

Designing an Efficient Administrative System Model with a Jihadi Management and Organizational Justice Approach (Case Study: Social Security Organization)

Hamid. Rezazadeh¹, Alireza. Aliahmadi^{2*}, Mahdi. Abdolhamid³, Seyyede Ashraf. Mousavi Loghman³

¹ Ph.D. Candidate in Public Policy, Department of Management, Faculty of Progress Engineering Sciences, Iran University of Science and Technology, Tehran, Iran

² Professor, Department of Management and Business Engineering, Faculty of Progress Engineering Sciences, Iran University of Science and Technology, Tehran, Iran

³ Assistant Professor, Department of Management and Progress Engineering, Faculty of Progress Engineering Sciences, Iran University of Science and Technology, Tehran, Iran

* Corresponding author email address: aliahmadi@iust.ac.ir

Article Info

Article type:

Original Research

How to cite this article:

Rezazadeh, H., Aliahmadi, A., Abdolhamid, M., & Mousavi Loghman, S. A. (2024). Designing an Efficient Administrative System Model with a Jihadi Management and Organizational Justice Approach (Case Study: Social Security Organization). *Journal of Technology in Entrepreneurship and Strategic Management*, 3(1), 276-297.



© 2024 the authors. Published by KMAN Publication Inc. (KMANPUB), Ontario, Canada. This is an open access article under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) License.

ABSTRACT

The Social Security Organization, as one of the largest institutions providing social and insurance services in Iran, plays a significant role in ensuring the social and economic security of various segments of society. The objective of this research is to present a model of an efficient administrative system based on justice-oriented and jihadi management principles. This research follows an interpretive philosophy, an inductive approach, a qualitative method, and a grounded theory strategy with an emergent approach. The study population consists of the Social Security Organization, where the qualitative sample includes individuals with at least 10 years of work experience who possess theoretical and practical knowledge related to the research topic and understand the efficient processes of the administrative system within the Social Security Organization. Out of these individuals, 21 were selected as the sample through purposive sampling. To assess the validity of the research, the four criteria of Lincoln and Guba (1987) were used. The findings revealed that 548 initial codes were extracted, categorized into 104 categories and 31 components. For theoretical coding, Glaser's "6 Cs" family was utilized. In this context, the causal components include environmental and structural conditions, participatory management, interaction with insurance parties, jihadi management, training and empowerment, initiative, human resource management, process simplification, and behavioral factors. The correlational factors include supportive policies, organizational innovation, and service compensation. The contingencies involve Islamic and human values, jihadi culture, and time management. The mediating conditions consist of justice-oriented principles, utilization of modern technologies, a supportive political and economic environment, and social capital. The outcomes encompass improved productivity, enhanced justice, increased motivation and commitment, economic and social improvement, better performance, employee satisfaction and motivation, and increased customer and societal satisfaction. Finally, the environmental context includes government support for workers' rights, low government support for employers, public unawareness of laws, the existence of general laws, and unfavorable general-economic conditions.

Keywords: Model design, Efficient administrative system, Jihadi management approach, Organizational justice approach, Social Security Organization

EXTENDED ABSTRACT

Introduction

The efficiency and effectiveness of administrative systems are critical to the performance of large organizations, particularly those that provide essential social services, such as the Social Security Organization in Iran. The Social Security Organization is one of the largest institutions offering social and insurance services in Iran, playing a significant role in ensuring the social and economic security of various societal segments (Farazmand, 2021). In recent years, the organization has faced increased pressure to reform its administrative systems due to environmental changes, rising demand for social services, and economic challenges (Yeganeh & Amini, 2022). The need for an efficient administrative system within such a vital organization is paramount, as it directly impacts the quality of services provided and the public's trust in the institution (Mohammadi & Tavakoli, 2021).

This study aims to design a model for an efficient administrative system using a jihadi management approach combined with organizational justice principles. Jihadi management, characterized by a commitment to Islamic and revolutionary values, emphasizes teamwork, self-sacrifice, and a mission-driven approach to organizational leadership (Rahimi & Dastjerdi, 2020). Organizational justice, on the other hand, focuses on fairness in processes, distribution of resources, and interpersonal treatment within the organization (Nikpour & Ebrahimi, 2022). By integrating these two approaches, the research seeks to create a model that enhances the administrative efficiency of the Social Security Organization, thereby improving service delivery and boosting public trust.

Methods and Materials

This research adopts an interpretive philosophy and an inductive approach, employing a qualitative method with a grounded theory strategy. The study's emergent approach allowed for the development of theories based on data collected from the field. The research population consisted of individuals within the Social Security Organization with at least ten years of work experience, who possessed both theoretical and practical knowledge related to the efficient processes of the administrative system within the organization. A purposive sampling technique was used to select 21 participants for in-depth interviews. Data were analyzed through coding methods, including open, axial, and selective coding, using Glaser's "6 Cs" family for theoretical coding.

The research ensured validity through the four criteria of Lincoln and Guba (1987): credibility, transferability, dependability, and confirmability. These criteria were met through strategies such as member checking, peer debriefing, and maintaining a detailed audit trail throughout the research process.

Findings and Results

The study identified 548 initial codes, which were categorized into 104 categories and further distilled into 31 components. The components were organized within the paradigm framework of the grounded theory approach, consisting of causal conditions, contextual conditions, intervening conditions, strategies, and outcomes.

Key causal factors influencing the efficiency of the administrative system included environmental and structural conditions, participatory management, interaction with insurance parties, and jihadi management practices. Contextual factors such as supportive policies, organizational innovation, and service compensation played a significant role in shaping the outcomes of the administrative processes. Intervening conditions highlighted the importance of Islamic and human values, a jihadi culture, and effective time management in enhancing organizational efficiency.

The study's findings also revealed that justice-oriented principles, the use of modern technologies, a supportive political and economic environment, and social capital were crucial mediating conditions that contributed to the success of the administrative system. The outcomes of implementing the model included improved productivity, enhanced justice within the organization, increased employee motivation and commitment, and higher levels of customer and societal satisfaction.

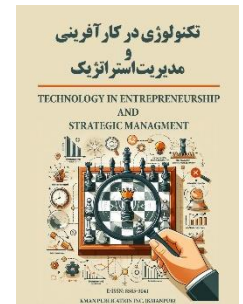
Discussion and Conclusion

The results of this study emphasize the critical role of integrating jihadi management principles with organizational justice in designing an efficient administrative system for the Social Security Organization. The application of jihadi management principles, which focus on dedication, teamwork, and a strong ethical foundation, has been shown to significantly enhance the efficiency and effectiveness of administrative processes (Rahimi & Dastjerdi, 2020). These principles, when combined with organizational justice, ensure that the administrative system operates fairly and transparently, which is essential for maintaining the trust of both employees and the public (Nikpour & Ebrahimi, 2022).

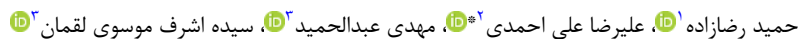
The findings align with previous research that highlights the importance of participatory management and organizational innovation in improving administrative efficiency (Zhang et al., 2021). By involving employees in decision-making processes and fostering a culture of innovation, organizations can increase motivation, job satisfaction, and overall productivity. Moreover, the study underscores the necessity of using modern technologies to streamline processes, reduce bureaucratic inefficiencies, and enhance service delivery (Feroz et al., 2021).

The model proposed in this study offers a comprehensive approach to improving the administrative system of the Social Security Organization. By addressing the causal, contextual, and intervening factors identified in the research, the organization can achieve greater efficiency and better meet the needs of its stakeholders. The model's emphasis on justice-oriented management and the integration of jihadi principles provides a unique framework that is well-suited to the cultural and organizational context of the Social Security Organization in Iran.

In conclusion, the integration of jihadi management and organizational justice into the administrative system of the Social Security Organization has the potential to significantly improve its efficiency and effectiveness. Future research should explore the implementation of this model in other large public organizations to validate its applicability and effectiveness in different contexts.



طراحی الگوی نظام اداری کارآمد با رویکرد مدیریت جهادی و عدالت سازمانی (مورد مطالعه: سازمان تأمین اجتماعی)

حمید رضازاده^۱، علیرضا علی احمدی^{۲*}، مهدی عبدالحمید^۳، سیده اشرف موسوی لقمان^۴ 

۱. دانشجوی دکتری مدیریت سازمان‌های دولتی ایران، گروه مدیریت، دانشکده علوم مهندسی پیشرفت، دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران، ایران
۲. استاد گروه مدیریت و مهندسی کسب و کار، دانشکده علوم مهندسی پیشرفت، دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران، ایران
۳. استادیار گروه مدیریت و مهندسی پیشرفت، دانشکده علوم مهندسی پیشرفت، دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران، ایران

*ایمیل نویسنده مسئول: aliahmadia@iust.ac.ir

چکیده

اطلاعات مقاله

نوع مقاله

پژوهشی اصلی

نحوه استناد به این مقاله:

رضازاده، حمید،، علی احمدی، علیرضا، عبدالحمید، مهدی،، و موسوی لقمان، سیده اشرف. (۱۴۰۳). طراحی الگوی نظام اداری کارآمد با رویکرد مدیریت جهادی و عدالت سازمانی (مورد مطالعه: سازمان تأمین اجتماعی). *تکنولوژی در کارآفرینی و مدیریت استراتژیک*، ۳(۱)، ۲۷۶-۲۹۷.



© ۱۴۰۳ تمامی حقوق انتشار این مقاله متعلق به نویسنده است. انتشار این مقاله به صورت دسترسی آزاد مطابق با گواهی (CC BY-NC 4.0) صورت گرفته است.

سازمان تأمین اجتماعی به عنوان یکی از بزرگترین نهادهای ارائه‌دهنده خدمات اجتماعی و بیمه‌ای در ایران، نقش بسزایی در تأمین امنیت اجتماعی و اقتصادی اقشار مختلف جامعه دارد. هدف این تحقیق ارائه مدل نظام اداری کارآمد مبتنی بر عدالت محوری و جهادگرایی است. این تحقیق دارای فلسفه تفسیری، رویکرد استقرائی، روش کیفی، استراتژی داده بنیاد با رویکرد ظاهرشونده می‌باشد. جامعه مورد مطالعه سازمان تأمین اجتماعی است که بدین ترتیب خزانه کیفی شامل افرادی با حداقل سابقه کاری ۱۰ سال که آگاهی تئوری و عملی در ارتباط با موضوع تحقیق دارند و فرآیندهای کارآمدی نظام اداری در سازمان تأمین اجتماعی را درک کرده‌اند. از بین این افراد نیز تعداد ۲۱ نفر از طریق روش نمونه گیری هدفمند بعنوان نمونه انتخاب شدند. جهت بررسی اعتبار پژوهش از چهار معیار لینکن و گوبا (۱۹۸۷) استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که تعداد ۵۴۸ کد اولیه، در قالب ۱۰۴ مقوله و ۳۱ مولفه استخراج گردید. جهت کدگذاری نظری از خانواده «۶سی» گلنیزر استفاده شد. در این راستا مولفه‌های علل شامل شرایط محیطی و ساختاری، مدیریت مشارکتی، تعامل با طرفین بیمه، مدیریت جهادی، آموزش و توانمندسازی، ابتکار عمل، مدیریت منابع انسانی، ساده سازی فرآیندی و عوامل رفتاری می‌باشد. عوامل همسته شامل سیاست‌های حمایتی، نوآوری سازمانی و جبران خدمات می‌باشد. اقتضانات شامل ارزش‌های اسلامی و انسانی، فرهنگ جهادی و داشتن مدیریت زمان است. شرایط میانجی شامل عدالت محوری، بهره‌گیری از فناوری‌های نوین، محیط سیاسی و اقتصادی حمایتی و سرمایه اجتماعی می‌باشد. پیامدها شامل بهبود بهره وری، ارتقای عدالت، بهبود انگیزه و تعهد، بهبود اقتصادی و اجتماعی، بهبود عملکرد، رضایت و انگیزه کارکنان و افزایش رضایت مشتریان و جامعه است. نهایتاً زمینه محیطی شامل حمایت دولت از حقوق کارگران، حمایت پایین دولت از کارفرما، عدم آگاهی عمومی به قوانین، وجود قوانین عام و شرایط عمومی-اقتصادی نامساعد می‌باشد.

کلیدواژگان: طراحی الگو، نظام اداری کارآمد، رویکرد مدیریت جهادی، رویکرد عدالت سازمانی، سازمان تأمین اجتماعی

مقدمه

سازمان تأمین اجتماعی به عنوان یکی از بزرگترین نهادهای ارائه‌دهنده خدمات اجتماعی و بیمه‌ای در ایران، نقش بسزایی در تأمین امنیت اجتماعی و اقتصادی اقشار مختلف جامعه دارد (Farazmand, 2021). کارآمدی نظام اداری این سازمان نه تنها بر روی کیفیت خدمات ارائه‌شده تأثیرگذار است، بلکه می‌تواند در بهبود اعتماد عمومی به این نهاد مهم نیز موثر باشد (Yeganeh & Amini, 2022). در سال‌های اخیر، تغییرات محیطی، افزایش تقاضا برای خدمات اجتماعی، و فشارهای اقتصادی، سازمان تأمین اجتماعی را به سمت اصلاحات اساسی در نظام اداری خود سوق داده است (Mohammadi & Tavakoli, 2021). از این رو، بررسی علل و عوامل موثر بر کارآمدی نظام اداری در این سازمان، ضرورتی انکارناپذیر است.

در دنیای مدرن، سازمان‌ها برای حفظ رقابت‌پذیری و ارتقای کارایی خود نیازمند تحول دیجیتال هستند. با توجه به شیوع استفاده از فناوری و تأثیرات آن بر بهبود عملکرد سازمان‌ها، درک و اجرای استراتژی‌های تحول دیجیتال به یکی از اولویت‌های اساسی مدیران تبدیل شده است (Alvarenga et al., 2020). تحول دیجیتال، که شامل تغییرات اساسی در فرآیندهای کسب و کار، فرهنگ سازمانی، و تجربه مشتری است، به‌عنوان ابزاری برای افزایش خروجی و اثربخشی سازمان‌ها شناخته می‌شود (Feroz et al., 2021). اما بسیاری از سازمان‌ها با چالش‌هایی در پیاده‌سازی مؤثر این تغییرات مواجه هستند.

مطالعات اخیر نشان می‌دهد که در حال حاضر، سازمان‌ها با مشکلاتی نظیر بوروکراسی پیچیده، فساد اداری، و ناکارآمدی در فرآیندهای دیجیتال مواجه هستند. بوروکراسی پیچیده و ناکارآمدی ساختاری در بسیاری از سازمان‌های دولتی و عمومی، از جمله سازمان تأمین اجتماعی، مانع از دستیابی به اهداف و بهبود بهره‌وری می‌شود (Azizi, 2023). به‌ویژه در سازمان تأمین اجتماعی، بوروکراسی و فساد اداری به‌طور مستقیم بر کیفیت خدمات و اعتماد عمومی تأثیر منفی گذاشته‌اند (Nikpour & Ebrahimi, 2022).

با وجود این مشکلات، استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی به‌ویژه در فرآیندهای اداری، به‌طور چشمگیری پایین است. به‌عنوان مثال، در سال ۲۰۲۲، تنها ۴۵ درصد از فرآیندهای اداری در سازمان تأمین اجتماعی به‌صورت الکترونیکی انجام می‌شد، در حالی که این رقم در کشورهای توسعه‌یافته به بیش از ۸۰ درصد می‌رسد (Yeganeh & Amini, 2022). علاوه بر این، زمان پردازش درخواست‌ها و مشکلات اخلاقی و فساد اداری به‌طور مستقیم بر کارآمدی و بهره‌وری سازمان تأمین اجتماعی تأثیر منفی گذاشته است (Mohammadi & Tavakoli, 2021).

در این راستا، استراتژی‌های تحول دیجیتال به‌عنوان ابزارهایی برای بهبود کارایی و بهره‌وری سازمان‌ها، از جمله سازمان تأمین اجتماعی، باید مورد توجه قرار گیرند. همچنین، شناسایی و تحلیل موانع و تسهیل‌کننده‌های تحول دیجیتال و ارائه راهکارهای عملی برای بهبود عملکرد و کاهش فساد، از اهمیت بالایی برخوردار است (Feroz et al., 2021; Zhang et al., 2021). در نهایت، توجه به روندهای فناوری و اصلاحات لازم برای ارتقاء کارآمدی سازمان‌ها، به‌ویژه در زمینه‌های فساد اداری و بوروکراسی، ضروری است (Nearchou et al., 2020). بنابراین، ضرورت تحقیق حاضر از این جهت است که با تحلیل و بررسی عوامل موثر بر کارآمدی نظام اداری با رویکرد مدیریت جهادی و عدالت سازمانی، راهکارهایی عملیاتی برای بهبود عملکرد سازمانی و افزایش رضایت عمومی ارائه شود. این تحقیق به دنبال آن است که با تبیین دقیق علل موثر بر نظام اداری کارآمد، به مدیران و تصمیم‌گیران کمک کند تا با اعمال اصلاحات لازم، به کارآمدی بالاتری دست یابند و نظام اداری را در جهت خدمت‌رسانی بهتر به جامعه تقویت کنند. با توجه به این مسائل، این پژوهش به دنبال شناسایی و تحلیل عواملی است

که بر کارآمدی نظام اداری در سازمان تأمین اجتماعی تأثیرگذار هستند، تا از این طریق بتوان راهکارهای مناسبی برای بهبود این نظام ارائه داد.

روش پژوهش

این تحقیق از رویکرد تفسیری، روش کیفی، استراتژی داده‌بنیاد با رویکرد ظهور یابنده استفاده کرده است. پژوهشگر، هنگامی از استراتژی داده‌بنیاد استفاده می‌کند که نظریه‌ای برای تبیین یک فرآیند وجود نداشته باشد یا ممکن است در پیشینه، مدل‌ها و نظریه‌هایی ارائه شده باشد، اما بر مبنای نمونه‌ها و جمعیت‌هایی غیر از جمعیت و نمونه مدنظر پژوهشگر کیفی، ایجاد شده باشند. این استراتژی دارای دو رویکرد است. رِناي پس از مقایسه روش گلیزری (ظاهرشونده) با اشتراوسی (نظام مند)، به این نتیجه رسید که «روش گلیزر را بیشتر می‌توان مطابق با اهداف و منطق روش داده‌بنیاد دانست». چراکه این رویکرد اگرچه چالشی است، اما مدل‌سازی‌های حاصل از آن، در فضایی بسیار گسترده صورت می‌گیرد و پژوهشگر، خودش وارد سطح مفهومی می‌شود. این مسأله افق دید محقق را به منظور تحلیل داده‌ها، بسط می‌دهد. به‌منظور تحلیل از گام‌های کدگذاری گلیزر استفاده شد. در رویکرد گلیزری، داده‌ها در دو مرحله (کدگذاری حقیقی و نظری) و سه گام (کدگذاری باز، انتخابی و نظری) کدگذاری و تحلیل می‌شوند. بر اساس رویکرد ظاهرشونده، کدگذاری باز با اقدام به کدگذاری آزاد داده‌ها، تا زمانی ادامه پیدا می‌کند که اثرات ظهور مقوله محوری، نمودار شود، تا بدین ترتیب در مرحله بعدی، یعنی مرحله کدگذاری انتخابی، کدگذاری بر اساس مقوله محوری، هدایت شود. پس از تجزیه و تحلیل چند مصاحبه اول و پدیدار شدن متغیر محوری، داده‌ها در جهت متغیر یا مقوله محوری تحت عنوان «کارآمدی نظام اداری» کدگذاری شدند. نهایتاً در کدگذاری انتخابی، مجموعه‌ای از مفاهیم یا کدها که مشابه یکدیگر بودند، در یک دسته‌بندی قرار گرفتند. کدگذاری نظری مانند کدهای حقیقی، خودجوش هستند. گلیزر برای تلفیق کدهای حقیقی، ۱۸، ۹ و ۲۳ خانواده‌ی کدگذاری را معرفی کرد. خانواده‌های کدها، برای توسعه و تفسیر نتایج و کمک به روند نوشتن است. موضوع مهم دیگر این است که به منظور اجتناب از هدایت تحلیل‌ها به سمت خاصی، خانواده کدگذاری، پس از کدگذاری و توسعه مقوله‌ها، باید انتخاب شود. وی در اشاره به هر یک از خانواده‌های کدگذاری، بدون معین کردن نحوه پیوند میان واژه‌ها، محقق را آزاد می‌گذارد تا خود اقدام به تلفیق کدها و مدل‌سازی کند. یکی از خانواده‌های کدگذاری، خانواده «۶ سی یا C6» است که در این تحقیق از آن استفاده شد. جامعه مورد مطالعه سازمان تأمین اجتماعی است که بدین ترتیب خزانه کیفی شامل افرادی با حداقل سابقه کاری ۱۰ سال که آگاهی تئوری و عملی در ارتباط با موضوع تحقیق دارند و فرآیندهای کارآمدی نظام اداری در سازمان تأمین اجتماعی را درک کرده‌اند. از میان جامعه و از طریق نمونه‌گیری نظری، با ۲۱ نفر از مدیران و خبرگانی که حداقل ۱۰ سال سابقه کار مرتبط و آگاهی کامل از فرآیندهای کارآمدی نظام اداری با رویکردهای عدالت و جهادمحوری داشتند، مصاحبه شد و تا به اشباع رسیدن داده‌ها این مصاحبه‌ها ادامه داشت. معیار آگاهی افراد، مشارکت علمی، عملی یا اجرایی در فعالیت‌هایی است که سازمان تأمین اجتماعی برای کارآمدی نظام اداری انجام می‌دهد. این معیارها و افراد، از طریق روش نمونه‌گیری گلوله برفی و با استفاده از نظرات مدیران خبره و مدیران سازمان‌های تحت مطالعه، شناسایی شدند. باتوجه به ماهیت تئوری داده‌بنیاد، داده‌ها نیز از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته جمع‌آوری شدند. قابلیت اعتماد یافته‌های این پژوهش (روایی و پایایی) از طریق چهار معیار لینکلن و گوبا (۱۹۸۵) که شامل اعتبارپذیری، انتقال پذیری، قابلیت اطمینان و تاییدپذیری است، انجام شد. به اعتقاد محمدپور (۲۰۱۳) اعتبارپذیری باور داشتن به یافته‌های تحقیق است. این مورد به همراه سایر موارد، مرتبط با تکرارپذیری نیز است. برای رسیدن به اعتبارپذیری، لینکلن و گوبا به مواردی همچون تماس طولانی داشتن با محیط پژوهش، بررسی از زوایای مختلف، تبادل نظر با همتایان، کفایت مراجع و حفظ و گسترش ارتباط با پاسخگویان جهت دستیابی به آنچه آن‌ها واقعاً می‌دانند و مراجعه مجدد به مشارکت‌کنندگان اشاره کرده‌اند. در این تحقیق، این معیار با

توضیح هدف مصاحبه و پدیده محوری برای مصاحبه‌شوندگان، مصاحبه آزمایشی به منظور کامل کردن سؤالات جهت فهم بیشتر، انجام کامل پژوهش تا اشباع داده‌ها، ارائه داده‌ها به مشارکت‌کنندگان و نظرخواهی از آنان و تخصیص زمان کافی برای انجام مصاحبه‌ها و همچنین انجام کدگذاری توسط چند نفر صورت گرفت. انتقال‌پذیری به معنای قابلیت تعمیم نتایج به سایر حوزه‌ها و زمینه‌هاست.

یافته‌ها

باتوجه به ارتباط مفاهیم با یکدیگر، خانواده کدگذاری «۶ سی» به بهترین شکل ممکن امکان ترکیب مقوله‌ها و مفاهیم را به عمل می‌آورد. نتایج کدگذاری انتخابی در **جدول ۱** نشان داده شد. فرآیند کدگذاری در این تحقیق ابتدا بصورت کدگذاری حقیقی که شامل دو گام کدگذاری باز و کدگذاری انتخابی است، صورت گرفت. پس از آن به منظور بررسی ارتباطات نظری و ایجاد مدل‌های اصلی پژوهش، کدگذاری نظری انجام گرفت.

مرحله اول: کدگذاری حقیقی

کدگذاری حقیقی شامل دو مرحله از کدگذاری باز و انتخابی است. محقق در این فرآیند، داده‌ها را به هر طریق ممکن می‌تواند کدگذاری کند. به عبارت دیگر داده‌ها بصورت باز اداره می‌شوند. یکی از قواعد، تحلیل داده‌ها بصورت سطر به سطر است. گلیزر با رویکرد کلی یا مروری در کدگذاری باز، مخالف است و آنرا نادرست می‌داند. او بر این باور است که این رویکرد کلی باعث می‌شود تا بسیاری از جزئیات نادیده گرفته شود و تفسیری فراتر از جزئیات صورت می‌گیرد. او معتقد است برخلاف رویکرد مروری، رویکرد سطر به سطر، امکان از دست رفتن مفاهیم و مقوله‌های مهم را به حداقل می‌رساند و به عنوان یک نتیجه، یک نظریه غنی و متراکم ایجاد می‌کند و این‌گونه خواهد شد که محقق به‌عنوان پیش برنده پژوهش، احساس می‌کند که چیزی از قلم نیفتاد. این اقدام، مانع از تخصیص معانی بصورت کلی به جملات مصاحبه می‌شود. به‌عنوان نمونه، در تخصیص معانی بصورت کلی، به جای ایجاد طبقه‌های مبتنی بر داده‌های مشخص، مضامین تجسمی متأثر از ذهنیت‌ها به صورت غیرنظام مند به سرعت ایجاد می‌شوند.

گام اول- کدگذاری باز

کدگذاری باز، اقدام به مفهوم سازی در اولین سطح انتزاع است. این کار به‌وسیله کدگذاری بیشترین تعداد مقوله ممکن و بدون مجموعه کدهای پیش‌اندیشیده صورت می‌گیرد. در کدگذاری باز در رویکرد ظاهرشونده، توجه پژوهش‌گر اساساً متوجه درک مفهوم مورد بحث است. به عبارت دقیق‌تر، پژوهشگر به آنچه در حال روی دادن است توجه می‌کند و نه به واژه‌هایی که برای تشریح رویدادها به کار می‌رود. مصاحبه‌های صورت گرفته، بصورت دقیق پیاده‌سازی شدند. پس از پیاده‌سازی مصاحبه‌ها، در مرحله کدگذاری باز، اقدام به کدگذاری بصورت سطر به سطر شد. تخصیص معانی بر این اساس، این اطمینان را به‌وجود می‌آورد که تمامی جملات بررسی شدند و کدها نیز پس از بررسی بصورت جزئی مفهوم‌سازی شدند. از طرفی، بررسی سطر به سطر مانع از تخصیص معانی بصورت کلی می‌شود. لذا در هنگام بررسی سطر به سطر متون مصاحبه، جملات و واحدهای معنا دار؛ مشخص و برجسته‌سازی شد و نهایتاً کدهای اولیه مشخص شد. به‌عنوان مثال در جمله "تصمیمات به جای اینکه اقتصادی باشند، سیاسی هستند. تصمیماتی که گرفته می‌شود نشون میده که انتصاب برخی از مدیران بصورت سیاسی است" کدگذاری صورت گرفته تحت عنوان "تصمیمات سیاسی و غیرعلمی" استخراج شد. همچنین با بررسی جمله "برخی از قوانین بیمه قدیمی شده، کارهای مرتبط با هوش مصنوعی، مرتبط با فناوری، کارهای مرتبط با تجارت الکترونیک، امضاهای دیجیتال و امثال آن هنوز تعریف دقیقی نشده است. هرچند دستورالعملهایی وجود دارد اما باید قانون باشد"، کد استخراج شده تحت عنوان "آشفته‌نگی ناشی از تغییرات مورد

نیاز قانون " مفهوم‌سازی شد. بعد از آنکه متغیر محوری یا متغیر محوری احتمالی پیدا شد، کدگذاری انتخابی صورت می‌گیرد. لازم به ذکر است، مقوله محوری تحت عنوان "نظام اداری کارآمد" پدیدار شد.

گام دوم: کدگذاری انتخابی

پس از ظهور مقوله محوری و شروع کدگذاری انتخابی، مقوله محوری کدگذاری را هدایت می‌کند و کدگذاری‌ها حول مقوله محوری انجام می‌گیرد. کدهایی که هم‌گرا بودند در یک دسته قرار داده شدند و بصورت مستمر بازبینی و بررسی شدند. در گام اول و دوم ۵۴۸ کد استخراج گردید که باتوجه به حجم زیاد آن، از ارائه آن خودداری گردید و در این مورد به ذکر یک مثال که در **جدول ۱** آورده شد، اکتفا گردید. این روند کدگذاری، بصورت مشابه برای سایر کدها، مقوله‌ها و مولفه‌ها نیز انجام شد. پس از شناسایی کدها و مفاهیم اولیه، کدهایی که از نظر مفهومی، نزدیک به هم و هم‌گرا بودند، در قالب دسته‌بندی بزرگتری به نام "مقوله" ادغام شدند و نهایتاً تعداد ۵۴۸ کد اولیه، در قالب ۱۰۴ مقوله شکل گرفتند. سپس مقوله‌های هم‌گرا، در دسته‌بندی بزرگتری تحت عنوان "مولفه" با یکدیگر ادغام شدند. در مجموع با ترکیب ۱۰۴ مقوله، تعداد ۳۱ مولفه استخراج گردید. به‌عنوان مثال همان‌گونه که در **جدول ۱** نیز آمده است کدهای "تصمیمات سیاسی و غیرعلمی، آشننگی ناشی از تغییرات مورد نیاز قانون"، "در یک مقوله‌ای تحت عنوان "محیط متغیر قانونی"، دسته‌بندی شدند. این مقوله به همراه مقوله "وضعیت اقتصادی نامناسب" و "عدم حمایت‌های کارفرمایی" تشکیل مولفه "شرایط عمومی-اقتصادی نامساعد" را دادند.

مرحله دوم: کدگذاری نظری

دومین مرحله از کدگذاری، کدگذاری حقیقی است. در این مرحله روابط کدهای حقیقی، مفهوم‌سازی می‌شود تا در قالب یک نظریه مفروض پدید آید. در واقع این نظریه، در قالب یک روابط مفهومی عمل کرده و دغدغه اصلی مشارکت‌کنندگان را تشریح می‌کند (دانایی فرد و دیگران، ۱۳۹۲: ۱۱۲). کدگذاری نظری، به این معناست که پژوهشگر، مدل یا الگویی نظری را در مورد داده‌ها به کار برد. نکته مهم در این ارتباط این است که این مدل یا الگو نباید از قبل در قالب‌های مشخصی، به زور ایجاد شده باشد. بلکه خلاقیت محقق در این زمینه به همراه خانواده‌های کدگذاری که بدین منظور ایجاد شده است، نباید نادیده گرفته شود. بلکه محقق باید در فرآیندهای ذهنی خود بتواند با ذهنی آزاد به مفهوم‌سازی بپردازد. در رویکرد ظاهرشونده، ابتدا ۱۸ سپس ۹ و ۲۳ خانواده برای کدگذاری نظری و شکل‌دهی ارتباط میان مولفه‌ها، توسط گلیرز ارائه شد. جهت ارائه الگو، در پژوهش حاضر از خانواده «۶ سی» استفاده شد، چراکه این خانواده به بهترین شکل ممکن، امکان ترکیب مولفه‌های این تحقیق را فراهم می‌کند. بدین ترتیب، ۳۱ مولفه شناسایی شده در قالب ۶ بُعد الگوی ۶ سی و یک بُعد مقوله محوری قرار گرفته و الگوی نهایی تحقیق را شکل دادند. در این قسمت، شرایط عمومی-اقتصادی نامساعد، حمایت دولت از حقوق کارگران، حمایت پایین دولت از کارفرما، عدم آگاهی عمومی به قوانین، وجود قوانین عام تحت عنوان "بستر محیطی" که ششمین سی است، مفهوم‌سازی شدند. سایر مولفه‌ها نیز به همین ترتیب و در ۵ سی دیگر مفهوم‌سازی شدند. هریک از اجزای ۶ سی، در قسمت مربوط به آن تشریح شدند.

جدول ۱

مؤلفه‌ها و مقوله‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها در پایان کدگذاری حقیقی

ردیف	مقوله	مؤلفه
	علل	
۱	شرایط محیطی و ساختاری	رهبری تحول‌آفرین، رهبری مشارکتی، وجود رهبری توانمند و متعهد، حمایت سیاسی و مردمی، وجود منابع و امکانات کافی
۲	مدیریت مشارکتی	تصمیم‌گیری جمعی، تعامل و ارتباط موثر
۳	تعامل با طرفین بیمه	پاسخگویی به نیازهای جامعه، آگاهسازی کارگران به حقوق خود، ارتباط با ذینفعان
۴	مدیریت جهادی	روحیه جهادی، کار تیمی، مدیریت منابع، تعهد به ارزش‌های اسلامی و انقلابی، روحیه ایثار و فداکاری، تلاش و کوشش شبانه‌روزی، باور و تعهد، ساده‌زیستی و پرهیز از تجمل‌گرایی، تقویت مدیریت و روحیه خودکنترلی
۵	آموزش و توانمندسازی	توانمندسازی کارکنان، آموزش، دانش محوری، مهارت‌های تخصصی
۶	ابتکار عمل	فناوری محوری، ارائه ایده‌های جدید، مسئولیت‌پذیری، ریسک‌پذیری، انعطاف‌پذیری، نوآوری کاری، استفاده از هوش مصنوعی
۷	مدیریت منابع انسانی	تخصص منابع انسانی، سیستم منابع انسانی حرفه‌ای، رفاه کارکنان
۸	ساده‌سازی فرآیندی	ساده‌سازی فرایند، ساده‌سازی کار، ساده‌سازی بازخورد
۹	عوامل رفتاری	رفتار، نگرش، احترام
	عوامل همبسته	
۱۰	سیاست‌های حمایتی	حمایت از کارکنان، تسهیلات و رفاهیات، تنظیم حمایت از مردم، حمایت از نوآوری
۱۱	نوآوری سازمانی	تشویق به خلاقیت، توسعه و تحقیق
۱۲	جبران خدمات	قدردانی و پاداش، امکانات رفاهی
	اقتضانات	
۱۳	ارزش‌های اسلامی و انسانی	اصول اخلاقی، مسئولیت اجتماعی، نهادینه‌سازی ارزش
۱۴	فرهنگ جهادی	روحیه جهادی، اتحاد و همدلی، فرهنگ کار و تلاش، فرهنگ سازمانی جهادی
۱۵	داشتن مدیریت زمان	برنامه‌ریزی و اولویت‌بندی، تمرکز و پرهیز از اتلاف وقت، مدیریت زمان و فشار کاری

شرایط میانجی

عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت تعاملی	عدالت محوری	۱۶
سیستم‌های اطلاعاتی، فناوری‌های پیشرفته، استانداردهای خدمات اداری	بهره‌گیری از فناوری‌های نوین	۱۷
ثبات و پایداری سیاسی، رقابت و بازار کار	محیط سیاسی و اقتصادی حمایتی	۱۸
ارتباطات برون سازمانی، ارتباطات شفاهی و کتبی، کار تیمی و همکاری، سرمایه ارتباطی، روابط عمومی، تعامل با دولت، تعامل با طرفین بیمه، تعامل با طرفین قرارداد	سرمایه اجتماعی	۱۹

پیامدها

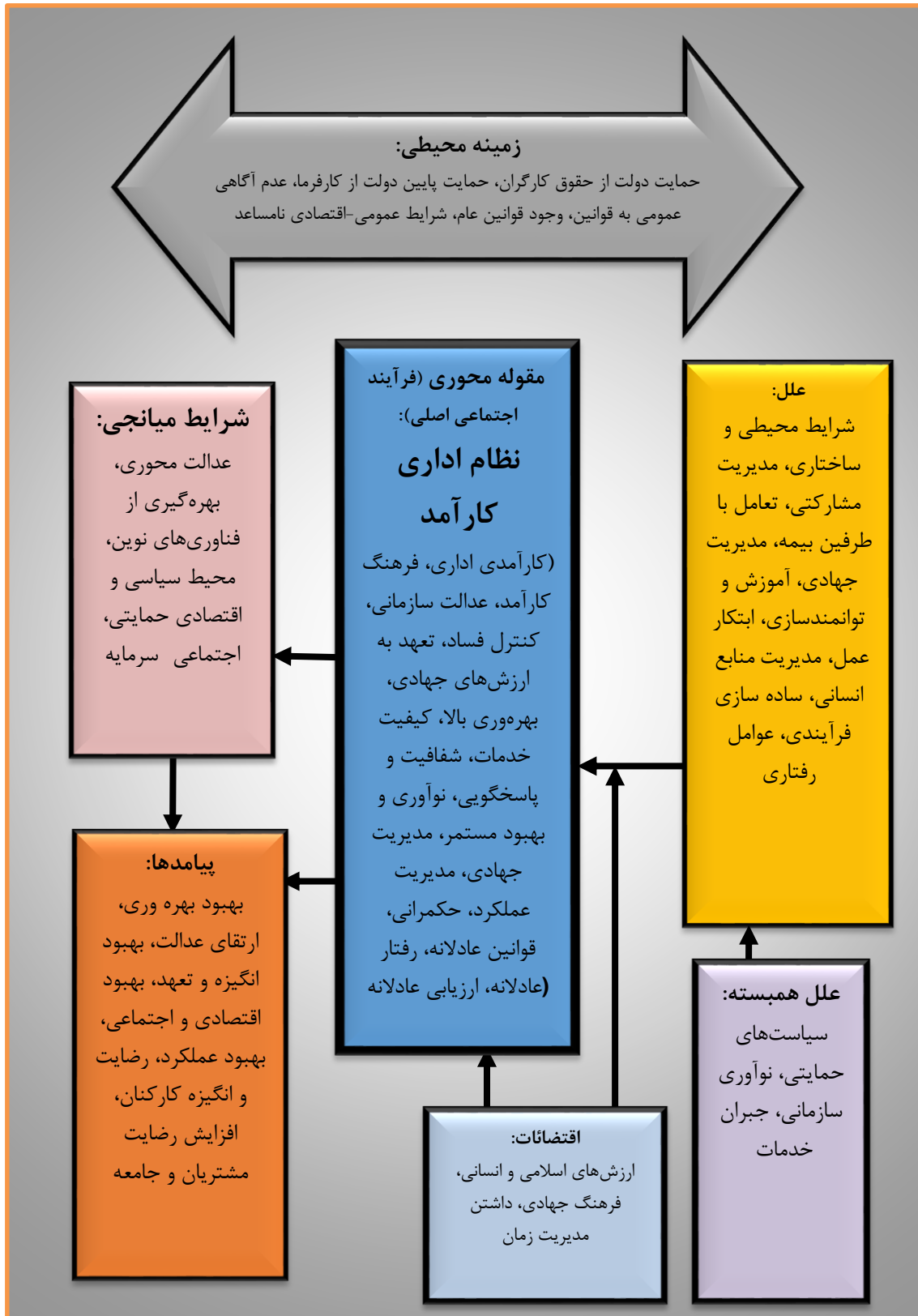
ارتقای کارآمدی سازمان، ارتقای اثربخش	بهبود بهره‌وری	۲۰
ارتقای عدالت در سازمان، ارتقای انصاف	ارتقای عدالت	۲۱
تقویت انگیزه کارکنان، تقویت تعهد کارکنان	بهبود انگیزه و تعهد	۲۲
تقویت انسجام و وحدت ملی، توسعه اقتصادی و اجتماعی	بهبود اقتصادی و اجتماعی	۲۳
افزایش بهره‌وری، نوآوری و خلاقیت	بهبود عملکرد	۲۴
ارتقای رضایت شغلی، افزایش انگیزه کارکنان	رضایت و انگیزه کارکنان	۲۵
بهبود کیفیت خدمات، ارتقای اعتماد عمومی، توجه به خانواده، ارتقای رضایت ارباب‌رجوعان، ارتقای سطح رضایت مردم	افزایش رضایت مشتریان و جامعه	۲۶

زمینه محیطی

حمایت قانونی و اجرایی، سیاست‌های قانونی	حمایت دولت از حقوق کارگران	۲۷
محدودیت‌های حمایتی برای کارفرمایان، مشوق‌های مالی	حمایت پایین دولت از کارفرما	۲۸
آگاهی و آموزش عمومی، دسترسی به منابع	عدم آگاهی عمومی به قوانین	۲۹
قوانین و مقررات کلی، تدوین قوانین تخصصی	وجود قوانین عام	۳۰
وضعیت اقتصادی نامناسب، عدم حمایت‌های کارفرمایی، محیط متغیر قانونی	شرایط عمومی-اقتصادی نامساعد	۳۱

پس از اینکه کدگذاری حقیقی انجام گرفت، کدگذاری نظری صورت می‌گیرد. موضوع مهم خانواده‌های کدگذاری است که گلپز آنرا برای غنی کردن نتایج مهم می‌داند. این خانواده‌ها برای پشتیبانی از کدگذاری نظری و انتخابی استفاده می‌شود. به‌رحال خانواده‌های کدها، فقط وقتی که مرتبط باشند، استفاده می‌شوند، بنابراین وقتی که چارچوب نظری در حال حاضر ظاهر شدن است، اینها نقش مهمی را در تحلیل دارند. برای کدگذاری نظری در این تحقیق از خانواده ۶ سی بهره گرفته شد. این خانواده کدهای حقیقی را در راستای متغیر محوری تلفیق می‌کند، بطوری که علل، علل همبسته، اقتضانات، شرایط میانجی، پیامدها و بستر محیطی در این الگو نقش‌های متفاوتی را ایفا می‌کنند.

مدل نظام اداری کارآمد مبتنی بر مدیریت جهادی و عدالت سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی



پس از ارائه الگوی نظام اداری کارآمد، در ادامه به منظور درک بیشتر هر یک از مفاهیم **شکل ۱**، هریک از اجزای این الگو تشریح شد.

علل

در خانواده شش سی‌ها، علل اشاره به دلایل و تبیین‌هایی دارد که باعث وقوع پدیده یا مقوله‌ی محوری شدند. پس از کدگذاری انتخابی در مرحله کدگذاری برخی از علت‌ها، دارای ارتباط بیشتر و دلایل محکم‌تری برای وقوع پدیده محوری بودند. اگرچه دسته‌بندی‌های این عوامل، متفاوت است اما این علت‌ها به‌طور کلی اشاره به موضوعاتی دارد که مرتبط با دلایلی که در شکل گیری نظام اداری کارآمد بعنوان علت‌های اصلی هستند، دارد. به‌طور کلی این علل در نه دسته‌بندی کلی، ارائه شده است که شامل شرایط محیطی و ساختاری، مدیریت مشارکتی، تعامل با طرفین بیمه، مدیریت جهادی، آموزش و توانمندسازی، ابتکار عمل، مدیریت منابع انسانی، ساده سازی فرآیندی و عوامل رفتاری است. در ادامه هریک از این علل تشریح می‌شود.

شرایط محیطی و ساختاری. شرایط محیطی و ساختاری یکی از عوامل متعددی است که بر نظام اداری کارآمد موثر است که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، رهبری تحول‌آفرین است، این مولفه بر نقش رهبری در ایجاد تغییرات مثبت و الهام‌بخشی تأکید دارد. رهبران تحول‌آفرین با ارائه چشم‌انداز روشن، انگیزش کارکنان را افزایش می‌دهند و نوآوری و خلاقیت را تشویق می‌کنند. آن‌ها از ایده‌های نوین حمایت می‌کنند و مهارت‌ها و توانمندی‌های کارکنان را ارتقا می‌دهند. تشویق به ابتکار و خلاقیت از ویژگی‌های بارز این نوع رهبری است. رهبری مشارکتی بر مشارکت کارکنان در فرآیند تصمیم‌گیری و الهام‌بخشی و هدایت آنان توسط رهبران تأثیر می‌گذارد. رهبران مشارکتی با جلب نظرات و ایده‌های کارکنان، فضایی را ایجاد می‌کنند که در آن تمامی افراد احساس می‌کنند در موفقیت سازمان سهم دارند و این امر منجر به بهبود عملکرد کلی سازمان می‌شود.

مدیریت مشارکتی. مدیریت مشارکتی یکی دیگر از عوامل متعدد می‌باشد که بر نظام اداری کارآمد موثر است که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، تصمیم‌گیری جمعی است، این مقوله به فرآیندی اشاره دارد که در آن کارکنان به‌طور فعال در تصمیم‌گیری‌های سازمان مشارکت دارند. مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها می‌تواند به افزایش شفافیت در فرآیندها و بهبود نتایج منجر شود. این رویکرد باعث می‌شود که کارکنان احساس مالکیت و مسئولیت بیشتری نسبت به تصمیمات سازمان داشته باشند و به موفقیت کلی سازمان کمک کنند. همچنین تعامل و ارتباط مؤثر بر اهمیت داشتن ارتباط باز و صریح با کارکنان تأکید دارد. توجه به نظرات و پیشنهادهای کارکنان و ایجاد فضای ارتباطی که در آن افراد بتوانند به راحتی ایده‌ها و نگرانی‌های خود را مطرح کنند، از عوامل کلیدی برای تعامل مؤثر است. این نوع ارتباط باعث می‌شود کارکنان احساس کنند که صدای آن‌ها شنیده می‌شود و در موفقیت سازمان نقش دارند.

تعامل با طرفین بیمه. تعامل با طرفین بیمه یکی دیگر از عوامل متعددی است که بر نظام اداری کارآمد موثر است که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، پاسخگویی به نیازهای جامعه است این مقوله به پاسخگویی به نیازهای جامعه به اهمیت ارائه خدمات با کیفیت به کارفرمایان و کارگران و توجه به نیازها و انتظارات جامعه اشاره دارد. قانونگرایی و اشاعه فرهنگ مسئولیت‌پذیری اداری و اجتماعی از اهمیت بالایی برخوردار است. پاسخگویی و تکريم ارباب رجوع و شهروندان نیز جزء اولویت‌هاست و باید از برخورد سلیقه‌ای و فردی در کلیه فعالیت‌ها اجتناب شود. هدف این است که سازمان‌ها بتوانند به‌طور موثری به نیازهای جامعه پاسخ دهند و کیفیت خدمات را ارتقا دهند.

مدیریت جهادی. مدیریت جهادی یکی دیگر از عوامل متعدد می‌باشد که بر نظام اداری کارآمد موثر است که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، روحیه جهادی است، این مقوله به تعهد و انگیزه‌ای اشاره دارد که کارکنان در جهت تحقق اهداف سازمانی و خدمت‌رسانی به جامعه نشان می‌دهند. روحیه جهادی شامل تعهد قوی به اهداف سازمانی و انگیزه بالا برای خدمت به جامعه است که باعث می‌شود کارکنان به‌طور فعال و مؤثر به وظایف خود عمل کنند. از طرفی کار تیمی به همکاری و همدلی میان کارکنان و واحدهای مختلف سازمان اشاره دارد. همکاری بین واحدها و احترام متقابل میان کارکنان از جمله ویژگی‌های مهم این مولفه است. کار تیمی باعث می‌شود که اهداف سازمانی به‌صورت مؤثرتر و سریع‌تر تحقق یابند.

آموزش و توانمندسازی. آموزش و توانمندسازی یکی دیگر از عوامل متعدد می‌باشد که بر نظام اداری کارآمد موثر است که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، توانمندسازی کارکنان است، این مقوله به تقویت و توسعه توانمندی‌های کارکنان از طریق برنامه‌های آموزشی و ایجاد انگیزه و تعهد در آن‌ها اشاره دارد. توانمندسازی کارکنان شامل تفویض اختیار و استقلال عمل، مناسب‌سازی دانش، مهارت و نگرش کارکنان با شغل مورد نظر، و استفاده از نظام آموزشی جدید است. همچنین، ایجاد ارتباط بین ارتقاء کارکنان و مدیران با آموزش و بهره‌مندی از امتیازات آن از جمله اهداف این مولفه است. ساماندهی بورس‌ها و دوره‌های آموزشی داخل و خارج برای کارکنان تأمین اجتماعی و ارائه آموزش‌های فرهنگی و تخصصی به مدیران و کارشناسان نیز بخشی از این کد هستند.

ابتکار عمل. ابتکار عمل یکی دیگر از عوامل متعدد می‌باشد که بر نظام اداری کارآمد موثر است که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، فناوری محوری است، این مقوله به اهمیت استفاده از فناوری‌های پیشرفته و هوش مصنوعی در سیستم‌های بیمه اشاره دارد. بهبود اطلاعات و ادغام فناوری در سیستم بیمه و بهره‌گیری از هوش مصنوعی برای افزایش دقت در تعیین حق بیمه از جمله اهداف این کد هستند. استفاده از فناوری‌های جدید می‌تواند به بهبود کارایی و دقت در فرآیندهای بیمه‌ای کمک کند و زمینه‌ساز تحول در این حوزه باشد.

مدیریت منابع انسانی. مدیریت منابع انسانی یکی دیگر از عوامل متعدد می‌باشد که بر نظام اداری کارآمد موثر است که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، تخصص منابع انسانی است، این مولفه به مهارت‌های ویژه و نیازهای مهارتی کارکنان اشاره دارد. توسعه کارکنان و توجه به نیازهای مهارتی مرتبط با نقش‌های مختلف در سازمان از جمله اهداف این کد هستند. تمرکز بر مهارت‌های ویژه به ارتقاء سطح تخصص و کارایی کارکنان در سازمان کمک می‌کند.

ساده سازی فرآیندی. ساده سازی فرآیندی یکی دیگر از عوامل متعدد می‌باشد که بر نظام اداری کارآمد موثر است که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، ساده سازی فرایند است، این مولفه به تلاش برای آسان‌تر کردن فرآیندها و رویه‌های قانونی و اداری اشاره دارد. هدف اصلی، کاهش پیچیدگی‌ها و تسهیل تکمیل فرم‌های اداری است تا کاربران بتوانند به‌سرعت و بدون زحمت با سیستم‌های اداری تعامل کنند. ساده‌سازی فرآیندها به افزایش کارایی و کاهش زمان مورد نیاز برای انجام امور منجر می‌شود.

عوامل رفتاری. عوامل رفتاری یکی دیگر از عوامل متعدد می‌باشد که بر نظام اداری کارآمد موثر است که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، رفتار است، این مولفه به دسترسی کارکنان و مدیران برای ارائه مشاوره و راهنمایی اشاره دارد. ترویج فرهنگ همکاری و اشتراک‌گذاری میان کارکنان و رعایت اصول اخلاقی و رفتاری نیز از دیگر جنبه‌های مهم این کد هستند. وقت‌شناسی و حضور به‌موقع کارکنان در محیط کار به ارتقاء بهره‌وری و ایجاد تعامل مثبت با مراجعه‌کنندگان کمک می‌کند.

عوامل همبسته

بسیاری از مواردی که ذکر شد وابسته به عواملی هستند که نقش پشتیبانی دارند. برای مثال مدیریت جهادی، نیاز به نیروی انسانی با انگیزه، نوآوری و... دارد. برای مثال در زمینه بهبود کارایی، نیاز است تا نقاط هزینه‌زا کشف و اصلاح شود. با بررسی مراکز هزینه در سازمان و حذف مواردی که سودی برای سازمان ندارد و تنها به‌عنوان یک هزینه زائد مطرح می‌شود، و همچنین با استفاده از اصلاح فرآیندهایی که منجر به تولید پرهزینه می‌شوند، سازمان می‌تواند هزینه‌ها را کاهش دهد. کاهش هزینه‌ها می‌تواند کمک کند تا سازمان تامین اجتماعی کارا تر شود. این موضوع باعث می‌شود تا سازمان‌ها هزینه خود را کاهش (کارایی) و درآمد خود را افزایش دهند (اثربخش). کشف مراکز هزینه، نحوه کاهش آن و چگونگی جایگزینی فرآیندها نیاز به سیاست‌های حمایتی و نوآوری در سازمان دارد.

سیاست‌های حمایتی. سیاست‌های حمایتی یکی از عوامل متعدد می‌باشد که بر علل شکل‌گیری نظام اداری کارآمد موثر است که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، حمایت از کارکنان است، این مولفه به اهمیت ارائه آموزش و توسعه مهارت‌ها برای کارکنان می‌پردازد. ایجاد فرصت‌های پیشرفت شغلی و فراهم کردن امکانات لازم برای ارتقاء تخصص و کارایی کارکنان، به افزایش انگیزه و بهره‌وری آن‌ها کمک می‌کند و در نهایت باعث ارتقاء سطح عملکرد سازمان می‌شود.

نوآوری سازمانی. نوآوری سازمانی یکی دیگر از عوامل متعدد می‌باشد که بر علل شکل‌گیری نظام اداری کارآمد موثر است که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، تشویق به خلاقیت است، این مولفه بر فراهم‌سازی بسترهای مناسب برای نوآوری و خلاقیت در محیط کار تأکید دارد. پاداش‌دهی به ایده‌های خلاقانه و ایجاد فضای حمایتی برای کارکنان، باعث افزایش انگیزه آن‌ها برای ارائه راه‌حل‌های جدید و بهبود فرآیندها می‌شود. تشویق به خلاقیت به رشد فردی و سازمانی و ایجاد فرهنگ نوآورانه در محیط کار کمک می‌کند.

جبران خدمات. جبران خدمات یکی دیگر از عوامل متعدد می‌باشد که بر علل شکل‌گیری نظام اداری کارآمد موثر است که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، قدردانی و پاداش است، این مولفه بر اهمیت ایجاد محیط کاری مطلوب و ارائه پاداش و تقدیر از کارکنان تأکید دارد. ارائه حقوق مناسب و قدردانی از تلاش‌های پرسنل و اساتید، باعث افزایش انگیزه و رضایت شغلی می‌شود. احترام به کارمندان ممتاز و اعطای پاداش به آن‌ها، نه تنها به افزایش کارایی و بهره‌وری منجر می‌شود، بلکه به ایجاد فرهنگ تشویق و انگیزه‌بخشی در سازمان کمک می‌کند.

اقتضائات

سومین C در خانواده عسی، مربوط به اقتضائات یا عوامل تعدیل‌گر است. در مدل این پژوهش، اقتضائات عواملی هستند که رابطه میان علل و نظام اداری کارآمد و رابطه نظام اداری کارآمد و پیامدها را تحت تأثیر قرار می‌دهد و آنها را تعدیل می‌کند. مولفه‌های عوامل تعدیل‌گر شامل ارزش‌های اسلامی و انسانی، فرهنگ جهادی، داشتن مدیریت زمان است. هر یک از این مولفه‌ها در ادامه تشریح می‌شود.

ارزش‌های اسلامی و انسانی. ارزش‌های اسلامی و انسانی یکی از عوامل متعدد می‌باشد که بر رابطه علل و نظام اداری کارآمد موثر است که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، اصول اخلاقی است، این مولفه بر اهمیت صداقت، امانت‌داری و احترام به حقوق دیگران در محیط کاری تأکید دارد. رعایت اصول اخلاقی به ایجاد اعتماد متقابل بین کارکنان و سازمان کمک کرده و محیط کاری را سالم‌تر و پویاتر می‌کند. صداقت و امانت‌داری از ارزش‌های بنیادین هستند که به ایجاد روابط حرفه‌ای قوی و مثبت در سازمان منجر می‌شوند.

فرهنگ جهادی. فرهنگ جهادی یکی از عوامل دیگر متعدد می‌باشد که بر رابطه علل و نظام اداری کارآمد موثر است که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، روحیه جهادی است، این مولفه بر انگیزه خدمت‌رسانی و تعهد به اهداف بلندمدت تأکید دارد.

روحیه جهادی شامل تعهد به اهداف سازمانی و انگیزه قوی برای خدمت‌رسانی به جامعه و مردم است. این نگرش باعث می‌شود که کارکنان با تلاش و پشتکار بیشتر به وظایف خود عمل کنند و به تحقق اهداف بزرگ‌تر سازمان کمک کنند.

داشتن مدیریت زمان. داشتن مدیریت زمان یکی از عوامل دیگر متعدد می‌باشد که بر رابطه علل و نظام اداری کارآمد موثر است که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، برنامه ریزی و اولویت بندی است، این مولفه به تعیین اهداف و برنامه‌ریزی برای رسیدن به آن‌ها اشاره دارد. اولویت‌بندی وظایف و انجام آن‌ها در زمان معین، به بهره‌وری و کارایی کارکنان کمک می‌کند. استفاده از ابزارهای مدیریت زمان مانند تقویم و فهرست کارها نیز برای سازماندهی بهتر وظایف و دستیابی به اهداف بسیار مؤثر است.

شرایط میانجی

شرایط یا متغیرهای میانجی، متغیرهایی هستند که قبل از پدیدارشدن نتایج حاصل از مقوله محوری، نتایج اصلی را شکل می‌دهند. متغیرهای میانجی معمولاً در ارتباط بین مقوله محوری و پیامدها مداخله می‌کنند. این عوامل، چهارمین C¹ و از حرف اول واژه شرایط ۱ به معنای شرایط است. این متغیرها در این پژوهش عبارتند از: عدالت محوری، بهره‌گیری از فناوری‌های نوین، محیط سیاسی و اقتصادی حمایتی، سرمایه اجتماعی که هرکدام از مقوله‌هایی تشکیل شده است.

عدالت محوری. عدالت محوری یکی از عوامل متعدد می‌باشد که نظام اداری کارآمد روی آن تأثیر دارد، که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، عدالت توزیعی است، این مولفه به توزیع منصفانه منابع و پاداش‌ها بر اساس عملکرد و شایستگی کارکنان اشاره دارد. عدالت توزیعی شامل ارزیابی منصفانه عملکرد کارکنان و توزیع عادلانه حقوق و مزایا است. این رویکرد باعث می‌شود که کارکنان احساس رضایت و انگیزه بیشتری داشته باشند و به تلاش برای بهبود عملکرد خود ادامه دهند.

بهره‌گیری از فناوری‌های نوین. بهره‌گیری از فناوری‌های نوین یکی دیگر از عوامل متعدد می‌باشد که نظام اداری کارآمد روی آن تأثیر دارد، که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، سیستم‌های اطلاعاتی است، این مولفه به استفاده از نرم‌افزارهای مدیریت و ارتقای امنیت اطلاعات اشاره دارد. با پیاده‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی کارآمد، سازمان‌ها می‌توانند داده‌ها و اطلاعات خود را به‌صورت امن و مؤثر مدیریت کنند. این امر نه تنها به بهبود کارایی و دقت در عملکرد سازمان کمک می‌کند، بلکه به حفظ امنیت و حریم خصوصی اطلاعات نیز می‌انجامد.

محیط سیاسی و اقتصادی حمایتی. محیط سیاسی و اقتصادی حمایتی یکی دیگر از عوامل متعدد می‌باشد که نظام اداری کارآمد روی آن تأثیر دارد، که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، ثبات و پایداری سیاسی است، این مولفه به حمایت دولت از سیاست‌های مدیریتی و تدوین سیاست‌های اقتصادی حمایتی اشاره دارد. ثبات سیاسی و حمایت دولت از برنامه‌های مدیریتی و اقتصادی می‌تواند نقش مهمی در ایجاد شرایط مناسب برای رشد و توسعه اقتصادی داشته باشد. چنین حمایتی به سازمان‌ها و شرکت‌ها امکان می‌دهد تا در محیطی پایدار فعالیت کنند و برنامه‌ریزی بلندمدت انجام دهند.

سرمایه اجتماعی. سرمایه اجتماعی یکی دیگر از عوامل متعدد می‌باشد که نظام اداری کارآمد روی آن تأثیر دارد، که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، ارتباطات برون سازمانی است، این مولفه به تعامل با سازمان‌ها و کارفرمایان، تبادل اطلاعات بین سازمان‌ها و اهمیت داده‌های اقتصادی اشاره دارد. برقراری ارتباطات موثر با سازمان‌های دیگر و کارفرمایان برای تبادل اطلاعات و همکاری در پروژه‌ها می‌تواند به بهبود فرآیندهای سازمانی کمک کند.

¹ Condition

پیامدها

پنجمین C اشاره به نتایج یا پیامدهای نظام اداری کارآمد دارد. پیامدهای نظام اداری کارآمد اشاره به موضوعاتی دارد که مدیران سازمان تامین اجتماعی، آنها را به عنوان خروجی‌های نظام اداری کارآمد ادراک کردند و تأثیراتی است که کارآمدی نظام اداری بر سازمان و محیط بیرونی می‌گذارد. از نظر مدیران سازمان، نتایج و پیامدهایی که از نظام اداری کارآمد نشأت می‌گیرد در چند مولفه کلی قرار می‌گیرد که شامل بهبود بهره‌وری، ارتقای عدالت، بهبود انگیزه و تعهد، بهبود اقتصادی و اجتماعی، بهبود عملکرد، رضایت و انگیزه کارکنان، افزایش رضایت مشتریان و جامعه است.

بهبود بهره‌وری. بهبود بهره‌وری یکی از عوامل متعدد می‌باشد که نظام اداری کارآمد مسقیم و غیر مستقیم روی آن تاثیر دارد، که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، ارتقای کارآمدی سازمان است، این مقوله به معنای بهبود عملکرد کلی سازمان با استفاده بهینه از منابع و امکانات موجود است. این شامل کاهش هزینه‌ها و افزایش بهره‌وری سازمان می‌شود و هدف نهایی آن جلب رضایت ارباب رجوعان است. در این مقوله، تمرکز بر این است که سازمان بتواند منابع مالی، انسانی و دیگر امکانات را به شکلی موثرتر مدیریت کند تا به صرفه‌جویی و بهره‌وری بالاتری دست یابد و در نهایت تجربه‌ای مثبت برای مشتریان و ارباب رجوعان فراهم کند.

ارتقای عدالت. ارتقایی عدالت یکی دیگر از عوامل متعدد می‌باشد که نظام اداری کارآمد مسقیم و غیر مستقیم روی آن تاثیر دارد، که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، ارتقای عدالت در سازمان است، این مقوله به معنای ایجاد و حفظ بی‌طرفی و عدم تبعیض در تصمیم‌گیری‌ها و فرآیندهای سازمانی است. این مقوله شامل شفافیت و پاسخگویی در همه سطوح سازمانی، برخورد قاطع با فساد و تبعیض و ایجاد جوی از اعتماد و اطمینان بین مدیران و کارکنان می‌باشد. عدالت سازمانی به سازمان کمک می‌کند تا محیط کاری عادلانه‌ای فراهم کند که در آن همه افراد به شکل برابر با یکدیگر رفتار می‌شوند و اعتماد و اطمینان متقابل تقویت می‌شود.

بهبود انگیزه و تعهد. بهبود انگیزه و تعهد یکی دیگر از عوامل متعدد می‌باشد که نظام اداری کارآمد مسقیم و غیر مستقیم روی آن تاثیر دارد، که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، تقویت انگیزه کارکنان است، این مقوله به معنای ایجاد شرایطی است که کارکنان احساس عدالت و انصاف بیشتری در محیط کار داشته باشند و احساس ارزشمندی و مورد احترام بودن کنند. این شرایط منجر به افزایش انگیزه برای کار و تلاش بیشتر می‌شود و زمینه را برای بروز خلاقیت و نوآوری در کارکنان فراهم می‌کند. وقتی کارکنان احساس کنند که در محیط کاری به آن‌ها اهمیت داده می‌شود و عدالت رعایت می‌شود، به طور طبیعی انگیزه بیشتری برای مشارکت و ارائه بهترین عملکرد خود خواهند داشت.

بهبود اقتصادی و اجتماعی. بهبود اقتصادی و اجتماعی یکی دیگر از عوامل متعدد می‌باشد که نظام اداری کارآمد مسقیم و غیر مستقیم روی آن تاثیر دارد، که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، تقویت انسجام و وحدت ملی است، این مقوله به معنای ایجاد شرایطی است که حس عدالت و برابری در جامعه تقویت شود و اعتماد مردم به حکومت افزایش یابد. این امر باعث می‌شود مردم مشارکت بیشتری در امور جامعه داشته باشند و به تقویت انسجام و وحدت ملی کمک کنند. زمانی که مردم احساس کنند عدالت و برابری در جامعه برقرار است و به حکومت اعتماد دارند، تمایل بیشتری به همکاری و مشارکت در فعالیتهای اجتماعی و ملی خواهند داشت که این امر به حفظ وحدت و انسجام جامعه کمک می‌کند.

بهبود عملکرد. بهبود عملکرد یکی دیگر از عوامل متعدد می‌باشد که نظام اداری کارآمد مسقیم و غیر مستقیم روی آن تاثیر دارد، که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، افزایش بهره‌وری است، این مقوله به معنای بهبود کارایی عملیاتی سازمان با تمرکز بر

کاهش هزینه‌ها و استفاده بهینه از منابع است. این شامل بهینه‌سازی فرآیندها، کاهش زمان چرخه کاری، و ارتقای کیفیت خدمات می‌شود. هدف اصلی افزایش بهره‌وری، دستیابی به حداکثر خروجی با حداقل ورودی و ایجاد ارزش افزوده بیشتر برای سازمان و مشتریان آن است.

رضایت و انگیزه کارکنان. رضایت و انگیزه کارکنان یکی دیگر از عوامل متعدد می‌باشد که نظام اداری کارآمد مسقیم و غیر مستقیم روی آن تاثیر دارد، که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، ارتقای رضایت شغلی است، این مقوله به معنای ایجاد محیط کاری مطلوب و شرایط کاری مناسب است که به توازن کار و زندگی کمک می‌کند. این امر با ایجاد محیطی که کارکنان احساس راحتی و امنیت کنند و بتوانند بین تعهدات شغلی و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند، به دست می‌آید. همچنین، پاداش و تشویق مناسب، حقوق و مزایای منصفانه و سیستم‌های تشویقی مؤثر نقش مهمی در افزایش رضایت شغلی ایفا می‌کنند.

افزایش رضایت مشتریان و جامعه. افزایش رضایت مشتریان و جامعه یکی دیگر از عوامل متعدد می‌باشد که نظام اداری کارآمد مسقیم و غیر مستقیم روی آن تاثیر دارد، که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، بهبود کیفیت خدمات است، این مقوله به معنای ارائه خدمات با کیفیت بالا، سریع و دقیق و پاسخگویی به نیازهای مشتریان است. این مقوله شامل نوآوری در خدمات و ارائه خدمات نوین و متنوع، بهبود مستمر خدمات به منظور حفظ رضایت مشتریان و ایجاد تجربه‌ای مثبت و بی‌نقص است.

زمینه محیطی

ششمین C در خانواده ۶ سی‌ها از ابتدای کلمه زمینه ۱ گرفته شد و اشاره به بافت محیطی دارد که جامعه مورد مطالعه در آن قرار دارد. حمایت دولت از حقوق کارگران، حمایت پایین دولت از کارفرما، عدم آگاهی عمومی به قوانین، وجود قوانین عام، شرایط عمومی-اقتصادی نامساعد از مولفه‌های بستر محیطی هستند.

حمایت دولت از حقوق کارگران. حمایت دولت از حقوق کارگران یکی از زمینه‌های محیطی است که بر نظام اداری کارآمد موثر است که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، حمایت قانونی و اجرایی است، اجرای موثر قوانین کارگری می‌تواند به ایجاد محیط کاری منصفانه‌تر و رضایت شغلی بیشتر منجر شود. حمایت قانونی از کارگران باعث می‌شود که آن‌ها احساس امنیت شغلی بیشتری داشته باشند و بهره‌وری افزایش یابد. همچنین وجود مکانیزم‌های نظارتی قوی می‌تواند از سوءاستفاده‌های احتمالی جلوگیری کرده و عدالت در محیط کار را تضمین کند. این نظارت‌ها به حفظ حقوق کارگران و کاهش تنش‌های کاری کمک می‌کند. به‌روزرسانی قوانین و تصویب قوانین جدید به انعطاف‌پذیری و تطبیق نظام اداری با شرایط متغیر اقتصادی و اجتماعی کمک می‌کند. این اقدام باعث بهبود محیط کاری و افزایش توان رقابتی می‌شود.

حمایت پایین دولت از کارفرما. حمایت پایین دولت از کارفرما یکی از زمینه‌های محیطی است که بر نظام اداری کارآمد موثر است که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، محدودیت‌های حمایتی برای کارفرمایان است، عدم حمایت کافی از کارفرمایان می‌تواند منجر به کاهش انگیزه‌های سرمایه‌گذاری و افزایش هزینه‌های اداری شود. ارائه تسهیلات به کارفرمایان می‌تواند به کاهش فشارها و افزایش بهره‌وری منجر شود. همچنین مشوق‌های مالی می‌توانند باعث تشویق کارفرمایان به سرمایه‌گذاری و گسترش کسب‌وکار شوند.

عدم آگاهی عمومی به قوانین. عدم آگاهی عمومی به قوانین یکی از زمینه‌های محیطی است که بر نظام اداری کارآمد موثر است که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، آگاهی و آموزش عمومی است، کمبود آگاهی در مورد قوانین کار می‌تواند به نقض حقوق و ایجاد مشکلات قانونی منجر شود. آموزش عمومی و ارائه منابع آموزشی به کارگران و کارفرمایان می‌تواند به بهبود عملکرد و کاهش مشکلات

قانونی کمک کند. به همین ترتیب ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی آنلاین و مراکز مشاوره حقوقی، دسترسی آسان به اطلاعات و مشاوره‌های حقوقی می‌تواند به افزایش آگاهی و کاهش اشتباهات قانونی منجر شود. این اقدامات می‌توانند به کارگران و کارفرمایان در تصمیم‌گیری‌های بهتر کمک کنند.

وجود قوانین عام. وجود قوانین عام یکی از زمینه‌های محیطی است که بر نظام اداری کارآمد موثر است که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، قوانین و مقررات کلی است، قوانین عمومی که به جزئیات و ویژگی‌های خاص صنایع توجه ندارند، ممکن است به‌طور نادرست اجرا شوند. تنظیم قوانین تخصصی و توجه به نیازهای خاص هر صنعت می‌تواند به بهبود کارایی نظام اداری کمک کند. همچنین تدوین و اجرای قوانین تخصصی برای هر بخش از صنعت می‌تواند به بهبود کارایی و کاهش تعارضات منجر شود. این قوانین باید به نیازهای خاص و چالش‌های هر بخش توجه داشته باشند.

شرایط عمومی-اقتصادی نامساعد. شرایط عمومی-اقتصادی نامساعد یکی از زمینه‌های محیطی است که بر نظام اداری کارآمد موثر است که شامل مقوله‌های مختلف است، یکی از این مقوله‌ها، وضعیت اقتصادی نامناسب است. وضعیت اقتصادی می‌تواند تأثیر مستقیمی بر کارایی نظام اداری داشته باشد. در شرایط رکود اقتصادی و بیکاری بالا، تقاضا برای حمایت‌های قانونی و مالی افزایش می‌یابد و نظام اداری باید با این نیازها تطبیق یابد. همچنین ارائه بسته‌های حمایتی به صنایع و کسب و کارها می‌تواند به حفظ و ایجاد اشتغال کمک کند. تنظیم سیاست‌های پولی و مالی مناسب می‌تواند به بهبود وضعیت اقتصادی و افزایش رشد کمک کند. ایجاد فرصت‌های شغلی جدید و حمایت از کسب و کارهای کوچک و متوسط می‌تواند به کاهش بیکاری و افزایش رشد اقتصادی منجر شود. این امر به تقویت نظام اداری و افزایش پایداری اقتصادی کمک می‌کند. در مجموع، ترکیب این مولفه‌ها و تلاش برای بهبود و تطبیق آن‌ها با شرایط خاص کشور و صنایع مختلف می‌تواند به کارایی بالاتر نظام اداری و افزایش رفاه عمومی منجر شود.

بنابراین، مقالات مورد بررسی، توجه به شایستگی‌های حرفه‌ای، فردی، رفتاری، ارتباطی و مدیریتی را زیر شاخص‌های شایسته‌سازاری معرفی کرده و عوامل برون سازمانی، فناوری‌های دیجیتال و استخدام مبتنی بر شایستگی را به عنوان مهمترین پیش نیازهای شایسته‌سازاری معرفی کرده و اجرای شایسته‌سازاری را شامل پیامدهای درون سازمانی و پیامدهای فردی دانسته‌اند.

بحث و نتیجه‌گیری

در ارتباط با علل شکل‌گیری نظام اداری کارآمد، نتایج تحقیق نشان دهنده علل مختلفی می‌باشند. برای شکل‌گیری یک نظام اداری کارآمد، نیاز است که عوامل مختلفی به صورت یکپارچه و هماهنگ با هم عمل کنند. شرایط محیطی و ساختاری به عنوان بستر اصلی، شامل عواملی نظیر قوانین و مقررات، ساختار سازمانی، منابع مالی و تکنولوژی، نقش مهمی در ایجاد یک چارچوب قوی و پایدار ایفا می‌کنند. قوانین شفاف و ساختار منطقی، باعث تسریع روند کارها، کاهش فساد و بهبود پاسخگویی می‌شود. همچنین، بهره‌گیری از فناوری‌های نوین و اتوماسیون فرآیندها، نه تنها کارایی را افزایش می‌دهد، بلکه خطاهای انسانی را نیز کاهش می‌دهد. همچنین مدیریت مشارکتی که شامل دخیل کردن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و فرآیندهاست، با افزایش انگیزه و احساس مالکیت در کارکنان، بهبود تصمیم‌گیری‌ها و ارتقای بهره‌وری را به همراه دارد. این رویکرد باعث می‌شود که کارکنان با تعهد بیشتری کار کنند و احساس مسئولیت بیشتری نسبت به وظایف خود داشته باشند. ژانگ و همکاران (۲۰۲۱) نتایج مشابهی با تحقیق حاضر بدست آوردند (Zhang et al., 2021). در این تحقیق، تأثیر مدیریت مشارکتی بر افزایش کارایی سازمانی بررسی شده است. نتایج نشان می‌دهد که دخیل کردن کارکنان در فرآیندهای تصمیم‌گیری منجر به افزایش انگیزه، رضایت

شغلی و بهره‌وری می‌شود. همچنین، مدیرانی که رویکرد مشارکتی دارند، با ایجاد حس مالکیت و مسئولیت‌پذیری در کارکنان، به بهبود عملکرد سازمانی دست می‌یابند.

تشویق به نوآوری و خلاقیت در کار، راه‌حل‌های جدید و مؤثری برای مشکلات موجود ارائه می‌دهد و بهبود مستمر فرآیندها و خدمات را به همراه دارد. این روحیه نوآوری باعث می‌شود که سازمان همواره در جهت پیشرفت و بهبود حرکت کند و از روش‌های جدید برای حل مسائل بهره‌بردار. مدیریت بهینه منابع انسانی، با تمرکز بر جذب، نگهداشت و توسعه کارکنان، نقش مهمی در افزایش کیفیت خدمات و کاهش نرخ ترک خدمت دارد. جذب افراد با استعداد و ایجاد محیط کاری مناسب و انگیزشی، باعث ارتقای سطح عملکرد کارکنان و در نتیجه افزایش کارایی سازمان می‌شود. ساده‌سازی فرآیندها و کاهش بروکراسی، با کاهش زمان و هزینه‌های اضافی، کارایی را افزایش می‌دهد. فرآیندهای ساده و کارآمد، نه تنها سرعت انجام کارها را افزایش می‌دهد، بلکه موجب کاهش هزینه‌ها و افزایش رضایت کارکنان و مشتریان می‌شود. همچنین پژوهشگران پیشین دریافته‌اند که تشویق به نوآوری و خلاقیت در کار، راه‌حل‌های جدید و مؤثری برای مشکلات ارائه می‌دهد و بهبود مداوم فرآیندها و خدمات را به همراه دارد که نتایج آن همسو با تحقیق حاضر است (Chesbrough & Rosenbloom, 2017; De Vries et al., 2016).

ترکیب صحیح و متوازن این عوامل به صورت یکپارچه، می‌تواند منجر به بهبود کارایی، افزایش رضایت ذی‌نفعان و در نهایت تحقق اهداف سازمانی شود. با توجه به اهمیت هر یک از این عوامل و تعامل بین آن‌ها، یک نظام اداری کارآمد شکل می‌گیرد که قادر است به طور مؤثر و پایدار در جهت اهداف خود حرکت کند. به همین ترتیب مطالعات پیشین نشان داده‌اند که ساده‌سازی فرآیندها و کاهش بروکراسی می‌تواند به کاهش زمان و هزینه‌های اضافی منجر شود (Greenberg, 2021; Jong & Faerman, 2023). این تحقیق نشان می‌دهد که فرآیندهای ساده و کارآمد، سرعت انجام کارها را افزایش داده و موجب بهبود کارایی سازمان می‌شود که ایت پژوهش نتایج تحقیق حاضر را تأیید می‌کند.

عوامل تعدیل‌گر و اقتضائات نظیر ارزش‌های اسلامی و انسانی، فرهنگ جهادی و مدیریت زمان، با مکانیسم‌ها و روش‌های متنوعی بر رابطه بین نظام اداری کارآمد و علل مرتبط تأثیر می‌گذارند. این عوامل می‌توانند به بهبود کلی نظام اداری کمک کنند و عملکرد سازمان را ارتقاء دهند. ارزش‌های اسلامی و انسانی می‌توانند انگیزه و اخلاق کاری کارکنان را تقویت کرده و اعتماد و همبستگی بین کارکنان و مدیران را افزایش دهند. این ارزش‌ها می‌توانند به ایجاد محیط کاری مثبت و پشتیبان کمک کنند، که در آن کارکنان احساس حمایت و احترام کنند و در نتیجه باعث بهبود شرایط محیطی و ساختاری و تقویت مدیریت مشارکتی شوند. همچنین این ارزش‌ها به بهبود تعاملات انسانی و ایجاد روابط مثبت با طرفین بیمه کمک می‌کنند و می‌توانند تشویق به یادگیری و ارتقاء مهارت‌ها را تسهیل نمایند. فرهنگ جهادی نیز با تشویق به نوآوری و تلاش بیشتر، حس مأموریت و مسئولیت را در کارکنان تقویت می‌کند. این فرهنگ می‌تواند باعث شود که کارکنان به صورت فعال‌تری در پی بهبود فرآیندها و افزایش کارایی نظام اداری باشند. از سوی دیگر، فرهنگ جهادی به تقویت روحیه همکاری و تعامل بین اعضای سازمان کمک می‌کند و باعث می‌شود کارکنان به صورت فعال‌تری در حل مشکلات و پاسخگویی به نیازهای طرفین بیمه شرکت کنند. این فرهنگ همچنین می‌تواند به ایجاد انگیزه برای توانمندسازی و یادگیری مستمر در کارکنان و تشویق به ابتکار عمل و ایجاد راه‌حل‌های جدید برای مسائل کمک کند. در یک نظام اداری کارآمد، عدالت محوری به عنوان یکی از اصول اساسی، باعث می‌شود که تصمیم‌گیری‌ها و تخصیص منابع به صورت منصفانه و بر اساس شایستگی‌ها صورت گیرد. این عدالت درون سازمانی موجب افزایش انگیزه و تعهد کارکنان می‌شود، چرا که آن‌ها احساس می‌کنند که در یک محیط عادلانه کار می‌کنند و تلاش‌هایشان به درستی قدرانی می‌شود. این افزایش انگیزه و تعهد به طور مستقیم به بهبود بهره‌وری و عملکرد سازمان منجر می‌شود. در ارتباط با پیامدها، باید بیان داشت که نظام اداری کارآمد، مجموعه‌ای از فرآیندها و

ساختارهایی است که به طور هم‌زمان و به طور متقابل بر ابعاد مختلف سازمانی و اجتماعی تأثیر می‌گذارد. به طور کلی، چنین نظامی می‌تواند به بهبود بهره‌وری، ارتقای عدالت، تقویت انگیزه و تعهد، بهبود عملکرد، و افزایش رضایت مشتریان و کارکنان منجر شود و در نهایت به پیشرفت اقتصادی و اجتماعی کمک کند. زمانی که نظام اداری کارآمد به درستی پیاده‌سازی شود، اولین تأثیر آن بر بهره‌وری سازمانی محسوس است. با بهینه‌سازی فرآیندها و استفاده بهینه از منابع، سازمان‌ها قادر خواهند بود که کارهای خود را سریع‌تر و با کیفیت بالاتری انجام دهند. این بهبود در عملکرد فرآیندها موجب کاهش زمان‌های تلف‌شده و افزایش کارایی می‌شود. به طور طبیعی، افزایش بهره‌وری با کاهش هزینه‌ها و افزایش خروجی‌های مؤثر به تقویت بخش اقتصادی سازمان و در نهایت بهبود وضعیت مالی آن منجر خواهد شد. در نهایت، همچنین، نظام اداری کارآمد بر ارتقای عدالت تأثیر می‌گذارد. این سیستم با ایجاد ساختارهایی شفاف و منصفانه برای تصمیم‌گیری و توزیع منابع، موجب افزایش اعتماد کارکنان و ذینفعان به سازمان می‌شود. شفافیت و انصاف در تصمیم‌گیری‌ها، موجب کاهش تعارضات و نارضایتی‌ها و ارتقای محیط کاری مثبت می‌شود. این حس عدالت و انصاف، به نوبه خود، به افزایش انگیزه و تعهد کارکنان کمک می‌کند. زمانی که کارکنان احساس کنند که در محیطی عادلانه و با حمایت‌های مناسب کار می‌کنند، تمایل بیشتری به تلاش و ارائه عملکرد بهتر خواهند داشت. این یافته‌ها با نتایج به دست آمده در پژوهش‌های پیشین (Azizi, 2023; Bies et al., 2021; Ghasemi & Salehi, 2023; Ghorbani, 2022; Jong & Faerman, 2023; Nearchou et al., 2020; Niehoff & Moorman, 2023; Nikpour & Ebrahimi, 2022; Rahimi & Dastjerdi, 2020; Shadmehr, 2023; Yeganeh & Amini, 2022) همسو می‌باشد.

در راستای نتایج به دست آمده پیشنهاد می‌شود:

ارتقای بهره‌وری: پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت عملکرد شامل ارزیابی‌های منظم و بازخورد مستمر است، می‌تواند به شناسایی نقاط قوت و ضعف کارکنان کمک کند و راهکارهایی برای بهبود عملکرد ارائه دهد. همچنین ایجاد برنامه‌های آموزشی و توسعه حرفه‌ای بر اساس نتایج ارزیابی عملکرد و ارائه پاداش‌های مناسب برای عملکرد برتر.

استفاده از تکنولوژی‌های نوین: بهره‌گیری از تکنولوژی‌های پیشرفته و اتوماسیون فرآیندها می‌تواند به کاهش هزینه‌ها و افزایش کارایی کمک کند. با پیاده‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی کارآمد و نرم‌افزارهای مدیریت منابع انسانی که به بهبود دقت و کارایی عملیات کمک می‌کند.

ارتقای عدالت: تدوین و اجرای سیاست‌های شفاف و منصفانه و همین‌طور شفافیت در تصمیم‌گیری‌ها و فرآیندهای سازمانی می‌تواند به کاهش فساد و تبعیض کمک کند و اعتماد کارکنان را افزایش دهد. با برگزاری جلسات آموزشی برای مدیران در زمینه عدالت سازمانی و تدوین مقررات شفاف در رابطه با ارتقا، پاداش و ترفیع می‌توان به ارتقای عدالت کمک کرد.

نظارت مستمر بر عملکرد و رفتار سازمانی: ایجاد سیستم‌های نظارتی که به بررسی منظم عملکرد و رفتار کارکنان می‌پردازد، می‌تواند به حفظ عدالت و انصاف در سازمان کمک کند. با ایجاد کمیته‌های نظارتی مستقل و استفاده از ابزارهای سنجش عدالت سازمانی به صورت منظم می‌توان بر نظارت مستمر بر عملکرد و رفتار سازمانی کمک کرد.

بهبود انگیزه و تعهد: ایجاد محیط کاری حمایتی و انگیزشی می‌تواند با فراهم کردن محیط کاری که در آن کارکنان احساس ارزشمندی و عدالت کنند، می‌تواند به افزایش انگیزه و تعهد آن‌ها کمک کند. با اجرای برنامه‌های پاداش‌دهی و تشویق کارکنان، فراهم کردن فرصت‌های پیشرفت شغلی و توسعه مهارت‌ها می‌توان به بهبود انگیزه و تعهد کمک کرد.

تقویت ارتباطات درون سازمانی: ارتباط موثر و شفاف با کارکنان می تواند به افزایش رضایت شغلی و انگیزه آنان کمک کند. با برگزاری جلسات منظم بازخورد، ایجاد کانال های ارتباطی مستقیم بین مدیران و کارکنان و تشویق به ارائه پیشنهادات و نظرات می توان به تقویت ارتباطات درون سازمانی کمک کرد.

بهبود اقتصادی و اجتماعی: توسعه برنامه های حمایت از کسب و کارهای کوچک و متوسط می تواند به حمایت از کسب و کارهای کوچک و متوسط می تواند به توسعه اقتصادی و افزایش اشتغال کمک کند. با ارائه تسهیلات مالی، کاهش بروکراسی و تسهیل فرآیندهای کسب و کار برای شرکت های کوچک و متوسط می شود بهبود اقتصادی و اجتماعی تسهیل کرد.

تحلیل تأثیر تکنولوژی های نوین بر بهره وری و کارایی سازمان ها را با هدف شناسایی فرصت ها و چالش های استفاده از تکنولوژی های نوین در بهبود عملکرد سازمانی و ارائه راهکارهایی برای پیاده سازی موفق این تکنولوژی ها بررسی کنید تا در یابید که چگونه تکنولوژی های جدید (مانند هوش مصنوعی، اینترنت اشیا، و سیستم های ERP) می توانند بر افزایش بهره وری و کارایی در سازمان ها تأثیر بگذارند. انجام مطالعه مقایسه ای عدالت سازمانی در بخش های دولتی و خصوصی با هدف شناسایی بهترین شیوه های عدالت سازمانی و ارائه پیشنهادات برای بهبود سیاست ها و رویه های عدالت در سازمان ها می توان به فهم اینکه چگونه عدالت سازمانی در بخش های مختلف (دولتی، خصوصی، غیرانتفاعی) تجربه می شود و چه تفاوت هایی در سیاست ها و رویه ها وجود دارد.

بررسی راهکارهای افزایش مشارکت جامعه در فرآیندهای اداری و تصمیم گیری های سازمانی با هدف شناسایی استراتژی ها و روش های موثر برای افزایش مشارکت جامعه و تحلیل تأثیرات آن بر عملکرد سازمان ها کمک می کند که چگونه می توان میزان مشارکت جامعه را در فرآیندهای تصمیم گیری و فعالیت های سازمانی افزایش داد و چه تأثیری بر رضایت عمومی و اعتبار سازمانی دارد.

تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ گونه تضاد منافی وجود ندارد.

مشارکت نویسندگان

در نگارش این مقاله تمامی نویسندگان نقش یکسانی ایفا کردند.

موازن اخلاقی

در انجام این پژوهش تمامی موازن و اصول اخلاقی رعایت گردیده است.

شفافیت داده ها

داده ها و مآخذ پژوهش حاضر در صورت درخواست از نویسنده مسئول و ضمن رعایت اصول کپی رایت ارسال خواهد شد.

حامی مالی

این پژوهش حامی مالی نداشته است.

References

- Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & Matias, J. C. O. (2020). Digital transformation and knowledge management in the public sector. *Sustainability (Switzerland)*, 12(14). <https://doi.org/10.3390/su12145824>
- Azizi, M. (2023). The impact of bureaucracy on the efficiency of social security organizations. *Iranian Journal of Public Administration*, 10(2), 78-91. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.1215891>
- Bies, R. J., Moag, J. F., Staw, B. M., & Cummings, L. L. (2021). Interactional justice: Communication criteria of fairness. In *Research in Organizational Behavior* (Vol. 9, pp. 289-319). Elsevier. <https://cir.nii.ac.jp/crid/1573387450502494336>
- Chesbrough, H., & Rosenbloom, R. S. (2017). The role of the business model in capturing value from innovation. *Industrial and Corporate Change*, 11(3), 529-555. <https://doi.org/10.1093/icc/11.3.529>
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration*, 94(1), 146-166. <https://doi.org/10.1111/padm.12209>
- Farazmand, A. (2021). The role of administrative efficiency in enhancing social security services. *Public Organization Review*, 21(4), 765-780. <https://doi.org/10.1007/s11115-021-00527-5>
- Feroz, A. K., Zo, H., & Chiravuri, A. (2021). Digital transformation and environmental sustainability: A review and research agenda. *Sustainability (Switzerland)*, 13(3), 1-20. <https://doi.org/10.3390/su13031530>
- Ghasemi, R., & Salehi, A. (2023). Human resource challenges in the social security organization of Iran. *Journal of Human Resources management*, 15(1), 101-115. <https://doi.org/10.1080/23314005.2023.1245875>
- Ghorbani, M. (2022). Social security and public trust: The influence of administrative efficiency. *International Journal of Social Economics*, 49(6), 897-912. <https://doi.org/10.1108/IJSE-09-2021-0553>
- Greenberg, J. (2021). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399-432. <https://doi.org/10.1177/0149206308330557>
- Jong, J., & Faerman, S. R. (2023). Centralization and decentralization: balancing organizational and employee expectations. In *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance* (pp. 1449-1454). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-66252-3_4179
- Mohammadi, M., & Tavakoli, N. (2021). Factors influencing administrative efficiency in social security organizations: A case study of Iran. *Journal of Social Security Studies*, 8(3), 245-268. <https://doi.org/10.1080/09718923.2021.1885564>
- Nearchou, F., Hennessy, E., Flinn, C., Niland, R., & Subramaniam, S. S. (2020). Exploring the impact of covid-19 on mental health outcomes in children and adolescents: A systematic review. *International journal of environmental research and public health*, 17(22), 1-19. <https://doi.org/10.3390/ijerph17228479>
- Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (2023). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management journal*, 36(3), 527-556. <https://doi.org/10.5465/256591>
- Nikpour, A., & Ebrahimi, S. (2022). Ethical challenges and corruption in Iran's social security system. *Journal of Business Ethics*, 176(2), 401-417. <https://doi.org/10.1007/s10551-021-05075-y>
- Rahimi, A., & Dastjerdi, H. (2020). Corruption and inefficiency in the administrative systems of Iran. *International Journal of Public Administration*, 43(11), 944-957. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1713350>
- Shadmehr, M. (2023). Reforming Iran's social security system: A focus on administrative efficiency. *Middle East Journal of Public Policy*, 18(1), 21-36. <https://doi.org/10.1080/23344582.2023.1270124>
- Yeganeh, H., & Amini, M. (2022). Administrative challenges and solutions in the Iranian social security system. *Public Administration Review*, 82(4), 123-145. <https://doi.org/10.1111/puar.13234>
- Zhang, J., Long, J., & von Schaewen, A. M. E. (2021). How does digital transformation improve organizational resilience? - findings from pls-sem and fsqca. *Sustainability (Switzerland)*, 13(20). <https://doi.org/10.3390/su132011487>