

رسالة الرحمن الرحيم

سیاست‌نامه علم و فناوری

فصلنامه

دوره ۹ / شماره ۴ / زمستان ۱۳۹۸

شماره پیاپی: ۲۹

پروانه انتشار فصلنامه سیاست‌نامه علم و فناوری در تاریخ ۱۳۸۷/۰۲/۲۳، به شماره ثبت ۱۲۴/۸۹۱، از سوی معاونت امور مطبوعاتی و تبلیغاتی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی صادر گردیده است.

براساس نامه شماره ۳/۱۸/۱۳۷۱۹۷، مورخ ۱۳۹۳/۰۷/۲۸، مدیرکل پژوهشی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در جلسه کمیسیون بررسی نشریات علمی کشور، امتیاز علمی - ترویجی به این نشریه اعطا شده است.

شماره پیاپی ۱ تا ۸ این فصلنامه پیش‌تر با عنوان «نامه سیاست علم و فناوری» منتشر شده است.



نشانی: تهران، خیابان آزادی، خیابان شهید حبیب‌الله، خیابان شهید قاسمی، بعد از در شمالی دانشگاه صنعتی شریف، کوچه تیموری، بن‌بست گوهر، پژوهشکده سیاست‌گذاری علم، فناوری و صنعت، واحد ۸.

کدپستی: ۱۴۵۹۹-۸۶۱۳۱

تلفکس: ۶۶۰۶۵۱۳۹-۶۶۰۶۵۱۴۰

وبسایت: stpl.ristip.sharif.ir

قیمت: ۱۰۰۰۰۰ ریال

فصلنامه علم و فنآوری

دوره ۹- شماره ۴- زمستان ۱۳۹۸

صاحب امتیاز: دانشگاه صنعتی شریف - پژوهشکده سیاست گذاری علم، فناوری و صنعت
مدیرمسئول: عبدالحسین روح الامینی نجف آبادی
سر دبیر: دکتر کیومرث اشتریان دانشیار دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه تهران

هیئت تحریریه:

سید سپهر قاضی نوری نائینی، دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس
حمیدرضا ملک محمدی، دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه تهران
حسین سالار آملی، دانشگاه امیرکبیر
دکتر کیومرث اشتریان، دانشگاه تهران
ابراهیم سوزنچی کاشانی، دانشگاه صنعتی شریف
سید سروش قاضی نوری نائینی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی
علی ملکی، دانشکده اقتصاد و مدیریت دانشگاه صنعتی شریف؛ رئیس پژوهشکده سیاستگذاری
دانشگاه صنعتی شریف

مدیر اجرایی: علی اکبر اسدی
ویراستار و مسئول فنی: مهناز مقدسی
طراح جلد: فرزانه حامدی آزاد
صفحه آرا: سمیه حسنی

همکاران این شماره:

محمدحسین شوکت پور، مسعود یدائی امناب، سیدرضا میرنظامی، آیدا مهاجری، مهناز حیدری، سید
امیرحسین طیبی ابوالحسنی

مقالات ارسالی به فصلنامه باید براساس شیوه نامه نگارش مقالات در وبسایت فصلنامه تهیه و از طریق
سامانه به صورت الکترونیکی ارسال شوند.

فصلنامه در اصلاح محتوایی و یا ویراستاری عناوین و متن مقالات آزاد است.

مسئولیت محتوای مقالات مندرج در سیاست نامه علم و فناوری بر عهده نویسندگان است.

فهرست



۵	◀ شفافیت، مشارکت و حاکمیت باز؛ راهکارهای نوین چابک‌سازی حاکمیت حسین بوذرجمهری، سهیلا رجایی، مهدی ثنایی، یاسمن هرنندی
۱۵	◀ شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات در شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب با روش تحلیل سلسله‌مراتبی فریبا نظری، احمد مکوندی
۳۱	◀ راهبردنگاری قانونی برای کودکان و نوجوانان در سیاست‌گذاری آموزشی جمال بیگی
۴۷	◀ فرصت‌های کارآفرینانه: الگوها و رویکردها، پیش‌فرض‌ها و دیدگاه‌ها مهدی زیودار
۵۷	◀ تأثیر مدیریت اطلاعات بر سرعت تأمین منابع در صنایع تولیدی محمدرضا زاهدی، میثم امیری‌کیا، مینا حاجیلو
۷۱	◀ ارائه چارچوبی به‌منظور بخش‌بندی بیمه‌گذاران بیمه عمر با استفاده از داده‌کاوی مریم روستازاده شیخ‌یوسفی، سید محمدرضا میراحمدی
۸۵	◀ شیوه‌نامه نگارشی

شفافیت، مشارکت و حاکمیت باز راهکارهای نوین چابک‌سازی حاکمیت

حسین بوذرجمهری^۱

سهیلا رجایی^۲

مهدی ثنایی^۳

یاسمن هرندی^۴

چکیده

چابک‌سازی حاکمیت یکی از دل‌مشغولی‌های مهم و جدید جمهوری اسلامی ایران است. بسیاری از تحلیل‌گران تنها راه چابک‌سازی حاکمیت را کوچک‌سازی در قالب خصوصی‌سازی بخش‌های گوناگون آن می‌دانند. تجربه نشان می‌دهد که خصوصی‌سازی‌های بی‌ضابطه قدرت را، به‌جای آنکه به سمت مردم سوق دهد، به افراد و گروه‌های ویژه‌ای واگذار می‌کند که در نهایت به ایجاد الیگارشی‌ها و طبقه‌هایی بسیار قدرتمند و غیر پاسخ‌گو منجر می‌شود. امروزه، با استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی نوین، روش‌های جدیدی برای واگذاری وظایف حاکمیتی به مردم ایجاد شده که قدرت را، به‌جای طبقات خاص، به صاحبان اصلی آن یعنی عموم مردم می‌سپارد. شفافیت و جمع‌سپاری در عرصه‌های گوناگون نمونه‌هایی از مشارکت حداکثری مردم در اداره حاکمیت است. در این مقاله تلاش شده، با بیان تجارب دیگر کشورها و مصادیق گوناگون شفافیت و جمع‌سپاری، در قالب کلی «حاکمیت باز»، راهکارهای نوینی برای افزایش مشارکت و توان مردمی در اداره حاکمیت و در نتیجه بهینه‌سازی آن ارائه شود.

واژگان کلیدی: شفافیت، مشارکت، جمع‌سپاری، حاکمیت باز، چابک‌سازی، مردم‌سالاری

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۸/۱۸

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۰/۸

مقدمه

چابک‌سازی حاکمیت از جمله موضوعات مهم و نوین جمهوری اسلامی ایران است. درباره کوچک‌سازی حاکمیت بحث‌های زیادی صورت گرفته و نظریه‌های بسیاری درباره درست‌ی یا نادرستی آن ارائه شده است. کوچک‌سازی حاکمیت قطعاً نباید هدف در نظر گرفته شود. هدف چابک‌سازی حاکمیت است، به‌گونه‌ای که بدنه سنگین و بزرگ آن مانع کار نباشد. اگر

۱. دانشجوی دکتری سیاست‌گذاری سلامت، اندیشکده شفافیت برای ایران (نویسنده مسئول)؛ H.bouzarjomehri@gmail.com

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد اقتصاد بهداشت، اندیشکده شفافیت برای ایران

۳. دانشجوی دکتری سیاست‌گذاری علم و فناوری، اندیشکده شفافیت برای ایران

۴. دانشجوی دکتری حرفه‌ای داروسازی، اندیشکده شفافیت برای ایران

کوچک‌سازی حاکمیت راهی برای چابک‌سازی فرض شود، باز هم نباید خصوصی‌سازی تنها راه کوچک‌سازی در نظر گرفته شود؛ زیرا کوچک‌سازی مشارکت‌دادن مردم در امور است و خصوصی‌سازی فقط یکی از راه‌های مشارکت مردم است. تجارب گوناگون نشان می‌دهد که خصوصی‌سازی‌های بی‌ضابطه قدرت را به سمت مردم سوق نمی‌دهد، بلکه آن را به افراد و گروه‌های ویژه‌ای واگذار می‌کند که در نهایت الیگارش‌ها و طبقه‌هایی بسیار قدرتمند و غیر پاسخ‌گو پدید می‌آورد؛ همان‌گونه که تجربه خصوصی‌سازی در چین و شوروی این واقعیت را نشان می‌دهد (کلاین، ۱۳۹۰، ص ۲۷۷).

حزب کمونیست می‌خواست عرصه اقتصاد را به روی مالکیت خصوصی بگشاید و در عین حال قدرت را همچنان در چنگ خود نگه دارد. بنابر توصیه فریدمن، وقتی دارایی‌های دولتی چوب حراج می‌خورند، مسئولان حزبی یعنی الیگارش‌ها قدرت در این کشورها در اول صف معاملات پرسود خواهند بود و بهترین معاملات را به دست خواهند آورد. طبق این نسخه «گذار» فریدمن، همان کسانی که در نظام کمونیستی دولت را در کنترل خود داشتند، در نظام سرمایه‌داری نیز دولت را کنترل خواهند کرد، ضمن اینکه از زندگی به مراتب بهتری برخوردار خواهند بود (همان‌جا). موج اصلاحات و سیاست درهای باز چین این کشور را برای تقریباً همه شرکت‌های چندملیتی به بیگارخانه جهان تبدیل کرد. هیچ کشوری شرایطی سودآورتر از چین پیشنهاد نمی‌کرد: مالیات‌ها و تعرفه‌های ناچیز وارداتی، مسئولان فاسد و رشوه‌گیر و بالاتر از همه، نیروی کار ارزان و فراوانی که به سبب هراس از سرکوب‌های خشن، تا سال‌های سال، دستمزد مناسب یا حتی ایجاد ابتدایی‌ترین ضوابط ایمنی در محل کار را درخواست نمی‌کرد. برای سرمایه‌گذاری خارجی و حزب، این توافقی برد-برد بود. طبق پژوهشی در سال ۲۰۰۶، ۹۰ درصد از میلیاردرهای چین فرزندان مسئولان حزب کمونیست چین بودند (همان، ص ۲۸۴).

اهمیت مشارکت مردم برای بهبود و مقاوم‌سازی اقتصاد کشور به حدی است که اولویت نخست سیاست‌های اقتصاد مقاومتی ابلاغ‌شده از سوی مقام معظم رهبری به این مهم می‌پردازد:

«تأمین شرایط و فعال‌سازی کلیه امکانات و منابع مالی و سرمایه‌های انسانی و علمی کشور به منظور توسعه کارآفرینی و به حداکثر رساندن مشارکت آحاد جامعه در فعالیت‌های اقتصادی با تسهیل و تشویق همکاری‌های جمعی و تأکید بر ارتقای درآمد و نقش طبقات کم‌درآمد و متوسط» (خامنه‌ای، ۱۳۹۲).

همان‌طور که گفته شد، خصوصی‌سازی یکی از راه‌های تحقق مشارکت است. امروزه، با به‌کارگیری «فناوری‌های اطلاعاتی و

ارتباطی (فاوا)»،^۱ راه‌های جدیدی برای مشارکت‌دادن مردم در امور و واگذاری وظایف حاکمیتی به مردم ایجاد شده است که قدرت را به جای طبقات خاص به صاحبان اصلی آن، یعنی عموم مردم، می‌سپارد. شفافیت و جمع‌سپاری در عرصه‌های گوناگون نمونه‌هایی از مشارکت حداکثری مردم در اداره حاکمیت است. در این مقاله تلاش شده، با بیان تجربیات دیگر کشورها و مصادیق گوناگون شفافیت و جمع‌سپاری، در قالب کلی «حاکمیت باز»، راهکارهای نوینی برای افزایش مشارکت و توان مردمی در اداره حاکمیت ارائه شود.

۱. حاکمیت باز چیست؟

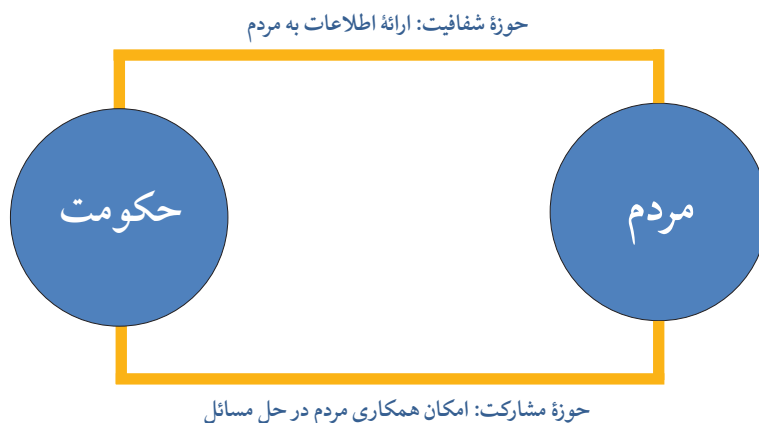
طی پانزده سال گذشته، برای پرورش و هدایت خلاقیت افراد در گروه‌ها، روش‌های جدیدی در شبکه جهانی وب ایجاد شده و مدل‌های کسب‌وکار قابل‌اتکایی به وجود آمده که در حال دگرگون‌سازی اقتصاد است. اگرچه شبکه جهانی وب سبب تضعیف شرکت‌های رسانه‌ای و نرم‌افزاری قدیمی شده، در عین حال قدرت عظیم رویکردی جدید را آشکار کرده است که وب دو^۲ شناخته می‌شود (Lathrop and Ruma, 2010). وب یک به نسلی از اینترنت گفته می‌شود که در آن صاحبان پایگاه‌های اینترنتی مطالب خود را منتشر می‌کنند و مردم فقط نظاره‌گرند. اما وب دو که انقلابی در شبکه اینترنت به شمار می‌رود، مشارکت گسترده مردم در تولید محتوا را میسر ساخته است. به‌طور خلاصه، راز موفقیت شرکت‌های پیشگامی همچون گوگل، آمازون، ای‌بی، ویکی‌پدیا، فیس‌بوک و توییتر این است که هر یک، به روش خاص خود، آموخته‌اند که چگونه قدرت کاربران‌شان را به سمت ارتقای ارزش و حتی فراتر از آن به خلق مشترک محصولات پیشنهادیشان هدایت کنند (ibid).

وب گسترش یافته و با به‌کارگیری نوآوری و همکاری به سوی حل مشکلات کشورها پیش می‌رود. این در حالی است که بسیاری از رهبران حکومت‌ها، با افزایش مسائل پیش روی خود و نبود منابع کافی برای رسیدگی به همه آن‌ها، به این نتیجه رسیده‌اند که نه تنها می‌توانند از فناوری وب دو در انتخابات بهره ببرند، بلکه این فناوری آن‌ها را در انجام بهتر کارها یاری می‌کند. از این رو بسیاری این جنبش را جنبش حاکمیت دو می‌نامند (ibid).

حاکمیت دو به چه معنی است؟ همچون اصطلاح وب دو، حاکمیت دو نیز مثل آفتاب‌پرستی است که هر دم رنگی به خود می‌گیرد؛ مردم به دنبال معنی حقیقی آن‌اند و در هر معنایی که دوست دارند آن را به کار می‌برند. برخی بر این نظرند که این عبارت به معنی استفاده سازمان‌های دولتی از رسانه‌های اجتماعی

1. Information & Communication Technologies (ICT)

2. Web 2.0



شکل ۱: مدل مفهومی حاکمیت باز

نسخه‌ای از وب بود که مردم در آن فقط نظاره‌گر اینترنت بودند و در آن مشارکت نداشتند یا مشارکت حداقلی داشتند. به همین نسبت، در نسخه اول حاکمیت نیز مردم فقط نظاره‌گر حاکمیت‌اند و در آن مشارکت حداقلی دارند. این گام در حاکمیت، گام شفافیت است. به این ترتیب، شفافیت زیرساخت حاکمیت باز است. ابتدا باید درهای حاکمیت به روی مردم باز باشد تا بتوانند اتفاقات درون آن را مشاهده کنند و مشکلات و ایرادات را ببینند. نسخه دوم حاکمیت، همچون وب دو، در بردارنده مشارکت گسترده مردم است؛ به این ترتیب که درهای حاکمیت به روی مردم باز است تا آن‌ها بتوانند ایده‌ها، نظرها و راهکارهای خود را به دست حاکمیت برسانند و در حل مشکلات جامعه سهیم باشند. بنابراین، حاکمیت باز هم شفافیت و هم مشارکت حداکثری مردم در امور را دربر دارد (شکل ۱).

۱-۱. شفافیت و داده باز

شفافیت چیست؟ امید (۱۳۸۱) شفافیت را «ویژگی هر چیز لطیف و نازک که از پشت آن اشیای دیگر نمایان باشند، مانند بلور و شیشه» بیان می‌کند. شفافیت برابر با واژه انگلیسی Transparency است. ریشه لاتینی آن واژه *transparere* است که از دو بخش تشکیل شده است: *trans-* به معنی درون (*through*) و *parere* به معنی آشکار است (Online Etymology Dictionary, 2000). شفاف و شیشه‌ای نور را از خود عبور می‌دهد و به نوعی اطلاعات را از فرستنده به گیرنده انتقال می‌دهد و موجب می‌شود بیننده اطلاعات را دریافت کند. با الهام از ویژگی شفافیت در اجسام، مفهوم شفافیت به ادبیات حاکمیت نیز وارد شده است که به معنی امکان مشاهده اتفاقات درون نهادهای قدرت است؛ یعنی شفافیت حق مردم برای دسترسی به اطلاعات عمومی است.

چرا شفافیت لازم است؟ شفافیت پیامدهای گسترده‌ای دارد و ابتدا برای مبارزه با فساد در حاکمیت‌ها مطرح شد. مبارزه با فساد نخستین و روشن‌ترین پیامد شفافیت است. شفافیت پیامدهای

است. در نظر برخی دیگر به معنی شفافیت دولتی است، به ویژه وقتی پای رابط‌های برنامه‌نویسی^۱ داده دولتی در میان باشد. عده‌ای دیگر آن را ترکیبی از پردازش ابری^۲، ویکی‌ها^۳، جمع‌سپاری^۴، برنامه‌های موبایل، برنامه‌های ترکیبی تحت وب^۵، رقابت‌های بین توسعه‌دهندگان نرم‌افزار یا همه فرآیندهای دیگر وب دو می‌دانند که در حاکمیت به کار گرفته می‌شوند. همه این طرز فکرها بسیار مهم‌اند، ولی به نظر می‌آید که هیچ‌کدام به عمق مسئله راه نیافته‌اند. حاکمیت دو به معنی شکافته شدن مفهوم حاکمیت تا عمق آن و تصویرسازی از حاکمیت همچون روز اول آن است. در این تصویرسازی دوباره درمی‌یابیم که حاکمیت سازوکاری برای اقدام جمعی است. ما دور هم جمع می‌شویم، قانون می‌گذاریم، مالیات می‌پردازیم و نهاد حاکمیت را ایجاد می‌کنیم تا مشکلاتی را مدیریت کنیم که شخصاً قادر به حل آن‌ها نیستیم و حل آن‌ها انگیزه مشترک ماست (ibid).

مفهوم حاکمیت باز، به تعبیری نسخه دوم حاکمیت، به بازبودن درهای حاکمیت به روی مردم اشاره دارد. به این ترتیب که مردم بتوانند اتفاقات درون حاکمیت را مشاهده کنند و در آن مشارکت داشته باشند. همانند وب دو که پس از وب یک ظهور کرد، حاکمیت دو نیز پس از حاکمیت یک واقع می‌شود. وب یک

۱. Application Programming Interface (APIs)، به صورت خلاصه، رابط برنامه‌نویسی رابط بین یک کتابخانه یا سیستم‌عامل و برنامه‌هایی است که از آن تقاضای سرویس می‌کنند. رابط کارکردهایی را تعریف می‌کند که کتابخانه یا سیستم‌عامل می‌تواند ارائه دهد و مفهومی مجرد است. این کارکردها سپس در قالب یک نرم‌افزار یا کتابخانه پیاده‌سازی می‌شوند. به عبارت ساده‌تر، رابط برنامه‌نویسی مجموعه‌توابعی است که یک برنامه می‌تواند از یک برنامه دیگر فرا بخواند.

۲. Cloud Computing، مدل رایانشی بر پایه شبکه‌های رایانه‌ای مانند اینترنت است که الگویی تازه برای عرضه، مصرف و تحویل خدمات رایانشی (شامل زیرساخت، نرم‌افزار، بستر، و سایر منابع رایانشی) با به کارگیری شبکه ارائه می‌کند.

۳. سایت‌هایی با قابلیت ویرایش از سوی کاربرانشان

4. Crowdsourcing (crowd + outsourcing)

5. Mashups

می‌کند؛ زیرا اتصال مردم با حاکمیت، همچون هر نوع اتصال انسانی، از جنس «ارتباط» است و ارتباط بستر انتقال «اطلاعات» است. پس بدیهی است که فناوری‌های «اطلاعاتی و ارتباطی» نقش بسزایی در این ارتباط داشته باشند. اما فراتر از آن، این ابزارهای جدید توانسته‌اند ارتباط حاکمیت و مردم را به گونه‌ای ریشه‌ای تغییر دهند که بسیاری از ساختارهای حاکمیت در آینده یا نقش خود را ازدست خواهند داد یا تغییر خواهند یافت. زیرا ساختارها و نهادهای حاکمیت با توجه به امکانات و اقتضانات زمان خود طراحی و ساخته شده‌اند و امکانات امروزی بسیاری از محدودیت‌های گذشته را از بین برده است.

امروزه حاکمیت باید اطلاعات دریافتی از شهروندان را سرمایه ملی بداند. شهروندان امروزی بیش از هر زمان دیگری با هم ارتباط دارند و مهارت و اشتیاق فراوانی برای حل مشکلات ملی و محلی خود دارند. مردم توانمند می‌شوند تا بتوانند برای ایجاد رویکردی بهتر در اداره جامعه و حکومت نوآوری کنند (Lathrop and Ruma, 2010). در این رویکرد، حاکمیت به مثابه تسهیل‌گر و قاعده‌گذار خواهد بود که امکان مشارکت و فعالیت مردم را فراهم می‌سازد.

۲. حاکمیت باز چگونه به تغییر ساختارهای حاکمیت می‌انجامد؟

با توجه به تعریف ارائه شده از حاکمیت باز، امکان مشارکت مردم در بسیاری از وظایف حاکمیت فراهم شده است. برای مثال، اگر جایگاه «عارضه‌یابی و اولویت‌بندی اهداف و مشکلات»، «ارائه راهکارها، انتخاب راه و برنامه‌ریزی»، «اجرا»، «نظارت بر حسن اجرا»، «ارزیابی اقدامات و فرایندها» برای حاکمیت تعریف شود، مردم می‌توانند از راه ابزارهای نوین فاوا در آن‌ها مشارکت مستقیم داشته باشند.

۲-۱. عارضه‌یابی و اولویت‌بندی اهداف و مشکلات
اگر حاکمیت درگاه‌های رسمی و واحدی^۲ برای ارتباط مردم با حاکمیت ایجاد کند و مردم بتوانند از آن راه مشکلات خود را به گوش حاکمیت برسانند، بسیاری از عارضه‌ها از سوی مردم شناسایی می‌شود. اگر درخواست مردمی گزارش فساد یا خطایی باشد، حاکمیت باید حتماً به آن رسیدگی کند؛ اما اگر گزارش فساد یا خطا نباشد و جنبه طرح مسئله داشته باشد، رسیدگی یک نهاد متمرکز به تمامی درخواست‌های مردم بسیار دشوار خواهد بود. دیگر کشورها برای اولویت‌بندی درخواست‌ها نیز از مشارکت مردم بهره گرفته و درخواست‌های مردم را به رأی عمومی می‌گذارند. بنابراین، درخواست‌های با رأی بیشتر سریع‌تر پیگیری می‌شود.

دیگری نیز دارد، همچون بهبود عملکرد و کیفیت، ارتقای کارایی، افزایش پاسخ‌گویی، افزایش اعتماد عمومی به حاکمیت و نهادهای قدرت.

شفافیت چگونه ممکن است؟ چگونگی انتشار اطلاعات مبحث گسترده‌ای است که در قالب «داده‌باز» و «استانداردهای ارائه اطلاعات» شناخته می‌شود. شاید بتوان گفت امروزه مهم‌ترین مباحث حول محور چگونگی ایجاد شفافیت است. شفافیت همواره اهمیت خاصی در حاکمیت داشته، اما امروزه و با ظهور ابزارهای فاوا به مرحله جدیدی وارد شده است. پیش از این، ابزارها و رسانه‌هایی همچون روزنامه و رادیو و تلویزیون شفافیت نهادهای قدرت را نشان می‌دادند، اما با ظهور فناوری‌های مبتنی بر شبکه انقلابی در حوزه شفافیت رخ داده است. به‌طور خلاصه، ابزارهای نوین فاوا این امکان را فراهم آورده که اطلاعات به‌صورت داده‌باز منتشر شوند؛ یعنی از راه سامانه‌های مبتنی بر شبکه (وب)، به‌موقع، رایگان، همیشه و برای همه در دسترس و قابل بازنشر باشند. داده یا اطلاعاتی باز محسوب می‌شود که بتوان بدون محدودیت به آن دسترسی یافت، از آن بهره برد و آن را بازنشر داد (Montana, 2019a). در حالت ایده‌آل، چنین داده‌هایی باید در قالب‌هایی ارائه شوند که برای انسان (مانند PDF, DOC, HTML) و ماشین (مانند JSON CSV, RDF, XMP) خوانش‌پذیر باشند.

۲-۱. مشارکت و جمع‌سپاری

چیستی و چرایی مشارکت مردم در حاکمیت به اندازه‌ای بدیهی می‌نماید که باید برای مشارکت‌ندادن مردم در حاکمیت دلیل آورده شود. درباره چگونگی و نحوه مشارکت مردم در حاکمیت مباحث عمده‌ای وجود دارد. جمع‌سپاری ترکیبی از دو واژه جمعیت و برون‌سپاری به معنی برون‌سپاری به انبوه مردم است. جمع‌سپاری نوعی برون‌سپاری به عموم مردم ناشناس است، نه به شرکت‌ها یا سازمان‌های خاص و شناخته‌شده. ناشناس به این معنی که یک شرکت نباید جمعیت مخاطب خویش را بسازد (حبیبی، ۱۳۹۰).

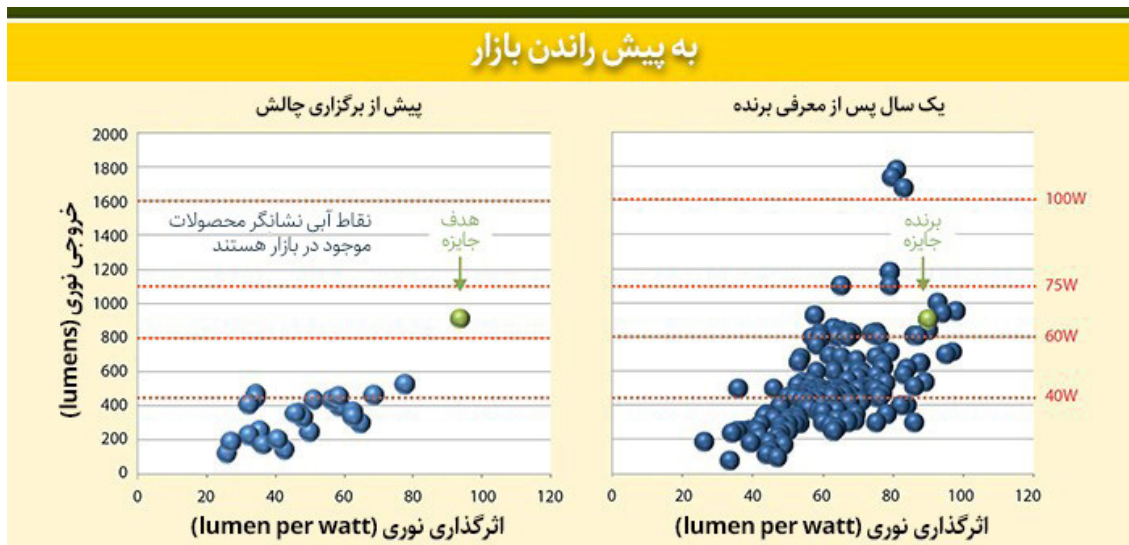
پیش از ظهور ابزارهای نوین فاوا، امکان مشارکت انبوه مردم در امور وجود نداشت و فقط برون‌سپاری معنی می‌یافت. اما امروزه ابزارهای جدید امکان حضور و مشارکت مستمر توده مردم را در امور فراهم ساخته است. همان‌طور که در ادامه اشاره خواهد شد، مهم‌ترین فعالیت‌های حاکمیت را فرایندهای مشاوره، برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری و به‌صورت خلاصه، فعالیت‌های ارتباطی و اطلاعاتی دربر می‌گیرد. از این‌رو، با ابزارهای جدید فاوا، امکان مشارکت مردم در بسیاری از امور حاکمیت ممکن شده است.

۳-۱. حاکمیت به مثابه بستر^۱

همان‌طور که ابزارهای نوین فاوا ارتباطات فردی و اجتماعی انسان‌ها را دگرگون ساخته، ارتباط مردم با حاکمیت را نیز متحول

2. Single Window

1. Government as a Platform (GaaP)



شکل ۲: این دو نمودار از دو مقطع زمانی قبل و بعد از چالش بیانگر پیشرفت چشمگیر بین سال‌های ۲۰۰۸-۲۰۰۹ تا اواخر سال ۲۰۱۲ است. تا پیش از این چالش هیچ محصولی نزدیک به نقطه هدف جایزه نبود، اما در اواخر سال ۲۰۱۲ تعداد فزاینده‌ای از محصولات حدنصاب سطح جایزه روشنایی را کسب کرده‌اند.

گشوده می‌شود. در نهایت، حتی برای ارزیابی و انتخاب راهکارها نیز می‌توان از نظر مردم و نخبگان بهره برد. برای نمونه می‌توان به پایگاه «شهر دموکراتیک»^۵ اشاره کرد که در سال ۲۰۰۹ در برزیل با بودجه‌ای نزدیک به ۳۰ هزار دلار تأسیس شد. هدف از تأسیس این پایگاه ایجاد بستری بر پایه مشارکت شهروندان بیان شده است تا از راه هوش جمعی راه‌حل‌هایی نوآورانه برای حل مسائل شهری یافته شود (رحمتی، ۱۳۹۵).

۳-۲. اجرا

مشارکت مردم در مقوله اجرا کمتر امکان‌پذیر است. مجری در نهایت گروه مشخصی است، اما در انتخاب مجریان نیز امکان شفافیت و برقراری شرایط یکسان برای همه وجود دارد. در واقع مناقصه‌های دولتی باید از راه پایگاه‌های اینترنتی به اطلاع مردم رسانده شود تا همه بتوانند در صورت امکان در آن‌ها شرکت کنند. همچنین قراردادها برای مردم شفاف شود تا امکان فساد در آن‌ها کاهش یابد. اما فراتر از آن، جمع‌سپاری و چالش^۶ نیز می‌تواند مؤثر باشد. برای نمونه می‌توان به مسابقه‌ای در پایگاه دولتی چالش^۷ در امریکا اشاره کرد. یکی از مسابقات بسیار موفق در این پایگاه «جایزه روشنایی»^۸ است که به توسعه و ترویج نوآوری در صنعت چراغ اختصاص دارد (ثنائی، ۱۳۹۴). در یکی از این مسابقات، هدفی برای طراحی چراغ خاصی مبتنی بر ترکیبی از

برای نمونه می‌توان به درخواست‌نویسی^۱ در انگلستان اشاره کرد که از راه سامانه‌ای تحت پایگاه اینترنتی پارلمان انگلستان در دسترس است.^۲ با این سازوکار، تمامی شهروندان انگلستان می‌توانند درخواست یا عریضه‌ای را برای پارلمان ارسال کنند. چنانچه ۱۰ هزار نفر دیگر از این درخواست حمایت کنند، دولت و پارلمان انگلستان خود را موظف می‌دانند تا به این درخواست پاسخ دهند (مرادی، ۱۳۹۴ الف). سازوکارهای مشابهی در کشورهای ایالات متحده^۳ و کانادا^۴ وجود دارد (ثنائی، ۱۳۹۴ الف؛ مرادی، ۱۳۹۵).

۲-۲. ارائه راهکار، انتخاب راه و برنامه‌ریزی

همانند عارضه‌یابی، در این جایگاه نیز مردم می‌توانند راهکارهای خود را به صورت درخواست برای حاکمیت ارسال کنند. اما فراتر از آن، حاکمیت می‌تواند مشکلات و مسائل خود را بر روی شبکه قرار دهد و برای بهترین راهکارهای پیشنهادی مردم جایزه تعیین کند. در واقع، نه تنها مردم می‌توانند مشکلات را مطرح کنند و برای آن راهکار ارائه دهند، حاکمیت نیز می‌تواند مشکلات خود را برای مردم بیان کند و از آن‌ها راهکار بخواهد. به این ترتیب، مردم بهترین راهکارهای خود را برای حاکمیت ارسال می‌کنند و علاوه بر اینکه حاکمیت مردم را در حل مسائل خود مشارکت داده، از نیروی نخبگان نیز برای حل مسائل بهره برده است و راهی برای نخبه‌یابی به وجود آمده است. از طرف دیگر، راهی برای اشتغال نخبگان

5. <http://www.cidadedemocratica.org.br>

6. Challenge

7. <http://challenge.gov>

8. Lighting Prize\ L. Prize

1. Petition

2. <https://petition.parliament.uk>

3. <https://petitions.whitehouse.gov>

4. <https://petitions.parl.gc.ca>

جزئیات گواهی‌نامه مالکیتش معطل مانده، حال آنکه روند درست این فرایند حدود پنج روز طول می‌کشد. او فقط پنجاه دقیقه بعد از ثبت گزارش خود در «لاپور» جوابیه‌ای از طرف سامانه دریافت کرد که می‌تواند گواهی‌نامه مالکیت خود را تغییر دهد. این روایت و روایت‌های مشابه توانسته است اعتماد مردم اندونزی به لاپور را افزایش دهد و آن‌ها را به داشتن کشوری بدون فساد امیدوار کند (همان‌جا).

۴-۲. ارزیابی اقدامات و فرایندها

همانند ارائه راهکار برای حل مشکلات، می‌توان از خرد جمعی و به‌ویژه نظر نخبگان برای ارزیابی اقدامات صورت‌گرفته و سیاست‌گذاری برای اقدامات آینده بهره برد. حاکمیت باز نیازمند مشارکت شهروندان و دخالت آن‌ها در سیاست‌گذاری و حاکمیت است (Montana, 2019b).

همان‌طور که مشاهده شد، حاکمیت می‌تواند در جایگاه‌های گوناگون از گزارش‌ها، درخواست‌ها، نظرها و مشورت عموم مردم بهره ببرد. این مهم با ظهور ابزارهای نوین فاوا، اینترنت و شبکه‌های گوناگون میسر شده است. پیش از این، به علت ناممکن بودن اجرای «مردم‌سالاری مستقیم» و استفاده همیشگی از نظر مردم، از رابطه نمایندگی استفاده می‌شد؛ به این ترتیب که مردم هرچند سال یک‌بار نمایندگانی را انتخاب می‌کردند تا در مسائل گوناگون مشورت و اظهارنظر کنند، مانند آنچه در شوراهای و مجلس شورای اسلامی اتفاق می‌افتد. اما امروزه ملت‌ها نشان داده‌اند که فقط به مشارکت در دولت از راه انتخابات دوره‌ای قانع نمی‌شوند (ibid)، زیرا با استفاده از ابزارهای نوین فاوا به راحتی می‌توان همه‌پرسی‌ها را سامان‌دهی کرد و رابطه نمایندگی را به حداقل رساند؛ یعنی حاکمیت بدون واسطه و مستقیم با مردم گفت‌وگو کند و از نظر و مشورت آنان بهره‌مند شود. بدین ترتیب، با کمک ابزارهای فناوری‌های نوین فاوا «مردم‌سالاری مستقیم» ممکن شده و مفهوم حاکمیت، به همین نسبت، دستخوش تغییرات بنیادین می‌شود. حاکمیت، در عوض آنکه به جای مردم بفهمد، فکر کند، تصمیم بگیرد، اجرا و نظارت کند، بسیاری از این امور را به مردم واگذار می‌کند و خود نقش تسهیل‌گر را ایفا می‌نماید. با وجود اینکه تصمیم‌گیری نهایی و اجرا در بسیاری از مسائل پیچیده و کلان در نهایت بر عهده حاکمیت خواهد بود، اما در بسیاری از امور روزمره و خرد مسئولیت از دوش حاکمیت برداشته می‌شود. به این ترتیب، حاکمیت فرصت بیشتری برای امور پیچیده‌تر و کلان خواهد داشت. شایان ذکر است که در حال حاضر بیشتر مشغله‌ها و درگیری‌های حاکمیت را مسائل خرد تشکیل می‌دهد. برای نمونه می‌توان به تغییر ساختارهای زیر‌نگاهی افکند:

– ساختارهای نظارتی و مبارزه با تخلف و فساد

بیشتر هزینه‌ها و انرژی ساختارهای مبارزه با فساد به نظارت

«میزان روشنایی» و «کارایی نوری»^۱ تعریف شده است. در سمت چپ شکل ۲ می‌توانید وضعیت ترکیبی لامپ‌های موجود در بازار و نیز هدف تعیین‌شده «جایزه روشنایی» را مشاهده کنید. در سمت راست، وضعیت چراغ‌های تولیدشده و به عبارتی افزایش سطح توانمندی بازار مشاهده می‌شود؛ بدین معنی که طراحی این جایزه توانسته است صنعت تولید چراغ را دگرگون سازد. بدیهی به نظر می‌رسد جایزه ۱۵ میلیون دلاری این مسابقه، با صرفه‌جویی در مصرف انرژی که از این تحول در صنعت ایجاد می‌شود، به سرعت جبران شده باشد (U.S. Department of Energy, 2011). در ژانویه ۲۰۱۴، جایزه «نوآوری در دولت امریکا»^۲ از میان بیش از ششصد نامزد به سایت دولتی چالش تعلق گرفت. این جایزه هر دو سال یک‌بار از سوی «مرکز آش برای حکمرانی دموکراتیک و نوآوری»^۳ از دانشکده حکمرانی دانشگاه هاروارد اعطا می‌شود (Gavel, 2014).

۳-۲. نظارت بر حسن اجرا

نظارت یکی از مهم‌ترین مشارکت‌های مردمی است که می‌توان آن را جایگزین بسیاری از وظایف نظارتی حاکمیت کرد. بر ای نمونه، سازمان حاکمیت باز اندونزی^۴ سامانه «لاپور»^۵ را در این کشور راه‌اندازی کرده است. شهروندان اندونزیایی می‌توانند از راه پایگاه اینترنتی، نرم‌افزار گوشی هوشمند یا پیامک تلفن همراه وقوع هرگونه خطا یا فساد را گزارش دهند. لاپور، که در زبان اندونزیایی به معنی «گزارش» است، نام سامانه‌ای است که در آن نه‌تنها گزارش فساد ثبت می‌شود، بلکه پذیرنده گزارش‌هایی از ایرادات اجرایی و حتی برخوردهای نادرست سازمان‌ها و مأموران خدمات عمومی در کشور است. از آنجاکه همیشه دسترسی به اینترنت وجود ندارد، سامانه یک شماره چهاررقمی پیامکی را نیز معرفی کرده است تا شهروندان بتوانند گزارش خود را به آسانی ارسال کنند. همچنین، برای کسانی که از گوشی‌های هوشمند استفاده می‌کنند، نرم‌افزار سیستم‌عامل‌های اندروید و آی‌اواس نیز طراحی شده است. کاربرد از راه این نرم‌افزار می‌تواند تصویر یا کلیپی را که از تخلف ضبط کرده است در سامانه قرار دهد. با این تدبیر، هر گوشی همراه به دوربین مخفی تبدیل می‌شود که بلافاصله تخلفات را به گوش سازمان ناظر می‌رساند. مطابق آمار سامانه، حدود ۵۰ درصد از کاربران به وسیله گوشی‌های همراه گزارش فرستاده‌اند (مرادی، ۱۳۹۴ب). تا به حال چندین روایت موفقیت‌آمیز درباره سامانه لاپور گفته شده است. مثلاً فردی گزارش داده که دو ماه برای تغییر در

1. Luminous Efficacy

2. Innovations in American Government Award

3. Ash Center for Democratic Governance and Innovation

4. Open Government Indonesia (opengovindonesia.org)

5. <https://www.lapor.go.id>

جدول ۱: فهرست تجربیات بررسی شده در مقاله (به ترتیب ذکر در متن)

شماره	کشور	عنوان	پیوند
۱	انگلستان	درخواست‌نویسی برای پارلمان	https://petition.parliament.uk
۲	امریکا	درخواست‌نویسی برای دولت	https://petitions.whitehouse.gov
۳	کانادا	درخواست‌نویسی برای پارلمان	https://petitions.parl.gc.ca
۴	برزیل	شهر دموکراتیک: مشارکت عمومی برای حل مسائل شهری	http://www.cidadedemocratica.org.br
۵	امریکا	چالش عمومی برای حل مسائل حاکمیت	http://challenge.gov
۶	اندونزی	نظارت عمومی و گزارش فساد و خطا	https://www.lapor.go.id
۷	هندوستان	نظارت عمومی و گزارش رشوه	http://www.ipaidabribe.com

نتیجه‌گیری

در جهان پیچیده امروز، داده‌های ورودی شهروندان منبع مهمی برای سیاست‌گذاری به‌شمار می‌رود. تصمیم‌گیری خوب نیازمند دانش، تجربه، دیدگاه و ارزش‌های عموم مردم است. اجرای تصمیمات مهم به رضایت و حمایت شهروندان بستگی دارد. اعتماد به‌راحتی از دست می‌رود، مگر اینکه شهروندان در تصمیمات مشارکت داشته باشند و آن‌ها را درک کنند (OECD, 2009). مردم جهان مدت‌هاست نشان داده‌اند که به مشارکت در حاکمیت از طریق انتخابات دوره‌ای قانع نمی‌شوند و از کنترل تصمیمات عمومی و تصمیم‌گیری عده‌ای از نخبگان سیاسی و اقتصادی مأیوس شده‌اند. مشارکت خوب شهروندان مقبولیت حاکمیت، اجرای موفق سیاست‌ها و دستیابی به خروجی‌های اجتماعی را پشتیبانی می‌کند. مشارکت‌ندادن مردم در تصمیم‌گیری‌ها ممکن است به تصمیمات نادرست و مشارکت‌نکردن آن‌ها در اجرای تصمیمات منجر شود (Brodie et al., 2011).

با بازشدن درهای حاکمیت به روی مردم، به‌گونه‌ای که هم اطلاعات و مسائل حاکمیت با ارائه به مردم شفاف شود و هم امکان مشارکت مردم فراهم شود، بسیاری از ساختارها و نهادهای حاکمیت تغییر می‌یابند، حذف می‌شوند یا نقش‌های جدیدی می‌گیرند و نهادهای جدیدی به‌وجود می‌آید. در مجموع، بسیاری از وظایف مشورتی و نظارتی و به‌طورکلی اطلاعاتی حاکمیت به مردم واگذار خواهد شد. حاکمیت، در این جایگاه جدید، بستری خواهد بود که امکان مشارکت مردم در حاکمیت را تسهیل و قواعد آن را تنظیم خواهد کرد. این امکان با ظهور ابزارهای نوین فاوا فراهم شده و افق‌های جدیدی را پیش روی اندیشمندان قرار داده است. با ظهور عصر اطلاعات و ارتباطات، تغییرات به‌نحوی بنیادین بر حاکمیت‌ها تأثیر گذاشته‌اند که برخی از صاحب‌نظران از

بر تخلفات و فسادهای خرد تعلق دارد. در صورتی که می‌توان این نظارت‌ها را با استفاده از سامانه‌های مبتنی بر شبکه به مردم سپرد. به‌این‌ترتیب، سازمان‌های مبارزه با فساد به کشف تخلفات و فسادهای پیچیده‌تر می‌پردازند. سامانه لاپور نمونه‌ای از سامانه‌های نظارت مردمی است. به‌علاوه، می‌توان به تجربه هندوستان و سامانه «من رشوه پرداخت کرده‌ام»^۱ اشاره کرد. افرادی که مجبور شده‌اند رشوه بپردازند، افرادی که به هر نحوی در برابر رشوه مقاومت کرده‌اند و نیز افرادی که با یک مأمور دولتی درستکار روبرو شده‌اند گزارش خود را در این سامانه ثبت می‌کنند (ثنائی، ۱۳۹۴ج). در این سامانه، گزارش شفاف رشوه‌های پرداخت‌شده در کشور هند به عموم مردم ارائه می‌شود. بدین‌ترتیب، سالم‌ترین و ناسالم‌ترین ایالت‌ها (استان‌ها) و سازمان‌ها مشخص می‌شود و ابزاری برای فشار اجتماعی در مقابله با فساد فراهم می‌گردد.

– شوراها و مجلس شورای اسلامی

همان‌طور که گفته شد، هدف اصلی از ایجاد شوراها بهره‌مندی از نظر مردم بوده که به علت نبود امکانات امروزی، رابطه نمایندگی برقرار شده است. اما امروزه می‌توان مستقیم با مردم مشورت کرد. به‌نظر می‌رسد شوراها و مجلس شورای اسلامی در آینده نقش تسهیل‌گر و قاعده‌گذار (بستر)^۲ داشته باشد، به‌نحوی که با ساختارها و هزینه‌های بسیار کمتر از نظر مردم و نخبگان بهره‌بردار و تصمیمات نهایی را اتخاذ کند. با توجه به بودجه عمومی مجلس و ساعات جلسات علنی، هزینه اداره هر دقیقه مجلس شورای اسلامی حدود ۳۰۰ میلیون تومان برآورد می‌شود (فلاح‌پیشه، ۱۳۹۵). بسیاری از هزینه‌های اضافی با مشارکت مستقیم مردم کاهش می‌یابد و حتی با طراحی مدل‌های تجاری برای سامانه‌های مشارکت مردمی می‌توان آن‌ها را درآمدزا کرد.

1. <http://www.ipaidabribe.com>

2. Platform

شفافیت برای ایران. بازیابی در ۶ مهر ۱۳۹۵ از <http://old.TP4.ir/post/85>.

ثنائی، مهدی (۱۳۹۴ج). «جمع‌سپاری و شفافیت، به‌منظور مبارزه با رشوه». اندیشکده شفافیت برای ایران. بازیابی در ۲۸ شهریور ۱۳۹۵ از <http://old.TP4.ir/post/97>

حبیبی، حمیدرضا (۱۳۹۰). استفاده از جمع‌سپاری برای تجاریسازی ایده‌ها، محصولات و خدمات در کسب‌وکارها. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه تهران.

خامنه‌ای، علی (۱۳۹۲). سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی. بازیابی در ۶ مهر ۱۳۹۵ از <http://farsi.khamenei.ir/news-content?id=25370>

رحمتی، م. (۱۳۹۵). «شفافیت، راهکاری برای استفاده از هوش جمعی». اندیشکده شفافیت برای ایران. بازیابی در ۶ مهر ۱۳۹۵ از <http://old.TP4.ir/post/313>

عمید، حسن (۱۳۸۱). فرهنگ فارسی عمید. تهران: انتشارات امیرکبیر.

فلاح‌پیشه، حشمت‌الله (۱۳۹۵). «هر دقیقه اداره مجلس ۳۰۰ میلیون تومان هزینه دارد». همشهری آنلاین. بازیابی در ۷ مهر ۱۳۹۵ از <https://www.hamshahronline.ir/news/347830>

کلاین، نانومی (۱۳۹۰). دکترین شوک: ظهور سرمایه‌داری فاجعه. ترجمه خلیل (مهرداد) شهبای و میرعماد نبوی. تهران: نشر کتاب آه، چاپ سوم.

مرادی، محمدحسین (۱۳۹۴الف). «عریضه بنویسید، پاسخ بگیرید». اندیشکده شفافیت برای ایران. بازیابی در ۲۷ شهریور ۱۳۹۵ از <http://old.TP4.ir/post/199>

مرادی، محمدحسین (۱۳۹۴ب). «گزارش فساد در اندونزی: لاپور». اندیشکده شفافیت برای ایران. بازیابی در ۲۸ شهریور ۱۳۹۵ از <http://old.tp4.ir/post/205>

مرادی، محمدحسین (۱۳۹۵). «عریضه‌نویسی در پارلمان کانادا». اندیشکده شفافیت برای ایران. بازیابی در ۲۸ شهریور ۱۳۹۵ از <http://old.TP4.ir/post/352>

Brodie, E., Hughes, T., Jochum, V., Miller, S., Ockenden, N. and Warburton, D. (2011). *Pathways through participation*. Retrieved from <https://www.involve.org.uk/resources/publications/project-reports/pathways-through-participation>.

Gavel, D. (2014). *GSA's Challenge.gov Earns Harvard Innovation Award*. Retrieved 2016-07-27 from <https://www.hks.harvard.edu/news-events/news/press-releases/gsa%E2%80%99s-challenge.gov-earns-harvard-innovation-award>.

Lathrop, D. and Ruma, L. (2010). *Open government: Collaboration, transparency, and participation in practice*. United States: O'Reilly Media, Inc.

این تغییرات با عنوان نسخه دوم حاکمیت^۱ یاد می‌کنند (O'Reilly, 2009). در جدول ۱، فهرست تجربیات بین‌المللی مذکور آورده شده است.

با توجه به آنچه گفته شد، برای اجرا و اعمال این سیاست‌ها و اتخاذ این رویکرد در ایران، در نظر گرفتن تمامی ابعاد آن و پیچیدگی‌های نظام سیاسی و بازیگران آن ضرورت دارد. بدیهی است که حرکت به سوی «مردم‌سالاری مستقیم» و تعمیق جایگاه مردم در حاکمیت نیازمند سال‌ها تلاش و اندیشه خواهد بود. پیش از هرگونه پیشنهاد سیاستی و اجرایی، باید مطالعات سیاسی - اجتماعی کافی در این باره صورت گیرد، جریان اجتماعی لازم به راه افتد و ظرفیت پذیرش و اقدام در این جهت در بدنه‌های سیاسی - اجتماعی کشور ایجاد شود. با این حال، می‌توان با اقدامات عملی و ابتدایی همچون به‌کارگیری سامانه‌هایی مانند «درخواست‌نویسی مردم برای دولت یا مجلس» به سمت اجرایی شدن این سیاست پیش رفت تا مطالبات مردم از دولت یا مجلس به شیوه‌ای نظام‌مند و سازمان‌یافته به اطلاع مسئولان رسانده شود و تمرین‌هایی مقدماتی برای ارتباط مستقیم و گسترده بدنه‌های حاکمیتی با مردم انجام شود. اجرای این سیاست‌ها به‌ویژه از طریق مجلس شورای اسلامی در جایگاه نماینده مردم در قانونگذاری و اصلی‌ترین نماد مردم‌سالاری را می‌توان اولویت ممکن و اجرایی در کشور در نظر گرفت. به‌کارگیری تدریجی این نوآوری‌های حاکمیتی گام‌هایی ساده و کاربردی را برای پیمودن این مسیر در پیش پای مسئولان نظام جمهوری اسلامی خواهد گذاشت.

پیشنهادها

به پژوهشگران و محققان پیشنهاد می‌شود، با رویکردهای آینده‌پژوهی، به ترسیم آینده حاکمیت با کمک ابزارهای نوین فاوا بپردازند، جایگاه ساختارهای حاکمیتی آینده را ترسیم کنند و رابطه حاکمیت و مردم را با طراحی نمایند. برای مثال، مجلس شورای اسلامی در آینده چه ساختاری خواهد داشت و چگونه در حاکمیت باز ایفای نقش خواهد کرد؟ در حاکمیت باز ساختارهای نظارتی سه قوه به چه شکل خواهد بود؟ دولت و وزارتخانه‌ها در حاکمیت باز چگونه تغییر خواهند کرد؟

منابع

ثنائی، مهدی (۱۳۹۴الف). «تجربه ایالات متحده: صدای مردم در حکومت (سامانه WeThePeople)». اندیشکده شفافیت برای ایران. بازیابی در ۲۷ شهریور ۱۳۹۵ از <http://old.TP4.ir/post.89>

ثنائی، مهدی (۱۳۹۴ب). «تجربه ایالات متحده: ورود نوآوری باز به عرصه حکومت‌داری: سایت دولتی چالش (Challenge.gov)». اندیشکده

- Montana, R (2019a). *Open Government Guide: Citizen engagement*. Retrieved 2019-04-20 from <http://www.opengovguide.com/topics/citizen-engagement>
- Montana, R (2019b). *Open Government Guide: Open government data*. Retrieved 2019-04-20 from <http://www.opengovguide.com/topics/open-government-data>
- OECD (2009). *Focus on Citizens: public engagement for better policy and services: Organisation for Economic Co-operation and Development*.
- Online Etymology Dictionary (2000). Retrieved 2016-09-18 from www.etymonline.com.
- O'Reilly, T. (2009). *Gov 2.0: The promise of innovation*. Retrieved April, 10, 2012 from <https://www.oreilly.com/tim/gov2/> or <https://www.forbes.com/2009/08/10/government-internet-software-technology-breakthroughs-oreilly.html#6dbada893b7b>.
- U.S. Department of Energy. (2011) *60W Replacement Competition*. Retrieved 2019-04-20 from <https://web.archive.org/web/20110511223010/http://www.lightingprize.org/index>.

Transparency, E-Participation, and Open Government New Methods for Government Rightsizing and Agility

Hossein Bouzarjomehri

Soheila Rajaie

Mehdi Sanaei

Yasaman Herandi

Abstract

The government agility is one of the most important challenges in the Islamic Republic of Iran. Many analysts claim that the only way for government agility is downsizing of government in the form of privatization. However, many experiences indicate that privatization may give power to certain groups instead of directing it to the people. Therefore, it leads to rising powerful and unresponsive groups and oligarchies. Today by using recent information technology developments, methods have made for transferring government duties to the people that give the power to its main owners, which means all the people instead of certain groups. Transparency and crowdsourcing in different fields are samples of people's maximum participation in governance. This study aims to present new methods for increasing participation and power of people in government and finally optimizing government, this can be achieved by reviewing countries experiences and different samples of transparency, crowdsourcing, and open government.

Keywords: Transparency, E-Participation, Crowdsourcing, Open Government, Direct Democracy, Rightsizing, Agility.

شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات در شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب با روش تحلیل سلسله‌مراتبی

فریبا نظری^۱

احمد مکوندی^۲

چکیده

هدف از این پژوهش شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات در شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب با روش تحلیل سلسله‌مراتبی است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از لحاظ روش اجرا توصیفی است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان و خبرگان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب تشکیل می‌دهد. ۱۵۲ نفر از کارکنان برای شناسایی عوامل به صورت تصادفی ساده و ده نفر از خبرگان برای اولویت‌بندی عوامل به صورت گلوله‌برفی انتخاب شده‌اند. در این پژوهش از روش دلفی، تحلیل سلسله‌مراتبی و نرم‌افزار اس‌پی‌اس‌اس استفاده شده است. بر اساس روش دلفی، پرسش‌نامه برگرفته از مقاله آنتلوا (2010) طی دو مرحله میان خبرگان توزیع شده که با توجه به نتایج به دست آمده ۲۱ سؤال مربوط به پنج عامل و شانزده زیرعامل مهم شناسایی شده است. در ادامه، با روش تحلیل سلسله‌مراتبی، عوامل رتبه‌بندی شده است. بر اساس نتایج، راهبرد اطلاعات، فرایندها، راهبرد کسب‌وکار، فناوری اطلاعات و افراد به ترتیب در رتبه اول تا پنجم قرار گرفته‌اند.

واژگان کلیدی: شناسایی، اولویت‌بندی، پروژه‌های فناوری اطلاعات، شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب، روش تحلیل سلسله‌مراتبی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۷/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۰/۳۰

مقدمه

فناوری نوین سرعت انجام کارها را افزایش داده است، به طوری که تا چند سال پیش تصور نمی‌رفت که این‌گونه در سطوح گوناگون به کار گرفته شود (مودی و همکاران، ۱۳۹۰). فناوری اطلاعات، که با نام مخفف آی‌تی (IT) شناخته می‌شود، اصطلاحی است

این دوره عصر اطلاعات^۳ نام گرفته و سازمان‌ها در جوامعی متحول و رقابتی قرار دارند. برنامه‌ریزی سازمان‌ها، به علت اطمینان‌نداشتن از آینده، ضروری است. امروزه امور بازرگانی، تولید و ارائه خدمات با سرعتی بیشتر از گذشته انجام می‌شود.

۱. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اهواز (نویسنده مسئول)؛ Nazari_lib@yahoo.com

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد گروه مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اهواز

معیارهایی که در اخذ تصمیم مد نظر قرار می‌گیرند، عواملی هستند که انتخاب یک راهکار از میان راهکارهای مختلف را در مسیر نیل به هدف میسر می‌سازند. بنابراین، تصمیم‌گیری‌ها غالباً با توجه به معیارهای گوناگون انجام می‌پذیرد. روش‌های تصمیم‌گیری در تعریف مسئله روش‌هایی هستند که به تصمیم‌گیرنده کمک می‌کنند تا بتواند برای رسیدن به نیازهایش سؤالات دقیقی را مطرح کند (اسماعیلی، ۱۳۹۳). برخی از روش‌هایی که می‌توان در شناسایی موانع موجود به کار برد عبارت‌اند از تحلیل سلسله‌مراتبی^۱، فرایند تحلیل شبکه‌ای^۲، تاپسیس^۳ و دیماتل^۴.

انجام این پژوهش از دیدگاه نظری، عملی و کاربردی اهمیت دارد. از دیدگاه نظری، هرچند پژوهش‌های زیادی دربارهٔ پروژه‌های فناوری اطلاعات، پیامدها و تأثیر آن‌ها بر جامعه و شرکت انجام شده، شمار کمی از پژوهش‌ها به شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر موفقیت این پروژه‌ها پرداخته‌اند. بنابراین انجام این پژوهش به غنای ادبیات در این حوزه کمک می‌کند. از دیدگاه عملی و کاربردی نیز این پژوهش کاربردهای مفیدی برای شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب در شناسایی عوامل مؤثر بر موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات و از بین بردن موانع پیش روی آن دارد. نتایج این پژوهش به جلوگیری از اتلاف منابع و بهبود بهره‌وری شرکت، افراد و جامعه کمک شایانی می‌کند. هدف از این پژوهش ارائه رویه‌ای برای شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات با استفاده از روش تحلیل سلسله‌مراتبی در شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب است و سؤال اصلی پژوهش این‌گونه بیان می‌شود: عوامل مؤثر بر موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات در شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب کدام است و اولویت‌بندی آن‌ها به چه صورت است؟

۱. سؤالات پژوهش

سؤال اصلی:

عوامل مؤثر بر موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات در شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب کدام است؟

سؤال‌های فرعی:

- زیرعوامل مؤثر بر موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات در شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب کدام است؟
- وزن و درجه اهمیت عوامل مؤثر بر موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات در شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب به چگونه است؟

که امروزه از زبان متخصصان به دایره واژگان روزمره ما افزوده شده و مجموعه سخت‌افزار، نرم‌افزار و زیرساخت‌های ارتباطی برای حمایت از عملکرد سیستم‌های اطلاعاتی (Biadacz, R., and M. Biadacz, 2015) و مهم‌ترین عامل مؤثر بر عملکرد سازمانی و مزیت رقابتی است (Porssa and Mirzazadeh, 2016). سرمایه‌گذاری بر روی اجزای فناوری اطلاعات مانند اینترنت، اتوماسیون اداری و سیستم اطلاعات مدیریت موجب افزایش کارایی و اثربخشی در سازمان می‌شود و با توجه به اینکه فناوری یکی از عوامل راهبردی به‌شمار می‌رود، به بهبود بهره‌وری کسب‌وکار و عملکرد کمک می‌کند (Jabbouri et al., 2016).

با توجه به اینکه روزانه پروژه‌های متعددی در سازمان‌ها در حال اجراست، طبیعی است که پروژه‌های بی‌شماری به پیاده‌سازی این فناوری‌ها در سازمان اختصاص یابد. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که حدود ۶۲ درصد از پروژه‌های فناوری اطلاعات در زمان تعیین شده یا با هزینه پیش‌بینی شده به انجام نرسیده‌اند. در واقع بسیاری از پروژه‌های فناوری اطلاعات، قبل از اتمام، لغو شده‌اند یا هرگز پیاده‌سازی نشده‌اند. همچنین، طبق آمار، ۴۹ درصد از این پروژه‌ها با مشکل کسر بودجه پیش‌بینی نشده و ۴۷ درصد با مشکل هزینه‌های نگهداری پیش‌بینی نشده روبه‌رو شده‌اند و ۴۱ درصد از آن‌ها جواب‌گوی نیازها نبوده‌اند (خواجه و همکاران، ۱۳۹۱). از نظر ماریویک و لانگرم (2018)، نرخ بالای شکست پروژه‌های فناوری اطلاعات نشان می‌دهد که در این پروژه‌ها به راهبردهای سازمانی بها داده نمی‌شود. بیشتر مدیران سازمان‌ها به اهمیت استفاده از این فناوری واقف شده‌اند. از همین روست که انجام پروژه‌های فناوری اطلاعات دغدغه و مسئله اصلی مدیران شناخته شده است.

با توجه به گسترش فناوری اطلاعات در شرکت‌ها، شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب نیز از این مقوله مستثنا نیست و مسلماً نیازمند تصمیم‌گیری دربارهٔ عوامل مؤثر بر پروژه‌های فناوری اطلاعات است. تصمیم‌گیری همواره فرایندی دشوار است و در شرایط فعلی که دگرگونی‌های سریع و فزاینده رخ می‌دهد، بی‌شک آهنگ تصمیم‌گیری شتاب زیادی دارد. نیاز به تصمیم‌گیری سریع و با کیفیت مناسب در مواجهه با فعل و انفعالات محیطی شرایط خاصی را بر تصمیم‌گیران تحمیل می‌کند. تبیین الگویی از واقعیت که روابط بین متغیرها را آشکار سازد ابزار مناسبی در تصمیم‌گیری است و چنین الگویی مدل نام دارد. مدل‌های تصمیم‌گیری به مرور زمان از حالت انتزاعی به سوی واقعیت تکامل می‌یابند و امروزه مدل‌های باز جایگزین مدل‌های رفتاری و کلاسیک شده‌اند، به طوری که شرایط محیطی مورد توجه قرار می‌گیرد. در فرایند تصمیم‌گیری، انتخاب عوامل مؤثر بر ارزیابی راه‌حل‌ها و انتخاب راه‌حل رضایت‌بخش از جمله گام‌های اساسی به‌شمار می‌آید.

1. Analytical Hierarchy Process (AHP)

2. Analytical Network Process (ANP)

3. TOPSIS

4. Dematel

۳-۲. تعریف اطلاعات

اطلاعات هنوز به روشنی تعریف نشده است. وینر، پدر سایبرنتیک، در معرفی مفهوم اطلاعات چنین می‌گوید: «اطلاعات به مفهوم محتویات جهان خارج است». اطلاعات در قراردادهای مربوط به داده‌ها به کار می‌رود (Biadacz, R., and M. Biadacz, 2015). اطلاعات داده‌های خلاصه‌ای هستند که گروه‌بندی، ذخیره، پالایش و سازمان‌دهی شده‌اند تا معنی‌دار شوند. اطلاعات زمانی ارزش می‌یابد که برای بعدی خاص، فردی خاص، هدفی خاص و در زمانی خاص گردآوری و آماده شود. بنابراین اطلاعاتی که برای یک مدیر جنبه اطلاعاتی دارد، برای مدیر دیگر ممکن است هیچ ارزشی نداشته باشد (باقری و سلاجقه، ۱۳۸۹).

۴-۲. تعریف فناوری اطلاعات

واژه فناوری اطلاعات را نخستین بار لویت و وایزلی^۱ در سال ۱۹۵۸ به منظور بیان نقش رایانه در پشتیبانی از تصمیم‌گیری‌ها و پردازش اطلاعات در سازمان به کار بردند (بسطامی و همکاران، ۱۳۹۶؛ دادمهر، ۱۳۸۹). فناوری اطلاعات و اینترنت نوآوری جدیدی در دهه گذشته است که بر زندگی بشر تأثیر می‌گذارد. اینترنت به هدفی کلی تبدیل شده که در حدود ۴ تریلیون دلار به اقتصاد جهان در سال ۲۰۱۶ کمک کرده است و تقریباً نصف جهان را به هم متصل می‌کند (Djanggih et al., 2017). فناوری اطلاعات توسعه و مدیریت سخت‌افزار، نرم‌افزار، شبکه، پایگاه داده و فناوری‌های دیگر است (Jabbouri et al., 2016). در اقتصاد پویای کنونی، فناوری اطلاعات ابزاری حیاتی در شرکت‌ها برای به دست آوردن مزیت رقابتی است (Wu et al., 2017). سه هدف مهم برای به کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان‌ها عبارت است از:

۱. بهبود بهره‌وری کسب‌وکار به وسیله پردازش خودکار اطلاعات؛
۲. بهبود اثربخشی مدیریت با فراهم کردن رضایت از نیازهای اطلاعات؛
۳. بهبود رقابت‌های مؤثر بر راهبرد کسب‌وکار (اردلان و همکاران، ۱۳۹۴).

۵-۲. ویژگی‌های فناوری اطلاعات

فناوری اطلاعات و ارتباطات دارای گستردگی و پیچیدگی سخت‌افزاری و نرم‌افزاری بسیاری است و پنج ویژگی مهم دارد: تعاملی بودن: یکی از ویژگی‌های مهم این ابزار ارتباط چهره‌به‌چهره است. کاربران می‌توانند در تبادل اطلاعات مشارکت کنند و فرستنده و گیرنده در حالت کنش و واکنش متقابل قرار گیرند.

• اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات در شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب به چه صورت است؟

۲. مبانی نظری پژوهش

۱-۲. تعریف پروژه

پروژه (Project) در اصل از واژه لاتین Projectum گرفته شده که آن هم برگرفته از واژه Projacer است. این واژه از ترکیب دو واژه Pro و Jacere به وجود آمده که به ترتیب به معنی پیش یا قبل و پرتاب کردن است. بنابراین Project به معنی حرکت پرتابی به سمت آینده با برنامه‌ریزی و از پیش تدارک دیده شده است. به عبارت دیگر، در حرکت هر پروژه به سمت آینده، علاوه بر وجود نوعی اجبار در حرکت که ناشی از فشار شرایط رقابتی است، اطمینان‌نداشتن از محل فرود به علت عدم پیش‌بینی حوادث آینده وجود خواهد داشت. درحقیقت وجود چنین تعبیری از پروژه در بردارنده وجود ریسک در پروژه خواهد بود (یزدان‌پناه و کشتیانی، ۱۳۸۶). پروژه را می‌توان برنامه‌ای با تاریخ آغاز و پایان برای انجام تغییراتی همچون حل مشکلات و استفاده از فرصت و ریسک با توجه به عناصر ناشناخته تعریف کرد. همچنین می‌توان آن را روش خاص سازمان‌دهی کار خارج از روال و بداهه‌سازی در فعالیت‌های عملیاتی تجاری استاندارد دانست (Dawang et al., 2018). پروژه تلاشی موقت برای تولید محصول، ارائه خدمت یا نتیجه منحصر به فرد به شمار می‌آید (Schwalbe, 2015).

۲-۲. تعریف فناوری

شرکت‌ها پیوسته درگیر کاربرد فناوری‌اند (Amoako-Gyampah et al., 2018) و موفقیت سازمانی به طور فزاینده‌ای تحت تأثیر ادغام مؤثر فناوری‌های مناسب قرار دارد (Jewer et al., 2017). واژه فناوری از اوایل سال ۱۷۰۰ میلادی ابداع و فقط طی پنجاه سال فراگیر شد. واژه تکنولوژی (فناوری) مشتمل بر دو واژه «تکنی» به معنی رمز و راز مهارت‌های صنعتگری و «لوژی» به معنی دانش سازمان‌یافته، نظام‌مند و هدفمند است. فرهنگ اصطلاحات و بستر تکنولوژی را این‌گونه تعریف می‌کند: شعبه‌ای از دانش که با دانش کاربردی، مهندسی، صنعتی، هنر و... سروکار دارد یا استفاده و کاربرد دانش برای یک فرجام عملی. به طور کلی، فناوری از سه جزء سخت‌افزار، نرم‌افزار و مغزافزار تشکیل شده است. سخت‌افزار در بردارنده ساختار فیزیکی و آرایش منطقی تجهیزات یا ماشین‌آلاتی است که برای انجام وظایف مربوط به کار می‌رود. نرم‌افزار در بردارنده دانش نحوه استفاده از سخت‌افزار برای انجام وظایف مربوط و مغزافزار در بردارنده دلایل استفاده از فناوری به شیوه‌ای خاص است که آن را توجیه فنی می‌نامند.

۷-۲. پروژه‌های فناوری اطلاعات

اجرای پروژه‌های فناوری در مؤسسات دولتی و خصوصی در حال افزایش است (Okike and Mphale, 2018) و برای رسیدن به برتری عملیاتی حیاتی است (Badewi and Shehab, 2016). این مؤسسات از دانش، ابزارها و روش‌هایی برای توسعه پروژه‌های مبتنی بر نیازمندی‌ها استفاده می‌کنند. چرخه عمر پروژه‌های سنتی با مرحله مفهومی شروع می‌شود و پس از آن مراحل توسعه، پیاده‌سازی و اختتامیه انجام می‌شود (Foote and Halawi, 2018) که مشکلات فراوانی را برای مدیران پروژه فراهم می‌کنند. این پروژه‌ها معمولاً از انواع دیگر پروژه‌ها مانند ساخت‌وساز مهندسی پیچیده‌تر و غیرقابل پیش‌بینی‌ترند، بنابراین احتمال شکست بیشتری دارند (Laird, 2016). مدیریت پروژه‌ها فرایند برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی و تعریف مسئولیت را بر عهده دارند (Williams, 2017).

۳. پیشینه پژوهش

اسکندری و تقوی‌فرد (۱۳۹۸) نشان دادند که وجود سیستم‌های اطلاعاتی یک‌پارچه از ضروریات حرکت به سمت کسب‌وکار الکترونیک و رقابت است و استفاده از فناوری اطلاعات (IT) و سیستم‌های اطلاعاتی (IS) برای کلیه سازمان‌ها و شرکت‌ها ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است. نتایج پژوهش امیری (۱۳۹۷) نشان داد که کیفیت خدمات، قابلیت فروشنده و کیفیت رابطه در موفقیت برون‌سپاری پروژه‌های فناوری اطلاعات در شرکت برق منطقه‌ای هرمزگان تأثیرگذارند. کاظمیان و مردانی (۱۳۹۵) در پژوهش خود عوامل مؤثر بر شکست و موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات را به عوامل فنی، انسانی، فرایندی، سازمانی و محیطی تقسیم کردند علاوه بر این، نشان دادند که عوامل مرتبط با فرهنگ سازمانی تأثیر بسزایی در شکست و موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات در سازمان‌ها دارند. مطابق با یافته‌های ابوالحسنی و همکاران (۱۳۹۴)، از نظر کارکنان ابتدا عوامل فردی و سپس عوامل شغلی و در نهایت عوامل سازمانی در موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات

ناهم‌زمانی: می‌توان از طریق رایانه به سایت روزنامه مراجعه کرد و به اخبار قبل از انتشار دسترسی یافت. فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی بر عنصر زمان به‌منزله متغیر تعیین‌کننده غلبه کرده‌اند. فناوری‌ها ارسال و دریافت پیام را در زمان دلخواه فرد ممکن می‌سازند و این بخشی از انتقال کنترل از منبع به گیرنده است.

تمرکززدایی: با فناوری‌های نوین ارتباطی می‌توان اطلاعات را همچون بسته‌های پستی در منزل دریافت کرد. به عبارت دیگر، ارتباطات مثل گذشته «جمعی» عمل نمی‌کنند. مثلاً در گذشته برای برقراری ارتباط تلفنی حضور در خانه الزامی بود - ارتباط خانه‌به‌خانه - ولی امروزه تلفن همراه این مشکل را حل کرده و ارتباطات تلفنی را نقطه‌به‌نقطه کرده است.

ظرفیت بیشتر: فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی ظرفیت گردآوری و توزیع اطلاعات را افزایش داده‌اند. حافظه عظیم رایانه‌ها و قدرت انتقال بی‌سابقه اطلاعات از راه فیبرهای نوری و پدیده بزرگراه‌های اطلاعاتی خبر از بروز پدیده‌هایی چون عصر اطلاعات و ابربزرگراه‌های ارتباطی می‌دهند.

انعطاف‌پذیری: با استفاده از فناوری نوین اطلاعات و ارتباطات می‌توان در هر زمانی که ضرورت احساس شود وارد سپهر اطلاعات شد. این انعطاف‌پذیری اوج تعاملی شدن ارتباطات است (ابراهیمی و منظری توکلی، ۱۳۹۷).

۶-۲. کاربردهای فناوری اطلاعات

فناوری اطلاعات به انتشار سریع اطلاعات رسمی در درون سازمان، بین واحدهای اصلی و فرعی، و بین سازمان‌ها کمک می‌کند و میان واحدهای اصلی و فرعی سازمان هماهنگی بیشتری برقرار می‌کند. به‌کارگیری فناوری اطلاعات موجب دستیابی به سیستم اطلاعات مدیریت استاندارد و تأمین اطلاعات لازم برای تصمیم‌گیری می‌شود و به آن سرعت و دقت می‌بخشد (چراغی، ۱۳۹۳). در جدول ۱ خلاصه‌ای از کاربردهای فناوری اطلاعات در سازمان آمده است.

جدول ۱: کاربردهای فناوری اطلاعات در سازمان (چراغی، ۱۳۹۳)

کاربرد	نمونه
کاربرد عملیاتی	کنترل موجودی، نگهداری و تعمیرات، حسابداری مالی، خرید، کنترل تجهیزات، کنترل حساب‌ها، کارگزینی، کنترل کیفیت، متن‌نگاری، کنترل پروژه و سایر موارد
کاربرد اطلاعاتی	برنامه‌ریزی آموزشی، پژوهش‌های بازاریابی، پژوهش و توسعه، پژوهش عملیاتی، تشکیلات و روش‌ها، روابط عمومی، حمل‌ونقل، پیش‌بینی فروش، مدارک پرسنلی، دفترداری، تحلیل ریسک و سایر موارد
کاربرد راهبردی	بهبود کیفیت کسب‌وکار، بهبود کارایی و هزینه، بهبود عملکرد و اثربخشی تجاری و سایر موارد

در بخش دوم و برای رتبه‌بندی عوامل از آرای ده نفر از مدیران و کارشناسان صاحب‌نظر درباره فناوری اطلاعات و مدیریت پروژه (خبرگان) استفاده شده که به روش گلوله‌برفی انتخاب شده‌اند. با وجود اینکه پرسش‌نامه این پژوهش از مدل آنتلوا (2010) استخراج شده، برای افزایش اطمینان، با استفاده از روش دلفی پرسش‌نامه در دو دور بین ۱۵۲ نفر از کارکنان مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب توزیع شده است. پس از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌های مرحله اول و دوم، داده‌ها وارد نرم‌افزار اسپ‌اس‌اس شده و پایایی با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۹۰۱ و ۰/۹۲۷ محاسبه شده است که با توجه به مطالبی که درباره پایایی ابزار اشاره شد، پایایی پرسش‌نامه تحقیق تأیید شده است. از روش دلفی، آزمون t تک‌نمونه‌ای و فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی برای تجزیه و تحلیل استفاده شده است. همچنین، مقایسات زوجی با نرم‌افزار اسپ‌اس‌اس و اکسپرت چویس^۱ انجام شده است.

۵. تجزیه و تحلیل یافته‌ها

وقتی نیاز به در نظر گرفتن هم‌زمان جنبه‌های کمی یا کیفی باشد، روش فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی ابزاری قدرتمند برای تصمیم‌گیری چندمتغیره است که مسائل پیچیده را به ساختار سلسله‌مراتبی در چند سطح مختلف تبدیل می‌کند و ارتباطات میان اهداف اصلی، معیارها، زیرمعیارها و راه‌حل‌ها را نمایش می‌دهد. روش فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی به تحلیل‌گران کمک می‌کند تا جنبه‌های حیاتی یک مسئله را به ساختار سلسله‌مراتبی شبیه به درخت تصمیم درآورند و با کوچک‌سازی تصمیمات پیچیده به مجموعه‌ای از مقایسات و رتبه‌بندی‌های ساده و ترکیب نتایج به تحلیل‌گران کمک می‌کند تا با منطقی روشن به بهترین تصمیم برسند. برای شناسایی عوامل مؤثر بر موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات در شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب، پرسش‌نامه اول که برگرفته از مقاله مرجع و با بهره‌گیری از روش دلفی است بین ۱۵۲ نفر توزیع شده است. داده‌های به‌دست‌آمده از تکمیل پرسش‌نامه‌ها در قالب جداول ۲ تا ۱۱ طبقه‌بندی و نتیجه‌گیری شده و به سؤال پژوهش پاسخ داده شده است. نظرخواهی از گروه دلفی با ارسال پرسش‌نامه ساختاریافته طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت (۱= اهمیت یکسان تا ۵= کاملاً مهم)، مشتمل بر ۲۲ سؤال، در طی دو دور به ۱۵۲ نفر صورت گرفته است؛ بدین‌گونه که ابتدا پرسش‌نامه نخست مشتمل بر ۲۲ سؤال بین اعضای گروه دلفی توزیع شده و پس از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌های تکمیل‌شده و ارزیابی نتایج این مرحله دلفی، پنج عامل اصلی و شانزده زیرعامل مهم شناسایی شده است.

مؤثرند؛ اما نکته جالب توجه این است که کارکنان در عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد تلویحاً به نقش اساسی مدیران پروژه‌های فناوری اطلاعات اشاره نموده‌اند.

بنابر نتایج پژوهش کبیکوچه و موانگانگی (2018)، مشارکت سهام‌داران، مدیریت پروژه، تخصیص منابع و صلاحیت کارکنان در موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات در بانک‌های تجاری کنیا تأثیرگذار است. بر اساس پژوهش اوتایو، ترلزی و موراس (2017)، اندازه پروژه، مدت‌زمان پروژه، زمان به تعویق انداختن و قدرت رسمی مدیر پروژه تأثیرات مثبتی را نشان می‌دهد، درحالی‌که اندازه گروه اجرایی و تخصیص بهینه گروه تأثیراتی منفی دارد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که عواملی همچون تخصیص/ به‌کارگیری اعضای گروه و اولویت‌بندی آنان نیاز به راهنمایی و هدایت دارد مونته‌کوئین و همکاران (2016) نیز نشان دادند که الزامات نادرست، ناقص و تعریف‌نشده مشتری مهم‌ترین عامل شکست و تغییرات سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و قانونی کم‌اهمیت‌ترین عامل شکست پروژه‌هاست. همچنین اهداف و بیش واضح مهم‌ترین عامل موفقیت و کم‌کردن دیوان‌سالاری کم‌اهمیت‌ترین عامل موفقیت پروژه‌ها شناخته شده است. در پژوهش راموس و موتا (2014)، عواملی همچون برنامه، هزینه، کیفیت و دامنه مهم‌ترین عوامل موفقیت پروژه‌ها شناسایی شده‌اند. عزیز و صالح (2012) و آنتلوا (2010) نیز نشان دادند که از دیدگاه خدمت‌گرایی پنج عامل اصلی در پذیرش موفق فناوری اطلاعات و ارتباطات عبارتند از: راهبرد کسب‌وکار، راهبرد اطلاعات، افراد (گروه مدیریت)، فناوری اطلاعات و فرایندها.

۴. روش پژوهش

پژوهش پیش رو از نظر هدف کاربردی است. از دیدگاه افق زمانی، می‌توان این پژوهش را از نوع مطالعه مقطعی دانست. جامعه آماری پژوهش به دو بخش تقسیم می‌شود. در بخش اول و برای شناسایی عوامل مؤثر بر موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات در شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب، از میان کارکنان مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب، که تعداد آن‌ها ۲۵۱ نفر (رسمی و پیمانکاری) برآورد شده است، ۱۵۲ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و با فرمول کوکران به صورت زیر انتخاب شده‌اند.

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N}(\frac{z^2 pq}{d^2} - 1)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(0.05)^2} \times \frac{1}{1 + \frac{1}{251} \times \left(\frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(0.05)^2} - 1 \right)} = 152$$

جدول ۲: نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف مربوط به پرسش‌نامه دور اول دلفی

عامل / زیرعامل	آماره z کولموگروف اسمیرنوف	سطح معنی‌داری	نتیجه
راهبرد کسب‌وکار	۰/۹۱۸	۰/۳۶۸	نرمال
راهبرد اطلاعات	۰/۷۹۲	۰/۵۵۸	نرمال
فرایندها	۰/۶۱۱	۰/۸۵۰	نرمال
افراد	۰/۶۹۳	۰/۷۲۲	نرمال
فناوری اطلاعات	۰/۴۵۰	۰/۹۸۷	نرمال
مشتریان	۰/۸۱۱	۰/۵۲۶	نرمال
بازارها	۰/۷۰۷	۰/۶۹۹	نرمال
ذی‌نفعان	۰/۷۹۱	۰/۵۵۹	نرمال
مهندسی	۰/۸۱۱	۰/۵۲۶	نرمال
طراحی دقیق	۰/۶۲۳	۰/۸۳۲	نرمال
مشخصات	۰/۶۶۸	۰/۷۶۴	نرمال
برنامه‌ریزی	۰/۶۴۰	۰/۸۰۷	نرمال
نظارت	۰/۶۳۲	۰/۸۱۹	نرمال
امور مالی	۰/۴۵۰	۰/۹۸۷	نرمال
کنترل	۰/۶۷۹	۰/۷۴۵	نرمال
یادگیری	۰/۸۴۵	۰/۴۷۴	نرمال
نوآوری	۰/۸۰۷	۰/۵۳۲	نرمال
اطلاعات	۰/۸۴۷	۰/۴۶۹	نرمال
ارتباطات مدیریت در پروژه	۰/۷۷۴	۰/۵۸۷	نرمال
بازبینی	۰/۷۵۱	۰/۶۲۵	نرمال
ارزیابی	۰/۶۲۳	۰/۸۳۲	نرمال
تحويل پروژه	۰/۸۱۵	۰/۵۲۰	نرمال

پاسخ‌گویی به دو سؤال فرعی پژوهش، پرسش‌نامه مقایسات زوجی توزیع شده است. بدین ترتیب، ده نفر از اعضای نمونه آماری به روش گلوله‌برفی از بین مدیران و کارشناسان صاحب‌نظر در موضوع انتخاب و پرسش‌نامه در میان آن‌ها توزیع شده است. داده‌های حاصل از پاسخ اعضای نمونه، با استفاده از روش فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی، تجزیه و تحلیل شده و خروجی مبنی بر اولویت‌بندی پنج عامل و شانزده زیرعامل دریافت شده است.

در دور دوم نیز، پیش از بررسی اهمیت عامل‌ها، وضعیت نرمال بودن آن‌ها بررسی شده است. نتایج حاصل از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف پرسش‌نامه ۲۱ سؤالی در جدول ۳ آمده است.

همان‌طور که در جدول ۴ ملاحظه می‌شود، پنج عامل و شانزده زیرعامل مؤثر بر موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات در این مرحله شناسایی شده است. برای اولویت‌بندی عوامل شناسایی شده و

جدول ۳: نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف مربوط به پرسش‌نامه دور دوم دلفی

نتیجه	سطح معنی داری	آماره Z کولموگروف اسمیرنوف	شاخص
نرمال	۰/۲۳۵	۱/۰۳۴	راهبرد کسب‌وکار
نرمال	۰/۷۴۵	۰/۶۷۹	راهبرد اطلاعات
نرمال	۰/۷۱۲	۰/۷۰۰	فرایندها
نرمال	۰/۸۲۰	۰/۶۳۲	افراد
نرمال	۰/۹۰۱	۰/۵۷۰	فناوری اطلاعات
نرمال	۰/۷۵۳	۰/۶۷۴	مشتریان
نرمال	۰/۹۴۸	۰/۵۲۲	بازارها
نرمال	۰/۲۵۵	۱/۰۱۴	ذی‌نفعان
نرمال	۰/۲۱۸	۱/۰۵۳	مهندسی
نرمال	۰/۷۶۳	۰/۶۶۸	طراحی دقیق
نرمال	۰/۶۹۰	۰/۷۱۳	مشخصات
نرمال	۰/۹۴۲	۰/۵۲۹	برنامه‌ریزی
نرمال	۰/۵۳۲	۰/۸۰۷	نظارت
نرمال	۰/۶۵۹	۰/۷۳۱	امور مالی
نرمال	۰/۵۶۳	۰/۷۸۹	کنترل
نرمال	۰/۷۹۰	۰/۶۵۲	یادگیری
نرمال	۰/۳۵۲	۰/۹۳۰	نوآوری
نرمال	۰/۲۹۰	۰/۹۸۲	اطلاعات
نرمال	۰/۲۵۵	۱/۰۱۴	بازبینی
نرمال	۰/۴۷۴	۰/۸۴۵	ارزیابی
نرمال	۰/۸۵۰	۰/۶۱۱	تحويل پروژه

جدول ۴: عامل‌ها و زیرعامل‌های مؤثر بر موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات از دیدگاه گروه دلفی

عامل	زیرعامل	ردیف
راهبرد کسب‌وکار	مشتریان	۱
	بازارها	۲
	ذی‌نفعان	۳
راهبرد اطلاعات	مهندسی	۴
	طراحی دقیق	۵
	مشخصات	۶

ردیف	زیرعامل	عامل
۷	برنامه‌ریزی	فرایندها
۸	نظارت	
۹	امور مالی	
۱۰	کنترل	
۱۱	یادگیری	افراد
۱۲	نوآوری	
۱۳	اطلاعات	
۱۴	بازبینی	فناوری اطلاعات
۱۵	ارزیابی	
۱۶	تحویل پروژه	

جدول ۵: اولویت‌بندی زیرعامل‌های راهبرد کسب‌وکار

ردیف	راهبرد کسب‌وکار	وزن	اولویت
۱	مشتریان	۰/۴۴۵	۱
۲	بازارها	۰/۳۱۹	۲
۳	ذی‌نفعان	۰/۲۳۶	۳

با توجه به جدول ۵، زیرعامل «مشتریان» با وزن ۰/۴۴۵ بیشترین اهمیت و زیرعامل «ذی‌نفعان» با وزن نسبی ۰/۲۳۶ کمترین اهمیت را دارد. نرخ ناسازگاری مقایسات زوجی ۰/۰۰۰۲ به‌دست آمده که چون کمتر از ۰/۱ است، این مقایسات پذیرفتنی است. نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که زیرعامل «طراحی دقیق» با وزن ۰/۳۸۳ بیشترین اهمیت و زیرعامل «مشخصات» با وزن نسبی ۰/۲۵۶ کمترین اهمیت را دارد. نرخ ناسازگاری مقایسات زوجی ۰/۰۴ به‌دست آمده که چون کمتر از ۰/۱ است، این مقایسات پذیرفتنی است.

جدول ۶: اولویت‌بندی زیرعامل‌های راهبرد اطلاعات

ردیف	راهبرد اطلاعات	وزن	اولویت
۱	مهندسی	۰/۳۶۱	۲
۲	طراحی دقیق	۰/۳۸۳	۱
۳	مشخصات	۰/۲۵۶	۳

جدول ۷: اولویت‌بندی زیرعامل‌های فرایندها

ردیف	فرایندها	وزن	اولویت
۱	برنامه‌ریزی	۰/۳۴۹	۱
۲	نظارت	۰/۲۶۷	۲
۳	امور مالی	۰/۲۱۷	۳
۴	کنترل	۰/۱۶۶	۴

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که زیرعامل «طراحی دقیق» با وزن ۰/۳۸۳ بیشترین اهمیت و زیرعامل «مشخصات» با وزن نسبی ۰/۲۵۶ کمترین اهمیت را دارد. نرخ ناسازگاری مقایسات زوجی ۰/۰۴ به دست آمده که چون کمتر از ۰/۱ است، این مقایسات پذیرفتنی است.

با توجه به جدول ۷، زیرعامل «برنامه‌ریزی» با وزن ۰/۳۴۹ بیشترین اهمیت و زیرعامل «کنترل» با وزن نسبی ۰/۱۶۶ کمترین اهمیت را دارد. نرخ ناسازگاری مقایسات زوجی ۰/۰۰۱۵ به دست آمده که چون کمتر از ۰/۱ است، این مقایسات پذیرفتنی است.

جدول ۸: اولویت‌بندی زیرعامل‌های افراد

ردیف	افراد	وزن	اولویت
۱	یادگیری	۰/۳۶۲	۲
۲	نوآوری	۰/۴۱۳	۱
۳	اطلاعات	۰/۲۲۵	۳

جدول ۹: اولویت‌بندی زیرعامل‌های فناوری اطلاعات

ردیف	فناوری اطلاعات	وزن	اولویت
۱	بازبینی	۰/۴۴۰	۱
۲	ارزیابی	۰/۲۶۴	۳
۳	تحویل پروژه	۰/۲۹۶	۲

با توجه به جدول ۸، زیرعامل «نوآوری» با وزن ۰/۴۱۳ بیشترین اهمیت و زیرعامل «اطلاعات» با وزن نسبی ۰/۲۲۵ کمترین اهمیت را دارد. نرخ ناسازگاری مقایسات زوجی ۰/۰۳ به دست آمده که چون کمتر از ۰/۱ است، این مقایسات پذیرفتنی است.

با توجه به جدول ۹، زیرعامل «نظارت» با وزن ۰/۴۴۰ بیشترین اهمیت و زیرعامل «ارزیابی» با وزن نسبی ۰/۲۶۴ کمترین اهمیت را دارد. نرخ ناسازگاری مقایسات زوجی ۰/۰۵ به دست آمده که چون کمتر از ۰/۱ است، این مقایسات پذیرفتنی است.

جدول ۱۰: اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات

ردیف	عامل‌های اصلی	وزن	اولویت
۱	راهبرد کسب‌وکار	۰/۱۸۳	۳
۲	راهبرد اطلاعات	۰/۳۳۴	۱
۳	فرایندها	۰/۲۵۰	۲
۴	افراد	۰/۱۰۳	۵
۵	فناوری اطلاعات	۰/۱۲۹	۴

جدول ۱۱: مقایسه وزن نسبی و درصد وزن نهایی هر یک از عامل‌ها و زیرعامل‌ها

عامل	وزن نسبی	زیرعامل	وزن نسبی	درصد وزن نهایی
راهبرد کسب‌وکار	۰/۱۸۳	مشتریان	۰/۴۴۵	۴/۴۸۴
		بازارها	۰/۳۱۹	۵/۸۳۵
		ذی‌نفعان	۰/۲۳۶	۴/۳۱۹

عامل	وزن نسبی	زیرعامل	وزن نسبی	درصد وزن نهایی
راهبرد اطلاعات	۰/۳۳۴	مهندسی	۰/۳۶۱	۱۲/۰۵۷
		طراحی دقیق	۰/۳۸۳	۱۲/۷۹۲
		مشخصات	۰/۲۵۶	۸/۵۵
فرایندها	۰/۲۵۰	برنامه‌ریزی	۰/۳۴۹	۸/۷۲۵
		نظارت	۰/۲۶۷	۶/۶۷۵
		امور مالی	۰/۲۱۷	۵/۴۲۵
		کنترل	۰/۱۶۶	۴/۱۵۰
افراد	۰/۱۰۳	یادگیری	۰/۳۶۲	۳/۷۲۹
		نوآوری	۰/۴۱۳	۴/۲۵۴
		اطلاعات	۰/۲۲۵	۲/۳۱۸
فناوری اطلاعات	۰/۱۲۹	بازبینی	۰/۴۴۰	۵/۶۷۶
		ارزیابی	۰/۲۶۴	۳/۴۰۶
		تحویل پروژه	۰/۲۹۶	۳/۸۱۸

شده و مشخص شده که عوامل راهبرد کسب‌وکار، راهبرد اطلاعات، فرایندها، افراد و فناوری اطلاعات به ترتیب ۰، ۰، ۱ و ۰ زیرعامل بی‌اهمیت دارند. برای پاسخ‌گویی به سؤالات فرعی، با روش فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی تجزیه و تحلیل صورت گرفته که خروجی آن اولویت‌بندی پنج عامل و شانزده زیرعامل است.

با توجه به جدول ۱۰، عامل «راهبرد اطلاعات» با وزن ۰/۳۳۴ در رتبه نخست اهمیت قرار دارد. نتایج پژوهش آنتلوا (2010) تأییدی بر این یافته است. راهبرد اطلاعات مربوط به عواملی همچون مهندسی، طراحی دقیق و مشخصات است. موفقیت پروژه فقط در صورت برنامه‌ریزی دقیق قابل ارزیابی است. امروزه در صنعت نفت پروژه‌های در دست اجرا، به علت پیچیدگی‌های موجود، با اتلاف حجم انبوهی از منابع همراه است و پروژه‌ها، با تخصص‌های متنوع و از همه مهم‌تر با طراحی‌های نامناسب، در مسیر دستیابی به اهداف خود دچار فرازونشیب‌های بسیاری می‌شوند و در چارچوب زمان، هزینه و حتی کیفیت تعیین‌شده به نتیجه نمی‌رسند. فعالیت‌هایی همچون توجه به شیوه‌های مهندسی، طراحی دقیق محصولات و بررسی مشخصات در پروژه‌های فناوری اطلاعات از راهکارهایی است که ضمن بررسی موشکافانه پروژه، فرصت‌هایی را برای اصلاح و بهبود پروژه در ابعاد زمان و هزینه و کیفیت فراهم می‌آورد.

با توجه به جدول ۱۰، عامل «فرایندها» با وزن ۰/۲۵۰ در رتبه دوم اهمیت قرار دارد. نتایج پژوهش آنتلوا (ibid) تأییدی بر

با توجه به جدول ۱۰، عامل «راهبرد اطلاعات» با وزن نسبی ۰/۳۳۴ بیشترین اهمیت و عامل «افراد» کمترین اهمیت را دارد. نرخ ناسازگاری مقایسات زوجی ۰/۰۰۰۹۱ به‌دست آمده که چون کمتر از ۰/۱۰ است، این مقایسات پذیرفتنی است. در پایان نیز درصد وزن نهایی عامل‌ها و زیرعامل‌ها محاسبه شده است (جدول ۱۱).

جمع‌بندی

به‌کارگیری فناوری‌های نوین، به‌ویژه فناوری اطلاعات و ارتباطات، سهم بزرگی در موفقیت و پویایی صنعت نفت و شرکت‌های بزرگ نفتی دارد. نمونه‌های موفق بسیاری در جهان وجود دارد که نشان می‌دهد چگونه به‌کارگیری فناوری‌های نوین، به‌ویژه پروژه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، صنعت نفت و گاز کشورها را به صنعتی پویا و بهره‌ور و پیشرو تبدیل کرده است.

هدف از این پژوهش شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات در شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب با روش تحلیل سلسله‌مراتبی است. در بخش تحلیل استنباطی، به توصیف و بررسی نتایج به‌دست‌آمده از نرم‌افزار اس‌پی‌اس‌اس و روش فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی پرداخته شده است.

برای پاسخ‌گویی به سؤال اصلی پژوهش، از روش دلفی استفاده

پژوهش آنتلوا (ibid) آن را تأیید می‌کند. فناوری اطلاعات محور توسعه کشورها و ملاک عمل سازمان‌های پیشرو و موفق است. استفاده از فناوری اطلاعات در جهان امروز ضامن بقا و تداوم فعالیت‌های هر سازمان است و بدون بهره‌مندی از آن نه تنها امکان استفاده از روش‌های نوین در سازمان فراهم نمی‌شود، امکان رقابت با سازمان‌های دیگر نیز از میان خواهد رفت. موفقیت در این حوزه به موفقیت پروژه‌های خرد و کلان فناوری اطلاعات بستگی دارد و این موفقیت به دست نخواهد آمد، مگر با شناسایی عوامل مؤثر بر موفقیت این پروژه‌ها.

در جدول ۱۰، عامل «افراد» با وزن ۰/۱۰۳ در رتبه پنجم اهمیت قرار دارد. نتایج پژوهش آنتلوا (ibid) تأییدی بر این یافته است. افراد مربوط به عواملی همچون یادگیری، نوآوری و اطلاعات است. یادگیری سازمانی یکی از توانمندی‌های کلیدی و محرک اصلی نوآوری سازمانی به‌شمار می‌رود. یکی از منابع بسیار مهم برای یادگیری سازمانی انتقال دانش در پروژه است. امروزه که مدیران و رهبران سازمان‌های پروژه‌ای با موقعیت جدید و تغییرات فزاینده‌ای در امور مواجه‌اند، فقط سازمان‌هایی توفیق خواهند یافت که با بهره‌گیری از انگیزه کارکنانشان بتوانند با شرایط جدید سریع و خلاقانه روبه‌رو شوند. لازم و ضروری است که نوآوری، به‌مفهوم توانمندی ایجاد تغییرات در محصولات، خدمات، فرایندها و روش‌های موجود، در فرایندهای سازمانی، برنامه‌ریزی، تجزیه و تحلیل، تولید و ارائه کالاها و خدمات در همه سطوح مورد توجه قرار گیرد تا بقا و ادامه حیات این سازمان‌ها در جوامع دانش محور تضمین شود.

با توجه به جدول ۱۰، از بین زیرعامل‌ها، «اطلاعات» بیشترین اهمیت و «طراحی دقیق» کمترین اهمیت را داشته است و چهارده زیرعامل دیگر نیز بین این دو قرار گرفته‌اند. رتبه‌بندی زیرعامل‌ها با توجه به عامل‌های پژوهش به صورت زیر است:

- عامل راهبرد کسب و کار: «مشتریان» با وزن ۰/۴۴۵ مهم‌ترین و «ذی‌نفعان» با وزن ۰/۲۳۶ کم‌اهمیت‌ترین زیرعامل.
 - عامل راهبرد اطلاعات: «طراحی دقیق» با وزن ۰/۳۸۳ مهم‌ترین و «مشخصات» با وزن ۰/۲۵۶ کم‌اهمیت‌ترین زیرعامل.
 - عامل فرایندها: «برنامه‌ریزی» با وزن ۰/۳۴۹ مهم‌ترین و «کنترل» با وزن ۰/۱۶۶ کم‌اهمیت‌ترین زیرعامل.
 - عامل افراد: «نوآوری» با وزن ۰/۴۱۳ مهم‌ترین و «اطلاعات» با وزن ۰/۲۲۵ کم‌اهمیت‌ترین زیرعامل.
 - عامل فناوری اطلاعات: «نظارت» با وزن ۰/۴۴۰ مهم‌ترین و «ارزیابی» با وزن ۰/۲۶۴ کم‌اهمیت‌ترین زیرعامل.
- بنابر نتایج به دست آمده، راهبرد اطلاعات، فرایندها، راهبرد کسب و کار، فناوری اطلاعات و افراد به ترتیب در رتبه اول تا پنجم قرار گرفته‌اند.

این یافته است. فرایندها مربوط به عواملی همچون برنامه‌ریزی، نظارت و امور مالی است. برنامه‌ریزی و کنترل پروژه از جمله بخش‌های مهم در شرکت‌های پروژه‌محور است. مدیران پروژه‌های فناوری اطلاعات با اتکا به بخش برنامه‌ریزی و کنترل پروژه برنامه‌ای درست برای پروژه‌ها در اختیار خواهند داشت. هرگونه تصمیم‌گیری درخصوص اجرای امور و سرعت بخشیدن به روند اجرای بخش‌هایی از پروژه‌ها نیازمند وجود اطلاعات تحلیلی از وضعیت آن‌هاست که با وجود بخش برنامه‌ریزی و کنترل پروژه این مهم میسر خواهد شد. نظارت نیز یکی از اجزای اصلی مدیریت پروژه به‌شمار می‌رود، به طوری که بدون توجه به این جزء سایر اجزای مدیریت، مثل برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی و هدایت، ناقص است و تضمینی برای انجام درست آن‌ها وجود ندارد. درحقیقت، وقتی برنامه‌ای تهیه شد و برای اجرای آن سازمان‌دهی به عمل آمد و رهبری و هدایت آن مشخص شد، انتظار می‌رود که هدف‌های برنامه تحقق یابد و در اجرای برنامه این اطمینان وجود داشته باشد که روند حرکت دقیقاً به سوی اهداف تعیین شده است. گاهی ممکن است حتی جزئیات برنامه دقیق اجرا شود، اما جهت‌گیری کلی در اجرای برنامه انحراف داشته باشد و از هدف دور شود. اطمینان از اینکه اجرای برنامه و هدایت آن درست صورت می‌گیرد و در صورت مشاهده انحراف اقدام لازم برای تصحیح آن به عمل می‌آید، نیازمند فرایندی است که آن را نظارت و کنترل می‌نامند. مدیریت مالی و توجه به امور مالی پروژه فرایندی است که برنامه‌ریزی، بودجه‌بندی، حسابداری، گزارش‌های مالی، کنترل داخلی، حسابرسی، تأمین و تدارکات، هزینه‌ها و پرداخت‌ها و پیشرفت فیزیکی کار را به هم پیوسته می‌سازد تا امکان مدیریت درست و بهینه منابع را برای رسیدن به اهداف پروژه فراهم کند. هدف از مدیریت مالی پروژه اجرای آن با بودجه و منابع تخصیص یافته اولیه است و پیش‌بینی هزینه‌ها، بودجه‌بندی، کنترل هزینه‌ها، نظارت و گزارش‌دهی اجزای اصلی آن‌اند.

جدول ۱۰ نشان می‌دهد که عامل «راهبرد کسب و کار» با وزن ۰/۱۸۳ در رتبه سوم اهمیت قرار دارد. نتایج پژوهش آنتلوا (ibid) این یافته را نیز تأیید می‌کند. پیشرفت پروژه‌ها و مدیریت آن‌ها، در دنیای متغیر و پیچیده امروز، نیازمند داشتن تفکر راهبردی و استفاده از مفاهیم مدیریت راهبردی در سطح پروژه‌هاست. وجود تفکر راهبردی و استفاده از آن در تمامی سطوح مدیریتی موجب ایجاد ارزش افزوده می‌شود. تدوین و توسعه راهبردهای کسب و کار مبتنی بر نیاز سازمان، آگاهی مشتریان، بازارها و ذی‌نفعان جزو موارد مهم بهبودپذیرند که در صورت بهبود آن‌ها سیستم مدیریت پروژه موفقیت بیشتری به دست خواهد آورد.

همان‌طور که در جدول ۱۰ مشاهده می‌شود، عامل «فناوری اطلاعات» با وزن ۰/۱۲۹ در رتبه چهارم اهمیت قرار دارد که نتایج

برای هریک از عوامل پیشنهاد‌های زیر ارائه می‌شود:

۱. عامل کسب‌وکار: مشتریان

- به‌کارگیری سامانه‌های یک‌پارچه مدیریت شبکه، مشتریان و ذی‌نفعان در صنعت نفت.
- طراحی و پیاده‌سازی سامانه مدیریت دانش در صنعت نفت.

۲. عامل راهبرد اطلاعات: طراحی دقیق

- اصلاح و توسعه زیرساخت‌های فاوا به‌منظور تأمین بستر امن با ظرفیت کافی برای تداوم استفاده از منابع اطلاعاتی در کسب‌وکار.

- آموزش مدیران فاوا برای افزایش آگاهی آنان و به‌کارگیری هرچه بیشتر الگوهای مدیریتی فاوا به‌منظور افزایش بهره‌وری منابع و بهینه‌سازی سازوکارهای مرتبط با فاوا، خصوصاً استفاده از سازوکار یک‌پارچه مدیریتی و هماهنگی با دیدگاه‌های همه ذی‌نفعان در صنعت نفت.

۳. عامل فرایندها: برنامه‌ریزی

- بهبود مستمر ساختار مراکز فاوا در جهت ایجاد چابکی و مدیریت مؤثر بر همسویی امور فاوا با کسب‌وکار و گسترش بیشتر کاربردهای فاوا در کسب‌وکار صنعت نفت.
- ایجاد شبکه اینترنت ملی در صنعت نفت.

۴. عامل افراد: نوآوری

- استفاده از روش‌های کارآمد و بومی شده در انجام کلیه امور مرتبط با فاوا به‌منظور ایجاد نظام هماهنگ، احراز شرایط مزایای رقابتی و بهبود مستمر کیفیت در صنعت نفت.
- استفاده از چارچوب‌های ملی در ایجاد تعامل و امنیت، به‌منظور استقرار دولت الکترونیکی بر اساس چارچوب مشترک معماری سازمانی و تحقق دیدگاه پنجره واحد در رابطه دولت با مردم.

۵. عامل فناوری اطلاعات: نظارت

- به‌کارگیری استانداردهای لازم برای مدیریت دارایی‌های اطلاعاتی (رکورد) در چرخه عمر آن‌ها و کنترل مدت و چگونگی نگه‌داری محتوا در صنعت نفت.

منابع

ابراهیمی، مهدیه، منظری توکلی، حمداله (زمستان ۱۳۹۷). «بررسی رابطه فناوری اطلاعات و ارتباطات با کارآفرینی بین مدیران دبیرستان‌های شهرستان کرمان». رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، دوره ۲، شماره ۷، ص ۱۱۷-۱۳۲.

ابوالحسنی، بهزاد، ریسی، امیر و حسینی فولادی، شیوا (۱۳۹۴). «بررسی نقش مدیریت منابع انسانی در مدیریت و کارایی پروژه‌های فناوری اطلاعات IT از دیدگاه کارکنان دانشگاه اصفهان در سال ۱۳۹۳». سومین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، ترکیه -

استانبول، مؤسسه سرآمد همایش کارین.

اردلان، محمدرضا، قنبری، سیروس و محمدی، محمدفائق (۱۳۹۴). «ارزیابی نقش رهبری تحول‌آفرین در بروز آوای سازمانی - تحلیلی بر نقش واسطه‌ای فناوری اطلاعات و ارتباطات». فصلنامه مطالعات مدیریت فناوری اطلاعات، سال سوم، شماره ۱۱، ص ۱-۲۴.

اسکندری، حسین و تقوی فرد، محمدتقی (۱۳۹۸). «عوامل موفقیت و شکست پروژه‌های IT در سازمان‌ها». سومین کنفرانس بین‌المللی مهندسی برق، مهندسی مکانیک، کامپیوتر و علوم مهندسی، صوفیه - بلغارستان، دبیرخانه دائمی کنفرانس.

اسماعیلی، محمدحسین (۱۳۹۳). شناسایی و ارزیابی شاخص‌های تأمین‌کنندگان با استفاده از روش‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره خاکستری در شرکت فولاد آلیاژی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مهندسی صنایع، دانشگاه علم و هنر وابسته به جهاد دانشگاهی.

امیری، زهره (۱۳۹۷). «بررسی عوامل مؤثر بر موفقیت برون‌سپاری پروژه‌های فناوری اطلاعات در شرکت برق منطقه‌ای هرمزگان». سومین کنفرانس بین‌المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب‌وکار، کرج، دانشگاه جامع علمی کاربردی سازمان همیاری شهرداری‌ها.

باقری، شیرین و سلاجقه، سنجر (۱۳۸۹). «از مدیریت داده تا مدیریت دانش». عصر مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۴، ص ۷۶-۸۱.

بسطامی، رجب، منظری توکلی، حمدالله و سلاجقه، سنجر (۱۳۹۶). «بررسی فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) و رابطه آن با جلوه‌های بهره‌وری سازمانی مبتنی بر رویکرد اجتماعی توسعه پایدار». مدیریت شهری، دوره ۱۶، شماره ۴۷، ص ۲۰۱-۲۱۸.

چراغی، نازنین (۱۳۹۳). بررسی اثر مدیریت استعداد بر جانشین‌پروری نیروی انسانی مستعد با ملاحظه مدیریت فناوری اطلاعات، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی، دانشگاه علامه طباطبائی.

خواجه، مریم، ودادی، احمد و صالح اردستانی، عباس (۱۳۹۱). ارائه مدلی برای اولویت‌بندی ریسک‌های مؤثر بر پروژه‌های فناوری اطلاعات با استفاده از شبکه‌های عصبی مصنوعی (مورد مطالعه: شرکت ملی توزیع و پخش فرآورده‌های نفتی ایران). پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.

دامهر، محمدصادق (۱۳۸۹). «تأثیر فناوری بر ارتباطات سازمانی». بانک صادرات، سال دهم، شماره ۵۰ و ۵۱، ص ۱۰۶-۱۰۹.

کاظمیان، سیروس و مردانی شهربابک، محمد (۱۳۹۵). «بررسی دلایل شکست و موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات در سازمان‌ها». دومین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در علوم مدیریت، اقتصاد و حسابداری، مازندران - بابل، مؤسسه علمی تحقیقاتی کومه علم‌آوران دانش.

مودی، مهدی، کرد، باقر و سالارزهی، حبیب‌الله (۱۳۹۰). عوامل کلیدی موفقیت و شکست پروژه‌های فناوری اطلاعات در دانشگاه آزاد زاهدان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی، دانشگاه سیستان و بلوچستان.

پناه، احمدعلی و کشتیبان، یاسر (۱۳۸۶). مفاهیم و راهنمای مدیریت پروژه. تهران: انتشارات مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، وزارت نیرو، چاپ دوم.

- Amoako-Gyampah, K., Meredith, J. and White, L. K. (2018). "Using a Social Capital Lens to Identify the Mechanisms of Top Management Commitment: A case study of a technology project". *Project Management Journal*, 49(1), 79-95.
- Antlova, K. (2010). "Critical Success Factors for the Implementation of ICT Projects". International Conference on Enterprise Information Systems, Enterprise Information Systems, pp. 151-157. Springer, Berlin, Heidelberg.
- Aziz, N. M. and Salleh, H. (2012). "The Critical Success Factors (CSFs) in Information Technology/ Information System (IT/IS) in Construction: A Case Study of People Issues in Malaysia". *Journal of WULFENIA*, 19(9), pp. 215-235.
- Badewi, A. and Shehab, E. (2016). "The Impact of Organizational Project Benefits Management Governance on ERP Project Success: Neo-institutional theory perspective". *International Journal of Project Management*, 34, pp. 412-428.
- Biadacz, R. and Biadacz, M. (2015). "The Use of Modern Information Technology in Tourist Information Systems on the Example of City of Czestochowa". *Procedia Computer Science*, 65, pp. 1105-1113.
- Dawang, M. S., Othman, M. and Chen, L. F. (2018). "Determining Critical Success Factor of It Project Management and Its Influence Towards the Success of Public Sector Projects". *Journal of Fundamental and Applied Sciences*, 10(6S), pp. 2696-2713.
- Djanggih, H., Thalib, H., Baharudin, H. and Qamar, N. (2017). "Urgency Legal Aspects of Growth Information Technology In Indonesian". *ADRI International Multidisciplinary*, 12, pp. 84-86.
- Foote, A. and Halawi, L. A. (2018). "Knowledge Management Models within Information Technology Projects". *Journal of Computer Information Systems*, 58(1), pp. 1-9.
- Jabbouri, N. I., Siron, R., Zahari, I. and Khalid, M. (2016). "Impact of Information Technology Infrastructure on Innovation Performance: An Empirical Study on Private Universities In Iraq". *Procedia Economics and Finance*, 39, pp. 861-869.
- Jewer, J., Compeau, D. R. and Besworth, M. D. (2017). "Understanding IS Adoption and Success: Integration of IS Success and Technology Adoption Research". *Integrating IS Success and Technology Adoption Research*, 2, pp. 1-10.
- Kipkoech, K.B. and Mwangangi, P., (2018). Determinants of the success of information technology projects in commercial banks inkenya [online]. *International Journal of Project Management*, 1(13): pp.221-239. Available from: <https://scholar.google.co.uk> [Accessed 16 August 2018].
- Laird, D. J. (2016). The Impact of Planning and Other Organizational Factors on the Success of Small Information Technology Projects. *Doctoral dissertation*, University of Pittsburgh.
- Marnewick, C. and Langerman, J. (2018). "Agile Maturity: The First Step to Information Technology Project Success". *Developing Organizational Maturity for Effective Project Management*, 1, pp. 234-238.
- Montequin, V. R., Cousillas, S. M., Alvarez, V. and Villanueva, J. (2016). "Success Factors and Failure Causes in Projects: Analysis of Cluster Patterns Using Self-organizing Maps". *Procedia Computer Science*, (100), pp. 440-448.
- Okike E. U. and Mphale, O. (2018). "A Project Metric Model for Assessing ICT Project Success/Failure". In Yang, X. S., Nagar, A. and Joshi, A. (eds), *Smart Trends in Systems, Security and Sustainability*. (pp. 131-148). Springer.
- Otávio P.S, Terlizzi M.A, Moraes, H.O. (November 2017). "Cost and Time Project Management Success Factors for Information Systems Development Projects". *International Journal of Project Management*, 35(8), pp. 1608-1626.
- Porssa, A. and Mirzazadeh, H. (2016). "Develop an Information Technology Model to Improve Customer Service in NIGCS". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 229, pp. 167-174.
- Ramos, P. and Mota, C (2014). "Perceptions of Success and Failure Factors in Information

Technology Projects: A study from Brazilian companies". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 119, pp. 349-357.

Schwalbe, Kathy (2015). *An Introduction to Project Management*. Fifth Edition, Schwalbe Publishing in Minneapolis, pp. 1-40.

Williams, A. S. (2017). *Effective Stakeholder Management Strategies for Information Technology Projects*. Doctoral Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Business Administration.

Wu, J. J., Kung, H. Y. and Lin, T. M. (2017). "Influence of Customer Participation on Information Technology Services". *Industrial Management & Data Systems*, 117(6), pp. 1077-1092.

Identifying and Prioritizing Factors Influencing the Success of Information Technology Projects Using Hierarchical Analysis Technique in the National South Oil Company of Iran

Fariba Nazari ¹
Ahmad Makvandi ²

Abstract

The purpose of this research is to identify and prioritize the factors affecting the success of information technology projects using a hierarchical analysis technique in the National South Oil Company of Iran. The purpose of this study was applied and descriptive in terms of implementation. The statistical population of this study consists of two categories of employees and experts of National South Oil Company of Iran. Of the 152 staff selected to identify the factors by simple randomization and 10 experts were selected to prioritize the factors as snowballs. In this study, Delphi method, hierarchical analysis technique and SPSS software were used. Based on the Delphi technique, the questionnaire extracted from the article by Antlova et al. (2010) was distributed among experts in two stages. Based on the results of Delphi technique, 21 questions related to 5 factors and 16 sub-factors were identified. Then, hierarchical analysis method was used to rank the factors. Based on the results of information strategy, processes, business strategy, information technology and individuals ranked first to fifth, respectively.

Keywords: Identification, Prioritization, Information Technology Projects, National South Oil Company, Hierarchical Analysis Technique

1. Assistant Professor, Department of Information Science, Ahvaz Branch, Islamic Azad University, Ahvaz, Iran; nazari_lib@yahoo.com

2. M.Sc. Student, Department of Information Technology Management, Ahvaz Branch, Islamic Azad University, Ahvaz, Iran

راهبردنگاری قانونی برای کودکان و نوجوانان در سیاست‌گذاری آموزشی

جمال بیگی^۱

چکیده

آموزش و تحصیل حق یا امتیازی است که در دسترس کودکان و نوجوانان قرار می‌گیرد تا نتایج آن در بهبود کلی حقوق آنان مؤثر واقع شود. فقط با آموزش است که کودکان به جهان خارج از فرهنگ فقر دسترسی دارند و از راه فراگیری علوم و مهارت‌ها، ارزش‌های معنوی را می‌یابند و به‌سوی زندگی توأم با خوشبختی هدایت می‌شوند. هدف از مقاله حاضر، شناسایی این حق کودکان و نوجوانان در راهبرد اسناد بین‌المللی و مقررات ایران است. تحقیق حاضر براساس روش توصیفی و تحلیلی و برپایه اسناد و منابع کتابخانه‌ای نگاشته شده است. از جمله حق‌های بنیادین بشری مدنظر سیاست‌گذاران، آموزش و تحصیل کودکان و نوجوانان است تا با بهره‌مندی از این حق، از حیث اجتماعی بازپذیر شوند و با پذیرش تکالیف خود بتوانند در رشد و توسعه جوامع ملی و بین‌المللی، در مقام شهروند مؤثر باشند. حق آموزش و تحصیل کودکان و نوجوانان در کنوانسیون یونسکو بر ضد تبعیض در آموزش و کنفرانس جهانی در حوزه آموزش برای همگان شناسایی شده است، اما در قانون تأمین وسایل و امکانات تحصیل اطفال و جوانان ایرانی و قانون حمایت از کودکان و نوجوانان، با راهبردهای ناقصی تضمین شده است.

واژگان کلیدی: راهبرد قانونی، کودک، نوجوان، سیاست‌گذاری آموزشی، اسناد بین‌المللی، مقررات ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۸/۲۸

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۰/۰۸

مقدمه

دولت‌های مردم‌سالار و قانون‌مدار با تبعیت از حقوق اساسی و اولیه مردم، هزینه‌کردن در عرصه آموزش را سرمایه‌گذاری قلمداد می‌کنند و به درونی‌سازی هنجارها و ارزش‌های اجتماعی از راه آموزش می‌پردازند. آموزش فرایندی است که به تعبیر یونسکو، طی آن، چهار نوع یادگیری حاصل می‌شود: یادگیری برای زندگی کردن با یکدیگر، یادگیری برای دانستن، یادگیری برای انجام‌دادن امور

دولت‌های مردم‌سالار و قانون‌مدار با تبعیت از حقوق اساسی و اولیه مردم، هزینه‌کردن در عرصه آموزش را سرمایه‌گذاری قلمداد می‌کنند و به درونی‌سازی هنجارها و ارزش‌های اجتماعی از راه آموزش می‌پردازند. آموزش فرایندی است که به تعبیر یونسکو، طی آن، چهار نوع یادگیری حاصل می‌شود: یادگیری برای زندگی کردن با یکدیگر، یادگیری برای دانستن، یادگیری برای انجام‌دادن امور

۱. دانشیار گروه حقوق جزا و جرم‌شناسی، واحد مراغه، دانشگاه آزاد اسلامی، مراغه، ایران؛ Jamalbeigi@jiau-maragheh.ac.ir

۲. زیرا قید زمان را با آموزه «اطلبوا العلم من المهد الی اللحد» از تحصیل علم برمی‌دارد و محدودیت مکانی را با قید «ولو بالصین» مضمحل می‌کند و محدودیت سرچشمه اخذ دانش را با روایت شریف «اطلبوا العلم ولو عند مشرک» از بین می‌برد و قید جنسیت را با تعبیر «طلب العلم فریضة علی کل مسلم و مسلمة» از میان برمی‌دارد (مستقیمی، ۱۳۸۰، ص ۵۱-۵۲).

پرداخته‌اند. نیازپور در مقاله‌ای با عنوان «حق زندانیان بر تحصیل در قلمرو سیاست جنایی تقنینی سازمان ملل متحد و ایران»، ضمن شناسایی ابعاد بازپرورانه حق زندانیان بر تحصیل، رویکرد سیاست جنایی سازمان ملل متحد و سیاست جنایی ایران در این حوزه را بررسی کرده است (نیازپور، ۱۳۹۴). سلامتی و همکاران با ارائه تحقیقی با عنوان «تکلیف بر رعایت حق بر آموزش در حقوق اسلامی و مقررات حقوق بشر»، حق آموزش و تعلیم و تربیت را وظیفه اصلی خانواده‌ها و دولت‌های حاکم در هر عصری دانسته‌اند؛ به گونه‌ای که حقوق بین‌الملل بشر به حفظ این حق اولیه بشری به شکل قوانین موضوعه تأکید مضاعف کرده است (سلامتی و همکاران، ۱۳۹۴). اسدی‌نژاد و همکاران در پژوهشی با عنوان «حق آموزش و تربیت کودک در قوانین ایران و اسناد حقوق بشر»، با بررسی حقوق ایران و اسناد حقوق بشر، تأمین امکانات مربوط به نگهداری و تحصیلات اجباری و تربیت کودک را از جمله حقوق کودکان شناسایی کرده‌اند (اسدی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۴). رحمت‌اللهی و دانش در پژوهشی با عنوان «حق و آزادی آموزش و پرورش»، معتقدند که حق آموزش از جمله حقوق زیرمجموعه حقوق بشر است و بدین معناست که افراد هر جامعه‌ای حق بهره‌مندی از امکانات آموزشی رایگان را دارند (رحمت‌اللهی و دانش، ۱۳۹۳). انصاری با ارائه تحقیقی با عنوان «حق کودک به آموزش در نظام بین‌المللی حقوق بشر» موازین بین‌المللی ناظر بر حق کودک به آموزش و چالش‌های موجود درباره آن را تبیین کرده است (انصاری، ۱۳۹۲). نیاورانی در تحقیقی با عنوان «منزلت حق بر آموزش در نظام بین‌المللی حقوق بشر»، با بررسی اسناد بین‌المللی حقوق بشری، حق بر آموزش را در حکم سازنده زیربنایی فهم و درک انسانی و مجرای تعیین و تحقق دیگر حقوق معنوی از جمله آزادی اندیشه، بیان و مذهب و در زمره حقوق فرهنگی بشر معرفی کرده است (نیاورانی، ۱۳۸۹). اما پژوهش حاضر، با تبیین حق آموزش و تحصیل کودکان و نوجوانان در اسناد بین‌المللی عام و خاص و با اشاره به مقررات داخلی ناظر بر تضمین حق آموزش و تحصیل کودکان و نوجوانان، با نوآوری در هر دو عرصه، سطح و چگونگی توجه به این حق را با یکدیگر مقایسه کرده است. در این مقاله کوشش شده به این پرسش‌های اساسی پاسخ داده شود که اسناد بین‌المللی در چه سطح و به چه شکلی به حق آموزش و تحصیل کودکان و نوجوانان توجه کرده‌اند؟ در راهبردی‌نگاری مقررات داخلی، این حق کودکان و نوجوانان تثبیت و تضمین شده است؟ و اینکه بین اسناد بین‌المللی و راهبردهای قانونی داخلی در این خصوص همسویی دیده می‌شود؟ بر همین اساس، در این نوشتار راهبردهای اسناد بین‌المللی و مقررات ایران معیار دسته‌بندی قرار گرفت تا ضمن شناسایی حق آموزش و تحصیل کودکان و نوجوانان در هر دو عرصه، سطح و چگونگی توجه به آن با یکدیگر مقایسه شود.

به صورت فرایند و با جدیت دنبال شده باشد، آموزش کودکان به نسبت بزرگسالان اهمیت بسزایی دارد (انصاری، ۱۳۹۲، ص ۱۱۷). ضرورت این امر تا جایی است که شکست جامعه در تعلیم و تربیت کودکان و نوجوانان در فرایند آموزش و پرورش را می‌توان شکست جزء مهمی از فرایند جامعه‌پذیری اعضای جدید جامعه تلقی کرد.

مسئله بی‌سوادی کودکان و نوجوانان یکی از مهم‌ترین مسائل جامعه بشری، به ویژه کشورهای جهان سوم است. اهمیت این موضوع از این روست که بی‌سوادی و حتی کم‌سوادی خود ریشه بسیاری از معضلات در حوزه‌های اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و اجتماعی است (دهقان، ۱۳۸۳، ص ۵۵). به همین علت کاهش میزان بی‌سوادی کودکان و نوجوانان یکی از شاخص‌های مهم پیشرفت به‌شمار می‌رود. مسئله آموزش و تحصیل کودکان و نوجوانان با بزهکاری آن‌ها نیز ارتباط تنگاتنگی دارد؛ تا جایی که ویکتور هوگو^۱ می‌نویسد: «یک مدرسه باز کنید تا در یک زندان بسته شود» (به نقل از بیگی، ۱۳۸۹، ص ۱۶۶). کمیته فرانسوی مطالعات پیرامون خشونت و بزهکاری نیز تنظیم و ترتیب تحصیلات اجباری برای کودکان را به منزله یکی از روش‌های پیشگیری از خشونت و بزهکاری توصیه کرده است (نجفی ابرندآبادی، ۱۳۷۶، ص ۷۳-۷۴) از این رو، آموزش از مصادیق بنیادین حق‌های بشری است که قابلیت جرم‌شناسانه نیز دارد و بر همین اساس، توجه سیاست‌گذاران جنایی را جلب کرده است تا بزهکاران از این راه از حیث اجتماعی بازپذیر شوند (نیازپور، ۱۳۹۴، ص ۳۰). بازپذیری اجتماعی بزهکاران رویکردی است که به منظور پذیرش مجدد بزهکار در جامعه، توأم با پذیرفته‌نشدن رفتار مجرمانه وی ترسیم و اجرا می‌شود (افراسیابی، ۱۳۸۹، ص ۳۴). بدین سان در سیاست‌گذاری آموزشی برای کودکان و نوجوانان همانند سایر حوزه‌ها نیازمند راهبرد یا استراتژی هستیم. این راهبردی‌نگاری دربرگیرنده تفکر راهبردی (شکل‌دهی راهبرد و بازنگری‌های آن)، برنامه‌ریزی راهبردی (تخصیص منابع، اقدام‌ها و چارچوب‌های زمانی با توجه به اهداف) و اجرای راهبرد (عملیاتی‌کردن طرح راهبردی) است (مشعلی و همکاران، ۱۳۹۷، ص ۱۲۹). مراد نگارنده از راهبردی‌نگاری در سیاست‌گذاری آموزشی،^۲ فرایندی است که یک هدف یا مجموعه‌ای از هدف‌های آموزشی را به گام‌های رسیدن به آن هدف تقسیم می‌کند و به آن گام‌ها چنان رسمیت می‌بخشد که بتوانند طبق نتایج یا دستاوردهای پیش‌بینی شده برای هر گام پیاده‌سازی شوند.

در تحقیقات ارائه شده، عمدتاً به جایگاه حقوق کودکان در نظام بین‌المللی و حقوق ایران به‌طورکلی و همچنین از منظر آموزش و تحصیل پژوهشگران در قالب اسناد بین‌المللی حقوق بشری

1. Victor Hugo

2. Educational Policy Making

۱. آموزش و تحصیل کودکان و نوجوانان در سیاست‌گذاری‌های بین‌المللی

صلح جهانی جز از راه آموزش و رشد و شکوفایی استعدادهای نهفته بشر میسر نخواهد بود^۱ و بی‌تردید همه جنگ‌ها و وقایع تلخ بشر از جهالت و خودمحوری و نادیده‌انگاشتن حقوق دیگران سرچشمه می‌گیرد و آموزش وسیله کسب دانایی و رهایی بشر از ظلمات جهل و کوته‌بینی است (شاملو، ۱۳۸۸، ص ۷). حق آموزش و تحصیل کودکان و نوجوانان در عرصه بین‌المللی طی معاهدات و اعلامیه‌های ذیل شناسایی شده است:

۱-۱. اعلامیه جهانی حقوق بشر

اعلامیه جهانی حقوق بشر^۲ نه فقط حق آموزش و تحصیل را برای کودکان و نوجوانان به رسمیت شناخته است، بلکه اجباری کردن آموزش ابتدایی، گسترش تعلیمات فنی و آموزش حرفه‌ای و نیز تحصیلات عالی را پیشنهاد کرده است (مبشری، بی‌تا، ص ۹۷-۱۱۴). به منظور شناسایی حق آموزش و تحصیل، ماده ۲۶ این اعلامیه اشعار داشته است: «هرکس^۳ حق دارد که از آموزش و پرورش بهره‌مند شود. آموزش و پرورش لااقل تا حدودی که مربوط به تعلیمات ابتدایی و اساسی است باید مجانی باشد. آموزش ابتدایی اجباری است...» (Universal Declaration of Human Rights, 1948, Art. 26). این ماده با تأکید بر حق آموزش و پرورش برای تمامی انسان‌ها، اعلام می‌کند که آموزش‌های فنی و حرفه‌ای هم باید در دسترس عموم قرار گیرد. البته رایگان و اجباری بودن آموزش از این حیث که خود اولیا و حتی دولت نیز ممکن است توانایی پرداخت هزینه‌های آموزشی را نداشته باشند، کمی غیرواقع‌بینانه به نظر می‌رسد.

مطابق این اعلامیه، شناسایی حق آموزش و تحصیل کودکان و نوجوانان در قالب‌های «همگانی» و «رایگان» پیش‌بینی شده است و «هیچ‌یک از حقوق مندرج در اعلامیه جهانی حقوق بشر به اندازه همین ماده حائز اهمیت نیست؛ زیرا در مقایسه با حقوق دیگر مندرج در این اعلامیه، از همه بیشتر مورد قبول عامه است و حقی است که دولت‌ها در نهایت عجله و شتاب به ملاحظه ترقی و رفاه ملی تضمین می‌کنند و حقی است که افراد بیش‌تر برای تأمین بهبود و رفاه خود آن را مطالبه می‌کنند» (متین دفتری، ۱۳۴۸، ص ۲۲۵-۲۲۶).

در کنفرانس بین‌المللی حقوق بشر (International Conference on Human Rights, 1968) نیز به موضوع حق آموزش و

تحصیل کودکان و نوجوانان اشاره شده است (متین دفتری، ۱۳۴۸، ص ۳۷۱-۳۷۳) بدین بیان که در ماده ۱۴ آن آمده است: «وجود بیش از هفتصد میلیون نفر بی‌سواد در سراسر جهان مانعی بزرگ است در راه کوشش برای تحقق‌بخشیدن به هدف‌ها و منویات منشور ملل متحد و مواد اعلامیه جهانی حقوق بشر، اقدام بین‌المللی به منظور امحاء بی‌سوادی در پهنه گیتی و ترویج آموزش در همه سطح‌ها باید موردتوجه فوری واقع شود» (International Conference on Human Rights, 1968, Art. 14).

۱-۲. اعلامیه جهانی حقوق کودک

برابر اصل هفتم اعلامیه جهانی حقوق کودک^۴ ۱۹۵۹: «کودک باید از آموزش رایگان و اجباری، حداقل در مدارج ابتدایی بهره‌مند گردد. کودک باید از آموزشی بهره‌مند شود که در جهت پیشبرد و ازدیاد فرهنگ عمومی او بوده و چنان سازنده باشد که در شرایط مساوی بتواند استعداد، قضاوت فردی، درک مسئولیت اجتماعی و اخلاقی خود را پرورش داده و فردی مفید برای جامعه شود. در امر آموزش و رهبری کودک مصالح کودک باید راهنمای مسئولان امر باشد. چنین مسئولیتی در درجه اول به عهده والدین هست... جامعه و مقام‌های عمومی باید کوشش نمایند تا امکان استفاده از این حقوق را رایج سازند» (Declaration of the Rights of the Child, 1959, Art. 7).

حق آموزش و تحصیل در قالب‌های «اجباری» و «رایگان» در این اصل ویژه کودکان منظور شده است، اما رایگان و اجباری بودن آموزش آن‌ها کمی غیرواقع‌بینانه لحاظ شده است؛ زیرا ممکن است خود اولیا و حتی دولت نیز توانایی پرداخت هزینه‌های آموزشی را نداشته باشند. پیشبرد و ازدیاد فرهنگ عمومی مذکور در این اصل از جملات تفسیرشدنی است؛ زیرا مشخص نیست اولاً «فرهنگ»^۵ یعنی چه؟ چراکه زیرا مجموعه پیچیده‌ای از دانش‌ها، باورها، هنرها، قوانین، اخلاقیات، عادات و هرچه فرد از جامعه خویش فرامی‌گیرد، ذیل عنوان کلی فرهنگ می‌گنجد که از راه آموزش، به نسل بعدی منتقل می‌شود؛ ثانیاً برای فرهنگ عمومی چه معیارهایی لازم است؟ هرچند فرهنگ عمومی از سه معیار اصلی ارزش‌ها، عقاید، باورها و هنجارها تشکیل یافته است، اما بسته به انواع جوامع از نظر تاریخی، سیاسی، اقتصادی و مذهبی این معیارها متفاوت بوده است. مدارج ابتدایی مذکور در این اصل نیز از حیث اینکه در هر کشوری متفاوت است به نظر ایراد دارد؛ زیرا بعضی کشورها سواد خواندن و نوشتن را مدارج ابتدایی و برخی دیگر تا دوره دبیرستان در نظر می‌گیرند. نکته آخر اینکه مفهوم جامعه مبهم است و منظور از آن به‌صراحت مشخص نشده است (باهر، ۱۳۷۶، ص ۲۸).

۱. بر تأمین حقوق بشر و آزادی‌های اساسی آحاد بشر بدون هیچ‌گونه تبعیض، علاوه بر مقدمه، در بند ۳ ماده ۱، بند ۳ ماده ۳۱ و بند ۵ ماده ۵۵ منشور سازمان ملل تأکید شده است.

2. Universal Declaration of Human Rights (UDHR) 1948

۳. اطلاق و عموم واژه «هرکس» مذکور در این ماده، شامل کودکان نیز می‌شود و شاید بارزترین مصداق این واژه در خصوص آموزش و تحصیل با توجه به طیف سنی، کودکان و نوجوانان باشد. همچنان‌که عبارات «تعلیمات ابتدایی و آموزش ابتدایی» مذکور در این ماده نیز مؤید این مطلب است.

4. Declaration of the Rights of the Child

5. Culture

سیاسی، تابعیت اصلی و شرایط اقتصادی در تمام مناطق و استان‌های تحت حاکمیت کانادا به صورت یکسان اعلام می‌شود (Promoting Equality of Educational Opportunity, Canada Report for the UNESCO, 2012).

۴-۱. میثاق بین‌المللی حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی

در ماده ۱۳ میثاق بین‌المللی حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی^۳ ۱۹۶۶، از حق بهره‌مندی هرکس از آموزش و پرورش با تأکید بیشتری سخن به میان آمده و فراهم‌ساختن وسایل آموزش را برای همه افراد، یکی از الزامات کشورها شناخته است. به موجب این ماده، کشورهای طرف این میثاق حق هرکس^۴ را به آموزش و پرورش به رسمیت شناخته است و به منظور استیفای این حق، آموزش و پرورش ابتدایی باید اجباری باشد و رایگان در دسترس عموم قرار گیرد. آموزش و پرورش فنی و حرفه‌ای متوسطه باید تعمیم یابد و با معمول کردن تدریجی آموزش و پرورش مجانی در دسترس عموم قرار گیرد. آموزش و پرورش پایه باید تا حد امکان برای کسانی که فاقد آموزش و پرورش ابتدایی اند یا آن را تکمیل نکرده‌اند تشدید شود (International Covenant on Economic, 1966, Art. 13). اهمیتی که این میثاق برای حق آموزش و تحصیل قائل شده ناشی از واقعیت‌های ذیل است:

۱. هرکس برای آنکه از زندگی بهتری بهره‌مند شود باید سطح آگاهی خود را بالا برد و این مقصود عموماً جز با کسب دانش، دست‌کم در حد معلومات اساسی میسر نمی‌شود؛
 ۲. با توجه به معیارهای عینی و ذهنی دربارهٔ حیثیت انسانی، امروزه جامعه جهانی سواد را جزئی جداناپذیر از شخصیت هر فرد می‌شناسد؛
 ۳. هر جامعه وظیفه دارد تا آنجا که ممکن است تساوی فرصت فراگرفتن دانش و مهارت‌های علمی را از هر جهت برای افراد خود فراهم سازد (توسلی، ۱۳۵۱، ص ۳۳-۳۴).
- تمایل به آموزش نهضتی جهانی است که حدود مرز نمی‌شناسد. شعار «آموزش برای همه» نخستین و مهم‌ترین هدف سیاست‌تعلیماتی هر کشور است. حق آموزش برای عموم مردم - صرف نظر از جنس، رنگ، نژاد و مذهب - باید به رسمیت شناخته شود. بدیهی است این حق برای افرادی است که هم تمایل به آموزش دیدن دارند و هم استعداد آن را و همچنین هدایت‌انگیزه‌ها و علاقه آنان به نیازمندی‌های اجتماعی و اقتصادی جامعه است. وجه دیگر آن این است که طبقات متوسط و پایین جامعه نباید از پیشرفت افراد باهوشی که در این طبقات اند محروم شوند.

۳-۱. کنوانسیون یونسکو بر ضد تبعیض در آموزش

برابر ماده ۱ کنوانسیون یونسکو بر ضد تبعیض در آموزش^۱ ۱۹۶۰، تبعیض^۲ در تمامی سطوح و شکل‌های آن در حوزه آموزش منع شده است. مطابق ماده ۴ این کنوانسیون، دول عضو می‌کوشند سیاستی ملی را تنظیم، اجرا و تطبیق کنند که با تکیه بر روش متناسب با وضعیت‌های گوناگون و قابل استفاده در سطح ملی، منجر به ارتقای برابری فرصت‌ها و طرز برخوردها در حوزه آموزش و به‌ویژه موارد ذیل شود:

۱. رایگان و اجباری کردن آموزش در سطح ابتدایی؛
۲. تأمین همگانی آموزش متوسطه در اشکال گوناگون آن؛
۳. تضمین عمل همگان به وظیفه قانونی خود مبنی بر حضور در مدرسه؛
۴. تضمین کیفیت و معیارهای آموزشی هم‌سطح، یکسان و برابر در تمامی مؤسسات آموزشی دولتی؛
۵. ترغیب و ترویج آموزش اشخاص محروم از آموزش ابتدایی و تداوم تحصیلات آن‌ها براساس ظرفیت فردی و با تکیه بر روش‌های مناسب (Convention against Discrimination in Education 1960, Art. 4).

همواره به رفع تبعیض و عدالت آموزشی به منظور توسعه آموزش و پرورش اهمیت داشته و به آن توجه شده است. آخرین رده‌بندی جهانی سیستم آموزشی برتر سال ۲۰۱۴، براساس معیارهای گوناگون آموزشی و از جمله عدالت، ۴۰ کشور شاخص جهان را نشان می‌دهد که متأسفانه ایران در بین آن‌ها قرار ندارد و ده کشور برتر به ترتیب عبارت‌اند از: کره جنوبی، ژاپن، سنگاپور، هنگ‌کنگ، فنلاند، انگلیس، کانادا، هلند، ایرلند و لهستان (Lepi, 2014). در جدیدترین گزارش آموزش جهانی ۲۰۱۷، برترین نظام‌های آموزشی جهان در کشورهای فنلاند، ژاپن، کره جنوبی، دانمارک و روسیه مشاهده شده است. برپایه گزارش توسعه جهانی ۲۰۱۸ هم، به‌رغم دستاوردهای بسیار کشورها در حوزه آموزش، ارزیابی‌های کیفی دانش‌آموزان نشان می‌دهد اغلب آنان مدرسه را بدون مهارت‌های ضروری برای زندگی و کار و حتی بدون زیربنایی‌ترین مهارت‌های خواندن و محاسبه ترک می‌کنند (<http://www.ion.ir/news>). در گزارش دولت کانادا به یونسکو دربارهٔ عدالت آموزشی و افزایش فرصت‌های برابر آموزشی مربوط به سال ۲۰۱۲ آمده است که در همه مدارس باید آموزش رایگان باشد و خانواده‌ها نباید برای مدارس فرزندان وجهی بپردازند. امکانات آموزشی بدون توجه به نژاد، زبان، رنگ، مذهب، وابستگی

1. Convention against Discrimination in Education

۲. تبعیض به هرگونه فرق‌گذاری، محرومیت، محدودیت یا ترجیح براساس نژاد، رنگ، جنس، زبان، مذهب، عقاید سیاسی یا سایر عقاید، اصالت ملی یا اجتماعی، شرایط اقتصادی یا تولد اطلاق می‌شود که هدف یا پیامد آن، لغو یا تضعیف برخورد برابر در آموزش باشد.

3. International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights

۴. در اینجا نیز از عموم و اطلاق واژه هرکس، شناسایی حق آموزش و تحصیل کودکان و نوجوانان مستفاد می‌شود.

۵-۱. کنوانسیون حقوق کودک

در نظام بین‌المللی حقوق بشر، تا پیش از لازم‌الاجرا شدن کنوانسیون حقوق کودک^۱، گفتمان حقوق حمایتی حاکم بود و کودکان همواره افرادی بودند که والدین یا سرپرستان قانونی آن‌ها یا دولت صلاح و غبطه آن‌ها را رعایت می‌کردند؛ بنابراین تصمیم‌گیری درباره مسائل تربیتی او در صلاحیت والدین، به‌ویژه پدر او شناخته می‌شد؛ اما کنوانسیون حقوق کودک (بند ۱ ماده ۸۲)، کودک را دارنده فعال حق آموزش می‌شناسد و نقش والدین و دولت را نه در مقام دارنده حق، بلکه به‌مثابه ابزاری برای تحقق این حق تعریف کرده است (Zermatten, 2010: 2). اگرچه این کنوانسیون، کودکان را در مقام ذی‌نفعان حق آموزش قرار داده است، اما حقوق و وظایف والدین آن‌ها در قبال آموزش کودک را کاملاً کنار نگذاشته است (Verheyde, 2006: 57-58).

ماده ۲۸ کنوانسیون حقوق کودک ۱۹۸۹ به‌منظور شناسایی حق آموزش و تحصیل کودکان و نوجوانان (به‌ویژه) تدوین شده است؛ زیرا در این ماده، آموزش و پرورش از حقوق بدیهی کودکان و حتی به‌منزله تکلیف برای اولیای کودکان لحاظ شده است و از آن با عنوان آموزش رایگان و اجباری در مقطع ابتدایی نام برده شده است. فراهم کردن زمینه‌های آموزش و پرورش از طرفی و توسعه انواع آموزش و پرورش‌های عمومی و حرفه‌ای از طرف دیگر، از سایر وجوهی است که به آن توجه شده است. دادن راهنمایی‌های لازم و قراردادن اطلاعات آموزشی و حرفه‌ای در اختیار کودکان و نوجوانان نیز از نکات عمده‌ای است که نه فقط در سطح محلی، بلکه در سطوح ملی و بین‌المللی باید اجرا شود. به عبارت دیگر، در ماده ۲۸ و همچنین در ماده ۲۹ این کنوانسیون، از کشورها خواسته شده است که تحصیلات اجباری و رایگانی را برای کودکان فراهم آورند که هدف از آن شکوفاتر کردن استعداد هر کودکی به کامل‌ترین نحو باشد. دسترسی داشتن به مدرسه و آموزشی در کیفیت بالا از لوازم حیاتی تحقق این هدف به‌شمار می‌روند. برپایه نگرش این کنوانسیون، با حق استفاده از آموزش می‌توان پایه‌های بهره‌مندی از دموکراسی را برای شهروندان تقویت کرد. از این رو، کنوانسیون در حکم راهنمای آموزش و پرورش است که هم برای رشد و تعالی کودکان و نوجوانان ضروری است و هم برای پیشرفت اجتماعی (Convention on the Rights of the Child 1989, Art. 28-29).

در نهایت خطوط روشن هر طرح انقلاب آموزشی را می‌توان در چارچوب این کنوانسیون تشخیص داد. این انقلاب آموزشی پنج رکن اصلی دارد که درهم تنیده، یکدیگر را تقویت می‌کنند:

رکن اول: یادگیری برای زندگی؛

رکن دوم: قابلیت دسترسی، کیفیت و انعطاف‌پذیری؛

رکن سوم: حساس بودن به جنسیت و آموزش دختران؛

رکن چهارم: دولت در حکم یاور اصلی؛

رکن پنجم: توجه به خردسالان و کودکان.

نکته مهم‌تر این است که در بحران‌ها و مواقع اضطراری، کودکان باید در اولویت قرار گیرند و حمایت از حقوق آنان به لحاظ امنیت جسمی و روحی، تعلیم و تربیت مناسب و تغذیه و بهداشت اهمیت فوق‌العاده‌ای داشته باشد. بر همین مبنا، کنوانسیون موصوف بر این حقوق از جمله حق حمایت از آموزش و تحصیل تأکید کرده است (توسلی نایینی، ۱۳۸۲، ص ۳۷).

۶-۱. اعلامیه جهانی آموزش برای همه

اعلامیه جهانی آموزش برای همه^۲ ۱۹۹۰ را پنج سازمان بین‌المللی یونسکو، یونیسف، صندوق جمعیت سازمان ملل، بانک جهانی و برنامه عمران ملل متحد در جامتین^۳ تایلند پذیرفته‌اند (مگنوسون و همکاران، ۲۰۱۰، ص ۲۲). این اعلامیه با شناسایی حق آموزش و تحصیل برای همه کودکان و نوجوانان به این قرار است:

۱. بهره‌مندی هر فرد اعم از کودک، جوان و بزرگسال از فرصت‌های آموزشی با هدف برآورده کردن نیازهای آموزشی اساسی آن‌ها؛

۲. فراهم کردن تعلیمات اساسی برای همه کودکان، جوانان و بزرگسالان؛

۳. تأمین آموزش اساسی کودکان به همت مدارس ابتدایی؛

۴. تکلیف مقام‌های آموزشی ملی، منطقه‌ای و محلی به تأمین آموزش اساسی برای همگان؛

۵. برآورده کردن نیازهای آموزشی اساسی همگان؛

۶. مسئولیت انسانی همگانی و مشترک در برآورده کردن نیازهای آموزشی (World Declaration of Education for All, 1990).

براساس راهنمای اعلامیه فوق، اولین سطح، مدرسه است که سازمان‌دهی فرایند یاددهی-یادگیری و مشارکت والدین و اجتماع را برعهده دارد. دومین سطح، منطقه، شهرستان و استان است که امور پشتیبانی مدرسه، مانند تربیت معلم، تولید موضوع‌ها و مواد درسی، مدیریت نیروی انسانی و پوشش تحصیلی دانش‌آموزان، تخصیص و بهره‌وری منابع را به عهده دارد. سومین سطح، سطح ملی و مرکزی است که پشتیبانی سطوح قبلی، تصمیم‌گیری‌های کلان در تدوین معیارها و یکپارچه‌سازی برنامه‌های سطوح قبل را عهده‌دار است. (Haddad; Colletta; Fisher; Lakin & Rinaldi, 1990)

2. World Declaration of Education for All

3. Jomtien

1. Convention on the Rights of the Child

۷-۱. اعلامیه حقوق بشر اسلامی

در اعلامیه حقوق بشر اسلامی^۱ ۱۹۹۰، اصول اعلامیه جهانی حقوق بشر پس از مطابقت آن‌ها با اسلام ذکر و همانند آن، به صورت کلی، بر لزوم تعلیم و تربیت و اهمیت آن تأکید شده است. به موجب ماده ۹ اعلامیه حقوق بشر اسلامی: «طلب علم یک فریضه است و آموزش یک امر واجب است بر جامعه و دولت و بر دولت لازم است که راه‌ها و وسایل آن را فراهم نموده و متنوع بودن آن را به گونه‌ای که مصلحت جامعه را برآورد تأمین نماید و به انسان فرصت دهد که نسبت به دین اسلام و حقایق هستی معرفت حاصل کند و آن را برای خیر بشریت به کار گیرد» (Cairo Declaration on Human Rights in Islam 1990, Art. 9). گفتنی است از حیث اهداف آموزش و پرورش این دو اعلامیه متفاوت‌اند. بدین صورت که «در ماده ۹ فوق تأکید بر دینی بودن تعلیم و تربیت شده است، حال آنکه تربیت دینی را بند ۲ ماده ۲۶ اعلامیه جهانی حقوق بشر، جزئی از اهداف آموزش و پرورش نمی‌داند، ولی اهداف مذکور در این بند نیز نه تنها تعارضی با تربیت دینی نداشته، بلکه جزئی از آن را تشکیل می‌دهد» (پروین، ۱۳۷۷: ۱۱).

۸-۱. کنفرانس جهانی در زمینه آموزش برای همگان

یکی از اهداف کنفرانس جهانی در زمینه آموزش برای همگان^۲، که در جوتمین تایلند با شرکت مسئولان و صاحب‌نظران امر تعلیم و تربیت ۱۵۵ کشور جهان برگزار شد، جلب حمایت رهبران سیاسی به منظور تأمین آموزش برای همه تا سال ۲۰۰۰ میلادی بود.^۳ کنفرانس ۱۹۹۰ در پی آن بود که درباره آموزش و پرورش به توفیقی دست یابد که «کنفرانس بین‌المللی مربوط به مراقبت‌های اولیه بهداشتی (آلماتا، ۱۹۸۷)»^۴ در موارد بهداشت بداند دست یافته بود. این کنفرانس خواستار آموزش مطلوب همگانی بود و بر فقیرترین شهروندان جهان تأکید خاصی می‌کرد. جوتمین نشانگر ظهور این توافق بین‌المللی بود که آموزش و پرورش یگانه عامل حیاتی در ایمن‌داشتن کودکان از گزند کار مخاطره‌آمیز و استثمارگرانه و بهره‌کشی جنسی و تأثیر نهادن بر رشد جمعیت است.

برای حرکت به پیش، برحسب کیفیت و چند رکن اصلی دیگر، ارزیابی آموزش و پرورش لازم بود. نگاه گسترده جوتمین تأکیدی است بر آموزش پایه، مراقبت از کودک و پرورش او در نخستین سال‌های عمر و یادگیری در سراسر دوره نوجوانی و بزرگسالی.

1. Cairo Declaration on Human Rights in Islam (CDHRI)

2. World Conference on Education for All

۳. در مهرماه ۱۳۷۱، طرحی هم‌جهت با هدف این کنفرانس از طرف یونسف به وزارت آموزش و پرورش ایران ارائه شد و با همکاری معاونت آموزشی به اجرا درآمد. طرح مورد نظر تحت عنوان «افزایش دستیابی دختران به آموزش ابتدایی» در سه مرحله پیشنهاد شده بود.

4. International Conference on Primary Health Care, Alma-Ata, USSR, 6-12 September 1978

رکن‌های اصلی نیز بدین‌قراردند: بخشیدن اولویت عمده به آموزش دختران، اذعان به یادگیری از هنگام تولد و اعتراف به این نکته که همکاری‌های تازه میان دولت‌ها و گروه‌ها در همه سطوح برای رسیدن به هدف «آموزش برای همگان» امری است ضروری. با گرفتن سرمشق از چند اصلی که یونسف در اقدام خود در دهه ۱۹۸۰ موجب انقلابی در مسئله بقای کودکان شده بود، کنفرانس جوتمین شش هدف اصلی ذیل را مقرر کرد:

۱. گسترش مراقبت از کودک و پرورش او در نخستین سال‌های عمر به خصوص در مورد مستمندان؛

۲. دسترسی همگانی به آموزش ابتدایی و اتمام دوره آن تا سال ۲۰۰۰؛

۳. اصلاح شرایط یادگیری براساس درصد مورد توافق برای یک گروه سنی (مثلاً ۸۰ درصد چهارده‌سالگان) و رسیدن به یک سطح معین؛

۴. تقلیل میزان بی‌سوادی بزرگسالان به نصف سطح سال ۱۹۹۰ تا سال ۲۰۰۰ با تأکید خاص به سوآدموزی به دختران و زنان؛

۵. گسترش آموزش پایه و ترتیب‌دادن دوره‌های کارورزی برای جوانان و بزرگسالان؛

۶. اشاعه هرچه بهتر دانش، مهارت‌ها و ارزش‌های لازم برای زندگی بهتر و توسعه پایدار» (World Conference on Education for All 1990).

جوتمین کمک کرد که پس از دهه تباه‌شده ۱۹۸۰، که بدهی‌ها و تعدیل‌های ساختاری موجب وقفه در پیشرفت آموزش و پرورش شده بود، از نو در مرکز دستور کار توسعه بین‌المللی قرار گیرد. برای مثال مفاد نوشته‌های این کنفرانس، دستور جلسه سال ۱۹۹۵ «سران جهان برای توسعه اجتماعی»^۵ را تشکیل داد و در نشریه گزارش پیشرفت‌های انسانی سال ۱۹۹۴ منعکس شد. مضمون آن نوشته‌ها را همچنین در هدف‌های «کمیتة کمک به توسعه»^۶ نیز می‌توان یافت. هدف‌های این کمیته عبارت‌اند از:

- به‌نصف‌رساندن میزان فقر؛
- کاستن ۲/۳ از میزان مرگ‌ومیر کودکان زیر پنج‌سال؛
- تأمین دسترسی همگان به تعلیمات ابتدایی تا سال ۲۰۱۵ (Development Assistance Committee, 2011).

این موارد در حال حاضر بخشی از اهداف توسعه پایدار و مجموعه‌ای جدید از اهداف بین‌المللی سازمان ملل متحد در سال ۲۰۱۵ است که کشورهای عضو پذیرفته‌اند و در آن خواستار دسترسی همگان به آموزش باکیفیت و یادگیری مادام‌العمر برای همه تا سال ۲۰۳۰ شده‌اند (نیک‌اندیش، ۱۳۹۸). در هفتادمین اجلاس

5. World Summit for Social Development, Copenhagen 1995

6. Development Assistance Committee (DAC)

خواستار اقدامات مختلفی برای رفاه کودکان و نوجوانان و همکاری بسیج‌شده بین‌المللی بین حکومت‌ها، سازمان‌های غیردولتی و رسانه‌ها و جامعه مدنی در این زمینه است. در سطح ملی از همه کشورهای مصرانه خواسته شده که به بازبینی بودجه خودشان جهت حصول اطمینان از اینکه برنامه‌های حمایت از حقوق کودکان و نوجوانان از اولویت در تخصیص منابع برخوردار باشند بپردازند» (بی‌نا، ۱۳۷۹: ۴۳).

با توجه به موفقیت‌های به‌دست‌آمده و وعده‌های عمل‌نشده برای کودکان طی اجلاس جهانی سران برای کودکان ۱۹۹۰، یونیسف ابتکار جدیدی را در اردیبهشت‌ماه ۱۳۷۹ به نام «مشارکت جهانی برای کودکان و نوجوانان» آغاز کرد که اقدامی اندیشیده برای تغییر چشم‌انداز میلیون‌ها کودک و نوجوانی است که وضعیت کنونی‌شان ناامیدکننده است. نلسون ماندلا^۶ و همسر ایشان گراسیاماشل^۷ رهبری این اقدام را برعهده گرفته بودند. این اجلاس، که در مجمع عمومی سازمان ملل در ماه سپتامبر ۲۰۰۱ تشکیل شد، به‌منظور مشارکت در نهضت جهانی برای کودکان، از دولت‌ها و جامعه مدنی، رسانه‌های گروهی، بخش خصوصی، کودکان و جوانان دعوت کرد که به گردآوری نیرو و منابع برای تحقق حقوق کودکان در هزاره جدید بپردازند.

البته برای رسیدن به اهداف تعیین‌شده لازم است توانایی خانواده‌ها و جوامع برای تأمین و حمایت از سلامت جسمی، عاطفی و فکری و رشد کودکان و نوجوانان افزایش یابد. همچنین باید دسترسی به خدمات اجتماعی پایه و باکیفیت برای هر کودک و نوجوانی تضمین شود و ضروری است که چارچوبی حقوقی، سیاسی و مالی در سطح ملی تشکیل شود تا تحقق حقوق کودکان را تسهیل کند و توسعه دهد (دیالو، ۱۳۷۹، ص ۴).

۱-۱۰. بیانیه و چارچوب عمل سالامانکا درمورد آموزش نیازمندی‌های خاص

در ۱۹۹۴ بیش از ۳۰۰ نفر از نمایندگان ۹۲ دولت و ۲۵ سازمان بین‌المللی با تدوین این سند بین‌المللی^۸ اعلام کردند:

۱. هر کودکی از حق بنیادین آموزش بهره‌مند است و باید از فرصت دستیابی و حفظ میزان قابل قبولی از آموزش استفاده کند؛

۲. هر کودکی خصایص، علایق، توانایی‌ها و نیازهای آموزشی مخصوص به خود را دارد؛

۳. برنامه‌های آموزشی باید با درنظرداشتن کثرت و تنوع این خصایص و نیازها طراحی و تطبیق شوند؛

مجمع عمومی سازمان ملل متحد در ۲۰۱۵، کشورهای عضو، متن دستور کار جدید توسعه جهانی را با عنوان «تحول دنیای ما: دستور کار ۲۰۳۰ برای توسعه پایدار» به تصویب رساندند.

هدف چهارم این سند، که هفده هدف توسعه پایدار (SDG)^۱ را به‌منزله اولویت‌های توسعه تا ۲۰۳۰ تعیین کرده، درمورد آموزش است. این اهداف متعاقب اهداف «توسعه هزاره» و «آموزش برای همه» مطرح‌شده‌اند که مهلت اجرایی آن‌ها در سال ۲۰۱۵ به پایان رسیده است. این گزارش حاکی از آن است که آموزش قادر نخواهد بود با تمامی بالقوه‌های خود به پیشرفت جهانی کمک کند، مگر اینکه نرخ حضور در مدارس در کشورهای گوناگون به‌نحو چشمگیری افزایش یابد، یادگیری به امری مادام‌العمر بدل شود و نظام‌های آموزشی مفهوم توسعه پایدار را به‌طور همه‌جانبه در خود ادغام کنند (بناوت و همکاران، ۲۰۱۶، ص ۸).

۱-۹. اعلامیه بقاء، رشد و حمایت از کودکان

در ۱۹۹۰ اجلاس جهانی سران برای کودکان در نیویورک، معیارهایی که کنوانسیون حقوق کودک ۱۹۸۹ تعیین کرده را مجدد تأیید کرد و اعلامیه بقاء، رشد و حمایت از کودکان^۲ و برنامه اجرایی آن را در ۲۶ هدف بهداشتی و توسعه در زمینه‌های سلامت کودک، تغذیه سلامت و آموزش زنان، آب و بهداشت، آموزش اولیه و کودکان در شرایط دشوار تا سال ۲۰۰۰ را پذیرفت.^۳ به‌منظور دستیابی به اهداف تعیین‌شده تا سال ۲۰۰۰ دولت‌ها هماهنگ با یونیسف و سازمان جهانی بهداشت،^۴ اهدافی را به‌منزله اهداف میان‌دهه (تا سال ۱۹۹۵) تعیین کردند. ازجمله اهداف اصلی مفاد مربوط به بقاء، رشد و حمایت کودکان عبارت‌اند از:

۱. دسترسی همگانی به آموزش اولیه و تکمیل آموزش دبستانی حداقل هفتاد درصد از کودکان واجب‌التعلیم؛^۵

۲. کاهش میزان بی‌سوادی بزرگسالان به نصف سطح آمار سال ۱۹۹۰ همراه با تأکید بر سوادآموزی زنان (World Declaration on the Survival, Protection and Development of Children 1990).

«اجلاس مزبور برنامه اقدام‌های خاصی را تصویب کرد که

1. Sustainable Development Goals (SDG)

2. World Declaration on the Survival, Protection and Development of Children

۳. سند این اعلامیه را ریاست جمهوری اسلامی ایران امضا کرده است و بدین ترتیب ایران مفاد این اعلامیه را پذیرفته است.

4. World Health Organization (WHO)

۵. معاونت آموزشی وقت وزارت آموزش و پرورش در زمینه گزارش کشوری آن وزارت در همایش حقوق کودک ۱۳۷۹ تهران درخصوص تأمین هدف فوق‌ادعا داشته‌اند که در طول دهه گذشته و به‌ویژه سنوات اخیر، حدود ۹۵/۷ درصد از کودکان شش‌ساله برای ثبت‌نام در دوره ابتدایی و حدود ۹۷ درصد از کودکان سنین مدرسه‌رو (کودکان شش تا ده‌ساله) در دوره ابتدایی تحت پوشش قرارگرفته‌اند (فانی، ۱۳۷۹، ص ۱۰).

6. Nelson Mandela

7. Grasyamashl

8. The Salamanca Statement & Framework for Action on Special Needs Education

۱-۱۱. چارچوب عملی داکار: آموزش برای همه

اواخر دهه ۱۹۹۰ شش اجلاس منطقه‌ای به منظور بررسی نتایج ارزیابی ملی کشورهای هر منطقه و تدوین چارچوب عمل‌های منطقه‌ای آموزش برای همه، تشکیل و مبنای تهیه اعلامیه نهایی اجلاس دوم آموزش برای همه در آوریل ۲۰۰۰ در داکار سنگال شد. در اجلاس داکار تدوین‌کنندگان سند فوق اذعان داشته‌اند که همه کودکان، جوانان و بزرگسالان این حق انسانی را دارند که از تعلیم و تربیتی بهره‌مند شوند که بتواند نیازهای آموزشی اساسی آن‌ها را به بهترین نحو برآورده کند و مشتمل بر یادگیری فهمیدن، عمل کردن، زندگی مشترک و بودن باشد.

برابر ماده ۶ «چارچوب عملی داکار: آموزش برای همه»^۲، آموزش حق انسانی بنیادین و کلید صلح و توسعه پایدار و ثبات در درون و بین کشورهاست؛ بنابراین آموزش از لوازم و بایسته‌های مشارکت مؤثر در جوامع و نظام‌های اقتصادی قرن ۲۱ است که تحت تأثیر فرایند سریع جهانی شدن‌اند. تحقق اهداف آموزش برای همه نباید به تعویق بیفتد. نیازهای آموزشی اساسی همه افراد باید درحکم ضرورتی فوری برآورده شود (Dakar Framework for Action, 2000, Art. 6).

مطابق ماده ۷ نیز تدوین‌کنندگان این سند به‌طور جمعی خود را متعهد به برآورده‌ساختن اهداف ذیل کرده‌اند:

۱. گسترش و بهبود مراقبت و آموزش زودهنگام و جامع در دوران طفولیت، به‌ویژه برای کودکان آسیب‌پذیر و محروم؛

۲. تضمین دسترسی تمامی کودکان، به‌خصوص دختران، کودکان دچار شرایط بغرنج و متعلق به اقلیت‌های قومی به تعلیمات ابتدایی رایگان و اجباری و دارای کیفیت مناسب تا ۲۰۱۵؛

۳. رفع تبعیض جنسیتی در آموزش ابتدایی و متوسطه و تحقق برابری جنسیت در حوزه تعلیم و تربیت تا ۲۰۱۵، با تمرکز بر تضمین دسترسی کامل و برابر دختران و موفقیت آن‌ها در آموزش ابتدایی با کیفیت خوب؛

۴. بهبود تمامی جنبه‌های کیفی آموزش و تضمین موفقیت و تعالی همگان (ibid, Art. 7).

در سال ۲۰۰۰ با تقاضای یونسکو برای آموزش این سند در ایران، سندی به نام «آموزش برای همه» تدوین شد که تمرکز آن بیشتر بر گسترش و فراگیری آموزش بود و مسائلی مانند تساوی جنسیتی مربوط به پوشش تحصیلی در آن دیده شده بود. براساس گزارش‌ها و برآوردهای کلی یونسکو در زمان اجرایی این اسناد، یعنی ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۵، ۳۰ درصد از برنامه «آموزش برای همه» محقق شد و درصدی از کشورها اصلاً این برنامه را اجرا نکردند (لطیفی، ۱۳۹۶)؛ بنابراین برپایه اسناد یونسکو، برابری جنسیتی اولویت

۴. کسانی که نیازمندی‌های آموزشی خاص دارند باید به مدارس عادی دسترسی داشته باشند. این مدارس مکلف‌اند آن‌ها را در دوره‌های آموزشی کودک‌محور، که قادر است نیازهای آن‌ها را برآورده کند، بپذیرند؛

۵. مدارس عادی، که چنین گرایش فراگیری دارند، مؤثرترین ابزار برای مبارزه با نگرش‌های تبعیض‌آلود، تشکیل اجتماعات پذیرا، تشکیل جامعه فراگیر و تحقق آموزش برای همه است. این مدارس به‌نحو مؤثر اکثریت کودکان را آموزش می‌دهد و کارایی و درنهایت هزینه بهره‌وری کل نظام آموزشی را بهبود می‌بخشد (The Salamanca Statement and Framework for Action on Special Needs Education, 1994, Art. 4).

به‌موجب ماده ۳ این بیانیه، از تمامی دولت‌ها خواسته شده است:

۱. نظام‌های آموزشی خود را به‌منزله بالاترین سیاست و اولویت بودجه‌ای مدنظر دهند و آن را بهبود بخشند تا تمامی کودکان را بدون درنظرداشتن تمایزات یا مشکلات فردی بپذیرند؛

۲. به‌منزله حکمی قانونی یا سیاسی، اصل تعلیمات فراگیر را اتخاذ کرده، تمامی کودکان را در مدارس عادی ثبت‌نام کنند؛

۳. مکانیزه‌های غیرمتمرکز و مشارکتی‌ای برای طراحی، نظارت و ارزیابی آموزش کودکان و بزرگسالانی که نیازمندی‌های آموزشی خاص دارند خلق کنند (The Salamanca Statement and Framework for Action on Special Needs Education, 1994, Art. 3).

چارچوب عمل سالامانکا مبتنی بر این اصل اساسی است که مدارس باید تمامی کودکان را بدون درنظرداشتن وضعیت جسمانی، فکری، اجتماعی، عاطفی، زبانی یا سایر شرایط آن‌ها بپذیرا باشند. مطابق این چارچوب، اصطلاح «نیازمندی‌های آموزشی خاص» به کودکان و جوانانی اشاره دارد که نیازهای آن‌ها از ناتوانی‌ها یا مشکلات یادگیری‌شان برمی‌خیزد. مدارس باید برای آموزش موفقیت‌آمیز تمامی کودکان، به شمول آن‌هایی که با محرومیت‌ها و معلولیت‌های جدی مواجه‌اند، شیوه‌های مناسب را جست‌وجو کنند.

به‌موجب ماده ۷ این بیانیه، اصل بنیادین مدارس فراگیر^۱ این است که همه کودکان باید، در هر جایی که ممکن باشد، در کنار یکدیگر و بدون درنظرداشتن مشکلات یا تمایزات آن‌ها آموزش ببینند. این مدارس باید نیازهای متعدد دانش‌آموزان را قبول و تأمین کنند (مگنوسون و همکاران، ۲۰۱۰، ص ۲۴-۲۵).

۱. برابر تعریف یونسکو، آموزش فراگیر بدین معناست که تمامی مدارس باید برای آموزش تمامی کودکان بدون توجه به وضعیت جسمانی، هوشی، عاطفی، زبانی و سایر ویژگی‌ها متناسب‌سازی شوند و این سازگاری باید کودکان ناتوان ذهنی، کودکان تیزهوش، کودکان خیابانی، کودکان متعلق به مناطق دورافتاده، اقلیت‌های زبانی، فرهنگی یا قومی و کودکان با سایر محرومیت‌ها را شامل شود (نوظهوری، ۱۳۸۸، ص ۷۵).

2. Dakar Framework for Action, Education for All

دانش ناری، ۱۳۹۳، ص ۵۵). بدین ترتیب رایگان بودن آموزش همه راه نیست. باید الزامات حقوقی ضامن دسترسی همه کودکان به آموزش‌های ابتدایی و همگانی باشد که برای زیستن در دنیای امروز ضروری است. بدین ترتیب، جامعه‌پذیری و اعتلای شخصیت و استعداد‌های کودکان و نوجوانان به‌منزله عامل اصلی رشد و شکوفایی آن‌ها در پرتو حق بهره‌مندی از آموزش و پرورش رایگان تلقی شده است و دولت‌های مردم‌سالار آن را به رسمیت شناخته‌اند. معمولاً دولت‌های تابع مدل مردم‌سالار سیاست‌جنایی با نگرش حق‌محور به این مهم خود را ملزم می‌کنند که به‌منظور استیفای این حقوق، آموزش همگانی را برای شهروندان فراهم سازند (دارابی، ۱۳۹۵، ص ۱۱۸).

قانون فوق به‌منظور حمایت از حقوق کودکان در قالب «همگانی»، «اجباری» و «رایگان» آموزش و تحصیل برای آن‌ها در ۱۳۲۲ تصویب شده است. به‌موجب ماده ۱ این قانون، دولت مکلف می‌شود که از ۱۳۲۲ به مدت ده سال آموزش و پرورش ابتدایی را در سراسر کشور به‌تدریج عمومی و اجباری کند و به‌موجب ماده‌واحد قانون اصلاح قانون آموزش و پرورش عمومی اجباری و مجانی ۱۳۵۰، «دوره تعلیمات عمومی اجباری کشور در دو مرحله اجرا می‌شود که مرحله اول آن، دوره پنج‌ساله ابتدایی و مرحله دوم آن، دوره سه‌ساله راهنمایی تحصیلی است». در این قانون، ضمانت اجرایی نیز برای اولیای کودکانی که فرزندان خویش را برای تحصیل به دبستان نفرستاده باشند در ماده ۶ آن پیش‌بینی شده است؛ با این بیان که: «هرگاه ولی طفل در موعد مقرر بدون داشتن عذر موجه، طفل خود را برای تحصیل منظم به دبستان نسپارد علاوه بر اینکه مجبور است غفلت خود را جبران کند، به پرداخت ده ریال جریمه محکوم می‌گردد. وجوه حاصله از این جرائم به مصرف تهیه کتاب و لوازم تحصیل برای دانش‌آموزان بی‌بضاعت خواهد رسید» (مدیرینا، ۱۳۵۳، ص ۷۸-۷۹).

گفتنی است بعد از انقلاب اسلامی نیز زیر پوشش قراردادنامه همه کودکان لازم‌التعلیم و تقویت نهضت سوادآموزی و تأمین آموزش و پرورش رایگان برای همه ملت تا پایان دوره متوسطه، از جمله وظایفی است که برابر ماده ۱۰ قانون اهداف و وظایف وزارت آموزش و پرورش مصوب ۱۳۶۶، برعهده وزارت آموزش و پرورش گذاشته شده است. البته برابر تبصره ۲ ماده ۴ اساسنامه نهضت سوادآموزی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۶۳، نهضت می‌تواند در مناطقی که هنوز وزارت آموزش و پرورش نتوانسته است حضور داشته باشد اطفالی را که به سن سوادآموزی رسیده‌اند زیر پوشش قرار دهد.

۳-۲. فرمان دولت شرف مبنی بر تأمین وسایل تحصیل رایگان تا پایان دوره اول راهنمایی برای کودکان

متن فرمانی که دولت شرف در ۴ اسفندماه ۱۳۵۲ صادر کرده است و در آن دولت مکلف به اجرای آن شده است بدین شرح

جهانی این سازمان، به‌ویژه در عرصه آموزش، دانسته شده است. یکی از مهم‌ترین اسناد مرجع برای یونسکو در این باره سند توسعه پایدار موسوم به سند ۲۰۳۰ یا SDGs است (<https://en.unesco.org>). بر این اساس، عرصه‌های کار، سیاست و سیاست‌گذاری، فرهنگ، خشونت و تمامی اقدام‌های اجتماعی و سازمانی، اهداف برابری جنسیتی تلقی می‌شوند (Lombardo, 2005: 417).

مرکز آموزش و تربیت برابری جنسیتی در بخش زنان سازمان ملل (UN Women) هم گزارش مبسوطی از زمینه‌های لازم برای توسعه یافتن بر مبنای برابری جنسیتی می‌دهد که بیشتر شامل عرصه‌های اجتماعی است (علاسوند، ۱۳۹۷، ص ۶۴). در عین حال، تأکید می‌کند هدف ما تغییرات و مهارت‌های لازم در گرایش‌ها و رفتار مردان و زنان است. این اسناد تصریح می‌کنند سیدا و سند پکن دو سند کلیدی برای برابری جنسیتی اند (<http://www.unwomen.org>).

۲. آموزش و تحصیل کودکان و نوجوانان در راهبردنگاری مقررات داخلی

با مروری اجمالی بر سیر تحولات سیاست‌گذاری آموزشی در ایران، حق آموزش و تحصیل کودکان و نوجوانان را در راهبردهای قانونی ذیل می‌توان بازشناسی کرد:

۲-۱. متمم قانون اساسی مشروطیت

حق آموزش و تحصیل کودکان و نوجوانان طی اصول ۱۸ و ۱۹ متمم قانون اساسی ۱۲۸۶ به‌صورت کلی بیان شده است. از یک سو طبق اصل ۱۸، تحصیل و تعلیم علوم و معارف و صنایع آزاد اعلام شده است و از سوی دیگر، تأسیس مدارس به مخارج دولتی و ملتی و تحصیل اجباری به استناد اصل ۱۹ الزامی اعلام شده است. اصول فوق به‌نوعی بیانگر همگانی و اجباری بودن آموزش و تحصیل برای کودکان و نوجوانان است.

۲-۲. قانون آموزش و پرورش عمومی اجباری و مجانی

آموزش اجباری و رایگان یکی از شقوق سه‌گانه حق بر آموزش و پرورش به‌شمار می‌رود. باید توجه داشت که در عموم، بلکه تمام اسناد حقوق بشری «آموزش رایگان و اجباری» به‌صورت توأمان و یک مجموعه ذکر شده‌اند (International Covenant on Economic, 1966, Art. 13. 2 (a)). اجباری بودن به این معنی است که حق آموزش و پرورش ایجاب می‌کند اولیای اطفال الزاماً نوباوگان خود را از سنین معین و برای مدت مشخص به مدرسه بپسارند (قاضی شریعت‌پناهی، ۱۳۹۳، ص ۶۶۲). رایگان بودن آموزش و حق اعضای جامعه در بهره‌مندی از امکانات آموزشی هم این تکلیف را برای دولت به همراه دارد که آموزشی مناسب، باکیفیت و رایگان به اعضای جامعه ارائه دهد (رحمت‌اللهی و

تحصیل در مراحل بالاتر از مقطع راهنمایی نیز ماده ۳ قانون فوق اشعار داشته است: «پدر یا مادر یا سرپرست قانونی نوجوان کمتر از ۱۸ سال مکلف است به ثبت‌نام نوجوانی که دوره راهنمایی را طی نموده و طبق ضوابط وزارت آموزش و پرورش برای تحصیلات بالاتر مستعد شناخته می‌شود اقدام نماید و وسایل ادامه تحصیل او را فراهم کند و در صورت عدم تمکن مالی، دولت مکلف است امکانات لازم را برای ادامه تحصیل این قبیل نوجوانان با رعایت ماده ۶ این قانون فراهم نماید. مرجع و ضوابط تشخیص عدم تمکن مالی پدر یا مادر یا سرپرست در آئین‌نامه‌ای که توسط وزارت آموزش و پرورش تهیه و به تصویب هیئت‌وزیران خواهد رسید تعیین می‌شود».

همچنین قانون‌گذار ۱۳۵۳ برای والدینی که از ایفای تعهدات خویش در این خصوص خودداری می‌کنند مجازات تعیین کرده است. با این توضیح که «هریک از پدر، مادر یا سرپرست قانونی کودک و نوجوان کمتر از ۱۸ سال، که قانوناً مسئول پرداخت مخارج زندگی او هست و با داشتن امکانات مالی از تهیه وسایل و موجبات تحصیل کودک یا نوجوان واجد شرایط تحصیل در محلی که موجبات تحصیل دوره ابتدایی و راهنمایی از طرف آموزش و پرورش فراهم شده باشد امتناع کند یا به نحوی از انحاء از تحصیل او جلوگیری نماید، به حکم مراجع قضایی، که خارج از نوبت رسیدگی می‌کنند، به جزای نقدی از ده هزار تا دویست هزار ریال و به انجام تکالیف فوق نسبت به کودک یا نوجوان محکوم خواهد شد...» در اینجا قانون با رسیدگی خارج از نوبت به موارد تخطی، بر ضرورت مسئله تأکید کرده است؛ زیرا منافع عمومی در نتیجه خودداری از فرستادن کودکان به مدرسه دچار مخاطره می‌شود. به علت اهمیت مسئله، قانون‌گذار به این بسنده نمی‌کند و برای تحقق این امر مهم و اجرای احکام دادگاه مواردی را مقرر کرده، در صورت عدم تمکین، تشدید مجازات را در نظر گرفته است. به این بیان که: «... هرگاه پس از ابلاغ حکم، پدر یا مادر یا سرپرست به تکلیف مقرر در حکم دادگاه اقدام ننماید یا پس از اجرای حکم مجدداً کودک یا نوجوان را از تحصیل بازدارد، به حبس جنحه‌ای از ۱ تا ۳ سال و تأمین هزینه معاش و تحصیل کودک یا نوجوان خود محکوم خواهد شد»^۱. بی‌تردید اجرای این قانون ضرورتی انکارناپذیر دارد و علیرغم مشکلاتی که ممکن است در این رهگذر پیش آید، نمی‌توان اجرای آن‌ها را بیش از این به تعویق انداخت.^۲

است: «دولت وسایل تحصیل رایگان کلیه کودکان و دانش‌آموزان مملکت را از کودکان تا آخر دوره راهنمایی تحصیلی فراهم سازد و ضوابط و آئین‌نامه‌های لازم را تهیه کند و به تصویب برساند. بدیهی است به موجب این ضوابط دانش‌آموزی که به طور مکرر مردود شود یا استعداد ادامه تحصیل نداشته باشد نخواهد توانست از این کمک استفاده کند. برای اجرای این امر دولت می‌تواند از طریق خرید مدارس ابتدایی و راهنمایی غیردولتی و یا با پرداخت حق تحصیل دانش‌آموزان طبق برنامه مصوب وزارت آموزش و پرورش به مدارس غیردولتی برابر مقررات خاصی اقدام نماید. وزارت آموزش و پرورش ضمناً باید اقدامات قاطعی برای بالابردن سطح علمی و تحصیلی کلیه مدارس ابتدایی به عمل آورد. برای اینکه از معلومات و اطلاعات بهترین معلمان در تمام مدارس کشور جهت تدریس استفاده شود وزارت آموزش و پرورش مأموریت دارد که در اسرع وقت طرح تدریس از طریق تلویزیون ماهواره‌ای و همچنین نصب تلویزیون و کاست در کلیه مدارس کشور را پیاده کند.»

۲-۴. قانون تأمین وسایل و امکانات تحصیل اطفال و جوانان ایرانی

قانون فوق که در ۱۳۵۳ به تصویب رسیده است و تا به حال نیز به نظر می‌رسد قدرت لازم الاجرای خود را از دست نداده است، مفصل‌ترین قانون در سطح داخلی است که به تفصیل حقوق آموزشی و تحصیلی کودکان و نوجوانان و لزوم حمایت از این حق آنان را بیان داشته است. ماده ۱ این قانون مقرر می‌دارد: «کلیه اطفال و جوانان ایرانی که واجد شرایط تحصیل می‌باشند باید بدون هیچ‌گونه مانعی به تحصیل پردازند و هیچ‌کس نمی‌تواند آنان را از تحصیل بازدارد جز با مجوز قانونی» و به موجب ماده ۲ این قانون «در هر محل که براساس قانون آموزش و پرورش عمومی اجباری و مجانی مصوب ۱۳۲۲ و اصلاحی آن مصوب ۱۳۵۰ موجبات تحصیل مراحل تعلیمات ابتدایی و راهنمایی که اجباری و مجانی است فراهم و اعلام شده باشد، پدر یا مادر یا سرپرست قانونی کودک که وظیفه نگاه‌داری و تربیت کودک برعهده او هست موظف است نسبت به ثبت‌نام و فراهم کردن موجبات تحصیل کودک تحت سرپرستی خود اقدام کند و در صورتی که از انجام این وظیفه خودداری نماید وزارت آموزش و پرورش نسبت به ثبت اسامی کودکان مندرج در آمار ارسالی اداره کل ثبت احوال موضوع تبصره ماده ۵ قانون آموزش و پرورش عمومی اجباری و مجانی و همچنین نسبت به ثبت‌نام کودک واجد شرایط تحصیل در مراحل اول و دوم موضوع ماده ۲ قانون اصلاح قانون مذکور اقدام خواهد نمود.»

این قانون به دقت مشخص کرده است که چه افراد و سازمان‌هایی باید امر تعلیمات اجباری کودکان و نوجوانان را پیگیری کنند و وظایف قانونی هر یک تعیین شده است. در خصوص حق آموزش و

۱. این محکومیت جزایی ممکن است مطابق ماده ۱۶ قانون اقدامات تأمینی مصوب ۱۳۳۹، محرومیت از حق قیمومیت یا نظارت یا اعمال حق ولایت را نیز در پی داشته باشد. شایان ذکر است هر چند ماده فوق تا زمان تصویب قانون مجازات اسلامی ۱۳۹۲ (که قانون اقدامات تأمینی برابر ماده ۷۲۸ نسخ صریح گردید) از اعتبار قانونی برخوردار بوده، ولی بدان عمل نشده و در آرای مراجع قضایی تا جایی که تحقیق و جست‌وجو شده، حکمی در این خصوص مشاهده نشده است تا رویه قضایی بتواند پاسخ‌گوی معضلات و مشکلات ناشی از اجرای این قانون باشد (بیگی، ۱۳۸۸، ص ۳۳۹).

۲. اجرای این قانون مشکلاتی از قبیل افزایش حجم کار دادگاه‌ها و بار مالی ناشی از

۲-۵. قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران

تحصیل و آموزش حق مسلم کودکان و نوجوانان است و دولت مکلف است وسایل آموزش و پرورش رایگان آن‌ها را، که سرمایه‌های حقیقی این کشورند، فراهم کند. علاوه بر بند ۳ اصل سوم، اصل ۳۰ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۵۸ در این خصوص مقرر می‌دارد: «دولت موظف است وسایل آموزش و پرورش رایگان را برای همه ملت تا پایان دوره متوسطه فراهم سازد و وسایل تحصیلات عالی را تا سرحد خودکفایی کشور به‌طور رایگان گسترش دهد» (اصل ۳۰ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۸۵)؛ بنابراین از طرفی دولت مکلف است تا پایان دوره متوسطه وسایل آموزش و پرورش رایگان را، حتی در اقصی نقاط کشور و حتی برای کودکان و نوجوانان استثنایی فراهم کند و از طرفی اولیای کودکان و نوجوانان نیز باید با استفاده از امکانات، کودکان و نوجوانان خویش را به تحصیل علم و دانش بگمارند. بدین ترتیب در حال حاضر طی اصل فوق و همچنین بند ۳ اصل ۳ دایره حق آموزش و تحصیل کودکان و نوجوانان در قالب «رایگان» تا پایان دوره متوسطه افزایش یافته است.

۲-۶. قانون حمایت از کودکان و نوجوانان

قانون‌گذار ۱۳۸۱ به‌موجب ماده ۱ این قانون، برخلاف قوانین قبلی و به‌منظور هم‌سویی بیشتر با کنوانسیون حقوق کودک ۱۹۸۹، دایره شمول شناسایی این حق را بدون ضابطه جنسیتی، علاوه بر کودکان به همه اشخاص تا هجده سالگی تمام هجری شمسی افزایش داده است. مطابق ماده ۴ قانون یادشده: «هرگونه صدمه و اذیت و آزار و شکنجه جسمی و روحی کودکان و نادیده‌گرفتن عمدی سلامت و بهداشت روانی و جسمی و ممانعت از تحصیل آنان ممنوع و مرتکب به ۳ ماه و ۱ روز تا ۶ ماه حبس و یا تا ده میلیون ریال جزای نقدی محکوم می‌گردد». بدین ترتیب در صورتی که والدین مانع از تحصیل کودکان خود شوند، چون این ترک فعل موجب بروز صدمه‌های جبران‌ناپذیری در وضع پرورش صحیح کودک می‌شود، این اقدام جرم بوده، مرتکب حتی بدون نیاز به شکایت خصوصی برابر ماده ۵ تحت تعقیب قرار می‌گیرد؛ بنابراین جرم‌انگاری اعمالی نظیر هرگونه صدمه، اذیت، آزار، شکنجه جسمی و روحی کودکان، نادیده‌گرفتن عمدی سلامت و بهداشت روانی و جسمی کودکان، ممانعت از تحصیل آن‌ها، هرگونه خرید، فروش، بهره‌کشی و به‌کارگیری کودکان به‌منظور ارتکاب اعمال خلاف، از نوآوری‌های قانون یادشده به‌شمار می‌آید (زینالی، ۱۳۸۲، ص ۵۹).

۲-۷. منشور حقوق شهروندی جمهوری اسلامی ایران

به‌موجب ماده ۱۰۴ این منشور، که با امضای رئیس دولت یازدهم در ۲۹ آذر ۱۳۹۵ منتشر شده است، شهروندان از حق آموزش برخوردارند. آموزش ابتدایی اجباری و رایگان است. دولت زمینه دسترسی به آموزش رایگان تا پایان دوره متوسطه را فراهم می‌سازد و وسایل تحصیلات عالی را تا سرحد نیاز و ضرورت کشور به شکل رایگان گسترش می‌دهد. دولت آموزش پایه را برای افراد فاقد آموزش ابتدایی فراهم می‌آورد. گفتنی است مواد متعدد این منشور باید در هماهنگی و سازگاری با یکدیگر و در چارچوب نظام حقوقی موجود تفسیر و اجرا شود و نباید موجب کاهش حقوق شهروندان ایرانی و حقوق اتباع سایر کشورها، که در قوانین یا تعهدات بین‌المللی کشور شناسایی شده است، شود.

۲-۸. برنامه‌های پنج‌ساله توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران

در بندج ماده ۱۴۳ قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۷۹ اشاره شده است: «برای ایاب و ذهاب دانش‌آموزان دختر و پسر در روستاهای فاقد مدارس راهنمایی و متوسط به روستاهای دارای مدرسه، در صورت به‌صرفه بودن رفت‌وآمد نسبت به تحصیل در مدارس شبانه‌روزی هزینه ایاب و ذهاب منظور خواهد شد». همچنین در ماده ۱۵۱ قانون برنامه سوم توسعه، به‌منظور هماهنگی امر سیاست‌گذاری آموزش‌های فنی و حرفه‌ای، اعم از رسمی و غیررسمی، ستاد هماهنگی آموزش‌های فنی و حرفه‌ای به ریاست معاون اول رئیس‌جمهور و عضویت وزرای آموزش و پرورش، کار و امور اجتماعی، علوم و تحقیقات و فناوری، درمان و آموزش پزشکی، کشاورزی، جهادسازندگی، رئیس سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی و رئیس مرکز امور مشارکت زنان ریاست جمهوری تشکیل می‌شود. به‌موجب ماده ۵۴ قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۸۳ دولت موظف شده است به‌منظور تضمین دسترسی به فرصت‌های برابر آموزشی، به‌ویژه در مناطق کمتر توسعه‌یافته و توسعه زمینه‌های لازم برای اجرای برنامه آموزش برای همه، اقدام‌های ذیل را، که جنبه قانون‌گذاری ندارد، اجرا کند: اجباری کردن آموزش تا پایان دوره راهنمایی، به تناسب تأمین امکانات و به تدریج در مناطقی که آموزش و پرورش اعلام می‌کند؛ به‌طوری‌که در پایان برنامه چهارم این امر محقق شود.

با هدف تحقق بند ۸، سیاست‌های کلی ابلاغی و به‌منظور ارتقای کیفی سه حوزه دانش، مهارت و تربیت اسلامی، برابر ماده ۱۹ قانون برنامه پنجم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۸۹، به دولت اجازه داده می‌شود برنامه تحول بنیادین در نظام آموزش و پرورش کشور

اظهار عجز برخی از والدین در تأمین هزینه تحصیل کودکان را با خود خواهد داشت، ولی خطرها و مشکلات ناشی از اجرانشدن آن‌ها در درازمدت به‌حدی است که جای هیچ درنگی باقی نمی‌گذارد.

راهبردی فرایند تحول بنیادین نظام تعلیم و تربیت رسمی عمومی برعهده شورای عالی انقلاب فرهنگی است و شورای عالی آموزش و پرورش با استفاده از همه ظرفیت وزارت آموزش و پرورش و سایر نهادها و امکانات کشور، مسئولیت بررسی، تصویب و ابلاغ سیاست‌های اجرایی، طراحی سازوکار تحقق اهداف، اصلاح ساختارها و فرایندهای مربوط، به‌روآوری و ترمیم و نظارت بر حسن اجرای برنامه‌های تحول راهبردی را برعهده دارد. گسترش و تأمین همه‌جانبه عدالت آموزشی و تربیتی (هدف سوم کلان)؛ توسعه و نهادینه کردن عدالت آموزشی و تربیتی در مناطق گوناگون کشور و تقویت آموزش و پرورش مناطق مرزی (راهبرد چهارم کلان) و تأمین و بسط عدالت در بهره‌مندی از فرصت‌های تعلیم و تربیت با کیفیت مناسب با توجه به تفاوت‌ها و ویژگی‌های دختران و پسران و مناطق گوناگون کشور (راهکار پنجم) از جمله مواردی هستند که به‌موجب سند تحول بنیادین آموزش و پرورش در جلسات متعدد منعقدشده در سال‌های ۱۳۸۹-۱۳۹۰، به تصویب شورای عالی انقلاب فرهنگی رسیده است (دبیرخانه شورای عالی انقلاب فرهنگی، ۱۳۸۹-۱۳۹۰).

یکی از مباحث جدی در بیانیه گام دوم انقلاب، که رهبر معظم انقلاب در ترسیم مسیر پیشروی ملت بزرگ ایران در چهل سال دوم برای پیشبرد انقلاب اسلامی به نگارش درآورده‌اند، عطف توجه به تولید علم و دانش، بومی‌سازی فناوری و بازآفرینی نهادهای علمی، آموزشی، تربیتی و پژوهشی بر مبنای اسناد تولیدشده‌ای همچون نقشه علمی کشور، سند تحول آموزش و پرورش، مهندسی فرهنگی و سیاست‌های کلی حوزه پژوهش و فناوری، زیست‌محیطی و اقتصاد است (محمدیان، ۱۳۹۸).

با ابلاغ سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی، آموزش و پرورش موظف شد برای پیاده‌سازی سیاست‌های یادشده برنامه تدوین کند. ارائه خدمات آموزشی و برابر سازی دسترسی به فرصت‌های آموزشی و بهره‌مندی از آموزش از جمله راهبردهایی بوده که در اولویت قرار داده است (انصاری، ۱۳۹۵، ص ۱۵۹). در سند تطبیق برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران (۹۵-۱۳۹۹) با سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی، بر سیاست‌های پیشتازی اقتصاد دانش‌بنیان، پیاده‌سازی و اجرای نقشه جامع علمی و دستیابی به اقتصاد دانش‌بنیان در منطقه (سیاست دوم) و همچنین به گفتمان‌سازی ابعاد اقتصاد مقاومتی در محیط‌های علمی و آموزشی و تبدیل آن به گفتمان فراگیر و رایج ملی (سیاست بیست و یکم) تأکید شده است (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۹۴).

شایان ذکر است که در سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری «ایجاد تحول در نظام آموزش و پرورش کشور» در سال ۱۳۹۰ و همچنین به‌موجب بند ۷۵ سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی

را در چارچوب قوانین موضوعه و با رعایت اولویت‌هایی مثل «به‌کارگیری فناوری ارتباطات و اطلاعات در کلیه فرایندها جهت تحقق عدالت آموزشی و تسهیل فرایندهای موجود و ارائه برنامه‌های آموزشی و دروس دوره‌های تحصیلی به‌صورت الکترونیکی»، تدوین کند و پس از تصویب در هیئت وزیران به اجرا درآورد. وزارت آموزش و پرورش هم برابر بند «د» این ماده، موظف شده است به‌منظور تضمین دسترسی به فرصت‌های عادلانه آموزشی به تناسب جنسیت و نیاز مناطق - به‌ویژه در مناطق کمتر توسعه‌یافته - و رفع محرومیت آموزشی، در حوزه آموزش از راه دور و رسانه‌ای و تأمین هزینه‌های تغذیه، رفت‌وآمد، بهداشت و سایر امور مربوط به مدارس شبانه‌روزی اقدام کند.

در ذیل بخش سیزدهم (آموزش عمومی و آموزش عالی) قانون برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۹۶، فصل چهل و سوم با عنوان «آموزش و پرورش عمومی» گنجانده شده است. مقدمه این فصل به توصیف وضع موجود آموزش و پرورش و روند تغییر شاخص‌های اصلی آن اختصاص یافته است. در ادامه آن، طی بند اول، به برنامه راهبردی آموزش و پرورش عمومی اشاره شده که در آن چهار هدف کلی ذکر شده است: ۱) تأمین و بسط عدالت در برخورداری از فرصت‌های تعلیم و تربیت؛ ۲) ارتقای کیفیت تعلیم و تربیت؛ ۳) بازنگری و بازمهندسی ساختارها، رویه‌ها و روش‌ها؛ ۴) ارتقای منزلت اجتماعی و جایگاه حرفه‌ای سرمایه انسانی آموزش و پرورش با تأکید بر نقش الگویی و جایگاه معلم (سازمان برنامه و بودجه کشور، ۱۳۹۷، ص ۱۸-۱۹).

۲-۹. اسناد بالادستی

در ایران از سال ۱۳۸۴ سند چشم‌انداز بیست‌ساله، که وضعیت کشور را در عرصه‌های گوناگون در سال ۱۴۰۴ تبیین می‌کند، تدوین شد. بر این اساس، برای رسیدن به آنچه به‌منزله وضعیت مطلوب و به‌صورت کلی در این سند در عرصه‌های علمی آمده است، نقشه راهی لازم بود تا مسیر حرکت از وضعیت فعلی به وضعیت تصویرشده در سند چشم‌انداز را مشخص کند؛ بنابراین در سال ۱۳۹۰ شورای عالی انقلاب فرهنگی نقشه جامع علمی کشور را تهیه کرد. در این سند، مبانی، اهداف سیاست‌ها و راهبردها، ساختارها و الزامات تحول راهبردی علم و فناوری مبتنی بر ارزش‌های اسلامی برای دستیابی به اهداف چشم‌انداز بیست‌ساله کشور تدوین شده است. در مقدمه آن، مقوله علم و فناوری از مهم‌ترین زیرساخت‌های پیشرفت کشور و ابزار جدی رقابت در عرصه‌های گوناگون در نظر گرفته شده و به سه شاخصه عدالت، معنویت و عقلانیت به‌مثابه ویژگی‌های علم مدنظر در آن تأکید شده است (ایزدی و واردی، ۱۳۹۶).

سیاست‌گذاری و تصمیم‌گیری کلان و نیز ارزیابی و نظارت

ایران مبنی بر اجرای سند تحول بنیادین آموزش و پرورش، بر دوران تحصیلی کودکی و نوجوانی تأکید شده است.

نتیجه‌گیری

مطابق اسناد بین‌المللی، رشد فکری، پرورش استعدادها، قوه قضاوت، حس مسئولیت اخلاقی و اجتماعی و بارآوردن کودکان و نوجوانان به‌منزله عضو مفید برای جامعه - آن‌هم تحت شرایط مساوی با دیگران - در قالب اهداف آموزش و تحصیل کودکان و نوجوانان بیان شده‌اند. ماده ۲۶ اعلامیه جهانی حقوق بشر، اصل ۷ اعلامیه جهانی حقوق کودک، ماده ۱۳ میثاق بین‌المللی حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، ماده ۹ اعلامیه حقوق بشر اسلامی و ماده ۲۸ کنوانسیون حقوق کودک، به‌ویژه در حوزه سیاست‌گذاری آموزشی کودکان و نوجوانان در سطح راهبردهای بین‌المللی تدوین شده‌اند؛ با اینکه در کنفرانس جهانی در حوزه آموزش برای همگان و اعلامیه بقا، رشد و حمایت از کودکان نیز درباره حق کودکان و نوجوانان در بهره‌مندی از تحصیل رایگان سیاست‌گذاری مجدد شده است.

در سیاست‌گذاری‌های آموزشی در سطح داخلی هم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران نه‌فقط دولت را مکلف کرده است وسایل آموزش و پرورش رایگان برای همه کودکان و نوجوانان تا پایان دوره متوسطه را فراهم سازد، بلکه نقض حق تحصیلی آن‌ها برابر راهبردهای قانون حمایت از کودکان و نوجوانان جرم تلقی شده است و به‌موجب قانون تأمین وسایل و امکانات تحصیل اطفال و جوانان ایرانی، اولیای کودکان باید با استفاده از امکانات، کودکان و نوجوانان را به تحصیل علم و دانش تا پایان دوره متوسطه بگمارند و اگر والدین یا سایر سرپرستان قانونی کودکان، مانع از تحصیل فرزندان خود شوند، مستوجب مجازات خواهند بود.

در پایان در راهبردنگاری‌های قانونی شایسته و بایسته برای کودکان و نوجوانان در حوزه سیاست‌گذاری‌های آموزشی، پیشنهادها کاربردی ذیل ضروری به نظر می‌رسد:

۱. گنجاندن حقوق کودکان و نوجوانان در سیاست‌گذاری‌های ناظر بر تدوین کتاب‌های درسی برای بالابردن سطح آشنایی آن‌ها با حقوق خود؛
۲. آشناسدن والدین با حقوق تحصیلی و آموزشی کودکان و نوجوانان از راه رسانه‌های جمعی و مراکز آموزشی ذی‌ربط؛
۳. برگزاری همه‌پرسی درباره حق تحصیل و آموزش کودکان و نوجوانان؛
۴. همکاری مردم و متصدیان و مرتبطان با کودک و نوجوان در سیاست‌گذاری‌های آموزشی، از جمله مدیر، معلم و مربی با سازمان‌های دولتی و غیردولتی حمایت‌کننده از حقوق کودک؛
۵. تلقی کردن بازداشتن کودکان و نوجوانان از آموزش و تحصیل

در حکم جرم عمومی در راهبردنگاری‌های قانونی. درباره محدودیت‌های ناظر بر تحقیق حاضر می‌توان به همکاری نکردن مراجع انتظامی و قضایی و در نتیجه مشکل دسترسی به آمار تعداد کودکان و نوجوانان محروم از حق تحصیل و آموزش از یک سو و ناقضان این حق بنیادین آن‌ها از سوی دیگر، برای تدوین راهبردنگاری کاربردی در سیاست‌گذاری‌های آموزشی در ایران اشاره کرد. از این رو پیشنهاد می‌شود تحقیقی میدانی بر پایه آمارهای اشاره‌شده برای پژوهش‌های آتی ارائه شود.

منابع

- اسدی‌نژاد، سیدمحمد، رستمی چلکاسری، عبدالله و مرادی، فاطمه (۱۳۹۴). «حق آموزش و تربیت کودک در قوانین ایران و اسناد حقوق بشر». فصلنامه فقه و حقوق خانواده (ندای صادق)، سال بیستم، شماره ۶۲، ص ۱۷۳-۱۹۴.
- احمدی، علی محمد (۱۳۸۰). آموزش و پرورش به‌عنوان حق مردم بر حکومت از دیدگاه حکومتی امام علی (ع)، مجموعه مقالات همایش تربیت در سیره و کلام امام علی (ع)، گردآورنده اعرافی، علی‌رضا و همکاران، چاپ اول، تهران: تربیت اسلامی.
- انصاری، باقر (۱۳۹۲). «حق کودک به آموزش در نظام بین‌المللی حقوق بشر». مجله حقوق اسلامی، سال دهم، شماره ۳۶، ص ۱۱۵-۱۴۶.
- انصاری، عبدالله (۱۳۹۵). «پیاپی‌سازی اقتصاد مقاومتی در آموزش و پرورش؛ برنامه اقدام». فصلنامه مطالعات راهبردی بسیج، سال نوزدهم، شماره ۷۰، ص ۱۵۹-۱۸۸.
- افراسیابی، علی (۱۳۸۹). «امکان بازپذیری اجتماعی بزهکاران در بسترهای کیفری و پساکیفری موجود». فصلنامه مطالعات پیشگیری از جرم، سال پنجم، شماره ۱۵، ص ۳۳-۵۸.
- ایزدی، صمد و واردی، سید احمد (۱۳۹۶). «نقد نقشه جامع علمی کشور از منظر برنامه‌ریزی راهبردی». اولین کنفرانس حکمرانی و سیاست‌گذاری عمومی، قابل‌دسترسی در سایت <https://www.civilica.com>
- باهر، حسین (۱۳۷۶). «نگاهی پیرامون حقوق جهانی کودک و نوجوان». ماهنامه دادرسی، دوره ۱، شماره ۵ و ۶، ص ۵
- برترین نظام‌های آموزشی جهان/ در کجای آموزش جهان ایستاده‌ایم؟ (۱۳۹۸). قابل‌دسترسی در سایت <http://www.ion.ir/news>
- بناوت، آرون و همکاران (۲۰۱۶). مجموعه جدید گزارش پایش جهانی آموزش ۲۰۱۶ آموزش برای مردم و سیاره زمین: آفرینش آینده‌ای پایدار برای همه، ترجمه کاوه مستشاری، یونسکو.
- بیگی، جمال (۱۳۸۸). بزه‌دیدگی اطفال در حقوق ایران، تهران: نشر میزان.
- بیگی، جمال (۱۳۸۹). بررسی تطبیقی حق آموزش و تحصیل کودکان در حقوق ایران و اسناد بین‌المللی، مجموعه مقالات همایش ملی حقوق مدارس، تدوین و تنظیم علیرضا داداش‌زاده و سیدموسی حسینی، قم: انتشارات چشمه‌سار قم.
- بی‌نا (۱۳۷۹). حقوق بشر در جهان امروز اولیاتی برای سازمان ملل متحد.

- ترجمه مرکز مطالعات عالی بین‌المللی دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه تهران، تهران: مرکز اطلاعات سازمان ملل متحد.
- پروین، فرهاد (۱۳۷۷). «حقوق بشر و حقوق بشر اسلامی». اطلاعات، شماره ۲۱۵۳۶.
- تکمیل همایون، ناصر (۱۳۶۷). «آموزش کودکان و نوجوانان در آغاز تاریخ ایران». فصلنامه فرهنگ، شماره ۲ و ۳، ص ۳۸۳-۴۰۹.
- توسلی ناینی، منوچهر (۱۳۸۲). «جنگ و حقوق کودکان آواره و بی سرپرست». فصلنامه فقه و حقوق خانواده، سال هشتم، شماره ۳۲، ص ۳۷-۵۷.
- توسلی، غلامعلی (۱۳۵۱). «حق آموزش». فصلنامه حقوق بشر، شماره ۹، ص ۳۳-۳۴.
- دارایی، شهرداد (۱۳۹۵). پیشگیری از جرم در مدل مردم‌سالار سیاست جنایی، تهران: نشر میزان.
- دبیرخانه شورای عالی انقلاب فرهنگی؛ وزارت آموزش و پرورش و شورای عالی آموزش و پرورش (۱۳۹۰-۱۳۸۹). سند تحول بنیادین آموزش و پرورش.
- دهقان، حسین (۱۳۸۳). «ارزش‌های ابرازی تحصیل به‌مثابه عاملی برای افزایش سرمایه انسانی و توسعه ملی»، فصلنامه تعلیم و تربیت. سال بیستم شماره ۲ پیاپی ۷۸، ص ۵۵-۹۳.
- دیالو، سلیمان (۱۳۷۹). «سخنرانی به مناسبت برگزاری همایش حقوق کودک». ضمیمه خلاصه سخنرانی‌های همایش حقوق کودک، تهران: ۳۰ آبان.
- رحمت‌اللهی، حسین و دانش ناری، زهرا (۱۳۹۳). «حق و آزادی آموزش و پرورش». دوفصلنامه مطالعات حقوق بشر اسلامی، سال سوم، شماره ۷، ص ۵۳-۷۰.
- زینالی، همزه (۱۳۸۲). «نوآوری‌های قانون حمایت از کودکان و نوجوانان و چالش‌های فراروی آن»، فصلنامه رفاه اجتماعی، شماره ۷، ص ۵۹-۹۲.
- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (۱۳۹۴). سند تطبیق برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۵-۱۳۹۹) با سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی، تهران: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، مرکز اسناد، مدارک و انتشارات.
- سازمان برنامه و بودجه کشور (۱۳۹۷). گزارش عملکرد قانون برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران در سال ۱۳۹۶، ج ۳، تهران: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، مرکز اسناد، مدارک و انتشارات.
- سلامتی، یعقوب، اخوان فرد، مسعود و طالقانی، حسین (۱۳۹۴). «تکلیف بر رعایت حق بر آموزش در حقوق اسلامی و مقررات حقوق بشر». فصلنامه فقه و مبانی حقوق اسلامی، سال هشتم، شماره ۴، ص ۸۹-۱۰۴.
- شاملو، باقر (۱۳۸۸). «حق بر آموزش در شریعت اسلام و اسناد بین‌المللی». خبرنامه آیین دانشگاه، دانشگاه شهید بهشتی، شماره ۵ و ۶، ص ۷.
- علاسوند، فریبا (۱۳۹۷). «عدالت جنسیتی به‌مثابه یک مفهوم تفسیرپذیر و نامتعیین». فصلنامه مطالعات فقهی حقوقی زن و خانواده، سال اول، شماره ۱، ص ۵۹-۷۸.
- فانی، علی‌اصغر (۱۳۷۹). «گزارش کشوری وزارت آموزش و پرورش». خلاصه سخنرانی‌های همایش حقوق کودک، تهران: ۳۰ آبان.
- قاضی شریعت پناهی، ابوالفضل (۱۳۹۳). حقوق اساسی و نهادهای سیاسی. تهران: نشر میزان.
- لطیفی، علی (۱۳۹۶). «بررسی محتوایی سند آموزشی ۲۰۳۰ با تأکید بر مباحث جنسیتی». نشست مواجهه با اسناد بین‌المللی در عرصه تعلیم و تربیت؛ پنل دوم. مرکز تحقیقات زن و خانواده واحد تهران.
- مبشری، اسدالله (بی‌تا). حقوق بشر. تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی.
- متین دفتری، احمد (۱۳۴۸). حقوق بشر و حمایت بین‌المللی آن. تهران: چاپخانه بهمن.
- محمدیان، محی‌الدین بهرام (۱۳۹۸). آموزش و پرورش در گام دوم انقلاب چه چرخش‌هایی نیاز دارد. قابل دسترسی در سایت <https://www.tasnimnews.com>
- مدرینا، سیدجواد (۱۳۵۳). حقوق کودک «حضانت اطفال در حقوق مدنی ایران، اسلام و فرانسه». تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- مگنوسون، تریه و همکاران (۲۰۱۰). فشرده مجموعه اسناد ملی و بین‌المللی در زمینه تعلیم و تربیه در افغانستان، ترجمه سیدوحید دادگر (بنیاد خرد)، کابل: یونسکو کابل.
- مستقیم، مهدیه سادات (۱۳۸۰). «رویکردی تطبیقی به خاستگاه‌های فلسفی مسائل اجتماعی زنان در اسلام و فمینیسم؛ نگاه اسلام به آموزش و تحصیل زنان». فصلنامه مطالعات راهبردی زنان، شماره ۱۱، ص ۴۸-۶۹.
- مشعلی، بهزاد، شبانی، حسن، حاجبانی، ابراهیم و قنبری، علی‌اله (۱۳۹۷). «خاستگاه آینده‌نگاری و جایگاه آن در سیاست‌گذاری بخش عمومی». فصلنامه آینده‌پژوهی مدیریت، سال بیست و نهم، شماره ۱۱۵، ص ۱۱۹-۱۳۶.
- نجفی ابرنآبادی، علی حسین، بزهداری (۱۳۷۷). «احساس ناامنی و کنترل، بررسی کمیته فرانسوی مطالعات پیرامون خشونت و بزهداری و توصیه‌های آن در زمینه سیاست جنایی». فصلنامه حقوقی دادگستری، شماره ۲۲، ص ۴۳-۸۴.
- نوظهوری، رامین (۱۳۸۸). «آسیب‌شناسی آموزش فراگیر در آموزش و پرورش». فصلنامه تعلیم و تربیت استثنایی، سال هفتم، شماره ۹۷، ص ۷۴-۸۰.
- نیازپور، امیرحسن (۱۳۹۴). «حق زندانیان بر تحصیل در قلمرو سیاست جنایی تقنینی سازمان ملل متحد و ایران». فصلنامه اندیشه‌های حقوق کیفری، سال اول، شماره ۱، ص ۱۹-۳۴.
- نیاورانی، صابر (۱۳۸۹). «منزلت حق بر آموزش در نظام بین‌المللی حقوق بشر». فصلنامه تحقیقات حقوقی، دوره ۱۳، شماره ۱۴۴، ص ۳۳۳-۳۸۱.
- نیک‌اندیش، رضا (۱۳۹۸). «تجربیات آموزش و پرورش شهر شانگهای در سال ۲۰۱۶». قابل دسترسی در سایت <http://www.sedayemoallem.ir>
- Cairo Declaration on Human Rights in Islam (1990). Available at: <http://hrlibrary.umn.edu/instreet/cairodeclaration.html>
- Convention against Discrimination in Education

- (1960). Available at: http://portal.unesco.org/en/ev.phpURL_ID=12949&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
- Convention on the Rights of the Child (1989). Available at: <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx>
- Dakar Framework for Action, Education for All: Meeting Our Collective Commitments (2000). Available at: <https://resourcecentre.savethechildren.net/library>
- Declaration of the Rights of the Child (1959). Available at: <http://www.ohchr.org/EN/Issues/Education/Training/Compilation/Pages.aspx>
- Development Assistance Committee (2011). Available at: <http://www.oecd.org/development/developmentassistancecommitteedac.htm>
- Haddad, W., Colletta, N., Fisher, N., Lakin, M. and Rinaldi, R. (1990). *Final Report World Conference on Education for All: Meeting Basic Learning Needs*, 5-9 March 1990 Jomtien, Thailand, Published by the Inter-Agency Commission (UNDO, UNESCO, UNICEF, WORLD BANK) for the World Conference on Education for All, First Printing: May 1990. <http://www.unwomen.org>. <https://en.unesco.org>.
- Implementation hand book convention on the right of the child (1988). Geneva gannury.
- International Conference on Human Rights (Tehran Declaration) (1968). Available at: <http://www.unfpa.org/events/international-conference-human-rights>
- International Conference on Primary Health Care, Alma-Ata, USSR, 6-12 September (1978). Available at: <http://apps.who.int/medicinedocs/en/m/abstract/Js21369en>
- International Covenant on Economic, Social & Cultural Rights, G.A. res. 2200A (XXI), 21 U.N. GAOR Supp. (No. 16) at 49, U.N. Doc. A/6316 (1966). 993 U.N.T.S. 3, entered into force Jan. 3, 1976.
- Lepi, K. (2014). *The Top 10 Education Systems in the World*, Edudemic.
- Lombardo, E. (2005). "Integrating or Setting the Agenda? Gender Mainstreaming in the European Constitution-Making Process", *Social Politics Journal*, 12(3), pp. 412-432.
- Promoting Equality of Educational Opportunity, Canada Report for the UNESCO Eighth Consultation of Member States on the Implementation of the Convention and Recommendation against Discrimination in Education (2012). *Council of Ministers of Education*, Canada
- Ssenyonjo, M. (2009). *Economic, Social and Cultural Rights in International Law*, Hart Publishing.
- The Salamanca Statement and Framework for Action on Special Needs Education (1994). Available at: <http://www.right-to-education.org/resource/salamanca-statement-and-framework-action-special-needs-education>
- Universal Declaration of Human Rights (1948). Available at: <http://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights>
- Verheyde (Eds.) (2006). a Commentary on the United Nations Convention on the Rights of the Child, Martinus Nijhoff Publishers, Leiden.
- World Declaration of Education for All & Framework for Action to Meet Basic Learning Needs (1994). Jomtien, Thailand 5-9 March 1990, Published by UNESCO for the Secretariat of the International Consultative Forum on Education for All, 7, place de Fontenoy 75352 PARIS 07 SP, Third printing: Paris, September.
- World Declaration on the Survival, Protection and Development of Children (1990). Available at: <https://www.unicef.org/wsc/declare.htm>
- World Program of Action for Youth to the Year 2000 and beyond (1995). United Nations, general assembly, A/50/728.
- World Summit for Social Development, Copenhagen (1995). Available at: <http://enb.iisd.org/wssd95.html>
- Zermatten, J. (2010). "The Best Interests of the Child Literal Analysis, Function and Implementation, Working Report". Available at: <http://www.childsrights.org>.

Legal Strategy for Children and Teenagers in Educational Policy Making

Jamal Beigi¹

Abstract

Education and Learning is a right available to children and teenagers to have a good realization at their rights. By education children can go beyond the poverty culture and by acquiring skills could get the spiritual values, have a fortunate life. The purpose of this paper is identifying of this right of children and teenagers in the strategy of international documents and regulations of Iran. The current paper is using description-analytic method as well as digital-library sources. One of the fundamental human rights of policy makers, education and learning of children and teenagers, so that by exercising this right, they can re-enact socially and accept responsibilities, be effective citizens in the development of national and international societies. Educational rights of children and teenagers, in Convention against Discrimination in Education and World Conference on Education for All has been identified. But in the Feasibilities of Education & Supporting Law of Children and Teenagers and Act for the Protection of Children & Teenagers, is guaranteed by incomplete strategies.

Keywords: Legal Strategy, Child, Teenager, Educational Policy Making, International Documents, Iran Regulations.

1. Associate Professor, Department of Criminal Law & Criminology, Maragheh Branch, Islamic Azad University, Maragheh, Iran, jamalbeigi@iauh.ac.ir

فرصت‌های کارآفرینانه: الگوها و رویکردها، پیش‌فرض‌ها و دیدگاه‌ها

مهدی زیودار^۱

چکیده

مفهوم فرصت را می‌توان یکی از محوری‌ترین مباحث کارآفرینی دانست. درعین‌حال، فرصت یکی از مجادله برانگیزترین مفاهیم در قلمرو ادبیات کارآفرینی است؛ به‌گونه‌ای که پیش‌فرض‌های حاکم بر کارکرد شناسایی فرصت‌های کارآفرینانه و همچنین ماهیت و ویژگی‌های این پدیده، مواجهه با رهیافت‌ها و دیدگاه‌های گوناگون و گاه حتی متناقض‌گونه است. در چنین شرایطی، راهکارها و روش‌های متفاوت نیز به‌منظور بهره‌برداری از آن‌ها در کارکردهای کارآفرینانه مطلوب است. در مقاله حاضر، ضمن اشاره به تعاریف و نقش محوری مفهوم فرصت در متون علمی حوزه مطالعاتی - پژوهشی کارآفرینی، به بررسی دیدگاه‌های اندیشمندان برجسته حوزه‌های اقتصاد و کارآفرینی در این خصوص پرداخته شده است. در رویکرد عرضه و تقاضای اقتصادی، بر مبنای پیش‌فرض‌های فلسفی و چارچوب ابزار - هدف، الگوهای تخصیص، کشف، و خلق سه الگوی اصلی کارکرد شناسایی فرصت‌های کارآفرینانه را تشکیل می‌دهند. همچنین فرصت‌های شومپیتری و کرزنری دو دیدگاه اصلی و متمایز پیرامون فرصت‌های کارآفرینانه‌اند که دو جریان اصلی از مطالعات و پژوهش‌های فرصت‌های کارآفرینانه را توسعه داده‌اند. این دو دیدگاه، در تقابل با یکدیگر، از ابعاد گوناگون مانند الگوها، رویکردها، ماهیت و الزامات فازهای بهره‌برداری از فرصت‌های کارآفرینانه و خلق ارزش بررسی می‌شوند.

واژه‌های کلیدی: کارآفرینی، فرصت کارآفرینانه، تخصیص، کشف، خلق

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۸/۰۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۰/۰۸

مقدمه

تمامی فعالیت‌ها و اقدامات مرتبط با درک و فهم فرصت‌ها و بهره‌برداری از آن‌هاست؛ بنابراین ظهور فرصت‌ها و بهره‌برداری از آن‌ها موضوع اصلی و جوهره علم کارآفرینی دانسته شده است (Berglund, 2007). در واقع، بدون مطالعه سازوکارها و عوامل مؤثر در زایش و بالندگی فرصت‌های کارآفرینی، نمی‌توان به فهم

مفهوم فرصت را می‌توان یکی از محوری‌ترین مباحث کارآفرینی برشمرد (De Carolis and Saporito, 2006). آنچه تحقیقات کارآفرینی را از سایر مطالعات در حوزه‌های گوناگون علمی نظیر مدیریت متمایز می‌سازد، توجه و تأکید بر فرصت‌هایی است که کارآفرینان از آن‌ها بهره‌برداری می‌کنند. کارآفرینی شامل

دقیقی از کلیت پدیده کارآفرینی دست یافت. به عبارتی، بدون فرصت کارآفرینی معنا ندارد؛ بنابراین پژوهش‌های حوزه مطالعاتی - پژوهشی کارآفرینی - درحکم رشته علمی مجزا - باید متمرکز بر مفهوم فرصت باشد (Venkataraman, 2019). به عبارتی، نه فقط الحاق فرصت به کانون تجزیه و تحلیل پژوهش‌های کارآفرینی امری ضروری است، بلکه لازم است این مفهوم نوعی نقش محوری داشته باشد تا امکان فهم و تبیین کنش‌های کارآفرینانه فراهم شود. در همین راستا، سه پرسش عمده در پژوهش‌های کارآفرینی عبارت‌اند از:

۱. فرصت‌ها چگونه شکل می‌گیرند؟

۲. کدام افراد و تحت چه شرایطی از وجود فرصت‌ها آگاهی می‌یابند؟

۳. با تأثیر کدام دسته از عوامل، افراد مصمم و قادر به بهره‌برداری از فرصت‌ها می‌شوند؟ (Chandler et al., 2005)

در مطالعات و پژوهش‌های گوناگون، اختلاف نظرها درباره ماهیت فرصت‌های کارآفرینی و چگونگی بهره‌برداری از آن‌ها آشکار است و گروه‌های چندگانه‌ای از اندیشمندان حوزه کارآفرینی شکل یافته‌اند که هر یک با رویکردی ویژه و از دریچه‌ای جداگانه به ماهیت فرصت‌ها و همین‌طور نحوه بهره‌برداری از آن‌ها نگریده‌اند. یکی از مجادله‌برانگیزترین مباحث در این باره، نگرش به کارکرد شناسایی فرصت‌های کارآفرینانه و ویژگی این فرصت‌هاست که مواجهه با الگوها و دیدگاه‌ها، گوناگون و گاه حتی متناقض‌گونه است. با کمی ژرف‌اندیشی در حوزه دیدگاه‌ها، به تفاوت‌های آشکار در مسیر بهره‌برداری از فرصت‌های کارآفرینی نیز می‌توان پی برد؛ زیرا با وجود ماهیت متفاوت فرصت‌ها و با توجه به چگونگی شناسایی، به‌منظور بهره‌برداری از آن‌ها راهکارها و روش‌های متفاوت نیز مطلوب است. در مقاله حاضر، ضمن ارائه تعاریفی از پدیده فرصت در شرایط زمینه‌ای کارآفرینی، به تشریح دیدگاه‌های مذکور و بررسی و تحلیل الگوها، پیش‌فرض‌ها و مبانی فلسفی متناظر با آن‌ها پرداخته می‌شود.

۱. فرصت‌های کارآفرینانه

در بسیاری از تعاریفی که صاحب‌نظران از کارآفرینی ارائه کرده‌اند مفهوم فرصت نقش محوری را ایفا می‌کند؛ به‌گونه‌ای که گاه کارآفرینی را شناسایی و بهره‌برداری از فرصت‌ها به‌شمار می‌آورند (De Carolis and Saporito, 2006). از همین روی در این بخش، تلاش شده است ضمن اشاره به تعاریف و نقش محوری مفهوم فرصت در متون علمی حوزه مطالعاتی - پژوهشی کارآفرینی، به‌منظور ورود به بحث‌های اصلی مقاله زمینه مناسبی فراهم شود.

رشته علمی کارآفرینی وظیفه خطیر پژوهش درباره منابع و

سرچشمه فرصت‌ها، فرایندهای شناسایی، ارزشیابی و بهره‌برداری از فرصت‌ها و همین‌طور گروهی از افراد - که فرصت‌ها را شناسایی، ارزشیابی و بهره‌برداری می‌کنند - برعهده دارد (Venkataraman, 2004; Shane, 2003). در این میان در کارآفرینی، برخی تعاریف فرصت را هر نوع موقعیت سودمند تلقی کرده است (Casson, 1982) و برخی دیگر، آن را امکان‌پذیری تأسیس شرکتی جدید یا بهبود موقعیت شرکتی تأسیس‌شده می‌دانند که در هر دو حالت، به امکان بالقوه جدیدی از کسب سود منجر شود (Christensen and Peterson, 1990). از طرفی، در تعریف شین و ونکاتارامان^۱ (2000) فرصت به هر موقعیتی اطلاق می‌شود که در آن بتوان محصولات، خدمات، مواد خام، بازار و شیوه‌های سازمان‌دهی جدیدی ارائه کرد. همچنین شین فرصت را موقعیتی معرفی می‌کند که در آن، فرد باور دارد با نوترکیبی منابع می‌تواند به سود ناآل شود (Shane, 2003). درنهایت در تعریفی دیگر، فرصت در مقابل تهدید معنا می‌یابد؛ فرصت به موقعیت‌هایی اطلاق می‌شود که اولاً قابلیت کنترل شدن به‌دست فرد داشته باشند و ثانیاً پیامدهای مثبتی برای فرد داشته باشند. در مقابل، تهدید به هر موقعیت کنترل‌ناپذیر با پیامدهای منفی اطلاق می‌شود (Krueger, 2000).

بسیاری از تعاریف، فرصت را پدیده‌ای برخاسته از محیط کارآفرین و دارای ماهیتی بیرونی می‌پندارند؛ برای مثال، در تعریف مک‌کلاین و همکاران (2000)، فرصت پدیده‌ای وابسته به شرایط محیطی است. در باور این محققان، افراد همواره دو نوع طرح‌واره ذهنی^۲ فرصت و تهدید را همراه دارند و اینکه موقعیتی مشخص را درحکم فرصت یا تهدید تشخیص دهند، بستگی به این دارد که کدامیک از این دو نوع طرح‌واره ذهنی با سرعت بیشتری فعال شود و استمرار یابد. درعین حال، سرعت فعال شدن و استمرار هر یک از دو نوع طرح‌واره ذهنی مذکور به علائم و اطلاعاتی بستگی دارد که از محیط دریافت می‌شود (ibid).

برپایه شکل‌گیری فرصت‌ها، تعاریف دیگری نیز در ذهن کارآفرینان متبلور است. به عبارت دیگر، سرچشمه اصلی شکل‌گیری فرصت‌ها در ذهن کارآفرینان جای دارد و در فرایند کارآفرینی، کارآفرین می‌کوشد مؤلفه‌های محیطی را برای بهره‌برداری از فرصتی که در ذهن پروراندده است عینیت بخشد (Sarasvathy et al., 2003). دیدگاه اخیر، منجر به پایه‌گذاری آن دسته از دیدگاه‌هایی شده است که (در تقابل با تشخیص یا کشف فرصت) خلق فرصت را مبدأ اصلی آغاز فرایند کارآفرینی عنوان می‌کنند یا دست‌کم در مسیر توسعه اقتصادی، خلق فرصت به‌دست کارآفرینان را پراهمیت‌تر از تشخیص یا کشف فرصت می‌دانند.

1. Shane and Venkataraman

2. Mental Schema

جدول ۱: الگوهای شناسایی فرصت‌های کارآفرینانه

الگو	عرضه و تقاضای اقتصادی	پیش‌فرض‌های حاکم	ماهیت ارزش‌آفرینی	چارچوب ابزار-هدف
تشخیص فرصت (رویکرد تخصیص)	هر دو طرف عرضه و تقاضا موجود است.	برخاسته از مکتب نئوکلاسیک اقتصادی	تخصیص عرضه به تقاضا	موجود
کشف فرصت	یکی از طرفین عرضه و تقاضا موجود است.	برخاسته از مکتب اقتصادی اتریش	کشف یکی از طرفین عرضه و تقاضا	ابزار ناموجود و هدف موجود
خلق فرصت	هیچ‌یک از طرفین عرضه و تقاضا موجود نیست.	برخاسته از نظریهٔ اثرآفرینی	خلق هم‌زمان عرضه و تقاضا	ناموجود

صورت می‌دهد، عبارت از تخصیص سمت عرضهٔ موجود، به سمت تقاضای موجود است. در تشخیص فرصت، عامل فردی یا کارآفرین همواره مقداری ثابت، از پیش تعیین‌شده و معلوم^۴ دارد؛ زیرا افراد کارآفرین جامعه با احتمال یکسان، دست به برپایی بنگاه‌های خود می‌زنند، بنگاه‌هایی که از منظر شاخص نوآوری، امتیاز یا جایگاه بالایی ندارند و عمدتاً فعالیتشان قراردادن یا ترکیب منابع موجود برای بهینه‌سازی است. این بهینه‌سازی با بهره‌گیری از ابزار و اهداف موجود اتفاق می‌افتد. به بیان دیگر، کارآفرینان و بنگاه‌های آنان بیشتر بر کارایی تأکید دارند و از همین راه به سود می‌رسند. به‌علاوه، این الگو مبتنی بر مدل تعادل عمومی است که والراس مطرح کرده است (Walras, 1954). مدل تعادل عمومی مدلی است که تخصیص منابع و کالاها را میان واحدهای تولیدکننده و مصرف‌کننده در اقتصاد توصیف می‌کند؛

ب) الگوی کشف فرصت:^۵ در این الگو، که برخاسته از پیش‌فرض‌های فلسفی مکتب اقتصادی اتریش است، فقط یکی از دو طرف عرضه و تقاضا موجود است و کارآفرین با مزیت برتر شبکه‌ای و هوشیاری کارآفرینانه^۶ خویش از یک سو، به کشف بخش غایب و از سوی دیگر، به ایفای نقش میانجی میان آن‌ها می‌پردازد؛

ج) الگوی خلق فرصت:^۷ در این الگو هر دو بخش عرضه و تقاضا در محیط عینی غایب است و نقش کارآفرین آفرینش ذهنی هر دو بخش و تلاش هم‌زمان برای عینیت‌بخشیدن به آن‌ها در جهان واقع است. پیش‌فرض‌ها و قواعد حاکم بر این الگو، منطبق با پیش‌فرض‌های فلسفی و اصول موضوعهٔ نظریهٔ اثرآفرینی^۸ ساراسواتی (2008; 2001) است.

در جدول ۱، گزاره‌ها، پیش‌فرض‌ها، ماهیت ارزش‌آفرینی و چارچوب ابزار - هدف ناظر بر سه الگوی مذکور نشان داده شده است.

۲. رویکردهای متفاوت به ماهیت فرصت‌های کارآفرینی

با توجه به اهمیت پژوهش‌های مرتبط با مفهوم فرصت در مجموعهٔ مطالعات کارآفرینی و نیز این نکته که پژوهشگران چارچوب‌های نظری گوناگونی برای تبیین این پدیده ارائه داده‌اند، برخی پژوهشگران کوشیده‌اند این چارچوب‌های نظری را طبقه‌بندی کنند. در مقالهٔ حاضر، به طبقه‌بندی چندلر و همکاران (2005)، برگلاند^۱ (2007)، شین و ونکاتارامان (2000)، ساراسواتی (2001)، و ساراسواتی و همکاران (2003)، که تناسب بیشتری با محتوا و اهداف تحلیلی این مقاله دارند، اشاره شده است.

شین و ونکاتارامان (2000)، ساراسواتی (2001)، و همچنین ساراسواتی و همکاران (2003) با رویکرد عرضه و تقاضا، به ماهیت و چگونگی شناسایی فرصت‌های کارآفرینانه پرداخته‌اند. در این رویکرد، ایدهٔ جدید یا موجود به‌مثابهٔ بخش عرضه است و مسائلی که ایده قادر به حل و فصل آن‌هاست در حکم بخش تقاضاست.

ساراسواتی و همکاران (ibid) با بهره‌گیری از رویکرد عرضه و تقاضا، سه نوع از الگوهای رقیب را از یکدیگر تفکیک کرده‌اند. این امر، به توسعهٔ سه الگوی تشخیص، کشف و خلق فرصت در ادبیات کارآفرینی منجر شده است:

الف) الگوی تخصیصی^۲ یا تشخیص فرصت:^۳ در این الگو، هر دو بخش عرضه و تقاضا موجود است و کارآفرین وظیفهٔ میانجی میان عرضه و تقاضا را برعهده دارد. پیش‌فرض‌های مکتب نئوکلاسیک اقتصادی بر این الگو حاکم است و رویکرد تخصیصی به شناسایی فرصت‌های کسب‌وکار نیز خطاب می‌شود؛ زیرا به بازار در حکم فرایندی تخصیصی نگریسته می‌شود و متکی بر پیش‌فرض بازار رقابت کامل است. طی این رویکرد، تشخیص فرصت معنا می‌یابد و درحقیقت، کنش کارآفرینانه و خلق ارزشی که کارآفرین

4. Given

5. Opportunity Discovery

6. Entrepreneurial Alertness

7. Opportunity Creation

8. Effectuation

1. Berglund

2. Allocative

3. Opportunity Recognition

جدول ۲: طبقه‌بندی الگوهای شناسایی فرصت

الگوی شناسایی فرصت و تدوین ایده	منشأ فرصت	مکانیزم جست‌وجو
جست‌وجوی فعال	محیط	آگاهانه متمرکز
جست‌وجوی غیرفعال	محیط	آگاهانه غیرمتمرکز
کشف تصادفی	محیط	ناخودآگاه
خلق فرصت	فرد	آگاهانه

۳. دیدگاه‌های برجسته پیرامون فرصت‌های کارآفرینانه: تقابل شومپیتر و کرزنر

فرصت‌ها نقش مهمی در فرایند کارآفرینی ایفا می‌کنند؛ در واقع برجسته‌ترین نقش را برعهده دارند. پرسش‌های اصلی عبارت‌اند از:

(۱) فرصت‌های کارآفرینانه اساساً از کجا می‌آیند؟
 (۲) منشأ سرچشمه‌گیری آن‌ها کجاست؟
 (۳) چه ویژگی‌هایی دارند؟

در پاسخ به پرسش‌های مذکور، دیدگاه‌های شومپیتر و کرزنر در مقام اندیشمندان برجسته حوزه‌های اقتصاد و کارآفرینی بسیار چشمگیر است. در واقع، فرصت‌های شومپیتری و کرزنری دو دیدگاه اصلی و متمایز پیرامون فرصت‌های کارآفرینانه هستند که دو جریان اصلی از مطالعات و پژوهش‌های فرصت‌های کارآفرینانه را تشکیل داده‌اند و توسعه بخشیده‌اند.

شایان ذکر است شومپیتر (2005) کارآفرین را در حکم عامل یا آغازگر تغییراتی که تحت عنوان «تخریب خلاق»^۵ شناخته می‌شود و توسعه اقتصادی را در پی دارد معرفی می‌کند. همین نگرش وی به کارآفرین موجب می‌شود که کارآفرین از دیدگاه شومپیتر، عامل نوآوری، منبع فقدان تکرارها، برهم‌زننده تعادل و خالق فرصت‌های جدید به‌شمار آید.

شومپیتر مناسب‌ترین راهکار پیشرفت اقتصادی کشورهای در حال توسعه به‌سوی توسعه‌یافتگی را حرکتی اثربخش، پرشدت و شتابان می‌داند که زمینه‌ساز و آغازگر این حرکت اثربخش، عمدتاً نوآوری‌ها و فعالیت‌های نو و بدیعی است که به‌دست کارآفرینان جوامع اتفاق می‌افتد (Gaglio, 2018). درحقیقت، کارآفرینان هستند که با دمیدن روح پویایی و خلاقیت به آن دسته از فرایندهای کسب‌وکار، که سکون و یک‌نواختی در تار و پودشان رسوخ یافته است، موجبات تکانه‌های مثبت و عظیم اقتصادی را در جوامع فراهم می‌آورند.

شومپیتر، اقتصاددان برجسته، درباره سرچشمه‌ها، منابع، ماهیت و ویژگی‌های فرصت‌های کارآفرینی، دیدگاهی مبتکرانه ارائه

در طبقه‌بندی چندلر و همکاران (2005) نیز چهار دسته از دیدگاه‌های نظری درباره شناسایی فرصت‌های کارآفرینانه به شرح ذیل از یکدیگر تفکیک شده‌اند:

الف) دیدگاه جست‌وجوی فعال؛^۱

ب) دیدگاه جست‌وجوی غیرفعال؛^۲

ج) دیدگاه کشف تصادفی؛^۳

د) دیدگاه خلق فرصت.^۴

این طبقه‌بندی در مقایسه دیدگاه‌های چهارگانه مذکور، نقاط اشتراک و افتراقی را تفکیک می‌کند که خلاصه آن در جدول ۲ آمده است.

در سوی دیگر، برگلاند (2007) با بررسی ادبیات موضوع، دیدگاه‌های رقیب را در دو دسته طبقه‌بندی می‌کند:

الف) الگوی کشف فرصت

ب) الگوی خلق فرصت

برگلاند (ibid) سپس به ارائه نقاط تفاوت میان دو رویکرد مذکور در تبیین ایده و فرصت کارآفرینی پرداخته است و آن‌ها را به قرار زیر از یکدیگر متمایز می‌داند:

(۱) در الگوی کشف فرصت، به میزانی که بتوان آینده را پیش‌بینی کرد می‌توان آن را کنترل کرد. در الگوی خلق فرصت، مادام که در قبال کنترل آینده اطمینان وجود داشته باشد نیازی به پیش‌بینی نخواهد بود؛

(۲) هرچند در الگوی کشف فرصت، این فعالیت می‌تواند منحصر به کارآفرین باشد، اما در خلق فرصت، کارآفرین به همراه سایر ذی‌نفع‌های سازمان در فرایند خلق فرصت مشارکت دارد؛

(۳) در الگوی کشف فرصت، انتظار تغییرات شدید در ایده اولیه اندک است، اما در الگوی خلق فرصت ایده رفته‌رفته و در طی تعامل کارآفرین با محیط شکل گرفته و تغییر می‌کند.

1. Proactive Search

2. Problematic Search

3. Fortuitous Discovery

4. Opportunity Creation

5. Creative Destruction

جدید برای کارآفرین هستند که وی به کمک آن‌ها درمی‌یابد به چه نحوی می‌توان با ترکیب مجدد^۲ منابع موجود، منابعی ارزشمندتر به‌دست آورد (Schumpeter, 1934).

نکته جالب توجه در دیدگاه شومپیتر آن است که تغییرات فناوری، سیاسی، روندهای اجتماعی و... ضمن تغییر دادن قیمت تعادلی منابع موجود، این امکان را برای افرادی که قابلیت دسترسی به اطلاعات جدید را دارند^۳ فراهم می‌آورد که خود را مهیای دریافت منابع موجود با قیمت کمتر کنند و با ترکیب مجدد، آن‌ها را به شکل ارزشمندتری مبدل کنند و درنهایت به امید کسب سود، روانه بازار کنند (ibid). شایان ذکر است به باور شومپیتر، کارآفرین این کار را لزوماً با راه‌اندازی کسب‌وکاری جدید انجام نمی‌دهد (Schumpeter, 1942)؛ بنابراین آشکار است که کارآفرینی را نوآوری در هر یک از زمینه‌های ذیل معرفی می‌کند:

۱. ارائه کالای جدید؛
۲. ارائه روشی جدید در فرایند تولید؛
۳. گشایش بازاری تازه؛
۴. یافتن منابع جدید؛
۵. خلق هرگونه تشکیلات جدید در صنعت (Schumpeter, 1934).

شایان توجه است که در پژوهش‌ها و مطالعات فرصت دو دیدگاه غالب وجود دارد: دیدگاه شومپیتری و دیدگاه کرزنری (De Jong, 2010). بنابراین به‌منظور ارائه مناسب‌تر دیدگاه شومپیتر و برای دستیابی به تحلیلی دقیق‌تر، به بررسی دیدگاه وی در تقابل با دیدگاه کرزنر پرداخته می‌شود؛ چراکه بررسی دیدگاه شومپیتر، به‌گونه‌ای محض، ممکن است تصویر شفافی از دیدگاه وی به‌دست ندهد. در تقابل با شومپیتر، کرزنر (1979; 1997) فرصت‌ها را نیازی می‌بیند که به‌سبب نامتوازی بازار کشف می‌شوند و افزایش می‌یابند. کارآفرینی کرزنری یا شکل غیرمبتکرانه و غیرنوآرانه کارآفرینی، از این دیدگاه ناشی می‌شود که فرصت به‌دست افراد خاصی خلق نمی‌شود و در جامعه به‌آسانی در دسترس تمامی افرادی است که از سرمایه اجتماعی کارآفرینانه بهره‌مندند و در تشخیص فرصت‌ها، آگاهانه عمل می‌کنند (ویژگی هوشیاری کارآفرینانه دارند).

به باور کرزنر فرصت‌ها ماهیتی مادی و عینی دارند و رخ می‌دهند؛ چراکه بازار در نتیجه تصمیم‌های نادرست و ساختن چارچوب‌هایی که خود کمبودها یا مازاد محصول را باعث

می‌دهد که در آن فرصت‌ها امکان تشکیل چارچوب‌ها و اهداف جدیدی را خلق می‌کنند (ibid).

در این دیدگاه، منبع شکل‌دهی به نوآوری درونی است (Schumpeter, 2005) و به‌عبارتی، نخست کارآفرین فرصت را در ذهن خود خلق می‌کند و سپس در تعامل با مشتریان، آن‌ها را درباره استفاده از ایده متقاعد می‌کند. در چنین دیدگاهی، خلاقیت و ظرفیت‌های انسانی نقش اصلی را در خلق فرصت ایفا می‌کند و محیط پس از عمل خلاقانه کارآفرین شکل می‌گیرد. در این دیدگاه، که بسط‌دهنده اصلی آن ساراسواتی است، فرصت ناشی از اقدامات روزانه افراد و گروه‌ها به‌شمار می‌رود. در چنین رویکردی، کارآفرین با وجود منابعی بسیار محدود، اما نگرشی امیدوار در مورد آینده آغاز می‌کند. در تعامل کارآفرین با سایر ذینفع‌های کسب‌وکار است که محتوا، هویت و جهت‌گیری فعالیت‌های کسب‌وکار راه‌انداز شده تعیین می‌شود (Sarasvathy, 2001). تلاش کارآفرین در دیدگاه شومپیتر، خلق فضایی است که در آن مهارت‌ها، قابلیت‌ها و تجارب وی، به خلق نوآوری در اقتصاد بینجامد (Schumpeter, 1934).

در دیدگاه شومپیتر (ibid)، فرصت‌ها جدید و به‌شکل بالقوه نوآورانه‌اند. توانایی تغییر اقتصاد، افزایش استخدام و تولید ملی را نیز دارند. در این دیدگاه، کارآفرین با تخریب خلاق، بازار را نامتعادل می‌کند و بدین‌وسیله و با چنین تغییری است که فرصت‌های کارآفرینی را فراهم می‌آورد. منابع فرصت‌ها در این نوع کارآفرینی، تغییرات فناوری، تغییرات سیاسی، اجتماعی و جمعیت‌شناختی است (ibid; Shane, 2003). مطالعات نشان داده‌اند که در گونه‌های نوآورانه کارآفرینی، مجموعه‌ای متعدد از عوامل نهادی^۱ باید حضور داشته باشند؛ از جمله قانون شفاف و مساعد، محیط کسب‌وکار مساعد، اطلاعات پیچیده، فناوری ارتباطات، سطوح بالای آموزشی، سطوح بالای درآمد، بازارهای متنوع و ساختارهای صنعتی پیشرفته. این نوع کارآفرینی به‌سبب تأثیرات مهم، چشمگیر و کارآمد، توجه بسیاری از محققان و سیاست‌گذاران را جلب کرده است؛ تا آن‌جا که این دیدگاه به‌منزله عمومی‌ترین و البته محوری‌ترین نوع کارآفرینی مطرح می‌شود (Fuduric, 2008).

یکی دیگر از وجوه تمایز دیدگاه شومپیتر با سایر دیدگاه‌ها، به‌ویژه کرزنر، معرفی ویژگی خاصی از نوآوری به‌مثابه نوترکیبی^۲ است. بر همین اساس، کارآفرین فردی است که موجودیتی نوترکیب را خلق کرده است و در پی فروش آن در بازار است. منابع فرصت (تغییرات فناوری، سیاسی، قوانین، مؤلفه‌های مرتبط با اقتصاد کلان و روندهای اجتماعی) نیز در حقیقت، پایه‌گذار شکل‌گیری اطلاعاتی

3. Recombine

۴. بررسی و پژوهش درباره امری که چه کسانی قابلیت دسترسی به اطلاعات جدید را دارند، نیازمند مطالعه جامعی است. یکی از مطالعات می‌تواند پیرامون نقش نهادها، از جمله شبکه‌های اجتماعی صورت پذیرد که قابلیت دسترسی به اطلاعات جدید را برای افراد برخوردار از این سرمایه اجتماعی فراهم می‌آورد و درنهایت نیز ضمن اثرگذاری بر فرایندهای ادراکی، موجبات بهره‌برداری آنان از فرصت‌های کارآفرینی را (به‌سبب ادراک کمتری که از مخاطرات فرصت دارند) فراهم می‌آورد (De Carolis and Saporito, 2006).

1. Institutional Factors

2. New Combination

کارآفرینی پرداخته شده است و آن‌گاه، دیدگاه‌های شومپیتر و کرزنر درباره منابع شکل‌گیری و ویژگی‌های فرصت‌های کارآفرینی بررسی و تحلیل شده است.

با استناد به مطالعات، دیدگاه‌ها و طبقه‌بندی‌های متنوع بررسی شده در این مقاله، پیرامون موضوع اساسی چگونگی شکل‌گیری فرصت‌های کارآفرینانه، طیف گسترده‌ای از مطالعات در ادبیات کارآفرینی را می‌توان احصاء کرد که در یک‌سوی این طیف، سرچشمه شکل‌گیری فرصت، محیط و در سوی دیگر آن، منشأ شکل‌گیری فرصت، ذهن فرد کارآفرین است. از طرفی، در سطح تحلیل فردی، آگاهی‌یافتن از وجود فرصت‌های کارآفرینانه و در پی آن، تصمیم به بهره‌برداری از این فرصت‌ها، مستلزم برخورداری از: ۱. مزیت برتر شبکه‌ای و سرمایه اجتماعی و ۲. ویژگی هوشیاری کارآفرینانه به‌منزله شایستگی برجسته کارآفرینانه است. بر این اساس، به باور کرزنر فرصت‌ها به‌دست افراد خاصی شکل نمی‌گیرند، بلکه با ماهیت عینی در جامعه موجودند و افراد خاص (کارآفرینان)، که از موهبت سرمایه اجتماعی و هوشیاری کارآفرینانه بهره‌مندند، آن‌ها را کشف می‌کنند. این درحالی است که به باور شومپیتر، فرصت‌ها در ذهن کارآفرینان تبلور می‌یابد و این افرادند که امکان بروز و نمود فرصت‌ها را در محیط پیرامونی خویش فراهم می‌آورند. این دیدگاه شومپیتر، می‌تواند جهت‌گیری ویژه آن دسته از مطالعات را، که چگونگی خلق فرصت‌ها در ذهن کارآفرینان را کنکاش می‌کند، متمایز سازد. بررسی مواردی همچون مقدمات و پیش‌نیازهای شکل‌گیری فرصت‌ها و ایده‌های کسب‌وکاری که کارآفرینان بالقوه جوامع را به‌سوی کارآفرینی سوق می‌دهد نمونه‌ای از حوزه‌های پژوهشی برجسته به نظر می‌آید. حوزه‌هایی که می‌تواند نقش عواملی نظیر محیط کسب‌وکار، انواع نهادهای اجتماعی و همین‌طور سرمایه اجتماعی کارآفرینان را در شکل‌دهی دانش و اطلاعات توانمندساز ذهن کارآفرینان در خلق فرصت و بهره‌برداری از آن آشکار سازد. از طرفی، هریک از سه الگوی تخصیص (تشخیص)، کشف

می‌شوند در وضعیت نامتعادلی قرار گرفته است (Kirzner, 1979). در این نامتوازنی کمبود و مازاد است که فرصت‌ها یافت می‌شوند. در این نوع کارآفرینی، فرد به‌جای اینکه مانند کارآفرین شومپیتری خالق فرصت‌ها باشد، کاشف فرصت‌هاست (Kirzner, 1997; Shane, 2003). به بیان دیگر، به باور کرزنر، فرصت‌ها به‌دست افراد خاص شکل نمی‌گیرند، بلکه به‌صورت آماده در جامعه موجودند و منتظرند فردی با مزیت برتر شبکه‌ای و «هوشیاری کارآفرینانه» آن‌ها را کشف کند. درحقیقت، الگوی کشف فرصت در مکتب اتریش و از دیدگاه‌های کرزنر نشئت گرفته است (Kirzner, 1997). برخلاف مکتب نئوکلاسیک در مکتب اتریش، اقتصاد در شرایط بی‌تعادلی دائم به‌سر می‌برد و کشف فرصت را می‌توان تمایلی به سمت تعادل دانست، تمایلی که هر لحظه حس می‌شود و خطاهای کارآفرینانه قبلی را به فرصت‌های سودآوری تبدیل می‌کند که انگیزه را برای تصمیم‌های اصلاحی کارآفرینانه برمی‌انگیزد (Renko et al., 2012)؛ بنابراین رخداد اشتباهات یا خطاهای، درحکم منبع فرصت و مبنای اقدام کارآفرینانه است.

بدیهی است که هر دو دسته کارآفرینی برخاسته از دیدگاه‌های شومپیتر و کرزنر، درباره فرصت‌های کارآفرینی، می‌تواند همزمان در دسترس باشد (De Jong and Marsili, 2010).

جدول شماره ۳ دو دیدگاه شومپیتر و کرزنر را از ابعاد گوناگون الگوها، رویکردها، ماهیت و الزامات فازهای بهره‌برداری و خلق ارزش مربوط به فرصت‌های کارآفرینانه مقایسه می‌کند.

نتیجه‌گیری

تمرکز در مقاله حاضر بررسی و تحلیل پیرامون مفهوم فرصت در کارآفرینی است؛ به همین منظور، با هدف زمینه‌سازی برای تحلیل مناسب، ضمن ارائه تعاریف مختصری از مفهوم فرصت به ارائه پیش‌فرض‌ها، رویکردها و الگوهای گوناگون در حوزه فرصت‌های

جدول ۳: فرصت‌های شومپیتری در تقابل با فرصت‌های کرزنری

فرصت‌های شومپیتری	فرصت‌های کرزنری
خلق	کشف
ماهیت ذهنی	ماهیت عینی
فقدان توازن (فقدان تعادل)	موازنه (تعادل)
نیاز به اطلاعات جدید	فقدان نیاز به اطلاعات جدید
بسیار مبتکرانه و نوآورانه	نوآوری کمتر
کمیاب (نادر)	رایج (عادی)
دارای خلاقیت و آفرینش	محدودیت کشف

1-47). Emerald Publishing Limited.

Kirzner, I. M. (1997). "Entrepreneurial discovery and the competitive market process: An Austrian approach". *Journal of Economic Literature*, 35, issue 1, pp. 60-85.

Kirzner, I. M. (1979). *Perception, Opportunity, and Profit*. IL: University of Chicago Press.

Krueger, N. (2000). The "Cognitive Infrastructure of Opportunity Emergence". *Entrepreneurship: Theory & Practice*, 24(3), pp. 5-23.

McCline, R. L., Bhat, S. and Baj, P. (2000). "Opportunity recognition: An exploratory investigation of a component of the entrepreneurial process in the context of the healthcare industry". *Entrepreneurship: Theory and Practice*, 25(2), pp. 81-94.

Renko, M, Shrader, R. C. and Simon, M. (2012). "Perception of entrepreneurial opportunity: a general framework". *Management Decision*, 50(7), pp. 1233-1251.

Sarasvathy, S. (2001). "Causation and Effectuation: Toward A Theoretical Shift from Economic Inevitability to Entrepreneurial Contingency". *Academy of Management Review*, 26(2), pp. 243-288.

Sarasvathy, S. D. (2008). *Effectuation: Elements of Entrepreneurial Expertise*. UK: Edward Elgar Publishing Limited.

Sarasvathy, S. D., Dew, N., Velamuri, S. R. and Venkataraman, S. (2003). *Three views of Entrepreneurial opportunity*. In Handbook of Entrepreneurship Research, Edited by Z. J. Acs and D. B. Audretsch. NY: Springer.

Schumpeter, J. A. (1934). *The Theory of Economic Development: An inquiry into profits, capital, credit, interest and the business cycle*. Cambridge: Harvard University Press.

Schumpeter, J. A. (1942). *Capitalism, Socialism, and Democracy*. New York: US: Harper.

Schumpeter, J. A. (2005). "Development". *Journal of Economic Literature*, 43(1), pp.108-120.

Shane, S. (2003). *A General Theory of Entrepreneurship*. Cheltenham: Edward Elgar.

Shane, S. and Venkataraman, S. (2000). "The

و خلق می‌تواند همزمان در هر محیط اقتصادی واقعی، اعتبار و کاربرد داشته باشد. از این رو، پژوهش‌های آتی می‌توانند به مطالعه ارتباط میان فازها و مراحل توسعه اقتصادی در جوامع و الگوهای شناسایی فرصت‌های کارآفرینانه بپردازند. در این باره واکاوی شرایط زمینه‌ای اثرگذار بر انتخاب الگوهای مناسب شناسایی فرصت، از دیگر موضوعات پژوهشی شایان توجه به‌شمار می‌رود. همچنین پژوهش پیرامون میزان اثربخشی الگوهای شناسایی فرصت، با توجه به حوزه‌ها و زمینه‌های فعالیت کسب‌وکار، می‌تواند از جمله موضوعات پژوهشی مناسب در قلمرو موضوعی فرصت‌های کارآفرینانه باشد.

منابع

Berglund, H. (2007). "Opportunities as existing and created: a study of entrepreneurs in Swedish mobile Internet industry". *Journal of Enterprising Culture*, 15(3), pp. 243-273.

Casson, M. C. (1982). *The Entrepreneur: An Economic Theory*. Oxford: Martin Robertson.

Chandler, G. N., Lyon, D. W. and Detienne, D. R. (2005). Antecedents And Exploitation Outcomes Of Opportunity Identification Processes. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 2005, No. 1, pp. J1-J6). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.

Christensen, P. and Peterson, R. (1990). Opportunity Identification: Mapping the source of New Venture Ideas. Paper presented at the Babson Entrepreneurship Research Conference.

De Carolis, D. M. and Saporito, P. (2006). "Social capital, cognition, and entrepreneurial opportunities: A theoretical framework". *Entrepreneurship: Theory and Practice*, 30(1), pp. 41-56.

De Jong, J. P. and Marsili, O. (2010). Schumpeter versus Kirzner: An empirical investigation of opportunity types. *EIM Research Reports*.

Fuduric, N. (2008). Individuals & Opportunities: A resource-based and institutional view of entrepreneurship. PhD Thesis, Aalborg University.

Gaglio, C. M. (2018). Opportunity identification: review, critique, and suggested research directions. In *Reflections and Extensions on Key Papers of the First Twenty-Five Years of Advances* (pp.

Promise of Entrepreneurship as a Field of Research". *Academy of Management Review*, 25(1), pp. 217-226.

Venkataraman, S. (2004). "Regional transformation through chronological entrepreneurship". *Journal of Business Venturing*, 19(1), pp. 153-167.

Venkataraman, S. (2019). The distinctive domain of entrepreneurship research. In *Seminal Ideas for the Next Twenty-Five Years of Advances* (pp. 5-20). Emerald Publishing Limited.

Walras, L. (1954). *Elements of Pure Economics; or, the Theory of Social Wealth*. American Economic Association and the Royal Economic Society.

Entrepreneurial Opportunities: Models and Approaches, Assumptions and Viewpoints

Mehdi Zivdar¹

Abstract

The concept of opportunity can be considered as one of the most central and sometimes even the most central issues of entrepreneurship. At the same time, opportunity is one of the most controversial concepts in the entrepreneurship literature, as the assumptions underlying the function of identifying entrepreneurial opportunities and also the nature and characteristics of this phenomenon confront with different approaches and sometimes even paradoxical approaches. In this situation, different approaches and methods for exploiting them in entrepreneurial tasks are also desirable. While referring to the definitions and the central role of the concept of opportunity in the scientific literature of the Entrepreneurship, the present article has attempted to study the viewpoints of prominent researchers of economics and entrepreneurship fields. In the economic supply and demand approach, based on philosophical assumptions and the Means-Ends framework, models of allocation, discovery and creation are the three main patterns in the identification of entrepreneurial opportunities task. Furthermore, Schumpeterian and Kirznerian Opportunities are the two main and distinct perspectives on entrepreneurial opportunities that have developed two main streams of entrepreneurial opportunity studies and research. These two perspectives, in contrast to each other, can be examined from different dimensions of models, approaches, nature and requirements of the phases of entrepreneurial opportunities exploitation and value creation.

Keywords: Entrepreneurship, Entrepreneurial Opportunity, Allocation, Discovery, Creation

1. Department of Entrepreneurship, University of Sistan and Baluchestan; mehdizivdar@entp.usb.ac.ir

تأثیر مدیریت اطلاعات بر سرعت تأمین منابع در صنایع تولیدی

محمدرضا زاهدی^۱میثم امیری کیا^۲مینا حاجیلو^۲

چکیده

مفهوم سرعت در بازار پرنوسان امروزی پس از مفاهیمی چون تولید ناب، انبوه و انعطاف‌پذیری و با توجه به پاسخ‌گو نبودن این مفاهیم شکل گرفت که در ادامه تکامل آن‌هاست. در واقع این مفهوم شتاب را به مفاهیم قبلی اضافه می‌کند. در دنیای پرقابیت امروز دیگر رقابت سازمان با سازمان مطرح نیست، بلکه تأمین‌کنندگان اند که با یکدیگر رقابت می‌کنند. ادغام شتاب و رقابت با یکدیگر مفهوم سرعت در تأمین منابع را پدید می‌آورد. در این پژوهش به بررسی این موضوع پرداخته شده و تأثیر متغیر مدیریت اطلاعات بر سرعت بهینه در تأمین منابع سنجیده شده است. تحقیق حاضر با هدف کاربردی و به روش توصیفی - همبستگی انجام شده است. ابزار تحقیق پرسش‌نامه خبرگی بوده و پایایی ۸۷ درصد برآورد شده است. جامعه و نمونه آماری کارشناسان حوزه زنجیره تأمین و سیستم اطلاعات مدیریت بوده که به روش گلوله‌برفی انتخاب شده‌اند. پرسش‌نامه در بین ۲۵ نفر از مدیران بخش‌های گوناگون تأمین منابع توزیع شده و تحلیل مسیر با نرم‌افزار لیزرل ۵/۸ صورت گرفته است که تمامی ابعاد اعتبار قاطعی داشته‌اند. در نهایت، برای بررسی تأثیر هم‌زمان متغیرها بر یکدیگر از تحلیل مسیر استفاده شده و مشخص شده که متغیر مدیریت اطلاعات بر سرعت در تأمین منابع تأثیر معنی‌داری ندارد. آزمون همبستگی پیرسون بین تمامی متغیرها به صورت دوجه‌دو همبستگی مثبت و معنی‌داری را نشان می‌دهد.

واژگان کلیدی: سرعت بهینه، مدیریت اطلاعات، تأمین منابع، صنایع تولیدی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۳/۲۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۵/۱۳

مقدمه

این روش‌ها صورت گرفته است (نوری و همکاران، ۱۳۸۶). در اقتصاد مبتنی بر دانش، محصولات و سازمان‌ها بر اساس دانش زندگی می‌کنند و می‌میرند و موفق‌ترین سازمان‌ها آن‌هایی هستند که از این دارایی ناملموس بهتر و سریع‌تر استفاده می‌کنند (قزل و همکاران، ۱۳۹۲).

محدودیت منابع و شدت رقابت از یک طرف و توسعه سریع فناوری و تغییرات شدید نیاز بازار از طرف دیگر، سازمان‌ها را وادار به استفاده بهینه از منابع هم‌سو با نیاز واقعی مشتریان کرده است. بدین منظور، روش‌های بهبود متعددی مطرح شده است و تحقیقات و مطالعات گسترده‌ای در سراسر جهان در زمینه به‌کارگیری و توسعه

۱. عضو هیئت علمی دانشگاه صنعتی مالک اشتر، دانشکده مدیریت و مهندسی صنایع (نویسنده مسئول)؛ Zahedy182@gmail.com

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد MBA دانشگاه صنعتی مالک اشتر، دانشکده مدیریت و مهندسی صنایع

سرعت و مدیریت اطلاعات بر اساس یافته‌های محققان، تاکنون تحقیقی یافته نشده که ارتباط این دو را بررسی کرده باشد. هدف از این تحقیق بررسی تأثیر نظام مدیریت اطلاعات بر سرعت در فرایندهای زنجیره تأمین است. بنابر مطالب گفته شده، کمبود پژوهش در خصوص بررسی ارتباط و تأثیر این متغیر در فرایندهای زنجیره تأمین احساس می‌شود. در نهایت، این تحقیق برای پاسخ به این پرسش اصلی صورت گرفته است: آیا نظام مدیریت اطلاعات تأثیری در ابعاد گوناگون سرعت تأمین منابع دارد؟

اطمینان‌نداشتن به آینده و فقدان اطلاعات مربوط به وقایع جاری مدیر را مجبور می‌کند که به دنبال برقراری ارتباطات رسمی یا غیررسمی برای دستیابی به اطلاعات باشد. اطلاعات همان داده‌های منظم، مرتبط و پرورده در سازمان است که اطمینان مدیریت را در تصمیم‌گیری‌ها افزایش می‌دهد. تغییرات سریع عوامل برون‌سازمانی، توسعه سازمان‌ها و پیچیدگی نظام‌های مدیریت نیاز مدیران را به اطلاعات افزایش داده است. خسارات ناشی از تصمیم‌های ضعیف جبران‌ناپذیر است. میزان تأثیر تصمیم‌های راهبردی خوب و به‌موقع نیز خارج از وصف است. اما نکته درخور بررسی این است که ارائه اطلاعات به‌موقع، درست، مناسب، مختصر و مفید و برقراری ارتباطات در کلیه سطوح مدیریت سازمانی لازمه نظام کارآمد اطلاعاتی مدیریت است تا تصمیم‌گیری‌های درست و برنامه‌ریزی و کنترل وظایف اجرایی را برای مدیریت آسان سازد (الوانی و خسروی، ۱۳۸۴؛ مولوی و همکاران، ۱۳۹۵).

امروزه تجارت، به سبب گذار از الگوهای اقتصادی پیشین به الگوهای برساننده دهکده جهانی، الزامات عملکردی متفاوتی را می‌طلبد. به دیگر سخن، برای توفیق در مدیریت تولید امروزی، باید اندیشه و سامانه‌ای از جنس امروز داشت. در هزاره سوم، آنچه عامل تغییر به‌شمار می‌رود، ورود فناوری اطلاعات و کاربردهای گوناگون آن است. فناوری اطلاعات و کاربردهای آن در کلیه بخش‌های سازمان‌ها تغییراتی ایجاد کرده و عامل اصلی تفکر جهانی‌سازی سازمان‌ها بوده است. از طرفی می‌توان آن را سامانه‌ای از جنس امروز دانست که پاسخ‌گوی الزامات سازمان‌های امروزی است (مطلبی و ورکانی و همکاران، ۱۳۹۶؛ صنایعی و همکاران، ۱۳۹۱).

۱. ادبیات تحقیق

فرایندهای چرخه حیات دربردارنده جریان فیزیکی، اطلاعاتی، مالی و دانش است که هدفشان برآوردن نیازهای کاربر نهایی با محصولات و خدماتی است که تأمین‌کنندگان پیوسته به یکدیگر ارائه می‌کنند. در پژوهش‌های فراوان، بارها و بارها، از جریان‌های فیزیکی و اطلاعاتی و مالی به‌منزله ابعاد تأمین منابع یاد شده است. تأمین منابع فقط به توزیع‌کننده فیزیکی محدود نمی‌شود. در بیشتر زنجیره‌های تأمین، عناصر مالی و اطلاعاتی به اندازه جریان

تحولات اقتصادی، شدت رقابت، فناوری‌های جدید و سرعت تغییر نیازهای مشتریان در سازمان‌های کنونی بهره‌مندی از جریان سریع اطلاعات، تصمیم‌گیری‌های گروهی و هماهنگی‌های هرچه بیشتر با شرکای تجاری را ضروری می‌سازد. این تحولات بحثی با عنوان تأمین منابع را به‌وجود آورده که هدف اصلی آن را دستیابی به حداکثر ارزش بیان کرده‌اند. در این پژوهش، ارتباط مدیریت اطلاعات با سرعت بهینه تأمین منابع در صنایع تولیدی بررسی شده است.

پدیده‌دنیای دیجیتال، علاوه بر منافع بسیاری که برای سازمان‌ها داشته، خطرهای تأثیرگذار و پیش‌بینی‌نشده جدیدی را برای آن‌ها به‌همراه داشته است. فناوری وب و اینترنت امکان دسترسی سریع و نامحدود به حجم عظیمی از اطلاعات را به کاربران داده است؛ اطلاعاتی که در وبسایت‌ها و کتابخانه‌های دیجیتال و دیگر منابع اطلاعاتی بارگذاری شده است (Suduc et al., 2010). همین مشخصه‌ها (سرعت و دسترسی آسان و کم‌هزینه) که برای سازمان سودآورند، اگر به‌درستی کنترل و هدایت نشوند، ممکن است سیستم‌های اطلاعاتی را چنان آسیب‌پذیر کنند که به شکست آن بینجامند یا موجب بروز فعالیت‌های غلط و انحرافی شوند. امروزه، با توجه به گسترش استفاده از اینترنت، تبادلات اطلاعاتی و هزینه‌های صرف‌شده برای یک‌پارچه‌کردن اطلاعات، ضرورت کنترل و مدیریت جابه‌جایی‌های اطلاعاتی و وجود سامانه‌ای جامع برای مدیریت اطلاعات بیش‌ازپیش احساس می‌شود (Kwon et al., 2007). با توجه به تغییرات به‌وجودآمده در فرایندها و کسب‌وکارهای سازمانی، شرکت‌ها برای حفظ بقا و موقعیت تجاری به فناوری اطلاعات در تبادلات مالی و کنترل خود نیاز دارند (Tipton and Nozaki, 2003). کریستوفر (2000) می‌گوید: کیفیت ارتباط با تأمین‌کنندگان اولین پیش‌نیاز تسریع در تأمین منابع است.

نخستین الزام برای برقراری ارتباط نزدیک با تأمین‌کنندگان منطبق‌کردن یا عقلانی‌کردن روابط است، زیرا یک‌پارچه‌کردن فرایندها با چندین تأمین‌کننده امکان‌پذیر نیست. دومین الزام برای ساخت زنجیره تأمین سریع و بهینه سطح بالای تسهیم اطلاعات است. در اینجا، برای داشتن جریان آزاد اطلاعات (دوطرفه) در زنجیره تأمین، سطح بالای اعتماد لازم می‌شود. سومین الزام وجود ارتباطات فراوان بین شرکت‌های تأمین‌کننده است. این الزام شامل تبادل اطلاعات درباره موجودی‌ها و میزان تقاضاها در کنار داشتن ارتباطات کاری در تمام سطوح می‌شود. همان‌طور که از گفته‌های کریستوفر مشخص است، ارتباطات نزدیک و بودن فضای اعتماد در بین شرکت‌ها و تأمین‌کنندگان در زنجیره تأمین پیش‌نیاز اصلی سرعت در تأمین است. هدف از مدیریت اطلاعات در هر سازمان حفظ سرمایه‌های فکری، نرم‌افزاری، سخت‌افزاری و... است (Pal, 2019). این درحالی است که با توجه به اهمیت دو متغیر

سهولت و سرعت دستیابی به اطلاعات پراکنده در یک نگاه و ایجاد زیربنای اولیه برای پیاده‌سازی که شامل سیستم‌های پشتیبانی تصمیم، سیستم‌های برنامه‌ریزی راهبردی و مبنای اطلاعاتی تصمیم‌گیری است. تأثیرات ام‌آی‌اس در عمل عبارت است از:

- آگاهی‌یافتن سریع از مشکلات، مسائل و فرصت‌ها؛
- ایجاد فرصت بیشتر برای طرح‌ریزی؛
- رهایی از مشکلات کوچک‌تر و پرداختن به مشکلات اساسی؛
- اتخاذ تصمیمات درست و به‌موقع (Tiwari et al., 2018).

۲. پیشینه تحقیق

تحقیقات ون هوک و همکاران (2001) مشخص کرد که یکی از نکات مهم برای رسیدن به مزیت رقابتی در کسب‌وکار مدرن جهانی این است که سازمان‌ها برای پیشبرد عملیات‌هایشان باید با تأمین‌کنندگان و مشتریان و حتی رقبا اتحاد برقرار کنند و مفهوم زنجیره تأمین در چنین شرایطی شکل می‌گیرد.

لی نشان داد که دسترسی به اطلاعات و مدیریت آن فاکتور کلیدی برای حداقل‌کردن تغییرات است. وی می‌گوید کمپانی‌های نوآور در صنایع مختلف دریافته‌اند که می‌توان اثر شلاقی را کنترل کرد و کارکرد زنجیره تأمین را بهبود بخشید و این کار را از راه کنترل جریان اطلاعات و برنامه‌ریزی در طول زنجیره تأمین انجام داد. از زمان فهم اثر شلاقی تا کنون، ویژگی‌های علل بروز این پدیده مدام تغییر کرده است. فرستر می‌گوید: رفتار سیستم تابعی از نحوه ترانکشن ساختار سازمان (ساختار سازمانی مؤثر و منابع اطلاعاتی)، تأخیرها (زمان بین علت و معلول) تصمیم‌گیری و اجرا) و تقویت‌کننده‌ها (تأثیر خط‌مشی‌ها) است (Scheibe & Blackhurst, 2018).

کریستوفر معتقد است که بازارهای سریع و آشفته، با توجه به کوتاه‌شدن چرخه عمر محصولات و اقتصاد رقابتی جهانی و همچنین نیروهای رقابتی که منشأ تولید ابهام‌اند، به امری بدیهی و فرم جهان امروز تبدیل شده‌اند. خطری که در استفاده از لجستیک سنگین و کند وجود دارد، دیگر قابل تحمل نیست و این موضوع باعث شده است که سازمان‌ها به ساختار و مدیریت زنجیره تأمین خود نگاهی دوباره بیندازند. وی معتقد است سرعت کلید رهایی از وضعیت آشفته فعلی است که باعث ساخت زنجیره تأمین پاسخ‌گو می‌شود. سرعت مفهومی است که کمتر از دو دهه از پیدایش آن می‌گذرد؛ مفهومی که ادامه تکامل مفاهیمی همچون تولیدات دستی، تولید انبوه و تولید انعطاف‌پذیر است. مفهوم سرعت را نخستین بار محققان دانشگاه لی‌های معرفی کردند و از آن زمان تا کنون تعاریف متفاوتی از سوی محققانی چون میشر و همکاران (2018) و ایوانف و همکاران (2019) برای آن ارائه شده است. همه تعاریف متفاوت در دو مفهوم اشتراک دارند: انعطاف‌پذیری و سرعت.

فیزیکی مهم‌اند. از نظر پژوهشگران، تأمین‌کننده منابع مجموعه‌ای از مؤسسات و سازمان‌هایی است که در طراحی محصولات و خدمات جدید، تهیه مواد اولیه و تبدیل آن به کالاهای نیمه‌ساخته و ساخته‌شده (نهایی) و ارائه آن به مشتری نهایی دخالت دارند. بنا به این تعریف، زنجیره تأمین را می‌توان به سه بخش بالادستی، میانی و پایین‌دستی تقسیم کرد (Hazen et al., 2016). در این پژوهش هر سه بخش زنجیره بررسی می‌شود.

با توجه به ادبیات تحقیق، این تعریف مورد توافق همگان است که سرعت توانایی سازمان در واکنش سریع و فوری به نتایج پیچیده تغییرات بازار و ایجاد فرصت‌های بیشتر برای سازمان است (Motadel et al., 2011). کسب‌وکاری که مفهوم سرعت را پیاده کرده باشد، فرایندهای سریع‌تر با قابلیت انطباق بیشتری خواهد داشت. بنابراین، دو بُعد انعطاف‌پذیری و سرعت دو جزء اصلی سازمان‌های سریع خواهند بود. زنجیره تأمین یکی از فرایندهای اصلی کسب‌وکار است که از سرعت در سازمان حمایت می‌کند. بنابراین سرعت بهینه تأمین منابع قابلیت انطباق با تغییرات محیطی و واکنش سریع به این تغییرات است (Swafford et al., 2006). در تعریف کاربردی این متغیر، از تعریفی استفاده می‌شود که سوافرد و همکارانش در سال ۲۰۰۶ ارائه دادند. علت استفاده از این تعریف برای سنجش متغیر سرعت ریشه این تعریف در انعطاف‌پذیری است، ضمن اینکه همین تعریف را معتدل و همکارانش در سال ۲۰۱۱ در صنایع خودروسازی آزمودند و تمام شاخص‌ها تأیید شد. سوافرد و همکارانش سرعت را در پنج بُعد انعطاف‌پذیری در بهبود کالا، انعطاف‌پذیری در تولید، انعطاف‌پذیری در تخصیص منابع، انعطاف‌پذیری در لجستیک و انعطاف‌پذیری در فناوری اطلاعات بررسی کردند.

نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که مدیریت اطلاعات سیستمی است که جمع‌آوری، کنترل و پالایش داده‌های موردنیاز سازمان را بر عهده دارد و با به‌کارگیری روش‌های مناسب هر سازمان، اطلاعات پالایش‌شده را به‌منظور تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی و کنترل کلیه فرایندها در اختیار سطوح مختلف مدیران قرار می‌دهد. ام‌آی‌اس (MIS) طرحی است که سیستم‌ها و روش‌های موجود در هر سازمان را جداگانه به دو گروه پشتیبانی شامل سیستم‌های مالی، اداری، پرسنلی، بازرگانی و عملیاتی شامل سیستم‌های تولید، خدمات، مهندسی و... تقسیم می‌کند. عوامل موردبررسی برای رفع محدودیت‌های سازمان و افزایش بازدهی عبارت‌اند از ترکیب عمومی سازمان در ارتباط با عوامل خارجی، کنترل منابع و نیروی انسانی، کنترل تولید/خدمات و فرایندهای سازمانی. مزایای پیاده‌سازی ام‌آی‌اس عبارت است از تسلط سیستم بر تمامی روش‌ها و رویه‌های سازمان، ایجاد ساختارهای مناسب تصمیم‌گیری، یک‌پارچگی ارتباطی کلیه سیستم‌ها، افزایش بهره‌وری بیشتر در سازمان، جلوگیری از تکرار بهبود اطلاعات،

روش‌شناسی‌های جیت و استفاده درست از فناوری. لین و همکاران (2006)، بر اساس ادبیات تحقیق، مدلی مفهومی برای تأمین سریع منابع ارائه کردند که در بردارنده چهار بخش اصلی است: ۱. محرک‌های سرعت، ۲. ظرفیت‌های سرعت، ۳. اهداف زنجیره تأمین سریع و ۴. توانمندسازی‌های سریع.

گانسکاران و همکاران (2001) فاکتورهای اصلی برای موفقیت هر زنجیره تأمین را این‌گونه معرفی می‌کنند: تسهیم اطلاعات به صورت زمان‌بندی‌شده، کاهش چرخه حیات کلی، همکاری و شراکت کارگران در بخش‌های گوناگون زنجیره تأمین، بهینه‌سازی سیستم‌های حمایت از تصمیم‌گیری، کاهش زمان تأخیر در جریان مواد خام، یک‌پارچگی در زمینه عملیات اطلاعات و انعطاف‌پذیری.

بر اساس آنچه از ادبیات تحقیق به دست آمده، سوافرد ساختاری منعطف را ارائه می‌دهد که بر سرعت تأمین منابع تأثیرگذار است و پنج بُعد دارد: ۱. انعطاف‌پذیری در بهبود محصول، ۲. انعطاف‌پذیری در تخصیص منابع، ۳. انعطاف‌پذیری در اطلاعات، ۴. انعطاف‌پذیری در تولید و ۵. انعطاف‌پذیری در لجستیک.

سرنیواسان و سوینک (2018) بر اساس پژوهش‌های که انعطاف‌پذیری را بر دو بُعد تعریف کرده‌اند، انعطاف‌پذیری را بر اساس دو بُعد بُرد و انطباق تعریف کرده‌اند. سوافرد و همکارانش (2006) تأمین سریع منابع را ضابطه‌های برای تشخیص توانایی زنجیره تأمین کارآمد در انطباق با تغییرات محیط رقابتی با هدف تحویل خدمت و کالا تعریف می‌کنند. برد تعداد موقعیت‌های مختلف و با ابزارهای منعطف مختلفی است که امکان دسترسی به آن‌ها با منابع فعلی وجود دارد. انطباق‌پذیری تغییر تعداد موقعیت‌های موجود است. بنابر آنچه گفته شد، مدل سوافرد در شکل ۱ نمایش داده شده است:

لوکیس و اسپینلیس (2001) برای سیستم مدیریت اطلاعات به سه بُعد سازمانی، فنی و منابع انسانی اشاره می‌کنند. آنان وجود رویه‌های بهبود، رفع نواقص موجود در محرمانگی داده‌ها، برنامه‌های نوشته‌شده و تصویب‌شده اطلاعات، سیاست‌های

گلدمن چارچوبی برای ارزیابی سرعت تأمین منابع ارائه کرده که در بردارنده غنی کردن مشتری، سازمان‌دهی به منظور ایجاد مزیت رقابتی، مردم و اطلاعات، و پاسخ‌گویی است (Klein et al., 2018). زنجیره تأمین چابک از دید ون هوک شامل موارد زیر است:

۱. حساسیت به مشتری: خط‌مشی چابک بر مشتری و بازار تأکید می‌کند.

۲. یک‌پارچگی مجازی: خط‌مشی چابک بر دسترسی سریع به تقاضاها، تفسیر سریع تقاضاها و پاسخ‌گویی سریع تأکید می‌کند.

۳. شبکه یک‌پارچه: سیاست چابک بر شبکه ارتباطات تکیه دارد.

ون هوک در سال ۲۰۰۱ به مشاهده ویژگی‌های عملیات زنجیره تأمین پرداخت و ویژگی‌هایی را انتخاب کرد که در سرعت تأمین منابع تأثیر مستقیم می‌گذارند: (۱) مهارت در استفاده و سودبری از سرعت و انعطاف؛ (۲) پاسخ‌گویی سریع؛ (۳) پاسخ منحصربه‌فرد، حتی اگر در تعداد کم انجام شود.

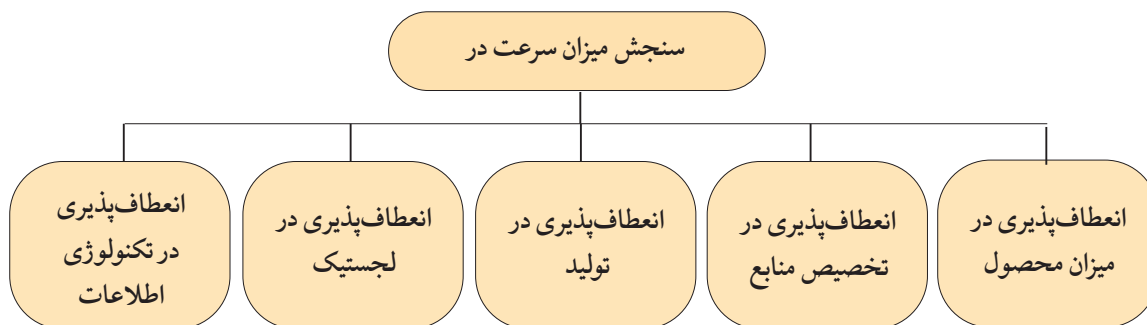
کریستوفر و توپل (2001)، طی تحقیقی که بر سرعت منابع داشته‌اند، مدل‌های تأمین سریع منابع را با هم ادغام کردند و مدلی در سه سطح ارائه دادند:

سطح اول: مفاهیم پایه‌ای زنجیره تأمین.

سطح دوم: برنامه‌های مستقلی که برای اجرای مفاهیم سطح اول لازم و ضروری است.

سطح سوم: ابعادی جدا از هم که برای پشتیبانی از سطح اول لازم و ضروری است. هرچند تمامی مؤلفه‌هایی که در این مدل نشان داده شده در تولید یا بازار خاصی به کار نمی‌آیند، اما تأمین سریع منابع تعداد زیادی از این مؤلفه‌ها را دربر دارد.

پاور و همکاران (2001) فاکتورهای اصلی برای موفقیت تأمین سریع منابع را در ۹۶۲ کمپانی در استرالیا بررسی کردند. دستاوردهای آنان عبارت است از مدیریت مشارکتی، فناوری‌های کامپیوتری، مدیریت منابع، توانایی بهبود مستمر، ارتباط تأمین‌کنندگان،



شکل ۱: مدل مفهومی سوافرد

(نقش‌ها و رویه‌ها) نوشته‌شده و تصویب‌شده برای اطلاعات، وجود رویه‌هایی برای کپی‌برداری و گرفتن نسخه پشتیبان و وجود رویه‌هایی برای ممیزی داخلی اطلاعات را شاخص‌های کلیدی در بعد سازمانی معرفی کرده‌اند. در بعد فنی، به شاخص‌های کنترل دسترسی فیزیکی و سیستم دیوار آتش اشاره کرده و در بعد انسانی، شاخص‌هایی همچون وجود کارمندان تمام‌وقت سیستم اطلاعاتی، وجود مدیران اجرایی تمام‌وقت شبکه، آموزش مناسب کارمندان و مدیران اطلاعات و شبکه آموزش کاربران سیستم‌های اطلاعاتی درباره کاربرد درست، ایمن و مطمئن از سیستم‌های اطلاعاتی را بیان داشته‌اند.

۵. پاسخ‌گویی و ممانعت از تجاوزات و ورود غیرمجاز به حریم اطلاعاتی.
بر اساس پیشینه تحقیق، عوامل شناسایی شده مدیریت اطلاعات در جدول ۱ نشان داده شده است.

۳. روش شناسی تحقیق

۳-۱. فرایند تحقیق

این تحقیق از نظر هدف کاربردی است و داده‌ها به روش توصیفی - همبستگی گردآوری شده است. ابزار تحقیق پرسش‌نامه خبرگی است و برای تدوین آن ابتدا پرسش‌نامه اولیه در اختیار خبرگان قرار گرفته که دربردارنده شاخص‌ها و متغیرهای ادبیات است. سپس از خبرگان خواسته شده که درباره این شاخص‌ها اظهار نظر نمایند و متغیرهای پیشنهادی خود را بر آن بیفزایند. بدین ترتیب، شاخص‌های نهایی تدوین شده و به تأیید خبرگان رسیده است. شایان ذکر است که خبرگان نه نفر از متخصصان حوزه مدیریت دانش و سیستم اطلاعاتی و نیز صاحب‌نظران مباحث مدیریت تولید بوده‌اند که به روش گلوله‌برفی انتخاب شده‌اند. برای پاسخ‌گویی به تمامی سؤالات از روش‌های توصیفی و تحلیل مسیر استفاده شده است.

۳-۲. مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی تحقیق مشتمل بر ابعاد سرعت در تأمین منابع و مدیریت اطلاعات است که هرکدام مؤلفه‌هایی دارند (شکل ۲). این مدل از ادبیات تحقیق استخراج شده و بر اساس پیشینه موضوع تدوین شده است.

لوکیس و اسپینلیس (ibid) در تحقیق خود دریافتند که فرهنگ‌های کنترل‌محور (اثربخش و سازگار) با محرمانگی، تمامیت و ایجاد بی‌عیبی در اطلاعات، دسترسی‌پذیری و پاسخ‌دهی ارتباط معنی‌دار و مثبتی دارند، درحالی‌که فرهنگ‌های انعطاف‌پذیر (مشارکتی و نوآورانه) رابطه معنی‌داری با شاخص‌های اطلاعات ندارند و فقط رابطه منفی بین فرهنگ سازمانی مشارکتی و محرمانگی وجود دارد. با توجه به پیشینه داخلی و خارجی پژوهش، اگرچه شاخص‌های مختلفی درخصوص سرعت در تأمین منابع مطرح شده، بسیاری از آن‌ها هم‌پوشانی دارند و می‌توان مشترکات آن‌ها را در قالب شاخص‌های انتخابی به صورت زیر بیان کرد:

۱. ایجاد الزامات قانونی و سازمانی برای پیاده‌سازی سیستم مدیریت اطلاعات؛

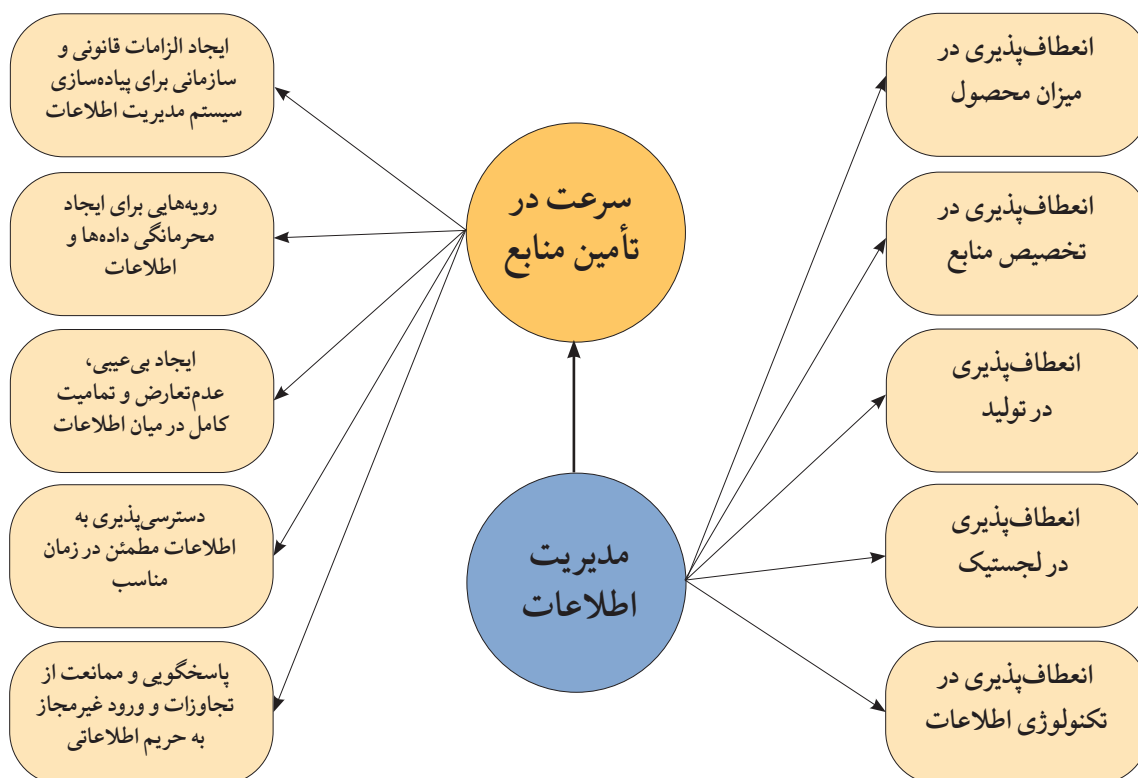
۲. رویه‌هایی برای ایجاد محرمانگی داده‌ها و اطلاعات؛

۳. ایجاد بی‌عیبی، عدم تعارض و تمامیت کامل در میان اطلاعات؛

۴. دسترسی‌پذیری اطلاعات مطمئن در زمان مناسب؛

جدول ۱: عوامل شناسایی شده مدیریت اطلاعات

عوامل	محقق / سال تحقیق
غنی کردن مشتری، سازمان‌دهی به منظور ایجاد مزیت رقابتی، مردم و اطلاعات، پاسخگویی	Klein, Mello, Cordes and Hellingrath, 2018
سازمانی، فنی و منابع	Loukis and Spinellis, 2001
محرک‌های سرعت، ظرفیت‌های سرعت، اهداف زنجیره تأمین سریع، توانمندسازی‌های سریع	Lin, Chiu and Chu, 2006
انعطاف‌پذیری در بهبود محصول، انعطاف‌پذیری در تخصیص منابع، انعطاف‌پذیری در اطلاعات، انعطاف‌پذیری در تولید، انعطاف‌پذیری در لجستیک	Gunasekaran, Patel and Tirtiroglu, 2001
مدیریت مشارکتی، فناوری‌های کامپیوتری، مدیریت منابع، توانایی بهبود مستمر، ارتباط تأمین‌کنندگان، روش‌شناسی‌های جیت و استفاده درست از فناوری	Power, Sohal and Rahman, 2001



شکل ۲: مدل مفهومی تحقیق

متغیرهای مسئله:

۱. سرعت تأمین منابع در بردارنده انعطاف‌پذیری در بهبود کالا، انعطاف‌پذیری در تخصیص منابع، انعطاف‌پذیری در تولید، انعطاف‌پذیری در لجستیک و انعطاف‌پذیری در فناوری اطلاعات است.
۲. مدیریت اطلاعات در بردارنده ایجاد الزامات قانونی و سازمانی برای پیاده‌سازی سیستم مدیریت اطلاعات، رویه‌هایی برای ایجاد محرمانگی داده‌ها و اطلاعات، ایجاد بی‌عیبی، عدم تعارض و تمامیت کامل در میان اطلاعات، دسترسی‌پذیری اطلاعات مطمئن در زمان مناسب و پاسخ‌گویی و ممانعت از تجاوزات و ورود غیرمجاز به حریم اطلاعاتی است.

۴. تجزیه و تحلیل داده‌ها

اعتبار یا روایی تحقیق: ابتدا، برای بررسی روایی محتوا و تأیید و تعدیل چارچوب و شاخص‌ها، پس از مرور ادبیات موجود، از نظر خبرگان سیستم‌های اطلاعاتی و استادان دانشگاه بهره‌گیری شده است. سپس، برای سنجش روایی عاملی چارچوب تحقیق، از روایی سازه و شاخص‌های مرتبط استفاده شده است. پایایی تحقیق و بررسی کفایت نمونه‌گیری: برای سنجش پایایی تحقیق از روش آلفای کرونباخ استفاده شده و کفایت

نمونه‌گیری با شاخص کی‌ام‌او (KMO) بررسی شده شده است (جدول ۲). پس از مرور ادبیات موجود، روایی محتوا و تأیید و تعدیل چارچوب و شاخص‌ها با بهره‌گیری از نظر دو تن از خبرگان سیستم‌های اطلاعاتی و دو تن از استادان دانشگاه بررسی شده است. سپس، از روایی سازه و شاخص‌های مرتبط برای سنجش روایی عاملی چارچوب تحقیق استفاده شده است. پایایی پرسش‌نامه نیز با آلفای کرونباخ اندازه‌گیری شده است، به این ترتیب که آلفای بیشتر از ۷۰ درصد پایایی قابل قبول ابزار اندازه‌گیری را نشان می‌دهد. مقدار آلفای کرونباخ برای هر بعد به ترتیب در جدول ۲ آمده است. در ادامه، ضریب KMO برای بررسی کفایت نمونه‌گیری استفاده شده است که با توجه به مقدار ۰/۷۸۵ برای این ضریب، کفایت نمونه‌گیری تأیید می‌شود.

۱-۴. آزمون‌های آماری

پس از بررسی روایی محتوا و تأیید و تعدیل چارچوب و شاخص‌ها و مرور ادبیات موجود، از نظر خبرگان سیستم‌های اطلاعاتی و استادان دانشگاه بهره‌گیری شده است. سپس، برای سنجش روایی عاملی چارچوب تحقیق، از روایی سازه و شاخص‌های مرتبط استفاده شده است. همچنین، از روش آلفای کرونباخ برای سنجش پایایی تحقیق بهره‌گیری شده و

جدول ۲: مقدار آلفای کرونیخ برای هر بُعد

بُعد	آلفای کرونیخ
کل ابعاد	۰/۸۲۲
انعطاف‌پذیری در بهبود کالا	۰/۷۷
انعطاف‌پذیری در تخصیص منابع	۰/۷۷۴
انعطاف‌پذیری در تولید	۰/۷۹۷
انعطاف‌پذیری در لجستیک	۰/۷۶۱
انعطاف‌پذیری در فناوری اطلاعات	۰/۸۳۹
مدیریت اطلاعات	۰/۸۳۴

متغیرها مشخص شود. به منظور نشان‌دادن اینکه متغیرهای مورد مطالعه شرایط نرمال بودن توزیع را دارند، از آزمون کلموگروف اسمیرنوف استفاده شده که نتایج نشان از نرمال بودن توزیع دارد (جدول ۳).

با توجه به اینکه سطح معنی‌داری تمامی متغیرها بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر مبنی بر نرمال بودن توزیع پذیرفته می‌شود. بنابراین شرایط نرمال بودن متغیرهای مورد پژوهش برای برآورد پارامترهای مجهول قابل اتکاست.

۲-۲-۴. بررسی وضعیت هر متغیر در پژوهش با استفاده از آزمون t تک‌متغیره

وضعیت هر متغیر در پژوهش با استفاده از آزمون t تک‌متغیره در جدول ۴ آورده شده است:

جدول ۳: آزمون بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای تحقیق با کلموگروف اسمیرنوف

تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره کلموگروف اسمیرنوف	سطح معنی‌داری
۲۵	۵/۳	۱/۵۷	۰/۸۰۷	۰/۵۳۳
۲۵	۵/۷	۱/۵۳	۰/۵۵۰	۰/۹۲۳
۲۵	۵/۴۱	۱/۶۵	۰/۸۸۶	۰/۴۱۲
۲۵	۵/۶۳	۱/۵۲	۰/۷۹۲	۰/۵۵۷
۲۵	۵/۷۱	۱/۷۴	۰/۹۰۳	۰/۳۸۹
۲۵	۵/۷۲	۱/۷۶	۰/۷۵۶	۰/۶۱۶

کمتر از ۰/۰۵) و از متوسط طیف پاسخ‌گویی بالاترند. این نشان می‌دهد که هر یک از ابعاد از دید کارشناسان اهمیت بسیاری دارند و در بررسی‌ها می‌توان به این ابعاد پرداخت.

کفایت نمونه‌گیری با شاخص KMO بررسی شده است. از آزمون t تک‌متغیره برای بررسی وضعیت هر یک از متغیرها و برای پاسخ‌گویی به سؤالات تحقیق، استخراج شاخص‌های کلیدی در هر بعد و در ادامه از آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی فرضیه‌های تحقیق بهره‌گیری شده است. در نهایت، از تحلیل مسیر برای بررسی تأثیر هم‌زمان متغیرهای تحقیق بر هم استفاده شده است. شایان ذکر است که نرم‌افزارهای به‌کاررفته در این تحقیق اسپاس و لیزرل است.

۲-۴. آمارهای استنباطی

۱-۲-۴. بررسی وضعیت نرمال بودن داده‌ها

پس از مشخص شدن آماره‌های توصیفی متغیرهای اندازه‌پذیر مدل در این فاز از تحقیق لازم است وضعیت نرمال بودن توزیع

با توجه به جدول ۴ که نتیجه آزمون t برای مقایسه متغیرهای تحقیق با عدد ۵ است (با توجه به اینکه طیف پنج‌تایی لیکرت به صورت یک، سه، پنج، نه وارد نرم‌افزار شده است)، تمامی متغیرها اختلاف معنی‌داری با متوسط دارند (سطح معنی‌داری

جدول ۴: بررسی وضعیت هر متغیر در پژوهش با استفاده از آزمون t تک‌متغیره

تعداد	میانگین	انحراف معیار	t	درجه آزادی	سطح معنی داری
۲۵	۵/۳	۱/۵۷	۲/۵۲۱	۲۴	۰/۰۱۳
۲۵	۵/۷	۱/۵۳	۲/۵۲۱	۲۴	۰/۰۰۰
۲۵	۵/۴۱	۱/۶۵	۲/۵۲۱	۲۴	۰/۰۱۵
۲۵	۵/۶۳	۱/۵۲	۲/۵۲۱	۲۴	۰/۰۰۰
۲۵	۵/۷۱	۱/۷۴	۲/۵۲۱	۲۴	۰/۰۰۰
۲۵	۵/۷۲	۱/۷۶	۲/۵۲۱	۲۴	۰/۰۰۰

جدول ۵: آزمون همبستگی پیرسون در بین ابعاد اصلی

مدیریت اطلاعات	سرعت
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۷۱۳
سطح معنی داری	۰/۰۰۰
تعداد	۲۵

مدل به حد مناسب رسیده است. همان‌طور که در مدل (شکل ۳ و ۴) دیده می‌شود، همه ابعاد با توجه به سطح معنی داریشان از اعتبار قاطعی برخوردارند. در جدول ۶، توضیحات مربوط به متغیرها و ابعاد تحقیق ارائه شده است.

مقادیر بارهای عاملی و سطح معنی داری متغیرهای اصلی در جدول ۷ ارائه شده است.

بر اساس نتایج جدول ۷، بین مدیریت اطلاعات و سرعت تأمین منابع ارتباط معنی داری دیده نمی‌شود.

شاخص‌های برازش مدل مفهومی تحقیق در جدول ۸ ارائه شده است.

همان‌طور که مشخصه‌های برازندگی جدول ۸ نشان می‌دهد، داده‌های این پژوهش با ساختار عاملی و زیربنای نظری تحقیق

۳-۲-۴. آزمون همبستگی بین متغیرهای اصلی

در جدول ۵ نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون ابعاد اصلی مدل مشاهده می‌شود:

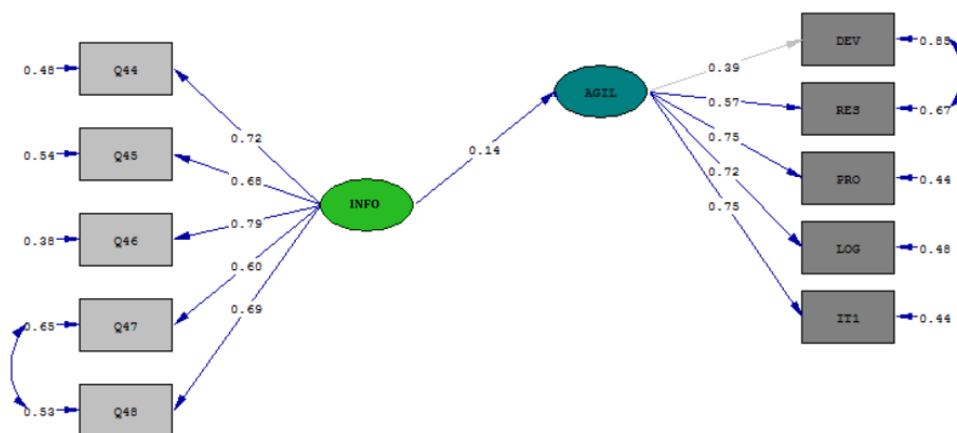
با توجه به نتیجه آزمون همبستگی برای دو متغیر سرعت و مدیریت اطلاعات، مشاهده می‌شود که بین متغیرها ارتباط معنی داری وجود دارد، زیرا سطح معنی داری از ۰/۰۵ کمتر است. در نتیجه، فرض صفر رد می‌شود.

۳-۴. تحلیل ساختاری مدل مفهومی

متغیرهای مستقل و وابسته در کنار یکدیگر وارد نرم‌افزار شده و خروجی آن گرفته شده که شامل روابط بین متغیرهای مکنون برای آزمون فرضیه‌هاست. پس از انجام اصلاحات، شاخص‌های برازش

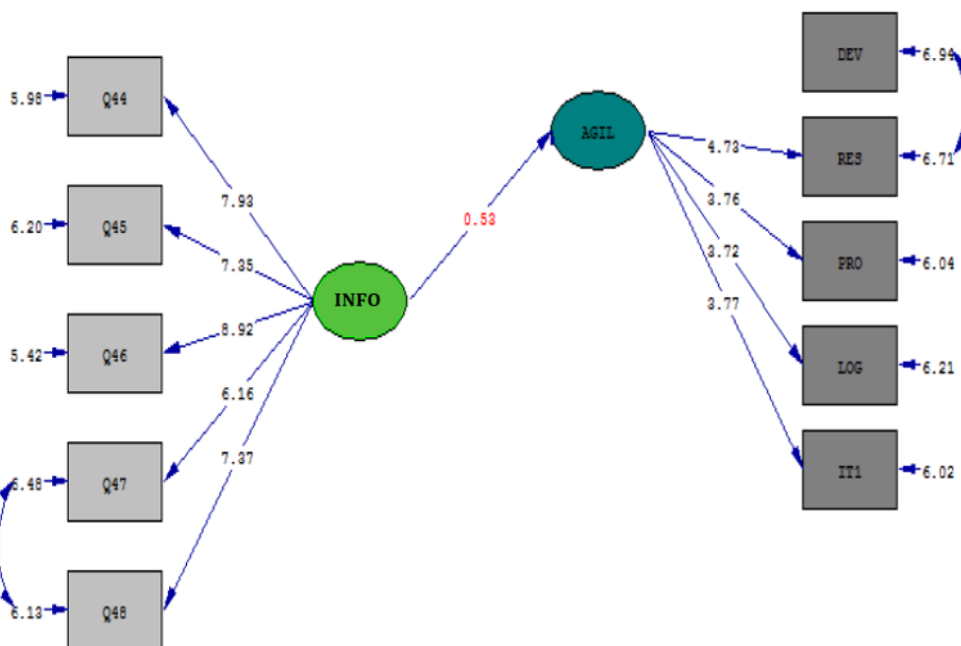
جدول ۶: توضیحات مربوط به متغیرها و ابعاد تحقیق

نام متغیر	علامت اختصاری متغیر در مدل	ابعاد متغیرها	علامت در مدل
سرعت	AGIL	انعطاف‌پذیری در بهبود کالا	DEV1
		انعطاف‌پذیری در تخصیص منابع	RES1
		انعطاف‌پذیری در تولید	PROD1
		انعطاف‌پذیری در لجستیک	LOG1
		انعطاف‌پذیری در فناوری اطلاعات	IT1
مدیریت اطلاعات	INFO	-	Q44
		-	Q45
		-	Q46
		-	Q47
		-	Q48



uare=81.23, df=49, P-value=0.00259, RMSEA=0.082

شکل ۳: تحلیل مسیر مدل مفهومی و بارهای عاملی متغیرهای اصلی



Chi-Square=81.23, df=49, P-value=0.00259, RMSEA=0.082

شکل ۴: مقادیر معنی‌داری مدل ساختاری

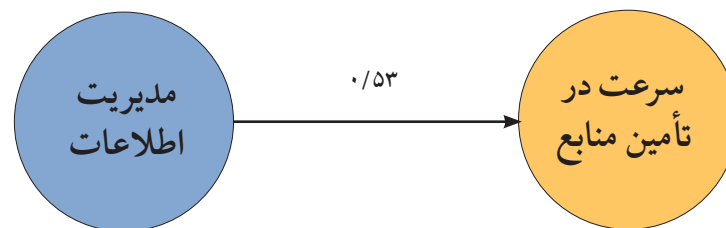
جدول ۷: مقادیر بارهای عاملی و سطح معنی‌داری متغیرهای اصلی

P-Value	T	بار عاملی در مدل اشباع شده	سازه تحقیق
۰/۰۰۲۵۹	۰/۵۳	۰/۱۴	مدیریت اطلاعات بر سرعت

جدول ۸: شاخص‌های برازش مدل مفهومی تحقیق

مقدار گزارش شده	حد مطلوب	شاخص
۰/۲	نزدیک به صفر	میانگین مجذور پس مانده‌ها (RMR)
۰/۰۵۷	نزدیک به صفر	میانگین مجذور پس مانده‌های استاندارد شده (SRMR)
۰/۸۸	۰/۹ و بالاتر	شاخص برازندگی (GFI)
۰/۹۵	۰/۹ و بالاتر	شاخص نرم شده برازندگی (NFI)
۰/۹۷	۰/۹ و بالاتر	شاخص نرم نشده برازندگی (NNFI)
۰/۹۸	۰/۹ و بالاتر	شاخص برازندگی فزاینده (IFI)
۰/۹۸	۰/۹ و بالاتر	شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)
۰/۰۸	۰/۰۸ و کمتر	ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA)

برازش نسبتاً مناسبی دارد که بیانگر همسوی بودن ابعاد و متغیرها با سازه‌های نظری است. یک بار دیگر مدل مفهومی با مقادیر معنی‌داری در شکل ۵ ارائه می‌شود. بر اساس مقادیر جدول ۹، بین مدیریت اطلاعات و سرعت



شکل ۵: مقادیر معنی‌داری مدل اصلی

جدول ۹: بررسی تأثیر مدیریت اطلاعات بر سرعت تأمین منابع

مقدار t	بار عاملی	بُعد
۰/۵۳	۰/۱۴	مدیریت اطلاعات و سرعت تأمین منابع

اس‌پی‌اس‌اس و لیزرل مورد بررسی قرار گرفته است. همچنین، آزمون‌های روایی و پایایی و کفایت نمونه‌گیری و آزمون t تک‌متغیره و همبستگی پیرسون بر روی داده‌های به‌دست آمده انجام شده است. در نهایت، از تحلیل مسیر برای روایی سازه و تأثیر هم‌زمان متغیرها استفاده شده است. بنابر داده‌های جمع‌آوری شده، نتایج زیر به‌طور خلاصه به‌دست آمده است:

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش دربردارنده یک سؤال اصلی است که با استفاده از پرسش‌نامه‌ای بر اساس طیف پنج‌تایی لیکرت بررسی شده است. پرسش‌نامه‌ها بین ۲۵ نفر از مدیران بخش‌های گوناگون زنجیره تأمین توزیع شده و داده‌های جمع‌آوری شده در نرم‌افزار

لازم برای رسیدن به سرعت در واقع همان محتوای سرعت است و برای مشخص کردن رفتار کلی زنجیره تأمین به کار می‌رود، زیرا امکان برآورد سرعت زنجیره تأمین را فراهم می‌کند.

منابع

الوانی، سیدمهدی و خسروی، محبوبه (۱۳۸۴). «نقش سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در تصمیم‌گیری». مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، دوره ۱۲، شماره ۴۷، ص ۸۱-۹۸.

قول، علیرضا، رمضان، مجید و زاهدی، محمدرضا (۱۳۹۲). «ارائه چارچوب مفهومی برای اندازه‌گیری سرمایه‌گذاری ساختاری در دانشگاه». رشد و فناوری، دوره ۱۰، شماره ۳۷، ص ۵۳-۶۳.

صنایعی، علی، فیضپور، محمدعلی و نادری بنی، محمود (۱۳۹۱). «تأثیر فناوری اطلاعات بر زنجیره ارزش شرکتهای نمونه صادراتی ایران». فصلنامه علمی-پژوهشی تحقیقات بازاریابی نوین، سال دوم، شماره ۴، ص ۲۲-۴۳.

مطلبی ورکانی، ابوطالب، تقیپور، احسان و علیمحمدپور، علی (۱۳۹۶). بررسی تأثیر سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بر تولید در کلاس جهانی سازمانها با نقش واسطه‌های بهره‌وری سازمانی (مطالعه موردی: هلدینگ گلرنگ). مدیریت بهره‌وری، دوره ۱۱، شماره ۳، پیاپی ۴۲، ص ۶۱-۷۹.

مولوی، مهران، ابراهیمی، عبدالرحمان و عزیزاکرم، سیروس (۱۳۹۵). «بررسی تأثیر سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بر بهبود فرایند تصمیم‌گیری». فصلنامه مطالعات مهندسی صنایع و مدیریت تولید، دوره ۲، شماره ۱. https://www.civilica.com/Paper-JR_SIEPM-JR_SIEPM-2-1_003.html

نوری، سیامک، ابراهیمی، مسیح، زاهدی، محمدرضا و رضوانی ویشکی، فریبا (۱۳۸۶). «مطالعه ارزش، رویکردی سریع و مطمئن در راستای ارتقای بهره‌وری». مدیریت فردا، شماره ۱۷، ص ۱۱۳-۱۲۱.

Christopher, M. (2000). "The Agile Supply Chain: Competing in volatile markets". *Industrial Marketing Management*, 29(1), pp. 37-44.

Christopher, M. and Towill, D. (2001). "An Integrated Model for The Design of Agile Supply Chains". *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 31(4), pp. 235-246.

Gunasekaran, A., Patel, C. and Tirtiroglu, E. (2001). "Performance Measure and Metrics in Supply Chain Environment". *International Journal of Operations & Production Management*, 21(1/2), pp. 71-78.

Hazen, B. T., Skipper, J. B., Boone, C. A. and Hill, R. R. (2016). "Back in Business: Operations research in support of big data analytics for operations and supply chain management". *Annals of Operations Research*, 270(1-2), pp. 211-201.

Ivanov, D., Dolgui, A. and Sokolov, B. (2019).

مدیریت اطلاعات در زنجیره تأمین چه تأثیری بر سرعت تأمین منابع دارد؟

به‌منظور پاسخ به این پرسش، متغیر مدیریت اطلاعات و سرعت در زنجیره تأمین با توجه به ادبیات تحقیق و با استفاده از نرم‌افزار لیزرل و طی آزمون تحلیل مسیر بررسی شده است. بر اساس مقادیر به‌دست‌آمده، بین مدیریت اطلاعات و سرعت تأمین منابع ارتباط معنی‌داری دیده نمی‌شود، بنابراین می‌توان گفت که در زنجیره تأمین صنایع تولیدی مدیریت اطلاعات بر سرعت تأثیر معنی‌داری ندارد. بررسی تأثیر مدیریت اطلاعات بر سرعت تأمین منابع موضوع جدیدی است که محقق، در بین تحقیقاتی که جست‌وجو کرده، تحقیق مشابهی نیافته است.

تأثیر مدیریت اطلاعات در سرعت تأمین منابع نوآوری این پژوهش به‌شمار می‌رود و پژوهشی که این تأثیر را به‌صورت مستقیم سنجیده باشد در ادبیات تحقیق یافته نشده است. بنابراین برای توضیح این موضوع فقط می‌توان به تحقیقات مشابه اشاره کرد. شاید بتوان علت کم‌بودن تحقیقات در این زمینه را در فرهنگ سازمانی به‌منزله متغیری تأثیرگذار بر سرعت و مدیریت اطلاعات جست‌وجو کرد. بر اساس تحقیقات لوکیس و اسپینلیس، فرهنگ‌های انعطاف‌پذیر (مشارکتی و نوآورانه) ارتباط معنی‌داری با شاخص‌های مدیریت اطلاعات ندارند و فقط فرهنگ مشارکتی رابطه‌ای معنی‌دار و منفی دارد. این درحالی است که به نقل از دانشمندانی چون سوافرد (2006) و کریستوفر (2001)، انعطاف‌پذیری ریشه سرعت است و بر اساس شاخص‌هایی که سوافرد (2006) و معتدل و همکاران (2011) معرفی می‌کنند، انعطاف‌پذیری در فناوری اطلاعات به‌منزله مهم‌ترین بعد مطرح می‌شود.

همچنین، متغیرهای فرهنگ سازمانی در تحقیقات به‌منزله متغیرهای تأثیرگذار در سرعت تأمین منابع مطرح شده‌اند و این همه درحالی است که لوکیس و اسپینلیس نه‌تنها رابطه معنی‌داری بین شاخص‌های مدیریت اطلاعات و فرهنگ‌های مشارکتی پیدا نکردند، بلکه رابطه منفی نیز بین محرمانگی و فرهنگ‌های انعطاف‌پذیر مشاهده کردند. در سرعت تأمین منابع حدود ۱۵ درصد شاخص‌ها به‌ویژه در بُعد فناوری اطلاعات مربوط به مسائل تسهیم دانش و اطلاعات و گستردگی ارتباطات در زنجیره تأمین است. بنابراین می‌توان درباره نبود ارتباط معنی‌دار بین مدیریت اطلاعات و سرعت در زنجیره تأمین به این تضاد در مفهوم این دو متغیر اشاره کرد: مدیریت اطلاعات در بُعد نرم در پی حفظ منابع اطلاعاتی است، ولی در متغیر سرعت در تأمین منابع باید درصدی از اطلاعات و داده‌ها به‌منظور تطابق سریع با شرایط بازار و نیازهای جدید مشتریان به‌سرعت به اشتراک گذاشته شود. با وجود چنین تناقضی در مفاهیم این دو متغیر، بدیهی است که کارشناسان ارتباطی معنی‌دار بین این دو برقرار ندانند. ویژگی‌های

- “The Impact of Digital Technology and Industry 4.0 on the Ripple Effect and Supply Chain Risk Analytics”. *International Journal of Production Research*, 57(3), pp. 829-846.
- Klein, F., Mello, R., Cordes, A .and Hellingrath, B. (2018). “Big Data for Demand Forecasting in Supply Chain Management.” In 30th Annual Nordic Logistics Research Network Conference, Kolding, Denmark
- Kwon, S., Jang, S., Lee, J. and Kim, S. (2007). “Common Defects in Information Management System of Korean Companies”. *The Journal of Systems & Software*, 80(10), pp. 1631-1638.
- Lin, C.-T., Chiu, H .and Chu, P. Y. (2006). “Agility Index in the Supply Chain”. *International Journal of Production Economics*, 100(2), pp. 285-292.
- Loukis, E .and Spinellis, D. (2001). “Information System in the Greek Public Sector”. *Information Management & Computer Security*, 9/1, pp. 21-30.
- Mishra, D., Gunasekaran, A., Papadopoulos, T .and Childe, S. (2018). “Big Data and Supply Chain Management: a Review and Bibliometric Analysis”. *Annals of Operations Research*, 270(1-2), pp. 313-336.
- Motadel, M., Toloie-Eshlaghy, A. and Halvachizadeh, D. (2011). “Assessment of Supply Chain Agility in the Automotive Industry of Tehran”. *European Journal of Scientific Research*, 61(2), pp. 210-229.
- Pal, K. (2019). “Quality Assurance Issues for Big Data Applications in Supply Chain Management”. In *Predictive Intelligence Using Big Data and the Internet of Things*. IGI Globa.
- Power, D., Sohal, A .and Rahman, S.-U. (2001). “Critical Success Factors in Agile Supply Chain Management: An Empirical Study”. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 31(4), pp. 247-265.
- Scheibe, K .and Blackhurst, J .(2018). “Supply chain Disruption Propagation: A systemic risk and normal accident theory perspective”. *International Journal of Production Research*, 56(1-2), pp. 43-59.
- Srinivasan, R .and Swink, M .(2018). “An Investigation of Visibility and Flexibility as Complements to Supply Chain Analytics: An organizational information processing theory perspective”. *Production and Operations Management*, 27(10), pp. 1849-1867.
- Suduc, A. M., Bizoi, M., & Filip, F. G. (2010). (“Audit for Information Systems Security”. *Informatica Economica*, 14(1), pp. 43-48.
- Swafford, P., Ghosh, S. and Murthy, N. (2006). “The Antecedents of Supply Chain Agility of a Firm: Scale development and model Testing”. *Journal of Operations Management*, 24(2), pp. 170-188.
- Tipton, H. F., and Nozaki, M. K. (2003). *Information Management Handbook*. Boca Raton: CRC Press LCC.
- Tiwari, S., Wee, H. and Daryanto, Y .(2018). “Big Data Analytics in Supply Chain Management Between 2010 and 2016: Insights to industries”. *Computers & Industrial Engineering*, 115, pp. 319-330.
- van Hoek, R., Harrison, A .and Christopher, M. (2001). Measuring Agile Capabilities in the Supply Chain. *International Journal of Operations & Production Management*, 21(1/2), pp.126-147.

Management Information Management Speed Management in Manufacturing Industries

Mohammad Reza Zahedi ¹

Mina Hajilo ²

Meysam Amirikiya ²

Abstract

The concept of speed in today's volatile market was formed after concepts such as lean manufacturing, mass production, and flexibility, in fact evolving from previous concepts, which were not responsive. In fact, this concept adds momentum to previous concepts. In today's competitive world, it is no longer the competition of the organization with the organization but the suppliers that compete with each other, merging these two concepts together creates the concept of speed in the supply of resources. This study investigates this issue and the impact of information management variable on optimal rate of resource supply. The present study is applied in terms of purpose and descriptive-correlational. The research instrument was a questionnaire with a reliability of 87%. The population and statistical sample were experts in supply chain, management information system and questionnaire tools were distributed among 25 managers of different departments of LISREL software. 5 Used to conduct route analysis with all validity dimensions. Finally, path analysis was used to examine the simultaneous impact of variables, which revealed that information management had no significant effect on the speed of supply. Pearson correlation test showed a significant and positive correlation between all variables.

Keywords: Optimal Speed, Information Management, Resource Supply, Manufacturing Industries.

1. Malek Ashtar University of Technology; zahedy182@gmail.com

2. Student in MBA at Malek Ashtar University of Technology - Faculty of Management and Industrial Engineering

ارائه چارچوبی به‌منظور بخش‌بندی بیمه‌گذاران بیمه عمر با استفاده از داده‌کاوی

مریم روستازاده شیخ یوسفی^۱

سید محمدرضا میراحمدی^۲

چکیده

هدف از این پژوهش ارائه چارچوبی برای بخش‌بندی بیمه‌گذاران بیمه عمر با استفاده از روش‌های داده‌کاوی است. جامعه آماری پژوهش شامل مشتریان شرکت بیمه‌ای در شهر اصفهان بوده است و داده‌های لازم از قراردادهای بیمه‌گذاران بیمه عمر این شرکت، در بازه زمانی سال‌های ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۷ جمع‌آوری شده است. بدین ترتیب داده‌های مربوط به ۳۵۳ نفر از بیمه‌گذاران بیمه عمر در قالب چهارده متغیر (ویژگی‌های فردی و شرایط بیمه انتخابی) گردآوری شد. با استفاده از الگوریتم خوشه‌بندی کا - میانگین و به کمک معیار سیلوئت در نرم‌افزار «متلب»، مشتریان در چهار خوشه طبقه‌بندی شدند. تحلیل نتایج به‌دست‌آمده از رفتار مشتریان هر خوشه، مبنایی برای نام‌گذاری خوشه‌ها به نام‌های ترقی‌خواهان، محافظه‌کاران، زحمت‌کشان و طلایه‌داران به‌دست داد. همچنین به‌منظور تسهیل فرایند بررسی متغیرهای ورودی در هر خوشه، فقط هفت متغیر (سن، تحصیلات، شغل، نحوه پرداخت حق بیمه، تعداد استفاده‌کنندگان از سرمایه بیمه در صورت فوت، نرخ افزایش سرمایه فوت و پرداخت حق بیمه منظم) در تحلیل نهایی وارد شد، یعنی متغیرهایی که در خوشه‌هایی که در آزمون «خی» دو تفاوت معنادار بین آن‌ها در سطح ۰/۰۰۱ وجود داشت.

واژگان کلیدی: بخش‌بندی مشتریان، داده‌کاوی، الگوریتم کا - میانگین، بیمه عمر

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۷/۰۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۰/۰۸

مقدمه

روانی و اجتماعی خلق می‌کند، بیمه‌های عمر و پس‌انداز است. فاصله زیاد بین دریافت حق بیمه و اجرای تعهدات شرکت‌های بیمه در بیمه‌نامه‌های عمر و پس‌انداز، که باعث تجمع ذخایر ریاضی درخور ملاحظه‌ای در ارتباط با هر بیمه‌نامه می‌شود، به شرکت‌های بیمه این امکان را می‌دهد که با استفاده بهینه از آن، بازار سرمایه را فعال کنند و نقش جدی‌تری در فعالیت‌های سرمایه‌گذاری داشته

وجود ظرفیت‌های بالقوه اقتصادی فراوان در ایران، که هنوز به فعلیت نرسیده است یا با همه ظرفیت مشغول به کار نیست، از جمله معضلات بزرگ مدیریتی کشور به‌شمار می‌رود. صنعت بیمه^۱ کشور، به‌ویژه بیمه عمر^۲ و پس‌انداز نیز از این قاعده مستثنا نیست (ترکی هرچگانی، ۱۳۹۴). یکی از انواع بیمه، که محیط امنی را برای فعالیت‌های اقتصادی و سرمایه‌گذاری و امنیت روحی

۱. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، گروه مدیریت، واحد مبارکه، دانشگاه آزاد اسلامی.

۲. استادیار گروه مدیریت، واحد دولت‌آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان (نویسنده مسئول)؛ M.mirahmadi@gmail.com

یعنی جلب اعتماد مشتری و سودآوری بالا در شرکت بیمه دست یافت. پرسش اساسی پژوهش حاضر این است که چگونه می‌توان چارچوبی را به منظور بخش‌بندی بیمه‌گذاران عمر، با توجه به روش داده‌کاوی، ارائه کرد؟

۱. مبانی نظری پژوهش

۱-۱. بیمه عمر

بی‌شک بیمه در بهبود کیفیت زندگی افراد جامعه نقش بسزایی دارد و توسعه تأمین اجتماعی در این‌باره اهمیت بالایی دارد (Kaigorodova and Mustafina, 2014). بیمه به معنای تعاون و همیاری اجتماعی به منظور سرشکن کردن زیان افراد جامعه است (کریمی، ۱۳۹۰). به طور کلی، خدمات بیمه به سه دسته تقسیم می‌شوند: بیمه مسئولیت، بیمه اموال و بیمه اشخاص. بیمه مسئولیت بخشی از سیستم بیمه‌های عمومی است که مستقیماً در تنظیم روابط اجتماعی افراد جامعه، شناخت افراد از حقوق و مسئولیت‌های یکدیگر و همچنین تأمین امنیت حرفه‌ای مشاغل تأثیرگذار است؛ بیمه مسئولیت مدنی یا مسئولیت پزشک از این دست بیمه‌ها به‌شمار می‌رود (طاهری، ۱۳۹۷). بیمه‌های اموال شامل بیمه آتش‌سوزی، بیمه باربری، بیمه اتومبیل، بیمه مهندسی، بیمه هواپیما، بیمه انفجار اتمی، بیمه تعطیلی کارخانه‌ها و بیمه سرقت^۳ و بیمه‌های اشخاص نیز شامل بیمه‌های زندگی (عمر و پس‌انداز)، بیمه حوادث و بیمه درمانی است (بیمه مرکزی ایران، ۱۳۹۰ به نقل از عابدی، ۱۳۹۵). بیمه عمر قراردادی است که به‌موجب آن، بیمه‌گر در مقابل دریافت حق بیمه متعهد می‌شود که در صورت فوت بیمه‌شده یا در صورت زنده ماندن بیمه‌شده در موعد مقرر در قرارداد، مبلغ بیمه تعیین شده را به بیمه‌گذار (یا بیمه‌شده) یا استفاده‌کننده معین بپردازد (حلاج‌نژادی، ۱۳۹۷). در این بیمه، افراد با پرداخت مبلغی به‌صورت ماهیانه یا سالانه با عنوان حق بیمه، افزون‌بر تأمین منابع لازم برای تشکیل سرمایه‌ای در آینده برای خود، از امکانات پوشش‌های بیمه عمر نیز بهره‌مند خواهند شد. به عبارتی، اگر حادثه و اتفاق ناگواری مانند فوت، نقض عضو، ازکارافتادگی یا بیماری‌های خاص اتفاق بیفتد، بیمه‌حاملی افراد خواهد بود و نه فقط مبلغ سرمایه‌گذاری شده و سود آن را پرداخت می‌کند، بلکه مبلغی هم در حکم پوشش بیمه‌ای می‌پردازد تا مشکلات مالی را هموار کند (ترکی هرچگانی، ۱۳۹۵). بر این اساس، تقسیم‌بندی گوناگون بیمه‌های عمر و پس‌انداز عبارت است از بیمه‌های تمام عمر، بیمه عمر زمانی، بیمه‌های مختلط پس‌انداز^۴، بیمه‌های مستمری^۵، بیمه‌های بازنشستگی^۶ و بیمه‌های عمر گروهی^۷. هدف اساسی بیمه‌های عمر، تشکیل و جمع‌آوری ذخایر مالی،

باشند و به نوبه خود باعث افزایش اشتغال و رشد پایدار اقتصادی و برقراری امنیت اجتماعی برای جامعه و رونق بازارهای مالی شوند (عباسی و حسینی، ۱۳۹۷).

سازمانی که تصمیم می‌گیرد در بازاری گسترده فعالیت کند، می‌داند که معمولاً از عهده ارائه خدمات به همه مشتریان آن بازار برنمی‌آید. بازاریابی هدفمند شامل شناسایی سودآورترین بخش‌های بازار است؛ بنابراین مشاغل ممکن است تصمیم بگیرند فقط روی یک یا چند مورد از این بخش‌ها تمرکز کنند. آن‌ها ممکن است محصولات یا خدماتشان را برای برآورده کردن هر بخش انتخاب‌شده توسعه دهند. این راهبرد بازاریابی هدفمند با بازاریابی گسترده یا راهبرد تمایز محصول متفاوت است (Camilleri, 2017). انتخاب راهبرد بازاریابی عاقلانه نیازمند درک دقیق رفتار مصرف‌کننده است که لازمه برآورده کردن بهتر نیازهای مشتریان و شناخت و تجزیه و تحلیل صحیح آنان است، امری که فقط از راه بخش‌بندی بازار^۱ آن‌ها بهتر میسر می‌شود (شیرخدایی و همکاران، ۱۳۹۵). بخش‌بندی بازار یکی از نخستین مراحل حیاتی مدیریت ارتباط با مشتریان است؛ زیرا به دسته‌بندی مشتریان براساس نوع خواسته‌های متفاوت آن‌ها در دنیای پر تغییر امروز می‌پردازد (Chien-Wen, 2012). از آنجاکه روش‌های سنتی جواب‌گوی نیازهای جدید بازار نیست، یکی از جدیدترین روش‌های بخش‌بندی، استفاده از رویکرد داده‌کاوی^۲ است که در قیاس با الگو و روش‌های سنتی، در پیچه جدیدی به شرکت‌ها می‌دهد (Goetzke and Spiller, 2014). مشخصات کلیدی داده‌کاوی شامل کشف خودکار الگوها، پیش‌بینی خروجی‌های محتمل، ساخت اطلاعات قابل استناد، تمرکز بر مجموعه‌های داده‌ای و پایگاه داده‌های بزرگ است (Destpand and Thaker, 2010).

به‌رغم آنکه شرکت‌های بیمه عمر برای بهبود کارایی تجاری خود از روش‌های نوین تجزیه و تحلیل استفاده می‌کنند، اما هنوز خلاء ارائه مطالعات گسترده درباره اینکه چگونه تجزیه و تحلیل‌های پیش‌بینی‌کننده می‌تواند حوزه بیمه عمر را غنی کند حس می‌شود (Boodhun and Jayabalan, 2018)؛ بنابراین ضعف در شناسایی بازار، فقدان طراحی محصول منطبق با نیازهای بیمه‌گذار، فقدان بازار رقابتی در حوزه بازاریابی و فروش و فقدان نیروی متخصص برای ارزیابی ریسک از جمله مواردی است که تأثیر نامناسبی در ارائه خدمات به بیمه‌گذاران می‌گذارد (رجوعی و شیعه‌زاده، ۱۳۸۷). با استفاده از نتایج این تحقیق، می‌توان به شناسایی نیازهای اساسی بیمه‌گذار و نقاط ضعف در ارائه خدمات پرداخت و نحوه رفتار و نوع محصول خریداری شده به‌دست بیمه‌گذاران را پیش‌بینی کرد تا به دو هدف عمده در صنعت بیمه،

3. Insurance of Theft

4. Mixed Savings Insurance

5. Pension Insurance

6. Retirement Insurance

7. Group Life Insurance

1. Market Segmentation

2. Data Mining

جدول ۱: معیارهای بخش‌بندی اثربخش (Bingham et al., 2005)

مفهوم	معیار
بخش‌های گوناگون شناسایی شده قابلیت ارزیابی دارند.	۱. قابلیت ارزیابی
همگونی درون بخش‌ها و ناهمگونی بین بخش‌ها	۲. قابلیت تمییز
بخش‌های هدف توجیه‌کننده رفتار خاص شرکت باشند.	۳. اهمیت
بخش‌های هدف پاسخ‌گوی توسعه آمیخته بازاریابی برای هریک از بخش‌ها باشند.	۴. عملکردی بودن
قابلیت دسترسی به هریک از بخش‌ها از راه ارتباطات بازاریابی	۵. دست‌یافتنی بودن

تقسیم بازار باعث می‌شود بازار نامتجانس به بخش‌هایی با خصوصیات متجانس تقسیم شود. با این کار، هر سازمان می‌تواند در هر بخش از بازار، همه نیازهای خریدارانش را برآورده کند و از این راه، میزان فروش و سود خود را بالا ببرد (بهروزیان، ۱۳۹۵). مک دونالد و دونبار (2012) پنج مورد از مزایای بخش‌بندی را برشمرده‌اند که عبارت‌اند از:

۱. برای موفقیت بازاریابی، تشخیص تفاوت‌های مشتریان امری کلیدی است که می‌تواند نزدیک‌شدن محصولات و خدمات شرکت به نیازهای مشتریان را فراهم کند؛

۲. بخش‌بندی می‌تواند در جای مناسب به بازاریابی دقیق و جزئی منجر شود، جایی که شرکت می‌تواند در نتیجه بخش‌بندی جزئی در بخش‌های تشکیل‌شده نیازهای مشتریان را برآورده کند، چیزی که اغلب در بازاریابی کلی نیز غیرممکن است؛

۳. بخش‌بندی می‌تواند در بازارهایی که مزیت رقابتی بیشتر و درآمدها بالاست منابع را متمرکز کند؛

۴. بخش‌بندی می‌تواند برای رسیدن به مزیت رقابتی استفاده شود؛ به این صورت که شرکت را قادر می‌سازد، به نسبت رقبایش، بازار را از ابعاد گوناگون در نظر بگیرد؛

۵. با بخش‌بندی بازار می‌توان با درک بهتر از نیازهای مشتریان و خلق مزایای بیشتر در محصولات و خدمات شرکت، در قیاس با رقبای، به صورت موثرتری بازاریابی کرد.

۱-۳. داده داده‌کاوی

فناوری‌های تحلیل داده به منظور جمع‌آوری، پردازش، تجزیه و تحلیل، و مدیریت مؤثر داده‌ها روش‌های نوینی را برای شرکت‌های بیمه طراحی می‌کنند؛ بنابراین در بخش‌های گوناگونی از صنایع بیمه، مانند ارزیابی ریسک، تجزیه و تحلیل رفتار مشتری، توسعه محصول و تحلیل بازاریابی استفاده می‌شوند (Boothun and Jayabalan, 2018). اصطلاح کشف دانش برای نخستین بار در دهه ۱۹۹۰ مطرح شد و توجه پژوهشگران را به الگوهای داده‌کاوی معطوف کرد. هدف داده‌کاوی کشف دانش

سرمایه‌گذاری و کسب سود حاصل از سرمایه‌گذاری و در نهایت ایفای تعهدات شرکت بیمه‌گر در قبال استفاده‌کنندگان است. بیمه‌های عمر و ذخایر انباشته آن به‌منزله عامل در ارتقای سطح تولید ملی نقشی سازنده ایفا می‌کند و این افزایش سطح تولید پرداخت سرمایه‌ها و غرامت‌های کلیه رشته‌های اشخاص در تسریع گردش چرخ‌های اقتصادی کشور مؤثر خواهد بود (شادکام اصفهانی، ۱۳۹۵).

۱-۲. بخش‌بندی بازار

در فضای رقابتی امروز، هر شرکتی که بخواهد در هر بازاری، اعم از بازارهای صنعتی و بازارهای مصرفی، فعالیت کند باید بدانند که نمی‌تواند همه سلاقی و درخواست‌های مشتریان را یک‌جا پاسخ دهد و به همه آن‌ها خدمت‌رسانی کند (اکبری و همکاران، ۱۳۹۵). لازمه برآورده کردن بهتر نیازهای مشتریان و ارائه ارزش بیشتر به آن‌ها، شناخت و تجزیه و تحلیل صحیح مشتریان است، امری که فقط از راه بخش‌بندی آن‌ها بهتر میسر می‌شود (شیرخدایی و همکاران، ۱۳۹۵). بخش‌بندی بازار عبارت است از فرایند تقسیم بازارها به زیرمجموعه‌های مشخص که در آن‌ها، مشتریان رفتارها و نیازهای یکسانی دارند و هریک از این زیرمجموعه‌ها را می‌توان به‌منزله بازار هدفی قلمداد کرد که با راهبرد (راهبرد)‌های مشخص می‌توان به آن‌ها دسترسی یافت (Trindade et al., 2017). در واقع بخش‌بندی بازار زیرمجموعه‌ای از افراد یا سازمان‌های یک بازار با یک یا چند ویژگی مشابه است که باعث می‌شود آن‌ها تقاضاهای مشابهی از محصولات و خدمات مبتنی بر ویژگی‌های آن محصولات، مانند قیمت و کاربردش، داشته باشند (Mahalakshmi and Chitra, 2014).

بخش‌بندی بازار به سازمان امکان می‌دهد که فعالیت‌های کلیدی بازاریابی خود را برای هدف قراردادن گروه خاصی از مشتریان متمرکز کند. این گروه خاص از بیشترین احتمال برای خرید محصولات و خدمات سازمان بهره‌مند بوده است یا مناسب‌ترین گروه برای بهره‌برداری از محصولات و خدمات سازمان بوده است (Lamberti and Noci, 2009). معیارهای بخش‌بندی اثربخش را می‌توان در پنج مورد مطابق جدول ۱ در نظر گرفت:

به خوشه‌های جدید نسبت داد. این روند تا زمانی ادامه می‌یابد که دیگر تغییری در داده‌ها حاصل نشود. تابع زیر به منزله تابع هدف مطرح است (Amorim et al., 2012).

$$J = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^n \|X_i^{(j)} - C_j\|^2$$

|| معیار فاصله بین نقاط و C_j مرکز خوشه j ام.

الگوریتم زیر الگوریتم پایه برای این روش به شمار می‌رود:

۱. نخست k نقطه به صورت تصادفی به عنوان مراکز خوشه‌ها انتخاب می‌شوند؛

۲. هر نمونه داده به خوشه‌ای نسبت داده می‌شود که مراکز آن خوشه کمترین فاصله تا آن داده را داراست؛

۳. پس از تعلق تمامی داده‌ها به یکی از خوشه‌ها، برای هر خوشه یک نقطه جدید به منزله مرکز محاسبه می‌شود (میانگین نقاط متعلق به هر خوشه).

مراحل ۲ و ۳ تکرار می‌شوند تا زمانی که دیگر هیچ تغییری در مراکز خوشه‌ها حاصل نشود (Celby et al., 2013). در روش کا - میانگین با تعیین مراکز خوشه، تعداد خوشه‌ها از قبل تعیین شده‌اند و به تخصیص مشاهدات به هر خوشه با هدف به حداقل رساندن فاصله هر مشاهده از مرکز خوشه اقدام می‌کند. تکرار این الگوریتم تا زمان فقدان تغییر در مراکز خوشه‌ها در تکرار متوالی ادامه می‌یابد. در این تکنیک، الگوها و روابط پنهان میان مجموعه داده با به حداقل رسیدن فواصل درون خوشه معین می‌شود (مؤمنی، ۱۳۹۰).

۱-۴. پیشینه پژوهشی

باش افشار و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی به بررسی اطلاعات مشتریان بیمه عمر به منظور دستیابی به الگوی خوشه‌بندی برای ارائه خدمات پرداختند. از بین شرکت‌های بیمه عمر، شرکت بیمه‌ای با اندازه نمونه ۱۰۰۰ نفر از مشتریان، که به خرید بیمه‌نامه عمر اقدام کرده بودند، انتخاب شد. نتایج حاصل از داده‌کاوی نشان داد که مشتریان بیمه عمر را می‌توان در دو گروه اصلی «مشتریان سودبخش» و «مشتریان دارای ریسک» طبقه‌بندی کرد؛ همچنین متغیرهای جمعیتی «جنسیت» و «سن» و متغیرهای بیمه‌ای همچون «حق بیمه سالانه» و «ضریب فوت بر اثر حادثه»، در حکم عوامل تأثیرگذار در گروه‌های مشتریان شناسایی شد.

بهناز و حسینی (۱۳۹۷) پژوهشی را با هدف دسته‌بندی سرویس‌های مشتریان به لحاظ سطح استفاده از خدمات شبکه شتاب با استفاده از مدل‌های ترکیبی ارائه دادند. در این تحقیق برای شناسایی خدمات سودآوری که مشتریان به خوبی از آن استقبال کردند از چهار روش داده‌کاوی درخت تصمیم، بیز ساده، K همسایه نزدیک

جدید، معتبر و پیگیری‌شونده با استفاده از ابزارهای هوش مصنوعی و آماری در حجم بالای داده است (Marbin et al., 2012). داده‌کاوی یا کشف دانش در پایگاه داده‌ها ابزاری قدرتمند است برای استخراج دانش بالقوه نهفته و اطلاعات پیشین سودمند که از مجموعه‌ای از داده‌ها به کار می‌رود. این فرایند به صورت خودکار به کشف روابط و الگوهای موجود در داده‌های خام و اجرای نتایج آن می‌پردازد (شاهینی و همکاران، ۱۳۹۵). هدف اصلی داده‌کاوی پیش‌بینی است و به گونه‌ای دقیق‌تر می‌توان گفت داده‌کاوی شناسایی الگوهای صحیح، بدیع، سودمند و درک‌شدنی از داده‌های موجود در هر پایگاه داده است که با استفاده از پردازش‌های معمول نمی‌توان به آن‌ها دسترسی یافت (Hand et al., 2011). چرخه عمر هر پروژه داده‌کاوی شامل شش مرحله است: درک مسئله کسب‌وکار، درک داده‌ها، آماده‌سازی داده، مدل‌سازی، ارزیابی نتایج و به‌کارگیری مدل (آذر و همکاران، ۱۳۸۹).

تکنیک‌های گوناگون داده‌کاوی را می‌توان براساس نوع عملیاتی که ارائه می‌دهند به دو دسته پیش‌بینی‌کننده و تشریح‌کننده تقسیم کرد. تکنیک‌های پیش‌بینی‌کننده با ساخت مدلی برای پایگاه داده، وظیفه پیش‌بینی موارد ناشناخته را برعهده دارند؛ درحالی‌که تکنیک‌های تشریح‌کننده الگوهایی فهمیدنی از داده را برای انسان کشف می‌کنند (Blonder et al., 2019). خوشه‌بندی از مفیدترین کارکردهای داده‌کاوی برای کشف گروه‌ها و تعیین توزیع‌های مدنظر و الگوها در داده‌هاست. مسئله خوشه‌بندی در مورد جداسازی هر مجموعه داده به گروه‌ها به نحوی است که داده‌های موجود در یک خوشه به نسبت نقاط موجود در خوشه دیگر شباهت بیشتری به یکدیگر داشته باشند؛ برای مثال بخش‌بندی بیمه‌گذاران فعلی به گروه‌هایی مشخص و مرتبط کردن یک پروفایل با هر گروه می‌تواند در راهبردهای نرخ‌گذاری آینده مفید باشد (قره‌خانی و ابوالقاسمی، ۱۳۹۴). در این تکنیک، یک پایگاه داده n شی به k گروه بخش‌بندی می‌شود. این کار با معیاری انجام داده می‌شود که برای گروه‌بندی در نظر گرفته شده است. روش‌های گوناگونی برای دسته‌بندی ارائه شده است که روش کا - میانگین از جمله مهمترین روشهای خوشه‌بندی است (عاملی بصیری و قره‌خانی، ۱۳۹۳).

۱-۳-۱. خوشه‌بندی کا - میانگین

در نوع ساده‌ای از روش خوشه‌بندی کا - میانگین،^۱ نخست به تعداد خوشه‌های لازم نقاطی به صورت تصادفی انتخاب می‌شوند. سپس، با توجه به میزان نزدیکی یا شباهت، به یکی از این خوشه‌ها نسبت داده می‌شود و خوشه‌های جدیدی به دست می‌آید. این مراحل تکرار می‌شوند. می‌توان در هر تکرار با میانگین‌گیری از داده‌ها، مراکز جدیدی برای آن‌ها محاسبه کرد و دوباره داده‌ها را

را به شکل مؤثر بسنجد. مقایسه بین مدل‌های تحلیلی نشان داد که روش جنگل تصادفی به نسبت سایر روش‌های پیش‌بینی سنتی مانند رگرسیون خطی، درخت تصمیم و مدل تقویت تصمیم‌یافته عملکرد بهتری دارد. مطالعه تجربی نشان داد که منطقه مشتری، سن، وضعیت بیمه، جنس و منبع مشتری مهم‌ترین عوامل برای پیش‌بینی سودآوری مشتری بیمه است.

۲. روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی است و به علت استفاده از اطلاعات قراردادهای بیمه عمر برای خوشه‌بندی در زمره تحقیقات پیمایشی قرار دارد. جامعه آماری پژوهش شامل مشتریان بیمه عمر پارسیان در نظر گرفته شد و اطلاعات از قراردادهای بیمه‌گذاران بیمه عمر این شرکت در شهر اصفهان در بازه زمانی سال‌های ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۷ جمع‌آوری شد. با فرض بالابودن حجم جامعه، برای برآورد حداکثر مشابهت نمونه با جامعه، مطابق جدول مورگان، حجم نمونه برابر با ۳۸۴ نفر در نظر گرفته شد. با توجه به محدودیت‌های موجود در دسترسی و گردآوری اطلاعات و نواقص موجود در قراردادهای عقدشده با مشتریان، درنهایت داده‌های حاصل از قرارداد ۳۵۳ نفر از بیمه‌گذاران بیمه عمر، که به صورت کامل در سیستم ثبت شده بود و تمامی اطلاعات مدنظر پژوهشگر را دربر داشت، وارد فرایند نهایی تحلیل شد. این اطلاعات شامل هفت ویژگی فردی بیمه‌گذار (سن، جنسیت، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، وضعیت شغلی، محل سکونت، نسبت بیمه‌گذار با بیمه‌شده) و هفت ویژگی بیمه انتخابی بیمه‌گذار (نحوه پرداخت حق بیمه، پوشش اضافی، تعداد استفاده‌کنندگان از سرمایه بیمه در صورت حیات، تعداد استفاده‌کنندگان از سرمایه بیمه در صورت فوت، نسبت با بیمه‌شده در صورت فوت، نرخ افزایش سرمایه در صورت فوت، نرخ افزایش حق بیمه منظم) بود. در تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات و برای ارائه چارچوبی با هدف بخش‌بندی بیمه‌گذاران بیمه عمر از روش داده‌کاوی و تکنیک الگوریتم ک- میانگین با معیار سنجش سیلوئت در نرم‌افزار متلب^۱ استفاده شد. گفتنی است که در پژوهش حاضر برای گردآوری اطلاعات از ابزار یا مقیاس به صورت پرسش‌نامه‌ای استفاده نشد و داده‌های پژوهش براساس وضعیت قراردادهای ثبت شده در شرکت بیمه پارسیان در بازه زمانی ده‌ساله گردآوری شد؛ بنابراین نیازی به بررسی روایی مقیاس نبود. همچنین برای ارزیابی اعتبار خوشه‌بندی و تصمیم‌گیری درباره انتخاب خوشه‌های بهینه، از میانگین شاخص سیلوئت استفاده شد.

۳. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش

برای شروع خوشه‌بندی به روش ک- میانگین باید تعداد خوشه‌ها مشخص باشد. با توجه به حجم داده‌های در اختیار و بررسی

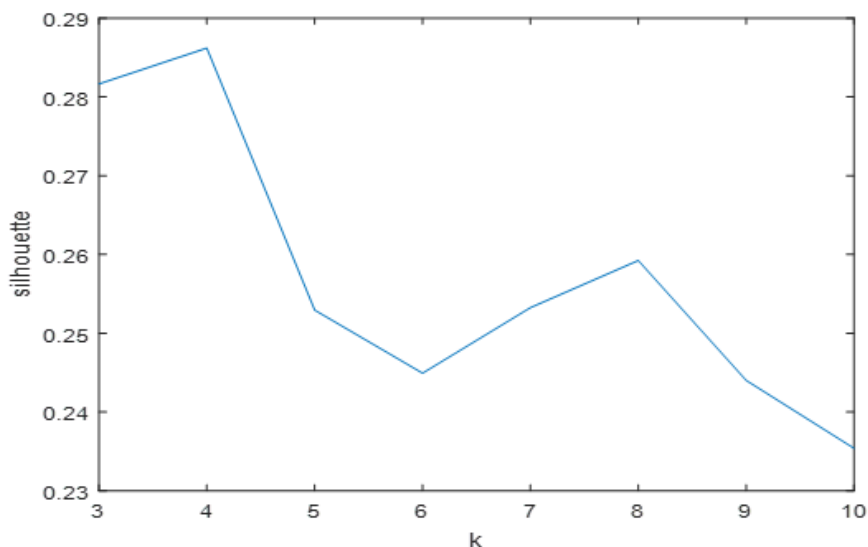
و مدل ترکیبی استفاده شد. نتایج ارزیابی مدل‌ها دقت مدل K همسایه نزدیک در شناسایی خدمات سودآور ۹۳/۲۶ درصد، دقت مدل بیز ۷۴/۸۳ درصد و دقت مدل درخت تصمیم ۹۷/۱۸ درصد است و پس از ترکیب مدل‌ها، دقت روش ترکیبی ۹۴/۸۰ درصد را نشان داد. همچنین داده‌های به دست آمده به چهار گروه پلاتینیومی، طلایی، نقره‌ای و سربی دسته‌بندی شده است. از مقایسه نتایج ارزیابی مدل‌ها مشخص شد که استفاده از روش‌های ترکیبی به نسبت روش‌های دسته‌بندی مبتنی بر یک مدل، از دقت بیشتری برخوردار است.

شریفی (۱۳۹۶) پژوهشی را با هدف دسته‌بندی مشتریان و تحلیل آن‌ها به منظور تعیین سودآورترین و ضرررسان‌ترین نوع بیمه برای شعبه بیمه و شرکت بیمه براساس الگوریتم‌های درخت تصمیم، K-medoids و شبکه بیزین ارائه داد. با اعتبارسنجی متقابل K-fold مجموعه داده ارزیابی شد و برای هر دسته، میزان قدر مطلق خطا محاسبه شد همچنین، با توجه به نتایج این الگوریتم‌ها، الگوریتم درخت تصمیم بهترین نتیجه را به نسبت دیگر روش‌ها داشته است. با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل کلاس‌ها، گفتنی است به ترتیب کلاس‌های F (مهندسی)، E (مسئولیت)، A (عمر و اندوخته‌ساز)، B (آتش‌سوزی)، G (درمان) و درنهایت کلاس C (اتومبیل) بیشترین سود را برای این شعبه شرکت بیمه داشته است.

عبدی و همکاران (2018) پژوهشی را با هدف ارائه رویکردی سه‌مرحله‌ای داده‌کاوی برای تشخیص مشتریان با قابلیت اعتماد بالا و پیش‌بینی میزان فروش پوشش‌های ویژه شرکت بیمه ایران ارائه دادند. مرحله اول شامل غربالگری داده‌ها، مرحله دوم شامل انتخاب پوشش‌ها و ویژگی‌های مناسب و مرحله سوم استفاده از الگوریتم ک- میانگین به منظور دسته‌بندی مشتریان بود. هدف از این رویکرد، انتخاب زیرمجموعه گروهی فشرده با حداکثر قابلیت پیش‌بینی است. رویکرد پیشنهادی می‌تواند مشتریانی را شناسایی کند که بیشتر احتمال خرید پوشش بیمه‌ای خاص را در پایان دوره قرارداد دارند. نتایج نشان داد که رویکرد پیشنهادی قادر نیست خوشه‌های مشتری را تشخیص دهد و برای یک برنامه فروش پوشش بیمه مناسب برای مشتریان وفادار، با سطح دقت مناسب برنامه‌ریزی کند.

وو و همکاران (2017) پژوهشی را با هدف یک الگوریتم جنگل تصادفی برای تجزیه و تحلیل داده‌های بزرگ بیمه ارائه دادند. برای گردآوری اطلاعات، داده‌های مشتریان از شرکت‌های بیمه عمر چین جمع‌آوری شد تا نحوه رفتار مشتریان را با استفاده از الگوریتم پیشنهادی تحلیل شود. نتایج آزمایش‌ها نشان داد که الگوریتم جنگل تصادفی بهتر از SVM و رگرسیون لجستیک در عملکرد و دقت در داده‌های نامتوازن عمل می‌کند.

فنگ و همکاران (2017) پژوهشی را با هدف پیش‌بینی سودآوری مشتری با استفاده از تجزیه و تحلیل داده‌های بزرگ در صنعت بیمه ارائه دادند. با توجه به پیشینه رفتار خرید و ویژگی‌های فردی مشتریان، روش پیشنهادی می‌تواند سهم واقعی مشتری بیمه



نمودار ۱: تعیین تعداد بهینه خوشه‌ها با استفاده از شاخص سیلوئت

با بررسی مقادیر متغیرهای ورودی، به هر خوشه نامی اختصاص داده شده است و علت نام‌گذاری هر خوشه در نتیجه‌گیری بررسی شده است. این نام‌ها عبارت‌اند از ترقی‌خواهان برای خوشه ۱، محافظه‌کاران برای خوشه ۲، زحمت‌کشان برای خوشه ۳ و طلایه‌داران برای خوشه ۴.

۳-۱. توصیف خوشه‌ها با توجه به متغیرهای منتخب

برای ارزیابی متغیرهای ورودی در هر خوشه از جداول توافقی در نرم‌افزار SPSS-22 استفاده شده است. از آنجاکه متغیرهای ورودی پژوهش شامل چهارده متغیر بود، برای تسهیل فرایند بررسی متغیرهای ورودی در هر خوشه، تنها متغیرهایی وارد تحلیل نهایی شدند که در آزمون خی دو تفاوت معنادار بین آنها در سطح ۰/۰۰۱ وجود داشت. با توجه به این موضوع، متغیرهای سن ($\chi^2 = 33/66; p=0/001$)، تحصیلات ($\chi^2 = 193/13$); $p=0/001$)، شغل ($\chi^2 = 112/08; p=0/001$)، نحوه پرداخت حق بیمه ($\chi^2 = 25/59; p = 0/001$)، تعداد استفاده‌کنندگان از سرمایه بیمه در صورت فوت ($\chi^2 = 24/25; p=0/001$)، نرخ افزایش سرمایه فوت ($\chi^2 = 71/19; p = 0/001$) و پرداخت حق بیمه منظم ($\chi^2 = 65/21; p = 0/001$) در بین چهار خوشه

پژوهش‌های مشابه (برای مثال Trindade et al., 2017; Amorim and Komisarczuk, 2012; Celebi et al., 2013) خوشه در نظر گرفته شد و تعداد خوشه‌ها در هر مرحله یک واحد افزایش داده شده و معیار سیلوئت برای هر مرحله، محاسبه شد و این روند اجرا و ارزیابی در نرم‌افزار متلب انجام داده شد.

نمودار ۱ نشان می‌دهد که بهترین نقطه برازش بر روی داده‌ها در چهارمین خوشه (با ضریب برابر با ۰/۲۸۶+) بوده است؛ زیرا پس از آن و در خوشه پنجم، شیب نمودار با شدت به سمت پایین تمایل یافته است. ضریب به دست آمده بدان معناست که خوشه‌بندی نمونه به خوبی صورت گرفته است و چهار خوشه پیشنهاد شده برای نمونه مدنظر مناسب بوده است.

نتایج خوشه‌بندی به تعداد چهار خوشه نشان می‌دهد که در خوشه اول فراوانی برابر ۸۶ نفر و معادل با ۲۴ درصد بیمه‌گذاران، در خوشه دوم فراوانی برابر ۷۷ نفر و معادل با ۲۱ درصد بیمه‌گذاران، در خوشه سوم فراوانی برابر ۱۱۱ نفر و معادل با ۳۱ درصد بیمه‌گذاران و در خوشه چهارم فراوانی برابر ۷۹ نفر و معادل با ۲۲ درصد بیمه‌گذاران است. تابع هدف برابر با ۱۱۴/۲۱ و معیار سیلوئت برابر با ۰/۲۸۶ است. این نتایج در جدول ۲ به نمایش درآمده است.

جدول ۲: شاخص‌های فراوانی و درصد فراوانی در هر خوشه

الگوریتم	خوشه	فراوانی	درصد	تابع هدف	معیار سیلوئت
کا- میانگین	۱	۸۶	۲۴/۳۶	۱۱۴/۲۱	۰/۲۸۶
	۲	۷۷	۲۱/۸۱		
	۳	۱۱۱	۳۱/۴۴		
	۴	۷۹	۲۲/۳۸		

جدول ۳: جدول توافقی متغیر سن به تفکیک هر خوشه

سن				
خوشه	زیر ۳۰ سال	۳۱ تا ۴۰ سال	۴۱ تا ۵۰ سال	بیش از ۵۰ سال
۱. ترقی خواهان	۹ (۱۰/۵٪)	۵۱ (۵۹/۳٪)	۱۸ (۲۰/۹٪)	۸ (۹/۳٪)
۲. محافظه‌کاران	۹ (۱۱/۷٪)	۲۳ (۲۹/۹٪)	۱۹ (۲۴/۷٪)	۲۶ (۳۳/۸٪)
۳. زحمت‌کشان	۶ (۵/۴٪)	۳۷ (۳۳/۳٪)	۴۶ (۴۱/۱٪)	۲۲ (۱۹/۸٪)
۴. طلایه‌داران	۸ (۱۰/۱٪)	۳۱ (۳۹/۲٪)	۲۵ (۳۱/۶٪)	۱۵ (۱۹٪)

تفاوت معناداری در سطح ۰/۰۰۱ داشتند. در ادامه، جداول توافقی مربوط به هر خوشه در هفت متغیر انتخاب‌شده بررسی شده است که نتایج آن در جداول شماره ۳ تا ۹ ارائه شده است. نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که در رده سنی زیر ۳۰ سال، بیشترین فراوانی مربوط به خوشه محافظه‌کاران، در رده سنی ۳۱ تا ۴۰ سال، خوشه ترقی خواهان، در رده سنی ۴۱ تا ۵۰ سال، خوشه زحمت‌کشان و در رده سنی بیش از ۵۰ سال، خوشه محافظه‌کاران

بیشترین فراوانی را دارند. نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد که در رده سنی بیش از ۵۰ سال، بیشترین فراوانی مربوط به خوشه زحمت‌کشان، در رده سنی ۴۱ تا ۵۰ سال، خوشه ترقی خواهان، در رده سنی ۳۱ تا ۴۰ سال، خوشه محافظه‌کاران و در رده سنی بیش از ۵۰ سال، خوشه محافظه‌کاران

جدول ۴: جدول توافقی متغیر تحصیلات به تفکیک هر خوشه

تحصیلات					
خوشه	زیر دیپلم	دیپلم	کاردانی	کارشناسی	تکمیلی
۱. ترقی خواهان	۹ (۱۰/۵٪)	۲۵ (۲۹/۱٪)	۱۸ (۲۰/۹٪)	۲۶ (۳۰/۲٪)	۸ (۹/۳٪)
۲. محافظه‌کاران	۴ (۵/۲٪)	۲۷ (۳۵/۱٪)	۱۸ (۲۳/۴٪)	۲۵ (۳۲/۵٪)	۳ (۳/۹٪)
۳. زحمت‌کشان	۴۶ (۴۱/۴٪)	۵۹ (۵۳/۲٪)	۶ (۵/۴٪)	۰ (۰٪)	۰ (۰٪)
۴. طلایه‌داران	۰ (۰٪)	۵ (۶/۳٪)	۱۳ (۱۶/۵٪)	۴۴ (۵۵/۷٪)	۱۷ (۲۱/۵٪)

جدول ۵: جدول توافقی متغیر شغل به تفکیک هر خوشه

شغل				
خوشه	کارگر ساده	کارگر ماهر	کارمند	صاحب‌بنگاه
۱. ترقی خواهان	۱۲ (۱۴٪)	۲۵ (۲۹/۱٪)	۳۳ (۳۸/۴٪)	۱۶ (۱۸/۶٪)
۲. محافظه‌کاران	۲۶ (۳۳/۸٪)	۱۶ (۲۰/۸٪)	۲۴ (۳۱/۲٪)	۱۱ (۱۴٪)
۳. زحمت‌کشان	۵۴ (۴۸/۶٪)	۴۵ (۴۰/۵٪)	۶ (۵/۴٪)	۶ (۵/۴٪)
۴. طلایه‌داران	۸ (۱۰/۱٪)	۵ (۶/۳٪)	۴۱ (۵۱/۹٪)	۲۵ (۳۱/۶٪)

ماهر، بیشترین فراوانی مربوط به خوشه زحمت‌کشان و در مشاغل کارمندی و صاحبان بنگاه‌ها، بیشترین میزان فراوانی مربوط به اعضای گروه طلایه‌داران است. نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که در نحوه پرداخت ماهانه، بیشترین فراوانی مربوط به خوشه زحمت‌کشان، در نحوه پرداخت سه و شش ماهه، خوشه محافظه‌کاران و در نحوه پرداخت سالانه،

خوشه ترقی خواهان بیشترین فراوانی را دارند. نتایج جدول ۷ نشان می‌دهد بیمه‌گذارانی که یک نفر را به‌منزله استفاده‌کننده از سرمایه در صورت فوت تعیین کرده‌اند در خوشه ترقی خواهان دارای بیشترین فراوانی، بیمه‌گذارانی که دو نفر را تعیین کرده‌اند در خوشه‌های زحمت‌کشان و طلایه‌داران و بیمه‌گذارانی که سه نفر و بیشتر را تعیین کرده‌اند در خوشه زحمت‌کشان بیشترین فراوانی را دارند.

جدول ۶: جدول توافقی متغیر نحوه پرداخت حق بیمه به تفکیک هر خوشه

نحوه پرداخت حق بیمه				
خوشه	ماهانه	سه ماهه	شش ماهه	سالانه
فراوانی (درصد)	۱. ترقی خواهان	۸ (٪۹/۱)	۱۰ (٪۱۱/۶)	۲۶ (٪۳۰/۲)
	۲. محافظه کاران	۲۲ (٪۲۸/۶)	۱۲ (٪۱۵/۶)	۱۰ (٪۱۳)
	۳. زحمت کشان	۱۸ (٪۱۶/۲)	۱۰ (٪۹)	۱۷ (٪۱۵/۳)
	۴. طلایه داران	۱۸ (٪۲۲/۵)	۱۰ (٪۱۲/۷)	۲۲ (٪۲۷/۸)

جدول ۷: جدول توافقی تعداد استفاده کنندگان از سرمایه بیمه در صورت فوت به تفکیک هر خوشه

تعداد استفاده کنندگان سرمایه در صورت فوت				
خوشه	یک نفر	دو نفر	سه نفر و بیشتر	
فراوانی (درصد)	۱. ترقی خواهان	۵۳ (٪۶۱/۶)	۲۷ (٪۳۱/۴)	۶ (٪۷)
	۲. محافظه کاران	۳۶ (٪۴۶/۸)	۲۴ (٪۳۱/۲)	۱۷ (٪۲۲/۱)
	۳. زحمت کشان	۴۲ (٪۳۷/۸)	۳۷ (٪۳۳/۳)	۳۲ (٪۲۸/۸)
	۴. طلایه داران	۲۸ (٪۳۵/۴)	۳۷ (٪۴۶/۸)	۱۴ (٪۱۷/۷)

نتایج جدول ۸ نشان می‌دهد که در نرخ ثابت افزایش سرمایه فوت، بیشترین فراوانی مربوط به خوشه محافظه کاران، در نرخ‌های ۵ درصد و ۱۰ درصد خوشه ترقی خواهان و نرخ‌های ۱۵ درصد و ۲۰ درصد خوشه طلایه داران را دارند. نتایج جدول ۹ نشان می‌دهد که در نرخ ثابت افزایش سرمایه فوت، بیشترین فراوانی مربوط به خوشه زحمت کشان، در نرخ‌های ۵ و ۱۵ درصد خوشه طلایه داران و در نرخ ۲۰ درصد خوشه ترقی خواهان بیشترین فراوانی را دارند.

جدول ۸: جدول توافقی متغیر نرخ افزایش سرمایه فوت به تفکیک در هر چهار خوشه

نرخ افزایش سرمایه فوت						
خوشه	ثابت	۵٪	۱۰٪	۱۵٪	۲۰٪	
فراوانی (درصد)	۱. ترقی خواهان	۴۶ (٪۵۳/۵)	۲۶ (٪۳۰/۲)	۱۴ (٪۱۶/۳)	۰ (٪۰)	۰ (٪۰)
	۲. محافظه کاران	۶۴ (٪۸۳/۱)	۱ (٪۱/۳)	۱۲ (٪۱۵/۶)	۰ (٪۰)	۰ (٪۰)
	۳. زحمت کشان	۱۰۰ (٪۹۰/۱)	۹ (٪۸/۱)	۲ (٪۱/۸)	۰ (٪۰)	۰ (٪۰)
	۴. طلایه داران	۵۹ (٪۷۴/۷)	۹ (٪۱۱/۴)	۶ (٪۷/۶)	۳ (٪۳/۸)	۲ (٪۲/۵)

جدول ۹: جدول توافقی متغیر نرخ افزایش حق بیمه منظم به تفکیک در هر چهار خوشه

نرخ افزایش منظم حق بیمه						
خوشه	ثابت	۵٪	۱۰٪	۱۵٪	۲۰٪	
فراوانی (درصد)	۱. ترقی خواهان	۱۰ (٪۱۱/۶)	۲ (٪۲/۳)	۶۹ (٪۸۰/۲)	۲ (٪۲/۳)	۴ (٪۳/۵)
	۲. محافظه کاران	۳۶ (٪۴۶/۸)	۰ (٪۰)	۳۷ (٪۴۸/۱)	۳ (٪۳/۹)	۱ (٪۱/۳)
	۳. زحمت کشان	۶۶ (٪۵۹/۵)	۴ (٪۶/۳)	۳۹ (٪۳۵/۱)	۱ (٪۰/۹)	۱ (٪۰/۹)
	۴. طلایه داران	۴۱ (٪۵۱/۹)	۵ (٪۶/۳)	۲۶ (٪۳۲/۹)	۴ (٪۵/۱)	۳ (٪۳/۸)

۳-۲. ارزیابی کلی خوشه‌ها

بنگاه (۳۱٪) مشغول به کار بوده‌اند و درصد بالایی از آنان حق بیمه خود را به ترتیب به صورت ماهانه (۳۷٪) و سالانه (۲۸٪) پرداخت می‌کنند. اغلب بیمه‌گذاران این خوشه دو نفر (۴۶٪) را برای دریافت سرمایه در صورت فوت انتخاب کرده‌اند. تعداد بسیار بالایی از افراد این خوشه (۷۴٪) نرخ افزایش سرمایه فوت را ثابت انتخاب کرده‌اند. همچنین نزدیک به ۵۰ درصد افراد در این خوشه نرخ افزایش حق بیمه ثابت را انتخاب کرده‌اند.

نتیجه‌گیری

به منظور ارائه چهارچوبی برای بخش‌بندی بیمه‌گذاران بیمه عمر از روش داده‌کاوی و تکنیک الگوریتم کا - میانگین استفاده شد. با توجه به حجم داده‌های در اختیار و نظر متخصص، تعداد خوشه‌ها براساس چهار خوشه آغاز شد. روند اجرا و ارزیابی روش خوشه‌بندی کا - میانگین با توجه به معیار سیلوئت انجام داده شد. نتایج الگوریتم نشان داد که ۲۴ درصد بیمه‌گذاران در خوشه اول، ۲۱ درصد در خوشه دوم، ۳۱ درصد در خوشه سوم و ۲۲ درصد بیمه‌گذاران در خوشه چهارم قرار داشته‌اند و ضریب معیار به دست آمده (۰/۲۸) حاکی از مطلوبیت خوشه‌های به دست آمده است. از آنجاکه متغیرهای ورودی پژوهش شامل ۱۴ متغیر بود، برای تسهیل فرایند بررسی متغیرهای ورودی در هر خوشه، فقط متغیرهای ورودی - که در هر خوشه در آزمون خی دو تفاوت معناداری بین آن‌ها در سطح ۰/۰۱ وجود داشت - وارد تحلیل نهایی شد. به این معنا که در نهایت هفت متغیر سن، تحصیلات، شغل، نحوه پرداخت حق بیمه، تعداد استفاده‌کنندگان از سرمایه بیمه در صورت فوت، نرخ افزایش سرمایه فوت و پرداخت حق بیمه منظم، به منزله متغیرهای ورودی انتخاب و درون هر خوشه در قالب جداول توافقی متغیرهای ورودی خوشه (جدول ۲ تا ۸) ارائه شد.

اگرچه پژوهشی که دقیقاً منطبق با نتایج به دست آمده باشد یافت نشد، اما نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های مطالعه باش افشار و همکاران مبنی بر تأثیر متغیرهای جمعیتی (جنس و سن) و بیمه‌ای (نرخ حق بیمه و ضریب فوت) در خوشه‌بندی مشتریان و بهناز و حسینی مبنی بر به دست آمدن چهار گروه پلاتینیومی، طلایی، نقره‌ای و سربی در دسته‌بندی مشتریان به لحاظ سطح استفاده از خدمات شبکه شتاب، شریفی مبنی بر دسته‌بندی میزان سوددهی نوع بیمه برای شرکت بیمه، عبدی و همکاران مبنی بر استفاده از روش کا - میانگین برای تشخیص مشتریان با قابلیت اعتماد بالا و پیش‌بینی میزان فروش پوشش‌های ویژه بیمه و مطالعه فنگ و همکاران مبنی بر پیش‌بینی سودآوری مشتریان بیمه براساس سن، وضعیت بیمه، جنس و نوع شغل مشتری همسو است (باش و همکاران، ۱۳۹۷؛ بهناز و حسینی، ۱۳۹۷؛ شریفی، ۱۳۹۶؛ Abdi et al., 2018; Fang et al., 2017).

۱) خوشه ترقی خواهان: بیشترین درصد فراوانی خوشه اول را بیمه‌گذاران ۳۱ تا ۴۰ سال (۵۹٪) تشکیل داده‌اند که به ترتیب تحصیلات کارشناسی (۳۰٪) و دیپلم (۲۹٪) داشته‌اند و در مشاغل هم‌چون کارمندی (۳۸٪) و کارگر ماهر (۲۹٪) مشغول به کار بوده‌اند و اغلب حق بیمه خود را به ترتیب به صورت ماهانه (۴۹٪) و سالانه (۳۰٪) پرداخت کرده‌اند. اغلب بیمه‌گذاران (۶۱٪) این خوشه، یک نفر را به منزله استفاده‌کننده از سرمایه بیمه در صورت فوت برگزیده و نرخ افزایش سرمایه فوت را ثابت (۵۳٪) انتخاب کرده‌اند. همچنین ۸۰٪ بیمه‌گذاران در این خوشه نرخ افزایش حق بیمه را ۱۰٪ انتخاب کرده‌اند.

۲) خوشه محافظه‌کاران: بیشترین درصد فراوانی خوشه دوم را بیمه‌گذاران بالای ۵۰ سال (۳۴٪) تشکیل داده‌اند که به ترتیب تحصیلات دیپلم (۳۵٪) و کارشناسی (۳۲٪) داشته‌اند و در مشاغل هم‌چون کارگری ساده (۳۴٪) و کارمند (۳۱٪) مشغول به کار بوده‌اند و اغلب حق بیمه خود را به ترتیب به صورت ماهانه (۴۳٪) و سه ماهه (۲۸٪) پرداخت کرده‌اند. اغلب بیمه‌گذاران (۴۶٪) این خوشه، یک نفر را به منزله استفاده‌کننده از سرمایه بیمه در صورت فوت برگزیده‌اند و نرخ افزایش سرمایه فوت را ثابت (۸۳٪) انتخاب کرده‌اند. همچنین ۴۸ و ۴۶ درصد بیمه‌گذاران در این خوشه، به ترتیب نرخ افزایش حق بیمه ۱۰ درصد و ثابت را انتخاب کرده‌اند.

۳) خوشه زحمت‌کشان: بیشترین درصد فراوانی خوشه سوم را بیمه‌گذاران بین ۴۱ تا ۵۰ سال (۳۴٪) تشکیل داده‌اند که به ترتیب تحصیلات دیپلم (۵۳٪) و زیردیپلم (۴۲٪) داشته‌اند و در مشاغل هم‌چون کارگری ساده (۴۸٪) و کارگری ماهر (۴۰٪) مشغول به کار بوده‌اند و درصد بالایی از آنان حق بیمه خود را به ترتیب به صورت ماهانه (۵۹٪) پرداخت کرده‌اند. تعداد افرادی که بیمه‌گذاران برای دریافت سرمایه در صورت فوت انتخاب کرده‌اند بسیار نزدیک به هم است؛ به گونه‌ای که ۳۷ درصد یک نفر، ۳۳ درصد دو نفر و ۲۸ درصد سه نفر را انتخاب کرده‌اند. تعداد بسیار بالایی از افراد این خوشه (۹۰٪) نرخ افزایش سرمایه فوت را ثابت انتخاب کرده‌اند. همچنین نزدیک به ۶۰ درصد بیمه‌گذاران در این خوشه نرخ افزایش حق بیمه ثابت را انتخاب کرده‌اند.

۴) خوشه طلایه‌داران: نتایج تحلیل توصیفی داده‌ها نشان داد که بیشترین درصد فراوانی خوشه چهارم را بیمه‌گذاران بین ۳۱ تا ۴۰ سال (۳۹٪) تشکیل داده‌اند که به ترتیب تحصیلات کارشناسی (۵۵٪) و تحصیلات تکمیلی (۲۱٪) داشته‌اند و به ترتیب در مشاغل دولتی و خصوصی (کارمند ۵۱٪) و صاحبان

سیاست‌گذاری واحد به علت تفاوت در ویژگی‌های متفاوت بیمه‌گذاران وجود ندارد، بنابراین لازم است که متناسب با هر گروه، سیاست مناسب با همان گروه ارائه شود. در پژوهش حاضر، طی بررسی‌های به‌عمل‌آمده، بیمه‌گذاران بیمه عمر به چهار خوشه تقسیم شدند که هر خوشه ویژگی منحصر به فرد خود را داشتند.

۱. خوشه ترقی‌خواه: با توجه اینکه افراد حاضر در این خوشه جزو جمعیت جوان با تحصیلات بالا هستند، با روش‌های نوین بازاریابی، مانند بازاریابی شبکه‌ای و ارائه وام با نرخ بهره مناسب و بدون ضامن و وثیقه و دریافت سود مشارکت در منافع به میزان ۸۵ درصد سود مازاد محقق شده در سرمایه‌گذاری شرکت که در آیین‌نامه ۶۸ بیمه مرکزی (۱۳۹۰) نیز ارائه شده است، می‌توان بیمه‌گذار را تشویق به سرمایه‌گذاری در بیمه عمر کرد؛

۲. خوشه محافظه‌کاران: با توجه اینکه اغلب بیمه‌گذاران حاضر در این خوشه از جمله بیمه‌گذاران پا به سن گذاشته و تحصیل کرده‌ای هستند که وضعیت اقتصادی متوسطی دارند می‌توان با ارائه پوشش درمانی امراض و بیماری‌های خاص، کمک هزینه معینی را برای درمان بیماری‌های بیمه‌گذاران در نظر گرفت. همچنین معافیت از پرداخت حق بیمه پوشش‌های بیمه‌ای در صورت از کارافتادگی کامل (به دلایلی اعم از حادثه یا بیماری) در جذب و تشویق این دسته از بیمه‌گذاران مؤثر است؛

۳. خوشه زحمت‌کشان: اغلب بیمه‌گذاران حاضر در این خوشه، از جمله بیمه‌گذاران میان‌سالی هستند که میزان تحصیلات و سطح سواد نسبتاً پایینی دارند و اغلب در مشاغل کارگری مشغول به کارند؛ بنابراین به‌کارگیری سیاست‌هایی همچون انعطاف‌پذیری در پرداخت حق بیمه و تعیین سرمایه‌بیمه‌ای، پرداخت سود تشویقی و پرداخت سود روزشمار، دریافت تسهیلات ویژه در قالب وام بدون بهره با اقساط بلندمدت و امکان دریافت سه وام یا بیشتر (در بیمه‌های عمر فقط امکان دریافت دو وام در طول مدت قرارداد وجود دارد)، می‌تواند در جذب این دسته از بیمه‌گذاران مؤثر باشد.

۴. خوشه طلایه‌داران: اغلب افراد حاضر در این خوشه، افراد با تحصیلات بالا هستند و مشاغل با درآمد مناسبی دارند که می‌توان با ارائه سیاست‌هایی همچون تشکیل اندوخته سرمایه‌گذاری از محل حق بیمه با سود تضمینی، رفع اثر منفی تورم و معافیت از مالیات بر درآمد و وارث (از محل سرمایه و مبالغ پرداختی بیمه به فرد) و ارائه خدمات بیمه به‌صورت الکترونیکی (در قالب فروش اینترنتی، بهره‌مندی از تخفیفات اینترنتی و یا بازخریدی اینترنتی) سعی در جذب سرمایه آنان کرد.

از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر، تعمیم‌یافتن نتایج به دوره‌های گوناگون زمانی (تغییر شرایط روند نیاز بازار، شرایط اقتصادی مانند نرخ تورم، تغییر سیاست‌های کلان در صنعت بیمه) و مکانی (مشتریان بیمه در شهر اصفهان) است. همچنین استفاده

در تبیین احتمالی نتایج خوشه ۱ و علت نام‌گذاری آن تحت عنوان ترقی‌خواهان، گفتنی است که مشتریان حاضر در این خوشه، اغلب جوانان تحصیل‌کرده و سرپرستان خانواده‌اند که خواهان سرمایه‌گذاری مطمئن و سودآوری هستند که بتوانند آینده خود و خانواده‌شان را تضمین کنند؛ بنابراین با ارائه سود تضمینی و مشارکت در منافع به این گروه مشتریان و ارائه آگاهی از سودآوری سرمایه‌گذاری صورت‌گرفته برای سرپرست خانواده و اعضا، می‌توان بازار نسبتاً مناسبی برای این گروه سنی خلق کرد.

در تبیین نتایج خوشه ۲ و علت نام‌گذاری آن تحت عنوان محافظه‌کاران، گفتنی است که سن یکی از عوامل مؤثر در قدرت ریسک‌پذیری است. با افزایش سن، قدرت ریسک‌پذیری در افراد کاهش می‌یابد و تمایل به بازگشت اندوخته (برای تأمین هزینه‌های درمان یا کمک به خرید مسکن برای فرزندان یا ازدواج آنان) افزایش می‌یابد. شرکت بیمه می‌تواند با پیشنهاد دادن بندهای مکمل، مانند استفاده از خدمات درمانی و پوشش‌های درمانی خاص در قالب پوشش اضافی بکوشد تا نظر این دسته از بیمه‌گذاران را به خود جلب کند.

در تبیین نتایج خوشه ۳ و علت نام‌گذاری آن تحت عنوان زحمت‌کشان گفتنی است که اغلب افراد حاضر در این خوشه در مشاغل کارگری مشغول به کارند و به طبع آن به نسبت سایر خوشه‌ها سطح درآمد نسبتاً پایین‌تری دارند. با توجه به سرمایه اندک این گروه، می‌توان شرایط را به گونه‌ای فراهم کرد که این دسته از بیمه‌گذاران نیز بتوانند با رعایت حداقل‌های تعیین‌شده میزان حق بیمه و سرمایه بیمه‌ای مدنظر خود را تعیین کنند.

همچنین در تبیین نتایج خوشه ۴ و علت نام‌گذاری آن تحت عنوان طلایه‌داران شایان ذکر است که میزان درآمد بالا و به طبع آن، میزان سرمایه بالایی که این قشر را قادر به سرمایه‌گذاری می‌کند از جمله فاکتورهای جذابی است که مدیران شرکت‌های بیمه را به ارجحیت این خوشه به سایر خوشه‌ها متمایل کند. همچنین سطح تحصیلات بالا نیز یکی دیگر از ویژگی‌های مثبت این گروه است. به باور دامغانیان، افراد با تحصیلات بالاتر به نسبت افراد با تحصیلات پایین‌تر، از بیمه عمر استقبال بیشتری می‌کنند. در حقیقت تولیدکنندگان، صاحبان بنگاه‌ها و شاغلان با تحصیلات بالا، آگاهی بالاتری درباره کارکردها و خدمات بیمه دارند و این دسته از بیمه‌گذاران می‌توانند در اولویت‌های بازاریابی قرار گیرند (دامغانیان، ۱۳۸۶).

پیشنهاد‌های سیاستی

راهبرد کلی شرکت بیمه پارسیمان توسعه آرامش و امنیت خاطر برای جامعه با ارائه خدمات بیمه‌ای و شرکت در بازارهای سرمایه‌ای و مالی به‌منظور تأمین سودآوری مطمئن است که این مهم با فروش بیشتر و در نتیجه سود بیشتر حاصل می‌شود و سیاست‌گذاری شرکت نیز بر همین اساس است. با توجه به اینکه امکان ارائه

تعاملی اطلاعات، کیش، دانشگاه تهران.

شریفی، سمیه (۱۳۹۶). «دسته‌بندی مشتریان بیمه براساس داده‌کاوی بیمه جهت تعیین سودآورترین نوع بیمه (مطالعه موردی: بیمه سامان)». پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مهندسی کامپیوتر، دانشگاه آزاد اسلامی واحد صفهان.

شیرخدايي، میثم، نجات، سهیل و اکبری، امیر (۱۳۹۵). «بخش‌بندی بازار بیمه عمر از طریق سبک زندگی مشتریان با استفاده از الگوی AIO». تحقیقات بازاریابی نوین، دوره ششم، شماره ۲۱، ص ۷۴-۵۵.

طاهری، آزاده (۱۳۹۷). «بیمه مسئولیت مدنی در فضای مجازی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته حقوق خصوصی، دانشگاه آزاد اسلامی خوارسگان.

عابدی، مرتضی (۱۳۹۵). «رابطه بین فرهنگ طبقاتی مردم با خرید انواع بیمه در شهر اصفهان». پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد واحد خوارسگان.

عاملی بصیری، مرضیه و قره‌خانی، محسن (۱۳۹۴). «طراحی و پیاده‌سازی سیستم پایلوت فروش مقاطع با استفاده از رویکرد ارزش مشتری در صنعت بیمه ایران». فصلنامه پژوهشنامه بیمه، سال سی‌ام، شماره ۳ پیاپی ۱۱۹، ص ۲۱-۴۰.

عباسی، زینب و محسن، حسنی (۱۳۹۷). «شناسایی تأثیر ریسک‌های اقتصادی بر تقاضای بیمه عمر و عملکرد مالی شرکت‌های بیمه». نخستین همایش ملی حسابداری و مدیریت، نطنز، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نطنز.

قره‌خانی، محسن و ابوالقاسمی، مریم (۱۳۹۴). «کاربردهای داده‌کاوی در صنعت بیمه». تازه‌های جهان بیمه، سال چهاردهم، شماره ۱۵۸ و ۱۵۹، ص ۵-۲۲.

کریمی، سیدمحمد (۱۳۹۰). «ارزیابی عملکرد صنعت بیمه کشور و تبیین چشم‌انداز آینده». فصلنامه سیاست‌های مالی و اقتصادی، سال اول، شماره ۲، ص ۱۸۳-۲۰۲.

مؤمنی، منصور (۱۳۹۰). خوشه‌بندی داده‌ها (تحلیل خوشه‌ای). تهران: انتشارات مؤلف.

Abdi, F., Khalili-Damghani, K. and Abolmakarem, S. (2018). "Solving customer insurance coverage sales plan problem using a multi-stage data mining approach". *Kybernetes*, 47(1), pp. 2-19.

Amorim, R. C. and Komisarczuk, P. (2012). On initializations for the Minkowski Weighted K-Means. In *Lecture Notes in Computer Science (including subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 7619 LNCS, 45-55.

Bingham, J. R., Umphress, E.E. and Martin, C. (2005). *Business Marketing*. New York: McGrawHill.

Blonder, N., Orsburn, BC., Blonder, J. and Gonzalez, C. A. (2019). "Visual mass-spec share (vMS-Share): a new public web-based mass spectrometry visualization and data mining repository". *J Proteomics Bioinform*, 12(2), pp. 6-15.

از دیگر روش‌های خوشه‌بندی می‌تواند نتایج را دستخوش تغییراتی کند که در این مسیر، به پژوهشگران علاقه‌مند پیشنهاد می‌شود به‌منظور خوشه‌بندی و تجزیه و تحلیل داده‌های بیمه‌گذاران، از روش‌هایی نظیر روش کوهن، شبکه‌های عصبی، خوشه‌بندی سلسله‌مراتبی و TwoStep استفاده کنند که با ارزیابی و مقایسه نتایج این پژوهش‌ها با یکدیگر، می‌توان به غنی‌کردن بیشتر ادبیات این حوزه کمک کرد.

منابع

آذر، عادل، احمدی، پرویز و سبط، محمدوحید (۱۳۸۹). «طراحی مدل انتخاب نیروی انسانی با رویکرد داده‌کاوی (مورد مطالعه: استخدام داوطلبان آزمون‌های ورودی یک بانک تجاری در ایران)». مدیریت فناوری اطلاعات، سال دوم، شماره ۳، ص ۲۲-۳.

اکبری، امیر، شیرخدايي، میثم و نجات، سهیل (۱۳۹۵). «بخش‌بندی بازار بیمه عمر از طریق سبک زندگی مشتریان با استفاده از الگوی AOI». تحقیقات بازاریابی نوین، سال ششم، شماره ۲۱، ص ۷۴-۵۵.

باش افشار، مریم، سعیدپناه، مسعود و تیره عیدوزهی، فرشید (۱۳۹۷). «الگوی خوشه‌بندی مشتریان بیمه عمر (مطالعه موردی: یک شرکت بیمه‌ای)». پژوهشنامه بیمه، دوره ۳۳، شماره ۲، ص ۴۵-۶۴.

بهروزیان، محمد (۱۳۹۵). «دسته‌بندی خودکار متون با استفاده از تکنیک‌های داده‌کاوی». دومین همایش ملی کامپیوتر.

بهناز، شهرزاد و حسینی، راحیل (۱۳۹۷). «دسته‌بندی سرویس‌های مشتریان به لحاظ سطح استفاده از خدمات شبکه‌شتاب با استفاده از مدل‌های ترکیبی». پژوهش‌های نوین در تصمیم‌گیری، سال سوم، شماره ۴، ص ۵۱-۷۰.

بیمه مرکزی ایران (۱۳۹۰). آیین‌نامه بیمه‌های زندگی و مستمری. تهران: انتشارات بیمه مرکزی ایران.

ترکی هرچگانی، نادر (۱۳۹۴). «راهکارهای گسترش بیمه‌های عمر و پس‌انداز در ایران از منظر نمایندگان شرکت سهامی بیمه ایران شهر اصفهان». پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد واحد خوارسگان.

حلاج‌نژادی، سیدهادی (۱۳۹۷). «موضوع بیمه، مطالعه موردی: نگاهی عمیق‌تر به بیمه عمر». چهارمین سمپوزیوم بین‌المللی علوم مدیریت، تهران، مؤسسه آموزشی عالی مهر اروند و مرکز راهکارهای دستیابی به توسعه پایدار.

دامغانیان، حسین (۱۳۸۶). «بازاریابی/ بیمه عمر (انفرادی)». پژوهشنامه بیمه، شماره ۴۵، ص ۱۰۶-۱۰۹.

رجوعی، مرتضی و شیعه‌زاده، الهه (۱۳۸۷). «تعیین معیارهای جذابیت بازار و انتخاب بازار هدف». فصلنامه علمی تخصصی دانشگاه امام رضا، شماره ۵، ص ۱۲-۵.

شادکام اصفهانی، شهرام (۱۳۹۵). «بررسی عوامل مؤثر بر عدم توسعه فرهنگ بیمه در شهرستان اصفهان». پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت بیمه دانشگاه آزاد اسلامی خوارسگان.

شاهینی، شبنم، تربتی، مهشید و ایزدی، عبدالرضا (۱۳۹۵). «داده‌کاوی در پایگاه داده‌های بزرگ: مفاهیم و روش‌ها». اولین کنفرانس بین‌المللی بازاریابی

- Boodhun, N. and Jayabalan, M. (2018). "Risk prediction in life insurance industry using supervised learning algorithms". *Complex & Intelligent Systems*, 4(2), pp. 145-154.
- Camilleri, M. A. (2017). *Market Segmentation, Targeting and Positioning BT - Travel Marketing, Tourism Economics and the Airline Product: An Introduction to Theory and Practice*. Springer International Publishing.
- Celebi, E. M., Kingravi, H. and Vela, P. A. (2013). "A Comparative Study of Efficient Initialization Methods for the K-Means Clustering Algorithm". *Expert Systems with Applications*. 40(1), pp. 200-210.
- Chien-Wen, H. (2012). "Using the Taguchi method for effective market segmentation". *Expert Systems with Applications*, 39(5), pp. 5451-5459.
- Destpand, S. and Thaker, I. (2010). "Appropriate medical data categorization for data mining classification techniques". *Medical Informatics and the Internet in Medicine*, 27(1), pp. 59-67.
- Fang, K., Jiang, Y. and Song, M. (2016). "Customer profitability forecasting using Big Data analytics: A case study of the insurance industry". *Computers & Industrial Engineering*. 101, pp. 554-564.
- Goetzke, B. I. and Spiller, A. (2014). "Health-improving lifestyles of organic and functional food consumers". *British Food Journal*, 3(116), pp. 4-12.
- Hand, D. J., Smyth, P. and Mannila, H. (2011). *Principles of Data Mining*. Cambridge, MA, USA: MIT Press.
- Kaigorodova, G. N. and Mustafina, A. A. (2014). "The influence of forms of insurance coverage organization on population's life quality". *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(24), pp. 118-123.
- Lamberti, L. and Noci, G. (2009). "Marketing strategy and marketing performance measurement system: Exploring the relationship". *European Management Journal*, 28(2), pp. 139-152.
- Mahalakshmi, V. and Chitra, D. (2014). "An Empirical Study on Lifestyle Segmentation on the Retail Store Attributes that are Important to Old People". *Asia Pacific Journal of Marketing & Management Review*, 19(2), pp. 92-105.
- Marbin, M., Seifuddin, F., Judy, J., Mahon, P. B., Bipolar Genome Study (BiGS) Consortium, Potash, J. B. and Zandi, P. P. (2012). "Data mining approaches for genome-wide association of mood disorders". *Psychiatric genetics*, 22(2), pp. 55-61.
- McDonald, M. and Dunbar, I. (2012). *Market Segmentation: How to do it and how to profit from it*, Revised 4 th Edition. John Wiley and Sons.
- Trindade, G., Dias, J. and Ambrosio, J. (2017). "Extracting clusters from aggregate panel data: A market segmentation study". *Applied Mathematics and Computation*, 296, pp. 277-288.
- Wu, Z., Lin, w., Zhang, Z., Wen, A., and Lin, L. (2017). "An Ensemble Random Forest Algorithm for Insurance Big Data Analysis". International Conference on Computational Science and Engineering (CSE) and IEEE International Conference on Embedded and Ubiquitous Computing (EUC), Guangzhou, 5(1), pp. 531-536.

Presenting a Framework for Segmentation of Life Insurance Customers Using Data Mining

Maryam Roostazadeh Sheikh Yousefi
Seid Mohammad Reza Mirahmadi

Abstract

The purpose of this study is to provide a framework for segmentation of life insurance customers using data mining techniques. The statistical population of the study consisted of customers of an insurance company in Isfahan, where the required data were collected from contracts of life insurance during the years 2008 to 2018. Data were collected on 353 life insurance policyholders in 14 variables (in terms of individual characteristics and selected insurance conditions). Customers were classified into 4 clusters using K-means clustering algorithm and Matlab software. The analysis of the results of the customer behavior of each cluster provided a basis for naming the clusters as progressives, conservatives, toilers, and vanguards. Also, to facilitate the process of examining the input variables in each cluster, only 7 variables (age, education, occupation, and premium payment, number of beneficiaries of death insurance, death rate increase and regular premium payment) are included in each cluster. In the Chi-square test, there were two significant differences at the 0.001 level.

Keywords: Customer Segmentation, Data Mining, K-means Algorithm, Life Insurance

شیوه‌نامه نگارش مقالات در نشریه سیاست‌نامه علم و فناوری

فصلنامه سیاست‌نامه علم و فناوری پذیرای مقالات تحقیقی پژوهشگران و صاحب‌نظران است. مقالات باید به زبان فارسی و در موضوعات مرتبط با سیاست‌گذاری فصلنامه باشد. رعایت دقیق نکات زیر در تدوین مقاله از شرایط پذیرش مقالات برای داوری است.

اصول کلی

۱. مقاله ارسالی نباید در نشریات فارسی یا انگلیسی‌زبان داخل و خارج کشور منتشر شده باشد.
۲. مقاله نباید هم‌زمان به سایر نشریات ارسال شده باشد.
۳. مقاله حداقل در ۱۵ صفحه و حداکثر در ۲۵ صفحه در نرم‌افزار مایکروسافت Word 2010 حروف‌چینی شود.
۴. حاشیه صفحات از بالا ۳ سانتی‌متر و از پایین و چپ و راست ۲/۵ سانتی‌متر تنظیم شود.
۵. متن مقاله به صورت تک‌ستونی تنظیم شود.
۶. فاصله بین خطوط یک سانتی‌متر (Single) باشد.

ترتیب قسمت‌ها

- * صفحه اول شامل عنوان کامل فارسی، چکیده فارسی و واژگان کلیدی.
- * صفحه دوم به بعد شامل مقدمه، مبانی نظری، روش‌شناسی، تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌های تحقیق، نتیجه‌گیری و فهرست منابع.
- * ترجمه انگلیسی عنوان، چکیده انگلیسی و واژگان کلیدی در انتهای مقاله، بعد از فهرست منابع، آورده شود.
- * لطفاً در صفحه اول زیر عنوان مقاله، نام نویسندگان و مشخصات آن‌ها نوشته نشود. نام‌های کامل نویسندگان، به ترتیب، در فایل تعهدنامه نوشته و ارسال شود.
- * لطفاً نام نویسنده مسئول (ارسال‌کننده مقاله از طریق سامانه) را با علامت * مشخص کنید. از ذکر عناوینی نظیر دکتر، مهندس و ... در ابتدای نام افراد خودداری کنید.
- * فایل تعهد را می‌توانید از طریق وبسایت نشریه دانلود نمایید.

اصول نگارش مقاله

نوع و اندازه قلم در قسمت‌های مختلف مقاله طبق جدول زیر تهیه شود:

عنوان	قلم (فونت)	اندازه	سبک
عنوان فارسی	BTitr	۱۶	Bold
عنوان انگلیسی	Time New Roman	۱۴	Bold
عناوین اصلی (چکیده، مقدمه، مبانی نظری، روش‌شناسی تحقیق، تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق، نتیجه‌گیری و منابع)	BLotus	۱۴	Bold
عناوین فرعی	BLotus	۱۳	Bold

سبک	اندازه	قلم (فونت)	عنوان
Bold	۱۲	BLotus	عناوین فرعی فرعی
Normal	۱۲	IRLotus	متن مقاله و چکیده فارسی
Normal	۱۰	Time New Roman	کلمات انگلیسی به کاررفته در متن مقاله
Bold	۱۰	IRLotus	عنوان جدول و شکل‌ها، زیرنویس جدول‌ها
Normal	۱۱	IRLotus	متن جدول‌ها
Normal	۱۱	Time New Roman	چکیده انگلیسی
Normal	۹	IRLotus	زیرنویس فارسی
Normal	۸	Times New Roman	زیرنویس لاتین
Normal	۱۰	IRLotus	منابع فارسی
Normal	۱۰	Times New Roman	منابع لاتین

• عنوان

عنوان مقاله باید کوتاه و برگرفته از محتوای مقاله باشد و بیشتر از ۱۱ کلمه نباشد و در آن از کلمات اختصاری استفاده نشود.

• چکیده فارسی و انگلیسی

چکیده باید شامل اطلاعات کوتاه و دقیق و بیانگر موضوع تحقیق، اهداف، روش و نتایج مطالعه باشد. در متن چکیده از ذکر مقدمات و کلیات خودداری شود و به موضوعات اصلی پرداخته شود. طول چکیده در مقاله کمتر از ۸۱ کلمه و بیشتر از ۲۱۱ کلمه نباشد. چکیده باید مستقل و در یک پاراگراف باشد. از اشاره به منابع در چکیده خودداری شود. چکیده انگلیسی باید برگردان دقیق چکیده فارسی باشد.

• شماره‌گذاری عناوین

عناوین اصلی و فرعی مقاله، جز چکیده و مقدمه و نتیجه‌گیری، باید شماره‌گذاری شوند و ابتدا شماره عنوان اصلی و سپس شماره عناوین فرعی و فرعی‌تر آورده شود (مثال: ۲-۳). استراتژی ایران).

• واژگان کلید

پس از چکیده، سه تا پنج کلمه مهم و پربسامد مقاله برای واژگان کلیدی نوشته شود. بهتر است از واژه‌هایی انتخاب شود که در عنوان مقاله نیامده باشند. واژه‌ها با ویرگول (،) از هم جدا شوند.

• مقدمه و مبانی نظری

مقدمه باید شامل بیان مسئله، اهمیت و ضرورت انجام، سؤال‌ها و فرضیه‌ها باشد و در آن به پیشینه پژوهش‌های مرتبط ارجاع داده شود. در بخش پایانی نیز هدف از انجام پژوهش به وضوح ذکر گردد.

• روش انجام پژوهش

در این بخش، نحوه اجرای پژوهش شامل نوع و روش تحقیق، روش‌های ارزیابی، جامعه آماری، طرح آماری و نحوه تجزیه آماری داده‌ها توضیح داده شود. مطالب مندرج در این بخش در چند پاراگراف و بدون تیتربندی تنظیم شود.

• یافته‌ها

نتایج حاصل از پژوهش را می‌توان به صورت جدول و شکل ارائه کرد و فقط تحلیل نتایج را در متن آورد. اطلاعات جدول‌ها و شکل‌ها باید طوری باشد که خواننده، بدون مراجعه به متن، بتواند به اطلاعات کافی برای درک جدول دست یابد. چنانچه در هر قسمت از مقاله به جدول و یا شکلی اشاره شده است، بلافاصله و در انتهای همان پاراگراف، جدول یا شکل مربوطه درج شود.

• شکل و نمودار

- عنوان شکل و نمودار، بعد از ذکر کلمه «شکل» یا «نمودار»، شماره آن‌ها و دونقطه شروع می‌شود. (شکل ۳:) عنوان‌ها باید در زیر شکل یا نمودارها و وسط چین باشند.

- شکل و نمودارها، در داخل متن و در جایی که به آن‌ها ارجاع داده شده درج گردند و در متن مقاله باید به همه آن‌ها ارجاع داده شود.

- ذکر واحد کمیت‌ها در شکل و نمودارها الزامی است و تمامی مطالب و اطلاعات آن‌ها باید به فارسی نوشته شود.

- نمودارها و شکل‌ها می‌توانند رنگی و یا سیاه و سفید ارسال شوند، اما رنگ‌ها و جزئیات آن‌ها باید در چاپ سیاه و سفید قابل تشخیص باشد.

- بعد از هر شکل و نمودار یک سطر خالی قرار دهید.

• جدول

- در تنظیم جداول نباید از خطوط افقی و عمودی استفاده کرد، مگر در بالا و پایین سطر اول جدول و پایین آخرین سطر آن.

- عنوان جدول در بالای آن قرار می‌گیرد و با کلمه جدول، شماره آن و دونقطه شروع می‌شود.

- تمامی مطالب و اطلاعات جدول باید به فارسی نوشته شود. برای بیان توضیحات اضافی در مورد هر جدول، می‌توان به ترتیب از علائم اختصاری در متن جدول استفاده کرد و با نشان دادن آن‌ها در زیر جدول و نوشتن توضیح، اطلاعات لازم را در اختیار خواننده قرار داد.

• جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

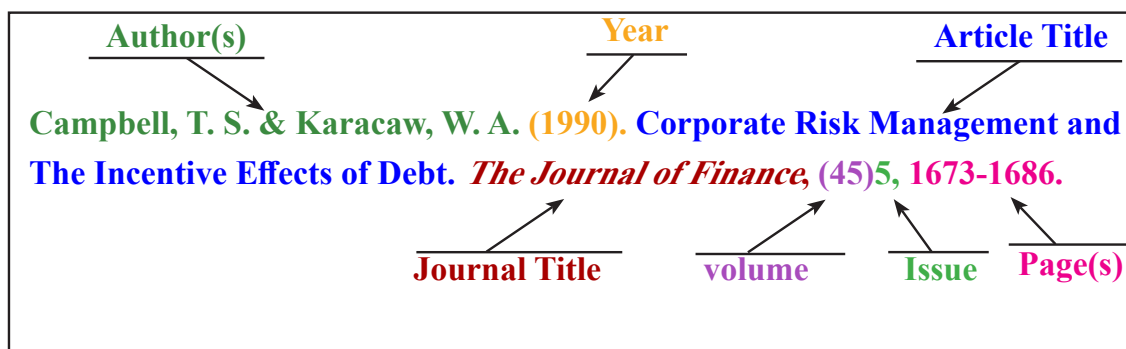
آوردن بخش جمع‌بندی و نتیجه‌گیری پس از متن اصلی مقاله الزامی است. نتیجه‌گیری کلی از مقاله در حد یک تا دو پاراگراف باشد. این بخش مستقل است و باید بدون مراجعه به سایر بخش‌های مقاله گویای مهم‌ترین یافته‌ها باشد.

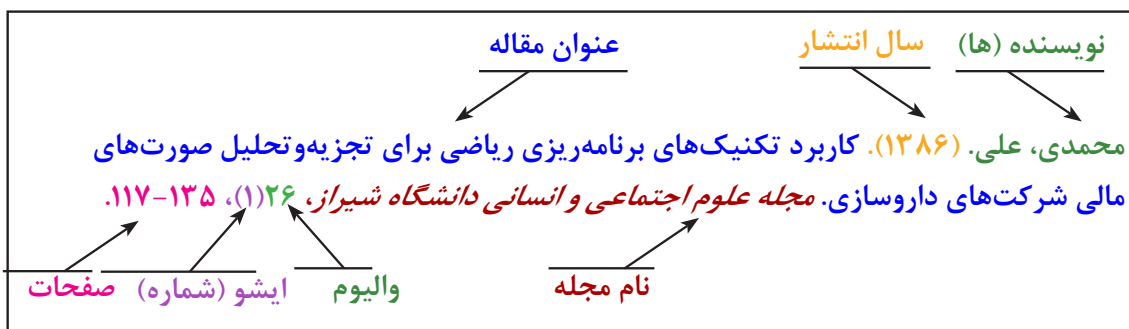
• منابع

برای ارجاع به منابع از استاندارد APA و سیستم ارجاع‌دهی هاروارد تبعیت کنید.

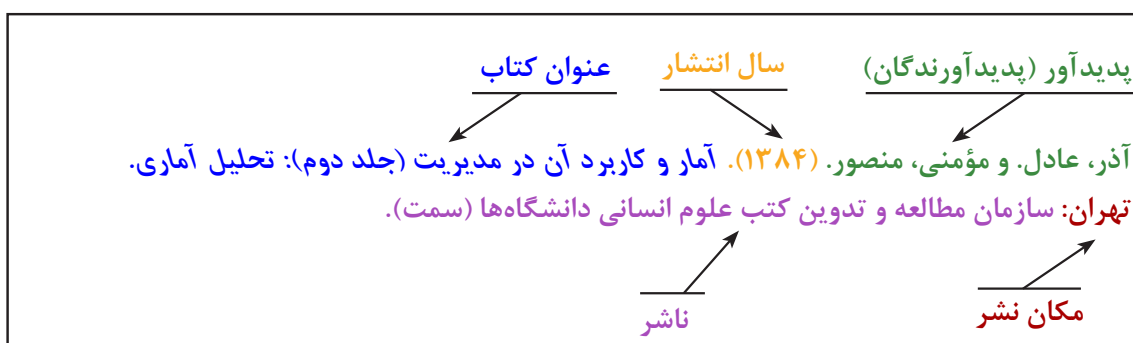
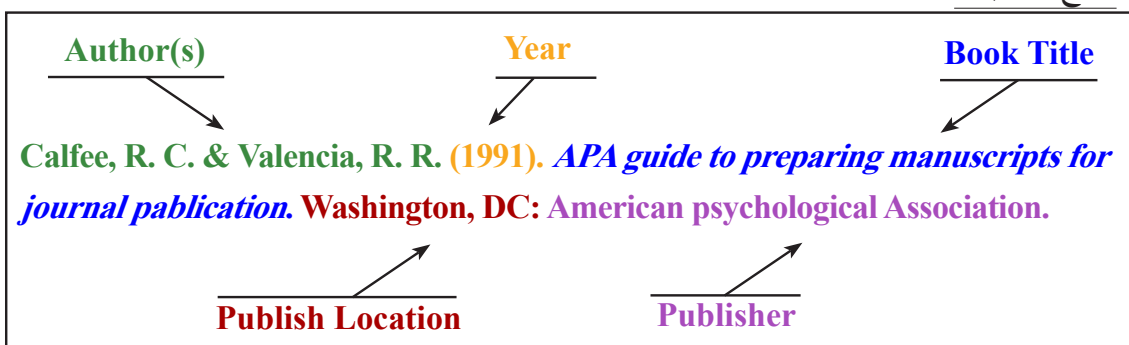
مثال:

ارجاع به مقالات:





ارجاع به کتاب‌ها:



ارجاع به پایان‌نامه و رساله:

نام خانوادگی نویسنده، نام نویسنده. (سال). عنوان به صورت ایرانیک. (مقطع کارشناسی ارشد یا دکتری). نام دانشگاه، نام کشور.

مثال:

احمدی مقدم، ابراهیم. (۱۳۸۶). استراتژی نیروی مقاومت بسیج در جنگ آینده. (دکتری). دانشگاه عالی دفاع ملی، ایران.