

## شناسایی و اولویت‌بندی عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی در سازمان‌های دولتی با استفاده از فن دلفی فازی

سید نجم‌الدین موسوی<sup>1</sup>، \*علی شریعت‌نژاد<sup>2</sup>، محسن عارف‌نژاد<sup>1</sup>

1. استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران

2. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران

(دریافت: 1394/5/6 پذیرش: 1395/6/11)

### Identify and Prioritize the causes of Organizational Anomia using Delphi Fuzzy Technique

Seyyed Najmeddin Mousavi<sup>1</sup>\*, Ali Shariatnezhad<sup>2</sup>, Mohsen Arefnezhad<sup>1</sup>

1. Assistant Professor of Public Administration, University of Lorestan, Khorramabad, Iran

2. Ph.D. Student of Business Administration, University of Lorestan, Khorramabad, Iran

(Received: 1/Sep/2015)

Accepted: 6/Jul/2015)

#### Abstract

This study aims to identify and prioritize the factors causing organizational anomia in organizations was conducted. This research is combines methods and the type of research is the study of deductive and inductive. The study population consists 25 managers of Khorramabad organizations. In this study, using a combination of qualitative and quantitative methods, first with use of qualitative data obtained from exploratory studies included exploratory literature review and interviews exploring the causes of organizational anomia have been identified. Second By extracting their agents through research survey data are evaluated. The results are including two parts, first a رشته of organizational inertia causes are identified and second the importance and priority of these factors are determined. The results show that The inability of the organization to show their actual values, lack of shared norms at work, the negative attitude of employees towards their jobs, poorly performing staff socialization process, lack of meritocracy in the organization, discrimination in the organization, lack of management commitment to the values of the organization are the main causes of organizational anomie.

#### Keywords

Organization Anomia, Norms and Discipline, Delphi Fuzzy Technique.

#### چکیده

پژوهش حاضر باهدف شناسایی و اولویت‌بندی عوامل ایجادکننده آنومی- سازمانی در سازمان‌های دولتی انجام پذیرفته است. این تحقیق از نظر روش ترکیبی و از نظر نوع پژوهش این تحقیق قیاسی استقرایی است. جامعه آماری پژوهش مدیران میانی سازمان‌های دولتی شهر خرم‌آباد هستند که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند 25 نفر از آنان به عنوان اعضای نمونه انتخاب گردیده است. در تحقیق حاضر با استفاده از ترکیب روش کمی و کیفی، ابتدا با استفاده از داده‌های کیفی بدست آمده از مطالعات اکتشافی شامل بررسی متون اکتشافی و انجام مصاحبه‌های اکتشافی عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی مشخص شده است، سپس با استخراج عوامل آن‌ها را از طریق روش تحقیق زمینه‌یابی و دلفی فازی مورد ارزیابی قرار داده شد. نتایج پژوهش مشتمل بر دو بخش است، که در بخش اول مجموعه‌ای از عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی شناسایی و در بخش دوم میزان اهمیت و اولویت این عوامل مشخص می‌شود. نتایج پژوهش نشان‌دهنده آن است که عدم توانایی سازمان در نشان دادن ارزش‌های واقعی خود، فقدان هنجارهای مشترک در کار، نگرش منفی کارکنان نسبت به شغل خود، اجرای ضعیف فرآیند اجتماعی سازی کارکنان، عدم شایسته‌سالاری در سازمان، وجود تبعیض در سازمان، و عدم تعهد مدیران به ارزش‌های سازمان از عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی هستند. به‌علاوه اولویت‌بندی عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی حاکی از آن است که از میان این عوامل عدم شایسته‌سالاری در سازمان، وجود تبعیض در سازمان، گزینش و انتخاب افراد نامناسب در سازمان و ضعف تعهد سازمانی به ترتیب مهم‌ترین علل ایجاد آنومی در سازمان هستند.

#### واژه‌های کلیدی

آنومی سازمانی، هنجارها و قواعد سازمانی، نظم، تکنیک دلفی فازی.

\* نویسنده مسئول: علی شریعت‌نژاد

Email: alishariat69@gmail.com

\*Corresponding Author: Ali Shariatnezhad

## مقدمه

سازمان پدیده‌ای اجتماعی است که جهت دستیابی به اهداف مشترک، به‌طور آگاهانه هماهنگ شده و دارای حدود و ثغور مشخصی است (رابینز<sup>1</sup>، 1394: 43). عبارت پدیده اجتماعی دلالت بر این نکته دارد که سازمان از افراد و گروه‌هایی که باهم در تعامل هستند تشکیل شده است. چون سازمان پدیده‌ای اجتماعی است، لذا الگوها و هنجارهایی که اعضای سازمان از آن تبعیت می‌کنند، باید موزون و هماهنگ باشند تا ابهام و سردرگمی حداقل شود و در نتیجه اطمینان حاصل شود که سازمان دچار بی‌نظمی و آشوب نمی‌گردد (اسماعیل‌پور و همکاران، 1384: 3). در واقع سازمان‌ها به‌عنوان پدیده‌هایی اجتماعی می‌توانند دچار بی‌هنجاری، آشفتگی، بی‌نظمی و آشوب شوند که از لحاظ نظری به این پدیده آنومی سازمانی<sup>2</sup> گفته می‌شود (تیشاریدو<sup>3</sup>، 2009). در شرایط آنومیک<sup>4</sup>، به دلیل ضعف در حاکمیت هنجارها، تعارض میان آن‌ها و حتی پدید آمدن عرصه‌هایی فاقد هنجارهای روشن، عدم التزام به قواعد اخلاقی و سازمانی پدید می‌آید که طی آن الگوها به‌خوبی راهنمای رفتارهای کارکنان نیستند؛ به‌عبارت‌دیگر، در این شرایط، اختلال، تعارض، ناپایداری هنجارها و در برخی زمینه‌ها، بی‌هنجاری به وضوح قابل مشاهده است (عباس زاده و همکاران، 1390: 149) به عبارت دیگر می‌توان گفت که چون سازمان بر اساس نظم و به واسطه هنجارهای خود اداره می‌شود و هنجارها و الگوهای سازمانی تعیین‌کننده رفتار، درکنش متقابل میان کارکنان هستند، پیروی از آن‌ها موجب تعادل و نظم در سازمان می‌گردد (جانسون و دوبرلی<sup>5</sup>، 2010: 566، به نقل از مظلومی و سفیدچیان، 1394).

اگر هنجارها و الگوهای سازمانی رعایت نشود سازمان به حالت آنومیک گرفتار می‌شود که در ادبیات سازمان و مدیریت اصطلاحاً به آن آنومی سازمانی می‌گویند. از این‌رو با توجه مطالب بیان شده، سؤالی که پژوهش حاضر در پی پاسخ به آن است این پرسش است که در سازمان‌های دولتی چه عواملی باعث ایجاد پدیده آنومی سازمانی می‌شوند؟

آن چه ضرورت بررسی مسئله آنومی سازمانی را دو چندان می‌سازد، رخداد شرایطی در سازمان است که کارکنان به دلیل ناکارآمدی هنجارها و عرف، بی‌اعتمادی به نهادها و قوانین و ضوابط ساری و جاری در آن، بی‌اعتمادی در تعاملات با یک

دیگر در برقراری کنش ارتباطی و تعاملی پویا و سازنده در می‌مانند و سازمان در معرض فروپاشی ساختارها و بی‌سازمانی نهادینه‌شده قرار می‌گیرد (طالبی و همکاران، 1394: 34). در دو دهه اخیر سازمان‌ها به‌طور معناداری تغییر یافته‌اند و به سازمان‌هایی با ویژگی‌های عدم تمرکز، جهانی‌شدن و رهبری مبتنی بر تیم تبدیل گشته‌اند؛ در این‌گونه سازمان‌ها نیروی انسانی سرمایه اصلی سازمان محسوب می‌شود و بدین لحاظ، سازمان‌ها در پی بهره‌گیری از قابلیت‌ها و مهارت‌های افراد، در جهت بهینه نمودن کارایی و بهره‌وری خود هستند (وزیری، 1387: 202). در این میان، اثربخشی و کارایی منابع مالی و انسانی برای نیل به اثربخشی کلی در سازمان کافی نبوده و این مهم تا حد زیادی به میزان تبعیت از هنجارها، چارچوب‌ها و بسترهای سازمانی است که متشکل از ارزش‌ها و هنجارهای سازمان، استحکام تعهدات متقابل بین افراد، گروه‌ها و تا حد زیادی مشارکت سازمانی است بستگی دارد. این مسأله می‌تواند به حفاظت سازمان در بحران‌های مختلف کمک شایانی نموده و از توقف آن در مرحله واپس‌روی جلوگیری کند (حاتم و همکاران، 1391: 263). در واقع باید گفت که هنجارها به خاطر استحکام شرایط وضع می‌گردند؛ از این‌رو وجود هنجارها و رعایت آن در گروه و سازمان باعث هم‌نوایی، نظم، یکپارچگی، وحدت رویه و انسجام در سازمان می‌شود و بر عکس عدم رعایت آن‌ها موجب از هم پاشیدگی و گسیختگی و هرج و مرج می‌گردد (اسکیبا<sup>6</sup>، 2009: 396، به نقل از مظلومی و سفیدچیان، 1394). با توجه به آن چه گفته شد، پژوهش حاضر بر آن است تا عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی را در سازمان‌های دولتی مورد شناسایی و اولویت‌بندی قرار دهد.

## مبانی نظری پژوهش

## آنومی چیست؟

آنومی<sup>7</sup> در یونان باستان به معنای نبود قانون و بی‌اخلاقی به کار برده شده است. تعبیر مختلفی از این مفهوم با محوریت اغتشاش و بی‌نظمی صورت گرفته است که بالاخره نمی‌توان پی برد که بار مثبت دارد یا بار منفی؛ زیرا گرچه در بیش‌تر متون منفی به کار می‌رود ولی جاهایی نشان‌دهنده یک جریان ساختار شکنانه است، مثل اینکه سنتی را می‌شکنند، بندی را پاره می‌کند و یا قیدی را آزاد می‌کند که نهایتاً برداشتی مثبت است (مظفر و همکاران، 1388: 37).

در آثار دورکیم<sup>8</sup> آنومی به چند معنا به کار رفته است، اما

1. Robbins
2. Organizational anomia
3. Tsahuridu
4. Anomic
- 5 Johnson and Duberley

6. Skiba

7. Anomia

8. Durkheim

### نظریه آنومی و مدیریت سازمان‌ها

آنومی، در حوزه جامعه‌شناسی متولد شده و آن را معادل بی‌هنجاری، تعارض و ابهام هنجاری می‌دانند. در سال‌های اخیر این پدیده به حوزه سازمان و مدیریت راه یافته و مفهوم «آنومی سازمانی»<sup>6</sup> را به وجود آورده است (هادسون<sup>7</sup>، 1999: 297، به نقل از حاتم و همکاران، 1391). سازمان‌ها یا محیط‌های کاری به عنوان پدیده‌هایی اجتماعی می‌توانند دچار بی‌هنجاری‌هایی شوند که از لحاظ نظری به این پدیده آنومی سازمانی گفته می‌شود (تیشاریدو<sup>8</sup>، 2009: 123). در حقیقت سازمانی که به آنومی دچار می‌شود، حداقل هنجارهای کاری مشترک را از دست می‌دهد. به زعم دورکیم، تغییرات بنیادی، با شکستن چارچوب هنجاری موجود، بستر ساز آنومی است و سازمان فاقد ظرفیت تغییر در مواجهه با تغییرات، دچار آنومی می‌شود (مظلومی و سفیدچیان، 1394: 8). بنابر نظر آلپورت، سازمانی که قادر به نشان دادن ارزش‌های واقعی خود نباشد، دچار آنومی سازمانی شده است. به عبارت دیگر این سازمان‌ها فاقد حیات و پیوستگی اجتماعی و روحیه هدایتگری هستند (گل پرور و علی نادری، 1389: 147). آلن و لافولته<sup>9</sup> (1977) اصطلاحی درخور توجه در پیوند آنومی و مدیریت سازمان‌ها ذکر می‌کنند. آلن و لافولته اصطلاح بیگانگی از سازمان را برای آنومی سازمانی مطرح می‌کنند و معتقدند که سطوح بیگانگی از سازمان با سطوح قدرت ادراک شده در سازمان دارای ارتباط است. علاوه بر آنچه گفته شد، هادسون (1999) معتقد است که سازمان‌های آنومیک، سازمان‌هایی هستند که از فقدان هنجارهای مشترک در کار و در سازمان رنج می‌برند. هادسون از آنومی در دو سطح فردی و سازمانی نام می‌برد و این دو نوع آنومی را از نظر مرزبندی جدا از هم می‌داند، در حالی که معتقد است که آنومی فردی زمینه‌ساز آنومی سازمانی است (حاتم و همکاران، 1391).

### آنومی سازمانی

ظهور تئوری آنومی، رنسانسی در گفتمان مدرن مدیریت و سازمان در پی داشته است؛ چرا که سازمان براساس نظم و به واسطه هنجارهای خود اداره می‌شود و هنجارها و الگوهای سازمانی تعیین‌کننده رفتار، درکنش متقابل میان کارکنان هستند که پیروی از آن‌ها موجب تعادل و نظم در سازمان

دقیق‌ترین راه شناخت این مفهوم از طریق مترادف‌هایی است که خود دورکیم برای این واژه به کار برده است. از مترادف‌هایی که دورکیم برای آنومی استفاده کرده است می‌توان به بی‌هنجاری، بی‌سازمانی، آناشسی و شر، اغتشاش، آشفتگی و بی‌نظمی اشاره کرد (کوثری، 1381: 36). در حقیقت از نظر دورکیم علت اصلی وقوع آنومی در سازمان‌ها سرعت شتابان صنعتی شدن است (کوزر و روزنبرگ<sup>1</sup>، 1387: 32).

در حالی که دورکیم آنومی را محصول بروز تغییرات سریع در جامعه می‌بیند، مرتون<sup>2</sup> به بررسی این مسئله در حالتی نسبتاً باثبات در جامعه می‌پردازد و به جای تأکید بر تغییرات به مسئله اهداف و وسایل دستیابی به اهداف می‌پردازد. مرتون بر این باور است که انحراف و کژ رفتاری برای این پیش می‌آید که جامعه دستیابی به برخی اهداف را تشویق می‌کند ولی وسایل ضروری برای رسیدن به این هدف‌ها را در اختیار همه‌ی اعضای جامعه قرار نمی‌دهد در نتیجه برخی افراد یا باید هدف‌های خاصی را برگزینند و یا برای رسیدن به اهدافی که فرهنگ جامعه‌شان تجویز کرده، باید وسایل نامشروعی را بکار گیرند (ستوده، 1386: 46). در تعریفی دیگر آنومی به صورت حالتی ذهنی تعریف شده است که به بی‌هنجاری اشاره دارد و حالاتی مانند احساس بریدگی از اجتماع، ناامیدی، جدایی، بیگانگی از نهادها و سازمان‌ها و احساس بی‌قدرتی را در برمی‌گیرد. در این حالت فرد احساس می‌کند که از دیگران فاصله داشته و به دیگران تعلق ندارد (طالبی و همکاران، 1394: 55). در شرایط آنومیک<sup>3</sup>، به دلیل ضعف در حاکمیت هنجارها، تعارض میان آن‌ها و حتی پدید آمدن عرصه‌هایی فاقد هنجارهای روشن، عدم التزام به قواعد اخلاقی و سازمانی پدید می‌آید و الگوها به خوبی راهنمای رفتارهای کارکنان نیستند؛ به عبارت دیگر، در این شرایط، اختلال، تعارض، ناپایداری هنجارها و در برخی زمینه‌ها، بی‌هنجاری به وضوح قابل مشاهده است (عباس زاده و همکاران، 1390: 149).

مک ایور<sup>4</sup> اصطلاح «آنومی» را به این شکل تعریف کرده است: «آنومی عبارت است از حالت ذهنی کسی که به اخلاقیات حاکم و خاستگاه آن پشت پا زده، دیگر اعتقادی به جمع و جامعه خود ندارد و خود را مجبور به تبعیت و پیروی از آن‌ها نمی‌بیند. انسان آنومیک<sup>5</sup> نیز از نظر ذهنی عقیم می‌شود و تنها به تمایلات خود می‌پردازد و مسئولیت هیچ کس و هیچ چیز را نمی‌پذیرد» (شیخاوندی، 1376: 12).

6. Hoddson

7. Hodson

8. Tsahuridu

9. Allen and Laffolte

1. Koroz and Rosenberg

2. Merton

3. Anomic

4. Mac Ivour

5. Anomic Human

قرار گیرد، ممکن است به وضعیت انومیک دچار شود. آنچه سازمان را از وضعیت انومیک در امان نگه می‌دارد، پیاده‌سازی اقدامات مدیریت تغییر و ایجاد ظرفیت تغییر است. ایجاد ظرفیت تغییر به سازمان امکان می‌دهد با مدیریت آگاهانه فرایند گذار و تغییر، از بی‌هنجاری، ضعف هنجاری، و ابهام هنجاری جلوگیری کند (مظلومی و سفیدچیان، 1394: 6). در تعریفی دیگر انومی سازمانی پدیده‌ای منشعب از فقدان التزام به قوانین، هنجارها و قواعد سازمانی است که طی آن افراد احساس می‌کنند هیچ گونه ملاکی در تصمیمات خود ندارند؛ در نتیجه، حالتی از گسستگی و بی‌سازمانی در نظام سازمان و مدیریت آشکار می‌شود (تورگر<sup>6</sup>، 2007). به نقل از مظفر و همکاران، (1389). در مجموعه‌ای از تعاریف ارائه شده از انومی سازمانی، این مفهوم اساساً از درپچه سازمان‌های فاقد ارزش یا فاقد یک چارچوب هنجاری مشخص مورد توجه قرار گرفته است (دلارا و رودریگوئز<sup>7</sup>، 2007: 848) بر این اساس وقتی یک سازمان ارزش‌هایش را به‌طور شفاف بیان نمی‌کند، انومیک می‌شود. در این حالت سازمان انومیک بدین شکل تعریف می‌شود که سازمان فاقد نشانه‌های حیات بوده، ضعف همبستگی در کلیت اجتماعی‌اش مشاهده می‌شود و به آسانی، دستخوش بی‌اخلاقی می‌شود (دلارا و رودریگوئز، 2007: 849). با توجه به مطالب بیان شده، مجموعه‌ای از تعاریف صورت گرفته از پدیده انومی سازمانی در جدول شماره (1) آورده شده است.

### انومی و بی‌هنجاری سازمانی

بی‌هنجاری سازمانی حالتی است که رجحان‌ها و ارزش‌های مورد تأکید کارکنان در سازمان‌ها در تضاد و تقابل با ارزش‌ها و رجحان‌های سازمان قرار می‌گیرد و به این ترتیب، زمینه برای رفتارهای نامطلوب فراهم می‌شود. بی‌هنجاری سازمانی پدیده‌ای است که زمینه تقویت بیگانگی شغلی و تعارض هنجاری ادراک شده در سازمان را فراهم می‌آورد (دلارا و همکاران<sup>8</sup>، 2009: 384). به نقل از گل پرور و همکاران، (1389). زمانی که در حوزه‌ای کلان مانند وضعیت سازمان در نزد کارکنان احساس بی‌هنجاری و بی‌نظمی اتفاق می‌افتد، پیش از هر گونه اتفاق دیگری، ابتدا شکلی از سرایت اثر بی‌هنجاری سازمانی در ادراکات گروهی و تیمی اتفاق می‌افتد. به لحاظ نظری وقوع گسست و تعارض بین هنجارهای گروهی غیررسمی با هنجارهای سازمانی رسمی، از طریق ساز و کارهای

می‌گردد (جانسون و دوبرلی، 2010: 567). به نقل از سفیدچیان

### جدول شماره 1. تعاریف انومی سازمانی

ردیف	تعریف	منبع
1	انومی سازمانی دربرگیرنده فرآیندهایی است که از طریق آن، هنجارهای اخلاقی در سازمان مختل شوند یا هنجارهای فرهنگی خاصی که خودمحموری را مجال می‌دهند، شیوع یابند.	(جانسون و دوبرلی، 2010، به نقل از مظلومی، 1394)
2	انومی سازمانی مبین بی‌نظمی و آشفتگی معنوی و اخلاقی ایجاد شده در سازمان است که طی آن، سازمان‌ها دچار محدودیت‌های هنجاری در سطح فردی و سازمانی می‌شوند.	(مانسفیلد <sup>1</sup> ، 2004)
3	انومی سازمانی مبین حالتی است که قواعد رفتاری و هنجارها در سازمان شکسته شده یا در طول دوره‌ای از تغییرات سریع، سازمان کارآمدی خود را از دست می‌دهد.	(بجارسون <sup>2</sup> ، 2009)
4	سازمان‌های انومیک سازمان‌هایی هستند که در دستیابی به مجموعه‌ای حداقلی از هنجارهای کاری مشترک شکست می‌خورند.	(هادسون، 1999، به نقل از حاتم و همکاران، 1391).
5	سازمان‌ها به عنوان پدیده‌هایی اجتماعی می‌توانند دچار بی‌هنجاری‌هایی شوند که از لحاظ نظری به این پدیده انومی سازمانی گفته می‌شود.	(تیشاریدو <sup>3</sup> ، 2009)
6	انومی وضعیت بی‌هنجاری در سطح جمعی، برای مثال در یک جامعه یا سازمان، است.	(مارتین و همکاران <sup>4</sup> ، 2009)
7	انومی سازمانی به وضعیت آشفتگی در سازمان گفته می‌شود که هنجارهای سازمانی از بین رفته، یا در تضاد قرار گرفته باشند.	(مظلومی و سفیدچیان، 1394)

و همکاران، (1394). چنانچه هنجارها قدرت تنظیم‌کنندگی خود را بر رفتار کارکنان از دست بدهد و افراد نسبت به هنجارهای موجود بی‌تفاوت شوند سازمان دچار وضعیتی انومیک می‌شود (رفیع پور، 1378: 41). در حقیقت انومی سازمانی مبین حالتی است که قواعد رفتاری و هنجارها در سازمان شکسته شده یا در طول دوره‌ای از تغییرات سریع، سازمان کارآمدی خود را از دست می‌دهد (بجارسون<sup>5</sup>، 2009: 326). در حقیقت اگر تغییرات بنیادی در سازمان رخ دهد و سازمان در فرآیند گذار

1 Mansfield

2 Bjarnason

3 Tsahuridu

4 Martin et al.

5 Bjarnason

6 Torgler

7 De Lara & Rodriguez

8 De Lara et al

سرمایه اجتماعی در سازمان ضروری به نظر می‌رسد. به این منظور، تصمیم‌گیرندگان سازمان باید در طول زمان، زمینه اعتماد افراد به یکدیگر و تشکیل گروه‌هایی غیررسمی در محیط کار را فراهم کنند تا افراد کارها را با همکاری بیشتر و با موفقیت به انجام برسانند و میزان سرمایه اجتماعی افزایش یابد.

در پژوهشی دیگر که توسط ابوترابی و همکاران (1394) انجام گرفته است، اثرات احساس انومی بر امکان کنش ارتباطی مورد تحلیل قرار گرفته است. نتایج این تحقیق بیانگر آن است که تمامی ابعاد انومی در تعیین کنش ارتباطی سهم به سزایی دارند. اما در پژوهش‌های خارجی طیف گسترده‌تری از تحقیقات در ارتباط با مفهوم انومی سازمانی به چشم می‌خورد. در پژوهشی که توسط جانسون و همکاران<sup>1</sup> (2011) انجام شد، فرهنگ استراتژیک و ابعاد محیطی به مثابه شاخص‌های انومی در شرکت‌های تجاری و خصوصی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج این تحقیق نشان‌دهنده آن است که در شرکت‌های تولیدی در امریکا، اثرگذاری تهاجم استراتژیک، رقیب محوری، شدت رقابت و تلاطم تکنولوژیک برای ایجاد انومی مورد تأیید است.

در پژوهش دیگری که توسط تیشاریدو (2009) انجام شد، عوامل مؤثر بر انومی سازمانی بررسی شد. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که محیط کار انومی را افزایش می‌دهد. محیط کار واقعی ممکن است اثراتی بر انومی داشته باشد، کما اینکه در تحقیقات پیشین ثابت شد، اما آن دسته از شرکت‌کنندگان در این تحقیق که شاغل نبودند بنا به ذهنیتی که داشتند مانند افراد شاغل، محیط کار را انومی‌زا شناختند. در پژوهشی دیگر با عنوان "درآمدی بر انومی سازمانی" که توسط گودکین و آلکورن (2009) انجام پذیرفت، نتایج تحقیق در قالب یک مدل برای تغییر سازمانی و گریز از انومی در سازمان طراحی شده است. نتایج این تحقیق مدل سه‌جانبه تعاملی برای غلبه بر اینرسی سازمانی برای رسیدن به موقع و مؤثر تغییر سازمانی ارائه می‌دهد. در این مدل سازمان تجربه و افکار رویکرد سیستماتیک به تغییر سازمانی را فراهم می‌کند.

### روش‌شناسی پژوهش

با توجه به اینکه در این تحقیق ترکیبی از مصاحبه و پرسشنامه برای شناسایی عوامل ایجادکننده انومی سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد این تحقیق قیاسی - استقرایی است. در تحقیق حاضر به‌طور توأمان از دو رویکرد تحقیق کیفی و کمی با توجه

فشار روانی اجتماعی در محیط‌های کار به خوبی قابل تبیین است. به بیانی ساده‌تر، وقتی بین هنجارهای گروه کاری و هنجارهای سازمانی تضاد و تعارض پیش می‌آید، افراد باید موقعیت خود را به سرعت مشخص کنند. یعنی یا باید پیروی از هنجارهای رسمی سازمان را بپذیرند و یا با هنجارهای غیررسمی گروه خود که در تعارض با هنجارهای رسمی سازمان قرار دارد، امور را به پیش ببرند. در چنین موقعیت‌هایی این احتمال زیاد است که افراد پیروی از هنجارهای غیررسمی گروه خود را بپذیرند و فعالیت‌های خود را بر مبنای آن تنظیم کنند (گل پرور و همکاران، 1390: 112). پیروی از ناهنجاری‌های سازمان موجب به وجود آمدن رفتارهای کاری ناهنجار می‌شود. رفتار کاری ناهنجار نوعی رفتار داوطلبانه است که هنجارهای سازمانی را نقض می‌کند، چنین اقداماتی باعث کاهش بهره‌وری سازمان و افراد می‌شود (هادی زاده و همکاران، 1393: 66).

### پیشینه پژوهش

در خصوص مفهوم انومی سازمانی پژوهش‌های متعدد و متنوعی صورت گرفته است. در این قسمت پیشینه تجربی پژوهش به دو قسمت پژوهش‌های داخلی و خارجی تقسیم می‌شود. در تحقیقات داخلی در زمان انجام پژوهش تحقیقات کمی در خصوص انومی سازمانی یافت شد.

در پژوهشی که توسط مظلومی و سفیدچیان (1394) با موضوع "بررسی نقش ظرفیت تغییر در شکل‌گیری انومی سازمانی با رویکرد کیفی" انجام شد، نتایج مبین آن است که مورد مطالعه از انومی سازمانی رنج می‌برد. یافته‌های این پژوهش نشان داد ظرفیت تغییر در تمامی مؤلفه‌ها در حداقل است. بنابراین فرضیه ارتباط منفی میان "ظرفیت تغییر" و انومی سازمانی تأیید شد. به علاوه در مورد مطالعه نظریه دورکیم اثبات شد که اعمال تغییرات بنیادی، منجر به نقض اعتبار هنجارهای کاری قبلی و فقدان ظرفیت تغییر، باعث شد که سازمان، فرایندگذار برای رسیدن به نظام هنجاری نو و متناسب با اقتضانات را بر بخش‌های مختلف حاکم سازد.

در تحقیق دیگری حاتم و همکاران (1391) رابطه بین سرمایه اجتماعی و احساس انومی در زنان شاغل در بیمارستان را مورد تحلیل قرار دادند. نتایج این تحقیق مبین آن است که از بین ابعاد سرمایه اجتماعی، بعد درون‌گروهی بیشترین و سرمایه اجتماعی برون‌گروهی کمترین ارتباط را با انومی سازمانی دارند. طبق نتایج این مطالعه، با افزایش سرمایه اجتماعی، احساس انومی در کارکنان کاهش می‌یابد؛ لذا ایجاد و ارتقای

در آن صورت، مفهوم کیفیت در مطالعات کیفی، هدفش ایجاد فهم است. گوتز، معتقد است قابلیت اعتماد شاخصی مهم در روش‌های تحقیق کیفی به شمار می‌رود (عباس زاده، 1391؛ به نقل از بری مان، 2001). در پژوهش کیفی برای رسیدن به پایایی کاربرد چهار راهکار زیر ضروری است:

1. استفاده از فرایندهای ساخت‌یافته از مصاحبه‌ها
2. سازمان‌دهی فرایندهای ساخت‌یافته برای ثبت، نوشتن و تفسیر داده‌ها
3. وجود حداقل دو نفر برای انجام مصاحبه به صورت جداگانه، اما موازی با یکدیگر و مقایسه یافته‌های دو و یا چند محقق؛
4. استفاده از کمیته راهنما برای ارزیابی و اجرای برنامه مصاحبه.

بنابراین، اگر اعضای کمیته با همدیگر در مورد پدیده‌های اجماع داشته باشند، در این صورت، ارزیابی جمعی‌شان، صورت عینی و علمی به خود خواهد گرفت (رائو و پری، 1، 2003). در این تحقیق با توجه به انجام مصاحبه با خبرگان، استفاده از مصاحبه ساختاریافته و استفاده از نظر خبرگان در اجرای مصاحبه و همچنین با توجه به اینکه اختلاف میانگین فازی کمتر از 0/1 هست لذا تحقیق حاضر از پایایی مناسبی برخوردار است.

باتوجه به اینکه در این تحقیق اعضا شرکت‌کننده در مطالعه، افراد متخصص و آشنا با موضوع تحقیق بودند لذا اعتبار محتوی تحقیق تضمین می‌شود.

### یافته‌ها

در جدول شماره (2) ویژگی‌های جمعیت شناختی اعضای نمونه ارائه شده است. در این تحقیق جهت شناسایی و اولویت‌بندی عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی از مطالعات کتابخانه‌ای و مصاحبه استفاده شد. در توضیح مراحل روش دلفی فازی باید گفت که بعد از شناسایی عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی،

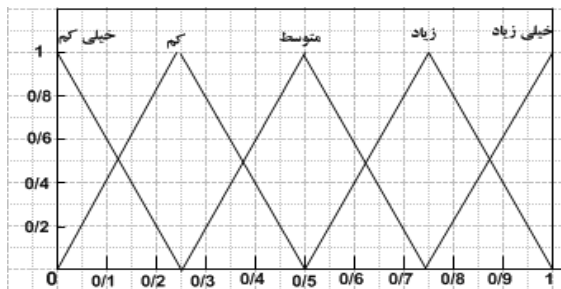
#### جدول 2. ویژگی‌های جمعیت شناختی

جنسیت	فراوانی	تحصیلات	فراوانی	سازمان	فراوانی
مرد	18	کارشناسی	5	دانشگاه لرستان	12
زن	7	کارشناسی ارشد	20	صنایع و معادن اتاق بازرگانی و اداره بازرگانی	5 8

به نوع داده‌ها و شرایط استفاده شده است. ابتدا با استفاده از داده‌های کیفی به دست آمده از مطالعات اکتشافی شامل بررسی متون اکتشافی و انجام مصاحبه‌های اکتشافی عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی مشخص می‌شود، سپس با استخراج عوامل آن‌ها را از طریق تحقیق زمینه‌یابی مورد ارزیابی قرار داده می‌شوند. پس از آن با استخراج نتایج پیمایش به صورت کمی به سوالات تحقیق پاسخ داده می‌شود. در جریان تحقیق حاضر ابتدا با استفاده از روش تحقیق پیمایشی نظر خبرگان درباره عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی شناسایی می‌شوند و بعد از مصاحبه با خبرگان و شناسایی عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی از پرسشنامه و روش دلفی فازی عوامل اولویت‌بندی می‌شوند. با توجه به مطالب فوق تحقیق حاضر از حیث هدف، تحقیقی اکتشافی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق مدیران عالی و میانی سازمان‌های دولتی در شهر خرم‌آباد می‌باشند که با توجه به هدف تحقیق، نمونه‌گیری در این تحقیق به صورت هدفمند هست. نمونه‌گیری هدفمند که به آن نمونه‌گیری غیر احتمالی، هدف‌دار یا کیفی نیز می‌گویند به معنای انتخاب هدف‌دار واحدهای پژوهش برای کسب دانش یا اطلاعات است. این نوع از نمونه‌گیری شامل انتخاب واحدها یا موردهای مورد پژوهش بر اساس هدف پژوهش و نه تنها به صورت تصادفی است. یکی از رویکردهای متداول در نمونه‌گیری هدفمند، نمونه‌گیری گلوله برفی است. این نوع نمونه‌گیری یک روش غیر احتمالی است که حالت انتخاب تصادفی نیز دارد. این روش زمانی مناسب است که اعضای یک گروه یا جامعه به راحتی قابل مشخص شدن نباشند. در این روش پژوهشگر ابتدا افرادی را شناسایی می‌کند و پس از دریافت اطلاعات از آن‌ها می‌خواهد که فرد یا افراد دیگری را به وی معرفی کنند. این روش همچنین برای شناسایی افراد متخصص در یک زمینه خاص نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد (رنجبر و همکاران، 1391؛ به نقل از هالوی، 2010). از این‌رو با توجه به روش نمونه‌گیری گلوله برفی که یکی از روش‌های نمونه‌گیری هدفمند است، حجم نمونه 25 نفر از مدیران عالی و میانی سازمان‌های دولتی شهر خرم‌آباد هست.

هرچند که پایایی مفهومی برای بررسی و ارزیابی تحقیق کمی است، اما این مفهوم در هر نوع تحقیقی می‌تواند کاربرد داشته باشد. اگر پایایی را به عنوان ایده بررسی کنیم و به عنوان روش استنباط اطلاعات در نظر بگیریم، در این صورت، مفهوم مذکور برای بررسی کیفیت در هر مطالعه کیفی بسیار مهم خواهد بود، بنابراین، زمانی که پایایی مفهومی برای ارزیابی کیفیت در مطالعات کمی با اهداف تبیین به کار می‌رود

می‌شود، خبرگان از طریق متغیرهای کلامی خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد میزان موافقت خود را ابراز می‌کنند. از آنجایی که خصوصیات متفاوت افراد بر تعابیر ذهنی آن‌ها نسبت به متغیرهای کیفی اثرگذار است، لذا با تعریف دامنه متغیرهای کیفی، خبرگان با ذهنیت یکسان به سؤال‌ها پاسخ می‌دهند. این متغیرها با توجه به شکل و جدول زیر به شکل اعداد فازی مثلثی تعریف شده‌اند.



شکل 1. تعریف متغیرهای زبانی

مأخذ: آذر و فرجی، 1381

در جدول شماره (4) نیز نحوه تبدیل متغیرهای کلامی به عدد فازی مثلثی و عدد فازی قطعی شده نشان داده شده است.

جدول 4. جدول اعداد فازی مثلثی

متغیرهای کلامی	عدد فازی مثلثی	عدد فازی قطعی شده
خیلی زیاد	(1, 1, 0/75)	0/75
زیاد	(0/5, 0/75, 1)	0/5625
متوسط	(0/25, 0/5, 0/75)	0/3125
کم	(0, 0/25, 0/5)	0/0625
خیلی کم	(0, 0, 0/25)	0/0625

مأخذ: آذر و فرجی، 1381

اعداد فازی قطعی شده در جدول فوق با استفاده از رابطه مینکوسکی<sup>2</sup> به شکل زیر محاسبه شده‌اند.

$$x = m + \frac{\beta - \alpha}{4}$$

در این نظرسنجی مرحله اول مؤلفه‌های شناسایی شده در مرحله مصاحبه در قالب پرسشنامه در اختیار خبرگان قرار گرفت و با توجه به گزینه پیشنهادی و متغیرهای زبانی تعریف شده نتایج حاصل از بررسی پاسخ‌های قید شده در پرسشنامه برای

مؤلفه‌های شناسایی شده در قالب پرسشنامه با طیف 5 تایی در اختیار اعضای نمونه قرار گرفت و بعد از جمع‌آوری پرسشنامه از طریق رویکرد دلفی فازی تحلیل شدند. پخش پرسشنامه تا زمانی ادامه می‌یابد که اختلاف میانگین فازی زدایی شده که از فرمول مینکوسکی به دست می‌آید در دو مرحله پیاپی کمتر از 0/1 باشد.

در این تحقیق، محقق قبل از مصاحبه با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای اطلاعاتی در مورد موضوع به دست آورد. در زمان مصاحبه محقق اطلاعاتی در مورد موضوع تحقیق در اختیار اعضای نمونه قرار داد و مصاحبه‌شوندگان به سؤالات ساختاریافته و منظم در هنگام مصاحبه پاسخ دادند (مصاحبه منظم). از این رو باید گفت که محقق با استفاده از مصاحبه و کدگذاری زنده 1 تمامی عوامل را شناسایی کرده است. در خصوص نحوه کدگذاری و استفاده از کدگذاری زنده باید گفت این روش بارزترین و پرتکرارترین عبارات، اشارات و کلمات را با استفاده از محاسبه درصد فراوانی آن‌ها در قالب کد تعریف کرده و در نهایت عوامل شناسایی شده را در اختیار محقق قرار می‌دهد (سالدا، 1395). با استفاده از مصاحبه صورت گرفته از خبرگان مجموعه عوامل شناسایی شده آنومی سازمانی به شرح جدول زیر است:

جدول 3. عوامل شناسایی شده آنومی سازمانی

کد	عوامل	کد	عوامل
C1	عدم توانایی سازمان در نشان دادن ارزش‌های واقعی خود	C9	عدم مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری
C2	فقدان هنجارهای مشترک در کار	C10	رضایت شغلی پایین
C3	نگرش منفی کارکنان نسبت به شغل خود	C11	عدم تعهد مدیران به ارزش‌های سازمان
C4	عدم حمایت کافی مدیران از کارکنان	C12	گزینش و انتخاب افراد نامناسب در سازمان
C5	ضعف تعهد سازمانی	C13	عدم جذابیت شغل
C6	اجرای ضعیف فرآیند اجتماعی سازی کارکنان	C14	عدم وجود نظارت
C7	عدم شایسته‌سالاری در سازمان	C15	بی‌توجهی به مسائل رفاهی کارکنان
C8	وجود تبعیض در سازمان		

بعد از مصاحبه با اعضای نمونه و شناسایی عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی، عوامل در قالب پرسشنامه با هدف کسب نظر خبرگان راجع به میزان موافقت آن‌ها با عوامل طراحی

<sup>2</sup> Minkowski

<sup>1</sup> Live Coding

پرسشنامه‌ها، تعداد پاسخ‌های داده شده به هر مؤلفه مورد شمارش و تحلیل قرار گرفت که در نظرسنجی مرحله اول نتایج شمارش پاسخ‌های داده شده به شرح جدول 5 است. پس از مشخص شدن تعداد پاسخ‌های داده شده به هر عامل و بعد از محاسبه میانگین فازی مثلی برای عوامل از فرمول مینکووسکی، اعداد فازی قطعی شده برای هر مؤلفه محاسبه می‌شود. نتایج حاصل از میانگین فازی و فازی زدایی مؤلفه‌ها به شرح جدول 6 است.

به دست آوردن میانگین فازی مؤلفه‌ها مورد تحلیل قرار گرفت. برای محاسبه میانگین فازی از روابط زیر استفاده می‌شود.

$$A_i = (a_1^{(i)}, a_2^{(i)}, a_3^{(i)}), i = 1, 2, 3, \dots, n$$

$$A_{ave} = (m_1, m_2, m_3) =$$

$$\left( \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_1^{(i)}, \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_2^{(i)}, \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_3^{(i)} \right)$$

در این رابطه  $A_i$  بیانگر دیدگاه خبره  $\alpha$  و  $A_{ave}$  بیانگر میانگین دیدگاه‌های خبرگان است. پس از جمع‌آوری

**جدول 5.** نتایج شمارش پاسخ‌های مرحله نخست نظرسنجی

متغیرها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
عدم توانایی سازمان در نشان دادن ارزش‌های واقعی خود	16	3	3	3	0
فقدان هنجارهای مشترک در کار	19	4	2	0	0
نگرش منفی کارکنان نسبت به شغل خود	22	2	1	0	0
عدم حمایت کافی مدیران از کارکنان	20	2	3	0	0
ضعف تعهد سازمانی	22	3	0	0	0
اجرای ضعیف فرآیند اجتماعی سازی کارکنان	17	3	2	0	1
عدم شایسته‌سالاری در سازمان	24	0	1	0	0
وجود تبعیض در سازمان	23	2	0	0	0
عدم مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری	15	2	3	2	3
رضایت شغلی پایین	19	4	2	0	0
عدم تعهد مدیران به ارزش‌های سازمان	20	5	0	0	0
گزینش و انتخاب افراد نامناسب در سازمان	23	0	2	0	0
عدم جذابیت شغل	19	3	1	2	0
عدم وجود نظارت	16	3	2	3	1
بی‌توجهی به مسائل رفاهی کارکنان	18	3	0	3	1

**جدول 6.** میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی مرحله اول

متغیرها	میانگین فازی مثلی $(m, \alpha, \beta)$	فازی زدایی	متغیرها	میانگین فازی مثلی $(m, \alpha, \beta)$	فازی زدایی
عدم توانایی سازمان در نشان دادن ارزش‌های واقعی خود	(0/57, 0/82, 0/91)	0/5925	عدم مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری	(0/52, 0/74, 0/84)	0/545
فقدان هنجارهای مشترک در کار	0/98, 0/67, 0/92	0/685	رضایت شغلی پایین	(0/67, 0/92, 0/98)	0/685
نگرش منفی کارکنان نسبت به شغل خود	(0/71, 0/91, 0/99)	0/7175	عدم تعهد مدیران به ارزش‌های سازمان	(0/7, 0/95, 1)	0/7125
عدم حمایت کافی مدیران از کارکنان	(0/67, 0/92, 0/97)	0/6825	گزینش و انتخاب افراد نامناسب در سازمان	(0/71, 0/96, 0/98)	0/715
ضعف تعهد سازمانی	(0/72, 0/97, 1)	0/7275	عدم جذابیت شغل	(0/64, 0/98, 0/95)	0/655
اجرای ضعیف فرآیند اجتماعی سازی کارکنان	(0/59, 0/81, 0/87)	0/605	عدم وجود نظارت	(0/56, 0/8, 0/89)	0/5825
عدم شایسته‌سالاری در سازمان	(0/73, 0/98, 0/99)	0/7325	بی‌توجهی به مسائل رفاهی کارکنان	(0/6, 0/84, 0/91)	0/6175



وجود تبعیض در سازمان	(0/73, 0/98, 1)	0/735
----------------------	-----------------	-------

هر مؤلفه محاسبه می‌شود. نتایج حاصل از میانگین فازی و فازی زدایی مؤلفه‌ها در مرحله دوم به شرح جدول 8 است. پس از اینکه هر دو مرحله نظرسنجی انجام شد، لازم است که اختلاف میان میانگین فازی زدایی شده عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی مورد بررسی و تحلیل قرار گیرد. بررسی اختلاف میانگین فازی زدایی شده عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی در مرحله اول و دوم به شرح جدول 9 است.

پس از انجام مرحله اول نظرسنجی لازم است مرحله دوم نیز انجام شود تا نتایج هر دو مرحله باهم مقایسه و نتیجه مشخص شود.

در نظرسنجی مرحله دوم نتایج شمارش پاسخ‌های داده شده به مؤلفه‌های شناسایی شده به شرح جدول 7 است.

پس از مشخص شدن تعداد پاسخ‌های داده شده به هر مؤلفه در مرحله دوم و بعد از محاسبه میانگین فازی مثلثی برای مؤلفه‌ها از فرمول مینکووسکی، اعداد فازی قطعی شده برای

**جدول 7. نتایج شمارش پاسخ‌های مرحله دوم نظرسنجی**

متغیرها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
عدم توانایی سازمان در نشان دادن ارزش‌های واقعی خود	19	4	2	0	0
فقدان هنجارهای مشترک در کار	20	4	1	0	0
نگرش منفی کارکنان نسبت به شغل خود	22	2	1	0	0
عدم حمایت کافی مدیران از کارکنان	21	3	1	0	0
ضعف تعهد سازمانی	23	2	0	0	0
اجرای ضعیف فرآیند اجتماعی سازی کارکنان	19	4	1	0	0
عدم شایسته‌سالاری در سازمان	25	0	0	0	0
وجود تبعیض در سازمان	24	1	0	0	0
عدم مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری	18	4	1	2	0
رضایت شغلی پایین	21	4	0	0	0
عدم تعهد مدیران به ارزش‌های سازمان	22	3	0	0	0
گزینش و انتخاب افراد نامناسب در سازمان	23	2	0	0	0
عدم جذابیت شغل	19	3	3	0	0
عدم وجود نظارت	18	3	4	0	0
بی‌توجهی به مسائل رفاهی کارکنان	18	3	3	1	0

**جدول 8. میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی مرحله دوم**

متغیرها	میانگین فازی مثلثی (m, $\alpha$ , $\beta$ )	میانگین فازی زدایی شده	متغیرها	میانگین فازی مثلثی (m, $\alpha$ , $\beta$ )	میانگین فازی زدایی شده
عدم توانایی سازمان در نشان دادن ارزش‌های واقعی خود	(0/67, 0/92, 0/98)	0/685	عدم مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری	(0/63, 0/88, 0/95)	0/6475
فقدان هنجارهای مشترک در کار	(0/69, 0/94, 0/99)	0/7025	رضایت شغلی پایین	(0/71, 0/96, 1)	0/72
نگرش منفی کارکنان نسبت به شغل خود	(0/71, 0/96, 0/99)	0/7175	عدم تعهد مدیران به ارزش‌های سازمان	(0/72, 0/97, 1)	0/7275
عدم حمایت کافی مدیران از کارکنان	(0/7, 0/95, 0/99)	0/71	گزینش و انتخاب افراد نامناسب در سازمان	(0/73, 0/98, 1)	0/735
ضعف تعهد سازمانی	(0/73, 0/98, 1)	0/735	عدم جذابیت شغل	(0/66, 0/91, 0/97)	0/675
اجرای ضعیف فرآیند اجتماعی سازی کارکنان	(0/66, 0/90, 0/95)	0/6725	عدم وجود نظارت	(0/64, 0/89, 0/96)	0/6575
عدم شایسته‌سالاری در سازمان	(0/75, 1, 1)	0/75	بی‌توجهی به مسائل رفاهی کارکنان	(0/63, 0/88, 0/95)	0/6475

وجود تبعیض در سازمان	(0/74، 0/99، 1)	0/7425
----------------------	-----------------	--------

جدول 9. اختلاف میانگین فازی زدایی شده مرحله اول و دوم نظرسنجی

متغیرها	میانگین فازی زدایی شده مرحله اول	میانگین فازی زدایی شده مرحله دوم	اختلاف میانگین فازی زدایی شده مرحله اول و دوم	متغیرها	میانگین فازی زدایی شده مرحله اول	میانگین فازی زدایی شده مرحله دوم	اختلاف میانگین فازی زدایی شده مرحله اول و دوم
عدم توانایی سازمان در نشان دادن ارزش‌های واقعی خود	0/5925	0/685	0/0925	عدم مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری	0/545	0/6375	0/0925
فقدان هنجارهای مشترک در کار	0/685	0/7025	0/0175	رضایت شغلی پایین	0/685	0/72	0/035
نگرش منفی کارکنان نسبت به شغل خود	0/7175	0/7175	0	عدم تعهد مدیران به ارزش‌های سازمان	0/7125	0/7275	0/015
عدم حمایت کافی مدیران از کارکنان	0/6825	0/71	0/0275	گزینش و انتخاب افراد نامناسب در سازمان	0/715	0/735	0/02
ضعف تعهد سازمانی	0/7275	0/735	0/0075	عدم جذابیت شغل	0/655	0/675	0/02
اجرای ضعیف فرآیند اجتماعی سازی کارکنان	0/605	0/6725	0/0675	عدم وجود نظارت	0/5825	0/6575	0/075
عدم شایسته‌سالاری در سازمان	0/7325	0/75	0/0175	بی‌توجهی به مسائل رفاهی کارکنان	0/6175	0/6475	0/03
وجود تبعیض در سازمان	0/735	0/7425	0/0075				

جدول 10. اولویت‌بندی عوامل به وجود آورنده آنومی سازمانی بر اساس میانگین دلفی فازی

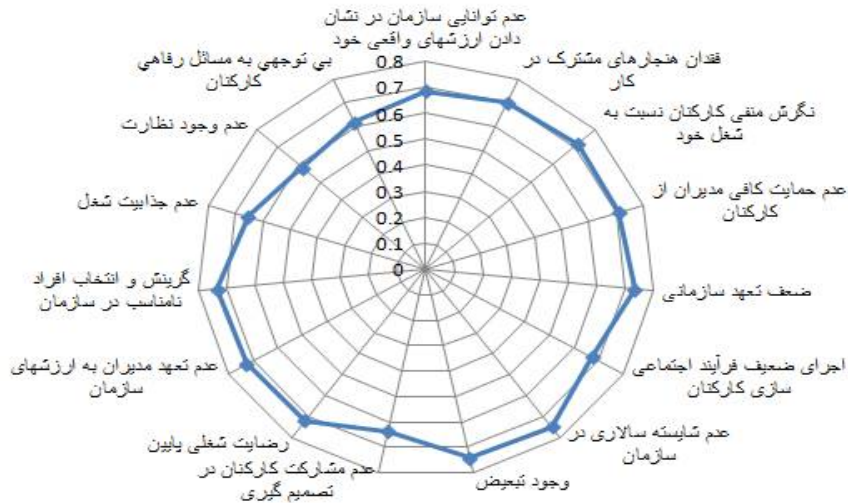
اولویت‌ها	مؤلفه	اولویت‌ها	مؤلفه
اولویت اول	عدم شایسته‌سالاری در سازمان	اولویت هشتم	فقدان هنجارهای مشترک در کار
اولویت دوم	وجود تبعیض در سازمان	اولویت نهم	عدم توانایی سازمان در نشان دادن ارزش‌های واقعی خود
اولویت سوم	گزینش و انتخاب افراد نامناسب در سازمان و ضعف تعهد سازمانی	اولویت دهم	عدم جذابیت شغل
اولویت چهارم	عدم تعهد مدیران به ارزش‌های سازمان	اولویت یازدهم	اجرای ضعیف فرآیند اجتماعی سازی کارکنان
اولویت پنجم	رضایت شغلی پایین	اولویت دوازدهم	عدم وجود نظارت
اولویت ششم	نگرش منفی کارکنان نسبت به شغل خود	اولویت سیزدهم	بی‌توجهی به مسائل رفاهی کارکنان
اولویت هفتم	عدم حمایت کافی مدیران از کارکنان	اولویت سیزدهم	عدم مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری

به اینکه اختلاف میانگین فازی زدایی شده نظر خبرگان در دو مرحله کمتر از 0/1 می‌باشد، خبرگان در مورد عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی به اجماع رسیدند و نظرسنجی در این مرحله متوقف می‌شود. این بدان معنی است که خبرگان به عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی شناسایی شده در پژوهش نگاه تقریباً یکسانی داشته‌اند. با توجه به مطالب عنوان شده،

با توجه به دیدگاه‌های ارائه شده در مرحله اول و مقایسه آن با نتایج مرحله دوم، در صورتی که اختلاف بین میانگین فازی زدایی شده در دو مرحله کمتر از (1/) باشد در این صورت فرآیند نظرسنجی متوقف می‌شود (چنگ و یین، 2002). با توجه

می‌گیرد. پس از تعیین اولویت‌های عوامل ایجاد کننده آنومی سازمانی در قالب جدول، این اولویت‌بندی به شکل نمودار عنکبوتی در نمودار شماره (1) ارائه می‌شود.

اولویت تمامی عوامل در قالب نمودار شماره (1) نشان داده شده است. برای اولویت‌بندی مؤلفه‌ها از میانگین فازی زدایی شده مرحله دوم (مرحله نهایی) استفاده شد. هر مؤلفه‌ای که میانگین فازی زدایی شده آن بیشتر باشد در اولویت اول قرار



نمودار 1. اولویت عوامل به وجود آورنده آنومی سازمانی

تعهد سازمانی، اجرای ضعیف فرآیند اجتماعی سازی کارکنان، عدم شایسته‌سالاری در سازمان، وجود تبعیض در سازمان، عدم مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، رضایت شغلی پایین، عدم تعهد مدیران به ارزش‌های سازمان، بی‌توجهی به مسائل رفاهی کارکنان، عدم جذابیت شغل، عدم وجود نظارت، گزینش و انتخاب افراد نامناسب در سازمان. پس از بررسی نظرات اعضای نمونه و اکتشاف عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی با استفاده از تکنیک دلفی فازی به تعیین میزان اهمیت و اولویت‌بندی این عوامل پرداخته شد. نتایج این قسمت پژوهش حاکی از آن است که از میان کلیه عوامل عدم شایسته‌سالاری در سازمان مهم‌ترین عامل ایجاد آنومی سازمانی است. پس از آن وجود تبعیض در سازمان رتبه دوم را به خود اختصاص داده است. ضعف تعهد سازمانی و گزینش و انتخاب افراد نامناسب در سازمان در رتبه سوم و چهارم عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی قرار دارند. رتبه پنجم به عدم تعهد مدیران به ارزش‌های سازمان و رتبه ششم به رضایت شغلی پایین کارکنان منحصر می‌شود. پس از این عوامل به ترتیب نگرش منفی کارکنان نسبت به شغل خود، فقدان هنجارهای مشترک در کار، عدم حمایت کافی مدیران از کارکنان، اجرای ضعیف فرآیند اجتماعی سازی کارکنان، عدم جذابیت شغل، عدم نظارت، بی‌توجهی به مسائل رفاهی کارکنان و عدم مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری عوامل ایجادکننده آنومی در سازمان

## بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش حاضر با توجه به اینکه تحقیق حاضر به صورت ترکیبی از مصاحبه و پرسشنامه برای شناسایی و اولویت‌بندی عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی انجام شده است، در دو قسمت ارائه می‌شود. قسمت اول مطالعه اکتشافی و شناسایی عوامل ایجاد کننده آنومی سازمانی و قسمت دوم تعیین میزان اهمیت و اولویت‌بندی این عوامل. از این‌رو ابتدا با استفاده از داده‌های کیفی به دست آمده از مطالعات اکتشافی شامل بررسی متون اکتشافی و انجام مصاحبه‌های اکتشافی عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی مشخص گردید و سپس با استخراج عوامل آن‌ها را از طریق تحقیق زمینه‌یابی مورد ارزیابی قرار داده شد. پس از آن با استخراج نتایج پیمایش به صورت کمی به سؤالات تحقیق پاسخ داده شد.

در جریان تحقیق حاضر ابتدا با استفاده از روش تحقیق پیمایشی نظر خبرگان درباره عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی شناسایی گردید و بعد از مصاحبه با خبرگان و شناسایی عوامل ایجادکننده آنومی سازمانی از پرسشنامه و روش دلفی فازی عوامل اولویت‌بندی شد. با توجه به آنچه گفته شد عوامل شناسایی شده به وجود آورنده آنومی در سازمان عبارت‌اند از: عدم توانایی سازمان در نشان دادن ارزش‌های واقعی خود، فقدان هنجارهای مشترک در کار، نگرش منفی کارکنان نسبت به شغل خود، عدم حمایت کافی مدیران از کارکنان، ضعف

اطلاعات و مهارت‌های لازم برای ایفای نقش سازمانی را به آن‌ها آموزش دهند.

- با توجه به یافته‌های پژوهش، تحقیق حاضر به سازمان‌های دولتی پیشنهاد می‌کند که هنجارهای مشترک در کار را برای کارکنان خود تعریف کنند. سازمان‌ها می‌توانند با استفاده از دوره‌های آموزشی ضمن خدمت به همراه ارائه بروشورها، کاتالوگ‌ها و تبلیغات مناسب، هنجارهای سازمانی را به کارکنان خود القا کنند.

- پژوهش حاضر به سازمان‌های دولتی پیشنهاد می‌کند که برای احتراز از انومی و بی‌نظمی در سازمان، مسئله تبعیض در سازمان را مورد توجه قرار دهند. تبعیض در سازمان سبب می‌شود توانایی‌ها و توانمندی‌های کارکنان به صورت نفرت-آمیزی در قضاوت‌ها و نگرش‌ها نادیده انگاشته شده و بی‌نظمی و انومی در سازمان تسری یابد. از این رو سازمان‌ها باید برای احتراز از ناهنجاری، بی‌نظمی و انومی به مسئله تبعیض در سازمان توجه ویژه‌ای داشته باشند.

- با توجه به اینکه در پژوهش حاضر بی‌توجهی به مسائل رفاهی کارکنان و عدم حمایت مدیران از کارکنان به عنوان دو عامل مهم در بروز ناهنجاری و انومی سازمانی شناسایی شده است، پیشنهاد می‌شود که مباحث تفریحی و رفاهی کارکنان در کنار حمایت از آنان مورد نقد بیشتر قرار گیرد.

- پژوهش حاضر به سازمان‌های دولتی پیشنهاد می‌کند که ظرفیت تغییر را در سازمان خود به وجود آورند. وجود ظرفیت تغییر می‌تواند. محملی برای حرکت از وضعی تقدیم به وضعیت جدید باشد و از سردرگمی، ناهنجاری و بی‌نظمی سازمانی جلوگیری کند.

- با توجه به اینکه یکی از عوامل ایجادکننده انومی در سازمان، عدم شایسته‌سالاری در سازمان می‌باشد، لذا به سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود که افراد را بر اساس شایستگی‌ها و توانایی‌های که دارند به کار بگیرند و کار راه (مسیر شغلی) مناسبی برای ارتقای کارکنان در نظر بگیرند زیرا اگر در سازمان کار راه مناسب برای ارتقای کارکنان در نظر گرفته نشود، افراد برای پیشرفت شغلی به راه‌ها و ابزار غیرقانونی و غیراخلاقی دست می‌زنند و رابطه‌های شخصی و غیر سازنده جایگزین ضوابط صحیح و اصولی می‌شود.

- با توجه به اینکه یکی از عوامل ایجادکننده انومی سازمانی عدم تعهد سازمانی کارکنان می‌باشد، لذا به سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود که در راستای افزایش تعهد سازمانی راهکارهایی مانند مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، تشریح اهداف و رسالت‌های سازمانی، استقلال نسبی برای انجام وظایف، حذف تبعیض و

هستند. از طرف دیگر در خصوص جنبه نوآوری تحقیق باید به این نکته اشاره کرد که در ادبیات مدیریت، مفهوم انومی سازمانی مفهومی نوظهور است، به‌ویژه آن‌که با توجه به‌مرور ادبیات پژوهش، تحقیقی که عوامل ایجادکننده انومی سازمانی را در داخل کشور انجام داده باشد یافت نشد. از طرف دیگر و به‌منظور مقایسه نتایج و یافته‌های تحقیق با تحقیقات صورت گرفته و ابراز وجوه تشابه آن‌ها باید خاطر نشان کرد که دلار و رودریگوئز (2007) بر اساس نظریه آلپورت، بیان می‌کنند که سازمانی که نتواند ارزش‌های اساسی خود را نشان دهد دچار انومی سازمانی شده است؛ حال آنکه نتایج پژوهش حاضر نیز موید این نکته است. به علاوه وجه تشابه دیگری که پژوهش حاضر با دیگر پژوهش‌های صورت گرفته دارد، در پژوهش اسکینا و همکاران (2009) قابل ملاحظه است. اسکینا و همکاران در پژوهشی با عنوان به کارگیری نظریه انومیای مرتن در اختلالات کار راه شغلی، عوامل به وجود آورنده انومی سازمانی را در قالب 15 گویه عنوان کردند که همچون پژوهش حاضر رضایت شغلی یکی از این عوامل است.

با توجه به اینکه پژوهش حاضر در یک مقطع از زمان انجام شده است، بنابراین پژوهش حاضر به‌جای در نظر گرفتن تصویری بزرگ و بلندمدت از سازمان‌های دولتی، فقط تصویری مقطعی از آن نشان داده است. درک نادرست مؤلفه‌های پرسشنامه و عدم تمایل به تکمیل پرسشنامه توسط سازمان‌ها از محدودیت‌های دیگر این پژوهش است. همچنین اغلب پاسخ‌دهندگان تنها از سازمان خود مطلع‌اند؛ بنابراین باید در تعمیم این نتایج با دقت عمل کرد. محدودیت دیگر این تحقیق تنوع و ناهمگونی مأموریت‌ها و فعالیت‌های هر سازمان با سازمان‌های دیگر بود که خود موجب شد تا امکان یافتن شاخص‌های مشترک دیگر، به‌سادگی فراهم نشود. به‌علاوه محدودیت دیگری که پژوهش حاضر با آن روبرو بود عدم اشراف کامل اطلاعاتی نمونه در خصوص مفهوم انومی سازمانی بود که این محدودیت تا حدودی با توضیحات محققان برای نمونه برطرف شد.

### پیشنهادهات

- با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهاد می‌شود که فرآیند جامعه‌پذیری سازمانی و اجتماعی سازی مورد توجه ویژه‌ای قرار گیرد. با توجه به این که جامعه‌پذیری سازمانی و اجتماعی سازی از مهم‌ترین عوامل انومی سازمانی است، پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها کارکنان جدید خود را با هنجارها، ارزش‌ها و رفتارهای درون سازمانی تطبیق دهند و دانش و

مسئولان و کارکنان زیرمجموعه و تقویت روحیه کارکنان با برطرف کردن مشکلات شخصی یا سازمانی آنان را به کارگیرند. در نهایت به پژوهشگران در راستای پیشنهاد برای تحقیقات آتی پیشنهاد می‌شود مؤلفه‌های اثرگذار بر آنومی سازمانی در محیط‌های صنعتی و رقابتی را شناسایی کنند و یا این که تأثیر آنومی سازمان را بر متغیرهای با قرابت معنایی مناسب مفهوم آنومی بسنجند. همچنین پیشنهاد می‌شود با توجه به عدم وجود مدلی برای آنومی سازمانی با استفاده از تکنیک مدل‌سازی ساختاری تفسیری، مدلی بومی برای این پدیده ارائه نمایند.

طالبی، ابوتراب، امینی، سعیده، طلوع پارسا، فرید، (1394). "بررسی تأثیر احساس آنومی بر امکان کنش ارتباطی"، دوره ششم، شماره اول، ص 51-70

عباس زاده، محمد، علیزاده، محمدباقر، اسلامی، سید رضا، (1390). "بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و آنومی اجتماعی"، مطالعات و تحقیقات اجتماعی، دوره سوم، شماره اول، ص 145-160

عباس زاده، محمد (1391). "تأملی بر اعتبار و پایایی در تحقیقات کیفی، جامعه‌شناسی کاربردی"، سال بیست و سوم، شماره اول، ص 34-19.

کوثری، مسعود، (1381). آنومی سیاسی در اندیشه دورکیم، مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز، دوره نوزدهم، شماره اول، ص 32-54

کوزر، جانسون، روزنبرگ، هری، (1387). "نظریه‌های بنیادی جامعه‌شناختی"، ترجمه فرهنگ ارشاد، تهران، انتشارات نی.

گل پرور، محسن، نادری، محمدعلی، (1389). "بی‌هنجاری سازمانی در ارتباط با نگرش‌های اعضای هیئت‌علمی"، مجله علوم اجتماعی، دوره هفتم، شماره اول، ص 141-159

مظلومی، نادر، سفیدچیان، سلمان، (1394). "بررسی نقش ظرفیت تغییر در شکل‌گیری آنومی سازمانی با رویکرد کیفی"، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال چهارم، شماره دوم، ص 1-26.

مظفر، حسین، ذکریایی منیژه، ثابتی، مریم، (1388). "آنومی فرهنگی و اعتیاد به مواد مخدر"، پژوهش‌نامه علوم

روابط نامناسب افراد در محیط کار و بهبود شبکه‌های ارتباط اجتماعی در کار را به کارگیرند.

- با توجه به اینکه رضایت شغلی پایین و عدم جذابیت شغلی باعث ایجاد آنومی سازمانی می‌شوند به سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود در راستای افزایش رضایت و جذابیت شغلی راهکارهای مانند رسیدگی به مسائل و مشکلات معیشتی کارکنان به منظور از بین بردن زمینه‌های نارضایتی آنان، اعمال تشویقات مناسب در مورد کارکنان با انگیزه به منظور تأثیرگذاری بر دیگر افراد، شناسایی دقیق انگیزه‌های شغلی کارکنان و تقویت آن‌ها در درون سازمان، برقراری ارتباطات معقول و منطقی بین

## منابع

آذر، عادل و فرجی، حجت (1381). "علم مدیریت فازی. مرکز مطالعات و بهره‌وری ایران"، انتشارات اجتماع.

اسماعیل پور، رضا، خداداد حسینی، سید حمید، الهی، شعبان، (1384). "طراحی و تبیین طرح ساختاری متناسب با فناوری اطلاعات"، پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره دهم، ویژه‌نامه پیاپی 46، ص 1-44

حاتم، ناهید، کشتکاران، ویدا، نبیعی، پریسا، (1391). "رابطه بین سرمایه اجتماعی و احساس آنومی در زنان شاغل در بیمارستان"، مجله پژوهشی حکیم، دوره پانزدهم، شماره سوم، صص 258-271

دورکیم، امیل، (1376). "درباره تقسیم‌کار اجتماعی"، ترجمه باقر پرهام، تهران، نشر مرکز.

رایزنز، استیفن پی، (1394). "تئوری و طراحی ساختار سازمان"، ترجمه الوانی و دانایی فر، تهران، انتشارات صفار، چاپ سوم.

رفیع پور، فرامرزی، (1378). "آنومی یا آشفتگی اجتماعی، پژوهشی در زمینه پتانسیل آنومی در شهر تهران"، تهران، انتشارات سروش.

سالدانا، جانی، (1395). "کدگذاری برای پژوهشگران کیفی"، ترجمه عبدالله گیویان، انتشارات علمی فرهنگی، تهران، چاپ اول.

ستوده، هدایت الله، (1386). "آسیب‌شناسی اجتماعی، جامعه‌شناسی انحرافات"، تهران، انتشارات آوای نور، چاپ هجدهم

شیخاوندی، داور، (1376). "جامعه‌شناسی انحرافات و مسائل جامعه‌شناسی ایران"، تهران، نشر قطره، چاپ دوم، ص 1-26

هادی زاده مقدم، اکرم، رضاییان، علی، طبرسا، غلامعلی، (1393)، ارائه مدل مدیریت رفتارهای کاری ناپه‌نچار بر اساس نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده، مدیریت سازمان‌های دولتی، سال دوم، شماره هفتم، 65-88

اجتماعی، سال سوم، شماره چهارم، ص 33-49  
وزیری، زهرا، (1387). "آماده‌سازی منابع انسانی، نشریه هماهنگ‌سازی آموزشی"، سال دوم، شماره ششم، ص 202-204

- Manrique de Lara, P. Z. and Rodriguez, T. F. (2007), "Organizational anomie as moderator of the relationship between an unfavorable attitudinal environment and citizenship behavior (OCB): An empirical study among university administration and services personnel", *Personnel Review*, 36(6): 843-866.
- Mansfield, P. M. (2004). "Anomie and disaster in corporate culture: the impact of mergers and acquisitions on the ethical climate of market organizations", *Marketing Management Journal*, 14(2): 88-97.
- Martin, K. D., Johnson, J. L., and Cullen, J. B. (2009). "Organizational Change, Normative Control Deinstitutionalization, and Corruption", *Business Ethics Quarterly*, 19(1): 105-130.
- Rao, Sally & Perry, Chad (2003). "Convergent Interviewing To Build A Theory In Under-Researched Areas: Principles And An Example Investigation Of Internet Usage In Inter-Firm Relationships", *Qualitative Market Research: An International Journal*, Volume 6 Number 4 2003 Pp. 236-247.
- Skiba, M., Smith, D. R. & Marshall, K. P. (2009). "Applying Merton's theory of anomie to career disruptions", *Management Research News*, 32(4): 392-404.
- Torgler, B (2007). "Trust in International Organization, Australia, university of Technology.
- Tsahuridu, E. E. (2009). "An exploration of factors affecting anomie at work", 6th Critical Management Studies Conference, University of Warwick, UK.
- Allen, B.H, Lafolte, W.R, (1977). "perceived organizational structure and alienation among management trainees". *Academy of management journal*, 20(2): 341-334
- Bjarnason, thoroddur, (2009). "anomie among European adolescents: conceptual and empirical clarification of a multi level sociological concept", *sociological forum*, 24(1): 321-339
- Bryman, Alan (2001). "Social Research Method", Oxford University Press
- Cheng, Ching-hsue & Lon, Yin (2002). "Evaluating the best mail ballot tank using fuzzy decision theory with linguistic criteria evaluation". *European journal of operational research*. Vol 42, p. 147.
- de Lara, P.Z., Tacoronte, D.V., & Ting Ding, J.M. (2009). "Procedural justice and workplace deviance: The mediating role of perceived normative conflict in work groups". *Decisions Organization*, 1, 381-393.
- Godkin, L, Alcorn, S, (2009). "Overcoming Organizational Inertia", *Journal of Applied Business and Economics*, 13(2): 246
- Hodson, R. (1999). "Organizational Anomie and Worker Consent", *Work and occupations*, 26(3): 292-323.
- Holloway I, Wheeler S. (2010). "Qualitative research in nursing and healthcare". 3rd ed. Chi Chester, West Sussex, U.K. ; Ames, Iowa: Wiley-Blackwell; 2010.
- Johnson, P. and Duberley, J. (2010). "Anomie and culture management: reappraising Durkheim", *Organization journal*, 18(4): 563-584.

