

فراسد ندرت

نمایه در ISC

دوره ۳۶ - زمستان ۱۴۰۲ - شماره ۴ - پیاپی ۱۲۶



موسسه عالی آموزش و پژوهش
مدیریت و برنامه‌ریزی

هیأت تحریریه به ترتیب حروف الفبا:

دکتر سلیمان ایرانزاده / استاد دانشکده مدیریت اقتصاد و حسابداری
دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز
دکتر فرج‌اله رهنورد / استاد گروه مدیریت موسسه عالی آموزش و پژوهش
مدیریت و برنامه‌ریزی
دکتر عبدالحمید شمس / دانشیار گروه مدیریت موسسه عالی آموزش و
پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی
دکتر حبیب‌الله طاهرپور کلانتری / دانشیار گروه مدیریت موسسه عالی
آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی
دکتر اکبر عالم تبریز / استاد دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی
دکتر غلامرضا معمارزاده طهران / دانشیار دانشکده مدیریت و اقتصاد
دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات
دکتر عباس منوریان / استاد دانشکده مدیریت دانشگاه تهران
دکتر رضا واعظی / استاد دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی

صاحب امتیاز: موسسه عالی آموزش و
پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی
مدیر مسئول: دکتر حبیب‌الله طاهرپور کلانتری
سردبیر: دکتر فرج‌اله رهنورد
مدیر اجرایی: میترا اولیایی
برگردان چکیده به انگلیسی:
دکتر محمد صائبی
ویراستار علمی و ادبی: مازیار چاپک
کارشناس دبیرخانه مقاله‌ها:
ناهید جبلی
طراح گرافیک: مریم روشن‌فکر

نشانی: تهران، میدان شهید باهنر (نیاوران)، جمال‌آباد، خیابان شهید مختار عسگری،
شماره ۶، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، طبقه پنجم
کدپستی ۱۹۷۸۹۱۴۱۵۱

تلفن دفتر نشریه: ۲۶۱۱۶۹۰۴ | تلفن اشتراک: ۲۶۱۱۶۹۷۲

وبسایت موسسه: <http://www.imps.ac.ir>

وبسایت نشریه: <http://www.jmdp.ir>

شاپا (چاپی): ۱۷۳۵-۰۷۱۹

شاپا (الکترونیکی): ۲۲۵۲-۰۰۷۴

بها: ۵۰۰۰۰ ریال

چاپ: انتشارات کهن

- فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه در ویرایش مقاله‌ها، به ترتیبی که آرا و عقاید نویسندگان تغییر نکند، آزاد است.
- درج مطالب در این نشریه لزوماً منعکس‌کننده نظر نشریه فرایند مدیریت و توسعه نیست.
- نقل و اقتباس مطالب فصلنامه با ذکر مأخذ مجاز است.

بر اساس نامه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری به شماره ۳/۸۱۹۹۸ مورخ ۱۳۸۹/۱۱/۱۴، نشریه *فرایند مدیریت و توسعه* دارای اعتبار علمی است و چاپ مقاله در آن برای ارتقای اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها و موسسه‌های آموزشی و پژوهشی موثر است.

فهرست مندرجات

- ۳ ارائه مدلی برای مواجهه با فرار مؤدیان مالیاتی در ایران با رویکرد حکمرانی شبکه‌ای پیشگیرانه / رضا خدابنده، عباس منوریان و عباس نرگسیان
- ۳۵ تدوین مدل جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سطح کلان بخش دولتی ایران / فرج‌اله رهنورد، زهرا علی‌پور درویش، میثم چگین و یلدا محمدپور
- ۶۷ نهادهای شدن موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری در ایران / عبدالحمید شمس، مسعود محمدی الموتی و محمود اسفندیاری سلوکلو
- ۱۰۵ مدل‌سازی و تحلیل سناریو عوامل پذیرش اینترنت اشیا در زنجیره تأمین کسب‌وکارهای ایران / هاجر محمدی، اسماعیل مزروعی نصرآبادی و زهرا صادقی آرانی
- ۱۳۱ شناسایی و تبیین عوامل موثر بر دوسوتوانی سازمانی در راستای توسعه کسب‌وکارهای فناورانه جهاد دانشگاهی با رویکرد کیفی / علی غفاری و غلامرضا هاشم‌زاده خوراسگانی
- ۱۵۹ معیارهای ارزیابی عملکرد خدمات دانشجویی مبتنی بر تجارب بین‌الملل: رویکردی فرایندمحور / شهره نصری، مرصده پهلوانیان و مجتبی شرنجانی

داوران این شماره:

دکتر عباس احمدی
دکتر سیدمحمد اعرابی
دکتر مهدی حمزه‌پور
دکتر سیدمحمد زاهدی
دکتر عبدالحمید شمس
دکتر محمد صائبی
دکتر حبیب‌اله طاهرپور کلانتری
دکتر بابک فرهنگ مقدم
دکتر جواد کاملی

عنوان مقاله: ارائه مدلی برای مواجهه با فرار مؤدیان مالیاتی در ایران با رویکرد حکمرانی شبکه‌ای پیشگیرانه

رضا خدابنده^۱، عباس منوریان^۲، عباس نرگسیان^۳

مقاله پژوهشی

دریافت: ۱۴۰۲/۰۱/۲۵

پذیرش: ۱۴۰۲/۰۹/۰۶

چکیده:

هدف: این پژوهش به دنبال ارائه مدل حکمرانی شبکه‌ای پیشگیرانه در مواجهه با فرار مؤدیان مالیاتی به صورت مطالعه موردی در سازمان امور مالیاتی جمهوری اسلامی ایران است.

طرح پژوهشی / روش‌شناسی / رویکرد: جامعه و نمونه آماری به صورت هدفمند و در دسترس به تعداد ۳۰ نفر که متشکل از مدیران سازمان امور مالیاتی کشور بودند، انتخاب شدند. پژوهشگران از طریق نظریه داده‌بنیاد چندگانه نسبت به طراحی مدل حکمرانی شبکه‌ای اقدام نمودند که در این راستا ۳۴۱ مفهوم در قالب ۷۹ کد باز اولیه در ۱۳ بُعد تجزیه و نهایی گردید.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که مقوله‌های استخراج‌شده تحت شش دسته مقوله محوری، زمینه‌های اجتماعی، نتایج و پیامدها، بسترهای حمایتی، و شرایط عوامل درونی و بیرونی قرار گرفتند که بر اساس این ۱- جریان‌های اقتصادی و فرهنگی در دسته زمینه‌های اجتماعی، ۲- جریان‌های قضایی و قوانین و مقررات در دسته بسترهای حمایتی، ۳- جریان‌های بین‌المللی و ساختاری و سازماندهی در دسته عوامل بیرونی، ۴- جریان‌های سرمایه انسانی و جریان‌های سازمانی اداری در دسته عوامل درونی، ۵- شبکه حاکمیت بخش خصوصی و نهادهای مدنی در دسته مقوله محوری، و ۶- نظام مالیاتی مشارکت‌جو، نظام‌مند و سالم در دسته نتایج و پیامدها قرار گرفتند.

کلیدواژه‌ها: پیشگیرانه، حکمرانی شبکه‌ای، فرار مؤدیان، سازمان امور مالیاتی، نظریه داده‌بنیاد.

فرار مؤدیان مالیاتی

دوره ۳۶ - زمستان ۱۴۰۲ - شماره ۴

پیاپی ۱۲۶ - صص: ۳-۳۳

DOI: 10.52547/jmdp.36.4.3

۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، پردیس بین‌المللی کیش دانشگاه تهران، هرمزگان، ایران.
۲. استاد، گروه خط‌مشی و اداره امور عمومی، دانشکده مدیریت و علوم سازمانی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.
amonavar@ut.ac.ir (نویسنده مسئول)
۳. دانشیار، گروه رهبری و سرمایه انسانی، دانشکده مدیریت و علوم سازمانی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.
anargesian@ut.ac.ir

حکمرانی دارای اشکال مختلف و متنوعی است که می‌توان از آن به حکمرانی مشترک^۱، حکمرانی مدیریت دولتی جدید^۲، حکمرانی خوب^۳ (به کار برده شده از سوی بانک جهانی)، حکمرانی به عنوان وابستگی متقابل بین‌المللی، حکمرانی سایبرنتیک اجتماعی^۴، حکمرانی اقتصاد سیاسی جدید^۵ و حکمرانی شبکه‌ای^۶ اشاره نمود. پژوهش‌هایی که درباره حکمرانی شبکه‌ای صورت پذیرفته است، عموماً بر عملکرد حکمرانی شبکه‌ای، فرایند ایجاد و شکل‌گیری آن، و نحوه چگونگی تصمیم‌گیری در شبکه‌ها متمرکز بوده است. در این راستا، می‌توان ادعا نمود که کمیت پژوهش‌ها در مورد حکمرانی شبکه‌ای مطلوب نیست (Wang & Ran, 2023).

شبکه‌ها سیستم‌هایی از روابط پیچیده هستند که پیرامون پروژه‌های مشخص با تمرکز بر حلقه‌های ارتباطی غیررسمی شکل می‌گیرند (Van Duijn et al., 2022). روش‌های سنتی مدیریت که با ساختارهای سلسله‌مراتبی و تشریفات زائد توصیف می‌شوند، در زمان برخورد با این رویدادها اثربخشی کم‌تری از خود نشان داده‌اند (Kapucu et al., 2023). شبکه‌ها معمولاً زمانی ظهور پیدا می‌کنند که کنشگران درگیر، به یکدیگر وابستگی متقابل دارند، یعنی زمانی که هیچ‌کدام از کنشگران نمی‌توانند به تنهایی به موضوع رسیدگی کنند. زمانی که آن‌ها به اقدامات مشترک تمام شرکای درگیر نیاز دارند، قدرت خود را از مکمل بودن منابع، قابلیت‌ها و دانش کنشگران درگیر به دست می‌آورند. بر اساس نظر استیتس و هاوِر^۷ (۲۰۱۸)، شبکه‌ها میان سه بخش دولت، بخش خصوصی، و جامعه مدنی هم‌افزایی ایجاد می‌کنند. در واقع، آن‌ها میان اراده‌گرایی و مشروعیت سازمان‌های مردم‌نهاد (سمن)، قدرت مالی و توان اجرایی بخش خصوصی و کارکردهای قانونگذاری، اجبار و ظرفیت‌سازی دولت‌ها هم‌افزایی ایجاد می‌کنند. شبکه‌ها انعطاف‌پذیر هستند و ساختارها و رویه‌های کاری خود را با مشکل موجود و گام‌های حل مسئله منطبق می‌کنند (Steets & Haver, 2018). اگرچه پژوهش‌های زیادی به بررسی شبکه‌ها به عنوان واحد تحلیل پرداخته‌اند، اما بیش‌تر این مطالعات به صورت توصیفی بوده‌اند (Goldsmith & Eggers, 2005; Huxham & Vangen, 2005; Agranoff & McGuire, 2003; Van Bueren et al., 2003).

1. Corporate Governance
2. New Public Management Governance
3. Good Governance
4. Socio-Cybernetic Governance
5. New Political Economy Governance
6. Network Governance
7. Steets & Haver

امروزه حکمرانی شبکه‌ای در حال تبدیل شدن به پارادایمی غالب در حکمرانی است. بر اساس این، حکمرانی شبکه‌ای به عنوان پارادایمی جدید و جایگزینی برای مدل‌های مدیریت دولتی سنتی ارائه شده است. این نوع از حکمرانی تا حد زیادی بر اساس نظریه‌های شبکه پایه‌ریزی شده است. پیش‌فرض‌های عمده و معین حکمرانی شبکه‌ای بر اساس نظر کیست^۱ (۲۰۲۲: ۴۸۶) عبارت است از: «۱- شبکه‌های حکمرانی در ارتباط با اهداف عمومی هستند. آن‌ها حول موضوعات عمومی فرامرزی ایجاد و تکامل یافته‌اند که نمی‌توانند توسط یک کنشگر به‌تنهایی حل شود، بلکه نیازمند اقدام جمعی کنشگران بیش‌تری هستند. ۲- کنشگران بسیاری در شبکه‌های حکمرانی درگیر هستند و میان آن‌ها ارتباط و وابستگی وجود دارد. ۳- تعاملات میان این کنشگران بسیار پایدار و مداوم است. ۴- با توجه به این که کنشگران وابستگی متقابل قابل‌توجهی دارند، هدایت تعاملات میان آن‌ها پیچیده است. ۵- تعاملات میان کنشگران بر مبنای اعتماد است و مشارکت‌کنندگان در شبکه در مورد قوانین مذاکره و توافق می‌کنند. ۶- شبکه‌های حکمرانی یک بُعد شناختی دارند که شامل انتقال اطلاعات و فرایندهای یادگیری می‌شود».

پرد^۲ و همکاران (۲۰۰۸)، نشان داده‌اند که ساختار حکمرانی شبکه‌ای وابستگی بالایی به ساختار مالیات‌ها دارد. مطالعات متعددی به بررسی عوامل مهم تعیین‌کننده درآمد‌های مالیاتی در کشورهای مختلف پرداخته‌اند و سرانه تولید ناخالص داخلی، سهم بخش‌های مختلف اقتصادی در تولید ناخالص داخلی، تجارت آزاد و تورم را به عنوان عوامل ساختاری و کیفیت حکمرانی شبکه‌ای را به عنوان عوامل نهادی اثرگذار بر عملکرد نظام مالیاتی ذکر کرده‌اند (Bird & Karolyi, 2017; Imam & Jacobs, 2014; Sen Gupta, 2007; Tanzi & Davoodi, 2001; عجم‌اوغلو^۳ (۲۰۱۲)، مصادیق شکست دولت مانند فرار مالیاتی را نتیجه استفاده نادرست از منابع عمومی برای به‌دست آوردن منافع شخصی می‌داند.

بر اساس این، کیفیت حکمرانی و کنترل فرار مالیاتی به عنوان دو عامل نهادی به‌هم پیوسته‌ای است که بر عملکرد نظام مالیاتی اثرگذار خواهد بود. بنابراین، حکمرانی شبکه‌ای می‌تواند به ایجاد نهادهای کارآمد و ایجاد محیط مناسب برای تنظیم روابط اقتصادی در جامعه منجر شود. به علاوه، عوامل نظام‌مندی از قبیل کنترل‌های درونی ناکافی، شفافیت محدود، مدیریت و نظارت ضعیف، و پاسخگویی بیرونی ضعیف که در ارتباط با نحوه حکمرانی شبکه‌ای هستند، باعث افزایش فرار مالیاتی می‌شوند. بنابراین، فرار مالیاتی به عنوان پدیده‌ای چندبُعدی بر عملکرد اقتصادی اثرگذار است.

1. Keast

2. Bird

3. Acemoglu

بر اساس گزارش سازمان امور مالیاتی، فرار مالیاتی یکی از چالش‌های بسیار مهم در ایران است.^۱ فرار مالیاتی به عنوان جزئی از فعالیت‌های زیرزمینی^۲ یا بخش نامنظم اقتصاد شناخته می‌شود و فعالیت‌هایی را شامل می‌شود که مالیات آن‌ها پرداخت نشده باشد. فرار مالیاتی صرفاً ریشه اقتصادی ندارد، بلکه باید نقش عوامل اجتماعی و نهادی را نیز در شکل‌گیری آن در نظر گرفت. در ایران، مهم‌ترین علت ایجاد این پدیده، نبود سیستم اطلاعاتی کارآمد و در نتیجه اشراف نداشتن سازمان امور مالیاتی کشور بر اطلاعات اقتصادی اشخاص است. بر اساس این، فرار مالیاتی در ایران رقمی حدود ۵۰ درصد وصولی درآمدهای مالیاتی اعلام شده است، که این برآورد مبتنی بر نتایج حاصل از مدل‌های اقتصادسنجی نیست. بر اساس برآورد حجم فرار مالیاتی در اقتصاد ایران به روش تقاضای پول، که در این روش با محاسبه مبادلات در اقتصاد رسمی و غیررسمی به محاسبه فرار مالیاتی پرداخته می‌شود، سهم مالیات از تولید ناخالص داخلی کشور (GDP) بر اساس برنامه ششم^۳ توسعه ۱۰ درصد پیش‌بینی شده است که در وضع موجود در حدود ۵/۵ درصد است. بر اساس این روش، متوسط فرار مالیاتی طی دوره زمانی سال‌های ۱۳۹۶-۱۳۶۰ معادل ۳۵ درصد درآمدهای مالیاتی محاسبه شده است. بر اساس این مدل، در سال ۱۳۹۷ حدود ۳۸ هزار و ۱۵۰ میلیارد تومان، در سال ۱۳۹۸ ۴۲ هزار میلیارد تومان، در سال ۱۳۹۹ ۵۶ هزار و ۷۰۰ میلیارد تومان، در سال ۱۴۰۰ حدود ۱۱۳ هزار و ۷۵۰ میلیارد تومان، و در سال ۱۴۰۱ حدود ۱۶۴ هزار میلیارد تومان فرار مالیاتی در کشور انجام شده است (حسینی، ۱۴۰۲).

با وجود اهمیت بسیار زیاد حکمرانی شبکه‌ای و شبکه‌های حکمرانی به منظور توسعه و پیشرفت جوامع، در زمینه توسعه شبکه‌ها و حکمرانی شبکه‌ای، مطالعات اندکی وجود دارد. حکمرانی شبکه‌ای با دغدغه‌هایی از جمله مشکلات مربوط به پرورش خط‌مشی‌گذاران و مدیران شبکه‌ای، مدیریت مطلوب شبکه‌ها، پاسخگویی و تنظیم ارتباطات روبه‌روست (Khajeh Naeini, 2014; Danaeefard, 2013)، که این خود می‌تواند نشئت گرفته از مطالعات اندکی باشد که در رابطه با مدل‌های حکمرانی شبکه‌ای و مدل‌های استقرار و توسعه آن صورت گرفته است. بنابراین، دوام موثر حکمرانی شبکه‌ای نیاز به درک فرایندهای توسعه آن دارد، به‌طوری که مدل‌های پیشنهادی برای درک توسعه حکمرانی شبکه‌ای در ابتدا روی ساخت روابط تمرکز می‌کنند و در مراحل بعدی بر ثبات و موفقیت متمرکز می‌شوند (Imperial, 2005).

با توجه به پیشران‌ها و مداخلات سیاسی، امنیتی، نظامی، قانونی و اجتماعی در کشور ایران،

1. <https://dolat.ir/detail/410683>

2. Underground Economy

3. <https://rc.majlis.ir/fa/law/show/1014547>

مسائل و چالش‌های مختلفی در زمینه شناسایی عوامل موثر بر پیشگیری از فرار مؤدیان وجود دارد (مانند تاثیر تحریم‌های ظالمانه غرب بر اقتصاد ایران و کاهش فروش نفت و محدودیت‌های تبادلات مالی با نظام بین‌الملل و در نهایت کسری بودجه؛ افزایش تبعیض اجتماعی در میان اقشار مختلف کشور در راستای پرداخت مالیات؛ ایجاد شکاف طبقاتی در میان دهک‌های مختلف اجتماعی؛ ایجاد اصطکاک میان بدنه اجتماعی نسبت به فرار مالیاتی؛ و سوء استفاده مالی از گلوگاه‌ها و منافذ فرار مالیاتی). از طرف دیگر، تاکنون مدل جامعی در حوزه مالیاتی برای پیشگیری از فرار مالیاتی از طریق حکمرانی شبکه‌ای ارائه نشده است، که بیانگر شکاف موجود در ادبیات است. تحلیل حکمرانی شبکه توسط نویسندگان مختلف با پیشوندهای مختلفی مانند نظریه، مدل یا چارچوب استفاده شده است.

یکی از انتقادهای مطرح‌شده این است که در صورتی که تحلیل شبکه را به مثابه یک نظریه در نظر بگیریم، فاقد قابلیت آزمون‌پذیری و قدرت پیش‌بینی‌کنندگی است و نمی‌تواند تحولات و نتایج را پیش‌بینی کند. ازجمله انتقادهای اصلی از تحلیل معاصر شبکه‌های سیاستگذاری نیز همین موضوع است. نتیجه این که تحلیل شبکه اغلب ویژگی استعاره‌ای پیدا کرده و توصیف را بر تحلیل غلبه داده است.

انتقاد دیگری که نسبت به رویکرد حکمرانی شبکه‌ای مطرح می‌شود، نحوه اداره کردن شبکه است. در واقع، در این رویکرد مشخص نیست که بخش دولتی یا مدیر دولتی تنظیم‌کننده شبکه (برقرارکننده ارتباطات) است یا تضمین‌کننده منافع عمومی است؟ آیا هنوز از اقتدار و مشروعیت کافی برای قرار گرفتن در موقعیت غالب در شبکه برخوردار است؟ آیا می‌تواند بازیگر غالب در شبکه باشد؛ بدون این که گفتمان و قواعد حاکم بر آن را تضعیف کند؟

در کنار انتقادهای مطرح‌شده باید توجه داشت که استفاده از چارچوب حکمرانی شبکه‌ای مزایای تحلیلی ویژه‌ای برای تحلیلگران سیاستی در پی خواهد داشت. وظایف دولت در جوامع با ویژگی‌ها و روابط پیچیده کنونی، تنها با ابزارها و مدل‌های نظری قابل تحلیل است که ابتدا وجود این روابط را بپذیرند و سپس توانایی انطباق با ویژگی‌های این ارتباطات پیچیده را داشته باشند. چارچوب حکمرانی شبکه‌ای ازجمله این ابزارهای تحلیلی است. ابهام و پیچیدگی ماهیت وظایف نهادهای دولتی در عصر معاصر به‌گونه‌ای است که دولت را ناگزیر از مشارکت با دیگر مشارکت‌کنندگان خواهد کرد و استفاده از راهبردهای مدیریت شبکه به بخشی از رویه‌های کاری دولت بدل خواهد شد.

چارچوب حکمرانی شبکه‌ای (در مقایسه با دیگر نظریات) پذیرفته است که سیاست‌های

عمومی دیگر تنها به وسیله دولت تدوین نمی‌شوند، بلکه شبکه‌ای از ارتباطات میان سیاستمداران، بوروکرات‌ها، شرکت‌های خصوصی، گروه‌های فشار و شهروندان تعیین‌کننده ماهیت آن‌ها هستند. این موضوع یکی از نقاط قوت تحلیل حکمرانی شبکه‌ای است. البته این بدان معنا نیست که دولت نیز به راحتی از انحصار و قدرت خود به نفع دیگر بازیگران چشم‌پوشی می‌کند، بلکه همواره با مقاومت، به بازتولید قدرت و سیاست می‌پردازد. در پاسخ به انتقادهای مطرح‌شده باید گفت که وقت آن رسیده که حکمرانی شبکه‌ای شکاف‌های رویکرد توصیفی خود را با آزمون تجربی گسترده پُر کند. البته رویکرد شبکه‌ای برای شکوفا و عملیاتی شدن با برخی موانع نهادی روبه‌روست. بنابراین، لازم است که از محرک‌های مثبت و منفی موجود در سازمان‌های دولتی برای همکاری‌های میان‌سازمانی استفاده شود. همچنین، رویکرد شبکه‌ای باید شواهد کافی برای پاسخ به این ادعا که «چارچوب شبکه‌ای منحصر به دولت‌های ائتلافی، فرهنگ‌های سیاسی - اجتماعی، و نظام‌های حکومتی غیرمتمرکز است»، ارائه کند.

در مجموع، روند رو به افزایش ارتباطات افقی، نهادهای دولتی را به سوی جوامع شبکه‌ای با شاخصه‌های وابستگی متقابل سوق داده است. حکمرانی شبکه‌ای سیاست را به عنوان نتیجه فرایند اداره کردن می‌داند که دیگر کاملاً توسط حکومت صورت نمی‌پذیرد. در این‌جا سیاستگذاری از طریق شکل‌های تعاملی اداره کردن انجام می‌شود که بازیگران زیادی را از حوزه‌های مختلف دربر می‌گیرد. اتکای این مفهوم جدید بر مذاکره میان بازیگران مختلف است که تعاملات آن‌ها را به نحوی افزایش داده و مدل نسبتاً پایداری از سیاستگذاری و هماهنگی را به وجود آورده است. البته حکمرانی شبکه‌ای با چالش‌هایی از جمله دموکراتیک بودن، پاسخگویی، مسئله یادگیری، حافظه سازمانی و مدیریت شبکه‌ها روبه‌روست.

برخی از انتقادهای به رویکرد شبکه‌ای هنوز با پاسخ جامعی روبه‌رو نشده است، از جمله این پرسش که چه نوع شبکه‌ای در چه شرایطی و با کدام خروجی سیاستی بروز خواهد یافت؟ فرجام سخن آن که چارچوب حکمرانی شبکه‌ای می‌تواند با پذیرفتن برخی از انتقادهای تلاش برای تعمیم تجربی خود، گام‌های اساسی را در جهت گسترده‌تر کردن مرزهای نظری و بهره‌گیری بیش‌تر پژوهشگران از این رویکرد بردارد. پژوهش حاضر درصدد پاسخ به این پرسش اساسی است که عوامل پیش‌برنده و بازدارنده به منظور پیشگیری از فرار مالیاتی مؤدیان به صورت مطالعه موردی در سازمان امور مالیاتی ایران در قالب مدل حکمرانی شبکه‌ای کدام‌اند؟

حکمرانی

از نظر واژه‌شناسی، حکمرانی به واژه یونانی «کوبرمن»^۱ به معنای هدایت کردن یا اداره کردن برمی‌گردد و از جانب افلاطون در رابطه با چگونگی طراحی نظام حکومت^۲ استفاده شده است. این اصطلاح یونانی ریشه لغت «Gubenare» در لاتین قرون وسطی بود که بر همان مفاهیم هدایت کردن، قانونگذاری یا راندن دلالت می‌کند. این اصطلاح در فرهنگ آکسفورد مترادف با واژه Government استفاده شده است (Fukuyama, 2013). در این جا حکمرانی عمل یا شیوه^۳ حکم راندن و همچنین، اداره یا وظیفه حکم راندن است. حکم راندن به معنای حکم‌فرمایی یا کنترل کردن با استفاده از اختیار و همچنین بودن در حکومت است (نقیبی مفرد، ۱۳۸۹). حکمرانی واژه‌ای است که حاکی از تغییر پارادایم نقش دولت و حکومت‌هاست. حکمرانی تنها در مورد دستگاه‌ها یا بازیگران نیست، بلکه از آن مهم‌تر در مورد کیفیت حکمرانی است که با شاخص‌ها و ابعادی آن را تشریح می‌کنند (Abdel-Latif et al., 2023).

حکمرانی شبکه‌ای

حکمرانی شبکه‌ای ممکن است دارای مفاهیم متضادی باشد. عبارت شبکه حمل بر مفهومی می‌شود که خود به خود، باز، مسطح و گوناگون است. حکمرانی نیز از سوی دیگر به معنای هدایت، هماهنگی و حتی راهبری تعبیر می‌شود. با توجه به ادبیات، بیش‌ترین تفسیر در خصوص ادبیات مدیریت دولتی معاصر بر روش حکمرانی شبکه‌ای، مدیریت شبکه و فراحکمرانی گسترش می‌یابد (Hertting & Vedung, 2012). در شرایط فعلی که جامعه از پیچیدگی زیادی برخوردار است، تعریف شبکه‌ای از همکاری کارآمدتر و به واقعیت نزدیک‌تر است. سیر تطور تاریخی در اداره کشورها نشان می‌دهد که دولت‌ها برای تحقق اهداف عمومی و ارائه خدمات عمومی به شهروندان با شرکت‌های خصوصی، انجمن‌ها و سازمان‌های غیرانتفاعی همکاری مبتنی بر اعتماد متقابل دارند (Danaeefard, 2013). حکمرانی شبکه‌ای نتیجه تعاملاتی است که در آن شهروندان یا بازیگران آگاه از جمله سازمان‌های اجتماعی برای انتقال اطلاعات مرتبط با اهداف اجتماعی و اتخاذ تصمیمات

1. Kuberman
2. System of Rule
3. Manner

مطلوب به سازمان‌های دولتی کمک می‌کنند (Maturo, 2004). البته خاستگاه اصلی اصول حکمرانی شبکه‌ای پیچیدگی همراه با ناکارآمدی عملکرد، عدم مشروعیت و عدم اعتماد در ساختار سلسله‌مراتبی در حکمرانی است، در حالی که این پیچیدگی مستلزم هماهنگی در سراسر ساختار حاکمیتی و همچنین در سراسر حوزه‌های عمومی و خصوصی است (Hertting & Vedung, 2012). به‌طور کلی، پژوهشگران حوزه مدیریت از مفهوم حکمرانی شبکه‌ای برای برقراری هماهنگی میان نهادهای رسمی و نیمه‌رسمی به‌جای ساختارهای سلسله‌مراتبی و روابط رسمی قراردادی استفاده می‌کنند، در حالی که در علوم سیاسی، حکمرانی شبکه‌ای برای پاسخگویی به نگرانی‌های مربوط به شکست سازوکارهای سلسله‌مراتب و متمرکز مورد استفاده قرار می‌گیرد (عالی‌خانی و خیامین، ۱۳۹۷). حکمرانی شبکه‌ای هم به عنوان استعاره‌ای برای توصیف رشد مسائل پیچیده، مجزا شدن فرایند جامعه و پلی برای عبور از مرزهای بخشی به‌کار می‌رود و هم به عنوان پاسخی از سوی سیاستگذاران به پویایی تعاملات محیط تغییر یافته سیاستی عمل می‌کند. چارچوب حکمرانی شبکه‌ای پذیرفته است که سیاست‌های عمومی دیگر تنها به وسیله دولت تدوین نمی‌شوند، بلکه شبکه‌ای از ارتباطات میان بازیگران مختلف مانند سیاستمداران، بوروکرات‌ها، شرکت‌های خصوصی، گروه‌های فشار و شهروندان وجود دارد (Danacefard, 2013). این پژوهش با معرفی چارچوب‌هایی مثل فراحکمرانی و راهبردهای ترکیبی هدایت و خودتنظیمی، راهکارهایی را برای رویارویی با این چالش‌ها معرفی می‌کند.

فرار مالیاتی

در سال‌های اخیر، در برخی از کشورها، دولت‌ها و پژوهشگران سعی در اندازه‌گیری میزان فرار مالیاتی، برای مالیات‌های خاص و نیز برای کل سیستم مالیاتی، داشته‌اند (Motallebi et al., 2018). اندازه‌گیری میزان دقیق فرار مالیاتی در کشور ایران با مشکلاتی روبه‌رو بوده است که از اهم موانع در راه تخمین فرار مالیاتی می‌توان به این موارد اشاره کرد (ایمانیان و منوریان، ۱۳۹۴):

- ۱- ناتوانی در استفاده از روش‌های مستقیم اندازه‌گیری (چرا که مردم مقادیر فرار مالیات‌شان را ابراز نمی‌کنند).
- ۲- انجام نشدن پژوهشی جامع در مورد میزان فرار مالیاتی در هر یک از شاخه‌های مشمول مالیات در ایران.
- ۳- تفاوت تعاریف بین‌المللی مالیات با تعاریف مالیات در ایران، به‌نحوی که برخی از درآمدهایی که در ایران جزو درآمدهای مالیاتی محسوب نمی‌گردد، در سایر کشورها سهم عمده‌ای از درآمدهای مالیاتی را به خود اختصاص می‌دهد.
- ۴- عدم تطبیق آمارهای مراکز مختلف، و
- ۵- محرمانه بودن اطلاعات مربوط. اگرچه مالیات‌ستانی در ایران نوپا نیست و همچنین

از وصول مالیات به طریق نظام شبه‌سیستمی در حدود یک قرن در ایران می‌گذرد، اما همچنان نمی‌توان ادعا کرد که نظام مالیات‌گیری در ایران حتی شبیه کشورهای تقریباً در حال توسعه است.

پیشینه تجربی

قاسمی و همکاران (۱۴۰۲)، در راستای پیش‌بینی فرار مالیاتی بیان کردند که تدوین راهبردهای عملیاتی از حیث ساختاری و محتوایی می‌تواند میزان افزایش فرار مالیاتی را متوقف نماید. **امین رشتی و همکاران (۱۴۰۲)**، به این نتیجه دست یافتند که عوامل موثر بر فرار مالیاتی شامل نرخ موثر مالیاتی، اندازه دولت، ابهام و پیچیدگی قوانین و مقررات و تعداد پرونده‌های مالیاتی در چرخه دادرسی مالیاتی است. **هاشمی و همکاران (۲۰۲۲)**، به این نتیجه دست یافتند که یکی از اساسی‌ترین گام‌ها در پیشگیری از فرار مالیاتی در حوزه مالیات بر ارزش افزوده، شناخت دقیق تعاملات مالیاتی بین مؤدیان و سازمان مالیاتی بر اساس متغیرها و قوانین موجود است. همچنین، با ادغام حسابرسی مالیات بر ارزش افزوده و حسابرسی مالیات بر درآمد، میزان فرار مالیاتی در حوزه مالیات بر ارزش افزوده کاهش خواهد یافت. **زارع و همکاران (۲۰۲۲)**، به این نتیجه رسیدند که مهم‌ترین عامل اصلی فرار مالیاتی عامل اجرایی است و عوامل اصلی اقتصادی - محیطی و قانونی در اولویت‌های بعدی قرار دارند. **پایدارمنش و همکاران (۲۰۲۲)**، نشان دادند که بین محدودیت‌های مالی و فرصت برنامه‌ریزی مالیاتی با فرار مالیاتی شرکت‌ها ارتباط معناداری وجود ندارد؛ بین محدودیت‌های مالی و فرار مالیاتی در شرکت‌هایی که فرصت برنامه‌ریزی مالیاتی دارند، رابطه مثبتی وجود ندارد؛ در شرکت‌هایی که دارای بحران مالی هستند و در دوره بعد فرار مالیاتی بیش‌تری دارند، فرصت برنامه‌ریزی مالیاتی بیش‌تر نیست؛ و بین محدودیت‌های مالی و فرار مالیاتی شرکت‌ها ارتباط معناداری وجود دارد.

با بررسی‌های به‌عمل‌آمده از ادبیات حوزه حکمرانی شبکه‌ای و فرار مالیاتی، تاکنون مدل جامعی در حوزه مالیاتی برای پیشگیری از فرار مالیاتی از طریق حکمرانی شبکه‌ای ارائه نشده است. بیش‌تر پژوهش‌ها صرفاً به شناسایی عوامل موثر، راهکارهای جلوگیری از فرار مالیاتی، و بررسی میزان اثرگذاری و تبعات فرار مالیاتی بر عملکرد اقتصادی کشور و آسیب‌های اجتماعی ناشی از آن پرداخته‌اند و به صورت عملیاتی و از طریق مصاحبه با خبرگان و مدیران فعال در سازمان امور مالیاتی اطلاعات مورد بحث و بررسی قرار نگرفته است که به این منظور، پژوهشگران این پژوهش نسبت به به‌کارگیری یکی از روش‌های کیفی به نام نظریه داده‌بنیاد که دارای امتیازهای نگاه همه‌جانبه به مسئله، ارتباطات منطقی بین ابعاد، و ارائه راهکارها و راهبردهای مورد نیاز است، اقدام نمودند.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ گردآوری داده‌ها به صورت توصیفی از نوع اکتشافی است که برای گردآوری اطلاعات از ابزار مصاحبه استفاده شده است. در این پژوهش، از میان روش‌های پژوهش کیفی از نظریه داده‌بنیاد چندانگانه استفاده شد. نظریه داده‌بنیاد روشی مناسب برای کشف زمینه‌های جدیدی است که اطلاعات محدود و ناقصی در رابطه با آن‌ها در محیط وجود دارد، این روش به دلیل تناسب آن با محیط مورد مطالعه و تاکید آن بر داده‌های برگرفته از زمینه به‌جای نظریه‌های موجود کارآمد، عملی و قابل‌اجراست (غلام‌پور، ۱۴۰۱). در پژوهش حاضر سازمان امور مالیاتی به عنوان سازمان مورد مطالعه انتخاب گردید. به منظور دسترسی به اطلاعات در سازمان امور مالیاتی، پژوهشگران از طریق انجام مصاحبه نیمه‌ساختاریافته اقدام به کسب اطلاعات نمودند. پانل خبرگان این پژوهش شامل مدیران سازمان امور مالیاتی کشور است که دارای سابقه فعالیت دست‌کم ۵ سال در حوزه مالیاتی، ترجیحاً مدرک دکتری و دارای رشته تخصصی مدیریت مالی، مدیریت راهبردی، مدیریت دولتی و مهندسی مالی بودند که بر اساس این، ۳۰ نفر به عنوان مشارکت‌کنندگان نهایی تا دستیابی به اشباع نظری تعیین گردیدند.

پرسش‌های مصاحبه

جدول (۱)، ماتریسی است که در آن پرسش‌های مصاحبه در ردیف‌ها و پرسش‌های پژوهش در ستون‌ها فهرست می‌شود. هنگامی که پرسش مصاحبه خاصی ظرفیت بیرون کشیدن اطلاعات مرتبط با پرسش پژوهشی خاصی را دارد، سلول مربوطه علامت‌گذاری می‌شود.

جدول ۱: ارتباط پرسش‌ها با اهداف و مفاهیم پژوهش

پرسش‌های مصاحبه	علت‌ها	زمینه‌ها	عوامل بیرونی	عوامل درونی	راهکارها	بسترها
پرسش اول	*					
پرسش دوم	*					
پرسش سوم		*				
پرسش چهارم		*				
پرسش پنجم			*			
پرسش ششم			*			
پرسش هفتم			*			

ادامه جدول ۱: ارتباط پرسش‌ها با اهداف و مفاهیم پژوهش

پرسش‌های مصاحبه	علت‌ها	زمینه‌ها	عوامل بیرونی	عوامل درونی	راهکارها	بسترها
پرسش هشتم			*			
پرسش نهم			*			
پرسش دهم				*		
پرسش یازدهم	*				*	

مصاحبه نیمه‌ساختاریافته یکی از انواع مصاحبه در پژوهش کیفی است که هدف آن دستیابی به درک دقیق و غنی از موضوع مورد مطالعه است. در مصاحبه نیمه‌ساختاریافته نیز پروتکل مصاحبه تهیه می‌شود. به این معنا که در این روش نیز معمولاً از تعدادی پرسش‌های باز و از پیش طراحی‌شده استفاده می‌شود. همچنین، پژوهشگر این آزادی عمل را دارد که در جریان مصاحبه نیز پرسش‌های جدیدی را مطرح نماید. با وجود این، در مصاحبه عمیق کوشش اصلی برای شناخت درکی گسترده از موضوع مورد مطالعه است. در این‌جا معمولاً واحد تحلیل افرادی هستند که در زمینه‌ای خاص تجربی را از سر گذرانده‌اند. استفاده از مصاحبه عمیق رویکردی قوم‌نگاری است و مشاهده‌های افراد را در روش اقدام‌پژوهی تکمیل می‌کند. با توجه به موارد ارائه‌شده، پژوهشگران بر اساس تنظیم پروتکل مصاحبه که از مبانی نظری پژوهش به‌دست آمده است، نسبت به تنظیم پرسش‌های مصاحبه اقدام نمودند که به این شرح است: وضعیت فرار مالیاتی در اقتصاد کشور چگونه است؟ زمینه‌های وقوع فرار مالیاتی در اقتصاد کشور چیست؟ فرار مالیاتی چه پیامدهایی برای کشور دارد؟ نقش بخش خصوصی در کاهش فرار مالیاتی چیست؟ نقش نهادهای مدنی در کاهش فرار مالیاتی چیست؟ نقش دولت به معنای حکومت (قوای سه‌گانه) در کاهش فرار مالیاتی چیست؟ چه موانعی پیش‌روی کاهش فرار مالیاتی وجود دارد؟ چرا تاکنون اقداماتی که برای کاهش فرار مالیاتی انجام شده، موفق نبوده است؟ در حال حاضر همکاری یا هماهنگی میان نهادهای مدنی، بخش خصوصی و دولت برای کاهش فرار مالیاتی به چه صورت است و آیا موازی‌کاری در این زمینه وجود دارد یا خیر؟ نقش حکمرانی شبکه‌ای را که حل مسائل و مشکلات را از طریق مشارکت بخش‌های دولتی، خصوصی و نهادهای مدنی توصیه می‌نماید، در کاهش فرار مالیاتی چگونه ارزیابی می‌کنید؟ چه راهکارهایی را برای کاهش فرار مالیاتی در کشور پیشنهاد می‌دهید؟

یافته‌های پژوهش

آمار جمعیت‌شناختی پژوهش به صورت **جدول (۲)** است:

جدول ۲: آمار جمعیت‌شناختی پژوهش		
۲۸	مرد	جنسیت
۲	زن	
۴	کارشناسی ارشد	تحصیلات
۲۶	دکتری	
۲	بین ۵ تا ۱۰ سال	سابقه کار
۱	بین ۱۰ تا ۱۵ سال	
۱۲	بین ۱۵ تا ۲۰ سال	
۵	بین ۲۰ تا ۲۵ سال	
۱۰	بین ۲۵ تا ۳۰ سال	
۱۲	مدیریت مالی	رشته تحصیلی
۸	مدیریت راهبردی	
۷	مهندسی مالی	
۳	مدیریت دولتی	

به منظور شناسایی ابعاد و مولفه‌های موثر بر ارائه مدل حکمرانی شبکه‌ای پیشگیرانه در مواجهه با فرار مؤدیان به صورت مطالعه موردی در سازمان امور مالیاتی جمهوری اسلامی ایران، بر اساس دیدگاه مدیران فعال در حوزه مالیاتی، در قالب مدل پارادایمی نظریه داده‌بنیاد چنگانه، داده‌ها طبق سازوکارهای این نظریه، بر اساس مدل **اشتراوس و کوربین**^۱ (۱۹۹۰) و تمامی مصاحبه‌ها تحلیل شدند.

الف. کدگذاری باز

در این مرحله، تمامی مصاحبه‌ها تحلیل شدند و کدهای مورد نظر استخراج گردیدند. در طول زمان مصاحبه که معمولاً بین ۴۰ تا ۶۰ دقیقه به طول انجامید، از طریق هماهنگی‌های به‌عمل‌آمده به صورت تلفنی و حضوری، دقت می‌شد که از پرسش‌های نامربوط و پاسخ‌های حاشیه‌ای اجتناب

1. Strauss & Corbin

شود و بر اساس روشی منظم و از پیش برنامه‌ریزی شده مصاحبه‌ها اجرا شود. برچسب‌گذاری کدها با استناد به مصاحبه‌ها صورت گرفته و سعی شده است تا حد ضرورت به بینش افراد نسبت به پاسخ داده‌شده پایبند باشد تا از هرگونه سوءگیری احتمالی و ناخواسته جلوگیری شود. در تمام فرایند کدگذاری‌ها به حساسیت نظری که از اصول پژوهش نظریه‌پردازی داده‌بنیاد بوده توجه شده است؛ و این کار را برای غنای هرچه بیش‌تر پژوهش انجام داده‌ایم. در ادامه، آن دسته از مفاهیم استخراج‌شده که به عقیده پژوهشگران به یک موضوع یا مفهوم مشترک اشاره داشته‌اند، تحت عنوانی انتزاعی‌تر و به عنوان مقوله در نظر گرفته‌ایم. در **جدول (۳)**، به برخی از کدهای اولیه و نکته‌های کلیدی مصاحبه‌ها اشاره می‌شود:

جدول ۳: کدگذاری باز

کد اولیه	نکته‌های کلیدی مصاحبه	کد اولیه	نکته‌های کلیدی مصاحبه
نیاز به سازماندهی مجدد	شرایط تغییر می‌کند همانند ورود فضاها و مجازی و الزام دارد دستگاه‌های مالیاتی در نظام حکمرانی با شرایط هماهنگ باشند.	قدرت زیاد گروه‌های غیررسمی در سه قوه تمایل به حفظ وضع موجود و مقاومت در برابر تحول و نوسازی دارند.	غیررسمی
قدرت زیاد گروه‌های غیررسمی	گروه‌های غیررسمی باعث شایعه‌پراکنی می‌شوند و باعث می‌شوند کارکنان و سازمان از اهداف فاصله بگیرند.	پاسخگویی اجتماعی ضعف پاسخگویی دولت در قبال جامعه و اتخاذ رفتار کارفرمابانه با مراجعان و مردم.	ضعیف
پاسخگویی اجتماعی ضعیف	برخی از دستگاه‌ها در پاسخ به مؤدیان مالیاتی عملکرد ضعیفی دارند.	ضعف تضمین شفافیت و پاسخگویی بخش خصوصی در ارائه داده‌های مالی و پیشگیری از فرار مالیاتی.	ضعف توسعه بخش خصوصی
کاهش سرمایه اجتماعی	برخی خط‌مشی‌های مالیاتی با هنجارها و ارزش‌های اجتماعی در تعارض است همانند وجود مناطق آزاد تجاری و معاف از مالیات.	اعتماد و اطمینان عمومی به دولت در زمینه هزینه‌کرد مالیات کم شده است.	کاهش سرمایه اجتماعی
جهانی شدن	تحریم‌ها را باید مهم‌ترین پدیده فراگیر دانست که توجه به مالیات را افزایش داده است.	تحولات ده سال اخیر در سطح جهانی همانند تحریم‌های نفتی، روند تحول در نظام مالیاتی را سرعت بخشیده است.	جهانی شدن
نهادهای مدنی	نهادهای مدنی می‌توانند از طریق کارگاه‌ها و... بر سیاستگذاری در حوزه‌های مختلف مالیاتی تأثیر بگذارند همانند کشورهای نظیر سنگاپور.	برخی سازمان‌ها از قانون و رسوم متعارف و استانداردهای عموماً پذیرفته‌شده در ارائه خدمات مالیاتی تبعیت نمی‌کنند.	کمبود توجه به مسئولیت اجتماعی
تمرکززدایی، مهندسی نقش و ساختار دولت	یافتن راهکارها و اعمال سیاست واگذاری تصدی‌های خدماتی و پشتیبانی به بخش خصوصی.	مهندسی مجدد فرایندهای مالیاتی.	تمرکززدایی، مهندسی نقش و ساختار دولت
تمرکز بر ستادهای نظام مالیاتی	ارائه خدمات مالیاتی باکیفیت مبتنی بر رقابت.	خدمات زیربنایی و اجرای طرح‌های عمرانی، بهداشتی و... که الزاماً باید توسط دولت از درآمدهای مالیاتی انجام شود، نظیر ساخت و احداث راه‌ها، سدها، فرودگاه‌ها و... به اطلاع جامعه رسیده شود.	افزایش بهره‌وری
آینده‌نگری	نتایج تصمیمات در خصوص اجرای اصلاحات نظام مالیاتی و اجرای برنامه‌های عملیاتی در آینده نزدیک قابل‌مشخص است، همان‌طور که نسبت به پارسال وصول مالیاتی چندبرابر گردید.	افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان مالیاتی.	افزایش اثربخشی نظام مالیاتی
نیاز به سازماندهی مجدد	شرایط تغییر می‌کند همانند ورود فضاها و مجازی و الزام دارد دستگاه‌های مالیاتی در نظام حکمرانی با شرایط هماهنگ باشند.	پروورش و ترویج همگانی کردن فرهنگ، چشم‌انداز مالیاتی و سرنوشت مشترک و توجه به منافع جامعه به جای منافع شخصی	آینده‌نگری

ب) تعیین فراوانی کدهای استقرایی

در این بخش، پژوهشگران بر اساس میزان فراوانی و پراکندگی کدهای به دست آمده از مصاحبه، نسبت به دسته بندی کدها اقدام کرده اند که در **جدول (۴)** نشان داده شده است:

جدول ۴: فراوانی کدهای استقرایی

ردیف	مقوله	فراوانی
۱	جریان های فرهنگی	۷
۲	جریان های اقتصادی	۶
۳	جریان های بین المللی	۲
۴	جریان های سازمانی و اداری	۸
۵	جریان های قضایی	۲
۶	حوزه ساختاری و سازماندهی	۱۱
۷	حوزه سرمایه انسانی	۵
۸	حوزه قوانین و مقررات	۲
۹	شبکه های اجتماعی، کانون های تفکر	۱۱
۱۰	نظام مالیاتی سالم	۴
۱۱	نظام مالیاتی مشارکت جو	۶
۱۲	نظام مالیاتی نظام مند	۹

ج) دسته بندی مفهومی و محتوایی کدها

بر اساس دسته بندی مقوله های صورت پذیرفته، تقسیم بندی به شرح **جدول (۵)** ارائه می گردد.

جدول ۵: تقسیم‌بندی مقوله‌ها و مفاهیم

ردیف	مقوله	مفاهیم	ردیف	مقوله	مفاهیم
۱	جریان‌های فرهنگی	ضعف رعایت حقوق افراد	۷	حوزه سرمایه انسانی	مدیریت منابع انسانی
		کاهش سرمایه اجتماعی			مدیریت عملکرد
		ترجیح دادن وضع موجود			نظام پاداش و جبران خدمات
		فرهنگ تصمیم‌گیری فردی و سخن‌گویی به‌جای عمل			توانمندسازی
۲	جریان‌های اقتصادی	کیفیت زندگی پایین	۸	شبکه‌های اجتماعی و کانون‌های تفکر	جانشین‌پروری
		ضعف نظارت عمومی			حوزه قوانین و ضوابط مقررات
		ضعف رعایت حقوق شهروندی			حوزه قوانین و ضوابط مقررات
		درآمد کم			اسناد و قوانین بالادستی
۳	جریان‌های بین‌المللی	بیکاری و اشتغال کم	۹	نظام مالیاتی سالم	سازمان‌های مردم‌نهاد (NGO)
		تورم			گروه‌های ذی‌نفع
		دانشی نبودن اقتصاد			رسانه‌های گروهی
		رکود اقتصادی			ضعف تفویض اختیار
۴	جریان‌های سازمانی و اداری	فقر	۱۰	نظام مالیاتی مشارکت‌جو	تصمیم‌گیری غیرعقلایی
		جهانی شدن و الزامات و انتظارات ناشی از آن			حکمرانی بد
		تحریم‌های بین‌المللی			ضعف توسعه بخش خصوصی
		ناکارآمدی نظام پاسخگویی			تصدی‌گری دولت
۵	جریان‌های قضایی	کمبود توجه به مسئولیت اجتماعی	۱۱	نظام مالیاتی نظام‌مند	کانون‌های تفکر دانشگاهی
		ضعف تعهد مستمر			عدم یکپارچگی حکومت
		کمبود انگیزه			احزاب سیاسی
		فرهنگ سازمانی ضعیف			وجود فساد
۶	حوزه ساختاری و سازماندهی	تمرکز شدید	۱۲	نظام مالیاتی مشارکت‌جو	قانون‌گرایی
		بهره‌وری پایین			اصل ضابطه و قانون‌گرایی
		وجود فساد کارکنان مالیاتی			اخلاق‌گرایی
		قوانین تنبیهی			نظام مالیاتی هدایت‌گر
۷	حوزه ساختاری و سازماندهی	اقدامات پیشگیرانه	۱۳	نظام مالیاتی مشارکت‌جو	پاسخگویی دولت
		تمرکز نسبتاً زیاد			شفافیت در اطلاعات و تصمیم‌گیری
		نیاز به سازماندهی مجدد			شهروندمداری
		قدرت زیاد گروه‌های غیررسمی			تکریم ارباب‌رجوع
۸	حوزه ساختاری و سازماندهی	وجود فساد و ضعف مقابله جدی با آن	۱۴	نظام مالیاتی مشارکت‌جو	افزایش مشارکت در مدیریت نظام مالیاتی
		ضعف نظام بودجه‌ریزی			تعیین چشم‌انداز مشخص و برنامه‌ریزی جامع و هدفمند
		ضعف تخصیص اعتبار به‌نگام			افزایش کارایی دولت
		روش‌ها و فرایندهای کاری طولانی و غیرشفاف			تمرکز بر داده‌های نظام مالیاتی
۹	حوزه ساختاری و سازماندهی	ساختارهای سازمانی عمودی و ناکارآمد	۱۵	نظام مالیاتی مشارکت‌جو	افزایش اثربخشی نظام مالیاتی
		توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی مالیاتی			تمرکز بر ستاده‌های نظام مالیاتی
		ضعف ایجاد فضای رقابتی در ارائه خدمات عمومی			آینده‌نگری
		کمبود عدالت اجتماعی			نوآوری در تحول مالیاتی
۱۰	حوزه ساختاری و سازماندهی	کمبود عدالت اجتماعی	۱۶	نظام مالیاتی مشارکت‌جو	برنامه‌ریزی جامع منابع انسانی
		کمبود عدالت اجتماعی			اصلاح ساختار تشکیلاتی دولت
		کمبود عدالت اجتماعی			اصلاح ساختار تشکیلاتی دولت
		کمبود عدالت اجتماعی			اصلاح ساختار تشکیلاتی دولت

روایی پژوهش

در پژوهش‌های کیفی اعتبار و پایایی بر اصول مشخصی استوار نیست و این به زیربنا و منطق درونی پژوهش کیفی و جنبه تفسیری آن برمی‌گردد. قابلیت اعتماد، معیاری برای جایگزینی روایی و پایایی است که از چهار مفهوم جزئی‌تر (اعتبارپذیری، انتقال‌پذیری، تاییدپذیری و اطمینان‌پذیری) تشکیل شده است. برای سنجش اعتبارپذیری می‌توان از روش‌های کنترل توسط اعضا/چک کردن، درگیر شدن طولانی‌مدت در میدان، سه‌سویه‌نگری و تحلیل موارد منفی در قالب استقرایی-تحلیلی استفاده کرد. پژوهشگران پژوهش حاضر از درگیر شدن طولانی‌مدت در میدان و روش کنترل توسط اعضا استفاده نمودند. در پایان هر مصاحبه برای اطمینان از متن‌های رونوشت‌شده، از مصاحبه‌شوندگان درخواست گردید تا خلاصه رونوشت را بررسی کنند که آیا واقعاً دیدگاه آن‌ها را منعکس می‌کند یا خیر. همچنین، پژوهشگران با تحلیل چندباره بر اعتبارپذیری آن افزودند. برای سنجش انتقال‌پذیری، پژوهشگران شرایط پژوهش را به‌طور کامل توضیح دادند تا خواننده متوجه شود که آیا این نتایج قابل‌اعتماد است یا خیر. برای سنجش تاییدپذیری، پژوهشگران نظرات و دیدگاه شخصی خود را در فرایند پژوهش کنار گذاشتند و به‌طور دقیق به ضبط و ثبت داده‌های کیفی پرداختند. پس از آن، نتایج تحلیل خود را در اختیار خبرگان قرار دادند که با اصلاحاتی مورد تایید آنان قرار گرفت. همچنین، پژوهشگران با استفاده از نرم‌افزار مکس کیودا به قابلیت تاییدپذیری آن افزودند.

د) پالایش مفهومی

پالایش مفهومی به معنای شفاف‌سازی مفاهیم به صورت سازنده و انتقادی است. در این مرحله، باید به شش پرسش پاسخ داده شود. پدیده محوری این پژوهش بررسی عوامل حکمرانی شبکه‌ای در بستر امور مالیاتی مبتنی بر فرار مالیاتی است. این پدیده به بررسی علل و مولفه‌هایی می‌پردازد که موجب فرار مالیاتی می‌شود و رابطه بین ابعاد و مولفه‌ها و در نهایت چگونگی طراحی مدل برای رسیدن به اهداف را دنبال می‌کند. بنابراین، این پدیده شامل عوامل مذکور است: ۱- علل و مولفه‌های حکمرانی شبکه‌ای در بستر امور مالیاتی مبتنی بر فرار مالیاتی - تعیین رابطه بین ابعاد و مولفه‌ها - و طراحی مدل. ۲- تعیین جایگاه هستی‌شناسی؛ پدیده در کجا وجود دارد؟ اگر ادعا می‌شود که یک پدیده وجود دارد باید بتوان جایگاه آن را مشخص کرد. جایگاه هستی‌شناسی این پدیده را می‌توان در جایگاه انسان و اقدامات انسان مشخص کرد. (الف) انسان:

در جامعه، سازمان‌های دولتی، بخش خصوصی و نهادهای مدنی؛ رفتارهای انسانی باعث بروز این پدیده می‌شود، و ب) اقدامات انسانی: اقدامات مداخله‌گرانه در بروز و تشدید این پدیده در حاکمیت، سازمان‌های دولتی، بخش خصوصی و نهادهای مدنی تاثیر زیادی خواهند داشت. ۳- تعیین زمینه و پدیده‌های مرتبط: به‌طور حتم هیچ پدیده‌ای ایزوله نیست و در خلأ اتفاق نمی‌افتد. اما می‌توان گفت در مسائل مرتبط به سازمان، عامل زمینه‌ای سازمانی در ایجاد این پدیده اثرگذار است. ۴- تعیین کارکردها و اهداف: شناخت عوامل اثرگذار بر حکمرانی شبکه‌ای در بستر امور مالیاتی مبتنی بر فرار مالیاتی، شرایط عوامل درونی و بیرونی که در به‌وجود آمدن این پدیده اثرگذار هستند و بسترهای حمایتی که وجود دارد و در نهایت شناخت و مدیریت کردن این پدیده از کارکردهای این پژوهش است. ۵- تعیین منشأ و ظهور: می‌توان گفت پیش از سال ۱۳۵۲ عناوین متضادی مانند اجتناب مالیاتی وجود داشت، اما در این سال در فرار مالیاتی اجماع وجود دارد. ۶- تعیین چگونگی صحبت کردن ما در مورد پدیده: وقتی از حکمرانی شبکه‌ای در بستر امور مالیاتی مبتنی بر فرار مالیاتی صحبت می‌کنیم، در اصل به علل و مولفه‌های این پدیده توجه می‌کنیم و این که در چه قالبی مدل‌های کاربردی برای مدیریت کردن این پدیده قابل‌دستیابی است.

و) کدگذاری الگویی

گام بعدی کدگذاری الگویی است که عمدتاً با کدگذاری محوری در نظریه داده‌بنیاد معادل است. در این گام، سعی شده مقوله‌های به‌دست‌آمده را در قالب نظریه یکپارچه کنیم. بر اساس این، طی کدگذاری الگویی، مقوله‌های استخراج‌شده تحت دسته‌های مقوله محوری، زمینه‌های اجتماعی، بسترهای حمایتی، نتیجه و پیامدها، شرایط عوامل درونی و بیرونی قرار گرفته‌اند.

شبکه حاکمیتی، بخش خصوصی و نهاد مدنی به عنوان مقوله محوری دارای مفاهیم سازمان‌های مردم‌نهاد (NGO)، گروه‌های ذی‌نفوذ، رسانه‌های گروهی، ضعف تفویض اختیار، تصمیم‌گیری غیرعقلایی، حکمرانی بد، ضعف توسعه بخش خصوصی، تصدی‌گری دولت، قانون‌های تفکر دانشگاهی، عدم یکپارچگی حکومت و احزاب سیاسی است.

جریان‌های فرهنگی و جریان‌های اقتصادی به عنوان زمینه‌های اجتماعی دارای مفاهیم ضعف رعایت حقوق افراد، کاهش سرمایه اجتماعی، ترجیح دادن وضع موجود، فرهنگ تصمیم‌گیری فردی و سخن‌گویی به‌جای عمل، کیفیت زندگی پایین، ضعف نظارت عمومی، ضعف رعایت حقوق شهروندی، فقر، رکود اقتصادی، دانشی نبودن اقتصاد، تورم، بیکاری و اشتغال کم و درآمد کم است. جریان‌های قضایی و قوانین و مقررات به عنوان بسترهای حمایتی دارای مفاهیم قوانین

تنبیهی، اقدامات پیشگیرانه، ضعف تنقیح قوانین و وجود مقررات زاید، اسناد و قوانین بالادستی کشور است.

نظام مالیاتی مشارکت‌جو، نظام مالیاتی سالم و نظام مالیاتی نظام‌مند به عنوان نتایج و پیامدها دارای مفاهیم نظام مالیاتی هدایت‌گر، پاسخگویی دولت، اخلاق‌گرایی، شهروندمداری، تکریم ارباب‌رجوع، افزایش مشارکت در مدیریت نظام مالیاتی، تعیین چشم‌انداز مشخص و برنامه‌ریزی جامع و هدفمند، افزایش کارایی دولت، تمرکز بر داده‌های نظام مالیاتی، افزایش اثربخشی نظام مالیاتی، تمرکز بر ستاده‌های نظام مالیاتی، آینده‌نگری، نوآوری در تحول مالیاتی، برنامه‌ریزی جامع منابع انسانی، اصلاح ساختار تشکیلاتی دولت، نبود فساد، قانون‌گرایی، اصل ضابطه و قانون‌گرایی، شفافیت در اطلاعات و تصمیم‌گیری است.

جریان‌های سازمانی و اداری و جریان سرمایه انسانی به عنوان عوامل درونی دارای مفاهیم ناکارآمدی نظام پاسخگویی، کمبود توجه به مسئولیت اجتماعی، ضعف تعهد مستمر، کمبود انگیزه، فرهنگ سازمانی ضعیف، تمرکز شدید، بهره‌وری پایین، وجود فساد در کارکنان مالیاتی، مدیریت منابع انسانی، مدیریت عملکرد، نظام پاداش و جبران خدمات، توانمندسازی و جانشین‌پروری است. جریان‌های ساختاری و سازماندهی و جریان‌های بین‌المللی به عنوان عوامل بیرونی دارای مفاهیم تمرکز نسبتاً زیاد، نیاز به سازماندهی مجدد، قدرت زیاد گروه‌های غیررسمی، وجود فساد و ضعف مقابله جدی با آن، ضعف نظام بودجه‌ریزی، ضعف تخصیص اعتبار بهنگام، روش‌ها و فرایندهای کاری طولانی و غیرشفاف، ساختارهای سازمانی عمودی و ناکارآمد، توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی مالیاتی، ضعف ایجاد فضای رقابتی در ارائه خدمات عمومی، کمبود عدالت اجتماعی، جهانی شدن و الزامات و انتظارات ناشی از آن، و تحریم‌های بین‌المللی است. با توجه به توضیحات ارائه‌شده و تشریح اجزاء مدل حکمرانی شبکه‌ای در بستر امور مالیاتی مبتنی بر فرار مالیاتی در جمهوری اسلامی ایران به صورت **شکل (۱)** طراحی گردید:



شکل ۱: مدل نظری مبتنی بر پژوهش کیفی

ماتریس کیفی مقوله‌ها

در جدول (۶)، ماتریس کیفی مقوله‌ها ارائه شده است:

جدول ۶: ماتریس ارزیابی کیفی

میزان اثر	میزان رتبه کیفی	مقوله‌ها
۰/۰۴	۵	جریان‌های فرهنگی
۰/۲۱	۲	جریان‌های اقتصادی
۰/۲۰	۳	جریان‌های بین‌المللی
۰/۳۱	۱	جریان‌های سازمانی و اداری
۰/۱	۴	حوزه سرمایه انسانی
۰/۲۱	۷	حوزه قوانین و مقررات
۰/۰۶	۶	شبکه‌های اجتماعی و کانون‌های تفکر

بحث و نتیجه‌گیری

همان‌طور که پیش‌تر اشاره گردید، مقوله محوری پژوهش شبکه حاکمیت، بخش خصوصی و نهادهای مدنی است که حول پنج مقوله دیگر این روایت را شکل می‌دهد. در این روایت تلاش شده است ابتدا از مقوله محوری با مولفه‌ها و ویژگی‌های آن توضیحی داده شود و سپس بر اساس نقشی که هر کدام از مقوله‌ها در این روایت ایفا می‌کند و وارد داستان می‌گردد، توضیحات مبسوط ارائه شود. فرار مالیاتی به هرگونه تلاش قانونی یا غیرقانونی یک کسب‌وکار با هدف خودداری از پرداخت مالیات قانونی یا کمتر پرداخت نمودن آن، به هر شیوه که انجام شود، اطلاق می‌شود. فرار مالیاتی (فرار از مالیات) اصطلاحی رایج در رابطه با کارهایی است که برای عدم پرداخت مالیات در نظر گرفته می‌شود و به این معناست که مؤدی، کمتر از میزانی که قانوناً موظف است، پرداخت مالیات را انجام دهد. یکی از مهم‌ترین مواد قانونی در جرم‌نگاری فرار مالیاتی مربوط به ماده (۱۹۹) و (۲۰۰) قانون مالیات‌های مستقیم است که بر اساس آن «هر شخص حقیقی یا حقوقی که به‌موجب مقررات این قانون مکلف به کسر و ایصال مالیات مؤدیان دیگر هست در صورت تخلف از انجام وظایف مقرر علاوه بر مسئولیت تضامنی که با مؤدی در پرداخت مالیات خواهد داشت، مشمول جریمه‌ای معادل ۲۰ درصد مالیات پرداخت‌نشده خواهد بود»

و بر اساس تبصره یک ماده (۱۹۹) قانون، حتی برای متخلفان دولتی نیز مجازات جرم مالیاتی پیش‌بینی شده و آمده است: «در مواردی که مکلفین به کسر مالیات، وزارتخانه، شرکت یا مؤسسه دولتی یا شهرداری باشد، مسئولان امر مشمول مجازات مقرر طبق قانون تخلفات اداری خواهند بود»^۱.

در ادامه، اهم مطالبی که خبرگان در مصاحبه‌ها بیان نمودند، به شرح زیر آمده است:

«فرار مالیاتی در ایران قابل توجه و برآورد آن متنوع است، از ۲۰ درصد تا ۸۰ درصد درآمد مالیاتی. محاسبه هر کدام روش علمی متفاوتی دارد. اما نمی‌توان آمار دقیقی را بیان نمود و فرار مالیاتی به مراتب چیزی بیش از این‌هاست که برآورد شده است»؛ «در ایران باید دست‌کم دو یا سه برابر باشد. اگر ۳۰۰ هزار میلیارد تومان درآمدهای مالیات جمع‌آوری شده باشد، باید دو یا سه برابر این عدد مالیات جمع‌آوری نمود. حالا بخشی از این اختلاف برای فرار و بخش دیگر کامل نبودن چتر مالیاتی است که نصف آن را می‌توان برای فرار مالیاتی در نظر گرفت»؛ «با توجه به آن‌که ما اقتصاد خاکستری داریم، فرار مالیاتی به اندازه مالیاتی است که گرفته می‌شود»؛ «فرار مالیاتی نسبت به کشورهای دیگر بالاتر است، هرچند دولت تلاش دارد این امر را کاهش دهد، هرچند مجلس تلاش دارد زیرساخت‌ها را رفع کند. بر اساس نظم در پایانه‌های فروش، مالیات‌ها در دو سال ۱۲۰ درصد رشد داشت، ولی مبلغ ۴۰۰ هزار میلیارد فرار داریم».

افزایش نرخ‌های مالیاتی در تمامی کشورها می‌تواند به بی‌انگیزگی در سرمایه‌گذاری منجر شود و زمینه لازم فرار مالیاتی و دور زدن مالیات را نیز فراهم آورد. بنابراین، دولت‌ها و اداره مالیات کشور هم باید در وضع نرخ مالیاتی و قوانین جانب احتیاط را رعایت کنند و جوانب را با دقت بیشتری بسنجند. در بررسی زمینه‌های فرار مالیاتی بیان شده است:

«به علت نبود اطلاع است و مؤدیان هم می‌دانند که سازمان اطلاعاتی ندارد. قوانین خوبی وجود ندارد. فشار سیاسی قابل توجهی وجود دارد که باید کوتاه بباییم. درآمد نفتی وجود دارد که باعث شده است اعتقادی به مالیات وجود نداشته باشد. همچنین، اقتصاد زیرزمینی هم وجود دارد»؛ «بخشی مربوط به خلأ قوانین است و بخشی هم به سازوکارهای تنبیهی و تشویقی مناسب. سازوکارهای اجرایی این قوانین یکی دیگر از دلایل است و همچنین فرهنگ مالیاتی نیز حائز اهمیت است»؛ «مردم نمی‌دانند مالیات کجا دارد مصرف می‌شود و خدمات ناشی از مالیات را حس نمی‌کنند»؛ «زمینه نبود شفافیت است، چون داده نداریم»؛ «ضعف در فرهنگ است. همچنین اطلاعات جزیره‌ای در اختیار سازمان نیست»؛ «یکسری معافیت‌های بی‌حساب و کتاب است که

1. <https://rc.majlis.ir/fa/law/show/91488>

کسانی را معاف کردند که درآمد بالایی دارند، مانند مباحث فرهنگی، آموزشی و... به‌ناحق معافیت مالیاتی دارند. یکسری هم درآمد دارند و مجوز اقتصادی ندارند و مالیات هم پرداخت نمی‌کنند. خیلی از فرار مالیاتی در زمینه اوقاف و وقف است. همچنین، شفاف نبودن تبادلات گردشگری است و مقاومت‌هایی که در برابر شفافیت ایجاد می‌شود و سازمان مالیاتی تلاش کرده است این امر را به کمینه برساند و به عدالت نزدیک شود. بحث مناطق آزاد تجاری است که فرار گسترده‌ای در آن جا رخ می‌دهد».

گزارشی که از سوی مرکز تحقیقات و بررسی‌های اقتصادی اتاق بازرگانی ایران تهیه شده است، ضمن اشاره به پیامدهای فرار مالیاتی، هشت عامل اصلی نقش‌آفرین در فرار مالیاتی را نیز شناسایی کرده‌اند که عبارت‌اند از عدم تنوع پایه‌های مالیاتی و ترکیب نامناسب درآمدهای مالیاتی؛ وجود معافیت‌های مالیاتی وسیع و متنوع؛ تعدد، پیچیدگی و ابهام در قوانین، مقررات و فرایندهای مالیاتی؛ افزایش فساد و گستردگی بخش غیررسمی اقتصاد؛ عدم اعتماد مردم به کارایی و اثربخشی دولت؛ فرهنگ مالیاتی ضعیف؛ فقدان نظام جامع اطلاعات مالیاتی؛ و مشکلات ساختار اقتصاد^۱ (دنیای اقتصاد، ۱۳۹۷).

بر اساس این، صحبت‌های بیان‌شده مصاحبه‌شوندگان عبارت‌اند از:

«اولین پیامد این است که اقتصاد سالمی نداریم و با وجود فرار مالیات بهای قیمت تمام‌شده متفاوت است. سطح خدمات ارائه‌شده در جامعه مطلوب نیست، چون فرار مالیاتی درآمدهای قابل‌انکای دولت را کم می‌کند؛ «ازجمله آثار فرار مالیاتی این است که درآمدهای دولت به‌شدت کاهش پیدا می‌کند، تورم بالا می‌رود، تبعیض‌هایی در جامعه شکل می‌گیرد، و توزیع نابرابر درآمد به‌وجود می‌آید؛ «فرار مالیاتی دارای پیامدهای گسترده است. دولت به عنوان نهاد، مسئول جمع‌آوری مالیات است که باید در حوزه آموزش و بهداشت و... هزینه کند که این امر نیاز به منابع دارد و مالیات سالم‌ترین منبع است. در ایران هم به دلیل فروش نفت و... باعث عدم توجه به مالیات شده است و اگر دولت نتواند از این منابع مالیات استفاده کند، به سمت قرض از بانک مرکزی می‌رود که باعث تورم می‌شود؛ «با کاهش فرار مالیاتی، درآمدهای مالیاتی بیش‌تر می‌شود و برنامه‌ریزی بهتری برای بودجه و اداره کشور صورت می‌گیرد؛ «با کسری بودجه، مردم از خدمات عمومی کم‌تر بهره‌مند می‌شوند و جامعه به سمت ناهنجاری‌های دیگر می‌رود و انواع فساد شکل می‌گیرد».

در شبکه حاکمیت، بخش خصوصی و نهادهای مدنی، فرار مالیاتی را می‌توان به دو دسته

1. <https://donya-e-eqtasad.com/fa/tiny/news-3418255>

تقسیم‌بندی نمود: بخش خصوصی و بخش عمومی. در بخش عمومی مردم نمی‌دانند مالیات کجا مصرف می‌شود که نهادهای مدنی در آگاه‌سازی نقش اساسی دارند. ولی در بخش خصوصی که فرد فرار مالیاتی می‌کند، می‌داند چه ضربه‌ای به اقتصاد می‌زند. این موضوع باید با اصلاح فرایندها حل شود. بر اساس این، مصاحبه‌ها بیان می‌کنند:

«بخش خصوصی در ظاهر به‌شدت مخالف فرار مالیاتی است، اما در فرایندهای قانون‌نویسی قوانین به‌نحوی نوشته می‌شوند که امکان فرار برای بخش خصوصی فراهم می‌شود. نهادهای مدنی عموماً در حوزه مالیاتی نیستند. رابطه مستقیمی بین نهاد مدنی و کاهش فرار مالیاتی وجود ندارد. عموماً پیگیری آن‌ها با مالیات تعارض پیدا می‌کند. مجموعه دولت دارای اهداف متفاوتی است که الزاماً این اهداف در یک راستا نیستند؛ «نهادهای مدنی می‌توانند در فرهنگ‌سازی کمک کنند و مشارکت مردم را افزایش دهند و یکی دیگر از وظایف آن است که مردم مشکلات را حل کنند و در فرهنگ‌سازی به‌خوبی ایفای نقش کنند. متأسفانه در جامعه مالیات به عنوان نوعی نکوهش است. دولت به معنای اعم نقش متفاوتی دارد. قوه قضاییه به ایجاد فضای امن و نظام تشویق و تنبیه کمک می‌کند و قوه مجریه سازمان‌های اجرایی را در اختیار دارد و باید برنامه‌های مدون برای اجرا داشته باشند و قوه مقننه می‌تواند در تدوین قوانین کمک کند. اگر نگاه هر سه قوه به این باشد که نقش مالیات پررنگ شود، دستیابی به این اصلاح ممکن خواهد بود؛ «سازمان‌های مردم‌نهاد بیش‌تر از جنبه اطلاع‌رسانی می‌توانند فعالیت داشته باشند. اما اصل کار دولت است و باید فعل خواستن صرف شود و همه دستگاه‌ها در سه قوه. خوشبختانه دولت الکترونیک هم به‌خوبی جا افتاده است و سیستم مالیات هم در حال مکانیزه شدن است و همکاری این بخش‌ها می‌تواند جلو فرار را بگیرد؛ «برای ایجاد شفافیت اگر از بخش خصوصی استفاده شود حائز اهمیت است، ولی تا به حال نشده است، چون مالیات محرمانه است. اجرای درست قوانین در زمان‌های مختلف بسیار نقش‌آفرین است. اگر مجلس با وضع قوانین خوب موجب رونق اقتصاد شود، دولت هم با اجرای خوب می‌تواند موثر باشد و قوه قضاییه هم هزینه فرار مالیات را بالا ببرد. قوا باید با هم هماهنگ باشند. در بخش خصوصی تعدادی وجود دارند که هماهنگی خوبی با دولت دارند، اما به هر حال بخشی هم وجود دارد که تخلف می‌کند؛ «سازمان‌های مردم‌نهاد می‌توانند با آگاه‌سازی در این حوزه کار کنند و هرچه مردم آگاه‌تر باشند، پرداخت داوطلبانه بیش‌تر می‌شود. همکاری درستی اگر وجود داشته باشد، کاهش شگرفی خواهیم داشت، اما معمولاً این چیزها مرتبط با حاکمیت است. چون بخش خصوصی علاقه‌ای به همکاری ندارد و دولت با ایجاد داده بخش خصوصی را ملزم به همکاری می‌کند؛ «نهادهای مدنی فقط می‌توانند ارائه‌کننده اطلاع باشند، مانند سوت‌زنی. نهادهای مدنی عموماً فعال نیستند و باید

سازوکارهای تشویقی را افزایش داد. باید با تولیدات رسانه‌ای فرهنگ‌سازی شود تا مردم آگاه شوند. همکاری در لینک کردن داده‌ها حائز اهمیت است، در واقع داده‌ها به‌روز و لینک شوند».

هدف این پژوهش طراحی مدل حکمرانی شبکه‌ای در بستر امور مالیاتی مبتنی بر فرار مالیاتی در جمهوری اسلامی ایران است. در این راستا، مصاحبه‌های عمیق و نیمه‌ساختاریافته با خبرگان این حوزه انجام شد. برای این متون و نیز متون حاصل از پیاده‌سازی مصاحبه‌ها، از نظریه داده‌بنیاد استفاده گردید. در نهایت، مدل پژوهش به‌دست آمد. بر اساس این، مقوله‌های استخراج‌شده تحت شش دسته مقوله محوری، زمینه‌های اجتماعی، بسترهای حمایتی، نتیجه و پیامدها، شرایط عوامل درونی و بیرونی قرار گرفته‌اند.

۱. سازمان‌های مردم‌نهاد (NGO)، گروه‌های ذی‌نفع، مطبوعات و رسانه‌ها، ضعف تفویض اختیار، تصمیم‌گیری غیرعقلایی، حکمرانی بد، ضعف توسعه بخش خصوصی، تصدی‌گری دولت، کانون‌های تفکر دانشگاهی، عدم یکپارچگی حکومت، احزاب سیاسی در شبکه حاکمیتی، بخش خصوصی و نهاد مدنی به عنوان مقوله محوری مورد شناسایی قرار گرفتند.

۲. قوانین تنبیهی و اقدامات پیشگیرانه در جریان‌های قضایی، ضعف تنقیح قوانین و وجود مقررات زاید، اسناد و قوانین بالادستی در حوزه قوانین و مقررات به عنوان بسترهای حمایتی مورد شناسایی قرار گرفتند.

۳. ضعف رعایت حقوق افراد، کاهش سرمایه اجتماعی، ترجیح دادن وضع موجود، فرهنگ تصمیم‌گیری فردی و سخن‌گویی به‌جای عمل، کیفیت زندگی پایین، ضعف نظارت عمومی در جریان‌های فرهنگی، درآمد کم، بیکاری و اشتغال کم، تورم، دانشی نبودن اقتصاد، رکود اقتصادی، و فقر در جریان‌های اقتصادی به عنوان زمینه‌های اجتماعی مورد شناسایی قرار گرفتند.

۴. تمرکز نسبتاً زیاد، نیاز به سازماندهی مجدد، قدرت زیاد گروه‌های غیررسمی، وجود فساد و ضعف مقابله جدی با آن، ضعف نظام بودجه‌ریزی، ضعف تخصیص اعتبار بهنگام، روش‌ها و فرایندهای کاری طولانی و غیرشفاف، ساختارهای سازمانی عمودی و ناکارآمد، توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی مالیاتی، ضعف ایجاد فضای رقابتی در ارائه خدمات عمومی، کمبود عدالت اجتماعی در حوزه ساختاری و سازماندهی، جهانی شدن و الزامات و انتظارات ناشی از آن، و تحریم‌های بین‌المللی به عنوان عوامل بیرونی مورد شناسایی قرار گرفتند.

۵. ناکارآمدی نظام پاسخگویی، کمبود توجه به مسئولیت اجتماعی، ضعف تعهد مستمر، کمبود انگیزه، فرهنگ سازمانی ضعیف، تمرکز شدید، بهره‌وری پایین، وجود فساد کارکنان مالیاتی در جریان‌های سازمانی و اداری، مدیریت منابع انسانی، مدیریت عملکرد، نظام پاداش و جبران خدمات، توانمندسازی، و جانشین‌پروری در حوزه سرمایه انسانی به عنوان عوامل درونی مورد

شناسایی قرار گرفتند.

ع نظام مالیاتی هدایت‌گر، پاسخگویی دولت، شفافیت در اطلاعات و تصمیم‌گیری، شهروندمداری، تکریم ارباب‌رجوع در نظام مالیاتی مشارکت‌جو، تعیین چشم‌انداز مشخص و برنامه‌ریزی جامع و هدفمند، افزایش کارایی دولت، تمرکز بر داده‌های نظام مالیاتی، افزایش اثربخشی نظام مالیاتی، تمرکز بر ستاده‌های نظام مالیاتی، آینده‌نگری، نوآوری در تحول مالیاتی، برنامه‌ریزی جامع منابع انسانی، اصلاح ساختار تشکیلاتی دولتی در نظام مالیاتی نظام‌مند، نبود فساد، قانون‌گرایی، اصل ضابطه و قانون‌گرایی، و اخلاق‌گرایی در نظام مالیاتی سالم به عنوان نتایج و پیامدها مورد شناسایی قرار گرفتند.

بیش‌تر مطالعاتی که در زمینه حکمرانی شبکه‌ای انجام شده‌اند، ارتباط مفاهیم مختلف مانند اعتماد و اثربخشی را با حکمرانی شبکه‌ای سنجیده‌اند. با توجه به خلأ موجود در ادبیات حکمرانی شبکه‌ای در قالب فرار مالیاتی، به نظر می‌رسد پرداختن به موضوع‌هایی چون «شبکه» در حکمرانی شبکه‌ای نیازمند پژوهش بیش‌تری باشد. در واقع، می‌توان حکمرانی شبکه‌ای را موضوعی میان‌رشته‌ای در نظر گرفت که پرداختن به آن با تاکید بر علم شبکه، روابط، ساختارها و کارکردهای آن می‌تواند دریچه‌های دیگری به روی ما بگشاید. علاوه بر این، در بسیاری از جنبه‌های حکمرانی شبکه‌ای همچنان ابهام و عدم اجماع وجود دارد که این خلأ، پژوهش و واکاوی بیش‌تری را می‌طلبد. همان‌طور که بیان شد، غالب پژوهش‌هایی که در مورد حکمرانی شبکه‌ای صورت گرفته‌اند، به بررسی مفاهیم مختلف در ارتباط با آن پرداخته‌اند. مطالعات بسیاری تایید می‌کنند که رو آوردن به حکمرانی شبکه‌ای واکنشی در برابر پیچیدگی مسائل جوامع است (Ghouchani Khorasani & Hosseinpour, 2017). برای نمونه کارلسون و ستدستورم^۱ (۲۰۰۸)، معتقدند بیش‌تر مشکلات اجتماعی آن‌قدر پیچیده هستند که نمی‌توانند با ساختارهای رسمی دولت رفع شوند و این امر به شکل‌گیری مفاهیمی مانند مدیریت با هم^۲ منجر شده است. در واقع، برای غلبه بر پیچیدگی در حوزه‌های مختلف خط‌مشی، باید کنشگران مختلف از حوزه‌های متنوع جامعه درگیر شوند. برد و همکاران (۲۰۰۸)، بر افزایش اثربخشی در نتیجه استقرار حکمرانی شبکه‌ای تاکید نموده و بیان داشته‌اند که شبکه‌ها راه‌حل‌های اثربخشی برای مشکلات پیچیده پیش‌اروی جوامع مدرن فراهم می‌کنند. ایمام و جاکوبز (۲۰۱۴)، و تانزی و داوودی (۲۰۰۱)، به نقش مهم اعتماد به عنوان یکی از سازوکارهای درونی حکمرانی شبکه‌ای اشاره نموده و بیان کرده‌اند

1. Carlsson & Sandström
2. Co-Management

که اعتماد عنصر حیاتی برای عملکرد و پایداری شبکه است و اعتمادسازی از جمله عوامل ضروری در فرایند حکمرانی است. در نهایت، می‌توان به مطالعه *بین گاپتا (۲۰۰۷)*، و *برد و کارولی (۲۰۱۷)* اشاره نمود که به نقش حکمرانی شبکه‌ای در افزایش مشروعیت اذعان نموده‌اند. آن‌ها چنین نتیجه‌گیری کرده‌اند که فرایند مشورتی میان کنشگران به ایجاد مشروعیت می‌انجامد و هرچه شبکه‌ها فراگیرتر باشند، مشروعیت بیش‌تری در اجرا و رسیدن به راه‌حل‌ها خواهند داشت.

در این راستا، انتظار می‌رود با ارائه پیشنهادهایی بر اساس مدل ارائه‌شده، شاهد کاهش فرار مالیاتی در کشور ایران باشیم. یکی از علل گسترش فرار مالیاتی و انجام فعالیت‌های غیررسمی در هر اقتصادی محدودیت‌های تجاری و شدت قوانین و مقررات است. افزایش محدودیت‌های تجاری و شدت قوانین و مقررات اعمال‌شده بر معاملات، که ناشی از افزایش اندازه دولت است، یکی از عوامل اصلی گسترش فرار مالیاتی است. با اعمال قوانین و مقررات شدید، بیش‌تر معاملات به صورت غیرقانونی و از طریق قاچاق انجام می‌گیرد، که به افزایش شدید اندازه فرار مالیاتی منجر می‌گردد.

پیشنهاد می‌شود سازوکارهای نرم و سخت در شناسایی مسائل نظام مالیاتی تقویت شود تا امکان رصد پیش‌هنگام مسئله امکان‌پذیر شود و راه‌حل‌های عالمانه برای آن‌ها ارائه گردد. پیشنهاد می‌شود که دولت فرایند ایجاد کانون‌های تفکر دولتی و خصوصی را با سازماندهی اثربخش و متناسب برای اصلاح نظام مالیاتی تسهیل نماید و در اولویت برنامه‌های خود قرار دهد تا از این طریق به گسترش تفکر راهبردی و فراهم شدن زمینه تحلیل علمی مسائل فرار مالیاتی و سرعت بخشیدن به ایده‌پردازی و ارائه نظر کارشناسی منجر شود و زمینه اتخاذ مناسب‌ترین تصمیم‌گیری در راستای خط‌مشی‌های اصلاح نظام مالیاتی فراهم گردد. برای اثربخشی تأثیر کانون‌های تفکر دانشگاهی و دولتی بر اصلاح نظام مالیاتی، پیشنهاد می‌شود دولت و دانشگاه‌ها، راهکارها و سازوکار مشارکت بیش‌تر را در تامین منابع و جذب حمایت‌های اجتماعی برای کانون‌های تفکر ایجاد و تسهیل نمایند. پیشنهاد می‌گردد، بار مالیاتی مورد افزایش چشمگیر قرار نگیرد، اگر دولت به دنبال افزایش درآمدهای مالیاتی است، صرف افزایش بار مالیاتی راه‌حل مناسبی نیست.

اظهاریه قدردانی

نویسندگان نهایت قدردانی و سپاس ویژه خود را از همکاری مشارکت‌کنندگان، حمایت فکری داوران ناشناس، و ویراستار علمی و ادبی (مازیار چابک) نشریه فرایند مدیریت و توسعه اعلام می‌کنند.

الف) انگلیسی

- Abdel-Latif, H. M., Chaklader, M. R., Shukry, M., Ahmed, H. A., & Khallaf, M. A. (2023). A Multispecies Probiotic Modulates Growth, Digestive Enzymes, Immunity, Hepatic Antioxidant Activity, and Disease Resistance of Pangasianodon Hypophthalmus Fingerlings. *Aquaculture*, 563(1), 738948. <https://doi.org/10.1016/j.aquaculture.2022.738948>
- Acemoglu, D. (2012). Introduction to Economic Growth. *Journal of Economic Theory*, 147(2), 545-550. <https://doi.org/10.1016/j.jet.2012.01.023>
- Agranoff, R., & McGuire, M. (2003). *Collaborative Public Management: New Strategies for Local Governments*. Georgetown University Press. <https://doi.org/10.1353/book13050>
- Bird, A., & Karolyi, S. A. (2017). Governance and Taxes: Evidence from Regression Discontinuity (Retracted). *The Accounting Review*, 92(1), 29-50. <https://doi.org/10.2308/accr-51520>
- Bird, R. M., Martinez-Vazquez, J., & Torgler, B. (2008). Tax Effort in Developing Countries and High Income Countries: The Impact of Corruption, Voice and Accountability. *Economic Analysis and Policy*, 38(1), 55-71. [https://doi.org/10.1016/S0313-5926\(08\)50006-3](https://doi.org/10.1016/S0313-5926(08)50006-3)
- Carlsson, L., & Sandström, A. (2008). Network Governance of the Commons. *International Journal of the Commons*, 2(1), 33-54. <https://doi.org/10.18352/ijc.20>
- Danaeefard, H. (2013). Network Public Administration in Iran: Theoretical and Practical Rationales, and Requirements. *Management Research in Iran*, 17(2), 69-104. [In Farsi]
- Fukuyama, F. (2013). What is Governance? *Governance*, 26(3), 347-368. <https://doi.org/10.1111/gove.12035>
- Ghouchani Khorasani, M. M., & Hosseinpour, D. (2017). Network Governance in Cyber Security Research Institutions. *Management and Development Process*, 30(1), 51-80. [In Farsi] <http://jmdp.ir/article-1-2798-fa.html>
- Goldsmith, S., & Eggers, W. D. (2005). *Governing by Network: The New Shape of the Public Sector*. Rowman & Littlefield.
- Hashemi, M., Etemadi, H., & Rezazadeh, J. (2022). Modeling Tax Evasion in Value Added Tax, A Game Theory Approach. *Journal of Tax Research*, 30(55), 7-51. [In Farsi] <https://doi.org/10.52547/taxjournal.30.55.2>
- Hertting, N., & Vedung, E. (2012). Purposes and Criteria in Network Governance Evaluation: How Far Does Standard Evaluation Vocabulary Takes Us?

- Evaluation*, 18(1), 27-46. <https://doi.org/10.1177/1356389011431021>
- Huxham, C., & Vangen, S. (2005). *Managing to Collaborate* London. Routledge.
- Imam, P. A., & Jacobs, D. (2014). Effect of Corruption on Tax Revenues in the Middle East. *Review of Middle East Economics and Finance*, 10(1), 1-24. <https://doi.org/10.1515/rmef-2014-0001>
- Imperial, M. T. (2005). Using Collaboration as a Governance Strategy: Lessons from Six Watershed Management Programs. *Administration & Society*, 37(3), 281-320. <https://doi.org/10.1177/0095399705276111>
- Kapucu, N., Beaudet, S., Chang, N.-B., Qiu, J., & Peng, Z.-R. (2023). Partnerships and Network Governance for Urban Food-Energy-Water (FEW) Nexus. *International Journal of Public Administration*, 46(1), 18-31. <https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1967981>
- Keast, R. (2022). Network Governance. In C. Ansell & J. Torfing (Eds.), *Handbook on Theories of Governance* (pp. 485-496). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781800371972.00052>
- Khajeh Naeini, A. (2014). An Introduction to the Concept of Network Governance; Desires and Challenges. *Political and International Approaches*, 6(1), 129-157. [In Farsi]
- Maturo, A. (2004). Network Governance as a Response to Risk Society Dilemmas: A Proposal from the Sociology of Health. *Topoi*, 23(2), 195-202. <https://doi.org/10.1023/B:TOPO.0000046066.21486.82>
- Motallebi, M., Alizadeh, M., & Faraji, S. (2018). Estimating Shadow Economy and Tax Evasion by Considering Behavioral Factors. *Journal of Applied Economics Studies in Iran*, 7(27), 141-167. [In Farsi] <https://doi.org/10.22084/aes.2018.16132.2633>
- Paidarmanesh, N., Mehrazeen, A., Abbaszadeh, M. R., & Masih Abadi, A. (2022). Interaction Motivation and Opportunity Action to Plan Tax Evasion and Present a New Model of Corporate Tax Evasion. *Financial Accounting Knowledge*, 9(2), 127-167. <https://doi.org/10.30479/jfak.2021.15378.2853>
- Sen Gupta, A. (2007). Determinants of Tax Revenue Efforts in Developing Countries. *International Monetary Fund, Working Paper*, No. 07/184. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1007933>
- Steets, J., & Haver, K. (2018). Dealing with Challenges to Decisions Based on the Humanitarian Principles. In M. Quack (Ed.), *Based on Need Alone? Impartiality in Humanitarian Action* (pp. 19-23). Maecenata Institute, Opusculum No. 121.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research*. Sage Publications.
- Tanzi, V., & Davoodi, H. (2001). Corruption, Growth, and Public

- Finances. In *The Political Economy of Corruption* (pp. 101-122). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203468388.pt3>
- Van Bueren, E. M., Klijn, E. H., & Koppenjan, J. F. (2003). Dealing with Wicked Problems in Networks: Analyzing an Environmental Debate from a Network Perspective. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 13(2), 193-212. <https://doi.org/10.1093/jopart/mug017>
- Van Duijn, S., Bannink, D., & Ybema, S. (2022). Working Toward Network Governance: Local Actors' Strategies for Navigating Tensions in Localized Health Care Governance. *Administration & Society*, 54(4), 660-689. <https://doi.org/10.1177/00953997211033818>
- Wang, H., & Ran, B. (2023). Network Governance and Collaborative Governance: A Thematic Analysis on Their Similarities, Differences, and Entanglements. *Public Management Review*, 25(6), 1187-1211. <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.2011389>
- Zare Bahnamiri, M. J., Rahimian Amiri, M. H., & Tirgan, M. (2022). Prioritizing Factors Affecting Tax Evasion. *Accounting and Auditing Research*, 14(54), 187-202. <https://doi.org/10.22034/iaar.2022.156652>

ب) فارسی

- امین رشتی، نارسیس؛ صیام، هدی؛ محرابیان، آزاده، و سیفی‌پور، رویا (۱۴۰۲). بررسی عوامل موثر بر فرار مالیاتی در شرکت‌های سخت مالیات‌ده با استفاده از روش اثرگذاری غیرخطی. *نشریه اقتصاد کاربردی*، ۱۳(۴۴).
- ایمانیان، زهرا، و منوریان، عباس، (۱۳۹۴). *حکمرانی شبکه‌ای و بررسی موقعیت و چالش‌های آن در ایران*. نخستین کنفرانس ملی مدیریت دولتی ایران.
- حسینی، بهرام (۱۴۰۲). *شناسایی و اولویت‌بندی عوامل موثر بر توسعه مدیریت موثر مالیات در کشور*. کنفرانس بین‌المللی مالیات و آبادانی.
- روزنامه دنیای اقتصاد (۱۳۹۷). *هشت علت فرار مالیاتی*. ۳ مرداد.
- عالیخانی، علی، و خیامین، علیرضا (۱۳۹۷). *تاثیر عوامل موثر خلق دانش بر عملکرد سازمانی با نقش تعدیل‌گر سبک تصمیم‌گیری (مطالعه موردی: دبیرخانه شورای عالی مناطق آزاد تجاری - صنعتی و ویژه اقتصادی)*. ششمین کنفرانس ملی علوم انسانی و مطالعات مدیریت.
- غلام‌پور، رضا (۱۴۰۱). *بررسی رفتار مؤدیان در حوزه مالیات‌ستانی*. کنفرانس ملی مدیریت مالی.
- قاسمی، محمد؛ عابدی، صادق، و محتشمی، علی (۱۴۰۲). *ارائه یک الگوی پیش‌بینی فرار مالیاتی مشاغل مبتنی بر تکنیک‌های داده‌کاوی*. *نشریه مدیریت توسعه و تحول*، ۱(۵۲)، ۱۱۳-۱۲۸.
- نقیبی مفرد، حسام (۱۳۸۹). *حکمرانی مطلوب در پرتو جهانی شدن حقوق بشر*. انتشارات موسسه مطالعات و پژوهش‌های حقوقی شهر دانش.

نحوه ارجاع به مقاله:

خدابنده، رضا؛ منوریان، عباس، و نرگسیان، عباس (۱۴۰۲). ارائه مدلی برای مواجهه با فرار مؤدیان مالیاتی در ایران با رویکرد حکمرانی شبکه‌ای پیشگیرانه. نشریه فرایند مدیریت و توسعه، ۳۶(۴)، ۳۳-۳۰.
Khodabandeh, R., Monavarian, A., & Nargesian, A. (2023). A Model for Tax Evasion Prevention in Iran, Based on Preventive Network Governance Approach. *Management and Development Process*, 36(4). 3-33.
DOI: [10.52547/jmdp.36.4.3](https://doi.org/10.52547/jmdp.36.4.3)

Copyrights:

Copyright for this article is retained by the author(s), with publication rights granted to Management and Development. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.





عنوان مقاله: تدوین مدل جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در

سطح کلان بخش دولتی ایران

فرج‌اله رهنورد^۱، زهرا علی‌پور درویش^۲، میثم چگین^۳،
یلدا محمدپور^۴

مقاله پژوهشی

دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۱۱

پذیرش: ۱۴۰۲/۱۰/۲۵

چکیده:

هدف: هدف این پژوهش تدوین مدل جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سطح کلان بخش دولتی ایران است. این هدف بر اساس نیازهای موجود در حوزه جذب نیروی انسانی و با توجه به شرایط کلان کشور ایران مطرح شده است.

طرح پژوهش / روش‌شناسی / رویکرد: این پژوهش از روش کیفی مبتنی بر نظریه داده‌بنیاد استفاده کرده است. جامعه آماری این پژوهش شامل خبرگانی است که دارای دانش کافی و تجربه عملی در حوزه جذب نیروی انسانی هستند. برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته استفاده شده و نرم‌افزار Atlas.ti برای سازماندهی بهتر فرایند تحلیل داده‌ها به کار رفته است.

یافته‌ها: بر اساس تحلیل‌های متنی مصاحبه‌ها، ابعاد سنجش جذب عدالت‌محور، متغیرهای علی، شرایط زمینه‌ای، متغیرهای مداخله‌گر و پیامدهای جذب عدالت‌محور استخراج شده‌اند. نتایج نشان می‌دهند که نظارت نهادی، تبعیض استخدامی، کیفیت آزمون، و کیفیت خط‌مشی استخدامی از عوامل موثر بر جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی هستند. **اصالت پژوهش:** تاکنون هیچ یک از پژوهش‌های انجام‌شده در ایران از دیدگاه کلان بر جذب عدالت‌محور تمرکز نداشته‌اند. این پژوهش به‌طور جامع از دیدگاه سیاستگذار چارچوبی را در سطح کلان در رابطه با جذب نیروی انسانی به‌گونه‌ای عدالت‌محور ارائه می‌دهد و با این رویکرد عوامل موثر، شرایط زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر و پیامدها را شناسایی می‌کند.

کلیدواژه‌ها: جذب، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی، عدالت
مراوده‌ای، نظریه داده‌بنیاد.

۱. استاد، گروه مدیریت دولتی، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران، ایران. frahnnavard@imps.ac.ir

۲. دانشیار، گروه مدیریت دولتی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول). z_alipour@iaui-tnb.ac.ir

۳. استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۴. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

جذب نیروی انسانی به دلیل نقش کارآمد آن برای سازمان از اهمیت خاصی برخوردار است. بر اساس کونتز^۱ و همکاران (۱۹۹۰)، می‌توان جذب را فرایند انتخاب مناسب‌ترین فرد برای موقعیت شغلی جاری یا آینده از میان داوطلبان داخل سازمان یا افراد خارج از آن تعریف کرد. به عبارتی دیگر، فرایند جذب شامل گام‌هایی است برای انتخاب بهترین متقاضیان از میان خیل عظیم آن‌ها و در هر مرحله‌ای که تشخیص داده شود متقاضیان فاقد صلاحیت یا نامناسب هستند، حذف می‌شوند (Sundar, 2017). از آنجایی که خروجی سازمان مستقیماً تحت تاثیر نیروی انسانی قرار دارد، بنابراین هر نوع عامل اثرگذار بر جذب منابع انسانی بر خروجی سازمان نیز اثر می‌گذارد. یکی از این عوامل اثرگذار بر جذب منابع انسانی، مسئله عدالت‌محور بودن فرایند جذب است که موضوع یکی از سیاست‌های کلی نظام اداری کشور ایران نیز است. به عبارت دیگر، عدالت‌محوری از مهم‌ترین معیارهای سنجش نظام اداری است. به دلیل اهمیت این موضوع در کشور، قوانینی نیز در این رابطه تدوین شده است و از آنجا که توسعه اداری کشور بایستی همواره در راستای آساند بالادستی نظام صورت گیرد، آگاهی از موارد مرتبط موضوع در قانون یکی از الزامات شروع این‌گونه پژوهش‌ها محسوب می‌شود (Rahnnavard, 2022).

یکی از مهم‌ترین آن‌ها قانون خدمات مدیریت کشوری است که به صورت متمرکز بر نحوه اجرای صحیح و موثر قانون خدمات مدیریت کشوری در سال‌های اخیر تاکید شده است (Zaersabet et al., 2023). بر اساس ماده (۴۱) قانون مدیریت خدمات کشوری^۲: «ورود به خدمت و تعیین صلاحیت استخدامی افرادی که داوطلب استخدام در دستگاه‌های اجرایی می‌باشند بر اساس مجوزهای صادره، تشکیلات مصوب و رعایت مراتب شایستگی و برابری فرصت‌ها انجام می‌شود». یا این‌که در اصل (۲۸) قانون اساسی آمده است^۳: «دولت موظف است با رعایت نیاز جامعه به مشاغل گوناگون، برای همه افراد امکان اشتغال به کار و شرایط مساوی را برای احراز مشاغل ایجاد نماید».

بر اساس این، پژوهش حاضر از دو بُعد جذب نیروی انسانی و عدالت‌محوری تشکیل شده است که در ادبیات مدیریتی با عناوین «استخدام عدالت‌محور» یا «عدالت استخدامی» از آن نام برده می‌شود. یکی از مشکلات اصلی و دلایل نارضایتی کارکنان بحث عدالت است و در رویکرد جذب نیروی انسانی، که

1. Koontz

2. <https://www.shenasname.ir/laws/48>

3. <https://www.shora-gc.ir/fa/news/28>

از اولین و اساسی‌ترین اصول مدیریت منابع انسانی است، اهمیت ویژه‌ای دارد، چنان‌که برای آن جایگاهی در سیاست‌های نظام اداری در نظر گرفته شده است (Kazemzadeh Hochghan *et al.*, 2022). اهمیت موضوع به این دلیل است که طبق پژوهش‌های اخیر که مورد توجه پژوهشگران بوده است، جذب عدالت‌محور بر رفتار، نگرش و عملکرد متقاضیان جذب، کارکنان و جامعه اثر دارد و متعاقباً بر عملکرد سازمان نیز اثرگذار است (Wester, 2022). این موضوع باعث شده است که بسیاری از پژوهش‌های تجربی نیز به این موضوع بپردازند (Feeney *et al.*, 2024). برخی از این گونه پژوهش‌ها به صورت مطالعه موردی و درباره‌ی سازمان خاصی صورت گرفته (Aiello, 2022; Yazici *et al.*, 2023) و برخی دیگر به فرایندهای منتهی به آن پرداخته‌اند (Ochmann *et al.*, 2024). اهمیت موضوع جایی بیش‌تر در معرض دید قرار می‌گیرد که استفاده از هوش مصنوعی در لایه‌ی این فرایند و تاثیر آن بر عملکرد نیز مورد توجه پژوهش‌های اخیر قرار گرفته است (Hilliard *et al.*, 2022; Bedemariam, 2022).

در مباحث مدیریتی می‌توان دو دیدگاه را مد نظر قرار داد: دیدگاه اول کلی‌گراست که در سطح کلان کشور به مطالعه موضوع می‌پردازد و دیدگاه دوم مطالعه موضوع در سطح سازمان، یا به عبارتی سطح خرد است. یکی از مشکلاتی که در کشور ایران وجود دارد ارائه راه‌حل خرد برای مشکلات کلان بخش دولتی است. به عبارت دیگر، مدیریت در عرصه ملی مستلزم دانشی است که از دانش مدیریت در عرصه بخش سازمانی متفاوت باشد (معمارزاده طهران، ۱۳۸۴). از آنجایی که مدیریت منابع انسانی یکی از زیرنظام‌های مدیریتی است، از این قاعده مستثنا نیست و در این راستا، در پژوهش حاضر مجموعه دولت به عنوان یک سازمان بزرگ، که در سطح کلان برنامه‌ریزی و اعمال مدیریت می‌کند، در نظر گرفته شده است و رویکرد جذب عدالت‌محور نیروی انسانی از منظر کلان مورد بررسی قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر، پژوهش حاضر از منظر صاحب‌نظران سازمان امور اداری و استخدامی کشور، که سیاستگذار این حیطه هستند، انجام می‌گیرد.

این پژوهش قصد دارد با شناخت عوامل اثرگذار، متغیرهای مداخله‌گر، شرایط زمینه‌ای و خروجی‌های آن‌ها در محیط ایران با مدل سه‌وجهی عدالت، که شامل عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی است، به بهبود و ایجاد محیط سازمانی پویاتر و کاراتر کمک نماید و دیدگاه عدالت‌محوری در استخدام را به سازمان و جامعه تزریق کند. می‌توان بیان کرد که این پژوهش با توجه به شکاف موجود در ادبیات، به مدل جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی در سطح کلان می‌پردازد. تاکنون ادبیات به‌نحو کامل به این موضوع پاسخ نداده است و مطالعات

پیشین به اندازه‌ای به این موضوع نزدیک شده‌اند که نقاط مختلفی را مورد بررسی قرار داده‌اند، اما هنوز نتوانسته‌اند مدلی کلان و یکپارچه از دیدگاه کلان برای جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی ایران ارائه دهند. پژوهش حاضر به دنبال پُر کردن این شکاف با استفاده از مدل پارادایمی **کوربین و اشتراوس (۱۹۹۰)**، می‌کوشد بهترین مدل کلان را برای مفهوم جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی ایران ارائه دهد.

پژوهش حاضر دو سهم مهم در ادبیات ایجاد کرده است: اولاً، این پژوهش با استفاده از نظریه داده‌بنیاد به مدلسازی جذب عدالت‌محور نیروی انسانی از دیدگاه کلان در سازمان‌های دولتی ایران پرداخته است. دوماً، با ارائه عوامل موثر، متغیرهای مداخله‌گر، شرایط زمینه‌ای و پیامدهای جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در بخش دولتی ایران، سنجه‌های هر یک از ابعاد مدل را تبیین نموده و با ارائه مدلی جدید و تجزیه و تحلیل دقیق عوامل به افزایش دانش در زمینه جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی ایران در سطح کلان کمک کرده است.

مبانی نظری پژوهش

در بیان اهمیت عدالت سازمانی، **لِدیمو^۱ (۲۰۱۵: ۱۵۵۰)** دلایل اهمیت عدالت سازمانی را به سه دسته تقسیم کرده است: «سود درازمدت: کارمندان عدالت را ترجیح می‌دهند، زیرا به آن‌ها اجازه می‌دهد نتایجی را که دوست دارند در سازمان تجربه، پیش‌بینی، و کنترل نمایند؛ ملاحظه اجتماعی: کارکنان به عنوان نماد شخصیت اجتماعی ترجیح می‌دهند به جای این که توسط تصمیم‌گیرندگان قدرتمند سازمان‌شان صدمه ببینند یا از بین بروند، توسط عناصر مهم سازمان پذیرفته گردند و ارزش داده شوند؛ و ملاحظه اخلاقی: کارکنان سازمان به عدالت سازمانی اهمیت می‌دهند، زیرا آن‌ها معتقدند که این موضوع از نظر اخلاقی راه مناسبی برای رفتار با دیگران است».

ادبیات مربوط به عدالت سازمانی سه حوزه از انواع عدالت را توضیح می‌دهد: عدالت توزیعی^۲، عدالت رویه‌ای^۳، و عدالت مراوده‌ای^۴ (**Fujimoto et al., 2013**). عدالت توزیعی بر پایه نظریه برابری استوار است و مربوط است به میزان درک از انصافی که افراد در مورد دستوردهای خود دریافت می‌کنند (**Akram et al., 2020**). در تعریفی دیگر، **الوانی و پورعزت (۱۳۸۲)** بیان داشتند که عدالت توزیعی ناظر به تکالیف دولت در برابر مردم است و چگونگی توزیع مشاغل، مناصب

1. Ledimo
2. Distributive Justice
3. Procedural Justice
4. Transitional Justice

و اموال عمومی را معین می‌کند. هنگامی که افراد سازمان در مورد میزانی که پیامدها مناسب، درست و اخلاقی هستند قضاوت می‌کنند، در واقع میزان رعایت عدالت توزیعی در سازمان را مورد داوری قرار می‌دهند. در تعریف عدالت رویه‌ای می‌توان گفت: «عدالت رویه‌ای ادراک از عدالت در مورد فرایندها و رویه‌هایی است که برای اخذ تصمیم‌ها در مورد نتایج و خروجی‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرند» (Hezarjaribi, 2011: 44). در نهایت، عدالت تعاملی (مراوده‌ای) بر «درک میزانی از انصاف که افراد در رابطه با ارتباطات و رفتارهای بین‌فردی از سازمان دریافت می‌کنند، تاکید دارد» (Akram et al., 2020: 118). همچنین، پژوهشگران دریافتند که عدالت تعاملی یا مراوده‌ای به‌تنهایی قادر به سنجش دقیق ادراک از عدالت تعاملی نیست و آن را به دو عامل عدالت بین‌فردی و عدالت اطلاعاتی تقسیم نمودند. عدالت بین‌فردی به صورت برخوردهای محترمانه تعریف می‌شود که تصمیم‌گیرندگان با زیردستان دارند و عدالت اطلاعاتی به کیفیت و کمیت اطلاعاتی که در فرایند تصمیم‌گیری به افراد داده می‌شود و همچنین به «عادلان بودن سازوکارها و ساختارهای توزیع اطلاعات» اشاره دارد (Afjahi et al., 2014: 31).

جذب عدالت‌محور

عدالت در فرایند جذب نیروی انسانی اهمیت زیادی دارد. جذب عدالت‌محور نیروی انسانی به معنای رعایت عدالت در استخدام نیروی انسانی است. این موضوع به دلیل پیامدهایی که دارد به‌طور مستقیم نیروی انسانی و در پی آن سازمان را تحت تاثیر قرار می‌دهد. به عبارت دیگر، مبنای عدالت استخدامی دسترسی آزاد و برابر همه شهروندان به مشاغل عمومی و دولتی است و این امر خود مبتنی بر عدالت اجتماعی است (غمامی و عزیزی، ۱۳۹۳). در ادامه به مبحث جذب عدالت‌محور در هر سه این وجوه پرداخته می‌شود.

عدالت رویه‌ای در فرایند جذب

عدالت رویه‌ای در فرایند جذب به رعایت عدالت به رویه‌های مربوط به جذب نیروی انسانی می‌پردازد. ابعاد عدالت رویه‌ای در جدول (۱) ارائه شده است.

جدول ۱: تعریف ابعاد عدالت رویه‌ای در فرایند جذب و انتخاب کارمند (Bauer et al., 2001)

ابعاد	تعریف ابعاد
در ارتباط با شغل بودن	آن مقداری که آزمون محتوای شغلی را اندازه‌گیری می‌کند، یا به عبارت دیگر، اعتبار دارد.
شانس به نمایش گذاشتن داشتن فرصت کافی برای نمایش دادن دانش، مهارت‌ها و توانایی‌ها در آزمون.	فرصت تجدیدنظر فرصت به چالش کشیدن یا اصلاح تصمیم‌گیری/ ارزیابی فرایند و فرصت بررسی و بحث پیرامون امتیازها و امتیازدهی.
ثبات در اجرا	شیوه‌های تصمیم‌گیری ثابت در طول زمان و بدون تبعیض در میان متقاضیان.
بازخورد	فراهم ساختن بازخوردی به‌موقع و آموزنده.
شناسایی اطلاعات	اطلاعات، ارتباطات و شرح فرایند جذب و انتخاب پیش از آزمون.
آشکارگی و بی‌پردگی	حدی که ارتباطات با متقاضیان درست، صادق و صادقانه و آشکار است.
رفتار در زمان آزمون	درجه‌ای که با متقاضیان گرم و با احترام رفتار می‌شود.
ارتباط دوطرفه	فرصتی برای متقاضیان برای عرضه داشته‌هایشان و مطرح نمودن دیدگاه‌هایشان در طول آزمون/ در فرایند جذب و انتخاب.
تناسب پرسش‌ها	آن مقداری که پرسش‌های آزمون از تبعیض فردی، تعرض به حریم شخصی، و اعمال غیرقانونی دوری کند و در جهت انصاف و تناسب باشد.

ابعاد فوق در زمینه عدالت رویه‌ای در جذب نیروی انسانی به سه طبقه ویژگی‌های رسمی، دسته‌بندی تفسیری، و رفتار میان‌فردی و ده قانون (مربوط به شغل بودن، فرصت عملکرد، ثبات، فرصت تجدیدنظر در ویژگی‌های رسمی، بازخورد، اطلاعات مربوط به جذب، صداقت در تفسیر، ارتباط دوطرفه، رفتار میان‌فردی موثر از طرف مجری، و تناسب پرسش‌ها در رفتار میان‌فردی) تقسیم شدند (Truxillo et al., 2018).

عدالت توزیعی در فرایند جذب

عدالت توزیعی به انصاف ادراک‌شده از سوی افراد در مورد خروجی‌های کار اشاره دارد (Fujimoto et al., 2013). ادراک از عدالت توزیعی (انصاف از فرایندها) در فرایند جذب از برابری و عدالت در خروجی‌ها مشتق می‌شود (Truxillo et al., 2004). به عبارت دیگر، عدالت توزیعی ریشه در مطالعات تبادل اجتماعی و برابری دارد و در این رابطه آدامز^۱ (۱۹۶۵) بیان نمود که رفتار اجتماعی توسط عقاید یا ادراک افراد از توزیع خروجی‌ها به تناسب سهم هر متقاضی در میان

1. Adams

تبادلات افراد شکل می‌گیرد (Kashyap *et al.*, 2008). عدالت توزیعی بر پایه برابری در خروجی سنجیده می‌شود. به عبارت دیگر، افراد بایستی بر اساس ورودی‌های خود، در مقایسه با دیگران، خروجی دریافت کنند (Gilliland, 1994). گیلیند (۱۹۹۳)، عنوان می‌کند که انصاف از عدالت توزیعی^۱ (در فرایند جذب)، ممکن است بر پایه برابری^۲، یکسانی^۳ و نیاز باشد.

عدالت مروده‌ای یا تعاملی در فرایند جذب

عدالت تعاملی به دو بخش عدالت میان‌فردی^۴ و عدالت اطلاعاتی^۵ تفکیک شده است. «عدالت میان‌فردی آن میزانی است که با داوطلبان با نزاکت، کرامت و احترام رفتار می‌شود و عدالت اطلاعاتی اشاره دارد به فراهم شدن اطلاعات برای افراد در زمینه این‌که چرا شیوه‌های معینی در کار استفاده شده است و چرا خروجی‌های سازمانی در طرق مشخص توزیع شده‌اند» (Fujimoto *et al.*, 2013: 151). گیلیند و هال (۲۰۰۵: ۴۱۸)، برخی از جنبه‌های کلیدی عدالت تعاملی را که می‌تواند ادراکات افراد را از رفتار منصفانه افزایش دهد ارائه دادند: «حق‌گویی: اطلاعاتی که داده می‌شود بایستی درست و دقیق باشد و به طریق شفاف و صریح بیان شود. احترام: بایستی با متقاضیان با احترام رفتار کنند و به توهین یا رفتار بی‌ادبانه متوسل نشوند. نزاکت: پرسش‌ها و اظهارات از متقاضیان هرگز نباید ناشایست باشد یا حاوی موارد زیان‌بخش همانند تبعیض نژادی یا تبعیض جنسی باشد. توجیه: هنگام وقوع بی‌عدالتی، پاسخگویی اجتماعی همانند توضیح یا عذرخواهی می‌تواند احساس خشم تولیدشده را کاهش دهد یا حذف کند».

عدالت اطلاعاتی در زمینه استخدام نیروی انسانی دارای این ابعاد است: مناسب و بجا بودن: اطلاعات فراهم‌شده برای داوطلبان جذب باید مناسب و به‌موقع باشد. معطل کردن داوطلبان استخدام، ادراکات آن‌ها را از انصاف کاهش می‌دهد و اثر منفی بر فرایند جذب دارد. اطلاعات انتخاب و جذب: بائر و همکاران (۱۹۹۸)، دریافتند هنگامی که داوطلبان اطلاعات بیش‌تری از آزمون دریافت می‌دارند، فرایند آزمون جذب و انتخاب به نظر آن‌ها بیش‌تر منصفانه است، و برعکس گیلیند (۱۹۹۵) دریافت که کمبود اطلاعات انتخاب و جذب در فرایند استخدام باعث ایجاد ادراک ناعدالتی می‌شود. صداقت: بایز و مواگ^۶ (۱۹۸۶)، بیان کردند که متقاضیان به اطلاعات

1. Distributive Fairness
2. Equity
3. Equality
4. Interpersonal Justice
5. Informational Justice
6. Bies & Moag

دقیق درباره سازمان و شیوه‌های استخدام نیاز دارند و در غیر این صورت، تصویری ناعادلانه از سازمان تصور می‌کنند. همچنین، در این رابطه لیند و تایلر^۱ (۱۹۸۸) دریافتند که به‌طور کلی، نبود صداقت اعتماد را کاهش و در نتیجه، درک از ناعدالتی را افزایش می‌دهد.

فراهم کردن اطلاعات برای داوطلبان می‌تواند فواید متعددی برای سازمان‌ها داشته باشد. اول این که نظریه عدالت سازمانی و پژوهش‌های مربوط به آن پیشنهاد می‌دهد که دادن اطلاعات به متقاضیان، ادراکات منصفانه را بهبود می‌بخشد و در جهت تایید آن گیلیند (۱۹۹۳) بیان می‌کند که دادن توضیحات و اطلاعات به متقاضی، اثر مثبت بر انصاف ادراک شده از شیوه‌های جذب دارد.

مدل‌های جذب عدالت محور

مطالعات صورت گرفته در حوزه جذب نیروی انسانی، به شکل‌گیری مدل‌های مختلفی منجر شده است که به‌طور جزئی یا جامع اصل عدالت‌محوری در جذب را مورد تاکید قرار می‌دهد. مهم‌ترین مدل‌های جذب عدالت‌محور در جدول (۲) خلاصه شده است.

جدول ۲: مدل‌های ارائه شده در موضوع جذب عدالت محور

پژوهش	مدل	شرح
Gilliland (1993)	مدل واکنش داوطلب برای سیستم جذب	واکنش‌های متقاضی در جذب و انتخاب را به سه دسته تقسیم نمود: واکنش‌های در طول استخدام، واکنش‌های بعد از استخدام، خودادراکی (خودباوری، عزت نفس).
Arvey & Sackett (1993)	جذب عادلانه از منظر داوطلب و از نقطه نظر سازمان و تصمیم گیرنده	این مدل جنبه‌هایی از آزمون جذب مانند خطاهای تجزیه و تحلیل شغل و همچنین، جنبه‌هایی از محیط سازمانی مانند نرخ جذب منابع انسانی را در نظر می‌گیرد.
Hülsheger & Anderson (2009)	اهمیت مطالعه واکنش جذب	افزایش آگاهی کارفرما از مواضع قانونی در حواشی شیوه‌های جذب مانند فرصت‌های برابر، تبعیض، خطاهای منحرف کننده، محرمانه بودن اطلاعات و همچنین، کاهش هزینه‌ای فرجام‌خواهی نقش خواهد داشت. ادراک از شیوه‌های جذب و خروجی آن ممکن است انگیزش، نگرش، رفتار و عملکرد کلی سازمان را تحت تاثیر قرار دهد.

1. Lind & Tyler

ادامه جدول ۲: مدل‌های ارائه‌شده در موضوع جذب عدالت‌محور

پژوهش	مدل	شرح
Hausknecht et al. (2004)	مدل جذب نیروی انسانی	عوامل موثر: ویژگی‌های فردی، ویژگی‌های رویه‌ای ادراک‌شده، ویژگی‌های شغلی، محیط سازمانی. عوامل تعدیل‌گر: مرحله فرایند جذب، محیط جذب، انتظارات استخدامی، درجه تمایل به شغل، گزینه‌های در دسترس، هنجارهای ذهنی. پیامدها: عملکرد شیوه جذب، عملکرد واقعی شیوه جذب، عملکرد خودارزیابی شیوه جذب، ادراک از خود، خودکارآمدی، عزت نفس، نگرش‌ها و رفتارها در سازمان، جذابیت سازمانی، قصد/ رفتار قبول شغل، قصد/ رفتار پیشنهاد به دیگران، قصد/ رفتار دوباره متقاضی شدن شغل، قصد/ رفتار دوباره آزمون دادن، قصد/ رفتار خرید محصول، قصد/ رفتار اقدام قانونی، منصرف شدن از تقاضا، ادراک و رفتارهای کاری، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، قصد/ رفتار جدا شدن از سازمان.
	عدالت، انصاف و واکنش داوطلبان استخدام	عوامل علی: ناطمینانی درباره اخلاق، اعتماد، قابلیت و ... عوامل مداخله‌گر: هیجانات اخلاقی، مبادلات اجتماعی، احساسات، احساسات منفی، هویت، نوع گروه. پیامدها: رفتار هدایت‌شده توسط هیجانات اخلاقی، رفتار هدایت‌شده توسط احساسات، رفتار هدایت‌شده توسط احساسات منفی.
Ababneh et al. (2014)	مدل با تأکید بر نقش انصاف و اسناد در فهم واکنش متقاضیان شغل در فرایند جذب	عوامل موثر: (۱) قوانین رضایت یا تخطی از قوانین عدالت: ثبات در اجرا، مرتبط با شغل، فرصت برای عملکرد؛ و (۲) تصمیم جذب: دادن پیشنهاد شغلی و ندادن پیشنهاد شغلی. پیامدها: نگرش‌ها و مقاصد رفتاری، ادراک سازمانی، توصیه به دیگران، اقدام قانونی
	مدل دیدگاه متقاضیان در فرایند جذب نیروی انسانی	عوامل موثر: (۱) ویژگی‌های فردی: جمعیت‌شناختی، شخصیت، ارزش‌های شخصی، اعتقادات؛ و (۲) ویژگی‌های محیطی: در مورد آزمون (نوع و محتوای آزمون)، در مورد سازمان (نرخ جذب و جذابیت شغل)، و در مورد جامعه (ملاحظات شخصی و هنجارهای اجتماعی)
McCarthy et al. (2017)		

چارچوب مفهومی پژوهش

به‌طور کلی، تحلیل داده‌ها که به خلق مدل نظری منجر می‌شود شامل عوامل علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر و اقدامات و پیامدها هستند که پدیده اصلی، یعنی جذب عدالت‌محور نیروی انسانی با رویکرد کلان را شرح می‌دهد. در این پژوهش، از چارچوب کلی نیمه‌ساختاریافته کیفی که لاک^۱ (۲۰۰۳) آن را بر پایه پارادایم کدگذاری نیمه‌ساختاریافته کوربین و اشتراوس (۱۹۹۰) بنا نهاد، استفاده شده است. با توجه به این چارچوب، پرسش‌های پژوهش به شرح زیر قابل طرح هستند:

- Q₁: ابعاد و مولفه‌های جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سطح کلان کدام‌اند؟
- Q₂: شرایط زمینه‌ای موثر بر جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سطح کلان کدام‌اند؟
- Q₃: شرایط مداخله‌گر موثر بر جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سطح کلان کدام‌اند؟
- Q₄: پیامدهای جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سطح کلان کدام‌اند؟

روش‌شناسی پژوهش

فلیک^۲ (۲۰۲۲)، بیان می‌کند که پژوهش کیفی در پی تجزیه و تحلیل مفهومی موضوع وقایع یا شیوه‌هاست و از طریق جمع‌آوری اطلاعات غیراستاندارد و تجزیه و تحلیل متن‌ها و تصاویر به‌جای عدد و آمار این کار را انجام می‌دهد. با وجود این، انواع مختلفی از راهبردهای کیفی در پژوهش وجود دارد که در شیوه جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها با هم تفاوت دارند. یکی از این راهبردها، نظریه داده‌بنیاد یا گراند تئوری است که به دلیل ویژگی‌های خاص آن در پژوهش فعلی مورد استفاده قرار گرفته است. نظریه داده‌بنیاد روش کیفی نظام‌مندی در جهت تولید نظریه از یک توضیح، یک سطح مفهومی وسیع، یک فرایند، یک عملیات یا تعامل درباره موضوعی واقعی است (Creswell, 2012). استفاده از نظریه داده‌بنیاد زمانی است که به یک نظریه اصلی یا توضیح درباره یک فرایند نیاز باشد و همچنین، هنگامی است که نظریه‌های موجود مشکل را پوشش ندهند. در این روش، به دلیل این که نظریه برخاسته از داده‌هاست، نسبت به نظریه‌های آماده قبلی توضیح بهتری ارائه می‌دهد. نظریه داده‌بنیاد با موقعیت متناسب است و ممکن است همه پیچیدگی‌هایی را که به‌طور واقعی در فرایند یافت می‌شود، ارائه نماید (Creswell, 2012). همچنین، می‌توان این نوع پژوهش‌ها را راهنمایی برای کسانی دانست که به‌تازگی وارد این حوزه شدند و با رویکردهای مختلف آشنایی ندارند.

1. Locke
2. Flick

نمونه آماری برای دستیابی به مدل اولیه پژوهش، ۱۲ نفر از خبرگانی بودند که در بخش معاونت سرمایه انسانی سازمان اداری و استخدامی کشور^۱ صاحب سمت سازمانی و صاحب‌نظر بودند. آمار جمعیت‌شناختی این خبرگان در جدول (۳) ارائه شده است.

جدول ۳: مشخصات مصاحبه‌شونده‌ها

کد خبره	جنسیت	تحصیلات	سمت سازمانی	سابقه (سال)
۱	مرد	دکتری	رییس گروه	۱۲
۲	مرد	دکتری	معاون	۱۰
۳	مرد	دکتری	رییس امور آموزش و بهسازی نیروی انسانی	۲۰
۴	مرد	دکتری	معاون سرمایه انسانی	۳۰
۵	مرد	دکتری	رییس امور آمار، برنامه‌ریزی و تامین نیروی انسانی	۱۸
۶	مرد	دکتری	رییس گروه	۱۰
۷	زن	دانشجوی دکتری	رییس گروه	۱۰
۸	مرد	دکتری	رییس گروه	۱۲
۹	زن	کارشناسی ارشد	معاون برنامه‌ریزی و تامین نیروی انسانی	۱۸
۱۰	زن	دانشجوی دکتری	کارشناس	۸
۱۱	زن	کارشناسی ارشد	کارشناس	۸
۱۲	مرد	دکتری	مشاور اسبق رییس سازمان	۳۰

جمع‌آوری داده‌ها

نمونه‌گیری در این پژوهش به صورت هدفمند^۲ و با تکنیک نمونه‌برداری گلوله‌برفی^۳ بوده است. ابزار اصلی جمع‌آوری داده‌های بخش کیفی، مصاحبه با خبرگان بود. در ابتدا خبرگان (گزارش‌شده در جدول ۳) با تکنیک گلوله‌برفی شناسایی شدند و پس از توضیح مختصر در رابطه با موضوع پژوهش، حضور خود را در جلسه مصاحبه اعلام می‌کردند. مصاحبه‌ها به صورت حضوری در محل کاری مصاحبه‌شونده انجام شده است. پس از توضیحات مقدماتی به مصاحبه‌شونده، فرایند مصاحبه به‌طور میانگین ۹۰ دقیقه زمان به طول انجامید. پس از پایان مصاحبه، از فرد درخواست

1. <https://www.aro.gov.ir/>
2. Purposive Sampling
3. Snowball

می‌شد که افراد دیگری را که به نظر وی در این موضوع خبره بودند، معرفی کند. در مرحله بعد با آن افراد مصاحبه انجام می‌شد. پس از اتمام هر مصاحبه، گفته‌ها به صورت نوشتاری پیاده شد و تجزیه و تحلیل با کمک نرم‌افزار Atlas ti انجام گرفت. پژوهشگر در مصاحبه دوازدهم به اشباع نظری رسید. پرسش‌های مصاحبه در **جدول (۴)** آورده شده است.

جدول ۴: راهنمای مصاحبه نیمه ساختاریافته

ابعاد مدل	پرسش‌های فرعی
مقوله محوری	۱. جذب عدالت‌محور نیروی انسانی را چگونه تعریف می‌کنید. جذب عدالت‌محور نیروی انسانی چیست و دارای چه ابعادی است؟
	۲. به نظر شما برای سنجش جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی، چه ابعادی باید مورد سنجش قرار گیرند؟
	۳. به نظر شما عدالت رویه‌ای در جذب نیروی انسانی در سازمان از ابعاد جذب عدالت‌محور نیروی انسانی است؟ به نظر شما آیا می‌توان از طریق میزان عدالت رویه‌ای جذب عدالت‌محور نیروی انسانی را سنجید؟ اگر امکان‌پذیر است، به چه نحوی قابل اجراست؟
	۴. به نظر شما عدالت توزیعی در جذب نیروی انسانی در سازمان از ابعاد جذب عدالت‌محور نیروی انسانی است؟ به نظر شما آیا می‌توان از طریق میزان عدالت توزیعی جذب عدالت‌محور نیروی انسانی را سنجید؟ اگر امکان‌پذیر است، به چه نحوی قابل اجراست؟
عوامل علی	۵. به نظر شما عدالت مراوده‌ای در جذب نیروی انسانی در سازمان از ابعاد جذب عدالت‌محور نیروی انسانی است؟ به نظر شما آیا می‌توان از طریق میزان عدالت مراوده‌ای جذب عدالت‌محور نیروی انسانی را سنجید؟ اگر امکان‌پذیر است، به چه نحوی قابل اجراست؟
	۶. به نظر شما عوامل اثرگذار بر جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی چه عواملی هستند؟ چه عواملی باعث می‌شود به سمت جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی حرکت کنیم؟
	۷. به نظر شما پاسخگویی اجتماعی بر جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی اثرگذار است؟ این اثرگذاری از طریق چه سازوکاری قابل انجام است؟
	۸. به نظر شما آیا فرهنگ بر جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی اثرگذار است؟ این اثرگذاری از طریق چه سازوکاری قابل انجام است؟
	۹. به نظر شما آیا دموکراسی بر جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی اثرگذار است؟ این اثرگذاری از طریق چه سازوکاری قابل انجام است؟
	۱۰. به نظر شما آیا قوانین و مقررات بر جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی اثرگذار است؟ این اثرگذاری از طریق چه سازوکاری قابل انجام است؟

ابعاد جدول ۴: راهنمای مصاحبه نیمه‌ساختار یافته

ابعاد مدل	پرسش‌های فرعی
	۱۱. به نظر شما چه شرایط زمینه‌ای (سیاسی، اجتماعی و فرهنگی) بر جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی اثرگذار است؟
عوامل مداخله‌گر و زمینه‌ای	۱۲. آیا ویژگی‌های فردی (هنجارهای ذهنی، تجربه کاری، شخصیت، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی) بر جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی اثرگذار است؟ این اثرگذاری چگونه است؟
	۱۳. آیا محیط بر جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی اثرگذار است؟ این اثرگذاری چگونه است؟
	۱۴. خط‌مشی‌گذاران دولتی چه اهدافی را برای جذب منابع انسانی عدالت‌محور دنبال می‌کنند؟
پيامدها	۱۵. چه عواملی در استقرار جذب عدالت‌محور نیروی انسانی مداخله می‌کنند و آن را تحت‌الشعاع قرار می‌دهند؟

نظم‌دهی و تحلیل داده‌ها

در این روش، از سه فرایند کدگذاری باز، کدگذاری محوری، و کدگذاری انتخابی استفاده می‌شود.

کدگذاری باز

کدگذاری باز فرایندی است که با آن داده‌ها به بخش‌های مجزا خُرد می‌شوند. هدف از این کار، دادن بینش جدید به پژوهشگر برای تفکر یا تفسیر دربارهٔ پدیده مورد نظر است. در کدگذاری باز، وقایع / اعمال / واکنش‌ها از نظر شباهت‌ها و تفاوت‌ها با یکدیگر مقایسه می‌شوند. همچنین، به آن‌ها برچسب‌های مفهومی داده می‌شود. بنابراین، مفاهیم^۱ واحدهای پایه‌ای یا خُرد تحلیل هستند، زیرا نظریه از تصویر ذهنی و مفهوم‌سازی داده‌ها شکل می‌گیرد و نه از خودِ داده‌های واقعی. مفاهیم مربوط به موضوع مورد نظر ممکن است به صورت مقوله‌هایی گروه‌بندی شوند. مقوله‌ها^۲ در سطح بالاتر و انتزاعی‌تری نسبت به مفاهیم متناظرشان هستند و البته همه مفاهیم به مقوله‌ها تبدیل نمی‌شوند. آن‌ها از همان فرایند تحلیلی که شباهت‌ها و تفاوت‌ها را با هم مقایسه کرده بودند و در سطح پایین‌تر در مورد مفاهیم استفاده شده بود، ساخته می‌شوند (Corbin & Strauss, 1990).

1. Concepts
2. Categories

در این مرحله، پژوهشگر بارها و بارها داده‌های گردآوری‌شده را مرور کرد و در مرحله اول، بر اساس کدگذاری زنده، آن‌ها را کدگذاری نمود و به ۸۲۲ کد اولیه دست یافت. در مرحله دوم، بر اساس بار مفهومی هر یک از کدها آن‌ها را در ۱۴۰ مفهوم قرار داد و هر دسته را بر اساس بار مفهومی با یک عبارت توصیف نمود. این فرایند برای بار سوم از طریق قرابت میان هر یک از مقوله‌ها انجام شد و به ایجاد عوامل انجامید.

الف) کدگذاری اولیه

در پژوهش حاضر از کدگذاری زنده استفاده شده است. کدگذاری زنده به نام‌های کدگذاری طبیعی، کدگذاری درونی، کدگذاری کلمه به کلمه هم خوانده می‌شود. در این روش واژه به کد تبدیل می‌شود، و به کلمه یا عبارتی کوتاه اشاره می‌کند که در کلمات موجود در متن داده‌های کیفی وجود دارد. کدگذاری زنده یکی از روش‌هایی است که در کدگذاری بدوی در نظریه داده‌بنیاد به کار گرفته می‌شود، اما می‌توان آن را با چند روش کدگذاری دیگر نیز همراه کرد (سالدانیا، ۱۳۹۵). در این پژوهش، در ابتدا پژوهشگر بدون هیچ‌گونه جهت‌گیری، به هر عبارتی که در مصاحبه توسط مصاحبه‌شونده ارائه شده است، یک کد واحد تخصیص می‌دهد. نتایج کدگذاری اولیه کلیه عبارت‌های استخراج‌شده از ۱۲ مصاحبه ۱۱۱۴ عبارت و ۸۲۲ کد اولیه است. قابل‌ذکر است که در برخی از مصاحبه‌ها عباراتی توسط مصاحبه‌شونده ارائه شد که ارتباط مفهومی با موضوع مورد پژوهش نداشت و پژوهشگر این عبارات را حذف کرد. تعداد این عبارات ۶۵ عبارت بود، مانند «نتیجه‌گرایی در حوزه ارزیابی عملکرد مورد نیاز است» یا «تحت تاثیر قرار دادن سیستم‌ها توسط انسان».

ب) کشف مفاهیم

پژوهشگر پس از انجام کدگذاری اولیه، از طریق کشف ارتباطات مفهومی میان کدهای اولیه استخراج‌شده، به دسته‌بندی آنان با توجه به ارتباط مفهومی پرداخته و سپس یک عبارت به عنوان مفهوم به هر یک از این دسته‌بندی‌ها تخصیص داده شد و بدین ترتیب، این فرایند به ایجاد ۱۴۰ مفهوم انجامید.

ج) کشف مقولات

در این مرحله نیز به بررسی ارتباط مفهومی میان مفاهیم پرداخته و با مطالعه و کشف روابط مفهومی میان ۱۴۰ کد مفهومی، تعداد ۳۱ مقوله شناسایی گردید.

د) کشف عوامل

در نهایت، در **جدول (۵)** با دسته‌بندی زیرمقولات با توجه به ارتباط مفهومی میان آن‌ها به ۳۱ عامل دست یافتیم.

جدول ۵: فراوانی عبارت‌ها، کد اولیه، مفاهیم، مقوله‌ها و عوامل

عبارت	کد اولیه	زیرمقوله	مقوله	عامل
۱۱۱۴	۸۲۲	۱۴۰	۳۱	۱۵

کدگذاری محوری

در کدگذاری محوری مقوله‌ها به زیرمقوله‌ها ارتباط داده می‌شوند. از طریق پارادایم کدگذاری، شرایط زمینه، راهبرد و پیامدها، زیرمقوله‌ها به مقوله‌های اصلی مرتبط می‌شوند. این پارادایم تفاوتی ندارد با طرح‌هایی که در دیگر پژوهش‌های کیفی مورد استفاده قرار می‌گیرد. اما شاید در گراند تئوری به صورت موزون‌تری مورد استفاده قرار گیرد (Corbin & Strauss, 1990). پس از کدگذاری باز، در کدگذاری محوری پژوهشگر یکی از مقوله‌های کدگذاری باز را به عنوان مقوله اصلی انتخاب می‌کند، که در تکوین نظریه مورد نظر می‌توان آن را مقوله مرکزی قلمداد کرد. این مقوله در پارادایم کدگذاری محوری به عنوان کانون توجه اصلی مورد نظر قرار می‌گیرد. در بازنگری این پارادایم می‌توانید شش مستطیل یا (مقوله) از اطلاعات را مشاهده کنید: «شرایط علی: مقوله‌هایی (شرایطی) که مقوله اصلی را تحت تاثیر قرار می‌دهند؛ زمینه (محیط): شرایط ویژه‌ای که راهبردها را تحت تاثیر قرار می‌دهند؛ مقوله اصلی: پدیده اصلی (هسته) فرایند مورد مطالعه؛ شرایط واسطه‌ای: شرایط عمومی محیطی که راهبرد را تحت تاثیر قرار می‌دهد؛ راهبردها: اقدامات یا تعامل‌های ویژه‌ای که از پدیده اصلی حاصل می‌شود؛ و پیامدها: نتایجی که در اثر راهبردها پدیدار می‌شود» (بازرگان هرندی، ۱۳۹۴: ۹۹).

کدگذاری انتخابی

کدگذاری انتخابی فرایندی است که همه مقولات در اطراف مقوله مرکزی متحد می‌شوند. این نوع از کدگذاری در مرحله آخر پژوهش انجام می‌شود (Corbin & Strauss, 1990). هدف نظریه‌پردازی بنیادی، تولید نظریه است نه توصیف صرف پدیده. برای تبدیل تحلیل‌ها به نظریه،

طبقه‌ها باید به‌طور منظم به یکدیگر مربوط شوند (دانایی‌فرد و اسلامی، ۱۴۰۰). کدگذاری انتخابی (بر اساس نتایج در مرحله قبل کدگذاری) مرحله اصلی نظریه‌پردازی است. به این ترتیب که طبقه محوری را به شکل نظام‌مند به دیگر طبقه‌ها ربط می‌دهد و آن روابط را در چارچوب یک روایت ارائه می‌کند و طبقه‌هایی را که به بهبود و توسعه بیش‌تری نیاز دارند اصلاح می‌کند. در این مرحله، پژوهشگر برحسب فهم خود از متن پدیده مورد مطالعه یا چارچوب مدل، پارادایم را به صورت روایتی عرضه می‌کند. یا مدل پارادایم را به هم می‌ریزد و به صورت ترسیمی نظریه نهایی را نشان می‌دهد (Hasangholipour et al., 2011). نمونه‌ای از کدهای باز، مفاهیم، مقوله‌ها و عوامل در جدول (۶) نشان داده شده است.

جدول ۶: کدها، مفاهیم، زیرمقوله‌ها و مقوله‌ها از مصاحبه با یکی از خبرگان

نکته‌های کلیدی	عبارت	مفهوم	زیرمقوله‌ها	مقوله‌ها
نقش سازمان اداری استخدامی	۱-۱	نقش سازمان اداری استخدامی	اثر سازمان اداری استخدامی	نظارت نهادی
جذب عدالت‌محور دسترسی عادلانه همه مردم به فرصت‌های استخدامی	۱-۲	نقش فرصت برابر	فرصت اشتغال مساوی	رقابتی بودن آزمون
آزمون استخدامی به صورت فراگیر	۱-۳	نقش آزمون استخدامی فراگیر	برگزاری رقابتی آزمون	
طراحی و اجرای آزمون‌های استخدامی از سال ۱۳۹۳	۱-۴	نقش تغییر دولت‌ها	تغییرات سیاسی	ملاحظات سیاسی
ضعف در برگزاری آزمون	۱-۵	وجود اشکال در پرسش‌های آزمون	کیفیت محتوای آزمون	کیفیت آزمون
خوب بودن کلیت آزمون‌های استخدامی	۱-۶	نقش فرصت برابر	فرصت اشتغال مساوی	رقابتی بودن آزمون
اهمیت پارتی / آشنا در استخدام دستگاه دولتی	۱-۷	وجود پارتی‌بازی	نقش پارتی‌بازی	تبعیض استخدامی
ایجاد دسترسی به فرصت برای اقصى نقاط کشور توسط آزمون‌ها	۱-۸	نقش آزمون استخدامی به صورت فراگیر	برگزاری رقابتی آزمون	رقابتی بودن آزمون
جذب عدالت‌محور دسترسی شفاف همه مردم به فرصت‌های استخدامی	۱-۹	نقش شفافیت	حساسیت اجتماعی	مطالبه‌گری شهروندان
اهمیت پارتی / آشنا در آزمون (قبل از برگزاری آزمون‌های متمرکز)	۱-۱۰	وجود پارتی‌بازی	نقش پارتی‌بازی	تبعیض استخدامی

ادامه جدول ۶: کدها، مفاهیم، زیرمقوله‌ها و مقوله‌ها از مصاحبه با یکی از خبرگان

نکته‌های کلیدی	عبارت	مفهوم	زیرمقوله‌ها	مقوله‌ها
برگزاری آزمون استخدامی به صورت متمرکز	۱-۱۱	نقش آزمون استخدامی به صورت متمرکز	برگزاری رقابتی آزمون	رقابتی بودن آزمون
مسائل کم‌تر افراد استخدامی توسط آزمون	۱-۱۵	مشکلات کم‌تر فردی	کارایی سازمان	مشروعیت‌بخشی
کارایی بهتر افراد استخدام‌شده توسط آزمون	۱-۱۶	اثر کارایی افراد	کارایی سازمان	
استفاده از آشنا برای سفارش بعد از استخدام	۱-۱۷	نقش پشت‌گرمی به پارتی	اثر تعهد سازمانی	التزام رفتاری
سرباز زدن از کار از سوی افراد استخدام‌شده با پارتی	۱-۱۸	نقش پشت‌گرمی به پارتی	اثر تعهد سازمانی	
پشت‌گرمی افراد استخدام‌شده به آشنای خود	۱-۱۹	نقش پشت‌گرمی به پارتی	اثر تعهد سازمانی	
مشکلات کم‌تر افراد استخدام‌شده توسط آزمون	۱-۲۱	اثر کارایی افراد	کارایی سازمان	مشروعیت‌بخشی
عدم پشت‌گرمی افراد استخدام‌شده توسط آزمون	۱-۲۲	نقش پشت‌گرمی به پارتی	اثر تعهد سازمانی	التزام رفتاری
دنبال میان‌بر گشتن افراد استخدام‌شده توسط پارتی	۱-۲۴	اثر دنبال میان‌بر گشتن	التزام کاری	
دنبال میان‌بر گشتن افراد استخدام‌شده توسط پارتی در استفاده از منابع	۱-۲۵	اثر دنبال میان‌بر گشتن	التزام کاری	
دنبال میان‌بر گشتن افراد استخدام‌شده توسط پارتی در بحث ارتقا	۱-۲۶	اثر دنبال میان‌بر گشتن	التزام کاری	
شبکه‌سازی افراد استخدامی از طریق پارتی	۱-۲۷	تاثیر شبکه‌سازی	التزام کاری	
بد بودن شبکه‌سازی در صورت اولویت قرار گرفتن	۱-۲۸	تاثیر شبکه‌سازی	التزام کاری	
صوری نبودن آزمون‌ها	۱-۳۰	آزمون استخدامی به صورت رقابتی	برگزاری رقابتی آزمون	رقابتی بودن آزمون
پشت‌گرمی افراد استخدام‌شده به آشنای خود	۱-۲۸	نقش پشت‌گرمی به پارتی	اثر تعهد سازمانی	التزام رفتاری

ارزیابی اتکاپذیری

به گفته گل افشانی^۱ (۲۰۰۳)، از آنجایی که پایایی و روایی در دیدگاه اثبات‌گرایی^۲ ریشه دارد، آن‌ها باید برای استفاده در دیدگاه تفسیرگرایی^۳ اصلاح شوند. لینکلن و گوبا^۴ (۱۹۸۵)، معیارهایی را برای قضاوت پژوهش کیفی پیشنهاد دادند. اعتبار^۵ را معادل روایی درونی^۶ به‌کار بردند و انتقال‌پذیری^۷ را معادل روایی بیرونی^۸ دانستند. همچنین، اطمینان‌پذیری^۹ را معادل پایایی^{۱۰} تلقی کردند. لازنبات و الیوت^{۱۱} (۲۰۰۵)، علاوه بر معیارهای اعتبار انتقال‌پذیری و اطمینان‌پذیری، تاییدپذیری^{۱۲} را نیز عنوان کردند. بر اساس براون^{۱۳} و همکاران (۲۰۰۲)، اعتبار به معنای آن است که تا چه حدی اطلاعات جمع‌آوری‌شده اطمینان را منعکس می‌کند. قابلیت انتقال به معنای پارامترهای نظری پژوهش است و قابلیت به‌کارگیری یافته‌ها در شرایط دیگر را بیان می‌کند. اطمینان‌پذیری به معنای درجه‌ای است که نشان می‌دهد اطلاعات ارائه‌شده در تغییر شرایط پدیده مورد مطالعه پایدار است، و تاییدپذیری به معنای آن است که تا چه میزان دیگر پژوهشگران، پژوهش را از طریق همان اطلاعات تایید می‌کنند.

در این پژوهش برای افزایش مقبولیت از روش‌های بازنگری توسط شرکت‌کنندگان استفاده شده است. برای رسیدن به روایی، پژوهشگر علاوه بر بازگرداندن گفتار مصاحبه‌شونده به ایشان برای تایید، کلیه مفاهیم، مقولات و عوامل استخراج‌شده از مصاحبه توسط مصاحبه‌گران تایید می‌شد. در مرحله پایانی مدل به‌دست‌آمده نیز به شش نفر از خبرگان به منظور بازبینی و تایید مراجعه شد و نکته‌های پیشنهادی آنان اعمال گردید. در این پژوهش، برای رسیدن به پایایی دو راهکار به‌کار برده شد: ۱) سازماندهی و استفاده از فرایندهای ساخت‌یافته برای ثبت، نوشتن و تفسیر داده‌ها؛ ۲) استفاده از کمیته راهنما شامل استادان راهنما برای ارزیابی کیفیت مصاحبه‌ها

1. Golafshani
2. Positivism
3. Interpretivism
4. Lincoln & Guba
5. Credibility
6. Internal Validity
7. Transferability
8. External Validity
9. Dependability
10. Reliability
11. Lazenbatt & Elliott
12. Confirmability
13. Brown

و نتایج کدگذاری داده‌ها. بنابراین، زمانی که اعضای کمیته با همدیگر در مورد پدیده‌ای اجماع داشتند، نتایج مورد تایید قرار می‌گرفت.

فرایند مصاحبه در طول مطالعه کیفی به پژوهشگر این اجازه را می‌دهد که فرصت به‌دست آوردن دیدگاه‌های افراد دیگر را داشته باشد. طبیعت کنشی مصاحبه جزو قابل‌اشاره آن است که اغلب در نظریه داده‌بنیاد به آن عمل می‌شود. طبق گفته **گلاسر و اشتراوس**^۱ (۲۰۱۷)، حجم عظیمی از اطلاعات می‌تواند از طریق فرایند مصاحبه جمع‌آوری شود و پژوهشگر بایستی به جمع‌آوری اطلاعات تا زمان رسیدن به نقطه اشباع ادامه دهد.

یافته‌های پژوهش

در مصاحبه‌های انجام‌شده با خبرگان، سعی شد که ابعاد و مولفه‌های جذب عدالت‌محور نیروی انسانی از دیدگاه کلان در سازمان‌های دولتی ایران به‌دست آید. از نظر خبرگان، جذب عدالت‌محور نیروی انسانی از دیدگاه کلان در سازمان‌های دولتی ایران، در پدیده اصلی پژوهش مبتنی است بر انتشار آگهی عمومی استخدام مبتنی بر عدالت، رقابتی بودن آزمون، کیفیت اطلاع‌رسانی و عدالت در مصاحبه.

پیامدهای این پژوهش نیز در چارچوب عواملی نظیر رضایت عمومی، مشروعیت‌بخشی و التزام رفتاری توصیف می‌شود. در ادامه، در **جدول (۷)** نتایج حاصل از پژوهش به صورت عوامل، مقوله‌ها و مفاهیم ارائه شده است که شامل عوامل علی، پدیده اصلی، شرایط زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر، و پیامدهاست.

جدول ۷: فراوانی مفاهیم مرتبط با مقوله‌ها

عوامل	عوامل	مقوله‌ها	فراوانی مفاهیم	فراوانی کدهای اولیه
رقابتی بودن آزمون		برگزاری رقابتی آزمون	۷	۶۲
		فرصت اشتغال مساوی	۷	۹۲
کیفیت اطلاع‌رسانی	پدیده محوری	فراگیر بودن آگهی استخدام	۳	۱۵
		شفافیت معیارهای جذب	۶	۲۹
عدالت در برگزاری مصاحبه		استانداردسازی مصاحبه	۵	۲۸
		ایجاد فرصت برابر در مصاحبه	۳	۲۵

1. Glaser & Strauss

ادمه جدول ۷: فراوانی مفاهیم مرتبط با مقوله‌ها

عوامل	عوامل	مقوله‌ها	فراوانی مفاهیم	فراوانی کدهای اولیه
عوامل علی	نظارت نهادی	نقش نظارتی رسانه‌ای	۳	۱۶
		نقش پایشی دستگاه‌های اجرایی	۲	۱۱
		نظارت مبتنی بر شکایت	۳	۱۱
		نظارت مبتنی بر خط‌مشی استخدامی	۷	۶۱
عوامل علی	تبعض استخدامی	نقش پارتی‌بازی	۴	۵۸
		سهیمه استخدامی	۴	۱۵
		تبعض فردی	۴	۲۷
		کیفیت محتوای آزمون	۵	۳۸
کیفیت خط‌مشی استخدامی	کیفیت آزمون	شرایط برگزاری آزمون	۴	۲۳
		محدودیت استخدامی	۹	۵۲
		کیفیت مقررات استخدامی	۷	۷۰
		حساسیت اجتماعی	۳	۱۴
متغیرهای مداخله‌گر	مطالبه‌گری شهروندان خودگرایی (منفعت‌طلبی) ذی‌نفعان	مطالبه‌گری اجتماعی	۳	۲۹
		تعارض منافع	۴	۳۴
		مداخله سیاسی در استخدام	۳	۲۳
		تغییرات سیاسی	۴	۳۳
شرایط زمینه‌ای	ملاحظات سیاسی فرهنگ دینی نرخ بیکاری	تغییرات خط‌مشی استخدامی	۴	۳۰
		نگرش دین در مورد عدالت	۳	۲۸
		نقش شرایط اقتصادی	۳	۳۲
		اطمینان‌سازی	۴	۲۵
پیامدها	رضایت عمومی مشروعیت‌بخشی	اعتمادسازی نهادی	۲	۱۳
		انگیزه خدمت‌رسانی	۷	۳۴
		کارایی سازمان	۵	۱۷
		تعهد سازمانی	۳	۱۰
التزام رفتاری	التزام رفتاری	التزام کاری	۴	۱۱

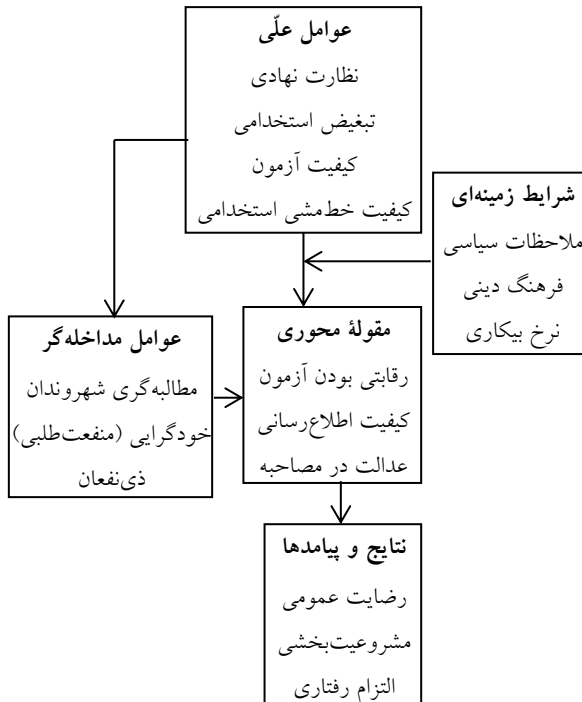
همچنین در جدول (۸)، ماتریس کیفی مقوله‌ها نمایش داده شده است. مطابق این جدول، صحنه‌گذاری خبرگان بر مقوله‌های به‌دست‌آمده نشان داده شده است که نشانگر درجه بالایی از

همسویی نظرات در خصوص پدیده محوری، عوامل علی، شرایط زمینه‌ای، متغیرهای مداخله‌گر، و پیامدهاست.

جدول ۸: ماتریس کیفی مقوله‌ها

کد خبره	عوامل	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲
		۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲
۱	رقابتی بودن آزمون	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۲	کیفیت اطلاع‌رسانی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۳	عدالت در برگزاری مصاحبه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۴	نظارت نهادی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۵	تبعیض استخدامی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۶	کیفیت آزمون	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۷	کیفیت خط‌مشی استخدامی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۸	مطالبه‌گری شهروندان	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۹	منفعت‌طلبی ذی‌نفعان	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۰	ملاحظات سیاسی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۱	فرهنگ دینی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۲	نرخ بیکاری	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۳	رضایت عمومی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۴	مشروعیت‌بخشی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۵	التزام رفتاری	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

بعد از تجزیه و تحلیل مصاحبه‌های انجام‌شده، و استخراج کدها، مفاهیم و مقوله‌ها و عوامل، نتیجه نهایی در شکل (۱) ارائه می‌شود. شکل (۱)، با در نظر داشتنِ روش کیفی کوربین و اشتراوس (۱۹۹۰) و چارچوب‌های آن که لاک (۲۰۰۳) ارائه نمود، تنظیم شده است. در این الگو، مفاهیم در اشکال مقولات ارائه شده‌اند.



شکل ۱: چارچوب جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سطح کلان بخش دولتی

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه یکی از مباحثی که در کشور ایران در بخش منابع انسانی دارای اهمیت ویژه‌ای است، بحث جذب نیروی انسانی در بخش دولتی است. هر ساله تعداد زیادی از منابع انسانی کشور برای ورود به سازمان‌های بخش دولتی تلاش می‌نمایند که بخشی از این متقاضیان موفق به ورود به بخش عمومی می‌شوند. پژوهش حاضر به بررسی جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در بخش دولتی از دیدگاه کلان پرداخته است.

در این پژوهش، به منظور مدلسازی جذب عدالت‌محور از دیدگاه کلان در سازمان‌های دولتی، تعریف و سنجش جذب عدالت‌محور نیروی انسانی، عوامل موثر بر آن در سازمان‌های دولتی و پیامدهای حاصل از آن مورد بررسی قرار گرفت. با توجه به پیچیدگی و ابهام در مفاهیم و نبود یک مدل برای این موضوع در سطح کلان، برای طراحی این مدل از روش نظریه‌پردازی داده‌بنیاد

استفاده شد. بدین منظور با ۱۲ خبره مصاحبه نیمه‌ساختاریافته انجام گرفت و پس از تکمیل مصاحبه‌ها، مراحل کدگذاری باز، محوری و انتخابی انجام شد و مدل نهایی در قالب پارادایم کدگذاری کوربین و اشتراوس (۱۹۹۰) ارائه گردید. برای تعیین روایی و اعتبار کدگذاری‌های استخراج‌شده، در مرحله اول خروجی کدگذاری محوری بر اساس مدل پارادایم با مدل‌ها و ادبیات موجود در پیشینه پژوهش مقایسه و اعتباربخشی شد و در مرحله دوم، برای دستیابی به اعتبار داده‌های کیفی و حصول اطمینان از اعتبار این بخش و دقیق بودن یافته‌ها، خروجی کدگذاری محوری بر اساس مدل پارادایم مجدداً توسط مشارکت‌کنندگان و خبرگان تطبیق و بازبینی شد.

در بحث جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در بخش دولتی رقابتی بودن آزمون، کیفیت اطلاع‌رسانی و عدالت در مصاحبه به عنوان ابعاد سنجش جذب عدالت‌محور نیروی انسانی از دیدگاه کلان مطرح شدند که در بخش رقابتی بودن آزمون، برگزاری رقابتی آزمون و فرصت اشتغال مساوی مطرح می‌شوند. در پژوهش حاضر نظارت نهادی، تبعیض استخدامی، کیفیت آزمون و کیفیت خط‌مشی استخدامی به عنوان عوامل علی موثر بر این موضوع ارائه شده است. از شرایط زمینه‌ای که خاص جذب نیروی انسانی در بخش دولتی در کشور ماست، می‌توان از ملاحظات سیاسی، فرهنگ دینی و نرخ بیکاری نام برد. از پیامدها و عواقب جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در ایران می‌توان بر رضایت عمومی، مشروعیت‌بخشی و التزام رفتاری تاکید داشت.

از نظر خبرگان، وجود نظارت رسانه‌ای و شبکه‌های اجتماعی می‌تواند باعث شوند که شهروندان نسبت به حقوق خود آگاهی کافی داشته باشند. همچنین، رسانه‌ها از طریق تحلیل روشنگرایانه خود در زمینه استخدام منابع انسانی، نظارت رسانه‌ای لازم را در این زمینه به عمل می‌آورند. از دیگر ابعاد نظارت نهادی، می‌توان پایش دستگاه‌های اجرایی را نام برد. واحد منابع انسانی دستگاه متقاضی جذب، سازمان بازرسی و برخی سازمان‌های مربوطه دیگر، از نهادهایی هستند که کار نظارت را در زمینه استخدام در بخش دولتی انجام می‌دهند. همچنین، دیگر دستگاه‌های نظارتی مانند بنیاد شهید و بهزیستی نیز به عنوان نظارت بر سهمیه‌های استخدامی در این نظارت و پایش دخالت دارند. از دیدگاه خبرگان، در صورت وجود شکایت از طرف متقاضیان استخدام، دیوان عدالت اداری وارد عمل می‌شود و با ابطال ضوابط استخدامی و رسیدگی به شکایات مربوطه، نظارت مبتنی بر شکایت را به انجام می‌رساند. از دیگر ابعاد نظارت نهادی از دیدگاه خبرگان، بحث نظارت مبتنی بر خط‌مشی استخدامی است که سازمان اداری و استخدامی به عنوان ناظر آزمون، نظارت بر سند نیروی انسانی و صدور مجوز استخدام به دستگاه مربوطه، کار نظارتی خود را انجام می‌دهد.

از دیدگاه خبرگان، از دیگر عوامل علی موثر بر جذب عدالت‌محور، می‌توان بحث تبعیض

استخدامی را بیان داشت. در تبعیض استخدامی در کشور ما، معضل فرهنگ پارتی‌بازی مطرح می‌شود. مبحث پارتی‌بازی هنگام انجام مصاحبه و بررسی مدارک داوطلبان در دستگاه متقاضی جذب دیده می‌شود که می‌تواند از طریق وجود روابط خانوادگی، قومی و دوستانه در گلوگاه‌های مصاحبه و بررسی مدارک اثرگذار باشد. **کاظم‌زاده هوجقان و همکاران (۲۰۲۲)**، پارتی‌بازی را جزو عوامل موثر بر جذب در نظر گرفته‌اند.

در نظر داشتن سهمیه استخدامی از دیگر عوامل اثرگذار بر جذب عدالت‌محور در دستگاه‌های دولتی در ایران ذکر شده است. وجود سهمیه قراردادی‌های سازمان‌ها، سهمیه ایثارگران و معلولان از جمله سهمیه‌های مورد نظر اثرگذار بر این موضوع از نظر مصاحبه‌شوندگان هستند. مد نظر قرار دادن جنسیت، سن و مذهب فرد متقاضی از طرف سازمان‌های متقاضی جذب و سازمان اداری و استخدامی، بعد تبعیض فردی را از نظر خبرگان ایجاد کرده است و در بحث تبعیض استخدامی مطرح می‌شود که از عوامل اثرگذار بر جذب عدالت‌محور نیروی انسانی است.

همان‌طور که می‌دانیم، آزمون استخدام نیروی انسانی در بخش دولتی توسط سازمان سنجش آموزش کشور برگزار می‌شود. از دیدگاه خبرگان، کیفیت این آزمون از عوامل اثرگذار بر جذب عدالت‌محور نیروی انسانی است. استاندارد نبودن پرسش‌ها، روا نبودن پرسش‌ها و متناسب نبودن آن‌ها با شرایط احراز شغل، کیفیت محتوای آزمون را به عنوان عامل اثرگذار بر جذب عدالت‌محور نیروی انسانی تشکیل می‌دهد. همچنین، شرایط برگزاری آزمون نیز از دیگر ابعاد کیفیت آزمون است که شامل فضای فیزیکی محل آزمون، زمان برگزاری آزمون در سال و رفتار عوامل اجرایی از شرایط برگزاری آزمون می‌شود.

از دیگر عوامل اثرگذار بر جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در بخش دولتی ایران، از دیدگاه خبرگان، کیفیت خطامشی استخدامی است. کیفیت خطامشی استخدامی در این پژوهش بر دو بُعد محدودیت استخدامی و کیفیت مقررات استخدامی استوار است. قوانین استخدامی در برنامه‌های پنج‌ساله و قوانین استخدامی دستگاه‌های خاص همانند شهرداری‌ها که از مقررات سازمان اداری و استخدامی تبعیت نمی‌کنند، را می‌توان از محدودیت‌های استخدامی در بحث کیفیت خطامشی‌های استخدامی دانست. همچنین، پیچیدگی قوانین استخدامی، وجود تناقض در این قوانین و نیز تبعیض‌های قانونی در قوانین و مقررات استخدامی را می‌توان از مفاهیم کیفیت مقررات استخدامی بیان کرد که از نظر کیفیت خطامشی استخدامی جزو عوامل علی و اثرگذار بر جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در این پژوهش بیان شده‌اند.

در بخش سنجش جذب عدالت‌محور نیروی انسانی، یا به عبارت دیگر، مقوله محوری این

پژوهش، در بحث رقابتی بودن آزمون استخدامی، موضوع برگزاری رقابتی این آزمون مطرح می‌شود. از دیدگاه خبرگان، این آزمون با رویکرد عدالت‌محوری به صورت فراگیر در سراسر کشور برگزار می‌شود و همه داوطلبان استخدام در بخش دولتی را دربر می‌گیرد. همچنین، برگزاری این آزمون به صورت متمرکز است، یعنی توسط یک سازمان مجری که در حال حاضر سازمان سنجش است، برگزار می‌گردد. از دیگر مقوله‌های این عامل، می‌توان به فرصت اشتغال مساوی در این آزمون اشاره کرد که بر اطلاع‌رسانی یکسان آزمون به داوطلبان و رویه‌های اجرایی یکسان در آزمون برای همه داوطلبان اشاره دارد. از نگاه خبرگان، از دیگر عوامل این بخش می‌توان به کیفیت اطلاع‌رسانی اشاره کرد، که بر فراگیر بودن آگهی استخدامی از منظر انتشار آگهی‌های استخدام از طرق مختلف و شفافیت معیارهای جذب تأکید دارد. در مقوله شفافیت معیارهای جذب، آنچه مورد نظر و تأکید است، اعلام کردن معیارهای عمومی و تخصصی آزمون استخدامی و تعیین سهمیه‌های پیش از آزمون است. یکی از عناصر اصلی استخدام در بخش دولتی مصاحبه استخدامی است که خبرگان برای مقوله محوری جذب عدالت‌محور بر استانداردسازی مصاحبه از طریق کانون‌های ارزیابی و مصاحبه بر اساس فرمت از پیش تعیین‌شده تأکید داشتند و نگاه دیگر، ایجاد فرصت برابر در مصاحبه از طریق رفتار و رویه‌های یکسان و مشخص است.

در پژوهش حاضر، شرایط مداخله‌گر در جذب عدالت‌محور نیروی انسانی، مطالبه‌گری شهروندان و خودگرایی ذی‌نفعان است. حساسیت اجتماعی و مطالبه‌گری اجتماعی دو مقوله مهم در بحث مطالبه‌گری شهروندان محسوب می‌شود. حساسیت جامعه نسبت به تبعیض در استخدام و در پی آن مطالبه‌گری مردم و درخواست سازوکار پاسخگویی اجتماعی از مهم‌ترین مفاهیم این موضوع است. ازجمله شرایط مداخله‌گر در این موضوع، وجود مقوله‌هایی همانند تعارض منافع و مداخله سیاسی است. اجرای صوری مقررات جذب در دستگاه‌های اجرایی و توصیه‌پذیری مدیران ارشد این دستگاه‌ها و تمایل به جذب افراد خودی از نمونه‌های خودگرایی ذی‌نفعان است.

از شرایط زمینه‌ای خاص کشور ما در بحث جذب عدالت‌محور ملاحظات سیاسی، فرهنگ دینی و نرخ بیکاری است. تغییرات سیاسی و جهت‌گیری ائتلاف حاکم از اثر تغییرات سیاسی بر جذب حکایت دارد. همچنین، وجود فرهنگ دینی و توصیه دین و مذهب ما به ترویج عدالت‌گرایی از دیگر شرایط زمینه‌ای کشور ما در موضوع استخدام محسوب می‌شود. همچنین، از دیگر شرایط زمینه‌ای از نگاه خبرگان می‌توان به نرخ بیکاری و عرضه و تقاضای نیروی کار اشاره کرد. **کاظم‌زاده هوچقان و همکاران (۲۰۲۲)** نیز میزان بیکاری را جزو مقوله‌های موثر بر جذب نیروی انسانی در سازمان بیان کرده‌اند.

از پیامدهای جذب عدالت‌محور از دیدگاه کلان در بخش دولتی ایران می‌توان از رضایت عمومی، مشروعیت‌بخشی و التزام رفتاری نام برد. بهبود دیدگاه جامعه نسبت به دولت و کنترل فساد ناشی از جذب رابطه‌مدار، عامل ایجاد رضایت عمومی است و افزایش اعتماد عمومی و بهبود اعتبار دولت در بین مردم، اعتمادسازی نهادی را در جامعه ایجاد می‌کند. همچنین از دید خبرگان این پژوهش، وجود جذب عدالت‌محور پیامد کارایی سازمانی و افزایش انگیزه خدمت‌رسانی را در پی دارد که مشروعیت‌بخشی را قوت می‌بخشد. همچنین، ایجاد تعهد سازمانی و التزام کاری کارکنان نیز از دیگر پیامدهایی است که در پی جذب عدالت‌محور نیروی انسانی ایجاد می‌گردد.

پژوهش حاضر با تمرکز بر مدلسازی جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی ایران با رویکرد کلان پژوهشی گسترده است که از روش داده‌بنیاد بهره می‌برد تا به مدلی جامع از عوامل موثر، شرایط زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر و پیامدها با تأکید بر عدالت‌محور بودن جذب دست یابد. همچنین، با تحلیل دقیق عوامل موثر بر جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در بخش دولتی از جمله رقابتی بودن آزمون، نظارت نهادی، تبعیض استخدامی، و کیفیت آزمون، به همراه بررسی پیامدها و عواقب متناسب، تحقق مفهوم جذب عدالت‌محور را به‌نحو گسترده‌تری در این حوزه تبیین نموده است.

با استفاده از یافته‌های پژوهش می‌توان پیشنهادهایی را برای بخش سیاستگذاری کلان ارائه داد: ۱) اصلاح قوانین استخدامی: ارتقای یکپارچگی در قوانین استخدامی برنامه‌های پنج‌ساله و دستگاه‌های خاص به منظور جلوگیری از تناقض‌ها و محدودیت‌ها در جذب نیروی انسانی؛ تطابق تمامی دستگاه‌ها با مقررات سازمان اداری و استخدامی؛ و حفظ شفافیت در اعمال قوانین. ۲) توسعه معیارهای شفاف جذب: ایجاد و ارتقای معیارهای شفاف جذب؛ و ارتقای معیارهای عمومی و تخصصی آزمون و اعلام آن پیش از برگزاری برای افزایش شفافیت در فرایند جذب. ۳) توسعه سیستم مصاحبه استخدامی: استانداردسازی فرایند مصاحبه با استفاده از کانون‌های ارزیابی و تعیین معیارهای مصاحبه به منظور حفظ کیفیت و تشویق سازمان‌ها به رعایت انصاف در این فرایند؛ و ایجاد فرصت برابر در مصاحبه از طریق رویکردهای یکسان و مشخص.

همچنین، برای پژوهش‌های آتی پیشنهادهایی مانند بررسی تأثیرات جذب عدالت‌محور (ارزیابی تأثیرات جذب عدالت‌محور بر سرمایه اجتماعی جامعه، رضایت عمومی، مشروعیت‌بخشی، و کارایی سازمانی در دستگاه‌های دولتی)، بررسی انگیزه خدمت‌رسانی کارکنان جذب‌شده به عنوان یکی از پیامدهای مثبت، ارتقای تعامل نهادی و اطلاع‌رسانی (بررسی تأثیر تعامل نهادی از طریق نظارت‌های متقابل و همکاری بین دستگاه‌های اجرایی بر جذب عدالت‌محور نیروی انسانی؛ و

ارزیابی اثرات تقویت شفافیت در اطلاع‌رسانی و افزایش آگاهی داوطلبان در فرایند جذب) ارائه می‌شود.

در پژوهش‌های علمی، محدودیت‌ها به صورت روشی یا موضوعی که می‌توانند تأثیرات مستقیم یا غیرمستقیمی بر نتایج پژوهش داشته باشند، شناخته می‌شوند. از محدودیت‌هایی که این پژوهش با آن روبه‌رو بوده است، پیچیدگی و ابهام در مفاهیم است، بدین معنا که پیشرفت در این حوزه همراه با مواجه شدن با افزایش پیچیدگی‌های ابهام‌زاست.

اظهاریهٔ قدردانی

نویسندگان نهایت قدردانی و سپاس ویژهٔ خود را از همکاری کارشناسان سازمان امور اداری و استخدامی که در تکمیل صادقانه پرسشنامه ما را یاری کردند و همچنین مسئولین و کارشناسان دفتر نشریه فرایند مدیریت و توسعه اعلام می‌کنند.

منابع

الف) انگلیسی

- Ababneh, K. I., Hackett, R. D., & Schat, A. C. (2014). The Role of Attributions and Fairness in Understanding Job Applicant Reactions to Selection Procedures and Decisions. *Journal of Business and Psychology*, 29(1), 111-129. <https://doi.org/10.1007/s10869-013-9304-y>
- Adams, J. S. (1965). Inequity in Social Exchange. In *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). Elsevier. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60108-2](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2)
- Afjahi, S. A. A., NaghiPurfar, V., Azar, A., & Jafarpour, M. (2014). Comprehensive Model of Organizational Justice Applying Islamic Approach. *Management Studies in Development and Evolution*, 23(74), 21-47. [In Farsi]
- Aiello, M. F. (2022). Procedural Justice and Demographic Diversity: A Quasi-Experimental Study of Police Recruitment. *Police Quarterly*, 25(3), 387-411. <https://doi.org/10.1177/10986111211043473>
- Akram, T., Lei, S., Haider, M. J., & Hussain, S. T. (2020). The Impact of Organizational Justice on Employee Innovative Work Behavior: Mediating Role of Knowledge Sharing. *Journal of Innovation & Knowledge*, 5(2), 117-129. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.10.001>

- Arvey, R. D., & Sackett, P. R. (1993). Fairness in Selection: Current Developments and Perspectives. In *Personnel Selection*. Jossey-Bass.
- Bauer, T. N., Maertz Jr, C. P., Dolen, M. R., & Campion, M. A. (1998). Longitudinal Assessment of Applicant Reactions to Employment Testing and Test Outcome Feedback. *Journal of Applied Psychology*, 83(6), 892-903. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.6.892>
- Bauer, T. N., Truxillo, D. M., Sanchez, R. J., Craig, J. M., Ferrara, P., & Campion, M. A. (2001). Applicant Reactions to Selection: Development of the Selection Procedural Justice Scale (SPJS). *Personnel Psychology*, 54(2), 387-419. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2001.tb00097.x>
- Bedemariam, R. (2022). *Applicant Reactions to Artificial Intelligence Selection Systems*. University of Maryland, College Park. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4364484>
- Bies, R. J., & Moag, J. S. (1986). Interactional Communication Criteria of Fairness. *Research in Organizational Behavior*, 9(1), 289-319.
- Brown, S. C., Stevens, R. A., Troiano, P. F., & Schneider, M. K. (2002). Exploring Complex Phenomena: Grounded Theory in Student Affairs Research. *Journal of College Student Development*, 43(2), 173-183.
- Colquitt, J. A., & Zipay, K. P. (2015). Justice, Fairness, and Employee Reactions. *Annual Review of Organizational Psychology And Organizational Behavior*, 2(1), 75-99. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111457>
- Corbin, J. M., & Strauss, A. (1990). Grounded Theory Research: Procedures, Canons, and Evaluative Criteria. *Qualitative Sociology*, 13(1), 3-21. <https://doi.org/10.1007/BF00988593>
- Creswell, J. W. (2012). *Personal Copy: Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Pearson Education.
- Feeney, J. R., McCarthy, J. M., Daljeet, K. N., & Goffin, R. D. (2024). Simulated Job Applicant Test-Taker Reactions to Rejection: Comparing Absolute and Social-Comparative Feedback. *Current Psychology*, 43(4), 3714-3726. <https://doi.org/10.1007/s12144-023-04599-w>
- Flick, U. (2022). *An Introduction to Qualitative Research*. Sage Publications.
- Fujimoto, Y., Härtel, C. E., & Azmat, F. (2013). Towards a Diversity Justice Management Model: Integrating Organizational Justice and Diversity Management. *Social Responsibility Journal*, 9(1), 148-166. <https://doi.org/10.1108/17471111311307877>
- Gilliland, S. W. (1993). The Perceived Fairness of Selection Systems: An Organizational Justice Perspective. *Academy of Management Review*, 18(4), 694-734. <https://doi.org/10.2307/258595>

- Gilliland, S. W. (1994). Effects of Procedural and Distributive Justice on Reactions to a Selection System. *Journal of Applied Psychology*, 79(5), 691-701. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.5.691>
- Gilliland, S. W. (1995). Fairness from the Applicant's Perspective: Reactions to Employee Selection Procedures. *International Journal of Selection and Assessment*, 3(1), 11-18. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2389.1995.tb00002.x>
- Gilliland, S. W., & Hale, J. (2005). How Can Justice be Used to Improve Employee Selection Practice. In J. Greenberg & J. A. Colquitt (Eds.), *Handbook of Organizational Justice* (pp. 411-438).
- Glaser, B., & Strauss, A. (2017). *Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203793206>
- Golafshani, N. (2003). Understanding Reliability and Validity in Qualitative Research. *The Qualitative Report*, 8(4), 597-607.
- Hasangholipour, H., Gholipour, A., Ghazimahaleh, M. M., & Roshandel Arbatani, T. (2011). Requirements, Necessities and Mechanisms of Knowledge Commercializing in Management Faculties. *Journal of Business Management*, 2(4), 41-60 [In Farsi].
- Hausknecht, J. P., Day, D. V., & Thomas, S. C. (2004). Applicant Reactions to Selection Procedures: An Updated Model and Meta-Analysis. *Personnel Psychology*, 57(3), 639-683. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2004.00003.x>
- Hezarjaribi, J. (2011). The Study of Feeling Social Justice and Effective Factors On It. *Journal of Applied Sociology*, 22(3), 41-62. [In Farsi]
- Hilliard, A., Guenole, N., & Leutner, F. (2022). Robots are Judging Me: Perceived Fairness of Algorithmic Recruitment Tools. *Frontiers in Psychology*, 13(1), 1-7. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.940456>
- Hülsheger, U. R., & Anderson, N. (2009). Applicant Perspectives in Selection: Going beyond Preference Reactions. *International Journal of Selection and Assessment*, 17(4), 335-345. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2389.2009.00477.x>
- Kashyap, V., Manolis, C., & Brashear, T. G. (2008). A Measure of Distributive Justice in Distribution Channels: Scale Development and Validation. *Journal of Marketing Channels*, 15(4), 253-279. <https://doi.org/10.1080/10466690802063911>
- Kazemzadeh Hochghan, M., NajafBeigi, R., Mirsepasi, N., & Daneshfard, K. (2022). Identify and Determine the Appropriate Pattern of Central Justice in Recruitment and Employment Manpower in Government Organizations. *Behavioral Studies in Management*, 13(30), 104-122. [In Farsi]
- Koontz, H., O'donnell, C., & Weihrich, H. (1990). *Essentials of Management*. McGraw-Hill New York.
- Lazenbatt, A., & Elliott, N. (2005). How to Recognise A Quality Grounded

- Theory Research Study. *The Australian Journal of Advanced Nursing*, 22(3), 48-52.
- Ledimo, O. (2015). An Exploratory Study of Factors Influencing Organisational Justice among Government Employees. *Journal of Applied Business Research*, 31(4), 1549-1562. <https://doi.org/10.19030/jabr.v31i4.9336>
- Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*: Sage Publications. [https://doi.org/10.1016/0147-1767\(85\)90062-8](https://doi.org/10.1016/0147-1767(85)90062-8)
- Lind, E. A., & Tyler, T. R. (1988). *The Social Psychology of Procedural Justice*. Springer Science & Business Media. <https://doi.org/10.1007/978-1-4899-2115-4>
- Locke, K. (2003). *Grounded Theory in Management Research*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9780857024428>
- McCarthy, J. M., Bauer, T. N., Truxillo, D. M., Anderson, N. R., Costa, A. C., & Ahmed, S. M. (2017). Applicant Perspectives during Selection: A Review Addressing “So What?,” “What’s New?,” and “Where to Next?”. *Journal of Management*, 43(6), 1693-1725. <https://doi.org/10.1177/0149206316681846>
- Ochmann, J., Michels, L., Tiefenbeck, V., Maier, C., & Laumer, S. (2024). Perceived Algorithmic Fairness: An Empirical Study of Transparency and Anthropomorphism in Algorithmic Recruiting. *Information Systems Journal*, 34(2), 384-414. <https://doi.org/10.1111/isj.12482>
- Rahnavard, R. (2022). Theoretical Basis of Administrative Development Aligned with Upstream Documents in Iran. *Management and Development Process*, 35(3), 99-127. [In Farsi] <https://doi.org/10.52547/jmdp.35.3.99>
- Sundar, K. (2017). *Essentials of Principles of Management*. Vijay Nicole Imprints.
- Truxillo, D. M., Bauer, T. N., McCarthy, J. M., Anderson, N., & Ahmed, S. (2018). Applicant Perspectives on Employee Selection Systems. *D. Ones, NR Anderson, C. Viswesvaran, & HK Sinangil (Eds.)*, 508-532. <https://doi.org/10.4135/9781473914940.n19>
- Truxillo, D. M., Steiner, D. D., & Gilliland, S. W. (2004). The Importance of Organizational Justice in Personnel Selection: Defining When Selection Fairness Really Matters. *International Journal of Selection and Assessment*, 12(1-2), 39-53. <https://doi.org/10.1111/j.0965-075X.2004.00262.x>
- Wester, C. W. (2022). *Chinese National Applicants' Perceptions of the Fairness of Undergraduate Admission Methods Used by US Higher Education Institutions*. University of Minnesota.
- Yazici, S., Fatma, Ü., & Odacioğlu, M. C. (2023). Perceived Fairness of Teacher Selection Process in Turkey. *Bartın University Journal of Faculty of Education*, 12(4), 645-658. <https://doi.org/10.14686/buefad.1225693>

Zaersabet, F., Doostar, M., Memarzadeh, G., & Alborzi, M. (2023). Dynamic Analysis of Factors Affecting the Efficient Implementation of Civil Service Law in the Field of Human Resources Management. Management and Development Process, 36(1), 3-30. [In Farsi] <https://doi.org/10.61186/jmdp.36.1.3>

ب) فارسی

الوانی، سیدمهدی، و پورعزت، علی اصغر (۱۳۸۲). *عدالت اجتماعی، شالوده توسعه پایدار*. نشریه کمال مدیریت، ۲(۳ و ۴)، ۱۷-۲۸.

بازرگان هرنیدی، عباس (۱۳۹۴). *مقدمه‌ای بر روش‌های تحقیق کیفی و آمیخته: رویکردهای متداول در علوم رفتاری*. چاپ پنجم، انتشارات کتاب دیدآور.

دانایی فرد، حسن، و اسلامی، آذر (۱۴۰۰). *ساخت نظریه بی‌تفاوتی سازمانی (کاربرد استراتژی پژوهشی نظریه داده‌بنیاد در عمل)*. چاپ دوم، انتشارات دانشگاه امام صادق.

سالدانیا، جانی (۱۳۹۵). *راهنمای کدگذاری برای پژوهشگران کیفی*. ترجمه عبدالله گیویان، انتشارات علمی و فرهنگی.

غمامی، سیدمحمد مهدی، و عزیزی، حسین (۱۳۹۳). *مبانی و اصول عدالت استخدامی در نظام حقوقی اسلام*. نشریه حقوق‌داری، ۱(۴)، ص ۱۱۳-۱۳۴.

معمارزاده طهران، غلامرضا (۱۳۸۴). *معماری مدیریت کلان کشور با رویکرد مدیریت دولتی نوین*. موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، نشست بیست و هفتم.

نحوه ارجاع به مقاله:

رهنورد، فرج‌اله؛ علی‌پور درویش، زهرا؛ چگین، میثم و محمدپور، یلدا (۱۴۰۲). تدوین مدل جذب عدالت‌محور نیروی انسانی در سطح کلان بخش دولتی ایران. *نشریه فرایند مدیریت و توسعه*، ۳۶(۴)، ۳۵-۶۶.

Rahnavard, F., Alipour Darvish, Z., Chegin, M., & Mohammadpour, Y. (2023). A Model for the Justice-based Recruitment of Human Resources at a Maco Level in Iran's Public Sector. *Management and Development Process*, 36(4). 35-66.

DOI: [10.52547/jmdp.36.4.35](https://doi.org/10.52547/jmdp.36.4.35)

Copyrights:

Copyright for this article is retained by the author(s), with publication rights granted to Management and Development. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.



عنوان مقاله: نهادی شدن موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری در

ایران

عبدالحمید شمس^۱، مسعود محمدی الموتی^۲، محمود
اسفندیاری سلوکللو

مقاله پژوهشی

دریافت: ۱۴۰۲/۰۸/۱۳

پذیرش: ۱۴۰۲/۱۱/۰۲

چکیده:

هدف: هدف این پژوهش تدوین چارچوبی برای نهادی شدن موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری در ایران با در نظر گرفتن مولفه‌های نهادی و شرایط اجتماعی و اقتصادی است.
طرح پژوهش / روش‌شناسی / رویکرد: روش انجام این پژوهش به صورت کیفی - تحلیلی و در قالب پارادایم تفسیری است که از نظر راهبرد داده - بنیاد است. برای گردآوری داده‌ها، ترکیبی از اطلاعات کتابخانه‌ای و مصاحبه، و برای انتخاب نمونه از روش‌های نمونه‌گیری هدفمند و گلوله‌برفی استفاده شده است. یافته‌ها با استفاده از کدگذاری باز، محوری و انتخابی در شش دسته عوامل علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر، پدیده محوری، راهبردها، و پیامدها جمع‌بندی شده و مدل اصلی پژوهش را تشکیل داده‌اند.

یافته‌ها: بر اساس داده‌های پژوهش، فرهنگ حاکم بر نهاد (استقلال و بی‌طرفی، رفتار حرفه‌ای، و نظارت دقیق) و کسب مشروعیت (از طریق اعتمادسازی، تخصص، و ثبات و استمرار فعالیت) از مهم‌ترین مولفه‌های نهادی شدن هستند. تضاد منافع از مهم‌ترین چالش‌های پیشروی این نهاد است که راهکار آن نظارت دقیق و رویکرد خودنظارتی است.

ارزش / اصالت: سهم دانش‌افزایی پژوهش حاضر این است که با تلفیق نظریه‌های نهادی و سازمانی، مدلی را برای نهادی شدن موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری ارائه می‌کند که نتایج آن بر کارایی و اثربخشی موسسه‌های رتبه‌بندی و بازار سرمایه اثر دارد.

پیشنهادهای اجرایی / پژوهشی: پیشنهاد می‌شود نهادهای نظارتی استانداردهای سطح بالا را در زمینه رعایت رفتار حرفه‌ای و تعیین دقیق مصادیق تضاد منافع تعیین کنند و مشوق فرهنگ خودنظارتی در شرکت‌های رتبه‌بندی باشند.

کلیدواژه‌ها: رتبه‌بندی اعتباری، عدم تقارن اطلاعات، تعارض منافع، نهادی شدن، تحلیل کیفی، هزینه مبادله

۱. بازنشسته، گروه مدیریت، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران، ایران (نویسنده مسئول).
shamshamid1234321@gmail.com

۲. استادیار، گروه اقتصاد و سیستم‌ها، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران، ایران.
m.alamuti@imps.ac.ir

۳. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گروه مدیریت، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران، ایران.
m.esfandiari@imps.ac.ir

بازارهای سرمایه از ارکان اصلی توسعه اقتصادی کشورها به‌شمار می‌روند و هیچ اقتصاد توسعه‌یافته‌ای وجود ندارد که بدون ایجاد و توسعه بازارهای مالی خود توانسته باشد به توسعه اقتصادی دست یابد. بنابراین، هر اقتصاد در حال ظهوری که در صدد کسب دستاوردهای اقتصادهای پیشرفته است، بایستی بازارهای مالی خود را توسعه دهد و به سمت کارایی بیش‌تر این بازارها حرکت کند (Quandlous, 2010). عوامل متعددی بر کارایی بازار سرمایه اثر می‌گذارند که یکی از مهم‌ترین آن‌ها رتبه‌های اعتباری است و تاثیر آن بر کارایی بازار سرمایه در پژوهش‌های متعددی به اثبات رسیده است (Deb et al., 2011; Hung et al., 2022; Zeidan & Onabolu, 2023). موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری و خروجی آن‌ها نقش منحصر به فرد و مهمی را در غلبه بر نامتقارن بودن اطلاعات^۱ و در نتیجه، شفافیت و کارایی بازار سرمایه ایفا می‌کنند (Fang, 2024; Marjohan & Andriani, 2024). ثمره کار آن‌ها برای دولت، بانک‌های مرکزی، ناشران اوراق بهادار، سرمایه‌گذاران و نهادهای نظارتی بسیار ارزشمند است، به‌طوری که در بازارهای مالی جهانی، کم‌تر سرمایه‌گذاری را می‌توان یافت که پیش از انتخاب گزینه سرمایه‌گذاری در بازارهای سرمایه، به گزارش‌های موسسه‌های رتبه‌بندی در این رابطه توجهی نداشته باشد. با وجود این اهمیت، این صنعت افسونگر در کشور ایران پدیده‌ای کاملاً جدید و نوپاست و ایجاد چنین نهادی به صورت اثربخش مستلزم توجه کافی به بسترها و مولفه‌های لازم برای تشکیل آن از ابتدای کار است. به کرات مشاهده شده است که سازمان‌های متعددی در کشور، بدون در نظر گرفتن شرایط و مولفه‌های محیطی (فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی) و صرفاً به دلیل نقش اثرگذار این سازمان‌ها در کشورهای پیشرفته ایجاد گردیده‌اند، ولی به دلیل فقدان توجه کافی به مولفه‌های فرهنگی، اقتصادی، قانونی و ساختارهای نهادی اثرگذار در ایران، این سازمان‌ها از کارایی و اثرگذاری بسیار کم رنج برده‌اند. بنابراین، مسئله این است که چگونه می‌توان با در نظر گرفتن پیش‌نیازهای نهادی از جمله مولفه‌های فرهنگی، اقتصادی، قانونی و سیاسی یک نهاد متولی رتبه‌بندی اعتباری پایدار را در نظام اقتصادی ایران ایجاد کرد که علاوه بر ایجاد شفافیت اطلاعاتی، به گسترش عدالت اجتماعی و اقتصادی نیز کمک نماید. به عبارت دیگر، چگونه می‌توان شرکت‌های رتبه‌بندی اعتباری را که در حال حاضر در قالب سازمان ایجاد شده‌اند، در قالب نهاد طراحی نمود.

با مرور ادبیات و پژوهش‌های پیشین مشاهده می‌شود که عمده پژوهشگران به بررسی مولفه‌های سازمانی، مدل‌ها و فرایندها و قوانین و مقررات حاکم بر شرکت‌های رتبه‌بندی اعتباری

پرداخته‌اند (Khazaei & Farahanifard, 2021; Masheyekh & Shahrokhi, 2015) و با وجود این که برخی ابعاد و تأثیرات صنعت رتبه‌بندی اعتباری را مورد بررسی قرار داده و راهکارهایی را برای شکل‌گیری موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری ارائه کرده‌اند، اما واحد تحلیل بیش‌تر آن‌ها سازمان بوده و جهت‌گیری‌شان عمدتاً معطوف به مولفه‌های سخت‌افزاری رتبه‌بندی اعتباری بوده است (Shirzadeh, 2022; Alimoradi Afshar, 2023). بنابراین، تاکنون پژوهش جامعی در مورد شرایط و بسترهای اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی برای نهادی شدن رتبه‌بندی اعتباری در ایران صورت نگرفته است و شکاف پژوهشی قابل‌توجهی در این زمینه وجود دارد که با استناد به یافته‌های پژوهش‌های پیشین نمی‌توان مسئله این پژوهش را حل کرد. از این‌رو، سهم پژوهش حاضر این است که به تحلیل داده‌های سطح نهادی رتبه‌بندی اعتباری پرداخته و عوامل علی، زمینه‌ای و مداخله‌گر را در مورد نهادی شدن رتبه‌بندی اعتباری به‌طور همزمان در یک مدل به تصویر کشیده است.

مبانی نظری پژوهش

مسائل مرتبط با «جریان اطلاعات» و دسترسی یا عدم دسترسی به اطلاعات همواره زندگی انسان‌ها را تحت تأثیر قرار داده است، اما تا دهه ۱۹۷۰ هیچ‌گاه به‌طور جدی مورد بررسی قرار نگرفته بود. در این دهه، سه اقتصاددان به نام‌های آکرلوف^۱ (۱۹۷۸)، اسپنس^۲ (۱۹۷۸)، و استیگلitz^۳ (۱۹۷۹) مسئله اطلاعات و تعامل آن با بازار را مورد بررسی قرار داده و بنیان‌های نظری «عدم تقارن اطلاعات» در بازار را بنا نهاده‌اند. رتبه‌های اعتباری و موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری نیز با هدف پُر کردن خلأ ناشی از عدم تقارن اطلاعات در بازارهای مالی به‌وجود آمده‌اند. بنابراین، پایه‌های نظری نهاد رتبه‌بندی اعتباری را می‌توانیم بر نظریه‌های زیر استوار بدانیم.

اطلاعات نامتقارن

یکی از فروض اساسی بازار رقابت کامل، شفافیت و برابری اطلاعات بین طرفین است. ولی در دنیای واقعی این‌گونه نیست، به‌گونه‌ای که استیگلitz (۱۹۷۹) تأکید می‌کند که نظریه بازار رقابت کامل متکی بر اصل اطلاعات و شفافیت کامل بازار است، اما جهان واقعی از نقص اطلاعات رنج می‌برد و همواره اطلاعات یکی از طرف‌های معامله بیش‌تر از دیگری است. آکرلوف (۱۹۷۸)، اولین

1. Akerlof
2. Spence
3. Stiglitz

تحلیل فنی به زبان اقتصادی را از بازارهایی که با مشکل اطلاعاتی و نامتقارن بودن اطلاعات مواجه‌اند ارائه کرد. وی بازاری را توصیف می‌کند که در آن فروشنده اطلاعات بیش‌تری نسبت به خریدار دارد. وی با تحلیل اقتصاد خرد نشان داد که عدم تقارن اطلاعاتی ممکن است موجب فروپاشی کل بازار شود. عدم تقارن اطلاعات بیانگر این واقعیت است که دو طرف یک معامله اقتصادی به اطلاعات یکسانی دسترسی ندارند. این مفهوم زمانی اهمیت بیش‌تری می‌یابد که دو طرف انگیزه‌ای برای آشکار کردن اطلاعات مرتبط با طرف مقابل نداشته باشند و به عبارت دیگر، احتمال «کژگزینی»^۱ و «کژمنشی»^۲ در بازار وجود دارد. «کژگزینی» پیش از انعقاد قرارداد به‌وجود می‌آید و حاکی از این واقعیت است که خریدار (در این‌جا سرمایه‌گذار) پیش از خرید (سرمایه‌گذاری)، اطلاعات اندکی از کیفیت فروشنده (ناشر) و محصول فروشنده (بازار بدهی) دارد، در حالی که خود فروشنده (ناشر) اطلاعات کامل‌تر و بیش‌تری دارد. بنابراین، ممکن است به واسطه اطلاعات ناکافی در انتخاب خود دچار اشتباه شود و اوراق بهادار بدی را انتخاب و در آن سرمایه‌گذاری کند که بازدهی‌اش پایین‌تر از اوراق بهادار خوب است (Langohr & Langohr, 2010). کژمنشی که پس از انعقاد قرارداد به‌وجود می‌آید، بیانگر این واقعیت است که زمانی که یک فروشنده (ناشر)، محصول (بازار بدهی) خود را می‌فروشد، ممکن است انگیزه‌هایی برای انجام اقداماتی دور از چشم خریدار (سرمایه‌گذار) وجود داشته باشد که به نفع فروشنده (ناشر)، اما به ضرر خریداران (دارندگان اوراق بدهی) است. کژمنشی زمانی روی می‌دهد که ناشر بتواند اقدامات مخفیانه‌ای انجام دهد که بر بازده نهایی سرمایه‌گذار اثر منفی بگذارد (Langohr & Langohr, 2010). احتمال بالای وجود کژگزینی و کژمنشی در مبادلات اوراق بهادار به راه‌حلی تحت عنوان رتبه اعتباری منجر شده است.

هزینه - مبادله

اقتصاد هزینه - مبادله یکی از شاخه‌های اقتصاد نهادگرایی جدید است که به آن دسته از نظام‌های قاعده و حکمرانی اشاره دارد که به منظور تنظیم یا اداره مبادلات اقتصادی ایجاد می‌شوند. کاوش در نظرات ضمنی نهادگرایان جدید نشان می‌دهد که آن‌ها برای عدم تقابل آشکار با نهادها و جریان قدرتمند علمی آن زمان، هدف خود را تعدیل فروض و گسترش اقتصاد نئوکلاسیکی اعلام کردند، اما در واقع هدف اصلی‌شان گسترش و تقویت تفکر نهادی در بستر

-
1. Adverse Selection
 2. Moral Hazard

نئوکلاسیکی بود. نحله جدید نه فقط به واسطه ابداع هزینه-مبادله، بلکه به خاطر تعدیل فروض اساسی هر کدام از جریان‌های مبدأ، چارچوب نهادی را به عنوان قواعد تعاملی می‌داند که افراد با عقلانیت محدود از آن برای بهینه‌سازی و کاهش هزینه مبادله استفاده می‌کنند. هزینه - مبادله نقطه اتصالی است که نهادها را به عملکرد اقتصادی نئوکلاسیکی وارد می‌کند (Heidari et al., 2022). نهادگرایی جدید با استفاده از فردگرایی روش‌شناختی تبیین می‌کند که کنش‌ها هم تحت تاثیر رجحان‌های افراد و هم تحت تاثیر پدیده‌های اجتماعی نظیر نهادها هستند. در نهادگرایی جدید، نهادها به دو دسته رسمی و غیررسمی تقسیم می‌شوند (Zenger et al., 2000). از بدوی‌ترین جوامع تا پیشرفته‌ترین آن‌ها، مردم برای ساختار بخشیدن به روابط خود با دیگران، محدودیت‌هایی را بر خویش تحمیل می‌کردند. این محدودیت‌ها هزینه‌های کنش متقابل انسانی را در مقایسه با زمانی که چنین محدودیت‌هایی وجود ندارد، کاهش می‌دهند. نهادهای رسمی شامل قوانین اساسی و قواعد عملیاتی هستند. قوانین اساسی تعیین‌کننده ساختار حقوق مالکیت و هدایت‌کننده سازمان هستند، این در حالی است که قوانین عملیاتی قوانین مصوب، قوانین عرف و قوانین تجارت قراردادها هستند. نهادهای غیررسمی نیز متشکل از قواعد اخلاقی، هنجارهای ارزشی و ایدئولوژیک و سنت است که تا حد تعیین‌کننده‌ای هدایت‌کننده رفتار انسانی است (نورث، ۱۳۷۷). قواعد رسمی اساس و بنیان محدودیت‌های غیررسمی هستند. با وجود این، قواعد رسمی به‌ندرت در کنش‌های متقابل روزانه منشأ مستقیم و مشهود انتخاب قرار می‌گیرند.

نورث (۱۳۷۷)، دلیل ایجاد نهادها را هزینه‌های مبادله می‌داند. پیچیدگی فرایند کسب اطلاعات، کلید فهم هزینه‌های مبادلاتی است که خود شامل هزینه‌های سنجش ویژگی‌های بارزش اقلام مورد مبادله و هزینه‌های حمایت‌کننده حقوق و هدایت و اجرای قراردادهاست. همچنین، 'کوز' (۱۹۳۷) عنوان می‌کند که موسسه‌های اقتصادی و نهادها به دلیل هزینه‌های مبادله به‌وجود می‌آیند. در بازارهای مالی نیز هزینه کسب و پردازش اطلاعات برای فعالان بازار بسیار بالاست، که اهمیت وجود یک نهاد مستقل و حرفه‌ای را برای کاهش هزینه مبادلات ضروری می‌سازد (Yuan et al., 2024). بنابراین، نظر به اهمیت نهاد در کاهش هزینه‌های مبادله و تقلیل عدم تقارن اطلاعات، ضروری است که مبانی نظری مرتبط با نهاد مورد بررسی قرار گیرد.

در طول تاریخ، انسان نهادها را به وجود آورده است تا نظم ایجاد کند و نااطمینانی مبادلات را کاهش دهد. آن‌ها در کنار سایر قیود معمول در حوزه علم اقتصاد، مجموعه انتخاب‌ها را تعریف می‌کنند و بنابراین، هزینه‌های تولید و مبادله و در نتیجه، سودآوری و امکان‌پذیری فعالیت‌های اقتصادی را تعیین می‌نمایند. نهادها از طریق تاثیر گذاردن بر هزینه‌های مبادله و تولید، عملکرد اقتصادها را تحت تاثیر قرار می‌دهند. نقش عمده نهادها در جامعه این است که از طریق تاسیس یک ساختار باثبات برای کنش‌های متقابل انسانی، نااطمینانی را کاهش دهد (نورث، ۱۳۷۷). مفهوم نهاد برای مدت‌های متمادی تکیه‌گاه اصلی نظریه‌های جامعه‌شناسی بوده و تنها در دهه‌های اخیر در مطالعات سازمان رواج یافته و «نظریه نهادی» اخیراً به یکی از رویکردهای غالب برای تجزیه و تحلیل و فهم سازمان‌ها تبدیل شده است (Greenwood et al., 2017; Palmer & Biggart, 2002) و توجیه قدرتمندی برای اقدامات فردی و سازمانی به حساب می‌آید (Dacin et al., 2002). این نظریه بر قرار دادن نقش‌آفرینان درون سیستم اجتماعی پیچیده تاکید دارد، جایی که افراد به صورت اجتماعی نهادها را بنا می‌نهند و در همین حین، افراد توسط محیط خود شکل‌دهی می‌شوند و به آن حیات می‌دهند و تغییراتی در آن ایجاد می‌کنند. به عبارت دیگر، آن‌ها نهادها را ایجاد، حفظ و مختل می‌کنند (Lawrence et al., 2009).

واژه نهاد به فتح اول به معنای تاسیس کردن، وضع کردن، سازمان، موسسه، انجمن؛ و نهاد به کسر اول به معنای درون و سرشت به کار رفته است^۱. به طور کلی، از نهاد از یک طرف به مثابه مفهومی مکانی یا مادی استنباط می‌شود که اشاره به ایجاد مکانی خاص برای انجام فعالیتی خاص یا نیل به هدفی خاص یا برآوردن نیازی خاص دارد مانند ایجاد یک بنگاه یا موسسه، و از طرفی دیگر مفهومی ذهنی، موضوعی یا معنوی از آن استنباط می‌شود که اشاره به باورها، ارزش‌ها، هنجارها، قواعد و مقررات دارد. همانند بیش‌تر مفاهیم علوم انسانی، اندیشمندان این حوزه تعریف واحدی از مفهوم نهاد ارائه نکرده‌اند. با وجود این، برخی تعاریف ارائه‌شده در این زمینه در جدول (۱) آورده شده است.

1. <https://abadis.ir/fatofa/%D9%86%D9%87%D8%A7%D8%AF/>

جدول ۱: برخی تعریف‌های ارائه شده در مورد نهاد

تعاریف	افراد
<p>نهادهای قوانین بازی در جامعه‌اند، یا به عبارتی سنجیده‌تر، قیودی هستند وضع شده از جانب نوع بشر که روابط متقابل انسان‌ها با یکدیگر را شکل می‌دهند. در نتیجه، نهادها سبب ساختارمند شدن انگیزه‌های نهفته در مبادلات بشری می‌شوند، چه این مبادلات سیاسی باشند چه اقتصادی و چه اجتماعی.</p>	(نورث، ۱۳۷۷)
<p>نهادهای مشتمل بر مولفه‌های مقرراتی، هنجاری، و فرهنگی - شناختی هستند که همراه با منابع و فعالیت‌های مربوطه ثبات و معنا را برای زندگی اجتماعی به ارمغان می‌آورند.</p>	(Scott, 2013)
<p>نهادهای در رویکرد نهادگرایی مجموعه‌ای از اصول، هنجارها، ارزش‌ها و قواعد یا الگوهای رفتاری پایدار، ارزشمند و تکرار شونده‌اند که در دو قالب سازمان و رفتار (هانتینگتون، ۱۳۷۵) یا شیوه‌های عمل پدیدار می‌شوند.</p>	
<p>نهاد سازمانی اجتماعی است، سازمانی که خارق‌العاده است و از اول بوده و از بین رفتنی نیست؛ مثل خانواده، مذهب، اجتماع، دولت، بازار، آموزش و پرورش.</p>	(میرزایی‌اهرنجانی، ۱۳۸۶)
<p>نهاد، سازمان ارزشمداری است که متناسب با ارزش‌های جامعه شکل می‌گیرد.</p>	(قلیپور، ۱۳۹۲)
<p>نهاد یعنی سیستم‌های قابل تدوین ساختارهای اجتماعی (به‌ویژه هنجارهای خاص و قواعدی) که به تمایل افراد برای عمل به روش‌های خاص منجر می‌شود.</p>	(Gräbner & Ghorbani, 2019)

در مجموع، می‌توان عنوان کرد که نهاد ساختاری عینی یا ذهنی است که بر مبنای ارزش‌ها، هنجارها و مقرراتِ نشست گرفته از محیط، تشکیلات یا رفتارهای باثباتی را به وجود می‌آورد و به یک یا چند نیاز اساسی پاسخ می‌دهد.

نهادهای و سازمان‌ها بر اساس روابط متقابل انسان‌ها به وجود می‌آیند و به کنش متقابل انسان‌ها ساختار می‌بخشند. هر دو بر اساس نیازهای اجتماعی شکل می‌گیرند و هر دو سیستم‌های باز اجتماعی‌اند که برای بقا، خود را با تحولات محیطی تطبیق می‌دهند. با وجود این، نورث (۱۳۷۷) بین تعریف نهاد و سازمان تمایز قائل می‌شود و معتقد است اگر نهادها قواعد بازی باشند، سازمان‌ها بازیگران بازی هستند. نهادها انعطاف‌پذیر، ارزشمدار و نیازمدارند، در حالی که سازمان‌ها ابزارگرا و فن‌مدارند و می‌کوشند به‌طور عقلایی و محاسبه‌شده عمل کنند؛ نهادها نسبت به سازمان‌ها از پایداری و ثبات بیش‌تری برخوردارند و اصولاً سازمان‌ها در درون زمینه‌های نهادی شکل می‌گیرند و انشعاب می‌یابند.

نهادی شدن

پیش از اشاره به مفهوم نهادی شدن، لازم است اشاره‌ای نیز به مفهوم درونی شدن^۱ داشته باشیم. انسان از محیط خود اصول و ارزش‌هایی را می‌گیرد و کارکرد آن را مفید تلقی می‌کند که برای خودش به ارزش تبدیل می‌شود. به عبارتی، ارزش بیرونی به ارزش درونی تبدیل می‌شود که این امر را ملکه شدن نیز می‌گویند. نهادی شدن نیز شبیه همان فرایند درونی شدن است؛ همان‌طور که درونی شدن در سطح فرد است، نهادی شدن در سطح اجتماع و سازمان مطرح می‌شود. بدین معنا که سازمان برای بقاء، استمرار و پویایی باورهای ارزش‌ها را دریافت کند و ساختارهای جدیدی به‌وجود آورد یا ساختار موجود را بر اساس آن حداقل‌های اکتسابی از محیط که برای عناصر داخلی و در جهت اهداف سازمانی حایز کارکرد خاصی هستند، گسترش دهد. این امر را نهادی شدن می‌گویند (ایروانی، ۱۳۸۰). نهادی شدن فرایندی است که به مرور زمان اتفاق می‌افتد و طی آن روش‌ها، ساختارها، فرایندهای اجتماعی، تعهدات، یا واقعیت‌ها در عمل و تفکرات اجتماعی نوعی حالت قاعده‌وار به خود می‌گیرند (Meyer & Rowan, 1977) و بدون هیچ بحثی به‌طور گسترده مورد تبعیت قرار می‌گیرند و دائمی می‌شوند (Tolbert & Zucker, 1983).

پرو^۲ (۱۹۸۶)، عنوان می‌کند که فرایند نهادی شدن رشدی ارگانیکی است که در آن سازمان با تلاش‌های گروه‌های درونی و ارزش‌های جامعه بیرونی سازگار می‌شود. **زاکر^۳** (۱۹۸۸)، معتقد است دو رویکرد مفهومی مجزا در رابطه با نهادی شدن وجود دارد: در رویکرد اول فرض بر این است که فرایند اصلی شامل بازتولید^۴ یا کپی واقعیات اجتماعی در سطح سازمان است؛ در رویکرد دوم فرض می‌شود که فرایند اصلی در واقع زایش یا ایجاد عناصر فرهنگی جدید در سطح سازمان است. **سلزنیک^۵** (۱۹۵۷)، بیان می‌کند که فرایند نهادی شدن سازمان‌ها در دو مرحله اتفاق می‌افتد: ابتدا سازمان‌ها ساختاری رسمی ایجاد می‌کنند تا بر مسائل مرتبط با هماهنگی و موارد اقتصادی فائق آیند. از این‌رو، سازوکارهای حکمرانی از قبیل اهداف صریح و مقررات (مثل قانون اساسی، ارزش‌ها، بیانیه مأموریت، مرامنامه)، سازوکارهای هماهنگی و کنترل و همچنین، کانال‌های ارتباطی ایجاد می‌شوند؛ مرحله دوم نهادی شدن «ضخیم»^۶ است که از آن به عنوان فرایندی انباشت‌شونده^۷ طی

1. Internalization
2. Perrow
3. Zucker
4. Reproduction
5. Selznick
6. Thick
7. Cumulative Process

زمان یاد می‌شود، به‌گونه‌ای که سازمان الگوهای رفتاری پیچیده را انباشت می‌کند و بنابراین با قابلیت‌ها و شایستگی‌هایی که طی زمان کسب کرده‌اند، تعریف می‌شود. این بدان معناست که روش‌های مختلفی برای دستیابی به نهادی شدن ضخیم وجود دارد؛ از سخت شدن قوانین و رویه‌ها تا ایجاد نمادها، آیین‌ها، ایدئولوژی‌ها گرفته تا حتی تشدید تعهدات.

رتبه اعتباری

نهادها شکل می‌گیرند تا ریسک و ناطمینانی را کاهش دهند، عدم تقارن را در توزیع اطلاعات از میان بردارند و از رهگذر تعامل این دو و با اتکا به صرفه‌های جانبی، موجب کاهش هزینه‌های مبادلاتی، افزایش تخصص‌گرایی و به تبع آن بهبود کارایی بنگاه‌ها شوند (غفاری، ۱۳۹۷). رتبه‌های اعتباری یکی از برجسته‌ترین نمادهای کاهش‌دهنده عدم تقارن اطلاعات هستند که خروجی نهایی آن‌ها شفافیت اطلاعاتی و کاهش نامتقارنی اطلاعات و در نهایت بهبود کارایی بازار سرمایه و بازارهای مالی است.

رتبه اعتباری یکی از ابزارهای متعددی است که سرمایه‌گذاران می‌توانند زمان اتخاذ تصمیم درباره خرید اوراق قرضه و سایر سرمایه‌گذاری‌های با درآمد ثابت از آن بهره‌گیرند. رتبه‌های اعتباری نقش مهمی در کمک به شرکت‌ها و دولت‌ها برای تامین مالی در بازارهای سرمایه ایفا می‌کنند و تأثیرات زیادی بر سیستم‌های مالی دارند (Alessandri et al., 2023). این نهادها به‌جای گرفتن وام از بانک‌ها، از طریق انتشار اوراق قرضه یا سایر اوراق بهادار، پول را مستقیماً از سرمایه‌گذاران قرض می‌گیرند. سرمایه‌گذاران این اوراق بهادار را خریداری می‌کنند، به امید این که اصل و سود پول‌شان را در آینده دریافت نمایند. اما در برخی موارد، نه تنها سودی نصیب‌شان نمی‌شود، اصل سرمایه‌شان نیز در معرض خطر قرار می‌گیرد و این احتمال وجود دارد که شرکت قادر به بازپرداخت بدهی‌های خود به سرمایه‌گذاران نباشد. تشخیص این که آیا نهادی که اقدام به انتشار اوراق بدهی کرده است قادر به بازپرداخت اصل و فرع بدهی خود خواهد بود یا این که چه میزان احتمال نکول و ناتوانی در بازپرداخت وجود دارد، برای بسیاری از سرمایه‌گذاران دشوار و در برخی موارد غیرممکن است. این جاست که موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری وارد میدان می‌شوند و با ارائه اظهارنظرهایی در قالب رتبه اعتباری به ایفای نقش می‌پردازند.

سازمان بین‌المللی کمیسیون اوراق بهادار (IOSCO)^۱ و کمیته ناظران اوراق بهادار اروپا

1. International Organization of Securities Commission (<https://www.iosco.org/>)

(CESR)^۱ عنوان می‌کنند که رتبه اعتباری نوعی اظهارنظر در رابطه با ریسک اعتباری یک نهاد، یک تعهد اعتباری، یک بدهی یا اوراق شبه‌بدهی یا ناشر این‌گونه تعهدهاست و پیشنهادهایی برای خرید، فروش یا نگهداری اوراق بهادار به حساب نمی‌آیند (Langohr & Langohr, 2010). به‌طور خلاصه، رتبه اعتباری نوعی ارزیابی از ریسک اعتباری یک قرض‌گیرنده، پیش‌بینی توان این قرض‌گیرنده در بازپرداخت بدهی و همچنین پیش‌بینی احتمال نکول وی است. این بدهکار محتمل که در واقع ناشر اوراق بدهی است می‌تواند یک فرد باشد، یک کسب‌وکار یا یک شرکت یا حتی یک دولت.

تاریخچه رتبه‌بندی اعتباری

رتبه‌بندی اعتباری تاریخچه‌ای بالغ بر ۱۵۰ سال در دنیا دارد و خاستگاه اولین موسسه رتبه‌بندی اعتباری نیز ایالات متحده آمریکا است. پس از آن کشورهای اروپایی و سپس بقیه کشورهای دنیا به فکر راه‌اندازی و تاسیس شرکت‌ها و نهادهایی برای انجام این امر مهم افتادند که آخرین نمونه آن کشور ایران است که در سال ۱۳۹۴ اولین فراخوان برای اعطای مجوز تاسیس موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری از طرف سازمان بورس و اوراق بهادار ابلاغ گردید و در دی ۱۳۹۶ نخستین شرکت رتبه‌بندی اعتباری ایران (شرکت رتبه‌بندی اعتباری برهان)^۲ مجوز خود را از سازمان بورس و اوراق بهادار دریافت کرد و اعلام موجودیت نمود. پس از آن نیز دو شرکت دیگر (شرکت رتبه‌بندی پایا)^۳ و شرکت رتبه‌بندی اعتباری پارس کیان^۴ نیز موفق به دریافت مجوز تاسیس شدند. امروزه به مدد موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری، سرمایه‌گذاران از ریسک سرمایه‌گذاری‌های خود به‌خوبی آگاه هستند، اما تا اواسط قرن نوزدهم، سرمایه‌گذارانی که قصد داشتند در تامین مالی برای توسعه زیرساخت‌های دولت‌ها مشارکت کنند، کوچک‌ترین اطلاعی از ریسک‌های موجود در سرمایه‌گذاری‌های خود نداشتند. بعدها رسانه‌های تخصصی مالی، موسسه‌های گزارشگری اعتباری، و بانک‌های سرمایه‌گذاری اقدام به انتشار گزارش‌های محدودی نمودند که سرمایه‌گذاران را قادر می‌ساخت در سرمایه‌گذاری خود تصمیم‌های آگاهانه‌تری اتخاذ نمایند. یکی از نخستین نشریات تخصصی در این زمینه، نشریه راه‌آهن آمریکا^۵ بود که کار خود را در سال ۱۸۳۲ آغاز کرد.

1. Committee on European Securities Regulators

2. <https://www.bcr.ir/>

3. <https://www.payacr.ir/>

4. <https://parscr.ir/>

5. The American Railroad Journal

هنری وارنوم پور^۱ در سال ۱۸۴۹ سردبیر این نشریه شد و خلئی را شناسایی کرد که به تاسیس شرکت «استاندارد آند پورز»^۲ از سوی وی منجر گردید. در سال ۱۸۶۸ این شرکت شروع به انتشار نتایج به صورت سالیانه تحت عنوان «کتابچه راهنمای راه‌آهن ایالات متحده» نمود و از سال ۱۹۱۶ رتبه‌بندی را آغاز کرد و تاکنون به سرمایه‌گذاران و فعالان بازار در سراسر جهان تحلیل‌های مستقلی از ریسک اعتباری ارائه نموده است.

در حال حاضر «مودیز»^۳، «استاندارد آند پورز» و «فیچ»^۴، سه موسسه بزرگ رتبه‌بندی اعتباری هستند که سهم زیادی از بازار جهانی را به خود تخصیص داده‌اند. موسسه خدمات سرمایه‌گذاری مودیز نیز در سال ۱۹۰۹ راه‌اندازی شد و امروزه یکی از بخش‌های ضروری بازارهای سرمایه جهانی در تعیین رتبه اعتباری به‌شمار می‌رود. رتبه‌بندی فیچ از سال ۱۹۱۳ ارائه‌دهنده رتبه اعتباری، تفسیر و پژوهش رتبه‌هاست که تمرکز خود را بر بخش‌های تخصصی‌تر بازار نظیر اوراق بدهی خاص قرار داده است.

پیشینه پژوهش

در ادامه، برخی از مهم‌ترین پژوهش‌های حوزه نهاد رتبه‌بندی اعتباری عنوان شده‌اند. **رادان و همکاران (۱۳۹۷)**، به طراحی زیست‌بوم صنعت رتبه‌بندی در ایران پرداخته‌اند. آن‌ها زیرساخت‌های حقوقی و قانونی، محیط فرهنگی، محیط فنی و تخصصی، و محیط داده‌ها را به عنوان ابعاد چهارگانه این زیست‌بوم مطرح کرده و نتیجه‌گیری کرده‌اند که موفقیت در شکل‌گیری نهاد رتبه‌بندی اعتباری مستلزم فراهم کردن زیرساخت‌های اساسی در این زمینه‌هاست که ازجمله آن می‌توان به زیرساخت‌های حقوقی و قانونی و حمایت‌های دولت در این زمینه، حمایت نظارتی مقام ناظر از طریق اتخاذ مقررات نظارتی و احتیاطی، ایجاد پایگاه‌های داده‌متمرکز اطلاعات مالی شرکت‌ها، پرورش نیروی انسانی توانمند و دانشی در این زمینه، آموزش مفاهیم و فرهنگ‌سازی برای پذیرش و استفاده از خدمات این نهاد، ارتقای استانداردهای حسابداری و الزامات افشای اطلاعات شرکت‌ها، ارتقای کیفیت اطلاعات و اتخاذ سازوکارهای حفظ محرمانگی اطلاعات ناشران و اوراق اشاره کرد.

شیره‌زاده (۲۰۲۲)، موانع و محدودیت‌های فعالیت موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری شرکت‌های

1. Henry Varnum Poor
2. Standard & Poor's
3. Moody's
4. Fitch Ratings

بورس اوراق بهادار تهران را در راستای توسعه بازار سرمایه مورد بررسی قرار داده و طی آن ۵۲ شاخص را برای موانع و محدودیت‌های فعالیت موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری در ایران مطرح کرده است که مجموعاً ۱۳ شاخص (شامل هشت شاخص فرهنگی - آموزشی، یک شاخص اقتصادی، و چهار شاخص قانونی) رد شده و ۳۹ شاخص نیز مورد تایید قرار گرفته‌اند. همچنین، از میان ۱۰ مولفه مطرح شده برای موانع و محدودیت‌های فعالیت موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری در ایران، مجموعاً دو مولفه فرهنگی - آموزشی رد شده و یک مولفه فرهنگی - آموزشی، سه مولفه اقتصادی، و چهار مولفه قانونی نیز مورد تایید قرار گرفته‌اند.

سینکیوگرانا^۱ (۲۰۰۹)، طی مطالعه‌ای تطبیقی به بررسی اصلاحات موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری در آمریکا و اتحادیه اروپا پرداخته است. وی معتقد است موانع طبیعی برای ورود موسسه‌های جدید به صنعت رتبه‌بندی اعتباری و تضاد منافع به تورم رتبه‌ها و نزول کیفیت رتبه‌بندی‌ها منجر شده است. بنابراین، لازم است نظارت دقیق‌تری بر این موسسه‌ها صورت گیرد. پیشنهاد کمیسیون اروپا (EC)^۲ معقول‌ترین راه‌حل است که پیشنهادهاى آن عبارت است از انعطاف بیش‌تر در قوانین حاکم بر موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری، تلاش برای آموزش سرمایه‌گذاران در خصوص محدودیت‌های رتبه‌بندی‌ها، و ابتکاراتی برای اطمینان از این‌که این رتبه‌ها تنها پارامتر در تصمیم‌های سرمایه‌گذاری نیستند. خودنظارتی^۳ و انضباط بازار^۴ بر مبنای رقابت و شفافیت، آن‌گونه که در ایالات متحده به‌زعم ایشان رویاپردازی شده است، جواب نخواهد داد و در عوض به رژیم نظارتی ضعیفی منجر خواهد شد و مجوزهای نظارتی نیز دست‌نخورده باقی خواهند ماند.

کیلن^۵ (۲۰۱۲)، طی یک مطالعه تطبیقی، قانونگذاری موسسه‌های اعتباری در ایالات متحده و اتحادیه اروپا را مورد بررسی قرار داده است. وی این پرسش را مطرح کرده است که آیا نهادهای ملی قانونگذاری بایستی قانون‌های سختگیرانه‌تر و گسترده‌تری را به منظور کنترل بیش‌تر بر فعالیت‌های موسسه‌های اعتباری وضع نمایند؟ تمرکز اصلی پژوهش وی بر توسعه قانونگذاری و موارد جاری در ارتباط با موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری در آمریکا و اتحادیه اروپاست. رویکرد هر دو رژیم مورد مقایسه قرار گرفته و راه‌حل‌های ارائه شده توسط قانونگذاران هر دو رژیم تشریح شده و نظراتی راجع به آن‌ها ارائه شده است. نتیجه این‌که اقدامات هر دو رژیم در خصوص موسسه‌های

1. Cinquegrana
2. European Commission
3. Self-Regulation
4. Market Discipline
5. Ceelen

رتبه‌بندی اعتباری را می‌توان واکنش‌هایی دفاعی و انفعالی تلقی کرد تا واکنش‌هایی فعال و آینده‌نگر با راهبرد بلندمدت.

کالابریا و اِکینس^۱ (۲۰۱۲)، به بررسی ساختار نظارتی، چارچوب بازار و نقش موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری پرداخته‌اند. پژوهش آن‌ها با دیدی انتقادی به مشکلات ناشی از مقررات نظارتی حاکم بر این موسسه‌ها در ایالات متحده پرداخته است. از دید آن‌ها برجسته‌ترین ویژگی‌های ساختاری بازار موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری عبارت‌اند از: انحصار چندجانبه^۲ فروش^۳، فقدان ارزیابی ویژه^۴ سرمایه‌گذاران^۵، فقدان ارزش اطلاعاتی رتبه‌بندی‌ها، تعارض منافع و تورم تقاضا^۶. یکی از بزرگ‌ترین نقاط قوت بازار هم این است که مقادیر زیادی از اطلاعات را از طریق سازوکار قیمت به شکلی نسبتاً ساده و موثر انتقال می‌دهد. آن‌ها بر اساس یافته‌هایشان پیشنهاد می‌کنند که بازار با چارچوب نظارتی متفاوت، کارکرد بهتری خواهد داشت.

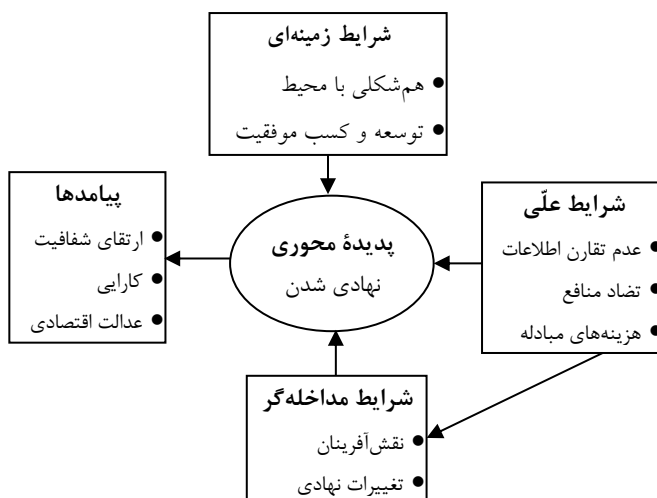
بوهم^۵ (۲۰۱۳)، به ارزیابی چارچوب قانونگذاری اتحادیه اروپا در زمینه موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری پرداخته و تجزیه و تحلیلی از سازوکارهای مقرراتی و نظارتی اتحادیه اروپا در قبال این موسسه‌ها انجام داده است. برخی پیشنهادها مانند ایجاد موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری اروپایی، تدوین مقررات جدید برای موسسه‌های رتبه‌بندی در اروپا، تغییر پارادایم و باورها و تغییر مدل‌های پرداخت به این موسسه‌ها از جمله پیشنهادهایی است که به نقل از برخی پژوهشگران در این پژوهش مطرح گردیده و نقاط ضعف و قوت هر یک مورد بررسی قرار گرفته است.

چارچوب مفهومی پژوهش

چارچوب نهادی از توجه دقیق و صریح به سطوح تحلیل برخوردار است. همچنین، برخلاف دیگر چارچوب‌ها، چارچوب نهادی از طریق اعطای اختیار شناسایی و تعیین واحد تحلیل به تحلیلگر، انعطاف‌پذیری و عمومیت را حفظ می‌کند (Harati et al., 2021). جمع‌بندی و تحلیل ادبیات موضوع و مطالعات پیشین نشان می‌دهد که عدم تقارن اطلاعات، وجود تضاد منافع و وجود هزینه‌های مبادله از موارد بسیار مهمی هستند که نهادی شدن رتبه‌بندی اعتباری را ضروری می‌سازند. نهادی شدن فرایند پیچیده‌ای است که مستلزم کسب مشروعیت و شکل‌گیری نوعی فرهنگ نهادی سازگار با ارزش‌ها و زیست‌بوم اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جامعه است. هم‌شکلی

1. Calabria & Ekins
2. Oligopoly
3. Reduced Investors Due Diligence
4. Inflated Demand
5. Boehm

نهاد با محیط پیرامون و فراهم شدن عوامل موثر بر موفقیت و توسعه نهاد می‌تواند شرایط زمینه‌ای نهادی شدن را ایجاد نمایند. هر نهادی طی حیات خود در معرض تغییراتی قرار می‌گیرد که اجتناب‌ناپذیر است و نقش‌آفرینانی وجود دارند که این تغییرات را صورت می‌دهند. بنابراین، تغییرات نهادی و نقش‌آفرینان اصلی آن را می‌توان به عنوان عوامل مداخله‌گر در نهادی شدن در نظر گرفت. تشویق شرکت‌های رتبه‌بندی اعتباری به خودنظارتی، رعایت اخلاق حرفه‌ای و پایبندی به منشور اخلاقی توسط آنان راهبردهایی هستند که با در نظر گرفتن سایر عوامل می‌توانند در نهایت پیامدهایی نظیر ارتقای شفافیت، ارتقای کارایی بازار سرمایه و عدالت اقتصادی و اجتماعی را برای جامعه به ارمغان بیاورند. بنابراین، چارچوب مفهومی پژوهش با بهره‌گیری از ادبیات نظری موضوع و مرور پژوهش‌های پیشین و استفاده از مدل پارادایمی **اشتراوس و کوربین**^۱ (۱۹۹۰) با محوریت نهادی شدن و بررسی شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر و تبیین راهبردها و پیامدهای نهادی شدن موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری در **شکل (۱)** ترسیم گردیده است.



شکل ۱: مدل مفهومی اولیه پژوهش بر اساس چارچوب نیمه‌ساخت یافته **اشتراوس و کوربین** (۱۹۹۰)

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر رویکرد کیفی - تحلیلی است که در قالب پارادایم تفسیری شکل گرفته و از نظر راهبرد پژوهشی به صورت داده‌بنیاد^۱ است. برای گردآوری داده‌های پژوهش ترکیبی از اطلاعات کتابخانه‌ای و اسناد در دسترس و مصاحبه استفاده شده است. از روش کتابخانه‌ای و استفاده از کتاب‌های مرجع، مقالات معتبر فارسی و انگلیسی، سایت‌های رسمی شرکت‌های رتبه‌بندی اعتباری و دستورالعمل‌های نهادهای ناظر (از جمله سازمان بورس) در ارتباط با ادبیات بهره گرفته شده است. ابزار گردآوری داده‌ها نیز مصاحبه‌های رودرو و عمیقی بود که با تاکید بر رویکرد اکتشافی و طرح پرسش‌های باز طی ۴۰ تا ۷۰ دقیقه با مصاحبه‌شوندگان به صورت حضوری در دفاتر کار خبرگان برگزار گردید، به‌جز دو مورد که به دلیل نگرانی‌های ناشی از همه‌گیری کرونا به صورت تلفنی انجام گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز با توجه به رویکرد روش‌شناختی و پارادایم تفسیری حاکم بر این پژوهش، از تلفیق تبیین استقرایی و قیاس بهره گرفته شده است. بدین منظور برای شناسایی، تحلیل و تفسیر الگوهای معنایی داده‌های پژوهش از روش داده‌بنیاد و برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از نرم‌افزار تحلیل کیفی MAXQDA²⁰²⁰ استفاده شده است.

در پژوهش کیفی تعداد حجم نمونه پیش از شروع کار به‌طور کامل مشخص نیست، زیرا اساس گروه نمونه، مفاهیم و مسائل نظری است که طی دوره پژوهش به‌وجود می‌آید. از آنجایی که صنعت رتبه‌بندی اعتباری پدیده‌ای نوپا در کشور است، در زمان انجام پژوهش تنها سه شرکت (رتبه‌بندی اعتباری پارس‌کیان، رتبه‌بندی اعتباری برهان، و رتبه‌بندی اعتباری پایا) به عنوان سه شرکت تازه‌تأسیس شروع به فعالیت نموده و علاوه بر این، متخصصانی نیز در واحد مدیریت نظارت بر نهادهای مالی سازمان بورس و اوراق بهادار مشغول به کار بوده‌اند. پس برای انتخاب نمونه محدودیت‌هایی وجود داشت که ما در این پژوهش از دو روش نمونه‌گیری غیراحتمالی، یعنی روش نمونه‌گیری قضاوتی^۲ (هدفمند) و روش نمونه‌گیری گلوله‌برفی^۳ بهره گرفته‌ایم. بدین ترتیب که ابتدا با توجه به شناخت پژوهشگران و در نظر گرفتن اهداف پژوهش، از خبرگان منتخبی که شایستگی پاسخ به پرسش‌های مطرح‌شده را داشته‌اند، مصاحبه به عمل آمد و سپس آن‌ها خبرگان دیگری را معرفی کرده‌اند تا نمونه‌گیری ادامه یابد. افراد مصاحبه‌شونده به صورت هدفمند از میان اعضای

1. Grounded Theory
2. Judgmental Sampling
3. Snowball Sampling

هیئت‌مدیره، مدیران عامل و مدیران میانی شرکت‌های رتبه‌بندی اعتباری و کارشناسان سازمان بورس انتخاب گردیدند. به منظور تشخیص واجد شرایط بودن هر کدام از اعضای جامعه آماری برای انتخاب نمونه آماری برای مصاحبه، پنج معیار در نظر گرفته شد که عبارت‌اند از: «کلیدی بودن افراد مصاحبه‌شونده»، «داشتن فهم نظری از موضوع»، «داشتن سابقه فعالیت در صنعت رتبه‌بندی»، «تنوع مصاحبه‌شوندگان»، و «موافقت با مشارکت در مصاحبه».

برای پاسخ به پرسش‌های پژوهش، پرسشنامه‌ای برای مصاحبه طراحی گردید. پرسش‌های مصاحبه با بررسی دقیق مبانی نظری و پیشینه پژوهش و بر مبنای اهداف و پرسش‌های مد نظر پژوهشگران طراحی گردید. عمده پرسش‌های مطرح‌شده در مصاحبه به شرح زیر بودند که البته بر اساس نحوه پاسخگویی مصاحبه‌شوندگان، ممکن بود پرسش‌های دیگری به فراخور هر مصاحبه مطرح شوند:

۱. نهادهای شدن موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری در ایران چگونه باید صورت بگیرد؟
۲. فرهنگ و ارزش‌های حاکم بر این نهاد چه باید باشد؟
۳. منبع یا منابع مشروعیت و قدرت این نهاد را در چه می‌دانید؟
۴. نقش‌آفرینان اصلی در فرایند نهادسازی رتبه‌بندی اعتباری در ایران کدام‌اند و نقش هر یک چیست؟
۵. نحوه همکاری و تعامل این نهاد با محیط و موجودیت‌های بیرونی (ملی و بین‌المللی) و هم‌شکلی آن با محیط به چه شکل باید باشد؟
۶. چه چالش‌هایی پیش‌روی نهاد رتبه‌بندی در ایران قرار دارد و چه راهکارهایی را برای غلبه بر این چالش‌ها پیشنهاد می‌دهید؟
- بدین ترتیب، با در نظر گرفتن معیارهای فوق، این پژوهش پس از انجام مصاحبه با نه خبره به اشباع نظری رسید، به این معنا که در انجام پژوهش، دیگر داده جدیدی ظاهر نشد. با وجود این، برای افزایش مطلوبیت داده‌ها، مصاحبه‌ها تا یازده نفر ادامه یافت.

برای بررسی اعتبار این پژوهش، علاوه بر توجه به اعتبار تفاسیر از معیار مقبولیت استفاده شده است. مقبولیت به این معناست که یافته‌های پژوهش تا چه حد در انعکاس تجارب مشارکت‌کنندگان، پژوهشگران و خواننده در رابطه با پدیده مورد مطالعه موثق و باورپذیر است. برای این منظور، ده شاخص به شرح زیر معرفی شده است که مقبولیت این پژوهش با معیارهای مذکور ارزیابی گردید (Rieger, 2019):

۱. تناسب^۱: آیا یافته‌های پژوهش با تجارب متخصصان حوزه مورد مطالعه و مشارکت‌کنندگان سازگاری و همخوانی دارد؟ به منظور تحقق این معیار، یافته‌های پژوهش حاضر، پس از ارزیابی و

1. Fit

پالایش به تایید دو نفر از متخصصان حوزه رتبه‌بندی اعتباری رسید. همچنین، مدل به‌دست‌آمده در اختیار دو نفر از مشارکت‌کنندگان در مصاحبه‌ها قرار گرفت و نظر تکمیلی آنان اعمال گردید.

۲. کاربردی بودن و مفید بودن یافته‌ها: آیا یافته‌های پژوهش بینش جدیدی را فراهم ساخته و کاربردی بوده است؟ در این زمینه، لازم است یادآوری شود به دلیل این که نهاد رتبه‌بندی اعتباری گام‌های اولیه شکل‌گیری را در ایران طی می‌کند، یافته‌های پژوهش در بُعد عملی می‌تواند راهنمای مفیدی برای چالش‌های پیش‌روی این نهاد در کشورمان باشد.

۳. مفاهیم: یافته‌های پژوهش باید مفهوم‌پردازی مناسبی داشته باشند. در این خصوص نیز نظر خبرگان مبنی بر مفهوم‌پردازی مناسب دریافت گردید.

۴. زمینه مفاهیم: یافته‌هایی که دارای زمینه نباشند، ناقص هستند. بدون زمینه مشخص، خواننده نمی‌تواند علت رخ دادن وقایع را درک کند. یافته‌های پژوهش حاضر برخاسته از تجارب، وقایع و رویدادهای مربوط به بازار سرمایه و رتبه‌بندی اعتباری بوده و مفاهیم پدیدار شده از آن نیز مبتنی بر بستر فرهنگی و اجتماعی جامعه بوده است.

۵. منطق: آیا خطوط داستان جریان‌های منطقی ترسیم می‌کنند؟ برای تحقق این معیار در فرایند تدوین مدل تلاش گردید تا مدل از آهنگ منظم و یکپارچه و توالی مناسبی برخوردار باشد.

۶. عمق: تشریح مفصل و مبسوط جزئیات به یافته‌های پژوهش غنا می‌بخشد. در پژوهش حاضر، تلاش شد که یافته‌ها در فرایند روایت نظریه پدیدار شده به‌طور مبسوط همراه با جزئیات و توجه به مشخصه‌ها و ابعاد ارائه گردند.

۷. انحراف: آیا یافته‌ها انحراف دارند؟ در این پژوهش تنها انحراف بین یافته‌های پژوهش و ادبیات نظری معطوف به انتقادهای مطرح‌شده در رابطه با این نهاد است که عمده خبرگان معتقد بودند غیرمنصفانه مطرح می‌شوند.

۸. بداعت: آیا پژوهش حرف جدیدی برای گفتن دارد یا همان ایده‌های کهنه را در پوششی نو مطرح کرده است؟ در خصوص این معیار باید اشاره کرد که یافته‌های پژوهش حاضر در هیچ پژوهش دیگری با این جامعیت مطرح نشده است و کاملاً بدیع است.

1. Applicability
2. Concepts
3. Contextualization of Concepts
4. Logic
5. Depth
6. Variation
7. Creativity

۹. حساسیت^۱: آیا پژوهشگر نسبت به موضوع پژوهش مشارکت‌کنندگان و یافته‌های آن حساس بوده و آن را جدی گرفته است؟ طی فرایند پژوهش حاضر، پژوهشگر با توجه به تجربه شخصی در این زمینه و درک میزان اهمیت موضوع، تمام تلاش خود را به کار بسته است تا با جدیت و حساسیتی ویژه پژوهش را به انجام برساند.

۱۰. استناد به یادداشت‌ها^۲: از آنجایی که هر پژوهشگری در فرایند تحلیل یافته‌ها نمی‌تواند تمام مباحث، نظرها، بینش‌ها و گفته‌ها را در خاطر نگه دارد، استفاده از یادداشت‌ها ضرورت می‌یابد. از این‌رو، پژوهشگر در تمام مصاحبه‌ها علاوه بر ضبط صدای مصاحبه‌شوندگان، یادداشت‌برداری را نیز انجام داده است.

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

با توجه به استخراج مفاهیم کیفی از پاسخ به پرسش‌های مصاحبه، تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش داده‌بنیاد و بر اساس رهیافت نظام‌مندی که توسط **اشتراوس و کوربین (۱۹۹۰)** معرفی شده است، طی سه مرحله کدگذاری باز، محوری، و انتخابی صورت گرفت. در این رویکرد، مقوله‌های اصلی شناسایی‌شده در قالب شرایط علی، مقوله محوری، عوامل زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر، راهبرد، و پیامد طبقه‌بندی شدند.

کدگذاری باز، فرایندی تحلیلی است که مفاهیم از طریق آن شناسایی و ویژگی‌ها و ابعاد آن در داده‌ها کشف می‌شوند. این مرحله در پایین‌ترین سطح انتزاع قرار دارد. کدگذاری محوری فرایند ربطدهی مقوله‌ها به زیرمقوله‌ها و پیوند دادن مقوله‌ها در سطح ویژگی‌ها و ابعاد است. اما همچنان این مقوله‌ها نهایی نیستند، زیرا برای تولید نظریه نیاز است که فرایند یکپارچه‌سازی و بهبود مقوله‌ها صورت گیرد که به آن کدگذاری انتخابی گفته می‌شود.

کدگذاری مقوله اصلی «شرایط علی»

پس از بررسی و تحلیل مصاحبه‌ها، از میان ۱۵ کد باز استخراج‌شده، در مجموع ۳ کد محوری و ۱ کد انتخابی حاصل گردید که خلاصه نتایج کدگذاری در رابطه با مقوله اصلی شرایط علی نهادی شدن به شرح **جدول (۲)** است.

1. Sensitivity
2. Evidence of Memos

جدول ۲: کدگذاری مقوله اصلی «عوامل علی»

مقوله اصلی	کد انتخابی	کد محوری	کدگذاری باز
		وجود عدم تقارن اطلاعات	کژمنشی، کژگزینی، وجود شکاف اطلاعاتی، عدم افشای به موقع، دستکاری اطلاعاتی، بیش تر بودن اطلاعات ناشر
۳-۱	دلائل	وجود هزینه‌های مبادله	هزینه‌های تامین مالی، الزام ارائه وثایق، هزینه‌های ضمانت
۳-۲	شکل‌گیری	وجود تضاد منافع	کژکارکردی، داشتن روابط شخصی، روابط سهامداری، منافع در اعطای مجوزها، دور زدن قوانین و مقررات، مقاومت از طرف افراد و سازمان‌ها

کدگذاری مقوله اصلی «عوامل زمینه‌ای»

خلاصه نتایج مصاحبه با متخصصان حوزه رتبه‌بندی اعتباری در رابطه با عوامل زمینه‌ای، ۲ کد انتخابی و ۵ کد محوری حاصل ۲۳ کدگذاری باز بوده است که خلاصه آن در جدول (۳) قابل مشاهده است.

جدول ۳: کدگذاری مقوله اصلی «شرایط زمینه‌ای»

مقوله اصلی	کد انتخابی	کد محوری	کدگذاری باز
		الزامات قانونی	اجباری کردن دریافت رتبه، اجبار در استفاده از رتبه‌ها، رعایت الزامات بازل ۲
۳-۱	عوامل موثر بر موفقیت و توسعه	آموزش و فرهنگ‌سازی	تمهید بسترهای فرهنگی، تطبیق فرهنگی، آگاهی‌بخشی به عموم، آموزش فعالان بازار، برگزاری همایش‌ها و کنفرانس‌ها
۳-۲		حمایت‌های دولت	اقدامات حمایتی و تشویقی، ضابطه‌مند کردن امور، استفاده خود دولت از رتبه‌ها، ایجاد پایگاه‌های داده‌متمرکز، حفظ انحصار در صنعت
۳-۳	هم‌شکلی با محیط	نظام ارتباطات و هماهنگی	ایجاد شبکه ارتباطی، عدم رقابت منفی، ایجاد تشکلهای صنفی منطقه‌ای، انعقاد تفاهم‌نامه‌های همکاری منطقه‌ای، شراکت با موسسه‌های معتبر بین‌المللی، فعالیت تحت لیسانس همکاری و تعامل به ارزش‌های جامعه، تعامل با سازمان‌ها و نهادها، در نظر گرفتن مسائل کلان کشور، تاثیر متقابل بر جامعه و بازار

کدگذاری پدیدهٔ محوری «نهادی شدن»

پدیدهٔ اصلی یا مقولهٔ محوری مقوله‌ای است که همه مقوله‌های اصلی دیگر را بتوان به آن مربوط کرد. پدیدهٔ اصلی این پژوهش نهادی شدن است که نتیجهٔ تجزیه و تحلیل داده‌ها و کدگذاری آن‌ها مشتمل بر ۴۱ کد باز، ۶ کد محوری و ۲ کد انتخابی به شرح **جدول (۴)** است.

جدول ۴: فرایند کدگذاری مقولهٔ محوری «نهادی شدن»

کدگذاری باز	کد محوری	کد انتخابی	پدیدهٔ اصلی
استقلال عمل، استقلال اعضای کمیته‌ها، منصفانه و عادلانه عمل کردن، شبیه بودن به موسسه‌های حسابرسی، عمل به عنوان شخص ثالث، تحت فشار قرار نگرفتن، بی‌طرف بودن	استقلال و بی‌طرفی	فرهنگ	
پایبندی به اصول حرفه‌ای، عدم ارائه نظرات سوءگیرانه، رعایت آیین رفتار حرفه‌ای، درستکاری و صداقت	رفتار حرفه‌ای	حاکم بر نهاد	
وجود ناظر قوی، رعایت دقیق دستورالعمل‌ها، کنترل عملکرد، ثبت تمامی مستندات، رصد دائمی، کنترل روابط	نظارت دقیق		
اعتبار در کسب و کار، کسب و حفظ شهرت، خوشنامی، اطمینان بخشی، صحت خروجی‌ها، تلاش برای لطمه نخوردن اعتبار، حفظ محرمانگی و اسرار	اعتمادسازی		نهادی شدن
داشتن مرجعیت تخصصی، کیفیت رتبه‌بندی، نیروی انسانی متبحر، قضاوت حرفه‌ای، دانش و فناوری فنی، معتبر بودن روش‌شناسی، عملکرد مثبت، سهولت انجام کار، دارا بودن دانش بومی	تخصص	کسب مشروعیت	
اثرگذاری در بلندمدت، داشتن نگرش بلندمدت، ایجاد سابقه، کسب تجربه طی زمان، داشتن قدمت، اثبات صحت رتبه‌ها طی زمان، عدم فروش مجوز و سهام، خاتمه ندادن به فعالیت	ثبات و استمرار فعالیت		

کدگذاری مقولهٔ اصلی «عوامل مداخله‌گر»

نقش آفرینان اصلی در نهادی شدن شرکت‌های رتبه‌بندی اعتباری و تغییرات نهادی (نهادزایی) به عنوان عوامل مداخله‌گر در قالب ۲ کد انتخابی و ۵ کد محوری هستند که از میان ۲۰ کد باز تعیین شده‌اند. خلاصه فرایند کدگذاری مقوله عوامل مداخله‌گر (واسطه‌ای) در **جدول (۵)** آورده شده است.

جدول ۵: فرایند کدگذاری مقوله اصلی «عوامل مداخله‌گر»

مقوله اصلی کد انتخابی	کد محوری	کدگذاری باز
و ر ت م د خ ل ه ر	نظارت‌کنندگان	شورای عالی بورس، سازمان بورس، بورس‌های چهارگانه، بانک مرکزی، کانون نهادهای مالی
	اجراکنندگان	مدیران و کارکنان شرکت‌های رتبه‌بندی، ناشران اوراق بهادار، کمیته‌های داخلی
	حمایت‌کنندگان	دولت، دانشگاه‌ها، رسانه‌ها
	تغییر ساختار صنعت	اصلاحات ساختاری، اصلاح قوانین و مقررات، سختگیری‌های نظارتی، پیچیده‌تر شدن ابزارهای مالی
تغییرات نهادی	دخیل شدن ملاحظات	رفتارهای سیاسی، ملاحظات درآمدی، تعارفات،
	در رتبه‌بندی	توصیه‌های اجرایی، ارزش نبودن نظام سرمایه‌داری

کدهای استخراج‌شده برای مقوله‌های اصلی «راهِبردها» و «پیامدها»

جدول (۶)، فرایند کدگذاری دو مقوله اصلی «راهِبردها» و «پیامدها» را نشان می‌دهد. راهبردها مشتمل بر ۳ کد محوری و ۱۱ کد پایه است و پیامدها نیز شامل ۲ کد انتخابی، ۵ کد محوری، و ۱۶ کد باز.

جدول ۶: کدگذاری مقوله‌های اصلی «راهردها» و «پیامدها»

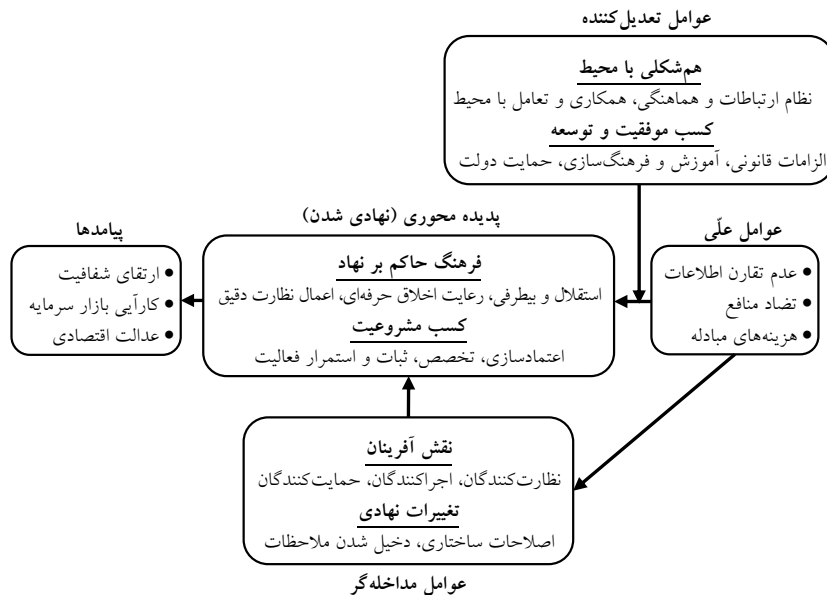
مقوله اصلی	کد انتخابی	کد محوری	کدگذاری باز
راهکارها	منشور اخلاقی	خودکنترلی، استقرار واحد کنترل داخلی، استقرار واحد تطبیق، وجود حسابرس داخلی، افشای داوطلبانه دارایی‌ها	کدگذاری باز
		تدوین منشور اخلاقی، پایبندی به کدهای اخلاقی، توصیه‌های اخلاقی به یکدیگر	کدگذاری باز
		فرهنگ	کدگذاری باز
پیامدها	ارتقای شفافیت	مطالبه‌گری و مطالبه‌گری، حمایت از افشاگری و سوت‌زنی، استقلال رسانه‌ای افشاگری	کدگذاری باز
		ایجاد شفافیت اطلاعاتی، ایجاد اتاق شیشه‌ای، انضباط و سلامت مالی، تمایز بدحساب‌ها از خوش حساب‌ها	کدگذاری باز
		ایجاد عدالت اقتصادی و اجتماعی	کدگذاری باز
		تأمین اطلاعات مورد نیاز جامعه، ارائه ارزش اطلاعاتی، جداول تقارن اطلاعاتی	کدگذاری باز
		تخصیص بهینه منابع در اقتصاد	کدگذاری باز
کارایی	کارایی بازار سرمایه	گسیل منابع به سمت پروژه‌های پربازده، تعادل در تقسیم ثروت، کارایی تخصیصی	کدگذاری باز
		توسعه بازار بدهی، طبقه‌بندی موثر ریسک، رتبه‌بندی ناشران و ابزارهای مالی	کدگذاری باز

به منظور جمع‌بندی نظرات خبرگان و مصاحبه‌شوندگان در خصوص اشباع نظری و مفهوم‌سازی مقوله‌ها، از ماتریس کیفی مقوله‌ها استفاده شده است. **جدول (۷)**، نتایج حاصل از ماتریس کیفی مقوله‌ها را ارائه می‌دهد.

جدول ۷: ماتریس کیفی مقوله‌ها

کد انتخابی	کد محوری	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
فرهنگ حاکم بر نهاد	استقلال و بی‌طرفی	*	*			*	*	*	*	*	*	*
	رفتار حرفه‌ای	*	*	*			*	*	*	*		*
	نظارت دقیق	*		*	*	*	*	*	*		*	*
کسب مشروعیت	اعتمادسازی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	تخصص	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	ثبات و استمرار فعالیت	*		*	*	*	*	*		*	*	*
عوامل موثر بر موفقیت و توسعه نهاد	الزامات قانونی	*		*	*	*		*		*	*	*
	آموزش و فرهنگ‌سازی	*	*	*	*	*	*	*		*		*
	حمایت‌های دولت	*		*		*			*	*		*
هم‌شکلی با محیط	نظام ارتباطات و هماهنگی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	همکاری و تعامل با محیط	*		*	*	*		*	*	*	*	*
نقش‌آفرینان	نظارت‌کنندگان	*			*	*	*	*				*
	اجراکنندگان	*		*	*	*		*				*
	حمایت‌کنندگان	*		*	*	*		*				*
تغییر نهاد رتبه‌بندی	تغییر ساختار صنعت	*	*	*	*	*		*		*	*	*
	دخیل شدن ملاحظات	*		*	*	*		*		*	*	*
ارتقای شفافیت و عدالت	ارتقای شفافیت	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	ایجاد عدالت اقتصادی و اجتماعی	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*
	تقارن اطلاعاتی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
ارتقای کارایی	تخصیص بهینه منابع در اقتصاد	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	کارایی بازار سرمایه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
راهکارها	خودنظارتی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	منشور اخلاقی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	فرهنگ مطالبه‌گری و افشاگری	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

در نهایت، پس از فرایند کدگذاری و تحلیل داده‌ها، و بررسی عوامل علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر در شکل‌گیری این نهاد، چارچوب نهایی نهادی شدن رتبه‌بندی اعتباری در ایران به شرح **شکل (۲)** ارائه می‌گردد.



شکل ۲: چارچوب نهادی شدن موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری در ایران

بحث و نتیجه‌گیری

همزمان با اخذ مجوز و تاسیس شرکت‌های رتبه‌بندی اعتباری در ایران و شکل‌گیری ساختارهای سازمانی و مدل‌های کسب‌وکارشان، موضوع نهادی شدن آن‌ها نیز اهمیت یافته است. موفقیت و کارایی شرکت‌های رتبه‌بندی اعتباری مستلزم توجه دقیق به بستر اجتماعی و ساختار نظام حقوقی - اجتماعی جامعه بوده و تجربه استقرار سازمان‌های مختلف، به‌ویژه نظام اقتصاد بازار در کشور ایران نشان داده است که بی‌توجهی به مولفه‌های نهادی می‌تواند به ناکارآمدی، عدم شفافیت و در نتیجه عدم تخصیص بهینه منابع منجر گردد. با توجه به اهمیت این موضوع، در پژوهش حاضر با مرور مبانی نظری و پژوهش‌های پیشین و گردآوری داده‌ها، مولفه‌های نهادی و عوامل فرهنگی و اجتماعی حاکم بر محیط درونی و بیرونی این نهاد تازه‌تاسیس مورد بررسی قرار گرفته است. بر اساس این، با استفاده از رویکرد داده‌بنیاد **اشتراوس و کوربین (۱۹۹۰)** مقوله‌های اصلی و محوری پژوهش در پنج طبقه شامل «عوامل علی»، «عوامل زمینه‌ای»، «عوامل مداخله‌گر»، «پدیده اصلی (مقوله محوری)» و «پیامدها» تعیین گردیده‌اند.

عوامل علیّ نهادی شدن صنعت رتبه‌بندی اعتباری شامل وجود عدم تقارن اطلاعات، وجود هزینه‌های مبادله، و وجود تضاد منافع است که به عنوان مهم‌ترین چالش‌های موجود و عامل اثرگذار بر نهادی شدن رتبه‌بندی اعتباری در ایران بوده و خبرگان این حوزه به کرات به آن‌ها اشاره کرده‌اند. یکی از کارشناسان معتقد است در کشور ما حتی در فرایند اعطای مجوز نیز تضاد منافع شکل گرفته و عنوان کرده است: «یکی از مسائلی که دست‌کم بدنامی ظاهری برای این دو سه شرکت داشته این است که در گرفتن این امتیاز، که متقاضیان زیادی داشته است، افرادی موفق شده‌اند آن را بگیرند که خودشان در تدوین این مقررات نقش داشته‌اند، یعنی این نهاد که خودش منادی رعایت تضاد منافع است، از ابتدای شکل‌گیری آن تضاد منافع داشته است». تاثیر عدم تقارن اطلاعات و وجود هزینه‌های مبادله بر شکل‌گیری رتبه‌بندی اعتباری در پژوهش‌های متعددی مورد بررسی قرار گرفته است (Kruck, 2017; Rhee, 2015; Smith & Walter, 2002) که یافته‌های آن‌ها با این یافته از پژوهش حاضر مطابقت دارد.

مقولهٔ محوری این پژوهش نهادی شدن است که دربرگیرندهٔ فرهنگ حاکم بر این نهاد و اهمیت کسب مشروعیت توسط نهاد رتبه‌بندی است. فرهنگی که بایستی بر این نهاد حاکم باشد ازجمله استقلال و بی‌طرفی، رعایت رفتار حرفه‌ای، و اعمال نظارت دقیق از عوامل نهادی مهمی است که مشخصه‌های آن از مبانی نظری و مصاحبه‌های خبرگان استخراج گردید. بی‌طرفی یا استقلال در اظهارنظرها سنگ بنای ارزشی است که موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری با ایجاد ارزیابی‌های پیش‌بینی‌کننده از جریان‌ات نقد آتی متعهد ارائه می‌دهند. به همین دلیل، موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری تاکید می‌کنند که رتبه اعتباری نوعی اظهارنظر مستقل دربارهٔ ریسک اعتباری است (Langohr & Langohr, 2010). در پژوهش اوبارهند و چندان^۱ (۲۰۲۱)، عنوان شده است که استقلال و بی‌طرفی عواملی بسیار حیاتی برای اعتبار و قابلیت اعتماد موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری به حساب می‌آیند و هرچه موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری مستقل‌تر و بی‌طرف‌تر عمل کنند، از نظر فعالان بازار معتبرتر درک می‌شوند و در نتیجه مقبولیت بیش‌تری در بازار به دست می‌آورند و استفاده از رتبه‌های آن‌ها بیش‌تر می‌شود. در مصاحبه با متخصصان نیز اهمیت استقلال و بی‌طرفی نهاد رتبه‌بندی اعتباری در ایران به کرات مورد توجه قرار گرفته است و بیش‌تر آن‌ها معتقد بودند این موضوع باید به عنوان فرهنگ غالب در شرکت‌های رتبه‌بندی اعتباری نهادینه شود. استقلال مستلزم این است که رتبه‌بندی‌ها، جدا از تاثیرات سیاسی و فشارهای اقتصادی و اجتماعی و همچنین فشارهای بیرونی، از طرف افراد یا سازمان‌ها صورت گیرد و انگیزه‌ها و

1. Ubarhande & Chandani

تضاد منافع حاصل از این فشارها به درستی کنترل گردد. به منظور حفظ استقلال و جلوگیری از تضاد منافع، ورای قوانین و مقررات رسمی که برای نظارت بر مصادیق آن‌ها وجود دارد، موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری بایستی به یک منشور اخلاقی مبنی بر رعایت رفتار حرفه‌ای متعهد باشند. این منشور (نظام‌نامه) مجموعه‌ای از اصول داوطلبانه و پذیرفته‌شده از سوی عموم است و موسسه‌های رتبه‌بندی رویه‌های داخلی خود را بر اساس آن تنظیم می‌کنند. به عبارت دیگر، هیچ‌گونه مقام نظارتی رسمی وجود ندارد که نظارت کند، بلکه خودنظارتی انجام می‌شود که به وسیله آن موسسه‌های رتبه‌بندی به استانداردهای عملکردی مشترکی پایبند می‌شوند. رفتار حرفه‌ای یا کدهای رفتار اخلاقی مجموعه‌ای از اصول و خطوط راهنمایی هستند که بر نگرش و رفتار افراد و سازمان‌های یک حرفه یا صنعت خاص حکم‌فرماست و برخی باید‌ها و نباید‌های حرفه‌ای و اخلاقی را به آن‌ها یادآور می‌شوند. به دلیل مهیا بودن بسترهای تضاد منافع و کژمنشی و کژگزینی در صنعت رتبه‌بندی اعتباری در مقایسه با سایر صنایع، و همچنین به منظور اطمینان از استقلال، بی‌طرفی و اعتبار نهاد رتبه‌بندی اعتباری، رعایت رفتار حرفه‌ای در این صنعت حائز اهمیت دوچندانی است.

بر اساس پژوهش **سانتاکانا و سیلز^۱ (۲۰۱۳)**، رعایت اصول حرفه‌ای با تعیین استانداردهای شفاف در زمینه افشای تضاد منافع و با ارائه خطوط راهنمایی برای مدیریت آن و سایر مواردی که می‌تواند بی‌طرفی فرایند رتبه‌بندی را مخدوش نماید، باعث ایجاد اطمینان از استقلال و بی‌طرفی نهاد رتبه‌بندی می‌شود و همچنین، می‌تواند به ارتقای یکپارچگی و هماهنگی میان کارکنان و ایجاد اعتماد در بین مدیران و سهامداران شرکت رتبه‌بندی اعتباری کمک نماید. بیش‌تر خبرگان این حوزه نیز حرفه رتبه‌بندی را با حرفه حسابرسی مشابه می‌دانند و معتقدند رعایت اخلاق حرفه‌ای بایستی در فرهنگ این نهاد ساری و جاری باشد. با وجود این، اتکای صرف به رعایت اخلاق حرفه‌ای و خودنظارتی کفایت نخواهد کرد و اعمال نظارت دقیق و سختگیرانه بر فعالیت‌های شرکت‌های رتبه‌بندی اعتباری بایستی از طرف نهادهای ناظر مثل سازمان بورس و اوراق بهادار صورت پذیرد، که کارشناسان این حوزه نیز در مصاحبه‌ها مورد توجه قرار داده‌اند. تمایل به نظارت بر این صنعت از سال ۲۰۰۳ و در پی رسوایی ایران^۲ آغاز شد و سازمان بین‌المللی کمیسیون‌های اوراق بهادار (IOSCO) رویکرد خودنظارتی را پیشنهاد کرد. اتحادیه اروپا فوراً در مارس ۲۰۰۵ از این الگو تبعیت کرد. ایالات متحده نیز در سال ۲۰۰۶ اقدام به اصلاح قانون موسسه‌های رتبه‌بندی

1. Santacana & Siles

2. Enron

اعتباری نمود (Langohr & Langohr, 2010). پس از بحران اقتصادی سال‌های ۲۰۰۷ و ۲۰۰۸ و قصور انکارناپذیر موسسه‌های رتبه‌بندی در ناتوانی در پیش‌بینی دقیق چنین وضعیتی، نهادهای نظارتی و قانونگذاری ایالات متحده و اتحادیه اروپا مقررات بسیار سختگیرانه‌تری را در قبال این موسسه‌ها در پیش گرفته و به اصطلاح با «مداخله نظارتی»^۱ سعی نموده‌اند ضمن نظارت دقیق‌تر بر عملکرد این موسسه‌ها و بهبود کیفیت رتبه‌بندی آن‌ها، اتکای سرمایه‌گذاران به این رتبه‌بندی‌ها را متعادل کنند و حمایت بیش‌تری از سرمایه‌گذاران داشته باشند. بنابراین، طبق نظر خبرگان، از ابتدای فعالیت این نهاد در ایران، سازمان بورس بایستی نظارت شدیدی بر فعالیت‌های آن داشته باشد تا این مسئله به عنوان یک فرهنگ در شرکت‌های رتبه‌بندی نهادینه شود. با وجود این، به نظر می‌رسد این سختگیری‌ها و نظارت‌های شدید پس از بلوغ نسبی و زمانی که شرکت‌های رتبه‌بندی قادر به اتخاذ رویکرد خودنظارتی شدند، می‌تواند به تدریج کاهش یابد.

ایجاد، تغییر و اشاعه نهادها نیازمند مشروعیت است. هر پدیده جدیدی که به وجود می‌آید به مشروعیت نیاز دارد و از میان مشکلات متعددی که نهاد جدید با آن‌ها روبه‌رو می‌شود، فقدان مشروعیت و تلاش برای کسب آن از حیاتی‌ترین چالش‌های پیش‌روی این نهادهاست. تاسیس سازمان جدید با فعالیت‌های گسترده‌ای برای کسب مشروعیت همراه است تا به کسب اعتماد ذی‌نفعان بیانجامد (Aldrich & Fiol, 1994). رتبه‌بندی اعتباری صنعتی است که در آن شهرت و اثرات شبکه‌ای بسیار غالب است و کسب مشروعیت از عوامل بسیار حیاتی در نهادینه شدن و قدرت یافتن این نهاد است که خرده‌مقوله‌های مرتبط با آن یعنی اعتمادسازی، تخصص، و ثبات و استمرار فعالیت از اهمیت بالایی برخوردارند. خبرگان بر این باور بودند که موضوع اعتمادسازی بایستی در هر قدم از رتبه‌بندی مد نظر قرار گیرد. علاوه بر این، یافته‌های این پژوهش با نتایج دیگر پژوهشگران مطابقت دارد (Chang et al., 2022; Rogge & Ohnesorge, 2022).

تخصص و مهارت نهاد رتبه‌بندی اعتباری به‌طور عام و کمیته رتبه‌بندی به‌طور خاص، نقش مهمی را در مشروعیت این نهاد ایفا می‌کند. یکی از صاحب‌نظران در مصاحبه خود در باب اهمیت تخصص در این نهاد عنوان می‌نماید: «کوچک‌ترین اشتباهی در تعیین رتبه می‌تواند نه تنها خود شرکت، بلکه کل صنعت رتبه‌بندی را با شکست مواجه کند». در تایید مطالب مطرح‌شده توسط مصاحبه‌شوندگان می‌توانیم شواهدی را از پژوهش‌های معتبر در این زمینه مطرح کنیم. برای مثال، پژوهشگران دریافته‌اند که هر شرکت رتبه‌بندی که از افرادی متخصص و متنوع با دانش تخصصی در صنایع مختلف در کمیته رتبه‌بندی خود بهره می‌گیرد، رتبه‌های دقیق‌تر و قابل‌اتکاتری را ارائه

1. Regulatory Intervention

می‌دهد و مقبولیت و قابلیت اتکای بیش‌تری را در میان سرمایه‌گذاران و فعالان بازار به‌دست می‌آورد (Sangiorgi & Spatt, 2017).

ثبات و استمرار فعالیت نهاد رتبه‌بندی اعتباری به توانایی شرکت‌های رتبه‌بندی در حفظ و استمرار عملیات و سودآوری مالی طی زمان اشاره دارد. احتمال زیادی وجود دارد که یک شرکت رتبه‌بندی باثبات از طرف فعالان بازار به عنوان شرکتی قابل‌اتکا و مطمئن در نظر گرفته شود، که این امر نیز برای مشروعیت آن‌ها بسیار حیاتی است. ادبیات نشان داده است که فعالان بازار به شرکت‌های رتبه‌بندی که از تاریخچه طولانی‌تر و باثبات‌تری در عملیات خود برخوردارند، اعتماد بیش‌تری دارند (Becker & Milbourn, 2008; Tian et al., 2020). این امر عمدتاً به این دلیل است که شرکت‌های رتبه‌بندی باثبات بهتر قادر خواهند بود در منابع لازم از قبیل تحلیلگران مستعد و نوآوری‌های جدید سرمایه‌گذاری کنند و بدین ترتیب از صحت و قابلیت اطمینان رتبه‌بندی‌های خود اطمینان حاصل کنند (Tian et al., 2020). این موضوع، به‌ویژه در ایران که شرکت‌ها در معرض انواع نااطمینانی‌ها و عوامل ثبات‌زدا قرار دارند، از اهمیت دوچندانی برخوردار است.

در مبحث شرایط مداخله‌گر، دو مقولهٔ محوری مطرح گردیده‌اند که عبارت‌اند از: نقش‌آفرینان اصلی در شکل‌گیری نهاد و تغییرات نهادی. مهم‌ترین نقش‌آفرینانی که در شکل‌گیری نهاد رتبه‌بندی اعتباری در ایران از دیدگاه صاحب‌نظران عنوان شده‌اند، می‌توان به سازمان بورس و اوراق بهادار، مدیران و کارمندان شرکت‌های رتبه‌بندی، دولت، دانشگاه‌ها، کانون نهادهای مالی، و بانک مرکزی اشاره کرد که به نظر می‌رسد نقش سازمان بورس، مدیران و کارکنان، و دولت در بیانات عمدهٔ مصاحبه‌شوندگان بسیار پررنگ‌تر است. هر نهادی در چرخهٔ حیات خود به واسطهٔ عوامل درون‌زا و برون‌زا دچار تغییراتی می‌گردد که می‌تواند تأثیرات عمده‌ای بر حیات آن نهاد داشته باشد. در ارتباط با نهاد رتبه‌بندی اعتباری مواردی نظیر دخیل شدن ملاحظات سیاسی - اجتماعی و حتی فردی در فرایندها و تصمیم‌گیری‌ها همراه با مداخلات نظارتی، سخت‌گیری‌ها و اصلاحات ساختاری در کل صنعت به عنوان عواملی مطرح گردیده‌اند که می‌توانند به عنوان عوامل مداخله‌گر بر این نهاد تأثیر بگذارند.

عوامل موثر بر موفقیت و توسعه نهاد به عنوان یکی از شرایط زمینه‌ای نهادی شدن موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری مطرح گردیده‌اند. با توجه به یافته‌های پژوهش، مهم‌ترین عوامل موثر بر موفقیت و توسعه این نهاد شامل اجباری کردن دریافت رتبه، حمایت‌های دولت، و آموزش و فرهنگ‌سازی هستند. استفادهٔ اجباری از رتبه‌های اعتباری به الزاماتی اشاره دارد که فعالان بازار از قبیل بانک‌ها و بیمه‌ها و صندوق‌های سرمایه‌گذاری را مجبور می‌کند هنگام اتخاذ تصمیم‌های

سرمایه‌گذاری یا هنگام تعیین سطح ریسک مرتبط با یک ورقه بهادار خاص، از رتبه‌های اعتباری استفاده کنند. استفاده از رتبه‌های اعتباری بدین روش به افزایش تقاضا برای رتبه‌های اعتباری و در نتیجه، به توسعه این صنعت کمک می‌کند. از منظر توسعه بازار رتبه‌بندی اعتباری، اجباری کردن دریافت رتبه اعتباری در بازاری مثل بازار ایران که تقاضای بسیار کمی برای دریافت رتبه اعتباری وجود دارد، موجب خواهد شد که رشد بازار رتبه‌بندی اعتباری سرعت بگیرد. مطالعه تجارب موجود در کشورهای مختلف دنیا در زمینه توسعه بازارهای مالی و خدمات رتبه‌بندی اعتباری حاکی از این موضوع است که بنا بر مرحله توسعه‌یافتگی بازار بدهی و رتبه‌بندی، دو راهبرد توسعه خدمات رتبه‌بندی اعتباری مبتنی بر الزامات قانونی و مبتنی بر بازار مورد استفاده بوده است. در کشورهایی که از بازارهای بدهی و رتبه‌بندی نوظهور برخوردارند، به منظور نهادینه کردن بهره‌گیری از خدمات رتبه‌بندی از ایجاد الزامات قانونی و مقرراتی توسط نهاد ناظر در خصوص توسعه ابزارها و نهادهای تامین مالی بهره گرفته‌اند. خبرگان نیز در مصاحبه‌های صورت گرفته این نکته را مورد تاکید قرار داده‌اند که جهش صنعت رتبه‌بندی اعتباری در دنیا نیز زمانی اتفاق افتاده است که الزاماتی از طرف قانونگذاران و نهادهای قانونگذاری ایجاد شده است.

حمایت‌های دولت در ارتقا و تنظیم‌گری صنعت رتبه‌بندی اعتباری بسیار حائز اهمیت است. حمایت دولت می‌تواند شامل ارائه کمک‌های مالی، تدوین چارچوب‌های مقرراتی مناسب برای اطمینان از صحت و دقت رتبه‌بندی‌ها و ارتقای استفاده از رتبه‌های اعتباری در بازار باشد. دولت نقش مهمی در توسعه بازارهای اوراق قرضه و موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری دارد. در ایالات متحده آمریکا، دولت به صورت غیرمستقیم و از طریق تصویب قوانین و مقررات موجب توسعه بازار اوراق قرضه می‌شود. به این ترتیب که دولت، رتبه‌بندی را به عنوان شاخص ریسک معرفی نموده است. در بازارهای نوظهور، دولت‌ها نقش مهم‌تری در توسعه بازارهای اوراق قرضه دارند. پژوهش‌ها بر نقش حمایت‌های دولت در ارتقای جایگاه موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری و افزایش تقاضا برای رتبه‌های اعتباری تاکید دارند (Elkhoury, 2009; Luitel & Vanpée, 2018) و بدین ترتیب بر این یافته پژوهش صحنه می‌گذارند.

سرانجام نیز آموزش و فرهنگ‌سازی، اگرچه نیازمند برنامه‌ریزی‌های بلندمدت‌تر است، ولی نقش بسیار پراهمیتی در موفقیت و توسعه این نهاد دارد. اگرچه پیاده‌سازی نظام رتبه‌بندی و نهادینه شدن فرهنگ آن موجب منتفع شدن اشخاص حقیقی و حقوقی دارای انضباط مالی و شفاف است و در نهایت، موجبات تسریع در رشد اقتصادی و تسهیل تامین منابع مالی را برای کسب‌وکارهای مناسب فراهم می‌آورد، اما همواره چنین تغییراتی با مقاومت گسترده افراد و نهادهایی مواجه

خواهد شد که منافع خود را در معرض تهدید می‌بینند، از جمله می‌توان به تسهیلات‌گیرندگانی که دسترسی‌شان به منابع مالی سخت‌تر می‌شود، مدیرانی که مجبور به رعایت قیود مربوط به مدیریت ریسک خواهند شد، و ناشرانی که رتبه اعتباری خوبی دریافت نخواهند کرد، اشاره کرد. علاوه بر این، عدم آگاهی جامعه نسبت به مزایای رتبه‌بندی و نداشتن زمینه فرهنگی پذیرش این خدمت، زمینه را برای مانع‌تراشی گروه‌های مورد اشاره آماده می‌کند (رادان و همکاران، ۱۳۹۷). بنابراین، آموزش و فرهنگ‌سازی در این زمینه از طریق رسانه‌های جمعی می‌تواند کمک شایانی به توسعه و نهادینه شدن رتبه‌بندی اعتباری در میان ناشران، سرمایه‌گذاران و کل جامعه کند.

مولفه دیگری که در رابطه با شرایط زمینه‌ای مدل نهایی پژوهش مطرح گردیده است، هم‌شکلی با محیط است. مصاحبه‌شوندگان در رابطه با نحوه ارتباطات این نهاد با موجودیت‌های داخلی و بین‌المللی به مواردی نظیر ایجاد شبکه ارتباطی، عدم رقابت منفی، ایجاد تشکلهای صنفی منطقه‌ای، انعقاد تفاهم‌نامه‌های همکاری منطقه‌ای، شراکت با موسسه‌های معتبر بین‌المللی، فعالیت تحت لیسانس، احترام به ارزش‌های جامعه، تعامل با سازمان‌ها و نهادها، و تاثیر متقابل بر جامعه و بازار اشاره نموده‌اند. فضای حاکم بر محیط بیرونی از جمله محیط کلان اقتصادی، محیط اجتماعی و محیط صنعتی نیز از مواردی است که متخصصان این حوزه به آن‌ها اشاره کرده‌اند.

سرانجام، انتقادهای و چالش‌های متعددی پیش‌روی این نهاد در سطح دنیا و همچنین در کشور ایران وجود دارد که راهکارهای پیشنهادی خبرگان و مصاحبه‌شوندگان برای پیشگیری و جلوگیری از تکرار آن‌ها در ایران طی مصاحبه با نخبگان این حوزه و استخراج کدها از اسناد موجود بررسی گردید. بر اساس این، تدوین و به‌کارگیری آیین‌نامه رفتار حرفه‌ای (منشور اخلاقی)، اتخاذ رویکرد خودنظارتی، و فرهنگ مطالبه‌گری و افشاگری راهکارهای پیشنهادی متخصصان برای غلبه بر چالش‌های احتمالی این نهاد عنوان شده‌اند. تدوین و به‌کارگیری منشور اخلاقی یا آیین رفتار حرفه‌ای و اتخاذ رویکرد خودنظارتی از طرف مدیران و کارکنان شرکت‌های رتبه‌بندی اعتباری پربسامدترین راهکارهای مطرح‌شده هستند که با توجه به تجربیات کشورهای پیشرو در این صنعت، به نظر می‌رسد در صورت اجرایی شدن کمک بسزایی به چالش‌های احتمالی این نهاد در ایران داشته باشد. در رابطه با تضاد منافع، مطالبه‌گری از سمت جامعه یکی از موارد مهمی است که باید شکل بگیرد، یعنی جامعه نخبگانی و دانشگاهی و رسانه‌ای باید مطالبه‌گر باشند و فضای کلی جامعه باید نسبت به تضاد منافع حساسیت داشته باشد.

از آنجایی که عمده چالش‌های پیش‌روی این صنعت چه در تجربیات سایر کشورها و چه دغدغه‌های مطرح‌شده در بیانات مصاحبه‌شوندگان معطوف به عدم آگاهی جامعه، استقلال و

بی‌طرفی نهاد رتبه‌بندی اعتباری، و وجود تضاد منافع در این شرکت‌ها بوده است، پیشنهادهای کاربردی زیر به عنوان راهکارهایی برای تکرار نشدن آن در بدو شکل‌گیری این نهاد در ایران مطرح می‌گردد:

۱. فرهنگ‌سازی و تدوین برنامه‌های آموزشی در رابطه با اهمیت رتبه‌بندی اعتباری در رسانه‌های جمعی و شبکه‌های مجازی؛
 ۲. اعمال سیاست‌های تشویقی از طرف دولت در جهت توسعه بازار بدهی و تشویق شرکت‌ها برای تامین مالی بیش‌تر از بازار بدهی به‌جای تامین مالی از بانک‌ها؛
 ۳. اجباری کردن دریافت رتبه برای پذیرش شرکت‌ها در بورس اوراق بهادار یا مشتریان بانک‌ها برای دریافت تسهیلات؛
 ۴. تعیین استانداردهای سطح بالا در زمینه رعایت رفتار حرفه‌ای کارکنان و مدیران و تعیین دقیق مصادیق تضاد منافع و سایر منابع و انگیزه‌های بالقوه برای عدم رعایت اصول اخلاقی؛
 ۵. سازوکار چرخشی تحلیلگران و اعضای کارگروه رتبه‌بندی برای جلوگیری از ارتباط بلندمدتشان با مشتریان؛
 ۶. ایجاد و تشویق فرهنگ خودنظارتی در درون شرکت‌های رتبه‌بندی اعتباری؛ و
 ۷. پرهیز از سیاسی‌کاری و اولویت ندادن به ملاحظات سیاسی در اعطای رتبه‌ها.
- بسیاری از مولفه‌های به‌دست‌آمده در این پژوهش می‌توانند به صورت مجزا موضوع پژوهش باشند. به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود تأثیرات هر یک از مقوله‌های اصلی به‌دست‌آمده در این پژوهش بر کارایی بازار سرمایه را مورد بررسی قرار دهند. همچنین، پیشنهاد می‌گردد یک مطالعه تطبیقی در خصوص قوانین و مقررات حاکم بر موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری در سایر کشورها صورت گیرد. علاوه بر این، تأثیر رتبه‌های اعتباری بر قیمت سهام ناشران رتبه‌بندی‌شده می‌تواند به‌طور مجزا طی پژوهشی مورد بررسی قرار گیرد. در نهایت این‌که تأثیر شکل‌گیری موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری بر بهبود شاخص‌های عدالت اقتصادی در کشور و همچنین، ارائه تحلیل حساسیت از چگونگی اثرگذاری مفروضات رتبه‌بندی و تغییرات و پیشرفت‌های مختلف بازار بر پارامترهای مدل‌های رتبه‌بندی نیز می‌تواند موضوع پژوهشی مستقل در این زمینه باشد.

اظهاریه قدردانی

نویسندگان بر خود لازم می‌دانند از زحمات دکتر علی جهانگیری و دکتر احمد رضا جلالی نایینی و همچنین از خبرگان، داوران ناشناس نشریه فرایند مدیریت و توسعه، و همچنین ویراستار علمی (مازیار چابک) مقاله کمال تشکر را داشته باشند.

منابع

الف) انگلیسی

- Akerlof, G. A. (1978). The Market for "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism. In *Uncertainty in Economics* (pp. 235-251). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-214850-7.50022-X>
- Aldrich, H. E., & Fiol, C. M. (1994). Fools Rush in? The Institutional Context of Industry Creation. *Academy of Management Review*, 19(4), 645-670. <https://doi.org/10.2307/258740>
- Alessandri, P., Bignami, M., Corsello, F., Levy, A., Marseglia, G., Miglietta, A., Puorro, A., Russo, L., & Taboga, M. (2023). The Role of Rating Agencies: Implications for the Financial System and Central Banks' Efforts to Reduce their Reliance. In *Financial Risk Management and Climate Change Risk: The Experience in a Central Bank* (pp. 139-161). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-33882-3_6
- Alimoradi Afshar, P. (2023). Investigating the Effect of Credit Rating on the Profitability of Iranian Stock Exchange Companies Using Multiple Regression. *Budget and Finance Strategic Research*, 4(1), 135-152. [In Farsi]
- Becker, B., & Milbourn, T. (2008). *Reputation and Competition: Evidence from the Credit Rating Industry*. Harvard Business School Cambridge.
- Boehm, K. (2013). Credit Rating Agencies (CRAs): *The EU Regulatory Framework Assessment*. Helsinki Metropolia University of Applied Sciences.
- Calabria, M., & Ekins, E. M. (2012). Regulation, Market Structure, and Role of the Credit Rating Agencies. *Cato Institute Policy Analysis*, No. 704.
- Ceelen, H. (2012). *Credit Rating Agencies: A Comparative Approach of Legislation Between the US and the EU*. Tilburg University.
- Chang, K., Li, Y., & Shim, H. (2022). Corporate Social Responsibility and Credit Rating around the World: The Role of Societal Trust. *Financial Review*, 57(4), 863-891. <https://doi.org/10.1111/fire.12314>
- Cinquegrana, P. (2009). The Reform of the Credit Rating Agencies: A Comparative

فرایند مدیریت توسعه

دوره ۳۶ - زمستان ۱۴۰۲ - شماره ۴ - پیاپی ۱۲۶

- Perspective. *ECMI Policy Brief*, No. 12.
- Coase, R. H. (1937). *The Nature of the Firm*. *Economica*, 4(16), 386-405. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0335.1937.tb00002.x>
- Dacin, T., Goodstein, J., & Richard Scott, W. (2002). Institutional Theory and Institutional Change: Introduction to the Special Research Forum. *Academy of Management Journal*, 45(1), 45-56. <https://doi.org/10.2307/3069284>
- Deb, P., Manning, M. J., Murphy, G., Penalver, A., & Toth, A. (2011). Whither the Credit Ratings Industry? *Bank of England, Financial Stability Paper*, No. 9.
- Elkhoury, M. (2009). Credit Rating Agencies and Their Potential Impact on Developing Countries. In *UNCTD Compendium on Debt Sustainability* (pp. 165-180). United Nations Publication.
- Fang, Y. (2024). The Role, Responsibilities, and Arbitration of Credit Rating Agencies in Bankruptcy Proceedings: International Experience and Insights. *Science of Law Journal*, 3(1), 15-19. <https://doi.org/10.23977/law.2024.030103>
- Gräbner, C., & Ghorbani, A. (2019). Defining Institutions-A Review and a Synthesis. *ICAE Working Paper Series*, No. 89.
- Greenwood, R., Meyer, R. E., Lawrence, T. B., & Oliver, C. (2017). *The Sage Handbook of Organizational Institutionalism*. <https://doi.org/10.4135/9781526415066>
- Harati, A., Hosseinpour, D., & Kameli, M. j. (2021). Applying a Development Framework and Institutional Analysis for Tax Policy Making in Iran. *Management and Development Process*, 34(1), 57-88. [In Farsi] <https://doi.org/10.52547/jmdp.34.1.57>
- Heidari, S., Almasi, M., & Fatahi, S. (2022). Theoretical Integration of New Institutional Economics. *Planning and Budgeting*, 26(4), 155-186. [In Farsi] <https://doi.org/10.52547/jpbud.26.4.155>
- Hung, M., Kraft, P., Wang, S., & Yu, G. (2022). Market Power and Credit Rating Standards: Global Evidence. *Journal of Accounting and Economics*, 73(2-3), 101474. <https://doi.org/10.1016/j.jacceco.2021.101474>
- Khazaei, A. H., & Farahanifard, S. (2021). The Potential Impacts of Credit Rating Agencies on the Islamic Republic of Iran's economic Performance. *Journal of Iran's Economic Essays*, 18(35), 193-224. [In Farsi] <https://doi.org/10.30471/iee.2021.6909.1969>
- Kruck, A. (2017). Asymmetry in Empowering and Disempowering Private Intermediaries: The Case of Credit Rating Agencies. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 670(1), 133-151. <https://doi.org/10.1177/0002716217691459>
- Langohr, H., & Langohr, P. (2010). *The Rating Agencies and Their Credit*

- Ratings: What They Are, How They Work, and Why They Are Relevant.* John Wiley & Sons.
- Lawrence, T. B., Suddaby, R., & Leca, B. (2009). *Institutional Work: Actors and Agency in Institutional Studies of Organizations*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511596605>
- Luitel, P., & Vanpée, R. (2018). How Do Sovereign Credit Ratings Help to Financially Develop Low-Developed Countries? *European Capital Markets Institute, Working Paper, No. 8*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3287881>
- Marjohan, M., & Andriani, J. (2024). Economic And Asymmetric Information As Moderation Variables, Credit Risk And Credit Prices. *Jurnal Manajemen*, 28(1), 154-174. <https://doi.org/10.24912/jm.v28i1.1636>
- Masheyekh, S., & Shahrokhi, S. S. (2015). The Worldwide System of Corporate Credit Rating. *Journal of Accounting and Social Interests*, 5(1), 131-148. [In Farsi] <https://doi.org/10.22051/ijar.2015.2140>
- Meyer, J. W., & Rowan, B. (1977). Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony. *American Journal of Sociology*, 83(2), 340-363. <https://doi.org/10.1086/226550>
- Ouandlous, A. (2010). Capital Markets and Economic Development: A Framework for Newly Liberalized Economies. *Journal of Business & Economics Research*, 8(6), 9-16. <https://doi.org/10.19030/jber.v8i6.728>
- Palmer, D. A., & Biggart, N. W. (2002). Organizational Institutions. In J. A. C. Baum (Ed.), *Companion to Organizations* (pp. 257-280). Blackwell Publishers Ltd. <https://doi.org/10.1002/9781405164061.ch11>
- Perrow, C. (1986). *Complex Organizations: A Critical Essay*: McGraw-Hill.
- Rhee, R. J. (2015). Why Credit Rating Agencies Exist. *Economic Notes: Review of Banking, Finance and Monetary Economics*, 44(2), 161-176. <https://doi.org/10.1111/ecno.12034>
- Rieger, K. L. (2019). Discriminating among Grounded Theory Approaches. *Nursing Inquiry*, 26(1), e12261. <https://doi.org/10.1111/nin.12261>
- Rogge, E., & Ohnesorge, L. (2022). The Role of ESG Rating Agencies and Market Efficiency in Europe's Climate Policy. *Hastings Environmental Law Journal*, 28(2), 113-149.
- Sangiorgi, F., & Spatt, C. (2017). The Economics of Credit Rating Agencies. *Foundations and Trends® in Finance*, 12(1), 1-116. <https://doi.org/10.1561/05000000048>
- Santacana, R., & Siles, J. (2013). Rating Agencies and the European Union Sovereign Debt Crisis: An Ethical Approach. *Journal of International Business Ethics*, 6(1-2), 27-41.
- Scott, W. R. (2013). *Institutions and Organizations: Ideas, Interests, and*

- Identities*. Sage Publications.
- Selznick, P. (1957). *Leadership in Administration*: Harper & Row.
- Shirzadeh, J. (2022). Barriers and Restrictions on the Activity of Credit Rating Agencies of Tehran Secutities (In Order to Develop the Capital Market). *Quarterly Journal of Fiscal and Economic Policies*, 9(36), 119-157. [In Farsi] <https://doi.org/10.52547/qjfe.9.36.119>
- Smith, R. C., & Walter, I. (2002). *Rating Agencies: Is There an Agency Issue?* In *Ratings, Rating Agencies and the Global Financial System* (pp. 289-318). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4615-0999-8_18
- Spence, M. (1978). Job Market Signaling. In *Uncertainty in Economics* (pp. 281-306). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-214850-7.50025-5>
- Stiglitz, J. E. (1979). Equilibrium in Product Markets with Imperfect Information. *The American Economic Review*, 69(2), 339-345.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research*. Sage Publications.
- Tian, W., Zhou, X., Tian, Y., & Meng, W. (2020). Short-Term Competition and Long-Term Convergence between Domestic and Global Rating Agencies: Evidence from China. *PLoS ONE*, 15(5), e0232804. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0232804>
- Tolbert, P. S., & Zucker, L. G. (1983). Institutional Sources of Change in the Formal Structure of Organizations: The Diffusion of Civil Service Reform, 1880-1935. *Administrative Science Quarterly*, 28(1), 22-39. <https://doi.org/10.2307/2392383>
- Ubarhande, P., & Chandani, A. (2021). Elements of Credit Rating: A Hybrid Review and Future Research Agenda. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1878977. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1878977>
- Yuan, R., Jin, W., & Luo-Yang, L. (2024). Information Processing Costs and Credit Ratings: Evidence from Investor Interactive Platforms in China. *The European Journal of Finance*, 1-20. <https://doi.org/10.1080/1351847X.2023.2293105>
- Zeidan, R., & Onabolu, S. (2023). The Generalized Sustainability Credit Rating System. *Brazilian Review of Finance*, 21(1), 21-47. <https://doi.org/10.12660/rbfin.v21n1.2023.88861>
- Zenger, T. R., Lazzarini, S. G., & Poppo, L. (2000). Informal and Formal Organization in New Institutional Economics. In *The New Institutionalism in Strategic Management* (pp. 277-305). Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/10.1016/S0742-3322\(02\)19009-7](https://doi.org/10.1016/S0742-3322(02)19009-7)
- Zucker, L. G. (1988). Where Do Institutional Patterns Come From? Organizations as Actors in Social Systems. *Institutional Patterns and Organizations: Culture and Environment*, 20(3), 23-49.

(ب) فارسی

ایروانی، محمدجواد (۱۳۸۰). درآمدی بر نظریه نهادی. انتشارات سیاست.
رادان، مهدی؛ محسنی، قاسم، و احمدی، موسی (۱۳۹۷). طراحی زیست‌بوم صنعت رتبه‌بندی اعتباری در ایران. نشریه بورس، ۱۶۴ (۵۶)، ۷۸-۷۹.
غفاری، مجتبی (۱۳۹۷). نقش نهادها در نابرابری و فقر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
قلی‌پور، آرین (۱۳۹۲). نهادها و سازمان‌ها: اکولوژی نهادی سازمان‌ها. انتشارات سمت.
میرزایی اهرنجان، حسن (۱۳۸۶). میانی فلسفی تئوری سازمان. انتشارات سمت.
نورث، داگلاس (۱۳۷۷). نهادها، تغییرات نهادی و عملکرد اقتصادی. ترجمه محمد رضا معینی، انتشارات سازمان برنامه و بودجه.
هانتینگتون، ساموئل (۱۳۷۵). سامان سیاسی در جوامع دستخوش دگرگونی. ترجمه محسن ثلاثی، انتشارات علم.

نحوه ارجاع به مقاله:

شمس، عبدالحمید؛ محمدی الموتی، مسعود، و اسفندیاری سلوکلو، محمود (۱۴۰۲). نهادی شدن موسسه‌های رتبه‌بندی اعتباری در ایران. *نشریه فرایند مدیریت و توسعه*، ۳۶ (۴)، ۶۷-۱۰۳.

Shams, A., Mohammadi Alamuti, M., & Esfandiari Soluklu, M. (2023). Institutionalizing Credit Rating Agencies in Iran. *Management and Development Process*, 36(4). 67-103.

DOI: [10.52547/jmdp.36.4.67](https://doi.org/10.52547/jmdp.36.4.67)

Copyrights:

Copyright for this article is retained by the author(s), with publication rights granted to Management and Development. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.





عنوان مقاله: مدل‌سازی و تحلیل سناریو عوامل پذیرش اینترنت

اشیا در زنجیره تامین کسب و کارهای ایران

هاجر محمدی^۱، اسماعیل مزروعی نصرآبادی^۲، زهرا
صادقی آرانی^۳

مقاله پژوهشی

دریافت: ۱۴۰۲/۰۵/۱۷

پذیرش: ۱۴۰۲/۱۲/۱۴

چکیده:

هدف: هدف این پژوهش شناسایی، مدل‌سازی و تحلیل سناریو عوامل پذیرش اینترنت اشیا در زنجیره تامین کسب و کارهای ایران است.

طرح پژوهش/ روش‌شناسی/ رویکرد: این پژوهش در دو مرحله کیفی و کمی انجام شده است که جامعه آماری آن در هر دو مرحله خبرگان و شیوه نمونه‌گیری قضاوتی و گلوله‌برفی بوده است. در مرحله یکم، شناسایی عوامل پذیرش از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته انجام شد. در مرحله دوم، با رویکرد نقشه‌شناختی فازی، عوامل پذیرش مدل‌سازی و تحلیل سناریو شدند.

یافته‌ها: نتایج مرحله یکم بیانگر ۵۸ عامل پذیرش اینترنت اشیا است که در قالب ۱۷ مضمون فرعی و ۵ مضمون اصلی دسته‌بندی شدند. نتایج مرحله دوم نشان داد که مضمون تخصص با بیش‌ترین درجه اثرگذاری نسبت به سایر مضامین در اولویت قرار دارد و پس از آن مضمون آمادگی فناوری بیش‌ترین اثرگذاری را دارد. همچنین، همپوشانی سناریوهای رو به جلو و رو به عقب نیز بیانگر اهمیت مضامین تخصص و آمادگی فناوری است.

ارزش/ اصالت پژوهش: از آنجایی که درکی از عوامل موثر بر پذیرش اینترنت اشیا در سطح زنجیره تامین کسب و کارهای ایران وجود ندارد، این پژوهش با شناسایی، مدل‌سازی و تحلیل سناریو این عوامل، در راستای پوشش خلأ موجود به ادبیات این حوزه کمک کرده است.

پیشنهادهای اجرایی/ پژوهشی: تغییر سیاست‌های جذب و استخدام به منظور شناسایی افراد شایسته و همچنین، بهره‌گیری از ابزار آموزش ضمن خدمت و داشتن نقشه راه فناوری از مهم‌ترین راهبردهای زنجیره تامین به منظور ارتقای تخصص و آمادگی سازمانی است که لازم است مورد توجه جدی قرار بگیرد.

کلیدواژه‌ها: اینترنت اشیا، تحلیل سناریو، نقشه‌شناختی فازی، زنجیره تامین، عوامل پذیرش.

۱. کارشناسی ارشد، گروه مدیریت کسب و کار، دانشکده علوم مالی، مدیریت و کارآفرینی، دانشگاه

کاشان، کاشان، ایران

۲. استادیار، گروه مدیریت کسب و کار، دانشکده علوم مالی، مدیریت و کارآفرینی، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران.

drmazroui@kashanu.ac.ir

(نویسنده مسئول)

۳. استادیار، گروه مدیریت کسب و کار، دانشکده علوم مالی، مدیریت و کارآفرینی، دانشگاه کاشان،

sadeqiarani@kashanu.ac.ir

کاشان، ایران.

فناوری‌های صنعت نسل ۴ کاربردهای بسیاری، به‌ویژه در حوزه مدیریت، دارند (Mazroui Nasrabadi, 2023). اینترنت اشیا که زیرمجموعه صنعت نسل ۴ است، جدیدترین نوسازی فناورانه با قابلیت افزایش کارایی، افزایش پایداری محیطی و ارتقای امنیت است که دامنه‌های در حال تحول متعددی را پوشش می‌دهد و همچنین، به هموارسازی وظایف و فعالیت‌های روزمره کمک می‌کند (Dhillon et al., 2023). اینترنت اشیا الگوی فناوری جدیدی است که هدف آن اتصال هر چیزی و هر کسی در هر زمان و هر مکان است و باعث ایجاد برنامه‌ها و خدمات نوآورانه جدید می‌شود (Malini et al., 2023). پژوهش‌های حوزه اینترنت اشیا که تا به امروز انجام شده است، پیشرفت عظیم در این زمینه را تایید می‌کند. برنامه‌های کاربردی اینترنت اشیا تقریباً در هر بخش اطراف انسان‌ها وجود خود را به تدریج اثبات می‌کنند (Dhillon et al., 2023).

اینترنت اشیا در ابعاد مختلف زندگی روزانه نقش چشمگیری داشته و در بسیاری از زمینه‌ها کاربرد پیدا کرده است (Singh & Bhanot, 2020) و با ترکیب ویژگی‌های هوشمندی که دارد، خود را از سایر فناوری‌ها متمایز کرده است. این ویژگی‌ها به جذب بخش‌های مختلفی برای پذیرش اینترنت اشیا منجر شده است (Ahmetoglu et al., 2022). برای مثال، اینترنت اشیا در بخش‌های کشاورزی، مراقبت‌های بهداشتی، خانه هوشمند، لوازم خانگی، تولید، خودرو، زنجیره‌های تامین (Singh & Bhanot, 2020)، شهرهای هوشمند، و خرده‌فروشی هوشمند (Rey et al., 2021) راه یافته است. فناوری اینترنت اشیا موجب توانمندی همه بخش‌ها برای تغییر از محیط سنتی به هوشمند می‌شود. علاوه بر این، می‌تواند نقش راهبردی در حفظ سازمان‌ها و محافظت از آن‌ها در مواقع بحرانی داشته باشد و در بازارهای رقابتی از گزینه‌ای برای موفقیت به ضرورت تبدیل شود (Ahmetoglu et al., 2022).

یکی از مهم‌ترین حوزه‌هایی که اینترنت اشیا می‌تواند در آن اثربخش باشد، زنجیره تامین است، زیرا اینترنت اشیا می‌تواند به منظور اتصال دستگاه‌ها و ادغام آن‌ها با فناوری‌های دیجیتال جدید برای مشتریان استفاده شود (Sayed et al., 2024) و همچنین، تسهیل‌هایی را در زمینه ارتباط با تامین‌کنندگان و کنترل جریان‌ات در زنجیره تامین فراهم آورد. در مجموع، اینترنت اشیا می‌تواند شفافیت زنجیره تامین را بهبود بخشد، هزینه‌ها را کاهش دهد، و تجربه مشتری را بیافزاید (Patil & Agarkar, 2023). به صورت کلی، می‌توان بیان کرد که اینترنت اشیا صنایع را با اتصال اقلام روزمره متحول می‌کند (Chaki, 2023) و مزایایی مانند نوآوری‌های تحول‌آفرین

(Mukati *et al.*, 2023)، تسهیل آموزش و یادگیری (Supriadi *et al.*, 2023; Sukardjo *et al.*, 2023)، ارتقای کارایی، بهینه‌سازی عملیات، بهبود نتایج (Dhanalakshmi & Vimalraj, 2023)، بهبود کیفیت (Nalajala *et al.*, 2023)، بهبود و تسریع نظارت و کنترل فرایند تولید (Kasan *et al.*, 2023) و ارتقای رقابت‌پذیری (Parab *et al.*, 2023) را ایجاد کند.

به‌رغم مزایای فوق، استفاده از اینترنت اشیا در زمینه‌های مختلف با موانعی روبه‌روست که ایران هم از این قاعده مستثنا نیست. موانع متعددی در راستای به‌کارگیری اینترنت اشیا در ایران وجود دارد که در پژوهش‌های مختلف بررسی شده است، ازجمله این موانع می‌توان به موانع اقتصادی، اجتماعی، فنی و دولتی اشاره کرد (Dadkhah *et al.*, 2023) در نتیجه، پذیرش این فناوری برای زنجیره‌های تامین داخل کشور سخت است و مقاومت در برابر تغییر وجود دارد و لازم است پژوهش‌هایی در این زمینه به منظور واکاوی دقیق آن صورت بگیرد.

با توجه به مزیت‌های ذکرشده اینترنت اشیا، تاثیر اقتصادی اینترنت اشیا تا سال ۲۰۲۵ پیش‌بینی شده است (Ahmetoglu *et al.*, 2022)، و در ایران نیز صنایع بر اساس چشم‌انداز ۱۴۰۴ (Mohammadzadeh *et al.*, 2018) باید به سمت اینترنت اشیا بروند. مسئله اصلی در این زمینه، پذیرش اینترنت اشیاست. پژوهش‌های متعددی در زمینه اینترنت اشیا انجام شده است. یکی از محورهای پژوهشی مهم، عوامل موثر بر پذیرش اینترنت اشیاست که در مقالات پیشین مورد بررسی قرار گرفته است (Pappas *et al.*, 2021; Singh *et al.*, 2020; Satar & Yusof, 2019; Ahmetoglu *et al.*, 2022; Rey *et al.*, 2021)، اما ادبیات در حوزه عوامل موثر بر پذیرش این فناوری در سطح زنجیره تامین شکاف دارد. برای مثال، در پیشینه پژوهش‌های داخلی، قره‌خانی و پورهاشمی (۲۰۲۱) عوامل پذیرش را در صنعت بیمه بررسی کرده و مدل پذیرش فناوری و نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری را ارائه داده‌اند. فرهمند و همکاران (۲۰۲۱)، عوامل پذیرش اینترنت اشیا را در کسب‌وکارهای هوشمند ارائه داده‌اند. همچنین، در پیشینه پژوهش‌های خارجی احمدآوغلو و همکاران (۲۰۲۲)، عوامل پذیرش را در سطح سازمان و به صورت مروری، و ری و همکاران (۲۰۲۱) عوامل پذیرش را در صنعت حمل‌ونقل و لجستیک بررسی کرده‌اند. این مرور بیانگر نبود پژوهشی در زمینه بررسی عوامل پذیرش در سطح زنجیره تامین کسب‌وکارهای ایران است. همچنین، ادبیات در حوزه اینترنت اشیا در ایران هنوز در ابتدای راه است و لازم است پژوهش‌های بیش‌تری به منظور شناسایی ابعاد مختلف مدیریتی آن انجام شود. از آنجایی که پذیرش اینترنت اشیا مزایای بالقوه زیادی در تحول زنجیره‌های تامین دارد (Nozari *et al.*, 2021)، لازم است این عوامل در سطح زنجیره تامین بررسی و تحلیل شوند. شناسایی عوامل موثر بر

پذیرش زمانی می‌تواند اثربخشی بیش‌تری در تصمیم‌سازی داشته باشد که تجزیه و تحلیل روابط بین آن‌ها، بررسی نقش هر متغیر و درجهٔ اثرگذاری، اثرپذیری و مرکزیت آن عامل انجام شده باشد. به منظور تحلیل دقیق‌تر عوامل پذیرش و بررسی مسیرهای اثرگذاری و اثرپذیری، لازم است تحلیل سناریو بر مدل به‌دست‌آمده انجام شود. سناریوهای رو به جلو و رو به عقب می‌توانند به مداخله‌های هدفمندتر در عوامل پذیرش کمک نمایند.

با توجه به شکاف اشاره‌شده، سهم پژوهش حاضر شناسایی عوامل پذیرش اینترنت اشیا در سطح زنجیرهٔ تامین کسب‌وکارهای ایران، ارائه نقشه شناختی فازی و تحلیل سناریو آن‌هاست. بنابراین، با توجه به سهم‌های پژوهش حاضر، پرسش‌های پژوهش مطرح می‌شوند:

- Q_1 : عوامل موثر بر پذیرش اینترنت اشیا در سطح زنجیرهٔ تامین کسب‌وکارهای ایران چیست؟
 Q_2 : نقشه شناختی فازی عوامل موثر بر پذیرش اینترنت اشیا در زنجیرهٔ تامین کسب‌وکارهای ایران چگونه است؟
 Q_3 : سناریوهای عوامل موثر بر پذیرش اینترنت اشیا در زنجیرهٔ تامین کسب‌وکارهای ایران چیست؟

مبانی نظری پژوهش

اینترنت اشیا شبکه‌ای ارتباطی است که در آن اشیای فیزیکی از طریق کد یا آدرس به اینترنت یا سایر دستگاه‌ها و سیستم‌هایی که دارای اینترنت هستند، متصل می‌شوند (Rey et al., 2021). اینترنت اشیا به عنوان یک الگوی فناورانه در ارتباطات بی‌سیم به سرعت توسعه یافته است (Ali et al., 2023). سرعت رشد زمینه‌های علمی و عملی اینترنت اشیا بلوغ این فناوری را نشان می‌دهد (Shee, 2024). به عنوان یکی از داغ‌ترین فناوری‌های جهان، اینترنت اشیا در حیطه‌های متنوع و مختلفی مورد استفاده قرار می‌گیرد. بنابراین، با توجه به مزایای این فناوری، استفاده آن در صنعت در زمینهٔ توسعه فناوری اطلاعات رویه‌ای اجتناب‌ناپذیر است (Mu & Antwi-Afari, 2024). اینترنت اشیا پنج فناوری اصلی و کلیدی دارد که شامل شناسایی فرکانس رادیویی، پردازش ابری، میان‌افزار، شبکه‌های حسگر بی‌سیم، و برنامه‌های کاربردی اینترنت اشیاست (Ben-Daya et al., 2019). در این میان، دو ستون اصلی برای فعال‌سازی اینترنت اشیا، فناوری شناسایی فرکانس رادیویی و شبکه‌های حسگر بی‌سیم هستند (Landaluce et al., 2020). با پیوند دادن اشیا به فناوری اطلاعات از طریق دستگاه‌های هوشمند، می‌توان کل فرایند زنجیرهٔ تامین از عرضه تا تولید و توزیع را بهینه کرد و کل چرخه عمر محصول را کنترل نمود. با برچسب‌گذاری اقلام می‌توان

اطلاعات بیش‌تری در مورد وضعیت کارگاه و محل استقرار ماشین‌آلات تولیدی به‌دست آورد (Nozari & Edalatpanah, 2023).

پژوهش‌هایی که در زمینه اینترنت اشیا انجام شده است متنوع هستند که یکی از حوزه‌های آن، تحلیل عوامل موثر بر پذیرش است. تعدادی از این پژوهش‌ها به منظور ترسیم شکاف پژوهشی در جدول (۱) آورده شده است. برای مثال، المازروی^۱ (۲۰۲۳) مدل پذیرش فناوری اینترنت اشیا را در عربستان سعودی پیشنهاد می‌کند. نتایج مطالعه حاکی از این بود که درک سهولت استفاده و سودمندی درک‌شده از عوامل ضروری پذیرش اینترنت اشیا هستند؛ و اعتماد تأثیر اندکی بر انگیزه کاربر برای استفاده از اینترنت اشیا دارد. پاپس و همکاران (۲۰۲۱)، به بررسی عوامل تصمیم‌گیری بر پذیرش اینترنت اشیا در صنعت اقامتی یونان پرداختند. این پژوهش مشخص کرد که عوامل پذیرش اینترنت اشیا در صنعت اقامتی یونان مزایای درک‌شده، رقابت، نوآوری و شایستگی فناوری بودند. قره‌خانی و پورهایمی (۲۰۲۱)، به بررسی عوامل پذیرش با الگوی پذیرش فناوری و نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری در صنعت بیمه پرداختند. یافته‌های این پژوهش نشانگر این بود که بر پذیرش اینترنت اشیا عوامل سودمندی و سهولت ادراک‌شده، شرایط تسهیل، اعتماد، تأثیر اجتماعی، انتظار تلاش و انتظار عملکرد اثر مثبت و معنادار و ریسک ادراک و امنیت اثر منفی و معناداری دارند.

جدول ۱: پیشینه پژوهش

نویسنده	زنجیره تامین	صنعت	عوامل پذیرش	ارائه مدل	تحلیل سناریو
Gharakhani & Pourhashemi (2021)	-	بیمه	*	مدل پذیرش فناوری و نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری	-
Farahmand et al. (2021)	-	کسب‌وکار هوشمند	*	مدل پارادایمی نظریه داده‌بنیاد و مدل معادلات ساختاری	-
Almazroi (2023)	-	شرکت‌های عربستان سعودی	*	مدل پذیرش فناوری	-
Ahmetoglu et al. (2022)	-	-	*	-	-
Pappas et al. (2021)	-	مشاغل اقامتی یونان	*	مدل مفهومی (پیشنهادی)	-
Rey et al. (2021)	-	حمل‌ونقل و لجستیک	*	-	-

1. Almazroi

ادامه جدول ۱: پیشینه پژوهش

نویسنده	زنجیره تامین	صنعت	عوامل پذیرش	ارائه مدل	تحلیل سناریو
Singh et al. (2020)	-	کشاورزی	*	مدل ساختاری تفسیری کل و ساختاری تفسیری کل اصلاح شده	-
Satar & Yusof (2019)	-	نفت و گاز مالزی	*	مدل مفهومی (پیشنهادی)	-
Das (2019)	-	شرکت‌های بازاریابی و خرده‌فروشی نفت هند	*	-	-
Hsu & Yeh (2017)	-	صنعت لجستیک تایوان	*	-	-
پژوهش حاضر	*	کسب‌وکارهای ایران	*	نقشه شناختی فازی	*

همان‌طور که در جدول (۱) نشان داده شده است، در سطح تحلیل زنجیره تامین، پژوهشی که به شناسایی عوامل پذیرش اینترنت اشیا بپردازد وجود ندارد، که این مورد سهم اول پژوهش حاضر است. همچنین، با توجه به نبود مدلی بر اساس نقشه شناختی فازی برای عوامل پذیرش و همچنین عدم انجام تحلیل سناریو روی عوامل پذیرش، سهم‌های دوم و سوم پژوهش در این زمینه‌ها تنظیم شده است.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع آمیخته است و در دو فاز انجام می‌شود. جامعه آماری فاز اول متشکل از خبرگان صنعت است که دارای این ویژگی‌ها هستند: دست‌کم سه سال سابقه کاری، تحصیلات دانشگاهی، اجراکننده اینترنت اشیا یا کاربر اینترنت اشیا و در غیر این صورت، خبرگان دانشگاهی که در زمینه اینترنت اشیا مطالعه و پژوهش دارند. شیوه نمونه‌گیری به صورت قضاوتی و گلوله‌برفی است و حجم آن بر اساس اشباع نظری مشخص شده است. شیوه گردآوری داده‌ها میدانی و ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه عمیق است. به منظور تجزیه و تحلیل مصاحبه‌ها از رویکرد شش مرحله‌ای براون و کلارک^۱ (۲۰۰۶) در تحلیل مضمون بهره‌برداری شد. مصاحبه‌ها به صورت حضوری در شرکت‌ها، سازمان‌ها و دفاتر خبرگان و با استفاده از ضبط صدا پس از مجوز خبرگان انجام شد. در ابتدا مصاحبه با معرفی مصاحبه‌کننده و زمینه مطالعه و سپس با پرسش‌های پایه نظیر رضایت آگاهانه، محرمانه بودن اطلاعات، نام، سن، شغل، تجربه کاری و تحصیلات مصاحبه‌شونده آغاز

1. Braun & Clarke

شد. مصاحبه با پرسش‌های تخصصی ادامه داده شد و در نهایت، با مرور اطلاعات گردآوری شده، بازخورد و تایید پایان یافت. به منظور سوءگیری روش مشترک، پیش از انجام مصاحبه پروتکل مصاحبه طراحی شد و به تایید استادان دانشگاهی رسید. در حین انجام مصاحبه با یادداشت‌برداری دقیق، ضبط مکالمات و مثلثی‌سازی در گردآوری داده‌ها از ایجاد سوءگیری خودداری گردید. پس از انجام مصاحبه نیز با برگشت کدگذاری‌ها به مصاحبه‌شوندگان و اخذ تاییدیه از آن‌ها تلاش شد که از سوءگیری جلوگیری شود. در این روش، پس از انجام مصاحبه‌ها، پژوهشگر با بررسی دقیق متون مصاحبه سعی در شناسایی عوامل پذیرش داشت. در گام بعدی، عوامل مورد پایش و بررسی قرار گرفتند تا کدها اصلاح شوند. در گام بعد، کدهای مشابه در قالب مقوله‌های فرعی و در نهایت، در قالب مقوله‌های اصلی قرار گرفتند. به منظور ارزیابی استحکام یافته‌ها، از معیارهای چهارگانه قابلیت اعتبار، انتقال‌پذیری، اطمینان، و تاییدپذیری (Lincoln & Guba, 1985) استفاده شده است. در این زمینه، علاوه بر مستندسازی مصاحبه‌ها، درگیری عمیق پژوهشگر در فرایند انجام مصاحبه‌ها (مصاحبه‌ها سه ماه به طول انجامید)، توصیف غنی متون، بازگشت کدگذاری‌ها به مصاحبه‌شوندگان برای بررسی کدها و تایید آن، از مثلثی‌سازی در گردآوری داده‌ها نیز استفاده گردید، بدین صورت که علاوه بر مصاحبه، از مشاهده‌های پژوهشگر و مستندهای موجود نیز برای تکمیل مصاحبه‌ها استفاده شد.

جامعه آماری فاز دوم پژوهش شامل دو دسته خبرگان مرحله قبل و خبرگان دانشگاهی می‌شود که در زمینه اینترنت اشیا مطالعه و پژوهش دارند. شیوه نمونه‌گیری قضاوتی و گلوله‌برفی است. حجم نمونه برابر با دوازده نفر است. شیوه گردآوری داده‌ها میدانی و ابزار آن پرسشنامه محقق‌ساخته است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نقشه شناختی فازی استفاده شد. در نقشه شناختی فازی از چهار ماتریس استفاده می‌شود که عبارت‌اند از: ماتریس اولیه موفقیت، ماتریس فازی موفقیت، ماتریس قدرت روابط موفقیت، و ماتریس نهایی موفقیت (Rodriguez-Repiso et al., 2007). در این پژوهش، از نرم‌افزارهای Pajek و FCMapper استفاده شد. پس از ترسیم نقشه‌ها، سناریوهای رو به عقب و رو به جلو برای تجزیه و تحلیل بیش‌تر محاسبه گردید.

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

در این پژوهش، ۱۷ ساعت مصاحبه با ۱۵ خبره صورت گرفت. مصاحبه‌ها در نفر دوازدهم به اشباع رسید، اما برای اطمینان تا نفر پانزدهم ادامه یافت. جدول (۲)، بیانگر آمار توصیفی خبرگان مرحله یکم است:

جدول ۲: آمار توصیفی خبرگان مرحله یکم

کد	تحصیلات	سابقه کاری	حوزه فعالیت
۱	کارشناسی ارشد صنایع	۱۸ سال	اتوماسیون صنعتی و اینترنت اشیا
۲	کارشناسی ارشد مدیریت	۱۸ سال	اتوماسیون صنعتی و اینترنت اشیا
۳	کارشناسی ارشد مکانیک	۶ سال	اینترنت اشیا در مکانیک، خودروسازی
۴	کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی	۱۴ سال	هوشمندسازی
۵	کارشناسی کامپیوتر	۱۷ سال	اینترنت اشیا
۶	کارشناسی برق مخابرات	۱۳ سال	اتوماسیون صنعتی
۷	کارشناسی آمار	۱۴ سال	برنامه ریزی و هوشمندسازی
۸	کارشناسی ارشد مدیریت انرژی	۱۳ سال	اینترنت اشیا و هوشمندسازی
۹	دکتری فلسفه علم	۱۷ سال	مدیر پروژه هوشمندسازی و اینترنت اشیا
۱۰	کارشناسی صنایع	۱۰ سال	اینترنت اشیا و مدیر پروژه هوشمندسازی
۱۱	دکتری مدیریت صنعتی	۱۰ سال	خبره دانشگاهی
۱۲	دکتری مدیریت صنعتی	۸ سال	خبره دانشگاهی
۱۳	کارشناسی برق-الکترونیک	۹ سال	واردات و تولید قطعات الکترونیکی، ابزار دقیق در حوزه نفت و گاز، اینترنت اشیا
۱۴	کاردانی کامپیوتر	۲۰ سال	الکترونیک و اینترنت اشیا
۱۵	کارشناسی برق	۶ سال	الکترونیک و اینترنت اشیا

در این مرحله، پس از انجام مصاحبه‌ها، کدگذاری آن‌ها انجام شد. **جدول (۳)**، بیانگر نمونه‌ای از فرایند کدگذاری است:

جدول ۳: نمونه‌ای از فرایند کدگذاری

عامل پذیرش	گزاره کلامی
حمایت ذی‌نفعان	... ذی‌نفعان دو سه دسته هستند: ذی‌نفعان بالادستی، ذی‌نفعان داخل سامانی، و ذی‌نفعان خارج سازمانی یا مشتریان. بالادستی‌ها چه نقشی برای ما دارند؟ آن‌ها نقش محرک را دارند و تا آنجایی هم که بشود کمک می‌کنند در حد کمک‌بودجه، مصوبه و چیزهایی از این قبیل. از نگاه داخل سازمان، کسانی که اپراتوری دستگاه‌های ما را دارند، یا حتی مجموعه مدیران، احساس می‌کنند که این [= اینترنت اشیا] شفافیت است و اتوماسیون. اما برویم سراغ مشتریان. در مورد مشتریان، آن‌ها در فضای دانشگاه، و نه در فضای خارجی، چیزهایی شنیده و علاقه‌مند شده‌اند. اکنون احساس می‌کنند که اگر هر چیزی اینترنت داشته باشد، خوب است. نمی‌دانم جذابیت کلی و عمومی دارد. (P4)
پشتیبانی مدیریت ارشد	سازمان باید عوامل لازم را برای این کار [= پیاده‌سازی اینترنت اشیا] داشته باشد. یعنی مدیران و افرادی را در سازمان در نظر بگیریم که خواهان این قضیه باشند. (P5) مدیریت هم حمایت خودش را [برای پیاده‌سازی اینترنت اشیا] دارد. اگر حمایت مدیریت نباشد، اصلاً مطمئن باشید که این سیستم هیچ موقع اجرایی نمی‌شود. (P7) ... اما سازمانی که سالم است، مدیر ارشدش از آن [= اینترنت اشیا] حمایت می‌کند؛ تصمیم‌گیران نسبت به این موضوع توجه هستند و برنامه‌ریزی می‌کنند. (P9)
اعتماد به اینترنت اشیا	... اعتماد کردن به آن [= اینترنت اشیا] خیلی پیچیده نیست، فقط کافی است فرد مطالعه موردی بکند و ببیند که در فلان کشور به‌خوبی جواب داده است. (P1) ما باید فرهنگ استفاده از اینترنت اشیا و مهندسی آن را درست کنیم. (P2) در پس‌زمینه این کار [= پیاده‌سازی اینترنت اشیا] به فرهنگ‌سازی عمومی نیاز است. (P3) برای همین اگر ما این فرهنگ‌سازی را افزایش بدهیم و بتوانیم فرهنگ‌سازی درستی بکنیم، به‌راحتی می‌توانیم بفهمیم که اینترنت اشیا بسیار خوب است و موجب پذیرش آن می‌شود. (P10) یک عامل فرهنگ‌سازی است که باید با تبلیغات شروع شود و ضمناً فایده‌ای داشته باشد تا اینترنت اشیا جا بیفتد. (P14)
مسائل فرهنگی و فرهنگ‌سازی	یکسری افراد هستند که این تحول‌خواهی را دارند و پیگیرند. آن بخش از سازمانشان را نوآور بودن تا آنجا که بتوانند توسعه می‌دهند و می‌رسانند به سطحی که خلاقانه‌تر بشود. به همین سازمان دلیل، به چنین چیزی [= پیاده‌سازی اینترنت اشیا] روی می‌آورند. (P5) اگر سازمان نوآور باشد، بر پذیرش اینترنت اشیا موثر است. (P2)

پس از انجام کدگذاری اولیه، کدها در قالب مضامین فرعی و اصلی دسته‌بندی شدند. جدول (۴)، بیانگر مضامین فرعی و اصلی عوامل پذیرش اینترنت اشیا در زنجیره تأمین است.

جدول ۴: عوامل موثر بر پذیرش اینترنت اشیا در زنجیره تامین

مضمون اصلی	مضمون فرعی	کد	مضمون اصلی	مضمون فرعی	کد
حمایت سازمانی	حمایت سازمانی	حمایت ذی نفعان	شرایط اقتصادی مطلوب	رونی اقتصادی	کد
		پشتیبانی مدیریت ارشد		اقتصاد آزاد	
		اعتماد		باز بودن فضای اقتصاد برای بخش خصوصی	
فرهنگ سازمانی	فرهنگ سازمانی	مسائل فرهنگی و فرهنگ سازی	نااطمینانی محیطی	توان و تامین مالی	کد
		نوآور بودن سازمان		نااطمینانی	
		اندازه سازمان		فشار رقابتی	
مولفه های ساختار سازمانی	مولفه های ساختار سازمانی	سن سازمان	محرك های محیطی	پیچیدگی	کد
		آمادگی پذیرش فناوری و طی شدن مدرنیزاسیون		اثرات اجتماعی	
		آمادگی سازمانی		زیست محیطی	
آمادگی فناوری	آمادگی فناوری	سازگاری	حمایت های دولتی	حمایت موقت	کد
		زیرساخت		حمایت خارجی	
		آمادگی فناوری		مجوزهای تشویقی	
قابلیت همکاری و اطمینان	قابلیت همکاری و اطمینان	آزمون های آزمایشی سازمانی	مقررات سیاسی و دولتی	مقررات دولتی	کد
		هوش تجاری		سیاست دولت	
		به روز رسانی تجهیزات		بهبود سازی هزینه ها	
مزایای درک شده	مزایای درک شده	مزایای درک شده	ارتقای ارزش کسب و کار	بهبود سازی انرژی	کد
		سودمندی درک شده		بهره وری	
		سهولت ادراک شده		صرفه جویی در زمان	
اقتناع و امتناع	اقتناع و امتناع	عدم مقاومت کارکنان	کیفیت	جریان جدید درآمدی	کد
		پذیرش تغییرات		افزایش کیفیت	
		اقتناع و امتناع		کاهش خرابی و کم شدن دوباره کاری	
محرک های فردی	محرک های فردی	مشارکت کافی در پیاده سازی	مزایای سازمانی	بهبود فرایند و خدمات	کد
		آموزش به منظور تربیت نیروی متخصص		مزایای رقابتی	
		آگاهی و به روز بودن		اعتماد مشتری به شرکت پیاده کننده اینترنت اشیا	
تخصص	تخصص	مهارت، دانش و تخصص فناوری اطلاعات	بهبود توان رقابتی	رضایت مشتری	کد
		نیروهای دانش آموخته و کارآموده		دقت و تحلیل داده ها	
		کیفیت روابط بین سازمانی		تصمیم گیری بهتر	
بهبود روابط زنجیره تامین	بهبود روابط زنجیره تامین	یکپارچه سازی کسب و کار	بهبود فرایند تصمیم گیری	شفافیت	کد
				افزایش اعتبار داده	

همان طور که در **جدول (۴)** مشخص است، ۵۸ کد اولیه در قالب ۱۷ طبقه فرعی و ۵ طبقه اصلی دسته بندی گردید. در فاز دوم پژوهش، پرسشنامه ای مبتنی بر طیف لیکرت (پنج گزینه ای) با توجه به عوامل شناسایی شده و دسته بندی آن ها طراحی شد و در اختیار خبرگان صنعتی و دانشگاهی قرار گرفت. آمار توصیفی خبرگان فاز دوم در **جدول (۵)** ارائه شده است. از میان پرسشنامه های ارسال شده و پیگیری پژوهشگران، تعداد دوازده نفر از خبرگان در تکمیل پرسشنامه مشارکت کردند. در نهایت، به منظور تجزیه و تحلیل داده ها نقشه شناختی فازی مورد استفاده قرار می گیرد.

جدول ۵: آمار توصیفی خبرگان فاز دوم

کد	تحصیلات	سابقه کاری	حوزه فعالیت
۱	کارشناسی برق	۶ سال	الکترونیک و اینترنت اشیا
۲	کارشناسی برق-الکترونیک	۹ سال	واردات و تولید قطعات الکترونیکی، ابزار دقیق در حوزه نفت و گاز، اینترنت اشیا
۳	کارشناسی ارشد مکانیک	۶ سال	اینترنت اشیا در مکانیک، خودروسازی
۴	کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار	۲ سال	خبره دانشگاهی
۵	کارشناسی کامپیوتر	۱۷ سال	اینترنت اشیا
۶	کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار	۲ سال	خبره دانشگاهی
۷	کارشناسی صنایع	۱۰ سال	اینترنت اشیا و مدیر پروژه هوشمندسازی
۸	دکتری مدیریت صنعتی	۱۰ سال	خبره دانشگاهی
۹	دکتری مدیریت صنعتی	۸ سال	خبره دانشگاهی
۱۰	کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی	۱۴ سال	هوشمندسازی
۱۱	کارشناسی کامپیوتر	۱۵ سال	کامپیوتر و اینترنت اشیا
۱۲	کاردانی کامپیوتر	۲۰ سال	الکترونیک و اینترنت اشیا

پس از جمع آوری پرسشنامه ها، در گام نخست ماتریس اولیه موفقیت که یک ماتریس $[m \times m]$ است، ایجاد شد. در این ماتریس، m بیانگر مضمون فرعی و m بیانگر تعداد دوازده نفر از خبرگان است که در پاسخ و تکمیل پرسشنامه مشارکت داشته اند. بنابراین، طبق دیدگاه و امتیازی که خبرگان برای مضامین فرعی موجود در پرسشنامه در نظر گرفته اند، ماتریس اولیه موفقیت عوامل پذیرش اینترنت اشیا، مطابق **جدول (۶)**، تشکیل گردید.

جدول ۶: ماتریس اولیه موفقیت عوامل پذیرش اینترنت اشیا

مضامین فرعی	خبره ۱	خبره ۲	خبره ۳	خبره ۴	خبره ۵	خبره ۶	خبره ۷	خبره ۸	خبره ۹	خبره ۱۰	خبره ۱۱	خبره ۱۲
حمایت سازمانی	۴	۲	۲	۵	۴	۵	۴	۴	۴	۴	۴	۳
فرهنگ سازمانی	۳	۳	۳	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۳	۴	۲
ساختار سازمانی	۱	۴	۲	۳	۴	۴	۳	۴	۴	۳	۴	۱
آمادگی فناوری	۴	۱	۳	۴	۳	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۳
شرایط اقتصادی مطلوب	۴	۳	۴	۴	۴	۵	۴	۴	۴	۴	۴	۵
نااطمینانی محیطی	۳	۵	۳	۳	۳	۴	۳	۵	۴	۴	۴	۴
اجتماعی	۲	۴	۳	۳	۳	۴	۴	۴	۴	۲	۴	۲
حمایت‌های دولتی	۴	۳	۴	۴	۳	۵	۳	۴	۴	۳	۵	۵
مقررات سیاسی دولتی	۳	۳	۴	۴	۴	۵	۴	۴	۴	۳	۵	۵
مزایای درک‌شده	۵	۴	۲	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۵	۴	۳
اقتناع و امانع	۳	۲	۱	۴	۴	۵	۴	۴	۴	۴	۴	۲
تخصّص	۳	۳	۳	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۴
بهبود روابط زنجیره تامین	۴	۴	۲	۴	۴	۳	۴	۴	۴	۳	۵	۲
ارتقای ارزش کسب‌وکار	۴	۲	۴	۵	۵	۳	۴	۴	۴	۳	۴	۲
کیفیت	۵	۴	۴	۴	۴	۴	۵	۴	۴	۳	۴	۴
بهبود توان رقابتی	۵	۴	۴	۴	۳	۴	۵	۴	۴	۴	۴	۲
بهبود فرایند تصمیم‌گیری	۵	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۳	۴	۴

پس از محاسبه ماتریس اولیه، باید ماتریس فازی شده محاسبه شود. برای محاسبه ماتریس فازی شده از روابط (۱) تا (۳) استفاده شد.

$$\text{رابطه (۱)} \quad \text{Max}(O_{iq}) \rightarrow X_i(O_{iq})=1$$

$$\text{رابطه (۲)} \quad \text{Min}(O_{iq}) \rightarrow X_i(O_{iq})=0$$

$$\text{رابطه (۳)} \quad X_i(O_{ij}) = \frac{O_{ij} - \text{Min}(O_{iq})}{\text{Max}(O_{iq}) - \text{Min}(O_{iq})}$$

برای محاسبه ماتریس قدرت رابطه‌ای از روابط (۴) تا (۷) استفاده شد:

$$\text{رابطه (۴)} \quad \text{فاصله دو بردار در حالت رابطه مستقیم با یکدیگر} \quad d_j = x_1(v_j) - x_2(v_j)$$

$$\text{رابطه (۵)} \quad \text{فاصله دو بردار در حالت رابطه غیرمستقیم} \quad d_j = x_1(v_j) - (1 - x_2(v_j))$$

$$\text{رابطه (۶)} \quad AD = \frac{\sum_{i=1}^m |d_{ij}|}{m}$$

$$\text{رابطه (۷)} \quad s = 1 - AD$$

$X_i(O_{ij})$ نشان‌دهنده درجه عضویت درایه O_{ij} در بردار V_i است. d_j نشان‌دهنده فاصله بین عناصر

زام بردارهای V_1 و V_2 است. میانگین فاصله بین بردارهای V_1 و V_2 با AD نشان داده می‌شود. در

نتیجه، رابطه نزدیکی بین دو بردار، طبق رابطه (۷) حاصل می شود. اگر $S=1$ باشد، شباهت کامل وجود دارد و اگر $S=0$ باشد، نمایانگر بیشترین عدم شباهت است. در صورتی که میان بردارهای V_1 و V_2 رابطه غیرمستقیم وجود داشته باشد، d_j طبق رابطه (۵) به دست می آید. در این حالت اگر $S=1$ باشد، شباهت غیرمستقیم کامل وجود دارد، و در صورتی که $S=0$ باشد، عدم شباهت غیرمستقیم کامل وجود دارد (Rodriguez-Repiso et al., 2007). بر اساس فرمول های ارائه شده، ماتریس نهایی موفقیت محاسبه و در جدول (۷) آورده شده است. در این ماتریس، نمرات بین ۱- تا ۱+ قرار می گیرند. نمرات داخل جدول (۷) بیانگر مقدار اثرگذاری هر عامل پذیرش بر عامل پذیرش دیگر است. هرچه مقدار قدر مطلق عدد محاسبه شده به ۱ نزدیک تر باشد، شدت اثرگذاری بیش تر است. اگر عدد محاسبه شده مثبت باشد، اثرگذاری به صورت مستقیم و اگر منفی باشد، اثرگذاری معکوس است.

جدول ۷: ماتریس نهایی موفقیت عوامل پذیرش اینترنت اشیا

مضامین فرعی	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷
حمایت سازمانی	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
فرهنگ سازمانی	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
ساختار سازمانی	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
آمادگی فناوری	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
شرایط اقتصادی مطلوب	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
نااطمینانی محیطی	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
اجتماعی	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
حمایت های دولتی	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
مقررات سیاسی دولتی	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
مزایای درک شده	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
اقتناع و امناع	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
تخصص	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
بهبود روابط زنجیره تامین	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
ارتقای ارزش کسب و کار	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
کیفیت	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
بهبود توان رقابتی	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
بهبود فرایند تصمیم گیری	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰

در مرحله بعد، برای طراحی نقشه شناختی فازی عوامل پذیرش اینترنت اشیا از نرم افزار FCMapper استفاده شده است. **جدول (۸)**، نمایانگر اطلاعات مدل نقشه شناختی فازی عوامل پذیرش اینترنت اشیا در کسب و کارهای ایران است.

جدول ۸: اطلاعات مدل نقشه شناختی فازی عوامل پذیرش اینترنت اشیا

نوع	مرکزیت	درجه اثرگذاری	درجه اثرپذیری	اجزا	مجموع اجزا
معمولی	۱۲/۳۲	۰/۷۵	۱۱/۵۷	حمایت سازمانی	۱۷
معمولی	۷/۰۸	۲/۳۳	۴/۷۵	فرهنگ سازمانی	مجموع اتصالها
مستقل	۰/۶۶	۰/۶۶	۰	ساختار سازمانی	۶۴
معمولی	۷/۸۷	۵/۵۰	۲/۳۷	آمادگی فناوری	تراکم
مستقل	۳/۰۸	۳/۰۸	۰	شرایط اقتصادی مطلوب	۰/۲۴
مستقل	۱/۸۹	۱/۸۹	۰	نااطمینانی محیطی	اتصالات در هر جزء
وابسته	۰/۵۴	۰	۰/۵۴	اجتماعی	۳/۷۷
معمولی	۱/۷۰	۱/۲۰	۰/۵۰	حمایت دولتی	تعداد جزء مستقل
معمولی	۱/۷۰	۱/۲۰	۰/۵۰	مقررات سیاسی دولتی	۴
معمولی	۸/۳۲	۳/۸۷	۴/۷۸	مزایای درک شده	تعداد جزء وابسته
معمولی	۷/۱۶	۲/۵۰	۴/۶۶	اقتناع و امانع	۱
مستقل	۷/۲۰	۷/۲۰	۰	تخصص	تعداد جزء معمولی
معمولی	۱۰/۳۳	۴/۵۰	۵/۸۳	بهبود روابط زنجیره تامین	۱۲
معمولی	۶/۲۰	۳/۰۸	۲/۱۳	ارتقای ارزش کسب و کار	نمره پیچیدگی
معمولی	۷/۶۰	۳/۸۴	۳/۷۶	کیفیت	
معمولی	۶/۱۹	۲/۲۸	۳/۹۱	بهبود توان رقابتی	۰/۲۵
معمولی	۷/۰۸	۴/۷۵	۲/۳۳	بهبود فرایند تصمیم گیری	

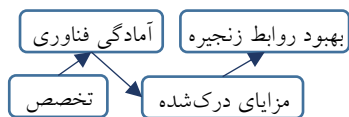
همان طور که در **جدول (۸)** نمایش داده شد، چهار متغیر مستقل و یک متغیر وابسته است. سایر متغیرها معمولی هستند. در نهایت، با توجه به خروجی به دست آمده از نرم افزار Pajek مدل نقشه شناختی فازی عوامل پذیرش اینترنت اشیا مطابق **شکل (۱)** ترسیم گردید.

دیگر مشابه فرایند فوق برای عوامل «بهبود روابط زنجیره تامین» و «مزایای درک شده» اجرا شد و نتایج این دو راهبرد در شکل های (۲ب) و (۲ج) نشان داده شده است.

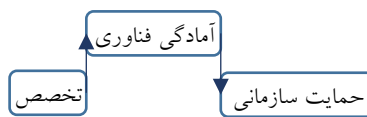
جدول ۹: محاسبات اولین سناریو رو به عقب

عامل موثر	عامل متاثر	تغییر در متاثر	عامل موثر	عامل متاثر	تغییر در متاثر	عامل موثر	عامل متاثر	تغییر در متاثر
۲	-	-۰/۰۰۰۰۱۷	۵	-	-۰/۰۵۵۱۹۶	-	-	-
۳	-	-۰/۰۰۰۰۰۸	۶	-	-۰/۰۴۵۰۸۷	-	-	-
۴	-	-۰/۰۰۰۰۲۴	۱۲	-	-۰/۰۵۵۱۹۶	-	-	-
۵	-	-۰/۰۰۰۰۱۳	-	-	-	-	-	-
۶	-	-۰/۰۰۰۰۰۸	-	-	-	-	-	-
۸	عامل ۱	-۰/۰۰۰۰۱۳	عامل ۴ یا آمادگی فناوری	-	-	عامل ۱۲ یا تخصص	-	-
۹	-	-۰/۰۰۰۰۱۳	-	-	-	-	-	-
۱۰	-	-۰/۰۰۰۰۲۳	-	-	-	-	-	-
۱۱	-	-۰/۰۰۰۰۲۳	-	-	-	-	-	-
۱۲	عامل ۱ سازمانی	-۰/۰۰۰۰۱۴	-	-	-	-	-	-
۱۳	-	-۰/۰۰۰۰۰۲	-	-	-	-	-	-
۱۴	-	-۰/۰۰۰۰۱۹	-	-	-	-	-	-
۱۵	-	-۰/۰۰۰۰۱۷	-	-	-	-	-	-
۱۶	-	-۰/۰۰۰۰۱۷	-	-	-	-	-	-
۱۷	-	-۰/۰۰۰۰۱۷	-	-	-	-	-	-

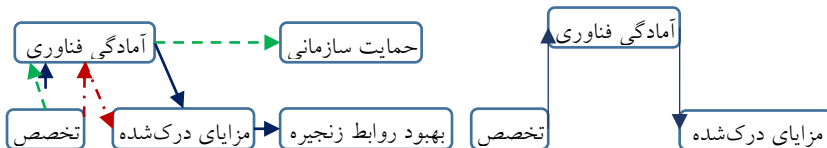
همان طور که در جدول (۹) مشخص است، عامل ۴ بیشترین تاثیر را بر عامل ۱ دارد، عامل ۱۲ بیشترین تاثیر را بر عامل ۴ دارد، و عامل ۱۲ از هیچ متغیری تاثیر نمی گیرد. در نتیجه، فرایند متوقف می شود.



شکل ۲: سناریو ۲: سناریو ۲ به عقب شماره ۲



شکل ۱: سناریو ۱: سناریو ۱ به عقب شماره ۱

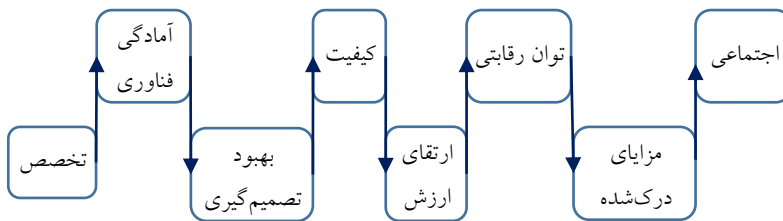


شکل ۳: سناریو ۳: سناریو ۳ به عقب شماره ۳

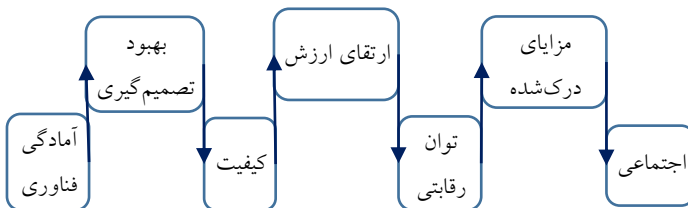
شکل ۲: سناریو ۲: سناریو ۲ به عقب

همپوشانی سناریوهای رو به عقب بیانگر اهمیت بالای «تخصص» و «آمادگی فناوری» است. سناریو رو به جلو برای پیش‌بینی رفتار سایر عوامل پذیرش در صورت تغییر در این عامل پذیرش با درجهٔ اثربخشی بالا توسعه داده می‌شود. بدین منظور، سه عامل «تخصص»، «آمادگی فناوری»، و «بهبود تصمیم‌گیری» که به ترتیب بیش‌ترین درجهٔ تاثیرگذاری را دارند، به عنوان عوامل شروع سناریو در نظر گرفته می‌شوند.

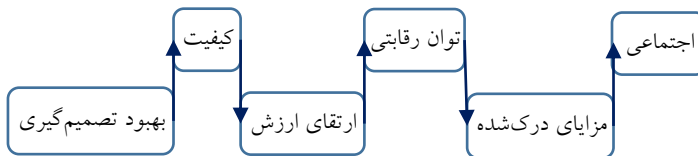
برای ایجاد مسیر سناریو برای عامل «تخصص»، ابتدا ضریب «تخصص» صفر و سپس اثرپذیری عوامل خروجی این عامل بررسی می‌شود. این عامل بیش‌ترین تاثیر را بر عامل «آمادگی فناوری» می‌گذارد. همین مسیر ادامه می‌یابد و مشخص می‌شود که «آمادگی فناوری» بیش‌ترین تاثیر را بر «بهبود تصمیم‌گیری» دارد. این مسیر به همین ترتیب ادامه یافته است. مسیر سناریو رو به جلو در شکل (۳الف) نشان داده شده است. سایر سناریوها هم به همین ترتیب محاسبه و در شکل‌های (۳ب) و (۳ج) نمایش داده شده است.



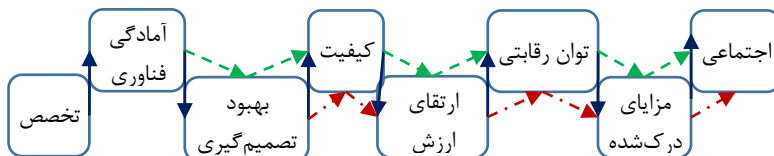
شکل ۱۳الف: اولین سناریو رو به جلو



شکل ۱۳ب: دومین سناریو رو به جلو



شکل ۱۳ج: سومین سناریو رو به جلو



شکل ۱۳د: همپوشانی سناریوهای رو به جلو عوامل پذیرش

شکل ۳: سناریوهای رو به جلو

همپوشانی سناریوهای رو به جلو بیانگر اهمیت بالای «تخصص» و «آمادگی فناوری» است، زیرا به عنوان متغیرهای مستقل در تمامی سه سناریو رو به جلو اثر دارند. نکته مهم دیگر، همپوشانی دو دسته سناریوهای رو به جلو و رو به عقب است که باز هم بیانگر اهمیت بسیار بالای «تخصص» و «آمادگی فناوری» است، زیرا متغیرهای مستقل سناریوهای رو به عقب هم هستند. در نتیجه، لازم است این دو متغیر مورد توجه جدی و ویژه‌ای قرار بگیرند.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به این که هدف از پژوهش حاضر شناسایی، مدلسازی و تحلیل سناریو عوامل پذیرش اینترنت اشیا در زنجیره تامین کسب و کارهای ایران بود، با بررسی پیشینه پژوهش مشخص شد که تاکنون پژوهشی در زمینه عوامل پذیرش اینترنت اشیا در سطح زنجیره تامین کسب و کارهای ایران انجام نشده است. بنابراین، پژوهش حاضر به منظور پوشش شکاف موجود در ادبیات به شناسایی عوامل پذیرش اینترنت اشیا در سطح زنجیره تامین، مدلسازی و تحلیل سناریو آن‌ها پرداخته است. در پژوهش حاضر، تعداد ۵۸ عامل پذیرش اینترنت اشیا به دست آمد و مشخص شد که مضامین ساختار سازمانی، شرایط اقتصادی مطلوب، نااطمینانی محیطی و تخصص مستقل هستند. با وجود این، مضمون تخصص با بیش‌ترین درجه تأثیرگذاری نسبت به سایر مضامین در اولویت قرار دارد و پس از آن مضمون آمادگی فناوری بیش‌ترین تأثیرگذاری را دارد. همچنین، همپوشانی دو دسته سناریوهای رو به جلو و رو به عقب مشخص کرد که مضامین تخصص و آمادگی فناوری از اهمیت بالایی برخوردارند. بنابراین، لازم است مدیران کسب و کار این عوامل را مورد توجه بیش‌تری قرار دهند. برای نمونه، مضمون تخصص بر مضمون بهبود فرایند تصمیم‌گیری تأثیر قابل‌توجهی دارد. تخصص به توانایی درک فناوری اینترنت اشیا منجر می‌شود و می‌تواند در انتخاب و استقرار این فناوری در زنجیره تامین نقش مهمی ایفا کند. همچنین، تخصص به توانایی برقراری ارتباط موثر با اعضای مختلف زنجیره تامین منجر می‌شود. در نتیجه، به تنظیم و هماهنگی و بهبود فرایندهای تصمیم‌گیری مختلف در سطح زنجیره تامین کمک می‌کند. علاوه بر این، با ایجاد و اجرای راهبردهای مناسب و برنامه‌های عملیاتی موجب بهره‌برداری از قدرت اینترنت اشیا در زنجیره تامین می‌شود که در نهایت بهبود فرایند تصمیم‌گیری در زنجیره تامین را در پی دارد. یا به عنوان نمونه‌ای دیگر، مضمون آمادگی فناوری بر ارتقای ارزش کسب و کار تأثیر می‌گذارد. از زیرمجموعه‌های مضمون آمادگی فناوری می‌توان به هوش تجاری اشاره کرد. ترکیب هوش تجاری با داده‌های حاصل از اینترنت اشیا می‌تواند به کسب و کارها برای شناسایی بهتر گلوگاه‌ها و بهینه‌سازی فرایندها کمک کند. این بهبود در نهایت به ارتقای ارزش کسب و کار منجر می‌شود. از آنجایی که پژوهشی در فضای پژوهش حاضر وجود ندارد، امکان مقایسه یافته‌های پژوهش با پژوهش‌های قبلی نیست. همچنین، چنین دسته‌بندی‌ای تاکنون در ادبیات وجود نداشته است و دسته‌بندی‌های کلان قابل مقایسه با پیشینه موجود نیستند. اما از حیث زمینه کدهای شناسایی شده، تعداد ۳۹ عامل پذیرش با ادبیات (انجام‌شده در سایر سطوح تحلیل یا به صورت موردی و در متن

مقاله) مشابه بوده و تعداد ۱۹ عامل پذیرش در پژوهش‌های پیشین مشاهده نشد، که دستاورد پژوهش حاضر است. عوامل مشترک با ادبیات به این شرح است: عامل ۲ (Ahmetoglu et al., 2022); عامل ۳ (Farahmand et al., 2021; Satar & Yusof, 2019; Hsu & Yeh, 2017; Ahmetoglu et al., 2022; Almazroi, 2023; Gharakhani & Pourhashemi, 2021); عوامل ۷، ۱۰، ۲۰، ۲۹، ۳۴، ۳۶ و ۴۷ (Ahmetoglu et al., 2022); عوامل ۴، ۱۶، ۲۱، ۲۳، ۲۵، ۲۷، ۲۸ و ۳۳ (Farahmand et al., 2021); عامل ۵ (Ahmetoglu et al., 2022); عامل ۶ (Ahmetoglu et al., 2022; Rey et al., 2021; Farahmand et al., 2021); عامل ۱۲ (Satar & Yusof, 2019; Ahmetoglu et al., 2022; Pappas et al., 2021); عامل ۱۷ (Ahmetoglu et al., 2022; Hsu & Yeh, 2017; Pappas et al., 2021; Rey et al., 2021); عامل ۱۸ (Ahmetoglu et al., 2022; Almazroi, 2023; Gharakhani & Pourhashemi, 2021); عامل ۱۹ (Almazroi, 2023; Das, 2019); عامل ۳۷ (Gharakhani & Pourhashemi, 2021); عامل ۴۲ (Ahmetoglu et al., 2022; Farahmand et al., 2021); عامل ۴۴ (Ahmetoglu et al., 2022; Das, 2019; Farahmand et al., 2021); عوامل ۵۲، ۵۴، ۵۵ و ۵۶ (Mohammadi et al., 2023; Ahmetoglu et al., 2022; Das, 2019); عامل ۹، ۲۶، ۳۵ و ۴۰ (Ahmetoglu et al., 2022; Hsu & Yeh, 2017); عامل ۱۱ (Ahmetoglu et al., 2022); عامل ۱۳ (Hsu & Yeh, 2017; Singh et al., 2020); عامل ۳۸ (Satar & Yusof, 2019); عامل ۴۳ (Farahmand et al., 2021; Hsu & Yeh, 2017); عامل ۴۸ (Ahmetoglu et al., 2022); اما سایر عوامل پذیرش برای اولین بار در این پژوهش اشاره شده‌اند.

از آنجایی که تخصص مضمونی بنیادی در زمینه پذیرش اینترنت اشیاست، پیشنهاد می‌شود در وهله اول با بهبود سیستم منابع انسانی، افراد شایسته جذب شوند. در وهله بعد، باید از ابزار آموزش ضمن خدمت به‌درستی استفاده کرد. برای مثال، لازم است کسب‌وکارها در ارتباط با پروتکل‌های مختلف ارتباطی اینترنت اشیا همچون LORAWAN و ZIGBEE و موارد استفاده آن‌ها آموزش ببینند. همچنین، به منظور استخراج و تحلیل داده‌ها در یادگیری ماشینی سرمایه‌گذاری کنند، مهارت‌های نیروهای کار خود را مورد ارزیابی قرار دهند و پس از شناسایی شکاف موجود، برنامه آموزشی جامعی در ارتباط با مفاهیم و اصول اینترنت اشیا به صورت کارگاه‌های عملی ارائه دهند. همچنین، لازم است آموزش‌ها بر اساس مسئولیت‌ها سفارشی شوند. توصیه می‌گردد، به منظور آگاهی بخشیدن به صاحبان صنایع و کسب‌وکارها از نمونه‌های موفق بین‌المللی فعال در حوزه

اینترنت اشیا در اتاق بازرگانی دعوت به عمل آید و سمینارهای تخصصی در زمینه اینترنت اشیا تشکیل شود. علاوه بر این، پیشنهاد می‌شود صاحبان صنایع از سمینارهای برخط [= آنلاین] و برون خط [= آفلاین] جهانی به منظور آشنایی با تحولات و گفتگو با همکاران استفاده کنند. همچنین، توصیه می‌شود مشاوره با متخصصان برای درک بهتر تحولات جدید انجام شود.

از دیگر مضامین مهم در پذیرش اینترنت اشیا، آمادگی فناوری است. آمادگی سازمانی یکی از زیرمجموعه‌های آمادگی فناوری است. ارتقا و بهبود آمادگی سازمانی نیازمند رویکردی چندوجهی است که زمینه‌های مختلف سازمان را دربر بگیرد. پیشنهاد می‌شود پیش از ایجاد هر تغییری، یک راهبرد واضح که اهداف، اولویت‌ها و جدول زمانی سازمان و زنجیره تامین را مشخص کند ایجاد شود. این امر اطمینان ایجاد می‌کند که همه در جهت اهداف یکسانی کار می‌کنند. ارائه مهارت‌ها و دانش به کارکنان برای انطباق با تغییرات جدید می‌تواند برای ارتقای آمادگی سازمانی به منظور پذیرش اینترنت اشیا حیاتی باشد. داشتن نیروی کار متنوع می‌تواند دیدگاه‌ها و ایده‌های تازه‌ای را به روی میز بیاورد. همچنین، می‌تواند به کسب‌وکارها کمک کند که با تغییرات سازگار شوند. کسب‌وکارها می‌توانند ارزیابی آمادگی برای فناوری اینترنت اشیا انجام دهند. این امر به ایجاد یک نقشه راه برای پذیرش اینترنت اشیا کمک می‌کند.

از آن‌جا که اینترنت اشیا دارای تجهیزات و پروتکل‌های مختلف است، توصیه می‌شود کسب‌وکارها تجهیزات را متناسب با استاندارد صنعت خود انتخاب نمایند. این امر یکپارچه‌سازی و سازگاری را تسهیل می‌کند. همچنین، توصیه می‌شود مصرف انرژی و هزینه در نظر گرفته شود. برای این منظور، استفاده از شبکه‌های گسترده کم‌مصرف پیشنهاد می‌شود. در نهایت، پیشنهاد می‌شود پژوهشی به منظور شناسایی بیش‌تر ابعاد مضامین تخصص و آمادگی فناوری، که از عوامل پذیرش اینترنت اشیا هستند، با توجه به اهمیت آن‌ها صورت گیرد.

اظهاریه قدردانی

از مشارکت تمامی خبرگان، حمایت معنوی داوران ناشناس و ویراستار علمی (مازیار چابک) نشریه فرایند مدیریت و توسعه تشکر و قدردانی می‌گردد.

- Ahmetoglu, S., Che Cob, Z., & Ali, N. A. (2022). A Systematic Review of Internet of Things Adoption in Organizations: Taxonomy, Benefits, Challenges and Critical Factors. *Applied Sciences*, 12(9), 4117. <https://doi.org/10.3390/app12094117>
- Ali, S. M., Ashraf, M. A., Taqi, H. M. M., Ahmed, S., Rob, S. A., Kabir, G., & Paul, S. K. (2023). Drivers for Internet of Things (IoT) Adoption in Supply Chains: Implications for Sustainability in the Post-Pandemic Era. *Computers & Industrial Engineering*, 183(1), 109515. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2023.109515>
- Almazroi, A. A. (2023). An Empirical Investigation of Factors Influencing the Adoption of Internet of Things Services by End-Users. *Arabian Journal for Science and Engineering*, 48(2), 1641-1659. <https://doi.org/10.1007/s13369-022-06954-8>
- Ben-Daya, M., Hassini, E., & Bahroun, Z. (2019). Internet of Things and Supply Chain Management: A Literature Review. *International Journal of Production Research*, 57(15-16), 4719-4742. <https://doi.org/10.1080/00207543.2017.1402140>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Chaki, D. (2023). *IoT Service Recommendation for Multi-Resident Smart Homes*. The University of Sydney. <https://hdl.handle.net/2123/31245>
- Dadkhah, M., Mehraeen, M., Rahimnia, F., & Kimiafar, K. (2023). Exploring the Experts' Perceptions of Barriers to Using Internet of Things for Chronic Disease Management in Iran. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 14(2), 440-458. <https://doi.org/10.1108/JStPM-07-2021-0104>
- Das, S. (2019). The Early Bird Catches the Worm-First Mover Advantage through IoT Adoption for Indian Public Sector Retail Oil Outlets. *Journal of Global Information Technology Management*, 22(4), 280-308. <https://doi.org/10.1080/1097198X.2019.1679588>
- Dhanalakshmi, V., & Vimalraj, S. (2023). Keeping Track of Coal Mine Safety Using IoT Technology. 2023 Eighth International Conference on Science Technology Engineering and Mathematics (ICONStEM). <https://ieeexplore.ieee.org/document/10142538>
- Dhillon, S., Mishra, N., & Shakya, D. K. (2023). *Applications of IoT and Various Attacks on IoT* Soft Computing: Theories and Applications: Proceedings of SoCTA 2022. https://doi.org/10.1007/978-981-19-9858-4_60
- Farahmand, A., Radfar, R., Pourebrahimi, A., & Sharifi, M. (2021). Factors

- Affecting the Adoption of Internet of Things Technologies in Smart Business Based on the TAM. *Journal of Iran Futures Studies*, 6(1), 151-171. [In Farsi] <https://doi.org/10.30479/jfs.2021.14154.1227>
- Gharahkhani, M., & Pourhashemi, S. O. (2021). Analyzing the Influencing Factors in the Acceptance of the Internet of Things (IoT) in the Iranian Insurance Industry. *Iranian Journal of Insurance Research*, 11(1), 41-56. [In Farsi] <https://doi.org/10.22056/ijir.2022.01.04>
- Hsu, C.-W., & Yeh, C.-C. (2017). Understanding the Factors Affecting the Adoption of the Internet of Things. *Technology Analysis & Strategic Management*, 29(9), 1089-1102. <https://doi.org/10.1080/09537325.2016.1269160>
- Kasan, T., Kasan, T. H., & Fadare, A. (2023). Agriculture 4.0: Impact and Potential Challenges of Blockchain Technology in Agriculture and Its Management. *Russian Law Journal*, 11(8), 417-427. <https://doi.org/10.52783/rj.v11i8s.1356>
- Landaluce, H., Arjona, L., Perallos, A., Falcone, F., Angulo, I., & Muralter, F. (2020). A Review of IoT Sensing Applications and Challenges Using RFID and Wireless Sensor Networks. *Sensors*, 20(9), 2495. <https://doi.org/10.3390/s20092495>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Sage. [https://doi.org/10.1016/0147-1767\(85\)90062-8](https://doi.org/10.1016/0147-1767(85)90062-8)
- Malini, T. N., Lakshminarayana, K., & Srinivas, D. B. (2023). IOT Applications in Business: Exemplar Way of Making a Smart Business. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 14(2), 32-53. <https://doi.org/10.47750/pnr.2023.14.02.382>
- Mazroui Nasrabadi, E. (2023). Analyzing the Competences of Managers in the Healthcare 4.0. *Management and Development Process*, 36(1), 145-170. [In Farsi] <https://doi.org/10.61186/jmdp.36.1.145>
- Mohammadi, N., Memarzadeh Tehran, G., & Tootian Esfehiani, S. (2023). A Model for Implementing Information Technology Policies in the Sixth Development Plan Based on the Neural Network Approach. *Management and Development Process*, 36(2), 31-60. [In Farsi] <https://doi.org/10.61186/jmdp.36.2.31>
- Mohammadzadeh, A. K., Ghafoori, S., Mohammadian, A., Mohammadkazemi, R., Mahbanooci, B., & Ghasemi, R. (2018). A Fuzzy Analytic Network Process (FANP) Approach for Prioritizing Internet of Things Challenges in Iran. *Technology in Society*, 53(1), 124-134. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2018.01.007>
- Mu, X., & Antwi-Afari, M. F. (2024). The Applications of Internet of Things (IoT) in Industrial Management: A Science Mapping Review. *International Journal of Production Research*, 62(5), 1928-1952. <https://doi.org/10.1080/00207543.2023.2290229>
- Mukati, N., Namdev, N., Dilip, R., Hemalatha, N., Dhiman, V., & Sahu, B.

- (2023). Healthcare Assistance to COVID-19 Patient Using Internet of Things (IoT) Enabled Technologies. *Materials Today: Proceedings*, 80(1), 3777-3781. <https://doi.org/10.1016/j.matpr.2021.07.379>
- Nalajala, P., Gudikandhula, K., Shailaja, K., Tigadi, A., Rao, S. M., & Vijayan, D. (2023). Adopting Internet of Things for Manufacturing Firms Business Model Development. *The Journal of High Technology Management Research*, 34(2), 100456. <https://doi.org/10.1016/j.hitech.2023.100456>
- Nozari, H., & Edalatpanah, S. A. (2023). Smart Systems Risk Management in IoT-Based Supply Chain. In *Advances in Reliability, Failure and Risk Analysis* (pp. 251-268). Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-19-9909-3_11
- Nozari, H., Fallah, M., & Szmelter-Jarosz, A. (2021). A Conceptual Framework of Green Smart IoT-Based Supply Chain Management. *International Journal of Research in Industrial Engineering*, 10(1), 22-34.
- Pappas, N., Caputo, A., Pellegrini, M. M., Marzi, G., & Michopoulou, E. (2021). The Complexity of Decision-Making Processes and IoT Adoption in Accommodation SMEs. *Journal of Business Research*, 131(1), 573-583. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.01.010>
- Parab, S. D., Deshmukh, A., & Vasudevan, H. (2023). *Understanding the Drivers and Barriers in the Implementation of IoT in SMEs*. In: Vasudevan, H., Kottur, V. K. N., & Raina, A. A. (eds) Proceedings of International Conference on Intelligent Manufacturing and Automation. Lecture Notes in Mechanical Engineering. Springer https://doi.org/10.1007/978-981-19-7971-2_26
- Patil, J., & Agarkar, M. S. (2023). Unlocking the Potential of Blockchain and Iot: A Comprehensive Analysis of Their Significance and Applications in Diverse Industries. *A Journal for New Zealand Herpetology*, 12(2), 1761-1775.
- Rey, A., Panetti, E., Maglio, R., & Ferretti, M. (2021). Determinants in Adopting the Internet of Things in the Transport and Logistics Industry. *Journal of Business Research*, 131(1), 584-590. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.12.049>
- Rodriguez-Repiso, L., Setchi, R., & Salmeron, J. L. (2007). Modelling IT Projects Success with Fuzzy Cognitive Maps. *Expert Systems with Applications*, 32(2), 543-559. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2006.01.032>
- Satar, S. B. A., & Yusof, A. F. (2019). *Exploring Internet of Things Adoption in Malaysian Oil and Gas Industry*. 2019 6th International Conference on Research and Innovation in Information Systems (ICRIIS). <https://doi.org/10.1109/ICRIIS48246.2019.9073636>
- Sayed, H. A., Said, A. M., & Ibrahim, A. W. (2024). Smart Utilities IoT-Based Data Collection Scheduling. *Arabian Journal for Science and Engineering*, 49(1), 2909-2923. <https://doi.org/10.1007/s13369-023-07835-4>

- Shee, H. (2024). *Internet of Things*. In: Sarkis, J. (eds) The Palgrave Handbook of Supply Chain Management. Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1007/978-3-031-19884-7_78
- Singh, R., & Bhanot, N. (2020). An Integrated DEMATEL-MMDE-ISM Based Approach for Analysing the Barriers of IoT Implementation in the Manufacturing Industry. *International Journal of Production Research*, 58(8), 2454-2476. <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1675915>
- Singh, S., Haneef, F., Kumar, S., & Ongsakul, V. (2020). A Framework for Successful IoT Adoption in Agriculture Sector: A Total Interpretive Structural Modelling Approach. *Journal for Global Business Advancement*, 13(3), 382-403. <https://doi.org/10.1504/JGBA.2020.111013>
- Sukardjo, M., Oktaviani, V., Tawari, S., Alfajar, I., & Ichsan, I. Z. (2023). Design of Control System Trainer Based on IoT as Electronic Learning Media for Natural Science Course. *Jurnal Penelitian Pendidikan IPA*, 9(2), 952-958. <https://doi.org/10.29303/jppipa.v9i2.3097>
- Supriadi, A., Iqbal, M. F., Pratista, A. N., Sriyono, D. M., & Buanasari, D. J. (2023). Blockchain and IoT Technology Transformation in Indonesian Education. *Blockchain Frontier Technology*, 2(2), 44-53. <https://doi.org/10.34306/bfront.v2i2.208>

نحوه ارجاع به مقاله:

محمدی، هاجر؛ مزروعی نصرآبادی، اسماعیل، و صادقی آرانی، زهرا (۱۴۰۲). مدلسازی و تحلیل سناریوی عوامل پذیرش اینترنت اشیا در زنجیره تامین کسب و کارهای ایران. نشریه فرایند مدیریت و توسعه، ۳۶(۴)، ۱۳۰-۱۰۵.

Mohammadi, H., Mazroui Nasrabadi, E., & Sadeghi Arani, M. (2023). Modeling and Scenario Analysis of Internet of Things Acceptance Factors in the Supply Chain of Iranian Business. *Management and Development Process*, 36(4). 105-130.

DOI: [10.52547/jmdp.36.4.105](https://doi.org/10.52547/jmdp.36.4.105)

Copyrights:

Copyright for this article is retained by the author(s), with publication rights granted to Management and Development. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.



عنوان مقاله: شناسایی و تبیین عوامل موثر بر دوستوانی

سازمانی در راستای توسعه کسب و کارهای

فناورانه جهاد دانشگاهی با رویکرد کیفی

علی غفاری^۱، غلامرضا هاشم‌زاده خوراسگانی^۲

مقاله پژوهشی

دریافت: ۱۴۰۲/۰۵/۳۱

پذیرش: ۱۴۰۲/۰۹/۰۶

چکیده:

هدف: هدف این پژوهش، تدوین چارچوبی برای شناسایی و تبیین عوامل موثر بر دوستوانی سازمانی در سازمان‌های علمی و فناورانه گردشگری جهاد دانشگاهی است.

طرح پژوهش/روش‌شناسی/رویکرد: پژوهش حاضر به صورت کیفی و راهبرد آن مبتنی بر نظریه پردازی داده‌بنیاد است. خبرگان فناوری جهاد دانشگاهی کشور شامل مدیران، اعضای هیئت علمی و کارشناسانی که در زمینه کسب و کارهای فناورانه حوزه گردشگری دارای تجربه و تخصص هستند، جزو جامعه آماری پژوهش هستند. برای گردآوری داده‌های مورد نیاز نیز از روش نیمه‌ساختاریافته مبتنی بر نرم‌افزار Atlas ti استفاده شده است.

یافته‌ها: پس از تحلیل متن مصاحبه‌ها، ابعاد دوستوانی سازمانی شامل توانایی سازمان برای دنبال کردن بهره‌برداری و اکتشاف مناطق گردشگری و بهره‌برداری از فناوری برای نوآوری و استفاده از آن در زیرمجموعه‌ها به عنوان مقوله محوری به دست آمد و متغیرهای علی، میانجی و تعدیل کننده شناسایی و در چارچوب نهایی تدوین شدند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که مدیریت و رهبری چندوجهی، منابع انسانی مختلف‌الوجه، و تنوع ساختاری از عوامل موثر بر استقرار دوستوانی سازمانی در سازمان‌های فناورانه گردشگری جهاد دانشگاهی هستند. در ضمن، استقرار دوستوانی سازمانی در سازمان‌های علمی و فناورانه گردشگری جهاد دانشگاهی موجب پیامدهای مثبتی مانند ارزش آفرینی، تکمیل زنجیره فناوری، توسعه سازمانی و کاهش تناقض‌های سازمانی است.

ارزش/اصالت پژوهش: شناسایی عوامل کلیدی موفقیت در این حوزه می‌تواند راهگشای سازمان‌های فعال در صنعت گردشگری باشد. نتایج پژوهش حاضر می‌تواند مبنایی برای تدوین سیاست‌ها و برنامه‌ریزی‌های کلان در این حوزه باشد. ماهیت بینارشته‌ای این پژوهش و تلفیق دانش مدیریت و فناوری، سهم پژوهش حاضر به‌شمار می‌رود.

کلیدواژه‌ها: دوستوانی سازمانی، توسعه کسب و کارها، کسب و کارهای فناورانه، گردشگری، رویکرد کیفی.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت تکنولوژی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
۲. دانشیار، گروه مدیریت تکنولوژی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول).
gh_hashemzadeh@azad.ac.ir

دوستوانی سازمانی به معنای توانایی سازمان برای انجام دادنِ فعالیت‌های متناقض و متفاوت به صورت همزمان است. دوستوانی به سازمان‌ها اجازه می‌دهد که با تغییرات محیطی سازگار شوند و از فرصت‌های جدید استفاده کنند (Yunita et al., 2023). در صنعت گردشگری، توسعه کسب‌وکارهای فناورانه نیازمند دوستوانی سازمانی است تا بتوانند هم فعالیت‌های سنتی خود را حفظ کنند و هم به فناوری‌های نوین وارد شوند (Vo Thanh et al., 2020). لوینتال و مارچ^۱ (۱۹۹۳)، ادعا کردند که دوام یک شرکت موفق در درازمدت، به توانایی آن در مشارکت کردن بهره‌بردارانه برای تضمین موفقیت فعلی شناخته می‌شود، و در عین حال برای دوام در آینده بازار، باید به اندازه کافی پویا باشد تا بتواند روندهای پژوهش و فناوری را کشف کند. در میان مضامین دوستوانی، دوستوانی محتوایی و زمینه‌ای بر بدنه ادبیات فعلی غالب است. دوستوانی زمینه‌ای به رفتار شرکت‌ها به عنوان عناصر مهم و حیاتی برای دستیابی به دوستوانی می‌پردازد (McCarthy & Gordon, 2011). دوستوانی محتوایی در زمینه تحلیل گردشگری، به تعادل بین اکتشاف و بهره‌برداری در سازمان‌های گردشگری اشاره دارد. این مفهوم از سازمان‌ها می‌خواهد که هم بر قابلیت‌های فعلی و هم بر توسعه قابلیت‌های جدید برای جذب مشتریان جدید یا ارائه خدمات جدید تمرکز کنند (Konjkav-Monfared et al., 2019; Hughes et al., 2021).

در چند سال اخیر، مفهوم دوستوانی به‌طور فزاینده‌ای به میدان پژوهش بسیاری از پژوهشگران در حوزه سازمان‌های فناورانه و گردشگری تبدیل شده است (Wilden et al., 2018). پژوهشگران اصطلاح دوستوانی سازمانی را برای توصیف دو فرایند متضاد و به‌ظاهر ناسازگار «اکتشاف» و «بهره‌برداری»، که در سازمان‌ها اتفاق می‌افتد، معرفی کرده‌اند: اکتشاف به جستجو، ریسک‌پذیری، آزمایش و نوآوری، به‌ویژه نوآوری راهبردی، اشاره دارد (Vishlaghi et al., 2023). در حالی که بهره‌برداری به اصلاح، کارایی و اجرا مربوط می‌شود (Kassotaki, 2017). مهم‌تر از همه، به نظر می‌رسد که دوستوانی به‌طور قابل‌توجهی با عملکرد شرکت مرتبط است (Li et al., 2018).

سازمان جهانی گردشگری زیر نظر سازمان ملل، به ضررهای بسیار زیاد همه‌گیری کرونا به گردشگری اشاره داشته است (UNWTO Report, 2020). با توجه به توقف گردشگری در دوران همه‌گیری، میل به گردشگری با بهره‌گیری از دوستوانی و فرایندهای فناورانه شدت گرفته است (Gretzel et al., 2020). در بخش گردشگری مبتنی بر فناوری، چندین چالش یا شکاف

1. Levinthal & March

در دستیابی به دوستوانی سازمانی وجود دارد. پژوهش‌ها نشان می‌دهند، در حالی که بسیاری از شرکت‌ها اهمیت دوستوانی را می‌شناسند، اما برای اجرای موثر آن در عمل تلاش می‌کنند (Hillemane et al., 2019). برخی از چالش‌های رایج عبارت‌اند از: الف) تخصیص منابع. شرکت‌ها ممکن است برای تخصیص موثر منابع بین فعالیت‌های اکتشافی (نوآوری، تحقیق و توسعه) و بهره‌برداری (کارایی، بهره‌وری) دچار مشکل شوند (Leitão et al., 2022)؛ ب) موانع فرهنگی. فرهنگ سازمانی می‌تواند مانع دوستوانی شود، زیرا کارکنان ممکن است تمایل بیش‌تری به یک نوع فعالیت نسبت به نوع دیگر داشته باشند که به عدم تعادل منجر می‌شود (Nagle & Vidon, 2021)؛ پ) حمایت مدیریت ارشد. حمایت و راهنمایی ناکافی مدیریت ارشد می‌تواند مانع توسعه سازمان دوستوپه شود (Zahoor et al., 2024)؛ و ت) محدودیت‌های ساختاری. ساختارها و فرایندهای سازمانی ممکن است برای تقویت اکتشاف و بهره‌برداری به‌طور همزمان مناسب نباشند (Leitão et al., 2022). پرداختن به این شکاف‌ها، نیازمند رویکردی راهبردی است که فعالیت‌های اکتشاف و بهره‌برداری را در سازمان یکپارچه کند، که شامل بازنگری در تخصیص منابع و رفع موانع ساختاری برای هر دو نوع فعالیت‌های اکتشاف و بهره‌برداری است (Zahoor et al., 2024). ارائه پشتیبانی قوی از سمت مدیریت ارشد سازمان و تطبیق ساختارهای سازمانی برای فعال کردن رفتار دوستوان نیز از جمله سایر عناصر این رویکرد است که در صورت عدم رفع این موارد، چالش‌آفرین خواهد بود (Al-Mubarak & Busler, 2017). در نتیجه، دستیابی به دوستوانی سازمانی در بخش گردشگری مبتنی بر فناوری مستلزم پرداختن به تخصیص منابع، رفع موانع ساختاری، توجه مدیریت ارشد، و تطبیق ساختاری است تا به‌طور موثر فعالیت‌های اکتشاف و بهره‌برداری را متعادل سازد (Zahoor et al., 2024).

اگرچه پژوهش‌های فراوانی در زمینه مدیریت دوستوانی سازمانی انجام شده است، اما غالب این پژوهش‌ها رویکرد کمی داشته و به بررسی عوامل موثر بر دوستوانی سازمانی، بدون توجه به زمینه سازمان مورد مطالعه و بدون توجه به زمینه فناورانه بوده است (Sahi et al., 2020). همچنین، پژوهش‌های اندکی در حوزه سازمان‌های علمی و فناوری و توسعه کسب‌وکارهای مبتنی بر گردشگری انجام شده است (Liang et al., 2022). این درست است که علاقه فزاینده‌ای در ادبیات دوستوانی سازمانی در بخش گردشگری وجود دارد، زیرا مقاصد گردشگری و سازمان‌های گردشگری به دنبال سازگاری با تقاضاهای در حال تغییر بازار جهانی شده و رقابتی شده هستند (Kassotaki et al., 2019). با وجود این هنوز شکاف‌هایی در ادبیات این زمینه وجود دارد (Kassotaki, 2022). عوامل موثر در این زمینه به صورت دقیق شناسایی نشده‌اند، برای مثال تاثیر

سیاست‌های دولت هنوز به‌طور کامل درک نشده است؛ یا معرفی یک سیاست جدید گردشگری به تغییر بودجه برای سازمان‌های بازاریابی و مدیریت مقصد گردشگری منجر شد و پرسش‌هایی را در مورد تمایل و توانایی بخش خصوصی برای پر کردن شکاف بودجه ایجاد کرد (Scott, 2019). شکاف موجود در ادبیات این است که پژوهش کیفی‌ای که بتواند سازوکارها و فرایندهای داخلی ایجاد دوسوتوانی سازمانی را در سازمان‌های علمی و فناوری و کسب‌وکارهای مبتنی بر گردشگری بررسی کند، انجام نشده است (Chakma et al., 2021).

این پژوهش با رویکرد کیفی می‌کوشد از طریق مصاحبه با کارشناسان حوزه مربوطه، درک بهتری از سازوکارها و فرایندهای ایجاد دوسوتوانی در این سازمان‌ها (سازمان‌های علمی و فناوری در حوزه گردشگری) ارائه دهد. در ضمن، با توجه به شکاف موجود در ادبیات، فقدان چارچوب نظری جامعی برای دوسوتوانی سازمانی در این حوزه، فقدان پژوهش‌های کیفی در مورد دوسوتوانی سازمانی در این حوزه، و فقدان پژوهش‌هایی که به شناسایی و بررسی عوامل موثر بر دوسوتوانی سازمانی در این حوزه بپردازند، محسوس است (Chakma et al., 2021). بنابراین، بهره‌گیری از رویکرد کیفی مناسب، که در این پژوهش نظریه‌پردازی داده‌بنیاد است، ضرورت دارد. این شکاف‌ها نشان می‌دهد که ادبیات پژوهش در مورد دوسوتوانی سازمانی در سازمان‌های علمی و فناوری فعال در حوزه توسعه کسب‌وکارهای فناوری گردشگری، ناقص و محدود است (Vo Thanh et al., 2020). پژوهش‌های کیفی بر جمع‌آوری داده‌های کیفی و تحلیل آن‌ها با استفاده از روش‌های تحلیل کیفی متمرکز هستند، و به پژوهشگران اجازه می‌دهند به درک عمیق‌تری از مفاهیم پیچیده و چندوجهی دست یابند (Kahlke, 2014).

بنابراین، پژوهش حاضر دو سهم مهم دارد: یک، بررسی نظام‌مند در این حوزه است. این بررسی نه‌تنها نخستین تحلیل جامع استفاده از دوسوتوانی در صنعت گردشگری است، بلکه نیاز به استفاده بیش‌تر از این مفهوم را در این بخش برجسته می‌کند. این بررسی نشان داد که دوسوتوانی به‌ندرت توسط پژوهشگران حوزه فناوری و گردشگری استفاده شده و مطالعات تجربی در اروپا یا آسیا نیز در حوزه‌های دیگر انجام گرفته است (Seraphin, 2020). بر مبنای این، سهم پژوهش حاضر ارائه مدلی جامع با رویکرد کیفی مبتنی بر نظریه‌پردازی داده‌بنیاد است. دوم، پژوهش حاضر همچنین تاثیر عملکرد منابع انسانی را با توجه به مفاهیم و مقولات مرتبط با این موضوع بررسی کرده است. توانایی مدیریت و توازن نیازهای ذی‌نفعان مختلف، از جمله کارکنان، جنبه حیاتی دوسوتوانی سازمانی است. نقش دوسوتوانی سازمانی در افزایش عملکرد منابع انسانی بینش ارزشمندی برای صنعت گردشگری است (Mihalache & Mihalache, 2016).

جهاد دانشگاهی^۱ به عنوان یکی از بزرگ‌ترین نهادهای علمی و فناوری کشور ایران، نقش مهمی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه ایفا می‌کند. جهاد دانشگاهی با تکیه بر «فرهنگ جهادی» (حسینی، ۱۳۸۶) به دنبال این است که امکان انجام همزمان فعالیت‌های پژوهشی و توسعه‌ای و فعالیت‌های تجاری و بازاریابی را فراهم کند. از نظر خبرگان و بر مبنای بررسی دقیق پژوهشگران، دو بُعد داخلی (نیروی انسانی ماهر و متخصص) و خارجی (محیط رقابتی) می‌تواند بر دوسوتوانی سازمان جهاد دانشگاهی موثر باشد.

مبانی نظری پژوهش

دوسوتوانی سازمانی

دوسوتوانی سازمانی جنبه مرکزی راهبرد سازمان‌هاست، زیرا به نحوه انتخاب شرکت برای تخصیص منابع مربوط می‌شود (Cao et al., 2009; Voss et al., 2008) و به رقابت در حوزه فعالیت‌های خود برای تضمین کوتاه‌مدت و زنده ماندن در درازمدت می‌پردازد (Levinthal & March, 1993). دوسوتوانی عبارت است از «پیگیری همزمان بهره‌برداری، یعنی فعالیت‌های راهبردی مرتبط با کارایی، کنترل و بهینه‌سازی فرایندها؛ و اکتشاف، یعنی فعالیت‌های مرتبط با انعطاف‌پذیری، آزمایش و جستجو» (March, 1991: 71). به عبارت دیگر، بهره‌برداری مستلزم تمرکز بر دانش، عملیات و سیستم‌های موجود است، در حالی که اکتشاف مستلزم تمرکز بر ایجاد دانش جدید و رشد است. اکتشاف و بهره‌برداری متناقض هستند (Luger et al., 2018)، زیرا آن‌ها به تمرکز متفاوتی بر دانش موجود (در مقابل دانش جدید) نیاز دارند، اما متقابل نیستند. آن‌ها را می‌توان به‌طور همزمان دنبال کرد (Gibson & Birkinshaw, 2004).

دوسوتوانی با آثار مثبتی مانند عملکرد بهبودیافته (Junni et al., 2013) و بقای شرکت‌های نوپا در زمینه‌های فناورانه و خدمات‌محور (Hughes et al., 2021)، و همچنین برای شرکت‌های قدیمی (Kammerlander et al., 2015)، شرکت‌های کوچک‌تر (Lubatkin et al., 2006)، و بزرگ‌تر (Park et al., 2019) اهمیت دارد. انبوهی از کارهای پژوهشی در مورد دوسوتوانی سازمانی به مفهوم‌سازی‌های متفاوتی منجر شده و ارتباط آن را با پدیده‌های متعددی که در سطوح مختلف در سازمان‌ها (فردی، تیمی، سازمانی، بین‌سازمانی) رخ می‌دهند، بررسی کرده است.

1. <https://acecr.ac.ir/fa>

دوستوانی سازمانی در توسعه و تجاری سازی کسب و کارهای فناورانه در حوزه گردشگری

دوستوانی با ایجاد قابلیت‌های سازمانی که در حوزه گردشگری به وجود می‌آید، شیوه‌های مدیریتی مخالف را برای بهره‌برداری و اکتشاف در خود جای می‌دهد (Chen, 2017). ارتباط متناقض بین بهره‌برداری و اکتشاف به ساختارها، قابلیت‌ها و مدیریت متفاوتی نیاز دارد؛ این موضوع نمود بیش‌تری، به‌ویژه در زمینه گردشگری و برای سازمان‌های فعال در حوزه گردشگری دارد. پژوهشگران گردشگری استنباط می‌کنند که اتخاذ یک طرز فکر متناقض سازمانی به مدیریت سازمان‌های گردشگری، این توانایی را به سازمان می‌دهد که به‌طور پویا بین تنش‌های ایجادکننده حرکت کند. چنین دیدگاه متناقضی از دوستوانی اذعان می‌کند که ماهیت متضاد اجزای دوستوانی در حوزه گردشگری باعث شروع تنش‌هایی می‌شود که حل آن‌ها دشوار است (Koryak et al., 2018) و بنابراین به رویکردهای چندگانه یکپارچه و متمایز نیاز دارد. مدیریت دوستوانی در مورد درگیر شدن در ترکیب صحیح فعالیت‌های بهره‌برداری و اکتشاف است، تنشی که برای ایجاد و حفظ مزیت‌های رقابتی کوتاه‌مدت و بلندمدت ضروری است.

تمرکز اصلی پژوهش‌های دوستوانی بر جهت‌دهی بخشی از سازمان به برتری در بهره‌برداری و تعیین بخشی دیگر از سازمان برای برتری در اکتشاف است که مورد تأکید است، که خود سبب عملکردی پایدار در حوزه گردشگری می‌شود (Mihalache & Mihalache, 2016).

مفهوم دوستوانی را می‌توان برای بررسی چگونگی تعادل جوامع گردشگری بین سنت و نوآوری به کار بُرد. جوامع گردشگری اغلب به شیوه‌های سنتی دیرینه، سیستم‌های دانش و شیوه‌های زندگی متکی هستند. با این حال، سازگاری و نوآوری نیز برای توسعه و پایداری گردشگری بسیار مهم است (Yao et al., 2021). پژوهشگران حوزه گردشگری ممکن است با مطالعه این‌که چگونه جوامع گردشگری سنت‌های فرهنگی را حفظ می‌کنند و در عین حال فناوری‌های جدید، شیوه‌های اقتصادی، مدل‌های حکمرانی و غیره را اتخاذ می‌کنند، رویکردی دوستوان داشته باشند. دیدگاه دوستوانی تشخیص می‌دهد که جوامع گردشگری اغلب یک پا در گذشته و یک پا در آینده دارند، ولی هدف یافتن تعادل بهینه بین حفظ سنت و ترویج نوآوری است (Yao et al., 2021). چالش‌هایی برای دوستوانی در مطالعات گردشگری نیز وجود دارد، از جمله تنش‌های بالقوه بین قدیم و جدید. با وجود این، پژوهشگران حوزه گردشگری استدلال می‌کنند که تعادل پویا بین گذشته و آینده برای آینده گردشگری پایدار حیاتی است (Vo Thanh et al., 2020).

روش‌شناسی پژوهش

از لحاظ روش‌شناختی، پژوهشگران بر این باورند که روش پژوهش کیفی بینش عمیق‌تری را در قبال پدیده‌های فرایندی فراهم می‌سازد. یکی از مشخصه‌های پژوهش کیفی، تعامل فوق‌العاده بین پژوهشگر و محیط پیرامونی است و درک عمیقی از مسئله پژوهش را فراهم می‌آورد (Bluhm et al., 2011). با وجود این، انواع مختلفی از راهبردهای کیفی وجود دارد که اغلب به واسطه تفاوت در شیوه جمع‌آوری و تحلیل داده، تفاوت‌هایی با یکدیگر دارند. یکی از انواع مختلف این راهبردها روش نظریه‌برخاسته از داده است که به واسطه ویژگی‌های خاص آن در پژوهش‌ها مورد استفاده قرار گرفته است. هدف نهایی نظریه‌برخاسته از داده ارائه تبیین‌های جامع نظری در مورد پدیده‌ای خاص است. به‌طور کلی، این راهبرد داده‌های حاصل از منابع اطلاعاتی را به مجموعه‌ای از کدها، کدهای مشترک را به مقوله‌ها، و آنگاه مقوله‌ها را به نظریه تبدیل می‌کند (Strauss & Corbin, 1998). با توجه به این‌که پژوهش حاضر به دنبال نظریه‌پردازی درخصوص شناسایی و تبیین عوامل موثر بر دوست‌خوانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه در زمینه گردشگری و تدوین مدل بومی است، از این روش استفاده شده است و در تبیین عوامل موثر بر دوست‌خوانی در راستای تجاری‌سازی از روش پیمایشی و روایت بر مبنای مصاحبه‌ها در قالب گام‌های نظریه‌پردازی داده‌بنیاد، بهره گرفته شده است.

جامعه آماری پژوهش حاضر در بخش کیفی خبرگان توسعه کسب‌وکار و فناوری در حوزه صنعت گردشگری هستند که سابقه اجرایی در سازمان‌ها و واحدهای جهاد دانشگاهی دارند و در زمینه دوست‌خوانی نیز صاحب‌نظر هستند. روش نمونه‌گیری نیز به صورت غیراحتمالی هدفمند (قضاوتی) و روش گلوله‌برفی است. مشخصات خبرگان در جدول (۱) آمده است.

جدول ۱: مشخصات جمعیت‌شناختی خبرگان

کد خبره	جنسیت	سن	تخصص	مسئولیت	تجربه
۱	مرد	۶۵	مدیریت کسب‌وکار	رییس واحد/ هیئت علمی	۲۸
۲	مرد	۵۸	مدیریت فناوری، خط‌مشی در فناوری	رییس پژوهشگاه/ هیئت علمی	۲۹
۳	مرد	۵۴	مدیریت فناوری	مدیرعامل شرکت‌های گردشگری	۳۲
۴	مرد	۶۹	مدیریت گردشگری	مدیر اجرایی سازمان‌های فناوری	۳۵
۵	مرد	۷۱	مدیریت خط‌مشی‌گذاری، مدیریت دولتی	معاون فناوری واحد، عضو هیئت علمی	۲۸

ادامه جدول ۱: مشخصات جمعیت شناختی خبرگان

کد خبره	جنسیت	سن	تخصص	مسئولیت	تجربه
۶	مرد	۵۸	مدیریت منابع انسانی، مدیریت سازمان‌های دولتی	معاون فناوری واحد، عضو هیئت علمی	۱۸
۷	مرد	۴۰	مدیریت گردشگری	معاون فناوری واحد، عضو هیئت علمی	۱۹
۸	مرد	۴۵	مدیریت گردشگری	معاون فناوری واحد، عضو هیئت علمی	۲۸
۹	مرد	۳۸	مدیریت دولتی، خط‌مشی‌گذاری	معاون پشتیبانی واحد، عضو هیئت علمی	۲۵
۱۰	مرد	۶۲	مدیریت فناوری	رییس واحد	۳۰
۱۱	مرد	۴۷	مدیریت فناوری	عضو هیئت علمی، مدیر تعاملات کسب‌وکار	۳۲
۱۲	مرد	۵۲	مدیریت گردشگری	مدیریت ارشد کسب‌وکار / عضو هیئت علمی	۳۸
۱۳	مرد	۶۲	مدیریت کسب‌وکار	مدیریت ارشد کسب‌وکار / عضو هیئت علمی	۲۸
۱۴	مرد	۴۱	مدیریت گردشگری	رییس واحد / عضو هیئت علمی	۲۵
۱۵	مرد	۴۸	مدیریت گردشگری	رییس واحد / عضو هیئت علمی	۲۵
۱۶	مرد	۶۲	مدیریت گردشگری	رییس واحد / عضو هیئت علمی	۱۸

جمع‌آوری داده

ابزار اصلی مورد استفاده برای تدوین مدل فرایندی در این پژوهش، مصاحبه نیمه‌ساختاریافته است. جامعه آماری این پژوهش شامل خبرگانی است که از سویی، دانش کافی درخصوص مباحث مدیریت دولتی و منابع انسانی و مدیریت فناوری، به‌خصوص شناسایی و تبیین عوامل موثر بر دوستوانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه در زمینه گردشگری دارند و از سوی دیگر، به‌طور عملی با فضای دوستوانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه در زمینه گردشگری آشنا هستند. در ابتدای هر مصاحبه توضیحاتی درخصوص موضوع مورد نظر داده می‌شد و پس از اطمینان از روشن بودن موضوع برای خبره مورد نظر، پرسش‌ها پرسیده می‌شد. نحوه هماهنگی با مصاحبه‌شوندگان به صورت تلفنی بوده است و محل همه مصاحبه‌ها نیز استان‌های تهران، البرز، یزد، خراسان رضوی و بندرعباس. پس از هر مصاحبه بر اساس روش نمونه‌گیری نظری گلوله‌برفی، از مصاحبه‌شونده

خواسته می‌شد تا افرادی را معرفی کنند که از نظر آن‌ها اشراف کامل به موضوع دارد و سپس سابقه علمی و تجربی افراد بررسی و مصاحبه با آن‌ها ترتیب داده می‌شد. گردآوری اطلاعات از آذر ۱۳۹۹ آغاز شد و تا آبان ۱۴۰۰ ادامه یافت. در این پژوهش، با شانزده خبره مصاحبه نیمه‌ساختاریافته انجام گرفت که از مصاحبه سیزدهم به بعد، تکرار در اطلاعات مشاهده شد (اشباع نظری)، اما برای اطمینان، انجام مصاحبه‌ها تا شانزدهمین خبره ادامه یافت. مدت‌زمان هر مصاحبه به‌طور متوسط یک ساعت بود. تمام مصاحبه‌ها برای استخراج کدهای اولیه روی کاغذ پیاده شد.

از آنجایی که در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه از روش نظریه برخاسته از داده استفاده شده است، ابتدا متن هر مصاحبه بررسی شد و با توجه به هر جمله اساسی درون متن، نکته‌های کلیدی در مصاحبه برای کدگذاری باز، مفهوم‌سازی و همچنین، مقوله‌بندی استخراج گردید. برای سازماندهی بهتر فرایند تحلیل، تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها با نرم‌افزار Atlas Ti انجام گرفت. در جدول (۲)، به نحوه نظم‌دهی و تحلیل داده پرداخته شده است:

جدول ۲: راهنمای مصاحبه نیمه‌ساختاریافته نظم‌دهی و تحلیل داده

پرسش‌های اصلی	پرسش‌های فرعی
ابعاد دوسوتوانی	۱. تا چه حد با مدل‌ها و نظریه‌های مطرح‌شده برای سنجش دوسوتوانی سازمانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه در زمینه گردشگری آشنا هستید؟
سازمانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه	۲. آیا این چارچوب را برای شرایط جهاد دانشگاهی در زمینه فناوری و گردشگری مناسب می‌دانید؟
در زمینه گردشگری کدام‌اند؟	۳. چه ابعاد یا مولفه‌های دیگری را برای سنجش دوسوتوانی سازمانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه در زمینه گردشگری پیشنهاد می‌کنید؟
	۴. مفهوم دوسوتوانی سازمانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه در زمینه گردشگری از نظر شما چیست؟
مهم‌ترین چالش‌ها برای استقرار دوسوتوانی سازمانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه	۱. آیا با تجربیات دیگر سازمان‌های علمی و فناورانه برای استقرار دوسوتوانی سازمانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه در زمینه گردشگری آشنا هستند؟
	۲. چه عواملی را در دستیابی به دوسوتوانی سازمانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه در زمینه گردشگری موثر می‌دانید؟
	۳. بر اساس تجربه شما، موانع استقرار دوسوتوانی سازمانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه در زمینه گردشگری کدام‌اند؟
	۴. چگونه می‌توان جهاد دانشگاهی را به دوسوتوانی سازمانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه در زمینه گردشگری وادار کرد؟
	۵. چه اقداماتی برای دوسوتوانی سازمانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه در زمینه گردشگری انجام شده است؟
	۶. چگونه می‌توان تناقض‌های دوسوتوانی سازمانی را رفع کرد؟

جدول ۲: راهنمای مصاحبه نیمه ساختاریافته نظم‌دهی و تحلیل داده

پرسش‌های اصلی	پرسش‌های فرعی
۱. چه اهدافی را خط‌مشی‌گذاران دولتی و به‌ویژه جهاد دانشگاهی برای تعمیق دوستوانی سازمانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه در زمینه گردشگری دنبال می‌کنند؟	پیامدهای استقرار دوستوانی سازمانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه در زمینه گردشگری کدام‌اند؟
۲. دولت و جهاد دانشگاهی چه سیاست‌ها و راهبردهایی را برای استقرار دوستوانی سازمانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه حوزه گردشگری انتخاب کرده است؟	شرایط زمینه‌ای و مداخله‌گر در استقرار دوستوانی سازمانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه در زمینه گردشگری چگونه است؟
۱. شرایط سیاسی، اقتصادی و اجتماعی حاکم بر جهاد دانشگاهی چه الزاماتی را بر آن‌ها تحمیل می‌کند؟	۲. چه عواملی در استقرار دوستوانی سازمانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه حوزه گردشگری مداخله می‌کنند و به نوبه خود این پدیده را تحت الشعاع قرار می‌دهند؟

کدگذاری، اساس فرایند تحلیلی در نظریه‌پردازی داده‌بنیاد است. در نظریه‌پردازی داده‌بنیاد از سه نوع کدگذاری استفاده می‌شود: کدگذاری باز، کدگذاری محوری، و کدگذاری انتخابی.

الف. کدگذاری باز

پژوهشگران در کدگذاری باز، از هیچ‌گونه پارادایم یا الگویی استفاده نمی‌کنند. آنان آزاد هستند که مفاهیم داده‌ها را به هر شکلی که می‌خواهند شناسایی کنند (Strauss & Corbin, 1998). در این پژوهش، ابتدا کلیه مصاحبه‌ها به‌طور کامل و بدون انحراف روی کاغذ پیاده شد. پس از آن، با کدگذاری کلیه عبارت‌ها از مجموع شانزده مصاحبه صورت‌پذیرفته، ۱۰۸۵ عبارت استخراج شد. با حذف تمامی عبارت‌ها نامربوط از فرایند کدگذاری، ۲۱۸ کد اولیه در اختیار قرار گرفت. با توجه به این که مفاهیم متنوعی از داده‌ها استخراج شده بود و دسته‌بندی آن‌ها در تعداد قابل‌بررسی ممکن نبود، کدگذاری باز در سطح مفاهیم برای بار دوم به انجام رسید. در این مرحله پژوهشگر از ۱۷۵ کد اولیه به ۳۵ مفهوم ثانویه دست یافت و در مرحله آخر از مجموع ۷۳ مفهوم ثانویه، ۱۷ مقوله استخراج شد.

نمونه‌ای از کدهای باز، مفاهیم اولیه و مقوله‌ها، به شرح جدول (۳) در ادامه آمده است، که در مصاحبه با نفر اول شناسایی شده‌اند.

جدول ۳: کدهای باز، مفاهیم و مقوله‌ها از مصاحبه نفر اول

مقوله	مفاهیم	کدگذاری باز	کد	نکته‌های کلیدی
اسناد بالادستی	نقش ماموریت‌های بالادستی	نقش اسناد بالادستی؛ تفکیک ماموریت جهاد و دانشگاه	۱-۱	تدوین اساسنامه بر مبنای حداقل تراحم بین دانشگاه و جهاد دانشگاهی
	نوع اسناد بالادستی	زمینه و نوع انجام پژوهش‌ها	۲-۱	انجام پژوهش‌های بنیادی از سوی دانشگاه و پژوهش‌های کاربردی از سوی جهاد دانشگاهی
	مسئله‌محور بودن پژوهش‌های جهاد دانشگاهی	ارتباط پژوهش‌ها با مشکلات جامعه	۳-۱	نقد پژوهشگران دانشگاهی به علت عدم ارتباط پژوهش‌های آن‌ها با مسائل و مشکلات جامعه
		ارتباط پژوهش‌ها با نیازهای جامعه	۴-۱	ادامه موفقیت جهاد ارتباط پژوهش‌ها با مسائل جامعه
دوسوتوانی سازمانی	الزامات سازمان دوسوتوان	توجه به ابزار؛ توجه به زیرساخت‌ها	۵-۱	نیاز سازمان دوسوتوان به ابزار، اسباب و زیرساخت‌ها
چالش‌های ناهم‌ترازی فرایندهای دوسوتوانی	هم‌ترازی حلقه‌های ناسازگار سازمان‌های دوسوتوان	هم‌ترازی فرایندهای پژوهش تا بهره‌برداری	۶-۱	نیاز سازمان‌های دوسوتوان به حلقه‌های پژوهش‌های بنیادی، کاربردی، توسعه‌ای - تجربی - مهندسی - نمونه‌سازی
		ناهم‌ترازی حلقه‌های چیره‌دستی با ماموریت سازمان؛ چندماموریتی	۷-۱	چالش‌ها بودن هر کدام از این حلقه‌ها و ناهم‌ترازی‌هایشان
تناقض‌های دوسوتوانی	تناقض ساختاری	تناقض ساختاری	۸-۱	شناخت تضادها و تناقض‌ها در ساختار سازمانی
	تناقض سیال منابع انسانی دوسوتوان	تناقض‌های منابع انسانی	۹-۱	حضور افراد مختلف‌الوجه در زنجیره دوسوتوانی
		تناقض‌های ناپایداری سیستم دوسوتوان	۱۰-۱	ناپایداری ناشی از دوسوتوانی‌های سازمانی
	تناقض فرایندهای دوسوتوانی	تناقض پژوهش و بهره‌برداری	۱۱-۱	تناقض حلقه‌های دوسوتوانی

ب) کدگذاری محوری

در نظریه‌پردازی داده‌بنیاد، کدگذاری محوری به دلیل محوریت آن در فرایند نظریه‌پردازی، این‌گونه نامگذاری شده است (Saldaña, 2021). کدگذاری محوری، فرایندی است که در آن پژوهشگر مقولات اصلی و فرعی را از داده‌های پژوهش استخراج می‌کند. سپس این مقولات از طریق پارادایم کدگذاری همه مقولات به یکدیگر مرتبط می‌شوند. در واقع، کدگذاری محوری فرایندی است که در آن پژوهشگر هسته مرکزی نظریه را ایجاد می‌کند. این هسته مرکزی، از طریق ارتباط بین مقولات اصلی و فرعی شکل می‌گیرد. در پارادایم کدگذاری اشتراوس و کوربین (۱۹۹۸):

۱. شرایط علی عواملی هستند که باعث وقوع پدیده مورد مطالعه (دوسوتوانی سازمانی در سازمان‌های فناوری) می‌شوند. این عوامل می‌توانند داخلی یا خارجی باشند؛
۲. زمینه‌ها عواملی هستند که بر وقوع دوسوتوانی سازمانی در سازمان‌های فناوری تاثیر می‌گذارند، اما مستقیماً آن را ایجاد نمی‌کنند. این عوامل می‌توانند زمان، مکان، فرهنگ، ساختار اجتماعی و سایر عوامل محیطی باشند که با پرسیدن پرسش‌هایی از قبیل «ایده تحلیلی اصلی در این پژوهش چیست؟» «اگر یافته‌های پژوهش را بخواهیم در چند جمله مفهوم‌سازی کنیم، چه باید بگوییم؟» «همه کنش‌ها و تعاملات نشئت گرفته از آن چه چیزهایی هستند؟» «پژوهشگر چگونه می‌تواند تنوع مشاهده‌شده میان مقولات را توضیح دهد؟» شناسایی می‌شود؛
۳. شرایط واسطه‌ای عواملی هستند که تاثیر شرایط علی بر پدیده محوری را تعدیل می‌کنند. این عوامل می‌توانند ویژگی‌های فردی، تجربیات گذشته، باورها و ارزش‌ها و سایر عوامل باشند؛
۴. راهبردها اقداماتی هستند که افراد یا گروه‌ها برای مقابله با شرایط و دستیابی به اهداف خود انجام می‌دهند. این اقدامات می‌توانند ذهنی یا عینی باشند (Spear Lock, 2003). در حقیقت، پژوهشگر باید مشخص کند که با تغییر شرایط چه کنش‌هایی محقق می‌شود؛ و
۵. پیامدها نتایج پدیده محوری هستند. این نتایج می‌توانند مثبت یا منفی باشند. در این پژوهش، طراحی مدل دوسوتوانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه حوزه گردشگری به عنوان پدیده محوری، عوامل علی، شرایط واسطه‌ای و عوامل زمینه‌ای موثر بر دوسوتوانی و پیامدهای دوسوتوانی مد نظر قرار می‌گیرد.

ب) کدگذاری انتخابی

روند انتخاب مقوله اصلی به‌طور منظم و ارتباط دادن آن با سایر مقوله‌ها، اعتبار بخشیدن به روابط و پر کردن جاهای خالی با مقولاتی که نیاز به اصطلاح و گسترش بیش‌تر دارند.

ارزیابی اتکاپذیری یافته‌ها

برای سنجش کیفیت داده‌ها و تفسیرها از ترکیبی از معیارهای ارزیابی تفسیری و پژوهش‌های مبتنی بر روش‌شناسی نظریه برخاسته از داده‌ها استفاده شده است که از این روش در پژوهش رهنورد و همکاران (۲۰۱۹) نیز استفاده شده است. این معیارها شامل اعتمادپذیری^۱، انتقال‌پذیری^۲، اتکاپذیری^۳ و تصدیق‌پذیری^۴ برگرفته از لینکلن و گوبا^۵ (۱۹۸۵)؛ اعتمادپذیری، اصالت، بازآوایی^۶ و سودمندی برگرفته از چارمز (۲۰۰۶)^۷؛ و مفید بودن^۸، اصیل بودن^۹، مرتبط بودن و تعدیل‌پذیری^{۱۰} از نظریه برخاسته از داده‌ها هستند. با به‌کارگیری این معیارها تلاش شده است فرایند پژوهش و کیفیت داده‌ها و تفسیرها به شکلی مناسب و قابل‌اتکا ارزیابی شود. خلاصه‌ای از این معیارها در جدول (۴) با عنوان ارزیابی کیفیت یافته‌های پژوهش ارائه شده‌اند.

جدول ۴: ارزیابی کیفیت یافته‌های پژوهش

معیار	شرح
۱) تکرار و بررسی دقیق پرسش‌های مصاحبه: توسعه و بهینه‌سازی پرسش‌های مصاحبه نیمه‌ساختاریافته؛ ۲) ارسال خلاصه طرح پژوهشی به مصاحبه‌شوندگان: فراهم کردن خلاصه‌ای از طرح پژوهشی به مصاحبه‌شوندگان؛ ۳) دقت در بررسی کدهای اتخاذشده از اعتمادپذیری مصاحبه‌ها: انجام چندین بررسی دقیق روی کدهای استخراج‌شده؛ ۴) جمع‌آوری اطلاعات با رعایت اشباع نظری: تلاش برای جمع‌آوری اطلاعات کامل و جامع، با در نظر گرفتن اصل اشباع نظری؛ و ۵) بررسی مجدد مدل به‌دست‌آمده: در هر مرحله با خبرگان برای بهبود یا اصلاح مدل ارتباط برقرار می‌شود.	

1. Credibility
2. Transferability
3. Dependability
4. Confirmability
5. Lincoln & Guba
6. Resonance
7. Charmaz
8. Usefulness
9. Originality
10. Modifiability

ادامه جدول ۴: ارزیابی کیفیت یافته‌های پژوهش

معیار	شرح
انتقال‌پذیری	<p>(۱) اجرای نمونه‌گیری نظری و هدف‌گرا با تمرکز بر رویکردهای نوآورانه در فناوری گردشگری، به منظور تحلیل دقیق‌تر و بهبود راهبردهای کاربردی؛ (۲) اطلاعات ارائه‌شده پدیده مورد بررسی از کیفیت و دقت بالایی برخوردار است و امکان ارزیابی و انتقال یافته‌ها به موقعیت‌های مشابه را در حوزه گردشگری فناورانه فراهم می‌کند؛ و (۳) مفاهیم نظری ارائه‌شده برگرفته از داده‌های به‌دست‌آمده از تمامی مصاحبه‌شوندگان در این پژوهش، با تاکید بر ادغام فناوری و رویکردهای نوین در صنعت گردشگری.</p>
اتکاپذیری	<p>(۱) جمع‌آوری و تحلیل دقیق تجربیات گذشته و فعلی متخصصان در زمینه دوستوانی، به منظور درک بهتر پیچیدگی‌ها و جوانب مختلف موضوع؛ (۲) اهتمام به استفاده از روش‌ها و ابزارهای روشمند معتبر در تمام مراحل پژوهش، تاکید بر روش‌شناسی دقیق و منظم برای کسب نتایج قابل‌اعتماد؛ (۳) ثبت و مستندسازی کامل مصاحبه‌ها به واسطه استفاده از نرم‌افزار Atlas.ti، به منظور تجزیه و تحلیل عمیق داده‌ها و افزایش کیفیت پژوهش.</p>
تصدیق‌پذیری	<p>(۱) مصاحبه‌ها به صورت مکرر از سوی فرد دیگری در خلال مصاحبه بررسی شد که کدها به میزان زیادی مشابهت داشتند؛ (۲) تفسیرها و روایت‌های پژوهش توسط خبرگان مناسب در زمینه دوستوانی و گردشگری فناورانه بررسی شدند. بالایش در این مرحله شکل گرفت.</p>
بازآوایی	<p>(۱) انجام مصاحبه‌های دقیق و وقت‌گذاری مناسب برای آن‌ها؛ (۲) مطابقت داده‌های به‌دست‌آمده با اصول نظری و رویکردهای روشمند پژوهش کیفی؛ (۳) تسلط پژوهشگر بر نرم‌افزارهای مدیریت داده‌ها؛ و (۴) برگزاری مصاحبه‌های حرفه‌ای و محرمانه در محیطی محترمانه.</p>
مفید بودن	<p>(۱) انجام مصاحبه‌های دقیق و وقت‌گذاری مناسب برای آن‌ها؛ (۲) مطابقت داده‌های به‌دست‌آمده با اصول نظری و رویکردهای روشمند پژوهش کیفی؛ (۳) تسلط پژوهشگر بر نرم‌افزارهای مدیریت داده‌ها؛ و (۴) برگزاری مصاحبه‌های حرفه‌ای و محرمانه در محیطی محترمانه.</p>
اصیل بودن	<p>(۱) ارائه مدل در زمینه دوستوانی سازمانی در حوزه گردشگری و سازمان‌های فناورانه این حوزه بدیع است و مشابه ندارد؛ و (۲) در زمینه دوستوانی اگرچه پژوهش‌های کمی به چشم می‌خورد، ولی با رویکرد نظریه‌پردازی داده‌بنیاد در صنعت فناوری و گردشگری پژوهش‌های اندکی دیده شده است.</p>
تعدیل‌پذیری	<p>مدل دوستوانی سازمانی در حوزه گردشگری و سازمان‌های علمی و فناورانه، بر اساس داده‌ها و اطلاعات جدیدی که به‌دست می‌آید، دارای انعطاف و توانایی لازم برای تغییر و تطبیق با گذر زمان است.</p>

یافته‌های پژوهش

در مصاحبه‌های انجام‌شده با خبرگان، مولفه‌های دوستوانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه حوزه گردشگری به‌دست آمد. در مصاحبه‌ها به بررسی دوستوانی سازمانی در توسعه کسب‌وکارهای فناورانه (پدیده محوری) در سازمان جهاد دانشگاهی پرداخته شد و نتایج حاصل از مصاحبه‌ها به شرح **جدول (۵)** گزارش شد. از نظر خبرگان، دوستوانی سازمانی در سازمان‌های علمی و فناورانه، شامل توانایی سازمان برای دنبال کردن بهره‌برداری و اکتشاف به‌طور همزمان، ترکیب یادگیری از دانش فعلی و اکتشاف دانش جدید، تعادل بین بهره‌وری و انعطاف‌پذیری سازمانی، قابلیت پیگیری همزمان اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت، توانایی سازمان در تمرکز همزمان بر بهره‌وری و نوآوری، مدیریت تنش بین پایداری و تحول، و دوگانگی سازمانی برای ترکیب کارآفرینی و کنترل و توازن بین بهره‌برداری و اکتشاف است.

جدول ۵: تعاریف دوستوانی سازمانی در سازمان‌های فناورانه گردشگرمحور

مقوله محوری	مفاهیم ثانویه	فراوانی مفاهیم اولیه	فراوانی کدهای اولیه
دوستوانی سازمانی در سازمان‌های فناورانه گردشگرمحور	توانایی سازمان برای دنبال کردن بهره‌برداری و اکتشاف مناطق گردشگری	۸	۲۸
	بهره‌برداری از فناوری برای نوآوری و استفاده از آن در زیرمجموعه‌ها	۱۵	۲۶
	ترکیب یادگیری از دانش فعلی و اکتشاف دانش جدید	۴	۱۲
	تعادل بین بهره‌وری و انعطاف‌پذیری سازمانی	۳	۱۶
	قابلیت پیگیری همزمان اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت	۷	۱۵
دوستوانی سازمانی در سازمان‌های فناورانه گردشگرمحور	توانایی سازمان در تمرکز همزمان بر بهره‌وری و نوآوری	۵	۱۰
	مدیریت تنش بین پایداری و تحول	۱۱	۲۲
	دوگانگی سازمانی برای ترکیب کارآفرینی و کنترل و توازن بین بهره‌برداری و اکتشاف	۱۰	۱۸

نتایج حاصل از کدگذاری باز و محوری

مقوله‌های به‌دست‌آمده از نتایج مصاحبه با خبرگان در **جدول (۶)** منعکس شده است. همان‌طور که دیده می‌شود، اتفاق نظر قابل‌ملاحظه‌ای بین خبرگان درخصوص مقوله‌های به‌دست‌آمده دیده می‌شود:

جدول ۶: ماتریس کیفی مقوله‌ها

کد خبره مقوله‌ها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶
دوست‌توانی سازمانی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
مدیریت و رهبری چندوجهی																
منابع انسانی مختلف‌الوجه																
تنوع ساختاری																
فرهنگ جهادی																
زمینه کاری																
ماموریت سازمان																
تعامل ساختارمند با محیط بیرونی																
ارتباطات نهادی در حوزه علم و فناوری																
نگرش مدیران ارشد نظام																
مداخلات سیاسی در حوزه علم و فناوری	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
تناقضات ناشی از پژوهش و بهره‌برداری	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
ارزش‌آفرینی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
تکمیل زنجیره فناوری	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
توسعه سازمانی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
کاهش تناقض‌های سازمانی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

با در نظر گرفتن چارچوب **اشتراوس و کوربین (۱۹۹۸)**، مقولات و مفاهیم مرتبط با ابعاد مختلف چارچوب به‌دست آمد که نتایج آن در **جدول (۷)** منعکس شده است.

جدول ۷: فراوانی مقولات و مفاهیم مرتبط بر حسب ابعاد مختلف چارچوب اشتراوس و کوربین

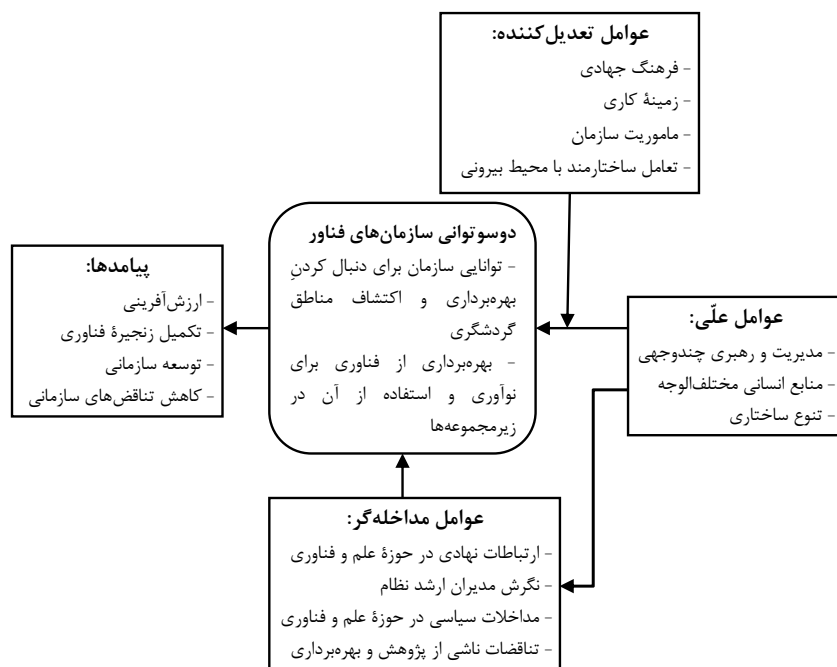
عناصر چارچوب	مقولات	مفاهیم ثانویه	فراوانی مفاهیم اولیه	فراوانی کدهای اولیه
عوامل علیّ	مدیریت و رهبری چندوجهی	اقدامات رهبر چیره‌دست	۴	۱۸
		ویژگی‌های رهبر چیره‌دست	۸	۱۲
		مهارت‌های مدیریت چیره‌دست	۱۵	۲۵
		نقش‌های مدیریت چیره‌دست	۱۰	۱۸
	منابع انسانی مختلف‌الوجه	متناسب‌سازی منابع انسانی	۱۵	۲۶
		تربیت منابع انسانی چیره‌دست	۱۷	۲۵
		گذار فکری منابع انسانی	۴	۷
	تنوع ساختاری	ویژگی ساختارهای چندوجهی	۴	۱۲
		گونه‌های ساختاری	۴	۸
		چالش‌های طراحی ساختارهای چندوجهی	۱۲	۲۰
متغیرهای مداخله‌گر (میانجی)	ارتباطات نهادی در حوزه علم و فناوری	حمایت نظام علمی و فناوری از دوسوتوانی سازمانی	۳	۱۶
		طراحی نظام ملی نوآوری در کشور	۳	۵
		بازآرایی جایگاه سازمان‌های دوسوتوان در نظام علمی و فناوری	۳	۸
	نگرش مدیران ارشد نظام	بینش سیاسی در حوزه توسعه علم و فناوری گردشگری	۷	۱۵
		بینش اقتصادی در حوزه توسعه علم و فناوری گردشگری	۹	۱۷
	مداخلات سیاسی در حوزه علم و فناوری	قانون‌زدگی پیشگیرانه در حوزه علم و فناوری	۵	۱۰
		کاهش رشد انفجاری علم و فناوری در حوزه علم و فناوری	۱۲	۲۰
	تناقضات ناشی از پژوهش و بهره‌برداری	مدیریت تنش بین پژوهش و فناوری	۱۱	۲۲
		ارزش‌افزوده بالای فعالیت مجزا در حوزه‌های دوسوتوانی	۴	۸
	ارتباطات نهادی در حوزه علم و فناوری	انقباضی بودن برداشت در مورد سیاستگذاری	۱۰	۱۸
		سوق دادن جامعه برای تطبیق پژوهش و بازار	۸	۱۷
		توجه به نهادهای تنظیم‌کننده در دولت	۷	۱۵

ادامه جدول ۷: فراوانی مقولات و مفاهیم مرتبط بر حسب ابعاد مختلف چارچوب اشتراوس و کوربین

عناصر چارچوب	مقولات	مفاهیم ثانویه	فراوانی مفاهیم اولیه	فراوانی کدهای اولیه
فرهنگ جهادی	فرهنگ جهادی	ویژگی‌های فرهنگ جهادی	۳	۱۱
		الزامات فرهنگ جهادی	۶	۱۵
		پیامدهای فرهنگ جهادی	۶	۱۹
		بازآرایی زنجیره فناوری	۲	۱۰
		بازآرایی زمینه‌های توسعه	۱۲	۲۶
شرایط زمینه‌ای (متغیرهای تعدیل‌کننده)	زمینه کاری	زمینه کاری در دوستوانی فناوری	۱۲	۱۸
		انعطاف ماموریت‌های دوستوانی	۱۲	۱۹
		زمان‌بر بودن اجرای ماموریت‌های دوستوانی سازمانی	۸	۱۵
		تعامل ساختارمند	۷	۱۷
		تعامل مبتنی بر ارزیابی عملکرد با محیط بیرونی	۱۲	۲۰
مقوله محوری	دوستوانی سازمان‌های علمی و فناوری گردشگری	توانایی سازمان برای دنبال کردن بهره‌برداری و اکتشاف مناطق گردشگری	۸	۲۸
		بهره‌برداری از فناوری برای نوآوری و استفاده از آن در زیرمجموعه‌ها	۱۵	۲۶
		زنجیره ارزش در فرایند دوستوانی سازمانی	۸	۱۸
		ارزش آفرینی	۴	۱۵
		هم‌افزایی پژوهش و بهره‌برداری	۹	۲۰
پیامدهای دوستوانی سازمان‌های علم و فناوری	تکمیل زنجیره فناوری	شناخت زنجیره فناوری	۸	۱۸
		شکل‌دهی بینش تجاری‌سازی	۸	۲۱
		پیاده‌سازی و اجرای قوانین مربوط به مالکیت معنوی	۱۳	۲۰
		تدوین و مستندسازی دانش سازمانی	۴	۸
		توسعه ماموریت‌های سازمانی	۱۴	۲۵
کاهش تناقض‌های سازمانی	توسعه سازمانی	توسعه دانش سازمانی	۱۵	۲۸
		توسعه ارتباطات بین سازمانی	۹	۲۰
		توسعه منابع مالی	۸	۱۲
		زمینه‌های ایجاد تناقض‌ها	۸	۱۳
		شناخت تناقض‌های سازمانی	۷	۱۹
		پیامدهای ناشی از تناقض‌ها	۸	۱۸

شکل گیری نظریه

برخی از صاحب نظران، مرحله کدگذاری انتخابی نهایی را آخرین مرحله برای ایجاد مدل نمی دانند. آن ها معتقدند این مرحله، که فراتر از کدگذاری انتخابی می رود، به دنبال فهمیدن ارتباطات میان مفاهیم مختلف است تا بر اساس این درک، نظریه جامع تری تدوین شود و مدل نهایی ایجاد گردد. در این فرایند، پژوهشگر با بازبینی داده های قبلی و ارزیابی مجدد و دقیق آن ها، به دنبال درک بهتر از روابط موجود است. این روابط در نظریه ایجاد شده به صورت قضایای مشخص و قابل بیان درمی آیند و از این قضایا می توان در آزمایش مدل نهایی به صورت فرضیه های قابل سنجش استفاده کرد. ایجاد و تعریف مفاهیم، مقوله ها و قضایا در این نظریه، پایه و اساس سایر مفاهیم است. به عبارت دیگر، پژوهشگر در طول پژوهش به طور مداوم برای بهبود، تغییر و دستیابی به نظریه مناسب، که روابط مشاهده شده را توضیح دهد، به مراحل پیشین بازمی گردد. مدل دوسوتوانی سازمانی در شکل (۱) ترسیم می شود.



شکل ۱: مدل دوسوتوانی سازمانی در توسعه کسب و کارهای فناوریانه جهاد دانشگاهی

باید در نظر داشت که واحد تحلیل در این پژوهش، سازمان است و متغیرهای فراسازمانی در این چارچوب لحاظ نشده‌اند. بنابراین، چارچوب به‌دست‌آمده ناظر بر متغیرهای سطح است. هرچند یافته‌های این پژوهش در مقایسه با مبانی نظری پیش‌گفته از جامعیت بیش‌تری برخوردار است و چارچوب به‌دست‌آمده، حاصل روایت خبرگان از دوستوانی سازمانی در راستای توسعه کسب‌وکارهای فناورانه حوزه گردشگری است، اما پیشینه پژوهش به شرح زیر با برخی از یافته‌های این پژوهش سازگاری دارد:

۱. ابعاد دوستوانی در سازمان‌های فناور حوزه گردشگری: مفاهیم حاضر در این پژوهش برای اولین بار بر مبنای نظر خبرگان تشکیل شده‌اند. اگرچه در حوزه دوستوانی به‌تنهایی پژوهش‌های مطلوبی انجام شده است، ولی ابعاد شناسایی شده در پژوهش حاضر بر مبنای نظر خبرگان بوده است.
۲. عوامل علی: رهبری موثر نقش مهمی در پرورش دوستوانی دارد. رهبران باید فرهنگی ایجاد کنند که هم اکتشاف و هم بهره‌برداری را تشویق کند و منابع و حمایت لازم را برای هر دو فعالیت فراهم آورد، که در پژوهش **اسمیت و توشمان^۱ (۲۰۰۵)** و **وتنه و همکاران (۲۰۲۰)** مشاهده شده است. از سوی دیگر، ساختار یک سازمان می‌تواند دوستوانی را تسهیل کند یا مانع آن شود. ساختارهای انعطاف‌پذیر و غیرمتمرکز که امکان استقلال و همکاری متقابل کارکردی را فراهم می‌کنند، برای دوستوانی مساعدتر هستند؛ داشتن منابع انسانی متنوع و ماهر برای دوستوانی نیز مهم است. سازمان‌ها به کارکنانی نیاز دارند که دارای ترکیبی از مهارت‌های اکتشافی و بهره‌برداری باشند و بتوانند میان وظایف و نقش‌های مختلف جابه‌جا شوند. همچنین، سیستم‌های مدیریت دانش موثر برای دوستوانی ضروری هستند. سازمان‌ها برای تسهیل یادگیری و نوآوری باید دانش را از فعالیت‌های اکتشافی و بهره‌برداری به‌دست آورند و به اشتراک بگذارند که هر دو عامل در پژوهش‌های پیشین مانند **جانی و همکاران (۲۰۱۳)** مشاهده می‌شود.
۳. شرایط زمینه‌ای و مداخله‌گر: نتایج پژوهش حاضر نشانگر آن است که ارتباطات نهادی در حوزه علم و فناوری، نگرش مدیران ارشد نظام، مداخلات سیاسی در حوزه علم و فناوری و تناقضات ناشی از پژوهش و بهره‌برداری، به عنوان عوامل میانجی و فرهنگ جهادی، زمینه کاری، مأموریت سازمان و تعامل ساختارمند با محیط بیرونی تعدیل‌کننده در رابطه بین عوامل علی و دوستوانی سازمانی در حوزه علم و فناوری عمل می‌کنند. هرچند در پژوهش‌های پیشین به عوامل فناورانه اشاره نشده است، ولی عواملی مانند رفتارهای نوآورانه، رفتارهای ریسک‌پذیرانه و.. در شرکت‌های کوچک و متوسط دیده شده است (**Aftab, 2022**). اما مطالعه متغیرهای میانجی مورد توجه قرار نگرفته است.
۴. پیامدها: در مجموع، پژوهش‌های پیشین دوستوانی را عنصری مهم برای مزیت رقابتی، نوآوری

و بهبود خروجی‌های سازمانی مطرح کرده‌اند و بیان داشته‌اند که سازمان‌های دوسویه برای سازگاری با شرایط متغیر بازار و استفاده از فرصت‌های جدید مجهزتر هستند. آن‌ها می‌توانند با ترکیب نوآوری و کارایی به مزیت رقابتی دست یابند. ادبیات خروجی‌های عملکردی مانند بهبود عملکرد سازمانی، پایداری سازمانی و عناصر مرتبط را تایید کرده است (Lium, 2015; Prasetyo et al., 2022).

بحث و نتیجه‌گیری

دوسوتوانی سازمانی مفهومی است که در زمینه‌های مختلف از جمله مطالعات سازمانی و رفتار فردی به کار رفته است. در مطالعات سازمانی، دوسوتوانی به توانایی سازمان در ایجاد تعادل بین اکتشاف و بهره‌برداری یا توانایی نوآوری در عین حفظ کارایی اشاره دارد. در رفتار فردی، دوسوتوانی به توانایی درگیر شدن در رفتارهای اکتشافی اشاره دارد که برای نوآوری و عملکرد ضروری است (Prasetyo et al., 2022). در مورد مطالعات گردشگری، پژوهش‌های محدودی در مورد موضوع دوسوتوانی سازمانی وجود دارد؛ به‌طور کلی، مفهوم دوسوتوانی این ظرفیت را دارد که به سازمان‌های گردشگری در دستیابی به عملکرد و نوآوری پایدار کمک کند، اما پژوهش‌های پیش‌تری برای درک کامل پیامدهای آن برای صنعت گردشگری، به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه، نیاز است (Vo Thanh et al., 2020).

پژوهش حاضر با بهره‌گیری از رویکرد کیفی مبتنی بر نظریه‌پردازی داده‌بنیاد و رویکرد نظام‌مند اشتراوس و کوربین (۱۹۹۸) شکل گرفته است که به ارائه مدل در حوزه دوسوتوانی سازمان‌های علمی و فناورانه گردشگری منتج شد. در نهایت، ۱۷ مقوله و ۷۳ مفهوم از فرایند کدگذاری بازنشاسایی و استخراج گردید و در گام کدگذاری محوری، ارتباطات مدل تشریح شد (پاسخ به پرسش‌های پژوهش) و روایت‌های مدل در قالب مدل تکمیلی مبسوط تشریح شد. به‌طور خاص، پژوهش حاضر با پژوهش‌های پیشین همسو بوده است. جدیدترین پژوهش‌های حوزه دوسوتوانی و حوزه‌های فناورانه و تجاری‌سازی توسعه کسب‌وکارهای فناورانه حوزه گردشگری در مورد ساختار سازمانی، دوسوتوانی، و عملکرد، و جستجوی فناورانه، نوآوری و شبکه‌سازی بوده‌اند (Wilden et al., 2018). برخی از بحث‌های مهم اخیر نیز بحث‌هایی هستند که بر دوسوتوانی در این حوزه به مثابه تناقض متمرکز شده‌اند که با پژوهش حاضر از حیث پیامد کاهش تناقض‌های سازمانی همسویی داشته است (Smith & Lewis, 2011; Farjoun, 2010). از حیث پویایی در دوسوتوانی حوزه تجاری‌سازی نیز نتایج با پژوهش‌های پیشین همسو بوده است (Luger et al., 2018; Raisch & Tushman, 2016).

پژوهش حاضر با هدف شناسایی و تبیین عوامل موثر بر دوستوانی سازمانی در راستای توسعه کسب‌وکارهای فناورانه در جهاد دانشگاهی بر مبنای نظریه‌پردازی داده‌بنیاد شکل گرفته است. به جز عناصر مطرح شده در مدل نظریه‌پردازی داده‌بنیاد، عناصر دیگری نیز به صورت‌های مختلف در روند شکل‌گیری دوستوانی سازمان‌های علمی و فناورانه موثر بوده‌اند. بر مبنای پژوهش‌های پیشین، عوامل سازمانی مانند ساختار سازمانی دوستوان (هم سلسله‌مراتبی و هم شبکه‌ای)، فرهنگ سازمانی یادگیرنده و نوآورانه، و رهبری تحول‌آفرین بر دوستوانی سازمانی تأثیر مثبت دارند و سازمان‌های گردشگری باید این عوامل را تقویت کنند (Gibson & Birkinshaw, 2004). در این پژوهش، مقوله‌های «فرهنگ جهادی»، «فرهنگ دوستوانی»، «زمینه کاری» و «تعامل ساختارمند با سازمان‌های بیرونی» به منزله شرایط تعدیل‌گر در نظر گرفته شده است. برخی پژوهش‌ها نشان می‌دهند که فرهنگ سازمانی، زمینه کاری و رهبری سازمان‌های دوستوان در ایجاد سازمان‌های دوستوان نقش دارند (Lin & McDonough, 2011). برای مثال پلاگیو رودریگوئز و هِچانوا^۱ (۲۰۱۴)، ابعاد فرهنگ را در ایجاد نوآوری و القای آن به تیم‌های کاری در فضای دوستوانی موثر می‌دانند. اگرچه نقش فرهنگ در فضای دوستوانی مهم است، اما باید در نظر داشت که فرهنگ سازمانی و آن چیزی که از فرهنگ در فضای سازمان بحث می‌شود، در دوستوانی جایی نخواهد داشت. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که مفهوم دوستوانی با درک پویایی بهینه‌سازی عملکرد در صنعت گردشگری مرتبط است، در حالی که دوستوانی مفهوم نسبتاً جدیدی در ادبیات گردشگری است، و منبعی برای بهبود عملکرد با هزینه کم‌تر یا بدون هزینه است. با ایجاد تعادل بین اکتشاف و بهره‌برداری، شرکت‌های گردشگری می‌توانند از قابلیت‌های فعلی خود نهایت استفاده را ببرند و در عین حال، ظرفیت‌های جدیدی را برای جذب مشتریان جدید توسعه دهند (Scott et al., 2017).

اظهاریه قدردانی

نویسندگان نهایت قدردانی و سپاس ویژه خود را از همکاری مشارکت‌کنندگان، حمایت فکری داوران ناشناس، و ویراستار علمی و ادبی (مازیار چاپک) نشریه فرایند مدیریت و توسعه اعلام می‌کنند.

الف) انگلیسی

- Aftab, J., Veneziani, M., Sarwar, H., & Ishaq, M. I. (2022). Organizational Ambidexterity, Firm Performance, and Sustainable Development: Mediating Role of Entrepreneurial Orientation in Pakistani SMEs. *Journal of Cleaner Production*, 367(1), 132956. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.132956>
- Al-Mubarak, H. M., & Busler, M. (2017). Challenges and Opportunities of Innovation and Incubators As a Tool for Knowledge-Based Economy. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 6(1), 1-18. <https://doi.org/10.1186/s13731-017-0075-y>
- Bluhm, D. J., Harman, W., Lee, T. W., & Mitchell, T. R. (2011). Qualitative Research in Management: A Decade of Progress. *Journal of Management Studies*, 48(8), 1866-1891. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2010.00972.x>
- Cao, Q., Gedajlovic, E., & Zhang, H. (2009). Unpacking Organizational Ambidexterity: Dimensions, Contingencies, and Synergistic Effects. *Organization Science*, 20(4), 781-796. <https://doi.org/10.1287/orsc.1090.0426>
- Chakma, R., Paul, J., & Dhir, S. (2021). Organizational Ambidexterity: A Review and Research Agenda. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 68(1), 1-17.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis*. Sage Publications.
- Chen, Y. (2017). Dynamic Ambidexterity: How Innovators Manage Exploration and Exploitation. *Business Horizons*, 60(3), 385-394. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2017.01.001>
- Farjoun, M. (2010). Beyond Dualism: Stability and Change as a Duality. *Academy of Management Review*, 35(2), 202-225. <https://doi.org/10.5465/AMR.2010.48463331>
- Gibson, C. B., & Birkinshaw, J. (2004). The Antecedents, Consequences, and Mediating Role of Organizational Ambidexterity. *Academy of Management Journal*, 47(2), 209-226. <https://doi.org/10.2307/20159573>
- Gretzel, U., Fuchs, M., Baggio, R., Hoepken, W., Law, R., Neidhardt, J., Pesonen, J., Zanker, M., & Xiang, Z. (2020). e-Tourism beyond COVID-19: A Call for Transformative Research. *Information Technology & Tourism*, 22(1), 187-203. <https://doi.org/10.1007/s40558-020-00181-3>
- Hillemane, B. S. M., Satyanarayana, K., & Chandrashekar, D. (2019). Technology Business Incubation for Start-Up Generation: A Literature Review toward a Conceptual Framework. *International Journal of Entrepreneurial Behavior &*

- Research*, 25(7), 1471-1493. <https://doi.org/10.1108/IJEBR-02-2019-0087>
- Hughes, M., Hughes, P., Morgan, R. E., Hodgkinson, I. R., & Lee, Y. (2021). Strategic Entrepreneurship Behaviour and the Innovation Ambidexterity of Young Technology-Based Firms in Incubators. *International Small Business Journal*, 39(3), 202-227. <https://doi.org/10.1177/0266242620943776>
- Junni, P., Sarala, R. M., Taras, V., & Tarba, S. Y. (2013). Organizational Ambidexterity and Performance: A Meta-Analysis. *Academy of Management Perspectives*, 27(4), 299-312. <https://doi.org/10.5465/amp.2012.0015>
- Kahlke, R. M. (2014). Generic Qualitative Approaches: Pitfalls and Benefits of Methodological Mixology. *International Journal of Qualitative Methods*, 13(1), 37-52. <https://doi.org/10.1177/160940691401300119>
- Kammerlander, N., Burger, D., Fust, A., & Fueglistaller, U. (2015). Exploration and Exploitation in Established Small and Medium-Sized Enterprises: The Effect of CEOs' Regulatory Focus. *Journal of Business Venturing*, 30(4), 582-602. <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2014.09.004>
- Kassotaki, O. (2017). *Ambidexterity and Leadership: A Multilevel Analysis of the Aerospace and Defense Organizations*. University of Warwick.
- Kassotaki, O. (2022). Review of Organizational Ambidexterity Research. *SAGE Open*, 12(1), 1-22. <https://doi.org/10.1177/21582440221082127>
- Kassotaki, O., Paroutis, S., & Morrell, K. (2019). Ambidexterity Penetration across Multiple Organizational Levels in an Aerospace and Defense Organization. *Long Range Planning*, 52(3), 366-385. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2018.06.002>
- Konjkav-Monfared, A., Khalilian, M. M., & Saeida-Ardekani, S. (2019). Structural Model of Brand Ambidexterity Impact on Brand Commitment through Brand's Performance, Image and Reputation. *Management and Development Process*, 32(1), 113-133. [In Farsi] <https://doi.org/10.29252/jmdp.32.1.113>
- Koryak, O., Lockett, A., Hayton, J., Nicolaou, N., & Mole, K. (2018). Disentangling the Antecedents of Ambidexterity: Exploration and Exploitation. *Research Policy*, 47(2), 413-427. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2017.12.003>
- Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2022). Business Incubators, Accelerators, and Performance of Technology-Based Ventures: A Systematic Literature Review. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(1), 46. <https://doi.org/10.3390/joitmc8010046>
- Levinthal, D. A., & March, J. G. (1993). The Myopia of Learning. *Strategic Management Journal*, 14(S2), 95-112. <https://doi.org/10.1002/smj.4250141009>
- Li, Z., Gao, Q., Shen, K., & Zhang, J. (2018). The Effect of Executive Incentives on FDI Ambidexterity: Evidence from Chinese Multinational Enterprises. *Chinese Management Studies*, 12(4), 756-773.

- <https://doi.org/10.1108/CMS-01-2018-0383>
- Liang, H., Wang, N., & Xue, Y. (2022). Juggling Information Technology (IT) Exploration and Exploitation: A Proportional Balance View of IT Ambidexterity. *Information Systems Research*, 33(4), 1386-1402. <https://doi.org/10.1287/isre.2022.1105>
- Lin, H.-E., & McDonough III, E. F. (2011). Investigating the Role of Leadership and Organizational Culture in Fostering Innovation Ambidexterity. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 58(3), 497-509. <https://doi.org/10.1109/TEM.2010.2092781>
- Lincoln, Y., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*: Sage Publications. [https://doi.org/10.1016/0147-1767\(85\)90062-8](https://doi.org/10.1016/0147-1767(85)90062-8)
- Lium, K. (2015). *Organizational Ambidexterity; Antecedents, Events and Outcome-Balancing Exploration and Exploitation, the Long Term Sustainability Imperative*. Norwegian University of Science and Technology.
- Lubatkin, M. H., Simsek, Z., Ling, Y., & Veiga, J. F. (2006). Ambidexterity and Performance in Small-to Medium-Sized Firms: The Pivotal Role of Top Management Team Behavioral Integration. *Journal of Management*, 32(5), 646-672. <https://doi.org/10.1177/0149206306290712>
- Luger, J., Raisch, S., & Schimmer, M. (2018). Dynamic Balancing of Exploration and Exploitation: The Contingent Benefits of Ambidexterity. *Organization Science*, 29(3), 449-470. <https://doi.org/10.1287/orsc.2017.1189>
- March, J. G. (1991). Exploration and Exploitation in Organizational Learning. *Organization Science*, 2(1), 71-87. <https://doi.org/10.1287/orsc.2.1.71>
- McCarthy, I. P., & Gordon, B. R. (2011). Achieving Contextual Ambidexterity in R&D Organizations: A Management Control System Approach. *R&D Management*, 41(3), 240-258. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9310.2011.00642.x>
- Mihalache, M., & Mihalache, O. R. (2016). Organizational Ambidexterity and Sustained Performance in the Tourism Industry. *Annals of Tourism Research*, 56(1), 142-144. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2015.10.011>
- Nagle, D. S., & Vidon, E. S. (2021). Purchasing Protection: Outdoor Companies and the Authentication of Technology Use in Nature-Based Tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(8), 1253-1269. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1828432>
- Park, O., Bae, J., & Hong, W. (2019). High-Commitment HRM System, HR Capability, and Ambidextrous Technological Innovation. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(9), 1526-1548. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1296880>
- Pelagio Rodriguez, R., & Hechanova, M. R. M. (2014). A Study of Culture Dimensions, Organizational Ambidexterity, and Perceived Innovation in

- Teams. *Journal of Technology Management & Innovation*, 9(3), 21-33.
<https://doi.org/10.4067/S0718-27242014000300002>
- Prasetio, A. B., Aboobaider, B. b. M., & Ahmad, A. b. (2022). Organizational Ambidexterity as an Outcome of Quality Dimensions and Triple Helix: The Role of Technology Readiness and User Satisfaction. *Sustainability*, 14(21), 14237. <https://doi.org/10.3390/su142114237>
- Rahnavard, F., Jokar, A., Taherpour, H., & Rasouli, M. (2019). Developing a Social Accountability Framework for Public Organizations in Iran. *Public Organizations Management*, 7(2), 115-134. [In Farsi] <https://doi.org/10.30473/ipom.2019.36912.2905>
- Raisch, S., & Tushman, M. L. (2016). Growing New Corporate Businesses: From Initiation to Graduation. *Organization Science*, 27(5), 1237-1257. <https://doi.org/10.1287/orsc.2016.1081>
- Sahi, G. K., Gupta, M. C., & Cheng, T. (2020). The Effects of Strategic Orientation on Operational Ambidexterity: A Study of Indian SMEs in the Industry 4.0 Era. *International Journal of Production Economics*, 220(1), 107395. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.05.014>
- Saldaña, J. (2021). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. The Coding Manual for Qualitative Researchers: Sage Publications.
- Scott, P., Stokes, P., Rowland, C., & Gordon, D. (2017). Destination Marketing in the United Kingdom and Organizational Ambidexterity: Exploitative Dilemmas and Exploratory Prospects? *Proceedings of the 10th Annual Conference of the EuroMed Academy of Business*.
- Scott, R. P. (2019). *An Exploratory Investigation into Destination Marketing and Place Marketing in Cheshire and Warrington: The Need for Organizational Ambidexterity*. Liverpool John Moores University (United Kingdom).
- Seraphin, H. (2020). Organizational Ambidexterity in Tourism Research: A Systematic Review. *Tourism Analysis*, 25(1), 137-152. <https://doi.org/10.3727/108354220X15758301241701>
- Smith, W. K., & Lewis, M. W. (2011). Toward a Theory of Paradox: A Dynamic Equilibrium Model of Organizing. *Academy of Management Review*, 36(2), 381-403. <https://doi.org/10.5465/AMR.2011.59330958>
- Smith, W. K., & Tushman, M. L. (2005). Managing Strategic Contradictions: A Top Management Model for Managing Innovation Streams. *Organization Science*, 16(5), 522-536. <https://doi.org/10.1287/orsc.1050.0134>
- Spear, H. J., & Lock, S. (2003). Qualitative Research on Adolescent Pregnancy: A Descriptive Review and Analysis. *Journal of Pediatric Nursing*, 18(6), 397-408. [https://doi.org/10.1016/S0882-5963\(03\)00160-X](https://doi.org/10.1016/S0882-5963(03)00160-X)

- Strauss, A. L. & Corbin, J. A. (1998). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*: Sage Publications.
- UNWTO Report (2020). *Impact of COVID-19 on Global Tourism Made Clear as UNWTO Counts the Cost of Standstill*. 28 July. <https://www.unwto.org/news/impact-of-covid-19-on-global-tourism-made-clear-as-unwto-counts-the-cost-of-standstill>
- Vishlaghi, M., Moghaddam, A., Sepahvand, R., & Azar, A. (2023). Interpretive Structural Modeling for Strategic Renewal Drivers in Iranian Development Organizations. *Management and Development Process*, 36(1), 145-170. [In Farsi] <http://jmdp.ir/article-1-4433-en.html>
- Vo Thanh, T., Seraphin, H., Okumus, F., & Koseoglu, M. A. (2020). Organizational Ambidexterity in Tourism Research: A Systematic Review. *Tourism Analysis*, 25(1), 137-152. <https://doi.org/10.3727/108354220X15758301241701>
- Voss, G. B., Sirdeshmukh, D., & Voss, Z. G. (2008). The Effects of Slack Resources and Environmental Threat on Product Exploration and Exploitation. *Academy of Management Journal*, 51(1), 147-164. <https://doi.org/10.5465/amj.2008.30767373>
- Wilden, R., Hohberger, J., Devinney, T. M., & Lavie, D. (2018). Revisiting James March (1991): whither Exploration and Exploitation? *Strategic Organization*, 16(3), 352-369. <https://doi.org/10.1177/1476127018765031>
- Yao, L., Wei, L., & Yuyang, L. (2021). Strategic Alliances, Market Ambidexterity and Performance of Rural Start-Ups. *Journal of Southwest University Social Science Edition*, 47(1), 62-71.
- Yunita, T., Sasmoko, S., Bandur, A., & Alamsjah, F. (2023). Organizational Ambidexterity: The Role of Technological Capacity and Dynamic Capabilities in the Face of Environmental Dynamism. *Heliyon*, 9(4), 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e14817>
- Zahoor, N., Khan, Z., Marinova, S., & Cui, L. (2024). Ambidexterity in Strategic Alliances: An Integrative Review of the Literature. *International Journal of Management Reviews*, 26(1), 82-109. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12348>

(ب) فارسی

حسینی، سیدعلی (۱۳۸۶). جهاد فرهنگی و فرهنگ جهادی. اولین همایش ملی فرهنگ و مدیریت جهادی.

نحوه ارجاع به مقاله:

غفاری، علی، و هاشم‌زاده خوراسگانی، غلامرضا (۱۴۰۲). شناسایی و تبیین عوامل موثر بر دوستوانی سازمانی در راستای توسعه کسب‌وکارهای فناورانه جهاد دانشگاهی با رویکرد کیفی. *نشریه فرایند مدیریت و توسعه*، ۳۶(۴)، ۱۵۸-۱۳۱.

Ghafary, A., & Hashemzadeh Khorasghani, G., (2023). Identifying and Explaining the Factors Affecting Organizational Ambivalence in the Direction of Developing Technological Businesses of ACECR with a Qualitative Approach. *Management and Development Process*, 36(4).131-158.

DOI: [10.52547/jmdp.36.4.131](https://doi.org/10.52547/jmdp.36.4.131)

Copyrights:

Copyright for this article is retained by the author(s), with publication rights granted to Management and Development. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.



عنوان مقاله: معیارهای ارزیابی عملکرد خدمات دانشجویی

مبتنی بر تجارب بین الملل: رویکردی فرایندمحور

شهره نصری^۱، مرسته پهلوانیان^۲ و مجتبی شرنجانی^۳

مقاله پژوهشی

دریافت: ۱۴۰۲/۰۴/۱۴

پذیرش: ۱۴۰۲/۱۱/۲۳

چکیده:

هدف: پژوهش حاضر با توجه به اهمیت ارزیابی عملکرد خدمات دانشجویی در فراهم سازی شرایط مساعد تحصیل برای دانشجویان، بر آن است که از طریق مطالعه تطبیقی و ترازبایی شاخص های ارزیابی عملکرد در معاونت های دانشجویی، شاخص هایی را برای دانشگاه های ایران پیشنهاد دهد.

طرح پژوهش/ روش شناسی/ رویکرد: در این پژوهش، از روش مطالعه کتابخانه ای برای استخراج داده های مورد نظر و بررسی تجارب بین الملل و همچنین، ارسال پرسشنامه برای اعتبارسنجی شاخص ها در خصوص ارزیابی عملکرد خدمات دانشجویی بهره گرفته شده است. همچنین، برای ارائه چارچوب ارزیابی عملکرد معاونت های دانشجویی از مدل منطق مداخله و چرخه ارزیابی عملکرد استفاده شده است.

یافته ها: یافته های پژوهش حاکی از آن است که کارکردهای مرتبط با مدیریت امور دانشجویی مطابق با بررسی تجارب بین الملل عبارت اند از: تامین غذای مناسب، تامین خدمات مسکن، تامین امکانات رفاهی مناسب، حفظ و ارتقای سلامت و نشاط جسمی و روحی، توانمندسازی و بالندگی دانشجویان، نظم بخشی و تربیت، ارائه خدمات جانبی آموزشی به دانشجویان دارای محدودیت، خدمات دانشجویی حوزه بین الملل، تامین امنیت و آسایش، ارائه مشاوره حقوقی رایگان، ارائه خدمات فرهنگی و اجتماعی، و تامین فضای فیزیکی مناسب. ذیل هر یک از کارکردهای مذکور، مجموعه ای از شاخص ها و سنجها بر اساس چارچوب مفهومی پژوهش در سه مولفه درون داد، برون داد و پیامد ارائه شده است.

ارزش/ اصالت پژوهش: برای اولین بار در پژوهش حاضر، مبتنی بر رویکردی نظام مند و فرایندمحور، چارچوبی برای ارزیابی معاونت های دانشجویی بر اساس تجارب بین الملل ارائه شده است.

پیشنهادهای اجرایی/ پژوهشی: چارچوب پیشنهادی پژوهش حاضر می تواند مبنایی برای سیاست گذاری مناسب به منظور ارزیابی دانشگاه ها و تخصیص بودجه، دسته بندی دانشجویان، و دسته بندی خدمات باشد.

کلیدواژه ها: ارزیابی، معاونت های دانشجویی، آموزش عالی، خدمات دانشجویی، شاخص ها.

۱. استادیار، مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور، تهران، ایران (نویسنده مسئول). nasri@nrsp.ac.ir

۲. دکتری سیاست گذاری علم و فناوری، دانشگاه مازندران، بابلسر، ایران. m.pahlavani@stu.umz.ac.ir

۳. دانشجوی دکتری برنامه ریزی توسعه آموزش عالی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران. m_sharanjani@sbu.ac.ir

دانشگاه‌ها و واحدهای تابعه آن از جمله نهادهایی هستند که همواره عملکردشان مورد توجه سیاست‌گذاران، رؤسا و مدیران دانشگاهی بوده است، و علاوه بر این که دانشگاه‌ها تحت تاثیر مسائل اجتماعی و سیاسی مختلف مانند چندفرهنگی، مسئولیت اجتماعی (Ciobanu, 2013) و فراهم‌سازی فرصت‌های برابر برای دانشجویان قرار دارند (American Council on Education, 2019)، ارائه خدمات مناسب از سوی آن‌ها نقش مهمی در توسعه یافتگی جوامع دارد (Ghalavandiet al., 2012). در این راستا، معاونت یا مدیریت امور دانشجویی به عنوان یکی از واحدهای تابعه دانشگاهی تعریف می‌شود تا به‌طور جامع و برابر شرایط لازم را برای توسعه و شکوفایی همه دانشجویان فراهم کند. ماموریت معاونت امور دانشجویی، فراهم‌سازی شرایط مناسب برای توسعه فردی دانشجویان، حمایت و پشتیبانی رفاهی از آن‌ها (SFA, 2022) و همچنین سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و ارائه خدمات رفاهی به دانشجویان است که از طریق ایجاد تسهیلات رفاهی مانند غذا، خوابگاه، امکانات ورزشی، پایش سلامت جسم و روان دانشجویان به این مهم می‌پردازد. این معاونت از زیرشاخه‌هایی مانند امور مالی و تدارکات، کارگزینی و کار دانشجویی، دبیرخانه کمیته انضباطی، دبیرخانه شورای موارد خاص، اداره کل امور دانشجویی، مرکز بهداشت و درمان، اداره تربیت بدنی و مرکز مشاوره تشکیل شده است. بررسی بیانیه‌های ماموریت ارائه‌شده در بخش معاونت دانشجویی دانشگاه‌های مختلف نشان می‌دهد که از میان موارد ذکرشده تمرکز بالایی بر امور دانشجویی وجود دارد که اغلب موضوعات رفاه و خدمات دانشجویی، اداره خوابگاه‌ها و اداره تغذیه دانشجویان را شامل می‌شود. بنابراین، با توجه به سهم قابل توجه خدمات دانشجویی در ارتقای کیفیت نظام آموزش عالی (Rozikin et al., 2020)، ارزیابی و شناسایی شاخص‌های سنجش عملکرد معاونت‌های دانشجویی بسیار حائز اهمیت است. به عبارت دیگر، ارتقای عملکرد معاونت دانشجویی مستلزم ارزیابی‌های دوره‌ای برای اطمینان از کیفیت خدمات ارائه شده است (Sison, 2019) تا بتواند مدیران ذی‌ربط را از میزان پیشرفت فعالیت‌ها، برنامه‌ها و اهداف آگاه سازد و متعاقباً به شناسایی نقاط قوت و ضعف و رفع نواقص و کاستی‌های موجود منجر شود (Maleki et al., 2011).

ارزیابی فرایندی نظام‌مند و بی‌طرف است که سازگاری، کارایی و اثربخشی سیاست‌ها، برنامه‌ها و پروژه‌ها را در دستیابی به اهداف اولیه خود بررسی می‌کند (Tabatabaieian et al., 2009). در این راستا، تنها به جمع‌آوری نظام‌مند داده‌ها و گزارش شواهد و اثبات ارزش برنامه آموزشی بسنده نمی‌شود، و هدف نهایی ارزیابی، استفاده از اطلاعات برای بهبود اقدامات است (SFA, 2022).

ارزیابی عملکرد معاونت امور دانشجویی فرایندی نظام‌مند است که اطلاعاتی درباره برنامه‌ها، خدمات یا عملکردهای بخش‌های مختلف امور دانشجویی ارائه می‌دهد و هدف اصلی آن پاسخگویی، بهبود و پیگیری ارزش‌های حرفه‌ای مانند عدالت اجتماعی و انصاف در ارائه خدمات دانشجویی است (Schuh et al., 2010). در نتیجه، ارزیابی عملکرد معاونت امور دانشجویی از یک سو، به اطلاع‌رسانی به سیاست‌گذاران و تقویت اعتبار میان ذی‌نفعان منجر می‌شود و از سوی دیگر، به فراهم‌سازی زمینه برای بهبود عملکرد، افزایش کارایی، بهبود یادگیری و امکان پاسخگویی در امور دانشجویی می‌انجامد (Schuh, 2013; Soltani & Tabatabaieian, 2019). علاوه بر این، ارزیابی عملکرد معاونت‌های دانشجویی به ارتقای دانشگاه‌ها و متعاقباً نظام آموزش عالی کمک می‌کند، زیرا خدمات دانشجویی سهم قابل توجهی در ارزیابی کلی موسسه‌های آموزش عالی دارد (Rozikin et al., 2020).

بررسی ادبیات و پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که چارچوب‌های موجود از ارزیابی خدمات دانشجویی، هر یک ابعادی از خدمات دانشجویی را مورد بررسی قرار داده است (Rozikin et al., 2020; Sison, 2019; Nsamba & Makoe, 2017) و نگاهی جامع و فرایندمحور که تمامی مولفه‌های درون‌دادی، برون‌دادی و پیامدی را مد نظر قرار دهد، کمتر مورد توجه بوده است و در این خصوص شکاف نظری وجود دارد. از یک طرف، با توجه به اهمیت ارزیابی عملکرد معاونت دانشجویی در فراهم‌سازی شرایط مساعد تحصیل برای دانشجویان و از طرف دیگر، محدود بودن مطالعات موجود، پژوهش حاضر با تمرکز بر ابعاد و شاخص‌های مورد توجه دانشگاه‌های خارجی منتخب و مستندها و منابع موجود، بر آن است که ضمن شناسایی کارکردهای اصلی معاونت امور دانشجویی، بر اساس منطق مداخله (European Commission, 2014) و چرخه فرایندی ارزیابی عملکرد (Ghazinoory et al., 2023; Ghazinoory & Farazkish, 2018)، شاخص‌ها و سنجه‌هایی را برای ارزیابی عملکرد معاونت‌های امور دانشجویی پیشنهاد دهد. بنابراین، سهم پژوهش حاضر این است که چارچوبی جامع و فرایندمحور مبتنی بر مولفه‌های درون‌دادی، برون‌دادی و پیامدی برای ارزیابی خدمات دانشجویی ارائه می‌دهد. پرسش‌های اصلی پژوهش نیز عبارت‌اند از:

- Q₁: کارکردهای اصلی معاونت امور دانشجویی بر اساس بررسی تجارب بین‌الملل کدام‌اند؟
- Q₂: مطابق با چرخه ارزیابی عملکرد، شاخص‌ها و سنجه‌های ارزیابی خدمات دانشجویی بر اساس کارکردهای شناسایی شده کدام‌اند؟

مبانی نظری پژوهش

تاکنون پژوهش‌های مختلفی به بررسی موضوع ارزیابی امور و خدمات دانشجویی پرداخته‌اند. برخی به ارائه ابعاد مختلف خدمات امور دانشجویی پرداخته‌اند (Schuh et al., 2010)؛ برخی دیگر بر نحوه ارزیابی تاکید و شیوه‌های کمی (Sison, 2019) و کیفی (SFA, 2022) را بررسی کرده‌اند؛ برخی از منظر متفاوت به ارزیابی کارکنان ارائه‌دهنده خدمات تاکید داشته (Haley, 2011)، و برخی نیز خدمات دانشجویی ارائه‌شده از سوی دانشگاه‌های مختلف را با یکدیگر مقایسه کرده‌اند (University of California San Diego, 2016). در ادامه، مواردی از مطالعات ذکرشده در دو بخش مجزا تحت عنوان ابعاد و روش‌های ارزیابی ارائه می‌شوند.

ابعاد ارزیابی خدمات دانشجویی

در ارزیابی عملکرد مدیریت امور دانشجویی باید به فرایندها و نتایج به‌طور همزمان توجه شود. ارزیابی زمانی موثر است که ذی‌نفعان مختلف امور دانشجویی درگیر آن باشند و به‌طور مستمر اجرا شوند نه مقطعی. ارزیابی با ارزش‌های آموزشی آغاز می‌شود و باید درکی چندبعدی، یکپارچه و آشکار از پیامدهای عملکرد سازمان در طول زمان منعکس کند. در این راستا، لازم است اهداف اعلام‌شده واضح و روشن باشد و در راستای پرسش‌هایی باشد که مردم واقعاً به آن اهمیت می‌دهند. بدین ترتیب از طریق ارزیابی، مسئولیت‌های عوامل سازمان در برابر دانشجویان، موسسه و مردم تبیین می‌شود (Schuh et al., 2010).

تاکنون دسته‌بندی‌های مختلفی از زیرشاخه‌های خدمات دانشجویی ارائه شده است. برخی از مطالعات به دسته‌بندی وظیفه‌ای پرداخته‌اند و خدمات دانشجویی را در ابعاد پذیرش و ثبت‌نام، مشاوره، جهت‌دهی و هدایت دانشجو، پشتیبانی، یادگیری، بورسیه‌ها و جوایز، منابع کتابخانه‌ای، محاسبات و منابع فناوری، ارتباط با سایر موسسه‌ها و موقعیت شغلی و ارتباطات در حمایت از دانشجویان بررسی کرده‌اند (Nsamba & Makoe, 2017). برخی دیگر در دسته‌بندی موضوعی به خدمات سلامت و رفاه، تنوع و آگاهی جهانی، کشف و توسعه شغلی، مشارکت اجتماعی و مدنی، و در نهایت توسعه شخصی و راهبردی اشاره کرده‌اند (Bruberaker-Cole, 2017).

برخی مطالعات نیز خدمات دانشجویی را به دو دسته خدمات آکادمیک و خدمات غیرآکادمیک تقسیم کرده‌اند. مثالی از خدمات آکادمیک عبارت‌اند از مشاوره تحصیلی و مهارت‌های موفقیت تحصیلی، پذیرش و ثبت‌نام و کمک مالی، پیشرفت و توسعه دانش‌آموختگان که با توجه به

علاقی و نیازها و همچنین، جمع‌آوری کمک‌های مالی انجام می‌شود، زندگی و ایمنی در پردیس، خدمات اجتماعی و فعالیت‌های دانشجویی، اقامتگاه و مسکن، سالن‌ها، آپارتمان برای زندگی و خدمات غذاخوری، ورزش و تفریح و تناسب اندام. از خدمات غیرآکادمیک می‌توان به کتابفروشی در محوطه، میزبانی رویداد، هتل‌های داخل دانشگاه، خدمات حمل‌ونقل و پارکینگ اشاره کرد (Ongo, 2019). پژوهشی دیگر، معیارهای کیفی را برای ارزیابی یادگیری دانشجو، شیوه‌های ارزیابی، ارزیابی پیامدهای یادگیری و ارزیابی برنامه ارائه می‌دهد و در زمینه ارزیابی عملکرد امور دانشجویی بر سه حوزه خدمات شرکت‌ها در اسکان و تغذیه، مدیریت دانشجویان، و زندگی دانشجویی متمرکز شده است (SFA, 2022). شوو (۲۰۱۳)، بر ترویج فرهنگ ارزیابی در سازمان متمرکز است و اعتقاد دارد که انجام ارزیابی در خصوص خدمات دانشجویی از یک سو به پاسخگویی بهتر به ذی‌نفعان و بهبود عملکرد منجر می‌شود و به افزایش اعتبار نزد ذی‌نفعان مختلف کمک می‌کند و از سوی دیگر، با فراهم‌سازی اطلاعات برای سیاست‌گذاران شرایط ارائه تصمیمات بهتر فراهم می‌شود. وی و همکارانش در پژوهشی دیگر بر دلایل ترک تحصیل دانشجویان در آمریکا متمرکز شده و به شاخص‌هایی مانند ظرفیت مسکن، نسبت دانشجو به کارمند، تعداد فعالیت‌های تجربی ارائه‌شده در هر ترم، درصد دانش‌آموختگان و تناسب تعداد دانشجویان و فضای موجود توجه کرده‌اند (Schuh et al., 2010).

هالی (۲۰۱۱)، در پژوهشی که در دانشگاه نروژ و سوئد انجام داد، بر تحلیل محیط دانشگاه و جنبه‌های رفتاری مدیران دانشگاه در تضمین کیفیت خدمات دانشجویی تمرکز کرد و بر تجزیه و تحلیل ویژگی‌های بازیگران مانند قابلیت‌ها، درک، ترجیحات و تعاملات تاکید کرد. دانشگاه فلوریدا نیز مدلی را برای ارزیابی کارکنان خدمات دانشجویی مبتنی بر هر یک از مراحل تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی مداخله و طراحی دستورالعمل، اجرای مداخله و ارائه دستورالعمل، فراهم‌سازی محیط یادگیری، یادگیری حرفه‌ای کارکنان و مسئولیت‌پذیری و عملکرد اخلاقی ارائه داده است و برای بررسی اثربخشی مداخله به مقایسه نرخ یا نمره پیشرفت قبل و بعد از مداخله می‌پردازد (University of South Florida, 2012).

روزیکن و همکاران (۲۰۲۰)، در ارزیابی امور و خدمات دانشجویی در اندونزی، عملکرد امور دانشجویی را از منظر رضایت جامعه بررسی کرده‌اند و در این راستا بر سه مولفه شامل پیش‌نیاز خدمات، روش خدمات، سرعت، عادلانه بودن، تناسب، توانایی کارکنان، رفتار کارکنان، کیفیت امکانات، و رسیدگی به شکایات تاکید کرده‌اند. منظور از پیش‌نیاز خدمات الزامات فنی و اداری مورد نیاز برای دریافت خدمات مناسب است. روش خدمات به سهولت رویه‌های خدماتی که

توسط واحدهای سازمانی ارائه می‌شود اشاره دارد. سرعت ارائه خدمات، توانایی کارکنان در انجام خدمات مناسب در زمانی معین را مشخص می‌کند. عادلانه بودن هزینه خدمات نشان‌دهنده توانایی قشرهای مختلف جامعه در هزینه کردن برای دریافت خدمات است. مناسب بودن محصولات خدماتی به تناسب نتایج با استانداردهای خدماتی از پیش تعیین‌شده اشاره دارد. توانایی کارکنان خدمات بیانگر مهارت یا تخصص ارائه‌دهندگان خدمات در انجام درست وظایفشان و رفتار کارکنان خدمات بیانگر رفتار دوستانه با جامعه دریافت‌کننده خدمات است. کیفیت امکانات و زیرساخت‌ها به نظم، آراستگی، تمیزی و امکانات حین ارائه خدمات و رسیدگی به شکایات کاربران خدمات به آمادگی کارکنان در ارائه راه‌حلهایی برای کاربران خدمات هنگام بروز شکایات اشاره دارد (Rozikin et al., 2020).

سیسون (۲۰۱۹)، چارچوبی کمی برای ارزیابی نقش و مسئولیت امور دانشجویی در فیلیپین ارائه کرده است. وی با تمرکز بر سطح رفاه و توسعه دانشجویان و برنامه‌های سازمانی و خدماتی به ارزیابی عملکرد امور دانشجویی از منظر دانشجویان پرداخته است. در این راستا بر عواملی مانند بهبود تدریس، نابرابری‌های نظام‌مند در الگوهای ثبت‌نام، جلب مشارکت و کسب موفقیت دانش‌آموختگان، فراهم بودن شرایط پیشرفت عادلانه، اطمینان از ظرفیت دانش‌آموختگان برای مذاکره موفقیت‌آمیز و انجام مشاغل، مسائل زیست‌محیطی و... تمرکز شده است.

برای ارزیابی اثربخشی عملکردهای امور دانشجویی نیز شاخص‌های کمی و کیفی در مطالعات ارائه شده است. از جمله این شاخص‌ها می‌توان به آمارهای عددی پایه شامل میزان استفاده از خدمات، حضور و غیاب (برای مثال، بررسی تعداد دانشجویانی که از یک خدمت استفاده کرده‌اند)، بررسی سطح رضایت از طریق بررسی رتبه‌ای که به برنامه‌ها یا خدمات بر اساس میزان مطلوب یا نامطلوب بودن آن داده می‌شود (برای مثال، درصد دانشجویانی که از زندگی در یک محیط ویژه راضی هستند)، و نحوه استفاده از منابع مانند نحوه تخصیص زمان، مکان، پول و... (برای مثال، بررسی میزان وجهی که برای یک برنامه صرف شده است) اشاره کرد (Lehigh University, 2012). علاوه بر آن، برای ارزیابی می‌توان بر ملاک‌هایی مانند نیازهای دانشجویان، رضایت آن‌ها یا استفاده کارآمد از منابع متمرکز شد. باید برای ارزیابی امور دانشجویی به عنوان فعالیتی حیاتی در دانشگاه، منابع و زمان اختصاص داده شود و سهمی از بودجه سالانه برای این فعالیت در نظر گرفته شود (Schuh, 2013).

مطالعات مرتبط با این حوزه در ایران محدود بوده‌اند. برای مثال، **آقاعاظم و خادم (۱۳۹۴)** به‌طور خاص بر معاونت دانشجویی و فرهنگی یکی از دانشگاه‌های کشور متمرکز شده و به ارزیابی نه معیار رهبری،

خط‌مشی و راهبرد، کارکنان، منابع و شرکا؛ فرایندها، نتایج برای مشتریان، نتایج برای کارکنان، نتایج برای جامعه، و نتایج عملکردی پرداخته‌اند. در **جدول (۱)**، جمع‌بندی مهم‌ترین مطالعات موجود ارائه شده است.

جدول ۱: شاخص‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

نویسندگان	شاخص‌های ارزیابی خدمات دانشجویی
SFA (2022)	خدمات شرکت‌ها در اسکان و تغذیه، مدیریت دانشجویان و زندگی دانشجویی
Rozikin <i>et al.</i> (2020)	پیش‌نیاز خدمات، روش خدمات، سرعت، عادلانه بودن، تناسب، توانایی کارکنان، رفتار کارکنان، کیفیت امکانات و رسیدگی به شکایات
Sison (2019)	بهبود تدریس، نابرابری‌های نظام‌مند در الگوهای ثبت‌نام، جلب مشارکت و کسب موفقیت دانش‌آموختگان، فراهم بودن شرایط پیشرفت عادلانه، اطمینان از ظرفیت دانش‌آموختگان برای مذاکره موفقیت‌آمیز و انجام مشاغل، مسائل زیست‌محیطی
Ongo (2019)	مشاوره تحصیلی و مهارت‌های موفقیت تحصیلی، پذیرش و ثبت‌نام و کمک مالی، پیشرفت و توسعه دانش‌آموختگان، زندگی و ایمنی، خدمات اجتماعی و فعالیت‌های دانشجویی، اقامتگاه و مسکن، سالن‌ها، آپارتمان برای زندگی و خدمات غذاخوری، ورزش و تفریح و تناسب اندام، کتاب‌فروشی در محوطه، میزبانی رویداد، هتل‌های داخل دانشگاه، خدمات حمل‌ونقل و پارکینگ
Nsamba & Makoe (2017)	پذیرش و ثبت‌نام، مشاوره، جهت‌دهی و هدایت دانشجو، پشتیبانی، یادگیری، بورسیه‌ها و جوایز، منابع کتابخانه‌ای، محاسبات و منابع فناوری، ارتباط با سایر موسسه‌ها و موقعیت شغلی و ارتباطات در حمایت از دانشجویان
Bruberaker-Cole (2017)	خدمات سلامت و رفاه، تنوع و آگاهی جهانی، کشف و توسعه شغلی، مشارکت اجتماعی و مدنی و در نهایت، توسعه شخصی و راهبردی
Schuh <i>et al.</i> (2010)	ظرفیت مسکن، نسبت دانشجو به کارمند، تعداد فعالیت‌های تجربی ارائه‌شده در هر ترم، درصد دانش‌آموختگان و تناسب تعداد دانشجویان و فضای موجود
Haley (2011)	قابلیت‌ها، درک، ترجیحات و تعاملات بازیگران نظام خدمات دانشجویی

روش‌ها و شاخص‌های ارزیابی معاونت‌های دانشجویی

ارزیابی عملکرد امور دانشجویی مستلزم رویکردی جامع است و باید تمام افرادی که در یادگیری دانشجویان موثر هستند در آن درگیر باشند (Schuh, 2013). هر یک از روش‌های ارزیابی خدمات دانشجویی، مستلزم تعریف شاخص‌هایی استاندارد برای ارزیابی است. در این راستا، رویکردهای مختلفی برای ارزیابی خدمات دانشجویی ارائه شده است. اولین رویکرد بررسی نتایج یادگیری دانشجو یا پیامدهای رفتاری است که به موسسه کمک می‌کند به خدمات، برنامه‌ها و تجربه‌ها برای ارتقای

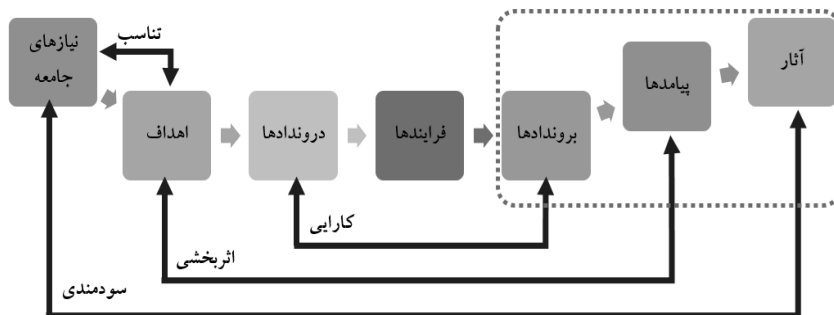
یادگیری دانشجو جهت دهد. رویکرد بعدی، پیگیری استفاده است که میزان استفاده دانشجویان از خدمات مختلف را می‌سنجد. رویکرد سوم، نیازسنجی است. نیازسنجی یعنی کاوش نظام‌مند در برنامه‌های فعلی و تعیین برنامه‌های آتی بر اساس آن، که برای تصمیم‌گیری دربارهٔ میزان تخصیص منابع انجام می‌شود. رویکرد چهارم، رضایت‌سنجی است که به‌طور خاص بر رضایت دانشجویان، استادان، کارکنان، دانش‌آموختگان و والدین متمرکز است. رویکرد پنجم، ارزیابی فرهنگ و اقلیم است که وجود تنوع موثر در دانشگاه را ارزیابی می‌کند، با این مفهوم که به همه افراد احترام گذاشته می‌شود و فراگیری به لحاظ تنوع جمعیتی، رشته و سطح تحصیلات وجود دارد. رویکرد ششم، الگوبرداری^۱ است که به تعریف یکسری استاندارد برای مقایسه می‌پردازد و به دو شیوه داخلی و خارجی انجام می‌شود. رویکرد هفتم، ارزیابی محیط فیزیکی شامل ارزیابی امکانات، نحوه معماری، عناصر طبیعی مانند درختان یا سواحل، نزدیک بودن به شهرهای بزرگ و تمیزی محوطه است. رویکرد هشتم، بررسی برنامه‌های یک واحد به لحاظ نحوه عملکرد و پیشرفت آن در مقایسه با قبل است که در این راستا بر اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت و نقاط قوت و ضعف برنامه‌ها تأکید می‌شود. رویکرد نهم، اندازه‌گیری اثربخشی نسبت به استانداردهای حرفه‌ای است. از این طریق اثربخشی نسبت به استانداردهای حرفه‌ای اندازه‌گیری می‌شود و برای انجام اقدامات اصلاحی تلاش می‌شود و در نهایت، یک برنامه عملیاتی تهیه می‌شود (University of California San Diego, 2016).

شو و همکاران (۲۰۱۰)، شیوه‌های متعددی برای ارزیابی امور دانشجویی ارائه داده‌اند. برای مثال، به ارزیابی بهره‌برداری^۲ اشاره می‌کنند که مبتنی بر جمع‌آوری داده دربارهٔ تعداد و نوع دانشجویانی است که از خدمات ویژه‌ای استفاده می‌کنند. ارزیابی نیازسنجی^۳ به جمع‌آوری داده برای تعیین نیازهای یک جمعیت معین اشاره دارد. ارزیابی برنامه، بر اثربخشی یک برنامه خاص متمرکز است. ارزیابی یادگیری دانشجو، تجربه و دانشی را می‌سنجد که دانشجو در پی مشارکت در برنامه به‌دست می‌آورد. ارزیابی رضایت، دیدگاه دانشجویان دربارهٔ تجربیات خود را ارزیابی می‌کند. شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPIs)^۴ به ارزیابی وظایف اصلی بخش می‌پردازد که به انجام مأموریت بخش منجر می‌شود. در نهایت، ارزیابی محیط و فرهنگ پردیس به دنبال ارزیابی چگونگی تأثیر عناصر مختلف و شرایط محیط پردیس بر یادگیری و رشد دانشجویان است و به چهار جنبه فیزیکی، انسانی، سازمانی، و محیطی توجه می‌کند (Schuh et al., 2010).

1. Benchmark
2. Utilization Assessment
3. Need Assessment
4. Key Performance Indicators

مدل مفهومی پژوهش بر اساس مدل منطق مداخله

اولین بار اتحادیه اروپا مفهوم «منطق مداخله»^۱ را برای سیاست‌گذاری و ارزیابی معرفی کرد. بر اساس این منطق، نقطه شروع هر مداخله عمومی «تحلیل موقعیت موجود و تشخیص مسائل یا نیازهای آن» است. علاوه بر توجه به تعاملات درونی یک نظام، در نظر گرفتن تعامل آن با محیط پیرامون نیز ضروری است. در چنین نظامی برای ارزیابی، معمولاً شاخص‌ها منبع اصلی اطلاعات هستند که در مراحل مختلف ارزیابی استفاده می‌شوند و این شاخص‌ها باید تعریف، ارزش و واحد اندازه‌گیری داشته باشند؛ اغلب نیز ذیل دو رویکرد فرایندمحور یا نتیجه‌محور چارچوب‌بندی می‌شوند (Nasri & Farazkish, 2022 و فرازکیش، ۱۴۰۰). مولفه‌های اصلی مدل مفهومی منطق مداخله در شکل (۱) ارائه شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی منطق مداخله در نظام ارزیابی عملکرد

(منتظر و همکاران، ۱۳۹۹ و European Commission, 2014)

مطابق با مدل مفهومی منطق مداخله، در ارزیابی عملکرد نهادهای علمی و واحدهای تابعه آن، علاوه بر شناسایی نیازها و متعاقباً تعیین اهداف مرتبط، پنج عنصر اصلی شامل «درون‌داد»، «فرایند»، «برون‌داد»، «پیامد» و «آثار» به شرح تعاریف زیر مورد بررسی قرار می‌گیرند (منتظر و همکاران، ۱۳۹۹ و European Commission, 2014):

درون‌داد: ناظر به امکاناتی مانند بودجه و منابع انسانی است که بر اساس اهداف تعریف‌شده در اختیار موسسه قرار می‌گیرد و «تناسب» میان داشته‌ها و آورده‌های سازمان و اهداف بالادستی را نشان می‌دهد.

1. Logic of Intervention

فرایند: ناظر به نحوه دستیابی به وضعیت مطلوب با توجه به شاخص‌های معین، در دامنه تحت پوشش معین، در دوره زمانی معین، با هدف بازنگری، اصلاح و بهبود مستمر آن.

برون‌داد: ناظر به ستانده (خروجی) های بلافصل و فوری فعالیت‌ها (مانند تعداد رویدادهای ورزشی، رفاهی و تفریحی برگزارشده در دانشگاه) سازمان است که «کارایی» سازمان را در قبال ذی‌نفعان درونی خود (دانشجویان) نشان می‌دهد.

پیامد: ناظر به نتایج میان‌مدت و مستقیم حاصل از فعالیت‌های اجرایی سازمان (مانند رضایتمندی دانشجویان) است که «اثربخشی» سازمان را در قبال «بهره‌برداران» نشان می‌دهد. **آثار:** ناظر به نتایج بلندمدت فعالیت‌های اجرایی سازمان (مانند توسعه پایدار و اعتلای منابع انسانی کشور) است و «سودمندی» سازمان را در قبال جامعه نشان می‌دهد.

بر اساس مطالب فوق و مطابق با **شکل (۲)**، چهار چارک اصلی متناسب با ذی‌نفعان کلیدی مورد نظر و مرحله مربوطه در چرخه ارزیابی عملکرد باید مورد توجه قرار گیرد (**منتظر و همکاران، ۱۳۹۹**). در بافتار مورد مطالعه این پژوهش، یعنی ارزیابی معاونت‌های دانشجویی، تعاریف هر یک از چهار چارک به شرح زیر است:

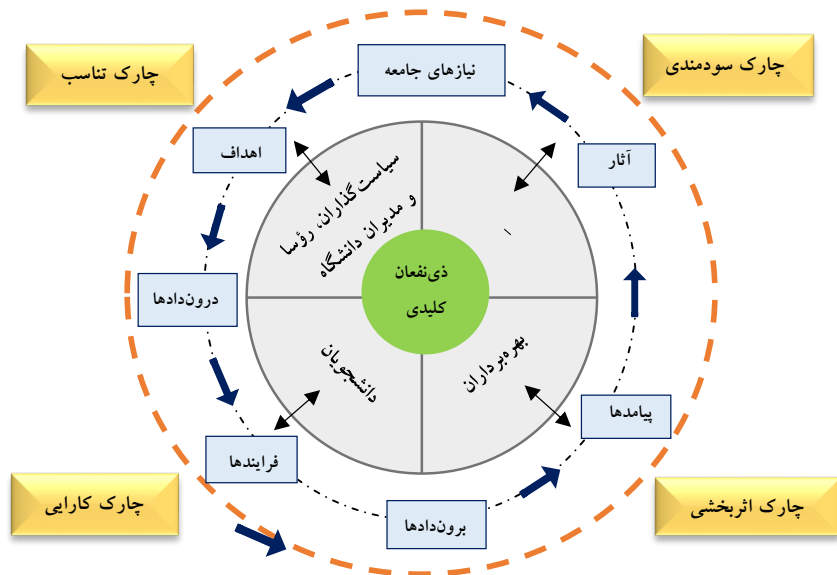
چارک تناسب^۱: به چه اندازه‌ای اهداف برنامه‌ریزی شده با نیازها و مسائل موجود مطابقت دارند؟ حلقه اتصال میان اهداف معاونت دانشجویی و مسائل/نیازهاست و ناظر به ارزیابی سیاست‌ها و برنامه‌های مصوب معاونت است.

چارک کارایی^۲: با توجه به تغییرات ایجادشده، آیا هزینه‌های مربوطه قابل‌توجه است؟ نسبت برون‌دادها به درون‌دادها و نیز فرایندهای اجرایی معاونت دانشجویی را می‌سنجد و ناظر به پاسخگویی معاونت در قبال ذی‌نفعان درونی خود است.

چارک اثربخشی^۳: به چه اندازه‌ای برنامه، تغییرات ملموس ایجاد کرده است؟ تغییرات ایجادشده تا چه حد با اهداف مطابقت دارند؟ نسبت پیامدهای واقعی به درون‌دادهای معاونت دانشجویی را می‌سنجد و ناظر به پاسخگویی موسسه نسبت به ذی‌نفعان بیرونی خود است.

چارک سودمندی^۴: آیا برنامه در بلندمدت منافع مورد نظر را به همراه داشته است؟ میزان تاثیر فعالیت‌های معاونت دانشجویی را در پاسخگویی به مسائل و نیازهای جامعه می‌سنجد و ناظر به سودمندی بلندمدت معاونت در قبال عموم مردم و جامعه است.

1. Relevance
2. Efficiency
3. Effectiveness
4. Sustainability



شکل ۲: مدل مفهومی ارزیابی عملکرد در خصوص نهادهای آموزش عالی
(Ghazinoory *et al.*, 2023; Ghazinoory & Farazkish, 2018) و منتظر و همکاران، ۱۳۹۹)

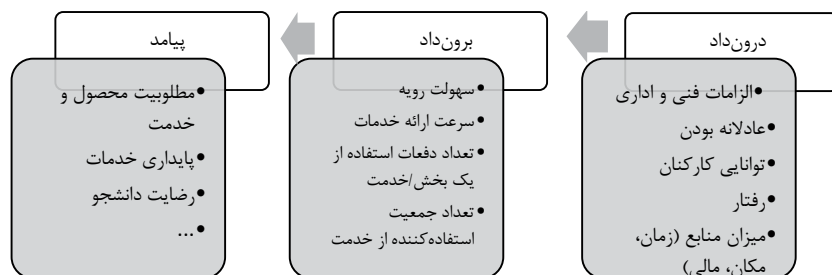
در پژوهش حاضر، بر اساس مدل مفهومی پژوهش (شک)، چارچوبی مشتمل بر شاخص‌ها و سنجه‌های ارزیابی عملکرد معاونت‌های دانشجویی بر اساس بررسی دانشگاه‌های منتخب خارج از کشور و تجارب بین‌الملل ارائه خواهد شد. در این راستا، الگوی (۳) برای نوع‌شناسی و ارزیابی خدمات (به لحاظ ماهیت) مبتنی بر مولفه‌های درون‌داد، برون‌داد و پیامد استفاده خواهد شد (شکل ۳).^۱

مولفه‌های درون‌داد، همان‌طور که پیش‌تر اشاره شد، از جنس «امکانات» است و عواملی مانند الزامات فنی و اداری، عادلانه بودن، توانایی و رفتار کارکنان، منابع و... را شامل می‌شود.

مولفه‌های برون‌داد از جنس «کارایی» است و عواملی مانند سهولت رویه، سرعت ارائه خدمات، دفعات استفاده و جمعیت استقبال‌کننده از خدمات را شامل می‌شود.

مولفه‌های پیامد آن نیز مبتنی بر «مطلوبیت» تحلیل شده است و به عواملی از جنس مناسب بودن، پایداری و رضایت از خدمات اشاره دارد.

۱. لازم است اشاره شود که مولفه آثار در محدوده فرایند ارزیابی خدمات دانشجویی با توجه به چشم‌انداز زمانی آن نمی‌گنجد.



شکل ۳: الگوی استفاده شده برای نوع شناسی خدمات مبتنی بر مولفه ها

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف توصیفی - تبیینی است و با بهره گیری از روش مطالعه کتابخانه ای، داده های مورد نظر از منابع آرشویی مختلف استخراج و سپس بر اساس نظرات خبرگان اعتبارسنجی شده است. بر اساس این، چهار گام اصلی در شناسایی و تایید شاخص های ارزیابی خدمات دانشجویی در نظر گرفته شده است. در گام نخست، با بررسی خدمات دانشجویی ارائه شده در دانشگاه های منتخب، به شناسایی کارکردهای مرتبط با مدیریت خدمات دانشجویی پرداخته می شود. در این گام تلاش می شود جمع آوری داده از دانشگاه هایی که به لحاظ جامعیت و کیفیت ارائه خدمات در حوزه امور دانشجویی شاخص هستند انجام شود. بنابراین، فیلتر اولیه برای انتخاب دانشگاه، عضویت آن در انجمن ملی مدیران کارکنان دانشجویی (NASPA) بوده است. NASPA انجمنی حرفه ای در حوزه امور دانشجویی است که با شبکه ای گسترده از دانشگاه ها و دانشکده ها در آموزش عالی همکاری دارد و به حمایت و ارائه موثرترین خدمات به دانشجویان دانشگاه های زیرمجموعه متناسب با نیاز آنها می پردازد و رشد فکری، اجتماعی، اخلاقی و فردی دانشجویان را دنبال می کند. در حال حاضر، ۲۰ کشور دارای دست کم یک دانشگاه عضو NASPA هستند. این کشورها عبارتند از بلژیک، کانادا، شیلی، چین، کلمبیا، آلمان، یونان، ایتالیا، قزاقستان، کویت، لبنان، مکزیک، قطر، عربستان سعودی، سنگاپور، قطعه هلندی سنت مارتین، سوئیس، امارات متحده عربی، انگلستان و ایالات متحده آمریکا. در این میان مبتنی بر پراکندگی مکانی کشورها، دانشگاه های مختلفی شامل هشت دانشگاه در آمریکا و یک دانشگاه در کشورهای کانادا، انگلستان، کویت، امارات عربی، و چین انتخاب شده اند (جدول ۲)

و شاخص ها و سنجه های ارزیابی خدمات در آنها بررسی شده است.

جدول ۲: دانشگاه‌های منتخب در پژوهش حاضر

کشور	نام دانشگاه	آدرس سایت
آمریکا	دانشگاه هیوستون ^۱	https://uh.edu/dsa
	دانشگاه ایندیانا بلومینگتون ^۲	https://studentaffairs.indiana.edu
	دانشگاه ویسکانسین ^۳	https://UWM.edu
	کالج یورسینوس ^۴	https://www.ursinus.edu
	دانشگاه ایالتی کلرادو ^۵	https://catalog.colostate.edu
	دانشگاه جنوب فلوریدا ^۶	https://www.usf.edu
	دانشگاه ایالتی استافان اف. آستین ^۷	https://www.sfasu.edu
کانادا	دانشگاه کالگری ^۸	https://ucsa.ucsd.edu
	دانشگاه کوئینز ^۹	https://queensu.ca
انگلستان	دانشگاه گلاسگو ^{۱۰}	https://www.glasgowuniv.ac.uk
کویت	دانشگاه آمریکایی کویت ^{۱۱}	https://www.auk.edu.kw
امارات متحده عربی	دانشگاه نیویورک ابوظبی ^{۱۲}	https://nyuad.nyu.edu
چین	دانشگاه دوک کانسان ^{۱۳}	Dukeunshan.edu.cn/Campus-life

در گام دوم، مبتنی بر مستندها و گزارش‌های منتشرشده از سوی دانشگاه‌ها، شاخص‌ها و سنجه‌های ارزیابی هر کارکرد در دانشگاه‌های کشورهای منتخب بررسی می‌شود. بدین ترتیب، جامعیت خدماتی که می‌تواند توسط امور دانشجویی دانشگاه‌ها ارائه شود، تبیین می‌گردد. در نهایت در گام سوم، بر اساس چارچوب مفهومی پژوهش حاضر (شک)، سنجه‌های درون‌داد، برون‌داد و پیام‌داد برای هر کارکرد تبیین شده است. لازم است اشاره شود که برای جستجوی شاخص‌های مرتبط با ارزیابی معاونت‌های دانشجویی در اسناد بین‌المللی، از کلیدواژه‌های مختلف مندرج در جدول (۳) استفاده شده است.

1. University of Houston
2. Indiana University Bloomington
3. University of Wisconsin
4. Ursinus College
5. Colorado State University
6. University of South Florida
7. Stephen F. Austin State University
8. University of California San Diego
9. Queens University
10. University of Glasgow
11. American University of Kuwait
12. New York University Abu Dhabi
13. Duke Kunshan University

جدول ۳: کلیدواژه‌های منتخب

کلیدواژه‌ها	اصطلاحات نوع ۱	اصطلاحات نوع ۲	اصطلاحات نوع ۳
کلیدواژه‌ها	امور دانشجویی	بخش	ارزشیابی
	رفاه دانشجویی	مرکز	ارزیابی
	موفقیت دانشجویی	معاونت	اندازه‌گیری
	سلامتی دانشجویی	معاونت	
	مشارکت دانشجویی		
	رفاه و نگهداشت دانشجویی		
	حمایت و موفقیت دانشجویی		
	خدمات دانشجویی		

نهایتاً در گام چهارم، شاخص‌های شناسایی شده به منظور اعتبارسنجی، از طریق پرسشنامه‌ای برای ۱۲ خبره و متخصص در حوزه خدمات دانشجویی مطابق با اطلاعات جمعیت‌شناختی جدول (۴) ارسال شده است.

جدول ۴: اطلاعات جمعیت‌شناختی خبرگان

ردیف	سمت	سابقه کار مرتبط (سال)
۱	معاون دانشجویی دانشگاه دولتی	۴
۲	معاون دانشجویی دانشگاه دولتی	۹
۳	معاون دانشجویی دانشگاه دولتی	۲
۴	معاون دانشجویی دانشگاه دولتی	۲
۵	معاون دانشجویی دانشگاه دولتی	۲
۶	مدیر کل نظارت و ارزیابی سازمان امور دانشجویان	۲
۷	کارشناس اداره کل تربیت‌بدنی سازمان امور دانشجویان	۱۷
۸	رئیس گروه تشکیلات و تحول اداری در سازمان امور دانشجویان	۱۷
۹	کارشناس دفتر نظارت و ارزیابی سازمان امور دانشجویان	۱۱
۱۰	معاون اداره کل تربیت‌بدنی سازمان امور دانشجویان	۱۷
۱۱	کارشناس اداره کل دانش‌آموختگان سازمان امور دانشجویان	۱۳
۱۲	رئیس گروه نظارت و ارزیابی دانشگاه‌های دولتی (در دفتر نظارت) سازمان امور دانشجویان	۱۰

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

با بررسی‌های انجام‌شده میان دانشگاه‌های منتخب و مستندهای مرتبط، ۱۲ کارکرد (شامل تامین غذای مناسب، تامین خدمات مسکن، تامین امکانات رفاهی مناسب، حفظ و ارتقای سلامت و نشاط جسمی و روحی، توانمندسازی و بالندگی دانشجویان، نظم‌بخشی و تربیت (کمیت‌ه انضباطی)، ارائه خدمات جانبی آموزشی به دانشجویان دارای محدودیت، خدمات دانشجویی حوزه بین‌الملل، تامین امنیت و آسایش، ارائه مشاوره حقوقی رایگان، ارائه خدمات فرهنگی و اجتماعی، و تامین فضای فیزیکی مناسب) و مبتنی بر آن ۳۶ شاخص و ۱۷۲ سنجه شناسایی شده است. برای اعتبارسنجی کارکردها، شاخص‌ها و سنجه‌ها از منظر خبرگان درگیر در مطالعه، ابتدا آزمون نرمال بودن داده‌ها انجام شد. بهترین روش آزمون نرمال بودن داده‌ها برای داده‌های طیف لیکرت و پرسشنامه، بررسی چولگی و کشیدگی داده‌هاست. نتایج این آزمون در پژوهش حاضر حاکی از آن است که نسبت چولگی به خطای استاندارد و همچنین، نسبت کشیدگی به خطای استاندارد برای تمامی متغیرها (کارکردها، شاخص‌ها و سنجه‌ها) بین ۲- و ۲ قرار دارد. در نتیجه، توزیع داده‌ها در پژوهش حاضر نرمال است. در ادامه، با توجه به نرمال بودن داده‌ها از آزمون تی تک‌نمونه‌ای^۱ برای اعتبارسنجی متغیرها استفاده شد. بر اساس نتایج این آزمون، تمامی کارکردها و شاخص‌ها تایید شده است؛ اما با توجه به سطح معناداری بالای ۰/۰۵ برای ۶۰ سنجه، در نهایت از میان ۱۷۲ سنجه، ۱۱۲ سنجه مورد تایید قرار گرفت. ردیف‌های مربوط به سنجه‌های تاییدنشده در **جدول (۵)** با رنگ قرمز نشان داده شده است.

در ادامه، به تشریح هر یک از کارکردهای مذکور، شاخص‌ها و سنجه‌های ارزیابی خدمات دانشجویی بر اساس تجارب بین‌الملل، مستندهای موجود و نتایج تحلیل آماری پرداخته می‌شود.

کارکرد یکم: تامین غذا

تغذیه موضوع مهمی در دانشگاه‌های سراسر جهان است و تاثیر قابل توجهی بر حفظ سلامت دانشجویان در دانشگاه برای تکمیل دوران دانشجویی‌شان دارد. تامین مواد غذایی به عنوان بخش جدایی‌ناپذیر از زندگی دانشجویی محسوب می‌شود (Mingzhi et al., 2012). پژوهش‌ها در این خصوص نشان‌دهنده ارتباط مستقیم میان ناامنی غذایی و عملکرد تحصیلی، سلامت جسمی، عاطفی، روانی و اجتماعی دانشجویان بوده است (Coleman, 2020). از این‌رو، یکی از موارد حائز

1. One sample T-test

اهمیت در امور دانشجویی، آمادگی برای تامین غذا و امنیت غذایی دانشجویان هم در شرایط عادی و هم در شرایط بحران‌هاست (California State University, 2016).

کارکرد دوم: خدمات مسکن

مسکن دانشجویی فضایی برای اقامت دانشجویان است و عاملی راهبردی برای پیشبرد موفقیت دانشجویان و ایجاد محیط‌های آموزشی پایدار محسوب می‌شود (Xulu-Gama, 2019). در برخی دانشگاه‌ها کاربرد مسکن دانشجویی تغییر کرده است و اقامتگاه‌های دانشگاهی در حال تغییرِ کارکرد از خوابگاه دانشجویی به ساختارهایی باز برای مناطق شهری و پذیرش جمعیت محلی هستند تا روابط میان دانشجویان، راهبردهای آموزشی و پیگیری مسائل شهری در محیط دانشگاه تقویت شود (Bellini et al., 2020).

کارکرد سوم: تامین امکانات رفاهی مناسب

دسترسی برابر به خدمات آموزشی و توزیع عادلانه آن از دغدغه‌های آموزش است. یکی از چالش‌های پیشروی دانشجویان، مشکلات مالی است که مانع از ورود به دانشگاه یا به ترک تحصیل دانشجویان منجر می‌شود و عاملی برای افزایش نابرابری اجتماعی نیز محسوب می‌گردد. بسیاری از سیستم‌های آموزشی برای عادلانه‌تر کردن شرایط به ارائه کمک‌های مالی به دانشجویان می‌پردازند (American Council on Education, 2019). در برخی مطالعات نشان داده شده که شرایط نامساعد مالی دانشجویان به تاثیر نامطلوب بر سلامت روان آن‌ها منجر شده است (Roberts et al., 2000). حمایت‌های مالی و دریافت کمک‌هزینه‌های تحصیلی بر درصد دانش‌آموختگان اثر دارد (Solis & Durband, 2015). در این راستا، وام‌های دانشجویی برای کمک به دانشجویان در تامین مخارج خود ارائه می‌شود (Glater, 2015). علاوه بر آن، بورسیه‌ها و کارت‌های اعتباری دانشجویی برای تامین مالی هزینه تحصیل دانشجویان تعریف شده است (Rehr et al., 2022). در این میان، طرح‌های بیمه‌ای درمانی نیز به مراقبت مقرون به صرفه از دانشجویان می‌انجامد (Mackert et al., 2017).

کارکرد چهارم: حفظ و ارتقای سلامت و نشاط جسمی و روحی

شرایط فیزیکی، وضعیت عاطفی و سلامت روان دانشجویان بر کیفیت زندگی و عملکردشان موثر است (Tsos et al., 2013). سلامت دانشجویان در پیشبرد اهداف تحصیلی و نحوه مواجهه

دانشجویان با چالش‌های تحصیلی از اهمیت بالایی برخوردار است (Jafaripour et al., 2020). امروزه دانشجویان در آموزش عالی سطح بالایی از مسائل بهداشت روانی و پریشانی روانی را تجربه می‌کنند. برای کمک به ارتقای سلامت، باید حوزه‌هایی را که سلامت و رفاه دانشجویان را به خطر می‌اندازد بررسی کرد (Alessandri et al., 2020). در این میان، باید تفاوت‌های میان افراد در نظر گرفته شود. برای مثال، استرس به عنوان عامل آسیب‌زننده به سلامت روان دانشجو، از فردی به فرد دیگر متفاوت است و برخی گروه‌های دانشجویی بیش‌تر از دیگران تحت تاثیر استرس قرار می‌گیرند (Barbayannis et al., 2022).

کارکرد پنجم: توانمندسازی و بالندگی دانشجویان

بررسی سیر تکامل تحصیلی دانشجویان و کمک به آن از اقدامات امور دانشجویی است. برنامه‌های درسی دانشگاهی، هدف یادگیری دانشجویان و آماده‌سازی آن‌ها را دنبال می‌کند و به دنبال آموزش تجربی دانشجویان و درگیر ساختن آن‌ها در مطالعه و تفکر است تا علاوه بر یادگیری، هدف خدمت‌رسانی به جامعه نیز پیگیری شود (Caruso et al., 2006). در این راستا، مشاوران شغلی تعریف شده‌اند که به دانشجو در دستیابی به فرصت‌های کارآموزی و اشتغال متناسب با استعدادها کمک می‌کند (Long, 2012). کمک دانشگاه‌ها به اشتغال دانشجویان به افزایش یادگیری و اطمینان از کسب درآمد و پیشرفت دانشجویی کمک می‌کند. بنابراین، پیگیری فرصت‌های شغلی مبتنی بر دانشگاه و رشته یکی از اقدامات امور دانشجویی دانشگاه‌هاست که به افزایش مهارت‌های شغلی کمک می‌کند و یک تجربه توسعه با کیفیت بالا محسوب می‌شود (NASPA, 2019). حتی در برخی دانشگاه‌ها نمرات را شاخص دقیق و کافی برای پیشرفت تحصیلی نمی‌دانند و بر پیشرفت دانشجو در حرفه متمرکز هستند (Pike et al., 2008). از این‌رو، اشتغال دانشجو به عنوان فرصتی برای رشد و پیشرفت تحصیلی دانشجو تعریف می‌شود و نیازمند مداخله امور دانشجویی است تا مسیرهایی برای آماده‌سازی دانشجویان در دانش‌آموختگی و ورود موفق به بازار کار فراهم سازند (Gott, 2019).

کارکرد ششم: راهنمایی و نظم‌بخشی به دانشجو

تعدادی از دانشجویان در بدو ورود و جذب در دانشگاه یا در طول مدت تحصیل با مشکلاتی مواجه می‌شوند و ممکن است به کمک نیاز پیدا کنند. این مشکلات می‌تواند تحصیلی یا شخصی باشد و بر سایر زمینه‌های زندگی دانشجویی اثر بگذارد. برخی دانشجویان فاقد مهارت‌های فردی برای حل تعارضات هستند، از این‌رو متخصصان امور دانشجویی برای حل این تعارضات و افزایش

مهارت اجتماعی دانشجویان کمک می‌کنند (Long, 2012). پژوهش فعلی این چالش‌ها را به لحاظ مشکلات پذیرش و ثبت‌نام و آشنایی با دانشگاه و رشته (Ongo, 2019) و همچنین، مشکلات تعارض با استادان و سایر دانشجویان (Murage et al., 2019) پیگیری کرده است.

کارکرد هفتم: ارائه خدمات جانبی آموزشی به دانشجویان دارای محدودیت

برخی از دانشجویان به دلیل شرایط ویژه‌ای که دارند با چالش‌های شخصی و محیطی مواجه هستند که مستلزم توجه و برنامه‌ریزی است. در این راستا، اغلب برنامه‌هایی برای برخورد ویژه از سوی استادان و کارکنان دانشگاه با این دسته از دانشجویان تعیین می‌شود (Borsari et al., 2017). برای مثال، می‌توان به دانشجویان سرباز یا دارای معلولیت اشاره کرد که به حمایت‌هایی ویژه برای ادامه تحصیل نیاز دارند (Bagby et al., 2019). بنابراین، عواملی که مانع از موفقیت جانبازان و معلولان در آموزش دانشگاهی هستند باید شناسایی شوند (Thompson-Ebanks et al., 2017). دسته دیگر، دانشجویان دارای فرزند هستند. پدر و مادر بودن احتمال ترک دانشگاه را به میزان قابل توجهی افزایش می‌دهد. هزینه و زمانی که برای فرزندان اختصاص می‌دهند فشاری مضاعف به این دسته از دانشجویان وارد می‌کند. پس دانشگاه‌ها باید به نیازهای این دسته از دانشجویان نیز توجه کنند؛ برای مثال خدماتی برای مراقبت از کودکان ارائه دهند (Nelson et al., 2013). بدین ترتیب، دانشگاه‌ها اقداماتی برای تقویت فرهنگ تشکیل خانواده در آموزش عالی ارائه می‌دهند و رویکردهایی اتخاذ می‌کنند که از تعادل بین کار و زندگی حمایت می‌کند (Davila et al., 2021).

کارکرد هشتم: ارائه خدمات دانشجویی در حوزه بین‌الملل

دانشجویان بین‌الملل کمک‌های فکری، فرهنگی و اقتصادی ارزشمندی برای دانشگاه‌های کشور میزبان به همراه دارند، از این‌رو جذب گسترده‌تر دانشجویان در دانشگاه مورد توجه است (Martirosyan et al., 2019). با افزایش مستمر ثبت‌نام دانشجویان بین‌الملل در موسسه‌های آموزش عالی در سراسر جهان، این پرسش مطرح می‌شود که آمادگی دانشگاه‌ها برای پذیرش این دانشجویان در چه سطحی است (Ammigan & Perez-Encinas, 2018). با جهانی شدن آموزش عالی، ارائه خدمات دانشگاه‌ها در چشم‌انداز جهانی مورد توجه قرار گرفته است (Seifert et al., 2014). نیازهای این دسته از دانشجویان چندوجهی است. این دانشجویان با چالش‌های مضاعف در خارج از کشور مواجه هستند و نباید به حال خود رها شوند و باید کوشید از مشکلات آن‌ها کاست (Yao & George Mwangi, 2017).

کارکرد نهم: امنیت و آسایش

این کارکرد به آموزش دانشجویان برای حفظ امنیت و ایمنی اشاره دارد. خدمات پلیس در دانشگاه اغلب معنایی متفاوت از خدمات پلیس شهری دارد. سازمان‌های پلیس شهری اغلب به دنبال اجرای قانون هستند، اما در پردیس‌های دانشگاهی اغلب پیشگیری از جرم پیگیری می‌شود (Long, 2012). خدمات ایمنی به نحوه مواجهه با اتفاقات غیرمنتظره و اضطراری اشاره دارد و خدماتی مانند ارائه کمک‌های اولیه و ارسال پیام‌های اضطراری را شامل می‌شود (Malaney, 1993). خدمات حمل‌ونقل دانشجویان نیز به شیوه نقل و انتقال روزانه دانشجویان از محل زندگی به دانشگاه اشاره دارد که یا از طریق اتومبیل شخصی دانشجویان یا خدمات ایستگاهی دانشگاه پیگیری می‌شود (Nova Scotia, 2020).

کارکرد دهم: مشاوره حقوقی

نقش مشاوران حقوقی در دانشگاه‌ها پررنگ شده و تنظیم رفتار دانشجویان مطابق با قوانین اهمیت یافته است (Gregory, 1991). اغلب دانشجویان آگاهی چندانی از قوانین ندارند، در حالی که دانش حقوق و آگاهی به استانداردها برای ممانعت از مشکلات بالقوه لازم است (Cooper et al., 2016).

کارکرد یازدهم: ارائه خدمات فرهنگی، اجتماعی و هنری

این کارکرد در سه بُعد و از منظر فعالیت‌های اجتماعی دانشجویان، خدمات فرهنگی و هنری پیگیری می‌شود. بُعد اجتماعی به استفاده از رویکردهای مشارکت دانشجویان در مسائل منطقه و شکل دادن به تجربیات دانشجویان در آموزش عالی، به عنوان هدف در دانشگاه‌ها اشاره دارد که به تقویت ایده‌های دانشجویی منجر می‌شود (Guo & Hoben, 2020). بُعد فرهنگی به موضوع تنوع و چندفرهنگی در دانشگاه‌ها اشاره دارد که از یک سو مزیتی مهم برای دانشگاه محسوب می‌شود و از سوی دیگر، با چالش‌هایی جدید در زندگی دانشجویی همراه است. زندگی دانشجویی با جمعیتی از سطوح متفاوت اجتماعی و فرهنگی دشوار می‌شود. از این رو، ایجاد خدمات کارآمد به منظور حمایت از فعالیت‌های تحصیلی و تحریک رشد فردی، اجتماعی، فرهنگی و شناختی مورد نیاز است (Ciobanu, 2013). بُعد هنری نیز به توسعه تنوع مهارت‌های دانشجویان، که به شکل‌گیری تفکر خلاق منجر می‌شود، اشاره دارد (Bruberaker-Cole, 2017).

کارکرد دوازدهم: تامین فضای فیزیکی مناسب

محیط دانشگاه نیز از موارد حائز اهمیت در زندگی دانشجویی است (Long, 2012) و به طراحی و شرایط ساختمان، چیدمان دانشگاه و محله اطراف آن اشاره دارد (Sonmez & Akpinar, 2017). نامناسب بودن فضای دانشگاه از عواملی است که به کاهش یادگیری دانشجویان منجر می‌شود (Baafi, 2020). در این راستا، در پژوهش حاضر به شرایط ظاهری بنا و همچنین وضعیت محوطه توجه شده است.

ارائه چارچوب نظام‌مند ارزیابی عملکرد خدمات دانشجویی

مداخله در عملکرد معاونت دانشجویی و سیاست‌گذاری در این حوزه، مستلزم ارزیابی اولیه و بررسی خدمات ارائه‌شده فعلی (وضع موجود) است. در این راستا، به شاخص‌هایی استاندارد برای شناسایی خدمات و سنجه‌هایی برای ارزیابی نیاز است. این پژوهش با بررسی خدمات ارائه‌شده در دانشگاه‌های خارج از کشور به تعیین کارکردها پرداخته است و در این بخش با مطالعه مستندها و گزارش‌های منتشرشده دانشگاه‌ها، سنجه‌هایی را که برای ارزیابی خدمات دانشجویان در نهادهای علمی استفاده شده است، معرفی می‌کند. در این راستا مطابق با چارچوب مفهومی پژوهش بر سه مولفه درون‌داد، برون‌داد و پیامد تمرکز شده است. این پژوهش «درون‌داد» را مبتنی بر امکانات موجود، «برون‌داد» را مبتنی بر کیفیت و کارایی مورد انتظار از خدمات ارائه‌شده، و «پیامد» را مبتنی بر مطلوبیت خدمات برای دانشجویان و همچنین آثار کوتاه‌مدت یک خدمت خاص برای جامعه مد نظر قرار داده است. جدول (۵)، کارکردها، شاخص‌ها و سنجه‌های ارزیابی خدمات دانشجویی را گزارش می‌دهد.

جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنجش‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

کارکرد	مؤلفه	شاخص	سنجش	نمونه دانشگاه‌های مرتبط
تامین غذا	درون‌داد	امکانات تغذیه	تعداد پروژه‌های همکارانه با موسسه‌های تغذیه دانشجویی	University of Wisconsin (2021) Colorado State University Ursinus College Indiana University Bloomington Queens University, Indiana University Bloomington
			وجود زیرساخت‌های مرتبط با تغذیه دانشجویان (مالی، فیزیکی، انسانی و...)	
			سطح درآمدزایی از ارائه خدمات تغذیه به دانشجو	
			تعداد سفارش‌های بیرون‌بر	
پيامد	برون‌داد	کارایی خدمات تغذیه	وجود تنوع غذایی در خدمات ارائه‌شده	
			تعداد و نوع خدمات ارائه‌شده مرتبط با تغذیه	
			میزان وقت تلف‌شده در دریافت خدمت	
			میزان زمان انتظار دریافت سفارش غذا	
	مطلوبیت خدمات تغذیه		تعداد دانشجویان استفاده‌کننده از خدمات تغذیه	
			سلامت و امنیت غذایی	
			میزان رضایت دانشجو از کیفیت غذا	
			پایش امنیت غذایی	

ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنجه‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

کارکرد	مؤلفه	شاخص	سنجه	نمونه دانشگاه‌های مرتبط
تامین مسکن مناسب	درون‌داد	امکانات مسکن	تعداد تالارهای اقامتی و آپارتمان‌های دانشگاه	Colorado State University, University of GlasGow, New Yourk University Abu Dhabi University of Wisconsin Duke Kunshan University, University of Houston Ursinus College, 2015
			تعداد پروژه‌های همکارانه با موسسه‌های تامین مسکن دانشجویی	
			وجود زیرساخت برای تامین مسکن	
	برون‌داد	کارایی خدمات مسکن	راهنمایی برای انتخاب مسکن	
			وجود تنوع مسکن متناسب با سطح تحصیلات، مجرد و متأهل بودن، انفرادی و گروهی	
پیامد	مطلوبیت خدمات مسکن		تعداد دانشجویان دارای مسکن	
			وجود زیرساخت‌های امنیتی نظیر آب‌پاش، کپسول، نگهبانی و ...	
			میزان رضایت دانشجو از خدمات مسکن	
			پایش امنیت مسکن	

ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنج‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

کارکرد	مؤلفه	شاخص	سنج	نمونه دانشگاه‌های مرتبط
تأمین امکانات رفاهی	درون‌داد امکانات رفاهی	وجود کمک‌هزینه تامین تجهیزات، بسته‌های نرم‌افزاری، لپ‌تاپ و لوازم جانبی آن وجود کمک‌هزینه دندان‌پزشکی، درمان معلولان و بیماران و مشاوره بیماران روحی وجود سازوکارهایی برای به کمینه رساندن بدهی دانشجو/مطالبات معوق دانشجو وجود بیمه سلامت و دانشجویان؛ بیمه‌های درمان و برنامه‌های مکمل بیمه‌ای	تعداد پروژه‌های همکارانه با موسسه‌های تامین مالی دانشجویی مبلغ بسته‌های اعطاشده برای هزینه تحصیلی وجود کمک‌هزینه تحصیلی وجود کمک‌هزینه خوابگاه	Ursinus College, University of GlasGow, Queens University Colorado State University Duke Kunshan University Ursinus College
			تعداد درخواست‌های پذیرش‌شده فاصله زمانی دریافت درخواست از دانشجو تا ارائه خدمت رفاهی میزان مطالبات معوق دانشجویان بهره‌وری بورسیه بر اساس تعداد انتشارات، ارائه‌ها، و فعالیت‌های خلاق مرتبط	
			رضایت دانشجویان از خدمات مالی سودمندی درک‌شده از مشاوره‌های مالی دریافتی میزان رضایت دانشجو از روش‌های پرداخت	
پیامد	مطلوبیت خدمات رفاهی			

ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص ها و سنجه های ارزیابی خدمات دانشجویی

کارکرد	مولفه	شاخص	سنجه	نمونه دانشگاه‌های مرتبط
درون‌داد	امکانات سلامت و بهداشت و تفریح		تعداد روان‌شناسان، مددکاران اجتماعی، مشاوران، پزشکان و متخصصان	American University of Kuwait University of Houston University of Wisconsin, American University of Kuwait New Yourk, University Abu Dhabi Duke Kunshan University Queens University Indiana University Bloomington University of Houston Stephen F Austin State University Colorado State University University of South Florida Ursinus College University of GlasGow
			تعداد خدمات درمان، مراقبت‌های اولیه و پیشگیرانه، آزمایشگاه، داروخانه، رادیولوژی، دندان‌پزشکی، مشاوره تغذیه و...	
			تعداد برنامه‌های تفریحی آخر هفته برای دانشجویان	
			تعداد چهره‌های شاخص همکاری‌کننده با دانشگاه برای آموزش ورزش	
حفظ و ارتقای سلامت جسمی و روحی	کارایی خدمات سلامت، بهداشت و تفریح	برون‌داد	تعداد باشگاه‌های دانشجویی بر اساس نوع برنامه و خدمات ارائه‌شده مرتبط با ورزش	
			تعداد زمین‌های ورزشی	
			تعداد رویدادها و سرگرمی‌های ورزشی	
			وجود سازوکارهایی برای مواجهه موثر با مشکلات موقعیتی و فوری	
			وجود سازوکارهایی برای پیشگیری از مصرف مواد مخدر و الکل	
			وجود سازوکارهایی برای کمک به ترک دخانیات	
			وجود سازوکارهایی برای محافظت از بهداشت روانی	
			درصد مراجعه دانشجویان به مشاور و درصد کاهش تعداد دفعات بروز رفتار اشتباه	
			میانگین معدل دانشجویان ورزشکار	
			درصد کل دانشجویان ورزشکار و درصد دانشجویان جدیدالورود ورزشکار	
پیامد	مطلوبیت خدمات سلامت و بهداشت و تفریح		نسبت دانشجویان ورزشکار به کل دانشجویان	
			میزان دسترسی دانشجویان به خدمات سلامت	
			نسبت تعداد دانشجویان ورزشکار به کارکنان	
			میزان مشارکت دانشجویان در برنامه‌های تفریحی	
			رضایت دانشجو از مشاوره‌های شخصی، خدمات پزشکی و بهداشتی دریافتی	
			مقایسه میان درصد مراجعه دانشجویان به مشاور و تاثیر آن بر کاهش تعداد دفعات بروز رفتار اشتباه	
			رضایت دانشجو از امکانات ورزشی و تفریحی	
			رتبه‌ها و دستاوردهای دانشجویان ورزشکار	

ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنج‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

کارکرد	مولفه	شاخص	سنج	نمونه دانشگاه‌های مرتبط
توانمندسازی درون‌داد	امکانات توانمندسازی	میزان بودجه داخلی و منابع هزینه‌شده برای اهداف توانمندسازی دانشجویان	تعداد برنامه‌ها و تعداد تجربه‌ها	New Yourk University Abu Dhabi University of South Florida University of GlasGow, Queens University Ursinus College Colorado State University American University of Kuwait University of Wisconsin Indiana University Bloomington
			نسبت دانشجو به استاد	
			مشخصات اندازه کلاس	
			تعداد ثبت‌نام دانشجویان جدید	
			میزان کمک‌های مالی خارج از دانشگاه برای توانمندسازی	
			تعداد هیئت‌علمی درگیر در فعالیت‌های توانمندسازی	
			دفعات برگزاری نمایشگاه‌های حرفه‌ای شغلی	
			تعداد پروژه‌های همکارانه با موسسه‌های تامین شغل دانشجویی	

ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنج‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

کارکرد	مولفه	شاخص	سنج	نمونه دانشگاه‌های مرتبط
			ارزیابی دانشجویان از طریق پرتفویی از امتحانات، ارزیابی پیشین، روش‌های غیر از امتحان، میزان مهارت و... تعداد دانشجویان درگیر در برنامه‌ها و خدمات یادگیری وجود سازوکارهای مشاوره شغلی برگزاری نمایشگاه حرفه‌ای، نمایشگاه سالانه شغلی استخدام در دانشگاه، نمایشگاه تخصصی و فرصت مصاحبه شغلی کارگاه شغلی	
	برونداد	کارایی خدمات توانمندسازی	اشتغال پاره‌وقت در دانشگاه اشتغال پاره‌وقت در جامعه وجود برنامه‌هایی برای بهبود مهارت‌های مکاتبات اداری فراهم‌سازی نیازهای پایه برای دانشجویان ارتباط با خانواده دانشجو و قرار دادن آن‌ها در جریان پیشرفت تحصیلی توسعه مهارت‌های مدیریت مالی پایدار تعداد دانشجویان دارای کار دانشجویی نسبت حضور دانشجویان در برنامه‌ها و نسبت دسترسی دانشجویان به خدمات	New Yourk University Abu Dhabi University of South Florida University of GlasGow, Queens University Ursinus College Colorado State University American University of Kuwait University of Wisconsin Indiana University Bloomington
	پیامد	مطلوبیت خدمات توانمندسازی	درصد دانش‌آموختگی پنج‌ساله رضایت از برنامه‌های حمایت از تحصیل، توصیه‌های تحصیلی و مشاوره تحصیلی رضایت از منابع و فرصت‌های پژوهشی سطح اشتغال رضایت دانشجو از فعالیت دانشجویی و کار داوطلبانه دانشجویی رضایت دانشجویان از برنامه‌های شغلی، کارآموزی و کارورزی	

ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنجه‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

کارکرد	مولفه	شاخص	سنجه	نمونه دانشگاه‌های مرتبط
		امکانات	تعداد دفعات برگزاری هفته‌های خوشامدگویی	
	درون‌داد	نظم‌بخشی و راهنمایی	تعداد فرصت‌های ثبت‌نام و هزینه‌های مربوط به فرایند پذیرش	
			تعداد جلسات بحث درباره رفتار مورد انتظار از دانشجو	
			نسبت دسترسی دانشجویان به دفاتر امور دانشجویی و مدیریت آن	
			ارائه اطلاعات انضباطی به دانشجو برای آگاهی‌بخشی به آنان	
			انتشار کتابچه برای راهنمایی دانشجو	University of South Florida
			جهت‌دهی به دانشجو از ثبت‌نام تا دانش‌آموختگی	University of GlasGow
			برخورد با نقض قوانین و سوءرفتار از سوی دانشجو	Duke Kunshan University
			خدمات برقراری ارتباط با دانش‌آموختگان	Queens University
			برگزاری هفته‌های خوشامدگویی	University of Wisconsin
			حل اختلاف نظر با هم‌اتاقی	Stephen F Austin State University
			کاهش درگیری استاد و دانشجو	Indiana University Bloomington
			کمک به درخواست تجدیدنظر در نمره	Colorado State University
			رسیدگی به شکایت‌ها	American University of Kuwait
			روزهای تعلیق و موارد بی‌انضباطی	Ursinus College
			میزان ارجاع و تعداد بروز رفتار نامناسب	
			نظرسنجی رضایت متقاضیان از فرایند پذیرش	
			رضایت از اطلاع‌رسانی‌ها و نحوه برقراری ارتباط	
	پیامد	مطلوبیت خدمات		

ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنج‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

کارکرد	مؤلفه	شاخص	سنج	نمونه دانشگاه‌های مرتبط
	درون‌داد	امکانات خدمات جانبی آموزشی	تعداد برنامه‌ها، تعداد تجربه‌ها	
خدمات جانبی آموزشی به دانشجویان دارای محدودیت	برون‌داد	کارایی خدمات جانبی آموزش	تعداد دانشجویان شرکت‌کننده تدریس خصوصی برنامه‌ریزی شغلی آموزش و راهبردهای مطالعه دسترسی برابر به خدمات فناوری اطلاعات و... برای دانشجویان دارای معلولیت رسیدگی به شکایت‌های آزار و اذیت معلولان نگهداری کودکان برای دانشجویان بزرگسال برنامه‌های حمایت درسی از مادران	Queens University University of Houston American University of Kuwait Indiana University Bloomington Ursinus College Colorado State University University of Glasgow
پیامد	مطلوبیت خدمات آموزش جانبی	رضایت دانشجویان ناتوان، معلول و با معدل پایین از خدمات ارائه‌شده		

ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنجه‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

کارکرد	مؤلفه	شاخص	سنجه	نمونه دانشگاه‌های مرتبط
درون‌داد	امکانات خدمات بین‌الملل	تعداد برنامه‌های تحصیلی جذب دانشجوی بین‌الملل متناسب با رشته تعداد ساعات آموزش زبان		
اقدامات حوزه بین‌الملل	برون‌داد کارایی خدمات بین‌الملل	ارائه اطلاعات درباره مسکن و ارائه فهرست اجاره کمک برای یافتن هم‌اتاقی آموزش زبان انگلیسی (برای دانشجویانی که زبان اصلی‌شان متفاوت است) ارائه برنامه‌های سازگاری فرهنگی کمک و راهنمایی دانشجویان سال اول و دوم انطباق با مقررات و آگاه‌سازی دانشجویان بین‌الملل از قوانین کشور میزبان تیم اختصاصی مشاوره به دانشجویان بین‌الملل از مرحله اخذ ویزا، مهاجرت، برگزاری رویداد خوشامدگویی و...		Colorado State University American University of Kuwait University of Houston University of GlasGow Ursinus College
پیامد	مطلوبیت خدمات بین‌الملل	رضایت دانشجویان از خدمات بین‌الملل نتایج ارزیابی سالانه یادگیری جهانی		

ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنجه‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

کارکرد	مولفه	شاخص	سنجه	نمونه دانشگاه‌های مرتبط
درون‌داد	امکانات امنیت و آسایش	تعداد مانور آتش‌نشانی بودجه برنامه‌های امنیتی (تلفن ضروری، آب‌پاش و ...) تعداد مجوز پارکینگ اتومبیل	تعداد تخلف قضایی تعداد حوادث دانشگاهی تعداد دانشجویان استفاده‌کننده از خدمات پارکینگ	Ursinus College University of South Florida Colorado State University
برون‌داد	کارایی خدمات امنیت و آسایش	حمایت از دوچرخه‌سواران: برنامه‌هایی برای آموزش، رعایت مقررات و قوانین راهنمایی و رانندگی و ثبت دوچرخه‌ها حمایت از پیاده‌ها: برنامه پیاده‌روی ایمن برای افرادی که در ساعات پایانی رفت‌وآمد می‌کنند و رساندن افراد به مقصد گزارش‌دهی: ارائه آمار جرایم سالانه که در دانشگاه و اطراف آن اتفاق افتاده است حمایت‌های عمومی: پیگیری تهدیدها، خودکشی، خشونت، مصرف الکل، خشونت جنسی (با هدف کمک کردن به دانشجویان نه مجازات کردنشان)	خدمات آتش‌نشانی برنامه‌های امنیت شامل تلفن‌های ضروری، آب‌پاش و ... ارائه مجوزهای سالانه و مقطعی پارکینگ ایستگاه‌های فعال حمل‌ونقل خدمات کرایه دوچرخه به دانشجویان	Ursinus College Duke Kunshan University University of GlasGow
پیامد	مطلوبیت خدمات امنیت و آسایش	رضایت دانشجویان از امنیت پردیس رضایت دانشجویان از خدمات پارکینگ		

ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنجه‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

کارکرد	مولفه	شاخص	سنجه	نمونه دانشگاه‌های مرتبط
ارائه خدمات مشاوره حقوقی	درون‌داد	امکانات مشاوره	تعداد مشاوران حقوقی	Colorado State University
	برون‌داد	کارایی خدمات مشاوره	تعداد جلسات مشاوره حقوقی برگزار شده برای دانشجو در زمینه‌های مختلف نظیر مسکن، آموزشی، پژوهشی و... تعداد دانشجویان درخواست‌دهنده برای جلسات مشاوره	
	پیامد	مطلوبیت خدمات مشاوره	رضایت دانشجویان از جلسات مشاوره	
ارائه خدمات فرهنگی	درون‌داد	امکانات فرهنگی	تعداد برنامه‌ها، رویدادها و تجربه‌ها تعداد ساعات صرف‌شده برای ارائه خدمات میزان تامین مالی از سوی شرکت‌ها و انجمن‌ها	University of South Florida, New Yourk University Abu Dhabi University of South Florida American University of Kuwait Duke Kunshan University, University of Houston Indiana University Bloomington Colorado State University Queens University Ursinus College University of Wisconsin
	برون‌داد	کارایی خدمات فرهنگی	تعداد دانشجویان شرکت‌کننده / نسبت حضور دانشجویان در برنامه‌ها تعداد نمایش‌های تولیدشده، تعداد بلیت‌های فروخته‌شده یا توزیع‌شده به مشارکت گرفتن دانشجویان در پروژه‌های حل مشکلات مدنی جمعی فراهم‌سازی شرایط عضویت در انجمن‌ها برای دانشجویان مطابق با علایق‌شان و مشارکت در فعالیت‌های علمی و اجتماعی ایجاد انجمن دانش‌آموختگان و تداوم بخشیدن به ارتباط آن‌ها با دانشگاه ایجاد حس ارتباط و تعلق و درگیر شدن در فعالیت‌های اجتماعی ارائه برنامه‌هایی به منظور آشنایی با فرهنگ‌ها و سنت‌های متنوع و ارج نهادن به آن‌ها ارائه برنامه‌هایی برای بهبود مهارت زندگی خانوادگی راه‌اندازی نشریات و رسانه‌های دانشجویی ارائه برنامه‌هایی به منظور توسعه هنرهای نمایشی ارائه برنامه‌هایی به منظور توسعه صنایع دستی ارائه برنامه‌هایی به منظور توسعه هنر موسیقی، برگزاری نمایشگاه و مسابقات هنری	
	پیامد	مطلوبیت خدمات فرهنگی	رضایت دانشجویان از برنامه‌های فرهنگی و تجربه اجتماعی نتایج سالانه پروژه‌های اجتماعی	

ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنج‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

کارکرد	مؤلفه	شاخص	سنج	نمونه دانشگاه‌های مرتبط
تامین فضای فیزیکی مناسب	درون‌داد	امکانات فضای فیزیکی	متراژ مربع امکانات اضافی تکمیلی در دانشگاه بودجه‌های مرتبط با نظافت محیط دانشگاه	University of California San Diego Ursinus College Queens University
	برون‌داد	کارایی فضای فیزیکی دانشگاه	میزان استقبال دانشجویان از دانشگاه	
			نزدیک بودن به شهرهای بزرگ	
			تمیزی محوطه دانشگاه	
			وضعیت معماری ساختمان	
پیامد	مطلوبیت فضای فیزیکی دانشگاه		ارائه فضای مدیتیشن، دعا و کتابخانه وجود عناصر طبیعی مانند درختکاری و...	
			رضایت دانشجویان از وضعیت ساختمان، محوطه و پاکیزگی	

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر بر ارزیابی خدمات امور دانشجویی بر اساس تجارب بین الملل و برخی دانشگاه‌های منتخب به لحاظ جامعیت خدمات متمرکز بوده است. در این راستا، در گام اول به مطالعه و بررسی دانشگاه‌های منتخب خارج از کشور پرداخته و ۱۲ کارکرد برای ارزیابی امور دانشجویی شناسایی شده است که عبارت‌اند از تامین غذای مناسب، تامین خدمات مسکن، تامین امکانات رفاهی مناسب، حفظ و ارتقای سلامت و نشاط جسمی و روحی، توانمندسازی و بالندگی دانشجویان، نظم‌بخشی و تربیت (کمیته انضباطی)، ارائه خدمات جانبی آموزشی، خدمات دانشجویی حوزه بین الملل، تامین امنیت و آسایش، ارائه مشاوره حقوقی، ارائه خدمات فرهنگی و اجتماعی، و تامین فضای فیزیکی مناسب. در گام بعد، بر اساس مستندها، گزارش‌ها و مقالات مرتبط، سنجه‌هایی که برای ارزیابی هر کارکرد استفاده می‌شود شناسایی و ارائه شده است. برخی سنجه‌ها بر سنجش امکانات متمرکز بوده و به ارزیابی درون‌داد، مطابق با مدل مفهومی پژوهش حاضر می‌پردازد. برخی بر کارایی کارکردها متمرکز است و به ارزیابی برون‌داد کارکرد می‌پردازد. برخی نیز مطلوبیت اجرای کارکرد را می‌سنجد و به ارزیابی پیامد می‌پردازد.

یافته‌های این پژوهش برای تعریف خدمات جامع دانشجویی در دانشگاه‌ها، ارزیابی عملکرد هر دانشگاه و مقایسه دانشگاه‌های مختلف کشور با یکدیگر، شناسایی کاستی‌ها و برطرف‌سازی آن کمک‌کننده است. در ابتدا، با شناسایی و اعتبارسنجی کارکردها و ابعاد و شاخص‌های عملیاتی ذیل آن، فهرست جامعی از انواع خدمات امور دانشجویی ارائه شد که می‌تواند مبنایی برای مقایسه دانشگاه‌ها و ارزیابی جامعیت خدمات ارائه‌شده باشد. برای مثال، در پژوهش حاضر به خدماتی مانند ارائه مشاوره حقوقی به دانشجویان، حمایت از دانشجویان دارای فرزند، ارائه خدمات به دانشجویان معلول و کم‌توان و کاوش شغلی اشاره شده که در دانشگاه‌های کشور کمتر مورد توجه بوده است. در ادامه نیز با شناسایی سنجه‌ها، امکان ارزیابی هر کارکرد به‌طور مجزا، مقایسه اجرای آن کارکرد در دانشگاه‌های متعدد و برنامه‌ریزی برای بهبود و اصلاح آن فراهم می‌شود. تفکیک سنجه‌ها بر اساس درون‌داد، برون‌داد و پیامد نیز از مزیت‌های این پژوهش است که به دانشگاه‌ها برای برنامه‌ریزی کارکردهای مختلف کمک می‌کند. برای مثال، سنجش درون‌داد در هر کارکرد برای برنامه‌ریزی به منظور تامین منابع مالی و انسانی مورد نیاز استفاده می‌شود. متناسب با برون‌دادهای هر کارکرد، کارایی اقدامات انجام‌شده ارزیابی و درباره تقویت، اصلاح یا حذف آن خدمت برنامه‌ریزی می‌شود. پیامدها نیز به درک میزان مطلوبیت خدمات از منظر دانشجو کمک

می‌کند و امکان برنامه‌ریزی را برای بهبود خدمات و همچنین، برنامه‌ریزی برای حفظ دانشجو در دانشگاه — برای تکمیل دوره تحصیلی — فراهم می‌کند.

علاوه بر موارد ذکرشده که اغلب در سطح دانشگاه کاربرد دارد، مقایسه جامعیت خدمات دانشجویی و ارزیابی هر کارکرد، برای سیاست‌گذاران نیز کاربرد دارد و مبنایی را برای ارزیابی دانشگاه‌ها و تخصیص بودجه، دسته‌بندی دانشجویان و دسته‌بندی خدمات و برقراری تناسب میان آن‌ها ارائه خواهد کرد. سنجه‌های ارائه‌شده برای ارزیابی کارکردها مبتنی بر مستندهای موجود ارائه شده است.

بر اساس مطالب پیش‌گفته، مهم‌ترین پیشنهادهای سیاستی در راستای ارائه خدمات دانشجویی باکیفیت در کلاس استانداردهای جهانی عبارت‌اند از:

— مطابق با الگوی مفهومی **شکل (۲)**، لازم است شاخص‌هایی متناسب با هر یک از مولفه‌های ارزیابی نظیر تناسب، کارایی، اثربخشی و سودمندی متناسب با بافتار بومی دانشگاه‌های کشور توسعه یابد و مبنای سیاست‌گذاری قرار گیرد. صرف تکیه بر شاخص‌های درون‌دادی و مالی مبنای مناسبی برای ارزیابی معاونت‌های دانشجویی ارائه نخواهد کرد و باید طیف وسیع‌تری از سنجه‌ها لحاظ و ارزیابی شود.

— لازم است شیوه‌نامه‌ای برای ارزیابی معاونت‌های دانشجویی تنظیم شود و مطابق با آن داده‌های مرتبط با سنجه‌های مورد انتظار از ارائه خدمات دانشجویی ارائه گردد.

— استانداردهای جهانی در خصوص کیفیت ارائه خدمات دانشجویی بسیار حائز اهمیت است، پس لازم است پیش از نهایی‌سازی سنجه‌های ارزیابی، این استانداردها از سوی نهاد سیاست‌گذار بررسی و بر اساس آن وضعیت مطلوب تعیین شود. به عبارت دیگر، تا زمانی که دانشگاه‌ها در کلاس استاندارد جهانی در ارائه خدمات دانشجویی عمل نکنند، رویه‌های بین‌المللی‌سازی آموزش عالی و به‌ویژه جذب دانشجوی خارجی تسهیل نخواهد شد.

ازجمله مهم‌ترین محدودیت‌های پژوهش حاضر، دستیابی جامع به سنجه‌های ارزیابی خدمات دانشجویی در مستندها و دانشگاه‌های مورد بررسی است. از این‌رو، پیشنهاد می‌شود مطالعات آینده به تکمیل سنجه‌ها بر اساس ادبیات پردازند تا چارچوبی جامع از انواع شیوه‌های ارزیابی کیفی و کمی فراهم شود. علاوه بر این، با توجه به فقدان دست‌نامه ارزیابی خدمات دانشجویی، پیشنهاد می‌شود در مطالعات آتی به این مهم پرداخته شود و مبنایی برای تهیه شناسنامه شاخص‌های ارزیابی خدمات دانشجویی ارائه گردد.

اظهاریه قدردانی

از حمایت سازمان امور دانشجویان در انجام این پژوهش قدردانی می‌شود.

منابع

الف) انگلیسی

- Alessandri, E., Rose, D., & Wasley, D. (2020). Health and Wellbeing in Higher Education: A Comparison of Music and Sport Students through the Framework of Self Determination Theory. *Frontiers in Psychology*, 11(1), 566307. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.566307>
- American Council on Education. (2019). *Student Finance Policies Worldwide*. Available at: <https://www.acenet.edu/Documents/Student-Finance-Policies-Worldwide.pdf>
- Ammigan, R., & Perez-Encinas, A. (2018). International Student Services. *Encyclopedia of International Higher Education Systems and Institutions*, 1-4.
- Baafi, R. K. A. (2020). School Physical Environment and Student Academic Performance. *Advances in Physical Education*, 10(02), 121-137. <https://doi.org/10.4236/apc.2020.102012>
- Bagby, J. H., Sulak, T. N., Renbarger, R. L., & Kaul, C. R. (2019). The Role of Disability Services in Student Veterans' Private School Choice. *Journal of Veterans Studies*, 4(1), 34-46. <https://doi.org/10.21061/jvs.v4i1.50>
- Barbayannis, G., Bandari, M., Zheng, X., Baquerizo, H., Pecor, K. W., & Ming, X. (2022). Academic Stress and Mental Well-Being in College Students: Correlations, Affected Groups, and COVID-19. *Frontiers in Psychology*, 13(1), 886344. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.886344>
- Bellini, O. E., Gambaro, M., & Mocchi, M. (2020). Living and Learning: A New Identity for Student Housing in City Suburbs. In *Regeneration of the Built Environment from a Circular Economy Perspective* (pp. 99-109). https://doi.org/10.1007/978-3-030-33256-3_11
- Borsari, B., Yurasek, A., Miller, M. B., Murphy, J. G., McDevitt-Murphy, M. E., Martens, M. P., Darcy, M. G., & Carey, K. B. (2017). Student Service Members/Veterans on Campus: Challenges for Reintegration. *American Journal of Orthopsychiatry*, 87(2), 166-175. <https://dx.doi.org/10.1037/ort0000199>
- Bruberaker-Cole, S. (2017). *Student Affairs Division: Mission, Programmatic Areas and Metrics*. Oregon State University. https://leadership.oregonstate.edu/sites/leadership.oregonstate.edu/files/trustees/agendas-minutes/tab_b_

[student_affairs_presentation.pdf](#)

- California State University (2016). *Serving Displaced and Food Insecure Students in the CSU*. Available at: <https://presspage-production-content.s3.amazonaws.com>
- Caruso, R., Bowen, G., & Adams-Dunford, J. (2006). Student Affairs and Service Learning: Promoting Student Engagement. *College Student Affairs Journal*, 25(2), 186-198.
- Ciobanu, A. (2013). The Role of Student Services in the Improving of Student Experience in Higher Education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 92(1), 169-173. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.08.654>
- Coleman, E. R. (2020). Breaking the Silence of Struggle: Experiences of Students Facing Food Insecurity. *Journal of Student Affairs*, 29(1), 29-46.
- Cooper, J., Mitchell Jr, D., Eckerle, K., & Martin, K. (2016). Addressing Perceived Skill Deficiencies in Student Affairs Graduate Preparation Programs. *Journal of Student Affairs Research and Practice*, 53(2), 107-117. <https://doi.org/10.1080/19496591.2016.1121146>
- Ddvila, B., Navarro-Cruz, G., Barajas-Orozco, I., Liu, A., & Carrillo, S. (2021). Pulling Double Duty: Help Student Parents Succeed by Creating a Family-Friendly Campus Culture. *Planning for Higher Education*, 50(1), 27-35.
- European Commission. (2014). Guidance Document on Monitoring and Evaluation: Concepts and Recommendations. *EGESIF_18-0032-00, Working Paper*. https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/guidance/guidance_monitoring_evaluation_en.pdf
- Ghalavandi, H., Beheshtirad, R., & Ghale'ei, A. (2012). Investigating the Quality of Educational Services in the University of Urmia through SERVQUAL Model. *Management and Development Process*, 25(3), 49-66. [In Farsi] <http://jmdp.ir/article-1-1177-fa.html>
- Ghazinoory, S., & Farazkish, M. (2018). A Modal for StI National Evaluation Based Efficiency, Effectiveness and Utility Index. *Strategic Studies of Public Policy*, 8(27), 205-229. [In Farsi]
- Ghazinoory, S., Farazkish, M., Nasri, S., & Mardani, A. (2023). Designing a Science, Technology, and Innovation (StI) Evaluation Dashboard: A Comprehensive and Multidimensional Approach. *Technology Analysis & Strategic Management*, 35(8), 1005-1023. <https://doi.org/10.1080/09537325.2021.1990877>
- Glater, J. D. (2015). Student Debt and Higher Education Risk. *California Law Review*, 103(6), 1561-1614.
- Gott, T. (2019). Leadership Development through Campus Employment: Preparing a New Workforce. *The Journal of Campus Activities Practice and Scholarships*, 1(2), 10-18. <https://doi.org/10.52499/2019011>
- Gregory, D. E. (1991). The Role of College and University Legal Counsel with

- Regard to Operational or Policy Making Responsibilities for Student Issues on Campus. *College Student Affairs Journal*, 10(3), 26-40.
- Guo, F., & Hoben, J. L. (2020). The Impact of Student Empowerment and Engagement on Teaching in Higher Education: A Comparative Investigation of Canadian and Chinese Post-Secondary Settings. In S. Mawani & A. A. Mukadam (Eds.), *Student Empowerment in Higher Education. Reflecting on Teaching Practice and Learner Engagement* (Vol. 1, pp. 153).
- Haley, A. (2011). *The University Quality Assurance and Student Services Relationship: A Case Study of the University of Oslo and Uppsala*. University of Oslo.
- Jafaripour, H., Qomi, M., Moslemi, Z., Mahmoudi, S. A., & Moslemi, A. (2020). The Relationship between Psychological Hardiness and Academic Enthusiasm and Vitality in Students of Arak University of Medical Sciences. *Strides in Development of Medical Education*, 17(1), 1-7. [In Farsi] <https://10.22062/sdme.2020.91546>
- Lehigh University (2012). *Student Affairs Strategic Plan for Assessment*. Available at: <https://studentaffairs.lehigh.edu>
- Long, D. (2012). *The Foundations of Student Affairs: A Guide to the Profession*. In L. J. Hinchliffe & M. A. Wong (Eds.), *Environments for Student Growth and Development: Librarians and Student Affairs in Collaboration* (pp. 1-39): Association of College & Research Libraries.
- Mackert, M., Koh, H., Mabry-Flynn, A., Champlin, S., & Beal, A. (2017). Domestic and International College Students: Health Insurance Information Seeking and Use. *Journal of International Students*, 7(3), 542-554. <https://doi.org/10.32674/jis.v7i3.287>
- Malaney, G. D. (1993). A Comprehensive Student Affairs Research Office. *NASPA Journal*, 30(3), 182-189. <https://doi.org/10.1080/00220973.1993.11072310>
- Maleki, M. R., Nasrollahpour Shirvani, S. D., Motlagh, M. E., Tofighi, S., Kabir, M. J., & Jafari, N. (2011). Necessity of Reviewing Common Performance Evaluation Methods in Vice-Chancellery for Health of Universities/Schools of Medical Sciences in Iran Using Excellence Models. *Hakim Research Journal*, 14(1), 50-56. [In Farsi] <http://hakim.tums.ac.ir/article-1-782-fa.html>
- Martirosyan, N. M., Bustamante, R. M., & Saxon, D. P. (2019). Academic and Social Support Services for International Students: Current Practices. *Journal of International Students*, 9(1), 172-191. <https://doi.org/10.32674/jis.v9i1.275>
- Mingzhi, H., Yanqiu, D., Sha, L., Yuan, L., Haiyang, N., & Yifan, W. (2012). Food Services and Student Life: A Business Anthropological Case Study. *Journal of Higher Education Theory & Practice*, 12(5), 123-140.
- Murage, L. M., Njoka, J., & Gachahi, M. (2019). Challenges Faced by

- Student Leaders in Managing Student Affairs in Public Universities in Kenya. *International Journal of Education & Literacy Studies*, 7(1), 1-7. <https://doi.org/10.7575/aiac.ijels.v.7n.1p.1>
- NASPA (2019). Employing Student Success. Available at: <https://www.naspa.org>
- Nasri, S., & Farazkish, M. (2022). Evaluating the Performance of the Quantitative Goals of Higher Education in the Sixth Economic, Social and Cultural Development Plan. *Management and Development Process*, 35(3), 57-97. [In Farsi] <https://doi.org/10.52547/jmdp.35.3.57>
- Nelson, B., Froehner, M., & Gault, B. (2013). College Students with Children are Common and Face Money Challenges in Completing Higher Education. *Institute for Womens Policy Research, Briefing Paper*. <https://iwpr.org/wp-content/uploads/2020/09/C404-College-Students-with-Children-are-Common-and-Face-Challenges.pdf>
- Nova Scotia (2020). *School Transportation Policy*. <https://www.ednet.ns.ca/docs/schooltransportationpolicy-en.pdf>
- Nsamba, A., & Makoe, M. (2017). Evaluating quality of students' support services in open distance learning. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 18(4), 91-103. <https://doi.org/10.17718/tojde.340391>
- Ongo, M. O. (2019). *Examining Perceptions of Service Quality of Student Services and Satisfaction among International Students at Universities in Indiana and Michigan*. Andrews University.
- Pike, G. R., Kuh, G. D., & Massa-McKinley, R. C. (2008). First-Year Students' Employment, Engagement, and Academic Achievement: Untangling the Relationship between Work and Grades. *NASPA Journal*, 45(4), 560-582. <https://doi.org/10.2202/1949-6605.2011>
- Rehr, T. I., Regan, E. P., Abukar, Z., & Meshelemiah, J. C. (2022). Financial Wellness of First-Generation College Students. *College Student Affairs Journal*, 40(1), 90-105. <https://doi.org/10.1353/csaj.2022.0007>
- Roberts, R., Golding, J., Towell, T., Reid, S., Woodford, S., Vetere, A., & Weinreb, I. (2000). Mental and Physical Health in Students: The Role of Economic Circumstances. *British Journal of Health Psychology*, 5(3), 289-297. <https://doi.org/10.1348/135910700168928>
- Rozikin, M., Muttaqin, A., Pratama, B. I., Putra, E., Kumalasari, K. P., Sugastuti, R. H., & Ningsih, D. N. C. (2020). Evaluation of Student Affairs Services in Higher Education in East Java. *Journal of Education and E-Learning Research*, 7(1), 49-55. <https://doi.org/10.20448/journal.509.2020.71.49.55>
- Schuh, J. H. (2013). Developing a Culture of Assessment in Student Affairs. In *Selected Contemporary Assessment Issues: New Directions for Student Services*. John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/ss.20052>

- Schuh, J. H., Jones, S. R., & Harper, S. R. (2010). *Student Services: A Handbook for the Profession*. John Wiley & Sons.
- Seifert, T., Perozzi, B., Al-Sharif, M. A. B., Li, W., & Wildman, K. (2014). *Student Affairs & Services in Global Perspective: A Preliminary Exploration of Practitioners' Background, Roles and Professional Development*. International Association of Student Affairs and Services.
- SFA. (2022). *Division of Student Affairs Assessment Manual*. Available at: <https://www.sfasu.edu/docs/student-affairs/sfa-student-affairs-assessment-manual.pdf>
- Sison, M. (2019). Evaluation of Student Affairs and Services Programs: A Tool for Quality Improvement. *International Journal of Education and Research*, 7(10), 97-112.
- Solis, O., & Durband, D. B. (2015). Financial Support and Its Impact on Undergraduate Student Financial Satisfaction. *College Student Journal*, 49(1), 93-105.
- Soltani, A. M., & Tabatabaeian, S. H. (2019). Science, Technology, and Innovation Policy Evaluation. *Journal of Science and Technology Policy*, 12(2), 561-578. [In Farsi]
- Sonmez, A. A., & Akpinar, A. T. (2017). The Role of Physical Environmental Factors on University Students' Academic Performance. *Journal of Human Sciences*, 14(4), 4241-4250. <https://doi.org/10.14687/jhs.v14i4.5025>
- Tabatabaeian, H., Faatehraad, M., & Shojaei, S. M. (2009). Evaluating Implementation of Science and Technology Policies in Public and Ministries' Research Centers. *Journal of Science and Technology Policy*, 2(3), 61-75. [In Farsi]
- Thompson-Ebanks, V., Ginn, H., & Valentine, D. (2017). What Factors Affect the Undergraduate Experiences of Student Veterans? *Advances in Social Sciences Research Journal*, 4(18), 117-131. <https://doi.org/10.14738/assrj.41.2636>
- Tsos, A., Homych, A., & Sabirov, O. (2013). The State of Physical and Psychological Components of Health in the Quality of Life of the University Students. *Human and Health*, VII(2), 8-12.
- University of California San Diego. (2016). *Assessment Toolkit: Assessment Types*. Available at: <https://vcsa.ucsd.edu>
- University of South Florida. (2012). *Florida's Student Services Personnel Evaluation Model and Guide*. Available at: <https://www.flode.org/ese>
- University of Wisconsin Milwaukee (2021). *Types of Assessment in the Division of Student Affairs*. Available at: <https://UWM.edu>
- Ursinus College. (2015). *Academic and Student Support Services and Administrative Departments Examples of Data to Support Institutional*

- Effectiveness*. Available at: <https://www.ursinus.edu>
- Xulu-Gama, N. (2019). The Role of Student Housing in Student Success: An Ethnographic Account. *Journal of Student Affairs in Africa*, 7(2), 15-25. <https://doi.org/10.24085/jsaa.v7i2.3822>
- Yao, C. W., & George Mwangi, C. A. (2017). Role of Student Affairs in International Student Transition and Success. *Journal of International Students*, 7(4), I-III. <https://doi.org/10.32674/jis.v7i4.180>

(ب) فارسی

آقا طاهر، بهزاد، و خادم، مهدی (۱۳۹۴). ارزیابی عملکرد معاونت دانشجویی و فرهنگی دانشگاه علم و فرهنگ بر اساس مدل EFQM. چهارمین همایش علوم مدیریت نوین.

فراز کیش، مهدیه (۱۴۰۰). طراحی نظام شاخص محور ارزیابی حوزه پژوهش، فناوری و نوآوری در برنامه هفتم توسعه. در «پژوهش، فناوری و نوآوری در برنامه هفتم توسعه: مطالعات، تحلیل‌ها و پیشنهادات» (نیلوفر ردایی)، انتشارات مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور.

منتظر، غلامعلی؛ شرانجانی، مجتبی؛ مرادی‌پور، حجت‌اله، و فراز کیش، مهدیه (۱۳۹۹). دست‌نامه سنندج: مدل ارزیابی موسسه‌های پژوهشی کشور. انتشارات مرکز نشر دانشگاهی.

فرزاد کیش

دوره ۳۶ - زمستان ۱۴۰۲ - شماره ۴ - پیاپی ۱۲۶

نحوه ارجاع به مقاله:

نصری، شهره؛ پهلوانیان، مرصده، و شرنجانی، مجتبی (۱۴۰۲). معیارهای ارزیابی عملکرد خدمات دانشجویی مبتنی بر تجارب بین‌الملل: رویکردی فرایندمحور. *فرایند مدیریت و توسعه*، ۳۶ (۴)، ۱۹۹-۱۵۹.

Nasri, S., Pahlavanian, M., & Sharanjani, M. (2023). Performance Evaluation Criteria for Student Services Based on International Experiences: A Process-Oriented Approach. *Management and Development Process*, 36(4). 159-199.

DOI: [10.52547/jmdp.36.4.159](https://doi.org/10.52547/jmdp.36.4.159)

Copyrights:

Copyright for this article is retained by the author(s), with publication rights granted to Management and Development. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.







شرایط پذیرش مقالات

این نشریه مقاله‌هایی را در فرآیند داوری قرار می‌دهد که:

- ارزش علمی - پژوهشی داشته باشد؛
- در جهت اهداف و در قالب موضوع‌های تعیین‌شده برای نشریه باشد؛
- حاصل مطالعه، تجربه و پژوهش‌های دست اول نویسنده باشد؛
- مقاله‌ها قبلاً در نشریه دیگری چاپ نشده باشد یا برای انتشار آن اقدام همزمان انجام نگرفته باشد؛

ساختار کلی نشریه

- بدنه اصلی مقاله باید شامل چکیده، کلیدواژه، مقدمه، مبانی نظری و پیشینه پژوهش، روش پژوهش، تجزیه و تحلیل یافته‌ها، نتیجه‌گیری و پیشنهادها و منابع باشد.
- شیوه استاندارد به صورت درون متنی به سبک استناددهی انجمن روانشناسان آمریکا (APA) باشد.
- فهرست منابع نیز به صورت الفبایی، بر اساس سبک انجمن روانشناسان آمریکا در انتهای مقاله به صورت یکسان و مطابق روش زیر تنظیم شده باشد:
- - برای کتاب: نام خانوادگی، نام کوچک نویسنده (سال نشر). عنوان کتاب (ایتالیک)، احتمالاً نام و نام خانوادگی مترجم یا مترجمان، محل نشر: نام ناشر.
- - برای نشریه: نام خانوادگی نویسنده، نام کوچک (سال نشر). عنوان مقاله، احتمالاً نام و نام خانوادگی مترجم یا مترجمان، نام نشریه (ایتالیک)، دوره (شماره انتشار)، صفحات.
- (برای آگاهی کامل از شیوه استناددهی به سایت، با نشانی <https://www.landmark.edu/library/citation-guides/> و <http://www.persianacademy.ir> مراجعه فرمایید).
- - رسم الخط، نقطه‌گذاری و واژه‌های معادل در زبان فارسی بر مبنای مصوبات فرهنگستان زبان و ادب فارسی به نشانی <http://www.persianacademy.ir> است.
- معادل‌های فارسی واژگان، اسامی و همچنین اصطلاح‌های خارجی مهم در متن، با اعداد تک و ۱ شماره‌گذاری و در زیرنویس هر صفحه آورده شود.
- ابتدا منابع فارسی و سپس منابع انگلیسی آورده شوند.
- تمامی منابع از راه نرم‌افزار اندنوت یا دیگر نرم افزارهای مشابه رفرنس‌دهی اشاره شوند.

سایر نکات

- هر مقاله از حدود ۲۵ صفحه کاغذ قطع وزیری (۱۷*۲۳) حروف‌نگاری شده تجاوز نکند؛
- مقاله حاوی چکیده فارسی و انگلیسی بین ۱۵۰ تا ۲۰۰ کلمه باشد؛
- کلیدواژه‌ها (دست‌کم ۵ تا ۷ واژه) پس از چکیده درج شود؛
- متن مقاله‌ها با نرم‌افزار Word 2013 یا Word 2010 و فونت B Nazanin ۱۱/۵ و واژه‌های انگلیسی با قلم Time New Roman 10 نوشته شود و فایل مقاله از طریق وب‌سایت نشریه ارسال شود؛
- عنوان جدول‌ها در بالا و عنوان شکل‌ها و نمودارها در پایین آنها و شماره جدول‌ها و شکل‌ها و نمودارها در عنوان آنها با رقم و بدون نگارش واژه «شماره» درج شود. [مانند: جدول ۲، توزیع فراوانی... اعداد داخل جدول به فارسی نوشته شود.
- اعداد و نوشته‌های داخل جدول حتماً باید به صورت فارسی نوشته شود بجای نقطه در اعداد فارسی باید ممیز (/) گذاشته شود.
- فرمول‌ها چپ‌چین و با شماره مشخص می‌شوند. شماره فرمول‌ها نیز با رقم و بدون نگارش واژه «شماره» درج شود. مانند: (۴) عدد روبروی فرمول باشد.
- تمام صفحه‌ها از صفحه عنوان تا پایان آن، شماره‌گذاری شوند. شماره‌گذاری از یک شروع و به ترتیب ادامه یابد.
- زیر نام نویسنده یا نویسندگان، مرتبه علمی دانشگاهی، محل اشتغال، نشانی کامل، شماره تلفن، دورنگار و نشانی پست الکترونیکی درج و نویسنده مسئول مکاتبات مشخص گردد.
- نویسندگان باید از صحت مقاله ارسال شده به فصل‌نامه اطمینان کامل کسب کنند. چرا که تا مراحل اولیه داوری امکان تصحیح مقاله برای آنان وجود ندارد.
- نویسندگان موظف هستند تا تنها اصلاحات مورد نظر داور را به درستی انجام دهند. تغییر در مقاله اعم از اضافه یا کم نمودن هر بخشی از مقاله، که بدون نظر داور انجام شده باشد، تقلب محسوب شده و سریعاً از فرایند فصل‌نامه حذف خواهد شد و تمام عواقب ناشی از آن بر عهده تک‌تک نویسندگان خواهد بود.

بررسی مقاله‌ها

مقاله‌های دریافت شده نخست توسط دبیرخانه نشریه مورد بررسی قرار می‌گیرد و پس از طرح در جلسه هیأت تحریریه، در صورتی که با خط‌مشی نشریه تطابق داشته باشد به‌منظور ارزیابی برای سه نفر از داوران صاحب‌نظر ارسال خواهد شد. داوران از سوی اعضای هیأت تحریریه برای هر مقاله انتخاب می‌شود. مقاله‌ها ابتدا به ترتیب تاریخ دریافت و سپس به ترتیب دریافت نظر مثبت داوران منتشر می‌شود. پس از دریافت مقاله، تغییرات در ترتیب و مشخصات نویسندگان مقاله به‌هیچ‌وجه اعمال نخواهد شد. در صورت هرگونه تغییر مقاله باید با اطلاعات جدید نویسندگان مجدداً برای نشریه ارسال شود. اصل مقاله‌های ارسالی در آرشیو مجله نگهداری می‌شود و مسترد نخواهد شد. در صورت انصراف نویسندگان از چاپ مقاله در نشریه این امر حداکثر به مدت دو هفته پس از ارسال مقاله با نامه کتبی انصراف به نام سردبیر و به امضای کلیه نویسندگان قابل اجرا است.

Performance Evaluation Criteria for Student Services Based on International Experiences: A Process-Oriented Approach

Shohreh Nasri Assistant Professor, National Research Institute for Science Policy, Tehran, Iran. (Corresponding Author).

Mercedeh Pahlavanian¹ Ph.D. in Science and Technology Policymaking, Mazandaran University, Babolsar, Iran.

Mojtaba Sharanjani² Ph.D Student of Higher Education Development Planning, Shahid Beheshti University, Tehran Iran.

Received: 05/Jul/2023 | Accepted: 12/Feb/2024

Abstract

Purpose: Considering the importance of evaluating the performance of student affairs departments in providing favorable educational facilities for students, this research intended to identify relevant indicators for Iranian universities through a comparative study as well as validated performance evaluation criteria.

Methodology: To collect the data, desk research, together with international experience were used; besides, questionnaires were administered to validate the indicators regarding the performance evaluation of student services. Also, we applied the intervention logic model and performance evaluation cycle to provide a performance evaluation framework for student affairs division.

Findings: The results of the research indicate that the functions related to the management of student affairs, according to the international experiences, are as follow: providing suitable food, providing housing services, providing suitable welfare facilities, maintaining and promoting physical and mental health and vitality, empowerment and development of students, discipline and education, providing additional educational services to students with disabilities, international students services, providing security and comfort, providing free legal advice, providing cultural and social services and providing suitable physical environment. Finally, based on the conceptual framework of the research we are presenting a set of indicators and measures are under each of the mentioned functions, which all together conform the three components of inputs, outputs, and results.

Originality: Applying a systematic and process-oriented approach, we have presented for the first time a framework for evaluating the student affairs divisions of universities based on international practice.

Implications: The suggested framework of this study can serve as a basis for appropriate policymaking for evaluating universities, allocating budgets, classifying students, and classifying services.

Keywords: Evaluation, Student Affairs Division, Higher Education, Student Services, Indicators.

1. m.pahlavanian@stu.umz.ac.ir

2. m_sharanjani@sbu.ac.ir

Identifying and Explaining Factors Affecting Organizational Ambidexterity for the Development of Technological Businesses of ACECR, Based on Qualitative Approach

Ali Ghaffari Ph.D. Student of Technology Management, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

GholamReza HashemZadeh Khorasghani¹ Associate Professor, Department of Technology Management, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. (Corresponding Author)

Received: 22/Aug/2023 | Accepted: 18/Nov/2023

Abstract

Purpose: The aim of this research was to develop a framework for identifying and explaining the factors influencing organizational ambidexterity in scientific and technological tourism organizations affiliated to ACECR.

Methodology: The research approach was qualitative, and its strategy was based on Grounded Theory. Technology specialists of the country's ACECR comprised the statistical population including managers, faculty members and experts, all of whom had experience and expertise in the field of technological businesses in tourism domain. The data were collected through a semi-structured method applying ATLAS.ti software.

Findings: After analyzing the interview texts, we identified the dimensions of organizational ambivalence including the ability of the organization to explore and exploit the tourism areas and to utilize the relevant technology for innovation, as the pivotal factor, in the subsidiaries. Then, causal, mediating, and moderating variables were developed in the final framework. The findings show that multi-faceted management and leadership, diverse human resources, and structural variety are effective factors of the establishment of organizational ambidexterity. In addition, the establishment of organizational ambidexterity in scientific and technological tourism organizations of ACECR leads to such consequences as value creation, completion of the technology chain, organizational development, and reduction of organizational contradictions.

Originality: Identifying the key factors of success in this field can open the way for organizations which are active in the tourism industry. The research results can serve as a basis for formulating policies and macro plans in this area. The interdisciplinary nature of this study, which combines management knowledge and technology, can be considered as the contribution of this research.

Keywords: Organizational Ambidexterity, Business Development, Technological Businesses, Tourism, Qualitative Approach.

1. gh_hashemzadeh@azad.ac.ir

Modeling and Scenario Analysis of Internet of Things Acceptance Factors in the Supply Chain of Iranian Businesses

Hajar Mohammadi M.A., Department of Business Administration, Faculty of Financial Sciences, Management and Entrepreneurship, University of Kashan, Kashan, Iran.

Esmail Mazroui Nasrabadi¹ Assistant Professor, Department of Business Administration, Faculty of Financial Sciences, Management and Entrepreneurship, University of Kashan, Kashan, Iran. (Corresponding Author).

Zahra Sadeqi-Arani² Assistant Professor, Department of Business Administration, Faculty of Financial Sciences, Management and Entrepreneurship, University of Kashan, Kashan, Iran.

Received: 14/Apr/2023 | Accepted: 27/Nov/2023

Abstract

Purpose: The purpose of this research was to identify, modeling and scenario analysis of the acceptance factors of the Internet of Things in the supply chain of Iranian businesses.

Methodology: To conduct this research, we used both qualitative and quantitative strategies combined. The statistical population in both stages consisted of experts; besides, judgmental and snowball sampling methods were used. In the first stage, acceptance factors were identified through semi-structured interviews. In the second stage, using fuzzy cognitive mapping approach, the acceptance factors were modeled, and the scenario was analyzed.

Findings: The results of the first phase show 58 factors of Internet of Things acceptance, which are categorized into 17 sub-themes and 5 main themes. The second-stage results show that the theme of expertise enjoys the highest degree of influence, then the theme of technology readiness comes next. Also, the overlapping of forward and backward scenarios indicates the importance of expertise and technological readiness.

Originality: Since there is little understanding of the factors affecting the acceptance of the Internet of Things at the supply chain level of Iranian businesses, this research has been able to add to the literature of this field and to fill the gap by identifying, modeling, and analyzing the scenario of these factors.

Implications: Changing recruitment and hiring policies to find and hire qualified personnel, using in-service training tools, and having access to a technological roadmap are the most important strategies of the supply chain, which can lead to organizational expertise and readiness.

Keywords: Internet of Things, Fuzzy Cognitive Map, scenario analysis, supply chain, acceptance factors.

1. drmazroui@kashanu.ac.ir

2. sadeqiarani@kashanu.ac.ir

Institutionalizing the Credit Rating Agencies in Iran

Abdolhamid Shams Emeritus, Department of Management, Institute for Management and Planning Studies, Tehran, Iran. (Corresponding Author)

Masoud Mohammadi Alamuti¹ Assistant Professor, Department of Economics and Systems, The Institute of Management and Planning Studies, Tehran, Iran.

Mahmoud Esfandiari Soluklu Ph.D. Student of Public Administration, Department of Management, The Institute of Management and Planning Studies, Tehran, Iran.

Received: 04/Nov/2023 | Accepted: 22/Jan/2024

Abstract

Purpose: The purpose of this article was to develop a framework for the institutionalization of credit rating agencies in Iran, considering the institutional components and the socio-economic conditions of the country.

Methodology: The research method was qualitative-analytical based on interpretative paradigm and Grounded Theory strategy. A combination of desk research and interviews was used to collect data; besides, judgmental and snowball methods were applied to select the statistical sample. Using open, axial, and selective coding, data were summarized in the categories of causal, contextual, intervening, interactive, strategic, and outcomes, all of which formed the main model of the research.

Findings: Based on the research data, the most important components of institutionalization depend, firstly on institution-oriented culture which includes independence and objectivity, professionalism, and close supervision, and secondly, on gaining legitimacy which includes trust-building, expertise, stability, and continuity. Conflict of interests is one of the most noticeable challenges for institutionalization, the solution of which should be sought in close supervision and self-monitoring approach of rating agencies.

Originality: By integrating institutional and organizational theories, a model has been presented for the institutionalization of credit rating agencies, which can affect the efficiency and effectiveness of these agencies as well as capital markets

Implications: It is suggested that the supervisory bodies not only set high-level standards in the field of professional conduct and the instances of conflict of interests, but also encourage the culture of self-monitoring in credit rating agencies.

Keywords: Credit Rating, Information Asymmetry, Conflict of Interests, Institutionalization, Qualitative Analysis, Transaction Cost.

1. shamshamid1234321@gmail.com

2. m.alamuti@imps.ac.ir

3. m.esfandiari@imps.ac.ir

A Model for the Justice-based Recruitment of Human Resources at a Macro Level in Iran's Public Sector

Farajollah Rahnavard¹ Professor, Department of Public Administration, The Institute for Management and Planning Studies, Tehran, Iran. (Corresponding Author).

Zahra Alipour Darvish² Associate Professor, Department of Public Administration, Tehran North Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Meysam Chegin Associate Professor, Department of Public Administration, Tehran North Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Yalda Mohammadpour Ph.D. Student, Department of Public Administration, Tehran North Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Received: 02/Dec/2023 | Accepted: 15/Jan/2024

Abstract

Purpose: This study aimed to develop a model emphasizing justice in the recruitment of human resources at a macro level in Iran. The objective was identified after examining the current needs in human resource recruitment, considering the broader context.

Methodology: Employing a qualitative method based on Grounded Theory approach, this research engaged experts with significant knowledge and practical experience in human resource recruitment. Semi-structured interviews were conducted for data collection and ATLAS.ti software was applied to facilitate a more structured analysis of the data gathered.

Findings: Through the examination of interview transcripts, we identified such key elements as justice-oriented recruitment assessment factors, causal variables, contextual conditions, mediating variables, and outcomes. Results underscore the impact of institutional oversight, employment discrimination, quality of tests, and quality of employment policies on justice-oriented human resource recruitment within government organizations.

Originality: No other study has so far focused on the macro level aspect of justice-oriented recruitment in Iran. Regarding justice-oriented perspective on human resource recruitment, this research contributes a macro-level framework from a policy making viewpoint. Through this vision, it identifies influential factors, contextual conditions, mediating variables, and outcomes.

Keywords: Recruitment, Procedural Justice, Distributive Justice, Interactional Justice, Grounded Theory.

1. frahnavard@imps.ac.ir

2. z_alipour@iau-tnb.ac.ir

A Model for Tax Evasion Prevention in Iran, Based on Preventive Network Governance Approach

Reza khodabandeh Ph.D. Student, Department of Public Administration, Kish International Campus Tehran University, Kish Island, Iran.

Abbas Monavarian¹, Professor, Department of Public Administration And Policy Making, Faculty of Public Administration and Organization Science, Tehran University, Tehran, Iran. (Corresponding Author)

Abbas Nargessian², Associate Professor, Department of Leadership and Human Capital, Faculty of Public Administration and Organization Science, Tehran University, Tehran, Iran.

Received: 14/Apr/2023 | Accepted: 27/Nov/2023

Abstract

Purpose: The purpose of this article was to present a preventive network governance model to meet tax evasion as a case study in Tax Affairs Organization of the Islamic Republic of Iran.

Methodology: The statistical sample, consisting of thirty managers of the State Tax Affairs Organization, was selected through targeted and accessible method. Applying the Multiple Grounded Theory approach, the researchers designed a network governance model, containing 341 concepts summarized in 79 primary open codes which finally led to 12 dimensions.

Findings: The results of the research show that the identified dimensions fall into six groups: 1. The core category including the private sector governance network and civil institutions, 2. social contexts including economic and cultural issues, 3. results and outcomes including participative, structured and sound tax system, 4. support platforms including judicial issues, laws and regulations, 5. internal conditions including human capital and organizational-administrative issues, 6. external conditions including international, structural and organizing issues.

Keywords: Preventive, Network Governance, Tax Evasion, Tax Affairs Organization, Grounded Theory.

1. amonavar@ut.ac.ir

2. anargesian@ut.ac.ir

Contents

A Model for Tax Evasion Prevention in Iran, Based on Preventive Network Governance Approach/	3
Reza khodabandeh, Abbas Monavarian and Abbas Nargessian	
A Model for the Justice-based Recruitment of Human Resources at a Maco Level in Iran's Public Sector/	35
Farajollah Rahnavard, Zahra Alipour Darvish, Meysam Chegin and Yalda Mohammadpour	
Institutionalizing the Credit Rating Agencies in Iran/	67
Abdolhamid Shams, Masoud Mohammadi Alamuti and Mahmoud Esfandiari Soluklu	
Modeling and Scenario Analysis of Internet of Things Acceptance Factors in the Supply Chain of Iranian Businesses/	105
Hajar Mohammadi, Ismaeel Mazrooi Nasrabadi and Zahra Sadeghi Aranni	
Identifying and Explaining Factors Affecting Organizational Ambidexterity for the Development of Technological Businesses of ACECR, Based on Qualitative Approach/	131
Ali Ghaffari and GholamReza HashemZadeh Khorasghani	
Performance Evaluation Criteria for Student Services Based on International Experiences: A Process-Oriented Approach/	159
Shohreh Nasri, Mercedeh Pahlavanian and Mojtaba Sharanjani	



Journal of *Development* *Management & Process*

Vol.36 No.4 Winter 2024 Serial 126
Indexed in ISC



Institute for
Management and Planning Studies



Editorial Board in Alphabetical Order:

Akbar Alamtabriz, Ph.D.
Soleyman Iranzadeh, Ph.D.
Gholamreza Memarzadeh Tehran, Ph.D.
Abbas Monavarian, Ph.D.
Farajollah Rahnavard, Ph.D.
Abdolhamid Shams, Ph.D.
Habibollah Taherpour Kalantari, ph.D.
Reza Vaezi, Ph.D.

Copyright: Institute for Management & Planning
Studies
Managing Director: Habibollah Taherpour Kalantari, ph.D.
Editor-in-Chief: Farajollah Rahnavard, Ph.D.
Executive Director: Mitra Oliyaei
Translator: Mohammad Saebi, Ph.D.
Editor: Seyed Hossein Chabok
Secretariate Expert: Nahid Jebeli
Designer: Maryam Roshan-Fekr

ISSN: 1735-0719
eISSN: 2252-0074

Institute for Management & Planning Studies website: <http://www.imps.ac.ir>
Journal website: <http://www.jmdp.ir>
Email: info@jmdp.ir

Add: Fifth Floor, No. 6, Mokhtar Asgari St., Jamal-Abad, Bahonar Sq.
(Niavaran), Tehran, Iran
Postal Code: 1978911114
Telephone: (+98-21) 26116904 and Fax: (+98-21) 26116972

The opinions expressed by authors in this journal should not necessarily be considered as reflecting the views of the journal of management & development process.