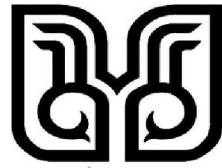


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه شهید باهنر کرمان

دانشکده مدیریت و اقتصاد

بخش مدیریت

پایان نامه تحصیلی برای دریافت درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت کارآفرینی
گرایش کسب و کار

بررسی تأثیر برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات استان
کرمان بر میزان توسعه کارآفرینی (مطالعه موردی: شهر کرمان)

مؤلف:

فاطمه سادات حسینی

استاد راهنما:

دکتر علی ملاحسینی

استاد مشاور:

دکتر اسدالله خواهنده کارنما

دی ماه ۱۳۹۳



دانشگاه شهید باهنر کرمان

این پایان نامه به عنوان یکی از شرایط درجه کارشناسی ارشد به

بخش مدیریت
دانشکده مدیریت و اقتصاد
دانشگاه شهید باهنر کرمان

تسلیم شده است و هیچگونه مدرکی به عنوان فراغت از تحصیل دوره مزبور شناخته نمی شود.

دانشجو: فاطمه سادات حسینی

استاد راهنما: جناب آقای دکتر علی ملاحسینی

استاد مشاور: جناب آقای دکتر اسدالله خواهنده کارنما

استاد داور ۱: جناب آقای دکتر علیرضا شکیبایی

استاد داور ۲: جناب آقای دکتر مسعود رشیدی نژاد

نماینده تحصیلات تکمیلی دانشکده در جلسه دفاع: جناب آقای دکتر حمیدرضا حری

معاون آموزشی و پژوهشی دانشکده: جناب آقای دکتر امید پور حیدری

حق چاپ محفوظ و مخصوص به دانشگاه شهید باهنر کرمان است .

تقدیم به :

اولین گام کوچک زندگی ام را با دنیایی از عشق تقدیم می کنم به دو گوهر درخشان زندگی ام
پدر و مادرم
مهربانانی که برای سخاوت بی دریغشان هرگز پاسخی نیافتم. به امید بخشش کوتاهی ها و به آرزوی
آنکه دعای خیرشان را بدرقه راه پر خطر دنیا و آخرتم نمایند.

سپاسگزاری :

این رساله اگر سامانی یافته، در سایه بهره گیری از دانش و راهنمایی خردمندانه استاد ارجمند جناب آقای دکتر علی ملاحسینی بوده است. همواره سپاسگذار ایشان و قدرشناس راهبردی پیش برنده و همراهی عالمانه شان خواهم بود. از استاد گرانقدرم جناب آقای دکتر اسدالله خواهنده کارنما که بر من منت گذاشته و مشاوره این پایان نامه را به عهده گرفته اند و با اشارات سودمندشان مرا در اتمام پژوهش یاری رسانده اند، سپاسگذارم.

همچنین از جناب آقای محمد مهدیدوست و جناب آقای سنجری که با حسن توجه بی شائبه خود، همکاری و هماهنگی های لازم را در همه مراحل انجام این تحقیق مرا یاری نموده اند نهایت تشکر و سپاسگذاری را می نمایم

چکیده:

امروزه ترویج و توسعه ی کارآفرینی یکی از راهکارهای اجرایی برای دستیابی به توسعه اقتصادی - اجتماعی تلقی می شود که در این عرصه برون سپاری هایی که توسط سازمان های مختلف اعم از دولتی و خصوصی انجام می شود، از جایگاه ویژه ای برخوردار است. این تحقیق با هدف مشخص نمودن رابطه میان برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان و میزان توسعه کارآفرینی انجام شده است. فرضیه اصلی تحقیق، رابطه میان برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان و میزان توسعه کارآفرینی را بررسی می کند. روش تحقیق کاربردی و جامعه آماری مدیران دفاتر پیشخوان خدمات دولت در شهر کرمان که تعداد آنها ۳۶ نفر می باشد و با استفاده از روش سرشماری، کل جامعه مورد مطالعه قرار گرفت. ابزار جمع آوری داده ها در این تحقیق پرسشنامه می باشد. جهت تحلیل داده ها، ابتدا آمار توصیفی با استفاده از نرم افزار SPSS مورد بررسی قرار گرفت. سپس از آزمون کالموگروف - اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق و برای آزمون فرضیات تحقیق از آزمون t تک نمونه، آزمون T و آزمون آنوا استفاده گردید. نتایج نشان داد بین برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان و میزان توسعه کارآفرینی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

کلمات کلیدی: برون سپاری، خدمات، کارآفرینی، توسعه کارآفرینی، امورمشترکین شرکت

مخابرات استان کرمان.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول : کلیات تحقیق
۲-۱-۱	مقدمه
۳-۱-۲	موضوع تحقیق
۳-۱-۳	بیان مسأله
۴-۱-۴	اهمیت و ضرورت انجام تحقیق
۵-۱-۵	اهداف تحقیق
۵-۱-۶	فرضیات تحقیق
۶-۱-۷	جنبه جدید بودن و نوآوری طرح
۶-۱-۸	قلمرو تحقیق
۶-۱-۹	روش جمع آوری داده ها
۷-۱-۱۰	روش تحقیق
۷-۱-۱۰-۱	جامعه آماری
۷-۱-۱۰-۲	نمونه گیری و برآورد حجم آن
۷-۱-۱۰-۳	ابزار گردآوری داده ها
۷-۱-۱۱	روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۷-۱-۱۲	نوع تحقیق
۷-۱-۱۳	استفاده کنندگان از تحقیق
۸-۱-۱۴	تعریف عملیاتی مفاهیم و واژگان اختصاصی طرح
۹-۱-۱۵	خلاصه فصل

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۱۱-۲-۱	مقدمه
۱۱-۲-۲	مفهوم برون سپاری
۱۲-۲-۳	تاریخچه برون سپاری
۱۳-۲-۴	انواع برون سپاری

۱۳.....	۲-۵ سطوح برون سپاری
۱۴.....	۲-۶ برون سپاری خدمات
۱۴.....	۲-۷ برون سپاری از دیدگاه آماری
۱۵.....	۲-۸ اهداف برون سپاری
۱۶.....	۲-۹ تفاوت پیمان کاری و برون سپاری
۱۷.....	۲-۱۰ خصوصی سازی و برون سپاری
۱۸.....	۲-۱۱ کوچک سازی و برون سپاری
۱۸.....	۲-۱۲ برون سپاری و اشتغال زایی
۲۱.....	۲-۱۳ مفهوم کارآفرینی
۲۲.....	۲-۱۴ دیدگاه ها و نقطه نظرات در مورد توسعه کارآفرینی و ابعاد آن
۲۳.....	۲-۱۴-۱ ادراک ها و گرایش های کارآفرینانه
۲۳.....	۲-۱۴-۲ فعالیت های کارآفرینانه
۲۳.....	۲-۱۴-۳ اشتیاق کارآفرینانه
۲۴.....	۲-۱۵ دیده بان جهانی کارآفرینی
۲۴.....	۲-۱۶ تاریخچه شرکت مخابرات شهر کرمان
۲۵.....	۲-۱۶-۱ دفاتر خدمات ارتباطی
۲۵.....	۲-۱۷ پیشینه تحقیق
۲۵.....	۲-۱۷-۱ پیشینه داخلی
۲۸.....	۲-۱۷-۲ پیشینه خارجی
۳۰.....	۲-۱۸ خلاصه فصل

فصل سوم: روش تحقیق

۳۲.....	۳-۱ مقدمه
۳۲.....	۳-۲ روش تحقیق
۳۲.....	۳-۳ جامعه آماری
۳۲.....	۳-۴ شیوه نمونه گیری
۳۲.....	۳-۵ روش های جمع آوری اطلاعات

۳۲ ۳-۵-۱ اجزای پرسشنامه
۳۳ ۳-۶ روایی و پایایی پرسشنامه
۳۴ ۳-۷ تجزیه و تحلیل داده ها
۳۴ ۳-۸ مدل مفهومی تحقیق
۳۶ ۳-۹ فرضیات تحقیق
۳۶ ۳-۱۰ متغیرهای تحقیق
۳۶ ۳-۱۰-۱ متغیر وابسته
۳۶ ۳-۱۰-۲ متغیر مستقل
۳۷ ۳-۱۱ خلاصه فصل

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۳۹ ۴-۱ مقدمه
۳۹ ۴-۲ آمار توصیفی
۳۹ ۴-۲-۱ توزیع فراوانی جنسیت پاسخگویان
۴۰ ۴-۲-۲ وضعیت سن پاسخگویان
۴۱ ۴-۲-۳ وضعیت میزان تحصیلات پاسخگویان
۴۲ ۴-۲-۴ رشته تحصیلی پاسخگویان
۴۳ ۴-۲-۵ وضعیت مدت زمان تاسیس دفتر خدمات ارتباطی
۴۴ ۴-۲-۶ وضعیت تعداد کارمندان دفتر خدمات ارتباطی
۴۵ ۴-۳ متغیرهای تحقیق
۴۶ ۴-۴ آمار تحلیلی
۴۶ ۴-۴-۱ نتایج حاصل از تحلیل استنباطی داده ها
۴۶ ۴-۴-۱-۱ بررسی توزیع نرمال متغیرهای تحقیق
۴۷ ۴-۴-۲ آزمون فرضیه های تحقیق
۴۷ ۴-۴-۲-۱ فرضیه اصلی تحقیق
۴۸ ۴-۴-۲-۲ فرضیه های فرعی تحقیق
۴۸ ۴-۴-۲-۲-۱ فرضیه فرعی اول

۴۹.....	۲-۲-۲-۴-۴ فرضیه فرعی دوم
۵۰.....	۳-۲-۲-۴-۴ فرضیه فرعی سوم
۵۱.....	۴-۲-۲-۴-۴ فرضیه فرعی چهارم
۵۳.....	۵-۲-۲-۴-۴ فرضیه فرعی پنجم
۵۴.....	۶-۲-۲-۴-۴ فرضیه فرعی ششم
۵۶.....	۵-۴ خلاصه فصل

فصل پنجم: تجزیه و تحلیل نتایج حاصل از مطالعه موردی و ارائه پیشنهادات

۵۸.....	۱-۵ مقدمه
۵۸.....	۲-۵ نتایج حاصل از تحقیق
۵۸.....	۱-۲-۵ نتایج حاصل از تحلیل های آمار توصیفی
۵۹.....	۲-۲-۵ نتایج حاصل از تحلیل های آمار استنباطی
۵۹.....	۱-۲-۲-۵ آزمون کولموگروف - اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق
۵۹.....	۳-۲-۵ نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها
۶۲.....	۴-۲-۵ نتایج اجمالی آزمون فرضیه های تحقیق
۶۳.....	۳-۵ نتیجه گیری کلی
۶۳.....	۴-۵ مقایسه نتایج این تحقیق با تحقیقات قبلی و ارائه ی پیشنهادات
۶۴.....	۵-۵ پیشنهادات
۶۴.....	۱-۵-۵ پیشنهادهای کاربردی
۶۵.....	۲-۵-۵ پیشنهادهایی برای انجام تحقیقات آتی
۶۵.....	۶-۵ موانع و محدودیت های تحقیق
۶۶.....	۷-۵ خلاصه فصل
۶۷.....	منابع و مآخذ
۷۲.....	ضمائم

فهرست شکل ها و نمودارها و جداول

صفحه	عنوان
۲۱.....	شکل ۱-۲ برون سپاری و اشتغال زایی
۳۵.....	نمودار ۱-۳ مدل مفهومی تحقیق
۴۰.....	نمودار ۱-۴ درصد فراوانی جنسیت پاسخگویان
۴۱.....	نمودار ۲-۴ درصد فراوانی وضعیت سن پاسخگویان
۴۲.....	نمودار ۳-۴ درصد فراوانی وضعیت میزان تحصیلات پاسخگویان
۴۳.....	نمودار ۴-۴ درصد فراوانی رشته تحصیلی پاسخگویان
۴۴.....	نمودار ۵-۴ درصد فراوانی مدت زمان تاسیس دفتر خدمات ارتباطی
۴۵.....	نمودار ۶-۴ درصد فراوانی مدت زمان تاسیس دفتر خدمات ارتباطی
	نمودار ۷-۴ نمودار جعبه‌ای برای مقایسه میانگین میزان تاثیر برون سپاری خدمات امور مشترکین
۵۲.....	شرکت مخابرات شهر کرمان بر میزان توسعه کارآفرینی از نظر پاسخگویان زن و مرد
	نمودار ۸-۴ نمودار جعبه ای برای مقایسه میانگین میزان تاثیر برون سپاری خدمات امور مشترکین
۵۴.....	شرکت مخابرات شهر کرمان بر میزان توسعه کارآفرینی بر اساس میزان تحصیلات پاسخگویان
	نمودار ۹-۴ نمودار جعبه ای برای مقایسه میانگین میزان تاثیر برون سپاری خدمات امور مشترکین
۵۶.....	شرکت مخابرات شهر کرمان بر میزان توسعه کارآفرینی بر اساس مدت زمان تاسیس دفتر
۱۳.....	جدول ۱-۲ انواع برون سپاری
۳۳.....	جدول ۱-۳ طیف لیکرت
۳۳.....	جدول ۲-۳ متغیرها و سؤالات
۳۹.....	جدول ۱-۴ توزیع فراوانی و فراوانی درصدی جنسیت پاسخگویان
۴۰.....	جدول ۲-۴ توزیع فراوانی وضعیت سن پاسخگویان
۴۱.....	جدول ۳-۴ توزیع فراوانی وضعیت میزان تحصیلات پاسخگویان
۴۲.....	جدول ۴-۴ توزیع فراوانی وضعیت رشته تحصیلی پاسخگویان
۴۳.....	جدول ۵-۴ توزیع فراوانی مدت زمان تاسیس دفتر خدمات ارتباطی پاسخگویان
۴۴.....	جدول ۶-۴ توزیع فراوانی تعداد کارمندان دفتر خدمات ارتباطی
۴۵.....	جدول ۷-۴ آماره های توصیفی متغیرهای تحقیق

- جدول ۴-۸ آماره های توزیع نرمال متغیرهای تحقیق با استفاده از آزمون کلموگروف اسمیرنف.....۴۶
- جدول ۴-۹ آماره های آزمون T یک نمونه ای برای بررسی تاثیر برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان بر میزان توسعه کارآفرینی.....۴۸
- جدول ۴-۱۰ آماره های آزمون T یک نمونه ای برای بررسی تاثیر برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان بر افزایش ادراک ها و گرایش های کارآفرینانه.....۴۹
- جدول ۴-۱۱ آماره های آزمون T یک نمونه ای برای بررسی تاثیر برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان بر افزایش فعالیت های کارآفرینانه..... ۵۰
- جدول ۴-۱۲ آماره های آزمون T یک نمونه ای برای بررسی تاثیر برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر بر افزایش اشتیاق کارآفرینانه.....۵۱
- جدول ۴-۱۳ آماره های آزمون I برای مقایسه میانگین تاثیر برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان بر میزان توسعه کارآفرینی از نظر پاسخگویان زن و مرد.....۵۲
- جدول ۴-۱۴ آماره های توصیفی میزان تاثیر برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان بر میزان توسعه کارآفرینی بر اساس میزان تحصیلات پاسخگویان.....۵۳
- جدول ۴-۱۵ آزمون تحلیل واریانس یک طرفه برای مقایسه میزان تاثیر برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان بر میزان توسعه کارآفرینی بر اساس میزان تحصیلات پاسخگویان۵۴
- جدول ۴-۱۶ آماره های توصیفی میزان تاثیر برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان بر میزان توسعه کارآفرینی بر اساس مدت زمان تاسیس دفتر پاسخگویان۵۵
- جدول ۴-۱۷ آزمون تحلیل واریانس یک طرفه برای مقایسه میزان تاثیر برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان بر میزان توسعه کارآفرینی بر اساس مدت زمان تاسیس دفتر.....۵۵
- جدول ۵-۱ نتایج اجمالی آزمون فرضیه ها۶۲

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه

ویژگی بارز دنیای پر رقابت کسب و کار امروز را، با شتاب تغییرات آن می شناسیم، که فرصت هر گونه سکون را از همه گرفته است. سازمان ها به شکلی بنیادین تغییر کرده و هیچ شباهتی به سازمان های دیروز ندارند. از جمله این تغییرات اساسی در ساختارها و رفتارهای سازمان ها، شبکه ای شدن فعالیت های آنهاست. سازمان ها دیگر سعی نمی کنند تا تمامی فعالیت های مورد نیاز خود را انجام بدهند. هر سازمانی یک یا دو فعالیت را که قابلیت کلیدی آن سازمان است و از آن طریق برای مشتریان فراتر از رقبا ارزش آفرینی می کند، برای خود نگه داشته و بقیه فعالیت ها را از طریق کسب و کارهای دیگری که در آن فعالیت ها قابلیت کلیدی دارند، انجام می دهند؛ لذا در یک ساختار شبکه - ای، مجموعه ای از کسب و کارها که هر یک با قابلیت کلیدی شان شناخته می شوند، در روابطی به شکل برد - برد در کنار هم قرار می گیرند و در نهایت مشتریان (و بلکه همه ی گروه های ذی نفع)، از هم افزایی که این شبکه در تعامل با یکدیگر ایجاد می کند، بیش از پیش بهره مند می شوند. توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات نیز این فرایند را به شدت تسهیل و تسریع کرده است (طالبی و محمد کریمی، ۱۳۸۹). انقلاب اطلاعات و شتاب فزاینده ی آن، رشد چشمگیر ابتکارها و اختراع ها، سرمایه گذاری های سنگین در فن شناسی اطلاعات، گسترش مردم سالاری و پذیرش مشارکت مردم، از عامل هایی است که ضمن ایجاد تحول در همه ی زیرساخت های سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی، در سازماندهی نیز به جنبش پرهیز از رشد طولی سازمان و حرکت به سوی برون سپاری^۱ دامن زده و به ثروت آفرینی در مدیریت تأکید کرده است. فلسفه بنیادی برون سپاری این است که از بهترین مهارت ها، مناسب ترین فرصت ها و درست ترین داده ها با بیشترین دلبستگی ها بهره گیری شود (معاونت منابع انسانی / دفتر سازماندهی و بهبود منابع انسانی شرکت برق منطقه ای تهران، ۱۳۸۲).

نیاز جوامع بشری به سرعت در حال تغییر و تحول است و کشورها برای همگام شدن با این تغییر و تحولات باید شرایطی فراهم کنند تا افراد دارای روحیه ی کارآفرینی شوند. به همین دلیل، کارآفرینی به عنوان عامل کلیدی رشد و توسعه اقتصادی در عصر نوین شناخته شده و موجب بهره مندی مردم و کشورها می شود. از این رو، توسعه ی کارآفرینی، مقوله ای مهم است که کشورهای پیشرفته در فرآیند توسعه اقتصادی - اجتماعی نسبت به آن توجه جدی داشته اند و توسعه کارآفرینی را در اولویت برنامه های توسعه ای خود قرار داده اند. در واقع امروزه ترویج و توسعه ی کارآفرینی یکی از

1-Outsourcing

راهکارهای اجرایی برای دستیابی به توسعه اقتصادی - اجتماعی تلقی می شود (ناهید و زالی، ۱۳۹۱). در این راستا، می توان گفت برون سپاری راهی نوین برای حل مشکلات دولت هاست که نیازمند تغییرات بنیادین در نگرش مدیران به ماهیت خدمت و نوع ارتباطشان با بخش خصوصی و نیز تغییرات در قوانین مرتبط برای تسهیل موضوع دارد. برون سپاری موجب کوچک شدن دولت همراه با کاهش هزینه ها، افزایش بهره وری و کیفیت خدمات، ایجاد اشتغال مؤثر در بخش خصوصی، انتقال فن آوری، جذب سرمایه گذاری خارجی، ایجاد درآمد ارزی، کم کردن فاصله میان بازارهای داخلی با خارجی و کمک به توسعه می شود. برون سپاری موجبات تأمین نیازها با هزینه کمتر و کیفیت بیشتر همراه با استراتژی تقسیم ریسک را فراهم می آورد که از این طریق سازمان ها را در ارائه راه حل ها نوآورتر و در تبدیل ایده به عمل سریع تر می سازد (الوانی و اشرف زاده ، ۱۳۸۷).

در این پژوهش سعی شده است که میزان تأثیر برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات استان کرمان بر میزان توسعه کارآفرینی مورد ارزیابی قرار گیرد.

۲-۱ موضوع تحقیق

مطالعه و کشف عواملی که موجب توسعه کارآفرینی در جامعه می شوند از عمده وظایف محققان و مسئولان مملکتی می باشد. در این تحقیق به بررسی تأثیر برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات استان کرمان بر میزان توسعه کارآفرینی (مطالعه موردی: شهر کرمان) پرداخته شد.

۳-۱ بیان مسأله

توسعه کارآفرینی یکی از نیازهای جدی اقتصاد راکد ایران است. در شرایطی که کاهش درآمد سرانه نفتی و در نتیجه کاهش سرمایه گذاری در اقتصاد کشور از یک سو، بهره وری پایین و گرایش به تعدیل نیروی انسانی در سازمان های دولتی و وابسته به دولت از دیگر سو و خیل تازه واردان به عرصه کار از سوی دیگر، بیکاری را به معضل بزرگ اقتصادی و اجتماعی این زمان بدل کرده است. به نظر می رسد که توسعه کارآفرینی و ترویج فرهنگ کارآفرینی یک ضرورت جدی اقتصادی، اجتماعی و سیاسی است (هیستریچ و پیترس، ترجمه فیض بخش، ۱۳۸۹). مهمترین آثار توسعه کارآفرینی عبارتند از: افزایش نوآوری، ارتقای سطح فناوری، افزایش تعداد ثبت اختراعات و ابداعات، تولید دانش فنی، ایجاد اشتغال، تولید و توزیع درآمد در سطح جامعه است که در نتیجه می - تواند افزایش ثروت ملی را در بر داشته باشد (حاجی قربانی، ۱۳۸۹).

برون سپاری یعنی واگذاری تمام یا بخشی از مسئولیت یکی از واحدهای سازمان به یک عرضه کننده بیرون از سازمان یا پیمانکار. پیمانکار اغلب - اما نه همیشه - منابع سرمایه ای لازم را خریداری و کارکنان لازم را استخدام می کند و به انجام کار می پردازد (معاونت منابع انسانی / دفتر سازماندهی و بهبود منابع انسانی، ۱۳۸۲).

در اکثر پژوهش ها، اغلب از رویه ی سازمانی که قصد برون سپاری فعالیت های خود را دارد به این موضوع توجه شده است. در حالی که می توان از زاویه ی سازمانی که قصد دریافت خدمات برون سپاری شده را دارد نیز به موضوع نگاه کرد. بنابراین با توجه به خلأ تئوریک پژوهش در خصوص تأثیرات برون سپاری بر توسعه کارآفرینی بر آن شدیم که به بررسی این موضوع پردازیم و این پژوهش را در شرکت مخابرات استان کرمان انجام دهیم. توسعه کارآفرینی را با سه معیار ادراک ها و گرایش های کارآفرینانه، فعالیت های کارآفرینانه و اشتیاق کارآفرینانه سنجیده و اثر برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات را بر این سه شاخص مورد بررسی قرار داده ایم.

سوال اصلی: آیا برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان بر میزان توسعه کارآفرینی تأثیر دارد؟

سوالات فرعی:

آیا برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان بر ادراک ها و گرایش های کارآفرینانه تأثیر دارد؟

آیا برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان بر نرخ فعالیت های کارآفرینانه تأثیر دارد؟

آیا برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان بر نرخ اشتیاق کارآفرینانه تأثیر دارد؟

۱-۴ اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

با توجه به روند افزایشی بودجه اختصاص یافته به امور پیمان کاری و قراردادی در اغلب شرکت ها و سازمان های کشور در چند سال گذشته می توان نتیجه گرفت که شتاب استفاده از برون سپاری افزایش یافته است. اما نتایج حاصل از برون سپاری ها کمتر مورد بررسی قرار گرفته است و با ملاحظه در تحقیقات انجام شده در داخل کشور متوجه می شویم که تاکنون هیچ پژوهشی در سطح کشور به این موضوع نپرداخته و خلأ پژوهشی کاملاً محسوسی در این زمینه ملاحظه می شود. خلأیی که بنا به

اهمیت ذکر شده انجام پژوهش حاضر را ضروری می سازد. تا بدین ترتیب شاهد به کارگیری مؤثر تمامی امکانات، تجهیزات و منابع کشور در راستای تحقق توسعه کارآفرینی و از پی آن رشد و توسعه اقتصادی باشیم.

۱-۵ اهداف تحقیق

الف) هدف اصلی: برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان و تأثیر آن بر میزان توسعه کارآفرینی.

ب) اهداف فرعی:

۱) برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان و تأثیر آن بر ادراک ها و گرایش های کارآفرینانه.

۲) برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان و تأثیر آن بر نرخ فعالیت های کارآفرینانه.

۳) برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان و تأثیر آن بر نرخ اشتیاق کارآفرینانه.

۱-۶ فرضیات تحقیق

الف) فرضیه اصلی: برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان بر میزان توسعه کارآفرینی مؤثر است.

ب) فرضیات فرعی:

- برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان بر افزایش ادراک ها و گرایش های کارآفرینانه مؤثر است.
- برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان بر افزایش فعالیت های کارآفرینانه مؤثر است.
- برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان بر افزایش اشتیاق کارآفرینانه مؤثر است.
- میزان تأثیر برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان بر میزان توسعه کارآفرینی بر اساس جنسیت پاسخگویان باهم تفاوت دارد.

- میزان تاثیر برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان بر میزان توسعه کارآفرینی بر اساس میزان تحصیلات پاسخگویان باهم تفاوت دارد.
- میزان تاثیر برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات شهر کرمان بر میزان توسعه کارآفرینی بر اساس مدت زمان تاسیس دفتر پاسخگویان باهم تفاوت دارد.

۱-۷ جنبه جدید بودن و نوآوری طرح

از آنجا که این عوامل، یعنی نقش عامل برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات بر توسعه کارآفرینی برای اولین بار است که در کشور مورد مطالعه قرار می گیرد، می توان گفت این طرح یک طرح جدید و نو می باشد.

۱-۸ قلمرو تحقیق

قلمروهای زمانی، مکانی و موضوعی این تحقیق به شرح ذیل می باشند:

الف) قلمرو زمانی: این تحقیق در فاصله زمانی بهمن ماه ۹۲ تا پایان مهرماه ۹۳ انجام شده است.

ب) قلمرو مکانی: این تحقیق در سطح شهر کرمان به اجرا در آمده است.

ج) قلمرو موضوعی: این تحقیق به بررسی تاثیر برون سپاری خدمات امور مشترکین شرکت مخابرات استان کرمان بر میزان توسعه کارآفرینی (مطالعه موردی: شهر کرمان)، می پردازد.

۱-۹ روش جمع آوری داده ها

الف) منابع اولیه

از آنجایی که تحقیق حاضر از نوع توصیفی است، همچون بسیاری از مطالعات توصیفی مشابه برای جمع آوری اطلاعات مورد نظر در جهت آزمون فرضیات از روش میدانی استفاده گردیده است.

ب) منابع ثانویه

برای روشن شدن مباحث نظری تحقیق و به دست آوردن اطلاعات مورد نیاز از روش جمع آوری اطلاعات کتابخانه ای به عنوان مفیدترین روش استفاده می شود. از این روش برای جمع آوری اطلاعات در زمینه ادبیات و پیشینه تحقیق استفاده گردید. لذا با مطالعه کتاب ها، مقالات و تحقیقات دیگر محققان و جستجو در اینترنت، اطلاعات مورد نیاز جمع آوری گردید.

۱-۱۰ روش تحقیق

۱-۱۰-۱ جامعه آماری

در این تحقیق جامعه آماری، مدیران دفاتر خدمات ارتباطی (پیشخوان خدمات دولت) شهر کرمان است که تعداد آن ها ۳۶ عدد می باشد.

۱-۱۰-۲ نمونه گیری و برآورد حجم آن

در این تحقیق چون تعداد مدیران دفاتر پیشخوان خدمات دولت در شهر کرمان محدود است، لذا به روش سرشماری کل مدیران به عنوان حجم نمونه انتخاب و پرسشنامه ها میان آن ها پخش شد.

۱-۱۰-۳ ابزار گردآوری داده ها

ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه است.

۱-۱۰-۴ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

اندازه گیری تمام متغیرها مستلزم استفاده از معیارهای موجود در تحقیقات قبلی است. برای تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده در این تحقیق، ابتدا آمار توصیفی که به بررسی متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق شامل جنسیت، سن، میزان تحصیلات و ... می پردازد با استفاده از نرم افزار SPSS مورد بررسی قرار می گیرد. پس از آن آمار استنباطی مطرح می گردد. در آمار استنباطی این تحقیق ابتدا آزمون کالموگروف-اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق استفاده شد، هم چنین برای بررسی پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده خواهیم کرد. در نهایت برای آزمون فرضیات تحقیق از آزمون t یک نمونه ای، آزمون T مستقل، آزمون لون (Leven) برای بررسی برابری واریانس گروه ها و آزمون آنوا (Anova) استفاده خواهیم کرد.

۱-۱۲ نوع تحقیق

فرآیند روش تحقیق صحیح بر تبیین صحیح موضوع، سؤال های اساسی، روش تجزیه و تحلیل داده ها، ابزار مناسب گردآوری اطلاعات و توجه به اصولی که برای رسیدن به نتایج واقعی لازم است، استوار می باشد. لذا نوع تحقیق از نظر هدف انجام تحقیق، کاربردی و از نظر روش جمع آوری داده ها توصیفی از نوع پیمایشی است.

۱-۱۳ استفاده کنندگان از تحقیق

- مدیران و تصمیم گیرندگان شرکت مخابرات شهر کرمان و سایر استان ها
- مدیران و مسئولین سازمان ها اعم از دولتی و خصوصی
- کلیه مسئولین مملکتی

۱-۱۴ تعریف عملیاتی مفاهیم و واژگان اختصاصی طرح

برون سپاری:

- ژو، هسو و لی لی^۲ (۲۰۰۱) برون سپاری را به عنوان فرآیند انتقال مسئولیت وظیفه ای خاص مرتبط با کسب و کار که توسط گروهی از کارکنان شرکت در حال انجام است به گروهی غیر از کارکنان شرکت تعریف می کنند (همتی و همکاران، ۱۳۹۱).

خدمات:

- گرونروس^۳ (۱۹۹۰)، یک خدمت را فعالیت یا مجموعه ای از فعالیت های کم و بیش ناملموس که معمولاً و نه لزوماً در تعاملات بین مشتری و کارکنان خدمات و یا منابع فیزیکی یا کالاها و یا سیستم های عرضه کننده خدمات صورت می گیرد و به عنوان راه حل هایی برای مشکلات مشتری ارائه می شوند تعریف می کند (رستمیان، ۱۳۹۰).

امور مشترکین شرکت مخابرات:

- یکی از قسمت های شرکت مخابرات که بیشترین ارتباط حضوری با مشترک را دارد امور مشترکین است که کلیه خدمات مربوط به یک ارتباط تلفنی از طریق این قسمت قابل پیگیری است (روابط عمومی شرکت مخابرات شهر کرمان، ۱۳۹۳).

توسعه کارآفرینی:

- مدل دیده بان جهانی کارآفرینی (GEM)، شاخص های کارآفرینی را در سه حوزه دسته بندی می کند:

۱- ادراک ها و گرایش های کارآفرینانه

۲- فعالیت های کارآفرینانه

۳- اشتیاق کارآفرینانه (کیان پور، ۱۳۹۲).

بر این اساس منظور از توسعه کارآفرینی عبارت است از: افزایش ادراک ها و گرایش های کارآفرینانه، افزایش نرخ فعالیت های کارآفرینانه و اشتیاق کارآفرینانه.

الف) ادراک ها و گرایش های کارآفرینانه:

بیانگر دیدگاه عموم مردم در خصوص کارآفرینی و کارآفرینان است. به طور کلی جامعه از حضور افراد دارای توان درک فرصت های کارآفرینی و مهارت های لازم برای بهره برداری از آن ها

2 -Zhu, Hsu, Lillie

3 -Gronroos