‌تواند هم عامل موفقیت سازمان و هم شکست سازمان گردد. مدیران نمی‌توانند انتظار نتایج عالی از کارکنان خود داشته باشند، مگر این که از طریق آموزش مناسب زمینه‌های ایجاد چنین نتایجی را در کارکنان خود ایجاد نمایند. مدیران همواره درگیر برنامه‌ها و استراتژی‌هایی هستند که نتایج و تاثیرات خود را به طور مستقیم و غیرمستقیم بر منابع انسانی می‌گذارند. بنابراین توسعه برنامه‌های کارآفرینی در سازمان‌ها بدون توجه به عامل انسانی و نظام مدیریت منابع انسانی، منجر به شکست خواهد شد. هم چنین سرمایه‌ی انسانی، علاوه بر اینکه به طور مستقیم بر تشخیص فرصت اثر می‌گذارد، به طور غیرمستقیم و با تاثیر بر سرمایه‌ی اجتماعی نیز در تشخیص فرصت موثر است. بنابراین منابع انسانی نقش اساسی در کارآفرینی سازمانی ایفا می‌کند، چون می‌تواند با زیر سیستم‌های کارآمد و مدیران توانمند و یا برعکس، موجب ترغیب و یا تاخیر کارآفرینی سازمانی شود.

در یک جمع بندی کلی می‌توان گفت: نقش نظام مدیریت منابع انسانی در پرورش یا ممانعت از کارآفرینی سازمانی بسیار مهم است. زیرا فقدان ویژگی‌های کارآفرینانه در زیرسیستم‌های نظام مدیریت منابع انسانی، می‌تواند تا حد قابل توجهی از شکل‌گیری رفتار کارآفرینانه در سازمان ممانعت به عمل آورد. بنابراین به منظور ترغیب و پرورش کارآفرینی سازمانی، استقرار یک نظام مدیریت منابع انسانی کارآفرینانه ضروری است.

پیشنهادهای

بر اساس پژوهش حاضر، راهکارهای زیر به منظور اثربخش تر کردن اقدامات مدیریت منابع انسانی در راستای ارتقای کارآفرینی سازمانی توصیه می‌شود:

مدیریت در زمینه جذب و استخدام نیروهای خلاق و کارآفرین، دقت نماید. هم‌چنین در فرایند کارمندیابی و ارتقای شغلی، صرفاً به تحصیلات دانشگاهی و تجربه کاری اکتفا نشود و به طرح‌های کارآفرینانه و اقدامات پژوهشی کارکنان نیز توجه شود. به منظور افزایش مهارت کارآفرینی مدیران و کارکنان سازمان، آموزش کارآفرینی به سرفصل آموزش‌های کوتاه مدت و ضمن خدمت اضافه شود.

به منظور افزایش روابط دوستانه و بهینه در سازمان، تغییر شرایط حاکم بر سازمان ازسلسله مراتبی به ماتریسی، توصیه می‌شود.

مدیران در طراحی مشاغل به نحوی عمل کنند که به افراد استقلال عمل لازم داده شود و ساختار سازمانی از شکل‌گیری گروه‌های چند وظیفه‌ای حمایت کنند.

نظام پیشنهادات به همراه پاداش‌های مناسب به ایده‌های برتر، در جهت تقویت میزان مشارکت آنان در سازمان استقرار یابد. نظام ارزیابی عملکرد کارکنان باید نتیجه محور باشد. به صرف اینکه برگه‌ای در میان کارکنان به عنوان پرسشنامه ارزیابی عملکرد کارکنان توزیع شود، قطعاً اثربخشی لازم را نخواهد داشت. فراموش نکنیم اگر سازمانی به دلیل عملکرد نامناسب مدیران، به "سکوت سازمانی" رسیده باشد، آنگاه در چنین سازمانی به دلیل از بین رفتن حس اعتماد در کارکنان، ارزیابی عملکرد و تکمیل پرسشنامه‌ها دیگر کارایی لازم را نخواهد داشت. بنابراین نتیجه محور بودن و ایجاد حس اعتماد و بستر مناسب برای ارزیابی عملکرد از شروط اولیه می‌باشد.

مدیریت باید در راستای حمایت و تسهیل طرح‌های کارآفرینانه حرکت کند. حمایت مدیریت ارشد از چنین طرح‌هایی می‌تواند الگویی برای سایر سطوح مدیریتی باشد که از کارکنان خلاق و مروت‌سینی که توانمند هستند، حمایت کنند.

سامانه پاداش‌دهی باید بر مبنای میزان مشارکت در کارآفرینی، پژوهش‌های کاربردی، توانمندسازی، توسعه مهارت‌های فردی، ارائه بازخورد، مسئولیت‌پذیری فردی و نتیجه محوری طراحی شود.

در نهایت آنکه، تجربه نشان داده بسیاری از نیروهای کارآفرین و مستعد درون سازمان به دلیل ضعف مدیریتی ناشناخته باقی می‌مانند که این امر در نهایت، منجر به ترک سازمان از سوی آنان می‌شود و یا بسیاری از مدیران بر اساس اصل پیتربا رسیدن به پست‌های بالاتر، بی‌انگیزه شده و دیگر همانند سابق اشتیاق آموزش و توانمند شدن ندارند. از آنجا که نظریه پردازان مدیریت، مهم‌ترین وظیفه مدیران را توانمندسازی کارکنان دانسته‌اند، بنابراین مدیری می‌تواند به توانمندسازی افراد خود همت گمارد که نخست خود به توانمندی رسیده باشد. بنابراین پیشنهاد می‌شود که با استفاده از نظریه مدیریت استعداد، ابتدا مدیران مستعد و خلاق را از مدیران غیرتوانمند شناسایی نموده و سپس در جهت توانمندسازی و تزریق روحیه کارآفرینی در آنان اقدام نمود. زیرا مدیران غیرتوانمند، انگیزه و روحیه کارآفرینی را در مروت‌سین خود از بین می‌برند و باعث ترک سازمانی کارآفرینان و نیروهای خلاق می‌شوند.

مراجع

1. Robert F. Hebert , Albert N. Link.(۲۰۰۹), A History of Entrepreneurship Canada International Journal of Business and Social Science Vol. ۲ No. ۹ [Special Issue – May ۲۰۱۱] ۲۴۱
2. منفردی راز، برات علی(۱۳۸۵)، "بررسی راه‌های توسعه کارآفرینی در بخش تعاون و عوامل موثر بر آن در خراسان شمالی"، طرح پژوهشی اداره کل تعاون خراسان شمالی.
3. Guth, W.D & Ginsberg, A . (۱۹۹۰): "Gues editors introduction: corporate. Entrepreneurship", strategic management journal, ۱۱(۵_۶): ۵_۱۵.
4. صمدی میارکلایی، حمزه ، صمدی میرکلایی، حسین وبابایی، عباس و عسگری، علیرضا(۱۳۹۱) "اثرات اخلاق بر کارآفرینی و کسب و کار"، کنفرانس ملی کارآفرینی و مدیریت کسب و کارهای دانش بنیان.
5. Hartog J. and Brink H. M. (۲۰۰۷) van den, Human Capital Advances in Theory and Evidence, First Edition,Cambridge University Press, pp.۵۲.
6. ناییبی، مجید و ناییبی، محمدامین(۱۳۸۰)، "الگوی بلوغ قابلیت کارکنان"، مجله تدبیر، سال نوزدهم، شماره ۱۹۸.
7. شهرکی پور، دکتر حسن . ندی، خدیجه و شیرمحمدی، رحمان (۱۳۸۹)، "بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی با کارآفرینی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه لرستان"، فصلنامه علمی-پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، شماره چهارم.
8. پیکارجو، کامبیز و علی اصغری، فرزانه(۱۳۸۷)، "کارآفرینی سازمانی و سازمان‌های کارآفرین"، تهران، پژوهشکده تحقیقات استراتژیک.

۹. دهقان، رضا. طالبی، کامبیز و عربیون، ابوالقاسم (۱۳۹۱)، "پژوهشی پیرامون عوامل موثر بر نوآوری و کارآفرینی سازمانی در دانشگاه های علوم پزشکی کشور"، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، دوره ۶ شماره اول.
۱۰. فرهنگی، علی اکبر و صفرزاده، حسین (۱۳۸۶)، "کارآفرینی، مفاهیم، نظرها، مدل ها و کاربردها"، موسسه کار و تامین اجتماعی، تهران.
۱۱. پرداختچی، محمدحسن و شفیع زاده، حمید (۱۳۸۵)، "درآمدی بر کارآفرینی سازمان"، انتشارات ارسباران، تهران.
۱۲. Becker, B.E., Huselid, M.A, & Ulrich, D. (۲۰۰۱); "The HR scorecard: Linking people strategy and performance", Boston: Harvard Business School Press.
۱۳. شائمی، علی. شاهین، آرش و یزدان شناس، مهدی (۱۳۸۷)، "نقش نظام مدیریت منابع انسانی در کارآفرینی سازمانی"، فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی، سال اول، شماره اول.
۱۴. حسینی صدآبادی، جلال (۱۳۹۶)، "کارآفرینی و اثربخشی مدیریت منابع انسانی"، فصلنامه مطالعات مدیریت و حسابداری، دوره سوم، شماره اول.
۱۵. Hitt, M.A., Bierman, L., Shimizu, K., & Kochhar, R. ۲۰۰۱. Direct and moderating effects of human!rms: a resource-based perspective. *Academy of Management Journal*, ۴۴(۱): ۱۳-۲۸.
۱۶. Dawn harris, Yasemin kor (۲۰۱۳) the role of human capital in scaling social entrepreneurship, *Journal of Management for Global Sustainability* ۲ (۲۰۱۳): ۱۶۳-۱۷۲
۱۷. Soutaris, V. (۲۰۰۲), Firm-specific competencies determining technological nnovation: A survey in Greece, *R&D Management*, ۳۲(۱): ۶۱-۷۷
۱۸. زارع زیدی، علیرضا (۱۳۹۶)، "چالشهای کارآفرینی در سیستم منابع انسانی سازمان ها"، ماهنامه تدبیر، سال ۲۸ شماره ۲۹۶
۱۹. Jones, f.f., Morris, M.H., Rockmore, W. (۱۹۹۵), HR practices that promote entrepreneurship, *HR Magazine*, ۲۲(۱), :۸۶-۹۱.
۲۰. Chandler G. N., Keller C., Lyon, D. W. (۲۰۰۰), "Unraveling the determinants and consequences of an innovation supportive culture"; *Entrepreneurship Theory and Practice*, ۲۵(۱).
۲۱. Jensen, S., Poufelt, F. and Kraus, S. (۲۰۱۰), "Managerial routines in professional service firms: transforming knowledge into competitive advantages", *Service Industries Journal*.
۲۲. کیاکجوری، داود و جعفریان، سحر (۱۳۹۱)، "بررسی نقش نظام مدیریت منابع انسانی در توسعه کارآفرینی سازمانی"، کنفرانس ملی کارآفرینی و مدیریت کسب و کار و کارهای دانش بنیان.
۲۳. صمدآقایی، جلیل (۱۳۸۲)، سازمان های کارآفرین، انتشارات موسسه ی عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، چاپ دوم، تهران.
۲۴. Robbins, S.P., Bergman, R., & Stage, I. (۲۰۰۰); *Management*, Sydney: Pearson Education. Steele, B. & Baker, R. (۱۹۸۶); "Creating entrepreneurial pay systes for internal venture units", *Topics in Total Compensation*, ۱(۱): ۶۱-۷۷.
۲۵. مقیمی، سید محمد (۱۳۸۳)، "کارآفرینی در نهادهای جامعه مدنی"، چاپ دوم، انتشارات دانشگاه تهران.
۲۶. Bonet, F., Armengot, C., and Martin, M. (۲۰۱۱)., "Entrepreneurial Success and human resources." *International Journal of Manpower*.
۲۷. جدی، سوسن (۱۳۸۲)، مجله تدبیر، شماره ۱۱۸، صفحه ۷۱-۷۳.
۲۸. زارع زیدی، علیرضا (۱۳۹۶)، "استعدادیابی و توانمندسازی مدیران میانی"، مجله تدبیر، شماره ۲۹۲
۲۹. Shepherd, D. A., Covin, G. F., Kuratko F. D. (۲۰۰۸). "Project Failure from Corporate Entrepreneurship: Managing the Grief Process", *Journal of Business Venturing*, ۲۴(۶): ۵۸۸-۶۰۰.

۳۰. احمدی، پرویز، نائیجی، محمدجواد و باباشاهی، جبار (۱۳۹۱)، زیرسامانه های منابع انسانی و کارآفرینی سازمانی: تبیین الگویی در صنعت نفت ایران، فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی، دوره ۲ شماره ۱
۳۱. Meyer, G.D. & Heppard, K.A. (۲۰۰۰); *Entrepreneurship as strategy: Competing on the entrepreneurial edge*, Thousand Oaks: Sage Publication.
۳۲. Zhang Z. Wan, D and Jia, M; "Do high-performance human resource practices help corporate entrepreneurship? The mediating role of organizational citizenship behavior"; *The Journal of High Technology Management Research*, Vol. ۱۹, Issue ۲, ۲۰۰۸.
۳۳. Balkin, D.B. & Bannister, B.D. (۱۹۹۳), Explaining pay forms for strategic employee groups in organizations: A resource dependence perspective, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, ۶۶(۲): ۱۳۹-۱۵۱
۳۴. Armstrong, M. (۱۹۹۸), *Performance Management: The New Realities*, London: Institute of Personnel and Development.
۳۵. کوراتکو، دانلود اف، ریچارد ام (۱۳۸۳)، نگرشی معاصر بر کارآفرینی، مترجم: ابراهیم محرابی، محسن تیرایی، تهران: انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد
۳۶. سعیدکیا، م (۱۳۸۸)، اصول و مبانی کارآفرینی، چاپ پانزدهم، تهران: انتشارات کیا.
۳۷. Chee-Yang Fong*, Yin-Kuan Ng, Peter Sin-Howe Tan, Ai-Na Seow, ۲۰۱۳ aculty of Business and Finance Human Resource Management Research ۲۰۱۳, ۳(۱): ۷-۱۰
۳۸. Hayton, J.C. (۲۰۰۵). "Promoting corporate entrepreneurship through human resource management practices", A review of empirical research. *Human Resource Management Journal*, ۱۵(۵), ۲۱-۲۴
۳۹. Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., and Wright, P. M. (۲۰۰۰), *human resource management: Gaining a competitive advantage*. ۳rd ed. Boston: McGraw-Hill.
۴۰. اردکانی، سعید و تاجی، زهرا (۱۳۹۲)، چالش ها و فرصت های مدیریت منابع انسانی الکترونیکی و نقش فناوری اطلاعات، کنفرانس ملی حسابداری و مدیریت، شیراز.
۴۱. کاظمی، بابک (۱۳۸۵)، مدیریت امور کارکنان (داره امور استخدامی و منابع انسانی با نگرش کاربردی به بخش دولتی در ایران)، مرکز آموزش مدیریت دولتی.

ارائه یک چارچوب جامع مبتنی بر روش فراترکیب به منظور استفاده از تکنیک‌های داده‌کاوی در مسائل مدیریت منابع انسانی

مجتبی تلافی داریانی^{۱*}، سید حسین خبیری^۲

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران

mojtabatalafi@ut.ac.ir

چکیده

در فضای کسب و کار امروزی شاهد این هستیم که در بخش‌های مختلف سازمان‌ها، داده‌های خام فراوانی انباشته شده است که روز به روز بر حجم آن‌ها افزوده می‌گردد؛ اما با بی‌توجهی به این داده‌ها خود را از دانش نهفته در آن‌ها محروم نموده ایم. به طوری که وضعیت کنونی ما مصداق بارز غرق در داده‌ها و تشنه دانش بودن می‌باشد. بخش منابع انسانی سازمان‌ها نیز از این قاعده مستثنی نمی‌باشد به گونه‌ای که در هر سازمان حجم عظیمی از فایل‌ها و فرم‌ها حاوی اطلاعات نیروی انسانی وجود دارد که بی‌اهمیت انگاشته شده‌اند. غافل از این که الگوهای پنهان در میان آن‌ها می‌تواند عصای دست مدیران ارشد و گره‌گشای مسائل مختلف مدیریت منابع انسانی باشد. به همین منظور هدف اصلی این مقاله بررسی نظام‌مند مطالعات صورت پذیرفته در زمینه داده‌کاوی منابع انسانی می‌باشد تا با ارائه یک مدل حاصل از ترکیب نتایج آن‌ها، اهمیت این موضوع بیش از پیش نمایان گردد. در این راستا از روش فراترکیب برای تحلیل نتایج پژوهش‌ها استفاده شده است به طوری که پس از اجرای مراحل مختلف این روش در نهایت یک چارچوب جامع و نقشه راه مفید به منظور اجرای روش‌های داده‌کاوی در حوزه‌های مختلف مدیریت منابع انسانی ارائه شده است که پژوهشگران می‌توانند در تحقیقات آتی خود از آن استفاده نموده و به راستی آزمایی آن بپردازند.

واژگان کلیدی: داده‌کاوی، مدیریت منابع انسانی، داده‌کاوی منابع انسانی، فراترکیب، کشف دانش

مقدمه

با توجه به این که روز به روز بر حجم داده‌های انباشته شده در قسمت‌های مختلف صنعت و بخش‌های مختلف کسب و کار افزوده می‌شود؛ لذا این فرصت نیز بیش از پیش به وجود می‌آید که به پردازش داده‌ها پرداخته شود. داده‌کاوی ابزاری است که در استفاده از این فرصت‌ها می‌تواند اثرگذار باشد. موفقیت در محیط کسب و کار داده‌محور امروزی نیازمند مهارت تفکر درباره این موضوع است که چگونه می‌توان مفاهیم بنیادی علم داده را در خصوص مسائل خاص کسب و کار به کار گرفت تا به شکل تحلیلی به داده‌ها نگرینسته و درباره آن‌ها اندیشید.

در سال‌های اخیر مطالعاتی که در زمینه‌های مختلف علوم، از روش‌های داده‌کاوی بهره گرفته‌اند هر یک شاهد و گواهی است بر این مطلب که تصمیم‌گیری داده‌محور و تکنولوژی‌های کلان داده توانایی بهبود عملکرد کسب و کار را دارند. در علوم مدیریت نیز شاهد این بوده ایم که داده‌کاوی در زمینه‌های مختلفی همچون مدیریت ارتباط با مشتری، مدیریت مالی، مدیریت تولید و ... رسوخ نموده و تأثیر مثبت خود را به وضوح نمایان ساخته است. مدیریت منابع انسانی نیز از این مورد مستثنی نبوده و پژوهشگران از فرصت‌های موجود در این زمینه به خوبی استفاده کرده و کارایی داده‌کاوی را در مسائل مربوط به منابع انسانی نیز

مورد ارزیابی قرار داده اند. ولی مطلب مهمی که وجود دارد این است که با بررسی کمیت تحقیقات صورت گرفته در زمینه های مختلف مدیریتی که از داده کاوی برای تدوین مدل تصمیم گیری استفاده شده است، متوجه می شویم که داده کاوی در حوزه های مختلف مدیریت منابع انسانی، به نسبت سایرین، سهم کمتری از این تحقیقات را به خود اختصاص داده است. دلیل این مطلب نیز این است که از طرفی داده های منابع انسانی در سازمان ساخت یافته نبوده و در پایگاه های مختلف داده پراکنده می باشند و از طرف دیگر معمولاً این داده ها در سازمان از اهمیت ویژه ای برخوردار بوده و به راحتی در اختیار داده کاوان قرار داده نمی شود. با توجه به دلایل مذکور و خلأ موجود در منابع مرتبط با این موضوع تصمیم بر آن شد که به مطالعه در این زمینه پرداخته و از این طریق اهمیت موضوع تا حدی نمایان گردد. هدف اصلی این پژوهش ارائه یک چارچوب و نقشه راه جامع جهت اجرای داده کاوی منابع انسانی می باشد. به این منظور از روش فراترکیب جهت بررسی نظام مند تحقیقات در این زمینه و ترکیب نتایج آن ها استفاده شده است. امید است که این پژوهش و نتایج آن نظر دانش پژوهان را به خود جلب نموده و با مطالعه در این زمینه به غنای موضوع بیافزایند.

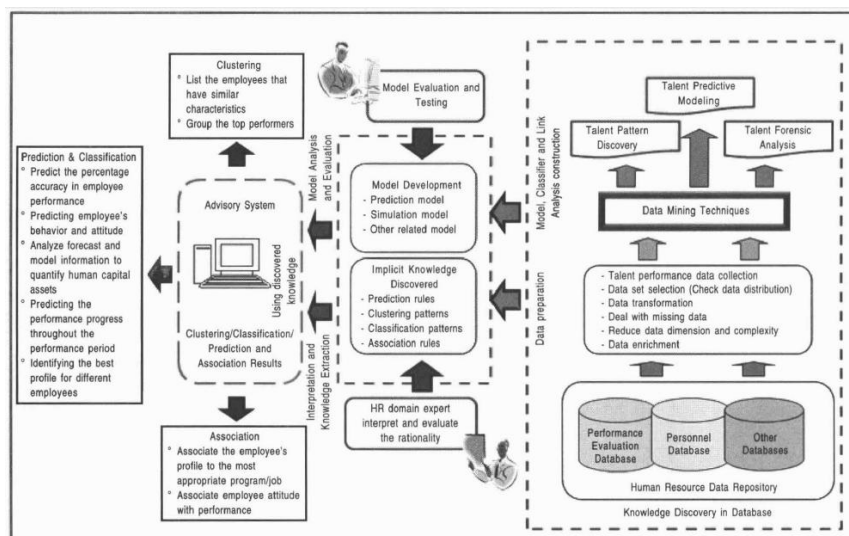
پیشینه پژوهش

داده کاوی^۱ عبارت است از استخراج دانش قابل استفاده از میان حجم انبوه داده ها جهت حل مسائل کسب و کار، از طریق دنبال نمودن یک فرآیند سیستماتیک که مراحل آن به خوبی تعریف شده است (Provost & Fawcett, ۲۰۱۳). اگر هر یک از ما به سراغ داده ها رفته و با دقت تمام آن ها را بررسی نماید شاید در نهایت بتواند متوجه نکاتی گردد اما مسلماً نمی تواند بدون ابزار های مختلف پردازش داده به کشف الگو ها و روابط پنهان موجود در ماورای داده ها بپردازد. حال آنکه روش های مختلف داده کاوی چنین امکانی را فراهم می آورد که درک عمیقی از داده ها حاصل گردد. راه حل هایی که داده کاوی به فرموله کردن آن ها می پردازد سبب می شود تا پژوهشگر قادر گردد با دقت تمام درباره زمینه پرسش های پژوهش تفکر نماید و جنبه های مختلف موضوع را مورد ارزیابی قرار دهد.

داده کاوی منابع انسانی^۲ به اجرای تکنیک های مختلف داده کاوی در زمینه مدیریت منابع انسانی اشاره دارد. به بیان دیگر در این حوزه، از فرآیند داده کاوی جهت پردازش داده های سازمانی که در ارتباط با منابع انسانی می باشد، استفاده می شود تا به مسأله ای خاص در مدیریت منابع انسانی پاسخ داده و در نتیجه بهبود تصمیم گیری در آن زمینه حاصل گردد. در این زمینه در سال های اخیر تحقیقات حائز اهمیتی شکل گرفته است. تحقیقاتی که از روش های مختلف داده کاوی در موضوعاتی همچون استخدام و گزینش، مدیریت عملکرد، نگهداشت و ریزش، آموزش و توسعه، مدیریت استعداد، مدیریت شایستگی و ... به کشف دانش پرداخته اند. در میان این مطالعات، در نتیجه بررسی های صورت گرفته، تحقیقی مشابه با پژوهش حاضر صورت نگرفته است. یعنی جهت ارائه چارچوب داده کاوی منابع انسانی در هیچ موردی از روش فراترکیب استفاده نشده است. اما مطالعاتی (Strohmeier & Piazza, ۲۰۱۳) یافت شد که صرفاً به مرور سیستماتیک منابع در این زمینه پرداخته اند و همچنین پژوهش هایی (Jantan et al., ۲۰۰۹) وجود دارد که در نتیجه بررسی تعداد محدودی از تحقیقات به ارائه یک چارچوب و قالب جهت اجرای داده کاوی در زمینه منابع انسانی اقدام کرده اند. در شکل ۱ می توان نتیجه ارائه شده در یکی از این تحقیقات را ملاحظه نمود. در پژوهش حاضر سعی بر آن است تا گذشته از مرور صرف تحقیقات با استفاده از یک روش مناسب به بررسی جامع نتایج آن ها پرداخته و از طریق ترکیب آن ها یک چارچوب جامع در زمینه داده کاوی منابع انسانی ارائه گردد.

^۱ data mining

^۲ HR data mining



شکل ۱. چارچوب مدیریت استعداد با استفاده از رویکرد کشف دانش از پایگاه داده (Jantan et al., ۲۰۰۹)

روش پژوهش

در این پژوهش از روش فراترکیب کیفی^۱ به منظور دستیابی به اهداف مورد نظر استفاده شده است. فراترکیب کیفی یک رویکرد عمدی و منسجم جهت تجزیه و تحلیل داده ها در مطالعات کیفی می باشد. این روش، فرآیندی است که محققان را قادر می سازد تا یک سؤال خاص پژوهشی را شناسایی کرده و سپس برای پاسخ گویی به آن، به جست و جو، گزینش، ارزیابی، تلخیص و ترکیب شواهد کیفی بپردازند. این فرآیند از روش های دقیق کیفی برای ترکیب کردن مطالعات کیفی موجود استفاده می کند تا طی یک روند تفسیری، مفهوم عمیق تری را شکل دهد (Erwin et al., ۲۰۱۱). فراترکیب کیفی نوعی مطالعه کیفی است که از یافته های مطالعات کیفی دیگر با موضوع مشابه و مرتبط، استفاده می کند. فراترکیب مرور یکپارچه ادبیات کیفی در یک موضوع مشخص نیست؛ همچنین تحلیل داده های ثانویه از داده های اولیه مستخرج از مطالعات منتخب نیست؛ بلکه تحلیل یافته های این مطالعات است. به عبارت دیگر فراترکیب تفسیر ترکیب کننده از تفسیر های داده اصلی تحقیقات مورد نظر می باشد (Zimmer, ۲۰۰۶). در شکل ۲ مراحل روش فراترکیب قابل ملاحظه است.



شکل ۲. مراحل روش فراترکیب (Sandelowski & Barroso, ۲۰۰۷)

مرحله اول: تنظیم هدف پژوهش

^۱ qualitative meta-synthesis

هدف از انجام این مطالعه، ارائه چارچوبی مناسب جهت اجرای تکنیک های داده کاوی در حوزه های مختلف مدیریت منابع انسانی از طریق فراترکیب نتایج مطالعات صورت گرفته در این زمینه می باشد.

مرحله دوم: بررسی نظام مند ادبیات

در این مرحله با استفاده از موتور جست و جوی گوگل (Google) و گوگل اسکولار (Google scholar) و همچنین با استفاده از پایگاه های اطلاعاتی خارجی ساینس دایرکت (Science direct) و امرالد (Emerald) و پایگاه اطلاعاتی داخلی نورمگز (Noormags) به جست و جو در میان مقالات پرداخته شد. البته پایگاه های داده، نشریه ها و موتور های جست و جوی دیگری نیز به کار گرفته شد اما محوریت بررسی و مرور منابع، موارد مذکور بوده است. در این فرآیند جست و جو، با استفاده از کلید واژه های قابل ملاحظه در جدول ۱ به بررسی نظام مند ادبیات بین سال های ۲۰۱۷ - ۲۰۲۰ پرداخته شد. ذکر این نکته لازم است که در ابتدا برای جست و جو، تعدادی کلید واژه محدود در اختیار بوده که به تدریج با بررسی مقاله های بدست آمده از کلید واژه های آن ها برای گسترش دایره بررسی بهره برده شد.

جدول ۱. واژگان کلیدی مورد جست و جو

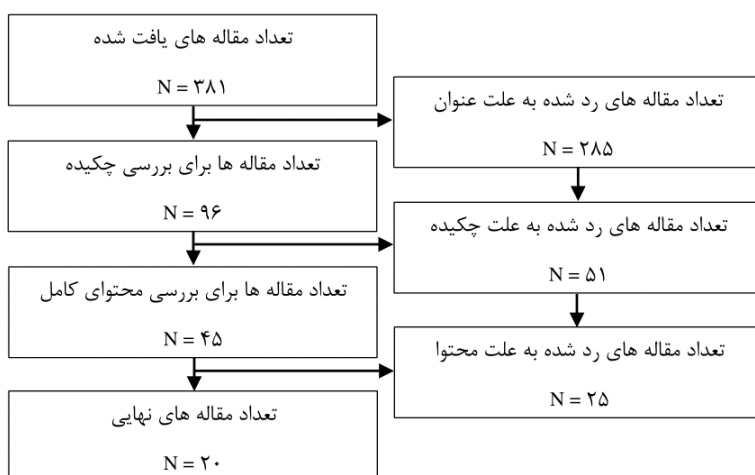
انگلیسی		فارسی	
HR Keywords	DM Keywords	کلید واژه های داده کاوی	کلید واژه های منابع انسانی
Human resource(s)	Data mining	داده کاوی	مدیریت منابع انسانی
management	Knowledge discovery	کشف دانش	منابع انسانی
HRM	KDD	یادگیری ماشین	نیروی انسانی
Human resource(s)	Machine learning	کلان داده	سرمایه انسانی
HR	Big data	دسته بندی	پرسنل
Human capital	Classification	خوشه بندی	کارمند
Personnel	Classifier	قوانین وابستگی	استعداد
Employee	Clustering	مدل پیش بینی	شایستگی
Staff	Cluster analysis	درخت تصمیم	صلاحیت
Staffing	Association rule(s)	ماشین بردار پشتیبان	استخدام
Talent	Predictive model	نایو بیز	گزینش پرسنل
Talent management	Decision tree(s)	نزدیک ترین همسایه	نگهداشت کارمند
Competency	Decision rule(s)	شبکه عصبی	ریزش کارمند
Competency management	Support vector machine(s)	رگرسیون	ترک خدمت کارمند
Competence assessment	Naïve Bayesian classifier	نظریه مجموعه راف	نرخ ترک خدمت
Competence analysis	Naïve Bayes	متن کاوی	عملکرد شغلی
Recruitment	Nearest neighbor		عملکرد کارمند
Recruitment process	K-means		ارزیابی عملکرد
Personnel selection	Neural network		بهره وری کارمند
Employment	Regression		کارایی پرسنل
Hiring	Rough set theory		آموزش و توسعه
Placement	Text mining		
Job placement			
Employee retention			
Employee attrition			
Employee churn			
Employee turnover			
Turnover trend			
Turnover rate			
Job performance			
Employee performance			
Performance management			
Performance evaluation			
Performance prediction			
Employee productivity			
Personnel efficiency			
Staff assignment			
Job roles			
Training and development			
Compensation			

مرحله سوم: جست و جو و انتخاب مقاله های مناسب

به منظور انتخاب مقاله های مناسب در این مرحله معیار های خاصی در نظر گرفته شد که در جدول ۲ ذکر شده اند. در طی این فرآیند، تا حد امکان، سعی شد تا معیار های تنظیم شده رعایت گردد ولی ذکر این نکته لازم است که در چند مورد خاص از معیار تعداد نمونه صرف نظر گشت تا با چشم پوشی از این نقیصه از مزایای آن مطالعه محروم نگردیم. همچنین نتیجه جست و جو برای مقالات مورد نظر به گونه ای که به راحتی قابل درک باشد، در قالب شکل ۳ خلاصه و صورت بندی شده است.

جدول ۲. معیار های پذیرش مقاله ها

زبان	فارسی یا انگلیسی
زمان انجام	۲۰۰۰ - ۲۰۱۷
موضوع	مدیریت منابع انسانی
روش	تکنیک های داده کاوی
تعداد نمونه	$N > ۲۰۰$
نوع	مقاله ژورنالی



شکل ۳. خلاصه ای از فرآیند جست و جو و انتخاب مقالات

مرحله چهارم: استخراج اطلاعات مقاله ها

پس از شناسایی مقالات مناسب به منظور استخراج اطلاعات مورد نظر از آن ها جدولی تنظیم شد و بدین ترتیب بعد از بررسی هر مقاله، اطلاعات مستخرج از آن در یکی از ردیف های جدول ثبت گردید. این اطلاعات خام و اولیه در جدول ۳ قابل مشاهده است.

جدول ۳. اطلاعات خام مستخرج از مقاله های نهایی

#	محقق	سال	موضوع	روش داده کاوی	پایگاه های داده آرمان و منابع انسانی، فرم های ارزیابی عملکرد	مشخصه ها	مراحل اجرا
۱	آذر و همکاران	۱۳۸۹	انتخاب نیروی انسانی، گزینش و انتخاب کارکنان، تصمیم گیری در مورد استخدام و انتخاب صحیح کارکنان، استخدام داوطلبان آرمان های ورودی، جذب و نگهداری منابع انسانی، فرایند جذب کارکنان، پیش بینی عملکرد شغلی، وضعیت ارتقا در آینده، شاخص های نیروی انسانی مؤثر بر عملکرد با ارتقا، عملکرد نیروی انسانی، کارایی و اثربخشی کارکنان	CART, CS0, CHAD, QUEST	پایگاه های داده آرمان و منابع انسانی، فرم های ارزیابی عملکرد N = ۷۱۱	متغیر های آرمان (نمره ادبیات، رایانه، معارف، زبان انگلیسی، کامپیوتر، معلومات عمومی، نمره کل، رتبه منطقه، رتبه شهر، رتبه کل، امتیاز مصاحبه)، متغیر های شخصی (سن، جنسیت، معدل، وضعیت تأهل، دانشگاه، مقطع، رشته، تجربه)، متغیر های شغلی (مدت اشتغال، وضعیت استخدام، سمت اجرایی، استان محل خدمت)، متغیر های عملکرد (امتیاز ارتقا، ارزیابی عملکرد، امتیاز شغل)	شناسایی شاخص های نیروی انسانی مؤثر بر عملکرد با ارتقا، طراحی مدل مفهومی مناسب برای اجرای داده کاوی، پیش برداشتن و پاک سازی داده ها (اصلاحات متغیر ها، حذف متغیر های نامناسب، یکی کردن اطلاعات تکراری، بالایش رکورد ها، حذف رکورد های حاوی فیلدهای خالی، جایگزین نمودن مقدار مناسب برای داده های گمشده)، اجرای تکنیک های داده کاوی، ارزیابی وقت الگوریتم ها و خطای آرمان (داده های آزمایشی)، استخراج قواعد (احتمال وقوع)، تبیین قواعد با کمک خبرگان، استفاده از نتایج نهایی به عنوان دانش سازمانی
۲	آذر و همکاران	۱۳۹۵	مدل تناسب شغل و شغل مبتنی بر استعداد ها، استعداد، تناسب شغل و شغل از منظر استعداد، درجه تناسب شغل و شغل، افزایش سنجش تناسب شغل و شغل، روال نظام مند سنجش درجه تناسب برای سطوح مختلف یک سازمان، استفاده از کارمندان در مسائل متناسب با استعداد ها و توانمندی هایشان، پیش بینی تناسب شغل و شغل افراد در شرف استخدام	CART, CS0, CHAD, QUEST	اطلاعات پرسنلی، پرسشنامه N = ۱۹۳	رذیف، سطح سازمانی، سابقه شغل، مقطع تحصیلی، دانشگاه، جنسیت، سن، وضعیت تأهل، نوع قرارداد، تناسب از منظر الگوهای تکرار شونده افکار، رفتار و احساسات، تناسب از منظر دانش، تناسب از منظر تجربه، تناسب از منظر ویژگی های شخصی، تناسب کل	بررسی و اولویت بندی معیار های تناسب شغل و شغل مبتنی بر استعداد ها (تعیین معیار های سنجش تناسب شغل و شغل مبتنی بر استعداد ها، تعیین اوزان معیار ها توسط خبرگان به منظور اولویت بندی)، سنجش درجه تناسب شغل و شغل (تعیین شغل مورد نظر جهت سنجش تناسب شغل و شغل، تعیین زیر معیار های مربوط به شغل انتخاب شده، محاسبه درجه تناسب شغل و شغل)، داده کاوی (تفهم تجاری، تفهم داده ها، آماده سازی داده ها، مدل سازی، ارزیابی دقت مدل و خطای آرمان، استخراج قواعد و استفاده از دانش حاصل)
۳	Chio & Ngai	۲۰۰۳	گزینش نمایندگان های فروش، ترک خدمت عوامل، گزینش عوامل جدید، استخدام، پشتیبانی از گزینش عوامل با کیفیت، گزینش عوامل بر مبنای خصوصیات بالقوه متقاضیان، انتخاب عوامل با بهره‌وری بالا، گزینش هوشمند، پیش بینی عملکرد فروش متقاضیان نمایندگان	DA, ANN, C4.5	داده های عملکرد نمایندگان ها N = ۲۵۵۳	جنسیت، تاریخ تولد، ملیت، سطح آکادمیک، تعداد وابستگیان، موقعیت شغلی، سابقه کاری، سابقه مدیریت، کل مبلغ بیمه فروخته شده، توانایی فروش محصولات خاص، تاریخ شروع، تاریخ پایان (در حالی که کارمند شرکت را ترک کرده باشد)، شغل قبلی، درآمد سالانه قبلی، مدت خدمت، حق بیمه فروش، شاخص های پایداری	ساخت اثبات داده (جمع آوری داده)، آماده سازی داده (تقسیم داده به مجموعه آموزش و آزمایش)، مدل سازی داده، ارزیابی مدل ها (Accuracy, Confusion matrices)، طراحی و ارائه یک سیستم هوشمند جهت پشتیبانی از تصمیمات
۴	Chien & Chen	۲۰۰۷	استخدام و نگهداشت استعداد های با پتانسیل بالا، استراتژی های استخدام، کاند های مؤثر استخدام، استخدام استعداد مناسب، جذب و استخدام استعداد شناسایی استعداد های مناسب، گزینش پرسنل، متدولوژی مؤثر گزینش پرسنل، معیار گزینش، گزینش فرد مناسب برای وظایف شغلی مختلف، فرایند استخدام و گزینش، تقویت سرمایه انسانی، نرخ نگهداشت، ارزیابی عملکرد، ترک خدمت، استعفا	RST	پرو فایل های متقاضیان و رفتار های کاری آن ها، پرو فایل های پرسنل N = ۲۸۲۵	مشخصات پرسنلی، داده های جمعیتی-شناختی (سن، جنسیت، وضعیت تأهل، سابقه آموزشی (مدرک، رشته، دانشگاه، رده دانشگاه)، سابقه کار)، وظایف شغل، کاند های استخدام، رفتار های کاری (عملکرد شغلی، وفاداری به سازمان، نگهداشت، استعفا، دلیل ترک خدمت)	تعریف مسئله، جمع آوری داده از فایل ها و بانک داده های مختلف، پیش برداشتن داده (بررسی توزیع داده، بررسی داده های دور افتاده، تصمیم گیری درباره داده های مفقود، حذف داده های نامرتب، یعنی سازی داده، کاهش ابعاد و تغییر شکل داده)، ساخت جدول تصمیم، تقسیم بندی داده (مجموعه داده آموزش و آزمایش)، پیاده سازی RST، تولید قوانین، ارزیابی قوانین (داده آزمایش، تفسیر و تأیید خبرگان دانش، Confidence level & Lift، استفاده از دانش

ادامه جدول ۳. اطلاعات خام مستخرج از مقاله های نهایی

#	محقق	سال	موضوع	روش داده گوی	بانک داده	مشخصه ها	مراحل اجرا
۵	Chen & Chen	۲۰۰۸	گزینش پرسنل، مکانیسم مؤثر گزینش پرسنل، تصمیمات گزینش پرسنل، استخدام، گزینش پرسنل، استراتژی های استخدام، کالال های مؤثر استخدام، سرمایه انسانی، کیفیت سرمایه انسانی، استخدام استعداد، کشف استعداد، جذب و نگهداشت استعداد، عملکرد کار، نگهداشت، نرخ نگهداشت، ترک خدمت، نرخ ترک خدمت، استعفا، نرخ استعفا، کارمندان مستعفی	CHAID	پروقالی های پرسنل، اطلاعات پرسنل، داده های پرسنل، پروقالی های متقاضین، ارزیابی عملکرد سلاله (مستخرج از سیستم مدیریت عملکرد) N = ۲۸۲۵	مشخصات پرسنلی، داده های جمعیتی-شناختی (سن، جنسیت، وضعیت تأهل، سابقه تحصیلی (مدرك، رشته، دانشگاه)، سابقه کار، وفاق شغل، کالال های استخدام داخلی، خارجی، رفتار های کاری (عملکرد کار، عملکرد شغلی، نگهداشت، دلیل ترک خدمت)	تعریف سلاله و تعیین هدف (یادگیری دانش دامنه گزینش پرسنل، تعیین محدودیت ها، تعیین هدف داده گوی، انتخاب تکنیک های داده گوی، تعیین مشخصه ها)، جمع آوری و پیش پردازش داده (بررسی توزیع داده، تغییر شکل داده، تصمیم گیری در مورد داده های مفقود، کاهش ابعاد و پیچیدگی داده، غنی سازی داده)، داده گوی و ساخت مدل (توسعه قوانین منتج)، ارزیابی و تحلیل مدل (شاخص های ساخت مدل، Confidence & Lift، هرس درخت)، تفسیر و استخراج دانش (تفسیر خبرگان دامنه و ارزیابی منطقی)، استفاده از دانش مکشوف
۶	Huang et al.	۲۰۰۸	شایستگی های اساسی، مدل های شایستگی، شناسایی و توسعه ظرفیت های کارمندان، شایستگی های مورد نظر، ارزیابی مؤثر شایستگی، ساده سازی مجموعه شایستگی ها، سطوح درک شده از شایستگی کارمندان، شایستگی و صلاحیت، حداقل مجموعه شایستگی های مورد نیاز، طراحی برنامه های آموزشی شایستگی محور، غنی سازی شایستگی های کارمندان، پیاده سازی برنامه شایستگی	RST	پرسننامه N = ۱۴۶۲	توانایی استراتژیک (تفکر خلاق، تفکر استراتژیک، خلق ارزش، حساسیت تجاری، آگاهی محیطی)، مهارت حل مسأله (جمع-آوری و تحلیل داده، مدیریت دانش، مدیریت پروژه، حل مسأله، برنامه ریزی استراتژیک)، توانایی ارتباطی (ارتباط رسانه ای، مذاکره، بازاریابی سیاسی، مدیریت بحران)، توانایی احساسی (مدیریت احساس، مدیریت تعاد، همکاری)، توانایی مدیریتی (کنترل کیفیت، مدیریت تغییر، مدیریت عملکرد، همکاری میان بخشی)، توانایی بین‌المللی (انگلیسی، وجهه بین‌المللی)، جنس، سن، تحصیلات	جمع آوری و آماده سازی داده، اعمال مدل های پیش بینی، ارزیابی دقت مدل های پیش بینی (Accuracy)
۷	Nagdevvra & Srivarnan	۲۰۰۸	پیش بینی روش کارمند، دلایل ریاضی، پیش‌بینی ترک خدمت، پیش بینی ترک سازمان، حداقل کردن ریوژ، نگهداشت کارمندان، ترک خدمت، قصد فرد برای ترک کار، رفتار های کلاره گیری از کار، غنیت، با تأخیر و دیر آمدن	ANN, LR, C5.0, CART, DA	رکودر های کارمندان سازمان، فایل های پرسنلی کارمندان N = ?	تاریخ تولد، جنسیت، وضعیت تأهل، سابقه (کل سال ها)، سابقه در شرکت فعلی (ماه)، سابقه در تیم فعلی (ماه)، سابقه در سمت فعلی (ماه)، نوع سمت، نوع تخصص، تعداد تغییر شغل، ترک تحصافی، ترک مرثی، زمان رسیدن سر کار	جمع آوری و آماده سازی داده، اعمال مدل های پیش بینی، ارزیابی دقت مدل های پیش بینی (Accuracy)
۸	Wu	۲۰۰۹	بررسی صلاحیت های اصلی، شایستگی های حقای، شایستگی های اساسی، برنامه های توسعه شایستگی، شایستگی (صلاحیت)، مدل های شایستگی، شناسایی و توسعه شایستگی های کارمندان، صلاحیت های مورد نیاز، مجموعه شایستگی های مهم برای متخصصان فی، مدل عمومی شایستگی برای متخصصان فی، تقویت شایستگی های کارمندان، راهنمای استخدام متخصصان فی، آموزش شایستگی محور	RST	پرسننامه N = ۷۰۹	مدیریت هدف، مدیریت پروژه، مدیریت فرآیند، کنترل کیفیت، نوآوری تکنیکال، بهبود تکنیکال، جمع آوری اطلاعات، جهت‌گیری موفقیت، شناسایی نقش، تفکر تحلیلی، انعطاف پذیری، برنامه ریزی، سازماندهی، ابتکار عمل، حس مسئولیت-پذیری، کار تیمی، ساخت رابطه، اعتماد به نفس، تمایل به یادگیری، اجابت، پایداری، سازگاری، تحمل استرس، استقامت	تعیین مشخصه های تصمیم گیری، نمونه گیری و جمع آوری داده، تحلیل داده، تحلیل نتایج (Mean-SD, matrix)

ادامه جدول ۳. اطلاعات خام مستخرج از مقاله های نهایی

#	محقق	سال	موضوع	روش داده کلوی	بانک داده	مستخمه ها	مراحل اجرا
۹	Jantan et al.	۲۰۱۰	پیش بینی استعداد انسان در مدیریت منابع انسانی، مدیریت استعداد های سازمان، تصمیم فرد مناسب برای شغل مناسب در زمان مناسب، استعداد انسان، استعداد بالقوه انسان، عملکرد استعداد، دانش کارایی استعداد، ارتقا، الگو های عملکرد کارمندان، پیش بینی عملکرد کارمندان، ارزیابی عملکرد	C4.5	داده های کارمندان، ارزیابی عملکرد سالاوه N = ۶۸۵	فاکتور های عملکرد، رده، جنس، مدرک، خروچی کار (کمیت و کیفیت کار، زمان مصروف، اثر بخشی)، دانش و مهارت (تحلیل و حل مسائل، مهارت ارتباط، اجرای سیاست ها و پروسه ها)، کیفیت شخصی (رهبری، سازمندی، نظم، فعال و مبتکر، ارتباط و همکاری)، فعالیت ها و مشارکت (اجتماعی، مشارکت خلاقاته)، نمره ارزیابی، توصیه برای ارتقا (بله یا خیر)	جمع آوری داده، پاک سازی و پیش پردازش داده (انتخاب مستخمه، تقسیم مجموعه داده به داده های آموزش و آزمایش)، مدل سازی، تولید قوانین دسته بندی با استفاده از داده آموزش، ارزیابی مدل (داده های دیده شده، Accuracy)، تفسیر قوانین
۱۰	Lakshminipathi et al.	۲۰۱۰	ارزیابی استعداد، فرآیند استعداد، استخدام افراد مستعد مناسب، بررسی رزومه متقاضیان، پردازش رزومه برای انتخاب و معرفی استعداد مناسب به مصاحبه کنندگان، پشتیبانی از تصمیمات پرسل منابع انسانی در گزینش متقاضیان، روش هوشمند بررسی رزومه ها، بهبود عملکرد شفقی، نگهداشت، ترک شغل، ترک سازمان، نرخ ریزش، استعفای صریح، دلیل استعفا، سرباه گذاری روی کارمندان جدید، سرباه گذاری آموزش	Apriori	رزومه های متقاضیان، بروقالی کارمندان N = ۵۱۰	شناسه کارمندان، سن، جنس، وضعیت تأهل، دانشگاه، مدرک تحصیلی، رشته، نمره آزمون رتائی، گواهی آموزش، افتخارات، پست شغلی، سابقه، عملکرد کارمند (تخصص فنی، کار تیمی، علاقه به بهبود دانش)، ریزش، استعفای صریح	انتخاب داده، پیش پردازش داده (پاک سازی داده، غنی سازی داده، تغییر شکل داده)، اجرای تکنیک، استخراج و کشف قوانین، ارزیابی قوانین (Support & Confidence)، تأیید الگو های کشف شده توسط خبرگان حوزه منابع انسانی، پیاده سازی و تحقق دانش
۱۱	Lee	۲۰۱۰	بررسی شایستگی های مورد نیاز، مدیریت و توسعه شایستگی، مدل های شایستگی، صلاحیت های کارمندان، صلاحیت های مورد نیاز، پیاده سازی توسعه شایستگی، سطوح شایستگی، شایستگی های قابل توجه، شایستگی (صلاحیت)، ارتباط بین شایستگی های مورد نیاز و عملکرد، پورتفولیو شایستگی، اجاز صلاحیت متخصصان فنی، شناسایی شایستگی های مورد نیاز افراد خبره	RST	پروستنامه (اطلاعات پایه درباره پاسخ دهندگان و اطلاعات مرتبط با موضوع مد نظر) N = ۲۲۳	جهت گیری موفقیت، تأثیر، تفکر مفهومی، تفکر تحلیلی، ابتکار عمل، اعتماد به نفس، درک درون فردی، توجه به جزئیات، در جست و جوی اطلاعات، کار تیمی و همکاری، تخصص، تمایل خدمت به دیگران	نمونه گیری، جمع آوری داده با استفاده از پرسشنامه، آماده سازی داده، تحلیل داده، تحلیل نتایج
۱۲	Sivaram & Ramur	۲۰۱۰	استخدام، استخدام کارمندان مناسب و نگهداشت آن ها، فرآیند استخدام، فرآیند گزینش، تصمیمات استخدام، مسائل مربوط به استخدام افراد مستعد تازه فارغ التحصیل شده، انتخاب تازه واردان، تحصیلان مستعد، انتخاب افراد تازه وارد استعداد و پتانسیل بالا، فیلتر کردن متقاضیان بر مبنای معیار های عملکرد، الگوی موجود در میان کارمندان منتخب	K-means, C-means, ID3, C4.5, CART	بانک داده متقاضیان تازه فارغ- تحصیل شده برای ورود به صنعت N = ۲۵۷۸	میانیگن نمرات ترم دانشگاه، نمره آزمون استعداد، نمره آزمون برنامه نویسی، نمره آزمون تخصصی، امتیاز بحث گروهی، امتیاز مصاحبه تخصصی و منابع انسانی	کسب دانش از متخصصان دامنه (بی دوزی مبتنی دانش از طریق مصاحبه با متخصصان)، تهیه مجموعه های داده، پیش پردازش داده (تدارک داده های مفقود و حذف متغیر نا همجار، نرمال سازی داده، تغییر شکل داده)، تدارک مستخمه ها، اعمال تکنیک ها و مدل سازی، ارزیابی الگوریتم ها (Accuracy)، مشورت با متخصصان و انتخاب بهترین قوانین

ادامه جدول ۳. اطلاعات خام مستخرج از مقاله های نهایی

#	محقق	سال	موضوع	روش داده کاوی	پایگاه داده ها	مشخصه ها	مراحل اجرا
۱۳	Avid & Roy	۲۰۱۱	استخدام کارمندان جدید، استخدام کارمندان، متقاضیان استخدام، پیش فرایند استخدام، ارزیابی اولیه متقاضیان، فرایند دسته بندی و مرتب سازی متقاضیان، صرف جویی در منابع، آموزش متقاضیان مناسب، صرفه جویی در منابع، آموزش متقاضیان، آموزش متقاضی پس از استخدام، پیش‌بینی موفقیت در دوره های آموزشی، کیفیت تخصیص دوره های آموزشی	CHC C&R tree, CHAID, K-means	پروستنهام ها، مصاحبه های خصوصی، آزمون های کمی و کیفی N = ۲۲۶۲۸	نمرات آزمون های دانشی و آموزشی، نمرات آزمون های روانشناسی شخصیت، نمرات آزمون های رفتاری، اسباب پرستنهام ها	جمع آوری داده، انتخاب مشخصه هدف، تقسیم مجموعه داده به دو دسته (داده آموزش و داده آزمایش)، مدل سازی اولیه، تنظیم استاندارد، مدل سازی ثانویه، تنظیم دقیق مدل، اجرای هر یک از مدل ها بر مجموعه داده آزمایش، مقایسه مدل ها (Precision, Recall)، ارزیابی نتایج (WGS)
۱۴	Sarathi & Palshikar	۲۰۱۱	پیش بینی ریزش کارمندان، مدل های پیش گویناه ریزش کارمندان، مشکل ریزش کارمندان، ریزش داوطلبانه کارمندان، ارزش کارمندان ریزش کرده، مدل ارزش کارمندان، برنامه های نگهداشت کارمندان، نگهداشت کارمندان ارزشمند، رضایت کارمندان، استعفا، کارمندان مستعفی یا جدا شده	SVM, RF, NB	داده های تاریخی کار کارمندان N = ۱۵۷۵	شماره شناسایی کارمندان، تاریخ پیوستن به سازمان مادر، تاریخ گزارش سازمان مشنری، تاریخ شروع صورت حساب، سابقه قبلی، سابقه در شرکت مادر و مشنری، سطح، سمت، محل تحویل، صورت حساب شده یا نشده، نام پروژه، نام گروه و زیر گروه، ماه سن، جنس، وضعیت تاهل، داربندان، شعبه، دلیل جدایی یا استعفا	جمع آوری داده، پیش برداش با پاک سازی داده (بر کردن رکورد های خالی، تغییر شکل داده، انتخاب مشخصه، مدل سازی، ارزیابی مدل (داده آزمایش، 'GTP & TN accuracy'، توسعه مدل کمی ارزش کارمندان، اعتبار سنجی مدل (Ground truth validation)
۱۵	Fan et al.	۲۰۱۲	پیش‌بینی نرخ ترک خدمت متخصصان تکنولوژی، پیش بینی روند نرخ ترک خدمت، روند ترک خدمت متخصصان تکنولوژی، روند ترک خدمت، تمایل به ترک خدمت، بازه تشدید ترک خدمت	SOM, BPNN, ANN, K-means	پروستنهام N = ۴۲۱	رشد و خود باوری، ارتباط یکی با دیگری، حقوق و مزایا، محیط کار، مدیریت و رهبری، ارتباطات و عدالت، هوراهی با همکاران، اضطراب، خستگی، مانع‌خوایی، عزت نفس، تداخل کار با خانواده، درونی سازی، اطاعت، لواحق کسب و کار، ابتکار عمل در همکاری، قناعت، تأمین رفاه عمومی، تعهد و مسئولیت پذیری، گزارش های مسئولین و همکاران، صبر برای برآید داده های شخصی	تعیین مدل تحقیق مطابق با روند ترک خدمت، جست و جوی فیلتر پروستنهام های معینر (نمونه گیری تصادفی سلسله مراتبی، ارزیابی شاخص های پایانی و روانی)، طراحی پروستنهام (تحلیل عاملی)، تأیید مجموعه داده پروستنهام (Cross-Section approach)، جمع آوری داده، تعیین بارامتر ها، پیش برداش داده (تغییر شکل داده، نورمال سازی داده)، تقسیم نمونه ها، تحلیل خوشه بندی (پیدا کردن تعداد خوشه ها (RMSE)، دستورالعمل مشخصه های خوشه بندی، تحلیل تفاوت (دسته بندی شبکه عصبی، ارزیابی دقت مدل ((CV)، ساخت ماژول پیش بینی
۱۶	Valle et al.	۲۰۱۲	پیش بینی عملکرد شغلی، پیش بینی عملکرد آینده، پیش بینی عملکرد عوامل فروش شناسایی مشخصه های دلالت کننده بر افراد با عملکرد خوب، نتایج بر عملکرد کارمندان ارزشمندی، فرایند استخدام، انتخاب افراد مناسب برای شغل، استخدام و گزینش، شناسایی متقاضیان با توانایی دستیابی به حداقل نیازمندی ها، ترک خدمت کارمندان، قصد ترک خدمت، نرخ ترک خدمت، ترک خدمت داوطلبانه یا غیر داوطلبانه	NB	داده های اجتماعی-دموگرافیک (داده های پرسشی) و عملکرد عملیاتی (داده های عملیاتی روزانه) N = ۶۶۰	سن، جنس، وضعیت تاهل، تحصیلات، وضعیت اجتماعی-اقتصادی، بخش محل اقامت، سابقه، ساعات فعالیت، ساعات گفت و گو با مصروف کنندگان، تعداد برخورد های مؤثر، تعداد رکورد های تکمیل شده	طبق مراحل دستورالعملی CRISP-DM انتخاب داده، پاک سازی داده (حذف خطا ها و ناهنجاری ها، تصمیم گیری در مورد موارد حاوی داده های مفقود)، ساخت و تغییر شکل داده، اقدام داده تجزیه و تحلیل مقدماتی (تحلیل اولیه، تحلیل ثانویه، تحلیل مؤلفه اصلی)، مدل سازی، تحلیل نتایج (CV, TP & FP rate (Precision, Recall, F-measure, ROC area

ادامه جدول ۳. اطلاعات خام مستخرج از مقاله های نهایی

#	محقق	سال	موضوع	روش داده کاوی	بانک داده	مشخصه ها	مراحل اجرا
۱۷	Sahr & Yousefi	۲۰۱۵	گزینش منابع انسانی، انتخاب افراد در سازمان ها، انتخاب داوطلبان. آزمون های ورودی سازمان ها، گزینش و استخدام منابع انسانی توانا، بهبود سیستم استخدام، عملکرد و ارتقای منابع انسانی، ارزیابی عملکرد	QUEST, CHAID, CS 0, CART	بانک داده آزمون ورودی	متغیر های شخصی (سن، سابقه تحصیلی، وضعیت تاهل، جنس، سطح آموزش، حوزه مطالعه، دانشگاه)، متغیر های آزمون (نمره ادبیات، علوم، ریاضی، انگلیسی، کامپیوتر، اطلاعات عمومی، نمره کل، رتبه، منطقه، رتبه کل، امتیاز مصاحبه)، متغیر های شغلی (مدت استخدام، وضعیت استخدام، پست اجرایی، شصه محل خدمت)، متغیر های مرتبط با عملکرد (امتیاز ارتقا، ارزیابی عملکرد، امتیاز شغل، امتیاز کل)	شناسایی متغیر های منابع انسانی موثر در عملکرد و ارتقا، طراحی مدل مفهومی برای پیاده سازی داده کاوی، ساخت ابزار داده ها، پیش-پردازش داده ها (حذف متغیر های نامناسب و تکراری، تصحیح رکورد-ها، تصمیم گیری در مورد داده های مفقود)، مدل سازی، دریافت نتایج اولیه، ارزیابی و تبیین قوانین (شناسایی قوانین با اهمیت و توضیح درباره آن ها، مجموعه داده آزمایش، Accuracy & Possibility)، ارائه مدل کشف دانش
۱۸	Sikaroudi et al.	۲۰۱۵	پیش بینی ترک خدمت کارمند، ترک خدمت کارمندان، ترک خدمت داوطلبانه، روند ترک خدمت در آینده، الگوی ترک خدمت در میان کارمندان، استخدام پرسنل، روش استخدام، آموزش و سازگاری کارمندان	MIP, PNN, SVM, CART, KNN, NB, RF, Apriori, CN2	بانک داده پرسنل رفته از سازمان، بانک داده پرسنل مانده در سازمان	مشخصات کارمندان، وضعیت کارمند (رفته یا مانده)، سابقه کار در شرکت فعلی، سن، تحصیلات، وضعیت تاهل، وضعیت نظام وظیفه، سابقه کار مرتبط، تناسب بین سابقه کار و شغل فعلی، تعداد تغییر شغل، مهارت، تعامل اجتماعی، علاقه به کار و ثبات قدم، دانش شرایط کاری و قوانین، متوسط سابقه کار در سایر شرکت ها، مهارت های فنی، تناسب بین انانم و شغل	طبق مراحل مهندسی CRISP-DM، درک کسب و کار، درک داده، آماده سازی داده (پاک سازی، تغییر شکل و انعام داده ها، حذف رکورد های حاوی مقادیر تهی، نمونه-پردازی)، مدل سازی (Pearson Chi-Square test)، ارزیابی (CV)، پیاده-سازی
۱۹	Kirimi & Moutiri	۲۰۱۶	پیش بینی عملکرد کارمند، سرمایه انسانی، مدیریت عملکرد کارمند در سطح فردی، سنجش و بهبود عملکرد کارمند، عملکرد کارمند، تقویت فرآیند ارزیابی عملکرد، معیار های توانایی انسان، مهارت های مورد نیاز برای کارمندان، اجتناب از استخدام کارمندان با عملکرد ضعیف	ID3, C4.5, NB	فرم های ارزیابی کارکنان، بانک داده عملکرد کارمندان	سن، جنس، وضعیت تاهل، صلاحیت، تخصص، آموزش، حروف ای، دسته شغلی، سابقه، حقوق، نقی، امتیاز ارزیابی عملکرد	طبق مراحل مهندسی CRISP-DM، درک داده، پیش پردازش (پاک سازی داده، تغییر شکل داده، فیلتر کردن مقادیر مفقود، انتخاب مشخصه)، مدل سازی، دسته بندی اولیه، انتخاب دسته بند، اجرای تکنیک انتخاب شده (فاز آموزش، فاز آزمایش)، استخراج قوانین دسته بندی، ارزیابی عملکرد مدل دسته بند (CV، TP & FP rate، Precision، Recall، F-measure، ROC area)
۲۰	Shehu & Saeed	۲۰۱۶	مدل سازگار گزینش پرسنل، فرآیند گزینش پرسنل، پشتیبانی از گزینش پرسنل، استراتژی گزینش، قوانین گزینش، استخدام، استخدام متقاضیان، استراتژی گزینش پرسنل برای استخدام، انتخاب متقاضیان، انتخاب فرد مناسب برای شغل مناسب	C4.5, Random tree, REP tree, CART	پروفایل های متقاضیان	پست مورد تقاضا، دایرتمان، رابطه قلی با سازمان، صلاحیت های آکادمیک، سابقه تحقیق و تدریس، تعداد نشریات، تعداد جوایز و افتخارات آکادمیک، ارتباط با سازمان دیگر، غربالگری اعتبار	فاز اول: اخذ دانش و جمع آوری داده، پیش پردازش داده (انتخاب مشخصه، تغییر شکل داده، حذف داده های دور افتاده)، فاز دوم: ساخت مدل، ارزیابی مدل (Precision and Recall)، تأیید قوانین توسط خبره، ارزیابی استخراج قوانین از دقیق ترین مدل، تأیید قوانین تکرار شونده و غیر تکرار قوانین تأیید شده، فاز سوم: تعیین خصوصیات تکرار شونده و غیر تکرار شونده، استخراج قوانین سازگار، تأیید قوانین توسط خبره، فاز چهارم: ترکیب قوانین و به کار گیری مدل، ارزیابی مدل (Kendall's significance test)

مرحله پنجم: تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته ها

در این مرحله به تجزیه و تحلیل اطلاعات خام موجود در جدول ۳ پرداخته شده است. به طوری که نتایج حاصل از بررسی کدهای موجود در ستون های جدول ۳ شامل موضوع، روش داده کاوی، بانک داده، مشخصه ها و مراحل اجرا، هر یک به منظور درک بهتر اطلاعات، در قالب جدولی جداگانه دسته بندی و قالب بندی شده است. در این جدول ها که در ادامه معرفی شده اند، کد های مشابه در قالب مقوله ها، دسته بندی و از شماره های ردیف جدول ۳ به منظور معرفی پژوهش های مرتبط استفاده شده است.

موضوع: در جدول ۴ دسته بندی مربوط به کد های موجود در ستون موضوع جدول ۳ قابل ملاحظه می باشد. این دسته بندی نمایان ساخت که محققان در زمینه داده کاوی منابع انسانی بیشتر روی چه موضوعاتی تمرکز داشته و همچنین کدام حوزه ها در مدیریت منابع انسانی مورد غفلت و بی توجهی داده کاوان قرار گرفته است. ذکر این نکته ضروری است که برخی پژوهش ها به لحاظ موضوعی در ارتباط با چند مقوله از جدول ۴ بوده که سعی شد تا هر یک از آن ها در مرتبط ترین طبقه گنجانده شود. همچنین باید توجه داشت که برخی مقوله های موجود در جدول ۴ به لحاظ مفهومی با یکدیگر در ارتباط تنگاتنگ بوده که به دلیل تکرار تحقیقات تحت موضوع آن مقوله، دسته ای جداگانه برای معرفی آن ها در نظر گرفته شد.

جدول ۴. تجزیه و تحلیل موضوع مقاله های نهایی

مقوله	کد ها	پژوهش مرتبط
استعداد	انتخاب نیروی انسانی، گزینش و انتخاب کارکنان، تصمیم گیری در مورد استخدام و انتخاب صحیح کارکنان، استخدام داوطلبان آزمون های ورودی، جذب و نگهداری منابع انسانی، فرآیند جذب کارکنان، پیش بینی تناسب شغل و شاغل افراد در شرف استخدام، گزینش نمایندگی های فروش، گزینش عوامل جدید، استخدام، پشتیبانی از گزینش عوامل با کیفیت، گزینش عوامل بر مبنای خصوصیات بالقوه متقاضیان، انتخاب عوامل با بهره وری بالا، گزینش هوشمند، استخدام و نگهداشت استعداد های با پتانسیل بالا، استراتژی های استخدام، کانال های مؤثر استخدام، استخدام استعداد مناسب، جذب و استخدام استعداد، شناسایی استعدادهای مناسب، گزینش پرسنل، متدولوژی مؤثر گزینش پرسنل، معیار گزینش، گزینش فرد مناسب برای وظایف شغلی مختلف، فرآیند استخدام و گزینش، مکانیسم مؤثر گزینش پرسنل، تصمیمات گزینش پرسنل، تصمیم استخدام، استخدام استعداد، کشف استعداد، جذب و نگهداشت استعداد، راهنمای استخدام متخصصان فنی، فرآیند استخدام، استخدام افراد مستعد مناسب، بررسی رزومه متقاضیان، پردازش رزومه برای انتخاب و معرفی استعداد مناسب به مصاحبه کنندگان، پشتیبانی از تصمیمات پرسنل منابع انسانی در گزینش متقاضیان، روش هوشمند بررسی رزومه ها، استخدام کارمندان مناسب و نگهداشت آن ها، فرآیند گزینش، مسائل مربوط به استخدام افراد مستعد تازه فارغ التحصیل شده، انتخاب تازه فارغ التحصیلان مستعد، انتخاب افراد تازه واجد استعداد و پتانسیل بالا، فیلتر کردن متقاضیان بر مبنای معیارهای عملکرد، الگوی موجود در میان کارمندان منتخب، استخدام کارمندان جدید، استخدام کارمند، متقاضیان استخدام، پیش فرآیند استخدام، ارزیابی اولیه متقاضیان، فرآیند دسته بندی و مرتب سازی متقاضیان، صرف زمان و هزینه برای متقاضیان مناسب، آموزش متقاضی پس از استخدام، انتخاب افراد مناسب برای شغل، استخدام و گزینش، شناسایی متقاضیان با توانایی دستیابی به حداقل نیازمندی ها، گزینش منابع انسانی، انتخاب افراد در سازمان ها، انتخاب داوطلبان آزمون های ورودی سازمان ها، گزینش و استخدام منابع انسانی توانا، بهبود سیستم استخدام، استخدام پرسنل، روش استخدام، اجتناب از استخدام کارمندان با عملکرد ضعیف، مدل سازگار گزینش پرسنل، فرآیند گزینش پرسنل، پشتیبانی از گزینش پرسنل، استراتژی گزینش، قوانین گزینش، استخدام متقاضیان، استراتژی گزینش پرسنل برای استخدام، انتخاب متقاضیان، انتخاب فرد مناسب برای شغل مناسب	۵، ۴، ۳، ۱ ۲۰، ۱۷، ۱۲

۱۹، ۱۶	پیش بینی عملکرد شغلی، وضعیت ارتقا در آینده، شاخص های نیروی انسانی مؤثر بر عملکرد یا ارتقا، عملکرد نیروی انسانی، کارایی و اثربخشی کارکنان، پشتیبانی از گزینش عوامل با کیفیت، انتخاب عوامل با بهره‌وری بالا، پیش بینی عملکرد فروش متقاضیان نمایندگی، ارزیابی عملکرد، کیفیت سرمایه انسانی، عملکرد کار، ارزیابی مؤثر شایستگی، عملکرد استعداد، الگو های عملکرد کارمندان، پیش بینی عملکرد کارمندان، ارزیابی استعداد، بهبود عملکرد شغلی، ارتباط بین شایستگی های مورد نیاز و عملکرد، فیلتر کردن متقاضیان بر مبنای معیار های عملکرد، پیش بینی عملکرد آینده، پیش بینی عملکرد عوامل فروش، شناسایی مشخصه های دلالت کننده بر افراد با عملکرد خوب، نظارت بر عملکرد کارمند، ارزیابی اشخاص، شناسایی متقاضیان با توانایی دستیابی به حداقل نیازمندی ها، عملکرد و ارتقای منابع انسانی، پیش بینی عملکرد کارمند، مدیریت عملکرد کارمند در سطح فردی، سنجش و بهبود عملکرد کارمند، عملکرد کارمند، تقویت فرآیند ارزیابی عملکرد، معیار های توانایی انسان، مهارت های مورد نیاز برای کارمندان، اجتناب از استخدام کارمندان با عملکرد ضعیف	عملکرد
۱۵، ۱۴، ۷، ۱۸	جذب و نگهداری منابع انسانی، ترک خدمت عوامل، استخدام و نگهداشت استعداد های با پتانسیل بالا، نرخ نگهداشت، ترک خدمت، استعفا، جذب و نگهداشت استعداد، نگهداشت، نرخ ترک خدمت، نرخ استعفا، کارمندان مستعفی، پیش بینی ریزش کارمند، دلایل ریزش، پیش بینی ترک خدمت، پیش بینی ترک سازمان، حداقل کردن ریزش، نگهداشت کارمندان، قصد فرد برای ترک کار، رفتار های کناره گیری از کار، غیبت، با تأخیر و دیر آمدن، ترک شغل، ترک سازمان، نرخ ریزش، استعفا، دلیل استعفا، استخدام کارمندان مناسب و نگهداشت آن ها، مدل های پیش گویناه ریزش کارمند، مشکل ریزش کارمند، ریزش داوطلبانه کارمند، ارزش کارمندان ریزش کرده، برنامه های نگهداشت کارمند، نگهداشت کارمندان ارزشمند، رضایت کارمند، کارمندان مستعفی یا جدا شده، پیش بینی نرخ ترک خدمت متخصصان تکنولوژی، پیش بینی روند نرخ ترک خدمت، روند ترک خدمت متخصصان تکنولوژی، روند ترک خدمت، تمایل به ترک خدمت، بازه تشدید ترک خدمت، ترک خدمت کارمند، قصد ترک خدمت، ترک خدمت داوطلبانه یا غیر داوطلبانه، پیش بینی ترک خدمت کارمند، ترک خدمت کارمندان، ترک خدمت داوطلبانه، روند ترک خدمت در آینده، الگوی ترک خدمت در میان کارمندان	جذب و نگهداشت
۱۳، ۲	مدل تناسب شغل و شاغل مبتنی بر استعدادها، تناسب شغل و شاغل از منظر استعداد، درجه تناسب شغل و شاغل، افزایش تناسب شغل و شاغل، روال نظام مند سنجش درجه تناسب برای سطوح مختلف یک سازمان، استفاده از کارمندان در مشاغل متناسب با استعدادها و توانمندی هایشان، پیش بینی تناسب شغل و شاغل افراد در شرف استخدام، شناسایی و توسعه ظرفیت های کارمندان، طراحی برنامه های آموزشی شایستگی محور، غنی سازی شایستگی های کارمندان، برنامه های توسعه شایستگی، شناسایی و توسعه شایستگی های کارمندان، تقویت شایستگی های کارمندان، آموزش شایستگی محور، سرمایه گذاری روی کارمندان جدید، سرمایه گذاری آموزش، مدیریت و توسعه شایستگی، پیاده سازی توسعه شایستگی، صرفه جویی در منابع، آموزش متقاضیان، آموزش متقاضی پس از استخدام، پیش بینی موفقیت در دوره های آموزشی، کیفیت تخصیص دوره های آموزشی، آموزش و سازگاری کارمندان، مهارت های مورد نیاز برای کارمندان	توسعه
۱۰، ۹	مدل تناسب شغل و شاغل مبتنی بر استعداد ها، استعداد، تناسب شغل و شاغل از منظر استعداد، استفاده از کارمندان در مشاغل متناسب با استعداد ها و توانمندی هایشان، استخدام و نگهداشت استعداد های با پتانسیل بالا، استخدام استعداد مناسب، جذب و استخدام استعداد، شناسایی استعداد های مناسب، استخدام استعداد، کشف استعداد، جذب و نگهداشت استعداد، پیش بینی استعداد انسان در مدیریت منابع انسانی، مدیریت استعداد های سازمان، تضمین فرد مناسب برای شغل مناسب در زمان مناسب، استعداد انسان، استعداد بالقوه انسان، عملکرد استعداد، دانش کارایی استعداد، ارزیابی استعداد، استخدام افراد مستعد مناسب، پردازش رزومه برای انتخاب و معرفی استعداد مناسب به مصاحبه کنندگان، مسائل مربوط به استخدام افراد مستعد تازه فارغ التحصیل شده، انتخاب تازه فارغ التحصیلان مستعد، انتخاب افراد تازه واجد استعداد و پتانسیل بالا، انتخاب فرد مناسب برای شغل مناسب	استعداد

۱۱، ۸، ۶	شایستگی های اساسی، مدل های شایستگی، شناسایی و توسعه ظرفیت های کارمندان، شایستگی های مورد نظر، ارزیابی مؤثر شایستگی، ساده سازی مجموعه شایستگی ها، سطوح درک شده از شایستگی کارمندان، شایستگی و صلاحیت، حداقل مجموعه شایستگی های مورد نیاز، طراحی برنامه های آموزشی شایستگی محور، غنی سازی شایستگی های کارمندان، پیاده سازی برنامه شایستگی، بررسی صلاحیت های اصلی، شایستگی های حیاتی، برنامه های توسعه شایستگی، شناسایی و توسعه شایستگی های کارمندان، صلاحیت های مورد نیاز، مجموعه شایستگی های مهم برای متخصصان فنی، مدل عمومی شایستگی برای متخصصان فنی، تقویت شایستگی های کارمندان، آموزش شایستگی محور، بررسی شایستگی های مورد نیاز، مدیریت و توسعه شایستگی، صلاحیت های کارمندان، پیاده سازی توسعه شایستگی، سطوح شایستگی، شایستگی های قابل توجه، ارتباط بین شایستگی های مورد نیاز و عملکرد، پورتفولیو شایستگی، احراز صلاحیت متخصصان فنی، شناسایی شایستگی های مورد نیاز افراد خبره
----------	---

روش داده کاوی: در جدول ۵ تکنیک های مختلف داده کاوی که در تحقیقات داده کاوی منابع انسانی بیشتر به کار گرفته شده اند هر یک در قالب یک مقوله به نمایش درآمده است. این جدول به وضوح بیان می کند که الگوریتم های مختلف ساخت درخت تصمیم بیش از سایر روش ها مورد توجه پژوهشگران می باشد. در این مورد شاید بتوان درک راحت و سریع درخت های تصمیم و محسوس بودن قوانین موجود در آن ها را علت اصلی این اتفاق دانست. توضیح این مطلب ضروری است که در بخش های مختلفی از این پژوهش و به خصوص در جدول ۵ اصطلاحات تخصصی مربوط به علم داده به چشم می خورد که توضیح هر یک از آن ها حتی به صورت مختصر، بیش از حد دامنه بحث را گسترده نموده و فرصت بیان مطالب ضروری تر را از نویسنده سلب می نماید به همین دلیل از این امر خودداری نموده و تنها در حد ذکر عنوان به این مفاهیم پرداخته شده است. جهت آشنایی با این مفاهیم می توان به برخی منابع (۲۰۱۳، Provost & Fawcett) که مفاهیم مختلف داده کاوی را مرور کرده اند، مراجعه نمود.

جدول ۵. تجزیه و تحلیل روش داده کاوی مورد استفاده در مقاله های نهایی

مقوله	کد ها	پژوهش مرتبط
درخت تصمیم (Decision tree)	CART, C&R tree, C _{4.5} , C _{5.0} , CHAID, QUEST, ID ₃ , RF, Random tree, REP tree	۱، ۲، ۳، ۵، ۷، ۹، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۷، ۱۸، ۲۰، ۱۹
ماشین بردار پشتیبان (Support vector machine)	SVM	۱۸، ۱۴
تحلیل تبعیضی (Discriminant analysis)	DA	۷، ۳
دسته بندی ساده بیزی (Naive Bayesian)	NB	۱۹، ۱۸، ۱۶، ۱۴
رگرسیون منطقی (Logistic regression)	LR	۷
نزدیک ترین همسایه (Nearest neighbor)	KNN	۱۸
خوشه بندی (Clustering)	K-means, C-means	۱۵، ۱۳، ۱۲
کشف قوانین وابستگی (Association rules mining)	Apriori	۱۸، ۱۰
شبکه عصبی (Neural network)	ANN, BPN, MLP, PNN	۱۸، ۱۵، ۷، ۳
نظریه مجموعه راف (Rough set theory)	RST	۱۱، ۸، ۶، ۴
روش های ترکیبی (Hybrid techniques)	CbC, SOM, CN ₂	۱۸، ۱۵، ۱۳

بانک داده: اطلاعات موجود در جدول ۳ بیان می کند که محققان در زمینه داده کاوی منابع انسانی به منظور جمع آوری داده های خود می توانند از پایگاه های داده و اطلاعات نیروی انسانی (نظیر اطلاعات پرسنلی، اطلاعات ارزیابی عملکرد سالانه کارکنان)، انبار داده سیستم های اطلاعاتی، فایل ها، پروفایل ها (نظیر پروفایل های کارمندان)، رزومه ها (نظیر رزومه های متقاضیان استخدام)، فرم ها (نظیر فرم های ارزیابی عملکرد)، ارزیابی ها، ارزشیابی ها، پرسشنامه ها، نظرسنجی ها، مصاحبه ها،

بانک داده آزمون ها (نظیر آزمون های ورودی و استخدامی، آزمون های رفتاری و روانشناسی، آزمون های دانش شغلی) و هر گونه بانک داده سازمانی دیگر که در ارتباط با منابع انسانی می باشد، استفاده نمایند.

مشخصه ها^۱: مقاله های بررسی شده، هر یک از مشخصه های مختلفی جهت اجرای داده کاوی بهره برده اند که تا حد امکان آن ها را در دسته های مختلف طبقه بندی نموده که حاصل آن در جدول ۶ قابل ملاحظه می باشد. آنچه از توجه به این دسته بندی حاصل می گردد این است که در اکثر مطالعات، مشخصه های شخصی، آموزشی، شغلی، سازمانی و عملکرد حضور داشته و به اقتضای موضوع از سایر مشخصه ها نیز استفاده شده است. علاوه بر این تقسیم بندی، باید افزود که در داده کاوی، مشخصه ها به دو دسته مشخصه های مستقل و مشخصه های وابسته (هدف) نیز تقسیم می شوند که این تقسیم بندی در این جایگاه مد نظر نمی باشد.

جدول ۶. تجزیه و تحلیل مشخصه های مورد استفاده در مقاله های نهایی

مقوله	کد ها	پژوهش مرتبط
مشخصه های شخصی	سن، تاریخ تولد، جنسیت، ملیت، وضعیت تأهل، وضعیت نظام وظیفه، محل سکونت	۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۹، ۱۰، ۱۴، ۱۵، ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹
مشخصه های آموزشی	مدرک تحصیلی، مقطع تحصیلی، رشته تحصیلی، معدل، دانشگاه محل تحصیل، گواهی نامه های آموزشی، افتخارات و جوایز آکادمیک، رتبه علمی	۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۹، ۱۰، ۱۲، ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹، ۲۰
مشخصه های شغلی	تجربه، سابقه، مدت خدمت، مدت اشتغال، تخصص، امتیاز شغل، موقعیت شغلی، تغییر شغل، شغل قبلی، وظایف شغل، تناسب بین سابقه و شغل	۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۷، ۱۰، ۱۱، ۱۴، ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹، ۲۰
مشخصه های سازمانی	کد پرسنلی، وضعیت استخدام، کانال استخدام، نوع قرارداد، درآمد، مزایا، سمت، پست، سطح سازمانی، استان محل خدمت، دپارتمان، گروه، نام پروژه، مشخصه های محیط کار	۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۷، ۱۰، ۱۴، ۱۵، ۱۹، ۲۰
مشخصه های آزمون	نمره آزمون، رتبه آزمون، امتیاز آزمون، امتیاز مصاحبه، امتیاز پرسشنامه	۱، ۱۰، ۱۲، ۱۳، ۱۷
مشخصه های عملکرد	متغیر های عملکرد، امتیاز ارزیابی عملکرد، امتیاز ارتقا، تناسب شغل و شاغل، وفاداری، ترک خدمت، استعفا، غیبت، تأخیر، خروجی کار، کمیت و کیفیت کار، زمان مصروف، اثربخشی، ساعات فعالیت	۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۷، ۹، ۱۰، ۱۴، ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹
مشخصه های مهارتی	مهارت های مدیریتی، اجرایی، استراتژیک، حل مسأله، ارتباطی، احساسی، ادراکی، بین المللی، بازاریابی، بهبود و نوآوری، برنامه ریزی، سازمان دهی، کار تیمی، یادگیری، سازگاری، رهبری، مشارکت و همکاری، تأثیر گذاری، تخصصی، دانشی	۳، ۶، ۸، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۵، ۱۸
مشخصه های رفتاری	موفقیت طلبی، انعطاف پذیری، ابتکار عمل، مسئولیت پذیری، اعتماد به نفس، عزت نفس، خود باوری، استرس و اضطراب، تحمل و پایداری، نظم، فداکاری	۸، ۹، ۱۱، ۱۵، ۱۸

مراحل اجرا: در جدول ۷ سعی شد تا مراحل مختلف اجرای داده کاوی و عملیات مربوط به هر مرحله که از مقاله های منتخب استخراج گردیده است در قالب مراحل متدولوژی CRISP-DM^۲ گنجانده شود. این متدولوژی یکی از متداول ترین رویکرد ها در اجرای گام به گام داده کاوی در حوزه های مختلف می باشد که از محبوبیت زیادی نزد داده کاوان برخوردار است. در شکل ۴ شمای کلی این متدولوژی به نمایش درآمده است.

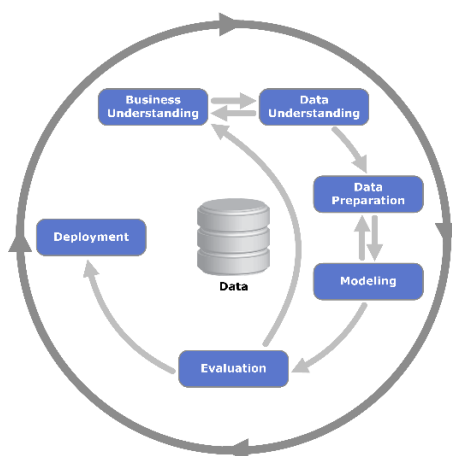
جدول ۷. تجزیه و تحلیل مراحل اجرای داده کاوی در مقاله های نهایی

مقوله	کد ها
-------	-------

^۱ attributes

^۲ Cross Industry Standard Process for Data Mining

درک مسأله کسب و کار	کسب دانش دامنه (مشورت با متخصصان دامنه، مرور ادبیات، شناسایی شاخص ها و معیار ها، طراحی مدل مفهومی)، تعیین اهداف، تعریف مسأله، ارزیابی وضعیت (عوامل موفقیت، منابع، نیازمندی ها، محدودیت ها، فرضیات، ریسک ها، امکان سنجی، سود و هزینه)، تدوین طرح پروژه
درک داده ها	جمع آوری داده های خام (نمونه گیری)، ساخت انباره داده، آشنایی اولیه با داده ها، توصیف اولیه داده ها، بررسی توزیع داده ها، بررسی اولیه کیفیت داده ها
آماده سازی داده ها	انتخاب داده ها، انتخاب مشخصه ها (تعیین مشخصه های هدف)، پالایش رکورد ها و متغیر ها، غنی سازی داده ها، پاک سازی داده ها، ادغام داده ها، تغییر شکل داده ها، نرمال سازی داده ها، کاهش ابعاد و پیچیدگی داده ها، تصمیم گیری در مورد داده های مفقود، تصمیم گیری در مورد داده های دور افتاده، حذف مقادیر ناهنجار یا تکراری، تقسیم داده ها (مجموعه آموزش و آزمایش)، قالب بندی داده های نهایی
مدل سازی	انتخاب تکنیک ها و الگوریتم های مدل سازی، تنظیم پارامتر های الگوریتم، تنظیم آستانه، مدل سازی با روش های منتخب، ایجاد طرح هایی جهت سنجش مدل
ارزیابی	ارزیابی مدل (Accuracy, TP & TN rate, Precision, Recall, Error rate, F-measure,), ارزیابی خطای (Support & Confidence level, Lift, CV, ROC area, Confusion matrix), آزمون، تحلیل نتایج، تفسیر و تبیین خبرگان، بازبینی مراحل قبلی، بهبود مدل (هرس درخت تصمیم)، ارائه مدل نهایی
توسعه	استخراج قواعد و قوانین، پیاده سازی مدل، تهیه گزارش نهایی، تدوین طرح توسعه، تصمیم گیری مبتنی بر مدل، استفاده از نتایج به عنوان دانش سازمانی



شکل ۴. متدولوژی CRISP-DM

مرحله ششم: کنترل کیفیت

به منظور کنترل کیفیت مقاله های نهایی از ابزاری با عنوان برنامه مهارت های ارزیابی حیاتی (CASP)^۱ استفاده شد. این ابزار مبتنی بر ۱۰ پرسش می باشد که در مورد اهداف پژوهش، منطق روش، طرح تحقیق، نمونه برداری، جمع آوری داده ها، انعکاس پذیری، ملاحظات اخلاقی، تجزیه و تحلیل داده ها، یافته ها و ارزش پژوهش طرح شده اند. روش استفاده از این ابزار به این صورت است که پژوهشگر به هر یک از سؤالات یک امتیاز کمی می دهد سپس فرمی را تهیه می کند. به این ترتیب او می تواند مجموع امتیاز های هر مقاله را محاسبه نموده و به اجمال نتایج ارزیابی مقاله ها را ملاحظه نماید. در این پژوهش مقاله های نهایی حداقل امتیاز در نظر گرفته شده را بدست آوردند؛ در نتیجه از کیفیت آن ها اطمینان حاصل گردید. علاوه بر این ابزار که

^۱ Critical Appraisal Skills Programme

به ارزیابی کیفیت تک تک مقاله‌ها می‌پردازد نتیجه نهایی از طریق مقایسه با نتایج بدست آمده و مدل‌های ارائه شده در تحقیقات مشابه مورد ارزیابی قرار گرفت تا بدین وسیله از کیفیت ترکیب یافته‌ها نیز اطمینان حاصل شود.

مرحله هفتم: ارائه یافته‌ها



شکل ۵. چارچوب نهایی داده‌کاوی منابع انسانی

در نهایت در شکل ۵ می‌توان چارچوب نهایی بدست آمده جهت اجرای تکنیک‌های داده‌کاوی در حوزه‌های مختلف مدیریت منابع انسانی را مشاهده نمود که با استفاده از فراترکیب نتایج مطالعات بررسی شده طی مراحل قبل شکل گرفته است. تا حد امکان سعی شد در این چارچوب در عین رعایت اختصار، نکته‌ای از یافته‌های مراحل قبلی از قلم نیفتد تا به این ترتیب به

جامعیت مدل ارائه شده لطمه ای وارد نشود به طوری که بتوان از آن به عنوان یک نقشه راه مفید در زمینه داده کاوی منابع انسانی استفاده نمود.

نتیجه گیری و پیشنهاد ها

چارچوب ارائه شده در شکل ۵ را می توان به عنوان مهم ترین دستاورد و نتیجه اصلی این مطالعه قلمداد نمود. همان طور که قابل ملاحظه می باشد در شکل گیری این چارچوب و نقشه راه از مفاهیم و عناصر مختلف داده کاوی و مدیریت منابع انسانی استفاده شده است به طوری که بتوان از آن به عنوان یک ابزار مؤثر در راستای توسعه دامنه تحقیقات در زمینه داده کاوی منابع انسانی استفاده نمود. با توجه به این نکته که متأسفانه تعداد منابع داخلی در زمینه داده کاوی منابع انسانی اعم از مقالات یا پایان نامه ها بسیار محدود می باشد لذا انجام چنین پژوهش ها و ارائه چنین چارچوب هایی می تواند انگیزه لازم در دانش پژوهان را ایجاد کرده که قسمتی از مطالعات خود را به این موضوع معطوف دارند؛ تا به این ترتیب به صحت سنجی و راستی آزمایی مدل های ارائه شده پرداخته شود.

در این مورد ذکر چند نکته ضروری به نظر می رسد که می توان در راستای اهمیت دادن به آن ها چند پیشنهاد را بررسی نمود. نکته اول این که موضوع مدیریت منابع انسانی با موضوع مدیریت رفتار سازمانی در ارتباط تنگاتنگ بوده به طوری که نمی توان مرز مشخصی را بین مباحث این دو حوزه در نظر گرفت. در این پژوهش سعی بر آن بود که تا حد امکان فقط به حوزه های متداول و شناخته شده در مدیریت منابع انسانی توجه داشته و به بررسی متغیر های مختلف رفتار سازمانی پرداخته نشود. از آن جا که در بحث مدیریت رفتار سازمانی نیز تکنیک های مختلف داده کاوی ورود پیدا کرده و تحقیقاتی (Diez-Pinol et al., ۲۰۰۵; Tung et al., ۲۰۱۰; Lee & Shin, ۲۰۰۸) نیز در این زمینه وجود دارد، به پژوهشگران پیشنهاد می شود که مطالعه مستقلی را در زمینه داده کاوی رفتار سازمانی^۱ صورت داده و از این طریق اهمیت موضوع را نمایان سازند. نکته دوم این که به نظر می رسد موضوع داده کاوی منابع انسانی با موضوعاتی همچون داده کاوی آموزشی^۲ (نظیر مورد استخدام در مؤسسات آموزش عالی) و همچنین تحلیل داده های مشتریان و بازاریابی (نظیر موارد نرخ ریزش مشتریان و گزینش عوامل فروش) اشتراکاتی داشته که به محققان پیشنهاد می شود طی مطالعه ای تطبیقی به تشریح این مطلب بپردازند. نکته سوم این که گذشته از سایر موضوعات، موضوع داده کاوی منابع انسانی، خود همچنان نیازمند مطالعات عمیق تری می باشد. در این پژوهش تنها به حوزه هایی از مدیریت منابع انسانی اشاره شد که کاملاً شناخته شده و در میان تحقیقات، پرتکرار بوده اند. در همین راستا به پژوهشگران پیشنهاد می شود که در مطالعات آتی خود این موضوعات پرتکرار را تعمق بخشیده و علاوه بر آن به سایر حوزه های مدیریت منابع انسانی نیز که کمتر مورد توجه بوده اند، پرداخته و پرده از زوایای پنهان آن ها بردارند. همچنین پیشنهاد می شود که در پژوهش های آینده به معرفی تحقیقاتی در حوزه مدیریت منابع انسانی پرداخته شود که سایر مباحث علم داده نظیر متن کاوی^۳ در شکل گیری آن ها نقش داشته است.

^۱ OB data mining

^۲ educational data mining

^۳ text mining

منابع

۱. آذر، عادل؛ احمدی، پرویز و سبط، محمد وحید. (۱۳۸۹). طراحی مدل انتخاب نیروی انسانی با رویکرد داده کاوی (مورد: استخدام داوطلبان آزمون‌های ورودی یک بانک تجاری در ایران). *نشریه مدیریت فناوری اطلاعات*، دوره ۲، شماره ۴، ۲۲ - ۳.
۲. آذر، عادل؛ شفیعی نیک آبادی، محسن؛ مقدم، علی‌رضا و سنگی، محمد. (۱۳۹۵). طراحی مدل هوشمند تناسب شغل و شاغل مبتنی بر استعدادها با رویکرد داده کاوی. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)*، سال هشتم، شماره ۴ (شماره پیاپی ۲۶)، ۳۳ - ۱.
۳. Aviad, B., & Roy, G. (۲۰۱۱). Classification by clustering decision tree-like classifier based on adjusted clusters. *Expert Systems with Applications*, ۳۸(۷), ۸۲۲۰-۸۲۲۸.
۴. Chien, C. F., & Chen, L. F. (۲۰۰۷). Using rough set theory to recruit and retain high-potential talents for semiconductor manufacturing. *IEEE Transactions on Semiconductor Manufacturing*, ۲۰(۴), ۵۲۸-۵۴۱.
۵. Chien, C. F., & Chen, L. F. (۲۰۰۸). Data mining to improve personnel selection and enhance human capital: A case study in high-technology industry. *Expert Systems with applications*, ۳۴(۱), ۲۸۰-۲۹۰.
۶. Cho, V., & Ngai, E. W. (۲۰۰۳). Data mining for selection of insurance sales agents. *Expert Systems*, ۲۰(۳), ۱۲۳-۱۳۲.
۷. Diez-Pinol, M., Dolan, S. L., Sierra, V., & Cannings, K. (۲۰۰۸). Personal and organizational determinants of well-being at work: the case of Swedish physicians. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, ۲۱(۶), ۵۹۸-۶۱۰.
۸. Erwin, E. J., Brotherson, M. J., & Summers, J. A. (۲۰۱۱). Understanding qualitative metasynthesis: Issues and opportunities in early childhood intervention research. *Journal of Early Intervention*, ۳۳(۳), ۱۸۶-۲۰۰.
۹. Esmaieeli Sikaroudi, A. M., Ghousi, R., & Esmaieeli Sikaroudi, A. (۲۰۱۵). A data mining approach to employee turnover prediction (case study: Arak automotive parts manufacturing). *Journal of Industrial and Systems Engineering*, ۸(۴), ۱۰۶-۱۲۱.
۱۰. Fan, C. Y., Fan, P. S., Chan, T. Y., & Chang, S. H. (۲۰۱۲). Using hybrid data mining and machine learning clustering analysis to predict the turnover rate for technology professionals. *Expert Systems with Applications*, ۳۹(۱۰), ۸۸۴۴-۸۸۵۱.
۱۱. Huang, I. Y., Wu, W. W., & Lee, Y. T. (۲۰۰۸). Simplifying essential competencies for Taiwan civil servants using the rough set approach. *Journal of the Operational Research Society*, ۵۹(۲), ۲۵۹-۲۶۵.
۱۲. Jantan, H., Hamdan, A. R., & Ali Othman, Z. (۲۰۰۹). Managing talent in human resource: A Knowledge Discovery in Database (KDD) approach. *Social and Management Research Journal*, ۶(۱), ۵۱-۶۱.
۱۳. Jantan, H., Hamdan, A. R., & Othman, Z. A. (۲۰۱۰). Human talent prediction in HRM using C_{4.5} classification algorithm. *International Journal on Computer Science and Engineering*, ۲(۸), ۲۵۲۶-۲۵۳۴.
۱۴. Kirimi, J. M., & Moturi, C. A. (۲۰۱۶). Application of data mining classification in employee performance prediction. *International Journal of Computer Applications*, ۱۴۶(۷), ۲۸-۳۵.
۱۵. Lakshmipathi, R., Chandrasekaran, M., Mohanraj, V., Senthilkumar, J., & Suresh, Y. (۲۰۱۰). An intelligent agent based talent evaluation system, using a knowledge base. *International Journal of Information Technology and Knowledge Management*, ۲(۲), ۲۳۱-۲۳۶.
۱۶. Lee, Y. T. (۲۰۱۰). Exploring high-performers' required competencies. *Expert Systems with Applications*, ۳۷(۱), ۴۳۴-۴۳۹.
۱۷. Lee, Y., & Shin, S. (۲۰۱۰). Job stress evaluation using response surface data mining. *International Journal of Industrial Ergonomics*, ۴۰(۴), ۳۷۹-۳۸۵.

۱۸. Nagadevara, V., & Srinivasan, V. (۲۰۰۸). Early prediction of employee attrition in software companies—Application of data mining techniques. *Research and Practice in Human Resource Management*, ۱۶, ۲۰۲۰-۲۰۳۲.
۱۹. Provost, F., & Fawcett, T. (۲۰۱۳). Data science for business: what you need to know about data mining and data-analytic thinking. *O'Reilly Media*.
۲۰. Sandelowski, M., & Barroso, J. (۲۰۰۷). Handbook for synthesizing qualitative research. *New York: Springer*.
۲۱. Saradhi, V. V., & Palshikar, G. K. (۲۰۱۱). Employee churn prediction. *Expert Systems with Applications*, ۳۸(۳), ۱۹۹۹-۲۰۰۶.
۲۲. Sebt, M. V., & Yousefi, H. (۲۰۱۵). Comparing data mining approach and regression method in determining factors affecting the selection of human resources. *Cumhuriyet Science Journal*, ۳۶(۴), ۱۸۴۶-۱۸۵۹.
۲۳. Shehu, M. A., & Saeed, F. (۲۰۱۶). An adaptive personnel selection model for recruitment using domain-driven data mining. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, ۹۱(۱), ۱۱۷-۱۳۰.
۲۴. Sivaram, N., & Ramar, K. (۲۰۱۰). Applicability of clustering and classification algorithms for recruitment data mining. *International Journal of Computer Applications*, ۴(۵), ۲۳-۲۸.
۲۵. Strohmeier, S., & Piazza, F. (۲۰۱۳). Domain driven data mining in human resource management: A review of current research. *Expert Systems with Applications*, ۴۰(۷), ۲۴۱۰-۲۴۲۰.
۲۶. Tung, K. Y., Huang, C., Chen, S. L., & Shih, C. T. (۲۰۰۵). Mining the Generation Xers' job attitudes by artificial neural network and decision tree—empirical evidence in Taiwan. *Expert Systems with Applications*, ۲۹(۴), ۷۸۳-۷۹۴.
۲۷. Valle, M. A., Varas, S., & Ruz, G. A. (۲۰۱۲). Job performance prediction in a call center using a naive Bayes classifier. *Expert Systems with Applications*, ۳۹(۱۱), ۹۹۳۹-۹۹۴۵.
۲۸. Wu, W. W. (۲۰۰۹). Exploring core competencies for R&D technical professionals. *Expert Systems with Applications*, ۳۶(۵), ۹۵۷۴-۹۵۷۹.
۲۹. Zimmer, L. (۲۰۰۶). Qualitative meta-synthesis: a question of dialoguing with texts. *Journal of advanced nursing*, ۵۳(۳), ۳۱۱-۳۱۸.

ارزیابی سطح بلوغ خدمات دولتی الکترونیک در برخی از سازمان های دولتی

پروانه منشی زاده

کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات
monshizadeh@mail.um.ac.ir

چکیده

با رشد و گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات در کسب و کارها و همچنین استفاده روز افزون از اینترنت جهت سهولت در انجام کارها، دولت ها نیز به ارائه خدمات به شهروندان به صورت الکترونیک روی آورده اند. جهت توسعه ارائه خدمات الکترونیک به صورت کارا و اثر بخش و افزایش کیفیت ارائه خدمات الکترونیک، ارزیابی سطح بلوغ خدمات دولتی الکترونیک گامی ضروری در تحقق این هدف می باشد. در پژوهش پیش رو مدل های گوناگونی از بلوغ دولت الکترونیک شرح داده شده است. سپس سطح بلوغ ارائه خدمات الکترونیک در چند سازمان دولتی با استفاده از مدل مفهومی پژوهش ارزیابی گردیده است. بر اساس ارزیابی صورت گرفته سازمان های بررسی شده در سطح دوم از بلوغ خدمات الکترونیک قرار دارند.

واژگان کلیدی: دولت الکترونیک، خدمات الکترونیک، ارزیابی بلوغ خدمات الکترونیک، سازمان های دولتی

۱- مقدمه

توسعه روزافزون فناوری اطلاعات تمامی جنبه های مختلف جامعه را با چالش تغییر رو به رو نموده است. یکی از این جنبه های مهم جامعه، خدمات عمومی و دولتی آن می باشد. دولت ها در حال تلاش برای تغییر خدمات خود برای متمرکز ساختن بیشتر آن بر شهروندان و شرکای تجاری خود مستقیماً از طریق اینترنت هستند.

تعاریف زیادی برای دولت الکترونیک در ادبیات آن وجود دارد. تعریف مشهوری که نظر دیوید مک کلر را در این باره بیان می دارد به این شرح است: "دولت الکترونیک به کاربرد فناوری در دولت اشاره دارد، به خصوص کاربردهای اینترنت تحت وب، جهت بهبود دسترسی و تحویل اطلاعات و خدمات دولت به شهروندان".

دولت الکترونیک راهی است که می توان توسط آن دولت ها را هوشمند و کوچکتر ساخت، تحویل خدمات را بهبود بخشید و به شهروندان جهت تعامل با دولت ابزار های جدیدی ارایه نمود. در نهایت شهروندان می توانند خدمات بهتر، ارزاتر، سریع تر و دسترس پذیرتری را در اختیار داشته باشند. (سختکوش و همکاران، ۲۰۰۸)^۱

مدل های مختلفی برای ارزیابی بلوغ دولت الکترونیک توسط پژوهشگران ارایه شده است که به عنوان مدل های بلوغ دولت الکترونیک یا مدل های بلوغ خدمات دولتی الکترونیک به آن ها اشاره می شود. در ادبیات تحقیق به ارایه و شرح این مدل ها پرداخته می شود.

^۱ Shahkooh, et al

از آنجا که توسعه دولت الکترونیکی تحت تاثیر مدل های تکامل (بلوغ) دولت الکترونیک می باشد. این مدل ها به طور خاص برای رهنمود اجرا و توسعه برنامه های کاربردی دولت الکترونیک در مرحله ای بسیار پیشرفته طراحی شده اند. از مرحله ابتدایی (ارتباط یک طرفه) به مرحله بلوغ (دموکراسی دیجیتال). مزیت داشتن رویکرد مرحله بسیار پیشرفته توانمندسازی دولت برای اندازه گیری پیشرفت و همچنین تولید نیروی است که متعاقباً قابل نگهداری و افزایش است. (کفاش پور، ۱۳۸۹)

در این پژوهش مدل های بلوغ دولت الکترونیک بررسی می گردد و مدلی مناسب جهت ارزیابی سطح بلوغ خدمات الکترونیک انتخاب می گردد. در نهایت میزان بلوغ خدمات الکترونیک، به خصوص خدماتی که تحت وب توسط برخی سازمان های دولتی به شهروندان ارائه می گردد، ارزیابی شده و تعیین می شود که سازمان های مذکور در چه سطحی از بلوغ دولت الکترونیک قرار دارند.

۲- تعریف دولت الکترونیک

از دولت الکترونیک تعاریف متعددی به عمل آمده است. این تعاریف از استفاده تکنولوژی اطلاعات برای حرکت آزاد و اطلاعات جهت چیره شدن بر حدود فیزیکی، سیستم های مبتنی بر کاغذ تا استفاده از تکنولوژی جهت افزودن دسترسی و ارائه خدمات دولت برای بهرمنند شدن بیشتر شهروندان، شرکت های تجاری و کارمندان از این خدمات در تغییر است. ایده اصلی در پشت این تعاریف آن است که دولت الکترونیک شامل خودکار سازی و کامپیوتری کردن رویه های کاغذ مبنای موجود می باشد، که روش جدید رهبری، راه های جدید تصمیم گیری، روش های جدید داد و ستد، روش های جدید ارتباط با شهروندان و انجمن ها و سازمان دهی و تحویل اطلاعات را موجب می شود. لذا می توان دولت الکترونیک را به صورت های زیر تعریف نمود.

- تعهدی پایدار از سوی دولت برای بهبود ارتباط میان شهروندان حقیقی و بخش های عمومی از طریق ارائه خدمات انبوه دانش و اطلاعات با هزینه مناسب و کارآمد.
- به کار گیری فناوری اطلاعات در بخش های مختلف دولت به منظور افزایش بهروری و ارتقا سطح خدمات دولتی.
- تغییر انبوه امور حاکمیتی و بهبود امور نظام مدیریت دولتی بر امور اجرایی کشور.
- اطلاع رسانی و خدمات رسانی به موقع و دقیق و کارا در ۲۴ ساعت شبانه روز ۷ روز هفته و تمامی روز های سال از طریق وسایل ارتباطی گوناگون مثل تلفن و اینترنت. (کفاش پور، ۱۳۸۶)

۳- اهداف دولت الکترونیک

دولت الکترونیک به عنوان یک سیستم، توسعه می یابد تا اهداف و منافع معینی را برای ذینفعان خود به همراه آورد (الناجی و همدان، ۲۰۰۹). از این رو، در بعد ارزشها، دولت الکترونیک می تواند به عنوان یک ابزار در نظر گرفته شود که ظرفیت و قابلیت دولت را برای دستیابی به این ارزش ها افزایش می دهد و به طور کلی این ارزشها، اهداف اساسی و بنیادین دولت هستند. در این دیدگاه، دولت الکترونیک شبیه به بروکراسی است زیرا ابزاری ضروری برای دستیابی به اهداف دولت است. دیدگاه اخیر بر این نکته تأکید می ورزد که یک تغییر جهت در حال پیشرفت و مداوم از پارادایم بروکراتیک به سوی پارادایم دولت الکترونیک وجود دارد. اثربخشی اقدامات دولت الکترونیک که سبب دستیابی به اهداف می شود، ممکن است به تناسب بین اهداف و محیطی که این اقدامات را متقبل شده است، منوط باشد (نور و همکاران، ۲۰۰۸)

در این راستا، اهداف اولیه توسعه سیستمهای اطلاعاتی در دولت عبارت از دستیابی به بهره وری و اثربخشی در همه قسمتها است. در هر حال، پیامد تغییر پارادایم و تغییرات پراکنده، تأو م با ارائه خدمات برخط و در سازمانهای دولتی رخ داده است. قوانین استراتژیک فناوری اطلاعات شامل شیوه های مهمی است که حکمرانی را متحول نموده و به عنوان یک عامل کلیدی در استراتژی های مرتبط با نوین سازی دولت، ایفای نقش می کند (تسانگ و همکاران، ۲۰۰۸). سه هدف اصلی نوین یا مدرن سازی دولت - برنامه بلندمدت بهبود که همچنین مجموعه جدیدی از اصلاحات فوری را ارائه می دهد - به شرح زیر است. مدرن سازی دولت تمرکز عمیقی بر نقش فناور یهای اطلاعاتی و ارتباطی در دستیابی به اهداف اصلاحی دولت دارد.

- اطمینان از اینکه ایجاد خط مشی، استراتژیک است.
- اطمینان از اینکه کاربران خدمات دولتی - نه فراهم آورندگان آنها - برای انطباق بیش تر خدمات با زندگی مردم، مد نظر هستند.

- تحویل خدمات دولتی که کیفیت و کارایی بالایی دارند.

با این که دولت الکترونیک در ابتدا به عنوان ابزاری به منظور بهبود کارایی مدیریت داخلی در سازمانهای دولتی ترویج یافته بود، به طور روز افزونی به روشی مهم برای افزایش دسترسی شهروندان به خدمات دولتی و تسریع در ارائه خدمات به آنها تبدیل شد. از این رو، توانایی دولت الکترونیک در افزایش شفافیت و مبارزه با فساد در سازمانهای دولتی موجب محبوبیت عامه آن، در بین محققان و شاغلان در دولت الکترونیک گردید. (کیم و همکاران، ۲۰۰۹) در این راستا دولت الکترونیک، چهره جدیدی از دولت را منعکس می کند که تحول در تعاملات دولت و شهروندان در تمامی سطوح دولتی و نیز بین دولتها را شامل می شود. (بویان، ۲۰۱۱)

۴- مدل های بلوغ دولت الکترونیک^۱ (رویکردهای مختلف به استقرار دولت الکترونیک)

دولت الکترونیک، استفاده دولتها از فناوریهای اطلاعات و ارتباطات برای ارائه خدمات دولتی به ذینفعان است. کیفیت خدمات ارائه شده و رضایت ذینفعان از این خدمات به بلوغ سیستم های دولت الکترونیک بستگی دارد. به علت ویژگی های فرهنگی متمایز، ملتهای گوناگون ممکن است سطوح متفاوتی از دولت الکترونیک را تجربه کنند. از دیگر سو، بلوغ سیستم های دولت الکترونیک یک عامل مهم و تعیین کننده در رضایت شهروندان است، به طوری که خدمات مورد انتظار می تواند برای سطوح گوناگون بلوغ دولت الکترونیک متفاوت باشد. در واقع، مدلهای بلوغ دولت الکترونیک، سطوح کمال دولت الکترونیک را نشان می دهند و بر چشم اندازی فناورانه از دولت الکترونیک تأکید دارند (خلیل، ۲۰۱۱). علاوه بر این، سازمان ها یا دولتها می توانند از طریق دنبال کردن مراحل مدلهای بلوغ دولت الکترونیک، سطح پیشرفت خود را در ارائه خدمات تعیین نمایند (استافچر، ۲۰۰۱).

۴-۱- مدل چهار مرحله ای لین و لی^۲

لین و لی (۲۰۰۱) دولت الکترونیک را به عنوان یک پدیده تکاملی بر اساس مشاهده و تجربه نویسندگان در منطقه مورد توجه قرار داد. آنها مدلی چهار مرحله از توسعه دولت الکترونیک پیشنهاد دادند. در واقع مدل بر اساس ابعاد فنی، سازمانی و مدیریتی است.

فهرست نویسی^۳ - این مرحله به منظور ارائه برخی از اطلاعات اولیه از طریق وب سایت می باشد. در اغلب موارد وب سایت ها به صورت ایستا در نظر گرفته می شوند، که شهروندان را به عنوان کاربران برای دسترسی بر خط به فرم های ارائه شده و قابل دانلود قادری سازند. در واقع، در مرحله اول، به دلیل درخواست شهروندان، فناوری اطلاعات، بالا رفتن دانش فنی کارکنان و درخواست ذی نفعان، وجود وب سایت دولتی ضروری است. با ایجاد این سایت، شهروندان می توانند از نحوه ارائه خدمات آگاهی یابند. با شعار شهروندان به عنوان مشتریان، مقدار اطلاعات قابل ارائه باید افزایش یابد و با ایجاد یک سایت فهرست، امکان اتصال و استفاده برای سایر سایتها فراهم می شود. تراکنش^۴ - مرحله ای که سطح پیشین را گسترش میدهد، به طوری شهروندان را قادر به انجام تراکنش های بر خط (ارتباط دو سویه) می سازد. در این مرحله شهروندان خواستار گسترش انجام کارهایشان به صورت الکترونیکی هستند. بنابراین مدیران دولتی و شهروندان با بودن کانالهای ارتباطی مقدماتی برخط، به دنبال افزودن بر کانالهای ارائه خدمات می باشند. این نوع ارتباطات، امید به بهبود کارایی را افزایش می دهد. شهروندان به تدریج از مزایای دولت الکترونیک همچون خدمت رسانی در همه اوقات روز، صرفه جویی در وقت به دلیل عدم مراجعه حضوری و پاسخگویی بهتر آگاهی می یابند. این خود باعث گسترش استفاده از دولت الکترونیک می شود. ادغام عمودی^۵ - این مرحله بر اتوماسیون دولت بیشتر گردش کار و همچنین تحول خدمات دولت متمرکز است که شامل یکپارچگی عملکرد دولت در سطوح مختلف از قبیل محلی و مرکزی می باشد. هدف از مرحله سوم، اصلاح سیستم و روشهای خدمات رسانی است که به دلیل افزایش انتظارات شهروندان

^۱ The maturity of eGovernment

^۲ Layne & Lee

^۳ Catalogue

^۴ Transaction

^۵ Vertical Integration

ضرورت می یابد. از آن جایی که اغلب سازما نهایی دولتی، بانک های اطلاعاتی خاص دارند و فاقد طراحی و فرآیندهای مشابه می باشند، ادغام عمودی آن ها ضروری است. به همین دلیل، ابتدا بعضی ازوظایف مشابه همسان می شوند و این کار از طریق یک بانک اطلاعاتی متمرکز انجام می شود و یا این که ازطریق کانالهای خاصی با هم ارتباط می یابند. ادغام افقی^۱ - این مرحله بر یکپارچه سازی سیستم بین سطوح و کارکردهای مختلف جهت فراهم آوردن خدمات یکپارچه و بدون شکاف برای کاربران می باشد. در واقع، از آن جایی که شهروندان دارای نیازهای مختلفی از قبیل آموزش، بهداشت، غذا، مسکن و ... هستند می توانند از کمک های اطلاعاتی و خدمات دولتی مرحله چهارم، به بهترین نحو ممکن استفاده کنند. در این مرحله خدمات قابل ارائه می توانند با یکدیگر همکاری کرده، هماهنگ شده و در اطلاعات یکدیگر سهیم شوند. به طوری که اطلاعات مشترک از طریق یک سازمان منتشر می شود و همه وظایف واسطه ها را بر عهده می گیرد. (لین و لی، ۲۰۰۱)^۲

۲-۴- مدل چهار مرحله ای چندلر و امانوئل^۳

اطلاعات- مرحله ای مقدماتی است، که بسیاری از ارائه خدمات دولت به صورت بر خط در دسترس است. شهروند می تواند به اطلاعات دولتی توسط یک وب سایت (ایستا) دسترسی داشته باشند، این ارتباطی یک سویه بین دولت و شهروند است. تعامل- این مرحله از مرحله قبل پیشرفته تر است. تعامل ساده بین شهروندان ودولت ارتقا یافته است. ویژگی ها و قابلیت ها مختلف وب سایت در دسترس هستند، از جمله جستجو و پست الکترونیک. در این مرحله ارتباط دو سویه است. معامله- اشاره به خدماتی دارد که تراکنش بین شهروندان و دولت ایجاد می کند. شهروند می تواند مالیات پرداخت کند، فرم ها را به صورت برخط تکمیل نماید. ادغام- این مرحله، مرحله نهایی است که در آن ادغام عمودی وافقی خدمات در سراسر دولت و سازمان های رخ می دهد. شهروند می تواند به اطلاعات برخط تنها از طریق یک سرویس مرکزی دسترسی داشته باشد. (چندلر و همکاران، ۲۰۰۲)^۴

۳-۴- مدل چهار مرحله ای گروه گارتنر^۵

(گروه گارتنر) ۲۰۰۰ مدلی مشتمل بر چهار مرحله ارائه داد که شامل حضور، تعامل، تراکنش و تحول است و چهارچوبی برای استقرار اقدامات دولت الکترونیک می باشد. حضور اولیه^۶ - این مرحله مرحله ابتدایی ایجاد دولت الکترونیکی، حضور بر روی وب سایت و فراهم آوردن اطلاعات مربوطه برای استفاده عمومی است. در این مرحله وب سایت به صورت استاتیک می باشد. هدف اولیه در مرحله اول این است که اطلاعاتی همچون مأموریت شرکت، آدرس، ساعات فعالیت و اسناد اداری مرتبط را برای عموم در اینترنت اعلام کند. تعامل^۷ - در مرحله دوم تعامل بین دولت و بخش بازرگانی و شهروندان تشویق می شود. مردم می توانند از طریق پست الکترونیکی اطلاعات لازم را از مراکز دولتی اخذ کنند. در این مرحله امکان استفاده از موتورها جستجو برای کسب اطلاعات و امکان بارگذاری کردن^۸ اسناد و فرم های مربوطه وجود خواهد داشت. مرحله تعامل به وسیله وب سایت هایی که توانایی جستجوی پایه ای را ایجاد می کنند، شناخته می شود. این مرحله، مردم را قادر می سازد تا به اطلاعات اساسی به صورت برخط دسترسی پیدا کرده و فرم هایی را که ممکن است برای دسترسی به آن نیاز به حضور در سازمان دولتی باشد، دریافت نمایند. تراکنش^۹ - در این مرحله پیچیدگی فناوری افزایش می یابد و همراه با آن ارباب رجوع نیز منتفع می شود و مبادلات با حجم زیاد و پیچیده نیز بدون مراجعه به دفاتر دولتی قابل اجرا می باشد. به طور مثال خدمت رسانی به هنگام پرداخت مالیات، تمدید یا اخذ مجوز ها، اخذ گذر نامه و روادید و رای گیری به هنگام در این مرحله صورت می گیرد. در واقع مرحله سوم با مؤلفه هایی که وظایف یکپارچه را به صورت برخط اجرا و کامل می کند، شناخته می شود. تمرکز این مرحله بر این است که کاربردهای

^۱ Horizontal Integration

^۲ Laynea, Karen; Lee, Jungwoo

^۳ Chandler and Emanuel

^۴ Chandler, et al.

^۵ Gartner

^۶ Web presence

^۷ Interaction

^۸ Download

^۹ Transaction

انتخاب آزادانه خدمات را برای عموم ایجاد نماید تا کاربران دسترسی برخط به خدمات داشته باشند، ضمن این که از وب به عنوان یک مکمل برای سایر کانالهای ارائه خدمات استفاده کنند. تحول^۱ - در این مرحله همه سیستم های اطلاعاتی یکپارچه اند و مردم امکان استفاده از خدمات دولت را از یک مکان مجازی خواهند داشت. بهترین پیچیدگی موجود در این مرحله، مربوط به بخش داخلی است که نیازمند تغییر اساسی در فرهنگ سازمانی، فرایندها و مسئولیت ها در درون دولت است. کارمندان دولت در بخش های مختلف باید با یکدیگر به شکل کاملاً خودکار کار کنند. در این مرحله صرفه جویی در هزینه ها و کارایی و رضایت مشتری در بالاترین حد ممکن است. بنابراین می توان گفت مرحله چهارم، هدف بلندمدت بسیاری از اقدامات ملی و محلی دولت الکترونیک است و می کوشد تا روابط سازمان های دولتی را با شهروندان شفاف سازد. این مرحله به شیوه های مدیریت ارتباط با مشتری^۲ و روشهای جدید ارائه خدمات بستگی دارد تا روابط بین شهروندان، کسب و کارها و دولتها را تغییر دهد. (بلوان و همکاران^۳، ۲۰۰۰)

۴-۴- مدل پنج مرحله ای سازمان ملل^۴

بخش امور اقتصادی و اجتماعی سازمان ملل^۵ در سال ۲۰۰۲ مدلی مفهومی متشتمل از پنج مرحله با تمرکز بر ارائه خدمات دولتی تحت وب، به منظور ارزیابی آمادگی الکترونیک در کشورهای عضو سازمان ملل منتشر نمود. حضور اولیه^۶ - در این مرحله که مرحله ابتدایی از دولت الکترونیک است دولت وب سایتی با انتشار اطلاعات اولیه فراهم می آورد که وب سایت به صورت ایستا بوده و اطلاعات بسیار کمی به کاربران ارائه می شود. سایت های رسمی ولی محدود و مستقل از یکدیگر به وجود می آیند، که اطلاعات سازمانی و سیاست های آن سازمان را به صورتی ایستا در اختیار کاربران قرار می دهند. به بیان دیگر، این مرحله کم ترین پیچیدگی را در بین مراحل دولت الکترونیک دارد. این مرحله، تنها حضور برخط دولت است که شامل یک صفحه وب و یا یک وب سایت اداری می باشد که بیش تر اطلاعات آن به صورت ایستا بوده و ارتباط با سایر وب سایت های اداری برقرار نیست. حضور توسعه یافته^۷ - در مرحله توسعه، حجم و به روز بودن اطلاعات و تعداد صفحات وب افزایش می یابد. همراه با افزایش تعداد وب سایت های دولتی حضور دولت بر شبکه افزایش می یابد. محتویات وب سایت ها شامل اطلاعات پویا تر و ویژه تری می شود. علاوه بر این سایت ها ممکن است به سایت های دیگر نیز اتصال داشته باشد. حضور تعاملی^۸ - در حالت تعاملی وضعیت بهتر از دو حالت قبلی می شود. کاربران می توانند با سازمان ارتباط برقرار کرده، درخواست کرده و فرم هایی را از سایت دریافت کنند. در این مرحله حضور دولت به شبکه وب جهانی به میزان فراوانی گسترش می یابد و حجم وسیعی از موسسات و خدمات دولتی بر روی شبکه قرار می گیرد. حضور مبادله ای^۹ - تراکنش و مسایل امنیتی در این مرحله محقق می شود. امکان انجام مبادلاتی مانند دادن روادید، گذرنامه، ثبت وفات و تولد، اعطای گواهی نامه ها، که به امنیت و محرمانه بودن نیاز دارند، به صورت کامل از طریق اینترنت وجود دارد. در این مرحله کاربر می تواند بهای خدمات و کالا ها صورت حساب ها و مالیات را به صورت به هنگام پردازد. امضای دیجیتال به منظور تسهیل در تشریفات کار و ایجاد ارتباط با دوات مورد استفاده قرار می گیرد. یکپارچگی کامل^{۱۰} - مرحله بی سیم مرحله ای که کاملاً یکپارچه از کارکردهای الکترونیکی و ارایه خدمات بین بخش هاست. در این مرحله ظرفیت کامل خدمات به صورت بسته واحد وجود دارد و کاربر همه نوع خدمات را می تواند از سازمان دریافت کند. از جنبه دولت الکترونیکی، در این مرحله تمامی خدمات دولتی از طریق دولت الکترونیکی ارایه می شود. می توان گفت، مرحله یکپارچه، دارایی بیش ترین پیچیدگی است. در این مرحله، دولت ها خود را در یک موجودیت به هم متصل، متحول نموده اند تا به نیازهای شهروندانشان از طریق توسعه زیرساخت پشت خوان پاسخ دهند. (خلیلی^{۱۱}، ۲۰۱۱) (رونگان^۱، ۲۰۰۲)

^۱ Transformation

^۲ Customer relationship management

^۳ Chandler, et al.

^۴ United Nation

^۵ UN's Department of Economic and Social Affairs (UNDESA)

^۶ Emerging web Presence

^۷ Enhanced web presence

^۸ Interactive presence

^۹ Transactional Presence

^{۱۰} Fully Integrated

^{۱۱} Khalili

۴-۵- مدل چهار مرحله ای آفیسکو و سولیمان^۲

آفیسکو و سولیمان (۲۰۰۶)، مدلی چهار مرحله ای از توسعه خدمات دولت الکترونیک ارائه داده اند. مراحل این مدل عبارت از انتشار (حضور وب)، تعامل، تراکنش و تحول (یکپارچگی) است. با توجه به این دسته بندی، یک وب سایت در مرحله انتشار، تنها اطلاعاتی ایستا را ارائه می دهد. در حالی که در مرحله تعامل، امکان دانلود فرمها، جستجو و جمع آوری داده های ساده فراهم شده است. در مرحله تراکنش، وب سایت با فرآیندهایی برخط شناخته می شود، بدون آن که نیاز به رفتن شهروندان به ادارات مرتبط باشد. در مرحله تحول یا یکپارچگی، یک پورتال، همه خدمات دولت الکترونیک را یکپارچه می کند. دو مرحله اول از این مدل، نسبتاً آسان به دست می آید، در حالی که توسعه حقیقی خدمات تراکنشی، بسیار سخت بوده و نیازمند سرمایه گذاری های قابل توجهی در سیستم های پشت خوان است. روریزا و همکاران^۳، (۲۰۱۱)

۴-۶- مدل شش مرحله ای آسیا اقیانوسیه^۴

آسیا اقیانوسیه (۲۰۰۴) بر اساس تجربه خود از توسعه دولت الکترونیک، یک مدل شش مرحله ای پیشنهاد دادند. مراحل مدل و توضیحات عبارتند از: راه اندازی یک سیستم ایمیل و شبکه داخلی- این مرحله اولیه است که در آن بسیاری از سیستم های دولتی بر فرآیندهای داخلی تمرکز دارد و از عملیات اصلی و پایه های اداری مانند ایمیل و پشتیبانی حقوق و دستمزد پشتیبانی می کند. فعال کردن دسترسی درون سازمانی و عمومی به اطلاعات- این مرحله دولت را درگیر توسعه سیستم های می کند که به مدیریت گردش کار در گذار از حالت کاغذی به الکترونیکی کمک خواهد کرد (سازمانی). همچنین در این مرحله شهروند (عموم) قادر به دسترسی اطلاعات دولتی از طریق استفاده از اینترنت هستند. ارتباطات دو طرفه- دولت و شهروند (عموم) با استفاده از ICT به عنوان توانمندساز برای برقراری ارتباط اقدام می نمایند. تلفن به عنوان مثال، شماره فکس یا پست الکترونیک آدرس در وب سایت نوشته شده است، که این افراد را تشویق به ارسال پیام به دولت و دریافت پاسخ می نماید. تبادل ارزش- در این سطح، ICT برای حمایت از توسعه کسب و کار انعطاف پذیر تر و مناسب تر شهروندان با دولت استفاده می شود. شهروندان فرصت استفاده از خدمات بر خط دولت از جمله ارزیابی مالیاتی، درخواست ویزا و تمدید مجوز را دارند. دموکراسی دیجیتال- شهروندان از فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یک توانمندساز که می تواند به طور بالقوه فرآیندهای مشارکتی و دموکراتیک را حمایت کند، بهره می برند. مثلاً استفاده از برنامه های کاربردی که شهروند و سازمان ها را قادر به رای دادن می نماید. مرحله نهایی یک پارچگی دولت- این مرحله نهایی است که در ارائه خدمات، اطلاعات پورتال ها و آژانس های اطلاعاتی مختلف دولت ادغام عمودی و افقی وجود دارد. بدین ترتیب شهروندان خدمات را بدون اینکه بدانند کدام آژانس دولتی مسئول ارائه آن است، دریافت می کنند. (کاروکلا، جفری، یانگسترون، لوئیس^۵، ۲۰۰۹)

۴-۷- مدل میسرا و دینگرا^۶

میسرا و دینگرا (۲۰۰۹) مدلی را پیشنهاد کردند که دیدگاهی سازمانی نسبت به بلوغ دولت الکترونیکی دارد. به طوریکه می تواند برای تجارت الکترونیکی نیز به کار گرفته شود. تاکید این مدل بر مراحل است که سازمانها در پیاده سازی تجارت الکترونیک طی می کنند. این مدل شش سطح بلوغ را مورد شناسایی قرار می دهد که عبارتند از بسته^۷، مقدماتی^۸، برنامه ریزی شده^۹، تحقق یافته^۱، نهادینه شده^۲، بهینه سازی^۳. در مرحله بسته سازمان از فناوری اطلاعات جهت ارائه خدمات بهتر استفاده به

^۱ Ronaghan

^۲ Affisco and Soliman

^۳ Rorissa et al

^۴ Asia Pacific

^۵ Karokola, Geoffrey; Yngström, Louise

^۶ Misra & Dhingra

^۷ Closed

^۸ Initial

^۹ Plannal

عمل نمی آورد و حتی برای آینده ای نزدیک هم برنامه ای ندارد. چنین سازمانی یا نسبت به فناوری اطلاعات و مزایای آن بی اطلاع است یا اینکه امکان به کارگیری آن را ندارد. در مرحله مقدماتی سازمان شروع به اتوماسیون فرایندهای خود در اینترنت می کند. ولی این امر از یک حالت خاص و مقدماتی برخوردار است. چنین سازمانی فاقد تفکر استراتژیک در سطح مدیران عالی بوده و تلاشی برای سازماندهی شده را در راستای اتوماسیون انجام می دهد. در مرحله برنامه ریزی شده سازمان دارای رویکردی سیستماتیک به تجارت الکترونیک است و اهداف و چشم انداز تعریف شده ای در این ارتباط دارد و مواردی مانند استراتژی ها، ذی نفعان، مسئولیت ها و منابع را در نظر می گیرد. در مرحله درک شده سازمان درکی کامل و روشن از برنامه پیاده سازی تجارت الکترونیک به دست آورده است. بر این اساس یک سیستم یکپارچه به وجود می آید تا تمام فرایندهای سازمان را کامپیوتری نماید و اطلاعات بی سیم مبادله شود. در مرحله نهادینه شده سازمان به مرحله درک شده تجارت الکترونیک تداوم بخشیده و اقدام به تعمیق و بهبود آن می کند. و در دوره های زمانی معین فاصله بین برنامه و عمل را مورد توجه قرار می دهند تا در صورت بروز خلا، آن را با اقدامات اصلاحی تکمیل کنند. در مرحله بهینه سازی سازمان به طور مستمر درگیر بهبود و بهینه سازی فعالیت ها و تلاشهای پیاده سازی و بکارگیری بهینه تجارت الکترونیکی می شود. تمرکز این مرحله بر عملکرد و نوآوری در دنیای متغیر می باشد. در واقع مدیریت دانش بر سازمان مستولی می شود. (میسرا^۴ و همکاران، ۲۰۰۲)

۴-۸- مدل سیلو

مدل سیلو (۱۹۹۰) مربوط به کشور نیوزلند می باشد. که ارتباط بین سه بعد شهروند، تجارت و دولت را اجتناب ناپذیر می داند. روش یا مرحله تولید انبوه و بومی سازی تقاضا نیز در همین مدل مطرح شده است که هرچه جامعه به سمت جامعه مبتنی بر دانایی پیش می رود روش های داد و ستد نیز از شکل تولید انبوه به سمت بومی سازی انبوه ارتقا می یابد. (به نقل از کفاش پور، ۱۳۸۶).

۴-۹- مدل شش مرحله ای دلایت و تاج^۵

دلایت و تاج در سال ۲۰۰۱ مدلی برای بلوغ دولت الکترونیکی ارائه نمود. هدف دولت الکترونیک ارائه خدمات به شهروندان به عنوان مشتریان است. جهت برقراری رابطه بلند مدت با مشتریان این مدل در شش مرحله در نظر گرفته شده است. انتشار اطلاعات^۶ - در این مرحله ادارات دولتی اقدام به ایجاد وب سایت کرده و اطلاعات مربوط به خود را برای استفاده عموم بر روی وب سایت قرار می دهند. مبادلات دوطرف رسمی^۷ - در این مرحله به کمک امضاهای دیجیتال قانونی و معتبر شهروند قادر به ارائه اطلاعات شخصی خود به وب سایت ادارات دولتی و انجام مبادلات پولی خواهد بود. در این مرحله شهروند باید نسبت به توانایی و قدرت سازمان در حفظ و نگهداری اطلاعات شخصی و محرمانه ای که به وب سایت ارائه کرده اند متقاعد شوند. پورتال های چند منظوره^۸ - در این مرحله دولت مشتری محور موفقیت برزگی در ارائه خدمات به مشتریان به دست می آورد. در این مرحله، دولت با استفاده از یک پورتال، امکان ارسال و دریافت اطلاعات و پردازش مبادلات پولی به ادارات دولتی مختلف را فراهم می آورد. شخصی سازی پورتال^۹ - در مرحله سوم شهروند از طریق یک وب سایت واحد به دامنه گسترده ای از خدمات دسترسی پیدا می کرد، در مرحله چهارم، دولت این امکان را برای شهروند فراهم می آورد تا بتواند پورتال را مطابق ویژگی های مطلوب تغییر دهد. برای دست یابی به این مرحله دولت به امکانات پیچیده تر برنامه ریزی وب نیاز دارد، تا کاربران قادر به اعمال تغییرات مورد نظر و

^۱ Realized

^۲ Institutional

^۳ optimizing

^۴ Misra

^۵ Deloitte and Touché

^۶ Information publishing

^۷ Official two way transaction

^۸ Multipurpose portal

^۹ Portal personalization

مطلوب خود در پورتال باشند. مجتمع کردن خدمات مشترک^۱ - در این مرحله تغییرات واقعی در ساختار دولت شکل می گیرد، در این مرحله شهروند خدمات دولتی را به عنوان یک بسته واحد می بیند و ادراک آنها از سازمان های دولتی به عنوان بخش های مجزا بسیار کم رنگ می شود. در این مرحله مبادلات و خدمات به صورت گروهی به شهروند ارائه می گردد. یکپارچگی کامل و دگرگونی موسسه^۲ - دولت در این مرحله ساختار خود را تغییر می دهد و خدمات شخصی شده، یکپارچه شده و پیچیده بیشتری را برای شهروند فراهم می آورد. در این مرحله آنچه که در مرحله اول به صورت ایستا ارائه شده بود، به یک مرکز ارائه دهنده کلیه خدمات دولتی تبدیل می شود که با نیازها و ترجیحات شخصی هر یک از شهروندان انطباق دارد. در این مرحله کلیه دیواره هایی که خدمات را از یک دیگر منفک کرده بودند از بین رفته و فناوری نوین باعث انسجام و از بین رفتن فاصله بین واحدهای پشتیبانی اداری و ارائه دهنده خدمات به شهروند می شود. (دلایت^۳، ۲۰۰۱)

۴-۱۰- مدل بلوغ دو بعدی فریدون قاسم زاده

این مدل که توسط قاسم زاده (۲۰۰۳) پیشنهاد شده است در واقع از ترکیب دو مدل سازمان ملل و مدل میسرا و دینگرا توسعه یافته است. این مدل هر دو نگرش کاربرد و سازمان را مورد توجه قرار می دهد. مدل دو بعدی می تواند به مدیران کمک کند تا موقعیت فعلی تجارت الکترونیکی را در سازمان خود از دو دیدگاه کاربرد و سازمان مشخص نمایند. بر این اساس برای بهبود این موقعیت در آینده برنامه ریزی و عمل نمایند. در واقع این مدل علاوه بر شناسایی وضعیت فعلی تجارت الکترونیک در سازمان می تواند به شناسایی تجارت الکترونیک مطلوب سازمان در زمانی مشخص در آینده نیز کمک کند. (قاسم زاده^۴ و همکاران، ۲۰۰۳)

۴-۱۱- مدل مفهومی خدمات الکترونیک دکتر کفاش پور

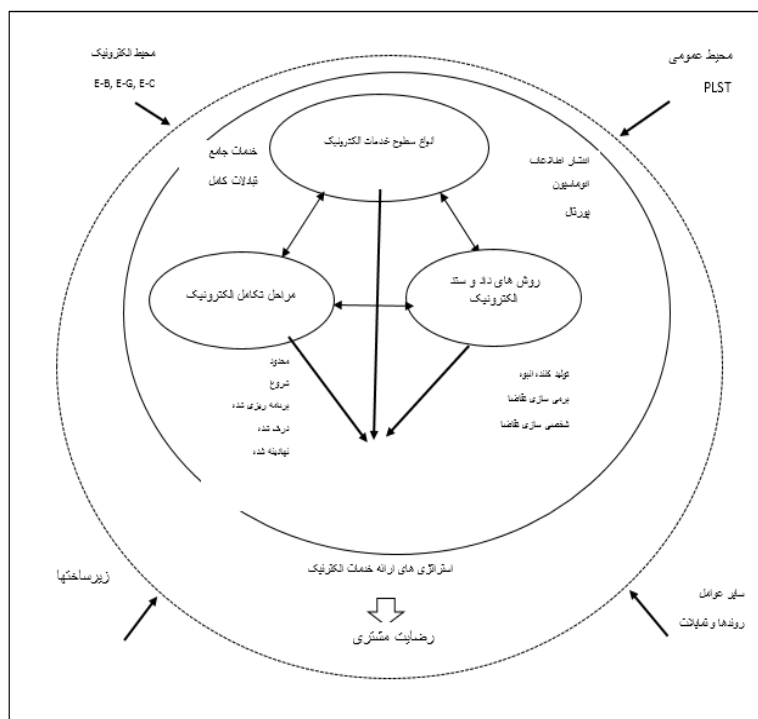
در این مدل مولف به ارائه اصول بنیادین حاکم بر تبیین و تعیین استراتژی خدمات بر حسب سطوح هدف می پردازد. این مدل شامل سه بعد اساسی می باشد. و مولف از آن تحت عنوان ارکان درونی تعیین کننده یاد می کند. این ارکان درونی با یکدیگر ارتباط متقابل دارند و هر گونه تغییر در یکی از ارکان باعث تغییر عامل دیگر شده و لذا نمی توان به صورت مجزا و منفک به این ارکان در طراحی استراتژی خدمات الکترونیکی نگریست، که عبارتند از: ۱- سطوح خدمات الکترونیک ۲- درجه تکامل الکترونیک جامعه ۳- مراحل داد و ستد و خدمات الکترونیک که تعامل و ارتباط دو سویه بین این ارکان درونی به مولف کمک می نماید تا به طراحی ارکان موثر بر تعیین استراتژی های ارائه خدمات الکترونیک بر اساس میزان وزن هر یک از ارکان در تعیین استراتژی دست یابد. در مدل مفهومی، مؤلف اشاره به ارکان بیرونی اثرگذار بر طراحی استراتژی ارائه خدمات الکترونیک می نماید و دلیل این نامگذاری این است که این عوامل محیطی می باشند. عوامل محیطی اثرگذار بر این سه رکن درونی شامل محیط کسب و کار، محیط تجارت الکترونیک، محیط دولت الکترونیک و محیط عمومی است. مدل مفهومی با ابعاد فوق الذکر در شکل ۱ نشان داده شده است.

^۱ Clustering of common services

^۲ Fully integration and enterprise transaction

^۳ Deloitte

^۴ Ghasemzadeh



شکل ۱- ارکان اساسی مؤثر بر تعیین استراتژی های ارائه خدمات الکترونیک

۴-۱۱-۱ انواع سطوح خدمات مورد نظر در مدل مفهومی

انواع خدمات به ۵ دسته کلی تقسیم می شود که می توان برای کلیه سازمان ها، نهاد ها، شرکت ها، قابل ارائه باشد. تعداد و نوع و چگونگی ارائه خدمات بستگی به سازمان، زیرساخت آن اختیارات بستر لازم، توانایی های انسانی و فنی و قدرت قانونی لازم دارد. لذا ممکن است برخی از خدمات در برخی از سازمان ها تا مرحله نهایی تکامل ارائه شوند و برخی خدمات هنوز در مرحله اولیه تکامل الکترونیک آن سازمان باشند. خدمات مرتبط با انتشار اطلاعات^۱ - انتشار اطلاعات به عنوان یکی از اولین استراتژی های ارائه خدمات مدنظر دولت ها می باشد. در این مرحله سازمان ها، مؤسسات، نهادها و دستگاههایی که به نحوی درگیر ارائه خدمات می باشند، اطلاعات خود را بر روی سایت یا پورتال دسترس مخاطبان قرار می دهد. بانک های اطلاعاتی سازمان ها می تواند یکی از بهترین عوامل جذب کاربران باشد. در عین حال سایر اطلاعات نیز همچون اطلاعات خود سازمان، مشخصات سازمان یا اطلاعات سایر سازمان ها که از طریق نرم افزار پشتیبانی به سایت ارائه می شوند می توانند از جمله مهم ترین گام های اولیه در ارائه خدمات الکترونیک باشند. مبادلات اداری دو طرفه (اتوسایون)^۲ - سیستم اتوماسیون اداری وظیفه برقراری ارتباط درون سازمان و نیز ارتباطات کارمندان با بیرون از سازمان را بر عهده دارد. این ارتباط به بهبود هماهنگی فعالیت ها و کیفی کردن کار کمک می کند. این در واقع گام دوم در رسیدن به تکامل الکترونیک است. پورتالهای چندمنظوره و فردی^۳ - در یک پورتال کلیه خدمات به صورت یکپارچه و مستقل از اینکه با کدام سازمان و اداره دولتی در ارتباط است ارائه می شود به نحوی که شهروندان و صاحبان مشاغل فقط با مراجعه به آن می توانند کلیه اموری را که به دولت ارتباط پیدا می کند، انجام دهد. در واقع پورتال به عنوان یک واسطه بین کاربران و سازمان و ادارات دولتی عمل می کند. یک فرایند اداری ممکن است به سازمان ها مختلفی ارتباط پیدا کند در این صورت پورتال به صورت اتوماتیک و با استفاده از بانک های اطلاعاتی ادارات عملیات را انجام می دهد بدون آنکه نیاز به مداخله کاربر در این فرایند باشد. خدمات جامع^۴ - جهت سهولت دسترسی به خدمات شهری و ارتقا بهروزی

^۱ Spreading Information

^۲ Automation

^۳ Portal

^۴ Common Comprehensive Services

شرکت های آب و برق و گاز، مخابرات و پست، اقدام به تشکیل کمیته دفاتر جامع و مطالعه و ایجاد دفاتر نموده اند. این دفاتر با توجه به رعایت روش های بهینه طرح ارتباط اطلاعاتی میان دفاتر و شرکت های توزیعی، نرم افزار مورد استفاده دفاتر و نحوه جمع ارایه خدمات، جمع قبوض شرکت های توزیعی و روش های بهینه قرائت تشکیل می شوند. تبادلات کامل^۱ - این مرحله ارایه خدمات یکی از کاملترین تبادلات بین مشتری، شهروند و سازمانهای ارائه دهنده خدمات می باشد، که لازمه رسیدن به این مرحله این است که سازمانها مراحل کامل بلوغ را پشت سر گذاشته باشند و به درجه تعامل و یکپارچگی رسیده باشند. در این مرحله است که مشتری یا شهروند با ارتباط آنلاین می تواند خدمات را از یک نقطه واحد دریافت کند و تبادل کامل صورت پذیرد. در این مرحله تعامل پویا باعث بهتر شدن نحوه ارائه خدمات نیز خواهد شد. مشتری می تواند خدمات فردی بسیار خاصی را به صورت برخط با پرداخت هزینه های آن بدون واسطه دریافت نماید.

به منظور ارزیابی درجه تکامل خدمات الکترونیک در سازمان های دولتی در مدل ذکر شده محقق شاخص هایی را ارائه نموده است، که در پنج سطح دسته بندی شده است. شاخص های ارزیابی در جدول ۱ آورده شده است. لازم به ذکر است که مدل طراحی شده توسط محقق ترکیبی از مدل های میسرا و دینگرا، سیلو (نیوزلند) و دلایت و تاچ است که هر کدام قبلا شرح داده شده اند. (کفاش پور آ.، ۱۳۸۶)

جدول ۱- شاخص های مدل مفهومی کفاش پور

ردیف	شاخص ارائه خدمات الکترونیکی
۱	معرفی سازمان یا شرکت
۲	ارائه / نمایش رسالت و اهداف سازمان
۳	ارائه / نمایش انواع خدمات
۴	ارائه نمایش اطلاعات راجع به قوانین
۵	نمایش اسناد مورد نیاز
۶	ارائه تصویری فرم های مورد نیاز
۷	انتشار اطلاعات
۸	راهنمای استفاده از اطلاعات
۹	امکان تکمیل فرم
۱۰	پست الکترونیک
۱۱	ارائه اطلاعات تماس با مشتری
۱۲	راهنمای استفاده از خدمات
۱۳	امکان گردش اطلاعات
۱۴	ارتباط با پایگاه های اطلاعاتی دیگر
۱۵	امکان ارسال اسناد
۱۶	امکان دریافت اسناد
۱۷	ارائه / فروش خدمات
۱۸	تبادلات شفاهی اطلاعات
۱۹	درخواست / سفارش خدمات
۲۰	صفحه شخصی مشتری
۲۱	گفتگو با مراجعین به صورت آنلاین
۲۲	پاسخگویی به کلیه نیازهای مراجعین به صورت آنلاین
۲۳	امکان ارائه انواع خدمات آنلاین
۲۴	امکان پرداخت الکترونیکی
۲۵	ارائه خدمات پس از فروش
۲۶	انجام مکاتبات الکترونیکی
۲۷	نظر سنجی و استعلام الکترونیکی
۲۸	پاسخ به درخواست های موردی ارباب رجوع

^۱ Full Transactional

۵- جامعه آماری پژوهش و نمونه

در این پژوهش جامعه آماری مشتریان/ شهروندانی هستند که از خدمات دولتی الکترونیک سازمان های دولتی استفاده می کنند. به دلیل فقدان اطلاعات لازم در مورد مشتریان هر سازمان حجم نمونه به صورت تصادفی و بنا به نظر محقق انتخاب شده است. لذا حجم نمونه در این پژوهش برابر با ۴۰ در نظر گرفته شده است، که به صورت تصادفی از میان شهروندان و استفاده کنندگان از خدمات دولتی الکترونیک سازمان های دولتی به دست آمده است.

۶- روش تحقیق

مدل مفهومی که در این پژوهش به کار رفته است، مدل مفهومی ارزیابی خدمات دولتی الکترونیک کفاح پور است، که در بخش ۴-۱۱، تشریح شد. شاخص های ارئه شده توسط محقق در این مدل مبنی طراحی پرسشنامه ارزیابی خدمات دولتی الکترونیک در این پژوهش قرار گرفته است.

پرسشنامه دارای ۲۸ نشانگر است که به بررسی سطح بلوغ الکترونیک در پنج سطح می پردازد. سؤالات مربوط به قسمت ارزیابی به صورت پنج گزینه ای در طیف لیکرت طراحی شده است که شامل گزینه های کاملاً موافق، موافق، نه موافق، نه مخالف، مخالف و کاملاً مخالف است. جهت تحلیل ۲۸ سؤال مربوط به ارزیابی به گزینه های ذکر شده به ترتیب امتیازات ۵ تا ۱ توسط محقق اختصاص داده شد. یافته های حاصل از بررسی درجه بلوغ خدمات دولتی الکترونیک در سازمان ها، در ادامه آورده شده است

۷- یافته ها

در این بخش به نتایج به دست آمده از پژوهش پرداخته می شود. در آغاز فهرستی از سازمان های دولتی که در طول پژوهش به وسیله مصاحبه با تعدادی از مشتریان این سازمان ها برگزیده شده است، بیان می گردد. سپس شرح کاملی از خروجی به دست آمده از پژوهش توسط پرسشنامه ارزیابی خدمات دولتی الکترونیک ارائه می گردد.

۷-۱- نوع سازمان ها

با توجه به اینکه ارزیابی خدمات الکترونیک در مورد برخی از سازمان های دولتی صورت گرفته است، بنابراین نام سازمان های مورد ارزیابی قرار گرفته شده در جدول ۲ آورده شده است. این لیست شامل سازمان های برگزیده شده توسط محقق با استفاده از مصاحبه و سازمان های نامبرده شده توسط پاسخگویان به پرسشنامه می باشد.

جدول ۲- سازمان های ارزیابی شده

ردیف	نام سازمان	درصد سهم در ارزیابی
۱	سازمان تامین اجتماعی	۲۰,۵
۲	سازمان امور مالیاتی	۱۷,۹
۳	شهرداری	۱۲,۸
۴	سازمان ثبت اسناد و املاک	۷,۷
۵	وزارت راه و شهرسازی	۲,۶
۶	قوه قضاییه	۲,۶
۷	سایر(بانک ها و مؤسسات مالی، آموزش و پرورش، سازمان سنجش، وزارت نفت، وزارت علوم و تحقیقات و دانشگاه ها)	۳۵,۹

۷-۲- پاسخ دهندگان

از بین کل تعداد افرادی که به پرسشنامه ارزیابی خدمات الکترونیک پاسخ داده اند، ۶۷,۵ درصد آن ها را آقایان و ۳۲,۵ درصد را خانم ها تشکیل داده اند. از بین این افراد، بیشترین طیف سنی پاسخ دهندگان را افراد ۲۵ تا ۳۴ سال با ۶۷,۵ درصد و

دومین طیف سنی را افراد ۳۵ تا ۴۴ سال با ۲۵ درصد تشکیل دادند. همچنین بیشترین افرادی که از خدمات دولتی الکترونیک طبق ارزیابی پژوهش استفاده می کنند افراد دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس و بالاتر با میزان ۷۲,۵ درصد و افراد دارای مدرک لیسانس با میزان ۱۵ درصد می باشند. همچنین حدود ۷۷,۵ درصد پاسخ دهندگان، تجربه استفاده از خدمات الکترونیک را به مدت بیشتر از یک سال دارا بودند.

۷-۳- اندازه گیری درجه بلوغ الکترونیک

در بررسی درجه بلوغ الکترونیک سازمان های ذکر شده براساس شاخص های مدل مفهومی پژوهش (مدل کفاش پور) در پنج سطح نتایج به دست آمده به شرح جدول ۳ می باشد.

سطح یک: محدود- در این مرحله هدف سازمان ها ایجاد وب سایتی برای معرفی خود به شهروندان، آگاه نمودن آن ها از رسالت، اهداف، قوانین و شرح خدمات خود و همچنین در دسترس قرار دادن فرم های لازم به صورت محدود است. طبق نتایج به دست آمده از پژوهش و با توجه به نتایج سطح دوم، سازمان های مورد ارزیابی قرار گرفته، مرحله اول از مراحل بلوغ را پشت سر گذاشته اند.

جدول ۳- نتیجه ارزیابی درجه بلوغ خدمات الکترونیک

امتیاز	مراحل بلوغ (تکامل الکترونیک) سازمان
۶۴,۲۵	محدود
۷۳,۷۵	اولیه
۶۳	برنامه ریزی شده
۶۰,۹۲	درک شده
۵۸,۹۲	نهادینه شده

سطح دو: اولیه- با توجه به اینکه بیشترین امتیاز در ارزیابی به سطح دوم اختصاص یافته است، می توان نتیجه گرفت که سازمان های مذکور در مرحله دوم از سطح بلوغ هستند، که در این مرحله تسهیم اطلاعات به صورت کامل تر از مرحله قبل مورد هدف قرار می گیرد.

سطح سه: برنامه ریزی شده- بر طبق ارزیابی با اینکه سازمان های مذکور امتیاز ۶۳ را در مرحله سوم به خود اختصاص داده اند می توان نتیجه گرفت این امتیاز همچنان فاصله قابل توجهی با امتیاز کسب شده در مرحله قبل دارد. بنابراین سازمان ها در این مرحله عملکرد ضعیف تری نسبت به مرحله قبل ارئه نموده اند.

سطح چهار: درک شده- این مرحله خدمات پیشرفته تری را همچون ارائه یا خرید و فروش و سفارشات مشتریان و تبادلات شفاهی را شامل می شود. در این مرحله سازمان ها عملکرد بهتری از مرحله قبل داشته اند، اما همچنان با امتیاز کسب شده از مرحله دوم فاصله زیادی را دارد و نمی توان گفت که سازمان های مذکور در این سطح از درجه بلوغ قرار دارند.

سطح پنج: نهادینه شده- مرحله نهادینه شده آخرین مرحله از مراحل بلوغ ارائه خدمات الکترونیک است که شامل ارتباطات بسیار پیشرفته بین شهروند و سازمان است. در این مرحله تمام ارتباطات باید به صورت الکترونیک و بدون حضور مستقیم مشتری صورت پذیرد. در این مرحله به شاخص پرداخت الکترونیک امتیاز بالایی نسبت داده شد، ولی امتیاز کل شاخص ها در این مرحله کمترین امتیاز نسبت به دیگر مراحل به است و این نشان دهنده این است که سازمان ها به دیگر شاخص ها همچون خدمات پس از فروش و پشتیبانی از خدمات، نظر سنجی و شخصی سازی درخواست های شهروندان و خدمات ارئه شده توجه چندانی ندارند.

نتیجه گیری

زمانی که سازمان یا شرکتی تصمیم به ارائه خدمات الکترونیک به شهروندان را داشته باشد. باید به سطح بلوغ دیگر سازمان ها، نحوه ارائه خدمات، و رضایت مشتریان سازمان های دیگر از کیفیت و تکامل ارائه خدمات توجه داشته باشد. نتایج این تحقیق نشان می دهد که سازمان های ارزیابی شده گرچه سازمان هایی هستند که بیشتر مورد توجه شهروندان قرار دارند، اما همچنان در مرحله دوم بلوغ قرار دارند و مراحل تکامل دولت الکترونیک را به صورت کامل طی ننموده اند. تمرکز بیشتر سازمان ها بر ارائه خدمات یکپارچه در قالب پورتال، مداخله حداقل کاربران، بهره برداری از پایگاه های اطلاعاتی دیگر سازمان ها و تعامل شهروند و سازمان در کلیه تبادلات فرایند های درخواست و ارائه خدمت منجر به تمام الکترونیک شدن فرایند ارائه خدمات سازمان های دولتی و دستیابی به بلوغ خدمات دولتی الکترونیک خواهد شد.

مراجع

۱. کفاش پور، آذر (۱۳۸۹)، «بررسی وضعیت درجه بلوغ الکترونیک در سازمان های ارائه دهنده خدمات دولتی الکترونیک در شهر مشهد» مشهد، دومین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری
۲. کفاش پور، آذر (۱۳۸۶)، «طراحی مدل خدمات الکترونیک (در بستر دولت الکترونیک)» مشهد، انتشارات نیکونشر
۳. Baum, C., Di Maio, A. (۲۰۰۰) *Gartner's four phases of e-government model*. Gartner Group.
۴. Chandler, S., Emanuels, S. (۲۰۰۲) *Transformation not automation*. Proceedings of ۲nd European Conference on E-government, St Catherine's College Oxford, UK. pp. ۹۱-۱۰۲.
۵. Deloitte, T. (۲۰۰۲) *The citizen as customer*. CMA Management. pp. ۵۸-۷۴.
۶. Ghasemzadeh, F., Sahafi, L. (۲۰۰۳) *E-commerce adoption: A two dimensional maturity model*. ۴th World Congress on the Management of Electronic Business. Hamilton.
۷. Karokola, G., Yngström, L. (۲۰۰۹) *Discussing E-Government Maturity Models for the Developing World-Security View*. Information security of South Africa (ISSA) Johannesburg.
۸. Khalil, O. E. (۲۰۱۱) *E-Government readiness: Does national culture matter ?* Government Information Quarterly. pp. ۳۸۸-۳۹۹.
۹. Laynea, K., Lee, J. (۲۰۰۱) *Developing fully functional E-government: A four stage model*. Government information quarterly. pp. ۱۲۲-۱۳۶.
۱۰. Misra, D. Dhingra, C. (۲۰۰۲) *E-government Maturity Model*, National Information Center, Department of Information Technology. New Dehli, Electronic information planning Journal.
۱۱. Ronaghan, S. A. (۲۰۰۲) *Benchmarking e-government: a global perspective: assessing the progress of the UN member state*, American Society for Public Administration: United Nations Division for Public Economics and Public Administration;
۱۲. Rorissa, A., Demissie, D., Pardo, T. (۲۰۱۱) *Benchmarking e-government: A comparison of frameworks for computing e-government index and ranking*. Government Information Quarterly VOL. ۲۸. No. ۲. pp. ۳۵۴-۳۶۲.
۱۳. Shahkooh, K. A., Saghafi, F., & Abdollahi, A. (۲۰۰۸) *A proposed model for e-Government maturity*, Information and Communication Technologies: From Theory to Applications, (ICTTA), IEEE, p. ۱۰

ضمائم

پرسشنامه ارزیابی خدمات دولتی الکترونیک از طریق لینک زیر قابل مشاهده می باشد.

۸۲HYZCsq۳۴oYDhfhttps://goo.gl/forms/x

طراحی مدلی برای شناسایی فرصت های کارآفرینی در مناطق بندری

مهدی کاظمی^۱، محمد مهدی پورسعید^۲، علی توسلی^{۳*}

۱- دانشیار گروه آموزشی مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه شهید باهنر کرمان

۲- استادیار گروه آموزشی مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه شهید باهنر کرمان

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت کارآفرینی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه شهید باهنر کرمان

چکیده

کارآفرینی در اقتصاد رقابتی و مبتنی بر بازار امروزه دارای نقش کلیدی است. به عبارت دیگر در یک اقتصاد پویا، ایده ها، محصولات و خدمات همواره در حال تغییر می باشند و در این میان کارآفرین است که الگویی برای مقابله و سازگاری با شرایط جدید را به ارمغان می آورد. وضعیت اقتصادی کشور و ترکیب جمعیتی امروزه بیش از پیش ما را نیازمند یافتن زمینه های پیشرو در صحنه اقتصادی می کند و در این راستا ضرورت داشتن مدل، الگوها و راهکارهای مناسب جهت آموزش، تربیت و استفاده بهینه از نیروی فعال و کارآفرین بیشتر می شود. در این تحقیق به دنبال شناسایی و اولویت بندی فرصت های کارآفرینانه در مناطق بندری هرمزگان پرداخته شده است که بدین منظور با توجه به مرور ادبیات و تجزیه و تحلیل نظرات کارشناسان، خبرگان و مدیران و استفاده از روش دلفی چهار معیار صنعتی، بازرگانی، تولیدی و خدماتی به عنوان شاخص های کلان در ایجاد فرصت های کارآفرینانه شناسایی شدند و همچنین زیر معیارهای هربخش نیز بر همین اساس نهایی شد و در انتها مدل نهایی ترسیم گردید.

کلمات کلیدی: کارآفرینی، مناطق بندری، بازرگانی و تولیدی

۱- مقدمه

در سالیان اخیر و با گسترش تحقیقات کارآفرینی، شناسایی فرصت نیز به عنوان نقطه تمرکز کارآفرینی مورد توجه پژوهشگران قرار گرفت. به اعتقاد بسیاری از پژوهشگران حوزه ی کارآفرینی، تشخیص فرصت مهم ترین گام در فعالیت های کارآفرینانه است. شناسایی فرصت های کارآفرینانه یکی از مراحل فرایند کارآفرینانه است که در کنار ارزیابی و بهره برداری، سه جزء اصلی این فرایند را تشکیل می دهند. از نظر کورنر و هو، فرصت قلب کارآفرینی است. تشخیص فرصت یکی از مهم ترین توانایی های کارآفرینان موفق در دنیای امروز شناخته شده است. بنابراین، بدون وجود فرصت کارآفرینی رخ نمی دهد. بی شک شناسایی فرصت بدون ارتباط یافتن با فرایند کارآفرینی آن را از قالب مورد نظر ما خارج می کند؛ به همین دلیل می توانیم ارتباط غیر قابل گسست آن را با کارآفرینی در تعاریف انجام شده از شناسایی فرصت ببینیم. تأکید بر توجه به فرصت و شناسایی فرصت تا آنجا پیش رفت که شناسایی فرصت را قلب کارآفرینی نامیدند. بسیاری از کشورهای جهان معتقدند کارآفرینی نقش اجتناب ناپذیری در بهبود بهره وری و رشد اقتصادی ایفا کرده و در واقع مترادف با موفقیت فردی، سازمانی و ملی است (صفری و میرزایی بافقی، ۱۳۹۳). گیوزاردی و مازوکچی معتقدند اهمیت کارآفرینی در توسعه ی اقتصادی کشورها و افزایش منابع، آن را به همراه کار، زمین و سرمایه تبدیل به یکی از چهار نهاده ی اصلی اقتصادی کرده است. این فرایند در محیط ها و نظام های اقتصادی متفاوت توسط افرادی روی می دهد که فرصت های اقتصادی ارزش آفرینی برای افراد و جامعه را در می یابند (گیوزاردی و مازوکچی^۱، ۲۰۱۳). توانایی کشف فرصت ها، تأمین منابع مالی مورد نیاز، شناسایی اماکن و سایت های برتر، استخدام طراحان به

^۱ - Guizzardi & Mazzocchi

منظور توسعه فیزیکی، تأمین منابع انسانی مورد نیاز برای مدیریت تاسیسات فیزیکی و خدماتی جهت شناسایی و توسعه کارآفرینی می تواند بسیار مهم باشد. کارآفرینانی که به دانش و تجربه اکتسابی خود واقف اند، می توانند فرصت های کسب و کار واقع شده را برابند. این فرصت ها اغلب از دانش وسیعی در مورد صنعت خاص، بازار های خاص، مشتریان و رقبای ویژه و مهارت های گوناگون ناشی می شود (تنگ^۱ و همکاران، ۲۰۱۲).

کارآفرینی نقش مهمی در رشد و شکوفایی اقتصادی و ایجاد اشتغال داشته و در نتیجه بسیاری از دولت ها به دنبال ارتقای کارآفرینی هستند. تشخیص و بهره برداری از فرصت ها تعریف اصلی کارآفرینی بوده و مطالعه ها نشان می دهد که بسیاری از تعاریف جدید کارآفرینی به طور قابل ملاحظه ای بر تشخیص فرصت به عنوان مهم ترین گام در فرایند کارآفرینی تمرکز کرده اند. تشخیص فرصت به عنوان یکی از مهم ترین توانایی های کارآفرینان موفق موضوع اصلی تحقیق های کارآفرینی و عامل ایجاد ثروت های فردی و اجتماعی محسوب می شود. همچنین از طرف دیگر با توجه به موقعیت جغرافیایی شهرستان بندرعباس که از سمت شمال به شهرستان حاجی آباد و از سمت شرق به شهرستان های میناب و رودان، از غرب به شهرستان های: بندر خمیر و بندر لنگه و از جنوب به خلیج فارس و جزیره قشم محدود می باشد. همچنین در زمینه بنادر تجاری؛ بندر شهید رجایی و بندر شهید باهنر به دلیل موقعیت مناسب جغرافیایی، به عنوان نقطه اتکای بندرعباس در جهت جابه جایی کالا و سرمایه در اشکال مختلف، نتایج اقتصادی به سزایی برای استان هرمزگان به همراه داشته و بندرعباس را به منطقه ویژه اقتصادی معادن، فلزات، کشتی سازی و صادرات و واردات کالا تبدیل کرده است. راه آهن از دیگر محورهای ارتباطی که از نظر حجم مسافر و حمل و نقل کالا به کلیه نقاط ایران درصد بالایی را به خود اختصاص داده است. بندرعباس به دلیل موقعیت خاص تجاری و توریستی خود دارای هتل های بزرگی نظیر هتل هرمز، هما، خلیج فارس و آتیلار است. شهر بندرعباس دارای یک فرودگاه بین المللی است. این فرودگاه یکی از ۶ فرودگاه بین المللی ایران است و پروازهای زیادی را در خود می بیند. پروازهای بین المللی این فرودگاه به کشورهای حوزه ی خلیج فارس، پاکستان و هند انجام می شود. بنابراین شهرستان بندرعباس با توجه به ظرفیت بالا با توجه به موقعیت جغرافیایی در جذب توریست و همچنین داشتن فرودگاه بین المللی و محصولات کشاورزی برای صادرات و دیگر فرصت های بی نظیر در کارآفرینی می تواند یکی از بهترین شهرستان ها برای شناسایی و توسعه کسب و کار و فرصت های کارآفرینانه در ایران باشد. در این پژوهش، محققان با توجه به نقش لجستیک و حیاتی بندر هرمزگان به طراحی مدلی برای شناسایی فرصت های کارآفرینی پرداخته اند.

۲- ادبیات تحقیق

۲-۱ کارآفرینی

واژه کار آفرینی در اصل از زبان فرانس ه " اینترپرنیورشیپ " گرفته شده و به سایر زبان ها راه یافته است. انگلیسی ها سه اصطلاح متفاوت را در خصوص کار آفرینی بکار گرفته اند : ماجراجو، متعهد، کارفرما. از کارآفرینی تعاریفات دیگری نیز شده است که در ذیل آمده است:

کارآفرینی فرآیندی از ارائه اندیشه های تازه و نو، بهره گیری از امکانات و فرصت های موجود با تکیه بر دانش، پیشه و کار مربوط به آن و پذیرش خطر است (رحیمی، ۱۳۸۰)

کارآفرینی پلی میان زایش ایده ،تولید و انجام خدمات ، مبادله اطلاعات و کالاست.

کارآفرینی عاملی است که عوامل گوناگون را در کنار یکدیگر قرار می دهد تا بهره برداری از منابع و فعال شدن آن ها در جهت بهره وری و تأمین منافع ملی میسر گردد و مؤسسات بهره ور و خلاق ایجاد شوند که موجب رشد و توسعه همه جانبه باشند (هاشمی، ۱۳۸۰)

کارآفرینی فرآیندی است که فرد کارآفرین به ایده های نو و خلاق و شناسایی فرصت های تازه و با بسیج منابع، مبادرت به ایجاد پیشه و کار و شرکت های نو، سازمان های جدید و نوآور و رشدیابنده می کند. این فرآیند که مستلزم پذیرش خطر و ریسک است، منجر به عرضه محصول یا خدمت تازه به جامعه می شود (مقیم، ۱۳۸۱).

^۱ -Tang & et al

۲-۲ اهمیت گردشگری در جهان

بدون شک امروزه صنعت توریسم به عنوان مهم‌ترین صنعت جهان، رشد سریعی در توسعه اقتصادی جهان داشته که در نتیجه افزایش نرخ رشد سالانه در تولید ناخالص ملی در سطح جهان، صادرات، تجارت جهانی و خدمات، سهم گردشگران بین‌المللی در فعالیت اقتصادی جهان نیز به طور مداوم بالا رفته است.

یکی از اثرات مهم اقتصادی این رشد سریع اشتغالزایی می‌باشد که در توسعه و گسترش فرصت‌های شغلی برای اقشار مختلف جامعه مؤثر بوده است. براساس داده‌های سازمان جهانی جهانگردی در سال ۲۰۰۳، بیش از ۶۹۴ میلیون نفر گردشگر بین‌المللی در سطح جهانی به گردشگری پرداخته و بیش از ۶۰۰ میلیارد دلار درآمد ایجاد کرده‌اند که پیش‌بینی می‌شود این رقم تا سال ۲۰۱۰ به دو برابر برسد. (سازمان جهانی جهانگردی، گزارش گردشگران بین‌المللی، ژانویه ۲۰۰۴، مادرید اسپانیا)، گردشگری روستایی در مناطق توریستی اهمیت ویژه‌ای یافته و توسعه این نوع گردشگری وسیله‌ای برای رفاه جوامع محلی تلقی می‌شود. بررسی‌های درک هال و رابرت در زمینه گردشگری روستایی نشان می‌دهد که گردشگری در مناطق روستایی ۱۰ تا ۲۰ درصد تمامی فعالیت‌های جهانگردی را شامل می‌شود (گودال و آشورث^۱، ۲۰۱۳). به طور کلی گردشگری را می‌توان بر مبنای عوامل مختلفی تعریف نمود و در بررسی آن از این تعاریف استفاده نمود ولی پیرامون این تعاریف باید این نکته را مدنظر داشت که گردشگری صرفاً یک پدیده یک بعدی نیست که در تعاریف خطی قابل بحث باشد، بلکه در برگیرنده ابعاد بسیاری در زمینه‌های مختلفی همچون ابعاد اقتصادی، اجتماعی فرهنگی و نظیر این‌ها می‌باشد. همچنین عوامل دیگری همچون طول مدت اقامت، وسیله سفر، مقاصد، تقاضا و نظیر این‌ها نیز باید در تعریف گردشگری مدنظر قرار گیرد. در کشور جمهوری اسلامی ایران نیز علی‌رغم اینکه دارای تنوع جاذبه‌های روستایی است و ۳۶۵ روستای هدف گردشگری مشخص شده است، (خبرگزاری ایلنا، تاریخ ۸۵/۲/۳) اما تاکنون به دلایل متعددی نتوانسته به جایگاه شایسته در صنعت توریسم دست یابد، لذا توسعه گردشگری روستایی در ایران یک ضرورت اجتناب ناپذیر بوده و بایستی با رعایت کلیه امکانات و منابع موجود، بررسی و راهکارهای عملی ارائه گردد، توسعه گردشگری فرهنگی، احیای غرور ملی است.

۲-۳ فرصت‌های کارآفرینانه

منابع طبیعی و فرهنگی که پایه و اساس گردشگری و تفرج را در ساحل شکل می‌دهند، شامل مسائل عمده ذیل می‌شوند:

الف) آب و آبزیان

ب) پوشش گیاهی

ج) توپوگرافی

د) زمین شناسی و خاک

هـ) اقلیم

و) ویژگی‌های تاریخی

ز) ویژگی‌های نژادی، اطلاعات و راهنماها

ح) فعالیت‌های ساختمانی

ط) صنعت و تأسیسات

گردشگری و تفرج در نواحی ساحلی، دارای جایگاهی است که در چهار زیر منطقه موازی با ساحل، قرار دارد.

۱) منطقه آب‌های ساحلی

این منطقه دریایی اکولوژیکی نزدیک ساحل، از فلات قاره شروع می‌شود و تا ساحل ادامه دارد. این منطقه غنی‌ترین منطقه برای ماهیگیری است و غالباً شامل صخره‌ها و ستون‌های سنگی جالب توجه می‌باشد. این قسمت برای سفر به جزایر نزدیک نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۲) منطقه ساحل

^۱ Goodall, B., & Ashworth

هم محدوده ای از دریا و هم محدوده ای از خشکی را در بر می گیرد. به خصوص اگر گسترده و شنی باشد، بسیاری از بازی ها و ورزش های آبی گروهی را حمایت می کند.

(۳) منطقه پهنه کرانه ای

این منطقه به ناحیه پشت منطقه ساحل اطلاق می شود و بسیاری از تفریحات دریایی را حمایت می کند. مانند چادر زدن، پیک نیک و گردش بیرون شهر. در برخی مکان ها، این منطقه هتل ها و برخی مشاغل را در بر می گیرد. چشم انداز مهم این منطقه منظره دریاست.

(۴) منطقه پس کرانه

اراضی پشت مناطق ساحلی عموماً شامل مناطقی است که خدماتی را برای فعالیت های تفریحی در بر می گیرد. منظره ساحلی توسط پستی ها و بلندی ها و پوشش گیاهی شکل گرفته است. چند نوع فعالیت ساختاری وجود دارد که بر تغییر فیزیکی خط ساحلی تأثیر می گذارد و شامل خانه سازی، توسعه صنعتی، بنادر، مسیرهای کشتیرانی، خاکریزها، گذرگاه های خشکی، دیوارهای دریا، موج شکنها، پروژه های استوار سازی شن ها و ساحل، موانع نگهدارنده طوفان های دریایی و امواج و غیره می شود (زیگلر^۱ و همکاران، ۲۰۱۲).

وجود مواد معدنی کمیاب در کف اقیانوس ها و بالا بودن عیار آن ها نسبت به موادی که از معدن زمینی استخراج می شود سبب شده تا کشورهای صنعتی و پیشرفته با وجود اینکه اکتشاف و استخراج در کف دریا و اقیانوس ها سرمایه بسیاری را می طلبد به سمت استخراج و استحصال از این مواد معدنی سوق یابند. در این زمینه کشورهایی همچون چین، امریکا، ژاپن و آلمان با اتکا بر فناوری های نوین پیشقدم بوده و توانسته اند به مواد معدنی ارزشمندی دست یابند. البته باید توجه داشت که موقعیت این نوع معدنکاری برای هر کشوری وجود نداشته و تنها دسترسی به آب های آزاد و دریا امکان اکتشاف و استخراج وجود خواهد داشت. این در حالی است که کشور ما نیز با دسترسی به آب های آزاد خلیج فارس، دریای عمان، دریای خزر می تواند از ذخایر معدنی دریایی بهره برده و نیاز صنایع را به مواد معدنی همچون پتاسیم، منیزیم و لیتیوم برطرف کرد. در حال حاضر استحصال مواد مختلف از آب دریاها یا دریاچه ها در مقیاس های مختلف در سراسر دنیا در حال انجام است که البته این بخش را معمولاً به عنوان معدنکاری دریایی اطلاق نمی کنند. آنچه امروزه در ارتباط با معدنکاری دریایی شناخته شده است به طور عمده شامل برداشت رسوبات بستر دریاها در بخش های ساحلی یا فراساحلی است. این برداشت ها به منظور استحصال مواد معدنی مختلف شامل شن و ماسه، فسفریت، طلا، گرهم ها و پوسته های منگنز، کبالت، مس یا سولفیدهای فلزی مختلف تشکیل شده در مظهر دودکش های سیاه و سفید بستر اقیانوس انجام می شود. اگرچه سرمایه گذاری ها و هزینه معدنکاری دریایی بسیار بالاست اما میزان درآمد نیز قابل ملاحظه است. برای مثال درآمد سالانه بخش منابع معدنی فراساحلی امریکا در سال ۲۰۱۱م افزون بر ۱۲۵ هزار و ۵۰۰ دلار بوده که نسبت به بخش های دیگر بسیار قابل توجه است. در اکتشاف منابع معدنی در بستر و زیر بستر دریا، به دلیل وجود ضخامت های مختلفی از آب، از چند متر تا چند هزار متر، شرایط کاری بسیار سخت تر از خشکی است این کار به دلیل نبود امکان استفاده از ابزارهای رایج دورسنجی نوین است که در خشکی استفاده می شود.

ابزارهای دورسنجی مربوط به محیط های دریایی بسیار پرهزینه و دارای محدودیت های کاربردی زیاد هستند. برداشت نمونه های مربوط به مرحله اکتشاف نیز بسیار پرهزینه است و نیاز به فناوری های خاص دارد. در این ارتباط هر قدر عمق آب بیشتر باشد تجهیزات پیشرفته تری مورد نیاز است. برداشت مستقیم نمونه از رسوبات بستر دریا یا حفیاتی که خود هزینه های سنگینی می طلبد، اندازه گیری پارامترهای فیزیک و شیمیایی آب در بستر دریا و مقایسه آن با سطوح بالاتر، انجام مطالعات ژئوفیزیک دریا (لرزه ای، صوتی، ثقلی، مغناطیسی، جریان حرارتی و بررسی های بصری)، انجام مطالعات آزمایشگاهی رسوب شناسی یا شیمیایی و ژئوشیمیایی، فرآیندهای رایج در اکتشاف مواد معدنی دریایی هستند. وجود چگالی های مناسبی از برداشت ها و نمونه برداری ها مقدار ریسک اکتشافی را کاهش می دهد. نکته قابل توجه درباره مرحله اکتشاف منابع معدنی دریایی ریسک اکتشافی است. معمولاً ریسک اکتشافی مواد معدنی در محیط خشکی حدود ۹۵ درصد و بیشتر تعریف می شود. این موضوع در محیط دریایی بسیار بیشتر است و شاید بالای ۹۹ درصد دور از منطق نباشد. البته همانند اکتشاف در خشکی، در محیط دریایی نیز وجود اطلاعات زمین شناسی دریایی و در بسیاری موارد زمین شناسی خشکی مجاور در برنامه ریزی های اکتشافی بسیار با اهمیت است.

^۱ Ziegler

مرحله استخراج نیز در معدنکاری دریایی با توجه به عمق‌های مختلفی از آب که با آن سروکار دارند دارای پیچیدگی‌های خاص است. سه روش کلی استخراجی در معدنکاری دریایی وجود دارند که شامل استخراج افقی، قائم و استفاده از نقاله هوایی است.

۳- روش تحقیق

در این پژوهش جامعه آماری متشکل از ۳۸ متخصص و خبره در زمینه صنعت گردشگری و کارآفرینی در چهار بخش تولیدی، خدماتی، بازرگانی و صنعتی در بندر هرمزگان می باشد که برای هر معیار چهار زیر معیار مشخص شد. همچنین در این پژوهش برای رتبه بندی از روش تحلیل سلسله مراتب گروهی یا AHP استفاده شده است.

بحث و نتیجه گیری

نتایج بعد از تکمیل پرسشنامه و استخراج معیارها و زیر معیارها در بخش های مختلف به شرح زیر می باشد: در بخش تولیدی چهار زیر معیار به شرح جدول زیر برگزیده شد:

بخش تولیدی	
پرورش آبزیان	معیارهای
پرورش جلبک های دریایی	
صنایع کوچک مثل توربافی	
طرح تولید و ساخت الکتروود های دریایی	

در بخش خدماتی چهار زیر معیار به شرح جدول زیر برگزیده شد:

بخش خدماتی	
احداث ترمینال لجستیکی بار	معیارهای
احداث مجتمع تامین آذوقه ، روغن و تعمیرات کشتی	
ایجاد بازارچه های خرید و فروش کالا	
گردشگری - تفریحی دریایی	

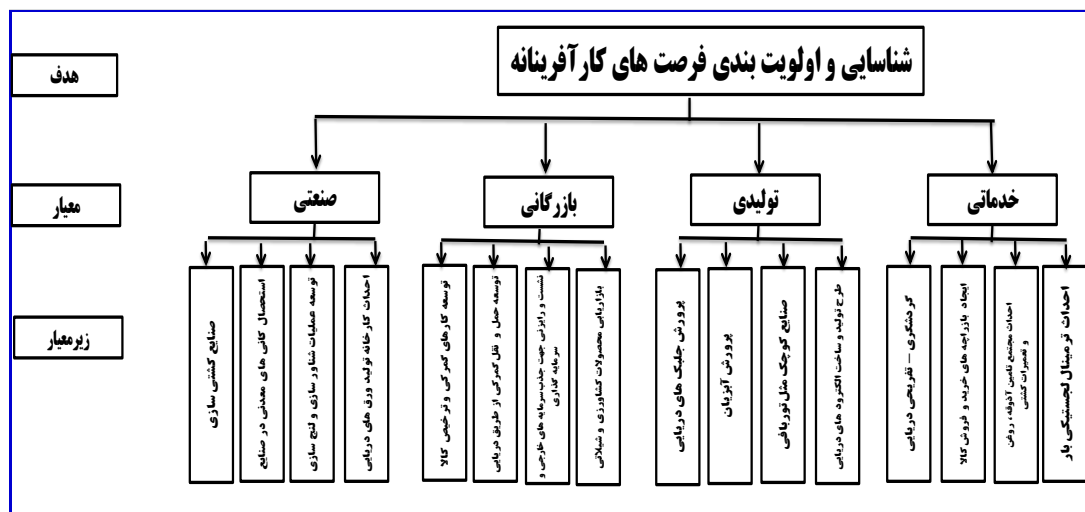
در بخش بازرگانی چهار زیر معیار به شرح جدول زیر برگزیده شد:

بخش بازرگانی	
بازاریابی محصولات کشاورزی و شیلاتی	معیارهای
نشست و رایزنی جهت جذب سرمایه های خارجی و سرمایه گذاری	
توسعه حمل و نقل گمرکی از طریق دریایی	
توسعه کارهای گمرکی و ترخیص کالا	

در بخش صنعتی چهار زیر معیار به شرح جدول زیر برگزیده شد:

بخش صنعتی	
زیر معیار	صنایع کشتی سازی
	استحصال کانی های معدنی در صنایع
	توسعه عملیات شناور سازی و لنج سازی
	احداث کارخانه تولید ورق های دریایی

باتوجه به نتایج به دست آمده و همچنین نظر خبرگان و صاحب نظران مدل نهایی تحلیل سلسله مراتب گروهی (AHP)، به صورت زیر ترسیم می شود:



کارآفرینی نقش مهمی در رشد و شکوفایی اقتصادی و ایجاد اشتغال داشته و در نتیجه بسیاری از دولت ها به دنبال ارتقای کارآفرینی هستند. تشخیص و بهره برداری از فرصت ها تعریف اصلی کارآفرینی بوده و مطالعه ها نشان می دهد که بسیاری از تعاریف جدید کارآفرینی به طور قابل ملاحظه ای بر تشخیص فرصت به عنوان مهم ترین گام در فرایند کارآفرینی تمرکز کرده اند. تشخیص فرصت به عنوان یکی از مهم ترین توانایی های کارآفرینان موفق موضوع اصلی تحقیق های کارآفرینی و عامل ایجاد ثروت های فردی و اجتماعی محسوب می شود. همچنین از طرف دیگر با توجه به موقعیت جغرافیایی شهرستان بندرعباس که از سمت شمال به شهرستان حاجی آباد و از سمت شرق به شهرستان های میناب و رودان، از غرب به شهرستان های: بندر خمیر و بندر لنگه و از جنوب به خلیج فارس و جزیره قشم محدود می باشد. همچنین در زمینه بنادر تجاری؛ بندر شهید رجایی و بندر شهید باهنر به دلیل موقعیت مناسب جغرافیایی، به عنوان نقطه اتکای بندرعباس در جهت جابه جایی کالا و سرمایه در اشکال مختلف، نتایج اقتصادی به سزایی برای استان هرمزگان به همراه داشته و بندرعباس را به منطقه ویژه اقتصادی معادن، فلزات، کشتی سازی و صادرات و واردات کالا تبدیل کرده است. راه آهن از دیگر محورهای ارتباطی که از نظر حجم مسافر و حمل و نقل کالا به کلیه نقاط ایران درصد بالایی را به خود اختصاص داده است. بندرعباس به دلیل موقعیت خاص تجاری و توریستی خود دارای هتل های بزرگی نظیر هتل هرمز، هما، خلیج فارس و آتیلار است. شهر بندرعباس دارای یک فرودگاه بین المللی است. این فرودگاه یکی از ۶ فرودگاه بین المللی ایران است و پروازهای زیادی را در خود می بیند. پروازهای بین المللی این فرودگاه به کشورهای حوزه ی خلیج فارس، پاکستان و هند انجام می شود. بنابراین شهرستان بندرعباس با توجه به ظرفیت بالا با توجه به موقعیت جغرافیایی در جذب

توریست و همچنین داشتن فرودگاه بین المللی و محصولات کشاورزی برای صادرات و دیگر فرصت های بی نظیر در کارآفرینی می تواند یکی از بهترین شهرستان ها برای شناسایی و توسعه کسب و کار و فرصت های کارآفرینانه در ایران باشد.

منابع

۱. صفری، سعید؛ محمدمیرزایی بافقی، ملیحه (۱۳۹۳). شناسایی و اولویت بندی فرصت های کارآفرینانه در صنعت گردشگری شهرستان یزد، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت گردشگری، شماره ۲۶، صص: ۱۴۹-۱۲۷
۲. رحیمی، حسین (۱۳۸۰). ضرورت آموزش کارآفرینی در دانشگاه ها، چکیده مقالات چهل و چهارمین نشست روسای دانشگاه ها و مراکز علمی، تهران: موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی، ص: ۶۱
۳. هاشمی، حمید (۱۳۸۰). سرمایه های جاودان، ویژه نامه همایش کارآفرینی و فناوری های پیشرفته، تهران: موسسه توسعه دانش و پژوهش ایران، ص: ۱۲۶
۴. مقیمی، فضل الله (۱۳۸۱). کارآفرینی، سنجش و پژوهش، گاهنامه مرکز مطالعات سازمان سنجش آموزش کشور، ص: ۷
۵. Andrea Guizzardi, Mario Mazzocchi, (۲۰۱۳) Tourism demand for Italy and the business cycle, Tourism Management, N:۳۱, pp: ۳۶۷-۳۷۷
۶. Tang, Jintong; Tang, Zhi; and Marino, Louis, (۲۰۰۸) "Exploring an inverted u-shaped relationship between entrepreneurial orientation and performance in Chinese ventures. Wiley-Blackwell, Accessed from <http://scholarworks.rit.edu/article/۶۰۱>
۷. Goodall, B., & Ashworth, G. (Eds.). (۲۰۱۳). Marketing in the Tourism Industry (RLE Tourism): The Promotion of Destination Regions. Routledge.
۸. Ziegler, J., Dearden, P., & Rollins, R. (۲۰۱۲). But are tourists satisfied? Importance-performance analysis of the whale shark tourism industry on Isla Holbox, Mexico. Tourism Management, ۳۳(۳), ۶۹۲-۷۰۱

دانشگاه، اخلاق مداری و کارآفرینی

سلطنت روایی

عضو هیئت علمی فنی دانشگاه فنی و حرفه ای، دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی دانشگاه تهران
Sal.ravaee@gmail.com

چکیده

در نظام اسلامی، انسان از ارزش والایی برخوردار بوده و مسئول و حاکم بر سرنوشت خویش است؛ تا جایی که خلیفه الهی در روی زمین و امانت دار اوست که باید ارزش وجودی خود را شناخته و از امکانات و استعداد های خود نهایت استفاده را ببرد. دین اسلام، مردم را به انجام فعالیت (کار) دعوت می کند و از انسان ها می خواهد که از کار خویش، دیگران را نیز بهره مند سازند و به طور غیر مستقیم مردم را تشویق به کارآفرینی و ایجاد شغل می کند تا از فقر و گرسنگی در یک جامعه اسلامی جلوگیری شود. از نظر اسلام، کارآفرین فرد تلاش گری است که با اتکا به نفس و توکل به خداوند بتواند از حداکثر توانایی های جسمی، مادی و تخصصی خود از راه حلال در جهت منافع خود در جامعه ای که در آن زندگی می کند استفاده نماید. یک انسان مومن به تمام معنا می تواند یک کارآفرین باشد. یک کارآفرین می کوشد تا با قدرت خلاقیت و ابتکار، تصمیم گیری به موقع، تکیه بر وجدان کاری و انضباط؛ اطلاعات شغلی خود را همواره تعمیق و توسعه داده و محیط کاری خود را به یک محیط کاری بهره ور، پویا و شاداب و خدایسندانه تبدیل نماید. بنابر این در این نظام ارزشی، کارخلاق و مولد منشاء کسب مال و درآمد و کلید استفاده از منابع طبیعی و خدا دادی به حساب می آید و کارآفرینی نیز یکی از پایه های مهم اقتصاد اسلامی به شمار می رود. از طرفی باید گفت که کارآفرینی باید در دانشگاه ها و مراکز علمی و تحقیقاتی ما به صورت انگیزه ای عام، امری مقدس و یک عبادت تلقی شود. دانشگاه اسلامی هم چون جامعه اسلامی جایی است که ارزش های حاکم در آن، ارزش های اسلامی است. در چنین فضایی، اخلاق و اخلاق مداری از جایگاه ویژه ای برخوردار بوده و قرب الهی، سعادت و کمال فردی؛ غایت اخلاق است. با عنایت به موارد مطرح شده می توان گفت که در دنیای امروز، سرمایه انسانی عامل مهم و با ارزشی است که باید در راستای نظام ارزشی حاکم با تکیه بر اخلاقیات از قابلیت های موجود آن استفاده گردد و زمینه های لازم جهت دستیابی افراد به کمال انسانی فراهم گردد. در این میان دانشگاه ها می توانند نقش تعیین کننده ای داشته باشند؛ تا انشا... به مدد پرورش قابلیت ها و استعداد های سرمایه های انسانی؛ شاهد رشد و بالندگی ایران اسلامی باشیم.

واژه های کلیدی: اخلاق، اخلاق مداری، کارآفرینی

مقدمه

خداوند متعال در قرآن کریم انسان را دعوت به تدبیر در آیات این کتاب می کند؛ آیات و نشانه هایی که از کوچک ترین ذره تا اجرام آسمانی و کیهان ها، جلوه هایی از قدرت خالق ازل هستند. خداوند در قرآن از آموزش اسما به انسان سخن می گوید و ارزش ساعتی تفکر را بیش از سال ها عبادت می داند. ارزش اندیشه و تفکر در ادیان الهی به خصوص دین اسلام چنان والاست که در قرآن و احادیث به تعدد به این موضوع پرداخته شده و در اهمیت اندیشه عمیق، تفکر خلاقانه، و جستجوگرانه در خلقت موجودات زمین و آسمان ها به نکات بسیاری اشاره شده است. تفکر همراه با عبادت و ذکر، سبب آرامش قلب و گشایش دریچه ی ایده و تخیلات انسانی است. تفکر باید منتج به خود شناسی شود، چرا که "من عرف نفسه فقد عرف ربه"، هر کس خود را

بشناسد، خدایش را می شناسد. انسان از نظر اسلام، موجودی خلاق، خطر پذیر، کارآفرین و تولید گر اقتصادی است که می کوشد تا همه مواد و عناصر زمین را تبدیل به چیزی کند که به کار او آید و آسایش و رفاه او را تامین کند؛ چرا که خلقت و ایجاد انسان در زمین با هدف این مأموریت بوده است. (مقیم، ۱۳۸۳) از طرفی در نظام اسلامی، انسان از ارزش والایی برخوردار بوده و مسئول و حاکم بر سرنوشت خویش است تا جایی که خلیفه الهی در روی زمین و امانت دار اوست که باید ارزش وجودی خود را شناخته و از امکانات و استعداد های خود نهایت استفاده را ببرد. رشد و پرورش خلاقیت در این راستا مهم است. می دانیم که در فرهنگ غنی اسلام و در حضور ارزش ها و عقاید الهی، نکاتی هم چون فرهنگ تلاش، خلق کار و همین طور سهولت بخشیدن به زندگی و سطح معیشت هموعان، همواره مورد تمجید و سفارش بوده و پیش نیاز حیات طیبه قرار داده شده است. در این نظام، کار خلاق و مولد منشاء کسب مال و درآمد و کلید استفاده از منابع طبیعی و خدا دادی به حساب می آید و کارآفرینی نیز یکی از پایه های مهم اقتصاد اسلامی به شمار می رود. (حاجی بابایی، ۱۳۹۲، ص ۷۱) به اعتقاد هیسریچ (۱۳۸۷)، درکشور های درحال توسعه نیز از اواخر دهه ۱۹۸۰ به موضوع کارآفرینی توجه جدی شده است. شواهد موجود نشان می دهد که کارآفرینی می تواند در نتیجه برنامه های آموزشی، پرورش یابد. (سالارزاد، ۱۳۸۳) در واقع ویژگی های کارآفرینان اغلب اکتسابی است، نه وراثتی.

بنابر این کارآفرینی، امری آموزش پذیر، تقویت پذیر و پرورش پذیر است. آموزش، یکی از جنبه های مهم در گسترش کارآفرینی است که به آن توجه ویژه ای شده است. در این راستا دانشگاه ها نقش اساسی در آموزش و توسعه کارآفرینی ایفا می کنند. (حسین پور، ۱۳۹۳) بنابر این می توان گفت امروزه کارآفرینی به یکی از مهم ترین و گسترده ترین فعالیت های دانشگاه ها تبدیل شده است. به همین منظور دانشگاه ها ملزم شده اند برای ترقی و ترویج آموزش کارآفرینی بیندیشند، چون نسل جوان نیاز دارد که بداند چه طور در برابر محیط های نا امن و پیچیده و قوانین و مقررات در بازار کار به طور انعطاف پذیر عمل کند.

اخلاق و اخلاق مداری

اخلاق در لغت به معنی خلق و خوی و عادات است که مطابق با عقاید و ارزش های ما شکل می گیرد. طبق جهان بینی دینی، کمال انسان در رسیدن به خداوند است؛ از این روی عملی، اخلاقی خواهد بود که انسان را در رسیدن به این هدف یاری نماید. رایج ترین معنای اصطلاحی اخلاق در میان اندیشمندان اسلامی عبارت است از: "صفات و ویژگی های پایدار در نفس که موجب می شوند کارهایی متناسب با آن صفات، به طور خودجوش و بدون نیاز به تفکر و تأمل از انسان صادر شود." (مجلسی، ۱۴۰۳، ص ۳۷۲)

اندیشمندان مسلمان و غیر مسلمان برای "علم اخلاق" نیز تعاریف گوناگونی برشمرده اند. از میان این تعاریف جامع ترین تعریف عبارت است از این تعریف: "علم اخلاق علمی است که با معرفی و شناساندن انواع خوبی ها و بدی ها، راه های کسب خوبی ها و دفع بدی ها را به ما می آموزد. (مدرس، ۱۳۷۱، ص ۱۷) بنابراین علم اخلاق هم بعد شناختی و معرفتی دارد و هم بعد عملی و رفتاری.

علم اخلاق همانند فلسفه و علوم عقلی محض نیست که صرفاً بعد عقلانی و نظری انسان را تقویت کند؛ بلکه هدف اصلی آن آموزش شیوه ی رفتار است. طبیعی است که اگر هدف انسان رسیدن به خدا باشد، باید اخلاق او هم خدایی بوده، چه در اصل این اخلاق و چه در جزئیات آن از منبع وحیانی و الهی استفاده نماید و در این مقام اخلاق بدون خدا و اخلاق انسان محور، معلوم نیست که انسان را به خدا خواهد رسانید یا به خواسته های خود انسان. از این روی ادعای استقلال عقل آن هم عقل خود محور و منفعت طلب بشری در بنا گذاری اخلاق راستین و حقیقی - از دیدگاهی که هدف انسان را رسیدن به خدا می داند- پذیرفته نخواهد بود. در مقام تبیین اخلاق مبتنی بر دین، تذکر این نکته ضروری است که ارائه یک نظام اخلاقی، تابع جهان بینی خاصی است که در آن نظام اخلاقی پذیرفته شده است؛ چرا که طبق هر جهان بینی نهایت کمال انسان به گونه ای خاص تعریف شده و عمل اخلاقی عبارت از: عملی است که انسان را به این کمال نزدیک تر می کند.

در ادامه بحث به عنوان نمونه به تجلیات اخلاق در رفتار یکی از معصومین پرداخته می شود. به طور قطع سراسر زندگی ائمه اطهار علیهم السلام سرشار از اهتمام به اخلاقیات است. مبنای اخلاق از دیدگاه امام علی (ع) حق مداری و دستورهای الهی است. امام به طور کلی تابع فرمان های الهی بود و اصول اخلاقی را در زندگی فردی و سیاسی خود کاملاً رعایت می کرد. اصل اساسی حکومت آن است که خداوند بالاترین ارزش است و تمام ارزش های دیگر، در جهت قرب به او معنا پیدا می کند. جوهر اندیشه

های اخلاقی امام علی تفکیک مطلق حق و باطل و اطاعت کامل از حق است. حضرت در این باره می فرماید: «سوگند به خدایی که جز او خدایی نیست! من درجاده حق قدم بر می دارم، البته طبیعی است که امام علی (ع) به لحاظ مبانی فکری خویش از حق و باطل تعبیری درون دینی دارد و معتقد است که حق، سرچشمه الهی دارد و منشاء حقانیت هر امری، دینی و الهی است و ملاک های آن کاملاً معین و مشخص است. البته حضرت علی (ع) در عرصه سیاست و حکومت نیز اثبات حق و عمل به آن را وظیفه اصلی حاکم می داند. از این منظر تفکیک اخلاق از سیاست غیر ممکن می شود و اخلاق جزئی از سیاست می گردد و سیاستی که از مدار اخلاق خارج شود؛ در واقع از مدار حق خارج شده است. اخلاق مداری در سیاست نتیجه حق مداری در اندیشه سیاسی است. حضرت در باره پیروی خویش از حق می فرماید: "از آن هنگام که حق را به من نمودند، در آن، دو دل نگردیدم." البته حق برای حضرت علی (ع) مفهومی اجتماعی هم دارد و از نظر ایشان در صحنه اجتماع، حق و باطل همواره رویاروی هم هستند و ایشان همیشه در جبهه حق قرار دارد، لذا حضرت می فرماید: "بدانید که من با دو کس می ستیزم، آنکه چیزی را خواهد که حق آن را ندارد، و آنکه حقی را که بر گردن اوست، نگذارد. هدف تمام اندیشه ها و افعال امام کسب سعادت اخروی و نزدیکی به خداست. او در این زمینه ذره ای کوتاه نمی آید و غایت اخروی افعال خود را هیچ گاه از نظر دور نمی دارد. در عرصه سیاسی نیز، اخلاق و سیاست امام علی (ع) اخلاق و سیاستی آخرت گراست و به همین دلیل، امام در گستره اخلاق، هیچ گونه مصالحه ای رانمی پذیرد. امام دنیا را گذرگاهی بیش نمی داند؛ گذرگاهی که اگر بیش از موقعیت اش بدان پرداخته شود، موجب خسران است. براین اساس هر عملی که دنیا، اهداف و منافع دنیوی را بر آخرت و سعادت اخروی انسان ترجیح دهد، مردود است. هیچ هدف عالی دنیوی باعث نمی شود تا انسان به آنچه موجب کیفر اخروی است، نزدیک گردد. این دیدگاه در نگاه امام به سعادت تعبیر می شود، که عنصر اصلی اندیشه سیاسی ایشان است. در نتیجه هر عملی که به سعادت اخروی انسان منجر شود، پسندیده و هر عملی که به زیان اخروی اش انجامد، ناپسند است. این مساله در تمام حوزه های زندگی سیاسی، اجتماعی و فردی انسان حاکم است. البته تاکید بر این مساله، به معنای بی توجهی به دنیا در اندیشه امام علی (ع) نیست. از دید ایشان غایت زندگی، سعادت اخروی است و اعمال دنیوی تا جایی ارزشمند هستند که بتوانند انسان را به این هدف رهنمون شوند و چنان که بین منافع دنیوی و غایت اصلی، تعارض ایجاد شود، بی تردید قرب الهی بر منافع دنیوی ترجیح دارد. جوهر دیدگاه حضرت علی (ع) در باره دنیا در این عبارت نهفته است، که می فرماید: "این دنیا جایگاه صدق و واقع یابی است برای کسی که واقعیت آن را دریابد". ولی در جای دیگر هم می فرماید: «من این دنیای فریبنده را به رویش انداخته ام. من این دنیا را به اندازه خود محاسبه کرده ام و من به این دنیا با چشمی می نگرم که شایسته آن است." به هر حال آنچه می توان از نهج البلاغه استنباط کرد، این است که منظور امام کم ارزش جلوه دادن دنیا نیست، بلکه هدف ایشان تنظیم رابطه خویش با دنیا است. در این رابطه، «آخرت» غایت است و «دنیا» وسیله، و این وسیله تا زمانی که در خدمت غایت نهایی باشد، بسیار ارزش مند است، به گونه ای که حضرت آن را دار صدق می خواند. بدین سبب می فرماید: اگر کسی دنیا را به عنوان ابزار و وسیله بنگرد، دنیا بیدارش می کند، ولی اگر آن را هدف بداند، کورش می سازد. در جای دیگر می فرماید: "آگاه باشید که دنیا پشت کرده، شتابان می رود و آخرت روی آورده، می آید". البته این نگاه به معنای بی عملی در دنیا نیست بلکه ایشان انسان ها را به تلاش در همین جا فرا می خواند: "دنیا محل حرکت، کوشش و عمل است و آخرت عالم حسابرسی و نتیجه گیری است". حضرت علی (ع) تمام توان خویش را برای مبارزه با بی عدالتی به کار برد تا اصول اخلاقی را در مردم و در میان زمامداران پایدار کند. با این مقدمات باید گفت که در اسلام، هدف انسان رسیدن به کمال بوده و پایبندی به اخلاقیات تسهیل کننده این مسیر است. در اسلام قرب الهی غایت اخلاق است و موجب سعادت و کمال فردی می شود. بنابراین «فرامین الهی» «مبنای اخلاق» و «قرب الهی» غایت اخلاق می باشد. در این راستا، سیاست اخلاقی هم زمینه لازم را برای سعادت جمعی فراهم می نماید. بر اساس این نگرش، انسان باید بتواند بین امور دنیوی و اخروی تعادل ایجاد کرده و از امکانات طبیعی بهره مند گردد. استفاده مطلوب از دوران زندگی و تلاش برای امرار معاش، ایجاد کسب و کار و کسب روزی حلال نیز بسیار مورد توجه قرار گرفته است و تنبلی و خمودگی مورد نکوهش قرار گرفته است. همه پیامبران و امامان برای تامین مخارج زندگی خود و خانواده شان کار می کردند. هیچ یک از آنان با وجود امکانات و داشتن منابع مالی لازم، خود را از کار و تلاش بی نیاز نمی دیدند.

تفحص در منابع غنی دینی، آیات و روایات، همگی مبین نقش مثبت کار و کارآفرینی در تعالی شخصیت انسان و کسب درآمد و علاوه بر آن توسعه و پیشرفت جامعه است. امام باقر (ع) کسی که عمر خود را به بیکاری بگذراند به مردار تشبیه کرده و او را مبعوض ترین افراد نزد خداوند می داند. (حاجی بابایی، ۱۳۹۲، ص ۷۱) با کار و تلاش است که زندگی انسانی شکوفا می شود و

درسایه کارو تلاش است که سعادت دنیا و آخرت فرد و جامعه تامین می شود. در دین اسلام، پاداش کسانی که در راه تامین معاش خود و خانواده شان تلاش می کنند، هم سنگ پاداش مجاهدان و رزمندگان در راه خدا و بلکه بالاتر از اجر آنان قرار داده است. (شریفی، ۱۳۹۱، ص ۱۰۱-۱۰۰) بنابر این هر کسی به تناسب استعداد ها و توانایی های ذاتی خویش و یا به اقتضای شرایط اجتماعی و محیطی، برای تامین معیشت خویش، شغل خاصی را برمی گزیند و هر شغلی نیز اخلاقیات خاصی را می طلبد. در روایات متعددی، اخلاق نیکو به عنوان یکی از عوامل گشایش در رزق و روزی و اخلاق بد به عنوان یکی از عوامل تنگدستی و فقر معرفی شده است. از طرفی قرآن کریم، تقوای الهی را یکی از عوامل گشایش و وسعت روزی دانسته و می فرماید: "اگر اهل شهر ها و آبادی ها، ایمان می آوردند و تقوا پیشه می کردند، برکات آسمان ها و زمین را بر آن ها می گشودیم؛ ولی آن ها حق را تکذیب کردند؛ ما هم آن ها را به کیفر اعمالشان مجازات کردیم." (همان، صص ۱۰۶-۱۰۵) و در نهایت این که رابطه میان کار و شخصیت انسان، رابطه ای دو طرفه است. یعنی همان طور که کار، معلول چگونگی و نوع شخصیت انسان است؛ شخصیت انسان و چگونگی آن نیز معلول و محصول نوع کار و شغل اوست. (همان، ص ۱۰۶)

کارآفرینی

در جهان صنعتی امروز، کارآفرینی یکی از تکنیک های مهم دستیابی به اکتشافات، اختراعات و پیشرفت های علمی، فرهنگی، هنری و... تلقی می شود. حضرت امام خامنه ای (مد ظله العالی) در راستای تأکید هرچه بیشتر بر جنبش و نهضت نرم افزاری در کشور و تحقق شعار دهه ی چهارم انقلاب اسلامی ایران یعنی عدالت و پیشرفت، سال ۱۳۸۷ را سال نوآوری و شکوفایی نامید و در دیدار با دانشجویان و استادان دانشگاه ها فرمودند: "این حرکت و انگیزه (خلاقیات و نوآوری) باید در دانشگاه ها و مراکز علمی و تحقیقاتی ما به صورت انگیزه ای عام، امری مقدس و یک عبادت تلقی شود."

کارآفرینی به عنوان محرکی برای تولید ثروت و موتور رشد و توسعه سازمان ها در اقتصاد های در حال توسعه مطرح است. بنابر این می توان گفت که در محیط های پیچیده و نامطمئن امروزی، کارآفرینی عاملی کلیدی و رمز بقای سازمان ها محسوب می شود و منبع اشتغال زایی و رشد و توسعه است. لذا شناخت و آماده سازی بستر های مناسب برای جذب و رشد کارآفرینان بالقوه و آموزش کارآفرینی به آنان، جزء مسائل مهم سازمان های پیشرو محسوب می شود. آموزش کارآفرینی، سازمان را به سازمانی قدرتمند و دارای ارزش رقابتی می کند. به عبارتی بستر سازی برای فرهنگ حامی کارآفرینی، تعمیق و گسترش فرهنگ کارآفرینی به عنوان یکی از نیاز های اساسی جامعه، نیازمند توجه ویژه به امر آموزش در این زمینه است. به خصوص تربیت افراد تحصیل کرده و آشنا سازی آنان با مقوله کارآفرینی یک ضرورت است. به همین دلیل نیز اخیراً توجه به مقوله کارآفرینی در دانشگاه ها بیشتر مورد توجه قرار گرفته است.

از نظر اسلام، کارآفرین فرد تلاش گری است که با اتکا به نفس و توکل به خداوند بتواند از حداکثر توانایی های جسمی، مادی و تخصصی خود از راه حلال در جهت منافع خود در جامعه ی که در آن زندگی می کند استفاده نماید. یک کارآفرین می کوشد تا با قدرت خلاقیت و ابتکار، تصمیم گیری به موقع، تکیه بر وجدان کاری و انضباط؛ اطلاعات شغلی خود را همواره تعمیق و توسعه داده و محیط کاری خود را به یک محیط کاری بهره ور، پویا و شاداب و خدایسندانه تبدیل نماید. (حاجی بابایی، ۱۳۹۲، ص ۷۳) بنا براین دین اسلام، مردم را به انجام فعالیت (کار) دعوت می کند و از انسان ها می خواهد که از کار خویش، دیگران را نیز بهره مند سازند و به طور غیر مستقیم مردم را تشویق به کارآفرینی و ایجاد شغل می کند تا از فقر و گرسنگی در یک جامعه اسلامی جلوگیری شود.

با یک نگاه کلی به ویژگی های یک فرد کارآفرین و خصوصیات که اسلام از یک انسان با تقوا انتظار دارد؛ می توان فهمید که یک انسان مومن به تمام معنا می تواند یک کارآفرین باشد. (همان)

در ادامه به چند ویژگی در خصوص کارآفرینان از منظر اسلام اشاره می گردد:

- توفیق طلبی: در روایات اسلامی، رضایت به وضعیت فعلی مصیبت معرفی شده است. امام باقر(ع) می فرماید: مصیبتی چون کوچک شمردن گناهات و رضایت به وضعیت موجود نیست.
- مرکز کنترل درونی: پیامبر اکرم (ص) می فرماید: ای فرزند آدم تا زمانی که پند دهنده ای از نفس خود داشته باشی و به طور جدی به محاسبه اعمال و رفتار خود بپردازی، همواره بر خیر و خوبی هستی.

- ریسک پذیری: احتیاط و دور اندیشی صفات پسندیده ای است که در کارها باید مورد توجه قرار گیرد در عین حال در احادیث اصل دور اندیشی تایید شده و در روایتی امام علی (ع) آن را کیاست و زیرکی دانسته اند.
- خلاقیت و نوآوری: نمونه های نوآوری در در سیره پیامبر اکرم (ص) قابل مشاهده است و در اسلام نیز بسیار مورد تاکید قرار گرفته است. آن حضرت در جنگ از روش های غافلگیرانه و شیوه های منحصر به فرد استفاده می کردند.
- تحمل ابهام: پیامبر اکرم (ص) می فرماید: هنگامی که عمل می کنی با درایت و دانش باشد. امام رضا (ع) نیز فرموده است: کسی که چیزی را از راهش طلب کند دچار لغزش نمی شود و اگر هم بلغزد، راه چاره و حل مسئله بر او بسته نخواهد شد. (همان، صص ۶۸-۶۲)

جامعه خلاق، جامعه بالنده است و نظام اسلامی نیز باید همواره رو به رشد باشد و این مهم به مدد پرورش روحیه خلاقیت و نوآوری امکان پذیر است. به زعم صادقی مال میری (۱۳۸۶) موتور توسعه دانایی، خلاقیت و نوآوری است. (آقامحمدی و دهقان، ۱۳۹۱)، خلاقیت و نوآوری نه تنها رمز و راز بقای سازمانی در مواقع بحران و خطر است، بلکه موجب نشاط، شادابی و افزایش روحیه کارکنان نیز می گردد. لذا شایسته است که در جامعه اسلامی نیز به این مهم توجه خاصی گردد.

دانشگاه، اخلاق مداری و کارآفرینی

به زعم علم الهدی دانشگاه اسلامی باید از تمام ویژگی ها و خصایص مقدسه ی حاکم بر یک معبد و مسجد برخوردار باشد. انسان های درون مسجد از خلوص نیت و صفای باطن و طهارت فکر برخوردارند و دقیقا این خصایص حداقل باید در افراد یک دانشگاه اعم از استاد و دانشجو موجود باشد و هم چنان که ارتباطات اجتماعی افراد در یک مسجد بر اساس اخوت و صمیمیت بزرگان و ادب جوانان در برابر بزرگسالان مترتب است، این فرهنگ باید در یک دانشگاه اسلامی حاکم باشد. (۱۳۸۲، ۲۳) نقش اول را در اسلامی کردن دانشگاه ها، اساتید دارند؛ زیرا پایه گذار ارزش در دانشگاه استاد است. دانشجو یان متعهد نیز باید رسالت خود را در اسلامی شدن و اسلامی ماندن دانشگاهها ایفا کنند. (همان، صص ۲۵-۲۴) دانشگاه اسلامی هم چون جامعه اسلامی جایی است که ارزش های حاکم در آن، ارزش های اسلامی است. (همان، ص ۲۷)

افروغ به آسیب های چندی از جمله موارد زیر در دانشگاه می پردازد:

- عدم انطباق بین دانش نظری و دانش عملی
- عدم تطابق با ساختار شغلی ما
- عدم آزادی عمل در دانشگاه ها
- حاکمیت نوعی علم گرایی و غفلت از فرهنگی بودن معرفت علمی
- فقدان استقلال در فکر و اندیشه (مصرف گرا بودن دانشگاه ها)
- فقدان حقوق معنوی در دانشگاه (وجود سرقت علمی)
- بیگانگی با زمینه های تاریخی، فرهنگی و اجتماعی ایران و..... (همان، ص ۲۲۹)

وی هم چنین اضافه می کند؛ اگر خرده نظام های اقتصادی و سیاسی، انرژی یک نظام را تامین می کنند، ترموستات فرهنگی یک نظام، میزان انرژی را معلوم می کند و اگر دانشگاه بتواند نقش فرهنگی خود را به خوبی ایفا کند، آن وقت است که به نظام سیاسی نیز خط می دهد. باید برای نظام اجتماعی نیز الگو و راهنمای عمل باشد و برای نظام اقتصادی نیز ظرفیت ها و قابلیت های لازم را تامین و نیروی انسانی مورد لزوم را تربیت کند. (افروغ، ۱۳۸۲، ص ۲۲۷) بی تردید اگر خواهان کاهش شکاف توسعه ای کشورمان با کشورهای توسعه یافته هستیم؛ باید بپذیریم که با ذهنیت جامعه سنتی نمی توان با پدیده مذکور روبرو شد. به این منظور باید روی انسان ها سرمایه گذاری کرده و بستری را فراهم کنیم که نیروهای خلاق، نوآور و کارآفرین رشد کرده و تولید دانش نمایند.

باید توجه داشت که تحول خلاقانه و کارآفرینانه بدون ترکیب مناسب دانایی و خلاقیت امکان پذیر نیست. (احمد پور داریانی، مقیمی، ۱۳۸۹، ص ۲۷) دانشگاه ها می توانند در این زمینه نقش مهمی را ایفا کنند. نظام آموزشی ارزش محور مبتنی بر اخلاقیات می تواند تسهیل کننده این روند باشد؛ به شرطی که نگاه حاکم بر نظام آموزشی و مسئولین ذیربط بر بهره برداری از قابلیت ها و پتانسیل های موجود متمرکز گردد.

نتیجه گیری

کشور ما دارای چشم اندازی بیست ساله است که با اتخاذ راهبردهایی هوشمندانه و مدبرانه و با عزمی راسخ، همتی والا و تلاشی بی وقفه؛ در مسیر دستیابی به جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در سطح منطقه و تحقق ویژگی های ترسیم شده در این افق بیست ساله گام نهاده است و در این مسیر تکیه آن بر سهم برتر سرمایه های انسانی دانش محور است. سرمایه انسانی، بی بدیل ترین سرمایه هر جامعه ای است و در صورت استفاده صحیح از این سرمایه، می توان از مزیت های رقابتی در عرصه جهانی برخوردار شد. در این میان دانشگاه ها، سهم مهمی در رشد و شکوفایی سرمایه های انسانی دارند. در این راستا توسعه کارآفرینی می تواند به عنوان یکی از بهترین راهبردها به کار گرفته شود. البته باید توجه داشت که توسعه کارآفرینی مستلزم نهادینه سازی فرهنگ کار است. عامل مهم در این زمینه می تواند محیط و نظام ارزشی حاکم بر آن باشد. با عنایت به حاکمیت دین مبین اسلام بر کشورمان، خاستگاه اصلی کارآفرینی، همانا منابع غنی دینی، کتاب وحی، احادیث و روایات است؛ امید است که به مدد برخورداری از آموزه های دینی و استقرار اخلاق و حاکمیت اخلاق مداری در جامعه اسلامی، شاهد کشوری بالنده با رشدی روز افزون باشیم.

منابع

۱. احمدپور داریانی، محمود، مقیمی، سید محمد (۱۳۸۹)، مبانی کارآفرینی، ناشر: فراندیش، چاپ دهم.
۲. افروغ، عماد (۱۳۸۲)، "آسیب شناسی دانشگاه از منظر تولید دانش"، فصلنامه دانشگاه اسلامی، سال ۷، شماره ۱۷.
۳. آقا محمدی، داوود و دهقان، نبی اله (۱۳۹۱)، مدیریت راهبردی دانش در سازمان های دفاعی، چاپ اول، تهران: انتشارات دافوس ارتش جمهوری اسلامی ایران.
۴. حاجی بابایی، حمید رضا (۱۳۹۲)، تبیین جایگاه کارآفرینی در سند تحول بنیادین از منظر قرآن و روایات، مجموعه طرح های اولین همایش ملی نقش آموزش و پرورش در توسعه کارآفرینی از منظر سند تحول، چاپ اول، صص ۷۹-۴۵.
۵. حسین پور، رضا (۱۳۹۳)، نقش و اهمیت کارآفرینی و آموزش آن در توسعه اقتصادی و اقتصاد مقاومتی، سومین همایش مجازی ره آوران آموزش با محوریت بهسازی و توسعه با آموزش.
۶. شریفی، احمد حسین (۱۳۹۱)، آیین زندگی (اخلاق کاربردی)، ناشر: دفتر نشر معارف.
۷. علم الهدی، سید احمد (۱۳۸۲)، "اسلامی شدن دانشگاه ها"، فصلنامه دانشگاه اسلامی، سال ۷، شماره ۱۷.
۸. مجلسی، محمد باقر (۱۴۰۳ ه.ق)، بحار الانوار، ج ۶۷، باب ۵۹.
۹. مدرسی، محمد رضا (۱۳۷۱)، فلسفه اخلاق، تهران، سروش.
۱۰. مقیمی، سید محمد (۱۳۸۳)، کارآفرینی در نهاد های جامعه مدنی، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
۱۱. هیسریچ، رابرت و مایکل پیترز (۱۳۸۷)، کارآفرینی، ترجمه علیرضا فیض بخش و حمید رضا تقی باری، تهران: انتشارات دانشگاه شریف.



مطالعات کاربردی در دو ماهنامه اقتصادی

علوم مدیریت و توسعه

دوماهنامه علمی-تخصصی مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه،

سال دوم، آبان ۱۳۹۶، شماره ۶

ISSN: 2538-6409

