

# Public Organizations Management

## ORIGINAL ARTICLE

### The Pattern of Managing the Ascending Power of Netocrats in Public Organizations, Case Study: Iran Health Insurance Organization

Abdolmajid Naderi Semsani<sup>1</sup>, Akbar Etebarian Khorasgani<sup>2\*</sup>, Mehraban Hadi Paykani<sup>3</sup>, Alborz Gheitani<sup>3</sup>

<sup>1</sup>. Ph.D Candidate, Department of Public & Media Management, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.

<sup>2</sup>. Associate Professor, Department of Public & Media Management, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.

<sup>3</sup>. Assistant Professor, Department of Public & Media Management, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.

<sup>4</sup>. Assistant Professor, Department of Public & Media Management, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran..

#### Correspondence

Akbar Etebarian Khorasgani  
E-mail: [etebarian@khuisf.ac.ir](mailto:etebarian@khuisf.ac.ir)

#### How to cite

Naderi Semsan, A.M., Etebarian Khorasgani, A., Hadi Paykani, M., & Gheitani, A. (2024). The Pattern of Managing the Ascending Power of Netocrats in Public Organizations, Case Study: Iran Health Insurance Organization. *Public Organizations Management*, 12(1), 19-36.

#### ABSTRACT

In a situation where we are witnessing the increasing growth of network-based services and systems, with all processes being limited to information and communication technology platforms, some people called netocrats in organizations with domination in databases, communication platforms and computer networks and application systems, they can create intangible and managed dependence in organizations. The current research is in the positivist and critical group as a paradigm, and it was carried out with a mixed (qualitative and quantitative) and systematic Grounded theory method. Data were collected in the qualitative phase using semi-structured interviews with 17 organizational and academic experts. In the data analysis with the coding method following the constant comparison of concepts, 246 conceptual codes were extracted and similar items were categorized in 32 categories and then based on Strauss and Corbin's model in six dimensions of central phenomenon, causal, contextual and intervening conditions and strategies and consequences, were placed. Then in the quantitative stage, with a statistical sample of 350 people and using confirmatory factor analysis and structural equation method, the model was confirmed by SPSS 26 and Amos 26 software. Applying the results of this research will develop, improve and establish psychological security for the organization and managers along with the simultaneous benefit of new technologies as well as the knowledge and expertise of netocrats.

#### KEY WORDS

Power, Ascending Power, Power Management, Netocrats, Health Insurance.

نشریه علمی

## مدیریت سازمان‌های دولتی

«مقاله پژوهشی-اکتشافی»

# الگوی مدیریت قدرت اوج‌گیرنده نتوکرتهای در سازمان‌های دولتی، مورد مطالعه: سازمان بیمه سلامت ایران

عبدالمجید نادری سمسانی<sup>۱</sup>، اکبر اعتباریان خوراسگانی<sup>۲\*</sup>، مهربان هادی پیکانی<sup>۳</sup>، البرز قیتانی<sup>۴</sup>

### چکیده

در شرایطی که شاهد رشد روزافزون خدمات مبتنی بر شبکه و سامانه‌ها هستیم، با محدود شدن همه فرایندها به بسترهای فناوری اطلاعات و ارتباطات، عده‌ای از افراد به نام نتوکرتهای در سازمان‌ها با اشراف بر پایگاه‌های داده، بسترهای ارتباطی و شبکه‌های رایانه‌ای و سامانه‌های کاربردی، می‌توانند در سازمان‌ها وابستگی ناملموس و مدیریت شده ایجاد نمایند. پژوهش حاضر از حیث پارادایم در گروه اثبات‌گرایی و انتقادی قرار دارد و به صورت ترکیبی (کیفی و کمی) و با روش داده‌بنیاد نظام‌مند انجام شد. داده‌ها در مرحله کیفی با استفاده از مصاحبه نیمه‌ساختار یافته با ۱۷ نفر از خبرگان سازمانی و دانشگاهی جمع‌آوری گردید. در تجزیه و تحلیل داده‌ها با روش کدگذاری به دنبال مقایسه مداوم مفاهیم، ۲۴۶ کد مفهومی استخراج و موارد مشابه در ۳۲ مقوله دسته‌بندی و سپس براساس مدل اشتراوس و کوربین در شش بعد پدیده محوری، شرایط علی، زمینه‌ای و مداخله‌گر و راهبردها و پیامدها جای گرفتند. سپس در مرحله کمی، با نمونه آماری به تعداد ۳۵۰ نفر و استفاده از تحلیل عاملی تأییدی و روش معادلات ساختاری از طریق نرم‌افزار SPSS26 و آموست ۲۶ مدل مورد تأیید قرار گرفت. به‌کارگیری نتایج این پژوهش باعث توسعه، بهبود و برقراری امنیت روانی در سازمان و مدیران در کنار بهره‌مندی هم‌زمان از فناوری‌های نوین و همچنین دانش و تخصص نتوکرتهای خواهد شد.

### واژه‌های کلیدی

قدرت، قدرت اوج‌گیرنده، مدیریت قدرت، نتوکرتهای، بیمه سلامت.

۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی (گرایش مدیریت منابع انسانی)، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.  
۲. دانشیار، گروه مدیریت دولتی و رسانه، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.  
۳. استادیار، گروه مدیریت دولتی و رسانه، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.  
۴. استادیار، گروه مدیریت دولتی و رسانه، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.

نویسنده مسئول: اکبر اعتباریان خوراسگانی  
رایانامه: [etebarian@khuif.ac.ir](mailto:etebarian@khuif.ac.ir)

استناد به این مقاله:

نادری سمسانی، عبدالمجید؛ اعتباریان خوراسگانی، اکبر؛ هادی پیکانی، مهربان و قیتانی، البرز (۱۴۰۲). الگوی مدیریت قدرت اوج‌گیرنده نتوکرتهای در سازمان‌های دولتی، مورد مطالعه: سازمان بیمه سلامت ایران، (۱)، ۱۹-۳۶.

## مقدمه

که قدرت آن‌ها بیش از دولت‌ها است، در حال ظهور هستند. نتوکرتهای پشت برنامه‌های هوشمند مبتنی بر اینترنت می‌توانند برای وجود اشکال تقریباً شش هزارساله دولت خطرناک باشند یا حداقل می‌تواند یک چالش تاریخی برای هر دولت باشد (کیس<sup>۱</sup>، ۲۰۱۹: ۱۰۷).

با توجه به پیشرفت‌های فناوری در راستای تحقق خواسته‌های جامعه، سازمان‌های دولتی باید ساختار خود را متناسب با این پیشرفت‌ها متحول نموده و نوسازی نمایند. در سازمان‌های دولتی، بهره‌مندی از تکنیک‌هایی همچون استفاده مناسب و به موقع از فناوری اطلاعات با رویکرد شهروندمداری، در راستای ارتقای شفافیت و پاسخگویی، صحت، سرعت و دقت در عملیات، ارتقای کیفیت و مطلوبیت ارائه خدمات به مردم امری اجتناب‌ناپذیر شده است (سید نقوی و ترابی، ۲۰۱۷: ۷۹۰). حکومت‌ها چنانچه بخواهند در مسیر تحقق حکمرانی خوب حرکت کنند باید به ابزار نیرومندی همچون دولت الکترونیک مسلح باشند (شهرستانی، ۲۰۲۰: ۱۳).

با توجه به ضرورت‌ها و تکالیف مربوط به شکل‌گیری دولت الکترونیک و الزامات تحقق سلامت الکترونیک در نظام سلامت در شش برنامه توسعه پنج‌ساله کشور که تاکنون تصویب و اجرا شده و اکثر قوانین بودجه سالانه کشور، سازمان بیمه سلامت به‌عنوان بزرگ‌ترین بیمه درمانی کشور، تمامی خدمات خود را الکترونیکی کرده و در بستر وب و با تشکیل بانک‌های اطلاعاتی برخط بیمه‌شدگان و زیرساخت‌های شبکه‌ای و سخت‌افزاری و بهره‌گیری از نرم‌افزارهای برخط مانند سامانه نسخه‌نویسی و نسخه‌پیچی الکترونیک، شرایط تأمین خدمات درمانی نیمی از جمعیت کشور را در تمامی مراکز درمانی به صورت سرپایی و بستری فراهم نموده است. به نحوی که گزارش نتایج نهایی (سطح دستگاهی) دوره نهم پایش کیفیت خدمات الکترونیک، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور حاکی از این است که سازمان بیمه سلامت ایران با الکترونیکی کردن ۱۰۰ درصد خدمات دستگاه طبق برنامه مصوب و با اخذ ۹۲/۷۳ درصد امتیاز در کیفیت الکترونیکی شدن خدمات، رتبه هشتم را در بین ۱۶۸ دستگاه اجرایی کسب نموده است (گزارش دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات و سازمان فناوری اطلاعات، ۲۰۲۳: ۱۸).

لذا با توجه به گسترش روزافزون خدمات الکترونیکی از طریق ایجاد زیرساخت‌های اطلاعاتی و ارتباطی و تهیه و تدوین نرم‌افزارهای مختلف کاری و به دنبال آن معطوف شدن اغلب امور فنی و پشتیبانی به همکاری واحدهای فناوری اطلاعات و ارتباطات

قدرت یک بخش مهم از زندگی سازمانی است. همان‌طور که کَلگ، کورپاسون و فیلیس<sup>۱</sup> با تمثیل جالبی بیان کردند که: «قدرت در سازمان همانند اکسیژن برای دستگاه تنفسی بدن انسان، حیاتی و مهم است.» قدرت در سازمان‌ها گریزناپذیر است. قدرت چنان بخشی اساسی از زندگی سازمانی است که افراد بدون آن قادر به فعالیت نیستند. با این حال، جز در مورد زور مستقیم و خشونت، قدرت به‌راحتی قابل‌شناسایی یا مشاهده نیست. به‌ویژه در مورد روابط قدرت سیستمی و ساختاری، حضور و تأثیرات آن اغلب باید از بررسی روندها و اشکال اجتماعی در سازمان‌ها و محیط اطراف آن، استنباط شود. شاید همین ماهیت «در همه‌جا بودن» و غالباً «غیرمادی» قدرت باشد که دامنه تحقیقاتی بسیار متنوع و غنی را برای آن به وجود آورده است. اگر ما قادر به شناسایی عناصر لازم و عملکردی قدرت باشیم، می‌توانیم نتایج غیرمنطقی آن را با مدل‌های مدیریتی بهتر، کنترل کنیم (فلمنگ و اسپاریسو<sup>۲</sup>، ۲۰۳۸: ۴).

جامعه اطلاعاتی نیز دارای سلسله‌مراتب قدرت است. در بالای این سلسله‌مراتب، طبقه حاکمه نتوکرتهای<sup>۳</sup> را می‌یابیم که توانایی جلب توجه را داشته و کسانی هستند که دارای دانش و شبکه ارتباطاتی مؤثری می‌باشند (بارد و سودروست<sup>۴</sup>، ۲۰۱۴: ۹۹). نتوکراسی، اصطلاحی که در اوایل دهه ۱۹۹۰ مورد استفاده قرار گرفت، ترکیبی از اینترنت و اشراف را نشان می‌دهد و «مفهوم پس از سرمایه‌داری» است که در آن نتوکرتهای مسلط می‌شوند (چیفچی و یوکسل<sup>۵</sup>، ۲۰۱۸: ۳). نخبگان جدید، نتوکرتهای خواهند بود که هوش اجتماعی، انعطاف‌پذیری و مهم‌تر از همه، توانایی شبکه‌سازی و کسب و پردازش اطلاعات ارزشمند را دارند. طبقه فرودست «مصرف‌گرایی» خواهد بود که طبق تمایلات نتوکرتهای نتوکرتهای فقط برای مصرف کردن زندگی می‌کند (اسپاریسو<sup>۶</sup>، ۲۰۱۸: ۱۰۳).

نتوکراسی به سطحی از نفوذ در مردم رسیده است که ممکن است تهدید واقعی برای بقای اشکال دولت باشد. نتوکرتهای پشت برنامه‌های هوشمند مبتنی بر اینترنت در حال تبدیل شدن به ساختارهای قدرت کارآمد و موفق‌تر از دولت‌ها هستند. طبق یک چشم‌انداز تاریک طبق نظر هاراری<sup>۷</sup>، سیستم‌های قدرت جدیدی

1. Clegg, Corpasson & Phillips
2. Fleming & Spicer
3. Netocrats
4. Bard & Soderqvist
5. Cifci & Yuksel
6. consumtariat
7. Spariosu
8. Harari

شکل‌گیری آن است. هنگامی که گفته می‌شود قدرت واقعی دادنی نیست بلکه به دست آوردنی است، به همین روبه از قدرت اشاره می‌شود؛ ۳. قدرت به؟ بدین معنا است که صاحبان قدرت بدون آنکه از اجبار، الزام و یا زور استفاده کنند، دیگران را پذیرای خواسته‌های خود نمایند. این وجه از قدرت که بیشتر منطبق با برداشتهای اراده‌گرایانه و یک‌طرفه از قدرت است، صاحبان قدرت همواره خواهان ایجاد فضایی هستند که در آن می‌توانند خواسته‌ها و تمایلات افراد فاقد قدرت را دست‌کاری و آن را به همان سمت و سویی که می‌خواهند، سوق دهند؛ ۴. قدرت با؟ نمایانگر قدرتی است که از همیاری و همکاری با دیگران ایجاد می‌شود. برخی نظریه‌پردازان عنوان این نوع قدرت را قدرت مولد و یا انضمامی نامیده‌اند، چرا که قدرت را لزوماً کمیتی ثابت در نظر نداشته و امکان تولید و افزایش حجم آن را نیز در نظر می‌گیرد که از طریق همیاری و همکاری به دست می‌آید. به عبارت دیگر قدرت یک امر طبیعی خارج از وجود افراد نیست بلکه زاینده روابط انسانی است (آقایی طوق، ۲۰۱۶: ۴۲).

### قدرت در سازمان‌ها

سازمان‌ها برای دستیابی به یک هدف مشخص ایجاد می‌شوند و کارکنان استخدام می‌شوند تا چشم‌انداز سازمانی را محقق نمایند. رهبران درون سازمان می‌توانند از قدرت، به‌عنوان راهی مفید برای دستیابی به اهداف استفاده کنند. در واقع، قدرت در هر سطحی از یک سازمان ضروری است و رقابت برای قدرت نیز بخشی از کسب‌وکار است (تری، ۲۰۲۰: ۹۹). دنیای قدرت سازمان پیچیده است و پر از اتحادهای متحرک، کلماتی که معنا و منظور دیگری غیر از گفتن آن‌ها دارند و اقداماتی که بیش از آنچه اعلام می‌کنند، انجام می‌شود (کلگ، ۲۰۰۴: ۱۵۵). مدیران در سازمان ممکن است از حق فرمان‌رانی قانونی برخوردار باشند ولی در همان سازمان این امکان وجود دارد که افراد دیگری از چنان پایگاه قدرتی بهره‌مند باشند که اثر آنان بر تصمیم‌گیری‌ها خیلی بیشتر از مدیران باشد. افراد یا بخش‌هایی که وظایف بسیار مهمی به عهده دارند یا قادرند دیگران را متقاعد کنند که وظایف آن‌ها نسبت به دیگران از اهمیت بسیار بالاتری برخوردار است، نوعی مزیت طبیعی در دستیابی به قدرت خواهند داشت (رابینز، ۱۳۹۷: ۲۵۷). قدرت، تحت تأثیر علت به دست آوردن، نحوه به دست آوردن و کسانی است که آن را به دست می‌آورند (مورگان، ۲۰۰۵: ۱۴۰۰).

و در نتیجه قدرت گرفتن این گروه از کارکنان در سازمان‌ها به دلیل احاطه بر کل فرایندهای سازمانی و تخصصی بودن این امور و عدم وجود تحقیقات کاربردی در این زمینه به نظر می‌رسد مدیریت این شرایط که روند رو به تزایدی نیز دارد ضرورتی جدی داشته و نیاز به الگو و مدلی مناسب دارد. از این رو پژوهش حاضر در پی پاسخگویی به این سؤال است که چه مدل یا الگویی می‌تواند قدرت اوج‌گیرنده نتوکرته‌ها در سازمان‌های دولتی و خصوصاً سازمان بیمه سلامت ایران را شناسایی و تعریف کرده و سپس آن را کنترل و مدیریت نماید؟ و در نتیجه مدیریت قدرت نتوکرته‌ها در سازمان و ایجاد انسجام درونی در بین منابع انسانی، در محیط متغیر و دارای رشد شتابان امروز، ضمن هموار شدن مسیر سازمان در ارائه خدمات الکترونیک، چه پیامدهایی برای سازمان به دنبال خواهد داشت؟

### مبانی نظری

#### قدرت

قدرت عبارت است از توانایی بالقوه برای تأثیرگذاری بر رفتار و تغییر توالی یا روند اقدامات، مقابله با مقاومت و ترغیب افراد به انجام کارهایی که در غیر این صورت هرگز در هیچ زمان انجام نمی‌دادند (بایسر و همکاران، ۲۰۲۰: ۲۲۸). قدرت، توانایی تحت تأثیر قرار دادن یا تحمیل اراده خود بر دیگران برای کنترل اعمال آن‌ها و وادار کردن دیگران به انجام کاری است که در غیر این صورت انجام نمی‌دادند (تری، ۲۰۲۰: ۹۸). توانایی در مجبور کردن یک شخص برای انجام یک اقدام مغایر با تمایل اصلی و اولیه خود، قدرت نامیده می‌شود (استول، ۲۰۲۰: ۱۳).

### چهار برداشت از قدرت

۱. قدرت بر<sup>۶</sup>: تعبیر قدرت بر، یک برداشت سنتی است که صاحبان قدرت را در مقابل فاقدان قدرت قرار می‌دهد. در این برداشت، قدرت به معنای امکان تصمیم‌گیری درباره دیگران در خصوص مواردی است که لزوماً مورد پسند آن‌ها نیست. قاعده اصلی در این برداشت از قدرت این است که قدرت بیشتر برای یکی به معنای قدرت کمتر برای دیگری است؛ ۲. قدرت درونی<sup>۷</sup>: بدین معنا است که فرد از نظر روانی و قابلیت‌های درونی از نوعی خودآگاهی و اعتماد به نفس برخوردار باشد. این قدرت درونی و فردی است و آگاهی و برخورداری از اطلاعات و فهم آن یک عنصر مهم برای

6. power to  
7. power with  
8. Clegg  
9. Robbins  
10. Morgan

1. Bicer et al.  
2. Terry  
3. Stowell  
4. power over  
5. Power from within

مدیران از به‌کارگیری قدرت اجتناب کرده و ترجیح می‌دهند مسائل مربوط به کارمندان مشکل‌دار و مانند آن را به دیگران منتقل کنند. پیامدهای سازمانی عدم استفاده مناسب از قدرت به‌طور فزاینده‌ای در سازمان آشکار می‌شود. با این حال، تلاش برای استفاده از قدرتی که شخص ندارد (مثلاً به دلیل محدودیت‌های قانونی) می‌تواند به همان اندازه مضر باشد. بنابراین، استفاده عاقلانه و مؤثر از قدرت یکی از دشوارترین درس‌هایی است که یک مدیر باید بیاموزد (امیسوره و نوکه، ۲۰۱۴: ۱۶۷). دانستن بهترین زمان برای استفاده از قدرت ضروری است. دو اشتباه بزرگی که من در افراد در خصوص استفاده از قدرت می‌بینم، حول شیوه استفاده از آن است. افراد یا سعی می‌کنند از قدرتی که ندارند استفاده کنند یا از قدرت غلط برای رسیدن به نتیجه استفاده می‌کنند. اگر شخصی قدرت داشته باشد و با مسئولیت‌پذیری از آن استفاده کند، اعتماد و اطمینان افراد را برای ادامه استفاده از قدرت خود جلب می‌کند. اما اگر از این قدرت به‌طور مناسب استفاده نشود، فرد توانایی استفاده از آن را از دست می‌دهد. آنچه در مورد قدرت در درس‌ساز است، این است که افراد از آن به طرز نادرست و در زمان‌های نامناسب استفاده می‌کنند. اما با آگاهی از نحوه شکل‌گیری، نگهداری و استفاده از قدرت، می‌توانیم از دام‌های منفی قدرت جلوگیری کنیم. مدیر مؤثر بودن، داشتن توانایی مدیریت مثبت قدرت در محل کار است (لابی، ۲۰۱۲: ۱۴-۱۳). در زمینه منابع قدرت، مدیران باید برای درک بهتر انواع منابع قدرت و به‌کارگیری به موقع هر یک از آنان کوشش کنند، زیرا قدرت، رابطه‌ای موقعیتی است و به‌کارگیری هر یک از آنان در موقعیت مناسب پیامدهای کارکردی ویژه‌ای به دنبال دارد (ترک‌زاده و همکاران، ۲۰۲۲: ۱۵۴).

### نتوکراسی و نتوکرات‌ها

بارد و سودروییست در مطالعه کلاسیک خود در مورد نتوکراسی و نخبگان جدید قدرت و زندگی پس از سرمایه‌داری، اظهار داشتند که اینترنت جامعه مدرن را به نتوکراسی تبدیل می‌کند. آن‌ها با استفاده از الگوی کلاسیک مارکسیستی می‌گویند همان‌طور که در دوره صنعتی، فئودالیسم جای خود را به سرمایه‌داری داد، اکنون نیز سرمایه‌داری جای خود را به نتوکراسی داده است. دنیای جدید متعلق به نتوکرات‌ها (اشراف شبکه) است که اطلاعات و نفوذ را کلیدی می‌دانند (کلاک، ۲۰۱۳: ۱۰۰). نتوکرات‌ها دائماً بین شهرها، انواع فعالیت‌ها و جوامع مختلف مهاجرت می‌کنند. هر چه وسعت شبکه یک نتوکرات بیشتر باشد، به نظر می‌رسد سطح تحرک او نیز بالاتر است. برای یک نتوکرات واقعی، صفحه اصلی

### جریان قدرت

قدرت در حوزه اجتماعی، نیرویی است که به افراد «صاحب قدرت» اجازه می‌دهد تا دیگران را برای انجام کارهای موردنظر سازمان‌دهی کرده و انگیزه دهند (آلبرتز و هایز، ۲۰۰۵: ۱۶۶). روش‌های اعمال قدرت هم به زیردستان توانایی دست‌کاری مافوق را می‌دهد و هم به مافوق این توانایی را می‌دهد که از زیردستان بیشتر از آنچه در تعهدات و نقش رسمی مشخص شده، بهره‌برد. ادبیات سازمان‌ها بر جنبه اقتدار قدرت و جریان قدرت از بالای سازمان به پایین تأکید دارند. این دیدگاه یک‌سویه و مدیریتی از قدرت، عنصر جدایی‌ناپذیر مدل‌های توافقی خردگرایانه سازمان‌ها است. شکاف عمده در این رویکرد عدم توجه به این موضوع است که قدرت ممکن است توسط رده پایین‌تر اعمال شود. این وجه اضافی قدرت و به دست گرفتن قدرت باید دغدغه اصلی مدل سیاسی سازمان‌ها باشد. افراد و زیرگروه‌های درون سازمان‌ها دریافت‌کنندگان منفعل نیستند که در انتظار افت قدرت باشند، بلکه مشارکت‌کنندگان فعالی هستند که از قدرت برای اهداف خود استفاده می‌کنند. بنابراین، رویکرد سیاسی به سازمان‌ها متضمن تصویری چند جهت از قدرت است و این به معنای تأکید بر نفوذ، جدا از ساختار اقتدار و همچنین در چارچوب آن است (امیسوره و نوکه، ۲۰۱۴: ۱۷۰). هنگامی که کارمندان سطح پایین دارای دانش فنی تخصصی بوده یا دسترسی به اطلاعات حیاتی داشته باشند، می‌توانند مدیران ارشد را در تصمیم‌گیری تحت تأثیر قرار دهند. به‌طور کلی، متخصصان و مهندسانی که در مهارت‌های انسانی، بینش فلسفی یا تعامل بین فرهنگی، رشد کافی ندارند، قادر به کنترل صحیح قدرت نیستند (سینگ، انج و آسه، ۲۰۰۹: ۱۶۹).

### مدیریت قدرت

قدرت سازمانی یک رهبر از موقعیت قدرت (مشروع، پاداش، اجباری) و قدرت شخصی (تخصص، مرجع) نشأت می‌گیرد. درک کارکنان سازمان از قدرت برای میزان موفقیت یا عدم موفقیت در سازمان بسیار مهم است (تایوسین، تاماسیلا و نگرو، ۲۰۱۶: ۶۶). استفاده مناسب از قدرت منجر به دستیابی به اهداف و مقاصد موردنظر می‌شود. استفاده ناکارآمد از قدرت یا عدم استفاده از قدرت در هنگام نیاز به‌عنوان عامل اصلی نقص عملکرد یک سیستم توصیف شده است. این مشکل در بین مدیران بی‌تجربه و کسانی که اعتماد به نفس ندارند ممکن است به وجود آید. این‌گونه از

1. Alberts & Hayes
2. Omisore & Nweke
3. Singh & ENG & %SCE
4. Taucan & Tamasila & Negru

### پیشینه پژوهش

موضوع این پژوهش کاملاً جدید و نو بوده و پیشینه‌ای در این مورد توسط محققین یافت نشد. اما در ادامه تحقیقاتی که در برخی موارد با موضوع شباهت‌هایی جزئی دارد، به‌اختصار در (جدول ۱) ارائه شده است.

### روش‌شناسی پژوهش

فلسفه و جهان‌بینی پژوهشگر و پایه و اساس این پژوهش براساس دو پارادایم اثبات‌گرایی و انتقادی است. جهت‌گیری پژوهش کاربردی است چون که نتایج پژوهش در سازمان‌های دولتی قابلیت کاربرد دارد. پژوهش به صورت کیفی و کمی (آمیخته) انجام شد. راهبرد پژوهش، نظریه داده بنیاد است. نظریه داده بنیاد به‌طور کلی رهیافتی است برای بررسی نظام‌مند (غالباً) داده‌های کیفی (نظیر مصاحبه‌های پیاده شده و پروتکل‌های مشاهده‌ها) با هدف تولید نظریه (دانایی فرد، الوانی و آذر، ۲۰۱۸: ۷۵). هدف از مطالعه با توجه به کمی و کیفی بودن به‌طور هم‌زمان توصیف و تبیین، فهم و اکتشاف می‌باشد. برای گردآوری داده‌ها در بخش کیفی از مصاحبه نیمه ساختاریافته با ۱۷ نفر از مدیران ارشد سازمان بیمه سلامت ایران و اعضای هیئت‌علمی گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان استفاده شد که اطلاعات جمعیتی آن‌ها در (جدول ۲) وجود دارد. مدت مصاحبه‌ها به‌طور معمول بین ۴۰ تا ۱۲۰ دقیقه طول می‌کشید. از روش نمونه‌گیری نظری که یکی از روش‌های نمونه‌گیری متوالی و روش غالب در نظریه داده بنیاد است و در دسته نمونه‌گیری‌های هدفمند قرار دارد (رنجبر، حق‌دوست، صلصالی، خوشدل و همکاران، ۲۰۱۲: ۲۴۰) استفاده شد و نمونه‌گیری تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. برای انتخاب مصاحبه‌شوندگان معیارها و ملاک‌هایی مدنظر قرار داشت تا با بهره‌گیری از تجربیات و نظرات این افراد نتایج خوبی را از مصاحبه‌ها به دست بیاوریم؛ این ملاک‌ها عبارت بودند از:

- در حال حاضر از مدیران ارشد سازمان بوده و یا دارای سوابق مدیریتی در این سطح باشد.
- درک کامل و مناسبی از موضوع پژوهش داشته باشد.
- در انتخاب افراد ضمن اینکه برخی مصاحبه‌شوندگان، افراد دیگری را پیشنهاد می‌دادند ولی سعی بر این بود که افراد از قسمت‌های مختلف سازمان انتخاب شوند.
- تمایل افراد به همکاری و همچنین داشتن فرصت کافی هم‌جهت این همکاری مدنظر بود.

در شروع مصاحبه با کسب اجازه از مصاحبه‌شونده، صدا ضبط گردید و به مصاحبه‌شونده در مورد محرمانه بودن دیدگاه‌ها و نظراتش و حذف فایل صوتی پس از استفاده، اطمینان داده شد.

اینترنت تنها پشتیبان وجودی ثابت او است (کوژلواساگان<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴: ۳۲). هرچه انتقال از سرمایه‌داری به نتوکراسی پیشرفت می‌کند، قدرت به‌طور فزاینده‌ای از سرمایه‌داران به سمت «نتوکرات‌های» غنی از اتصال که می‌توانند سرمایه‌ها را به دست آورند، تغییر می‌کند. همان‌طور که سرمایه‌دار می‌تواند سرمایه خود را در سرمایه‌گذاری برای به دست آوردن سرمایه بیشتر سرمایه‌گذاری کند، یک نتوکرات نیز مجموعه‌ای از پیوندهای خود را با هدف صریح افزایش آن‌ها مدیریت خواهد کرد. البته این چیز جدیدی نیست. همان‌طور که خرید و فروش دارایی مدتها قبل از سرمایه‌داری وجود داشته است، هنر شبکه‌سازی نیز مدتها قبل از نتوکراسی وجود داشته است. آنچه جدید است، وزنی است که این فعالیت در اقتصاد جدید پیدا می‌کند (جونز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). نتوکرات‌ها یک طبقه بالای جهانی مبتنی بر فناوری پیشرفته هستند که از طریق سکویهای اینترنتی هم‌زمان داده‌ها و ارزش پولی را به دست می‌آورند (تسیاوس<sup>۳</sup>، ۲۰۲۰: ۱۲۰).

با توجه به ویژگی‌های مطرح شده برای نتوکرات‌ها و همچنین تأثیرپذیری سازمان‌ها و به خصوص بخش عمومی و دولتی از تغییر روند فعالیت‌ها و ارائه خدمات که از کاغذی و دستی به سمت الکترونیکی شدن پیش می‌رود و در شرایطی که دیوانسالاری در سازمان‌ها جای خود را به سامانه سالاری می‌دهد و این تغییرات شگرف حاصل از فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی که با ورود هوش مصنوعی در آینده نزدیک تحولات بیشتری را رقم خواهد زد، نقش و جایگاه کارشناسان و کارکنان حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات شاغل در سازمان‌ها و همچنین شرکت‌های پیمانکار طرف قرارداد، که می‌توان از آن‌ها به‌عنوان نتوکرات‌های سازمانی نام برد با الکترونیکی کردن و هوشمندسازی فرایندها برجسته‌تر می‌شود و مدیریت قدرت این افراد در سازمان‌ها که با این شرایط، روزافزون و قابل اوج‌گیری است، اهمیت زیادی دارد. ضمن اینکه پژوهش‌های کاربردی و گسترده‌ای در این باب تاکنون انجام نشده و تحقیقات، بیشتر در راستای شناسایی منابع قدرت و عوامل قدرت، بوده و درزمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات، مطالعات عمدتاً درزمینه اثرات مفید و مزایای آن در سازمان متمرکز بوده است، لذا پژوهشگران فارغ از هرگونه خوش‌بینی یا بدبینی صرف با یک رویکرد واقع‌بینانه به دنبال تدوین مدلی هستند تا مدیران ارشد سازمان درکنار بهره‌مندی هم‌زمان از فناوری‌های نوین و دانش و تخصص نتوکرات‌ها در راستای اهداف متعالی سازمانی، قدرت فزاینده این گروه در سازمان را نیز اداره نمایند.

1. Kuzheleva-Sagan  
2. Jones  
3. Tsiavos

با استفاده از روش ساختارمند اشتراوس و کوربین، مدل پژوهش تدوین شد.

تحلیل داده‌ها محور اصلی پژوهش به روش داده بنیاد است. سه نوع کدگذاری باز، محوری و انتخابی وجود دارد. داده‌های حاصل از مصاحبه با شیوه کدگذاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. سپس

### جدول ۱. پیشینه پژوهش

Table 1. Literature Background

پژوهشگران	عنوان پژوهش	یافته‌های مهم
راموس <sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۹)	تجزیه و تحلیل شبکه‌های قدرت سازمانی از طریق رویکرد کل‌نگر با استفاده از استراتژی‌های اجماع	شناسایی شش منبع قدرت: ۱. قدرت مبتنی بر کار مشترک و اعتماد به نفس در گروه؛ ۲. قدرتی که از طریق استفاده از اطلاعات، ارتباطات و دانش تولید می‌شود؛ ۳. قدرت رسمی مبتنی بر سلسله‌مراتب؛ ۴. قدرت مبتنی بر نقش واسطه؛ ۵. قدرتی که توسط فرهنگ و محیط پایدار سازمان ایجاد می‌شود؛ ۶. قدرت براساس ظرفیت کنترل
تایوسین، تاماسیلا و نگر (۲۰۱۶)	سبک‌های مدیریت و انواع قدرت مدیریتی در یک سازمان بزرگ	۲۲/۲۸ درصد کارکنان معتقدند که رهبران آن‌ها قدرت کمی دارند، ۶۳/۹۲ درصد فکر می‌کنند رهبران آن‌ها قدرت متوسطی دارند و ۳/۸ درصد فکر می‌کنند رهبران آن‌ها قدرت بالایی دارند.
سالیوان و نگویناما <sup>۱</sup> (۲۰۰۵)	سازمان‌های بخش دولتی چگونه مخاطرات برون‌سپاری را مدیریت می‌کنند؟ (تجزیه و تحلیل دستورالعمل‌های برون‌سپاری از سه حوزه قضایی)	در چند سال گذشته بخش عمومی شاهد برخی از خیره‌کننده‌ترین شکست‌ها در خصوص برون‌سپاری سیستم‌های اطلاعاتی بوده و به دستورالعمل‌های بهتر و حمایت بیشتر از مدیران نیاز است.
ترک‌زاده، ایزدی و مزگی‌نژاد (۲۰۲۲)	شیوع رفتارهای سیاسی در انواع ساختارهای سازمانی با واسطه‌گری منابع قدرت: مطالعه آموزش و پرورش استان فارس	نوع ساختار سازمانی تواناساز، پیش‌بینی‌کننده رفتارهای سیاسی نیست و متغیر منابع قدرت در این رابطه، سهم واسطه‌گری ندارد؛ ولی منابع قدرت در رابطه نوع ساختار سازمانی بازدارنده با رفتارهای سیاسی سهم واسطه‌گری نسبی دارد.
قاسمی، حسینقلی‌زاده و نوغانی (۲۰۱۷)	عوامل مؤثر بر توزیع قدرت در شبکه سازمانی با تأکید بر رویکرد تحلیل شبکه	منابع قدرت فردی از طریق اطلاعات و منابع قدرت واحدهای سازمانی از طریق مرکزیت بر توزیع قدرت اثر می‌گذارند.
دانایی‌فرد، رجب‌زاده و مکی (۲۰۱۲)	فهم و تبیین نفوذ بر مدیران بخش دولتی	چیدمان استفاده از راهبردهای نفوذ بر مدیران عبارت‌اند از: ۱. مدیون‌سازی؛ ۲. اعتمادسازی؛ ۳. ائتلاف‌سازی؛ ۴. وابسته‌سازی؛ ۵. متقاعدسازی؛ ۶. پنهان‌سازی و ۷. شرطی‌سازی. یکی از زیر راهبردهای وابسته‌سازی، ایجاد وابستگی کاری است که فرد به دنبال ایجاد این تصور است که انجام کار بدون او سخت یا غیرممکن
گوبا و لینکلن <sup>۱</sup> در رویکرد خود به «قابلیت اعتماد» <sup>۲</sup> برای ارزیابی دقت علمی در پژوهش کیفی بر چهار معیار کلی قابلیت اعتبار <sup>۳</sup> ، قابلیت انتقال <sup>۴</sup> ، قابلیت اتکا <sup>۵</sup> و تأییدپذیری <sup>۶</sup> تکیه می‌کنند (استال و کینگ <sup>۷</sup> ، ۲۰۲۰: ۲۶). در همین راستا برای دستیابی به معیار قابلیت اعتبار، کدهای استخراج شده برای مصاحبه‌شوندگان ارسال و از آن‌ها درخواست اعلام نظر شد و هم‌زمان از دو کدگذار برای تعدادی از مصاحبه‌ها استفاده شد. برای قابلیت انتقال، تمام مصاحبه‌ها به صورت حضوری و چهره به چهره جهت اطمینان از انتقال متقابل و صحیح	مفاهیم و مطالب مدنظر طرفین انجام گرفت و متن مصاحبه‌ها برای آن‌ها ارسال و توسط آن‌ها بررسی، تصحیح یا تکمیل و تأیید شد. جهت قابلیت اتکا، با تعدادی از خبرگان سازمانی و دانشگاهی جز استادان راهنما و مشاور در مورد کدهای استخراجی و دسته‌بندی کدهای به دست آمده، مشورت شد و از نقل‌قول‌ها در تفاسیر داده‌ها استفاده گردید. برای قابلیت تأیید، تمام مصاحبه‌های انجام شده جهت حفظ تمام نکات مطرح شده و جلوگیری از سوگیری احتمالی محققان به‌طور دقیق ثبت و ضبط شد.	

- Guba & Lincoln
- Trustworthiness
- Credibility
- Transferability
- Dependability
- Conformability
- Stahl & King

## جدول ۲. اطلاعات جمعیت‌شناختی مصاحبه‌شوندگان

Table 2. Demographic Information of the Interviewees

جنسیت		تحصیلات		سابقه کار		سمت	
مرد	زن	دکتری	فوق لیسانس	۱۰ تا ۲۰ سال	بالای ۲۰ سال	مدیر ارشد	عضو هیئت علمی
۱۶	۱	۱۳	۴	۶	۱۱	۱۱	۴

اشتراوس و کوربین در شش مقوله اصلی جای گرفتند، که در ادامه شرح داده می‌شود.

۱. کدگذاری باز: برای پرده برداشتن از مفاهیم و برای نامیدن و پروراندن آن‌ها باید متن را بگشاییم و افکار، اندیشه‌ها و معناها درونش را در معرض دید قرار دهیم. به‌طور کلی در جریان کدگذاری باز، داده‌ها به پاره‌های مجزا خرد می‌شوند و با دقت مورد بررسی قرار می‌گیرند و از جهت شباهت‌ها و تفاوت‌ها با یکدیگر مقایسه می‌شوند. رویدادها، حوادث، اشیاء و عمل/تامل‌هایی که از لحاظ مفهوم، ماهیت یکسان دارند یا از لحاظ معنا به هم مربوط‌اند، به ذیل مفهوم‌های انتزاعی‌تر که «مقوله» می‌نامیم، قرار می‌گیرند (اشتراوس و کوربین، ۱۴۰۰). در این مرحله از کدگذاری متون مصاحبه‌ها مرور و جملات مهم و معنادار انتخاب و سپس برای هر کدام از گزاره‌های معنادار یک برچسب مفهومی تعیین شد. با حذف موارد تکراری و همپوشان، ۲۴۶ کد باز استخراج و دسته‌بندی شدند. به‌عنوان مثال، یکی از مصاحبه‌شوندگان بیان نمود که: "شما از این قدرت بیشتر چی می‌خواهید. نرم‌افزار نویس شرکت پیمانکار مداخله می‌کند و می‌گوید شما نمی‌فهمید نیازتون چیه، من میگم نیاز شما چیه، من میگم این طوری باشد، این اشتباهه، من می‌گویم فرایند چی باشد و باید فرایند عوض شود" و باعث شکل‌گیری کد اولیه، مدیریت تعارضات آشکار و پنهان بین کارکنان و پیمانکاران، شد.

۲. کدگذاری محوری: اشتراوس و کوربین کدگذاری محوری را این‌گونه خلاصه کردند که: کدگذاری محوری فرایند مرتبط نمودن مقوله‌های فرعی به مقوله‌های اصلی‌تر را شامل می‌شود (ایمان، ۲۰۱۴: ۸۱). در این مرحله از کدگذاری، نظریه‌پرداز داده‌بنیاد، یک مقوله مرحله کدگذاری باز را انتخاب کرده و آن را در مرکز فرایندی که در حال بررسی آن است (به‌عنوان پدیده محوری) قرار می‌دهد و سپس دیگر مقوله‌ها را به آن ربط می‌دهد. این مقوله‌ها عبارت‌اند از: شرایط علی (عواملی که بر مقوله محوری تأثیر می‌گذارند)، راهبردها (کنش‌هایی که در پاسخ به پدیده مرکزی صورت می‌گیرد)، شرایط زمینه‌ای و مداخله‌گر (عوامل محیطی خاص و عمومی که بر راهبردها تأثیر می‌گذارند) و پیامدها (خروجی‌های به دست آمده از به‌کارگیری راهبردها). این مرحله شامل ترسیم یک نمودار است که «الگوی کدگذاری» نامیده می‌شود. الگوی کدگذاری، روابط فی‌مابین شرایط علی، راهبردها، شرایط زمینه‌ای و مداخله‌گر و پیامدها را به تصویر می‌کشد (دانایی‌فرد، الوانی و آذر، ۲۰۱۸: ۹۷). در مرحله

در بخش کمی، بر مبنای مفاهیم و مقوله‌های شناسایی شده در مرحله کیفی پژوهش، پرسشنامه تهیه گردید و با توجه به اینکه حجم کل جامعه موردنظر ۳۷۲۸ نفر بود با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه، ۳۴۸ نفر تعیین و بر همین اساس، ۵۲۰ پرسشنامه با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس، در بین کارکنان سازمان بیمه سلامت ایران در سطح کشور که دارای تحصیلات لیسانس و بالاتر بودند، توزیع گردید و سپس ۳۵۰ پرسشنامه تکمیل شده، در مدت تعیین شده عودت گردید. روایی محتوایی پرسشنامه با نظرخواهی از اساتید و خبرگان بررسی و تأیید شد و برای بررسی پایایی آن ۳۰ پرسشنامه بین افراد جامعه توزیع و جمع‌آوری گردید و نتیجه آزمون آلفای کرونباخ ۰/۹۷ به دست آمد که گویای پایایی مناسب سنج و مؤلفه‌های آن بود. با استفاده از نرم‌افزار SPSS26 و آموست ۲۶ داده‌ها توصیف و تحلیل شد. لازم به ذکر است در این بخش بعد از گردآوری داده‌ها جهت بررسی مدل پژوهش ابتدا از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری بهره‌جسته و از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی استفاده گردید.

## یافته‌های پژوهش

## بخش کیفی

با توجه به اینکه در حین مصاحبه با ارتباط مستقیم با فرد مصاحبه‌شونده، شرایط ارزیابی عمیق‌تر ادراک، نگرش و علاقه و علل آن را فراهم می‌کند؛ در طی انجام مصاحبه برای رسیدن به پاسخ سؤال اصلی پژوهش که مدیریت قدرت اوج‌گیرنده تنوکرات‌ها چگونه قابل انجام است و شرایط علی، مداخله‌گر و زمینه‌ای آن چیست؟ استراتژی‌ها، مکانیزم‌ها یا اقدامات موردنیاز در مدیریت قدرت اوج‌گیرنده تنوکرات‌ها در سازمان بیمه سلامت کدام است؟ اگر بتوانیم مدیریت قدرت اوج‌گیرنده تنوکرات‌ها را انجام بدهیم، به نظر شما چه پیامدهایی برای سازمان به دنبال خواهد داشت؟ از مصاحبه‌شوندگان پرسیده شد و به‌طور کامل ضبط و سپس پیاده‌سازی گردید. پس از پیاده‌سازی متون مصاحبه‌ها، در مرحله کدگذاری به دنبال مقایسه مداوم مفاهیم و حذف موارد تکراری و همپوشان، ۲۴۶ کد مفهومی

استخراج و با کنار هم قرار دادن مفاهیم مشابه و طبقه‌بندی آن‌ها در ۳۲ مقوله فرعی، دسته‌بندی و سپس براساس مدل



شناسایی گردیدند و در مدل جای داده شدند. در جدول (۳) نمونه‌ای از نحوه کدگذاری و شکل‌گیری مقوله‌های فرعی و اصلی و در جدول (۴) نتایج کدگذاری مقوله‌های شرایط علی و مداخله‌گر به‌عنوان نمونه ارائه شده است.

کدگذاری محوری پژوهشگران با تعیین پدیده مرکزی یا اصلی تحت عنوان: «اقدامات مدیریتی، نظارتی و امنیتی و مدیریت وابستگی به سامانه‌ها»، سایر مقوله‌ها را به آن ربط داده و در نتیجه سه مقوله به‌عنوان شرایط علی؛ شش مقوله، شرایط زمینه‌ای؛ پنج مقوله، شرایط مداخله‌ای؛ نه مقوله، راهبردها و نهایتاً دو مقوله به‌عنوان پیامدها

### جدول ۳. نمونه‌ای از کدگذاری و شکل‌گیری مقوله‌ها

Table 3. An example of Coding and Formation Categories

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفاهیم (کدباز)	گزاره معنادار برگرفته از مصاحبه
راهبردها	مدیریت ریسک منابع انسانی	ایجاد فرصت‌های رشد برای کارکنان فناوری اطلاعات	موردی هم که مهم است و از رفتارهای مخرب جلوگیری می‌کند، امکان فرصت رشد قائل شدن برای این‌هاست که خیلی وقت‌ها نادیده گرفته می‌شود و فکر می‌کنند این‌ها همیشه باید کارشناس بمانند. به خاطر قدرت تصمیم‌گیری چون خوراکش اطلاعات است. چرا فقط آن‌ها آقا بالاسر داشته باشند. فردی که میاد به‌عنوان یک کارشناس باید یک چشم‌انداز روشنی برای آینده داشته باشد و در مدیریت منابع انسانی مهم است که فرد احساس کند اگر رفتار انحرافی نداشته باشم فرصت رشد برابرم مهیا است.

### جدول ۴. استخراج و دسته‌بندی مقوله‌های شرایط علی و مداخله‌گر

Table 4. Extraction and Classification of Causal & Intervening Categories

مقوله اصلی	مقوله‌های فرعی	مفاهیم
شرایط علی مدیریت قدرت اوج‌گیرنده تتوکرات‌ها	معیارها و الزامات استخدامی	کارشناسان متعهد، خبره و خلاق
		تعهد و تخصص
		نخبگی
		ثبات عاطفی
		وظیفه‌شناسی (وجدانی بودن)
		تأکید بر ظرفیت‌های اخلاقی و حرفه‌ای در استخدام
		سیستم جذب و استخدام مدون و علمی
		معیار حرفه‌ای بودن در شرایط احراز شغل
		تدوین قرارداد محکم
		رعایت اصول محرمانگی
شرایط مداخله‌ای	الزامات و چارچوب‌های قانونی و حقوقی	اخذ تضامین مناسب
		تدوین چارچوب حقوقی در برابر سوءاستفاده
		تقویت اقتدار مدیران ارشد در نظارت و کنترل بر امور سامانه‌ها
		تعمیم محاسن بوروکراسی (مانند قوانین و مقررات دقیق) در بهره‌گیری از فناوری
		تقویت نقش مدیران ارشد در تصمیمات فنی از طریق توانمندسازی آن‌ها
		لحاظ دانش و تجربه در حوزه آی.تی به‌عنوان یکی از معیارهای شایستگی مدیران ارشد
		همراهی و همگامی مدیران
		ایفای نقش فعال و پویا
		توجه به عدالت ادراک شده در کارکنان آی.تی
		مدیران متعهد به سلامت سازمانی
مدیریت بهینه بودجه سیستم‌های فناوری اطلاعات	رهبری مبتکر و انعطاف‌پذیر	مدیران متعهد به اخلاق حرفه‌ای
		درک دنیای جدید توسط مدیران (تغییر در روابط قدرت)
		ابتکار عمل مدیران
		لزوم مهارت مدیریت تنوع برای مدیران
		قدرت رهبری
		بالا بودن هزینه‌های توسعه سامانه‌ها و سیستم‌ها
		برنامه‌ریزی لازم جهت جبران کمبود اعتبارات
		تأمین اعتبار و تخصیص هزینه بابت هوشمند کردن سیستم‌ها

**ادامه جدول ۴. استخراج و دسته‌بندی مقوله‌های شرایط علی و مداخله‌گر**

مقوله اصلی	مقوله‌های فرعی	مفاهیم
رهبری خدمت‌گزار		جلوگیری از اتلاف منابع و استفاده از راهبردهای خلاقانه و ارزان
		مربی‌گری
		سبک رهبری باز، مشارکتی و مشورتی
		ارتباط تعاملی مدیر با کارکنان
		ایجاد جو دوستانه، منعطف و گروهی
		روابط دوستانه و همدلانه مدیران با کارکنان
		رهبری استاد و شاگردی
		رهبری همدل و همراه
		پاسخگویی سریع به ذینفعان
		ارتباط مناسب با ذینفعان
پاسخگویی		پرسشگری مدیران از کارکنان آی تی در مورد رفتارهای ضد تولید
		پاسخگویی سریع در قبال چالش‌های سیستم‌ها

شرایط زمینه‌ای، وجود پاسخگویی، تعهد سازمانی و رهبری مبتکر، منعطف و خدمت‌گزار از عوامل مداخله‌ای هستند که اثرات عوامل قبلی را بر روی مدیریت قدرت اوج‌گیرنده نتوکرته‌ها تعدیل نموده و در اجرای شدن راهبردها مؤثرند. در واکنش به پدیده محوری مدیریت قدرت نتوکرته‌ها اجرای راهبردهای نه‌گانه در دو حوزه فناوری اطلاعات و منابع انسانی، شاهد پیامدهایی مانند توسعه و بهبود سازمان و برقراری امنیت روانی برای سازمان و مدیران خواهیم بود و با رهایی از اسارت نرم‌افزاری و پایداری در ارائه خدمات الکترونیک و در نتیجه حفظ اقتدار و هیمنه سازمانی، مسیر تعالی بیشتر برای سازمان هموار می‌گردد. در شکل (۱) مدل پارادایمی مدیریت قدرت اوج‌گیرنده نتوکرته‌ها در سازمان بیمه سلامت ایران نشان داده شده است.

۳. کدگذاری انتخابی: در کدگذاری انتخابی یکپارچه کردن و پالایش نظریه براساس روابط بین مقوله‌های استخراج شده در پژوهش به صورت زیر انجام شد.

شرایطی نظیر معیارها و الزامات استخدامی، چهارچوب‌های قانونی و حقوقی و تقویت قدرت قانونی مدیران ارشد با تأثیر بر روی پدیده محوری به‌طور پیشگیرانه باعث ایجاد و توسعه مدیریت قدرت اوج‌گیرنده نتوکرته‌ها شده و زمینه‌ها و بسترهایی مانند اداره نمودن تعارضات، تمایلات و اختلافات، مدیریت اطلاعات سازمانی و مدیریت دانش فناوری اطلاعات در کنار هم با تولید، ذخیره و انتشار و به اشتراک‌گذاری داده‌ها و تبدیل آن‌ها به اطلاعات و سپس دانش و خرد سازمانی و هم‌زمان وجود تفکر راهبردی و سیستمی و ساختار تیمی و ارگانیک و بهبود مستمر سیستم از طریق ساختاری بستر و زمینه‌ساز اجرای موفق راهبردهای مدیریت قدرت نتوکرته‌ها می‌شود. در کنار



شکل ۱. مدل پژوهش  
Figure 1. The Research Model

**بخش کمی**

ویژگی‌های کارکنان سازمان بیمه سلامت ایران (سن، جنس، میزان تحصیلات، سابقه کار و سمت شغلی) مشارکت‌کننده در پژوهش در (جدول ۵) ارائه گردیده است.

پس از اتمام بخش کیفی و قبل از سنجش اطلاعات با آزمون‌های کمی، نرمال بودن متغیرهای پژوهش با آزمون‌های چولگی و کشیدگی بررسی و تأیید شد. برای آشنایی بیشتر با جامعه آماری در بخش کمی،

**جدول ۵. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کارکنان سازمان بیمه سلامت ایران****Table 5. Demographic Characteristics of the Employees of Iran Health Insurance Organization**

ویژگی‌های جمعیتی	نوع ویژگی	فراوانی	درصد	
جنسیت	زن	۸۲	۲۳/۴	
	مرد	۲۶۱	۷۴/۶	
سن	بدون پاسخ	۷	۲	
	۳۰ تا ۴۰ سال	۴۴	۱۲/۶	
	۴۱ تا ۴۵ سال	۸۵	۲۴/۲	
	۴۶ تا ۵۰ سال	۱۱۸	۳۳/۷	
میزان تحصیلات	بالای ۵۰ سال	۹۴	۲۶/۹	
	بدون پاسخ	۹	۲/۶	
	کارشناسی	۱۲۲	۳۴/۸	
	کارشناسی ارشد	۱۸۴	۵۲/۶	
سابقه کار	دکتری	۳۶	۱۰/۳	
	بدون پاسخ	۸	۲/۳	
	زیر ۱۰ سال	۲۲	۶/۲	
	۱۱ تا ۲۰ سال	۱۰۵	۳۰	
پست سازمانی	۲۱ تا ۳۰ سال	۲۰۵	۵۸/۶	
	بالای ۳۰ سال	۸	۲/۳	
	بدون پاسخ	۱۰	۲/۹	
	کارشناس	۱۱۷	۳۳/۴	
میانگین	کارشناس مسئول	۱۱۳	۳۲/۳	
	رئیس اداره	۸۶	۲۴/۶	
	مدیرکل	۷	۲	
	معاون اداره کل	۸	۲/۳	
آماره متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	کمترین	بیشترین
شرایط علی	۴/۲۲	۰/۵۹	۲/۱۷	۵/۰۰
پدیده محوری	۴/۱۸	۰/۵۴	۱/۹۵	۵/۰۰
شرایط زمینه‌ای	۴/۱۹	۰/۵۷	۱/۶۷	۵/۰۰
شرایط مداخله‌گر	۴/۲۳	۰/۶۳	۲/۴۸	۵/۰۰
راهبردها	۴/۱۵	۰/۶۹	۱/۵۰	۵/۰۰
پیامدها	۴/۲۳	۰/۶۱	۲/۰۰	۵/۰۰
مدیریت قدرت اوج‌گیرنده نتوکرات‌ها	۴/۲۰	۰/۵۰	۲/۰۷	۵/۰۰

همچنین در توصیف مدیریت قدرت اوج‌گیرنده نتوکرات‌ها در سازمان بیمه سلامت ایران و مؤلفه‌های آن نتایج (جدول ۶) نشان می‌دهد که میانگین نمره‌ای که از دیدگاه کارکنان به متغیر مدیریت قدرت اوج‌گیرنده نتوکرات‌ها در سازمان بیمه سلامت ایران تعلق می‌گیرد، برابر ۴/۲۰ و انحراف استاندارد آن نیز برابر ۰/۵۰ بوده است و به‌طور متوسط از نمره ۵ کمترین نمره‌ای که توسط کارکنان به این متغیر داده شده ۲/۰۷ و بیشترین آن ۵ بوده است.

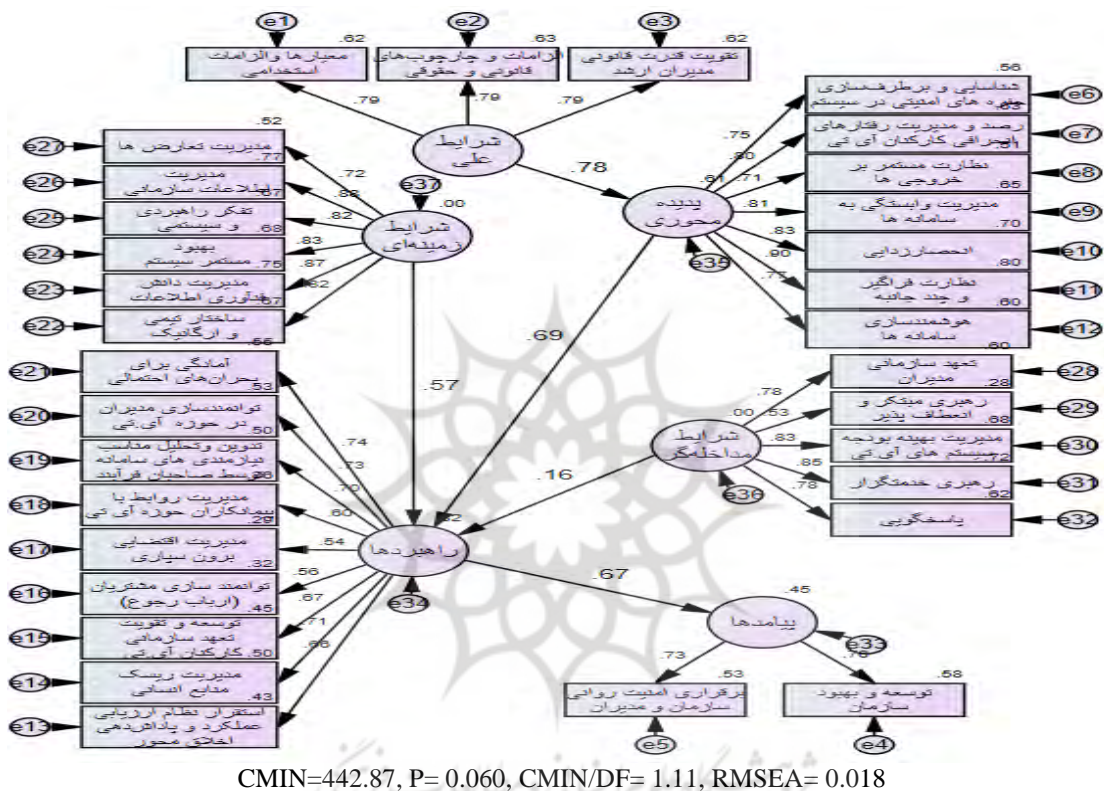
همچنین در توصیف مدیریت قدرت اوج‌گیرنده نتوکرات‌ها در سازمان بیمه سلامت ایران و مؤلفه‌های آن نتایج (جدول ۶) نشان می‌دهد که میانگین نمره‌ای که از دیدگاه کارکنان به متغیر مدیریت قدرت اوج‌گیرنده نتوکرات‌ها در سازمان بیمه سلامت ایران تعلق می‌گیرد،

**جدول ۶. آماره‌های توصیفی مدیریت قدرت اوج‌گیرنده نتوکرات‌ها****Table 6. Descriptive Statistics of the Ascending Power Management of Netocrats**

آماره متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	کمترین	بیشترین
شرایط علی	۴/۲۲	۰/۵۹	۲/۱۷	۵/۰۰
پدیده محوری	۴/۱۸	۰/۵۴	۱/۹۵	۵/۰۰
شرایط زمینه‌ای	۴/۱۹	۰/۵۷	۱/۶۷	۵/۰۰
شرایط مداخله‌گر	۴/۲۳	۰/۶۳	۲/۴۸	۵/۰۰
راهبردها	۴/۱۵	۰/۶۹	۱/۵۰	۵/۰۰
پیامدها	۴/۲۳	۰/۶۱	۲/۰۰	۵/۰۰
مدیریت قدرت اوج‌گیرنده نتوکرات‌ها	۴/۲۰	۰/۵۰	۲/۰۷	۵/۰۰

رابطه متغیرهای پیش‌بین بر ملاک است. با توجه به نتایج حاصل از (جدول ۷) در مورد تحلیل برازش مدل با عنایت به شاخص‌های برازندگی، می‌توان گفت که مدل تحلیل عاملی جهت طراحی مدل موردنظر دارای برازش مناسبی می‌باشد. به عبارت دیگر با توجه به مناسب بودن شاخص‌های برازندگی می‌توان از این مدل به‌عنوان الگوی مدیریت قدرت اوج‌گیرنده نتوکرات‌ها در سازمان بیمه سلامت ایران استفاده کرد.

جهت طراحی و تبیین الگوی مدیریت قدرت اوج‌گیرنده نتوکرات‌ها در سازمان بیمه سلامت ایران، مدل پژوهش ترسیم و روابط بین متغیرهای پنهان در نرم‌افزار AMOS26 مورد بررسی قرار گرفت. در این مورد ابتدا از شاخص‌های برازش اطمینان حاصل کرده و سپس به بررسی روابط مفروض بین متغیرهای پنهان پرداخته شد. در (شکل ۲) روابط متغیرهای پژوهش نشان داده شده است. اعداد ذکر شده بر روی روابط بین متغیرها ضرایب رگرسیونی می‌باشند که بیانگر جهت مثبت



CMIN=442.87, P= 0.060, CMIN/DF= 1.11, RMSEA= 0.018

شکل ۲. مدل ساختاری پژوهش  
Figure 2. Structural Model of Research

جدول ۷. شاخص‌های نیکویی برازش مدل ساختاری متغیرهای پژوهش

Table 7. Goodness of Fit Indexes of Structural Model of Research Variables

RMSEA	NFI	CFI	TLI	IFI	AGFI	GFI	P	NPAR	CMIN/DF	DF	CMIN	شاخص‌های برازندگی الگو
۰/۰۱۸	۰/۹۵	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۱	۰/۹۳	۰/۰۶۰	۱۳۰	۱/۱۱	۳۹۸	۴۴۲/۸۷	الگوی برازش شده
< ۰/۰۸	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۰۵	-	< ۳	-	= df	مقادیر مطلوب

راهبردها ( $\beta = ۰/۵۷, t = ۷/۸۶, P < ۰/۰۵$ ) مثبت معنادار است، رابطه مستقیم مؤلفه شرایط مداخله‌گر بر مؤلفه راهبردها ( $\beta = ۰/۱۶, t = ۲/۷۹, P < ۰/۰۵$ ) مثبت و معنادار است، رابطه مستقیم مؤلفه راهبردها بر مؤلفه پیامدها ( $t = ۱۲/۹۶, P < ۰/۰۵$ ) مثبت و معنادار است. ( $\beta = ۰/۶۷$ )

نتایج به دست آمده از آزمون مدل فوق در (جدول ۸) نشان می‌دهد که رابطه مستقیم مؤلفه شرایط علی بر مؤلفه پدیده محوری ( $\beta = ۰/۷۸, t = ۱۱/۸۹, P < ۰/۰۵$ ) مثبت و معنادار است، همچنین رابطه مستقیم مؤلفه پدیده محوری بر مؤلفه راهبردها ( $\beta = ۰/۶۹, t = ۹/۷۱, P < ۰/۰۵$ ) مثبت و معنادار است. همچنین رابطه مستقیم مؤلفه شرایط زمینه‌ای بر مؤلفه

## جدول ۸. روابط مستقیم متغیرهای مکنون بر یکدیگر

Table 8. Direct Relationships of Latent Variables on Each Other

سطح معناداری	ضرایب مسیر		مسیرها
	مقدار t	پارامتر استاندارد نشده	
۰/۰۰۱	۱۱/۸۹	۰/۶۸	۰/۷۸ ← پدیده محوری
۰/۰۰۱	۹/۷۱	۰/۶۰	۰/۶۹ ← راهبردها
۰/۰۰۱	۷/۸۶	۰/۴۳	۰/۵۷ ← شرایط زمینه‌ای
۰/۰۰۵	۲/۷۹	۰/۱۳	۰/۱۶ ← شرایط مداخله‌گر
۰/۰۰۱	۱۲/۹۶	۰/۷۴	۰/۶۷ ← پیامدها

## بحث و نتیجه‌گیری

در شرایطی که شاهد رشد روزافزون خدمات مبتنی بر شبکه و سامانه‌ها هستیم در همه عرصه‌ها خصوصاً نظام اداری، حوزه امور عمومی و سازمان‌های دولتی دو نگاه متفاوت می‌تواند وجود داشته باشد که یکی حاصل نگاه خوش‌باورانه مبتنی بر مزایا و فواید بسیار زیاد فناوری‌های نوین در ارائه خدمات الکترونیکی سریع، آسان و ارزان و از طرفی نگاه منتقدانه که ضمن ارج نهادن به دستاوردهای عظیم این فناوری جدید معتقدند با محدود شدن همه خدمات سازمان‌ها به بسترهای فناوری اطلاعات و ارتباطات، خطرات و آفات متعددی را در حوزه مدیریت و ساختار روابط قدرت در سازمان‌ها می‌تواند به دنبال داشته باشد به نحوی که عده‌ای از افراد در سازمان به نام تتوکرات‌ها به راحتی با دخل و تصرف در پایگاه‌های داده، بسترهای ارتباطی و شبکه‌های رایانه‌ای و سامانه‌های کاربردی، می‌توانند انحصاری ناملموس و مدیریت شده در سازمان‌ها ایجاد نمایند و این موضوع در سازمان بیمه سلامت که تمامی خدمات خود را به نیمی از جمعیت کشور در سطوح سرپایی و بستری به صورت کاملاً الکترونیکی ارائه می‌نماید از اهمیت بیشتری برخوردار است. بنابراین تدوین و ارائه مدل مدیریت قدرت اوج‌گیرنده تتوکرات‌ها می‌تواند چراغ راهی برای مدیران این سازمان و سایر سازمان‌ها جهت استفاده و بهره‌مندی از فناوری‌های نوین و همچنین دانش و تخصص این افراد باشد.

در این مقاله با استفاده از روش داده بنیاد نظام‌مند اشتراوس و کوربین الگوی نظری تهیه و ارائه و در مرحله کمی برازش شد که در ادامه، مدل به تفکیک ابعاد آن، تحلیل و بررسی می‌شود.

**شرایط علی:** سه مقوله معیارها و الزامات استخدامی، الزامات و چارچوب‌های قانونی و حقوقی و تقویت قدرت قانونی مدیران ارشد که باعث ایجاد و توسعه پدیده محوری می‌شوند از شرایط علی مدیریت قدرت اوج‌گیرنده تتوکرات‌ها می‌باشند. با توجه به اینکه انجام امور مرتبط با حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات در سازمان بیمه سلامت ایران علاوه بر استفاده از توان و ظرفیت

نیروی انسانی خود سازمان با انعقاد قرارداد با تأمین‌کنندگان بیرون سازمان که عمدتاً شرکت‌ها و پیمانکاران بخش خصوصی هستند، واگذار می‌شود. لذا در شرایط علی مقوله‌های معیارها و الزامات استخدامی و الزامات و چارچوب‌های قانونی و حقوقی نظر گرفته می‌شود. همچنین مقوله سوم که تقویت اقتدار مدیران ارشد است جهت نظارت و کنترل بر امور سامانه‌ها همراه با تقویت نقش مدیران در تصمیمات فنی مطرح شده است. این موارد با نتایج کار هاگ و اوسوالد<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) و رودی و خلیلی جعفرآباد (۲۰۱۵) در مورد فرایند گزینش و وجود یک سیستم جذب و استخدام مدون و علمی همخوانی دارد و درزمینه برون‌سپاری با نتایج مطالعه حاجی حیدری و بیگلری (۲۰۱۸)، بالی و ریوارد<sup>۲</sup> (۲۰۰۵)، سالیوان و نگونیا<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) و رجب پور و دهقان (۱۴۰۲) مطابقت دارد.

**شرایط زمینه‌ای:** مدیریت تعارض‌ها، مدیریت اطلاعات سازمانی، تفکر راهبردی و سیستمی، مدیریت دانش فناوری اطلاعات، ساختار تیمی و ارگانیک و بهبود مستمر سیستم از شرایط زمینه‌ای مدیریت قدرت اوج‌گیرنده تتوکرات‌ها می‌باشند که زمینه‌ساز یا بستر حاکمی هستند که باعث اثرگذاری بر مدیریت قدرت اوج‌گیرنده تتوکرات‌ها می‌شوند. این موارد با یافته‌های مدالینا<sup>۳</sup> (۲۰۱۶)، رثوئاس و ایسنبرگر<sup>۴</sup> (۲۰۰۲) و احمدی و همکاران (۲۰۱۲) در مورد پیاده‌سازی مدیریت تعارض که به نحو شایسته (با استفاده از سبک همکاری) منجر به نتایج مطلوب در کارکنان (رضایت کاری، خلق و خوی مثبت) و سازمان (تعهد مثبت، عملکرد مثبت) شده و نهایتاً اجرای مؤثر استراتژی در سازمان را به دنبال دارد و تأثیر مستقیم و غیرمستقیم مثبت سبک سازش و مصالحه بر افزایش اثربخشی اجرای استراتژی‌های سازمانی و یافته‌های حاج اکبری (۲۰۲۰) در

1. Hough &amp; Oswald

2. Bahli &amp; Rivard

3. Madalina

4. Rhoades &amp; Robert Eisenberger

اوج‌گیرنده نتوکرته‌ها در دودسته راهبردهای مرتبط با حوزه منابع انسانی و راهبردهای حوزه فناوری اطلاعات قرار دارند که می‌توان با گنجانیدن این راهبردها برای این دو حوزه در برنامه‌ریزی راهبردی سازمان و براساس برنامه‌های عملیاتی تدوینی در سطح بخش‌ها و واحدها و همکاری همه مدیران و کارکنان به نتایج خوبی دست یافت.

با توجه به مدل استخراجی از پژوهش، شرایط زمینه‌ای و مداخله‌ای از طریق اقدامات و اصلاحات ساختاری و ایجاد چارچوب‌های رهبری می‌توانند در جهت اجرایی نمودن راهبردها به‌عنوان کاتالیزور عمل کرده و اجرای آن‌ها را تسهیل و تسریع نمایند. به‌عنوان مثال نوع رهبری در سازمان اگر مبتکرانه و منعطف بوده و رویکردی خدمت‌گزارانه داشته باشد می‌تواند نقش مهم و تأثیرگذاری در اجرا و به ثمر نشستن راهبردها و در نهایت مدیریت قدرت اوج‌گیرنده نتوکرته‌ها داشته باشد.

**پیامدها:** به دنبال اجرای راهبردهای مدیریت قدرت اوج‌گیرنده نتوکرته‌ها در سازمان بیمه سلامت ایران شاهد دو پیامد اصلی، توسعه و بهبود سازمان و برقراری امنیت روانی سازمان و مدیران خواهیم بود. به نحوی که در توسعه و بهبود سازمان پیامدهایی مانند بهبود اثربخشی و بهره‌وری سازمانی، تعالی سازمانی، بهبود و توسعه فرهنگ سازمانی در استفاده ایمن از فناوری اطلاعات، حفظ و ارتقای حاکمیت و اقتدار سازمانی و کاهش خطاها و ناامنی‌های سامانه‌ها قابل مشاهده است که از مهم‌ترین موارد آنکه منحصراً به حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات مربوط است، توسعه و ارتقای فرهنگ سازمانی در استفاده ایمن و مطلوب از این امکان و فناوری جدید است و همچنین به حداقل ممکن رساندن خطاها و ناامنی‌های نرم‌افزارهای کاربردی در سازمان که علاوه بر پایداری در ارائه خدمات الکترونیک و حفظ اقتدار و هیمنه سازمانی، مسیر تعالی بیشتر سازمان به‌عنوان یک مجموعه پیشرو را هموار می‌سازد.

محدودیت‌های این پژوهش عبارت‌اند از: نتایج کیفی محدود به حوزه مورد مطالعه است. همچنین نتایج کمی به دلیل محدودیت جامعه مورد مطالعه باید با احتیاط استفاده شود. دیگر اینکه در فاز کمی، نمونه‌گیری به روش در دسترس انجام شده، بنابراین در تعمیم نتایج باید احتیاط شود.

در این پژوهش برای اولین بار واژه نتوکرته از حوزه سیاسی وارد ادبیات مدیریت شد که با توجه به تأثیر متقابل نظام اداری و سیاسی، انجام این کار یک ابتکار علمی بود و همچنین برای نخستین بار است که واژه نتوکرته در متون فارسی بکار می‌رود به نحوی که اگر قبلاً در موتورهای جستجو این کلمه بررسی می‌گردید، هیچ نتیجه‌ای در برداشت. همچنین در حال حاضر که

خصوص ضرورت وجود راهبرد مشخص و قوی برای توسعه فناوری در سازمان، همخوانی دارد.

**شرایط مداخله‌ای (میانجی):** عوامل عمومی و محیطی که بر روی راهبردها اثر می‌گذارند، شرایط مداخله‌گر هستند. پاسخگویی، تعهد سازمانی مدیران، رهبری مبتکر و انعطاف‌پذیر، مدیریت بهینه بودجه سیستم‌های فناوری اطلاعات و رهبری خدمت‌گزار از شرایط مداخله‌گر در مدیریت قدرت اوج‌گیرنده نتوکرته‌ها در سازمان می‌باشند.

نو و ایسلم<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) بیان می‌کنند با توجه به اینکه بعضی از مقامات حکومتی، دولت الکترونیک را به‌عنوان یک تهدید برای موقعیت خود می‌دانند و نسبت به توسعه تبادلات برخط مقاومت می‌کنند؛ حمایت نکردن سیاست‌مداران و بوروکراتیک‌های سطح بالا چالش مهمی برای توسعه دولت الکترونیک و پایداری آن است. در مدیریت قدرت اوج‌گیرنده نتوکرته‌ها، تعهد سازمانی بالای مدیران و همگامی و همراهی آنان برای استقرار سازمان الکترونیک می‌تواند به‌عنوان یک عامل مداخله‌گر نقش مهمی داشته باشد. یک سیستم پاسخگویی نوعی مبادله است که طی آن بخشی از قدرت خود را به نحوی که هر یک از طرفین به دیگری نیاز داشته باشد، مبادله می‌کنند (هیوز<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷: ۲۸۳).

پاسخگویی از ابزارهای کنترل و نظارت بر قدرت و مقابله با سوءاستفاده از قدرت است. ارتباط مناسب همراه با جوابگویی سریع به ذی‌نفعان مختلف سازمان از جمله مشتریان (شامل بیمه‌شدگان و مؤسسات پزشکی طرف قرارداد) و کارکنان در دو قالب پاسخگویی قانونی و حرفه‌ای و علاوه بر آن پاسخگویی سازمانی به مدیران مافوق از عوامل مداخله‌گر مدیریت قدرت اوج‌گیرنده نتوکرته‌ها در سازمان می‌باشد. طبیعتاً با وجود خدمات الکترونیکی به صورت برخط در ۲۴ ساعت شبانه‌روز و ۷ روز هفته، ذینفعان مختلف بر پاسخگویی نتوکرته‌های سازمان در مواقع لازم و اطلاع‌رسانی مناسب در همین بسترهای فناوری اطلاعات و ارتباطات با سرعت بالا اصرار داشته که این الزام و اجبار به پاسخگویی می‌تواند عامل مداخله‌گر مناسبی برای مدیریت قدرت اوج‌گیرنده نتوکرته‌ها باشد.

**راهبردها:** اقدامات و فعالیت‌هایی که تحت تأثیر شرایط زمینه‌ای و عوامل مداخله‌گر در واکنش به پدیده محوری انجام می‌شود، راهبرد نامیده می‌شود. راهبردهای نه‌گانه مدیریت قدرت

نیمه الکترونیک به بیمه‌شدگان در زمان‌هایی که به دلایل مختلف مانند قطعی اینترنت، قطعی برق و زیرساخت‌ها امکان استفاده از سامانه‌های بر خط خدمت رسان وجود ندارد، تهیه و ابلاغ گردد.

۶. یک تیم خبره از کارشناسان حوزه کسب‌وکار و مرکز فناوری اطلاعات و شرکت‌های برنامه‌نویس طرف قرارداد برای هر یک از سامانه‌های کاری و یا در حال تهیه سازمان جهت تدوین و تحلیل مناسب و به موقع نیازهای نرم‌افزار با محوریت حوزه صاحب فرایند تشکیل شود تا به دنبال مشارکت جدی و فعال گروه‌های مختلف در بدو تولد و بنیان‌گذاری سامانه‌ها، از اشراف و تسلط انحصاری تعداد معدودی از افراد به نرم‌افزارهای تخصصی و در ادامه ایجاد وابسته‌سازی جلوگیری شود.

۷. برای افزایش دانش و آگاهی مدیران ارشد در زمینه مهارت‌های رهبری مبتکر، منعطف و خدمتگزار، تفکر فناورانه و راهبردی و رویکردهای جدید مدیریتی به قدرت مانند قدرت مولد و مشارکتی برنامه‌ریزی آموزشی لازم انجام شود تا با افزایش مهارت‌های مذکور، از نتوکرها به‌جای باری بر دوش سازمان، بالی برای توسعه و پرواز سازمان به سوی اهداف متعالی بهره ببرند. علاوه بر آن تغییر نگاه مدیران به قدرت از سنتی به رویکردهای جدید باعث درک این موضوع برای آنان خواهد شد که کلید قدرت یک سازمان گسترش و نهادینه‌سازی هم‌افزایی بین مدیران و کارکنان خبره و تأثیرگذار است.

۸. انجام این پژوهش در سایر سازمان‌های دولتی که در زمینه الکترونیکی کردن خدمات پیشرو یا در حال برنامه‌ریزی هستند می‌تواند بسیار کاربردی بوده و نتایج آن راهنمایی مفید، در این مسیر پربین و ختم تغییر امور و فرایندهای سازمانی از دیوانسالاری به سامانه سالاری است.

### سپاسگزاری

از همکاری کلیه مدیران و کارشناسان سازمان بیمه سلامت ایران، صمیمانه سپاسگزاریم.

اکثر سازمان‌ها در مسیر الکترونیکی کردن یا هوشمندسازی خدمات خود قرار دارند مدل و نتایج این پژوهش می‌تواند برای آنان در جهت انجام پیش‌بینی‌های لازم جهت مدیریت قدرت نتوکرها راهگشا باشد.

### پیشنهاد‌های پژوهش

با توجه به نتایج پژوهش، پیشنهاد می‌شود:

۱. سازمان با همکاری متخصصین مدیریت منابع انسانی و روان‌شناسان صنعتی سازمانی در به‌کارگیری کارشناسان فناوری اطلاعات با استفاده از روش‌های جذب و استخدام مدون و علمی به معیارهای فردی همچون تعهد، خبرگی، خلاقیت، تخصص، نخبگی، ثبات عاطفی و وجدان کاری توجه وافر نموده و همچنین به ظرفیت‌های اخلاقی و حرفه‌ای و معیار حرفه‌ای بودن در شرایط احراز شغل، دقت لازم صورت گیرد و مزایای ویژه‌ای که واحدهای تخصصی با رشته‌های بهداشتی درمانی در سازمان دارند مانند اعمال ضریب ۱/۲ در حکم حقوقی، به کارکنان فناوری اطلاعات هم تسری داده شود.

۲. دوره‌های مدون دانش‌افزایی در زمینه سواد فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت مدیران و کارشناسان حوزه‌های کسب‌وکار سازمان در ستاد و استان‌ها برنامه‌ریزی و اجرا شود.

۳. دفتر حقوقی سازمان ضمن آسیب‌شناسی قراردادهای موجود نقش فعالی را در تهیه، تدوین و نظارت بر قراردادهای حوزه فناوری اطلاعات داشته و با ایفای نقش خود، قرارداد محکم و مناسبی منعقد و در آن تضامین لازم نیز در نظر گرفته شده و ضمن الزام رعایت اصول محرمانگی برای طرفین، برای برخورد با سوءاستفاده‌های احتمالی و عدم افشای اطلاعات بیمه‌شدگان و مؤسسات پزشکی و سایر ذینفعان نیز جرائم بازدارنده پیش‌بینی گردد.

۴. از گروه‌های مردمی و رابطین سلامت جهت گسترش و آموزش نحوه دریافت خدمات غیرحضور در سامانه شهروندی بیمه سلامت استفاده شود.

۵. یک دستورالعمل جهت نحوه ارائه خدمات غیر الکترونیک یا

### References

- Aghaei Touq, M. (2016). *Legal dimensions of empowering the insured*. Tehran: Avash. (In Persian)
- Ahmadi, F., Hassanzadeh, T., & Faraji, B. (2012). Conflict Management Styles on Executive Successful Organizational Strategies. *Strategic Managment study*, 3(9), 97-114. (In Persian)
- Alberts, D. S., Hayes, R. E., & Stenbit, J. (2003). *Power to the edge: Command, control in the information age* (Vol. 259). Washington, DC: CCRP publication series.
- Bahli, B., & Rivard, S. (2005). Validating Measures of Information Technology Outsourcing Risk Factors. *Omega*, 33(2), 175-183.
- Bard, A., & Söderqvist, J. (2012). *The futurica trilogy*. Stockholm Text.
- Bicer, C., Kiral, E., Kirilmaz, H., Huseynov, R., Jhajj, S., Gunduz, V., Cengiz, V., Acik, A., Aamarat, M., Shngh, V., Kudar, A., Sarioglu, C., Akandere, G., Gok, G., Mavruk, C., Poedjiyo, A., Umarbeyli, S.

- (2020). *discussions between economic agents socio-economic studies. The power & politics in organizations*. Bicer, C. Chapter 9. 1st ed. Ankara: Iksad Publications.
- Çifci, H., & Yüksel, N. (2018, June). Foresight 6.0: The new generation of technology foresight. In *2018 IEEE International Conference on Engineering, Technology and Innovation (ICE/ITMC)* (pp. 1-5). IEEE.
- Clegg, S. R. (2004). *Managing power and politics in organizations: Resistance, Empowerment, Ethicsanization*. 1st ed. SAGE Publishing.
- Cloke, J. (2013). The evolution of ultracapital and actor-network capitalism. *Dictatorship of Failure: The Discourse of Democratic Failure in the Current European Crisis, COLLeGIUM: Studies Across Disciplines in the Humanities and Social Sciences*, 14, 99-121.
- Tsiavos, P. (2020). State, Netocrats and the Commons: Developing a Cultural Policy in the Era of Platforms. *Cultural Heritage in the Realm of the Commons: Conversations on the*, 109. DOI: <https://doi.org/10.5334/bcj.g>.
- Danaeifard, H., Alwani, S. M., & Azar, A. (2018). *Qualitative research methodology in management: a comprehensive approach*. Tehran: Safar Publication. (In Persian)
- Danaeifard, H., Rajabzadeh, A., & Maki, P. (2012). Understanding and Explanation of Upward Influence in Public Sector. *Public Organizations Management*. 1(1), 7-22. (In Persian)
- Fleming, P., & Spicer, A. (2014). Power in management and organization science. *Academy of Management Annals*, 8(1), 237-298.
- Ghasemi, Z., Hosseinqolizadeh, R., & Noghani Dokhtbahmani, M. (2017). Factors affecting the distribution of power in the organizational network with an emphasis on the network analysis approach. *Organizational Resource Management Research*, 8(1), 133-155. (In Persian)
- Hajakbari, S. M. (2020). Identifying the risks of outsourcing information technology contracts in government organizations (case study: one level organizations in Tehran). *Investment Knowledge Quarterly Journal of the Iranian Financial Engineering Association*. 10(40), 353-373. (In Persian)
- Haji Heydari, N., & Biglary, F. (2018). Identification of Risk Factors in IT Projects Outsourcing; A Survey in IT Companies Located in Tehran. *International Journal of Advanced Studies in Humanities and Social Science*, 7(2), 125-137.
- Hough, L. & Oswald, F. (2000). Personnel Selection: Looking Toward the Future and Remembering the Past. *Annual Review of Psychology*, 51(1), 631-664.
- Hughes, O.E. (2017). *Public Management and administration*. Translated by Hasan Alvani, Sohrab Khalili Shurini, Gholamreza Memarzadeh Tehran. Tehran: Morvarid Publications. 17th ed. (In Persian)
- Iman, M. T. (2014). *Methodology of Qualitative Researches*. Qom: research institute of Hozeh and University. (In Persian)
- Jones, ph. (2007). From netocracy to network-shaped thinking. *30th International Wittgenstein Symposium. Kirchberg am Wechsel, Austria*, 5-11. August, 93-95.
- Kis, N. (2019). The power of virtuality as a challenge for governments: A post-state dystopia. In *Central and Eastern European eDem and eGov Days* (pp. 107-114).
- Kuzheleva-Sagan, I. P. (2014). Network Society. Evolution of Views: Concepts, Images, Metaphors. Cloud-Cuckoo-Land, *International Journal of Architectural Theory*, 19(32), 25-41.
- Lauby, S. N. (2012). *The 7 Types of Power: Using Power Effectively Within Organizations*. ITM GROUP, Inc.
- Madalina, O. (2016). Conflict management, a new challenge. *Procedia Economics and Finance*, 39, 807-814.
- Morgan, G. (2020). *Images of organization*. Translated by Asghar Moshabaki. 8 ed. Tehran: Faculty of Management University of Tehran Publications.
- Nkowo, Q. N. A., & Islam, M. (2013). Challenges to the Successful Implementation of e-Government Initiatives in Sub-Saharan Africa: A Literature Review. *Electronic Journal of e-Government*, 11(2), 253-267.
- Omisore, B. O., & Nweke, A. N. (2014). The influence of power and politics in organizations (Part 1). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4(7), 164-183.
- Rajabpour, E., & Dehghan, M. (2023). The Pathology of Outsourcing Challenges of Civil Registration Service in Bushehr Province. *Public Organizations Management*. 11(2), 81-96. (In Persian)



- Ramos, V., Crespo, A. F., Perez, L. G., Guerra, Y., Galarza, C. R., Pazmi, B., & Tejera, E. (2019). Analysis of organizational power networks through a holistic approach using consensus strategies. *Heliyon*, 5(2), 1172. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e01172>
- Ranjbar, H. Haqdoost, A. A., Salsali, M., Khoshdel, A., Soleimani, M.A., & Bahrami, N. (2012). Sampling in qualitative research: A guide for beginning. *Scientific Research Journal of the University of Medical Sciences of the Islamic Republic of Iran Army*. 10(3), 238-250. (In Persian)
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 187(4), 697-714.
- Robbins, S.P. (2017). *Organization Theory: Structure, Design and Applications*. Translated by Seyed Mehdi Alvani & Hassan Danaei Fard. 47th ed. Tehran: Safar Publishing. 503p. (In Persian)
- Roodi, A., & Khalili Jafarabad, A. (2015). Explanation of personnel selection model in private IT companies. *Journal of Information Technology Management*, 7(3), 595-614. (In Persian)
- Secretariat of the Executive Council of Information Technology & Organization of Information Technology (2023). Report of the final results of the 9th period of monitoring the quality of electronic services, portals and sites of the country's executive organization. Institutional report of Iran Health Insurance Organization. [payesh.iran.gov.ir](http://payesh.iran.gov.ir). (In Persian)
- Seyed Naghavi, M., & Torabi, M. (2017). Designing a model of electronic human resource management's implementation at the Ministry of Communications and Information Technology. *Iranian Journal of Information Processing and Management*, 32(3), 789-816. (In Persian)
- Shahrestani, R. (2015). Investigating the role of information and communication technology in the realization of good urban governance (case study of 6th district of Tehran), *The second annual conference for research in architecture, urban planning and urban management*, Tehran, April 31. (In Persian)
- Singh, A., ENG, P., ASCE, F. (2009). Organizational Power in Perspective. *Leadership and Management in Engineering*, 9(4), 165-176.
- Spariosu, M. (2018). *Remapping Knowledge: Intercultural Studies for a Global Age*. 2nd ed. New York: Berghahn Book.
- Stahl, N. A., & King, J. R. (2020). Expanding approaches for research: Understanding and using trustworthiness in qualitative research. *Journal of developmental education*, 44(1), 26-28.
- Stowell, F. (2020). Power in the 'organisation': a soft systems perspective. *Systemic practice and action research*, 34(5), 515-535. <https://doi.org/10.1007/s11213-020-09541-w>.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2020). *Basics of qualitative research: techniques and procedures of grounded theory*. Translated by Ebrahim Afshar. Tehran: Nashreney. (In Persian)
- Sullivan, W. E., & Ngwenyama, O. K. (2005). How are public sector organizations managing IS outsourcing risks? An analysis of outsourcing guidelines from three jurisdictions. *Journal of Computer Information Systems*, 45(3), 73-87.
- Taucean, I. M., Tamasilaa, M., & Negru-Strauti, G. (2016). Study on Management Styles and Managerial Power Types for a Large Organization. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 221, 66-75. Available online at [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com) 1877-0428 © 2016 The Authors. Published by Elsevier Ltd.
- Terry, O. (2020). Power in the Workplace, Finding an Alternative to the Iron Fist. *Open Journal of Leadership*. 9(2), 97-112. DOI: [10.4236/ojl.2020.92007](https://doi.org/10.4236/ojl.2020.92007)
- Torkzadeh, J., Izadi, F., & Mezginezhad, S. (2022). The Prevalence of Political Behaviors in Types of Organizational Structure with Power Recourses Mediation: A Case Study of Fars Province Education. *Strategic Research on Social Problems in Iran*, 9(2), 135-158. (In Persian)
- Tsiavos, P. (2020). State, Netocrats and the Commons: Developing a Cultural Policy in the Era of Platforms. In Lekakis, S. (ed.) *Cultural Heritage in the Realm of the Commons: Conversations on the Case of Greece*. p. 109-126. London: Ubiquity Press. DOI: <https://doi.org/10.5334/bcj.g>.