



# همین‌ها می‌سازند سرمایه انسانی در مدیریت

فصلنامه پژوهش‌های نوین در مدیریت سرمایه انسانی  
سال دوم / شماره ۲ / بهار ۱۴۰۲  
این شماره: مدیریت منابع پسانسانی

همیشه با ما در کنار  
روزگار  
در مدیریت

## فهرست

**۳**

مقدمه

**۵**

یادداشت سردبیر / مدیریت منابع انسانی در عصر  
هوشمندی مصنوعی

**۱۳**

مقاله (۱) / شناسائی عوامل موثر بر توسعه کارآفرینی  
الکترونیک در نظام آموزش عالی

**۲۷**

مقاله (۲) / تبیین مفاهیم تاب آوری، بهروزی روانشناختی،  
خودکارآمدی و استرس شغلی پرستاران

**۳۹**

معرفی کتاب / هوش مصنوعی در کلاس

**۴۷**

مقاله (۳) / مهارت های نرم مورد نیاز برای گفتمان سازی  
الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت

**۵۵**

مقاله (۴) / طراحی و توسعه مدل مدیریت کیفیت زنجیره  
پایدار در صنعت باتاکید بر نقش منابع انسانی

**۶۷**

معرفی مقاله علمی

**۶۹**

معرفی کانون تفکرتوسعه سرمایه انسانی استان یزد

# فصلنامه پژوهش‌های نوین در مدیریت سرمایه انسانی

سال دوم - شماره ۲ - بهار ۱۴۰۲

## عنوان نشریه:

فصلنامه پژوهش‌های نوین در مدیریت سرمایه انسانی

## ناشر:

مؤسسه آموزش عالی امام جواد (ع) یزد

## صاحب امتیاز و مدیر مسئول:

دکتر داریوش پورسراجیان

## شورای سیاست‌گذار:

مهندس علی اکبر اولیاء

دکتر داریوش پورسراجیان

دکتر سید محمود زنجیرچی

دکتر هدایت کارگر شورکی

دکتر حمید رضا شرافت

دکتر ابوالفضل شرافت

دکتر جعفر رحمانی شمسی

مهندس اکرم فداکار

مهندس محمد حسین مزیدی

مهندس سید حسین رضوی خوسفی

دکتر مرتضی محمودی

دکتر نگار جلیلیان

## سردبیر:

دکتر نگار جلیلیان

## طراح و مدیر داخلی:

سید رضا زکی پور

## صفحه آرا و ویراستار

نیلوفر آقاسقایی

فروزان حاجی مختاری

## زبان نشریه:

فارسی

## نشانی:

یزد، صفائی، بلوار شهیدان اشرف، خیابان جوادالائمه (ع)،

مؤسسه آموزش عالی امام جواد (ع)، شماره تماس: ۰۳۵-۳۱۴۳

حق چاپ مختص ناشر است.  
نقل مندرجات با ذکر مأخذ آزاد است.

## مقدمه

باید پذیرفت که اصطلاح «پسانسان‌گرایی» هنوز به صورتی شفاف و همه‌پذیر تعریف نشده است؛ نه به عنوان نحله‌ای فلسفی یا هستی‌شناختی، نه در قامت جریان‌های فکری، نه به مثابه رویکردی تحلیلی، نه در لباس دیدمانی جامع و نه حتی در چارچوب دانشی عمومی، مسئله چپستی پسانسان‌گرایی را هنوز انسان معاصر برای خودش حل نکرده است؛ البته شاید هرگز هم چنین اتفاقی نیفتد و چه بسا که از این پس نباید انتظار داشت که این گونه شفاف‌سازی‌ها و تدقیق‌های سنتی در واژه‌شناسی‌های آینده رواج یابد!

هرچه که هست، باید پذیرفت پسانسان‌گرایی با وجود ادعاها و هشدارهای مخالفانش، به رغم موانعی که در مسیر گسترشش وجود دارد و فراتر از ترس‌ها و نگرانی‌هایی که بر اثر پیدایشش پدیدار شده است، زندگی بشر امروز و البته آینده را تحت تأثیر خود قرار خواهد داد؛ تأثیری به شدت وسیع و در عمقی بسیار زیاد!

به راحتی می‌توان پیش‌بینی کرد که همگرایی میان فناوری‌های نوظهوری از قبیل زیست‌شناسی ساختنی اینترنت همه‌چیز، هوش مصنوعی، سایبورگ‌سازی، علوم شناختی، مهندسی ژنتیک، نانوفناوری و ... هیچ‌جنبه‌ای از حیات فردی، گروهی و اجتماعی بشر را بدون تأثیر نخواهد گذاشت!



از سوی دیگر، بخش قابل توجهی از کارکردهای جامعه انسانی امروز در قالب پدیده «سازمان» تجلی یافته است و تمرکز بسیاری از دانش‌ها و فناوری‌های کنونی هم بر همین هستار اجتماعی قرار دارد. بدین ترتیب نباید از تأثیرپذیری فراگیر سازمان‌ها از جریان پسانسان‌گرایی غافل شد که می‌توان گوشه‌هایی از این اثرات را بر اساس تعابیر گوناگونی که از ماهیت پسانسان‌گرایی ارائه شده است، بدین شرح برشمرد:

- کم‌رنگ شدن حضور انسان در سازمان‌های آینده و کاهش تعداد و سهم منابع انسانی در رقابت با منابع پسانسانی؛

- از دست رفتن جایگاه محوری سرمایه انسانی در برنامه ریزی‌ها و مدیریت منابع سازمانی به دلیل اهمیت یافتن سرمایه‌های پسانسانی؛

- جایگزین شدن راهبرد «هوشمندسازی» به جای جریان سنتی و کلیشه‌ای «فرهنگ سازی» در تمامی ابعاد و مؤلفه‌های حیات سازمانی آینده؛

- برهم خوردن چارچوب‌های پذیرفته شده کنونی درباره ماهیت انسان و هویت بشر به دلیل نفوذ نگرش‌های کاملاً بدیع و دگراندیشانه به تعریف مخلوق و چیستی خلق؛

- محدود شدن شکل باستانی «اخلاق حرفه‌ای» به گستره‌ای بسیار تنگ و پدیدار شدن جریانی جدید از اخلاق پسانسانی که به رفتارهای اخلاقی یا غیر اخلاقی فناوری‌های هوشمند می‌پردازد؛

- ارتقای توانمندی‌های جسمی و البته ذهنی انسان‌های مجهز به فناوری‌های نوپدید و حل همیشگی مسائلی از قبیل خستگی، بی‌انگیزگی، مرخصی استحقاقی یا استعلاجی، ایمنی، سلامت، از کار افتادگی، بازنشستگی و... در مورد کارکنان (حتی کارکنان انسانی) سازمان‌های آینده؛

- بروز احتمال وقوع تراژدی «خداحافظ انسان!» در مناسبات سازمانی آینده با حذف عامل انسانی از سازمان و چه بسا از جامعه و حتی از طبیعت!

- رفع نیاز آیندگان به پدیده «سازمان» و حتی «مدیریت» با تعابیر و کارکردهای امروزی! صرف نظر از اینکه کدام یک از این گزاره‌ها با چه سرعتی و در چه فضایی به وقوع بپیوندند، لازم است برای شناخت و تحلیل پیشران‌های وقوع چنین آینده‌هایی و کشف خصوصیات سناریوهای گوناگون سازمان پسانسانی، مطالعاتی پر تعداد و گسترده در علم سازمان و مدیریت انجام شود. این شماره از نشریه به این موضوع چالشی و آینده پژوهانه اختصاص یافته است تا فضای فکری مخاطبان خود را برای تأمل اندیشه‌ورزانه در این ساحت حیاتی و سرنوشت ساز آماده تر سازد. به امید خدا.

## هدایت کارگر شورکی - بهار ۱۴۰۲

دکتری مدیریت

رئیس وقت گروه برنامه ریزی، نوسازی و تحول اداری استانداری یزد

# یادداشت سردبیر

## مدیریت منابع انسانی در عصر هوشمندی مصنوعی

تهیه و تنظیم:

دکتر نگار جلیلیان

دکترای مدیریت تولید و عملیات

دبیر کانون تفکر توسعه سرمایه انسانی استان یزد

### مقدمه

توسعه هوش مصنوعی در حال تغییر زندگی روزمره مردم است و این امکان را فراهم ساخته است تا فعالیت‌هایی که قبلاً نیاز به هوش انسانی داشت، امروزه توسط ماشین‌ها انجام شود. حوزه‌های مالی، کشاورزی، بهداشت، تولید، فروش، تجارت الکترونیک و مدیریت منابع انسانی تنها چند مورد از زمینه‌هایی هستند که از این ابزار استفاده کرده‌اند. با توجه به قدرتی که ممکن است در آینده هوش مصنوعی برای جایگزینی هوش انسانی داشته باشد، این فناوری در بسیاری از حوزه‌ها مورد توجه و پذیرش قرار گرفته است. یکی از زمینه‌های توسعه هوش مصنوعی در حوزه منابع انسانی است. اصطلاحاتی مانند "استخراج داده"، "یادگیری ماشین"، "یادگیری عمیق" و "شبکه‌های عصبی" که قبلاً غیر آشنا بودند، اکنون به طور متداول استفاده می‌شوند. هوش مصنوعی با عناوینی نظیر "هوش کامپیوتری"، "شبه هوش انسانی" و "ماشین ذهن" خوانده شده و به "مهندسی و علم ساخت ماشین‌های هوشمند" اشاره دارد. در صنعت طیف وسیعی از کاربردها برای هوش مصنوعی در نظر گرفته شده است و پیش‌بینی‌ها حاکی از آن است که در چند سال آینده، هوش مصنوعی بدون شک تأثیر زیادی بر بازار کار خواهد داشت.



## کاربردهای هوش مصنوعی در مدیریت منابع انسانی

فناوری هوش مصنوعی سبب خلق ارزش در ابعاد گوناگون مدیریت منابع انسانی شده است. در حال حاضر دستیارهای مجازی به مدیران منابع انسانی در فعالیتهای نظیر استخدام، انتخاب کارکنان، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد و جذب کارکنان یاری می دهند. روشن است که اولین و مهم ترین مرحله مدیریت منابع انسانی برنامه ریزی منابع انسانی است که سیستم اطلاعات منابع انسانی به عنوان "روشی سامان مند برای جمع آوری و حفظ داده های مورد نیاز یک سازمان در ارتباط با ویژگی های واحدهای سازمانی، فعالیتهای کارکنان و نیازهای منابع انسانی" توصیف می شود. سیستم اطلاعات منابع انسانی می تواند در برنامه ریزی منابع انسانی، تعیین نقش های شغلی، بررسی عملکرد، ابتکارات آموزشی و ... مورد بهره برداری قرار گیرد.

### الف. استخدام و انتخاب

قابلیت هوش مصنوعی در پردازش حجم بزرگی از درخواستهای استخدام به صورت سریع و دقیق سبب شده است تا کسب و کارها و شرکتهای استخدامی از این مزیت استفاده کنند. در فرآیند استخدام از هوش مصنوعی استفاده می شود تا جذب و انتخاب بهترین کاندیداها، تجزیه و تحلیل دقیق استعدادهای آنها، جلوگیری از تعصب و پاسخ سریع به سوالات کاندیداها و صرفه جویی در زمان و هزینه مورد نیاز جهت پیاده سازی فرآیند جذب و استخدام به شکل مطلوب محقق شود. در دنیای مدرن، شرکتهای می توانند از هوش مصنوعی برای افزایش تعامل با کاندیداها، استخدامی استفاده کرده و از این طریق با کارکنان بالقوه خود در آینده، وارد ارتباطات بلند مدت شوند. به همین منظور روباتهای قدرتمند با استفاده از هوش مصنوعی برای برقراری ارتباط با کاندیداها، پاسخ به پرسش های آنها و حفظ فعالیت آنها در طول فرآیند استخدام استفاده می شوند. به لطف توانایی های پردازش زبان طبیعی، دستیاران هوش مصنوعی و روباتها به خوبی برای مدیریت مکالمات با کاندیداها مناسب هستند. قابلیت هوش مصنوعی در تبدیل گفتار به متن به صورت سریع، امکان مشارکت مؤثر را برای مدیران استخدام فراهم می کند. گزارش ها حاکی از آن است که استفاده از هوش مصنوعی در فرآیند استخدام می تواند هزینه را تا ۷۱ درصد برای هر کاندیدا کاهش دهد که این امر سه برابر شدن کارآمدی تلاش های استخدامی را به دنبال دارد. در انجام آزمون های پیش از استخدام، سامانه های مصاحبه آنلاین بسیار مفید هستند زیرا با استفاده از این گونه سامانه ها، استخدام کنندگان می توانند از کاندیداها سوالاتی که از پیش تعیین شده است را در قالب ویدیو طرح کرده و کاندیداها باید به سوالات پاسخ دهند. استخدام کنندگان ویدیوهای ضبط شده را مشاهده و بررسی می کنند تا افرادی که برای شرکت در جلسه مصاحبه حضوری مناسب هستند، فیلتر شده و انتخاب شوند. با استفاده از این روش، تعداد زیادی از کاندیداها در مدت زمان کوتاهی مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرند. قابلیت های هوش مصنوعی به جذب و نگهداشت کاندیداها و واجد شرایط کمک کرده و سبب تسهیل فرآیند استخدام می شود.

### ب. ورود کارمند جدید به سازمان

کارمند جدید ضمن ورود خود به سازمان نیاز دارد تا طی فرآیندی با قوانین و فرهنگ کاری سازمان آشنا شود. به همین منظور جلسات معارفه کارکنان جدید توسط شرکتها برگزار می شود. ضعفی که در برگزاری این گونه جلسات وجود دارد این است که هر یک از کارکنان جدیدالورود به طور خاص مورد توجه قرار نگرفته و ممکن است به ابهامات آنها در مورد سازمان پاسخ داده نشود، در همین راستا، برای کمک به کارمندان جدید جهت سازگار شدن بهتر و سریعتر با محیط کاری جدید خود می توان از قابلیت های هوش مصنوعی برای طراحی برنامه های خوش آمدگویی کارکنان جدید به سازمان به صورت سفارشی بهره برد. در حال حاضر، در بدو ورود کارکنان جدید به سازمان، رباتهایی با آنها همراه می شوند تا کارکنان را در خصوص مزایای استخدام، قوانین و رویه های شرکت مطلع ساخته و به سوالات و نگرانی های آنها پاسخ می دهند و به مدیران منابع انسانی در تعامل با کارمندان جدید کمک کنند.

## پ. مشارکت کارکنان

با استفاده از مجموعه‌ای از روش‌های پیش‌بینی مبتنی بر هوش مصنوعی، سازمان‌ها می‌توانند سطوح مشارکت کارکنان را با سهولت بیشتری تخمین بزنند. در واقع هوش مصنوعی این امکان را برای مدیران منابع انسانی فراهم کرده است تا با تحلیل و ارزیابی مجموعه داده‌های وسیعی که از بیانات، احساسات، حالات چهره و نیز نحوه تعامل کارکنان در فضای مجازی و رسانه‌های اجتماعی گردآوری شده است، چرایی رفتار کارکنان خود را بهتر درک کنند. همین امر سبب می‌شود تا مداخلات مدیریتی پیرامون مسائل مرتبط با منابع انسانی سازمان، موفق‌تر بوده و برای کارکنان فرصت‌های رشد حرفه‌ای متناسب با نوع نیازهای آن‌ها ایجاد شود. به این ترتیب، هوش مصنوعی به عنوان یک "پیوند ارتباطی" بین کسب‌وکارها و محتوای ذهنی و عاطفی کارکنان عمل می‌کند. و دقت اطلاعات و دقت تطبیق را بهبود می‌بخشد. در واقع تحلیل عواطف و تعاملات کارکنان، به مدیران منابع انسانی این امکان را می‌دهد تا بتوانند به شکل مطلوب شرایط روحی، روانی و احساسی کارکنان را درک کرده و برای بهبود آن عوامل انگیزاننده مطلوبی را ارائه دهند.

## ت. مدیریت پاداش

روشن است که اثربخشی نیروی کار یک سازمان می‌تواند به طور مستقیم با اثربخشی سیاست پاداش آن سازمان مرتبط باشد. یک سیاست پاداش منصفانه و مناسب می‌تواند کارکنان را ترغیب کرده، استعدادها را جذب کرده و عملکرد کلی را مجموعه منابع انسانی را بهبود بخشد. با تناسب پاداش با قوانین، استانداردها و ارزیابی عملکرد، سازمان‌ها می‌توانند یک سیاست پاداش را تعیین کرده و سپس از قابلیت شبکه‌های عصبی مصنوعی که نوعی از هوش مصنوعی می‌باشد، در ارزیابی پاداش بهره‌گیرند. در واقع، با استفاده از سیستم شبکه عصبی مصنوعی که به نوعی فرآیند تفکر انسان را شبیه‌سازی می‌کند، می‌توان با تحلیل طیف وسیعی از داده‌های گردآوری‌شده پیرامون هر یک از کارکنان، نظام پاداش اثربخش را طراحی و پیاده‌سازی نمود.

## ث. آموزش و توسعه

در دنیایی که شاهد پیشرفت سریع فناوری می‌باشد، کارکنان باید در جریان آخرین روندها، پیشرفت‌ها و تغییرات در حوزه کاری خود قرار گیرند و با دریافت آموزش‌های مناسب، با موج تغییرات فناوری همراه شوند. امروزه واحد مدیریت منابع انسانی سازمان می‌تواند با بهره‌گیری از قابلیت‌های هوش مصنوعی و استفاده از پلتفرم‌های آموزش آنلاین، برنامه‌های آموزشی خود را موفق‌تر و هوشمندانه‌تر از قبل مدیریت نمایند. هوش مصنوعی بستر مناسبی را فراهم می‌کند تا در قالب آن هر یک از کارکنان با توجه به نیازمندی‌های آموزشی که به طور ویژه برای آن‌ها در نظر گرفته شده است، در برنامه‌های آموزشی مشارکت داده شده و مجموعه آموزش‌هایی را که بر مسیر کاری آینده کارکنان تأثیرگذار می‌باشد، ارائه شود. همچنین قابلیت هوش مصنوعی در پیگیری میزان مشارکت کارکنان در برنامه‌های آموزشی، ارزیابی کیفیت آموزش‌های برگزارشده موثر بوده و پیاده‌سازی فرآیند مدیریت استعداد را در سازمان تسهیل خواهد کرد.

## ج. نگهداری کارمندان

استفاده از هوش مصنوعی می‌تواند ماندگاری کارکنان را در سازمان افزایش داده و به میزان قابل توجهی از خروج آن‌ها از سازمان جلوگیری کند. با بهره‌گیری از قابلیت‌های هوش مصنوعی عادات رفتاری کارکنان نظارت شده و داده‌های موجود در مرورگر آن‌ها ثبت و تحلیل می‌شود تا نشانه‌هایی که به نحوی حاکی از ترک سازمان توسط نیروی کار در آینده نزدیک است، شناسایی و به مدیران در مورد خروج کارکنان از سازمان هشدار قبلی داده شود.

## چ. مدیریت عملکرد

به طور کلی، کارکنانی که در سازمان بهره‌ور بوده و میزان مشارکت بالایی دارند، برای سازمان ارزش‌آفرین هستند اما ارزشی که برای سازمان خلق می‌کنند به طور شایسته اندازه‌گیری و تحلیل نمی‌شود. در واقع تعیین استانداردهای عملکردی و تحلیل همزمان معیارهای مرتبط با آن با استفاده از روش سنتی بسیار دشوار است که در سال‌های اخیر که این مساله، با استفاده از قابلیت‌های هوش مصنوعی رفع شده و به گونه‌ای که می‌توان در

ارزیابی و مدیریت عملکرد کارکنان به تحلیل‌های هدفمند، عمیق و صحیح دست یافت. در واقع هوش مصنوعی قادر است تا فرآیند ارزیابی و مدیریت عملکرد را به صورت مداوم دنبال کرده و ارزیابی عملکرد صرفاً به دوره‌های ارزیابی هفتگی، ماهانه، سالانه و ... محدود نشود. در مدیریت عملکرد یکی از روش‌های مؤثر در بهبود عملکرد شغلی، ایجاد برنامه کاری است که اهداف را مشخص کرده و فرصت‌هایی را برای تجزیه و تحلیل نتایج عملکردی فراهم کند. هوش مصنوعی قادر است تا مقایسه سریع و دقیق عملکرد با اهداف اولیه را پشتیبانی کرده و برای بهبود عملکرد کارکنان راهبردهای انگیزشی اثربخش را طراحی و پیاده‌سازی کند.

## مزایا

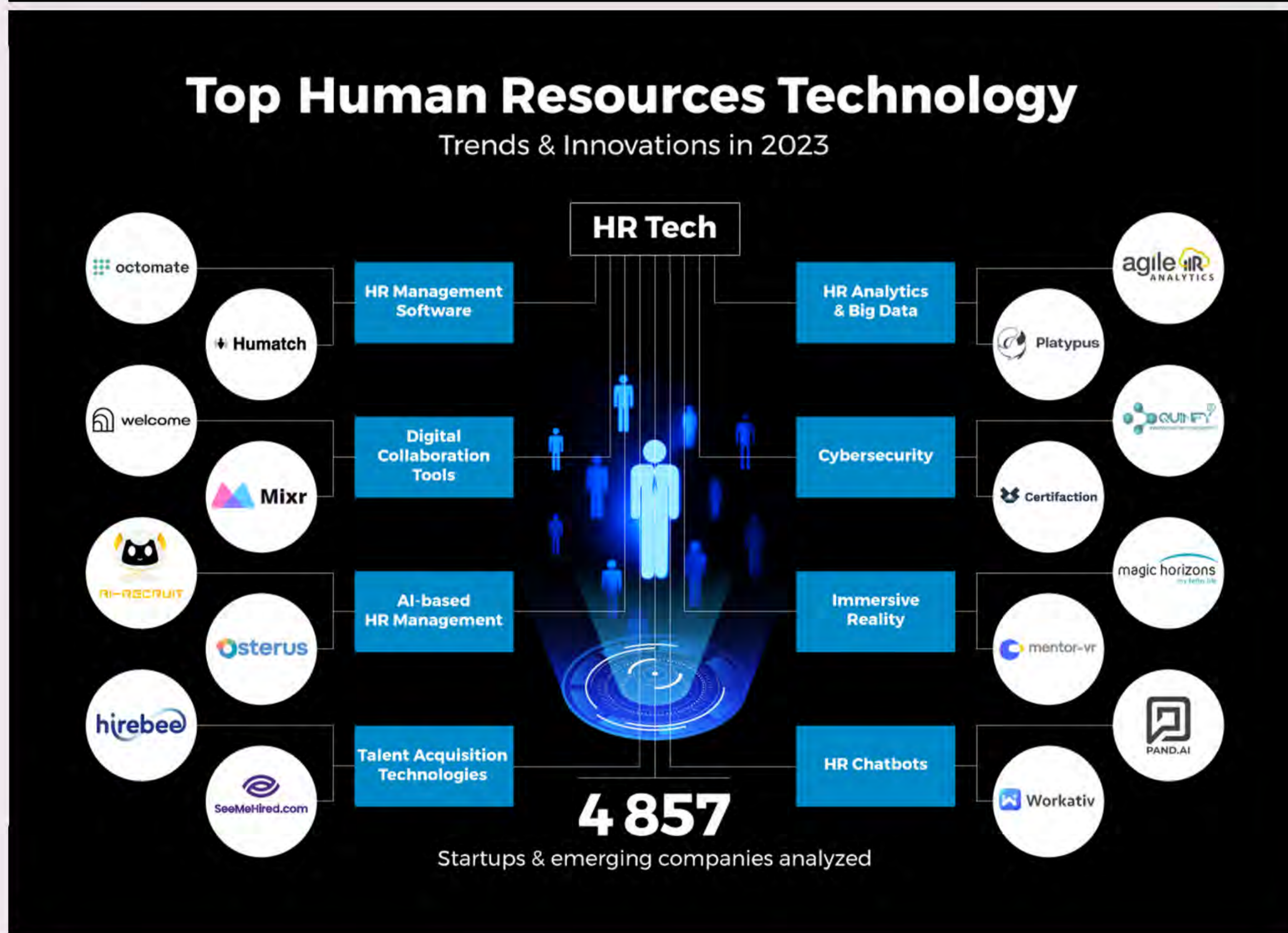
استفاده از هوش مصنوعی تکمیل‌کننده فعالیت‌های حوزه منابع انسانی است و در رشد کلی سازمان تأثیر بسزایی دارد. پژوهش صورت گرفته در شرکت IBM حاکی از آن است که قریب به ۶۶٪ از مدیران عامل معتقدند که هوش مصنوعی می‌تواند به طور قابل توجهی، سبب پیشرفت در حوزه منابع انسانی شود. به واسطه وجود فناوری‌های مدیریت منابع انسانی خودکار در سازمان‌ها، مدیریت واحد منابع انسانی می‌تواند بر ویژگی‌های انسانی مانند خلاقیت، حل مسئله و همدردی تمرکز کند و برای کاهش نگرانی کارکنان پیرامون ابهامات شغلی و عدم امنیت روانی و کاری، میزان شفافیت در تصمیمات اخذشده‌ی سازمان را افزایش دهد. همچنین با عنایت بر آن که هوش مصنوعی و یادگیری ماشین در چند سال اخیر پیشرفت قابل توجهی داشته است، می‌توان با بهره‌گیری از قابلیت‌های هوش مصنوعی و ربات‌ها، میان خروجی مدیریت عملکرد و برنامه‌های توسعه و توانمندسازی منابع انسانی پیوند عمیق برقرار کرد به نحوی که نقاط ضعف عملکردی هر یک از کارکنان، از طریق شرکت در دوره‌های آموزش و توسعه که به صورت اختصاصی برای آن‌ها برنامه‌ریزی می‌شود، به صورت اثربخش برطرف گردد. علاوه بر این، کارشناسان منابع انسانی می‌توانند از هوش مصنوعی به عنوان دستیار و مشاور استفاده کنند. با پرداخت هزینه، "سیستم دستیار مجازی" کلیه ی وظایف تکراری و زمان‌بر مانند هماهنگی با کاندیداهای استخدام و کارکنان سازمان، نامه‌نگاری‌ها، هماهنگی برای برگزاری جلسات، تدوین صورتجلسات، گزارش‌دهی و ... را به عهده می‌گیرد. همچنین با استفاده از "سیستم مشاور" می‌توان به طور هوشمندانه نتایج فعالیت‌های صورت گرفته در سازمان را در افق زمانی آینده پیش‌بینی کرد و از فرآیند تصمیم‌گیری در سازمان پشتیبانی نمود.

## چالش‌ها

اگرچه بهره‌گیری از مجموعه قابلیت‌های فناوری‌های نوظهور در حوزه هوش مصنوعی برای کسب و کارها بسیار جذاب می‌باشد، اما با چالش‌ها و حساسیت‌های ویژه‌ای نیز همراه است که باید مورد توجه قرار گیرد. یکی از چالش‌های پیش رو این است که در حال حاضر برای انجام وظایفی که نیاز به هوش مکانیکی و تحلیلی دارد هوش مصنوعی جایگزین هوش انسانی شده است و در آینده نزدیک انجام وظایفی که به هوش شهودی و همدلانه نیاز دارند نیز به هوش مصنوعی واگذار خواهد شد. با عنایت بر این مهم، می‌توان ادعان داشت که رسیدن به روزی که تمام مشاغل انسانی توسط هوش مصنوعی جایگزین شود، دور از انتظار نبوده و امنیت شغلی کارکنان در آینده با تهدید جدی رو به رو است. هرچند که تقابل خلاقانه‌ی هوش انسانی و هوش مصنوعی می‌تواند با ایجاد فرصت‌های شغلی نوآورانه و بدیع، نتایج موفقیت‌آمیزی را به دنبال داشته باشد.

از طرفی، یافتن افرادی که با ابزارها و فرآیندهای جدید مبتنی بر فناوری آشنا هستند، چالش قابل توجهی برای مدیران منابع انسانی است. با توجه به اینکه بیشتر کارکنان سازمان، قادر به یادگیری و فهم ابزارها و فناوری‌های جدید نیستند، بازار به کارکنان توانمند و آموزش‌دیده در حوزه هوش مصنوعی نیاز جدی دارد. به عنوان چالش دیگر، براساس بررسی‌های صورت گرفته، برای استقرار هوش مصنوعی در سازمان باید با تدابیر ویژه به ایجاد یک بانک داده جامع، قابل اطمینان و دقیق پرداخت و حجم داده‌های ورودی، بدون ادغام صحیح داده، هیچ فناوری حساسیت عملکردی هوش مصنوعی نسبت به کیفیت داده‌های ورودی، بدون ادغام صحیح داده، هیچ فناوری هوش مصنوعی نمی‌تواند به نتایج و ارزش مورد انتظار خود برسد. به طور کلی، برای مقابله با چالش‌های مرتبط با انتقال هوش مصنوعی به حوزه منابع انسانی، نیاز است تا یک چارچوب قانونی برای مقابله با موارد سوء استفاده از هوش مصنوعی نظیر اشتراک نامناسب و نامتعارف داده‌ها، عدم اعتماد به تصمیمات مبتنی بر هوش مصنوعی و ... توسعه داده شود.

# معرفی چند فناوری برتر منابع انسانی در سال ۲۰۲۳




## ۱. نرم افزار مدیریت منابع انسانی

شرکت‌ها به طور فزاینده‌ای از نرم افزار مدیریت منابع انسانی (HRM) برای مدیریت و بهینه‌سازی وظایف روزمره منابع انسانی خود، استفاده می‌کنند. چنین ابزارهایی مدیران منابع انسانی را قادر می‌سازد تا اطلاعات کارکنان خود را ردیابی کنند و مدیریت نیروی کار و مدیریت استعداد را برای استخدام، یادگیری و توسعه بهبود بخشند. با استفاده از اینترنت اشیا (IoT) و هوش مصنوعی، سیستم مدیریت منابع انسانی، وظایف گوناگون خود را به صورت خودکار پشتیبانی می‌کند، گردش کار را سازماندهی نموده و کارایی فرآیند استخدام را افزایش می‌دهد.

### استارت‌آپ Octomate

#### برنامه‌ی مدیریت نیروی کار

استارت‌آپ سنگاپوری Octomate یک اپلیکیشن موبایل را برای مدیریت نیروی کار توسعه داده است. این اپلیکیشن تراکنش‌های نیروی کار را ردیابی می‌کند. به طور مثال، اپلیکیشن قادر است تا تراکنش‌های مربوط به حقوق و دستمزد را با استفاده از بلاک چین به‌طور امن ذخیره سازد تا در زمان نیاز، بازیابی و بررسی شود. این برنامه داده‌های مربوط به کارکنان را گردآوری کرده و با انتشار اطلاعاتی، تعامل مدیر و کارکنان را تسهیل می‌کند. همچنین اپلیکیشن این امکان را برای تیم‌های کاری فراهم کرده است تا با دیجیتالی نمودن پروژه‌های در دست اقدام، خطاهایی که حین انجام فعالیت‌های کاری به صورت دستی، بروز می‌کند را کاهش دهند.

 **octomate**

FIND &  
MANAGE YOUR DESK  
AND  
DESK-LESS  
WORKFORCE  
ANYWHERE

<https://octomate.us/>



## استارتاپ Humatch نرم افزار اطلاعات منابع انسانی

استارتاپ فرانسوی Humatch نرم افزار اطلاعات منابع انسانی (HRIS) را برای متمرکز کردن داده‌ها و خودکارسازی تشریفات اداری ارائه کرده است. این نرم افزار به صورت خودکار قراردادهای کاری را ذخیره کرده و اسناد دیجیتالی را جمع‌آوری و توزیع می‌کند. علاوه بر این، نرم افزار Humatch با ارائه‌ی یک پلتفرم مشترک برای درخواست‌های مرتبط با منابع انسانی، تعاملات بین کارکنان و بخش‌های منابع انسانی را ساده کرده است. همچنین نرم‌افزار مذکور به کارکنان اجازه می‌دهد تا انجام وظایف محوله و نتایج ارزیابی عملکرد خود را به طور مستقیم از طریق سیستم اطلاعات منابع انسانی مدیریت کنند.

A DIGITAL  
HUMAN  
RESSOURCES  
SOLUTION FOR  
SMALL AND  
MEDIUM  
BUSINESSES

<https://humatch.fr/>

## ۲. ابزارهای همکاری دیجیتال

روند کار از راه دور، حتی در زمان پسا کرونا نیز ادامه دارد و مدیران ناگزیر هستند تا کار تیمی مجازی را تسهیل کرده و برای کارکنان خود زمینه مشارکت مجازی را فراهم کنند. در همین رابطه، ابزارهای دیجیتال گزینه‌های زیادی را برای همکاری تیمی ارائه می‌دهند، از ارتباطات تیمی و مدیریت پروژه گرفته تا توسعه محصول و کدنویسی همزمان. ابزارهای دیجیتال، نیروی کار را قادر می‌سازند تا ارتباطات را بهبود بخشند، مدیریت پروژه را به شکل بصری دنبال کرده و پیشرفت وظایف محول شده را نظارت کنند. ابزارهای همکاری دیجیتال منابع انسانی، به نوبه خود، بهره‌وری کارکنان را بهبود بخشیده و روابط بین تیمی را تقویت می‌کنند.

## استارتاپ Welcome یک بستر رویداد مجازی



استارت آپ مستقر در ایالات متحده Welcome یک پلتفرم ویدئویی زنده را برای افزایش مشارکت کارکنان ایجاد می‌کند. این پلتفرم، امکان برگزاری جلسات، حضور کارکنان، تیم‌سازی را به صورت مجازی فراهم کرده و در جلسات مجازی، مشارکت کارکنان را با امکان پرسش و پاسخ زنده در حین برگزاری جلسه، نظرسنجی، جلسات بارش ذهنی افزایش می‌دهد. علاوه بر این، پلتفرم مذکور بیشترین میزان مشارکت کارکنان را در رسیدن به شاخص‌های کلیدی عملکرد سازمان ردیابی و تجزیه و تحلیل می‌کند.

10X WEBINAR  
VALUE &  
REPURPOSE  
CONTENT  
WITH AI

<https://experiencewelcome.com/>

## ۳. مدیریت منابع انسانی مبتنی بر هوش مصنوعی

هوش مصنوعی با پردازش سریع و دقیق حجم عظیمی از داده، جنبه‌های گوناگونی از مدیریت منابع انسانی را متحول می‌کند. استارت‌آپ‌ها از هوش مصنوعی برای خودکارسازی عملیات مختلف استفاده می‌کنند تا مدیران منابع انسانی را از انجام کارهای تکراری و وقت‌گیر رها سازند. در طول فرآیند استخدام، هوش مصنوعی به مدیران منابع انسانی در غربال‌سازی کاندیداها و تجزیه و تحلیل برنامه‌ها کمک می‌کند. هوش مصنوعی همچنین در طول چرخه عمر استخدام فرد به صورت یکپارچه عمل کرده و وی را مورد پایش قرار می‌دهد. این قابلیت به مدیران منابع انسانی اجازه می‌دهد تا کارکنان را به صورت خودکار ارزیابی نموده، عملکرد آن‌ها را تجزیه و تحلیل کرده، با مربیگری مبتنی بر هوش مصنوعی آن‌ها را توانمند ساخته و بهره‌وری نیروی انسانی را افزایش دهند.



THE  
CONVERSATIONAL  
AUTOMATION  
TOOL FOR  
AGENCY RECRUITERS

## استارتاپ AI-Recruiter یک ربات استخدام مبتنی بر هوش مصنوعی

استارتاپ آفریقای جنوبی AI-Recruit فرآیند استخدام را از طریق یک ربات استخدام مبتنی بر هوش مصنوعی خودکار دنبال می‌کند. این ربات استخدام، وظایف استخدامی مانند خواندن رزومه افراد، ایجاد پروفایل شخصی و زمان‌بندی مصاحبه را انجام می‌دهد تا بهترین گزینه از میان کاندیدها انتخاب شود. قابلیت پیش‌غربالگری ربات زمان مصاحبه با کاندیدها را کاهش داده و بهره‌وری تیم مصاحبه‌کننده را افزایش می‌دهد.

<https://www.airecruiter.com/>

## ۴. مدیریت کارکنان

در سال‌های اخیر، تقاضا برای کارکنان مستعد رو به افزایش می‌باشد و همین امر مدیران منابع انسانی را ناگزیر ساخته تا برای جذب کارکنان تازه و توانمندسازی کارکنان فعلی خود، از روش‌های خلاقانه استفاده کنند. در همین رابطه، استارت‌آپ‌ها در حال توسعه‌ی فناوری‌هایی هستند که فرآیندهای انتخاب ارزیابی گزینه‌های استخدام و انتخاب بهترین فرد را بهینه‌کنند. به عنوان مثال، سیستم‌های ردیابی که مجهز به قابلیت‌های هوش مصنوعی (ATS) هستند، کلیه‌ی اطلاعات مربوط به کاندیدهای استخدام را در یک پلتفرم دیجیتالی ذخیره ساخته و به جای استفاده از روش‌های سنتی، از روش‌های خودکار برای برقراری تماس و تعامل با آن‌ها استفاده می‌کنند. همچنین استفاده از فناوری ویدیوی در فرآیند استخدام، به داوطلبان این امکان را می‌دهد تا در مصاحبه‌های راه دور شرکت کرده و به استخدام‌کنندگان اجازه می‌دهد تا به فرآیند انتخاب از میان کاندیدها سرعت بخشند. در طول استخدام، مدیران منابع انسانی با استفاده از بازی سازی برای ارزیابی میزان خلاقیت کاندیدها و تعیین ویژگی‌های شخصیتی آن‌ها استفاده می‌کنند.



INTELLIGENT  
HIRING SOLUTION  
FOR THE CHANGING  
WORLD.

## استارتاپ Hirebee یک پلتفرم مدیریت ارتباط با کاندیدهای استخدام

استارتاپ Hirebee مستقر در بریتانیا یک پلتفرم مدیریت استعداد است که کل زنجیره ارزش استخدام را پوشش می‌دهد. به مدیریت ارتباط با متقاضیان استخدام کمک کرده و با بهره‌گیری از هوش مصنوعی تجزیه و تحلیل داده‌های متقاضیان و غربالگری آن‌ها را برای شناسایی بهترین کاندید، انجام می‌دهد. این پلتفرم همچنین در منبع‌یابی مؤثر برای سمت شغلی مورد نظر و نیز اعلان وجود موقعیت شغلی، مورد استفاده قرار می‌گیرد.

<https://hirebee.ai/>



UNLEASH  
YOUR COMPANY  
CULTURE.

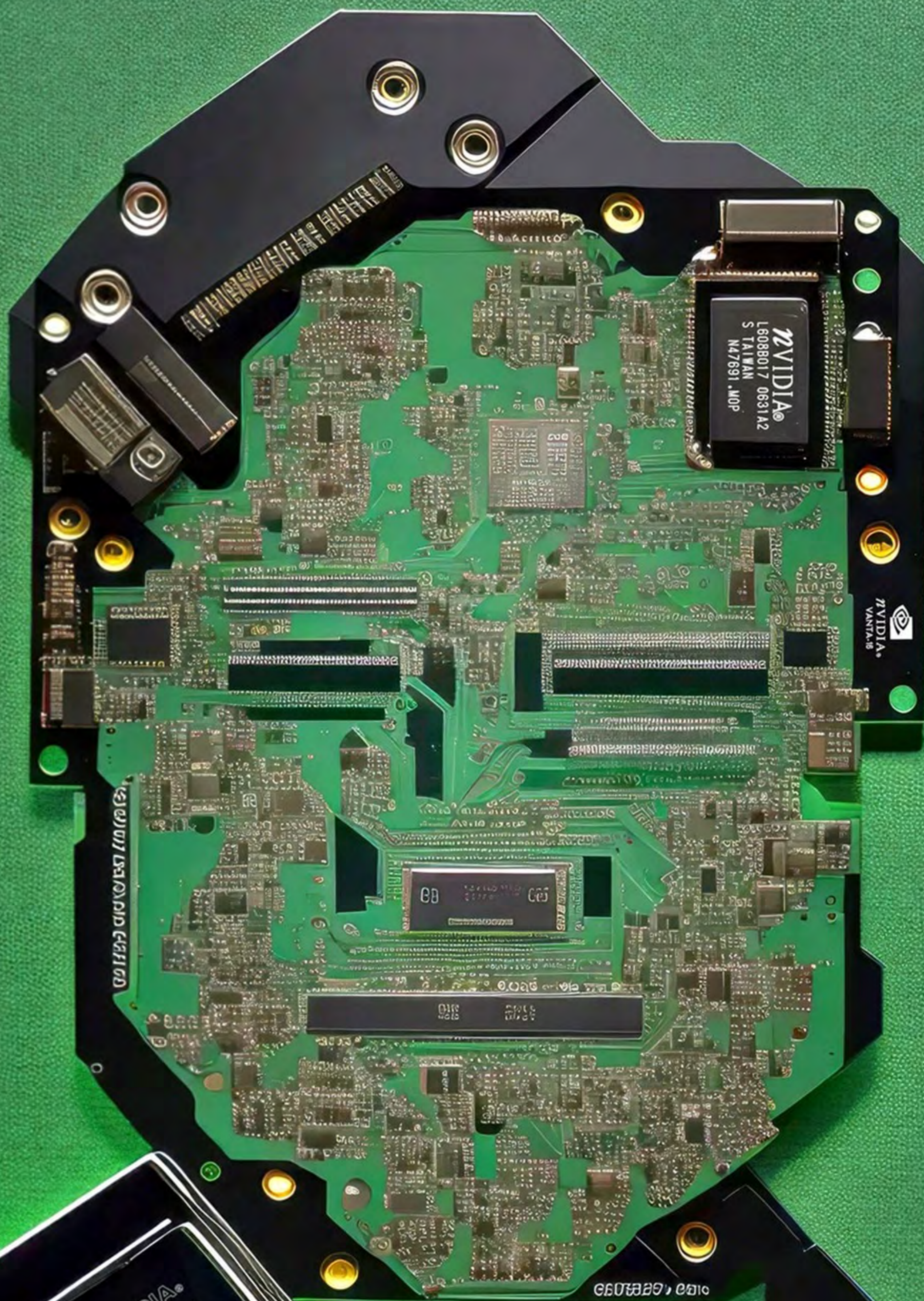
## استارتاپ valuebeat یک پلتفرم تجزیه و تحلیل فرهنگ

استارتاپ دانمارکی valuebeat یک پلتفرم سرمایه انسانی ایجاد کرده است تا تجزیه و تحلیل دقیقی در مورد فرهنگ کاری صورت گیرد. این پلتفرم به مدیران منابع انسانی اجازه می‌دهد تا ارزش کارکنان را زیر نظر گرفته و خرده فرهنگ تیم‌های کاری را بررسی کنند. علاوه بر این، پلتفرم از یک ابزار ارزیابی فرهنگ برخوردار است تا فرهنگی را که کارکنان در آن رشد می‌کنند، شناسایی کرده، فرهنگ آن‌ها را با پویایی فعلی تیم‌های کاری مقایسه نموده و رضایت کارکنان را از منظر فرهنگ کاری بهبود بخشد.

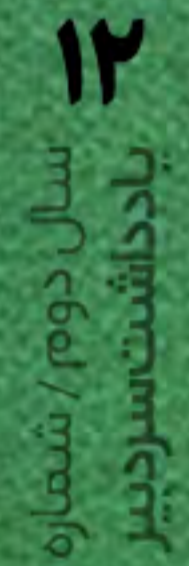
<https://www.valuebeat.io/>

“... with  
artificial intelligence  
we’re summoning  
the demon.”

Elon Musk warned at MIT’s AeroAstro Centennial Symposium



فصلنامه پژوهش‌های نوین  
در مدیریت سرویس‌های دیجیتال  
پیاچا، شماره ۱۶ / شماره ۲ / سال دوم / زمستان ۱۴۰۲



# شناسایی عوامل مؤثر بر توسعه کارآفرینی الکترونیک در نظام آموزش عالی

نگار جلیلیان

دکترای مدیریت تولید و عملیات | عضو هیئت علمی مؤسسه آموزش عالی امام جواد (ع) یزد

محمدکلماتیان

دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی | گرایش تجارت الکترونیک | مؤسسه آموزش عالی امام جواد (ع) یزد

## چکیده

کسب و کارهای آنلاین در سال‌های اخیر به دلیل جهانی شدن بازارها، افزایش رقابت و همچنین اپیدمی کرونا رشد بی سابقه‌ای داشته‌اند، بستر اینترنت نیز ایجاد و راه اندازی این کسب و کارها را ساده و سریع تر کرده است اما گسترش این کسب و کارها در ایران بسیار آهسته به پیش می‌رود و نظام آموزش عالی کشور را با چالش و سوالات فراوانی در زمینه تربیت کارآفرینان الکترونیک روبه‌رو کرده است. بنابراین هدف این پژوهش بررسی نقش آموزش‌های دانشگاهی در تربیت کارآفرینان الکترونیک و شناسایی عوامل مؤثر در توسعه کارآفرینی الکترونیک در نظام آموزش عالی استان یزد با بهره‌گیری از روش تحلیل محتواست. به این منظور پژوهش‌های مرتبط با موضوع برای استخراج مهم‌ترین عوامل مؤثر مطالعه و از خبرگان فعال در حوزه کارآفرینی و کارآفرینی الکترونیک مصاحبه شده است. پس از مطالعه عمیق متون کلیه عوامل مؤثر در توسعه کارآفرینی الکترونیک در نظام آموزش عالی استخراج، کدگذاری و در قالب ۹ مقوله، ۶۹ زیرمقوله و ۲۹ دسته مفهومی شناسایی گردید که براساس آن زیرساخت، تکنولوژی، شرایط اقتصادی، شرایط فرهنگی، ویژگی‌های فردی دانشجو، آموزش، پژوهش و تجاری‌سازی اعضای هیئت علمی و مدیریت به عنوان مقوله‌های عمده مؤثر در توسعه کارآفرینی الکترونیک در نظام آموزش عالی شناسایی گردید.

واژگان کلیدی: کارآفرین، آموزش عالی، تحلیل محتوا

## مقدمه

توسعه‌یافتگی به‌عنوان یکی از عوامل مهم توسعه و رشد اقتصادی کشور از ارکان مهم سند چشم‌انداز ایران در سال ۱۴۰۴ است که تحقق آن تحت تأثیر عوامل متعددی نظیر رشد و توسعه کارآفرینی است (عبدالله‌زاده سلماسی و همکاران، ۱۳۹۴). کارآفرینی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین محورهای اصلی رشد و توسعه اقتصادی و پایدار، افزایش سرمایه‌گذاری را به همراه دارد و سبب ایجاد فرصت‌های تازه در بازار کار و اشتغال مولد و پایدار در کشور می‌شود (تیموری و همکاران، ۱۳۹۶). کارآفرینی با افزایش کمی و کیفی کسب‌وکارهای جدید به رشد فرصت‌های شغلی و در نهایت افزایش سطح رفاه در جامعه کمک می‌کند (آراستی و همکاران، ۱۳۹۴؛ جامع اصل، ۱۳۹۵). کارآفرینی فرایند یا مفهومی است که در طی آن فرد کارآفرین با ایده‌های نو، خلاق و شناسایی فرصت‌های جدید با بسیج منابع، به ایجاد کسب و کار و سازمان‌های جدید و نوآور مبادرت می‌ورزد به‌ویژه آن که اکنون بستر اینترنت و رشد فناوری اطلاعات و ارتباطات، راه‌اندازی و ایجاد کسب‌وکارهای کارآفرینانه را آسان و سریع‌تر نموده (جامع اصل، ۱۳۹۵) و الگوی جدیدی از کارآفرینی به نام کارآفرینی الکترونیک را به کارآفرینان به‌ویژه جوانان عرضه کرده است. کسب‌وکارهای امروزی بیشتر از اقتصاد دیجیتال فضای مجازی و فناوری اطلاعات و ارتباطات برای توسعه و بهبود عملکرد خود بهره می‌برند (دیوی سون، ۲۰۱۰) بالاخص اینکه نسبت به رویکردهای سنتی افراد بیشتری را به دلیل نیاز به منابع مالی کمتر جذب می‌کند (طاهرخانی، ۱۳۹۱). کسب‌وکار الکترونیک به عنوان یکی از زیر مجموعه‌های فناوری اطلاعات در دهه گذشته رشد شتابانی را تجربه کرده است به‌طوری‌که رویکرد سیاست اکثر مؤسسات تجاری سعی در پذیرش و به‌کارگیری کسب‌وکار الکترونیک در جهت ورود به بازارهای جهانی و جذب مشتریان جدید و مؤثر و کار در این راستاست (فرجی، ۱۳۹۰). در همین راستا مطالعه حاضر به شناسایی عوامل مؤثر در توسعه کارآفرینی الکترونیک در نظام آموزش عالی

پرداخته است تا نقش آموزش و عوامل مؤثر بر توسعه کارآفرینی الکترونیک را در بین دانشگاهیان مطالعه و بررسی نماید.

## بیان مسئله

آموزش از مهم‌ترین عوامل در توسعه کارآفرینی است. برای حرکت جامعه به سمت کارآفرینی باید آموزش‌های مرتبط برای افراد برنامه‌ریزی و آگاهی و توانایی‌های آنان به‌منظور بهره‌مندی از پتانسیل‌های کارآفرینی تقویت شود که این موضوع جز از طریق توجه به‌نظام آموزشی به ویژه نظام آموزش عالی میسر نخواهد شد. دانشگاه‌ها می‌توانند ضمن ارائه آموزش‌های علمی و تخصصی به پرورش خصلت‌های کارآفرینانه و مهارت‌های مدیریتی دانشجویان پرداخته و نسل جدیدی از کارآفرینان را به جامعه تحویل دهند (رنجبریان، ۱۳۹۳). به عبارت دقیق‌تر نظام آموزشی می‌تواند با ارائه و پیاده‌سازی الگویی جدید به رشد و بالندگی کارآفرینی الکترونیک در جامعه کمک کند (یداللهی، ۱۳۹۰) و بخشی از مسیر ناهموار کنونی را برای کارآفرینان هموار و سهل نماید. نقش اساسی دانشگاه‌ها در تربیت نیروی کار متخصص موجب شده است در کشورهای مختلف به‌ویژه کشورهای توسعه‌یافته، به تغییر و تحولات اساسی در دانشگاه‌ها پردازند (کازمی ۱۳۸۳). البته آموزش به تنهایی زمینه‌ساز توسعه کارآفرینی و مؤثر در ایجاد کسب و کارهای الکترونیک نیست اما به‌عنوان جزئی از یک سیستم توسعه، اهمیت فراوانی دارد و به عنوان یکی از خط‌مشی‌های توسعه کارآفرینی الکترونیک محسوب می‌شود (جامع اصل ۱۳۹۵؛ طالبی و زارع، ۱۳۸۷). به اعتقاد بسیاری از پژوهشگران، کارآفرینی رفتاری قابل آموزش و تسری به همه افراد است لذا همه افراد می‌توانند کارآفرینی را به‌واسطه آموزش کسب کنند (جامع اصل، ۱۳۹۵) بنابراین با توجه به آموزش‌پذیر بودن کارآفرینی و ضرورت آموزش آن نیازمندی به الگو و شیوه‌های آموزش نوین به‌منظور توانمندسازی و هدایت افراد به بازار کار به‌خوبی احساس می‌شود (آراستی و همکاران ۱۳۹۴) و لازم است تا فرایندی نظام‌مند با هدف

توسعه دانش، مهارت، نگرش و ویژگی‌های شخصیتی به جوانان و دانشجویان ارائه شود (پوار، ۲۰۰۸؛ کو، ۲۰۱۴؛ تحلیل عظیم و الفتانی، ۲۰۱۵). به‌رغم اهمیت فراوان این موضوع، دانشگاه‌ها در چگونگی بسط و توسعه کارآفرینی به‌ویژه کارآفرینی الکترونیک با مشکلات اساسی روبه‌رو هستند (جامع اصل ۱۳۹۵) و تاکنون در این زمینه توفیق چندانی نداشته‌اند زیرا ساختارهای موجود در دانشگاه‌های کشور باهدف آموزش تخصصی دانشجویان شکل گرفته است و تقویت و تربیت کارآفرینی در دانشجویان کمتر مورد توجه قرار می‌گیرد. به طوری که حتی دانشجویان با مفاهیم اولیه کارآفرینی آشنایی ندارند (عادل عباس نژاد باقری و همکاران، ۱۳۹۲) در پژوهش حاضر کلیه عوامل مؤثر در توسعه کارآفرینی الکترونیک در نظام آموزش عالی شناسایی شده است تا مدیران فعال در نظام آموزش عالی کشور باتکیه بر آن در چارچوب مدل ساختاری فرایند توسعه را با پرداختن به عوامل زیرساختی و تأثیرگذار آغاز نمایند.

### اهمیت و ضرورت پژوهش

کارآفرینی الکترونیک را می‌توان اشتغال‌زایی مولد مبتنی بر مؤلفه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات دانست که در بستر آن کارآفرین می‌تواند به‌صورت مستقیم از ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ایجاد فرصت‌های شغلی بهره‌مند شود (محمدزاده و همکاران ۱۳۹۳). به‌رغم مزیت‌های کارآفرینی الکترونیک نظیر سرمایه اندک و بهره‌گیری از فناوری و دانش روز به‌عنوان عاملی مؤثر برای رقابت در بازار اما پیاده‌سازی و به‌کارگیری کسب‌وکارهای الکترونیک در کشورهای در حال توسعه نظیر ایران با سرعتی آهسته به‌پیش می‌رود (یعقوبی و همکاران، ۱۳۹۲). این در حالی است که ایران به دلیل افزایش جمعیت و شمار دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی، ضعف در تدوین و اجرای درست برنامه‌های توسعه اقتصادی، نبود برنامه‌ای فراگیر و هم‌سو نگر برای پرورش نیروی انسانی متخصص و مواردی از این دست با مشکلی به نام "اشتغال دانش‌آموختگان آموزش عالی" روبه‌روست. از آنجاکه این موضوع، مشکلی

اجتماعی و اقتصادی است و ممکن است در آینده به یک بحران تبدیل شود، لازم است تا توسعه کارآفرینی به‌ویژه کارآفرینی الکترونیک در محور سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌ها قرار گیرد (عبدالله‌زاده سلماسی و همکاران، ۱۳۹۴). آموزش باعث تربیت نسل جوان و گسترش کارآفرینی در جامعه می‌شود بنابراین در کشورهای پیشرفته تربیت کارآفرینی و رشد و پرورش مردم در این زمینه در اولویت برنامه‌های آموزشی آنان قرار دارد (خانی جزمی، ۱۳۸۸). شناسایی عوامل مؤثر در توسعه کارآفرینی الکترونیک در نظام آموزش عالی استان یزد باعث روشن‌شدن هدف و مسیر حرکت می‌شود و از سویی دیگر ارتباط و هم‌افزایی بخش‌های مختلف کشور را تقویت می‌کند.

### هدف تحقیق

هدف اصلی این پژوهش شناسایی عوامل مؤثر در توسعه کارآفرینی الکترونیک در نظام آموزش عالی استان یزد است.

### سؤال تحقیق

عوامل مؤثر در توسعه کارآفرینی الکترونیک در نظام آموزش عالی استان یزد چیست؟

### ابزار گردآوری داده‌ها

ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش مطالعات کتابخانه‌ای و مصاحبه است، در این مطالعه برای شناسایی عوامل مؤثر در توسعه کارآفرینی الکترونیک پایگاه‌داده‌ای متشکل از ۴۲ مقاله فارسی و ۲۱ مقاله لاتین مرتبط با موضوع تحقیق ایجاد گردید، همچنین در تحقیقات میدانی با ۵ نفر از اعضای هیئت علمی فعال و اساتید دانشگاه‌های یزد که تحقیقات کارآفرینی الکترونیک انجام داده‌اند و یا در زمینه کارآفرینی الکترونیک فعالیت دارند، مصاحبه باز صورت گرفته است.

### جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این تحقیق کلیه اعضای هیئت علمی فعال، دارای دانش نظری و تجربه عملی در حوزه کارآفرینی و کارآفرینی الکترونیک هستند.

همچنین در این پژوهش نمونه‌گیری انجام شده و نمونه به صورت هدفمند و قضاوت انتخاب گردیده است. به منظور مصاحبه و شناسایی عوامل مؤثر با توسعه کارآفرینی الکترونیک در نظام آموزش عالی در این پژوهش از ۵ نفر اعضای هیئت علمی فعال و از اساتید دانشگاه مصاحبه باز صورت گرفته است.

### روش تحقیق

پژوهش حاضر از منظر هدف و روش گردآوری داده‌ها به ترتیب کاربردی، پیمایشی و توصیفی است

### روش تجزیه و تحلیل داده‌ها و فرایند انجام تحقیق

به منظور شناسایی کلیه عوامل مؤثر بر توسعه‌ی کارآفرینی الکترونیک از روش تحلیل محتوای گام‌های زیر استفاده شده است؛  
گام اول- مراجعه به پایگاه‌های معتبر علمی و بین‌المللی و مطالعه مقالات علمی نمایه شده گام دوم- برگزاری جلسات مصاحبه با افراد خبره و فعال در حوزه کارآفرینی  
گام سوم- ایجاد پایگاه داده حاوی متون حاصل از مصاحبه‌های صورت گرفته و متن مقالات منتشر شده در پایگاه‌های معتبر علمی ملی و بین‌المللی  
گام چهارم- مطالعه عمیق متون، کدگذاری عوامل مؤثر بر توسعه کارآفرینی الکترونیک و شناسایی دسته‌های مفهومی و مقوله‌ها

### پیشینه پژوهش

#### تحقیقات داخلی

مصطفی‌زاده و همکاران (۱۴۰۰) در تحقیقی با عنوان " توسعه کارآفرینی در دانشگاه با رویکرد فراترکیب" به این نتیجه رسیدند که زیرساخت‌های دانشگاه، سرمایه انسانی دانشگاه‌ها استقلال در تصمیم‌گیری، ساختار سازمانی متناسب یادگیری مشارکتی، محتوای آموزشی مناسب، هدف‌گذاری در پژوهش، آشنایی میدانی با کارآفرینی و مهارت‌افزایی سبب توسعه کارآفرینی در جامعه می‌شود. در بخش کیفی این پژوهش از رویکرد فراترکیب و بخش کمی از آزمون  $t$ -test بهره‌گیری شده است.

همچنین کشاورز و همکاران (۱۳۹۸) تحقیقی را با عنوان " شناسایی پیشران‌های موفقیت کارآفرینی دیجیتالی با رویکرد فراترکیب" انجام داده‌اند در این پژوهش ابتدا ۲۸ شاخص موفقیت کارآفرینی دیجیتالی شناسایی و در ۳ مقوله و ۷ مفهوم طبقه‌بندی شدند. سپس برای تعیین وزن شاخص‌ها از روش آنتروپی شانون استفاده شد. نتیجه پژوهش نشان داد که شاخص نحوه بازاریابی و ارتباط با مشتریان در فضای مجازی رتبه اول و شاخص‌های زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات و فرهنگ‌پذیرش کارآفرینی دیجیتالی در سازمان در رتبه‌های دوم و سوم به‌عنوان عوامل مؤثر بر موفقیت کارآفرینی دیجیتالی قرار دارند.

### تحقیقات خارج از کشور

یافته‌های تحقیق اوگاندا و همکاران ۲۰۱۹ که با عنوان " عوامل مؤثر بر توسعه کارآفرینی در نیجریه" انجام شد، نشان داد که دانش کارآفرینی، مهارت‌آموزی، توانایی‌های کارآفرینی محیط کسب‌وکار و سیاست‌های مرتبط با کارآفرینی از مؤلفه‌های تأثیرگذار بر کارآفرینی هستند. همچنین هانایی و همکاران ۲۰۱۸ تحقیقی را با عنوان " بررسی نقش آموزش در کارآفرینی و کسب‌وکارهای نوپا" انجام دادند. این محققان داده‌های مربوط به ۴۰ کشور اروپایی و غیراروپایی را به‌وسیله پرسش‌نامه آنلاین جمع‌آوری و به‌وسیله آزمون رگرسیون تجزیه و تحلیل کردند. نتایج نشان داد که افرادی که در دوره‌های مرتبط با کارآفرینی حضور داشتند، در راه‌اندازی یک کسب‌وکار بیشتر فعال بودند.

### یافته‌های تحقیق

#### شناسایی عوامل مؤثر در توسعه کارآفرینی

#### الکترونیک در نظام آموزش عالی

هدف از پژوهش حاضر شناسایی عوامل مؤثر در توسعه کارآفرینی الکترونیک در نظام آموزش عالی است، بدین منظور در گام اول، ابتدا پایگاه داده متشکل از ۴۲ مقاله فارسی، ۲۱ مقاله لاتین ایجاد شد. معیار انتخاب مقالات اعتبار پایگاه‌های علمی منتشرکننده و ارتباط

موضوعی یا مفهومی آنان با موضوع تحقیق یعنی کارآفرینی الکترونیک است، در گام دوم نیز ۵ مصاحبه از خبرگان دانشگاهی به پایگاه داده پژوهش افزوده شد، ملاک انتخاب خبرگان نیز فعالیت در حوزه کارآفرینی علاوه بر تدریس در دانشگاه بوده است. مصاحبه با خبرگان در این بخش تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت به عبارتی هر زمان این نتیجه حاصل شد که هیچ پاسخ جدیدی از مصاحبه‌شوندگان دریافت نمی‌شود، فرایند انجام مصاحبه‌ها متوقف گردید. در گام سوم با مطالعه دقیق متن مقالات، عبارتهایی که به‌نوعی بیان‌کننده‌ی عوامل تأثیرگذار در کارآفرینی الکترونیک در نظام آموزش عالی بودند، مشخص گردید، در این بخش عبارتهای مذکور بر اساس شماره مقاله و متن مصاحبه کدگذاری شد، کدگذاری به روش دستی انجام گردید به این صورت که برای مقالات فارسی حرف F برای مقالات لاتین حرف L و برای متن حاصل از مصاحبه‌های برگزارشده حرف P در نظر گرفته شد کلیه مقالات و متن حاصل از مصاحبه‌ها به ترتیبی که مورد بررسی و مطالعه قرار گرفتند، شماره‌گذاری شدند به‌عنوان مثال عبارت " دانشجویان برای توسعه کارآفرینی الکترونیک در نظام آموزش عالی

باید دارای ویژگی‌های خاصی نظیر ریسک پذیری باشند" در متن سه مقاله فارسی، یک مقاله لاتین و یک مصاحبه با خبرگان دانشگاهی وجود داشته است بنابراین این عبارت به‌عنوان زیرمقوله "ریسک‌پذیری" در مقوله محوری "ویژگی‌های فردی دانشجو" طبقه‌بندی و کدهای F۱۶، F۱۷، ، ، ۲۸F، L۱۸ و P۲ را به خود اختصاص داده است، در این مرحله پس از استخراج کدها، دسته‌های مفهومی شناسایی شده و با بررسی دسته‌های مفهومی، مقوله‌های مرتبط تعیین گردید. در این بخش پژوهشگر با انبوهی از مقوله و دسته‌های مفهومی روبرو بود که برخی از آنان بار معنایی و مفهومی یکسان و مشابهی داشتند و یا اینکه یک مقوله یا مفهوم در چندین مقاله و مصاحبه تکرار شده بود بنابراین پژوهشگر بار دیگر با اساتید مصاحبه‌شونده که به روش نمونه گیری قضاوتی انتخاب گردیده بودند جلسات هم‌اندیشی برگزار و ضمن حذف عبارتهای یکسان نسبت به ادغام مفاهیم مشابه اقدام شد، دسته‌بندی عبارات به ترتیب در محور، زیر محور، مقوله محوری، زیرمقوله و دسته مفهومی صورت گرفت که در جدول‌های زیر مشاهده می‌شود.

محور	زیر محور	مقوله محوری	زیر مقوله	دسته مفهومی
برون دانشگاهی	سخت‌افزاری	تکنولوژی	زیرساخت اطلاعاتی	
			زیرساخت مالی	حمایت مالی
			تجهیزات و ابزارآلات	توسعه خدمات پشتیبانی در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات
				توسعه زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات
			دولت الکترونیک	

مقوله محوری	زیر مقوله	مقوله محوری	زیر محور	محور
شرایط اقتصادی	مشوق اقتصادی	شرایط اقتصادی	نرم افزاری	
	تصویب قانون کپی رایت			
	سیاست گذاری و وضع قوانین مرتبط			
	محیط قانونی سیاستها و قوانین دولتی			
	محیط کسب و کار الکترونیک شرایط عرضه و تقاضا			
	امنیت اقتصادی			
	توسعه شرکت های کوچک و متوسط			
	حمایت از کسب و کارهای الکترونیک			
تکنولوژی	اعلام نیازهای فناورانه شرکتها	تکنولوژی		
	حمایت های معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری			
	حمایت از ایده ها و طرح ها			
شرایط فرهنگی	تجلیل از کارآفرینان	شرایط فرهنگی		
	علاقه مند به حوزه اطلاعات و ارتباطات			
ویژگی های فردی دانشجو	علاقه به کارآفرینی	ویژگی های فردی دانشجو		
	خلاقیت			
	ریسک پذیری			
	حمایت خانوادگی			
	نیاز به موفقیت			
	استقلال طلبی			
	اعتماد به نفس			

جدول شماره ۱- مقوله های محور برون دانشگاهی

محور	زیر محور	مقوله محوری	زیر مقوله	دسته مفهومی
برون دانشگاهی	سخت افزاری	زیر ساخت	زیر ساخت فناوری	
			زیر ساخت فناوری	
			ساختار سازمانی دانشگاه	
			زیر ساخت مالی	تخصیص هدفمند بودجه به سمت کارآفرینی الکترونیک
			فضا و تجهیزات	جذب بودجه های پژوهشی جدید با رویکرد کارآفرینی الکترونیک
				فضا و تجهیزات آموزشی (تجهیز کتابخانه، آزمایشگاه و کلاس های درس) با محوریت کارآفرینی الکترونیک

محور	زیر محور	مقوله محوری	زیر مقوله	دسته مفهومی	
درون دانشگاهی	نرم افزاری	آموزش	شیوه آموزشی	تغییر برنامه‌های آموزشی با نگاه کارآفرینی الکترونیک(کاربردی کردن دانش)	
			محتوای دروس	مشاوره تحصیلی	
			مهارت آموزی	بازنگری در برنامه درسی با رویکرد کارآفرینی الکترونیک (نوسازی برنامه درسی)	
				تغییر رشته‌های درسی(تغییر ساختار برخی رشته‌ها)	
				تغییر در روش‌های تدریس	
				ارائه واحدهای درسی کارآفرینی الکترونیک(ارائه دروس آشنایی با مبانی کارآفرینی الکترونیک)	
	درون دانشگاهی	نرم افزاری	پژوهش و تجاری سازی	انجام پژوهش‌های کاربردی تجاری‌سازی دانش	مشاوره تحصیلی
				امکان‌سنجی ایده‌ها متناسب با نیاز و صنعت کشور	بازنگری در برنامه درسی با رویکرد کارآفرینی الکترونیک (نوسازی برنامه درسی)
				طرح ایده‌های نوآورانه	تغییر رشته‌های درسی(تغییر ساختار برخی رشته‌ها)
				انجام پژوهش‌های بین رشته‌ای	تغییر در روش‌های تدریس
				انتشار نشریات مرتبط با کارآفرینی الکترونیک	ارائه واحدهای درسی کارآفرینی الکترونیک(ارائه دروس آشنایی با مبانی کارآفرینی الکترونیک)
				حمایت از پژوهش‌ها با موضوع کارآفرینی الکترونیک	تقویت نگاه بین رشته‌ای در آموزش(ارائه آموزش‌های میان رشته‌ای)
درون دانشگاهی	نرم افزاری	اعضای هیات علمی	افزایش تعامل دانشگاه و صنعت	تولید و توزیع مواد کمک درسی مثل فیلم، مستند با موضوع کارآفرینی الکترونیک	
			ایجاد شبکه‌های ارتباطی دانشگاه با بازار	تولید محتوا با موضوع کارآفرینی الکترونیک(تدوین برنامه درسی با رویکرد کارآفرینی الکترونیک)	
			ایجاد ارتباط دانشگاه با شرکت‌ها و سرمایه‌گذاران	مشارکت اعضای هیئت علمی در تدوین دروس	
			ایجاد دفتری برای بازیابی دردانشگاه	استفاده از افراد با تجربه بخش صنعت در تدریس دانشگاه	
			سیستم پشتیبانی از استارت‌آپ‌های دانشجویی	برگزاری سخنرانی منظم با موضوع کارآفرینی الکترونیک	
			برگزاری مسابقه طراح و ایده‌های کارآفرینی الکترونیک	تقویت کار تیمی و گروهی	
	نرم افزاری	نرم افزاری	مدیریت	راه‌اندازی پارک علم و فناوری الکترونیک	تقویت مهارت کلامی
				سخنرانی کارآفرینان برتر در دانشگاه	برگزاری همایش دانشجویی و دانشگاهی
				برگزاری هفته کارآفرینی الکترونیک	تقویت مهارت مدیریتی، حل مسئله و تفکر انتقادی در دانشجویان
				برگزاری کارگاه‌های آموزشی، ورک‌شاپ و بازدیدهای علمی	سیستم نمره‌دهی و ارزشیابی دانشجویان بر مبنای کارآفرینی الکترونیک
				برگزاری کنفرانس و سمینار با تأکید بر کارآفرینی الکترونیک	برگزاری دوره‌های کارورزی برای دانشجویان
				برگزاری اردوهای کارآفرینی الکترونیک	
درون دانشگاهی	نرم افزاری	مدیریت	آشنایی اساتید با کارآفرینی الکترونیک	استقلال مالی	
			ویژگی فردی اساتید	استقلال تصمیم‌گیری	
			تعامل با فعالان بیرونی	استقلال در نحوه‌گزینش دانشجو	
			حمایت از فرصت‌های مطالعاتی استادان		
			تقویت مهارت استادان در پیاده‌سازی کارآفرینی الکترونیک در بازار		
			حمایت و تشویق از فعالیت‌های کارآفرینی الکترونیک استادان		
	نرم افزاری	نرم افزاری	مدیریت	ملاک قرار دادن فعالیت‌های کارآفرینی الکترونیک در ارزشیابی اساتید	ایجاد مرکزی برای ارائه مشاوره شغلی
				کنترل جمعیت دانشجویی دانشگاه	طراحی چشم انداز، استراتژی و مأموریت با محوریت کارآفرینی الکترونیک
				تداوم ارتباط بین دانش‌آموختگان و دانشکده بعد از پایان تحصیلات	نکوداشت افراد دانشگاهی درگیر کارآفرینی الکترونیک
				تقویت سازو کارهایی برای تقویت ایده‌های کارآفرینی الکترونیک	تشکیل حلقه‌های کارآفرینی الکترونیک استادان
				آموزش و ایجاد فرهنگ کارآفرینی الکترونیک در بدنه دانشگاه و کارمندان	استفاده از تجربه دانشگاه‌های موفق و سایر کشورها در زمینه کارآفرینی
				ساماندهی تجربه کاری اعضای هیئت علمی	

## جدول شماره ۲- مقوله های محور درون دانشگاهی

همانطور که مشاهده می‌شود عوامل مؤثر بر توسعه کارآفرینی الکترونیک در قالب ۹ مقوله ۶۹ زیرمقوله و ۲۹ دسته مفهومی شناسایی گردیده است، زیرساخت، تکنولوژی، شرایط اقتصادی، شرایط فرهنگی، ویژگی‌های فردی

دانشجو، آموزش، پژوهش و تجاری‌سازی اعضای هیئت علمی و مدیریت به عنوان مقوله‌های عمده احصا شدند. نتایج حاصل از کدگذاری مقوله و زیرمقوله‌های شناسایی شده نیز در جدول زیر قابل مشاهده است.

شماره مقاله / مصاحبه								مقوله / زیرمقوله	
								زیرساخت	
						F42	F41	زیرساخت اطلاعاتی	
				P4	F37	F6	F2	زیرساخت مالی	
							L9	زیر ساخت فناوری	
							F2	ساختار فرهنگی دانشگاه	
					F32	F6	F3	ساختار سازمانی دانشگاه	
							P4	فضا و تجهیزات	
								تکنولوژی	
							P3	تجهیزات و ابزارآلات	
						F12	P5	اعلام نیازهای فناورانه شرکت‌ها	
							P1	حمایت‌های معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری	
							F12	حمایت از ایده‌ها و طرح‌ها	
								شرایط اقتصادی	
							F31	مشوق اقتصادی	
						P3	F42	تصویب قانون کپی‌رایت	
						P1	F10	سیاست‌گذاری و وضع قوانین مرتبط	
P3	P1	L7	L9	F37	F31	F15	F6	محیط قانونی (سیاست‌ها و قوانین دولتی)	
						F38	F24	محیط کسب و کار الکترونیک (شرایط عرضه و تقاضا)	
					P1	P3	P5	امنیت اقتصادی	
							F10	توسعه شرکت‌های کوچک و متوسط	
							F11	حمایت از کسب و کارهای الکترونیک	
								شرایط فرهنگی	
							F38	تجلیل از کارآفرینان	
								ویژگی‌های فردی دانشجو	
							F20	علاقه‌مند به حوزه اطلاعات و ارتباطات	
P2	L20	L19	L8	F24	F22	F18	L12	علاقه به کارآفرینی	
			P2	F28	F24	L12	F1	خلاقیت	
			P2	L18	F28	F17	F16	ریسک‌پذیری	
						L8	L4	حمایت خانوادگی	
							L4	نیاز به موفقیت	
							L18	استقلال‌طلبی	
							L12	اعتماد به نفس	

مقوله / زیرمقوله										شماره مقاله / مصاحبه									
آموزش																			
شیوه آموزشی										F23 F7 F6 F3									
محتوای دروس										L13 P2 L20 F33 F23 L3 F8 F7 F4 F3									
مهارت‌آموزی										F14 F12 P2 P3 L20 F29 F23 F21 F20 F5									
پژوهش و تجاری‌سازی																			
انجام پژوهش‌های کاربردی (تجاری‌سازی دانش)										L5 L16 F3									
امکان‌سنجی ایده‌ها متناسب با نیاز و صنعت کشور										P4									
طرح ایده‌های نوآورانه										P5									
انجام پژوهش‌های بین‌رشته‌ای										F12 L5									
انتشار نشریات مرتبط با کارآفرینی الکترونیک										P4									
حمایت از پژوهش‌ها با موضوع کارآفرینی الکترونیک										P3 F3									
افزایش تعامل دانشگاه و صنعت										P2 F32 F6 F4									
ایجاد شبکه‌های ارتباطی دانشگاه با بازار										F22									
ایجاد ارتباط دانشگاه با شرکت‌ها و سرمایه‌گذاران										F32									
ایجاد دفتری برای بازیابی در دانشگاه										F28									
سیستم پشتیبانی از استارت‌آپ‌های دانشجویی										F12 P5									
برگزاری مسابقه طرح و ایده‌های کارآفرینی الکترونیک										F14 P3									
راه‌اندازی پارک علم و فناوری الکترونیک										P2									
سخنرانی کارآفرینان برتر در دانشگاه										P3									
برگزاری هفته کارآفرینی الکترونیک										P1									
برگزاری کارگاه‌های آموزشی، ورکشاپ و بازدیدهای علمی										P3 P5									
برگزاری کنفرانس و سمینار با تأکید بر کارآفرینی الکترونیک										P5 L16									
برگزاری اردوهای کارآفرینی الکترونیک										P5									
اعضای هیئت علمی																			
آشنایی اساتید با کارآفرینی الکترونیک										P2 L17									
ویژگی فردی اساتید										F8 F7									
تعامل با فعالان بیرونی										F32 L6 F6									
حمایت از فرصت‌های مطالعاتی استادان										P3 F32									
تقویت مهارت استادان در پیاده‌سازی کارآفرینی الکترونیک در بازار										P5									
حمایت و تشویق از فعالیت‌های کارآفرینی الکترونیک استادان										F26									
املاک قراردادن فعالیت‌های کارآفرینی الکترونیک در ارزشیابی اساتید										P4									

مقوله / زیرمقوله										شماره مقاله / مصاحبه									
مدیریت																			
استقلال										P2									
ایجاد مرکزی برای ارائه مشاوره شغلی										L20 F8									
کنترل جمعیت دانشجویی دانشگاه										P5 P4									
طراحی چشم‌انداز، استراتژی و مأموریت با محوریت کارآفرینی الکترونیک										F25 F8 F3 F2									
تداوم ارتباط بین دانش‌آموختگان و دانشکده بعد از پایان تحصیلات										P5 p1									
نکوداشت افراد دانشگاهی درگیر کارآفرینی الکترونیک										F26									
تقویت سازوکارهایی برای تقویت ایده‌های کارآفرینی الکترونیک										P4 F27									
تشکیل حلقه‌های کارآفرینی الکترونیک استادان										P5 P2									
آموزش و ایجاد فرهنگ کارآفرینی الکترونیک در بدنه دانشگاه و کارمندان										F32 F26 F19 F2									
استفاده از تجربه دانشگاه‌های موفق و سایر کشورها در زمینه کارآفرینی										P5 P3									
ساماندهی تجربه کاری اعضای هیئت علمی										P4									

جدول شماره ۲- مقوله‌های محور درون دانشگاهی

## پیشنهاد و راهکارهای توسعه کار آفرینی الکترونیک در نظام آموزش عالی

باتوجه به عوامل شناسایی شده و نتایج تحقیق برای تحقق هر یک از عوامل شناسایی شده در توسعه کار آفرینی الکترونیک در نظام آموزش عالی راهکارهای زیر را می توان ارائه کرد:

### شرایط اقتصادی

برای بهبود شرایط اقتصادی می توان ارائه مشوق های اقتصادی، تصویب قانون کپی رایت، سیاست گذاری و وضع قوانین مرتبط، محیط قانونی شامل سیاست ها و قوانین دولتی محیط کسب و کار الکترونیک (شرایط عرضه و تقاضا) امنیت اقتصادی، توسعه شرکت های کوچک و متوسط، حمایت از کسب و کارهای الکترونیک را در دستور کار قرارداد.

### تکنولوژی

تکنولوژی مجموعه ای از ابزارها، اطلاعات و تجربه هایی است که از علم سرچشمه و در طراحی، توسعه، سیستم ها و فرایندهای گوناگون و ارائه خدمات مورداستفاده قرار می گیرد؛ بنابراین می توان در زمینه توجه به نقش تکنولوژی جهت گسترش کار آفرینی الکترونیک به زیرمقوله تجهیزات و ابزارآلات در محیط بیرونی دانشگاه اشاره کرد، به عبارتی باید علاوه بر دانشگاه در خارج از محیط دانشگاه، تجهیزات و ابزارآلات مورد نیاز در جهت توسعه کار آفرینی الکترونیک وجود داشته باشد، توسعه خدمات پشتیبانی در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، توسعه زیرساخت های فناوری اطلاعات و ارتباطات و بسط و گسترش نفوذ دولت الکترونیک از جمله جلوه های تجهیزات و ابزارآلات در بخش سخت افزاری آن است. در بخش نرم افزاری نیز می توان به نظام مند کردن اعلام نیازهای فناورانه شرکت ها، حمایت های معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری و حمایت از ایده ها و طرح ها به عنوان جلوه های دیگری از تکنولوژی اشاره کرد که می تواند نقش بسزایی در گسترش کار آفرینی الکترونیک داشته باشد.

## شرایط فرهنگی

برای بسترسازی فرهنگی به منظور تحقق کار آفرینی الکترونیک در نظام آموزش عالی می توان از اقداماتی نظیر تجلیل از کار آفرینان و ارج نهادن به آنان، نام گذاری معابر، خیابان ها و میادین به نام کار آفرینان بهره گرفت.

### ویژگی های فردی دانشجو

از جمله ویژگی هایی فردی برای توسعه کار آفرینی الکترونیک می توان به علاقه مند به حوزه اطلاعات و ارتباطات، خلاقیت، ریسک پذیری، حمایت خانوادگی، نیاز به موفقیت، استقلال طلبی، اعتماد به نفس، علاقه به کار آفرینی اشاره کرد.

### زیرساخت

توسعه، بهبود و گسترش زیرساخت های کشور در زمینه اطلاعاتی و مالی و بسط زیرساخت فناوری در درون دانشگاه، گسترش ساختار فرهنگی و سازمانی دانشگاه، اختصاص فضا و تجهیزات آموزشی نظیر تجهیز کتابخانه، آزمایشگاه و کلاس های درس با محوریت کار آفرینی الکترونیک، تخصیص هدفمند بودجه به سمت کار آفرینی الکترونیک و جذب بودجه های پژوهشی جدید با رویکرد کار آفرینی الکترونیک از جمله پیشنهادهایی است که می توان برای تقویت زیرساخت های درون و برون دانشگاهی در زمینه کار آفرینی الکترونیک انجام داد.

### آموزش

با توجه به اهمیت و ضرورت کار آفرینی الکترونیک پیشنهاد می شود درس هایی اصلی یا اختیاری در برنامه درسی بیشتر رشته ها گنجانیده شود، همچنین تلاش برای القا و آموزش توانمندی و قابلیت های کار آفرینی به دانشجویان به وسیله برنامه های درسی باید به عنوان یک اولویت جدی در دستور کار سیلست گذاران و برنامه ریزان آموزش عالی قرار بگیرد، همچنین تلاش برای تدوین کتب درسی

آموزش کارآفرینی خاص دانشجویان رشته‌ها و دانشکده‌های مختلف امری لازم و ضروری به نظر می‌رسد. در این پژوهش مقوله محوری آموزش در سه زیرمقوله محتوای آموزشی، شیوه آموزشی و مهارت‌آموزش دسته‌بندی شده است. برای اصلاح شیوه آموزشی در دانشگاه‌ها تغییر برنامه‌های آموزشی با نگاه کارآفرینی الکترونیکی یا به عبارتی کاربردی کردن دانش مشاوره تحصیلی در زمینه کارآفرینی الکترونیک، نوسازی برنامه درسی با بازنگری در برنامه درسی با رویکرد کارآفرینی الکترونیک تغییر ساختار برخی رشته‌های درسی با رویکرد کارآفرینی الکترونیک، تغییر در روش‌های تدریس و بهره‌گیری از روش‌های نو با ابزارهای به‌روز، ارائه واحدهای درسی با موضوع کارآفرینی الکترونیک و آشنایی دانشجویان با مبانی کارآفرینی الکترونیک و تقویت نگاه بین‌رشته‌ای در آموزش و ارائه آموزش‌های میان‌رشته‌ای پیشنهاد می‌گردد.

در زیرمقوله محتوای دروس نیز تولید و توزیع مواد کمک‌درسی مثل فیلم، مستند با موضوع کارآفرینی الکترونیک، تولید محتوا با موضوع کارآفرینی الکترونیک یا به عبارتی تدوین برنامه درسی با رویکرد کارآفرینی الکترونیک و مشارکت اعضای هیئت‌علمی در تدوین دروس به‌عنوان راهکارهای توسعه کارآفرینی الکترونیک پیشنهاد می‌گردد.

همچنین برای ارتقای سطح مهارت‌آموزشی در دانشگاه‌ها با عنوان راهکاری باهدف گسترش کارآفرینی الکترونیک، استفاده از افراد باتجربه بخش صنعت برای تدریس در دانشگاه برگزار می‌شود. سخنرانی منظم با موضوع کارآفرینی الکترونیک در دانشگاه، تقویت کار تیمی و گروهی در بین دانشجویان، تقویت مهارت کلامی دانشجویان برگزار می‌شود. همایش دانشجویی و دانشگاهی در دانشگاه، تقویت مهارت مدیریتی، حل مسئله و تفکر انتقادی در دانشجویان، تغییر سیستم نمره‌دهی و ارزشیابی دانشجویان بر مبنای کارآفرینی الکترونیک و برگزاری دوره‌های کارورزی برای دانشجویان پیشنهاد می‌گردد.

## پژوهش و تجاری‌سازی

آسان نمودن فرایندهای ارتباطی میان دانشگاه‌ها و مراکز کارآفرینی الکترونیک صنعتی و اقتصادی بیرون از دانشگاه نقش مهمی در گسترش کارآفرینی الکترونیک در دانشگاه دارد، انجام پژوهش‌های کاربردی یا به عبارتی تجاری‌سازی دانش، امکان‌سنجی ایده‌ها متناسب با نیاز و صنعت کشور، طرح ایده‌های نوآورانه انجام پژوهش‌های بین‌رشته‌ای یا موضوع کارآفرینی الکترونیک، انتشار نشریات مرتبط با کارآفرینی الکترونیک، حمایت از پژوهش‌ها با موضوع کارآفرینی الکترونیک، افزایش تعامل دانشگاه و صنعت با محوریت کارآفرینی الکترونیک، ایجاد شبکه‌های ارتباطی دانشگاه با بازار، ایجاد ارتباط دانشگاه با شرکت‌ها و سرمایه‌گذاران، ایجاد دفتری برای بازیابی در دانشگاه با محوریت کارآفرینی الکترونیک، ایجاد سیستم پشتیبانی از استارت‌آپ‌های دانشجویی با محوریت کارآفرینی الکترونیک، برگزاری مسابقه طراح و ایده‌های کارآفرینی الکترونیک، راه‌اندازی پارک علم و فناوری الکترونیک، سخنرانی کارآفرینان برتر در دانشگاه با محوریت کارآفرینی الکترونیک، برگزاری هفته کارآفرینی الکترونیک، برگزاری کارگاه‌های آموزشی، ورکشاپ و بازدیدهای علمی با رویکرد کارآفرینی الکترونیک، برگزاری کنفرانس و سمینار با تأکید بر کارآفرینی الکترونیک و برگزاری اردوهای کارآفرینی الکترونیک از جمله اقداماتی است که با محوریت کارآفرینی الکترونیک در دانشگاه‌ها قابل اجراست.

## اعضای هیئت علمی

ایجاد دوره‌های ضمن خدمت باهدف آشنایی با مسائل کارآفرینی الکترونیک برای استادان و مدرسان و حتی کارکنان دانشگاه و مراکز علمی در زمینه تغییر نگرش آنان به کارآفرینی الکترونیک و ایده‌پردازی مهم و ضروری است. همچنین آموزش تخصصی اساتید دانشگاه‌ها به عنوان الگو و مجری اصلی برنامه‌های درسی و... می‌تواند نقش قابل ملاحظه‌ای در ورود و بسط

باشد، می‌توان اساتید را در فرایندهای انتقال و تبادل دانش در زمینه کارآفرینی الکترونیک مشارکت داده و پاداش‌هایی متناسب با عملکرد را به آن‌ها ارائه نمود. ویژگی فردی اساتید، تعامل اساتید دانشگاه با فعالان حوزه کارآفرینی الکترونیک در بیرون دانشگاه، حمایت از فرصت‌های مطالعاتی اساتید با محوریت کارآفرینی الکترونیک، تقویت مهارت استادان در پیاده‌سازی کارآفرینی الکترونیک در بازار، حمایت و تشویق از فعالیتهای کارآفرینی الکترونیک استادان و ملاک قراردادن فعالیتهای کارآفرینی الکترونیک در ارزشیابی اساتید از دیگر اقداماتی است که می‌توان در زمینه توسعه کارآفرینی الکترونیک در دانشگاه‌ها با محوریت اعضای هیئت‌علمی و مدرسان برگزار کرد.

### مدیریت

در بین عوامل تأثیرگذار بر توسعه کارآفرینی الکترونیک در دانشگاه‌ها توجه به مباحث مدیریتی نقش و جایگاه ویژه‌ای دارد. در این زمینه می‌توان به استقلال مالی، تصمیم‌گیری، حتی مستقل بودن مدیریت در انتخاب و گزینش دانشجو با محوریت کارآفرینی الکترونیک اشاره کرد که نقش مهمی در توسعه کارآفرینی الکترونیک دارد، ایجاد مرکزی برای ارائه مشاوره شغلی، کنترل جمعیت دانشجویی دانشگاه، طراحی چشم‌انداز، استراتژی و مأموریت با محوریت کارآفرینی الکترونیک، تداوم ارتباط بین دانش‌آموختگان و دانشکده بعد از پایان تحصیلات، نکوداشت افراد دانشگاهی درگیر کارآفرینی الکترونیک، تقویت سازوکارهایی برای تقویت ایده‌های کارآفرینی الکترونیک، تشکیل حلقه‌های کارآفرینی الکترونیک استادان، آموزش و ایجاد فرهنگ کارآفرینی الکترونیک در بدنه دانشگاه و کارمندان، استفاده از تجربه دانشگاه‌های موفق و سایر کشورها در زمینه کارآفرینی، ساماندهی تجربه کاری اعضای هیئت‌علمی از جمله اقدامات مدیریتی برای توسعه کارآفرینی الکترونیک است.

### فهرست منابع

عبداله زاده سلماسی، علی. انوری، مسعود. انوری، نادر و شریفی، سبحان (۱۳۹۴). نقش مراکز آموزش عالی در اشتغال و کارآفرینی. مهارت آموزی، ۴(۱۴)، ۲۰-۷.

تیموری، هادی. شائمی، علی. زارعی، مریم. (۱۳۹۶). رابطه ابعاد هوش سازمانی و کارآفرینی سازمانی. مطالعات مدیریت بهبود و تحول ۲۵(۸۳)، ۱۱۵-۱۳۴.

آراستی، زهرا. سفیدگر، افروز. زعفریان، رضا. (۱۳۹۴). تبیین نقش مؤلفه‌های فردی، محیطی و سیستمی در موفقیت آموزش الکترونیکی کارآفرینی دانشگاه تهران. توسعه کارآفرینی، ۸(۱)، ۶۱-۷۹.

جامع اصل، سیمین. ذوالفقاری، عاطفه. حجازی سید رضا. مجاور، بابک. (۱۳۹۵). نقش آموزش در موفقیت کارآفرینی دانشگاهی در دانشکده کارآفرینی دانشگاه تهران. آموزش در علوم انسانی، شماره ۱، ۱۷۶-۱۵۵.

طاهرخانی، نسرين. (۱۳۹۱). بررسی جایگاه اقتصاد شبکه در ایران، اولین همایش ملی فناوری اطلاعات و شبکه‌های کامپیوتری، ۱-۱۵.

رنجبریان، رسول، (۱۳۹۳)، مبانی کارآفرینی چاپ سوم، ارومیه، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.

یداللهی فارسی، ج. غالمی، ن. حمیدی م. کنعانی ع. (۱۳۹۰) مطالعه‌ی موانع کارآفرینی در ورزش کشور. فصلنامه توسعه کارآفرینی ۱۲۴-۱۰۵.

شیدفر، مریم و محمدزاده، سیدعلیرضا. (۱۳۹۳). نقش فناوری اطلاعات در ایجاد کارآفرینی و مزیت رقابتی. دومین همایش ملی کارآفرینی و رقابت پذیری، ۱۱-۱.

Okundaye, K. Fan, S.K. and Dwyer, R.J. (2019), "Impact of information and communication technology in Nigerian small-to medium-sized enterprises", Journal of Economics, Finance and Administrative Science, Vol. 24 No. 47, pp.29-46

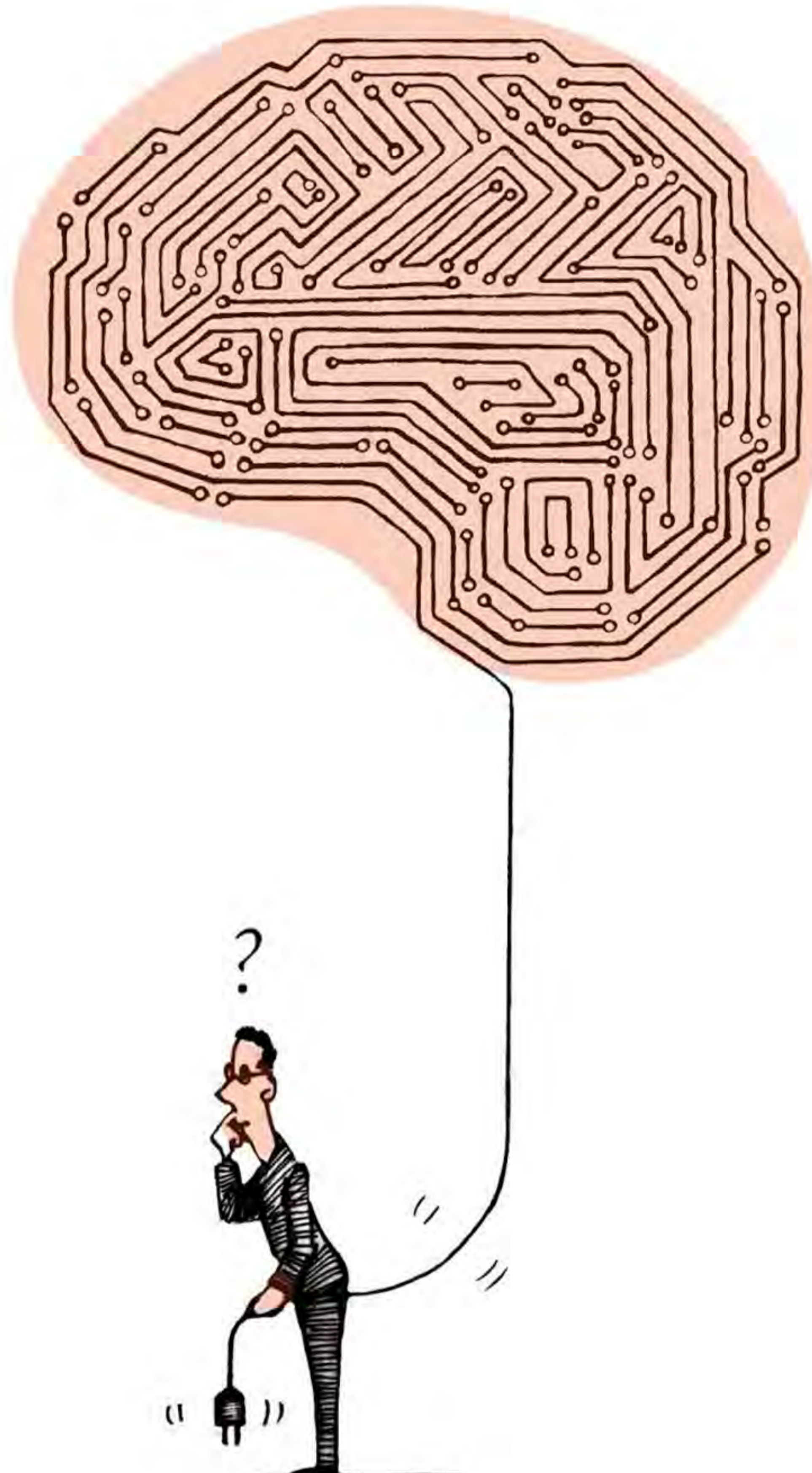
Hunady, Jan; Orviska, Marta ; Pizar, peter (2018), The Effect of Higher Education on Entrepreneurial Activities and Starting Up Successful Businesses, InzinerineEkonomika-Engineering Economics, 29(2), 226-235

Davidson, E. Vaast, E.(2010). Digital entrepreneurship and its sociomaterial enactment. Proceeding of the 43rd Hawaii International Conference on System Science, 1-10

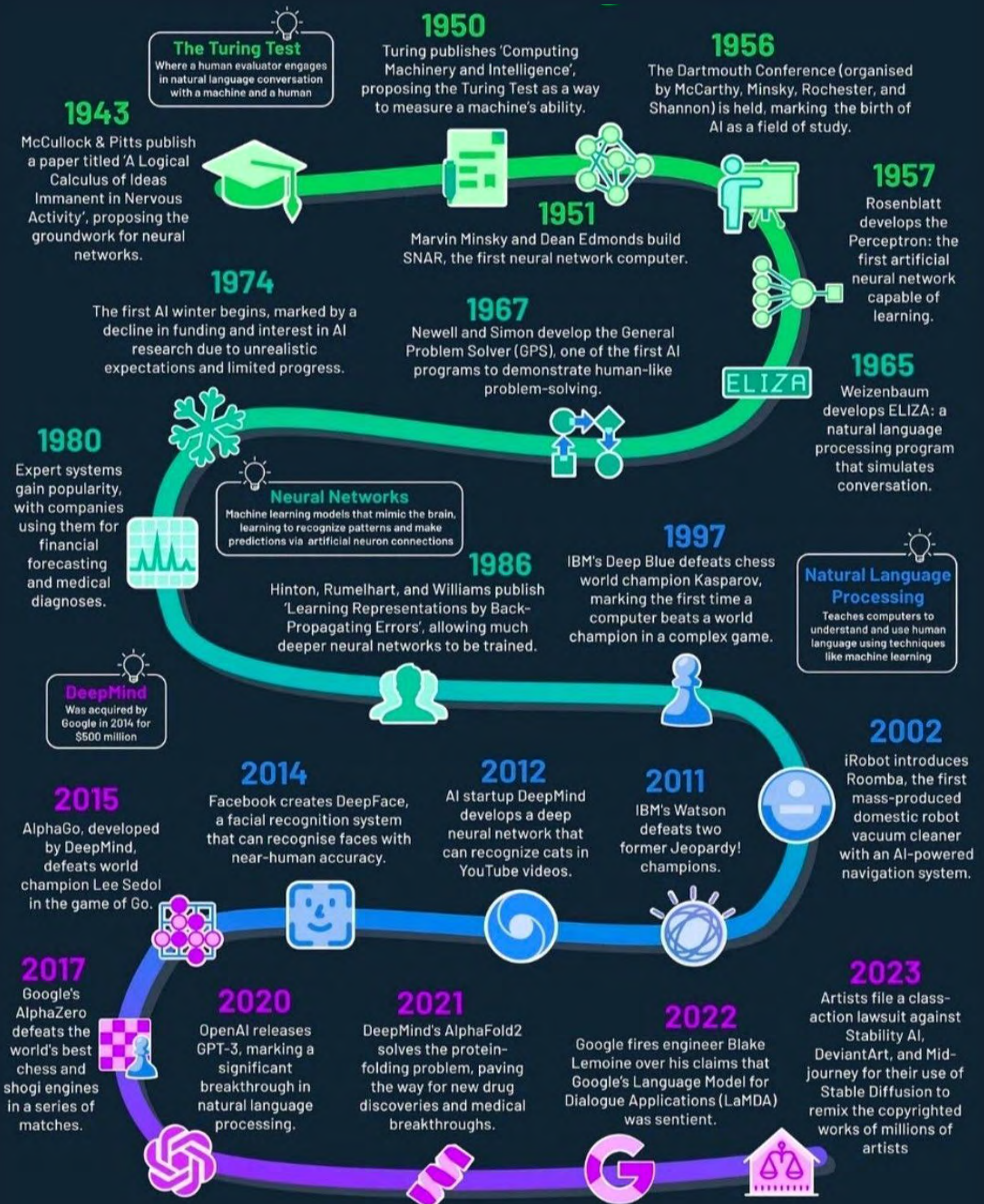
مصطفی زاده، فاطمه. حقیقت منفرد، جلال. کرامتی، محمدعلی. (۱۴۰۰). توسعه کارآفرینی در دانشگاه با رویکرد فراترکیب (مطالعه موردی: دانشگاه تهران مرکزی) مدیریت کسب و کار ۱۴۱، ۱۲۳-۵۲۱۳.

کشاوری، سهیل. تقوا، محمدرضا. کرد، حامد. (۱۳۹۸). شناسایی پیشران‌های موفقیت کارآفرینی دیجیتالی با رویکرد فراترکیب. مدیریت توسعه فناوری، ۷(۳)، ۱۴۹-۱۷۲.

# AI



# A brief history of... Artificial Intelligence.



# تبیین مفاهیم تاب‌آوری، بهروزی روانشناختی، خودکارآمدی و استرس شغلی پرستاران

نگار جلیلیان

دکترای مدیریت تولید و عملیات | عضو هیئت علمی مؤسسه آموزش عالی امام جواد (ع) یزد

مهدی میرشمسی

کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی | گرایش مدیریت استراتژیک | مؤسسه آموزش عالی امام جواد (ع) یزد

## چکیده

پرستاران در فضای شغلی پرتنش و چالش برانگیزی فعالیت می‌کنند. این گونه محیط‌های کاری، سلامت روان پرستاران را به‌طور جدی تهدید می‌کند؛ زیرا همواره آن‌ها را با تنش‌های شغلی، روانی و فیزیکی مواجه می‌سازد. در واقع پرستاران به دلیل شرایط خاص کاری، فشارهای روانی زیادی را متحمل می‌شوند و در نهایت، بیم آن می‌رود که از نظر روان‌شناختی وضعیت آنان به خطر افتد. براین اساس، به نظر می‌رسد که پرستاران شاغل در بیمارستان، نیازمند ارتقای توانمندی روان‌شناختی و بهروزی روان‌شناختی خود می‌باشند. در این میان، یکی از عواملی که با توانمندی روان‌شناختی پرستاران ارتباط دارد، تاب‌آوری است. تاب‌آوری، ضمن آن که منجر به عملکرد حرفه‌ای بهتر برای پرستاران می‌شود، یکی از ویژگی‌هایی است که به آنان در سازگاری با استرس‌های محیط کارشان نیز کمک می‌کند و به‌این ترتیب، سلامت کاری آنان را نیز ارتقا می‌دهد. علاوه بر تاب‌آوری، خودکارآمدی نیز از جمله عوامل شخصیتی است که بر نحوه رویارویی با فشارهای محیطی تأثیر می‌گذارد. افرادی که از نظر احساسی کارایی بالایی دارند، در کارها استقامت به خرج داده و به‌طور فعال در جستجوی واقعیت‌های تازه هستند. با توجه به نقش حمایت‌گر خودکارآمدی، به نظر می‌رسد که این متغیر نقش معنی‌داری در کاهش فرسودگی شغلی ایفا کند. لذا با توجه به آن‌چه که در پیش گفته شد، می‌توان ادعان داشت که برخورداری از مهارت تاب‌آوری برای پرستاران بسیار حائز اهمیت است؛ زیرا تاب‌آوری با بهره‌گیری از یک رویکرد پیشگیرانه منجر به ارتقای خودکارآمدی و سلامت روانی آنان می‌گردد. با عنایت بر اهمیت موضوع، در پژوهش حاضر تلاش شد تا به تبیین مفاهیم تاب‌آوری، بهروزی روان‌شناختی، خودکارآمدی و استرس شغلی پرستاران پرداخته شود.

## واژگان کلیدی:

تاب‌آوری، بهروزی روان‌شناختی، خودکارآمدی، استرس شغلی

## مقدمه

در دنیای امروز، تمام نشانه‌ها از بنیادی بودن نقش انسان و منابع انسانی در گشایش تنگناها، خلق فناوری و تولید فرآورده‌های گوناگون حکایت دارد. با بررسی سیر تحولی مکاتب مدیریت می‌توان تغییر رویکرد نسبت به انسان را شاهد بود. در اقتصاد نوین نیز، با عنایت بر آن که ارزش به طور فزاینده‌ای از منابع ناملموس برگرفته می‌شود، عملکرد سرمایه انسانی بسیار حائز اهمیت است. صاحب نظران مدیریتی دریافتند که برای استفاده مطلوب از این سرمایه باید به انسان و سرمایه‌های انسانی سازمان توجه نمود و آن‌ها را به خوبی شناخت تا بتوان شبکه‌های ارتباطی میان آن‌ها و مجموع انسان‌ها را رهبری کرده و به مزیت رقابتی دست یافت. توجه به این مهم سبب شده است تا در سال‌های اخیر، مدیران فعال در حوزه مدیریت سرمایه انسانی و رفتار سازمانی، تمرکز بیشتری را بر نوعی از دارایی سازمان که سرمایه روان‌شناختی می‌باشد، معطوف سازند. سرمایه روان‌شناختی، ارزشی به مراتب بالاتر از سرمایه انسانی و اجتماعی داشته و می‌تواند به‌عنوان یک ابزار مدیریتی نوین جهت خلق مزیت رقابتی پایدار برای سازمان‌های معاصر قلمداد شود (حسین‌پور و شمس، ۱۳۹۶).

لازم به ذکر است که داشتن اعتماد به نفس لازم و تلاش برای موفقیت در کارهای چالش برانگیز، ایجاد مستندات مثبت در مورد موفقیت در زمان حال و آینده، پافشاری در دستیابی به اهداف و در صورت لزوم تغییر مسیر رسیدن به هدف و تحمل کردن و بازگشت به جای اول برای حصول موفقیت در هنگام رویارویی با مشکلات از جمله ویژگی‌های بارز سرمایه روان‌شناختی می‌باشد (دیانت‌نسب، جاویدی و بقولی ۱۳۹۳). تاب‌آوری، بخشی از سرمایه روان‌شناختی بوده که مفهومی است برای مقابله سازمان با ریسک‌های محیطی و در موقعیت‌های چالشی مفهوم‌سازی می‌شود. این مفهوم می‌تواند سبب تقویت نگرش‌ها و رفتارهای سازنده گردد. برخی از صاحب نظران، تاب‌آوری را نوعی توانایی یا پیامد سازگاری موفقیت‌آمیز فرد علی‌رغم شرایط تهدیدکننده تعریف کرده‌اند. همچنین تاب‌آوری

فرایندی پویا است که تعادل بین عوامل خطرزا و عوامل محافظتی بیرونی و درونی را ایجاد کرده و موجبات رهایی از آثار و رویدادهای ناگوار زندگی را فراهم می‌آورد. باید توجه داشت که تاب‌آوری تنها مقاومت منفعل در برابر آسیب‌ها یا شرایط تهدیدکننده نیست، بلکه فرد تاب‌آور مشارکت‌کننده فعال و سازنده محیط پیرامونی خود است. در واقع تاب‌آوری قابلیت فرد در برقراری تعادل زیستی روانی و روحی در مقابل شرایط مخاطره‌آمیز است.

تاب‌آوری به‌عنوان یک توانایی فردی برای مقابله با استرس تعریف می‌شود و بیان می‌کند که افراد با جنبه فکری مثبت ممکن است توان و ظرفیت بیشتری جهت مقابله و ایستادگی در برابر خستگی‌های روحی نسبت به افراد با جنبه فکری منفی داشته باشند. سازمان‌هایی که به دنبال تاب‌آوری می‌باشند، در صدد آن هستند تا عدم اطمینان‌ها، چالش‌ها و آسیب‌ها را به حداقل برسانند و فرصتی ایجاد کنند تا بتوانند در مواجهه با شرایط متغیر محیطی، واکنش مناسب نشان دهند یا اینکه به واسطه قابلیت‌های پویایی مثل انعطاف‌پذیری بلندمدت، مزیت رقابتی ایجاد کرده و ظرفیت خود را برای انطباق با تغییرات افزایش دهند. از جمله عواملی که با تاب‌آوری در ارتباط بوده و بر قابلیت فرد در کنار آمدن مؤثر با موقعیت‌های تنش‌زا تأکید دارد، خودکارآمدی می‌باشد (نوروزی‌نیا و همکاران، ۱۴۰۰).

خودکارآمدی که منشأ پیدایش آن نظریه شناختی اجتماعی است، به باور فرد به توانایی‌های خود برای دستیابی به موفقیت در انجام وظیفه‌ای معین از راه ایجاد انگیزه در خود، تأمین منابع شناختی برای خود و نیز ایفای اقدامات لازم اشاره دارد. خودکارآمدی بر کیفیت فعالیت‌های فردی و جنبه‌های عملکرد کاری افراد تأثیر می‌گذارد (حسین‌پور و شمس، ۱۳۹۶). افرادی که خودکارآمدی پایینی دارند، این احساس را در خود دارند که در اعمال کنترل بر اتفاقات زندگی درمانده و ناتوانند و همچنین زمانی که با مشکلات مواجه می‌شوند، چنانچه تلاش‌های اولیه‌ی آن‌ها در برخورد با مشکلات بی‌نتیجه باشد، مأیوس می‌شوند. لذا

کم شدن خودکارآمدی می‌تواند انگیزش را نابود سازد، با توانایی‌های شناختی تداخل کرده و اثر نامطلوبی بر سلامت جسمانی بر جای بگذارد و باور فرد را نسبت به توانایی‌های خویش در مدیریت افکار، احساس‌ها، فعالیت‌ها و همچنین عملکرد مؤثر در موقعیت‌های استرس‌زا کاهش دهد. استرس شغلی تنش است که در آن کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به وجود می‌آید به گونه‌ای که خواست محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن، بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن برآید. در واقع استرس مربوط به کار، پاسخ افراد به خواسته‌ها و فشارهای کاری می‌باشد که با دانش و توانایی‌های افراد مطابقت نداشته و توانایی آن‌ها را برای کنار آمدن در کار به چالش میکشد. اگر استرس شغلی به درستی مدیریت نشود، سلامت روان شناختی کارکنان و کیفیت کار آنان را تحت تأثیر قرار خواهد داد. در همین راستا صاحب‌نظران بر این باور هستند که ظرفیت تاب‌آوری به‌عنوان یک عامل پیش‌بینی‌کننده جهت جلوگیری و کاهش تنیدگی و استرس‌های حرفه‌ای محسوب می‌شود (حبیبی و صفرزاده، ۱۳۹۶).

توجه به تأثیر سریع تغییرات محیطی بر روی کارکنان و سازمان، بر ضرورت چگونگی حفظ کارکنان، تعهد و بهروزی سازمانی بیش از گذشته تأکید می‌کند. بهروزی سازمانی یک بیان عاطفی مطلوب است که به دنبال ارزشیابی شغل یا تجربیات شغلی ایجاد می‌شود. بهروزی سازمانی در واقع یک پاسخ مؤثر در قبال ارزیابی موقعیت کاری است. میزان بهروزی سازمانی معرف نگرش مثبت یا منفی فرد از شغل خود بوده و می‌تواند به‌عنوان یک رویکرد کلی از احساسات و عواطف درک شده کارکنان نسبت به تجربه‌ی کار تعریف شود. همچنین بهروزی سازمانی برخاسته از ارزیابی شغل است که امکان رسیدن به ارزش‌های مهم شغلی را فراهم می‌آورد. فرد به طور مؤثر، زمانی سازمان را در جهت رسیدن به اهداف خود یاری می‌رساند که از شغل و حرفه خود راضی بوده و قادر باشد تا به کاری مشغول شود که به آن علاقه‌مند است. بهروزی، مفهوم گسترده‌ای می‌باشد که به

شرایط زندگی خوب یا رضایت‌بخش مربوط می‌شود، حالتی که با تندرستی، شادی و پیروزی مشخص می‌شود. بهروزی اشاره به حسی از تندرستی یا سلامتی دارد که شامل ارزش‌های شناختی افراد از زندگی می‌شود. آن‌ها، شرایط خود را که به انتظارات، ارزش‌ها و تجربه‌های قبلی وابسته است، ارزش‌گذاری می‌کنند. از جمله عواملی که می‌تواند پیش‌بینی‌کننده بهروزی روان‌شناختی باشد، خودکارآمدی است (رحیمی محمدی و کیانی، ۱۳۹۷).

پرستاران از ارکان مهم در نظام بهداشتی درمانی به شمار می‌روند و وجود نارسایی شغلی در این گروه به علت نقش مهم آن‌ها در بهبود بیماران، نتایج غیرقابل‌جبران به بار خواهد آورد. بنابراین همه کشورها برای تحقق اهداف بخش سلامت به کارکنان اثربخش و باانگیزه نیاز دارند. بررسی اخلاق حرفه‌ای و بهروزی روان‌شناختی در میان پرستاران بسیار حائز اهمیت است. به‌طور کلی پرستاران با تنش‌های شغلی، روانی و فیزیکی مواجه هستند. آن‌ها به دلیل شرایط خاص کاری مثل حجم کاری بالا، لزوم پاسخ سریع به موقعیت‌های اورژانسی، مسئولیت سنگین ناشی از مراقبت از بیمار بدحال، برخورد مکرر با موقعیت‌های عاطفی و قرار گرفتن در موقعیت‌های ناخواسته و اجباری برای دادن خبر ناگوار به خانواده بیماران، فشارهای روانی زیادی را متحمل می‌شوند. به همین دلیل پرستاران نیازمند ارتقای توانمندی روان‌شناختی خود می‌باشند. در همین رابطه، یکی از ویژگی‌هایی که سازگاری مثبت با استرس را برای پرستاران فراهم می‌نماید تاب‌آوری است که منجر به عملکرد حرفه‌ای بهتر آنان شده و سلامت روانی‌شان را نیز ارتقا می‌دهد. تاب‌آوری، یکی از راه‌هایی است که پرستاران را در محیط کار خود نگه می‌دارد تا ترک خدمت نکنند، سبب ارتقای کیفیت زندگی کاری پرستاران شده، خشنودی کاری آنان را ارتقا می‌دهد و از فرسودگی کاری آن‌ها می‌کاهد. برخورداری از مهارت تاب‌آوری برای پرستاران منجر به ارتقای سلامت روانی آنان می‌گردد.

تاب‌آوری سبب می‌شود تا پرستاران استرس‌های کاری خود را بهتر مدیریت کرده، اضطراب کمتری در محیط‌های کاری تجربه نمایند،

نمایند، نگرششان نسبت به حرفه خود بهبود یافته، خودکارآمدی حرفه‌ای آنان ارتقا پیدا کرده و در نهایت مراقبت‌های بهتری را از بیماران خود به عمل آورند. که بازتاب موارد مذکور می‌تواند بهروزی روان‌شناختی پرستاران را نیز تحت‌تأثیر قرار دهد. با عنایت بر اهمیت نقش پرستاران در نظام سلامت و دشواری و حساسیت شغلی آن‌ها و نیز با توجه به اهمیت تمرکز بر بهبود متغیرهای روان‌شناختی پرستاران، در پژوهش حاضر تلاش خواهد شد تا به تبیین مفاهیم تاب‌آوری، بهروزی روان‌شناختی، خودکارآمدی و استرس شغلی پرداخته شود.

### ادبیات نظری پژوهش

در این بخش از پژوهش حاضر به تبیین متغیرهای مورد تأکید در پژوهش پرداخته شده است.

### تاب‌آوری

ریشه لغت تاب‌آوری برگرفته از علم فیزیک می‌باشد و به معنای جهیدن روبه‌عقب است. در حیطه‌ی فردی نیز افراد تاب‌آور می‌توانند به عقب برگردند و قدرت زنده‌ماندن و همچنین غلبه بر ناملایمات را دارند. به بیان دیگر تاب‌آوری ظرفیتی جهت مقاومت در برابر استرس و بحران می‌باشد. روان‌شناسان همیشه در تلاش‌اند که توانایی انسان را برای سازگاری و غلبه بر خطر و سختی‌ها افزایش دهند؛ تاب‌آوری به این معنا نیست که از این طریق بتوان زندگی بدون استرس و درد داشت در حقیقت تاب‌آوری به معنای توانایی رویارویی با شرایط دشوار و پاسخ انعطاف‌پذیر به فشارهای زندگی روزانه است. تاب‌آوری، استرس را محدود نمی‌کند و مشکلات یا چالش‌های زندگی را از بین نمی‌برد؛ بلکه به افراد قدرت می‌دهد تا با مشکلات زندگی مقابله سالم داشته باشند و بر سختی‌ها غلبه کنند (صیدی و همکاران، ۱۳۹۲).

تاب‌آوری، بخشی از سرمایه روان‌شناختی بوده و مفهومی است که برای رویارویی سازمان با خطرات محیطی و موقعیت‌های چالشی مفهوم‌سازی می‌شود. این مفهوم می‌تواند سبب تقویت نگرش‌ها

و رفتارهای سازنده شود. باید توجه داشت که تاب‌آوری تنها مقاومت منفعل در مقابل آسیب‌ها یا شرایط تهدیدکننده نیست، بلکه فرد تاب‌آور مشارکت‌کننده فعال و سازنده محیط پیرامونی خود است (چیترا و کارونان ۲۰۲۱: ۹). در حقیقت تاب‌آوری قابلیت فرد در برقراری تعادل زیستی-روانی و روحی در مقابل شرایط مخاطره‌آمیز است. تاب‌آوری توانایی یا قدرتی است که سبب می‌شود تا فرد از شرایط سخت زندگی، با قدرت عبور کرده و از جنبه روان‌شناختی نیز مقاوم گردد. افراد مذکور

می‌توانند شرایط زندگی را با ارائه‌ی راه‌حل‌های ساده‌تری نسبت به سایر افراد تحمل نمایند (ناسوال و همکاران، ۲۰۱۹: ۳۵۴). از طرفی، آن‌ها چون توانایی حل مسئله خود را گسترش داده‌اند، می‌توانند به‌عنوان انسان‌هایی قلمداد شوند که در برابر مشکلات مقاوم‌تر هستند.

تاب‌آوری به‌عنوان یک توانایی فردی جهت مقابله با استرس تعریف شده است. این توصیف بیان می‌دارد که افراد با جنبه فکری مثبت امکان دارد توان و ظرفیت مضاعفی جهت مقابله و ایستادگی در برابر خستگی‌های روحی نسبت به افراد با جنبه فکری منفی داشته باشند (نوروزی‌نیا و همکاران، ۱۴۰۰: ۱۷۷).

تاب‌آوری را می‌توان مفهومی روان‌شناختی دانست که به دنبال توضیح چگونگی مواجه شدن افراد با موقعیت‌های غیرمنتظره می‌باشد. با این اوصاف تاب‌آوری نه‌تنها افزایش قدرت تحمل و سازگاری آینده فرد در برخورد با مشکل، بلکه مهم‌تر از آن حفظ سلامت روانی و حتی تاب‌آوری افراد را توانمند می‌سازد تا با دشواری‌ها و ارتقای آن است ناملایمات زندگی و شغلی رو به رو شوند، بدون اینکه آسیب ببینند و حتی از این موقعیت‌ها برای شکوفایی و رشد شخصیت خود استفاده کنند (چیترا و کارونان، ۲۰۲۱: ۱۰). ظرفیت بازگشتن از دشواری پایدار و ادامه‌دار و توانایی در اصلاح خویشتن است. تاب‌آوری بدان معنی است که فرد بتواند سلامت روان‌شناسی خود را در رویارویی با مشکلات حفظ کند. تاب‌آوری به معنای توانایی مقابله با شرایط دشوار و انعطاف‌پذیری در قبال فشارهای زندگی است. به افراد

می‌تواند به مرور زمان رشد کند یا کاسته شود و بر اساس خوداصلاح‌گری اعتقادی و عملی انسان، در روند آزمون و خطای زندگی شکل می‌گیرد. (نوروزی‌نیا و همکاران، ۱۴۰۰: ۱۷۷). ابعاد تاب‌آوری به شرح شکل (۱) می‌باشد.

قدرت می‌دهد تا با مشکلات پیش رو مواجهه سالم داشته باشند، بر سختی‌ها فائق آیند و با جریان زندگی حرکت کنند، با موقعیت‌های غیرمنتظره کنار بیایند. تاب‌آوری نوعی ویژگی است که از فردی به فردی دیگر متفاوت است و



شکل (۱)

## بهروزی روان‌شناختی

بهروزی روان‌شناختی کارکنان در سازمان به عنوان یک بیان عاطفی مطلوب نتیجه‌ی ارزشیابی شغل یا تجربیات شغلی است. به‌روززی سازمانی در واقع یک پاسخ مؤثر در قبال ارزیابی موقعیت کاری است. میزان به‌روززی سازمانی معرف نگرش مثبت یا منفی فرد از شغل خود بوده و می‌تواند به عنوان یک نگرش کلی از احساسات و عواطف درک شده کارکنان نسبت به تجربه‌ی کار تعریف شود (صدرنژاد و همکاران، ۱۴۰۱: ۵۳). همچنین به‌روززی سازمانی ناشی از ارزیابی شغل به عنوان امری است که امکان رسیدن به ارزش‌های مهم شغلی را فراهم می‌آورد (شهینایی و همکاران، ۱۴۰۰: ۲۰). فرد به طور مؤثر، زمانی سازمان را در جهت رسیدن به اهداف خود یاری می‌رساند که از شغل و حرفه خود راضی بوده و قادر باشد تا به کاری بپردازد که به آن علاقه‌مند است (رنگریز و همکاران، ۱۳۹۹: ۳۸).

بهروزی، مفهومی گسترده است که به شرایط زندگی خوب یا رضایت‌بخش مربوط می‌شود، حالتی که با سلامتی، شادی و موفقیت مشخص می‌شود. به‌روززی اشاره به حسی از سلامتی دارد

که شامل ارزش‌های شناختی افراد از زندگی می‌شود (جوشانلو، ۲۰۱۹: ۲). آن‌ها، شرایط خود را که به انتظارات، ارزش‌ها و تجارب قبلی‌شان وابسته است، ارزش‌گذاری می‌کنند. به‌روززی روان‌شناختی، یک مفهوم متنوع چندبعدی است که در نتیجه ترکیب تنظیم هیجانی، ویژگی‌های شخصیتی، هویت و تجارب زندگی به وجود می‌آید (لیپک و همکاران، ۲۰۲۱: ۱۵). در تعریف به‌روززی می‌توان بیان کرد که عملکرد بهینه انسان‌ها همان به‌روززی است. منظور از به‌روززی روان‌شناختی نیز ایجاد تعادلی است که فرد در مواجهه با مشکلات اجتماعی و سازگاری اجتماعی با محیط پیرامون خود، بین رفتارهای خویش برقرار می‌کند و رفتار منطقی از خود نشان می‌دهد (رستوکی و همکاران، ۲۰۱۸: ۲). به‌روززی روان‌شناختی را می‌توان، حس انسجام و پیوستگی در زندگی، تعادل عاطفی و رضایت کلی از زندگی، در نظر گرفت. به‌روززی روان‌شناختی واکنش‌های عاطفی و شناختی به ادراک ویژگی‌ها و توانمندی‌های شخصی، تعامل کارآمد و تأثیرگذار با جهان، داشتن رابطه مطلوب با جمع و اجتماع و پیشرفت کردن در طول زمان است. این حالت می‌تواند مؤلفه‌هایی

طول زمان است. این حالت می‌تواند مؤلفه‌هایی مانند رضایت از زندگی، انرژی و اخلاق‌مداری را نیز در بر بگیرد (نیک‌بخش و همکاران، ۱۴۰۱: ۸۶).

ابعاد به‌روزی روان‌شناختی به شرح شکل (۲) می‌باشد:

<b>داشتن روابط مثبت با دیگران</b>	• هر چه فرد در یک دوستی از صمیمیت بالایی برخوردار باشد، بیشتر از حمایت روانی-اجتماعی برخوردار شده و در نتیجه از بهزیستی روانی بیشتری نیز برخوردار خواهد شد
<b>خود مختاری</b>	• خود مختاری، یعنی اینکه فرد بتواند بر مبنای عقاید و معیارهای خویش زندگی و عمل کند، حتی اگر برخلاف آداب و رسوم در جامعه باشد.
<b>هدفمندی در زندگی</b>	• هدفمندی به معنی اهدافی و غایت‌هایی می‌باشد که به زندگی شخص معنا و جهت می‌بخشد. اعتقادات فرد در مورد هدف داشتن و معنا بودن زندگی از اصلی‌ترین ابعاد بهزیستی روانشناختی می‌باشد.
<b>تسلط بر محیط</b>	• این وجه از بهزیستی به این نکته اشاره دارد که جهت حفظ و ایجاد محیط خانوادگی و کاری مناسب هر فردی، همیشه احتیاج به نیروی خلاقه وی دارد.
<b>پذیرش خود</b>	• سطح مطلوب پذیرش خویش منجر به ایجاد نگرش صحیح و بهبود رضایت از زندگی می‌شود. این بعد به‌عنوان مفهوم اصلی خودشکوفایی، کارکرد مطلوب و پیشرفت روانی به حساب می‌آید.

شکل (۲)

## خودکارآمدی

خودکارآمدی که منشأ پیدایش آن نظریه شناختی اجتماعی است، به باور شخص به توانایی‌های خود برای دستیابی به موفقیت در انجام وظیفه‌ای معین از راه ایجاد انگیزه در خود، تأمین منابع شناختی برای خود و نیز ایفای اقدامات لازم اشاره دارد. خودکارآمدی بر کیفیت فعالیت‌های فردی و جنبه‌های عملکرد کاری افراد تأثیر می‌گذارد (زارعی و همکاران، ۱۴۰۱: ۴۲۴). افرادی که خودکارآمدی پایینی دارند، احساس می‌کنند که در اعمال کنترل بر رویدادهای زندگی درمانده و ناتوان‌اند و هنگامی که با موانع روبرو می‌شوند، اگر تلاش‌های اولیه آن‌ها در برخورد با مشکلات بی‌نتیجه باشد قطع امید می‌کنند. لذا خودکارآمدی پایین می‌تواند انگیزش را نابود سازد، با توانایی‌های شناختی تداخل کرده و تأثیر نامطلوبی بر سلامت جسمانی بگذارد و باور فرد را نسبت به توانایی‌های خود در کنترل افکار، احساس‌ها، فعالیت‌ها و نیز عملکرد مؤثر در موقعیت‌های استرس‌زا کاهش دهد (نوری و امان‌اللهی، ۱۴۰۰: ۵۵).

خودکارآمدی به مجموعه‌ای از باورهای فرد درباره توانایی در تکمیل یک کار خاص اشاره

دارد. خودکارآمدی نتیجه تجربه‌های گذشته، نگرش، اعتقاد و احساسات است. خودکارآمدی با پیشرفت تحصیلی و توانایی غلبه بر ترس و وحشت مرتبط است (هوپ و اسفان، ۲۰۱۸: ۹۱۸). منظور از باورهای خودکارآمدی عبارت است از، اعتماد فرد به توانایی‌اش برای انجام رفتار خاص در موقعیت‌های گوناگون. به‌عبارت دیگر، خودکارآمدی یک فرد اشاره به داوری‌های فردی دارد در مورد این که تا چه حد به توان خود برای کسب مهارت‌های شناختی، رفتاری و پردازشی برای مقابله مؤثر با محیط خود اعتماد و اطمینان دارد (صالحی امین و همکاران، ۱۴۰۱: ۲۱۰). خودکارآمدی می‌تواند نه تنها در احساس شخص نسبت به خود، بلکه در دستیابی شخص به اهدافش نقش داشته باشد. این مفهوم که هسته مرکزی نظریه‌ی شناختی-اجتماعی را تشکیل می‌دهد، بر نقش یادگیری مشاهده‌ای، تجربه‌ی اجتماعی و جبرگرایی متقابل در ایجاد شخصیت افراد تأکید دارد (نوری و امان‌اللهی، ۱۴۰۰: ۵۵). خودکارآمدی را به‌عنوان باورها و قضاوت‌های فرد از توانایی‌های خود برای آغاز یک عملکرد موفق در انجام تکالیف بیان می‌کند که نیاز به گسترده شدن

تلاش فرد و حفظ آن در شکل رویارویی با موانع است. به بیان دیگر خودکارآمدی به معنی باور فرد در مورد صلاحیت خویش و عملکردهایش

تلقی می‌شود (زارعی و همکاران، ۱۴۰۱: ۴۲۵). ابعاد خودکارآمدی به شرح شکل (۳) می‌باشد.

<p><b>سطح</b></p>	<p>سطح به دشواری مشکلاتی که شخص آمادگی مقابله با آنها را دارد اشاره می‌کند. کارآمدی یک فرد در یک قلمرو ممکن است در حد کارهای ساده، متوسط و یا سخت باشد اگر هیچ مانعی وجود نداشته باشد و انجام کاری ساده باشد هرکس ممکن است احساس خودکارآمدی کند.</p>
<p><b>عمومیت</b></p>	<p>افراد ممکن است در یک قلمرو و یا بخش کوچکی از فعالیتی خود را خودکارآمد بدانند. عمومیت خودکارآمدی از چند عامل تاثیر می‌پذیرد، شباهت فعالیت‌ها، حیثه بروز آن، کیفیت شرایط و خصوصیات اشخاصی که آن رفتار یا فعالیت مربوط به آن است. عمومیت به میزان احساس اطمینان شخص به خود برای انجام رفتارهای خاص در شرایط و موقعیت‌های مختلف اشاره دارد.</p>
<p><b>نیرومندی</b></p>	<p>باورهای ضعیف خودکارآمدی به راحتی با تجربیات ناموفق بی اعتبار می‌شوند، اما آن‌هایی که باورهای قوی در توانایی‌های خود دارند، آن‌ها را در برابر موانع حفظ می‌کنند. باورهای خودکارآمدی هرچقدر نیرومندتر باشد دوام بیشتری می‌یابد و رابطه بیشتری با رفتار پیدا می‌کنند</p>

شکل (۳)

### استرس شغلی

استرس واژه‌ای است که می‌توان از آن برای توصیف علت و پیامدهای ناشی از وارد آمدن فشار بر جسم و روح استفاده کرد. استرس با فشار ناشی از کار سخت در ارتباط است؛ همچنین، عواملی مانند خستگی، سهل‌انگاری، کمال‌گرایی، اعمال قدرت از سوی دیگران، ناامنی شغلی، مشکلات موجود در روابط و بسیاری عوامل دیگر که با خانه و محل کار در ارتباطند، می‌توانند استرس را به وجود آورند (حسنوند و همکاران، ۱۴۰۱: ۵۷). استرس ممکن است درونی یا بیرونی باشد. این اختلال در اصل از اختلاف میان انتظارات و واقعیت‌ها نشأت می‌گیرد. در واقع استرس زمانی شکل می‌گیرد که تقاضاها از یک فرد از میزان ظرفیت وی برای پاسخگویی به آن‌ها فراتر می‌روند. در حقیقت، هر یک از افراد در ذهن خود معیاری (سطح بهینه) دارند که طبق آن برای رضایت خود و رسیدن به پیشرفت تلاش می‌کنند (شکیبا و حسنی، ۱۴۰۰: ۲). وقتی این سطح از حالت توازن خارج می‌شود فرد کمتر به آن اهداف و پیشرفت‌ها دست‌یافته و از این امر ناخرسند می‌شود؛ در این میان آنچه اهمیت ندارد این است که چقدر تلاش کرده یا چه میزان به خود استراحت داده‌است (حمیدی و شاملو، ۱۴۰۰: ۵۶).

استرس یکی از مشکلات مهم و روزافزون

بهداشت کار است و از نظر اقتصادی یکی از علل بازدارنده، محسوب می‌گردد. انباشته شدن عوامل یا وضعیت‌های مرتبط با شغل که معمولاً استرس‌زا نیز هستند باعث ایجاد استرس شغلی می‌شوند (حسنوند و همکاران، ۱۴۰۱: ۵۸). استرس شغلی تنش است که در آن کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به وجود می‌آید به گونه‌ای که خواست محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن برآید. در واقع استرس مربوط به کار، پاسخ افراد به خواسته‌ها و فشارهای کاری است که با دانش و توانایی‌های آن‌ها مطابقت ندارد و توانایی آن‌ها را برای کنار آمدن در کار به چالش می‌کشد (ریو و چون، ۲۰۱۹: ۲). اگر استرس شغلی به درستی مدیریت نشود، می‌تواند کیفیت کار کارکنان و سلامت روان‌شناختی آن‌ها را تحت تأثیر قرار دهد. در همین راستا صاحب‌نظران بر این باور هستند که ظرفیت تاب‌آوری به‌عنوان یک عامل پیش‌بینی‌کننده جهت جلوگیری و کاهش تنیدگی و استرس‌های حرفه‌ای محسوب می‌شود (ابره دری، ۱۴۰۰: ۲). استرس شغلی، استرسی است که فرد معینی بر سر شغل مشخصی دستخوش آن می‌گردد. بسته به تجربه فرد شاغل، میزان قدرت و ضعف او در مواجهه با شرایط موجود و شخصیت او ممکن است دچار

ممکن است دچار مشکلاتی شود که شامل مشکلات روانی، جسمانی و رفتاری می‌باشد. از مشکلات روانی می‌توان از نارضایتی شغلی نام برد که شخص با بی‌میلی و با تأخیر به سرکار خود می‌آید و باعث غیبت از کار، رها کردن شغل، افزایش حوادث ناشی از کار و کاهش بهره‌وری می‌گردد (بای و همکاران، ۲۰۲۰: ۱۱).

### **تأثیر تاب‌آوری بر بهروزی روان‌شناخت با میانجی‌گری خودکارآمدی و استرس شغلی**

امروزه ظرفیت تاب‌آوری به‌عنوان یک پیش‌بینی کننده جهت جلوگیری از عواقب منفی ناشی از استرس‌های شغلی محسوب می‌گردد. تاب‌آوری که امروزه جایگاه ویژه‌ای را در بین آسیب‌شناسان تحولی، یافته است، به عنوان فرآیندی پویا تعریف می‌شود که باعث ایجاد سازگاری یا انطباق مثبت در شرایط ناگوار می‌شود (صدرنژاد و همکاران، ۱۴۰۱: ۵۳). تاب‌آوری قابلیت فرد در برقراری تعادل زیستی روانی و روحی در مقابل شرایط مخاطره‌آمیز است. تاب‌آوری در سطوح مختلف سازمان نیز ممکن است بر عملکرد تأثیر داشته باشد؛ خصوصاً در مشاغل پر استرس و دارای ریسک بالا که خیلی از کارکنان در معرض استرس قرار دارند و همین استرس به عنوان مانعی در محل کار برای آن‌هاست از این رو، سازمان‌هایی که به دنبال تاب‌آوری می‌باشند، در صدد آن هستند تا عدم اطمینان‌ها چالش‌ها و آسیب‌ها را به حداقل برسانند و شرایط بهروزی روان‌شناختی آنان را فراهم آورده و فرصتی ایجاد کنند تا بتوانند در مواجهه با شرایط متغیر محیطی، واکنش مناسب نشان دهند (زارعی و همکاران، ۱۴۰۱: ۴۲۴). لذا یکی از مهم‌ترین و اساسی‌ترین عوامل تأثیرگذار در ارتقا عملکرد شغلی کارکنان، بهروزی روان‌شناختی می‌باشد و کوشش جهت دستیابی به عملکرد مطلوب در همه دوران‌ها همواره وجود داشته است. با این وجود در یک دهه اخیر و با رشد روزافزون مطالب مربوط به روان‌شناسی مثبت‌نگر، گرایش به پژوهش درباره حالت‌های مثبت سلامت به موازات جنبه‌های منفی آن رو به فزونی است. از عوامل تأثیرگذار بر بهروزی روان‌شناختی، خودکارآمدی شغلی است.

پرستاران در مقایسه با سایر کارکنان مراقبت‌های بهداشتی استرس شغلی بیشتری تجربه می‌کنند. پرستاران به دلیل شرایط خاص کاری مثل حجم کاری بالا، لزوم پاسخ سریع به موقعیت‌های اورژانسی، مسئولیت سنگین ناشی از مراقبت از بیمار بدحال، برخورد مکرر با موقعیت‌های عاطفی و قرار گرفتن در موقعیت‌های ناخواسته و اجباری برای دادن خبر ناگوار به خانواده بیماران، فشارهای روانی زیادی را متحمل می‌شوند. به همین دلیل پرستاران نیازمند ارتقای توانمندی روان‌شناختی خود می‌باشند. استرس شغلی تأثیر بسزایی بر عملکرد شغلی پرستاران داشته و کیفیت خدمات آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. به نظر می‌رسد عوامل دیگری غیر از فشار کاری نظیر نوع باورها و درک افراد نسبت به خود در بروز استرس شغلی نیز مؤثر می‌باشند. از میان باورهای درست افراد، خودکارآمدی نقش قابل توجهی در مواجهه با موانع، گرفتاری‌ها و ناکامی‌ها دارد (اصغری جعفرآبادی، ۱۳۹۹: ۱۷۸). باور خودکارآمدی یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار در تغییر رفتارهای مرتبط با سلامت است و برای این که افراد بتوانند در دستیابی و ارتقای رفتارهای مرتبط با سلامت خود موفق باشند، باید خود را در غلبه بر مشکلات و موانع، کارآمد ببینند. بنابراین، تجهیز پرستاران به ظرفیت‌های فردی و روان‌شناختی جدیدی که در موقعیت‌های استرس‌زا و مشکل‌آفرین کمک می‌کند، ضروری به نظر می‌رسد (صدرنژاد و همکاران، ۱۴۰۱: ۵۳).

### **بحث و ارائه پیشنهاد**

در سند تحول نظام سلامت جمهوری اسلامی ایران، ارتقای سرمایه انسانی به‌عنوان یکی از اصول حاکم بر نظام سلامت مورد تأکید واقع شده است که به مدیریت اثربخش، آموزش، حفظ و نگه داشت سرمایه انسانی با ایمان، متخصص، خلاق، با انگیزه و با بهره‌وری بالا و متناسب با نیازهای حال و آینده در نظام یکپارچه خدمات سلامت، آموزش و پژوهش اشاره دارد.

با عنایت بر اهمیت سرمایه روان‌شناختی در نظام سلامت می‌توان اذعان داشت که پرستاران یکی از بزرگترین گروه‌های ارائه‌دهنده

خدمات سلامت در جامعه به شمار می‌روند که بیشترین تعامل را با بیماران داشته و وضعیت روحی روانی آنان اثر قابل توجهی بر بیماران به جا می‌گذارد.

حجم کاری بالای پرستاران احتمال بروز اضطراب، افسردگی و نیز استرس شغلی را در میان آن‌ها افزایش داده و سلامتشان را تهدید می‌کند. پرستاران در مقایسه با سایر پرسنل مراقبت‌های بهداشتی استرس کاری بیشتری تجربه می‌کنند.

این اختلال تأثیر بسزایی بر عملکرد شغلی پرستاران گذاشته و کیفیت خدمات آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. به نظر می‌رسد عوامل دیگری غیر از فشار کاری نظیر نوع باورها و درک افراد نسبت به خود در بروز استرس شغلی نیز مؤثر می‌باشند.

در میان باورهای درست افراد، خودکارآمدی نقش قابل توجهی در مواجهه با موانع رفتاری‌ها و ناکامی‌ها دارد. باور خودکارآمدی یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار در تغییر رفتارهای مرتبط با سلامت است و برای این‌که افراد بتوانند در دستیابی و ارتقای رفتارهای مرتبط با سلامت خود موفق باشند، باید خود را در غلبه بر مشکلات و موانع، کارآمد ببینند.

از این رو تجهیز پرستاران به ظرفیت‌های فردی و روانی جدیدی که در موقعیت‌های تنش‌زا و مشکل‌آفرین کمک‌کننده باشد، ضروری به نظر می‌رسد. مقصود از ظرفیت‌های فردی و روانی که فرد با استفاده از آن‌ها بتواند در شرایط دشوار مقاومت نماید، دچار آسیب دیدگی نگردد و حتی در تجربه شرایط مشکل‌آفرین و بحرانی خود را از لحاظ شخصیتی ارتقا بخشد، تاب‌آوری شغلی می‌باشد که در صورت تحقق می‌تواند بهروزی سازمان را پیش بینی نماید.

با عنایت بر مفاهیم متغیرهای مورد تأکید در پژوهش و نیز اهمیت تقویت تاب‌آوری و بهروزی روان‌شناختی در پژوهش حاضر پیشنهاداتی به شرح زیر ارائه گردیده است تا مدیران بیمارستان‌ها را در جهت تحقق هرچه مطلوب‌تر راهبردها و اهداف مرتبط با بهبود سرمایه انسانی سازمان (پرستاران) یاری دهد.

• با توجه به اینکه معمولاً کارکنان به شرایط استرس‌زا به روش‌های مختلفی واکنش نشان می‌دهند و رفتار هر فرد با دیگری متفاوت خواهد بود. بنابراین مدیران باید بتوانند در تمامی لحظات، مشارکت خود را با آن‌ها حفظ کنند و در نتیجه می‌توانند افرادی که بیشتر تحت تأثیر استرس قرار می‌گیرند و آسیب‌پذیرتر هستند را شناسایی و بعد از شناسایی این افراد، بهتر است که روابط شخصی و دوستانه خود را با آن‌ها توسعه داده تا در شرایط سخت، کنارشان باشید.

• آموزش تاب‌آوری؛ برخی تمرین‌های تاب‌آوری ممکن است به صورت شبیه‌سازی شده اجرا شود و اگر قابلیت اجرا به این شکل وجود نداشته باشد، مسئول آموزش می‌تواند یک سناریو به تیم ارائه دهد و از افراد بخواهد درباره آن فکر کنند و با یکدیگر به بحث گروهی بپردازند.

• ایجاد فرهنگ تاب‌آوری؛ تاب‌آوری را می‌توان با بیانیه‌ای در سطح شرکت و افزایش حمایت کارکنان ایجاد کرد. مدیران را آموزش داد تا اهمیت حمایت از سلامت روان کارکنان را درک کنند و سبک مدیریتی قابل اعتماد را در سازمان رواج داد. این رهبر یا سرپرست تیم است که جو مناسب را برای تیم خود ایجاد می‌کند. آن‌ها می‌توانند با نشان دادن مداوم رفتارها، توسعه فرهنگ کار مثبت را تسهیل کنند و همچنین رفتارهای کارمندان را تقویت کنند.

• پرستاران باید ویژگی‌های شخصیتی خودکارآمدی را در خود تقویت کنند؛ برای تحقق این امر به مدیران پیشنهاد می‌شود با فراهم کردن شرایط، برگزاری سمینارها و دوره‌های آموزشی به کارکنان خود کمک کنند که خودکارآمدی خود را در این محیط کاری (بیمارستان) افزایش داده و نیز در شغل خود تاب‌آورتر باشند.

• مدیران، افرادی را باید انتخاب و جذب کنند که دارای سطوح بالایی از خودکارآمدی باشند زیرا این افراد انگیزه‌های لازم در رفتارشان برای انجام کار وجود دارد که این امر نیز باید در طی استخدام و ترفیع نیروی کار انجام گیرد.

• اتخاذ وقفه‌هایی برای کناره‌گیری (و استراحت از کار)؛ حفظ تعادل در فعالیت‌های کاری از طریق در نظر گرفتن وقفه‌های زمانی کوچک برای خردکردن آن، می‌تواند انرژی بیشتر و وضوح ذهنی خلاقیت و تمرکز و در نهایت کاهش استرس را در طی روز کاری برای ما به ارمغان آورد. نتیجه نهایی و بلندمدت هم اینکه از این طریق می‌توان انرژی و شادابی را حفظ نکردیم و از ایجاد فرسایش در دوره‌های چندروزه، چند هفته‌ای و چندماهه پیشگیری نمود.

• به مدیران پیشنهاد می‌گردد که با فراهم کردن چالش‌های بیشتر در حوزه شغلی، مشارکت‌دادن همه پرستاران در انجام وظایف خود به طور فعال و تقسیم متوازن و متعادل وظایف بین آنان و کمک به آنان در جهت غلبه بر این چالش‌ها به افزایش خودکارآمدی شغلی کارکنان کمک کنند. این رویکرد باعث می‌شود تا همه کارکنان به شکلی فعال و اثرگذار در انجام وظایف و اجرای پروژه‌های سازمانی درگیر شوند و پس از حصول نتیجه و دستیابی به اهداف سازمانی تجربه‌ای مثبت از اجرای نظام‌مند و گروهی یک کار را در خود احساس کنند. این تجربه مثبت، متغیرهای به‌روزی روان‌شناختی و احساس خودکارآمدی را به صورت مستقل تقویت می‌کند.

## فهرست منابع

ابره در، یلدا. (۱۴۰۰). تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه علمی و کاربردی همایش: پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی در ایران، دوره ۹، ۱-۱۰.

اصغری جعفرآبادی، محمد و همکاران. (۱۳۹۹). تأثیر آموزش مهارت‌های مقابله با استرس بر استرس شغلی پرستاران ایرانی: یک مرور نظام‌مند و فراتحلیل، نشریه: علوم مراقبتی نظامی، دوره ۷، شماره ۲ (مسلسل ۲۴)، ۱۷۵-۱۸۷.

حبیبی، فاطمه، صفرزاده، سحر. (۱۳۹۶). پیش‌بینی استرس شغلی بر اساس راهبردهای مقابله‌ای، هوش معنوی و تاب‌آوری در کارکنان مبتلا به دردهای مزمن شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب. دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، ۱۸ (۳)، ۷۶-۸۵.

حسین‌پور، داود، شمس، فاطمه. (۱۳۹۶). تأثیر رفتار سازمانی مثبت و ابعاد آن بر مزیت رقابتی. مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۲۶ (۸۶)، ۱۴۵-۱۶۶.

حمیدی، فریده و شاملو، مهدی. (۱۴۰۰). اثربخشی کاهش استرس مبتنی بر ذهن‌آگاهی بر استرس شغلی و فرسودگی شغلی معلمان نشریه پژوهش در تربیت‌معلم، دوره ۴، شماره ۱ (پیاپی ۷)، ۵۵-۷۱.

دیانت نسب، مدینه، جاویدی، حجت اله، بقولی، حسین. (۱۳۹۳). نقش واسطه‌گری استرس شغلی در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی کارکنان. فصلنامه علمی روش‌ها و مدل‌های روان‌شناختی، ۴ (۱۵)، ۷۵-۸۹.

رحیمی، فرج اله، محمدی، جیران، کیانی، احسان. (۱۳۹۷). الگوی چندسطحی پیشامدها و پیامدهای تاب‌آوری شغلی در محیط کار. مشاوره شغلی و سازمانی ۱۰ (۳۴)، ۳۶-۴۴.

رنگریز، حسن؛ حسن‌پور، اکبر؛ جعفری‌نیا، سعید؛ صبوری نیا، میرزاعلی. (۱۳۹۹). طراحی الگوی به‌روزی سازمانی در شرکت ملی گاز ایران، مجله مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی، سال دوازدهم، شماره ۴۶، ۳۷-۵۶.

زارعی، مرضیه؛ مهربانی، مریم؛ بهمنی، کاظم. (۱۴۰۱). تأثیر خودکارآمدی در رسیدن به اعتمادبه‌نفس، مجله مطالعات روان‌شناسی و علوم تربیتی، شماره ۷۴، ۴۲۳-۴۲۹.

شکیبا، سوره مریم؛ حسنی، محمد. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر ویژگی‌های فردی بر فرسودگی شغلی با آزمون نقش میانجی استرس شغلی و سرمایه اجتماعی در میان پرستاران بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه. فصلنامه مدیریت پرستاری، دوره ۱۰، شماره ۱.

شهنیایی، آمنه؛ امامی، رباب؛ محمودی، زهرا. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر اعتمادسازمانی بر به‌روزی سازمانی و وفاداری سازمانی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان دیر، مجله مطالعات روان‌شناسی و علوم تربیتی، شماره ۶۵، ۱۹-۳۰.

صالحی‌امین، علیرضا؛ فرحبد، فرزین؛ وطن‌پرست، محمدرضا. (۱۴۰۱). بررسی نقش واسطه‌ای

self-efficacy and start-up success", *Entrepreneurship & Regional Development*, 24(10), PP 917-945.

Joshanloo, M. (2019). Investigating the relationships between subjective well-being and psychological well-being over two decades. *Emotion*, 19(1), 183.

Lippke, S., Dahmen, A., Gao, L., Guza, E., & Nigg, C. R. (2021). To what extent is internet activity predictive of psychological well-being?. *Psychology research and behavior management*, 14-24.

Naswall, K, Malinen, S, Kuntz, J, & Hodliffe, M, (2019), Employee resilience: development and validation of a measure, *Journal of Managerial Psychology*, 34 (5), 353-367.

Reeve, J., Cheon, S. H., & Yu, T. H. (2019). An autonomy-supportive intervention to develop students' resilience by boosting agentic engagement. *International Journal of Behavioral Development*, 1(1), 1-10

Rostosky, S. S., Cardom, R. D., Hammer, J. H., & Riggle, E. D. (2018). LGB positive identity and psychological well-being. *Psychology of Sexual Orientation and Gender Diversity*, 1-10.

مطالعات روان‌شناسی و علوم تربیتی، شماره ۶۵، ۱۹ - ۳۰.

صالحی‌امین، علیرضا؛ فرحبد، فرزین؛ وطن‌پرست، محمدرضا. (۱۴۰۱). بررسی نقش واسطه‌ای خودکارآمدی بر رابطه بین کیفیت حساسی و توسعه حرفه‌ای در بخش دولتی، *مجله دانش حساسی*، شماره ۸۶، ۲۰۹-۲۴۰.

صدرنژاد، متین‌السادات. (۱۴۰۱). رابطه بهزیستی روان‌شناختی و احساس تنهایی و کیفیت زندگی با اعتیاد به شبکه‌های اجتماعی مجازی با تأکید بر اینستاگرام در دانش‌آموزان مقطع متوسطه دوم شهرستان آمل، *مجله پژوهش‌های کاربردی در مدیریت و علوم انسانی*، سال سوم، شماره ۶، ۵۲ - ۶۲.

صدیدی سارویی، محمد، فرهنگ، صدف، امینی، مرضیه، حسینی، سیده مریم. (۱۳۹۲). رابطه الگوهای ارتباطی خانواده و ویژگی‌های شخصیتی با بهزیستی روان‌شناختی با واسطه‌گری تاب‌آوری در بیماران ام.اس. *فصلنامه علمی روش‌ها و مدل‌های روان‌شناختی*، ۳ (۱۱)، ۱۷-۳۸.

نوری، طاهره؛ امان‌اللهی، زهرا. (۱۴۰۰). رفتار کارایی مبتنی بر تأثیر خودکارآمدی، بلوغ شغلی و میانجی‌گری نیمرخ ابعاد تصمیم‌گیری شغلی در زنان دانشجو، *مجله مشاوره شغلی و سازمانی*، شماره ۴۹، ۵۳-۷۰.

نیکبخش، رضا؛ خواجه افلاطون مفرد، صدیقه؛ فتحی زادن، اعظم. (۱۴۰۱). تأثیر اشتیاق به فعالیت بدنی بر بهزیستی روان‌شناختی افراد شرکت‌کننده در اماکن ورزشی، *مجله روان‌شناسی و روانپزشکی شناخت*، سال نهم، شماره ۱، ۸۵ - ۹۴.

نوروزی‌نیا روح‌انگیز، عبادی عباس، یارمحمدیان محمدحسین، چیان سعید، آقابرابی مریم (۱۴۰۰). ارتباط تاب‌آوری و خودکارآمدی با کیفیت زندگی حرفه‌ای در کارکنان اورژانس پیش بیمارستانی. *حیات*. ۲۷ (۲): ۱۷۶-۱۸۹.

Baye Y, Demeke T, Birhan N, Semahegn A, Birhanu S. Nurses' work-related stress and associated factors in governmental hospitals in Harar, Eastern Ethiopia: A cross-sectional study. *PloS one* 2020 10-21

Chitra, T., & Karunanidhi, S. (2021). The impact of resilience training on occupational stress, resilience, job satisfaction, and psychological well-being of female police officers. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 36(1), 8-23.

Hopp, C; and Stephan, U. (2018). "The influence of socio-cultural environments on the performance of nascent entrepreneurs: community culture, motivation,

Generated by:

Freepik pikaso AI | Adobe Firefly AI

# هوش مصنوعی در کلاس

۸۰ روش عملی برای استفاده از ChatGPT در ارتقای آموزش و یادگیری



**مؤلف:**

استن اسکرابات (دکترای آموزش)

**مترجم:**

سیدحسین رضوی خوسفی

**ناشر:**

انتشارات تیک

**نوبت چاپ**

دوم ۱۴۰۲

این کتاب جدیدترین کتاب در حوزه معرفی ChatGPT و کاربردهای آن در حوزه آموزش و یادگیری است. آنچه در مقدمه کتاب برای معرفی این کتاب آمده است به شرح ذیل است:

در دنیای امروز، تکنولوژی و هوش مصنوعی به سرعت در حال تغییر و تحول است و ابزارهایی مانند چت‌جی‌پی‌تی (ChatGPT) از جمله نوآوری‌هایی هستند که وارد عرصه آموزش و یادگیری شده‌اند و توانایی انقلابی در این زمینه را دارند. اما چگونه می‌توان از این ابزار قدرتمند برای بهبود تجربه آموزشی در کلاس درس استفاده کرد؟

در این کتاب جدید، ما وارد دنیای جذاب چت‌جی‌پی‌تی می‌شویم و راهکارهایی را برای بهره‌گیری از این ابزار در محیط کلاسیک آموزشی ارائه می‌دهیم. از نوشتن شرح دقیق دوره‌های آموزشی تا طراحی فعالیت‌های جذاب کلاسی، از شناسایی فعالیت‌های اجتماعی تا ارائه ایده‌های نوآورانه برای شروع کلاس، در این کتاب شما به راهنمایی جامع برای بهره‌برداری از چت‌جی‌پی‌تی در آموزش و یادگیری خواهید پیوست.

سعی کرده‌ایم ایده‌ها و راهکارهایی را ارائه دهیم که معلمان و اساتید را در افزایش تعاملات کلاسی، ترقی یادگیری دانش‌آموزان و تسهیل فرآیند تدریس در دنیای مدرن یاری دهند. برای ما، هدف نهایی این است که با بهره‌گیری از تکنولوژی‌های هوش مصنوعی مانند چت‌جی‌پی‌تی، محیط آموزش و یادگیری را به یک تجربه معتبر و جذاب تبدیل کنیم. در این مسیر، ما به بررسی موارد متعددی از استفاده از چت‌جی‌پی‌تی در کلاس درس می‌پردازیم و نمونه‌هایی از سؤالات و پاسخ‌های ایجادشده توسط این ابزار را به اشتراک می‌گذاریم. از این کتاب به عنوان یک راهنمای عملی برای ارتقا تدریس و یادگیری با بهره‌گیری از هوش مصنوعی استفاده کنید و به دنیای جدیدی از آموزش پیشرو و مفهومی وارد شوید.

## فصل‌های این کتاب:

فصل اول: ChatGPT چیست؟

فصل دوم: استفاده از ChatGPT برای آمادگی شروع برای کلاس

فصل سوم: استفاده از ChatGPT به عنوان دستیار آموزشی

فصل چهارم: استفاده از ChatGPT در ارزشیابی

فصل پنجم: استفاده از ChatGPT برای ایجاد ابزارهای کمک آموزشی

فصل ششم: استفاده از ChatGPT برای انجام فعالیت‌های کلاس

فصل هفتم: روش‌های استفاده دانش‌آموزان از ChatGPT

فصل هشتم: استفاده از ChatGPT برای برنامه‌نویسی کامپیوتری

فصل نهم: کاربردهای دیگر ChatGPT

فصل دهم: استفاده موثرتر از ChatGPT

کتابخانه مؤسسه آموزش عالی  
امام جواد (ع) | نسخه کاغذی

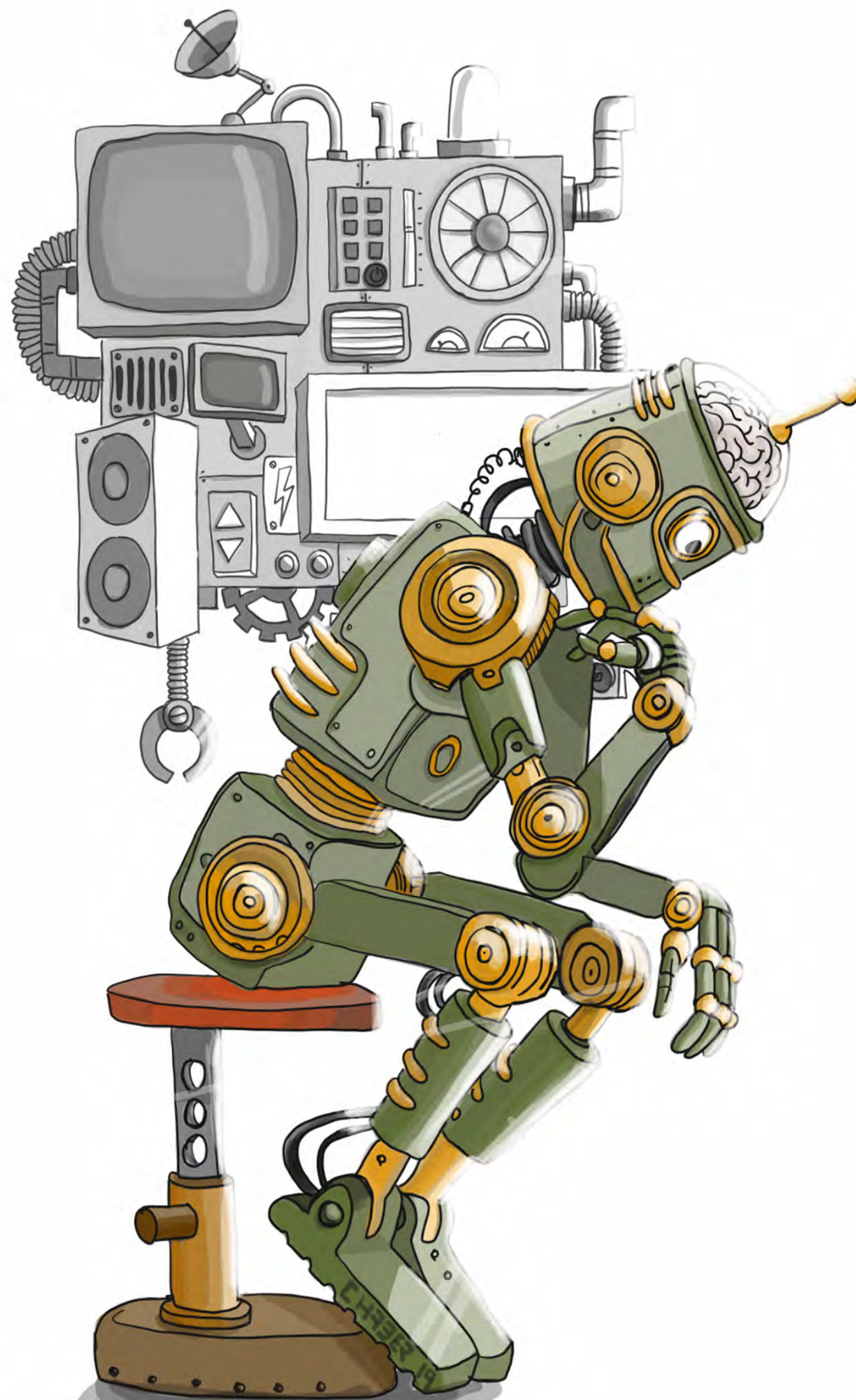


طاقچه | نسخه الکترونیکی فارسی



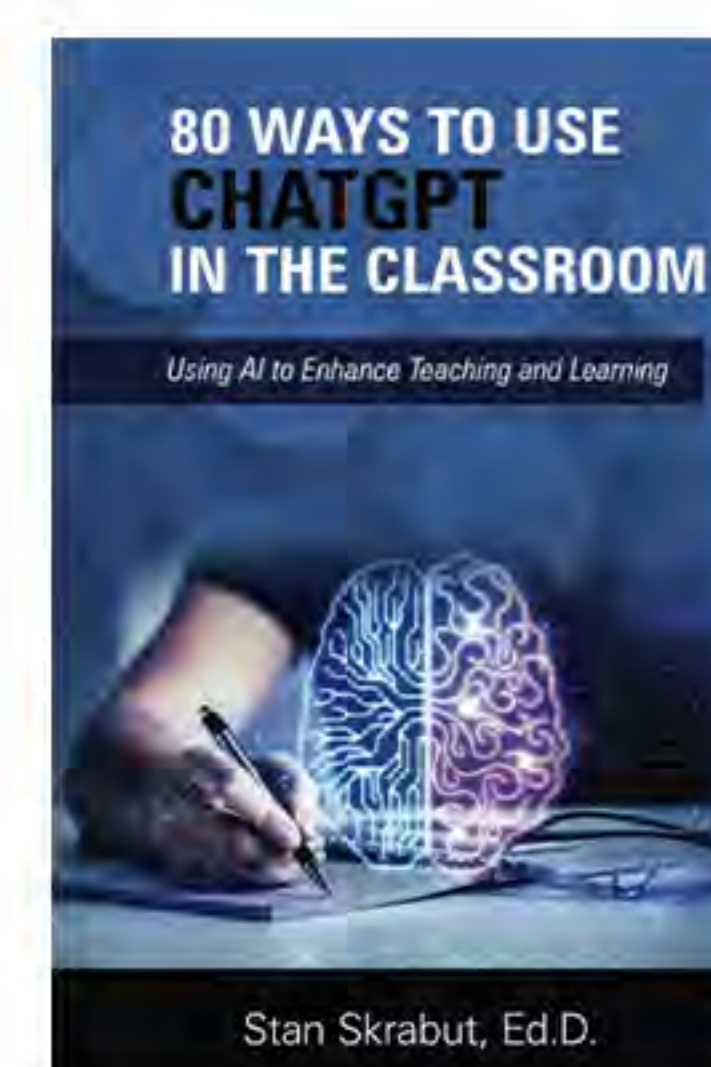
دانلود | نسخه الکترونیکی انگلیسی





# AI in Education

A Practical Guide for Teachers and Young People



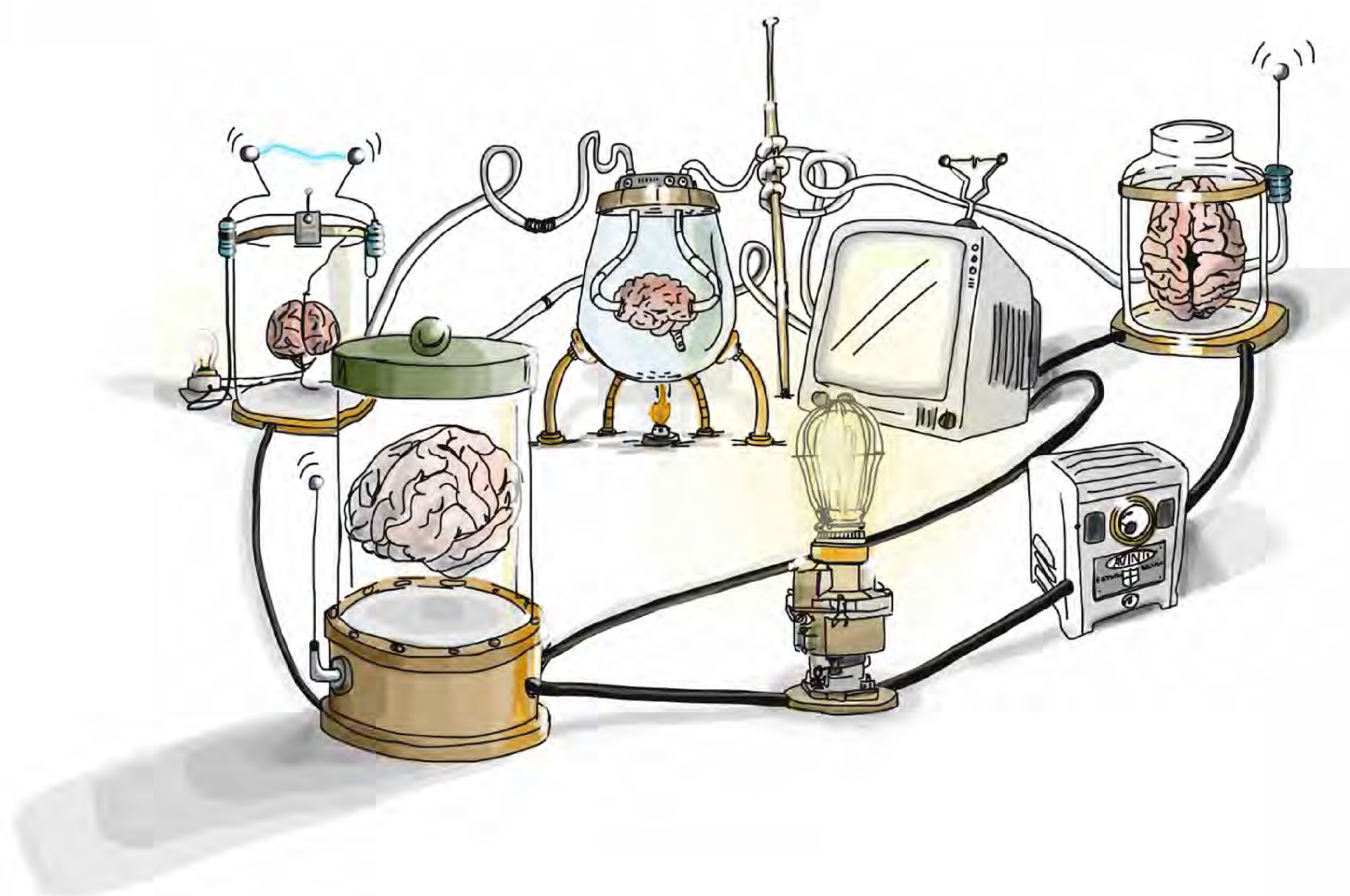
# بررسی از کتاب هوش مصنوعی در کلاس

## فصل ۳ | استفاده از ChatGPT به عنوان دستیار آموزشی

### تهیه و تدوین:

سید حسین رضوی خوسفی / رییس اداره استعدادهای درخشان استان یزد

ChatGPT دستیار آموزشی شما نیز است. به عنوان مدرس ارائه آموزش دقیق و شخصی سازی شده به هر دانشجو یا دانش آموز ممکن است کار وقت گیری باشد. ChatGPT می تواند با ارائه باز خورد و منابع با کیفیت، به کاهش این بار کمک کند تا بتوانید آموزش خودتان را ارتقا دهید. در این فصل، راه های استفاده از ChatGPT به عنوان دستیار آموزشی، از جمله نمره دهی به انشا، درک مطلب، طرح دستورهای نوشتاری، تهیه نمونه های نوشتاری، نوشتن دستورالعمل ها برای تکالیف مختلف، طرح برنامه های مطالعه شخصی، ایجاد طرح کلی و طرح داده های ساختگی را ارائه خواهیم کرد. بیایید شروع کنیم و ببینیم که چگونه ChatGPT می تواند به صرفه جویی در وقتتان کمک کند و آموزش های شخصی تری را به دانش آموزان خود ارائه دهید.



### درک مطلب

معلمان می توانند از ChatGPT برای طرح سوالات چند گزینه ای یا تهیه خلاصه ای از یک متن استفاده کنند تا به دانش آموزان در درک آنچه می خوانند کمک کنند. می توانید یک مقاله را با دستور زیر خلاصه کنید:

## این مقاله را خلاصه کن <مقاله>

: ChatGPT

بخش بوروکراسی‌ها را از سایت لومن لرنینگ قسمت «مقدمه‌ای بر جامعه‌شناسی، پودمان ۵: جامعه و گروه‌ها، انواع سازمان‌های رسمی» خلاصه کردم اولین نتیجه به صورت زیر است:

این مقاله مفهوم بیروکراتی‌ها به عنوان یک نوع از سازمان‌های رسمی را بررسی می‌کند. به گفته جامعه‌شناس ماکس وبر، بیروکراتی‌ها دارای سلسله مراتبی از اختیارات، تقسیم کار واضح، قوانین صریح و بی‌طرف هستند. مقاله بحث می‌کند که چگونه این ویژگی‌ها در مؤسساتی مانند دانشگاه‌ها و کالج‌ها و همچنین در شرکت‌های بزرگ مانند والمارت مشاهده می‌شوند. مقاله اشاره می‌کند که بیروکراتی‌ها اغلب به این دلیل مورد انتقاد قرار می‌گیرند که کند، مضمول قوانین زیاد و دشوار به کنترل هستند.

## این مقاله را در سطح کلاس پنجم خلاصه کن <مقاله>

: ChatGPT

این مقاله درباره چیزی به نام بیروکراسی صحبت می‌کند. بیروکراسی نوعی سازمان است که دارای یک رئیس در مسئولیت، وظایف مختلف برای افراد مختلف، یک مجموعه از قوانین و معمولاً محیطی دوستانه نیست. این نوع سازمان‌ها مدت طولانی‌ای وجود داشته‌اند و مردم اغلب از آن‌ها شکایت می‌کنند چرا که ممکن است سخت باشد و درک و استفاده از آن‌ها دشوار باشد. این مقاله نمونه‌هایی از بیروکراسی در مدارس و فروشگاه‌های بزرگ مانند والمارت ارائه می‌دهد. همچنین توضیح می‌دهد که این سازمان‌ها قوانینی دارند تا از حقوق افراد محافظت کنند و اطمینان حاصل کنند که موارد به عدالت انجام می‌شود. اما گاهی اوقات ممکن است احساس شود که سازمان به افرادی که از آن استفاده می‌کنند اهمیت نمی‌دهد.

## سؤالاتی در مورد مقاله با پاسخ‌های مربوطه در سطح دانشگاه طرح کن.

: ChatGPT

۱. بر اساس مقاله، بیروکراسی چیست؟  
بیروکراسی نوعی از سازمان‌های رسمی است که دارای سلسله مراتب اختیارات، تقسیم کار واضح قوانین صریح و محیطی بی‌طرفانه است.
۲. مقاله چگونه دیدگاه مردم نسبت به بیروکراسی را توصیف می‌کند؟  
مقاله بیان می‌کند که مردم اغلب از بیروکراسی شکایت می‌کنند و آن را کند، مضمول قوانین زیاد و دشوار به کنترل می‌دانند.
۳. چند نمونه از بیروکراسی‌ها که در مقاله آمده است چیستند؟  
مقاله نمونه‌هایی از بیروکراسی در مؤسساتی مانند دانشگاه‌ها و کالج‌ها و همچنین در شرکت‌های بزرگی مانند والمارت ارائه می‌دهد.
۴. بر اساس مقاله، دانشگاه‌ها چگونه سعی می‌کنند تا بی‌طرفی که در سازمان‌های رسمی معمولاً وجود دارد را کاهش دهند؟  
مقاله بیان می‌کند که بسیاری از دانشگاه‌ها تلاش می‌کنند تا با تمرکز بر دانشجویان فردی و اجرای رویه‌هایی برای کاهش آن، بی‌طرفی را کاهش دهند.
۵. بر اساس وبر، چه نوع از بیروکراسی ایده‌آل است؟  
نوع ایده‌آل بیروکراسی وبر به عنوان داشتن سلسله مراتب اختیارات، تقسیم کار واضح، قوانین صریح و محیطی بی‌طرفانه تعریف شده است.

## ارائه ایده‌های نوشتاری

می‌توانید از ChatGPT برای دادن ایده‌هایی برای نوشتن خلاقانه استفاده کنید که دانش‌آموزان را تشویق به تفکر خلاق و استفاده از تخیل خود کنند. داستانی را شروع کنید که دانش‌آموزان آن را ادامه دهند یا پیام‌های خلاقانه را ارائه دهید. ChatGPT هرگز خسته نمی‌شود. در ادامه، نمونه‌ای از ایده‌های نوشتاری خلاقانه ChatGPT آمده است.

### لطفاً ایده نوشتاری خلاقانه را به من ارائه بده.

: ChatGPT

۱. داستانی بنویسید درباره‌ی یک فردی که قدرت سفر در زمان را کشف می‌کند، اما فقط می‌تواند به یک لحظه خاص در گذشته‌اش برگردد.
۲. شعری درباره‌ی یک باغی که دهه‌هاست ترک شده است بنویسید و خاطرات و رازهایی که در خود نهفته دارد.
۳. داستانی کوتاه بنویسید درباره‌ی فردی که یک روز با توانایی شنیدن فکرهاى مردم بیدار می‌شود.
۴. داستانی خیالی بنویسید درباره‌ی جامعه‌ای که احساسات در آن غیرقانونی شده‌اند و عواقبی که برای کسانی که قوانین را زیر پا می‌گذارند.
۵. مقاله‌ای توصیفی بنویسید درباره‌ی یک مکانی که هرگز نرفته‌اید، اما دوست دارید آنجا را ببینید.
۶. داستانی بنویسید درباره‌ی یک گروه بازمانده در یک دنیای پسا‌آخالزمانی و تصمیماتی که برای زنده ماندن باید بگیرند.
۷. شعری بنویسید درباره‌ی فردی که توسط یک رویا که نمی‌تواند به یادآوریش بیفتد، تسخیر شده است.
۸. داستانی کوتاه بنویسید درباره‌ی فردی که می‌تواند آینده را ببیند، اما فقط به شکل‌های کوچک و هرگز نمی‌داند چگونه پایان خواهد یافت.
۹. داستانی خیالی بنویسید درباره‌ی فردی که می‌تواند اشیاء غیرزنده را به زندگی بباندازد و عواقب اعمال او.
۱۰. مقاله‌ای توصیفی بنویسید درباره‌ی فردی که از او تعریف می‌کنید و دلایلی که باعث تشویق شما می‌شود. معمولاً می‌توانید پارامترهایی را برای ارائه‌ی پیام‌های خاصی مانند فانتزی، رازآلود، وسترن و غیره ارائه دهید. برای نمونه، دستور اولیه خود را به یک موضوع فانتزی تغییر دادم.

### بامضمون فانتزی باز نویسی کن.

: ChatGPT

۱. داستانی بنویسید درباره‌ی یک فردی که کشف می‌کند که یک جادوگر قدرتمند است، اما تنها می‌تواند جادوها را در یک مکان خاص انجام دهد.
۲. شعری بنویسید درباره‌ی جنگلی جادویی و موجودات مرموزی که در آن ساکن هستند.
۳. داستانی کوتاه بنویسید درباره‌ی فردی که یک روز بیدار می‌شود و توانایی صحبت کردن با حیوانات را دارد.
۴. داستانی خیالی بنویسید درباره‌ی یک پادشاهی که جادو ممنوع است و عواقبی که برای کسانی که قوانین را نقض می‌کنند.
۵. مقاله‌ای توصیفی بنویسید درباره‌ی سرزمینی اسرارآمیز که هرگز نرفته‌اید، اما دوست دارید آنجا را ببینید.
۶. داستانی بنویسید درباره‌ی یک گروه جنگجو که در یک مسیر برای شکست دادن اژدهای باستانی هستند که تهدید به نابودی پادشاهی آن‌ها کرده است.
۷. شعری بنویسید درباره‌ی فردی که توسط یک کابوس دائمی که مربوط به یک شیطان قدرتمند است، تسخیر شده است.
۸. داستانی کوتاه بنویسید درباره‌ی فردی که می‌تواند گذشته، حال و آینده را ببیند، اما تنها از طریق یک آینه جادویی.

## آمادسازی رئوس مطالب ( طرح کلی)

ChatGPT می‌تواند هنگام تهیه یک اسلاید برای ارائه در کلاس در زمان شما صرفه‌جویی کند. می‌توانید تعداد اسلایدهای مورد نیاز خود را نیز مشخص کنید. در مثال زیر ۲۰ اسلاید درخواست کردم. صرفاً یک نمونه از پنج مورد از آن اسلایدها را ارائه می‌کنم.

### یک طرح کلی برای یک ارائه‌ی ۲۰ اسلایدی در مورد تاریخچه‌ی هوش مصنوعی بنویس. عنوان، تصاویر، نمودارها و تیترها را برای هر اسلاید مشخص کن.

: ChatGPT

این یک طرح کلی برای یک ارائه ۲۰ اسلایدی در مورد تاریخچه هوش مصنوعی است:

اسلاید ۱: مقدمه به هوش مصنوعی

- تعریف هوش مصنوعی (AI)

- مرور کوتاهی از تاریخچه هوش مصنوعی

- تصویر: ربات یا یک کامپیوتر با نماد فکر کردن

- نقاط اصلی:

- هوش مصنوعی مطالعه‌ای است در زمینه ایجاد ماشین‌های هوش مصنوعی

- تاریخچه هوش مصنوعی به دوران باستان باز می‌گردد

- زمینه مدرن هوش مصنوعی از دهه ۱۹۵۰ آغاز شد

اسلاید ۲: تاریخچه باستان

- مثال‌هایی از اتوماتون‌ها و افسانه‌های باستان

- تصویر: خدای یونانی هفایستوس با ربات‌ها

- نقاط اصلی:

- ایده ایجاد ماشین‌های هوش مصنوعی به دوران باستان باز می‌گردد

- گفته می‌شود خدای یونانی هفایستوس ربات‌ها را برای کمک به او در کارگاه خود ایجاد کرد-

- چین باستان نیز افسانه‌هایی از اتوماتون‌های مکانیکی داشت

اسلاید ۳: تاریخچه مدرن

- تولد هوش مصنوعی به عنوان یک زمینه علمی در کنفرانس دارتموث در سال ۱۹۵۶

- تصویر: گروهی از محققان در کنفرانس دارتموث

- نقاط اصلی:

- در دهه ۱۹۵۰، یک گروه از محققان مطرح کردند که مطالعه "چگونگی ایجاد ماشین‌ها برای

استفاده از زبان، ایجاد انتزاعات و مفاهیم، حل مسائلی که تا کنون برای انسان‌ها باقی مانده و بهبود

خودشان" را پیشنهاد دهند

- کنفرانس دارتموث به عنوان تولد هوش مصنوعی به عنوان یک زمینه علمی معتبر محسوب می‌شود

اسلاید ۴: تحقیقات اولیه هوش مصنوعی

- تحقیقات اولیه هوش مصنوعی در دهه‌های ۱۹۵۰ و ۱۹۶۰

- تصویر: یک ربات یا کامپیوتر با نماد "فکر کردن"

- نقاط اصلی:

- تحقیقات اولیه هوش مصنوعی در دهه‌های ۱۹۵۰ و ۱۹۶۰ بر ایجاد "ماشین‌های فکرکننده" که

می‌توانند هوش انسانی را تقلید کنند تمرکز داشت

- این شامل کار بر روی سیستم‌های مبتنی بر قوانین، نمایش دانش و پردازش زبان طبیعی بود

- سیستم‌های اولیه هوش مصنوعی به دلیل فناوری زمان محدودی داشتند

اسلاید ۵: زمستان هوش مصنوعی

- افت تحقیقات هوش مصنوعی در دهه‌های ۱۹۷۰ و ۱۹۸۰

- تصویر: ربات یا کامپیوتر "برفی" یا "یخ‌زده"

- نقاط اصلی:

**What is the impact of chatGPT on your class-room? Should you be concerned? Should you use it or not?**

- نقاط اصلی:

- در دهه‌های ۱۹۷۰ و ۱۹۸۰، تحقیقات هوش مصنوعی دوره‌ای از کاهش تجربه کرد که به نام "زمستان هوش مصنوعی" شناخته می‌شود
- تمام شدن تأمین مالی و علاقه به هوش مصنوعی به عنوان چشم‌انتظاری که نسبت به توقعات پایین‌تر بوده است، باعث کاهش تحقیقات شد
- بسیاری از محققان از حوزه خارج شدند (پیشرفت کند)

## ارائه‌ی داده‌های ساختگی

ممکن است لازم باشد داده‌های ساختگی را ایجاد کنید تا دانش‌آموزان از آن‌ها استفاده کنند. از ChatGPT برای ایجاد مجموعه داده‌های خود استفاده کنید به طوری که بتوان آن را به یک صفحه گسترده یا برنامه‌ی آماری وارد کرد.

**صفحه گسترده‌ی از ۱۰ ردیف داده‌های ساختگی با ستون‌های زیر:**  
**نام، آدرس، شهر، ایالت و کد پستی. از نام‌ها و آدرس‌های جعلی برای داده‌ها استفاده کن.**

: ChatGPT

متأسفانه به عنوان یک مدل زبان، قادر به ایجاد صفحه گسترده نیستیم، اما می‌توانم یک نمونه ۱۰ ردیفی از داده‌های مجازی به شکل زیر ارائه دهم:

بله، البته دقت داشته باشید که اطلاعات زیر تخیلی و تجاری هستند و هیچ ارتباطی با افراد واقعی ندارند:

نام، آدرس، شهر، استان، کد پستی

محمد احمدی، خیابان ولی‌عصر، تهران، تهران، ۱۲۳۴۵

زهرا رضایی، خیابان امام خمینی، اصفهان، اصفهان، ۶۷۸۹۰

علی خانی، خیابان شهید بهشتی، شیراز، فارس، ۵۴۳۲۱

سارا کریمی، خیابان امام رضا، مشهد، خراسان رضوی، ۹۸۷۶۵

رضا میرزایی، خیابان ولیعصر، تبریز، آذربایجان شرقی، ۱۳۵۷۹

فاطمه حسینی، خیابان انقلاب، کرمانشاه، کرمانشاه، ۲۴۶۸۰

امیر محمودی، خیابان شهید بهشتی، اهواز، خوزستان، ۸۶۴۲۰

نازنین جلیلی، خیابان ولیعصر، رشت، گیلان، ۱۰۱۱۱

محمد رضا قاسمی، خیابان آزادی، کرج، البرز، ۳۶۹۸۷

زینب محمدیان، خیابان شهید بهشتی، اردبیل، اردبیل، ۷۵۳۱۰

این فقط یک نمونه است و شما می‌توانید از نرم‌افزارهای صفحه گسترده مانند Google Sheets، Microsoft Excel و غیره برای ایجاد یک صفحه گسترده استفاده کنید و این داده‌ها را درج کنید. لطفاً توجه داشته باشید که این فقط یک مثال است و نام و آدرس مجازی هستند و به صورت تصادفی ایجاد شده‌اند، بنابراین ممکن است معتبر نباشند.



Generated by:  
Midjourney AI

# مهارت‌های نرم مورد نیاز برای گفتمان‌سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت

## داریوش پورسراجیان

دکترای مدیریت منابع انسانی | گرایش رفتار سازمانی  
عضو هیئت علمی گروه مدیریت مؤسسه آموزش عالی امام جواد (ع) یزد

## مریم فداکار

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی | گرایش تجارت الکترونیک | مؤسسه آموزش عالی امام جواد (ع) یزد

## هدایت کارگر شورکی

دکترای مدیریت تولید و عملیات | دانشگاه یزد

## چکیده

موفقیت فعالان جریان گفتمان‌سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت در انجام مأموریت‌های مورد انتظار، مستلزم برخورداری از توانمندی‌ها و شایستگی‌های متعددی است که در منابع مختلف به آن‌ها اشاره شده است. به نظر می‌رسد مفهوم جامعی که با عنوان «مهارت‌های نرم» شناخته می‌شود، می‌تواند به صورت یکپارچه و منسجم توانمندی‌های نگرشی و رفتاری مورد نیاز برای این مسئولیت خطیر را تأمین کند. پژوهش حاضر که با رویکرد کیفی و با بهره‌گیری از روش توصیفی اجرا شده است، می‌کوشد تا نقش مهارت‌های نرم در نظام گفتمان‌سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت را بازکاوی کند. در این راستا ضمن تحلیل ویژگی‌های مورد انتظار از تلاشگران عرصه گفتمان‌سازی تلاش شده است تا چگونگی اثرگذاری هر کدام از گروه‌های اصلی مهارت‌های نرم (شامل فردی و اجتماعی) بر چگونگی اجرای مأموریت‌های مورد انتظار از فعالان گفتمان‌سازی مورد بررسی قرار گیرد. یافته‌های این مطالعه حاکی از آن است که برخورداری عوامل انسانی مرتبط با جریان گفتمان‌سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت از مهارت‌های شغلی نرم باعث خواهد شد که در اجرای وظایف محول شده و تحقق اهداف مورد انتظار از این فرایند، موفقیت بیشتری کسب کنند. مسئولان مرتبط می‌توانند از یافته‌های این مطالعه برای ارتقای کیفیت نظام گفتمان‌سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت بهره‌برداری نمایند.

## واژگان کلیدی:

مهارت نرم، گفتمان‌سازی، الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت، نظام گفتمان‌سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت.

الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت را باید محور جریان تمدن‌سازی دانست که می‌کوشد جهان‌بینی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی و مقتضیات جامعه ایرانی را در گستره اقلیم معاصر کشورمان به منظور دستیابی به پیشرفتی همه‌جانبه و پایدار و کامل برقرار سازد. در واقع، این الگو برنامه‌ای راهبردی به شمار می‌آید که مؤلفه‌های هندسه هویتی تمدن جدید ایران زمین را ارائه می‌دهد (احمدزاده و رئیسی‌فر، ۱۳۹۹) و می‌تواند تضمین کند که ایرانیان معاصر به جایگاه واقعی خود در نظام مناسبات جهانی و پیشرفت‌های علمی و اقتصادی دست یابند (زاینده‌رودی ۱۳۹۹). بیانیه الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت که پس از چندین سال فعالیت علمی پژوهشی مستمر در مرکز الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت تهیه و تدوین شده است (اسماعیلی گیوی و همکاران، ۱۳۹۷) از سوی مقام معظم رهبری ابلاغ شده تا مبنای حرکت نظام برنامه‌ریزی کشور در تولید اسنادی از قبیل برنامه‌های پنج‌ساله توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران قرار گیرد (صدرا ۱۴۰۰).

عملیاتی کردن این سند در سال‌های گذشته با اقدامات مؤثر و مهمی دنبال شده است؛ به طوری که در مرحله نخست، تبیین علمی و نظری این پدیده نوین در سطح محافل نخبگانی جامعه به اجرا درآمده است و در گام دوم نیز ترسیم نمادهای عملی از این اندیشه متعالی در رفتارهای سیاستی جامعه و نظام حکمرانی صورت گرفته است. اینک و در حلقه سوم از این زنجیره فرایندی، گفتمان‌سازی این الگو در دستور کار نظام قرار دارد (صدرا، ۱۴۰۱). با توجه به توافق و تأکید عمومی صاحب‌نظران توسعه بر نقش بی‌بدیل گفتمان‌سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت در پیش‌برد اهداف متعالی و آرمان‌سازی‌های نوین اسلامی (احمدزاده و رئیسی‌فر، ۱۳۹۹)، چنین به نظر می‌رسد که یکی از مهم‌ترین مراحل تحقق الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت، گفتمان‌سازی خواهد بود. تقریباً هیچ تردیدی در این زمینه وجود ندارد که استقرار الگوی پیشرفت برای آینده ایران اسلامی نیازمند هم‌اندیشی و

همراهی نخبگان علمی در این رسالت سترگ و رخداد عظیم ملی و فراملی است (افروز، ۱۳۹۹). چنین الزامی را می‌توان از این واقعیت نیز برداشت نمود که مقام معظم رهبری پس از تدوین این الگو در حکمی مراکز علمی، نخبگان و صاحب‌نظران دانشگاهی و اجرایی را به بررسی عمیق ابعاد مختلف سند و ارائه نظرات مشورتی جهت تکمیل و ارتقای آن دعوت نموده‌اند (اسماعیلی گیوی و همکاران، ۱۳۹۷). هم‌اینک که فرایند پیگیری استقرار الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت در مرحله ترویج عمومی قرار دارد (صدرا، ۱۴۰۰)، نقش عوامل انسانی فعال در این جریان گفتمان‌سازی از اهمیتی خاص و بارز برخوردار است. در واقع، دشواری فرایند گفتمان‌سازی در هر محیطی چنین ایجاب می‌کند که فعالان این عرصه به توانمندی‌ها و شایستگی‌های خاصی مجهز باشند. به بیان دیگر، طبیعی به نظر می‌رسد که انجام دقیق و کامل این مسئولیت‌ها به مهارت‌های شغلی و خصوصیات شخصیتی برجسته نیازمند باشد که در منابع علمی و اجرایی موجود به برخی از این ویژگی‌ها در قالب مواردی از قبیل شکیبایی، امانت‌داری، جدیت، سخت‌کوشی، رازداری، مثبت‌گرایی، انضباط خوش‌رفتاری و... اشاره و تأکید شده است (افروز، ۱۳۹۹). چنین به نظر می‌رسد که فهرست این الزامات رفتاری و شخصیتی با آنچه تحت عنوان «مهارت‌های شغلی نرم» نامیده می‌شود هم‌پوشانی و مشابهت بسیاری داشته باشد (منظم ابراهیم‌پور و همکاران، ۱۴۰۱). مسئله اصلی در این میان، نیازسنجی مهارت‌های نرم در نظام گفتمان‌سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت است؛ به تعبیر دیگر لازم است روشن شود برای جهادگران جبهه گفتمان‌سازی، برای این الگو کدام مهارت‌های شغلی نرم از اولویت و اهمیت بالاتری برخوردارند. از آن‌جا که تاکنون پاسخی روشن و دقیق به این پرسش داده نشده است، مطالعه حاضر بر آن است تا با بهره‌گیری از مدل‌های مرجع علمی، فهرستی از مهارت‌های نرم مورد نیاز در این عرصه را تنظیم و معرفی نماید. به بیان دیگر از آن‌جا که ابهام در چیستی مهارت‌های نرم، موجب افت کیفیت فرایندهای مدیریت منابع انسانی، خصوصاً به هنگام جذب

و توسعه افراد خواهد شد، ضروری است طی پژوهشی، فهرست دقیق این مهارت‌ها در نظام گفتمان‌سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت تدوین شود.

## ادبیات نظری پژوهش

مطالعه حاضر را باید از منظر هدف در گروه تحقیقات کاربردی قرار داد؛ ضمن آن که از ماهیت توصیفی و تحلیلی برخوردار است. روش گردآوری اطلاعات در این پژوهش به شیوه اسنادی و کتابخانه‌ای تنظیم شده و تجزیه و تحلیل این داده‌ها نیز به شیوه استدلالی و استنتاجی صورت گرفته است. به منظور پیگیری تحقق اهداف پژوهش، ابتدا فهرستی از ویژگی‌های مورد انتظار از فعالان نظام گفتمان‌سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت تهیه شد. مبنای این بخش از مطالعه، بررسی محتوای اسناد و گزارش‌های علمی معتبری بوده است که در پایگاه‌های علمی کشور ذخیره شده‌اند. در ادامه برای آن که مهارت‌های نرم متناسب با هر کدام از این ویژگی‌ها و انتظارات شناسایی شوند، به یکی از جدیدترین مدل‌های معتبر ایرانی در عرصه

احصا و دسته‌بندی مهارت‌های شغلی نرم در کشورمان استناد شده است. این مدل که از سوی الوانی و همکاران (۱۴۰۱) منتشر شده است، با هدف نیازسنجی برنامه‌های یادگیری و توسعه مهارت‌های نرم منابع انسانی در سازمان‌های دولتی ایران مورد طراحی و تدوین قرار گرفته است. محققان در این مطالعه ابتدا مؤلفه‌های مهارت‌های نرم منابع انسانی را با استفاده از روش مرور نظام‌مند شناسایی کرده‌اند؛ سپس جهت شناسایی سایر مهارت‌های نرم با ۲۳ تن از خبرگان امر آموزش و توسعه منابع انسانی مصاحبه نیمه ساختاریافته صورت داده‌اند. و در ادامه نیز اعتبار یافته‌های حاصل از مراحل قبل را با بهره‌گیری از روش دلفی مورد بررسی و تأیید قرار داده‌اند. مدل معرفی شده توسط این پژوهشگران توانسته است بیست مهارت نرم را در دو دسته کلی شامل مهارت‌های فردی و اجتماعی (به شرح جدول ۱) تحلیل کند. فهرستی از ویژگی‌های مورد انتظار از نظام گفتمان‌سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت که از اسناد علمی معتبر استخراج شده‌اند در جدول (۲) آمده است:

جدول (۱) دسته بندی مهارت‌های نرم منابع انسانی (الوانی و همکاران، ۱۴۰۱)

مهارت‌های اجتماعی	مهارت‌های فردی
رهبری؛ مهارت‌های ارتباطی؛ خوش‌خویی و آداب معاشرت؛ مهارت‌های مذاکره؛ سازگاری فرهنگی و پذیرش تنوع؛ مهارت کار تیمی؛ مشتری‌مداری؛ مدیریت تعارض؛ شبکه‌سازی	خودآگاهی؛ خودمدیریتی؛ نگرش مثبت؛ مدیریت زمان؛ تفکر انتقادی و تصمیم‌گیری و حل مسئله؛ تفکر راهبردی؛ یادگیری مادام‌العمر و مدیریت اطلاعات؛ سازگاری و انعطاف‌پذیری؛ خلاقیت و نوآوری اخلاقیات و حرفه‌ای‌گرایی؛ ابتکار عمل و کارآفرینی

جدول ۲: ویژگی‌های مورد انتظار از نظام گفتمان‌سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت به استناد تحلیل محتوای اسناد علمی

مفاهیم ناظر بر ویژگی‌های مورد انتظار	نام محقق / محققان (سال)
تحول‌آفرینی	اسماعیلی مازگر (۱۴۰۱)
ترویج؛ پایش؛ آسیب‌شناسی	صدرا (۱۴۰۰)
توانمندی رسانه‌ای؛ همکاری؛ کار طولانی مدت	منظم قلعه جوقی و همکاران (۱۴۰۰)
اراده راسخ؛ صبوری؛ گشاده‌رویی؛ داشتن مهارت کلامی، بیان روان و اثرگذار؛ هوش عاطفی؛ مهارت شناختی	افروز (۱۳۹۹)
توجه به مبانی نظری و چهارچوب‌های فنی و تئوریک	زاینده‌رودی (۱۳۹۹)
اجماع‌محوری؛ هم‌افزایی؛ پرهیز از پرگویی؛ تواضع؛ ایجاز در بیان؛ رویکرد حل مسئله؛ غلبه بر افتراق و ایجاد توافق	سرپرست سادات (۱۳۹۹)
اخلاق اسلامی؛ مهرورزی؛ تعاون و همدلی؛ احسان؛ فسادستیزی؛ سامان‌دهی امور	سلطانی رنانی و آشکار (۱۳۹۹)
سلامت اجتماعی؛ هویت‌شناسی؛ باورمندی؛ الگوپذیری؛ دوستی؛ فراغت مناسب؛ خانواده دوستی؛ روحیه معنوی و دینی	سادات حسینی و همکاران (۱۳۹۹)
نگاهی سیستمی؛ قابلیت تطبیق؛ قابلیت پایداری	احمدزاده و رئیسی‌فر (۱۳۹۹)
توانایی ارائه بدیل جایگزین؛ فعالیت تدریجی و برنامه‌ریزی شده (پرهیز از اقدامات سریع و بی‌برنامه)؛ توجه به شرایط محیطی	میرزاجانی بیجارپسی و صادقی نیری (۱۳۹۹)
فعالیت خودجوش؛ خبرگی؛ تدین؛ خودباوری و عزت نفس؛ امیدواری پشتکار و سختکوشی؛ دوری از تنبلی و راحت‌طلبی؛ صداقت؛ صفا و خلوص در کارها	وفائیان و همکاران (۱۳۹۹)
دارا بودن وجهه اجتماعی؛ برنامه‌ریزی؛ مطالبه‌گری	پاک مهر و همکاران (۱۳۹۶)

## نتایج و بحث

تحلیل کیفی محتوای آثار علمی منتشرشده درباره نظام گفتمان سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت حاکی از آن است که به دلیل تفاوت در اهداف مطالعات علمی ناظر بر این موضوع و به ویژه به علت آن که هیچکدام از تحقیقات پیشین بر موضوع شناسایی یا معرفی ویژگی های مورد انتظار از نظام گفتمان سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت متمرکز نبوده اند، ماهیت ویژگی های شناسایی شده نیز متفاوت و ناهمگن به نظر می رسد؛ به طوری که مفاهیمی از جنس اقدام خط مشی، راهنمای عمل، خصوصیت رفتاری و غیره

در این فهرست مشاهده می شود. به منظور ارائه تحلیلی دقیق تر از میزان هم پوشانی ویژگی های مورد انتظار از نظام گفتمان سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت با فهرست مهارت های شغلی نرم ضروری به نظر می رسد که ویژگی های فهرست شده در جدول (۲) به صورتی روشمند مورد دسته بندی قرار گیرند. بنابراین ضمن استفاده از تکنیک پژوهشی کدگذاری، مدلی از دسته بندی ویژگی های توصیه شده در نظام گفتمان سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت تنظیم و در جدول (۳) ارائه شده است:

جدول ۳: دسته بندی ویژگی های نظام گفتمان سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت

مقوله ها	مفاهیم	نشانه ها
تحول گرایی مسئله محور	نوآوری	توانایی ارائه بدیل جایگزین؛ تحول آفرینی
	تغییرپذیری	توجه به شرایط محیطی؛ قابلیت تطبیق؛ الگوپذیری؛ قابلیت پایداری
	مسئله محوری	رویکرد حل مسئله
جهاد تبیین	تبلیغ	توانمندی رسانه ای؛ ترویج
	تعامل	ایجاز در بیان؛ پرهیز از پرگویی؛ بیان روان و اثرگذار؛ داشتن مهارت کلامی
	پذیرش عمومی	سلامت اجتماعی؛ دارا بودن وجهه اجتماعی
نظام مدیریت	برنامه ریزی	فعالیت تدریجی و برنامه ریزی شده؛ برنامه ریزی؛ نگاه سیستمی؛ سامان دهی امور؛ فراغت مناسب
	هماهنگی	تعاون؛ هم افزایی؛ اجماع محوری؛ همکاری؛ غلبه بر افتراق و ایجاد توافق
	نظارت	پایش؛ آسیب شناسی؛ فسادستیزی؛ مطالبه گری
شایستگی حرفه ای	همت	دوری از تنبلی و راحت طلبی؛ پشتکار و سختکوشی؛ صبوری؛ اراده راسخ؛ کار طولانی مدت
	مسئولیت پذیری	فعالیت خودجوش
	دانش	خبرگی؛ توجه به مبانی نظری و چهارچوب های فنی و تئوریک
	قدرت ادراک	هویت شناسی؛ هوش عاطفی؛ مهارت شناختی
ایمان عملی	معنویت	تدین؛ اخلاق اسلامی؛ روحیه معنوی و دینی
	مودت	خانواده دوستی؛ دوستی؛ احسان؛ مهرورزی؛ تواضع؛ همدلی؛ گشاده رویی
	امید	امیدواری؛ خودباوری و عزت نفس؛ باورمندی
	اخلاص	صداقت؛ صفا و خلوص در کارها

در جمع‌بندی از نتایج این مطالعه باید به این نکته اشاره کرد که تلاش برای گفتمان‌سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت که یکی از کلیدی‌ترین فرایندهای تحقق تمدن نوین اسلامی در جمهوری اسلامی ایران محسوب می‌شود، نیازمند شرایط و خصوصیات متعددی است؛ بنابراین افرادی که در چنین شرایطی مسئولیت خطیر و حساس گفتمان‌سازی الگوی یاد شده را برعهده دارند، نیازمند بهره‌مندی از شایستگی‌ها و توانمندی‌های خاصی هستند که بخش مهمی از آن‌ها در قالب مفهوم مهارت‌های شغلی نرم معرفی شده است. برخی از مهم‌ترین یافته‌های این مطالعه نشان داد که:

بخشی از ویژگی‌های موردانتظار از عوامل انسانی فعال در نظام گفتمان‌سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت که به رفتارهای درون‌گرایانه تحلیلی و فردی آنان در این حرفه مربوط است (مانند تحول‌آفرینی، توجه به مبانی فنی، نظم‌نگرش سیستمی و...) از طریق تقویت و توسعه آن دسته از مهارت‌های نرم بهبود خواهد یافت که از ماهیت انفرادی برخوردارند (مانند مدیریت زمان، تفکر انتقادی، تفکر راهبردی، خودمدیریتی، خلاقیت و سازگاری)؛ آن‌ها بخش از خصوصیات فعالان عرصه گفتمان‌سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت که از ماهیت برون‌گرایانه برخوردارند و در تعامل با دیگر ذی‌نفعان این زیست‌بوم فرصت بروز می‌یابند (مانند همکاری، مهارت کلامی ایجاد هم‌افزایی، مطالبه‌گری و...) را نیز می‌توان با توسعه بخشی از مهارت‌های شغلی نرم که دارای ماهیت اجتماعی هستند (مانند مهارت‌های ارتباطی، توان مذاکره، سازگاری فرهنگی، مهارت کار گروهی، مدیریت تعارض، رهبری، شبکه‌سازی و...) بهبود بخشید.

### پیشنهادها

به منظور بهره‌گیری بهینه از یافته‌های این تلاش روش‌مند علمی، توصیه‌هایی به شرح زیر خطاب به مسئولان طراحی و استقرار نظام گفتمان‌سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت در سطح کشور پیشنهاد می‌شود:

با توجه به آن‌که دسته‌بندی ویژگی‌های مورد انتظار از نظام گفتمان‌سازی الگوی اسلامی ایرانی

پیشرفت منجر به شناسایی مقول‌های تحت عنوان «جهاد تبیین» شده است، مناسب به نظر می‌رسد که در محورهای موضوعی همایش‌های سالانه مرکز الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت، این موضوع نیز افزوده شود تا تعامل هم‌افزا میان این دو جریان برکت‌زا از سوی محققان و متفکران مورد تحلیل قرار گیرد.

از آنجا که میزان بهره‌مندی عوامل انسانی از مهارت‌های نرم (از هر دو گروه فردی و اجتماعی) دارای تأثیر قابل توجه بر توانایی آنان در انجام مسئولیت‌های مورد انتظار از جریان گفتمان‌سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت ارزیابی می‌شود، مناسب به نظر می‌رسد که در گزینش افراد برای انتصاب به سمت‌های مدیریتی و اجرایی این نظام، توجه به این معیار شایستگی به عنوان یکی از شاخص‌های کلیدی مورد نظر قرار گیرد.

همچنین با هدف توسعه شایستگی‌های فعالان کنونی این سیستم پیشنهاد می‌شود «مرکز الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت» با همکاری «مرکز آموزش مدیریت دولتی»، برنامه‌ریزی برای تولید محتوا و ارائه آموزش‌های کارگاهی و کاربردی در زمینه تقویت مهارت‌های نرم، عوامل انسانی شاغل در این جریان گفتمان‌سازی را در دستور کار خود قرار دهند.

استفاده از ظرفیت کانون‌های ارزیابی و توسعه شایستگی که به تازگی در مقررات حاکم بر نظام اداری کشورمان نیز راه‌یافته است، فرصت مناسبی را فراروی مسئولان نظام گفتمان‌سازی الگو قرار داده است تا بتوانند از این ابزار پیشرفته مدیریتی هم برای تعیین میزان شایستگی گزینه‌های مدیریتی و اجرایی جریان گفتمان‌سازی و هم برای توسعه مهارت‌های نرم در آنان بهره‌برداری کنند؛ علاوه بر آن‌که ضروری به نظر می‌رسد ابزارهای متناسب با محتوای مهارت‌های فردی و اجتماعی نرم نیز در این کانون‌ها طراحی و اعتباربخشی شوند.

در پایان و به منظور تکمیل این مسیر پژوهشی به سایر محققان علاقه‌مند توصیه می‌شود با نگاه به محدودیت‌های خودخواسته مطالعه حاضر (از جمله رویکرد کتابخانه‌ای در گردآوری داده‌ها و استناد به تنها یکی از مدل‌های دسته‌بندی مهارت‌های نرم)، تلاش کنند تا ضمن بهره‌گیری

از دیگر راهبردهای پژوهشی به ویژه ابزارهای کمی، یافته‌های این پژوهش را در قلمروی مکانی خاصی مانند تعدادی از استان‌ها یا شهرهای کشور مورد واکاوی و تحلیل قرار دهند.

## منابع

احمدزاده، ف.، و رئیسی‌فر، م. (۱۳۹۹). موانع و چالش‌های گفتمان‌سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت در جامعه (با تأکید بر الزامات و بایسته‌های توسعه). نهمین کنفرانس الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت، تهران.

احمدی پور، ز.، و جنیدی، ر.، و آقاگل زاده، ف. (۱۳۹۵). مفهوم‌سازی گفتمان ژئوپلیتیکی تروریسم، تصویرسازی ژئوپلیتیکی دولت بوش از خاورمیانه. ژئوپلیتیک، ۱۲(۳) (پیاپی ۴۳)، ۲۸-۵۳.

اسدیان، س.، و زارعی، س. (۱۴۰۱). انعکاس مهارت‌های نرم در برنامه درسی رشته کامپیوتر شاخه کار و دانش (گرایش طراحی و توسعه صفحات وب). نظریه و عمل در برنامه درسی ۱۰(۱۹)، ۳۴۵-۳۷۲.

اسماعیلی گیوی، ح.، و موسوی خطیر، س.، و منصوری، ع.، و فضائی، ا. (۱۳۹۷). شناسایی راهبردهای ارتقای الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت. مدیریت اسلامی، ۲۶(۴)، ۵۱-۷۸.

اسماعیلی مازگر، ع. (۱۴۰۱). تحول گفتمانی از مدل‌های توسعه به الگوی پیشرفت؛ با تمرکز بر بایسته‌های تحول در سیاست خارجی. یازدهمین کنفرانس الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت، تهران.

افروز، غ. (۱۳۹۹). گفتمان ملی در معنا و چشم‌انداز الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت. نهمین کنفرانس الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت، تهران.

الوانی، س.، و حمیدی زاده، ع.، و بوستانی راد، م. (۱۴۰۱). نیازسنجی برنامه‌های یادگیری و توسعه مهارت‌های نرم منابع انسانی در سازمان‌های دولتی. آموزش و توسعه منابع انسانی، ۹(۳۲)، ۲۰۴-۲۳۱.

الوانی، س.، و حمیدی زاده، ع.، و بوستانی راد، م. (۱۳۹۹). چپستی مؤلفه‌های مهارت‌های نرم منابع انسانی (مروری نظام مند). مهارت‌آموزی، ۹(۳۳)، ۲۵-۵۰.

بیاد، م.، و قیطاسی، س. (۱۳۹۸). گفتمان‌سازی و منازعات گفتمانی در زمان دل‌بنداز تونی موریسون. پژوهش ادبیات معاصر جهان (پژوهش زبان‌های خارجی)، ۲۴(۱)، ۲۵۱-۲۶۸.

پاک مهر، ح.، و امین خندقی، م.، و سعیدی رضوانی، م.، و قندیلی، س. (۱۳۹۶). ماهیت گفتمان‌سازی آموزه‌های انقلاب اسلامی و ویژگی‌های آن در برنامه‌های درسی نظام آموزش و پرورش جمهوری اسلامی ایران. مسائل کاربردی تعلیم و تربیت اسلامی، ۲(۳) (پیاپی ۴)، ۷-۴۰.

خالق خواه، ع.، و نجفی، ح. (۱۳۹۷). استخراج مؤلفه‌های مهارت‌های نرم مدیران آموزشی به روش آمیخته‌اکتشافی (طراحی یک ابزار اندازه‌گیری). رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۹(۳۳)، ۲۵-۴۳.

خنیفر، ح.، و جوان بخت، ع. (۱۳۹۷). مهارت‌های نرم برای فارغ‌التحصیلان فنی و حرفه‌ای. مهارت‌آموزی، ۶(۲۴)، ۷-۱۸.

زاینده‌رودی، م. (۱۳۹۹). موانع و چالش‌های گفتمان‌سازی الگوی پیشرفت در جامعه. نهمین کنفرانس الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت، تهران.

سادات حسینی، ا.، و رزاقی، ن.، و خسروپناه، ع. (۱۳۹۹). آسیب‌ها و تهدیدهای معنویت نوجوانان در ایران: موانع و چالش‌های گفتمان‌سازی الگوی پیشرفت در جامعه. نهمین کنفرانس الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت، تهران.

سرپرست سادات، س. (۱۳۹۹). بایسته‌ها و الزامات تبدیل الگوی پیشرفت به گفتمان ملی. نهمین کنفرانس الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت، تهران.

سلطانی رنایی، س.، و آتشکار، م. (۱۳۹۹). مهندسی اخلاق اسلامی مطلوب در گفتمان‌سازی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت. نهمین کنفرانس الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت، تهران.

صدرا، ع. (۱۴۰۱). الگوی اسلامی ایرانی سیاست پیشرفت؛ آغاز اجرا و تقسیم کار سیاسی ملی. یازدهمین کنفرانس الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت، تهران.

صدرا، ع. (۱۴۰۰). گفتمان‌سازی و پایش تحقق الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت (بایسته‌های اجرایی الگو و تدابیر سیاسی). دهمین کنفرانس الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت، تهران.

عباسپور، ع. و احمدی، م. و رحیمیان، ح. و دلاور، ع. (۱۳۹۵). تبیین و ارائه مدل شایستگی سربازان در سازمان بازرسی کل کشور با رویکرد نظریه داده بنیاد. آموزش و توسعه منابع انسانی، ۳(۱۰)، ۹۵-۱۲۴.

فرقانی، م. و تقوی پور، م. (۱۳۹۸). از گفتمان‌سازی تا جریان‌سازی بی‌بی‌سی فارسی بر محور پرونده‌های حقوق بشری. پژوهش‌های ارتباطی (پژوهش و سنجش)، ۲۶(۱) (پیاپی ۹۷)، ۷۷-۱۱۰.

کرمی نژاد، ن. و قاسمی زاد، ع. و معتمد، ح. (۱۳۹۹). ارائه الگوی توسعه حرفه ای اعضای هیأت علمی مبتنی بر مؤلفه‌های مهارت‌های نرم. توسعه حرفه‌ای معلم، ۵(۱۶)، ۱-۲۳.

مختاریان پور، م. (۱۳۹۵). مدل فرآیندی طراحی الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت. الگوی پیشرفت اسلامی ایرانی، ۴(۸)، ۹-۳۰.

منظم ابراهیم پور، ش.، رحیم نیا، ف.، پویا، ع. فراچی، م. و پاکدامن، م. (۱۴۰۱). شناسایی مهارت‌های نرم مورد نیاز نیروی کار پرستاری بیمارستان در سلسله مراتب سازمانی. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۵(۵۵)، ۳۷-۶۵.

منظم قلعه جوقی، س. و حسینی دانا، ح. و

محمدی، ا. (۱۴۰۰). ارائه الگوی گفتمان‌سازی اقتصاد مقاومتی از طریق رسانه‌های اجتماعی در عرصه ارتباطات بین الملل. پژوهش نامه رسانه بین الملل، ۶(۲)، ۱۱۷-۱۴۶.

میرزاجانی بیجارپسی، م. و صادقی نیری، ر. (۱۳۹۹). گفتمان‌سازی قرآن در جهت مبارزه با کم فروشی. مطالعات تفسیری، ۱۱(۴۲)، ۱۷۹-۲۰۰.

میرزاجانی بیجارپسی، م. و صادقی نیری، ر. و عبدالرحیمی، ع. (۱۳۹۸). گفتمان‌سازی قرآن در جهت مبارزه با رشوه و آسیب‌های اجتماعی ناشی از آن. سلامت اجتماعی، ۶(۳)، ۳۵۷-۳۷۰.

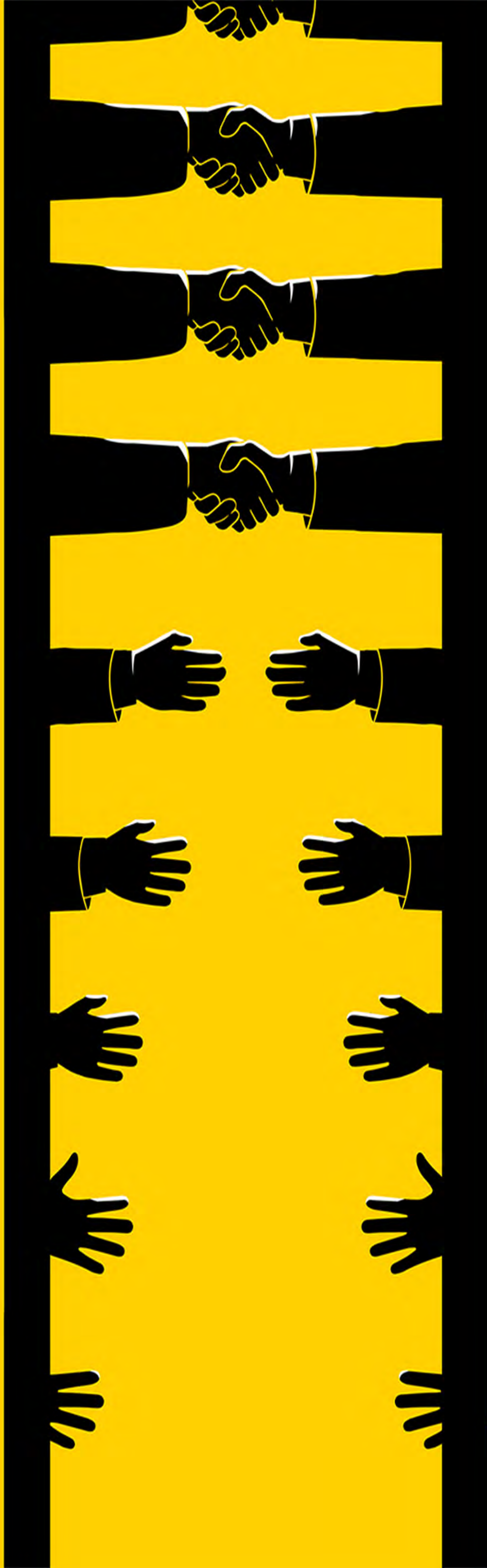
نعیمی، ش. و یعقوبی جنبه سرایی، پ. (۱۳۹۸). بازنمایی واقعیت در سلجوقنامه‌ی ظهیرالدین نیشابوری: از داستان‌پردازی تا گفتمان‌سازی. پژوهشنامه نقد ادبی و بلاغت، ۸(۱)، ۲۵۵-۲۷۴.

وفائیان، م. و موسوی خطیر، س. و اسمعیلی گیوی، ح. (۱۳۹۹). معیار و شاخص‌های «نقش آفرینان در گفتمان سازی فرهنگ انقلاب اسلامی» در دانشگاه‌ها از منظر آیت اله خامنه ای. مدیریت در دانشگاه اسلامی، ۹(۱۹)، ۷۱-۸۶.



### تهیه و ترجمه: لیلا توانگر

دانشجوی دکترای مهندسی صنایع | گرایش لجستیک و زنجیره تأمین  
 عضو هیئت علمی گروه مهندسی صنایع مؤسسه آموزش عالی امام جواد (ع)



# طراحی و توسعه مدل مدیریت کیفیت زنجیره پایدار در صنعت باتاکید بر نقش منابع انسانی

سیدمسعود عظیمی

پسا دکتراى حرفه‌ای مدیریت کسب و کار (POST DBA) | سازمان مدیریت صنعتی

## چکیده

مدیریت کسب و کار به منظور پایداری می‌بایست علاوه بر در نظر گرفتن محیط تمرکز ویژه ای بر تمامی ذی نفعان به ویژه مشتریان داشته باشد. این موضوع یکی از مهم‌ترین چالش‌ها در عصر حاضر است که منجر به ظهور تحقیقاتی جدید در زمینه‌ی مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پایدار شده است. هدف از پژوهش حاضر، شناسایی و تحلیل روابط علت و معلولی عوامل مؤثر بر مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پایدار در صنایع لوازم خانگی تهران است.

بدین منظور در مرحله اول تحقیق، با بررسی مقالات، عوامل مؤثر بر مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پایدار شناسایی گردید که حاصل آن شناسایی ۲۲ عامل بود. در مرحله دوم با نظرخواهی از ۱۰ نفر از خبرگان صنعت لوازم خانگی و تحلیل آن با تکنیک دیمتل خاکستری، روابط بین عوامل شناسایی گردید. نتایج نشان می‌دهد که تعهد مدیریت ارشد و رهبری کسب و کار بر عوامل مختلفی مانند رضایت مشتری عملکرد کیفی تأمین کنندگان، کیفیت محصول/خدمت تأثیر می‌گذارد. در بین عوامل، رضایت مشتری مهم‌ترین عاملی است که بر تمامی موارد به جز بهینه‌سازی مصرف انرژی تأثیر دارد.

## واژگان کلیدی:

: مدیریت کیفیت جامع، مدیریت زنجیره تأمین پایدار، مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پایدار، تکنیک دیمتل خاکستری

## مقدمه

در سال‌های اخیر، مفهومی به نام مدیریت زنجیره تأمین پایدار در ادبیات حوزه مدیریت نمایان شد. مدیریت زنجیره تأمین پایدار، مدیریت جریان مواد، اطلاعات، سرمایه و همکاری بین شرکت‌های زنجیره تأمین با توجه به توسعه سه بُعد پایداری ابعاد اقتصادی، محیطی و اجتماعی می‌باشد (اگرون و همکاران، ۲۰۱۲). کاردین بامن و بوتانگنزالس خاطر نشان کردند توسعه پایدار مدیریت زنجیره تأمین، نه تنها یک عامل محدودکننده بلکه یک رویکرد برای بهبود عملکرد است و بر قدرت رقابتی شرکت و سازمان‌دهی زنجیره تأمین آن نیز اثر دارد. با این حال، اگر به شکلی نامناسب اجرا شود، سازمان با ضرری بالا برای سرمایه‌گذاری مواجه می‌شوند (شیبین و همکاران، ۲۰۱۸). مشتریان، نهادهای قانون‌گذاری و سایر افراد علاقه‌مند به دنبال شرایط کسب و کار بهتر در حوزه محیطی، اجتماعی و مالی هستند که با مدیریت مسئولانه محصولات، خدمات و فرآیندها انجام شود که در نهایت منجر به مدیریت پایدار زنجیره تأمین خواهد شد. مدیریت زنجیره تأمین پایدار یک پارامتر استراتژیک برای بهبود مستمر کسب و کار و راهی برای برآوردن نیازهای امروزی مردم بدون آسیب رساندن به آینده است. همچنین بهبود مستمر در حوزه محیطی و اجتماعی، یک مدل مدیریت زنجیره تأمین پایدار است که با سیاست‌های راهبردی و هم‌افزایی انجام خواهد شد (راجیو و همکاران، ۲۰۱۷). مدیریت زنجیره تأمین ترکیبی از مشتری، شبکه توزیع و تأمین کنندگان است. از طرف دیگر عملکرد مدیریت زنجیره تأمین بر پایه‌ی پایداری بالا، بر رضایت مشتری و سایر انتظارات ذی‌نفعان (داخلی و خارجی) تأثیر می‌گذارد. بنابراین تحقیقات در زمینه مدیریت زنجیره تأمین پایدار رشد کرده است (انصاری و قریشی، ۲۰۱۵). شیوه‌های مدیریت زنجیره تأمین پایدار به معکوس کردن مضرات صنعت کمک می‌کند و به سودآوری کسب و کار از طریق شیوه‌های دوست‌دار محیط زیست و اجتماعی سودمند کمک می‌کند (ماتیواتانان و همکاران، ۲۰۱۸).

به عنوان پدیده‌های در عصر جدید مطرح می‌شود و به توسعه پایداری محیط زیست، جامعه و اقتصاد می‌پردازد. اخیراً، آهی و سیرسی (۲۰۱۳) مدیریت زنجیره تأمین پایدار را به عنوان ایجاد زنجیره تأمین از طریق تعهد داوطلبانه به مسائل اقتصادی، زیست‌محیطی و اجتماعی از طریق سیستم‌های تجاری کلیدی در داخل سازمان تعریف کرده‌اند که به طور کارآمد طراحی شده و بر جریان مواد، اطلاعات و سرمایه به طور مؤثر و مدیریت شده اثرگذار است. همچنین مدیریت زنجیره تأمین پایدار را به وسیله‌ی تهیه، تولید و توزیع محصول و خدمات برای رفع نیاز ذی‌نفعان و بهبود بهره‌وری، رقابت‌پذیری و تاب‌آوری سازمان در کوتاه‌مدت و بلندمدت تعریف کرده است. با این حال، خواسته‌های متنوع مشتریان و پیچیدگی اجزای تولید منجر به افزایش رقابت داخلی بین سازمان‌ها علاوه بر رقابت جهانی شده است (کارتیک، ۲۰۱۵). در همین حال، مدیریت زنجیره تأمین پایدار فرصتی را برای آن‌ها فراهم می‌کند تا از رقبای خود متمایز شوند و مزیت رقابتی در بازار ایجاد کنند (خداکرمی، شعبانی صائن و آزادی، ۱۳۹۴). سیورینگ و مولر (۲۰۰۸) مدیریت زنجیره تأمین پایدار را به این گونه‌ی تعریف می‌کنند: مدیریت مواد خام، اطلاعات و سرمایه جهت رفع نیازهای مشتریان و ذی‌نفعان با توجه به اهداف پایداری که از طریق همکاری بین شرکت‌ها در طول زنجیره تأمین قابل دسترسی است. تمرکز بر ذی‌نفعان در هسته مدیریت کیفیت است که هدف نهایی آن رضایت مشتری است (طالب و رحمان، ۲۰۱۰) مدیریت کیفیت نه تنها بر رضایت مشتری متمرکز است، بلکه بر سایر سهامداران مانند عمومی، نهاد نظارتی و تأمین کنندگان نیز تمرکز دارد. به عبارت دیگر تمرکز ذاتی مدیریت کیفیت بر ذی‌نفعان است که باعث توسعه پایدار می‌شود که با برآوردن نیازها و انتظارات آن‌ها برای تداوم عملکرد شرکت به کار گرفته می‌شود (سیوا و همکاران، ۲۰۱۶ زینک، ۲۰۰۷). سیوا و همکاران (۲۰۱۶) بر نقش مدیریت کیفیت در توسعه پایدار کسب و کار مسلط بوده و دانستن تمامی ابزارها و

تکنیک‌هایی که آن را تسهیل می‌کند توصیه می‌کنند. مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پایدار یک حوزه تحقیقاتی جدید است که تکنیک‌های مدیریت زنجیره تأمین پایدار و مدیریت کیفیت را ترکیب می‌کند. هدف آن تولید محصولات با کیفیت بالا از طریق همکاری بین شرکت‌ها در زنجیره تأمین برای رسیدن به رضایت بیشتر مشتری است (رابینسون و ماله و ترا، ۲۰۰۵). مالتیک و همکاران (۲۰۱۱) چهار ویژگی اصلی مدیریت کیفیت پایدار را ذکر کردند: توسعه سبز، تعهد مدیریت ارشد، پشتیبانی کارکنان مسئولیت اجتماعی شرکت و مشارکت جامعه محلی، و همچنین سردیک و سلیح (۲۰۱۱) مفاهیم مدیریت کیفیت یکپارچه و عملکرد محیطی پایدار را به منظور توسعه پایدار با یکدیگر ادغام کردند. با توجه به مفاهیم مدیریت کیفیت، مدیریت زنجیره تأمین و پایداری و مطالعات انجام شده‌ی پیشین، هدف مقاله حاضر تعیین مؤثرترین عوامل بر مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پایدار بر اساس مطالعات قبلی و نظرات کارشناسان در صنعت و نشان دادن روابط علی بین آن عوامل می‌باشد. به طور خلاصه، مقاله‌ی حاضر به دنبال پاسخگویی به سوالات زیر است:

- ۱) عوامل مؤثر بر اجرای مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پایدار کدامند؟
- ۲) رابطه بین عوامل مؤثر بر اجرای مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پایدار چگونه است؟

## ۲- ادبیات و پیشینه تحقیق

### ۲-۱- مدیریت زنجیره تأمین پایدار

مدیریت زنجیره تأمین پایدار ترکیبی از اهداف مدیریت زنجیره تأمین سبز یا زیست محیطی و مسئولیت اجتماعی شرکت است تا به شرکت‌ها کمک کند تا عملکرد خود را در خطوط سه گانه یعنی ابعاد اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی بهبود دهند (بیگ و همکاران، ۲۰۲۰). مدیریت زنجیره تأمین پایدار با تعریف مدرن از مدیریت زنجیره تأمین شامل فعالیت‌های مختلفی مانند خرید سبز، طراحی سبز، صرفه‌جویی در منابع و سایر موارد برای حفظ زنجیره تأمین سازگار با محیط زیست است.

گنجاندن مفاهیم اجتماعی، زیست‌محیطی و اقتصادی در تعریف پایداری بر اساس رویکرد "ارکان سه گانه توسعه پایدار" است (نگی و اناند، ۲۰۱۵). اگرچه تصور بر این است که اجرای فعالیت‌های مدیریت زنجیره تأمین پایدار مربوط به عملکرد زیست محیطی و تعهد اجتماعی است، اما ثابت شده است که فعالیت‌های مدیریت زنجیره تأمین پایدار با عملکرد اقتصادی بهتر نیز مرتبط هستند (نارایانان و همکاران، ۲۰۱۹). مطالعات و عملکردها در مدیریت زنجیره تأمین پایدار و انتشار آن در سال‌های اخیر به شدت افزایش یافته است (ماتیواتانان و همکاران، ۲۰۱۸). به عبارت دیگر، موضوع پایداری در مدیریت زنجیره تأمین به یک موضوع معروف در حوزه تحقیقاتی تبدیل شده است (حسین آواستی و تیواری، ۲۰۱۶). مدیریت زنجیره تأمین پایدار ترکیبی از پایداری و مدیریت زنجیره تأمین است که هدف آن ارائه ترکیبی متعادل از شرایط اجتماعی، زیست‌محیطی و اقتصادی است که بر زندگی مردم تأثیر می‌گذارد (ماتیواتانان و همکاران، ۲۰۱۸).

زیرا قوانین، رقابت و نیروهای ذی‌نفعان سازمان‌ها را برای انجام اقدامات سازگار با محیط زیست در طول زنجیره تأمین خود موظف کرده‌اند (داوورگن و لیستر، ۲۰۱۲) اوشی، گلدن، و اولاندر، (۲۰۱۳). ویتستراک و تیوتبرگ (۲۰۱۲) بیان کردند که مدیریت زنجیره تأمین پایدار یک مدیریت سنتی زنجیره تأمین است که جنبه‌های مراقبت محیطی و اجتماعی به آن‌ها اضافه شده است.

### ۲-۲- مدیریت پایدار زنجیره تأمین و

#### مدیریت کیفیت جامع

در نظر گرفتن مدیریت کیفیت در زنجیره تأمین به عنوان یک ابزار استراتژیک مهم، طی دو دهه گذشته افزایش یافته است. به طور کلی، مدیریت کیفیت به عنوان بهبود مستمر در فرآیند و رویه‌ها به منظور دستیابی به پایداری تعریف می‌شود (اوکلند ۱۹۹۴؛ ترزیوفسکی و هرمل، ۲۰۱۱).

رضایت مشتریان و کارکنان و رابطه خوب با تأمین‌کنندگان منجر به بهبود عملکرد رقابتی مدیریت زنجیره تأمین می‌شود (کایناک و هارتلی، ۲۰۰۸). به عبارت دیگر، عملکرد شرکت‌ها را می‌توان با یکپارچگی، ارتباطات و همکاری در طرف‌های زنجیره تأمین با توجه به کیفیت بهبود بخشید (زنگ و همکاران ۲۰۱۳). از این رو، مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پایدار با در نظر گرفتن مفاهیم مدیریت کیفیت در مدیریت زنجیره تأمین پایدار شکوفا شده است (باستاس و لیانیچ، ۲۰۱۸). مطالعات پیشین نشان می‌دهد که ارزیابی کیفیت عملکرد در مدیریت زنجیره تأمین پایدار معمول نبوده است و تنها پنج تحقیق در این حوزه انجام شده است (باستاس و لیانیچ، ۲۰۱۸). سیوا و همکاران (۲۰۱۶) و زینک (۲۰۰۷) نشان می‌دهند که تمرکز مدیریت کیفیت بر ذی‌نفعان تأمین‌کنندگان و نهاد نظارتی باعث توسعه و مدیریت پایدار سازمان می‌شود. از سوی دیگر سیوا و همکاران (۲۰۱۶) از اثربخشی مدیریت کیفیت بر پایداری از طریق تعدیل سیستم‌های مدیریتی و سیستم‌های مدیریت زیست‌محیطی حمایت می‌کنند. زیرا عناصر، ابزارها و رویه‌های مدیریت کیفیت شامل پیشرفت‌های مستمر بوده و با عملکرد محیطی هم‌افزایی دارند. آگی و نیشانت (۲۰۱۷) رابطه‌ای بین مدیریت کیفیت، پایداری محیطی تعهد مدیریت، همکاری بین تأمین‌کنندگان و مدیریت زنجیره تأمین سبز برقرار کردند. همچنین دویی، گوناسکاران و علی (۲۰۱۵) نشان دادند که مدیریت کیفیت جامع و مدیریت ارتباط با تأمین‌کننده تحت تأثیر رهبری و تأثیر بر محیط قرار می‌گیرند و توسعه مدیریت زنجیره تأمین سبز را تسهیل می‌کنند. از طرف دیگر، جابور و همکاران (۲۰۱۴) همچنین عملکرد سبز، مدیریت کیفیت و عملکرد کلی محیطی را مدلسازی کردند. نتایج نشان داد که ارائه چارچوبی از مدیریت کیفیت برای مدیریت محیط، استراتژی خوبی برای کاربرد مدیریت زنجیره تأمین سبز است. مالتیک و همکاران (۲۰۱۱) چهار ویژگی را برای مدیریت کیفیت پایدار تعریف می‌کند:

توسعه سبز، جنبه زیست‌محیطی، تعهد مدیریت ارشد، حمایت کارکنان، مسئولیت اجتماعی شرکت و مشارکت جامعه محلی. در برخی تحقیقات دیگر برخی از جنبه‌های مدیریت کیفیت در مدیریت زنجیره تأمین پایدار ارائه شده است: ابزار مدیریت چرخ‌های استقرار عملکرد کیفیت، بهبود مستمر، تمرکز بر مشتری و مدیریت سهامداران (سیوا و همکاران، ۲۰۱۶؛ زینک ۲۰۰۷). فرانسیس (۲۰۰۹) نیز رابطه مثبتی بین مدیریت کیفیت جامع و طراحی برای محیط زیست ارائه می‌دهد و پیشنهاد می‌کند که ملاحظات زیست‌محیطی در توسعه محصولات، بخشی از مدیریت کیفیت جامع است که بر توسعه پایدار تأثیر می‌گذارد.

### ۳- روش‌شناسی تحقیق

این پژوهش از نظر هدف جزء تحقیقات کاربردی توسعه‌ای و از نظر روش انجام کار از نوع کتابخانه‌ای میدانی قلمداد می‌شود زیرا به دنبال توسعه الگویی علمی و نوین از عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پایدار می‌باشد. بدین منظور، در مرحله اول عوامل با بکارگیری روش مرور ادبیات شناسایی شدند و در مرحله دوم تحقیق، محققان از طریق روش دیمتل خاکستری به دنبال تعیین میزان تأثیرگذاری و تأثیرپذیری عوامل شناسایی شده هستند. جامعه آماری در مرحله اول پژوهش شامل کلیه پژوهش‌های منتشر شده در پایگاه‌های علمی معتبر داخلی و خارجی مرتبط با عوامل مؤثر بر اجرای مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پایدار، تا زمان انجام این پژوهش می‌باشد. در مرحله دوم پژوهش جامعه آماری دربرگیرنده تمامی اساتید و مدیران حوزه پایداری و آشنا به موضوع مدیریت کیفیت و مدیریت زنجیره تأمین در صنعت لوازم خانگی تهران می‌باشد که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند، ۱۰ نفر انتخاب شدند (۳ نفر از اساتید و ۷ نفر از خبرگان سازمانی) که در مرحله تعیین تأثیرگذاری و تأثیرپذیری بین این عوامل همکاری کردند.

### ۳-۱- تکنیک دیمتل خاکستری

در پژوهش حاضر از روش دیمتل خاکستری جهت ساخت و تحلیل علیت میان عوامل شناسایی شده استفاده شده است. از این تکنیک برای شناسایی تأثیر متقابل بین اجزای شناسایی شده و اندازه‌گیری روابط متقابل آن‌ها استفاده می‌شود. علاوه بر این دیمتل خاکستری مسئله را ساده می‌کند و نقش‌های تعامل بین عوامل را بر اساس نظر متخصص از طریق یک ماتریس زوجی ارائه می‌دهد. در پژوهش حاضر از گام‌های پیشنهادی گارداس و همکاران (۲۰۱۸) برای انجام تجزیه و تحلیل دیمتل خاکستری استفاده شده است. گام‌های پیشنهادی به شرح زیر می‌باشد:

**مرحله اول:** داده‌ها بر اساس نظرات خبرگان، موزون و تجمیع می‌شوند.

الف- ابتدا برای هر مؤلفه یک جفت عدد خاکستری از هر خبره ثبت می‌شود.

ب- ماتریس رابطه مستقیم خاکستری  $X$  بر اساس نظر خبره توسعه می‌یابد و تأثیر متقابل دوتایی خاکستری  $(\otimes x_{ij}^k)$  عوامل را در یک ماتریس  $n \times n$  معرفی می‌کند. همه عناصر مورب اصلی در ابتدا روی مقدار صفر تنظیم می‌شوند (بدون تأثیر  $N=$ )، سپس اعداد خاکستری  $0.2-0$  (تأثیر بسیار کم)  $0.4-0.2$  (تأثیر کم)،  $0.6-0.4$  (تأثیر متوسط)  $0.8-0.6$  (تأثیر زیاد)،  $1-0.8$  (تأثیر بسیار زیاد) برای نشان دادن نظرات کارشناسان برای تکمیل مابقی عناصر ماتریس استفاده می‌شود. مقدار یک عدد خاکستری  $\otimes x_{ij}^p$  برای یک ارزیاب (خبره)  $p$  است که اثر عامل  $i$  را بر عامل  $j$  اندازه‌گیری می‌کند. همچنین  $\otimes x_{ij}^p$  و  $\bar{\otimes} x_{ij}^p$

به ترتیب مقادیر خاکستری پایین و بالایی برای ارزیابی اثرات عامل  $i$  بر روی عامل  $j$  هستند که توسط یک خبره اختصاص داده شده است. یعنی:

$$= \otimes x_{ij}^p [\underline{\otimes} x_{ij}^p, \bar{\otimes} x_{ij}^p]$$

ج- ماتریس‌های رابطه مستقیم خاکستری باید به یک ماتریس قطعی  $Z$  تبدیل شوند.

به منظور قطعی شدن از سه گام زیر استفاده می‌شود (معادله ۱ الی ۵):

می‌شود (معادله ۱ الی ۵):

#### گام اول:

رابطه ۱  $\underline{\otimes} x_{ij}^p = [\underline{\otimes} x_{ij}^p - \min \underline{\otimes} x_{ij}^p] / \Delta_{min}^{max}$

رابطه ۲  $\bar{\otimes} x_{ij}^p = [\bar{\otimes} x_{ij}^p - \min \bar{\otimes} x_{ij}^p] / \Delta_{min}^{max}$

رابطه ۳  $\Delta_{min}^{max} = \max \bar{\otimes} x_{ij}^p - \min \underline{\otimes} x_{ij}^p$

**گام دوم:** مقدار کلی عدد قطعی شده و نرمال شده باید به صورت زیر تعیین شود:

رابطه ۴

$$y_{ij}^p = (\underline{\otimes} x_{ij}^p (1 - \underline{\otimes} x_{ij}^p) + (\bar{\otimes} x_{ij}^p \times \bar{\otimes} x_{ij}^p))$$

$$(1 - \underline{\otimes} x_{ij}^p + \bar{\otimes} x_{ij}^p)$$

**گام سوم:** در نهایت مقادیر قطعی نهایی محاسبه خواهد شد:

رابطه ۵

$$z_{ij}^p = \min \underline{\otimes} x_{ij}^p + y_{ij}^p \Delta_{min}^{max}$$

اگر بیش از یک پاسخ‌دهنده ماتریس‌ها را تکمیل کنند، مرحله‌ی بعد انجام می‌گیرد و در غیر این صورت به مرحله ۲ حرکت می‌شود.

د- وزن هر پاسخ‌دهنده باید مشخص و در انتها همه‌ی وزن‌ها تجمیع شوند. برای انجام این کار، می‌توان از میانگین‌گیری ساده (رابطه ۶) یا میانگین وزنی (رابطه ۷) استفاده کرد. از رابطه (۷) برای تعیین وزن استفاده می‌شود که با مقادیر مقیاس‌زبانی خاکستری برای هر پاسخ‌دهنده  $(\otimes w_p)$  تعریف می‌شود. همانطور که در رابطه ۷ مشخص است، وزن‌های ارزیابی با مقیاس خاکستری باید قطعی شوند و مجموع آن‌ها باید ۱ شود.

رابطه ۶  $z_{ij} = 1/p (z_{ij}^1 + z_{ij}^2 + \dots + z_{ij}^p)$

رابطه  $z_{ij} = w_1 z_{ij}^1 + w_2 z_{ij}^2 + \dots + w_p z_{ij}^p$  such that  $\sum_{i=1}^p w_i = 1,$

$z_{ij}$  مقدار قطعی برای ارزیابی روابط بین مؤلفه‌ی  $i$  و  $j$  است که توسط پاسخ‌دهنده‌ی  $p$  انجام می‌شود.  $Z_{ij}^p$  مقدار قطعی برای ارزیابی رابطه بین مؤلفه‌های  $i$  و  $j$  است که توسط پاسخ‌دهنده‌ی  $p$  انجام می‌شود مقدار قطعی وزن ارزیابی کننده می‌باشد که به پاسخ  $z_{ij}^p$  مقدار قطعی

$$R_i = \sum_{j=1}^n t_{ij} \quad \forall i, \quad \text{رابطه ۱۱}$$

$$D_j = \sum_{i=1}^n t_{ij} \quad \forall j, \quad \text{رابطه ۱۲}$$

مقدار سطر، نشان‌دهنده‌ی اثر کل (مستقیم و غیرمستقیم) مؤلفه‌ی  $i$  بر مدل می‌باشد. همچنین،  $D_j$  مقدار ستون، نشان‌دهنده‌ی اثرات مستقیم و غیرمستقیم همه‌ی مؤلفه‌ها بر روی مؤلفه  $j$ .

ب- ارزش یا اهمیت ( $P_i$ ) مؤلفه‌ی  $i$  و اثر خالص ( $E_i$ ) مؤلفه  $i$  از طریق معادله‌ی ۱۳ و ۱۴ محاسبه می‌شود:

$$P_i = \{D_i + R_j | i = j\} \quad \text{رابطه ۱۳}$$

$$E_i = \{D_i - R_j | i = j\} \quad \text{رابطه ۱۴}$$

هرچه مقدار  $P_i$  بیشتر باشد مقدار اهمیت آن مؤلفه بیشتر است. اگر  $E_i > 0$  بنابراین مؤلفه اثرگذار است و اگر  $E_i < 0$  مؤلفه‌ی  $i$  علت دیگر مؤلفه‌ها می‌باشد. این مقادیر بر روی دو محور عمودی و افقی نمودار به ازای هر مؤلفه نشان داده می‌شوند.

ج- دیاگرام روابط برای مدل که نشان‌دهنده روابط بین مؤلفه‌ها می‌باشند کشیده می‌شوند.

#### ۴- یافته‌های تحقیق

#### ۴-۱- شناسایی عوامل مؤثر بر مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پایدار

در مرحله اول تحقیق، با مرور تحقیقات گذشته در زمینه مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پایدار با استفاده از کلیدواژه‌گان مدیریت کیفیت و زنجیره تأمین پایدار، ۲۲ عامل شناسایی شد که در جدول ۱ مشاهده می‌شود:

#### جدول ۱: عوامل شناسایی شده برای بکارگیری مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پایدار

کد	عوامل	منابع
A1	مدیریت کربن	گوپالاکریشن و همکاران، ۲۰۱۲، واکر و جون ۲۰۱۲
A2	مدیریت آلودگی	دیابات و همکاران، ۲۰۱۴
A3	استانداردهای ایمنی	دیابات و همکاران، ۲۰۱۴، گوپالاکریشن و همکاران، ۲۰۱۲
A4	مصرف انرژی	دوبی و گوناسکاران، ۲۰۱۵
A5	کاهش زباله	فرینا و همکاران، ۲۰۱۷
A6	کالاهای بازیافت شده	گوپالاکریشن و همکاران، ۲۰۱۲
A7	طراحی اقتصادی	دیابات و همکاران، ۲۰۱۴، جابور و همکاران، ۲۰۱۴
A8	مواد خام	گوپالاکریشن و همکاران، ۲۰۱۲
A9	اقدامات سبز	دیابات و همکاران، ۲۰۱۴
A10	گوش مصرف‌کننده سبز	راجیو و همکاران، ۲۰۱۷
A11	خرید سبز	یابات و همکاران، ۲۰۱۴، دوبی و گوناسکاران، ۲۰۱۵، جابور و همکاران، ۲۰۱۴
A12	بازاریابی سبز	نیشات فیسل، ۲۰۱۰
A13	هماهنگی میان عرضه‌کنندگان	بسکه و سیورینگ، ۲۰۱۴، دوبی و گوناسکاران، ۲۰۱۵، نیشات فیسل، ۲۰۱۰

برای ارزیابی رابطه بین مؤلفه‌های  $i$  و  $z$  است که توسط پاسخ‌دهنده‌ی  $p$  انجام می‌شود؛  $w_p$  مقدار قطعی وزن ارزیابی‌کننده می‌باشد که به پاسخ‌دهنده‌ی  $p$  نسبت داده می‌شود و از وزن خاکستری ( $w_p \otimes$ ) برای هر پاسخ‌دهنده استخراج شده است.

**مرحله ۲:** پس از محاسبه‌ی ماتریس روابط مستقیم قطعی شده‌ی  $Z$ ، ماتریس روابط مستقیم نرمال شده‌ی  $N$  از طریق معادله‌ی ۸ و ۹ محاسبه می‌شود:

$$N = s \times Z \quad \text{رابطه ۸}$$

$$s = \frac{1}{\max_{1 \leq i \leq n} \sum_{j=1}^n z_{ij}} \quad i, j = 1, 2, \dots, n \quad \text{رابطه ۹}$$

**مرحله ۳:** ماتریس روابط کل ( $T$ ) از طریق معادله‌ی ۱۰ تعیین می‌شود؛ جایی که  $I$  پاسخ‌دهنده‌ی  $n \times n$  معرف یک ماتریس هستند:  $1, 2, \dots, n$

رابطه ۱۰

$$T = N + N^2 + N^3 + \dots = \sum_{i=1}^{\infty} N^i = N(I - N)^{-1}$$

**مرحله ۴:** اهمیت ( $P_i$ ) مؤلفه‌ی  $i$  و علت یا معلول ( $E_i$ ) بودن مؤلفه‌ی  $i$  تعیین می‌شود. بدین منظور از چهار گام زیر استفاده می‌شود:  
 الف- مجموع سطر ( $R_i$ ) و ستون ( $D_i$ ) برای هر سطر  $i$  و ستون  $j$  از ماتریس روابط کلی ( $T$ ) باید معین شود.  
 یعنی:

A14	حمایت کارکنان	واکر و جون، ۲۰۱۲
A15	تمرکز بر مشتریان	نیشات فیسل، ۲۰۱۰، واکر و جون، ۲۰۱۲
A16	تمرکز بر ذی‌نفعان	دوبی و گوناسکاران، ۲۰۱۵، گوپالاکریشن و همکاران، ۲۰۱۲
A17	تعهد به قوانین دولتی	دیابات و همکاران، ۲۰۱۴، گوپالاکریشن و همکاران، ۲۰۱۲
A18	تعهد مدیریت ارشد	دوبی و گوناسکاران، ۲۰۱۵، فرینا و همکاران، ۲۰۱۷
A19	کیفیت کالا/خدمات	چاردین و بوتنا، ۲۰۱۴
A20	کیفیت عملکرد عرضه کننده	چاردین و بوتنا، ۲۰۱۴
A21	رضایت مشتری	کاسادسوس و دی کاسترو، ۲۰۰۵
A22	رهبری	آگی و نیشان، ۲۰۱۷، انصاری و قریشی، ۲۰۱۵

**۴-۲- تحلیل روابط بین عوامل مؤثر بر مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پایدار**  
 در مرحله دوم تحقیق، روابط علت و معلولی بین عوامل مؤثر بر اجرای مدیریت کیفیت زنجیره تأمین

پایدار با استفاده از تکنیک دیمتل خاکستری شناسایی شد. در همین راستا از یک مقیاس خاکستری پنج سطحی به شرح جدول ۲ استفاده شد.

### جدول ۲: اعداد خاکستری متغیرهای کلامی میزان اثرگذاری عوامل در یکدیگر

متغیر کلامی	متغیر کلامی	متغیر کلامی
بدون تاثیر	۰	بدون تاثیر
تاثیر خیلی کم	۱	تاثیر خیلی کم
تاثیر کم	۲	تاثیر کم
تاثیر زیاد	۳	تاثیر زیاد
تاثیر خیلی زیاد	۴	تاثیر خیلی زیاد

ابتدا داده‌های وزنی و تجمیع شده بر اساس نظرات کارشناسان جمع آوری شد که در جدول ۳ مشاهده می‌شود.

### جدول ۳: داده‌های تجمیعی موزون شده

عوامل	a1	a2	a3	a4	a5	a18	a19	a20	a21	a22
A1	۰.۰	۰.۴۸، ۰.۱۸	۰.۱۶	۰.۴۸، ۰.۱۸	۰.۱۶	...	۰.۱۶	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶
A2	۰.۱۶	۰.۰	۰.۱۶	۰.۱۶	۰.۱۶	...	۰.۱۶	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶
A3	۰.۱۶	۰.۴۸، ۰.۱۸	۰.۰	۰.۱۶	۰.۱۶	...	۰.۱۶	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶
A4	۰.۱۶	۰.۱۶	۰.۱۶	۰.۰	۰.۱۶	...	۰.۱۶	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶
A5	۰.۱۶	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۲۴، ۰.۱۴۸	۰.۰	...	۰.۱۶	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶
A6	۰.۲۴، ۰.۱۴۸	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۴۸، ۰.۱۸	...	۰.۱۶	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶
A7	۰.۲۴، ۰.۱۴۸	۰.۴۸، ۰.۱۸	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۴۸، ۰.۱۸	...	۰.۱۶	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶
A8	۰.۲۴، ۰.۱۴۸	۰.۴۸، ۰.۱۸	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۲۴، ۰.۱۴۸	۰.۴۸، ۰.۱۸	...	۰.۱۶	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶
A9	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۴۸، ۰.۱۸	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۴۸، ۰.۱۸	۰.۴۸، ۰.۱۸	...	۰.۱۶	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶
A10	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۴۸، ۰.۱۸	۰.۱۶	۰.۴۸، ۰.۱۸	۰.۴۸، ۰.۱۸	...	۰.۱۶	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶
A11	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۲، ۰.۳۲	۰.۱۶	۰.۴۸، ۰.۱۸	۰.۴۸، ۰.۱۸	...	۰.۱۶	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶
A12	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶	۰.۱۶	۰.۲۴، ۰.۱۴۸	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	...	۰.۱۶	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶
A13	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶	۰.۱۶	۰.۴۸، ۰.۱۸	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	...	۰.۱۶	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶
A14	۰.۱۶	۰.۱۶	۰.۱۶	۰.۰	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	...	۰.۱۶	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶
A15	۰.۱۲، ۰.۳۲	۰.۱۶	۰.۱۶	۰.۴۸، ۰.۱۸	۰.۲۴، ۰.۱۴۸	...	۰.۱۶	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶
A16	۰.۱۲، ۰.۳۲	۰.۱۶	۰.۱۶	۰.۴۸، ۰.۱۸	۰.۲۴، ۰.۱۴۸	...	۰.۱۶	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶
A17	۰.۴۸، ۰.۱۸	۰.۲۴، ۰.۱۴۸	۰.۴۸، ۰.۱۸	۰.۴۸، ۰.۱۸	۰.۴۸، ۰.۱۸	...	۰.۱۶	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶
A18	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۲۴، ۰.۱۴۸	۰.۴۸، ۰.۱۸	۰.۴۸، ۰.۱۸	۰.۴۸، ۰.۱۸	...	۰.۰	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۳۶، ۰.۱۶۴	۰.۱۶



۰/۰۱۹	۰/۱۲۶	۰/۱۲۶	۰/۱۲۰	۰/۰۱۴	...	۰/۱۱۷	۰/۱۰۴	۰/۰۳۴	۰/۰۵۴	۰/۰۸۸	A12
۰/۰۱۹	۰/۱۲۷	۰/۱۲۷	۰/۱۲۲	۰/۰۳۳	...	۰/۱۱۶	۰/۱۳۵	۰/۰۳۵	۰/۰۵۷	۰/۰۹۰	A13
۰/۰۱۷	۰/۱۱۴	۰/۱۱۴	۰/۱۰۹	۰/۰۳۲	...	۰/۱۰۸	۰/۰۶۵	۰/۰۳۲	۰/۰۴۹	۰/۰۴۱	A14
۰/۰۲۱	۰/۱۴۱	۰/۱۴۱	۰/۱۳۵	۰/۰۳۵	...	۰/۱۴۸	۰/۱۴۹	۰/۰۴۲	۰/۰۶۹	۰/۰۶۹	A15
۰/۰۲۳	۰/۱۵۰	۰/۱۵۰	۰/۱۴۳	۰/۰۳۵	...	۰/۱۵۶	۰/۱۵۶	۰/۰۴۶	۰/۱۰۶	۰/۰۷۳	A16
۰/۰۲۵	۰/۱۶۸	۰/۱۶۸	۰/۱۶۰	۰/۰۴۸	...	۰/۱۶۸	۰/۱۶۸	۰/۱۱۲	۰/۱۲۲	۰/۱۲۷	A17
۰/۰۲۶	۰/۰۱۷	۰/۱۷۱	۰/۱۶۴	۰/۰۱۷	...	۰/۱۷۱	۰/۱۷۱	۰/۱۱۱	۰/۱۱۹	۰/۱۱۳	A18
۰/۰۲۲	۰/۱۴۸	۰/۱۴۸	۰/۰۹۳	۰/۰۱۵	...	۰/۱۴۹	۰/۱۴۹	۰/۰۹۸	۰/۱۱۷	۰/۰۹۶	A19
۰/۰۲۵	۰/۱۶۵	۰/۱۱۷	۰/۱۵۸	۰/۰۱۶	...	۰/۱۶۶	۰/۱۶۶	۰/۱۰۶	۰/۱۳۲	۰/۰۱۰۷	A20
۰/۰۱۳	۰/۰۳۹	۰/۰۸۸	۰/۰۴۰	۰/۰۴۰	...	۰/۰۴۲	۰/۰۴۲	۰/۰۲۰	۰/۰۲۹	۰/۰۲۴	A21
۰/۰۱۸	۰/۱۷۰	۰/۱۷۰	۰/۱۶۲	۰/۰۵۳	...	۰/۱۷۷	۰/۱۷۷	۰/۰۵۳	۰/۰۸۴	۰/۰۷۱	A22

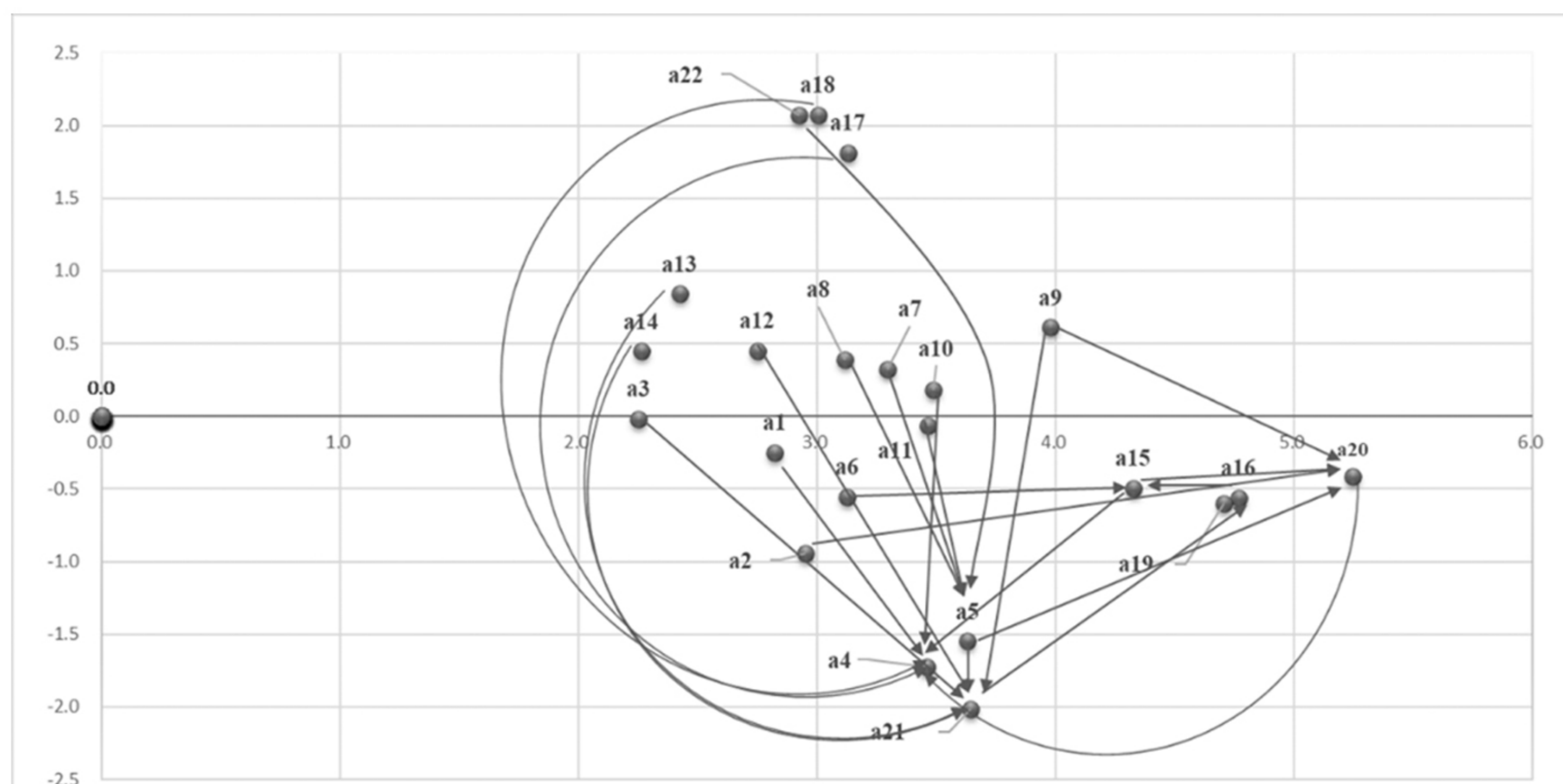
در نهایت، اهمیت یا برجستگی کلی (Pi) که در جدول ۶ نشان داده شده است: عامل i و اثر خالص (Ei) عامل i تعیین می‌شود

### جدول ۶: درجه برجستگی و خالص علت/تاثیر عوامل

$E_i = D_j - R_j$	$P_i = D_j + R_j$	عوامل	
۰/۲-	۲/۸	مدیریت کربن	A1
-۰/۹	۳	مدیریت آلودگی	A2
۰	۲/۲	استانداردهای ایمنی	A3
-۱/۷	۳/۵	مصرف انرژی	A4
-۱/۵	۳/۶	کاهش زباله	A5
-۰/۶	۳/۱	کالاهای بازیافت شده	A6
۰/۳	۳/۳	طراحی اقتصادی	A7
۰/۴	۳/۱	مواد خام	A8
۰/۶	۴	اقدامات سبز	A9
۰/۲	۳/۵	گوش مصرف کننده‌ی سبز	A10
-۰/۱	۳/۵	خرید سبز	A11
۰/۵	۲/۸	بازاریابی سبز	A12
۰/۸	۲/۴	هماهنگی میان عرضه کنندگان	A13
۰/۴	۲/۳	حمایت کارکنان	A14
-۰/۵	۴/۳	تمرکز بر مشتریان	A15
-۰/۶	۴/۸	تمرکز بر ذی‌نفعان	A16
۱/۸	۳/۱	تعهد به قوانین دولتی	A17
۲/۱	۳	تعهد مدیریت ارشد	A18
-۰/۶	۴/۷	کیفیت کالا/خدمات	A19
-۰/۴	۵/۲	کیفیت عملکرد عرضه کننده	A20
-۰/۲	۳/۶	رضایت مشتری	A21
۲/۱	۲/۹	رهبری	A22

مقادیر محاسبه شده برجستگی کلی و نتایج اثر خالص عوامل و روابط متقابل را می توان در

محور دوبعدی ترسیم کرد که در شکل ۱ می توان مشاهده کرد:



## ۵- بحث و نتیجه گیری

امروزه سازمان ها به دنبال داشتن شرایط کاری بهتر و مدیریت عملکرد خود با توجه به مسائل زیست محیطی، اجتماعی و اقتصادی هستند. برای این منظور مدیریت پایدار زنجیره تأمین شکل گرفته است که باعث بهبود مستمر با استفاده از سلاح استراتژیک مدیریت کیفیت جامع و در نهایت رفع نیازهای ذی نفعان به عنوان هسته اصلی مدیریت کیفیت جامع شود. همچنین مدیریت زنجیره تأمین پایدار به کمک مدیریت کیفیت جامع به بهبود بهره وری، رقابت پذیری و تاب آوری سازمان ها در کوتاه مدت و بلندمدت منجر می شود. در واقع مدیریت کیفیت جامع توسعه مدیریت زنجیره تأمین پایدار را تسهیل می کند. از این روزهی جدید به نام مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پایدار پدید آمده است.

بنابراین، هدف مقاله حاضر شناسایی مهم ترین عوامل مؤثر بر کاربرد مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پایدار در صنعت لوازم خانگی تهران و نشان دادن ارتباط متقابل آنها می باشد. برای انجام این کار، ۲۲ عامل بر اساس مطالعات قبلی مورد بررسی قرار گرفته و از تکنیک دیتمل مبتنی بر خاکستری برای نشان دادن اهمیت عوامل و ایجاد روابط بین آنها استفاده شده است. نتایج نشان می دهد که تعهد مدیریت ارشد و رهبری از جمله عوامل مؤثر بر بکارگیری مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پایدار در صنعت هستند. به عبارت دیگر، همه عوامل تحت تأثیر

تعهد مدیریت ارشد قرار می گیرند و همچنین رهبری بر عوامل مختلفی مانند رضایت مشتری عملکرد کیفی تأمین کنندگان، کیفیت محصول/خدمت تأثیر می گذارد. در بین عوامل، رضایت مشتری مهم ترین عاملی است که بر تمامی موارد به جز بهینه سازی مصرف انرژی تأثیر دارد.

می توان نتیجه گرفت که برای بکارگیری مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پایدار، تعهد مدیریت ارشد و رهبری باید بیشتر مورد توجه قرار گیرد. زیرا اکثر عوامل شناسایی شده مانند کیفیت محصول و رضایت مشتری، تحت تأثیر آنها قرار دارند. در همین راستا، آذر و اردکانی (۲۰۱۴)، نشان می دهند که رهبری بین مدیریت کیفیت جامع و مدیریت زنجیره تأمین، مشترک است و به بهبود عملکرد سازمانی کمک می کند. همچنین، کاسادوسوس و دی کاسترو (۲۰۰۵) نشان دادند که رضایت مشتری با توسعه پایدار هم افزایی دارد. در مجموع، مدیران صنعتی می توانند بر روی عوامل شناسایی شده تمرکز کنند تا بتوانند مدیریت کیفیت زنجیره تأمین پایدار را اعمال کنند و همچنین می توانند با اولویت بندی عوامل علت و معلولی، پایداری فزاینده زنجیره تأمین را به سمت جلو سوق دهند و بر اساس توجه و بودجه خود از آنها استفاده کنند.

- Ferreira, M. A., Jabbour, C. J. C., & de Sousa Jabbour, A. B. L. (2017). Maturity levels of material cycles and waste management in a context of green supply chain management: an innovative framework and its application to Brazilian cases. *Journal of Material Cycles and Waste Management*, 19(1), 516-525
- Francis, F. (2009). Total Quality Management-A tool for design for environment. Paper presented at the Advances in Computational Tools for Engineering Applications, 2009. ACTEA'09. International Conference on
- Gopalakrishnan, K., Yusuf, Y. Y., Musa, A., Abubakar, T., & Ambursa, H. M. (2012). Sustainable supply chain management: A case study of British Aerospace (BAe) Systems. *International Journal of Production Economics*, 140(1), 193-203
- Karthik, B. (2015). Decision support system framework for performance based evaluation and ranking system of carry and forward agents. *Strategic Outsourcing: An International Journal*, 8(1), 23-52
- Kaynak, H., & Hartley, J. L. (2008). A replication and extension of quality management into the supply chain. *Journal of operations management*, 26(4), 468-489
- Maletic, M., Maletic, D., & Gomiscek, B. (2011). Can sustainable quality management contribute to the organizational performance?
- Maletic, M., Maletic, D., & Gomiscek, B. (2011). Can sustainable quality management contribute to the organizational performance?
- Nishat Faisal, M. (2010). Sustainable supply chains: a study of interaction among the enablers. *Business Process Management Journal*, 16(3), 508-529
- vAgi, M. A., & Nishant, R. (2017). Understanding influential factors on implementing green supply chain management practices: An interpretive structural modelling analysis. *Journal of environmental management*, 188, 351-363
- Ahi, P., & Searcy, C. (2013). A sustainable supply chain management. *Journal of Cleaner Production*, 52, 329-341
- Ansari, Z., & Qureshi, M. (2015b). Sustainability in Supply Chain Management: An Overview. *IUP Journal of Supply Chain Management*, 12(2)
- Azar, A., & Ardakani, D. (2014). Application of gray-based DEMATEL technique in designing of the aggregate green supply chain management's model. *Uncertain Supply Chain Management*, 2(3), 199-208
- Bastas, A., & Liyanage, K. (2018). Sustainable supply chain quality management: A systematic review. *Journal of Cleaner Production*, 181, 726-744
- Beske, P., & Seuring, S. (2014). Putting sustainability into supply chain management. *Supply Chain Management: An International Journal*, 19(3), 322-331
- Casadesús, M., & de Castro, R. (2005). How improving quality improves supply chain, management: empirical study. *The TQM magazine*, 345-357
- Chardine-Baumann, E., & Botta-Genoulaz, V. (2014). A framework for sustainable performance assessment of supply chain management practices. *Computers & Industrial Engineering*, 76, 138-147
- Diabat, A., Kannan, D., & Mathiyazhagan, K. (2014). Analysis of enablers for implementation of sustainable supply chain management—A textile case. *Journal of Cleaner Production*, 83, 391-403
- Dubey, R., & Gunasekaran, A. (2015). Shortage of sustainable supply chain talent: an industrial training framework. *Industrial and Commercial Training*, 47(2), 86-94



فصلنامه پژوهش‌های نوین  
در مدیریت سرمایه انسانی

مقاله علمی

سال دوم / شماره ۲ / بهار ۱۴۰۲

# چکیده

پیشنهاد چند مقاله به روز در حوزه مدیریت و هوش مصنوعی



## **Merging two revolutions: A human-artificial intelligence method to study how sustainability and Industry 4.0 are intertwined**

Armando Calabrese, Roberta Costa, Luigi Tiburzi, Alexander Brem

Industry 4.0 is an important contributor to industrial innovation and sustainability. Nevertheless, few studies empirically analyse how it acts as a binding force of both business practices. This study examines 1501 sustainability reports using a mixed human-artificial intelligence method based on Python's text mining libraries. This method takes advantage of AI's capabilities to extract information from large samples of data and of human critical thinking to find patterns in those data. Specifically, the method is used to evaluate the adoption of Industry 4.0 technologies, analyse how they are deployed worldwide, and investigate their sustainability outcomes. In terms of overall frequency, robots and cybersecurity are the most often reported technologies. Broken down by the firm's region, Asian firms have the highest rate of adoption, while African firms are lagging. Regarding the themes, Industry 4.0 is mainly adopted to improve production processes and customer experience. A small percentage of firms, particularly in Europe and North America, utilize Industry 4.0 to reduce the environmental footprint of their operations. Furthermore, results indicate that Industry 4.0 and sustainability are following two routes. Some firms have massively adopted Industry 4.0 to increase operational efficiency and reaped environmental gains as an indirect consequence of improved operations. Others have chosen to balance the adoption of technologies aimed to increase productivity with innovations whose explicit aim is the reduction of their operations' environmental footprint, such as additive manufacturing. Eastern firms tend to follow the first route while western firms the second. African and South American firms are still at a very early stage in their Industry 4.0 and sustainability journey. At the global level, Industry 4.0 is still far from being utilized as a catalyst to develop sustainability-driven business models.



## **A value-oriented Artificial Intelligence-as-a-Service business plan using integrated tools and services**

Vahid Hajipour, Siavash Hekmat, Mohammad Amini

The latest developments in Artificial Intelligence (AI) are the focal point in increasing the performance of other technologies and the evolution of Industry 4.0. Considering the benefits of AI in today's world, businesses must move towards using Integrated AI tools and services. This paper introduces a business model based on AI-as-a-Service (AIaaS), which provides an integrated bundle of AI products and services. The strategic approach, roadmap, and heuristic pricing model provided in this paper can be considered as a benchmark for AIaaS companies.



## **Artificial intelligence for industry 4.0: Systematic review of applications, challenges, and opportunities**

Zohaib Jan, Farhad Ahamed, Wolfgang Mayer, Niki Patel, Georg Grossmann, Markus Stumptner, Ana Kuusk

Many industry sectors have been pursuing the adoption of Industry 4.0 (I4.0) ideas and technologies, which promise to realize lean and just-in-time production through digitization and the use of smart machines. This shift is driven by technological advances, including Artificial Intelligence (AI) and machine learning, sensor networks and Internet of Things technologies, cloud computing, additive manufacturing, and the availability of large amounts of data that can be exploited by these technologies. However, the adoption of AI technologies for I4.0 varies considerably among industry sectors. This article complements broader reviews of I4.0 by examining the specific applications of IAI in several industry sectors, highlighting the issues and concerns encountered in and across different industry sectors, and discussing potential solutions that have been introduced along with opportunities and challenges for adoption...)



## **A comprehensive review on artificial intelligence assisted technologies in food industry**

Arzoo Thapa, Shivani Nishad, Deblina Biswas, Swarup Roy

Due to escalating food demand in tandem with the growing global population over the past few decades, artificial intelligence (AI) has been implemented into food business. The ability of the AI-assisted systems to perform a variety of activities, including determining food quality, providing control mechanisms, categorising foods, and making predictions has increased demand for them in the food sector. In addition to AI, application of sensors has also enhanced in food industry for various applications e.g., freshness sensing, pathogen detection, adulteration detection, fragrance detection etc. Currently, AI-assisted sensing system named as intelligent systems are instigated in food industry. This technology fusion has a distinct potential to revolutionise the entire food industry by efficient food manufacturing, optimal food processing and high-quality food production and preservation. Therefore, it is necessary to have comprehensive information related to the latest advancements in this field for better understanding and future research activity...)



## **The artificial intelligence technologies in Industry 4.0: A taxonomy, approaches, and future directions**

Farhan A. Alenizi, Shirin Abbasi, Adil Hussein Mohamed, Amir Masoud Rahmani

Industry 4.0 transforms the manufacturing sector with dynamic, networked, complex industrial environments. These environments generate vast amounts of data and require technology and Artificial Intelligence (AI) to achieve intelligent, efficient, and sustainable production processes. This paper comprehensively reviews 45 articles on AI and Industry 4.0 integration. We propose a taxonomy for AI in Industry 4.0 and classify approaches into Industry 4.0 design and product quality control methods. Our analysis shows that 58% of papers use product quality control methods. Besides, this paper identifies challenges and open issues by illuminating the current landscape. The findings showed that machine learning is the most common AI method for improving Industry 4.0 with 41%, and Python is the most used tool for simulation.

\* جهت دسترسی به فایل پی دی اف اصلی و دانلود هر مقاله QRcode مربوطه را اسکن نمایید.

\* علاقمندان می توانند در صورت تمایل یکی از مقالات منتخب در این بخش را ترجمه کرده و خلاصه آن را جهت ارزیابی و انتشار به دفتر فصلنامه "پژوهش های نوین در مدیریت سرمایه انسانی" ارسال نمایند.

# معرفی

## کانون تفکر توسعه سرمایه انسانی استان یزد

### مقدمه

چندین دهه از زمانی می‌گذرد که صاحب‌نظران علمی و مسئولان اجرایی نظام توسعه در سرتاسر گیتی به این باور مشترک دست یافته‌اند که «انسان، محور توسعه است». با آن‌که امروزه اهمیت عامل انسانی به عنوان پیشران تعالی جوامع، مورد توافق تمامی طراحان و مجریان برنامه‌های توسعه قرار دارد، اما هنوز هم چالش‌هایی متعدد در مسیر بهره‌برداری بهینه از این ظرفیت خدادادی برای ارتقای بالندگی سازمان‌ها و کشورها وجود دارد و تحولات جدید نیز بر تعدد و پیچیدگی این مسائل می‌افزاید.

طبیعی است که مواجهه‌ی موفقیت‌آمیز با این چالش‌ها، به ویژه در استان دارالعباده و دارالعلم یزد با تمام مختصات و مقتضیاتش، نیازمند تلاشی گروهی و مبتنی بر اندیشه‌ورزی و گفت‌وگو است.

### فلسفه وجودی کانون‌های تفکر

ظرفیت قانونی تشکیل کانون‌های تفکر دانشگاهی که از سوی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری ایجاد شده است، فرصتی را پیش روی تعدادی از دغدغه‌مندان و متخصصان حوزه‌ی مدیریت منابع انسانی استان یزد قرار داد تا با تأسیس «کانون تفکر توسعه سرمایه‌ی انسانی» تلاش‌های خود را در این زمینه به صورتی همگرا و هم‌افزا سامان دهی کنند. این تشکل فرهنگی که از اواخر سال ۱۳۹۹ شکل گرفته، فضایی را فراهم آورده است تا دیدگاه‌های گوناگون پیرامون پدیده‌ی محوری «توسعه‌ی انسان بنیان» مورد ارائه و تحلیل قرار گیرد؛ و دستاوردهای ناشی از این فرایند، با رویکرد مدیریت دانش در اختیار مخاطبان عام و خاص گذاشته شود؛ باشد که حاصل این مجاهدت علمی و کوشش گروهی به ارتقای نظام توسعه سرمایه انسانی استان کمک کند.

### مأموریت

- اندیشه‌ورزی برای شناسایی و حل چالش‌های نظام مدیریت توسعه سرمایه انسانی
- گفت‌وگو برای ترویج مبانی فکری و نظری مرتبط
- شبکه‌سازی از صاحب‌نظران و ایده‌پردازان

### مخاطبان

- تصمیم‌گیران و مسئولان نظام توسعه‌ی مدیریت سرمایه انسانی
- متولیان نظام تعلیم و تربیت (از پیش دبستانی تا آموزش عالی)
- مدیران و کارکنان نظام اداری و اجرایی استان
- مدیران بخش خصوصی
- مدیران و کارشناسان در حوزه‌ی منابع انسانی
- مشاوران و متخصصان مدیریت منابع انسانی
- اصحاب رسانه

## خروجی‌ها

- انتشار بیانیه‌های تخصصی خطاب به جامعه‌ی هدف اختصاصی یا عمومی
- تنظیم آیین‌نامه‌ها و مصوبات پیشنهادی
- تولید محتوا در حوزه‌ی مأموریت‌های کانون
- تدوین گزارش‌های آماری و تحلیلی
- ارائه‌ی پیشنهادهای اجرایی

## موضوعات اولویت‌دار

- ارتقای عملکرد نظام آموزش و پرورش عمومی
- بهبود کارایی و اثربخشی نظام آموزش عالی استان
- ایجاد تعادل میان جریان‌های عرضه و تقاضای نیروی انسانی
- آینده‌نگاری ارکان نظام مدیریت سرمایه انسانی
- برنامه‌ریزی برای ارتقای خلاقیت، نوآوری و بهره‌وری نیروی کار
- برنامه‌ریزی برای ارتقای مهارت‌های نرم در سرمایه‌ی انسانی امروز و آینده
- ارتقای کیفیت نظام‌های جذب، گمارش، انگیزش و ارزشیابی کارکنان
- توانمندسازی و ظرفیت‌سازی در نظام اداری برای ایفای نقش بهینه در تحقق اهداف توسعه و رشد اقتصادی
- زمینه‌سازی برای استقرار سازوکارهای مناسب از نظام مدیریت دانش
- تقویت انسجام و ارتباط میان حلقه‌های متعدد زنجیره‌ی مدیریت منابع انسانی
- شناسایی و پیشنهاد نظام‌ها و سازوکارهای نوین توسعه‌ی سرمایه انسانی

## معرفی اعضای کانون تفکر توسعه سرمایه انسانی استان یزد

● دکتر داریوش پورسراجیان  
رییس مؤسسه آموزش عالی امام جواد (ع)

● دکتر نگار جلیلیان  
دبیر کانون تفکر

- مهندس علی اکبر اولیاء
  - دکتر داریوش پورسراجیان
  - دکتر سید محمود زنجیرچی
  - دکتر حمید رضا شرافت
  - دکتر ابوالفضل شرافت
  - دکتر جعفر رحمانی شمسی
  - مهندس اکرم فداکار
  - دکتر هدایت کارگر شورکی
  - مهندس محمد حسین مزیدی
  - سید حسین رضوی خوسفی
  - دکتر مرتضی محمودی
- اعضای کانون تفکر

● مهندس سید رضا زکی پور  
مسئول دبیرخانه

فصلنامه پژوهش‌های **نوین** در مدیریت سرمایه انسانی  
شماره ثبت: ۹۱۸۷۳

**انتقادات و پیشنهادات** خود را در جهت بهبود این فصلنامه، با ما در میان بگذارید.  
جهت تهیه **اشتراک فصلنامه** با شماره ۳۱۴۳-۳۵۰ داخلی ۲۲۶ دبیرخانه تماس حاصل فرمائید.