

## بررسی ارتباط ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی

### مطالعه موردی: اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ

حسین رضازاده<sup>۱</sup>

#### چکیده

**هدف:** هدف از این تحقیق بررسی ارتباط ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی در اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ است.

**روش:** تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش گردآوری داده، توصیفی از نوع همبستگی دو متغیری است و به لحاظ اینکه، «اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ» را بررسی می‌کند، مطالعه موردی به حساب می‌آید. جامعه آماری این تحقیق را ۱۱۰ نفر از مدیران و کارشناسان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ تشکیل داده‌اند که از این تعداد ۷۱ نفر به صورت نمونه انتخاب شدند. روش گردآوری داده‌ها از طریق پرسش‌نامه بوده است. برای آزمون فرضیه‌های تحقیق و آزمون همبستگی بین عناصر ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی از آزمون همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن استفاده شده است. فرضیه اصلی تحقیق به بررسی رابطه ساختار سازمانی با کارآفرینی سازمانی و ۳ فرضیه فرعی نیز به بررسی ابعاد ساختار از نظر رابینز شامل پیچیدگی، تمرکز و رسمیت با کارآفرینی سازمانی پرداخته است.

**یافته‌ها:** باتوجه به نتایج آزمون فرضیه‌ها، ارتباط معنادار بین ابعاد ساختار سازمانی (پیچیدگی، تمرکز و رسمیت) و کارآفرینی سازمانی تأیید شد.

**نتیجه‌گیری:** باتوجه به رابطه منفی مؤلفه‌های ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی در اداره کل تأمین اجتماعی، می‌توان گفت زمینه مناسب ساختاری برای اجرای کارآفرینی سازمانی فراهم نبوده و چنانچه در نظر باشد کارآفرینی سازمانی در تأمین اجتماعی تهران بزرگ توسعه یابد، ضروری است در مورد اصلاح ساختار سازمانی اقدامات لازم صورت پذیرد و با تقویت نقاط ضعف موجود بستر مناسب را برای اجرای کارآفرینی ایجاد نمود.

**واژه‌های کلیدی:** ساختار سازمانی، پیچیدگی، رسمیت، تمرکز، کارآفرینی، کارآفرینی سازمانی.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی دانشگاه علامه طباطبائی، رئیس اداره ارزیابی عملکرد کارکنان، سازمان تأمین اجتماعی. rezazadeh\_h@yahoo.com



## ۱. مقدمه

مسائل امروز سازمان‌ها با راه‌حل‌های دیروز حل‌شدنی نیست و پیش‌بینی آینده، مشکلات آتی را حل نمی‌کند، بلکه باید برای پیش‌سازی آینده اقدام کرد. امروزه شرایط محیطی و قواعد بازی رقابت به حدی بی‌رحم، پیچیده، پویا و نامطمئن شده است که سازمان‌ها دیگر نمی‌توانند تنها با تغییرات روبنایی مثل تغییر روش‌ها، سیستم‌ها، ساختار، تکنولوژی و... حیات و بقای بلندمدت خود را تضمین کنند. سیستم پیشنهادت نمی‌تواند افراد را خلاق کند، نمی‌تواند قالب‌های غلط ذهنی آن‌ها را مورد شناسایی قرار داده و اصلاح کند. کار گروهی افرادی که مدل‌های ذهنی غلط و توسعه‌نیافته دارند کار گروهی نیست بلکه گروه کاری است. لذا سازمان‌های امروزی باید انقلابی در اذهان مدیران و کارکنان خود به وجود آورند تا اساساً مفهوم سازمان، کار، کیفیت، رقابت، سود و... در نظر آن‌ها دگرگون شود. از این رو مدیریت مدل‌های ذهنی مطرح و مورد توجه قرار گرفته، به طوری که وظیفه اصلی مدیر را شناسایی و اصلاح مدل‌های ذهنی غلط کارکنان دانسته است (صمد آقایی، ۱۳۷۸: ۱).

ضرورت کارآفرینی سازمانی ناشی از ناسازگاری و عکس‌العمل کند سازمان‌های متوسط و بزرگ در برابر تغییرات سریع و پیچیده و نامطمئن محیطی است (یداللهی فارسی و همکاران، ۱۳۸۸). با توجه به سرعت تحولات و پیچیدگی‌های محیط رقابتی، سازمان‌ها باید از منابع داخلی و خارجی استفاده کنند تا با به‌کارگیری اثربخش و به‌موقع این منابع به مزیت‌های رقابتی بهتری دست پیدا کنند (دهقان و همکاران، ۱۳۹۵)؛ که یکی از مؤلفه‌های آن توجه به منابع و قابلیت‌های درون سازمانی است. به‌طور کلی کارآفرینی سازمانی به معنای توسعه شایستگی‌ها و فرصت‌ها درون سازمان از طریق ترکیب مختلف منابع جدید است (استونر<sup>۱</sup> و همکاران، ۱۹۹۸).

مطالعات نشان می‌دهند کارآفرینی سازمانی به افزایش موفقیت و بهبود عملکرد سازمان منجر می‌شود (کوکرا<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۷) همچنین وندیون بر این باور است که کارآفرینی محدود به شرکت‌های تجاری نیست و چه در شرکت‌های خصوصی و دولتی چه در شرکت‌های غیرانتفاعی وجود دارد (زهرآ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۶).

باتوجه به اهمیت مبحث کارآفرینی در دنیای امروز، توسعه و ترویج کارآفرینی بیش‌ازپیش ضروری به نظر می‌رسد؛ در این زمینه سازمان‌های موفق و پیش‌رو در کشورهای دیگر به کارآفرینی توجه خاصی مبذول نموده و زمینه‌های لازم برای کارآفرینی سازمانی را فراهم آورده‌اند. در کشور ما به بحث کارآفرینی و به‌ویژه کارآفرینی سازمانی توجه کمتری شده و زمینه‌های مورد نیاز برای آن فراهم نشده

است. لذا توجه به این مبحث در ابعاد و جنبه‌های مختلف آن ضروری می‌باشد. بدیهی است برای توسعه کارآفرینی سازمانی، نیاز به شناخت علمی از مؤلفه‌های مرتبط با آن در سازمان‌ها می‌باشد و چنانچه این بررسی‌های علمی انجام نگیرد، فرصت‌های تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری‌های آگاهانه و مؤثر را از مدیران و برنامه‌ریزان سلب می‌نماید.

در خصوص بررسی رابطه‌ی بین ساختار و کارآفرینی سازمانی، تاکنون تحقیقات متعددی انجام شده است که نشان‌دهنده وجود رابطه معنی‌دار بین این متغیرها می‌باشد. از جمله پژوهش یداللهی و همکاران در سال ۱۳۸۸ در سطح بانک‌های خصوصی شهر تهران، تحقیق محسنی در سال ۱۳۹۲ در اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان، تحقیق محمودی در سال ۱۳۹۲ در سازمان امور مالیاتی شهر تهران و تحقیق علی‌مردانی و همکاران در سال ۱۳۹۲ در دانشگاه شهیدبهشتی همگی مؤید رابطه معنی‌دار بین ساختار و کارآفرینی سازمانی بوده است. در این زمینه در اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ، پژوهشی صورت نگرفته است.

لذا مسئله اصلی تحقیق بررسی چگونگی تاثیر ساختار سازمانی اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ بر سطح کارآفرینی سازمانی و شناسایی زمینه‌های بالقوه بهبود که می‌تواند فرهنگ کارآفرینی بیشتری را در سازمان تقویت کند، می‌باشد. این موضوع، زمینه را برای تحلیل عمیق رابطه خاص بین ساختار سازمانی و رفتار کارآفرینانه در چارچوب سازمان مذکور فراهم می‌کند.

هدف اصلی در این تحقیق بررسی تأثیر متقابل ساختار سازمانی و فعالیت‌های کارآفرینانه در چارچوب اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ است. با بررسی اینکه چگونه عناصر ساختاری (تمرکز، پیچیدگی و رسمیت) بر توانایی آن برای تقویت نوآوری و کارآفرینی سازمانی تأثیر می‌گذارند، می‌توانیم به بینش‌های ارزشمندی در مورد افزایش کارآفرینی سازمانی در مؤسسات عمومی دست یابیم.

در این مقاله ضمن معرفی فرآیند کارآفرینی و کارآفرینی سازمانی، شرایط و ویژگی‌های ساختاری برای پیاده‌سازی و اجرای کارآفرینی سازمانی بررسی شده و سپس میزان حضور و وجود این عوامل در اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ، به‌عنوان یک مطالعه موردی، مورد بررسی قرار می‌گیرد. انجام این تحقیق وضعیت ساختاری اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ و رابطه آن با کارآفرینی سازمانی را تبیین نموده و اطلاعات مفیدی جهت توسعه خلاقیت و نوآوری کارکنان و کارآفرینی سازمانی در اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ به‌صورت اخص و سازمان تأمین اجتماعی به‌صورت کلی فراهم می‌نماید.





## ۲. چهارچوب نظری پژوهش

### ۲-۱. مبانی نظری

#### ۲-۱-۱. کارآفرینی

کارآفرینی، واژه‌ای است نو که از معنی کلمه‌اش نمی‌توان به مفهوم واقعی آن پی برد. این واژه به جای کلمه "Entrepreneurship" به کار می‌رود که در اصل از کلمه فرانسوی Entrepreneur به معنای «متعهد شدن» نشئت گرفته است. بنابر تعریف واژه‌نامه «وبستر» کارآفرین کسی است که متعهد می‌شود مخاطره یک فعالیت اقتصادی را سازمان‌دهی اداره و تقبل نماید» (اسکندانی، ۱۳۷۹).

کارشناسان کارآفرینی را فراگرد شکار فرصت‌ها به وسیله افراد (به طور انفرادی یا در سازمان‌ها)، بدون در نظر گرفتن منابع موجود در اختیار آن‌ها، می‌دانند. در واقع کارآفرینان به هنگام تصور فرصت‌های جدید، محدودیت‌های منابع جاری را نادیده می‌گیرند (تفت، ۱۹۹۴: ۸، و نولتی، ۱۹۹۵: ۲۵۵).

کارآفرینی فرآیندی است که عناصر خلاقیت و نوآوری از اجزاء اصلی آن محسوب شده و در تکوین و تکامل آن نقش اساسی دارند. از دیدگاه سازمانی، کارآفرینی یعنی ارائه فکر و طرح نوین برای بهبود و ارتقای کمیت و یا کیفیت فعالیت‌های سازمان (مثلاً ارائه محصول جدید، افزایش بهره‌وری، افزایش تولیدات و خدمات، کاهش هزینه‌ها، تولیدات یا خدمات بهتر، تولیدات و خدمات جدید و...) (سیاری و غفاری، ۱۳۸۰)

بدین ترتیب، کارآفرینی شکل ویژه‌ای از نوآوری است و عبارت از پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز ایده‌های خلاق برای ایجاد کسب‌وکار جدید یا ابتکار جدید در درون یک کسب‌وکار موجود می‌باشد (قاسم‌زاده، ۱۳۸۲).

#### ۲-۱-۲. کارآفرینی سازمانی

از اوایل دهه هفتاد، محققان صحبت‌هایی راجع به کارآفرینان سازمانی و مستقل به میان آوردند. اما از سال ۱۹۸۵ که پینکات از ترکیب واژه‌های entrepreneurship و intra واژه intrapreneurship را ابداع کرد، کارآفرینی درون‌سازمانی رسماً تعریف و به ادبیات کارآفرینی وارد شد. پینکات می‌گوید: کارآفرینی درون‌سازمانی فرآیندی است که کارآفرینان سازمانی از طریق آن سبب تغییر می‌شوند. کورن وال و پرلمن معتقدند که کارآفرینی درون‌سازمانی پروسه‌ای است که از طریق آن محصولات، فرآیندها و ایده‌های جدید در سازمان به اجرا گذاشته می‌شود و توسعه می‌یابند. اساساً کارآفرینی درون‌سازمانی و بالطبع کارآفرینان سازمانی، در سازمان‌هایی که شرایط و بستر سازمانی کامل و مناسبی برای کارآفرینی وجود نداشته باشد مورد تحسین قرار نمی‌گیرند و خوشایند آن‌ها نیستند. لذا صرفاً وجود تعداد اندکی کارآفرین در سازمان دلیل بر کارآفرین بودن سازمان نیست. بلکه افزایش تعداد کارآفرینان، رضایتمندی

آنان و وجود کارآفرینی گروهی در سازمان، بیانگر پیشرفت و ارتقا سطح کارآفرینی سازمان است (صمد آقایی، ۱۳۷۸: ۶۶-۶۵)

امروزه بسیاری از شرکت‌ها به لزوم کارآفرینی شرکتی پی برده‌اند، در واقع این گونه تغییر در استراتژی، در پاسخ به سه نیازی است که بر شرکت‌ها تحمیل گردیده است:

افزایش سریع رقبای جدید

ایجاد حس بی‌اعتمادی نسبت به شیوه‌های مدیریت سنتی در شرکت‌ها

خروج بهترین نیروهای کار از شرکت‌ها و اقدام آن‌ها به کارآفرینی مستقل.

به‌طور کلی پیشرفت سریع دانش و فناوری، تغییر روندهای جمعیت‌شناختی همچون افزایش سطح تحصیل، اشتغال به کار زن و مرد در خانواده‌ها و افزایش طول عمر و سالخوردگی جمعیت و حضور اثربخش بازارهای سرمایه و آشنایی بیش‌ازپیش مدیران با پدیده کارآفرینی سبب گردیده تا گرایش به کارآفرینی در استراتژی شرکت‌ها شدیداً مورد تأکید قرار گیرد (احمدپور، ۱۳۷۸: ۱۳۴).

کارآفرین سازمانی فردی است که همچون یک کارآفرین در سازمان‌های بزرگ فعالیت می‌کند و به کارآفرینان اداری گفته می‌شود که موفقیت آن‌ها ایجاد واحدهای مستقل جدید در یک شرکت می‌باشد. آن‌ها محصولات، خدمات و فرایندهای جدید را ارائه می‌کنند که سازمان را قادر به رشد و سودآوری می‌سازد (پینکات، ۱۹۸۵: ۱۷، و فری و دیگران، ۱۹۹۳: ۳۷۲-۳۷۳).

## ۲-۱-۳. ساختار سازمانی و ابعاد آن

ساختار سازمانی تصریح می‌کند که وظایف چگونه تخصیص داده شوند، چه شخصی به چه کسی گزارش دهد و سازوکارهای هماهنگی رسمی و همچنین الگوهای تعاملی سازمانی که باید رعایت شوند کدامند؟ (رابینز، ۱۳۷۸: ۲۲-۲۱).

اجزاء سه‌گانه‌ای که برای ایجاد ساختار سازمانی به کار می‌گیریم پیچیدگی، رسمیت و تمرکز هستند. اگرچه پذیرفتن این اجزاء سه‌گانه به‌عنوان ابعاد اصلی و مهم ساختار سازمانی معمول است ولی جهان شمول نیست.

پیچیدگی به میزان تفکیکی که در سازمان وجود دارد اشاره می‌کند که شامل سه نوع پیچیدگی یا تفکیک افقی، عمودی و جغرافیایی می‌باشد.

تفکیک افقی<sup>۱</sup> به میزان تفکیک بین واحدهای سازمانی بر اساس موقعیت اعضاء سازمان، ماهیت



وظایف آن‌ها و میزان تحصیلات و آموزش‌هایی که فراگرفته‌اند، اشاره می‌نماید.

**تفکیک عمودی**<sup>۱</sup> به عمق یا ارتفاع ساختار سازمان اشاره دارد. با افزایش سطوح سلسله‌مراتب سازمان، تفکیک عمودی سازمان افزایش یافته و پیچیدگی سازمانی بیشتر می‌شود.

یک سازمان می‌تواند فعالیت‌های خود را با میزان یکسان برخورداری از تفکیک افقی و سلسله‌مراتب سازمانی در چندین مکان به انجام برساند. از این رو سومین عنصری که پیچیدگی سازمان از آن نشئت می‌گیرد **تفکیک بر اساس مناطق جغرافیایی**<sup>۲</sup> است که میزان پراکندگی ادارات، کارخانجات و افراد سازمان بر اساس مناطق جغرافیایی را نشان می‌دهد (رابینز، ۱۳۷۸: ۸۷-۸۱).

دومین جزء ساختار سازمانی **رسمیت** است. رسمیت به مقررات، روش‌ها و مدارک کتبی اطلاق می‌شود که به موجب آن‌ها شرح وظایف، دستورالعمل‌ها و فرمان‌هایی که کارکنان و اعضای سازمان باید آن‌ها را رعایت و اجرا نمایند، مشخص می‌شود.

**تمرکز** سومین جزء ساختار سازمانی است که به سطوحی از سلسله‌مراتب اختیارات اطلاق می‌شود که می‌توانند تصمیماتی را بگیرند. در سازمان‌های متمرکز، مدیران ارشد و آنانی که در رأس سازمان هستند، حق تصمیم‌گیری دارند. در حالی که در سازمان‌های غیرمتمرکز همین تصمیمات در سطوح پایین‌تر گرفته می‌شوند (رابینز، ۱۳۷۸: ۸۷-۸۱).

## ۲-۱-۲. رابطه ساختار سازمانی با کارآفرینی سازمانی

### ۲-۱-۲-۱. پیچیدگی و کارآفرینی سازمانی

نخستین رکن ساختار سازمانی، فعالیت‌ها و کارهایی است که در آن سازمان، تقسیم یا از هم تفکیک می‌شوند. هر قدر فعالیت‌های سازمان گسترده‌تر و به اجزای بیشتری تقسیم شده باشد، سازمان از پیچیدگی بیشتری برخوردار خواهد بود. این پیچیدگی بر رفتار اعضا، فرایندهای درون سازمان، رابطه بین سازمان و محیط پیرامون آن تأثیر شگرفی دارد.

پیچیدگی سازمانی به سه شکل عمده افقی و عمودی و جغرافیایی تجلی می‌کند. هر قدر تعداد مشاغل یا وظایف یک سازمان از تعدد و تنوع بیشتری برخوردار باشد سازمان از نظر افقی پیچیدگی بیشتری خواهد داشت. زیرا از یک سو تنوع تخصص‌ها و کارهای گوناگون موجب می‌شود که اعضای سازمان با یکدیگر ارتباط برقرار کنند و از سوی دیگر هماهنگ کردن فعالیت‌ها از سوی مدیریت مشکل‌تر می‌شود. پیچیدگی افقی به دو حالت شکل می‌گیرد. حالت نخست این است که دامنه وسیعی از

1. vertical differentiation  
2. spatial differentiation

کارها را به کارکنان واگذار نموده که در این شرایط کارکنان می‌بایست افرادی کارآزموده، هنرمند و متخصص باشند که به تنهایی مسئولیت تمام کارها را عهده‌دار گردند. نمونه بارز این نوع تقسیم‌کار در بیمارستان‌ها قابل مشاهده است. حالت دوم تفکیک دقیق کارها به صورتی است که افراد غیرمتخصص هم بتوانند آن‌ها را انجام دهند. در این حالت کارها یکنواخت و تکراری می‌گردد و کارکنان حتی بدون داشتن مدرک تخصصی ویژه، کار فنی واگذار شده را انجام می‌دهند. از مثال‌های مشخص این نوع پیچیدگی افقی می‌توان به کارگران خط مونتاژ کارخانه اشاره کرد. این موضوع بیانگر این نکته است که اگر سازمان در سطح افقی (تعداد مشاغل و وظایف) و یا در سطح عمودی (تعدد پست‌های مدیریتی) از پیچیدگی برخوردار باشد و ارتباطات سازمانی آن قانونمندتر و رسمی‌تر شود، امکان تعامل گروهی در سازمان به شدت تقلیل می‌یابد و این امر سازمان را از اهداف کارآفرینی خود دور می‌سازد. تحقیقات انجام شده در این رابطه نیز مؤید رابطه منفی پیچیدگی ساختار و کارآفرینی سازمانی است (سالاریان‌زاده، ۱۳۸۰: ۱۱۳-۱۱۰).

## ۲-۱-۴-۲. رسمیت و کارآفرینی سازمانی

اگر فعالیت‌ها و امور جاری سازمان را بتوان به صورتی دقیق در قالب دستورالعمل‌ها، بخش‌نامه و یا روش‌های کلاسیک و مدون به تصویر کشید و از کارکنان انتظار داشت که همیشه آن‌ها را به همان صورت به کار ببندد و اعمال سلیقه آن‌ها در کار منع شود تا کالا یا خدمت ارائه شده همیشه از یک شکل و شمایل واحد برخوردار باشد، گفته می‌شود که رسمیت سازمان بیشتر و عمیق‌تر است. رسمی بودن سازمان یک اصلی خنثی نیست، در واقع میزان رسمیت کارهای یک سازمان نشان‌دهنده شیوه تصمیم‌گیری است. اگر به اعضاء آموزش داده شود تا درباره مسائل عمومی، قضاوت‌های شایسته‌ای نمایند، امور سازمان از نظر رسمی بودن در پایین‌ترین سطح خود قرار خواهد گرفت. ولی اگر افراد نشان دهند که قادر به تصمیم‌گیری نیستند و برای انجام کار یا وظیفه به انبوهی از قوانین و مقررات نیاز دارند، کارها بسیار رسمی خواهند شد. به این ترتیب رسمی بودن به معنی کنترل فرد خواهد بود.

در شرایطی که سازمان از رسمیت بالایی برخوردار باشد، افراد آزادی عمل ندارند، کارها از انعطاف قابل قبول و قابل تحمل برخوردار نمی‌باشد و بروز رفتارهای مختلف از جانب کارکنان سلب می‌گردد. در این شرایط چون یادگیری نقشی در پیشبرد برنامه و ارتقای عملکردها نخواهد داشت، لذا کارکنان تمایل به یادگیری را نیز از دست خواهند داد. در حالی که در سازمان کارآفرین، یادگیری، انعطاف‌پذیری و پذیرش خطر از سوی سازمان اصول محوری محسوب می‌شوند. به عبارتی دیگر سازمان در شرایطی می‌تواند کارآفرین قلمداد گردد که ضمن پذیرش خطر، قدرت تصمیم‌گیری و قضاوت‌های شایسته را به اعضاء خود واگذار و در انجام امور، اجازه به کارگیری خلاقیت‌های فردی را به آن‌ها صادر نماید. این امر زمانی میسر می‌گردد که میزان دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها و استانداردهای عملیاتی تا حد امکان تقلیل



یابد و فرصت برای بروز توانایی به کارکنان داده شود. با این وصف، رابطه کارآفرینی سازمانی و رسمیت رابطه‌ای معکوس خواهد بود (سالاریان‌زاده، ۱۳۸۰: ۱۱۳-۱۱۰).

### ۲-۱-۴-۳. تمرکز و کارآفرینی سازمانی

ساختار را از دو دیدگاه می‌توان مورد توجه قرار داد. از یک دیدگاه ساختار، فعالیت‌های سازمانی را تعیین می‌کند و از دیدگاه دیگر، فعالیت‌ها، ساختار را می‌سازند. حال اگر باتوجه به این دیدگاه ساختار سازمانی را از بعد تمرکز که توزیع قدرت در درون سازمان را تعیین می‌کند، مورد بررسی قرار دهیم، دو منظر قابل مشاهده است. از یک منظر، پدیده تمرکز می‌تواند سازنده باشد. زیرا نوع کارهایی را که باید سازمان انجام دهد، مشخص می‌کند و افراد مجبورند در راستای تصمیمات اخذ شده اقدام کنند. از منظر دیگر چون گروه‌ها و افراد در نتیجه‌گیری تمرکز یا قدرت خود را از دست می‌دهند و یا قدرت‌های جدیدی کسب می‌کنند، لذا سازمان در معرض خطر تصمیم‌گیری‌های غیر معقول مبتنی بر روابط و قدرت‌های قانونی قرار می‌گیرد.

باتوجه به این دیدگاه‌ها، با تعدد و تنوع نظرات کارشناسان نسبت به موضوع تمرکز روبرو می‌شویم. اما اگر در بررسی موضوع تمرکز، به مأموریت، شرح وظایف و جمیع شرایط سازمان (ابعاد محتوایی) توجه کنیم، مطلب گویاتر و شفاف‌تر خواهد شد. در حقیقت با دقت نظر به همین مستندات است که در یک سازمان، تجمیع قدرت در مدیریت ارشد مورد تأیید قرار می‌گیرد و در سازمان دیگر مشارکت کلیه افراد در تصمیم‌گیری‌ها مدنظر واقع می‌شود. در سازمان‌های کارآفرین که اختیارات تصمیم‌گیری می‌بایست به واحدها و افراد تفویض شده باشد تا بتوانند در زمان مناسب، حرکت مناسب را طراحی و به اجرا درآورند، مفهوم تمرکز رنگ می‌بازد و باتوجه به خلاقیت، استعداد و قدرت فکری و اجرایی متخصصین و کارشناسان این‌گونه سازمان‌ها، عدم تمرکز جلوه شفاف‌تری پیدا خواهد کرد. این در حالی است که دیگر ابعاد محتوایی سازمان به‌ویژه اندازه و فناوری نیز بر سطح تمرکز تأثیر به‌سزایی دارند. به‌طوری‌که هر قدر اندازه سازمان بزرگ‌تر شود و یا سازمان از وجود متخصصین مجرب بهره‌گیرد و شبکه ارتباطی متناسب با فناوری روز در اختیار داشته باشد، مسئله تفویض اختیار و تمرکززدایی بیشتر معنی پیدا می‌کند. اگر کارکنان از نظر تخصص، واجد شرایط لازم باشند، خطرات مربوط به تفویض اختیار و تمرکززدایی بیشتر معنی پیدا می‌کند و خطرات مربوط به تفویض اختیار کمتر می‌شود و زمینه تمرکززدایی بیشتر فراهم خواهد شد (جدول ۱) (سالاریان‌زاده، ۱۳۸۰: ۱۱۳-۱۱۰).

جدول ۱. ویژگی‌های ساختاری سازمان‌های کارآفرین

ابعاد ساختاری	سازمان کارآفرین
رسمیت	<ul style="list-style-type: none"> <li>● قوانین و مقررات اندک</li> <li>● ارتباطات غیررسمی واقعی</li> <li>● حداقل ضوابط و استانداردهای شغلی</li> <li>● آزادی عمل بیشتر کارکنان</li> </ul>
تمرکز	<ul style="list-style-type: none"> <li>● تصمیم‌گیری‌های غیرمتمرکز</li> <li>● گروه‌های کاری خودمختار</li> <li>● تفویض اختیار با سطوح پایین‌تر</li> </ul>
پیچیدگی	<ul style="list-style-type: none"> <li>● حداقل تقسیم‌کار ( حداقل سلسله‌مراتب اداری )</li> <li>● حداقل تنوع و تعدد مشاغل</li> <li>● حداقل تنوع و تعدد سطوح مدیریت</li> </ul>

#### ۲-۱-۴-۴. موانع و محدودیت‌های ساختاری برای کارآفرینی سازمانی

موانع و محدودیت‌های متعددی برای حرکت به سوی کارآفرینی در شرکت‌ها وجود دارد. البته بسیاری از این موانع ناخواسته می‌باشد و آن‌ها را پیامد و بازخورد حاصل از به کارگیری فنون مدیریتی سنتی می‌دانند. در برخی از موارد این گونه موارد به قدری مخرب می‌باشد که افراد ترجیح می‌دهند از رفتار کارآفرینانه در شرکت اجتناب نمایند. در ادامه به برخی از مهم‌ترین موانع ساختاری کارآفرینی پرداخته می‌شود (فرای ف. ل، ۱۹۹۳: ۳۷۷-۳۷۴).

**ماهیت سازمان‌های بزرگ:** شرکت‌های بزرگ برای انجام فعالیت‌های کارآفرینانه مشکلاتی دارند که به وسعت و ماهیت خاص آن‌ها ارتباط می‌یابد. اولین مسئله این است که «اندازه» این گونه شرکت‌ها ایجاب می‌کند که مدیران برای اعمال کنترل، ساختار مشخصی را به وجود آورند. مسئله دوم، زمانی به وجود می‌آید که این گونه شرکت‌ها بزرگ‌تر شوند و رده‌های بیشتری به مدیریت اضافه گردند. «افزایش رده‌های مدیریتی» به معنای افزایش فاصله عمودی بین مدیرعامل و سطوح پایین‌تر کارکنان می‌باشد. سستی ارتباط مدیرعامل با کارگران و یا مدیران سطوح پایین، روابط شخصی را مشکل می‌سازد. زمانی که مدیر کارآفرین ارتباط خود را با کارگران از دست بدهد، به سختی می‌توان وجود سطوح لازم از کارآفرینی را در سازمان تنظیم نمود.



مسئله سوم در سازمان‌های بزرگ «نیاز به کنترل» است. زمانی که شرکتی بزرگ می‌شود، نیاز به کنترل در آن بیشتر می‌شود. در نتیجه، مدیریت شرکت مجبور است تا استانداردهای اجرایی ثابت و کمیت‌پذیری را ایجاد نماید. از این رو، دیوان‌سالاری و گزارش‌ها، نسبت به برنامه‌ریزی‌ها برتری یافته و گزارش‌های کاری بیشتر از نتایج آن، نظرات را جلب می‌نماید و قوانین و استانداردها نسبت به رفتار کارآفرینانه مهم‌تر می‌شود. (احمدپور، ۱۳۷۸: ۱۵۰).

### ۳. روش‌شناسی پژوهش

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش گردآوری داده، توصیفی از نوع همبستگی دو متغیری است و به لحاظ اینکه، «اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ» را بررسی می‌کند، مطالعه موردی به حساب می‌آید.

#### ۳-۱. اهداف پژوهش

**هدف کلی:** بررسی ارتباط ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی در اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ

#### اهداف جزئی:

- الف) بررسی ارتباط بین «رسمیت ساختار سازمانی» و «کارآفرینی سازمانی»
- ب) بررسی ارتباط بین «پیچیدگی ساختار سازمانی» و «کارآفرینی سازمانی»
- ج) بررسی ارتباط بین «تمرکز ساختار سازمانی» و «کارآفرینی سازمانی»

#### ۳-۲. فرضیات تحقیق

- بین «رسمیت ساختار سازمانی» و «کارآفرینی سازمانی» رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- بین «پیچیدگی ساختار سازمانی» و «کارآفرینی سازمانی» رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- بین «تمرکز ساختار سازمانی» و «کارآفرینی سازمانی» رابطه معنی‌داری وجود دارد.

#### ۳-۳. روش‌های گردآوری داده

داده‌های این تحقیق از طریق مطالعه کتابخانه‌ای و به‌وسیله پرسش‌نامه، از نمونه آماری جمع‌آوری شده است.

### ۳-۴. روایی و پایایی پرسش‌نامه

در تهیه پرسش‌نامه تحقیق از پرسش‌نامه‌های استاندارد رایبیز، فیفر و پاتچن، مشورت با اساتید، مصاحبه و توزیع مقدماتی پرسش‌نامه بین کارکنان و بررسی روایی محتوایی استفاده شده است. پرسش‌نامه این تحقیق دارای ۵۴ سؤال اصلی است که ۳۰ سؤال مربوط به بررسی وضعیت کارآفرینی سازمانی و ۲۴ سؤال مربوط به بررسی ابعاد ساختار سازمانی است.

جهت تعیین روایی محتوای کمی CVR و CVI محاسبه گردید. بدین منظور از ۱۰ نفر از متخصصین فن درخواست شد تا در مورد اهمیت و ضرورت هر کدام از سؤالات پرسش‌نامه اظهار نظر کنند.

امتیاز CVR هر ۵۴ آیتم از عدد جدول لاوشه (۰/۶۲) بزرگ‌تر بود، نتایج محاسبه CVI حاکی از آن که ۵۰ که ۵۰ آیتم نمره CVI بالاتر از ۰/۷۹ داشته لذا مناسب تشخیص داده شدند، ۴ آیتم باقیمانده نمره CVI بین ۰/۷۹ تا ۰/۷۰ داشته بدان معنی که به اصلاح و بازنگری نیاز داشتند که در این موارد اصلاحات انجام شده مجدداً تحت بررسی قرار گرفته و توانست نظر متخصصین را جلب نماید.

برای آزمون پایایی روش‌های مختلفی وجود دارد که در این تحقیق از روش آلفای کرونباخ استفاده می‌شود. جهت محاسبه آلفای کرونباخ، تعدادی پرسش‌نامه، پیش‌آزمون شد تا از داده‌های به‌دست آمده، از طریق نرم‌افزار SPSS، این ضریب حساب شود که بعد از محاسبه به رقم ۰/۸۵ رسیدیم، لذا پایایی سؤالات پرسش‌نامه نیز مورد تأیید قرار گرفت.

### ۳-۵. جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری این پژوهش مدیران و کارشناسان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ است و باتوجه به اینکه اعضای جامعه، همگن هستند، از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده می‌شود.

تعداد اعضای جامعه، ۱۱۰ نفر می‌باشد که در دو دسته مدیران و کارشناسان می‌باشند؛ و تعداد نمونه موردنیاز از آن به روش زیر محاسبه می‌شود:

$$n = \frac{N.Z.P(1-P)}{E.(N-1) + N.Z.P(1-P)}$$





مقدار هر یک از متغیرهای فرمول مذکور به شرح جدول زیر است:

جدول ۲. متغیرهای فرمول نمونه‌گیری

پارامتر	مفهوم	مقدار	توضیح
N	تعداد جامعه	۱۱۰	مدیران و کارشناسان
P	نسبت موفقیت جامعه	۰/۵	به‌طور معمول نسبت موفقیت و شکست جامعه ۰/۵ در نظر گرفته می‌شود.
$\epsilon$	میزان خطای تخمین	۰/۰۷	تعداد خطا را بین ۰/۰۱ الی ۰/۱ می‌توان اختیار کرد. که در این تحقیق ۰/۰۷ در نظر گرفته شده است.
$1 - \alpha$	سطح اطمینان تخمین	۰/۹۵	در این سطح اطمینان $Z=1/64$ است.
n	تعداد نمونه	؟	

۲

$$110 \cdot (1/64) \cdot 0.5 \cdot 0.5$$

= n

$$((0.07) \cdot 1.96) + (1/64) \cdot 0.5 \cdot 0.5$$

$$\underline{n=71}$$

متغیر وابسته در این تحقیق، کارآفرینی سازمانی است و متغیرهای مستقل عبارتند از: رسمیت، پیچیدگی و تمرکز.

### ۳-۷. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

باتوجه به اینکه همه متغیرهای مورد مطالعه در سطح سنجش ترتیبی هستند و با جمع نمودن آن‌ها سطح سنجش آن‌ها به فاصله‌ای ارتقا می‌یابد، لذا برای آزمون فرضیه‌ها می‌توان از ضریب همبستگی پیرسون و تمام آماره‌های پارامتری در این زمینه استفاده نمود.

برای آزمون استقلال متغیرهای ذکر شده در فرضیه‌ها از آزمون  $\chi^2$  (کای دو) و آماره‌های مرتبط و همچنین از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد.

در جداول توافقی اگر فراوانی مشاهده شده کمتر از ۵ باشد و تعداد این خانه‌ها از ۲۵٪ کل خانه‌ها بیشتر

باشد آماره کای دوی به دست آمده از آماره واقعی اختلاف زیادی خواهد داشت. برای کاهش و حذف این خطا لازم است ستون‌های جدول را کاهش دهیم تا فراوانی مشاهده شده در جدول از ۵ بیشتر شود. برای این منظور گزینه‌های ۵ و ۴ (خیلی زیاد و زیاد) و گزینه‌های ۱ و ۲ (کم و خیلی کم) را با هم جمع نموده و در یک ستون قرار دادیم.

پرسش‌نامه این تحقیق دارای ۵۴ سؤال اصلی است که ۳۰ سؤال مربوط به بررسی وضعیت کارآفرینی سازمانی و ۲۴ سؤال مربوط به بررسی ابعاد ساختار سازمانی است که از این سؤالات ۷ سؤال مربوط به بررسی وضعیت رسمیت و ۷ سؤال مربوط به بررسی وضعیت پیچیدگی و ۱۰ سؤال مربوط به بررسی وضعیت تمرکز سازمانی می‌باشد. این سؤالات به صورت استنباطی و از طریق آزمون Z تحلیل شده است.

### ۳-۸. شرحی بر فرضیات و پرسش‌نامه تحقیق:

بعد از آنکه به احصاء فرضیات تحقیق پرداختیم لازم است در خصوص پرسش‌نامه، شاخص‌های مورد بررسی و سؤالات مرتبط با شاخص‌ها و در نهایت فرضیات، توضیح داده شود، ابتدائاً هر یک از سؤالات طرح شده در پرسش‌نامه اول، به سنجش و اندازه‌گیری یک بعد یا شاخص کارآفرینی سازمانی می‌پردازد. در قسمت دوم پرسش‌نامه به بررسی ابعاد سه‌گانه ساختار سازمانی می‌پردازد. بخش دوم پرسش‌نامه شامل سه دسته سؤالات بوده که هر دسته، یکی از ابعاد ساختار سازمانی یعنی رسمیت، پیچیدگی و تمرکز سازمانی را مورد بررسی قرار می‌دهد. برای اجرایی کردن کارآفرینی سازمانی دو راهبرد متمایز وجود دارد. راهبرد اول که از آن به عنوان کارآفرینی درون سازمانی نامبرده می‌شود، عبارت است از: اتخاذ روشی به منظور، شناسایی، انتخاب، پرورش، حمایت از افراد کارآفرین در درون سازمان و قرار دادن منابع انسانی و مالی مناسب در اختیار آنان از سوی مدیریت ارشد سازمان به منظور اجرای فعالیت‌های کارآفرینانه در کل سازمان و خلق ایده‌ها و کشف فرصت‌های جدید توسط آنان.

راهبرد دوم؛ یا کارآفرینی سازمانی شرکتی عبارت است از کارآفرین نمودن تک تک اجزاء سازمان توسط به کارگیری مکانیزم‌هایی که این فرآیند را در سازمان تسهیل نماید.

در این تحقیق، رویکرد دوم یعنی کارآفرینی سازمانی (شرکتی) حاکم بوده و پرسش‌نامه توزیع شده نیز به بررسی و اندازه‌گیری ابعاد کارآفرینی سازمانی (شرکتی) می‌پردازد. توضیح اینکه پرسش‌نامه‌های مربوط به شناسایی افراد کارآفرین در درون سازمان بیشتر با تست‌های روانشناسانه پیوند می‌خورد که هر چند در اجرای پروژه کارآفرینی مثرتر خواهد بود اما خود تحقیق مستقل دیگری را می‌طلبد.



## ۴. یافته‌های پژوهش

### ۴-۱. مشخصات جامعه نمونه:

۶۲/۵ درصد پاسخگویان را مرد و ۳۷/۵ درصد را زنان تشکیل می‌دهند. ۳۸/۹ درصد پاسخگویان دارای تحصیلات دیپلم، ۴/۲ درصد تحصیلات فوق‌دیپلم، ۴۸/۶ درصد تحصیلات لیسانس و ۸/۳ درصد نیز دارای تحصیلات فوق‌لیسانس و دکترا هستند. ۲۶/۴ درصد پاسخگویان دارای سابقه کمتر از ۵ سال، ۲۲/۲ درصد بین ۵ تا ۱۰ سال، ۲۰/۸ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۱۵/۳ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال و ۱۵/۳ درصد سابقه‌ای بیش از ۲۰ سال دارند. روی هم رفته ۴۸/۶ درصد پاسخگویان ۱۰ سال و کمتر و ۵۱/۴ درصد بیش از ۱۰ سال سابقه خدمتی دارند.

### ۴-۲. آزمون فرضیه‌ها:

۴-۲-۱. فرضیه اول: بین رسمیت و کارآفرینی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

این فرضیه را می‌توان به صورت آماری به شکل زیر نشان داد:

$H_0 : r = 0$  (رسمیت و کارآفرینی سازمانی از یکدیگر مستقل اند)

$H_1 : r \neq 0$  (بین رسمیت و کارآفرینی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد)

برای رد یا قبول فرض  $H_0$  از آزمون  $t$  با نمونه‌های مستقل استفاده شده است.

نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که بین این دو متغیر همبستگی (از نوع منفی) وجود دارد.

با بررسی و آزمون ضریب همبستگی به دست آمده ( $r = -0/299$ ) در سطح اطمینان ۹۵٪ این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. یعنی فرض محقق که وجود رابطه معنادار بین رسمیت ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ می‌باشد در سطح اطمینان ۹۵٪ مورد پذیرش قرار می‌گیرد.

حال برای اینکه چک کنیم این همبستگی ناشی از تصادف است یا نه؟ از آماره  $t$  استفاده می‌کنیم. با توجه به خروجی نرم‌افزار می‌بینیم که فرض  $H_0$  در سطح معناداری ۹۵٪ رد می‌شود. یعنی دو متغیر باهم همبستگی معنی‌داری دارند که این همبستگی برابر  $-0/299$  می‌باشد و چون این همبستگی منفی است، با افزایش رسمیت، کارآفرینی سازمانی کاهش پیدا می‌کند.

۲-۲-۴. فرضیه دوم: بین پیچیدگی و کارآفرینی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

این فرضیه را می توان به صورت آماری به شکل زیر نشان داد:

$H_0 : r = 0$  پیچیدگی و کارآفرینی سازمانی از یکدیگر مستقلند :  $H_0$

$H_1 : r \neq 0$  بین پیچیدگی و کارآفرینی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد :  $H_1$

برای رد یا قبول فرض  $H_0$  از آزمون  $t$  با نمونه های مستقل استفاده شده است.

نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان می دهد که بین این دو متغیر همبستگی (از نوع منفی) وجود دارد.

با بررسی و آزمون ضریب همبستگی به دست آمده ( $r = -0/329$ ) در سطح اطمینان ۹۵٪ این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. یعنی فرض محقق که وجود رابطه معنادار بین رسمیت ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ می باشد در سطح اطمینان ۹۵٪ مورد پذیرش قرار می گیرد.

حال برای اینکه چک کنیم این همبستگی ناشی از تصادف است یا نه؟ از آماره  $t$  استفاده می کنیم. با توجه به خروجی نرم افزار می بینیم که فرض  $H_0$  در سطح معناداری ۹۵٪ رد می شود. یعنی دو متغیر باهم همبستگی معنی داری دارند که این همبستگی برابر  $-0/329$  می باشد و چون این همبستگی منفی است با افزایش رسمیت، کارآفرینی سازمانی کاهش پیدا می کند.

۳-۲-۴. فرضیه سوم: بین تمرکز و کارآفرینی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

این فرضیه را می توان به صورت آماری به شکل زیر نشان داد:

$H_0 : r = 0$  تمرکز و کارآفرینی سازمانی از یکدیگر مستقلاند :  $H_0$

$H_1 : r \neq 0$  بین تمرکز و کارآفرینی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد :  $H_1$

برای رد یا قبول فرض  $H_0$  از آزمون  $t$  با نمونه های مستقل استفاده شده است.

نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان می دهد که بین این دو متغیر همبستگی (از نوع منفی) وجود دارد.

با بررسی و آزمون ضریب همبستگی به دست آمده ( $r = -0/264$ ) در سطح اطمینان ۹۵٪ این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. یعنی فرض محقق که وجود رابطه معنادار بین رسمیت ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ می باشد در سطح اطمینان ۹۵٪ مورد پذیرش قرار می گیرد.



حال برای اینکه چک کنیم این همبستگی ناشی از تصادف است یا نه؟ از آماره  $t$  استفاده می‌کنیم. با توجه به خروجی نرم‌افزار می‌بینیم که فرض  $H_0$  در سطح معناداری ۹۵٪ رد می‌شود. یعنی دو متغیر باهم همبستگی معنی‌داری دارند که این همبستگی برابر  $-0/۲۶۴$  می‌باشد و چون این همبستگی منفی است با افزایش رسمیت، کارآفرینی سازمانی کاهش پیدا می‌کند. خلاصه نتایج تحقیق در جدول زیر نشان داده شده است:

**جدول ۱۰. خلاصه نتایج تحقیق**

ردیف	فرضیه	نتیجه آزمون فرضیه
۱	بین رسمیت و کارآفرینی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.	فرضیه تأیید می‌شود
۲	بین پیچیدگی و کارآفرینی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.	فرضیه تأیید می‌شود
۳	بین تمرکز و کارآفرینی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.	فرضیه تأیید می‌شود

با شناخت ساختار سازمانی موجود اداره کل تأمین اجتماعی، می‌توان گفت زمینه مناسب برای اجرای کارآفرینی فراهم نبوده و چنانچه در نظر باشد چنین طرحی به اجرا درآید لازم است در مورد اصلاح ساختار سازمانی اقدامات لازم صورت پذیرد و با تقویت نقاط ضعف موجود بستر مناسب را برای اجرای کارآفرینی ایجاد نمود.

## ۵. بحث و نتیجه‌گیری

در این تحقیق، تمامی فرضیه‌های مطرح‌شده در زمینه‌ی رابطه‌ی بین ابعاد ساختار سازمانی (پیچیدگی، رسمیت و تمرکز) با کارآفرینی سازمانی در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید شدند.

**فرضیه اول** رابطه بین رسمیت ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ را مورد بررسی قرار می‌دهد. هدف از طرح این فرضیه این بود که آیا شرح وظایف مدون، دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها، قوانین و مقررات در اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ با کارآفرینی سازمانی کارکنان آن سازمان ارتباط معناداری دارد یا خیر؟ که با بررسی و آزمون ضریب همبستگی به دست آمده ( $r = -0/۲۹۹$ ) در سطح اطمینان ۹۵٪ این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. یعنی فرض محقق که وجود رابطه معنادار بین رسمیت ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ می‌باشد در سطح اطمینان ۹۵٪ مورد پذیرش قرار می‌گیرد. منتهی همان‌طور که مشاهده می‌گردد ضریب همبستگی به دست آمده منفی می‌باشد که نشانگر رابطه معکوس رسمیت

ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی می‌باشد.

**فرضیه دوم** رابطه بین پیچیدگی ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ را مورد بررسی قرار می‌دهد. هدف از طرح این فرضیه این بود که آیا تفکیک واحدهای سازمانی یا بخش‌بندی درون‌سازمانی، تعداد سطوح مدیریت، پراکندگی جغرافیایی اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ با کارآفرینی سازمانی کارکنان آن سازمان ارتباط معناداری دارد یا خیر؟ که با بررسی ضریب همبستگی به‌دست‌آمده بین دو متغیر ( $r = -0/329$ ) و آزمون آن در سطح اطمینان ۹۵٪ این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. یعنی فرض محقق که وجود رابطه بین پیچیدگی ساختار سازمانی و خلاقیت کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ می‌باشد در سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید می‌شود. منتهی همان‌طور که مشاهده می‌گردد ضریب همبستگی به‌دست‌آمده منفی است که نشانگر رابطه معکوس پیچیدگی ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی می‌باشد.

**فرضیه سوم** رابطه بین تمرکز ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ را مورد بررسی قرار می‌دهد. هدف از طرح این فرضیه این بود که آیا میزان تمرکز (مشارکت دادن افراد در تصمیم‌گیری‌ها و تعبیر و تفسیر اطلاعات شرکت، در اختیار قرار دادن اطلاعات به آن‌ها، تفویض اختیار به سطوح پایین سلسله‌مراتب سازمانی و کنترل تصمیمات زیردستان توسط مدیران و میزان اختیارات سرپرستان) با کارآفرینی سازمانی ارتباط دارد یا خیر؟ که با بررسی و آزمون ضریب همبستگی به‌دست‌آمده ( $r = -0/264$ ) در سطح اطمینان ۹۵٪ این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. منتهی همان‌طور که مشاهده می‌گردد ضریب همبستگی به‌دست‌آمده منفی می‌باشد که نشانگر رابطه معکوس تمرکز ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی کارکنان یا رابطه مستقیم عدم تمرکز ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ می‌باشد.

در خصوص شاخص‌های کارآفرینی سازمانی، اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ به‌جز در مورد شاخص ارتباطات غیررسمی سازمانی، وضعیت مطلوبی در سایر شاخص‌ها از بعد تناسب با سازمان‌های کارآفرین ندارد و با توجه به اینکه کارکنان سلسله‌مراتب اداری موجود را مَخل سرعت‌بخشی به فرایند نوآوری و ترغیب فعالیت‌های خلاقانه می‌دانند و از دستیابی به اطلاعات مورد نیاز بدون مجوز تشریفات اداری، رضایت چندانی ندارند. در مجموع می‌توان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ را سازمانی بوروکراتیک و دارای ساختار سازمانی عمودی دانست. در خصوص رضایت کارکنان از جاری بودن ارتباطات غیررسمی و سهولت ملاقات مدیران و کارکنان نیز می‌توان آن را به ماهیت فعالیت‌هایی نظیر بیمه نسبت داد و نه امری که از تفکر مدیران آن نشئت گرفته باشد.

هدف از این تحقیق بررسی ارتباط ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی در اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ بود. یافته‌های تحقیق حاکی از پیچیدگی، رسمیت و تمرکز بالای ساختار سازمانی و



همچنین کارآفرینی سازمانی پایین در اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ است. همبستگی منفی مؤلفه‌های ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی در اداره کل تأمین اجتماعی، نشان‌دهنده فقدان زمینه ساختاری مناسب برای اجرای کارآفرینی سازمانی در این سازمان می‌باشد. این موضوع در هماهنگی با ادبیات علمی تحقیق می‌باشد.

شایان‌ذکر است نتایج پژوهشی که در سطح بانک‌های خصوصی شهر تهران در خصوص بررسی رابطه‌ی بین ساختار و کارآفرینی سازمانی انجام شد، نیز حاکی از رابطه همبستگی بین مؤلفه‌های ساختار سازمانی (رسمیت، پیچیدگی و تمرکز) با کارآفرینی سازمانی بود. (یداللهی و همکاران، ۱۳۸۸). همچنین نتایج تحقیق مشابهی در اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان نیز مؤید رابطه مذکور بوده است (محسنی گنجی، ۱۳۹۱). بررسی رابطه ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی از دیدگاه کارکنان سازمان امورمالیاتی شهر تهران در سال ۱۳۹۲، نیز نشان‌دهنده رابطه معنادار بین ساختار و کارآفرینی سازمانی بوده است (محمودی، ۱۳۹۲). بررسی رابطه‌ی میان ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی در دانشگاه شهید بهشتی نیز به نتیجه مشابهی دست یافته است (علی‌مردانی و همکاران، ۱۳۸۸).

باتوجه به ماهیت ساختار و وظایف سازمان تأمین اجتماعی، می‌توان گفت وضعیت ساختاری اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ در سایر ادارات کل تأمین اجتماعی استان‌ها و کلیت سازمان نیز حاکم می‌باشد. بنابراین چنانچه سازمان مذکور به دنبال توسعه کارآفرینی سازمانی و بهره‌مندی از خلاقیت و نوآوری کارکنانش باشد، ضروری است نسبت به اصلاح ساختار سازمانی، کاهش پیچیدگی، تمرکز، رسمیت و ارگانیک‌تر نمودن ساختار آن اقدام نماید. شایان‌ذکر است قوانین و مقررات اندک، ارتباطات غیررسمی واقعی، حداقل ضوابط و استانداردهای شغلی، آزادی عمل بیشتر کارکنان، تصمیم‌گیری‌های غیرمتمرکز، گروه‌های کاری خودمختار، تفویض اختیار با سطوح پایین‌تر، حداقل تقسیم‌کار (حداقل سلسله‌مراتب اداری)، حداقل تنوع و تعدد مشاغل، حداقل تنوع و تعدد سطوح مدیریت از مهم‌ترین شرایط ساختاری کارآفرینی سازمان می‌باشد.

## منابع

- احمد پورداریانی، محمود. (۱۳۷۹). کارآفرینی، تهران، انتشارات پردیس ۵۷، چاپ اول.
- آذر، عادل، مؤمنی، منصور. (۱۳۷۷). آمار و کاربرد آن در مدیریت، تهران، انتشارات سمت، ج دوم، چ اول.
- آقای فیشانی، تیمور. (۱۳۸۰). خلاقیت و نوآوری در سازمان‌ها، تهران، انتشارات ترمه، چاپ اول.
- بورمان، کارل. (۱۳۷۵). افلاطون. ترجمه محمدحسن لطفی، تهران، انتشارات طرح نو، چاپ اول.
- جدی، سوسن و زنجانی، محمد. (۱۳۸۰). موانع توسعه کارآفرینی سازمانی در ایران، ماهنامه تدبیر، سال ۱۲، شماره ۱۲۰.
- جهانگیری، علی. (۱۳۸۰). دولت کارآفرین، نشریه مدیریت دولتی، شماره ۵۱.
- حبیبی، آرش و سرآبادانی، مونا. (۱۴۰۱). آموزش SPSS، انتشارات نارون.
- دفت، ریچارد. ال. (۱۳۷۷). تئوری و طراحی سازمان، ترجمه دکتر پارساییان و دکتر اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ج اول، چ اول.
- دفت، ریچارد. ال. (۱۳۷۰). تئوری و طراحی سازمان، ترجمه دکتر پارساییان و دکتر اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ج دوم، چ سوم.
- دواس، دی. دی. (۱۳۷۶). پیمایش در تحقیقات اجتماعی، ترجمه هوشنگ ناییبی، تهران، نشر نی، چ اول.
- رابینز، استیفن. ال. (۱۳۷۶). تئوری سازمان، ترجمه دکتر الوانی و حسن دانایی‌فرد، تهران، انتشارات صفاری، چ اول.
- صمد آقای، جلیل. (۱۳۷۱). سازمان‌های کارآفرین، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول.
- صمد آقای، جلیل. (۱۳۷۷). از کارآفرینی تا جان‌آفرینی، نشریه کار و جامعه، شماره ۲۷.
- فتحی، سعید. (۱۳۷۹). تحول فرهنگی گامی به سوی کارآفرینی، مجله تدبیر، شماره ۱۰۲.
- فیضی، کامران. (۱۳۷۶). اصول مدیریت بازرگانی، تهران، انتشارات دانشگاه پیام‌نور، چاپ سوم.
- کاپلستون، فردریک. (۱۳۷۵). تاریخ فلسفه، ترجمه سیدجلال‌الدین مجتوبی، تهران، انتشارات علمی و فرهنگی و سروش، ج اول، چاپ سوم.
- کوهن، تامس. س. (۱۳۶۹). ساختار انقلاب‌های علمی، ترجمه احمد آرام، تهران، انتشارات سروش، چاپ اول.
- علی‌مردانی، مهرزاد، قهرمانی، محمد، ابوالقاسمی، محمود. (۱۳۸۸). بررسی رابطه میان ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی (مورد مطالعه دانشگاه شهیدبهشتی)، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی شماره ۳ صص ۱۴۴-۱۳۱.
- محسنی گنجی، لیلا. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی در اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان (بندر انزلی)، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، دانشکده مدیریت.
- محمودی، محمد. (۱۳۹۲). بررسی رابطه ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی از دیدگاه کارکنان سازمان امور مالیاتی شهر





تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی.

مدنی کرمانی، عارفه. (۱۳۷۷). حق بیمه، تهران؛ مجتمعی علمی و فرهنگی مجد، چاپ اول.

مشبکی، اصغر و تیمورنژاد، کاوه. (۱۳۸۰). رویکرد راهبردی و عملیاتی به مدیریت تحول سازمانی، تهران، انتشارات هیات، چ سوم.

مقیمی، سیدمحمد. (۱۳۸۰). سازمان و مدیریت رویکرد پژوهشی، تهران، انتشارات ترمه، چاپ دوم.

مینتز برگ، هنری. (۱۳۷۷). سازمان دهی: پنج الگوی کارساز، ترجمه دکتر ابوالحسن فقیهی و حسین وزیری، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، چ چهارم.

نوفرستی، محمد. (۱۳۸۰). آمار در اقتصاد و بازرگانی، تهران، مؤسسه خدمات فرهنگی رسا، چ هشتم.

هندی، چارلز. (۱۳۸۰). عصر سنت‌گریزی، ترجمه عباس فجر، تهران، انتشارات طرح نو، چاپ دوم.

هیات نویسندگان. (۱۳۸۰). مقدمه‌ای بر کارآفرینی، ترجمه سیامک نطاق، تهران، انتشارات کوهسار، چاپ دوم.

یداللهی فارسی، جهانگیر، عزیزی زیارت، امید، خواستار، حمزه. (۲۰۰۹). بررسی رابطه‌ی بین ساختار و کارآفرینی سازمانی (مطالعه موردی: بانک‌های خصوصی سطح شهر تهران)، فصلنامه علمی پژوهشی توسعه کارآفرینی، ۲(۳)، ۸۰-۵۵.

Baden – Fuller C. & Stopford J. (1994). “ Creating Corporate entrepreneurship ”. Strategic Management Journal. Vol. 15.

Coker, K. K., Flight, R. L., & Valle, K. N. (2017). Social entrepreneurship: the role of national leadership culture. Journal of Research in Marketing and Entrepreneurship. 19(2), 125-139.

Dehghan, H., Charkhtab Moghaddam, J., & Dehghan Najmabadi, A. (2016). The Organization’s Intellectual Capital Influence on the Process of Technological Entrepreneurship Scientific and Industrial Research Organization of Iran. Entrepreneurship Development, 9(2), 276-257. (in Persian)

Drucker, Peter. (1984). F. “ Our Entrepreneurial economy ”, Harvard business Review .

Fry. F. (1992). “Entrepreneurship : A planning Approach ” Englewood cliffs NY : prentice – Hall .

Fry. Fred. (1993). “ Intrapreneurship : Developing Corporate entrepreneurship ” Chapter 3 .

Herbert , Teodor. T & Brazeal , Deborah. V. (1991). “ Entrepreneurializing the Organization ”. www. Sbaer. uca. Edu

Hisrich , Robert. D Peters , Michael p. (1998). “ Entrepreneurship ” ( Forth edition ) , New York : Mcgrawhill .

Kuratko , D. & Hornsby , J. (1996). “ Developing an Entrepreneurial perspective ”. Strategic Management Journal / vol. 21.

Kuratko , D. (1993). “ Implementing Entrepreneurial Thinking in established organizations ”. Advanced Management Journal.

Kuratko D. F , Hudgetts. (2001). “ Entrepreneurship : a contemporary approach ” ( Forth edition ).

Kuratko , Hornsby , Naffziger , Montagno. (1993). “ Implementing entrepreneurial thinking ”. Advanced Management Journal / V. 58 , No 1.

Monroy & Folger. (1991). “ Entrepreneurial ”. [http : // www.Sbaer.uca.edu/ Research](http://www.Sbaer.uca.edu/Research).

Pinchot , Gifford & Pinchot , Elizabet. “ Intra – Corporate entrepreneurship ” <http://Intrapreneur.com>

Pramodita & Chirsman. J. (1996). “ Deffining Corporate Entrepreneurial : a Review and reconciliation ”. [www.Sbaer.uca.edu](http://www.Sbaer.uca.edu)

Szilgy A. D & Wallace M.J. (1978). “ Organizational behavior and performance ” ( Forth edition ). London : Scott , Foresman company.

Vesper. K. (1982). “ Introduce and summary of entrepreneurship research ”. NY : Ballinger.

Zahra, S. A. (2016). Portrait of a research pioneer: Andrew Van de Ven. Strategic Entrepreneurship Journal, 10(4), 413-429.

Zemerer , B. (1996). “ Thinking ”. [www.Saber.uca.edu](http://www.Saber.uca.edu)



## بررسی پیشایندها و پیامدهای خدمات غیرحضوری (۳۰۷۰) سازمان تأمین اجتماعی کشور با رویکرد آمیخته اکتشافی

میلاذ وارسته منشادی<sup>۱</sup>

چکیده

**هدف:** این پژوهش به بررسی پیشایندها و پیامدهای خدمات غیرحضوری (۳۰۷۰) سازمان تأمین اجتماعی کشور با رویکرد آمیخته اکتشافی می‌پردازد.

**روش:** این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از جنبه روش گردآوری اطلاعات، توصیفی-پیمایشی می‌باشد. جامعه مشارکت کنندگان بخش کیفی شامل خبرگان نظری (اساتید دانشگاهی) و خبرگان تجربی (مدیران ارشد و مدیران فناوری اطلاعات سازمان تأمین اجتماعی) است. براین اساس ۲۱ نفر از مدیران در این مطالعه شرکت کرده‌اند. جامعه آماری بخش کمی شامل کلیه مدیران و کارشناسان سازمان تأمین اجتماعی به تعداد ۱۷۵ نفر می‌باشد.

**یافته‌ها:** در مرحله کدگذاری باز ۲۳۱ کد شناسایی گردید. درنهایت از طریق کدگذاری محوری به ۶ کد گزینشی، ۱۱ کد محوری و ۶۴ کد پایه دست پیدا شد.

**نتیجه‌گیری:** نتایج نشان داد بسترهای سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و عوامل غیرفنی (مدیریتی) عوامل علی هستند که بر خدمات غیرحضوری (۳۰۷۰) تأثیر می‌گذارند. کیفیت خدمات الکترونیک، زمینه و بستر را فراهم می‌سازد و سواد دیجیتال و مقاومت در برابر فناوری نیز عوامل مداخله‌گر هستند که بر مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان تأثیر می‌گذارند. درنهایت مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان به کیفیت زندگی کاری، بهبود تجربه مشتری و بهره‌وری سازمانی منجر می‌شود.

**واژه‌های کلیدی:** خدمات غیرحضوری، خدمات الکترونیک، سازمان تأمین اجتماعی

۱. کارشناسی ارشد حقوق جزا و جرم‌شناسی، کارمند منابع انسانی سازمان تأمین اجتماعی (نویسنده مسئول)



## ۱. مقدمه

خدمات عمومی الکترونیک، نظامی فراگیر، گسترده و فناوری‌محور است که بسیاری از کشورها برای کاهش کاغذبازی و مشکلات ناکارآمدی در اداره سنتی بخش عمومی انجام داده‌اند و دکترونی جدید است که در جستجوی افزایش اثربخشی و کاهش هزینه‌های دولت می‌باشد. همچنین ارائه خدمات به شهروندان را با سرعت و دقت بیشتری میسر می‌سازد و رضایت جامعه از دولت را افزایش می‌دهد (فردی<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۲: ۲۴۱). تغییر و تحولات در ساختارهای اداری بخش عمومی که در جهت ایفای مسئولیت پاسخگویی دولت‌ها در قبال شهروندان صورت گرفته است به خدمات عمومی الکترونیک<sup>۲</sup> (NPA) تعبیر می‌شود. اجرای موفق مدیریت عمومی نوین نیازمند الزاماتی است که یکی از آنها تغییر در شیوه خدمات عمومی است (لوپز<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۹: ۵۴۹). خدمات عمومی الکترونیک رویکردی برای پاسخ‌دهی بخش عمومی به جامعه است. از زمان معرفی مفهوم خدمات عمومی نوین، اصول و استانداردهایی برای آن معرفی شده است (فاتیا<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۲۲: ۳). باین وجود به نظر می‌رسد خدمات بخش عمومی، متناسب با اقتضات و سیستم اداری جوامع و کشورهای مختلف تفاوت‌های اساسی دارد. به نظر می‌رسد هر جامعه، با توجه به شرایط حاکمیتی و اندازه دولت، نیازمند الگوی ویژه و منحصر به فردی برای پیاده‌سازی و اجرای این سیستم است (پاولفسکی و شولتا<sup>۵</sup>، ۲۰۲۳: ۷۷۱).

پیشرفت‌های چشمگیر در فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطاتی (فاوا) باعث شده که بخش عمومی با استفاده از آن به دنبال تغییر و اصلاح سازمان‌های دولتی باشند. ایجاد این شرایط موجب انتقال از پارادایم نظام دیوان‌سالار وبری به پارادایم دولت الکترونیک گردیده است. در پارادایم دولت الکترونیک بر ایجاد شبکه‌های هماهنگ جهت ارائه خدمت به شهروندان تأکید می‌شود. این روند بیانگر آن است که خدمات دولت الکترونیک در آینده به سمت خدمات تعاملی پیش خواهد رفت و به جای ارائه صرف داده‌ها و اطلاعات روی شبکه، زمینه تعامل فزاینده میان شهروندان و مدیریت دولتی در عرصه‌های مختلف فراهم خواهد شد (بیک‌زاد و جلیلی‌نژاد، ۱۴۰۱: ۱۱۱). خدمات عمومی الکترونیک مزایای بسیاری دارد و محدودیت‌های زمان و مکان را تا حد زیادی از میان برداشته است. این رویکرد موجب صرفه‌جویی در کاغذ، زمان، نیروی کار و انرژی محقق می‌شود، شیوه نگرنداری اسناد تقریباً تا مرز ماندگاری دائمی ممکن می‌گردد، مصونیت از معدوم و تحریف و دست‌کاری برای اسناد و مدارک فراهم می‌شود و اسناد و داده‌ها نیز در کوتاه‌ترین زمان انتقال می‌یابد. سیر فزاینده این تحولات به صورت

---

1. Freddy  
2. Electronic Public Services, EPS  
3. Lopes  
4. Pawlowski & Scholta  
5. Fathya

تصاددی سرعت تغییرات را بیش از پیش افزایش می‌دهد (شکری، ۱۴۰۰: ۲۲۸). مسئله اصلی آن است که با وجود آنکه ظهور دولت الکترونیک، فرصت ایدئالی را فراروی کشورهای در حال توسعه مانند ایران جهت بهبود عملکرد دولت و کاهش شکاف موجود با کشورهای توسعه یافته در همه حوزه‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی قرار داده است، اما در اغلب کشورهای این گروه، توسعه دولت الکترونیک، با آهنگ کندی پیش می‌رود (مراد حاصل و کاظم پور، ۱۴۰۲: ۸۷).

به‌طور مشخص سازمان تأمین اجتماعی برای همگامی با تحولات روز باید با استعانت از مدیریت دانش به استقبال فناوری محوری برود و فناوری و ارائه خدمات فناورانه، یکی از محورهای اصلی موفقیت این سازمان است (پیوسته و همکاران، ۱۴۰۲: ۸۵). بهبود کیفیت خدمات و نوآوری خدمات، ویژگی‌های مهم استراتژیک برای تضمین رشد پایدار سازمان تأمین اجتماعی هستند. با تمرکز بر ابزار مشتری، این سازمان باید دانش و درک دقیقی از نیازها، انتظارات و خواسته‌های مشتری داشته باشد. به‌وسیله مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان می‌توان خدمات ارائه شده را بهبود بخشید (رخشانی و همکاران، ۱۴۰۱: ۱۴۷). سازمان تأمین اجتماعی با گسترده‌گی عملیاتی، تنوع کارکردها، فعالیت‌ها و قلمروها، حجم فعالیت‌های بسیار زیاد، در قلمرو اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و امنیتی کشور ایفاگر نقش بسیار مهمی است. این سازمان بزرگ طی هر روز و هر ساعت از فعالیت شبانه‌روزی خود دائم در تعامل و ارتباط گسترده با بیمه‌شدگان، بازنشستگان، بیماران، مراکز درمانی طرف قرارداد و واحدهای اقتصادی و کارفرمایی و... است. نظر به شرایط محیطی حاکم بر ساختار و کارکردهای سازمان تأمین اجتماعی، لازم است این سازمان به‌صورت همه‌جانبه، مستمر و خودگردان و به‌صورت درون‌زا و برون‌زا، درصد اصلاح امور، بازسازی و نوسازی در فرایندها، عملیات، برنامه‌ها، نظام‌های اداری، مالی، آمار و بودجه‌های خود باشد. در راستای نیل به این اهداف سازمان تأمین اجتماعی باید به‌سوی ارائه خدمات دیجیتال به بیمه‌شوندگان و ارباب‌رجوعان روی آورد. این اقدام سبب هم‌راستایی با تحولات فناوری محور عصر حاضر، بهره‌وری عملکرد، پاسخگویی بهتر و افزایش چابکی سازمان می‌شود (گیلان و همکاران، ۱۴۰۰: ۵).

در مجموع می‌توان گفت دولت الکترونیک و حرکت به‌سوی ارائه خدمات عمومی به‌صورت الکترونیک در اسناد بالادستی نیز به‌دفعات مورد تأکید قرار گرفته است. بر اساس سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی در افق ۱۴۰۴، جایگاه نخست علم و فناوری در منطقه و به‌تبع آن دولت الکترونیک برای کشور در نظر گرفته شده است. همچنین از جمله قوانین متأخر می‌توان به تکالیف مقرر برای دستگاه‌های اجرائی در اتخاذ و اتصال به پنجره ملی خدمات دولت الکترونیک موضوع بند (و) تبصره (۷) قانون بودجه سال ۱۴۰۲ کل کشور اشاره داشت. سازمان تأمین اجتماعی کشور نیز به‌عنوان بزرگ‌ترین نهاد عمومی در حوزه بیمه، جهت بهبود ارائه خدمات به بیمه‌شدگان، اقدام به راه‌اندازی درگاه خدمات غیر حضوری با عنوان سامانه ۳۰۷۰ کرده است. با وجود مزایای فراوان و استقبال از این سامانه، همچنان بسیاری از

افراد و بیمه‌شدگان هنوز از خدمات آن استفاده نمی‌کنند. این در حالی است که خدمات الکترونیک و اتوماسیون برای سازمان بزرگی مانند تأمین اجتماعی بسیار با اهمیت و ضروری است. جمعیت تحت پوشش این سازمان بیش از ۱۴ میلیون و ۸۰۰ هزار خانواده بیمه‌شده اصلی و بیش از ۳ میلیون و ۸۰۰ هزار نفر مستمری‌بگیر است. با در نظر گرفتن موارد مذکور تعداد خانواده بیمه‌شدگان نزدیک به ۴۲ میلیون نفر می‌شود. در چشم‌انداز این سازمان آمده است سازمان تأمین اجتماعی در افق برنامه (سال ۱۴۰۴)، سازمانی است پایدار، پویا، چابک و سرآمد در پاسخگویی، با فرایندهای هوشمند ارائه خدمات کیفی و به‌هنگام تأمین اجتماعی به ذی‌نفعان. در بیانیه مأموریت این سازمان نیز تصریح شده است سازمان تأمین اجتماعی، با استفاده از آخرین دستاوردهای علمی و فناوری‌های نوین از طریق حضور پویا و اثربخش در فضای کسب‌وکار، خود را متعهد به شفافیت و پاسخگویی و انجام به‌هنگام تعهدات قانونی به ذی‌نفعان و صیانت از منابع و ارتقای ارزش ذخایر خود می‌داند. برپایی سامانه ۳۰۷۰ نیز کوششی عملیاتی در همین راستا است. باین‌وجود عدم دستیابی به اهداف نهایی برپایی این سامانه نشان می‌دهد باید بازنگری علمی با رویکردی کاربردی در این زمینه صورت گیرد. ادبیات پژوهش نیز در این حوزه بسیار اندک است و خدمات الکترونیک سازمان تأمین اجتماعی از نگاه پژوهشگران مغفول مانده است. لذا این مطالعه در پاسخ به شکاف علمی و عملیاتی موجود باهدف شناخت پیشران‌ها و پیامدهای سامانه ۳۰۷۰ صورت گرفته است. در مطالعه حاضر به این پرسش کلیدی پاسخ داده می‌شود که پیشاپیاده‌ها و پیامدهای خدمات غیر حضوری (۳۰۷۰) سازمان تأمین اجتماعی کشور چگونه است؟

## ۲. چهارچوب نظری پژوهش

در عصر حاضر، سازمان‌ها به‌طور گسترده به‌دنبال روش‌هایی برای تعامل و برقراری ارتباط مؤثر با مشتریان به‌منظور تأثیرگذاری بر آن‌ها هستند. فناوری اینترنت، سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا مشتریان جدید را جذب کنند، رفتار و عملکرد آنلاین آن‌ها را ردیابی کنند و ارتباطات، محصولات، خدمات و قیمت‌ها را شخصی‌سازی کنند. به‌این‌ترتیب خدمات الکترونیک در دستور کار سازمان‌ها در حوزه‌های گوناگون قرار گرفته است (یزدی اسماعیلی و نادعلی‌پور، ۱۴۰۲: ۹۲). خدمات الکترونیک برای اثربخشی باید از کیفیت کافی برخوردار باشد. کیفیت خدمات الکترونیک ناشی از مقایسه مشتریان بین انتظارات خود از خدمات و ادراکی که از ارائه خدمات دارند، است (قنبری و همکاران، ۱۴۰۲: ۹۶). در این راستا باید توجه داشت خدمات عمومی الکترونیک تنها محدود به بدنه دولت نیست، بلکه آمادگی جامعه، منابع انسانی، بودجه، آموزش، اقتصاد، فرهنگ، زیرساخت‌های فناوری و سایر موضوعات مرتبط با دولت الکترونیک نیز اهمیت دارند. در حقیقت، دولت الکترونیک ابعادی چندگانه دارد که هر بُعد نیازمند هدایت، راهکار، هماهنگی و درنهایت چگونگی ترکیب این ابعاد با فناوری اطلاعات برای به دست آوردن

نگاهی واقعی است (کازیرو و همکاران، ۲۰۲۱: ۲۶۳).

مطالعاتی نیز پیرامون سازمان تأمین اجتماعی انجام شده است. برای نمونه پیوسته و همکاران (۱۴۰۲) استقرار نظام مدیریت دانش در سازمان تأمین اجتماعی را بررسی کردند. نتایج مطالعه آن‌ها نشان داد ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، فناوری، منابع انسانی، رهبری و فرایند دانشی در استقرار نظام مدیریت دانش در سازمان تأمین اجتماعی تأثیر دارد. رخشانی و همکاران (۱۴۰۱) تأثیر کیفیت خدمات به مشتریان را از منظر مدیریت استراتژیک منابع انسانی مورد مطالعه قرار دادند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان داد مدیریت ارتباط با مشتری در بهبود کیفیت خدمات به مشتریان از طریق مدیریت راهبردی منابع انسانی سازمان نقش میانجی دارد. گیلان و همکاران (۱۴۰۰) چشم‌انداز سازمان تأمین اجتماعی را با رویکرد آینده‌پژوهی بررسی کردند، نتایج تحقیق، ارائه یک چشم‌انداز نوین برای سازمان تأمین اجتماعی با در نظر گرفتن مؤلفه‌های ساختاری سازمان، ارتباط با ارباب‌رجوع، کیفیت زندگی کارکنان سازمان و توجه ویژه به آینده متغیر سازمان است. محمدی و جوان‌امانی (۱۴۰۰) نیز به بررسی تأثیر توسعه تکنولوژی بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک در حوزه سلامت پرداختند، نتایج نشان داد که کیفیت بعد کارایی، قابلیت اتکا، سفارشات الکترونیک، اسرار شخصی، پاسخگویی و جبران خدمات اهمیت بالایی دارند.

مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی نیز در قالب گزارشی بر ضرورت استقرار نظام نوین خدمات عمومی الکترونیک در ایران تأکید کرده است. در جوامع مردم‌سالار با شهروندانی پاسخ‌خواه، دولت‌ها در قبال منابع، مسئول و پاسخگو هستند، لذا نظام خدمات عمومی ابزار ارائه اطلاعات و مسئولیت پاسخگویی را بر عهده دارد. ناکارایی خدمات عمومی سبب تحقیقات گسترده و تحولاتی در دهه‌های اخیر برای رفع نیاز استفاده‌کنندگان شده است و در این میان کشورهای توسعه‌یافته برای ایجاد نظام مالی شفاف و پاسخگو به ایجاد تغییر در نظام خدمات در بخش‌های عمومی روی آوردند. ایران نیز باید جهت رهایی از ناکارآمدی نظام خدمات عمومی موجود گام بردارد. در دهه اخیر تغییر قوانین و تصویب استانداردهای خدمات بخش دولتی زمینه تحول را مهیا کرده است. این تحقیق تأکید بر ضرورت تسریع در استقرار نظام نوین خدمات عمومی دولتی با توجه به زمان‌بر و پرهزینه بودن آن دارد و موفقیت در این مسیر را نیازمند عزم ملی، حمایت سیاستمداران، به‌ویژه قوه مقننه در کنار قوه مجریه می‌داند (مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی<sup>۲</sup>، ۱۳۹۷).

باتوجه به اهمیت موضوع و ضرورت تحقق دولت الکترونیک، سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان سازمانی پیشرو، بهبود فرآیندها را از اتوماسیون اداری و پرونده الکترونیک آغاز نموده و اکنون در مسیر تکامل



1. Kuzior

2. <https://rc.majlis.ir/fa/news/show/948661>



سیستم و بهینه‌سازی خدمات غیرحضوری ۳۰۷۰ گام برداشته؛ سیستمی که بنابر وجه تسمیه آن برنامه‌ریزی بر این منوال بود که سبب حذف ۷۰ میلیون جابه‌جایی و رفت‌وآمد غیرضروری شود و سبب صرفه‌جویی در زمان ارباب‌رجوع و همکاران سازمان و نتیجتاً دقت در امور و فرآیندها و رضایت کارکنان سازمان که در راستای خدمت صادقانه گام برمی‌دارند را موجب گردد. تاکنون ۳۰ خدمت از جمله پرداخت هدیه ازدواج، ثبت خاتمه کفالت فرزندان اناث، ابلاغ غیرحضوری احکام مطالباتی، ابلاغ مفاصاحساب ماده ۳۸ تأمین اجتماعی، استعلام وضعیت دریافت مستمری، استعلام وضعیت بیمه‌ای بیمه‌شدگان، ثبت‌نام غیرحضوری افراد تبعی توسط بیمه‌شده اصلی، درخواست تکمیل سوابق حق بیمه به‌صورت کسری از ماه، انعقاد قرارداد بیمه اختیاری، توافق غیرحضوری کارفرمایان برای ابلاغ احکام و مکاتبات الکترونیکی، مشاهده جزئیات و گردش حساب بدهی، اعتراض غیرحضوری کارفرما به بدهی و تعیین و اعلام زمان رسیدگی، پرداخت غیرحضوری غرامت دستمزد ایام بیماری، سرویس احتساب سوابق دوران خدمت سربازی، اخذ الکترونیکی درخواست و صدور هوشمند و ابلاغ مفاصاحساب، ارتقاء سامانه دریافت لیست حق بیمه، انعقاد قرارداد بیمه صاحبان حرف و مشاغل آزاد، درخواست غیرحضوری کمیسیون پزشکی، کمک‌هزینه مراسم ترسیم، برقراری و پرداخت غیرحضوری بیمه بیکاری، درخواست غیرحضوری کفالت، درخواست برقراری غیرحضوری مستمری بازماندگان، تعهدنامه غیرحضوری فرزندان دختر بازماندگان در خصوص تداوم پوشش بیمه‌ای، تقسیط غیرحضوری و نظام‌مند بدهی‌های قبل از صدور اجرائیه، پرداخت برخط بدهی و احتساب آنی واریزی در حساب کارفرما، دریافت عکس از پایگاه سازمان ثبت‌احوال کشور به‌صورت غیرحضوری، دریافت گواهی پرداخت حق بیمه ساختمانی و پرداخت غیرحضوری حق بیمه کسری از ماه از ابتدای اجرای این طرح، عملیاتی شده و با راه‌اندازی ۳۰ سرویس کاملاً غیرحضوری، ۷۰ درصد مراجعات به شعب تأمین اجتماعی حذف و برهمین اساس این طرح ۳۰۷۰ نام‌گذاری شده است. به‌نظر می‌رسد نتایج حاصل از این مطالعه می‌تواند پنجره جدیدی را به‌سوی جذب و نگهداشت و رشد و پایش وضعیت منابع انسانی سازمان در لایه‌های اجرایی و عملیاتی بگشاید و نتایج مطالعات برای تصمیم‌سازی در حوزه‌های مختلف اعم از ساختار و تشکیلات در اختیار مدیران ارشد سازمان تأمین اجتماعی قرار می‌گیرد.

### ۳. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف یک پژوهش کاربردی-توسعه‌ای است و از منظر شیوه گردآوری داده‌ها نیز یک پژوهش غیرآزمایشی (توصیفی) است که با روش پیمایش مقطعی انجام گرفت. همچنین برای دستیابی به هدف از طرح پژوهش آمیخته اکتشافی استفاده شد.

جامعه مشارکت‌کنندگان بخش کیفی شامل خبرگان نظری (اساتید دانشگاهی) و خبرگان تجربی

مدیران ارشد و مدیران فناوری اطلاعات سازمان تأمین اجتماعی) است. بر اساس دیدگاه میلر<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۰) از پنج معیار کلیدی بودن، سرشناس بودن، دانش نظری، تنوع و انگیزه مشارکت برای انتخاب مشارکت‌کنندگان استفاده شد. برای انتخاب نمونه از روش نمونه‌گیری نظری استفاده شد که بر اساس دیدگاه گلیرز<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۷) روش مناسبی برای تعیین حجم نمونه در روش گراندد تئوری است. فرایند نمونه‌گیری تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. براین اساس ۲۱ نفر از مدیران در این مطالعه شرکت کرده‌اند. جامعه آماری بخش کمی شامل کلیه مدیران و کارشناسان سازمان تأمین اجتماعی است. برای محاسبه حجم نمونه از قاعده تحلیل توان<sup>۳</sup> کوهن (۱۹۹۲) و نرم‌افزار G\*Power استفاده شد. در سطح اطمینان ۹۵٪ با اندازه اثر<sup>۴</sup> ۰/۱۵ و توان آزمون ۸۰٪ حداقل حجم نمونه ۱۷۵ نفر برآورد گردید. چون جامعه آماری همگن است، نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد.

برای گردآوری داده‌های پژوهش در بخش کیفی از مصاحبه نیم‌ساختاریافته و در بخش کمی از پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده گردید.

روایی بخش کیفی مطابق با دیدگاه لینکلن و گوبا<sup>۵</sup> بر اساس چهار معیار اعتبارپذیری، انتقال‌پذیری، تأییدپذیری و اطمینان‌پذیری از دیدگاه داوران، ارزیابی و تأیید شد. برای سنجش پایایی بخش کیفی، درصد توافق مشاهده‌شده<sup>۶</sup> بر اساس فرمول هولستی<sup>۷</sup> ۰/۶۹۱ برآورد شد که از ۰/۶ بیشتر بوده و مقدار قابل‌قبولی است. برای سنجش روایی پرسشنامه از روایی همگرا (AVE) و روایی واگرا استفاده شد. مقدار AVE برای تمامی متغیرهای باید بزرگ‌تر از ۰/۵ باشد. برای محاسبه پایایی نیز پایایی ترکیبی (CR) و ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید. میزان پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ تمامی ابعاد باید بزرگ‌تر از ۰/۷ باشد (آذر و غلامزاده، ۱۳۹۸). نتایج مربوط به هر یک از این شاخص‌ها در برآزش بیرونی مدل ارائه شده است.

درنهایت برای تحلیل داده‌ها از دو روش استفاده شد. در بخش کیفی با روش گراندد تئوری، سازه‌های مدل پیشایندها و پیامدهای خدمات غیرحضوری سازمان تأمین اجتماعی شناسایی و روابط علی این عوامل تبیین گردید. در بخش کمی با روش حداقل مربعات جزئی، اعتبار مدل پارادایمی پژوهش ارزیابی شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش کیفی با نرم‌افزار MaxQDA و در بخش کمی با نرم‌افزار Smart PLS انجام شد.



1. Miller
2. Glaser
3. Power Analysis
4. Effect size
5. Lincoln & Guba
6. Percentage of Agreement Observation, PAO
7. Holsti

#### ۴. یافته‌های پژوهش

در بخش کیفی ۲۱ نفر شامل ۷ نفر از اساتید دانشگاهی و ۱۴ نفر از مدیران سازمان تأمین اجتماعی مشارکت کردند. از منظر تحصیلات ۵ نفر کارشناسی ارشد و ۱۶ نفر دکتری داشتند. از نظر سابقه کاری ۹ نفر بین ۱۵ تا ۲۰ سال و ۱۲ نفر نیز بالای ۲۰ سال سابقه کاری داشتند.

جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی خبرگان

درصد	فراوانی	ویژگی‌های جمعیت‌شناختی	
٪۳۳	۷	خبرگان نظری (اساتید دانشگاهی)	
		خبرگان تجربی (مدیران سازمان تأمین اجتماعی)	
٪۶۷	۱۴	کارشناسی ارشد	
		دکتری	
٪۲۴	۵	۱۵ تا ۲۰ سال	
		بالای ۲۰ سال	
٪۷۶	۱۶	کل	
		٪۴۳	۹
٪۵۷	۱۲		
٪۱۰۰	۲۱		

در بخش کمی نیز از دیدگاه ۱۷۵ نفر از مدیران و کارشناسان سازمان تأمین اجتماعی استفاده شد. از منظر جنسیت ۱۱۳ نفر (۶۵٪) مرد و ۶۲ نفر (۳۵٪) زن بودند. از منظر سن ۴۲ نفر (۲۴٪) کمتر از ۳۵ سال، ۶۱ نفر (۳۵٪) بین ۳۵ تا ۴۵ سال و ۷۲ نفر (۴۱٪) نیز ۴۵ سال و بیشتر سن داشتند. از منظر تحصیلات ۱۶ نفر (۹٪) کاردانی، ۵۵ نفر (۳۱٪) کارشناسی، ۷۵ نفر (۴۳٪) کارشناسی ارشد و ۲۹ نفر (۱۷٪) دکتری داشتند. در پایان از منظر سابقه کاری ۵۸ نفر (۳۳٪) کمتر از ۱۰ سال، ۴۶ نفر (۲۶٪) بین ۱۰ تا ۱۵ سال و ۳۷ نفر (۲۱٪) بین ۱۵ تا ۲۰ سال و ۳۴ نفر (۱۹٪) نیز بیش از ۲۰ سال سابقه کاری داشتند.

جدول ۳. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بخش کمی

درصد	فراوانی	ویژگی‌های جمعیت‌شناختی	
%۶۵	۱۱۳	مرد	جنسیت
		زن	
%۲۴	۴۲	کمتر از ۳۵ سال	سن
		۳۵ تا ۴۵ سال	
		۴۵ سال و بیشتر	
%۹	۱۶	کاردانی	تحصیلات
		کارشناسی	
		کارشناسی‌ارشد	
		دکتری	
%۳۳	۵۸	کمتر از ۱۰ سال	سابقه کاری
		۱۰ تا ۱۵ سال	
		۱۵ تا ۲۰ سال	
		بیش از ۲۰ سال	
		کل	
%۱۰۰	۱۷۵		

جهت تبیین مدل پیشایندها و پیامدهای خدمات غیرحضور سازمان تأمین اجتماعی، مصاحبه‌های تخصصی نیم‌ساختاریافته با خبرگان منتخب صورت گرفت. در این مرحله پیش از شروع مصاحبه ۶ سؤال باز در نظر گرفته شد و در طول فرایند مصاحبه نیز مطابق پیش‌بینی، سؤالات جدیدی نیز مطرح گردید. برای آشنایی با عمق و گستره محتوایی داده‌ها، اقدام به بازخوانی مکرر داده‌ها و خواندن داده‌ها به صورت فعال (جستجوی معانی و الگوها) گردید.

نتایج مصاحبه‌ها با روش گراند تئوری مبتنی بر روش پیشنهادی اشتراوس و کوربین (۱۹۹۷) شامل کدگذاری باز، محوری و انتخابی صورت گرفت. در مرحله کدگذاری باز ۲۳۱ کد شناسایی گردید. در نهایت از طریق کدگذاری محوری به ۶ کد گزینشی، ۱۱ کد محوری و ۶۴ کد پایه دست پیدا شد. شاخص‌های مدل پیشایندها و پیامدهای خدمات غیرحضور سازمان تأمین اجتماعی در جدول ۴ ارائه شده است.

