

تبیین مفهوم کارکردی مردم‌واری (تناسب ارکان) در سازمان‌های دولتی

رضا نجاری*^۱، محمد نذر محمدی^۲

۱. استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۲. مدرس دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

دریافت: (۹۴/۸/۲) پذیرش: (۹۴/۱۲/۹)

Explaining the Functional Concept of Humanized (Principles Proportion) in Governmental Organizations

Reza Najjari*¹, Mohammad Nazr Mohammadi²

1. Assistant Professor of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran

2. Teacher of Payame Noor University, Tehran, Iran

Received: (24/Oct/2015)

Accepted: (28/Feb/2016)

Abstract

Governmental organizations, in line of their development and growth) should strive to make appropriate mechanisms to present high-quality services to people so that they arisen from the society's needs, values and beliefs. Utilizing the deep and traditional concepts of humanized in governmental organizations and humanizing the organizations can be a new and modern face of governmental organizations that facilitate presenting high quality services and achieving people's satisfaction. The research is an applied research and in terms of methodology, is a survey research that has been compiled by mixing humanized model of professor Pirnia and organizational model of Leavitt and with 16 hypotheses. Statistical sample included 32 of experts of management area and governmental organizations. Results indicated that all hypotheses were confirmed and elements of humanization in governmental organizations were recognized and ranked. Therefore, each concept of humanization can be utilized in organizational dimensions and has indices that considering them, organizations can make themselves humanized and as a result, gain satisfaction and happiness of customers and clients. At the end, based on the results, the organizational humanized model has been compiled in an applied method and some solutions have been offered for implementing the model.

Keywords

Humanization, Avoiding Non-essential, Inward-looking, Self-Sufficiency, Structural Rigidity.

چکیده

سازمان‌های دولتی در جهت توسعه و رشد خود می‌بایست به ایجاد سازوکارهای مناسب جهت ارائه خدمات با کیفیت به مردم همت گمارند، به‌گونه‌ای که بر خواسته از نیازها، ارزش‌ها و باورهای مردم جامعه باشد. به کار بستن مفهوم سنتی و عمیق مردم‌واری بودن در سازمان‌های دولتی و مردم‌گونه‌نمودن سازمان‌ها می‌تواند دیدگاه نوین و چهره جدیدی از سازمان‌های دولتی باشد که ارائه خدمات با کیفیت و دستیابی به خرسندی مردمان را تسهیل می‌نماید. این پژوهش کاربردی و از نظر روش شناختی یک تحقیق پیمایشی است که با ترکیب مدل مردم‌واری استاد پیرنیا و مدل سازمانی لویت ۱۶ فرضیه تدوین شده و نمونه آماری ۳۲ نفر از خبرگان حوزه تخصصی مدیریت و سازمان‌های دولتی می‌باشد. نتایج نشان می‌دهد تمامی فرضیات تحقیق مورد تأیید قرار گرفتند و مؤلف‌ها مردم‌واری در سازمان‌های دولتی شناسایی و رتبه‌بندی شدند. بنابراین هر یک از مفاهیم مردم‌واری در ابعاد سازمانی قابل به‌کارگیری می‌باشد و شاخصه‌هایی است که سازمان‌ها با رعایت آنها می‌توانند سازمان خود را مردم‌گونه سازند و در نتیجه رضایت و خشنودی مردم و مراجع را کسب نمایند. در آخر بر اساس یافته‌های پژوهش مدل مردم‌واری سازمانی به صورت کاربردی تدوین گردیده و راه‌حلهایی جهت پیاده‌سازی مدل نیز پیشنهاد شده است.

واژه‌های کلیدی

مردم‌واری (مردم‌گونگی)، پرهیز از بیهودگی، نیارش، درون‌گرایی.

* Corresponding Author: Reza Najjari
E-mail: najjari_1344@yahoo.com

* نویسنده مسئول: رضا نجاری

مقدمه

با توجه به پیشینه فرهنگی مردم ایران‌زمین، روح تعاون و خدمت‌گزاری به یکدیگر در باورها و اعتقادات افراد جامعه وجود دارد و این روحیه در سازمان‌ها تسری یافته است. فلسفه هر سازمان دولتی، تولید یا ارائه خدمت مستمر به ارباب‌رجوع آن سازمان است. انسان امروزی تمایل دارد در جامعه‌ای زندگی کند که در آن دولت حضور نامحسوس‌تر، کارآمدتر و پاسخگوتر داشته باشد، یعنی دولتی که بتواند با برنامه‌ریزی بلندمدت و کوتاه‌مدت افق‌های امیدوارکننده‌ای را پیش روی آنها بگستراند. (الوانی و ریاحی، ۱۳۸۳) دولت و شهروند یک تعامل طرفینی و رفت و برگشتی با یکدیگر دارند تا همدیگر را اصلاح نموده، در مسیر رشد و تعالی و بهبود قرار دهند (خان محمدی، ۱۳۹۳، ۳۵). سازمان اداری برای پاسخگویی به یک سلسله نیازهای اجتماعی شکل می‌گیرد و در طول حیات خود تا مادامی که به نیازهای اجتماعی زمان خویش پاسخ دهد استمرار دارد و هرگاه که شرایط اجتماعی دگرگون شود و یا نیازهای اجتماعی تغییر ماهیت دهند سازمان یا از میان می‌رود و یا اساساً تغییر ساختار می‌دهد و خود را منطبق با شرایط اجتماعی بازسازی می‌نماید. بر این اساس ساختار اداری باید تابعی از فضا و شرایط اجتماعی باشد و بکوشد تا به سلسله نیازهای اجتماعی پاسخ گوید (علینی، ۱۳۷۸، ۴). در این راستا رضایتمندی ارباب‌رجوع یکی از شاخص‌های مهم و اصلی رشد و توسعه نظام اداری تلقی می‌شود. به همین دلیل مبحث رضایت ارباب‌رجوع به‌عنوان یک مسئله بسیار مهم در سیستم مدیریت دولتی کشور مطرح است. از آنجایی که نتیجه اقدام سازمان‌های دولتی؛ اثر مستقیم بر روی زندگی مردم دارد، کوچک‌ترین عمل این سازمان‌ها مانند استخدام؛ پرداخت و غیره و حتی زندگی خصوصی و رفتار مدیران از نظر عامه مردم دور نمی‌ماند. (نامخ، ۱۳۸۰، ۷۲)

یک سازمان زمانی می‌تواند با موفقیت از عهده مأموریت و وظیفه تعیین شده برآید که دارای ویژگی‌هایی از قبیل: قابلیت انعطاف‌پذیری لازم برای پاسخگویی به شرایط متغیر محیطی برخوردار باشد و دوم ثبات نسبی و یکپارچگی کافی داشته باشد که کارکنان در آن احساس امنیت نمایند (میر سپاسی، ۱۳۷۹، ۵۷) با بررسی در زمینه تاریخی و اقلیمی ایران و با الهام از نوع سبک معماری ایرانی و اسلامی می‌توان به ساختاری متناسب با نوع نیاز خدمت‌رسانی مناسب به مراجع ایجاد نمود. مفهوم مردم‌واری را در نظام اداری با عناوین مشابه همچون تکریم ارباب‌رجوع، رضایتمندی مراجع می‌توان

مترادف دانست ولی در واقع مردم‌واری مفهومی فراتر از آنچه در نظام اداری بیان شده است می‌باشد و آن نوعی خرسندی و دل‌شادی است که ورای انجام امور اداری و سازمانی در مردم و مراجع ایجاد می‌شود. برای رسیدن به این مقصود می‌باید بخش‌های مختلف سازمان به‌گونه‌ای مجدداً طرح‌ریزی گردد تا به‌طور یکپارچه فعالیت‌های سازمان ضمن هماهنگی با یکدیگر و پوشش کاستی‌های موجود نیاز مراجع را تشخیص و خدماتی فراتر از درخواست آنان به ایشان ارائه دهد. در نتیجه استفاده از یک مدل سازمانی مناسب می‌تواند الگوی مردم‌واری را در سازمان‌ها نهادینه نماید. اغلب صاحب‌نظران عقیده دارند پیروزی یا شکست حکومت‌ها به چگونگی اجرای امور عمومی بستگی دارد. تا جایی که بروکس آدامس^۱، بقای تمدن و اداره امور عمومی را به هم پیوند می‌زند و وین سن استورم^۲ سلامت هر جامعه را به چگونگی اداره امور عمومی در آن جامعه مربوط می‌داند (نامخ، ۱۳۸۰، ۵۹). در کشورهایی که مردم کم‌وبیش بر سرشت سیاسی، اجتماعی و اداری خود حاکم‌اند، مردم از راه‌های گوناگون در جریان بحث و گفتگو و تصمیم‌های سازمان قرار گرفته و در مورد آنها با چشم بازتری داوری و اظهارنظر می‌نمایند (همان، ۷۲). اداره امور عمومی ابزاری است، که برای سازش و آشتی بین بوروکراسی و دموکراسی مورد استفاده قرار می‌گیرد. اداره امور عمومی با دامنه گسترده و بی‌شکل^۳ از نظریه و عمل است. اهداف اداره امور عمومی عبارت است از: افزایش آگاهی در مورد دولت و رابطه آن با جامعه‌ای که آن را اداره می‌کند، تشویق خط‌مشی‌های عمومی به‌سوی حساس بودن در قبال نیازهای اجتماعی و اعمال فعالیت‌های مدیریتی سازگار و هماهنگ با اثربخشی، کارایی و عمیق‌ترین شروط لازم انسانی شهروندی (هندی، ۱۳۸۳، ۶۲). به عبارتی کارایی نظام اداری نه تنها به سیاست‌ها و روش‌های توسعه در مرکز بستگی دارد بلکه به الگوی رفتاری از لحاظ گسترش خدمات دولتی در کلیه مناطق و مردم وابسته است (قوام، ۱۳۷۱، ۱۴۶) شناخت نیازهای مردم اساس اداره امور عمومی است به همین جهت برای رفع آنها بایستی اقدام مناسب و ضروری در کوتاه‌ترین زمان به عمل آید (فیضی، ۱۳۸۱، ۱۲). در فرآیند مردمی کردن سیستم اداری سعی بر این است که مردم را از حالت لاقیدی خارج کنند و ضمن گسترش ظرفیت سیستم حکومتی برای

1. Broks adams

2. Vincent ostorm

3. Amorphous

دستگاه، دولت و سازمان‌های تابعه آن است. تمدن حاضر ما را محتاج خدمات و اعمال حکومت کرده و این خدمات و اعمال موجب شده که حکومت در این دوران به صورت یک بنگاه عظیم درآمد (فیضی، ۱۳۸۱، ۸). بنابراین تعامل سازمان با محیط اهمیت زیادی دارد بررسی تعاملات سازمان با جامعه این امکان را به ما می‌دهد که بتوانیم شبکه وسیعی از مردم و سازمان‌ها را تعریف نماییم که در آن فعالیت‌های سازمان مستقیماً روی زندگی مردمان تأثیر می‌گذارد. تأثیرگذاری فوق باعث می‌شود آحاد جامعه خود را در عملکرد سازمان سهیم دانسته و از سازمان مسئولیت خواسته و حسابرسی کنند. سازمان پدیده‌ای اجتماعی برای رسیدن به اهداف خاصی است که در محیط فعالیت می‌کند (رابینز، ۲۰، ۱۳۸۶) سازمان دولتی سازمانی است که اساساً براساس یک خواست اجتماعی به وجود می‌آید، یا به تعبیر دیگر، شکل‌گیری سازمان به سبب وجود مشتریان (ارباب‌رجوعان و یا مردم) می‌باشد و از طرفی سازمان در برابر جامعه مسئول است و باید نسبت به عملکرد خود و مسئولیت اجتماعی که دارد پاسخگو باشد. اداره امور عمومی نوین از رویکرد ارباب‌رجوع محوری در مدیریت دولتی بحث می‌کنید همچنین بر کاهش بوروکراسی، تصمیم‌گیری دموکراتیک و عدم تمرکزگرایی در برخی از فرایندهای اداری تأکید می‌کند (دانایی فر و الوانی، ۱۳۸۸، ۱۶). سازمان‌ها می‌باید خودشان را به حساسیت‌های جامعه و ارزش‌ها و هنجارهای اخلاقی آنان متعهد بدانند و اخلاقاً خود را به کارکردشان مسئول بدانند (الوانی، ۱۳۷۷). دیدگاه جلب رضایت مشتریان (ارباب‌رجوع) داخلی یا خارجی و استفاده از این روش ارزشیابی که تا چه حد مشتریان (ارباب‌رجوع) باور دارند که خواسته‌هایشان برآورده می‌گردد. از خطمشی‌های بسیار مهم و کارآمد برای تضمین بقای هر سازمان است (آرتورتتر و ابروینگ دیتورو، ۱۷، ۱۳۷۷). توجه به مردم از مؤلفه‌هایی است که کارگزاران هر حکومتی لازم است بدان اهتمام و توجه بیشتری داشته باشند. در واقع نوعی ارزش قائل‌شان برای وقت، هزینه‌های مردم و به وجود آوردن آرامش ذهنی و فکری برای ارباب‌رجوع سازمان است. توجه به نیازهای ارباب‌رجوع و رفع مشکلات و تسریع در انجام کارهای ارباب‌رجوع از ویژگی‌های سازمان‌های ارباب‌رجوع محور است.

زیربناهای لازم در سازمان مردم وار

اداره امور عمومی نوین به طور صریح پیشنهاد می‌کند که سازمان‌ها باید کم‌تر بوروکراتیک و بیشتر ارباب‌رجوع مدار

پاسخگویی بیشتر از منابع موجود اعم از ذهنی و مادی حداکثر بهره را ببرند. (قوام، ۱۳۷۱، ۱۵۱) مردم وار ساختن سازمان‌ها به این معنی است که سازمان‌هایی همچون مردم پدید آید. یعنی سازمان‌هایی از جنس مردم و هم‌نوا با آداب‌ورسوم و زبان و فرهنگ مردم به طوری که مردم به محض ورود به سازمان این حس را داشته باشند که گویی سازمان مطابق با نیازهای آنان طراحی شده است. سازمانی که آنها را درک می‌کند و مسائل و مشکلات آنها را از آن خود می‌داند، ضمن پیش‌بینی موانع و مشکلات خدمت‌رسانی، سعی دارند تا حد امکان در جهت برطرف ساخت آنها تلاش کند. مردمی که به این سازمان‌ها مراجعه می‌کنند درک می‌کنند آن سازمان از جنس خود آنهاست و تمامی فرهنگ و آداب‌ورسوم و جوسازمانی حاکم را با ارزش‌ها و آداب‌ورسوم خود همخوان و همگن می‌پندارند و از این بابت احساس خوشایندی دارند. مردم‌وار ساختن سازمان‌ها این امکان را برای تمامی سازمان‌ها به وجود می‌آورد تا ضمن هماهنگی و همسو ساختن فعالیت‌ها، کلیه امور را به شیوه‌ای جدید و بومی‌شده خدمت‌رسانی کنند. بر کسی پوشیده نیست که وجود بوروکراسی و تشکیلات عظیم و طولیل دولتی این فرصت را از سازمان‌های دولتی گرفته است تا سازوکار خود را طوری طراحی کنند که بتوانند در ارباب‌رجوع حس خوشایندی رضایتمندی را به وجود بیاورند. به طور کلی با طراحی ساختاری غیر منقطع و عدم استفاده از فناوری و نیروی انسانی متخصص و یا هدف‌گذاری‌های غیر اثربخش در بسیاری از موارد شاهد نارسندی مردم در مراجعت خود به سازمان‌ها می‌شویم. در این مقاله ضمن تبیین مفهوم مردم واری، سعی می‌شود تا از جنبه عملی و کارکردی به این مفهوم پرداخته شود و جلوه‌های اصلی مردم‌واری در سازمان‌های دولتی را شناسایی و ارائه نمایند. لذا سؤال اصلی تحقیق عبارت است از: "جلوه‌های مردم‌واری (تناسب ارکان) در سازمان‌های دولتی کدام‌اند؟"

مبانی نظری

وسعت و قدمت مفهوم اداره امور عمومی به قدمت تاریخ است و با پیشرفت تمدن بشر، این مفهوم وسیع‌تر شده است. اما بعد از ایجاد دولت‌ها و سازمان‌های دولتی، مناسبات با این دستگاه‌ها و سازمان‌های وابسته‌اش، اداره امور عمومی را به معنای خاص به وجود آورد. بنابراین تاریخ اداره امور عمومی همان تاریخ تشکیلات اداری و ارتباط و مناسبات با مردم،

رضایت‌بخش نباشد، دولت و دستگاه اداری خود را مسئول و پاسخگو بدانند و در جهت رفع نواقص عمل کنند (الوانی و ریاحی، ۱۳۸۴: ۸) رعایت حرمت انسان بنیادی‌ترین ارزش نظام تکریم ارباب‌رجوع است. حکومت اسلامی در تعیین نظام ارزشی خود، به تصویری خاص از انسان متکی است. برطبق این تصویر، هر فرد حرمت انسانی دارد. به عبارت دیگر، حرمت انسانی به معنای توانایی روحی او برای آگاهی نسبت به خود و پذیرش مسئولیت در تعیین راه زندگی خویش است. بنابراین، اگر قرار باشد انسان به مثابه انسان زندگی کند، می‌باید حرمت و منزلت شخصی او خدشه‌ناپذیر و از تجاوز در امان باشد و این امر به این معناست که قدرتمندان اجازه نداشته باشند در خصوص مقاصد خود از انسان استفاده ابزاری بکنند (رهنورد، ۱۳۸۴، ۱۱۰).

مردم‌واری: مردم‌وار در لغت‌نامه دهخدا به معنای؛

چون مردم، مردم‌وار و یا شبیه مردم می‌باشد. استاد پیرنیا تعریفی از مردم‌واری ارائه داده‌اند: مردم‌واری به معنای رعایت تناسب میان اقدام‌های ساختمانی با اندام‌های انسانی و توجه به نیازهای او در کار ساختمان‌سازی است (پیرنیا، ۱۳۸۷، ۲۶) در واقع مفهوم مردم‌واری استنباط شده از اصول هنر معماری سنتی در ایران می‌باشد. در ایران بیش از هر جای دیگر به این امر توجه شده است. منظور از مردم‌واربودن رعایت مقیاسی انسانی به شکلی مطلوب و مردم‌پسند در فضاهای معماری سنتی ایرانی است. بسیاری از متخصصین معماری ایرانی به تبعیت از استاد کریم پیرنیا روح معماری سنتی را مبتنی بر اصول زیر می‌دانند که به همراه مصادیق آن در سازمان‌ها تشریح می‌گردد؛

پرهیز از بیهودگی: فرهنگ اسلامی با توصیه

میان‌روی و استفاده مناسب و به‌جا از مواهب الهی، پیروان خویش را هم از انجام کارهای لغو و بیهوده و هم از پدید آوردن اشیاء تفننی و بدون کاربرد مناسب و دون شأن انسان نهی نموده است (پیرنیا، ۱۳۸۳: ۳۵) در معماری ایران تلاش می‌شده کار بیهوده در ساختمان نکنند و از اسراف پرهیز می‌کردند. (پیرنیا، ۱۳۸۷: ۲۸) از جمله ضرورت‌های مهم تدوین ساختار سازمانی بر مبنای مأموریت‌ها و اهداف سازمانی، احصاء و اصلاح فرایندهای انجام کار، مستندسازی فرایندها، اصلاح سیستم ارزیابی عملکرد کارکنان، بازنگری آیین‌نامه‌ها و مقررات داخلی، استفاده از فناوری اطلاعات در ارائه خدمات، ایجاد سیستم مدیریت کیفیت جامع می‌باشد.

نیارش: واژه "نیارش" در معماری گذشته ایران بسیار

باشد (دانایی‌فر و الوانی، ۱۳۸۸، ۱۶) سازمان‌ها و ادارات ارباب‌رجوع گرا همواره در پی بالابردن آگاهی کارکنان خود درباره وظایف خود هستند. زمینه رشد حرفه‌ای کارکنان را آماده و آشنا کردن آنان با وظایف خود به‌درستی مدنظر قرار می‌دهد. علاوه بر آن در اطلاع‌رسانی به ارباب‌رجوع از شیوه‌های مناسب بهره‌جسته و در عرضه اطلاعات مورد نیاز خدمت‌گیرنده کوشش لازم را به عمل می‌آورند و سطح آگاهی ارباب‌رجوع را درباره مسائل مربوطه را بالا می‌برند. برای این منظور از تابلوها و بروشورها و حتی به توجیه شفاهی مراجعه‌کنندگان مبادرت می‌ورزند. در ارائه خدمات، همواره در اندیشه خدمت مطلوب‌تر، آسان‌تر و راحت‌تر به خدمت‌گیرنده هستند و تلاش برای بالابردن کیفیت ارائه خدمات از مأموریت‌های اصلی سازمان تلقی می‌شود. سازمان‌های ارباب‌رجوع‌گرا وقت‌شناس هستند و برای انجام به‌موقع و بدون تأخیر کار اهمیت زیادی قائل‌اند و با ارباب‌رجوع باادب و احترام برخورد می‌کنند و خواسته‌های مراجعه‌کنندگان را درک می‌کنند. و همیشه آمادگی لازم برای درک نظرات، شنیدن حرف‌ها، انتقادات و شکایات و پیشنهادهای مراجعه‌کنندگان را دارند. تمام تلاش سازمان‌های ارباب‌رجوع‌گرا برای جلب رضایت مراجعه‌کنندگان به کار گرفته می‌شود و در حد امکان بیش از انتظار مراجعه‌کنندگان عمل می‌کنند. در این باره انعطاف‌پذیرند و ارتباط دوستانه و محترمانه با آنان برقرار می‌کنند و از سعه‌صدر برخوردار بوده هرگز با غرور و تکبر برخورد نمی‌کنند. سازمان‌های ارباب‌رجوع‌گرا، همواره اهداف خود را براساس کرامت انسانی و ارزش‌نهادن به انسان‌ها تنظیم می‌کنند و خود را خدمت‌گذار مردم می‌دانند و با تهیه منشورهای رفتار کارکنان همواره آن را مورد توجه قرار داده و اعتماد عمومی را از طریق ارائه خدمات مطمئن خواهانند و در این خصوص گام برمی‌دارند. (نوید فر، ۱۳۸۵، ۷۶) گاروین^۱ جهت اجرای ابعاد موردنظر در بخش دولتی مؤلفه‌های زیر را معرفی می‌نماید: شفافیت، سرعت، صحت، زیبایی، رفتار ارائه‌کنندگان خدمات، قانونمندی، سادگی و سهولت و انعطاف‌پذیری. گاروین معتقد است؛ مردم به‌عنوان کسانی که هزینه دریافت خدمات را به صورت مالیات به دولت پرداخته‌اند، انتظار دارند خدماتی را که دریافت می‌کنند با بالاترین کیفیت باشد. از طرفی، مردم انتظار دارند چنانچه کیفیت خدماتی را که دریافت می‌نمایند،

ایرانی همان درونی کردن همه چیز است. اصولاً در سامان‌دهی اندام‌های گوناگون ساختمان و به‌ویژه خانه‌های سنتی، باورهای مردم، بسیار کارساز بوده است. مردم‌واری در سازمان به معنای ایجاد سازمانی همچون مردم و یا مردم گونه است. یعنی نیازهای ارباب‌رجوع در این سازمان‌ها دیده شده و جوسازمانی مشابه با ارزش‌ها و آداب‌ورسوم مردم ایجاد شده است به‌نحوی که مردم خود را در شاکله اصلی سازمان احساس می‌کنند. در سازمان مردم‌وار شرایط زندگی کاری کارکنان با آداب‌ورسوم‌های مردم سازگاری دارد و بیگانگی دیده نمی‌شود. مثلاً ایجاد واحدهای مناسب جهت پاسخگویی به نیازهای مراجع، استفاده از زبان محلی، پوشش بومی، استفاده از وسایل و تجهیزات متناسب منطقه، اصلاح سیستم پاسخگویی به‌نحوی که پاسخگویی بوم آورد شده باشد یعنی مراجع بتوانند پاسخ‌های ارائه شده را بفهمند و درک کنند. الگوی اخلاقی به‌کار گرفته شود که در آن معیارهای اخلاقی مراجع در آن دیده شده باشد منشور اخلاقی با ارزش‌ها و هنجارهای مردم منطقه سازگاری و کارآمدی داشته باشد. تصمیمات مدیریتی مخالف ارزش‌های مردم نبوده و سازگاری بین افکار مردم و مسئولیت اجتماعی سازمان رعایت شده باشد. برای تبیین جلوه‌های مردم‌واری در سازمان‌های دولتی نیاز به یک مدل جامع سازمانی است تا بتوان برای هر بعد از ابعاد مردم‌واری مرتبط جلوه‌های آن در سازمان شناسایی و تبیین گردد. در این تحقیق از مدل سازمانی لوزی^۱ "هارولد لویت" استفاده شده است.

الگوی لوزی لویت

تئوری سازمانی "هارولد لویت"^۱ لویت به‌عنوان یک سیستم پیچیده از حداقل چهار متغیر به‌شدت وابسته به یکدیگر تشکیل شده است که شامل: (کارکنان، اهداف/وظایف، ساختار و تشکیلات سازمانی و فناوری اطلاعات) می‌باشد (جزف و کریستوفر^۲، ۲۰۰۸: ۳۵). بر اساس طرح الویت سازمان‌ها از چهار قسمت متعامل فوق تشکیل شده‌اند. طبقه‌بندی سازمانی لویت به‌عنوان یک الماس در چهار ضلع مطرح شده و یک تعامل بین بخش‌های مختلف سازمان ایجاد می‌کند به‌گونه‌ای که سیستم اجتماعی طبیعی پیچیده‌ای را نشان می‌دهد. این یعنی وقتی بعدی از سازمان تغییر کند اجباراً دیگر ابعاد را نیز دستخوش تغییر قرار می‌دهد. مدل پیشنهاد لویت تغییرات به

به‌کار می‌رفته است. نیارش به دانش ایستایی، فن ساختمان و ساختمایه (مصالح) شناسی گفته می‌شود. معماران گذشته به نیارش ساختمان بسیار توجه می‌کردند و آن را از زیبایی جدا نمی‌دانستند (همان: ۲۹). در این مفهوم به این نکته تأکید می‌شود که تخصص و اشراف به جزئیات بسیار مهم است. نیارش در سازمان یعنی کارکنان می‌باید از اطلاعات و آگاهی‌های لازم و کافی برخوردار باشند. آگاهی‌هایی مثل؛ علم به اهداف و مأموریت‌های سازمان، آشنایی با واحدها و وظایف و نحوه عملکرد آنان، شناخت تجهیزات و لوازم ارائه خدمات، شناخت ارزش‌ها و فرهنگ‌های مراجع، معرفی سازمان به مراجع و ارائه شناخت لازم به مراجع درخصوص وظایف نحوه عملکرد واحدهای سازمان، توجه به جزئیات و دقت در انجام امور.

خودبسندهی: معماران ایرانی تلاش می‌کردند

ساختمایه مورد نیاز خود را از نزدیک‌ترین مکان به‌دست آورند و چنان مکانی را می‌ساختند که نیاز به ساختمایه نقاط دیگر نباشد. بدین گونه کار با شتاب بیشتری انجام می‌شد و ساختمان با طبیعت پیرامون خود سازگارتر می‌شد است (همان، ۳۱) به گفته دیگر فرآورده (محصول) همان‌جایی باشد که ساختمان ساخته می‌شود و تا آنجا که شدنی است از امکانات محلی بهره‌گیری شود. استفاده از ظرفیت‌ها و توانمندی سازمان و محیط پیرامون آن از جمله نیروی انسانی بومی قابلیت‌ها و ظرفیت‌های دیگر ترجمان‌ها و سازمان‌ها به سازمان کمک می‌کند تا بهتر بتواند خدمات موردنیاز مراجع را در کمترین زمان ممکن و با کیفیت مناسب ارائه دهد. از جمله ظرفیت‌های سازمان در این زمینه عبارت است از:

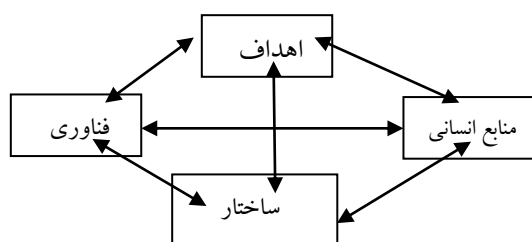
به‌کارگیری نیروی انسانی بومی، ارتقای دانش و بینش تخصصی و حرفه‌ای کارکنان، آموزش و بهسازی نیروی انسانی، استفاده از ظرفیت‌های محیطی در جهت ارتقای امکانات رفاهی، آراستگی محیط کار، شیوه‌های بومی‌شده اطلاع‌رسانی، به‌کارگیری شیوه‌های نوین و بومی شده خدمت‌رسانی، تعامل با دیگر ترجمان‌ها و سازمان‌های محلی و استفاده از ظرفیت‌ها و پتانسیل‌های موجود و دیگر ظرفیت‌هایی که با بررسی محیطی می‌توان به آن پی برد.

درون‌گرایی: اصولاً در سازمان‌دهی اندام‌های

گوناگون ساختمان و به‌ویژه خانه‌های سنتی، باورهای مردم بسیار کارساز بوده است. یکی از باورهای مردم ایران ارزش نهادن به زندگی شخصی و حرمت آن و نیز عزت‌نفس ایرانیان بوده که این امر به‌گونه‌ای معماری ایران را درون‌گرا ساخته است (همان: ۳۵) منظور از درون‌گرایی در معماری

1. Harold leavitt
2. Joseph & Christopher

که سایر بخش‌های دیگر را تغییر داده و سازمان را در شرایط رقابتی نگه می‌دارد (جزف و کریستوفر^۵، ۲۰۰۸: ۳۵) به‌زعم هنری و بارودی (۲۰۱۴) در این مدل نشان می‌دهد که هر عنصر از عناصر یک سیستم سازمان به یکدیگر وابسته هستند. بدین معنی که تغییر در هر یک از این چهار عنصر به‌تنهایی اتفاق نمی‌افتد و تغییر در هر یک از بخش‌های سازمان روی کل سیستم تأثیر می‌گذارد. ارکان سازمان براساس مدل لوزی لویت^۳:



شکل ۱. مدل لوزی لویت، منبع: (پیتر و کین^۱، ۱۹۸۱، ۲۵).

روش‌شناسی پژوهش

با عنایت به مباحث پیش‌گفته درخصوص مردم‌واری در سازمان‌های دولتی، در اینجا دو سؤال به شرح زیر قابل طرح است:

- جلوه‌های مردم‌واری در سازمان‌های دولتی کدامند؟
 - مهم‌ترین جلوه‌های مردم‌واری در سازمان‌های دولتی کدام‌اند؟
- در این پژوهش با توجه به ابعاد مردم‌واری و تأثیر این ابعاد در مؤلفه‌های سازمانی مدل لوزی لویت تعداد ۱۶ فرضیه تدوین گردید.
- بین پرهیز از بهبودگی و اهداف سازمان رابطه معناداری وجود دارد.
 - بین پرهیز از بهبودگی و منابع انسانی سازمان رابطه معناداری وجود دارد.
 - بین پرهیز از بهبودگی و ساختار سازمان رابطه معناداری وجود دارد.
 - بین پرهیز از بهبودگی و فناوری سازمان رابطه معناداری وجود دارد.

وجود آمده در سازمان را شفاف می‌کند. (پیتر و کین^۱، ۱۹۸۱: ۲۴). به‌زعم هنر و بارودی^۲ (۲۰۱۴) در این مدل نشان می‌دهد که هر عنصر از عناصر یک سیستم سازمان به یکدیگر وابسته هستند. بدین معنی که تغییر در هر یک از این چهار عنصر به‌تنهایی اتفاق نمی‌افتد و تغییر در هر یک از بخش‌های سازمان روی کل سیستم تأثیر می‌گذارد. ارکان سازمان براساس مدل لوزی لویت^۳:

۱. افراد مهم‌ترین رکن سازمان هستند چون به دیگر ارکان سازمان معنی می‌دهند.

۲. ساختار، چارچوب روابط بین افراد و مشاغل است. ساختار به روابط میان اجزای یک مجموعه ساماندهی شده اشاره دارد. در تئوری سازمان ساختار اجتماعی به روابط میان عناصر اجتماعی نظیر افراد پست‌ها واحدهای سازمانی که متعلق به آنها هستند اشاره دارد (جو هچ، ۱۳۸۶، ۲۵۸). براساس طرح لویت ساختار زیرسیستمی از ارتباطات، اختیارات و فرایندهای کاری می‌باشد (فردریک و وبستر^۴، ۱۹۷۲، ۱۴).

۳. اهداف، همان فلسفه وجودی سازمان است.

۴. تکنولوژی یا فناوری که جنبه نرم‌افزاری آن دانش و مهارت است ولی جنبه سخت‌افزاری آن ماشین و ابزار است، در کل ابزاری است برای تبدیل ورودی‌ها به خروجی‌ها. در تئوری مدرنیست سازمان فناوری ابزار دستیابی به چیزی (رهاورد یا ستاده مطلوب و مورد دلخواه) است که در قالب نوعی محصول یا خدمات مفهوم‌سازی می‌شود (جو هچ، ۱۳۸۶: ۲۰۶) لویت مشاهده کرد هر رویکردی به تغییر در سازمان صرفاً از طریق یک بعد غیرممکن است به‌عنوان مثال اگر متغیر هدف‌گذاری به‌صورت کارا تغییر کند دیگر ابعاد نیز به‌تبع آن تغییر می‌کند. نکته دیگر اینکه سازمان در خلأ فعالیت نمی‌کند و محیط سازمان تمامی ابعاد را در برگرفته است و سازمان‌ها از محیط خود مجزا نیستند و دائماً در حال تعامل با محیط پیرامون خود هستند. محیط می‌تواند؛ مراجع و مردم، ذی‌نفعان، سازمان‌های همکار و یا دیگر سازمان‌ها و حتی بخش‌های فراتر از این‌ها باشد. سازمان‌های امروزی باید قادر باشند تا با تغییرات محیطی خود را به‌سرعت وفق دهند و به‌سرعت اجرا کنند تغییراتی مثل تغییر در ساختار یا فناوری

1. Peter & keen
2. Henry & baroudi
3. Leavitt's Diamond
4. Feredrick & Webster

5. Joseph & Christopher
6. Peter & keen

تحقیق ۸ نفر از خبرگان اعلام نمودند قادر به ادامه همکاری در این پژوهش نیستند. بنابراین تعداد نمونه تحقیق ۳۲ نفر شد که با توجه به کافی بودن تعداد نمونه از خبرگان، تحلیل‌های آماری صورت پذیرفت. گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه محقق‌ساخته با مقیاس اندازه‌گیری ۵ درجه‌ای لیکرت از خیلی زیاد تا خیلی کم استفاده شده است. برای تأمین روایی پرسشنامه، ضمن استفاده از مبانی نظری مرتبط، در مرحله تحلیل گروهی، نظر صاحب‌نظران در مورد محتوای پرسشنامه اخذ و برای سنجش اعتبار پرسشنامه نیز از آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقدار آن $\alpha = 0.876$ می‌باشد که نشانگر اعتبار نسبتاً بالای پرسشنامه است. آزمون آماری این پژوهش از روش آزمون آماری تی تست^۱ انجام شده است که در این آزمون میانگین را ۳ با ضریب خطای ۰/۰۵ و ضریب اطمینان ۹۵٪ در نظر گرفته شده است. چنانچه میانگین نمرات پاسخ‌دهندگان بیشتر یا مساوی ۳ باشد نشان‌دهنده تأیید فرضیات است. برای بررسی همبستگی میان متغیرهای پژوهش از آزمون آماری اسپیرمن استفاده شده است. ضریب همبستگی اسپیرمن رابطه بین دو متغیر کیفی را به صورت یک عدد نمایش می‌دهد. این عدد بین -1 و +1 متغیر است و به هر اندازه عدد به دست آمده به یک یا منفی یک نزدیک‌تر باشد نشان‌دهنده رابطه بین دو متغیر زیاد یا کم است و در صورت کوچک بودن ضریب همبستگی اسپیرمن، می‌توان گفت که دو متغیر از هم مستقل می‌باشد از آزمون فریدمن برای تعیین اولویت متغیرها استفاده شده است.

یافته‌ها

با توجه به انجام سه آزمون آماری T-test، همبستگی اسپیرمن و آزمون فریدمن جهت رتبه‌بندی شاخص‌ها، تمامی فرضیات مورد تأیید قرار گرفتند و نوع همبستگی بین متغیرهای تعیین و همچنین رتبه‌بندی شاخص‌ها نیز انجام شد که نتایج تحلیل هر حوزه مردم‌واری در سازمان به شرح زیر است:

- بین نیارش و اهداف سازمان رابطه معناداری وجود دارد.
 - بین نیارش و منابع انسانی سازمان رابطه معناداری وجود دارد.
 - بین نیارش و ساختار سازمان رابطه معناداری وجود دارد.
 - بین نیارش و فناوری سازمان رابطه معناداری وجود دارد.
 - بین خودبسندگی و اهداف سازمان رابطه معناداری وجود دارد.
 - بین خودبسندگی و منابع انسانی سازمان رابطه معناداری وجود دارد.
 - بین خودبسندگی و ساختار سازمان رابطه معناداری وجود دارد.
 - بین خودبسندگی و فناوری سازمان رابطه معناداری وجود دارد.
 - بین درون‌گرایی و اهداف سازمان رابطه معناداری وجود دارد.
 - بین درون‌گرایی و منابع انسانی سازمان رابطه معناداری وجود دارد.
 - بین درون‌گرایی و ساختار سازمان رابطه معناداری وجود دارد.
 - بین درون‌گرایی و فناوری سازمان رابطه معناداری وجود دارد.
- این پژوهش کاربردی و از نوع اکتشافی می‌باشد؛ به این معنا که سعی دارد جلوه‌های مردم‌واری در سازمان را برای پیاده‌سازی آن کشف کند تا مبنای حرکت سازمان به سمت مردم‌واری یا مردم‌گونی باشد. این پژوهش از نظر روش‌شناختی یک تحقیق پیمایشی است که سعی دارد نظر خبره‌ها را درخصوص جلوه‌های مردم‌واری در سازمان مورد بررسی قرار دهد. جامعه آماری این پژوهش استادان دانشگاه و نخبگان سازمان و کارکنان باتجربه سازمان‌های دولتی را تشکیل می‌دهند و روش نمونه‌گیری از نوع گلوله برفی می‌باشد نمونه‌گیری گلوله برفی یک روش نمونه‌گیری غیر احتمالی برای مواقعی است که مورد مطالعه به راحتی قابل شناسایی نباشند به این صورت که از هر خبره سؤال می‌شد تا خبره‌های بعدی جهت مشارکت در تحقیق شناسایی و انتخاب گردند. ابتدا ۴۰ نفر از خبرگان به عنوان نمونه شناسایی و انتخاب شدند ولی در جریان

جدول ۱. نتایج آزمون‌های آماری (one sample T-test) و اسپیرمن

ابعاد مردم‌واری	مؤلفه‌های سازمانی	میانگین نمرات خبرگان	df	دامنه اطمینان ۹۵٪		آزمون T	آزمون همبستگی	Sig	نتیجه آزمون
				Lower	upper				
پرهیز از بیهودگی	اهداف	۳/۳۰	۳۱	-0/026	0/6	2/02	+0/88	۰/۰۰	تائید فرضیه
	منابع انسانی	۳/۳۱	۳۱	0/055	0/56	2/48	+0/۸۵	۰/۰۰	تائید فرضیه
	ساختار	۳/۴۲	۳۱	0/24	0/6	4/75	+0/78	۰/۰۰	تائید فرضیه
	فناوری	۳	۳۱	-0/27	0/27	۰/۰۰۰	+0/80	۰/۰۰	تائید فرضیه

جدول ۲. رتبه‌بندی متغیرها بر اساس آزمون فریدمن Friedman Test

ابعاد مردم‌واری	مؤلفه‌های سازمانی	شاخص‌ها (جلوه‌های مردم‌واری در سازمان)	Mean rank	Ch i-Square	Sig (2-tailed)
پرهیز از بیهودگی	اهداف	تأکید بر نیازها و اولویت‌ها در هدف‌گذاری	3/44	20/29	0/000
		ارزیابی اهداف سازمانی	2/13		
		پرهیز از هدف‌گذاری‌های غیرواقعی	2/75		
		بازبینی و بروز رسانی اهداف خرد و کلان	3/4		
		پرهیز از هدف‌گذاری مبهم و گنگ	3/2		
پرهیز از بیهودگی	منابع انسانی	تطبیق شرایط احراز شغل با شاغل	3/09	4/47	0/000
		انتصاب افراد براساس معیارهای شایستگی	2/23		
		بازبینی و بروز رسانی شرح وظایف	4/28		
		جلوگیری از ایجاد فلات شغلی در سازمان	3/17		
		استفاده بهینه از مکانیزم‌های نوین مدیریت منابع انسانی	2/22		
پرهیز از بیهودگی	ساختار	انطباق ساختار با اهداف سازمانی	3/08	30/58	0/54
		پرهیز از گستردگی و پیچیدگی در ساختار	3/9		
		پرهیز از عدم تناسب بین تعداد مشاغل صف و ستاد	3/2		
		جلوگیری از تعدد سلسله‌مراتب سازمانی	2/64		
		استفاده از کارسنجی و زمان‌سنجی در طراحی مشاغل	2/98		
پرهیز از بیهودگی	فناوری	تفکیک فرآیندهای ضروری از غیرضروری	2/95	23/99	0/00
		پرهیز از دوباره‌کاری‌ها و موازی‌کاری‌ها	3/17		
		پرهیز از قوانین و مقررات مبهم و غیرکارا	۲		
		مدیریت تکنولوژی و اصلاح فرایندها	3/52		
		پرهیز از استفاده وسایل و تجهیزات غیرمؤثر	3/36		

جدول ۳. نتایج آزمون‌های آماری (one sample T-test) و اسپیرمن

ابعاد مردم‌واری	مؤلفه‌های سازمانی	میانگین نمرات خبرگان	df	دامنه اطمینان ۹۵٪		آزمون T	آزمون همبستگی	Sig	نتیجه آزمون
				Lower	upper				
نیارش	اهداف	۳/26	۳۱	0/047	0/47	2/48	+0/55	۰/۰۰	تائید فرضیه
	منابع انسانی	۳/41	۳۱	0/14	0/67	3/17	+0/78	0/001	تائید فرضیه
	ساختار	۳/7	۳۱	-0/09	0/24	0/92	+0/70	۰/۰۰	تائید فرضیه
	فناوری	۳/27	۳۱	0/05	0/49	2/50	+0/70	۰/۰۰	تائید فرضیه

جدول ۴. رتبه‌بندی متغیرها براساس آزمون فریدمن Friedman Test

Sig(2-tailed)	Chi-Square	Mean rank	شاخص‌ها (جلوه‌های مردم‌واری در سازمان)	مؤلفه‌های سازمانی	ابعاد مردم‌واری
0/000	23/17	2/92	آگاهی کارکنان از اهداف و مأموریت‌های سازمانی		اهداف
		2/34	آگاهی کارکنان از نیازها و اولویت‌های مراجع و سازمان		
		3/95	مشارکت کارکنان در هدف‌گذاری‌های سازمان		
		3/17	ارتقای شناخت ذینفعان از اهداف پیش‌بینی شده		
		2/61	آموزش کارکنان در تدوین اهداف عملیاتی		
0/000	24/92	2/61	آموزش دوره‌ای کارکنان در رابطه با بهبود انجام وظایف		منابع انسانی
		3/83	افزایش شناخت (آداب‌ورسوم) کارکنان از مراجع		
		3/55	ارتقاء دانش و بیش تخصصی کارکنان		
		2/55	ایجاد سیستم مدیریت دانش سازمان		
		2/47	افزایش آگاهی کارکنان از حقوق خود و مراجع		
0/000	۳۳	3/48	شناخت کارکنان از سازمان و تشکیلات سازمانی		ساختار
		3/92	افزایش آگاهی کارکنان از واحدها و نحوه عملکرد آنان		
		1/98	آگاهی از شرح وظایف و شناخت از حوزه کاری خود		
		2/98	شناخت ارتباطات سازمانی بین واحدها		
		2/63	شناخت نیاز مراجع و تدوین ساختار متناسب با آن		
0/02	16/86	2/3	شناخت کارکنان از فرایند انجام امور		فناوری
		2/91	آگاهی کارکنان از قوانین و مقررات سازمانی		
		3/78	آگاهی کارکنان از شیوه‌های نوین انجام امور		
		2/95	آگاهی کارکنان از استانداردهای عملکرد		
		3/06	آگاهی از نحوه کار و طریق استفاده از وسایل و تجهیزات		

نیارش

حوزه پرهیز از بیهودگی در سازمان

نکته‌ای که در این حوزه باید بدان توجه نمود دوری از بی‌فایده‌گی و پرهیز از فعالیت‌های غیرلازم و هزینه‌بر در سازمان است. نتایج حاصل از تحلیل پرسشنامه جهت بررسی حوزه پرهیز از بیهودگی در سازمان در جدول شماره ۱ نشان داده شده است. ضمن تأیید هر چهار فرضیه اول، بین متغیرها رابطه نسبتاً زیادی وجود دارد و پرهیز از بیهودگی در تمامی مؤلفه‌های سازمان ضروری می‌باشد. همان‌طور که در جدول شماره یک آمده بیشترین رابطه بین پرهیز از بیهودگی و اهداف سازمانی است که می‌باید مدیران محترم سازمان‌های دولتی بدان توجه ویژه‌ای داشته باشند و در هدف‌گذاری‌ها با تأمل بیشتر و به‌نوعی استراتژیک تر عمل کنند، چراکه هدف‌گذاری درست از اتلاف منابع جلوگیری خواهد نمود و سازمان با کارایی و اثربخشی بیشتری می‌تواند به رسالت خود عمل کند. بررسی شاخص‌های پرهیز از بیهودگی در سازمان در جدول شماره ۲ نشان داده شده و در قسمت اهداف، تأکید بر نیازها و اولویت‌ها در هدف‌گذاری دارای بیشترین اولویت است. در مؤلفه سازمانی منابع انسانی شاخص بازبینی و

بروزرسانی شرح وظایف دارای بیشترین رتبه است. ملاک عمل و راهنمای کارکنان جهت انجام وظایف وجود شرح وظایف سازمانی است که می‌باید به‌دقت و براساس اهداف و مأموریت‌های سازمان تدوین گردد. گرچه شرح وظایف به شغل افراد و پست سازمانی ایشان مربوط می‌شود ولی باید توجه داشت که این کارکنان هستند که آن را انجام دهند و بازبینی در شرح وظایف می‌تواند کارکنان را از ابهام و یا ندانم‌کاری در انجام وظایف برهاند. در بخش ساختار، پرهیز از عدم تناسب بین تعداد مشاغل صف و ستاد رتبه نخست را به‌زعم خبرگان دارد. تناسب بین مشاغل ستاد و صف را می‌توان به سر و بدن انسان تشبیه نمود که مشاغل ستاد حکم سر و مغز را دارد و باید به‌گونه‌ای طرح‌ریزی گردد که مشاغل با ویژگی‌ای خاص به‌نوعی استراتژیک در آن جای گیرد و افراد خبره جهت تصدی آنان استفاده گردد. در قسمت فناوری توجه به مدیریت تکنولوژی یا فناوری و اصلاح فرایندها دارای اهمیت فراوانی است. همزمان با به‌کارگیری مدیریت صحیح فناوری می‌توان فرایندهای سازمان را نیز اصلاح نمود.

حوزه نیارش در سازمان

همان‌طور که بیان شد نیارش در سازمان به معنای تخصص و اشراف کارکنان از اهداف سازمان و انجام کارهای تعیین شده برای آنان است. و کارکنان و می‌بایست از اطلاعات و آگاهی کافی برخوردار باشند. نیارش در سازمان با تأیید تمامی فرضیات (جدول شماره ۳) بیشترین همبستگی در قسمت منابع انسانی سازمان وجود دارد (با ۷۸٪) که نشان‌دهنده همبستگی زیاد بین متغیرهاست. به‌زعم خبرگان وجود دانش و بکارگیری دانش امور از طریق کارکنان از اهمیت و اولویت بیشتری به دیگر مؤلفه‌های سازمان برخوردار است. در خصوص رتبه‌بندی شاخص‌های مردم‌واری در سازمان (جدول شماره ۴) در قسمت اهداف سازمان شاخص مشارکت کارکنان در هدف‌گذاری‌های سازمان دارای بیشترین امتیاز است (۳/۹۵) توجه به تخصص و تجربه کارکنان خبره هم می‌تواند موجب رشد و افزایش انگیزه کارکنان شود و هم موجب مشارکت آنان در تدوین اهداف سازمان به صورت اثربخش شود. در قسمت منابع

انسانی افزایش شناخت کارکنان از آداب‌ورسوم و ارزش‌های جامعه می‌تواند در ایجاد رضایت و خشنودی مراجع تأثیرگذار باشد و سازمان‌ها می‌بایست جهت مردم‌وار ساختن خود به این موضوع توجه ویژه داشته باشند. در قسمت ساختار افزایش آگاهی کارکنان از دیگر واحدهای سازمانی و نحوه عملکرد آنها رتبه نخست را دارد و این نشان‌دهنده لزوم توجه به دیدگاه سیستمی در سازمان است و باید از جزیره‌ای شدن واحدهای سازمان جلوگیری شود. شایان توجه است که مراجع به سازمان‌ها به‌خوبی درک می‌کنند که آیا بین واحدهای سازمان همبستگی و توافقی وجود دارد یا خیر و نتیجه اینکه آگاهی کارکنان از واحدهای دیگر از سردرگمی مراجعه‌کننده جلوگیری می‌کند. در قسمت فناوری ارتقای دانش و آگاهی کارکنان از شیوه‌های نوین خدمت‌رسانی و انجام امور اولویت بیشتری را دارد. این موضوع می‌بایست در دستور کار واحدهای آموزش سازمان‌ها قرار گیرد که در برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت به این مهم بپردازند.

جدول ۵. نتایج آزمون‌های آماری (one sample T-test) و اسپیر من

نتیجه آزمون	Sig	آزمون همبستگی	آزمون T	دامنه اطمینان ۹۵٪		df	میانگین نمرات خبرگان	مؤلفه‌های سازمانی	ابعاد مردم‌واری
				Lower	upper				
تأیید فرضیه	۰/۰۰	+۰/۵۴	۱/۶	-۰/۰۴۲	۰/۳۵	۳۱	۳/۱۵	اهداف	خودبستگی
تأیید فرضیه	۰/۰۰	+۰/۶۵	۳/۴۴	۰/۱۹	۰/۷۵	۳۱	۳/۴۷	منابع انسانی	
تأیید فرضیه	۰/۰۰	+۰/۶۴	۳/۷۸	۰/۹۹	۰/۶۵	۳۱	۳/۴۲	ساختار	
تأیید فرضیه	۰/۰۰	+۰/۶۰	۳/۳۳	۰/۱۵۵	۰/۶۸	۳۱	۳/۴۱	فناوری	

حوزه خودبستگی در سازمان

خودبستگی استفاده از ظرفیت‌ها و توانمندی سازمان و محیط پیرامون آن جهت ایجاد سازمانی پویا و نوآور در جهت ارائه خدمات مطلوب و سریع به مردم می‌باشد. برای بررسی این حوزه در سازمان چهار فرضیه تدوین گردید که هر چهار فرضیه بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل‌های آماری (جدول شماره ۵) مورد تأیید قرار گرفتند. همان‌طور که در جدول فوق نشان داده شده است بیشترین همبستگی در مؤلفه‌های سازمانی منابع انسانی و ساختار سازمانی دیده می‌شود. استفاده از نیروی انسانی بومی و آشنا به آداب‌ورسوم و ارزش‌های جامعه و محیط سازمان بسیار سودمند است و می‌تواند در حل مسائل سازمانی بسیار راهگشا باشد همچنین طراحی ساختار منعطف و هماهنگ با شرایط محیطی سازمان در تعامل سازنده با دیگر سازمان‌ها بسیار مفید است. هر چه

ساختارها پیچیده‌تر شوند تطبیق‌پذیری آنان با عوامل تأثیرگذار محیطی مشکل‌تر می‌شود و در نتیجه نمی‌توان از ظرفیت‌ها و توانمندی‌های آنان استفاده کرد. در خصوص بررسی شاخص‌های مردم‌واری در سازمان و رتبه‌بندی (جدول شماره ۶) آنها در مؤلفه سازمانی اهداف شاخص توجه به نیازها و اولویت‌های مراجع در تدوین اهداف سازمان دارای بیشترین امتیاز می‌باشد که نشان‌دهنده لزوم توجه سازمان‌ها به نیازها و اولویت‌های مراجع جهت مردم‌وار ساختن سازمان‌ها است. در قسمت منابع انسانی اصلاح نظام پرداخت با رویکرد توجه به مناطق جغرافیایی در مقایسه با سایر شاخص‌ها از اولویت بالاتری برخوردار است چراکه توجه به مناطق جغرافیایی در اصلاح نظام پرداخت امری ضروری است که موجب ارتقای انگیزه و در نتیجه خدمت‌رسانی بهتر به مراجع می‌شود. در حوزه ساختار شاخص تناسب ایجاد مشاغل سازمانی با نیازهای

باشند. در حوزه فناوری توجه به نیازهای مراجع و استفاده از تجهیزات متناسب با آن در ارائه خدمات دارای اولویت است.

محیطی در اولویت قرار دارد چراکه در برخی مناطق وجود یک سری از مشاغل به دلیل شرایط منطقه ضروری است و باید طراحان ساختار به شرایط محیطی خود توجه ویژه داشته

جدول ۶. رتبه‌بندی متغیرها بر اساس آزمون فریدمن Friedman Test

Sig (2-tailed)	Chi-Square	Mean rank	شاخص‌ها (جلوه‌های مردم‌واری در سازمان)	مؤلفه‌های سازمانی	ابعاد مردم‌واری
0/03	10/5	3/52	توجه به نیازها و اولویت‌های مراجع در تدوین اهداف سازمان	اهداف	خود بسندگی
		2/64	استفاده از مراجع و مشارکت آنان در هدف‌گذاری‌های سازمان		
		3/23	توجه به فرصت و تهدیدات محیطی در هدف‌گذاری		
		3/08	توجه به فرهنگ و آداب‌ورسوم مراجع در هدف‌گذاری		
		2/53	تدوین اهداف خرد و کلان با عنایت به خط‌مشی‌ها کلان		
2/69	استفاده از ظرفیت نیروی انسانی بومی	منابع انسانی			
0/000	13/68		2/83	توزیع نیروی انسانی متخصص و متعهد در حوزه عملیاتی سازمان	
			2/73	ایجاد فرصت‌های شغلی جهت جذب نیروهای انسانی متخصص بومی	
			2/91	استفاده از ظرفیت‌های محیطی جهت ارائه خدمات رفاهی به کارکنان	
		3/84	اصلاح نظام پرداخت با رویکرد توجه به مناطق جغرافیایی		
0/000	31/15	3/07	تغییر رویکرد ساختار محصول گرا به مردم‌گرا	ساختار	
		3/73	تناسب ایجاد مشاغل سازمانی با نیازهای محیطی		
		2/75	ایجاد پست‌های سازمانی بر اساس نیاز در ارائه خدمات مطلوب		
		2/75	توجه به مناطق جغرافیایی در تدوین ساختار تشکیلاتی		
		2/11	تغییر رویکرد ساختاری از تمرکز به عدم تمرکز سازمانی		
0/05	9/44	3/13	اصلاح و تعدیل مقررات با توجه به شرایط محیطی	فناوری	
		2/38	استفاده از وسایل و تجهیزات بومی در انجام وظایف		
		3/08	توجه به فرهنگ مردم در استفاده از وسایل و تجهیزات		
		3/02	مستندسازی و شفاف‌سازی روش‌ها و رویه‌های اداری		
		3/41	توجه به نیازهای مراجع و استفاده از تجهیزات متناسب با آن		

جدول ۷. نتایج آزمون‌های آماری (one sample T-test) و اسپیر من

نتیجه آزمون	Sig	آزمون همبستگی	آزمون T	دامنه اطمینان ۹۵٪		df	میانگین نمرات خبرگان	مؤلفه‌های سازمانی	ابعاد مردم‌واری
				Lower	upper				
تأیید فرضیه	۰/۰۰	+۰/۵۸	1/62	-0/05	0/45	۳۱	3/2	اهداف	
تأیید فرضیه	0/001	+۰/۷۹	3/72	/18	0/62	۳۱	3/04	منابع انسانی	
تأیید فرضیه	۰/۰۰	+۰/۵۲	۰/۴۹	-/14	0/22	۳۱	4/04	ساختار	
تأیید فرضیه	۰/۰۰	+۰/۷۸	0/811	-0/16	0/047	۳۱	۳/10	فناوری	

جدول ۸. رتبه‌بندی متغیرها بر اساس آزمون فریدمن Friedman Test

Sig (2-tailed)	Chi-Square	Mean rank	شاخص‌ها (جلوه‌های مردم‌واری در سازمان)	مؤلفه‌های سازمانی	ابعاد مردم‌واری
.۰۰۰/۰	۲۰/۷	2/97	تدوین اهداف سازمانی با رویکرد تسهیل پاسخگویی	اهداف	درون‌گرایی
		2/59	توجه به ارزش‌های جامعه در تدوین اهداف		
		3/57	تکیه بر ظرفیت‌های داخلی سازمان در تدوین اهداف		
		3/38	استفاده از ظرفیت فکری کارکنان و مراجع در هدف‌گذاری‌ها		
		2/31	شناخت ظرفیت‌های محیطی و بهینه‌کاوی جهت بومی‌سازی		
0/38	4/18	3/06	انطباق ارزش‌ها و اعتقادات جامعه در رفتار اداری کارکنان	منابع انسانی	درون‌گرایی
		2/73	توجه به زبان و آداب‌ورسوم مراجع در رفتار اداری کارکنان		
		3/27	توجه به فرهنگ بومی کارکنان سازمان		
		2/73	توجه به نیازهای کارکنان و مراجع		
		3/2	بومی‌سازی سیستم‌های مدیریت منابع انسانی		
0/007	14/24	3/02	ایجاد ساختاری منعطف	ساختار	درون‌گرایی
		3/45	کاهش سلسله‌مراتب سازمانی از ساختاری بلند به تخت		
		2/27	ایجاد مشاغلی مرتبط و متناسب با نیاز منطقه		
		2/88	تدوین ساختار متناسب با اهداف و مأموریت‌های سازمان		
		3/39	ایجاد کار راه شغلی جهت ارتقاء کارکنان		
0/21	5/75	3/33	ایجاد سیستم پاسخگویی بوم آورد	فناوری	درون‌گرایی
		2/7	اطلاع‌رسانی مقررات و دستورالعمل‌ها به ذی‌نفعان		
		3/25	تدوین منشور ارائه خدمت		
		3/05	تدوین منشور اخلاقی سازمان		
		2/67	بومی‌سازی تکنولوژی و مکانیزم‌های نوین ارائه خدمت		

بخش ساختار توجه به کاهش سلسله‌مراتب سازمانی دارای اولویت بالاتری است و این یعنی سازمان مردم‌وار نه تنها از بیرون، خود را مردم‌وار نشان می‌دهد بلکه از درون نیز طوری ساختاردهی می‌کند که کارکنان با یکدیگر احساس صمیمیت و همدلی کنند و روابط رسمی رئیس و مرئوس به حداقل خود کاهش یابد. در قسمت فناوری ایجاد سیستم پاسخگویی بوم آورد دارای اولویت است بدین معنی که روش پاسخگویی با زبان و فرهنگ مردم سازگاری داشته باشد و دستگاهی طراحی گردد که مردم به‌آسانی به خواسته خود رسیده و پاسخ‌های خود را از سازمان دریافت دارند. توجه به منشور ارائه خدمت و ترسیم نقشه راه ارائه خدمات بسیار اهمیت دارد و می‌باید جهت‌گیری فناوری‌های نوین سازمان براساس منشور و نقشه ترسیم شده ارائه خدمت باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

در مهوروموم‌های اخیر تحقیقات بسیار زیادی در ارتباط با ارباب‌رجوع و عوامل مؤثر در کسب رضایتمندی ارباب‌رجوع در سازمان‌های دولتی ایران صورت پذیرفته است. به‌عنوان نمونه طرح تکریم ارباب‌رجوع در مهوروموم‌های ۱۳۸۰ به بعد به اجرا درآمده است که لزوم توجه به مردم را در سازمان‌های دولتی ایران را تأکید می‌کند. شایان توجه

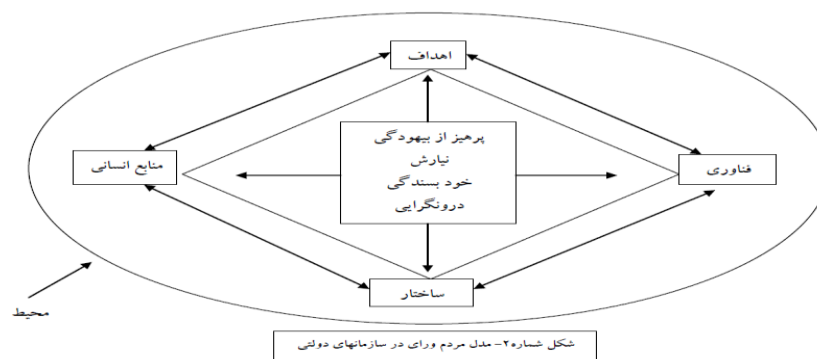
حوزه درون‌گرایی در سازمان

در این قسمت نیز چهار فرضیه تدوین شده است که بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از آزمون فرضیات (جدول شماره ۷) تمامی آنها پذیرفته شده است. از نظر شدت همبستگی متغیرهای منابع انسانی و فناوری بیشترین ارتباط را با درون‌گرایی نشان می‌دهند و این بدان معنی است توجه به ارزش‌های حاکم بر جامعه و آداب‌ورسوم مردمان و کارکنان سازمان بسیار با اهمیت است همچنین استفاده از فناوری‌هایی که با فرهنگ جامعه تطبیق داشته باشد مثل تلفن گویا و یا صندوق پست با توجه به (جدول شماره ۸) با بررسی اولویت شاخص‌ها در قسمت اهداف، در تدوین اهداف توجه به ظرفیت‌های داخلی سازمان اولویت بالاتری نسبت به بقیه شاخص‌ها دارد و سازمان می‌باید به‌طور واقع‌بینانه ظرفیت‌های موجود خود را شناسایی و از تمامی آنها در جهت ارائه خدمات مطلوب به مردم استفاده کند. در قسمت منابع انسانی توجه به فرهنگ بومی کارکنان دارای اهمیت است. استفاده از نیروی انسانی بومی در سازمان شرایط رفتاری ویژه خود را می‌طلبد از آنجا که برخی مدیران و یا کارکنان سازمان‌ها ممکن است از مردمان آن منطقه نباشند لازم است به فرهنگ و نوع آداب‌ورسوم خود توجه داشته باشند که ممکن است در سازمان افرادی با تنوع فرهنگی و ارزشی متفاوتی وجود داشته باشند. در

و از فعالیت‌های غیرضروری و تکراری پرهیز شود. درخصوص ایجاد فلات شغلی در سازمان و جلوگیری از به وجود آمدن آن پیشنهاد می‌گردد برنامه توسعه مسیر پیشرفت شغلی کارکنان تهیه و اجرا گردد و از مکانیزم‌های منابع انسانی مثل جابجایی، چرخش شغلی، تشویق، ارتقاء، رفاهی‌ات و درمان نیز استفاده گردد. توجه به ارتقای دانش و بیش کارکنان و ارائه آگاهی‌های لازم درخصوص حقوق کارکنان و مراجع، انتقال دانش و تجربیات، استفاده هرچه مؤثرتر از ظرفیت نیروی انسانی بومی، استفاده مؤثر از ظرفیت‌های محیطی جهت ارائه خدمات رفاهی به کارکنان و توجه ویژه به اصلاح نظام پرداخت براساس حوزه‌های عملیاتی جغرافیایی از الزامات در ایجاد سازمان مردم‌وار در بخش منابع انسانی است. ۳- در قسمت ساختار توجه به تناسب تعداد مشاغل صف و ستاد سازمان‌ها و انجام کارسجی و زمان‌سنجی لازم در طراحی مشاغل، پرهیز از ایجاد ساختار بلند، پیچیده و ایجاد ساختاری با رویکرد تسهیل‌گری ارتباطات بین واحدها و توجه به این نکته که ساختار سازمان می‌باید پاسخگوی نیازهای مراجع و مردمان باشد با نیازهای آنان سازگار باشد و از طرفی ساختاری متناسب با مناطق جغرافیایی ایجاد گردد به طوری که مشاغلی با توجه به شرایط اقلیمی هر منطقه ایجاد گردد. ۴- در قسمت فناوری سازمان ایجاد دیدگاه سیستمی به سازمان و یکپارچگی در فرایندهای جاری سازمان ضروری است که ابتدا باید فعالیت‌ها و فرایندهای غیرضروری شناسایی و تفکیک شوند و تا حد امکان با مدیریت فناوری و اصلاح فرایندها و استفاده از روش‌های نوین خدمت‌رسانی و سیستمی نمودن آن موجب سرعت، دقت و تسهیل در پاسخگویی به نیازهای مرجعان می‌گردد. همچنین باید به این موضوع اشاره نمود که مدیریت فناوری سازمان در مسیر پیاده‌سازی منشور ارائه خدمت و منشور اخلاقی سازمان نقش مفید و مؤثری دارد.

است مفهوم مردم‌واری ابتدا در معماری سنتی ایران و توسط استاد پیرنیا مطرح شده است که تاکنون جلوه‌های کارکردی آن در سازمان‌های دولتی مورد بررسی و پژوهش قرار نگرفته است. این مقاله سعی دارد مفهوم مردم‌واری یا مردم‌گونگی را در امکان عملی ساختن آن در سازمان‌های دولتی تبیین نماید و بستری را جهت کسب و ارتقای رضایتمندی و خشنودی مراجع فراهم سازد. مردم‌واری در چهار بخش؛ پرهیز از بیهودگی، نیارش، خودبستگی و درون‌گرایی براساس نظریه استاد پیرنیا، در چهار وجه سازمان براساس مدل لوزی لویت یعنی اهداف، منابع انسانی، ساختار و فناوری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و با استفاده از نظرات خبرگان جلوه‌های مردم‌واری در سازمان شناسایی و ارائه گردید. هدف این پژوهش تبیین ضرورت‌های مردم‌واری و معرفی یک چهره جدید از سازمان‌های دولتی هست و همچنین تسهیل ارائه خدمات مطلوب و شایسته به مردمان و ایجاد رضایت و خرسندی در بین مراجع است. در طی این مسیر سازمان‌ها لازم است تغییراتی را در بخش‌های مختلف سازمان ایجاد نمایند. با توجه به یافته‌های پژوهش مدل مردم‌واری در سازمان‌های دولتی در شکل شماره (۲) نشان داده شده است. با توجه به آزمون فرضیات و تأیید تمامی فرضیات تحقیق و یافته‌های پژوهش در هر بعد سازمانی پیشنهادهایی ارائه می‌گردد:

۱- در قسمت اهداف سازمان توجه به هدف‌گذاری بر اساس نیازها و اولویت‌های سازمان و مراجع، مشارکت کارکنان و نظرخواهی از مراجع، دعوت از ایشان در هدف‌گذاری سازمان و تدوین اهداف مشخص، قابل‌سنجش و اندازه‌گیری که می‌تواند سازمان را در ارزیابی‌های خود و رضایت‌سنجی از مراجع موفق می‌نماید. ۲- در قسمت منابع انسانی سازمان پیشنهاد می‌شود شرح وظایف کارکنان براساس اهداف استراتژیک سازمان مورد بازبینی قرار گرفته



منبع. مدل پیشنهادی حاصل از یافته‌های پژوهش

برد و این دل‌شادی در کل جامعه نهادینه خواهد شد. از آنجاکه ارائه توضیحات بیشتر از حوصله این مقاله خارج می‌شود، نتوانستیم در مورد تمامی مؤلفه‌ها مفصل‌تر توضیحات ارائه گردد و فقط به توضیح شاخص‌های دارای اولویت بالاتر بسنده کردیم. بنابراین برای پژوهش بیشتر به علاقه‌مندان پیشنهاد می‌شود درخصوص پیاده‌سازی و آزمون این مدل به‌عنوان یک چهره جدید از سازمان شاخص‌ها و مؤلفه‌های مردم‌واری را پیاده‌سازی و اثرات آن را در ایجاد خشنودی و دل‌شادی در مردم سنجش نمایند.

با توجه به مباحث مطرح شده مردم‌واری یا مردوم‌گونگی در سازمان موضوع پیچیده‌ای نیست و سازمان‌ها می‌توانند با بازنگری در بخش‌های مختلف سازمان و طرح‌ریزی مجدد آن و تغییر در دیدگاه‌های خود خدمات با کیفیت ارائه دهند و موجب خشنودی و دل‌شادی مردم گردند. از طرفی وجود سازمانی مردم‌گونه باعث خشنودی خود کارکنان نیز خواهد شد. پرواضح است که هر کارمندی در یک سازمان دولتی خود ارباب‌رجوع در یک سازمان دیگر است پس با رویکرد مردم‌واری به سازمان همه نفرات جامعه سود خواهند

منابع

قوام، عبدالعلی (۱۳۷۱). توسعه سیاسی و تحول اداری، تهران: قاموس.

فیضی، طاهره (۱۳۸۱). مبانی مدیریت دولتی، انتشارات دانشگاه پیام نور.

دانایی‌فر، حسن و الوانی، مهدی (۱۳۸۸). مقدمه‌ای بر فلسفه نظریه‌های مدیریت دولتی، نشر صفار.

رهنورد، رفیع‌الله (۱۳۸۴). معماری سازمان دولت: گامی بنیادین در تکریم ارباب‌رجوع، تحول اداری، دوره هشتم، شماره ۴۹.

رابینز، استیفن (۱۳۸۶). تئوری سازمان ساختار و طراحی سازمانی ترجمه: مهدی الوانی و حسن دانایی‌فر، صفار-اشراقی.

میرسپاسی، ناصر (۱۳۷۹). مدیریت روابط انسانی و روابط کار، تهران: انتشارات میر.

نامغ، پرویز (۱۳۸۰). مبانی مدیریت دولتی، تهران: هوای تازه.

نویزفر، محمد حجت (۱۳۸۵). سنجش مؤلفه‌های اخلاق کار و بررسی ارتباط آن با میزان رضایت ارباب‌رجوع در دانشگاه پیام نور مرکز مشهد، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه پردیس قم دانشگاه تهران.

هندی، نیکولاس (۱۳۸۶). اداره امور عمومی و مسائل حکومتی، ترجمه عباس منوریان و ناصر عسگری، تهران: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.

آرتورترو، ایروینگ دیتورو (۱۳۷۶). مدیریت کیفیت فراگیر، ترجمه حبیب‌ا... شرکت، اصفهان: اردکان.

الوانی سیدمهدی، ریاحی، بهروز (۱۳۸۴). سنجش کیفیت خدمات در بخش عمومی. تهران: نشر مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی.

الوانی سید مهدی، ریاحی، بهروز (۱۳۸۳). تئوری نوین مدیریت کیفیت جامع در بخش دولتی ایران، تهران: پنجمین کنفرانس بین‌المللی مدیران کیفیت.

پیرنیا، محمد کریم (۱۳۷۸). آشنایی با معماری اسلامی ایران، تدوین غلامحسین معماریان، تهران: دانشگاه علم و صنعت ایران.

پیرنیا، محمد کریم (۱۳۸۷). سبک‌شناسی معماری در ایران، تهران: سروش دانش.

پیرنیا، محمد کریم (۱۳۸۳). سبک‌شناسی معماری ایران، تهران: معمار.

جوهج، ماری (۱۳۸۶). تئوری سازمان (مدرن نمادین و تفسیری) ترجمه دانایی‌فر، افکار.

خانمحمدی، هادی؛ واعظی، رضا و دلشاد تهرانی، مصطفی (۱۳۹۳). الگوی مشارکت شهروندی در مدیریت دولتی مبتنی بر تعالیم نهج‌البلاغه، فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، دوره دوم شماره ۳، دانشگاه پیام نور.

علینی، محسن (۱۳۷۸). صلاح ساختار اداری، توهم یا واقعیت روزنامه آفتاب امروز ۱۳۷۸/۱/۳۱.

Frederick, E., Webster, Jr. & Yoram Wind (1972) A General Model for Understanding Organizational Buying Behavior, *The Journal of Marketing*, 36(2) 12-19.

Henry, C., Lucas, Jr. & baroudi, j. (2014) The Role Of Information Technology In Organization Design Center for Digital Economy Research Stern School of

Business working , 93-48.

Joseph J. Sundland Christopher J. Carrol (2008) Thesis: Transforming Data And Metadata Into Actionable Intelligence And Information Within The Maritime Domain. Naval Postgraduate School,

Peter G. W. (1981). Information System And Organizational Change. *Communications of the ACM* . 24(1.)