



فصلنامه

۳۶

مدیریت سازمان های دولتی

دوره ۹، شماره ۴ (پیاپی ۳۶)، پاییز ۱۴۰۰



شاپا الکترونیکی: X-۶۰۰ - ۲۵۳۸

شاپا چاپی: X-۵۲۲ - ۲۳۲۲

صاحب امتیاز: دانشگاه پیام نور

مدیر مسئول: رضا نجاری

سردبیر: محمدعلی سرلک

مدیر داخلی: علی قربانی

ویراستار لاتین: منیره السادات حسینی

صفحه آرای، ویراستار و طراح جلد: زیبا محمدزاده روشتی

شمارگان: ۲۵

بهاء: ۵۰۰۰۰ ریال

این فصلنامه در پایگاه های زیر نمایه می شود:

- پایگاه استنادی علوم جهان اسلام (www.isc.gov.ir)
- پایگاه مجلات تخصصی نور (www.noormags.com)
- بانک اطلاعات نشریات کشور (www.magiran.com)
- پایگاه مرجع دانش (سیویلیکا) (www.Civilica.com)

آدرس پستی دبیرخانه

تهران، بلوار فرمانیه، دیباجی شمالی، خیابان شهید حاج محمد نوریان، کوچه شهناز، کوچه صفا

صندوق پستی: ۱۹۵۳۶۳۳۵۱۱

پست الکترونیکی: ipom@pnu.ac.ir

آدرس الکترونیکی: <http://ipom.journals.pnu.ac.ir>

اعضای هیئت تحریریه: (به ترتیب حروف الفبا)

| ردیف | عضو هیئت تحریریه | مؤسسات آموزشی و پژوهشی | درجه علمی | رشته |
|------|-------------------------|------------------------|-----------|-----------------|
| ۱ | سید علی اکبر احمدی | دانشگاه پیام نور | استاد | مدیریت دولتی |
| ۲ | علی اصغر پور عزت | دانشگاه تهران | استاد | مدیریت دولتی |
| ۳ | رضا رسولی | دانشگاه پیام نور | استاد | مدیریت دولتی |
| ۴ | محمدعلی سرلک | دانشگاه پیام نور | استاد | مدیریت دولتی |
| ۵ | فتاح شریفزاده | دانشگاه علامه طباطبائی | استاد | مدیریت دولتی |
| ۶ | لطف‌الله فروزنده دهکردی | دانشگاه تربیت مدرس | دانشیار | مدیریت بازرگانی |
| ۷ | علیرضا موغلی | دانشگاه پیام نور | استاد | مدیریت دولتی |
| ۸ | اکرم هادی زاده | دانشگاه شهید بهشتی | دانشیار | مدیریت بازرگانی |

همکاران علمی فصلنامه (داوران)

| | | |
|--------------------|---------------------|----------------|
| سید علی اکبر احمدی | حسن درویش | علیرضا کوشکی |
| سید عباس ابراهیمی | مجتبی رفیعی | محمد منتظری |
| علی اصغری صارم | محمدعلی سرلک | امید مهدیه |
| محمد بخت آزمایی | میر یعقوب سید رضایی | سید محمد موسوی |
| حسن بودلایی | ابراهیم سنجقی | علیرضا موغلی |
| مسعود پورسعید | اسماعیل عمران زاده | عباس نرگسیان |
| محمدجواد حضوری | اسفندیار فرج وند | سمیه نعمتی |
| امیرحسین خالقی | مرجان فیاضی | عطاء... هرنندی |
| حسن دانایی فرد | علی قربانی | رضا نجاری |

منشور اخلاقی نشریات علمی دانشگاه پیام نور

این منشور تعهدنامه‌ای است که برخی حدود اخلاقی و مسئولیت‌های مربوط به انجام فعالیت‌های علمی - پژوهشی و چاپ آن‌ها در نشریات را ترسیم می‌کند تا از بروز تخلفات پژوهشی آگاهانه یا ناآگاهانه توسط نویسندگان مقالات پیشگیری نماید. این منشور برگرفته از "منشور و موازین اخلاق پژوهش" مصوب معاونت پژوهش و فناوری وزارت علوم، تحقیقات و فناوری ایران، موازین انتشاراتی پذیرفته شده بین‌المللی، و تجربیات موجود در حوزه نشریات علمی - پژوهشی است.

۱. مقدمه

نویسندگان، داوران، اعضای هیئت‌تحریریه و سردبیران نشریات موظف هستند تمام اصول اخلاق پژوهشی و مسئولیت‌های مرتبط در زمینه چاپ را دانسته و به آن متعهد باشند. ارسال مقاله توسط نویسندگان، داوری مقالات و تصمیم‌گیری در مورد قبول یا رد مقاله توسط اعضای هیئت‌تحریریه و سردبیر به‌منزله دانستن و تبعیت از این حقوق است و در صورت احراز عدم پایبندی هر یک از این افراد به این اصول و مسئولیت‌ها، نشریات هرگونه اقدام قانونی را حق خود می‌دانند.

۲. وظایف و تعهدات نویسندگان (Authors' Responsibilities)

- مقالات ارسالی باید در زمینه تخصصی مجله بوده و به صورت علمی و منسجم، مطابق استاندارد مجله آماده شده باشد.
- مقالات ارائه شده بایستی پژوهش اصیل (Original Research) نویسنده/نویسندگان مقاله باشد. دقت در پژوهش، گزارش صحیح داده‌ها و ذکر منابع دربردارنده تحقیقات سایر افراد، در مقاله الزامی است.
- نویسنده/نویسندگان مسئول صحت و دقت محتوای مقالات خود هستند.

نکته ۱. چاپ مقاله به معنی تأیید مطالب آن توسط مجله نیست.

- نویسندگان حق "ارسال مجدد (Duplicate Submission)" یک مقاله را ندارند. به‌عبارت‌دیگر، مقاله یا بخشی از آن نباید در هیچ مجله دیگری در داخل یا خارج از کشور چاپ شده یا در جریان داوری و چاپ باشد.
- نویسندگان مجاز به "انتشار همپوشان (Overlapping Publication)" نیستند. منظور از انتشار همپوشان، چاپ داده‌ها و یافته‌های مقالات پیشین خود با کمی تغییر در مقاله‌ای به‌عنوان جدید است.
- نویسنده/نویسندگان موظف‌اند در صورت نیاز به استفاده از مطالب دیگران، آن‌ها را با ارجاع‌دهی (Citation) دقیق و در صورت نیاز پس از کسب اجازه کتبی و صریح، از منابع موردنیاز استفاده نمایند. هنگامی که عین نوشته‌های پژوهشگر دیگری مورد استفاده قرار می‌گیرد، باید از روش‌ها و علائم نقل‌قول مستقیم، نظیر گذاشتن آن داخل گیومه (" ")، استفاده شود.
- نویسنده مسئول مقاله می‌بایست نسبت به وجود نام و اطلاعات تمام نویسندگان (پس از اخذ تأیید از نامبردگان) و نبودن نامی غیر از پژوهشگران درگیر در انجام پژوهش و تهیه مقاله اطمینان حاصل کند.

نکته ۲. از درج عبارت "مؤلف افتخاری (Gift Authorship)" و حذف "مؤلف واقعی (Ghost Authorship)" خودداری شود.

- نویسنده مسئول مقاله موظف است از اینکه همه نویسندگان مقاله، آن را مطالعه و نسبت به ارائه آن و جایگاه خود در مقاله به توافق رسیده‌اند، اطمینان حاصل کند.
- ارسال مقاله به‌منزله آن است که نویسندگان رضایت کلیه پشتیبان‌های مالی یا مکانی مقاله را جلب کرده و تمامی پشتیبان‌های مالی یا مکانی مقاله را معرفی نموده‌اند.
- نویسنده/نویسندگان موظف‌اند به هنگام وجود هرگونه خطا و بی‌دقتی در مقاله خود، متولیان نشریه را در جریان آن قرار داده، نسبت به اصلاح آن اقدام و یا مقاله را بازپس گیرند.
- نویسنده/نویسندگان ملزم به حفظ نمونه‌ها و اطلاعات خام مورد استفاده در تهیه مقاله، تا یکسال پس از چاپ آن در نشریه مربوط، جهت پاسخ‌گویی به انتقادات و سؤالات احتمالی خوانندگان نشریه هستند.

۳. رفتار غیراخلاقی انتشاراتی و پژوهشی

نویسنده/نویسندگان موظف به احتراز از "رفتار غیراخلاقی انتشاراتی و پژوهشی (Research and Publication Misconduct)"

هستند. اگر در هر یک از مراحل ارسال، داوری، ویرایش، یا چاپ مقاله در نشریات یا پس از آن، وقوع یکی از موارد ذیل محرز گردد، رفتار غیراخلاقی انتشاراتی و پژوهشی محسوب شده و نشریه حق برخورد قانونی با آن را دارد.

جعل داده‌ها (Fabrication): عبارت است از گزارش مطالب غیرواقعی و ارائه داده‌ها یا نتیجه‌های ساختگی به‌عنوان نتایج آزمایشگاهی، مطالعات تجربی و یافته‌های شخصی. ثبت غیرواقعی آنچه روی نداده است یا جابه‌جایی نتایج مطالعات مختلف، نمونه‌هایی از این تخلف است.

● **تحریف داده‌ها (Falsification):** تحریف داده‌ها به‌معنای دستکاری مواد، ابزار و فرایند پژوهشی یا تغییر و حذف داده‌هاست به‌نحوی که سبب می‌گردد تا نتایج پژوهش با نتایج واقعی تفاوت داشته باشند.

● **سرقت علمی (Plagiarism):** سرقت علمی به استفاده غیرعمدی، دانسته و یا بی‌ملاحظه از کلمات، ایده‌ها، عبارات، ادعا و یا استنادات دیگران بدون قردانی و توضیح و استناد مناسب به اثر، صاحب اثر یا سخنران ایده گفته می‌شود.

● **اجاره علمی:** منظور آن است که نویسنده/نویسندگان، فرد دیگری را برای انجام پژوهش به کار گیرد و پس از پایان پژوهش، با دخل و تصرف اندکی آن را به نام خود به چاپ رساند.

● **انتساب غیرواقعی:** منظور انتساب غیرواقعی نویسنده/نویسندگان به مؤسسه، مرکز یا گروه آموزشی یا پژوهشی است که نقشی در اصل پژوهش مربوطه نداشته‌اند.

۴. وظایف داوران (Reviewers' Responsibility)

داوران در بررسی مقالات، می‌بایست نکات ذیل را در نظر داشته باشند:

- بررسی کیفی، محتوایی و علمی مقالات به‌منظور بهبود، ارتقاء کیفی و محتوایی مقالات.
- اطلاع‌رسانی به سردبیر نشریه مبنی بر پذیرفتن یا نپذیرفتن داوری (به لحاظ مرتبط نبودن حوزه موضوعی مقاله با تخصص داور) و معرفی داور جایگزین در صورت پذیرفتن داوری.
- ضرورت در نپذیرفتن مقالاتی که منافع اشخاص، مؤسسات و شرکت‌های خاص به‌وسیله آن حاصل و یا روابط شخصی در آن مشاهده می‌شود و همچنین مقالاتی که در انجام، تجزیه و تحلیل یا نوشتن آن مشارکت داشته است.
- داوری مقالات بایستی بر اساس مستندات علمی و استدلال کافی انجام شده و از اعمال نظر سلیقه‌ای، شخصی، صنفی، نژادی، مذهبی و غیره در داوری مقالات خودداری گردد.
- ارزیابی دقیق مقاله و اعلام نقاط قوت و ضعف مقاله به صورتی سازنده، صریح و آموزشی.
- مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، وقت‌شناسی، علاقه‌مندی و پایبندی به اخلاق حرفه‌ای و رعایت حقوق دیگران.
- عدم‌اصلاح و بازنویسی مقاله بر اساس سلیقه شخصی.
- حصول اطمینان از ارجاع‌دهی کامل مقاله به کلیه تحقیقات، موضوعات و نقل‌قول‌هایی که در مقاله استفاده شده است و همچنین یادآوری موارد ارجاع نشده در تحقیقات چاپ شده مرتبط.
- احتراز از بازگویی اطلاعات و جزئیات موجود در مقالات برای دیگران.
- داور حق ندارد قبل از انتشار مقاله، از داده‌ها یا مفاهیم جدید آن به نفع یا علیه پژوهش‌های خود یا دیگران یا برای انتقاد یا بی‌اعتبار سازی نویسندگان استفاده کند. همچنین پس از انتشار مقاله، داور حق انتشار جزئیات را فراتر از آنچه توسط مجله چاپ شده است، ندارد.
- داور حق ندارد به‌جز با مجوز سردبیر مجله، داوری یک مقاله را به فرد دیگری از جمله همکاران هیئت‌علمی یا دانشجویان تحصیلات تکمیلی خود بسپارد. نام هر کسی که در داوری مقاله کمک نموده باید در گزارش داوری به سردبیر ذکر و در مدارک مجله ثبت گردد.
- داور اجازه تماس مستقیم با نویسندگان در رابطه با مقالات در حال داوری را ندارد. هرگونه تماس با نویسندگان مقالات فقط از طریق دفتر مجله انجام خواهد گرفت.
- تلاش برای ارائه گزارش "رفتار غیراخلاقی انتشاراتی و پژوهشی" و ارسال مستندات مربوطه به سردبیر نشریه.

۵. وظایف سردبیر و اعضای هیئت تحریریه (Editorial Board Responsibilities)

- سردبیر و اعضای هیئت تحریریه مجله باید حفظ نشریه و ارتقاء کیفیت آن را هدف اصلی خود قرار دهند.

- سردبیر و اعضای هیئت تحریریه باید در جهت معرفی هرچه بیشتر نشریه در جوامع دانشگاهی و بین‌المللی بکوشند و چاپ مقالات از دانشگاه‌های دیگر و مجامع بین‌المللی را در اولویت کار خود قرار دهند.
- سردبیر و اعضای هیئت تحریریه نباید در چاپ مقالات خود دچار حس سهم‌خواهی و افراط شوند.
- اختیار و مسئولیت انتخاب داوران و قبول یا رد یک مقاله پس از کسب نظر داوران بر عهده سردبیر و اعضای هیئت تحریریه مجله است.
- سردبیر و اعضای هیئت تحریریه مجله بایستی از نظر حرفه‌ای صاحب‌نظر، متخصص و دارای انتشارات متعدد، و همچنین دارای روحیه مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، حقیقت‌جویی، انصاف و بی‌طرفی، پایبندی به اخلاق حرفه‌ای و رعایت حقوق دیگران باشند و به صورت جدی و مسئولانه در راستای نیل به اهداف مجله و بهبود مداوم آن مشارکت نمایند.
- از سردبیر و اعضای هیئت تحریریه انتظار می‌رود که یک بانک اطلاعاتی از داوران مناسب برای مجله تهیه و به‌طور مرتب بر اساس عملکرد داوران آن را به‌روز نمایند.
- سردبیر و اعضای هیئت تحریریه بایستی در انتخاب داوران شایسته با توجه به زمینه تخصصی، سرآمدی، تجربه علمی و کاری، و التزام اخلاقی اهتمام ورزند.
- سردبیر مجله باید از داوری‌های عمیق و مستدل استقبال، از داوری‌های سطحی و ضعیف جلوگیری، و با داوری‌های مغرضانه، بی‌اساس یا تحقیرآمیز برخورد کند.
- سردبیر و اعضای هیئت تحریریه مجله باید نسبت به ثبت و آرشیو اسناد داوری مقالات به‌عنوان اسناد علمی، و محرمانه نگاه داشتن اسامی داوران هر مقاله اقدام لازم را انجام دهند.
- سردبیر و اعضای هیئت تحریریه مجله موظف به اعلام سریع نتیجه تصمیم‌گیری نهایی در مورد پذیرش یا رد مقاله به نویسنده مسئول هستند.
- سردبیر و اعضای هیئت تحریریه مجله باید کلیه اطلاعات موجود در مقالات را محرمانه تلقی نموده و از در اختیار دیگران قرار دادن و بحث درباره جزئیات آن با دیگران احتراز نمایند.
- سردبیر و اعضای هیئت تحریریه مجله موظفاند از بروز تضاد منافع (Conflict of interests) در روند داوری، با توجه به هرگونه ارتباط شخصی، تجاری، دانشگاهی و مالی که ممکن است به‌طور بالقوه بر پذیرش و نشر مقالات ارائه شده تأثیر بگذارد، جلوگیری کنند.
- سردبیر مجله موظف است آثار متهم به عدول از اخلاق انتشاراتی و پژوهشی که از سوی داوران یا به هر نحو دیگر گزارش می‌شود را با دقت و جدیت بررسی نموده و در صورت نیاز در این خصوص اقدام نماید.
- سردبیر مجله موظف است نسبت به حذف سریع مقالات چاپ شده‌ای که مشخص شود در آن‌ها "رفتار غیراخلاقی انتشاراتی و پژوهشی" رخ داده است و اطلاع‌رسانی شفاف به خوانندگان و مراجع نمایه‌نمایی مربوطه اقدام نماید.
- سردبیر و اعضای هیئت تحریریه مجله موظفاند نسبت به بررسی و چاپ سریع اصلاحیه و اطلاع‌رسانی شفاف به خوانندگان، برای مقالات چاپ شده‌ای که در آن‌ها خطاهایی یافت شده است، اقدام نمایند.
- سردبیر و اعضای هیئت تحریریه مجله باید به‌طور مستمر نظرات نویسندگان، خوانندگان، و داوران مجله در مورد بهبود سیاست‌های انتشاراتی و کیفیت شکلی و محتوایی مجله را جویا شوند.

منابع

1. منشور و موازین اخلاق پژوهش مصوب معاونت پژوهش و فناوری وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
2. Committee on Publication Ethics, COPE Code of

محورها، شرایط تدوین، پذیرش و چگونگی ارسال مقاله

محورهای پذیرش مقاله

مفاهیم و کاربرد کارآفرینی در سازمان‌های دولتی
عوامل مؤثر بر خط‌مشی‌گذاری در سازمان‌های دولتی
مباحث مدیریتی و مفاهیم جدید مدیریت در سازمان‌های دولتی
مباحث توصیفی و کمی در مدیریت دولتی
نظریه‌پردازی در مدیریت دولتی از نگاه اندیشمندان و از نگاه اسلام
سیاست‌ها و راهبردهای حل مسائل سازمان‌های دولتی در ایران و کشورهای در حال توسعه
بررسی تطبیقی سازمان‌های دولتی در ایران و کشورهای توسعه یافته
کاربرد مدیریت دولتی نوین در حل مسائل و مشکلات سازمان‌های دولتی
جهانی‌شدن و تأثیر آن بر سازمان‌های دولتی
دولت الکترونیک و عوامل مؤثر بر استقرار آن و توسعه فرهنگ‌سازمانی برای گسترش آن
قراردادهای استخدامی و کارایی افراد در سازمان‌های دولتی

شرایط پذیرش مقاله

- مقاله‌های ارسالی باید در زمینه تخصصی نشریه و دارای جنبه آموزشی یا پژوهشی و حاصل کار پژوهشی نویسنده یا نویسندگان باشد.
- مقاله‌های برگرفته از پایان‌نامه‌ها و رساله‌های دانشجویان با نام استاد راهنما، مشاوران و دانشجو و با تأییدیه استاد راهنما و مسئولیت وی منتشر می‌شود.
- علاوه بر قرار گرفتن موضوع مقاله در دامنه تخصصی مجله، مقاله یا بخشی از آن نباید در هیچ مجله‌ای در داخل یا خارج از کشور در حال بررسی بوده یا منتشر شده باشد یا هم‌زمان برای سایر نشریه‌ها ارسال نشده باشد. مقالات ارائه شده به صورت خلاصه مقاله در کنفرانس، سمپوزیوم‌ها، سمینارهای داخلی و خارجی که چاپ و منتشر شده باشد، می‌تواند در قالب مقاله کامل ارائه شوند.
- زبان رسمی نشریه فارسی است (با این حال مقاله‌های به زبان انگلیسی نیز قابل بررسی خواهد بود).
- نشریه در رد یا قبول، ویرایش، تلخیص یا اصلاح مقاله‌های پذیرش شده آزاد است و از بازگرداندن مقاله‌های داوری شده معذور است.
- مسئولیت صحت و سقم مطالب مقاله به لحاظ علمی و حقوقی و مسئولیت آراء و نظرات ارائه شده به عهده نویسنده مسئول مکاتبات است و چاپ مقاله به معنی تأیید تمام مطالب آن نیست.
- اصل مقاله‌های رد شده یا انصراف داده شده پس از شش ماه از آرشيو مجله خارج خواهد شد و مجله هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال آن نخواهد داشت.
- مسئولیت هر مقاله از نظر علمی، ترتیب اسامی و پیگیری به عهده نویسنده مسئول آن خواهد بود. نویسنده مسئول باید تعهدنامه ارسال مقاله را از سایت دانلود و پس از اخذ امضای تمامی نویسندگان به دبیرخانه مجله ارسال نماید.
- تعداد و ردیف نویسندگان مقاله به همان صورتی که در نسخه اولیه و زمان ارائه به دفتر مجله مشخص شده، مورد قبول است و تقاضای حذف یا تغییر در ترتیب اسامی نویسندگان فقط قبل از داوری نهایی و با درخواست کتبی تمامی نویسندگان و اعلام علت امر قابل بررسی است.
- مقالات توسط هیئت تحریریه و با همکاری هیئت‌داوران ارزیابی شده و در صورت تصویب، طبق ضوابط مجله در نوبت چاپ قرار خواهند گرفت. هیئت تحریریه و داوران مجله در رد یا قبول، اصلاح مقالات و بررسی هرگونه درخواست نویسنده(گان)، دارای اختیار کامل می‌باشند.
- گواهی پذیرش مقاله پس از اتمام مراحل داوری و ویراستاری و تصویب نهایی هیئت تحریریه توسط سردبیر مجله صادر و به اطلاع نویسنده مسئول خواهد رسید.
- پس از چاپ مقاله نسخه‌ای از نشریه حاوی مقاله مورد نظر به تعداد نویسندگان، برای نویسنده مسئول مکاتبات ارسال خواهد شد.

نحوه نگارش مقاله

مقاله‌های ارسالی بایستی حداقل دارای دو فایل اصل مقاله و فایل شناسنامه مقاله (شامل مشخصات نویسندگان) باشند:

۱- شناسه مقاله: در فایل شناسنامه مقاله اطلاعاتی ذیل به هر دو زبان فارسی و انگلیسی ارسال خواهد شد:

- عنوان کامل مقاله به فارسی و انگلیسی.
- نام و نام خانوادگی نویسنده/ نویسندگان به ترتیب میزان سهم در مقاله، مرتبه علمی، گروه علمی، سازمان محل اشتغال یا تحصیل (به فارسی و انگلیسی).
- نشانی کامل نویسنده مسئول مکاتبات به فارسی و انگلیسی (شامل نشانی پستی- شماره تلفن ثابت، همراه، دورنگار و نشانی الکترونیکی).
- مشخص نمودن نام مؤسسه تأمین‌کننده مخارج مالی (در صورت وجود).

۲- فایل اصل مقاله (دارای بخش‌های ذیل)

صفحه اول: عنوان کامل مقاله به فارسی: عنوان مقاله که در وسط صفحه اول نوشته می‌شود باید خلاصه و گویا بوده و بیانگر موضوع

تحقیق باشد و از ۲۰ کلمه تجاوز نکند. از درج اسامی نگارنده(گان) در صفحه اول مقاله اجتناب شود.

- **چکیده فارسی:** شامل شرح مختصر و جامعی از محتوای مقاله با تأکید بر طرح مسئله، هدف‌ها، روش‌ها و نتیجه‌گیری است. چکیده در یک پاراگراف، حداقل ۱۵۰ و حداکثر در ۲۵۰ کلمه تنظیم شود. این بخش از مقاله در عین اختصار باید گویای روش کار و برجسته‌ترین نتایج تحقیق بدون استفاده از کلمات اختصاری تعریف نشده، جدول، شکل و منابع باشد.
- **کلید واژگان فارسی:** (۳ تا ۷ واژه) واژه‌های کلیدی به نحوی تعیین گردند که بتوان از آن‌ها جهت تهیه فهرست موضوعی (Index) استفاده نمود.

- چکیده انگلیسی Abstract و کلید واژگان انگلیسی: (برگردان کامل عنوان، متن و واژگان کلیدی چکیده فارسی).

مقدمه: باید با طرح مسئله و مرور پژوهش‌های انجام شده، هدف پژوهش را توجیه کند و به خصوص نوآوری در تحقیق را به‌طور واضح بیان نماید.

روش‌شناسی: توضیح روش‌های شناسایی و ارزیابی، مواد و وسایل به کار رفته، شیوه اجرای پژوهش و طرح آماری باید کاملاً گویا بوده و در آن مشخصات محل، زمان و نحوه اجرای آزمایش همراه با روش جمع‌آوری داده‌ها و پردازش و تحلیل آماری آن‌ها ارائه شوند. حتی‌المقدور از شرح جزئیات پرهیز و فقط به ارائه اصول با ذکر مأخذ اکتفا شود. روش‌های ابداعی یا موارد خاصی که برای اولین بار بکار گرفته شده است به‌طور کامل شرح داده شوند.

یافته‌ها: برای ارائه منطقی و اصولی نتایج کمی و کیفی به دست آمده (در صورت نیاز با استفاده از جدول و نمودار و طبقه‌بندی نتایج). نتایج و بحث باید توأم و به صورت نوشتار، جدول، شکل و نمودار ارائه گردد. نتایج مقاله با استناد به منابع علمی مستند و مرتبط با موضوع مقاله، مورد بحث و تحلیل قرار گرفته و نتایج جدید علمی و نوآوری در تحقیق به‌دقت و با دلایل روشن ارائه گردند. نتایج عددی یک موضوع، تنها به یک صورت (شکل یا جدول) ارائه شوند.

بحث و بررسی:

بحث و نتیجه‌گیری: برای تجزیه و تحلیل نتایج به دست آمده با توجه به هدف پژوهش و یافته‌های سایر پژوهش‌ها.

فرمت مقاله

(به جهت ارزش نهادن به وقت پژوهشگران محترم، این بخش در ارسال اولیه مقاله مدنظر قرار نخواهد گرفت و در صورت پذیرش مقاله، می‌بایست در نسخه نهایی رعایت شود).

- ۱- حداکثر حجم مقاله‌ها همراه با جدول‌ها و نمودارها نباید از ۲۰ صفحه (۶۰۰۰ کلمه) بیشتر باشد.
- ۲- عناوین اصلی (فونت B Zar، اندازه ۱۲ درشت).
- ۳- قبل از هر عنوان اصلی یک خط فاصله در نظر گرفته شود.
- ۴- عناوین فرعی (فونت B Mitra، اندازه ۱۲ درشت).

- ۵- قبل از هر عنوان فرعی فاصله در نظر گرفته نشود.
- ۶- عناوین اصلی و فرعی نباید دارای هیچ‌گونه شماره‌گذاری باشند.
- ۷- برای اولین پاراگراف بعد از عنوان نباید فرورفتگی در نظر گرفت ولی اول پاراگراف‌های بعدی با تورفتگی ۰/۵ خواهد بود.
- ۸- حروف‌چینی مقاله‌های ارسالی بایستی در کاغذ A4 به صورت دو ستونی تنظیم شود.
- ۹- اندازه هر ستون ۷,۱۲ سانتی‌متر و فاصله ستون‌ها ۱,۲۵ سانتی‌متر و فاصله میان سطور ۱ سانتی‌متر باشد.
- ۱۰- فاصله متن مقاله از بالا ۳,۵، پایین ۲، راست ۳ و چپ ۲,۵ سانتی‌متر باشد.
- ۱۱- متن فارسی مقاله می‌بایست قلم Mitra B نازک ۱۲، و برای متن‌های لاتین با قلم Times New Roman نازک ۱۱ باشد.
- ۱۲- مقاله در محیط Microsoft Word 2010 یا ویرایش‌های پایین‌تر انجام شود.
- ۱۳- نتایج و بررسی‌های آماری به یکی از روش‌های علمی منعکس شوند. چنانچه محاسبات آماری در سطوح ۰.۵٪ و ۱٪ منجر به اختلاف معنی‌دار شده باشند به ترتیب با یک و دو ستاره نشان داده شوند و در صورتی که اختلاف معنی‌دار نباشد با علامت ns مشخص شوند.
- ۱۴- دستورهای نقطه‌گذاری در نوشتار متن رعایت شوند. به‌طور مثال گذاشتن فاصله قبل از نقطه (.)، کاما (،) و علامت سؤال (؟) لازم نیست، ولی بعد از آن‌ها، درج یک‌فاصله الزامی است.

پانوش

برای واژه‌ها و نام‌های خارجی، در حد امکان از معادل‌های فارسی مصوب استفاده کنید. در مورد اسم خارجی در اولین ارجاع و بلافاصله باید معادل لاتین آن را به‌صورت زیرنویس در پایین همان صفحه قید شود. پانوش انگلیسی با قلم Times New Roman, 9, نازک و پانوش فارسی با قلم B Mitra, 10, نازک باشد. در پانویس بعد از شماره یک نقطه، سپس یک‌فاصله و بعد معادل فارسی یا انگلیسی را تایپ نمایید. شماره بندی مربوط به پانوش‌ها به غیر از ص اول (شماره زیرنویس مشخصات نویسندگان در فارسی و انگلیسی یکسان باشد) در طول مقاله در هر صفحه از اول شروع شود.

جداول، اشکال؛ نمودارها و تصاویر

- کلیه شکل‌ها، نمودارها و تصاویر با واژه "شکل" نام‌گذاری شده و عنوان شکل در زیر آن درج شود. برای درج عنوان هر شکل، پس از کلمه شکل و شماره آن، خط تیره و سپس عنوان ذکر گردد. عکس‌ها باید به‌وضوح و کیفیت بالا تهیه و به صورت جداگانه، با فرمت JPG یا ۳۰۰ DPI در انتهای مقاله آورده شوند.
- شماره جدول(ها)، شکل(ها)، تصویر(ها) و نمودار(ها) به ترتیب ارائه نتایج آن‌ها در مقاله تعیین و محل قرارگیری شماره آن‌ها پس از ارائه نتایج ذی‌ربط در متن مقاله است.
- هر جدول از شماره، عنوان، سرستون‌ها و متن جدول تشکیل می‌شود. هر جدول با یک خط افقی از شماره و عنوان جدول جدا می‌شود. سرستون جدول هم با یک خط افقی از متن جدول جدا و در زیر متن جدول نیز یک خط افقی ترسیم گردد. در داخل متن جداول از درج خطوط عمودی و افقی خودداری شود. عنوان هر جدول در بالای آن درج شود. برای درج عنوان، پس از کلمه "جدول" و شماره آن، خط تیره و سپس عنوان ذکر گردد. از ارسال جداول و نمودارها به صورت تصویر خودداری گردد.

منابع و مآخذ

- ۱- روش ارجاع داخل متون مطابق با آخرین ویرایش (APA) باشد، یعنی منابع مورد استفاده در متن به این صورت درج شود: نام خانوادگی نویسنده، سال انتشار، شماره جلد و شماره صفحه (مظفر، ۱۳۷۵: ج ۱، ص ۱۱). در صورت تکرار بلافاصله همان منبع، کلمه همان یا شماره جلد و صفحه آورده شود.
- ۲- تمام منابع به صورت انگلیسی باشد. فهرست منابع در آخر مقاله برحسب حروف الفبایی نام خانوادگی نویسنده، به شکل زیر تنظیم گردد:

الف) کتاب: نام خانوادگی و نام نویسنده، سال انتشار، نام کتاب، نام مترجم، محل انتشار، نام ناشر، شماره چاپ، تاریخ انتشار، شماره جلد.

- ب) مقاله:** نام خانوادگی و نام نویسنده، سال انتشار، عنوان مقاله، نام نشریه، محل انتشار، شماره محله و شماره صفحات.
- ج) مجموعه مقالات:** نام خانوادگی و نام نویسنده، سال انتشار، عنوان مقاله، نام و نام خانوادگی گردآورنده، عنوان مجموعه مقالات، سال، شماره صفحات.
- د) پی‌نوشت‌های توضیحی** در پایان همان صفحه آورده شود.
- ۳- کلیه مقالاتی که در آن‌ها از روش‌های کمی و تجربی استفاده شده، لازم است داده‌ها، پرسشنامه و یا خروجی کامپیوتری را به ضمیمه مقاله ارسال نمایند.

نحوه ارسال مقاله

- ۱- مراجعه به سایت فصلنامه به آدرس: <http://ipom.journals.pnu.ac.ir>
 - ۲- انتخاب گزینه ارسال مقاله.
 - ۳- مطالعه راهنمای نویسندگان و تنظیم مقاله بر اساس آن.
 - ۴- ثبت نام در سامانه.
 - ۵- ورود به سامانه با کلمه کاربری و کلمه عبور شخصی.
 - ۶- ارسال مقاله.
- لازم به ذکر است که نامه اعلام وصول به محض تکمیل فرایند ارسال مقاله به آدرس الکترونیک شما ارسال خواهد شد.

سایر نکات

- ترتیب مقالات به ارزش علمی و یا شخصیت نویسندگان ارتباطی ندارد.
- مسئولیت محتوای مقالات بر عهده نویسندگان است و چاپ مقاله لزوماً به معنای تأیید محتوای آن از سوی فصلنامه نیست.
- فصلنامه در ویراستاری، تلخیص و تنظیم مطالب مقاله آزاد است.
- مقالات دریافت شده در صورت پذیرش، مسترد نخواهد شد.

فهرست مطالب

- ۱۱ مدل حرفه‌ای‌گرایی مدیریت منابع انسانی در سازمان‌های دولتی (مورد مطالعه: وزارت صنعت، معدن و تجارت) احمد اسدی، نبی‌الله محمدی، هما درودی، ارشد فرهنگیان
- ۲۷ ساخت و اعتباریابی ابزار برای اندازه‌گیری پذیرش فناوری اطلاعات در کارکنان سازمان‌های ورزشی ایران ابراهیم نیک‌پی مطلق، حسین سپاسی، پریش نوربخش، مهوش نوربخش
- ۴۱ ارائه چارچوب سه شاخگی سرزندگی سازمانی محمدباقر فقیه، محمدعلی سرلک
- ۵۵ تحلیل محتوای پژوهش‌های مجله مدیریت سازمان‌های دولتی محسن ترابی، محمدرضا فتحی
- ۶۷ شناسایی عوامل مؤثر در ماندگاری داوطلبان بین نسلی در مؤسسات خیریه (مطالعه موردی: مؤسسات خیریه در شهر شیراز) بهاره نوروزی، حسن بودلایی
- ۸۳ طراحی الگوی مفهومی مدیریت بر شایعات سازمانی در سازمان‌های دولتی (مطالعه موردی: دانشگاه پیام نور) اکبر ویسمرادی، حسن درویش، رضا رسولی، مجید ضماهنی
- ۱۰۳ طراحی و تبیین مدل بالندگی سرمایه‌های انسانی به منظور دستیابی به اقتصاد دانش‌محور سید جواد حسینی کوهساری، محمدرضا مشایخ، جمشید سالار، سید محمد باقری
- ۱۱۹ پیشایندها و پیامدهای پرسه‌زنی اینترنتی در سازمان‌های دولتی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی استان هرمزگان) وحید مکی‌زاده، فاطمه شراعی
- ۱۳۵ شناسایی متغیرهای کلیدی مدیریت اسلامی و موانع آن علیرضا جعفرزاده کوچکی
- ۱۴۷ مفهوم‌پردازی و طراحی مدل شهاب‌سنگ‌های سازمانی: چالش‌ها و راهکارها علی قربانی، محمدامین ترابی

مدل حرفه‌ای‌گرایی مدیریت منابع انسانی در سازمان‌های دولتی (مورد مطالعه: وزارت صنعت، معدن و تجارت)

احمد اسدی^۱، *نبی‌الله محمدی^۲، هما درودی^۳، ارشد فرهمندیان^۴

۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران.

۲. استادیار، گروه مدیریت، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران.

۳. دانشیار، گروه مدیریت، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران.

۴. استادیار، گروه مدیریت، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران.

تاریخ دریافت: (۱۳۹۹/۱۲/۲۱) تاریخ پذیرش: (۱۴۰۰/۰۴/۲۱)

Professionalism Human Resource Management Model in Government Organizations (Case Study: Ministry of Industry, Mines and Trade)

Ahmad Asadi¹, *Nabiullah Mohammadi², Homa Droudy³, Arshad Farahmandian⁴

1. Ph.D Candidate, Department of Management, Zanjan Branch, Islamic Azad University, Zanjan, Iran.

2. Assistant Professor, Department of Management, Zanjan Branch, Islamic Azad University, Zanjan, Iran.

3. Associate Professor, Department of Management, Zanjan Branch, Islamic Azad University, Zanjan, Iran.

4. Assistant Professor, Department of Management, Zanjan Branch, Islamic Azad University, Zanjan, Iran.

Received: (2021/Mar/02)

Accepted: (2021/July/12)

«نوع مقاله: پیمایشی»

Abstract

This study aimed to provide a professional model of human resource management for the Ministry of Industry, Mines, and Trade in the period of 2017-2020. This research is applied-exploratory in terms of purpose and is a descriptive survey in terms of the method with a mixed-mode approach. The research statistical population consists of human resource management experts of the Ministry of Industry, Mines, and Trade in this field. In this research, the snowball sampling method was used and the data collection tool was interview and questionnaire. The grounded theory technique was used to analyze the collected qualitative data and the fuzzy Delphi technique was used in a quantitative part. In the suggested model, individual capacities and organizational-functional factors (recruitment and employment of professionals, training and improvement, performance appraisal, and compensation of services) were found as causal conditions; general and institutional organizational factors including strategic factors, structure, culture resources, and infrastructure as the governing platform; trans-organizational factors as intervening conditions; recreating the role of human resources and governing and legitimizing human resources as model actions and interactions and ultimately creating a competent and health-oriented ministry at the organizational level and growing human resources at the individual level are the implications of this model.

Keywords

Human Resource Management, Professionalism, Ministry of Industry, Mines and Trade.

چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارائه مدل حرفه‌گرایی مدیریت منابع انسانی در وزارت صنعت، معدن و تجارت در بازه زمانی ۱۳۹۶-۱۳۹۹ صورت گرفت. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی-اکتشافی و از نظر روش توصیفی پیمایشی است، همچنین با رویکرد پژوهش آمیخته صورت گرفته است. جامعه آماری پژوهشی را خبرگان مدیریت منابع انسانی وزارت صنعت، معدن و تجارت در این حوزه تشکیل می‌دهند. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری گلوله برقی استفاده شده و ابزار جمع‌آوری داده‌ها مصاحبه و پرسشنامه است. برای تحلیل داده‌های کیفی از تکنیک داده‌بنیاد و در بخش کمی از تکنیک دلفی فازی استفاده شد. در مدل ارائه شده، ظرفیت‌های فردی و عوامل سازمانی- کارکردی (جذب و به‌کارگیری حرفه‌گرا، آموزش و بهسازی، ارزیابی عملکرد و جبران خدمات) به‌عنوان شرایط علی؛ عوامل عام و نهادی سازمانی از جمله عوامل راهبردی، ساختار، فرهنگ و منابع و زیرساخت‌ها به‌عنوان بستر حاکم؛ عوامل فرا سازمانی به‌عنوان شرایط مداخله‌گر؛ بازآفرینی نقش منابع انسانی و حکمرانی و مشروعیت بخشی به منابع انسانی به‌عنوان کنش‌ها و تعاملات مدل و درنهایت خلق وزارتخانه شایسته محور و سلامت محور در سطح سازمانی و نیروی انسانی بالنده در سطح فردی پیامدهای مدل هستند.

واژه‌های کلیدی

مدیریت منابع انسانی، حرفه‌ای‌گرایی، وزارت صنعت، معدن و تجارت.

مقدمه

جهانی‌سازی، عصر اطلاعات، ایجاد دموکراسی‌ها^۱، فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی، اینترنت، فناوری‌های ماهواره‌ای و رقابت جهانی مستلزم آن است که سازمان‌ها از ساختارهای مدیریتی مدرن، رقابتی، پویا و همچنین کارکنانی برخوردار باشند که مسئولیت بیشتری می‌پذیرند، ابتکار عمل را به دست می‌گیرند، روابط اثربخش را ایجاد می‌کنند و اطلاعات را به‌منظور افزایش و تغییر مداوم انتظارات مشتری و بهبود کیفیت کالاها و خدمات، به اشتراک می‌گذارند (کویلوگلو^۲ و همکاران، ۲۰۱۵: ۵۳۷).

بر همین اساس در دنیای عصر اطلاعات و دانش، برای سنجش و مقایسه کشورها با یکدیگر صرفاً به شاخص تولید ناخالص ملی به‌عنوان معیار توسعه‌یافتگی نگریسته نمی‌شود؛ بلکه وضعیت سهم ثروت سرانه کشورها از منابع مختلف اهمیت دارد که سه شاخص عمده آن منابع انسانی، منابع فیزیکی و منابع طبیعی است. در این میان سهم منابع انسانی مهم‌ترین است و شاخص عمده رده‌بندی کشورها از لحاظ توسعه‌یافتگی به شمار می‌رود. از این‌رو، دستیابی به منابع انسانی با کیفیت و متعهد در سازمان نیازمند ارائه راهکارهایی حرفه‌ای است که ایجاد و اجرای چنین راهکارهایی نیازمند وجود گرایش‌های حرفه‌ای در رفتارها و رویکردهای کاری واحد منابع انسانی است (افضل‌نیا و همکاران، ۱۳۸۹: ۵۷).

اساساً جامعه روبه پیشرفت بدون حضور و وجود منابع کاری متخصص و دارای گرایش‌های قوی نسبت به اخلاق و اصول حرفه‌ای در محیط کار قادر نخواهد بود تا به اهداف متعالی خود دست‌یافته و توسعه و بالندگی را در بخش‌های مختلف اقتصادی، سیاسی و فرهنگی تجربه نماید. حرفه‌ای‌گرایی^۳ و داشتن روحیه حرفه‌ای در انجام وظائف و شرح شغل یکی از مهم‌ترین پیش‌نیازها در جهت توسعه عملکردهای سازمان‌ها از دریچه تقویت عملکردهای فردی است (سجاکا و کاواسه^۴، ۲۰۱۴: ۱۳۵).

از این‌رو، اگر در بازارهای جهانی حرفی برای گفتن وجود داشته باشد ابتدا باید حرفه‌ای‌گرایی را در تمامی مشاغل به‌ویژه مدیریت نیروی انسانی حاکم ساخت (میرسپاسی، ۱۳۹۳: ۱). حرفه‌ای کردن حوزه منابع انسانی باعث می‌شود که این حوزه جایگاه واقعی خود را در سازمان‌ها و بنگاه‌ها ارتقا دهد و درواقع، بین اهمیت منابع انسانی و جایگاه مدیریت منابع انسانی به‌عنوان فرآیندی که عهده‌دار تأمین، نگهداری، پرورش و برانگیختن کارکنان و افزایش بهره‌وری آن‌هاست، تناسب و هماهنگی لازم برقرار کند. بنابراین، حضور

مطلوب در بازارهای جهانی و انجام حرفه‌ای امور چه در بخش دولتی و چه در بخش خصوصی نیازمند حاکمیت روح حرفه‌ای‌گرایی در تمام مشاغل به‌ویژه مدیریت نیروی انسانی هستند (آراج^۵، ۲۰۱۸: ۳).

اما حرفه‌ای‌سازی رفتارها و عملکردها منابع انسانی علی‌رغم پیامدهای حیاتی آن، عملی بسیار دشوار است (سجاکا و کاواسه، ۲۰۱۴: ۱۳؛ والو^۶ و همکاران، ۲۰۱۹: ۱) طبق بررسی طیف وسیعی از مطالعات توسط پژوهشگران، یکی از مهم‌ترین مسائل و چالش‌های پیشروی حرفه‌ای‌گرایی این است که دقیقاً نمی‌توان تأیید کرد که چه رفتارها و نگرش‌هایی از سوی افراد در سازمان می‌تواند به‌عنوان نشانه‌هایی از وجود حرفه‌ای‌گرایی در آن سازمان در نظر گرفته شود. هرچند یک توافق کلی وجود دارد، مبنی بر اینکه اگر کارکنان دو ویژگی تخصص: درگیری در آموزش تخصصی طولانی مدت در یک بدنه از دانش انتزاعی، دوم، اخلاق: ارائه خدمت بدون توجه به خود یا بدون درگیری هیجانی با مشتری دو ویژگی داشته باشند، نشان‌دهنده وضعیت حرفه‌ای آن‌ها است (آراج، ۲۰۱۸: ۴)، اما براساس کارکردهای مدیریت منابع انسانی، حرفه‌ای‌گرایی و ابعاد آن تعریف نشده است. بر مبنای مطالعه ادواردز^۷ (۲۰۱۴)، عدم وجود خط‌مشی‌های استاندارد در حیطه حرفه‌ای‌سازی رفتارهای کارکنان از جمله بزرگ‌ترین چالش‌های پیشروی سازمان‌های آینده به‌منظور بهره‌برداری از حرفه‌ای‌گرایی کارکنان است. بردبرن^۸ و همکاران (۲۰۱۸)، والو و همکاران (۲۰۱۹) و سجاکا و کاواسه^۹ (۲۰۱۴)، نشان دادند که نبود شاخص‌های مرتبط با حرفه‌ای‌گرایی در سازمان‌ها می‌تواند منجر به کاهش تعهد سازمانی، رضایت شغلی و نیز بروز تضادهای حرفه‌ای-سازمانی شود.

همچنین به لحاظ مطالعاتی یکی دیگر از محدودیت‌های مشاهده شده در این زمینه مربوط به حیطه‌های پژوهشی می‌شود؛ بدین ترتیب که بر مبنای بررسی‌های جامع، بخش اعظمی از مطالعات حوزه حرفه‌ای‌گرایی صرفاً در میان دو قشر پزشکان، پرستاران و معلمان به انجام رسیده است. با توجه به این چالش‌ها، آن‌گونه که آمار و شواهد بیان می‌کند، بیشتر هدف‌گذاری‌ها در زمینه حرفه‌ای‌گرایی منابع انسانی به‌ویژه در سازمان‌های دولتی به وقوع نپیوسته است.

بررسی‌های عباس‌زاده (۱۳۸۹)، در مورد نظام اداری ایران نشان داد که بهره‌وری نیروهای انسانی در سازمان‌های به

5. Araj
6. Valeau
7. Edwards
8. Bradburn
9. Sejjaaka & Kaawaase

1. Democratization
2. Köylüoğlu
3. Professionalism
4. Sejjaaka & Kaawaase

مشابه با دیگر ارگان‌های دولتی، ضعف تقریبی در توسعه رویکردهای حرفه‌ای در منابع انسانی و بی‌توجهی به آموزش حرفه‌ای و هدفمند است. از این‌رو، مسئله اصلی، نیاز مبرم وزارتخانه تحت مطالعه به توسعه و گسترش فرهنگ حرفه‌ای‌گرایی و حرفه‌ای‌گرایی در مدیریت منابع انسانی است. در این راستا، ضرورت دارد تا در قالب مدلی مفهومی، عوامل اثرگذار، ابعاد و پیامدهای عام و نیز خاص سازمان‌های دولتی شناسایی شوند تا در سایه این معرفت کسب شده، تصمیم‌گیری‌ها و سیاست‌گذاری‌های آتی این حوزه اثربخش‌تر باشد. لذا، پژوهش حاضر به دنبال ارائه مدلی برای حرفه‌ای‌گرایی مدیریت منابع انسانی برای سازمان‌ها و نهادهای عمومی دولتی ایران (وزارت صنعت، معدن و تجارت و ادارات تابعه به‌عنوان محیط پژوهش) است. بدین ترتیب که بعد از این مقدمه، در بخش مبانی نظری به مفهوم‌سازی و ابعاد حرفه‌ای‌گرایی مدیریت منابع انسانی و پژوهش‌های انجام شده در این زمینه پرداخته شده است. سپس در بخش بعدی مقاله، روش‌شناسی پژوهش و درنهایت یافته‌ها و نتایج حاصل آمده است.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

جهت توسعه حرفه‌ای‌گرایی در مدیریت منابع انسانی؛ باید درک کاملی از این مفهوم حاصل شود. پژوهش‌های انجام شده در این حوزه نشان داده است که دیدگاه‌ها راجع به حرفه‌ای‌گرایی در گذر زمان، از نسبتاً ابتدایی به کاملاً پیچیده، تغییر یافته‌اند. در ابتدا، مفهوم حرفه‌ای‌گرایی به معنای اخلاق کار و اخلاق مشاغل به‌کار می‌رفت.

امروزه نیز عده‌ای از نویسندگان حرفه‌ای‌گرایی یا اخلاق حرفه‌ای، از معنای نخستین این مفهوم برای تعریف آن استفاده می‌کنند. به اعتقاد برخی افراد، حرفه‌ای‌گرایی یعنی همان پوشش رسمی در کار یا بهتر انجام دادن وظایف شغلی. برخی دیگر نیز عقیده دارند که حرفه‌ای‌گرایی یعنی داشتن مدارک پیشرفته، دریافت گواهی‌نامه‌ها و به نمایش گذاشتن آن در دفتر کار. با وجود این که مفهوم حرفه‌ای‌گرایی این موارد را شامل می‌شود، اما جنبه‌های بیشتری را نیز می‌توان برای آن در نظر گرفت (جانسن، ۲۰۱۷: ۲۰).

تعاریف مختلف حرفه‌ای‌گرایی اشاره به این نکته دارند که حرفه‌ای‌گرایی مجموعه‌ای از مشخصه‌های مختلف را شامل می‌شود و مجموع این ویژگی‌ها حرفه‌ای بودن را مشخص

خصوص دولتی کشور علی‌رغم به‌کارگیری تکنولوژی‌های پیشرفته، روندی کاهشی داشته است که نشان‌دهنده ضعف در فرایندهای مدیریت منابع انسانی به خصوص در حیطه توسعه توانمندی‌های دانشی و فنی است. بنابراین، حرفه‌ای‌گرایی در بخش دولتی و به‌طور خاص بخش حساسی چون مدیریت منابع انسانی به‌عنوان واحدی اثرگذار بر رفتارها و اعمال منابع انسانی به‌عنوان یکی از نیازها و بایسته‌های دستیابی به حداقل‌های توسعه، باید تقویت شود.

تقویت این مفهوم در یک وزارتخانه همچون وزارت صنعت، معدن و تجارت به دلیل آثار سلسله‌مراتبی آن بر سازمان‌ها و ارگان‌های زیرمجموعه، حائز اهمیتی دوچندان است. مسئولیت‌های این وزارتخانه از یک‌سو و دانش‌بنیان بودن بخش عمده‌ای از فعالیت‌های آن از سوی دیگر، بدون حضور پیوسته منابع انسانی حرفه‌ای که دارای دانش به‌روز و قدرت عملکردی مطلوب باشند، چندان قابل پیگیری نبوده و عملاً آثار آن بر صنعت و اقتصاد کشور وارد خواهد شد. وزارت صنعت، معدن و تجارت از نوع سازمان‌های حرفه‌ای است که بنابر اقتضا رسالت و چشم‌انداز تعریف شده متحمل انجام فعالیت‌های حرفه‌گرایانه است. اساساً در شرایطی که اقتصاد و صنعت در بحران‌های ناشی از سوءمدیریت‌های داخلی و فشارهای سیاسی خارجی دست و پا می‌زند، وجود رفتارهایی برآمده از اصول حرفه‌ای و استانداردهای تأیید شده بین‌المللی توسط کارکنان سازمان‌های دولتی و در اینجا به‌طور خاص مدیران و تصمیم‌گیران خرد و کلان منابع انسانی می‌تواند اثراتی مطلوب بر بهره‌گیری مناسب از داشته‌ها و کاستن از انحرافات برنامه‌ای به دلیل رفتارهای غیرحرفه‌ای از خود برجای نهد.

با درک این مهم وزارت صنعت، معدن و تجارت، با نگاهی راهبردی به جایگاه مدیریت منابع انسانی در بیانیه مأموریت خود، بر ارتقای توانمندی و شایستگی سرمایه‌های انسانی تأکید کرده است. وزارت صنعت، معدن و تجارت با تدوین و اجرای سند راهبردی در حوزه صنعت، معدن و تجارت در پی اجرایی کردن اهداف آرمانی خود است اما آن‌گونه که آمار نشان می‌دهد (رتبه ۶۹ شاخص توسعه انسانی از ۱۸۸ کشور) بیشتر هدف‌گذاری‌ها به وقوع نپیوسته است. علی‌رغم تمامی تلاش‌های صورت گرفته در وزارت صنعت و معدن و تجارت، مبتنی بر تجربی‌ها و مشاهدات پژوهشگر در طی سالیان خدمت خود متأسفانه در این سازمان به بحث توسعه منابع انسانی، نگاهی سطحی و مبتنی بر رفع تکلیف حاکم بوده و صرفاً منتهی به برگزاری تعدادی دوره آموزشی در راستای کسب امتیازات شغلی محدود شده است. به واقع یکی از مشکلات این ارگان دولتی

در نقش‌های مدیریت منابع انسانی در حال کار هستند. همچنین شواهدی وجود دارند که نشان می‌دهند حرفه‌ای‌گرایی مدیریت منابع انسانی به کارفرمایان نفع خواهد رساند. مطالعات راجع به رویه‌های کاری دارای عملکرد بالا و مدیریت منابع استراتژیک به‌روشنی یک نفع را برای سازمان‌هایی نشان می‌دهند که مدیریت منابع انسانی را به شکل اثربخش‌تر و حرفه‌ای اجرا می‌کنند (پارکس و همکاران، ۲۰۱۷: ۷).

برای شناخت زمینه‌های حرفه‌گرایی منابع انسانی می‌بایست مشخصه‌های کارکنان حرفه‌ای را واکاوی کرد که مهم‌ترین آن‌ها به شرح زیر است: توانایی‌های شناختی، رهبری، نظارت و خلق اطلاعات کلیدی (پیرسون و هوگلدن، ۲۰۱۰: لزوم توجه به فرهنگ ملی و عمومی (عسگری، ۲۰۰۶: ۲۰۲)، اجرای ماهرانه کار براساس دانش، مهارت، کار تیمی و تخصص حرفه‌ای (تعهد حرفه‌ای)، تمایل به ارائه خدمت به مردم و رعایت اصول اخلاقی (تعهد به ارباب‌رجوع) (راترو دانکن، ۲۰۱۰: ۱۹؛ شاپیرو و همکاران، ۲۰۰۹: ۲)، تعهد به اهداف سازمان در شغل در کنار تعهد به حرفه (تعهد به سازمان) (ولینگ و بایرگ، ۲۰۱۰: ۲۶۳)، حفظ استقلال حرفه‌ای و داشتن شخصیت حرفه‌ای مستقل و منفک (تأکید بر استقلال حرفه‌ای)، احترام به ارزش‌های حرفه‌ای فرد (شخصیت حرفه‌ای) (مت و زبیدی، ۲۰۱۰: ۱۴۰).

رفتار روزمره حرفه‌ای‌ها، تجسم عینی تخصص، اخلاق، تعهد و در حقیقت، حرفه‌ای‌گرایی آن‌هاست. در اینجا، نه تنها روی شایستگی فنی، بلکه بر صلاحیت اخلاقی، ایثارگری و نوع‌دوستی نیز تأکید می‌شود و بنابراین، بین رفتار مشاهده شده و ارزش‌های فردی، پیوند آشکاری وجود دارد (پیل و همکاران، ۲۰۰۴: ۱۴-۱۷).

با درک تقویت جایگاه حرفه‌ای‌گرایی منابع انسانی در سراسر جهان در پژوهش‌های متعددی، به این مهم پرداخته شده است. از جمله، در زمینه پژوهش‌های داخلی؛ باتمانی و همکاران (۱۳۹۷)، در پژوهشی با عنوان "تبیین ابعاد حرفه‌ای‌سازی مدیریت منابع انسانی: رویکردی فراترکیب" براساس نتایج پژوهش خود اظهار کردند عوامل تأثیرگذار بر حرفه‌ای‌گرایی منابع انسانی را می‌توان براساس سه مقوله کلی (محیطی، سازمانی و فردی) و ابعاد شناسایی شده را می‌توان براساس نه بعد (مجمع ناظر، کد اخلاقی، استقلال و خودگرایی، صدور گواهینامه، جایگاه قانونی، کمک به جامعه، پیکره دانش، پایگاه پژوهشی، شناسایی) تحلیل کرد.

پورکریمی و همکاران (۱۳۹۶)، پژوهشی با عنوان "طراحی و تبیین صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناسان منابع انسانی" ارائه

می‌کنند چالن^۱ و همکاران (۲۰۱۷: ۲۴)، جنبه‌های حرفه-ای‌گرایی را شامل دانش تخصصی- شایستگی- صداقت و انسجام رفتاری- مسئولیت‌پذیری و خودتنظیمی بیان داشتند. مفهوم حرفه‌ای‌گرایی را می‌توان در دو سطح تعریف کرد؛ ابعاد ساختاری در سطح شغلی و بعد نگرشی در سطح فردی (حرفه‌ای‌گرایی ساختاری و حرفه‌ای‌گرایی نگرشی). سطح نخست به فرایندها و شرایط ایجاد شده به وسیله سازمان به‌منظور حرفه‌ای‌سازی افراد در مشاغل اشاره دارد همچون تفویض اختیارات و ... سطح دوم اما با باورها و ارزش‌های فردی شخص در زمینه حرفه‌ای‌گرایی سروکار دارد. در این سطح، حرفه‌ای‌گرایی به مجموعه‌ای از ارزش‌های فردی، گرایشی رفتاری و سیستم اعتقادی اشاره دارد که مبتنی بر آن‌ها فرد قادر به توسعه جایگاه شغلی و اجتماعی خود می‌شود. از این‌رو، پدیده حرفه‌ای‌گرایی پدیده‌ای است که مبتنی بر دو جریان است؛ فرایندهای سازمانی ایجاد آن و نگرش‌ها و باورهای فردی در حیطه بروز رفتارهای حرفه‌ای (پارکس^۲ و همکاران، ۲۰۱۸: ۲۱۶).

حرفه‌ای‌گرایی در هر نوع از فعالیت‌ها به معنای یک قابلیت برای حل وظایف حرفه‌ای استاندارد است. در کنار این، سطح حرفه‌ای‌گرایی توسط سه گروه از فاکتورها تعیین می‌شود. گروه اول حضور حالات فردی معین و تصحیح آن‌ها در جریان فعالیت‌های زندگی است. گروه دوم درگیری متخصص در محیط اجتماعی-فرهنگی است. گروه سوم نمایش عملیاتی‌سازی هنجارهای اجتماعی-فرهنگی در فرایند فعالیت‌های حرفه‌ای است (گراسیمو^۳، ۲۰۱۷: ۴۶).

عبارت حرفه‌ای‌گرایی مدیریت منابع انسانی را به‌عنوان قابلیت برای ایجاد ارزش اضافی برای سازمان و تمرکز بر رشد و توسعه و تغییر سازمان به‌منظور دستیابی به مزایای رقابتی پایدار تعریف کرده‌اند. براساس مدل ارائه شده توسط اولریچ و بروکینک (۲۰۰۵) حرفه‌ای‌گرایی مدیریت منابع انسانی به پنج گروه تقسیم‌بندی شده است: مشارکت استراتژیک، دانش کسب‌وکار، اعتبار شخصی، خدمات مربوط به منابع انسانی و مجموعه‌ای از فرایندها، روش‌ها و تکنیک‌های منابع انسانی. به‌طور کلی، مهارت‌های حرفه‌ای در مدیریت منابع انسانی به انجام فعالیت‌های مشخص، آموزش حرفه‌ای، ارزیابی عملکرد و غیره منجر می‌شود (الیس، ۲۰۱۷: ۱۷۲).

حرفه‌ای‌گرایی مدیریت منابع انسانی به کسانی نفع می‌رساند که با اعطای جایگاه، هویت و شاید دستمزد رقابتی‌تر

1. Challen
2. Parks
3. Gerasimov

آموزش سازمان‌های همکار به‌عنوان عوامل اثرگذار بر حرفه-ای‌گرایی واحد منابع انسانی شناسایی شدند. همچنین خودتنظیمی- پیگیری تعالی- تخصیص منابع برای وظائف- پاسخگویی در برابر وظائف و مسئولیت‌پذیری اجتماعی به‌عنوان ابعاد حرفه‌گرایی تعیین شد؛ عملکرد شغلی و حس انجام صحیح وظائف به‌عنوان پیامدهای حرفه‌گرایی منابع انسانی ارائه شد.

با بررسی پژوهش‌های مرتبط، معلوم می‌شود که در بیشتر مطالعات به رفتارهای حرفه‌ای منابع انسانی پرداخته‌اند و یا بر ابعاد حرفه‌ای‌گرایی منابع انسانی تأکید کرده‌اند و به سؤالاتی همچون شرایط علی و مداخله‌گر مؤثر بر حرفه‌گرایی مدیریت منابع انسانی به همراه اجزای آن کدام‌اند؟ چه بستری برای حرفه‌ای‌گرایی منابع انسانی بایستی فراهم شود؟ چه راهبردهایی برای حرفه‌گرایی مدیریت منابع انسانی وجود دارد؟ و به‌طور کلی حرفه‌ای‌گرایی مدیریت منابع انسانی چه پیامدهایی دارد؟ پاسخی داده نشده است.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از بعد هدف کاربردی است. جامعه آماری از حیث نظری شامل کلیه پژوهش‌های انجام شده معتبر در زمینه حرفه‌ای‌گرایی مدیریت منابع انسانی است که با توجه به استراتژی پژوهش در بخش کیفی، از نمونه‌برداری نظری استفاده شد. نمونه موردنظر از پژوهش‌های پیشین جهت استخراج متغیرها، از مطالعات منتخب و براساس ارتباط آن‌ها با سؤال پژوهش تشکیل می‌شود که ۱۴۶ مقاله انتخاب شد که بعد از بررسی با ۵۶ مقاله اشباع نظری حاصل شد و بنابراین، ۵۶ منبع کدگذاری شد.

جامعه آماری جهت مصاحبه و ارائه مدل، خبرگان حوزه مدیریت منابع انسانی در وزارت صنعت، معدن و تجارت بوده است که با روش نمونه‌گیری هدفمند، نمونه شامل ۱۲ است که ۵ تن از آن‌ها از خبرگان علم مدیریت منابع انسانی با درجه دکتری مدیریت دولتی با حداقل ۵ سال سابقه تدریس و پژوهش (مشاوران وزارت صنعت) و ۷ تن دیگر نیز از خبرگان عمل‌گرا در مدیریت منابع انسانی با حداقل مدرک کارشناسی ارشد و سابقه خدمت مدیریتی بیش از ۵ سال در وزارت صنعت، معدن و تجارت و سازمان‌های تابعه در حوزه مدیریت منابع انسانی است.

دادند که این پژوهش با هدف طراحی و تبیین صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناسان آموزش سازمان امور مالیاتی کشور و با روش آمیخته (کیفی (تحلیل محتوا) و کمی) انجام شد. شانزده مؤلفه شامل دانش و اطلاعات آموزشی، دانش سازمانی، دانش منابع انسانی، مهارت‌های فناوری، مهارت‌های اجتماعی، مهارت‌های شغلی، مهارت‌های مدیریتی، توانایی‌های تخصصی، توانایی‌های مدیریتی و اجرایی، توانایی‌های فکری، نگرش مثبت به آموزش سازمانی، نگرش سیستمی به سازمان، نگرش به یادگیری سازمانی، دیدگاه حل مسئله‌ای، ویژگی‌های شغلی و ویژگی‌های رفتاری مورد شناسایی قرار گرفت.

راوند و سید نقوی (۱۳۹۵)، مطالعه‌ای در زمینه بررسی حرفه‌ای‌گرایی منابع انسانی: کلید تعالی عملکرد سازمان‌های دولتی ایران انجام دادند. در این پژوهش، حرفه‌ای‌گرایی منابع انسانی در چهار بعد فردی (با مؤلفه‌های معیار اخلاقی و معیار عملکردی)، نهادی (راهبرد منابع انسانی، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی حرفه‌ای و فناوری سازمانی) و کارکردی (برنامه‌ریزی و استخدام منابع انسانی، آموزش و توسعه اثربخش حین کار منابع انسانی، نگهداری و جبران خدمات منابع انسانی و به‌کارگیری مؤثر منابع انسانی) و فراسازمانی (سیاست و قوانین حمایت‌گر، فرهنگ و اجتماع، اقتصاد، طرح و برنامه راهبردی مدون، انجمن حرفه‌ای‌های منابع انسانی، آموزش‌های دانشگاهی (قبل از کار) و زیرساخت‌های فناوری) معرفی شده است.

در زمینه مطالعات خارجی نیز، هیگینز و همکاران (۲۰۱۸)، در پژوهشی به شناسایی عوامل مؤثر بر حرفه‌ای‌گرایی مدیریت منابع انسانی در هنگ‌کنگ پرداختند. این مقاله چهار منبع اصلی حرفه‌ای‌گرایی منابع انسانی را شامل می‌شود که شامل استراتژی، ارتباطات، اداره و نظم و انضباط اختصاص است.

چالن^۱ و همکاران (۲۰۱۶)، مطالعه‌ای کیفی در زمینه عوامل اثرگذار بر توسعه حرفه‌ای‌گرایی منابع انسانی به انجام رساندند. مبتنی بر نتایج، ویژگی‌های شخصیتی، آموزش‌های نظری، آموزش‌های عملی دارای تأثیرات معنی‌داری بر رشد حرفه-ای‌گرایی در حیطه مورد مطالعه است

اوری آوه‌ارا^۲ (۲۰۱۴)، مطالعه‌ای در زمینه حرفه‌ای‌گرایی و مدیریت منابع انسانی انجام رساندند. مبتنی بر بررسی‌های پژوهشگر، چهار عامل-به رسمیت شناخته شدن توسط دولت- بازخورد از برون‌دادهای عملکردی- به رسمیت شناخته شدن از طریق سازمان‌های مشابه-فرصت‌هایی به‌منظور

جدول ۱. گروه خبرگان

| جنسیت | شغل اصلی | عنوان شغل اصلی | سن | میزان سابقه کار | تحصیلات | رشته تحصیلی |
|-------|---------------|--|--------------|-----------------|---------------|---------------------|
| مرد | خبره دانشگاهی | هیئت‌علمی (مشاور) | بالتر از ۵۰ | بیشتر از ۱۰ سال | دکتری | مدیریت دولتی |
| مرد | خبره دانشگاهی | هیئت‌علمی (مشاور) | بالتر از ۵۰- | بیشتر از ۱۰ سال | دکتری | مدیریت منابع انسانی |
| زن | خبره دانشگاهی | هیئت‌علمی (مشاور) | ۵۰-۳۵ | ۵-۱۰ سال | دکتری | مدیریت منابع انسانی |
| مرد | خبره دانشگاهی | هیئت‌علمی (مشاور) | ۵۰-۳۵ | بیشتر از ۱۰ سال | دکتری | مدیریت دولتی |
| زن | خبره دانشگاهی | هیئت‌علمی (مشاور) | ۵۰-۳۵ | ۵-۱۰ سال | دکتری | مدیریت منابع انسانی |
| مرد | خبره سازمانی | کارشناس عالی منابع انسانی و امور اداری وزارتخانه | بالتر از ۵۰ | بیشتر از ۱۰ سال | کارشناسی ارشد | مدیریت دولتی |
| مرد | خبره سازمانی | مشاور منابع انسانی وزیر | بالتر از ۵۰ | بیشتر از ۱۰ سال | دکتری | مدیریت منابع انسانی |
| مرد | خبره سازمانی | رئیس اداره ارزشیابی کارکنان | بالتر از ۵۰ | بیشتر از ۱۰ سال | کارشناسی ارشد | مدیریت منابع انسانی |
| مرد | خبره سازمانی | مدیرکل منابع انسانی و رفاه | ۵۰-۳۵ | ۵-۱۰ سال | دکتری | مدیریت |
| مرد | خبره سازمانی | معاون آموزش، پژوهش و فناوری | ۵۰-۳۵ | ۵-۱۰ سال | دکتری | مدیریت |
| مرد | خبره سازمانی | مدیر مرکز نوسازی و تحول اداری | بالتر از ۵۰ | بیشتر از ۱۰ سال | دکتری | مدیریت |
| مرد | خبره حرفه‌ای | معاون مدیرکل منابع انسانی و رفاه | بالتر از ۵۰ | ۵-۱۰ سال | کارشناسی ارشد | مدیریت |

یافته‌های پژوهش

جهت پاسخگویی به سؤالات پژوهش که یافتن عناصر مدل حرفه‌ای‌گرایی مدیریت منابع انسانی در وزارت صنعت، معدن و تجارت است، بنابر نظر استادان خبره، نخست به کدگذاری ادبیات پژوهش پرداخته شد و سپس پاسخ‌های تخصصی خبرگان کدگذاری شد، درنهایت با تکنیک داده‌بنیاد، کدگذاری محوری و انتخابی با ادغام تمامی کدهای حاصل انجام شد. بر همین اساس جهت اعتبارسنجی خبرگی مقوله‌های شناسایی شده از روش دلفی فازی استفاده شده است. محاسبات دلفی فازی در محیط نرم‌افزار اکسل با کدنویسی ویزال بیسیک انجام شده است. نمونه‌ای از کدگذاری اولیه از ادبیات پژوهش در جدول ۲ و کدگذاری پاسخ خبرگان در جدول ۳ آمده است.

جهت گردآوری داده‌ها، از یادداشت‌برداری مصاحبه و پرسشنامه استفاده شده است (با وجود تلاش فراوان برای مصاحبه فردی و حضوری، به دلیل مواجه شدن با محدودیت‌های بسیار ناشی از شیوع ویروس کرونا، محدود بودن زمان و دسترسی به خبرگان، بنابر درخواست خبرگان، سؤالات مصاحبه در قالب پرسشنامه باز طراحی و در اختیار خبرگان قرار گرفت و فقط سه مصاحبه به صورت حضوری انجام شد).

بعد از تکمیل پرسشنامه‌های باز، پاسخ‌ها بررسی شد و در صورت ابهام یا نیاز به توضیحات بیشتر، به صورت مجازی و حضوری موارد لازم پیگیری شد برای گردآوری داده‌ها در بخش کمی از پرسشنامه دلفی استفاده شد.

رویکرد پژوهش آمیخته است. انتخاب روش گزند تئوری جهت استخراج متغیرهای پژوهش و ارائه مدل، از جمله روش‌های کیفی در جمع‌آوری داده‌هاست که با رویکرد کمی دلفی فازی در مرحله غربال شاخص‌ها و اعتباریابی خبرگی درآمیخته است.

جدول ۲. نمونه‌ای از کدگذاری اولیه ادبیات پژوهش

| | | |
|---|--|------------------|
| کد ۱۵۳- تحقیق و پژوهش، کد ۱۵۴-صداقت، کد ۱۵۵ تعهد، کد ۱۵۶- رهبری، کد ۱۵۷-استقلال، کد ۱۵۸- غرور، کد ۱۵۹- اشتیاق، کد ۱۶۰- ادب و نزاکت، کد ۱۶۱- خدمات‌رسانی به اجتماع، سودگرایی متعادل. | ابعاد حرفه‌ای‌گرایی مدیریت منابع انسانی عبارت‌اند از: پژوهش و پژوهش، صداقت، تعهد، رهبری، استقلال، غرور، اشتیاق، ادب و نزاکت، خدمات‌رسانی به اجتماع، سودگرایی متعادل. | بالتازارد (۲۰۱۴) |
| کد ۲۱۱- فرایندهای سازمانی کد ۲۱۲- نگرش‌ها و باورهای فردی | حرفه‌ای‌گرایی پدیده‌ای است که مبتنی بر دو جریان هست؛ فرایندهای سازمانی و نگرش‌ها و باورهای فردی در حیطه بروز رفتارهای حرفه‌ای. | پارکان (۲۰۰۸) |

به‌عنوان شاخص، ۲۵ مؤلفه، ۹ بعد فرعی و ۶ بعد اصلی استخراج شد.

براساس کدگذاری انجام شده، ۲۷۲ کد اولیه از ادبیات پژوهش و ۲۸۱ کد از پاسخ خبرگان، استخراج شد که ۸۰ کد ثانویه یا کد مفهومی بعد از غربال با تکنیک دلفی فازی در دو راند

جدول ۳. نمونه‌ای از کدگذاری پاسخ خبرگان

| مفاهیم استخراج شده | جواب به صورت متن |
|--|--|
| <p>کد ۱- بازطراحی و ساماندهی مشاغل و پست‌ها بر اساس تعریف حرفه‌ها با تکیه بر طرح راهبردی سازمان و طرح راهبردی منابع انسانی</p> <p>کد ۲- طبقه‌بندی شغلی مناسب و تعیین شرایط دقیق احراز شغل</p> <p>کد ۳- جذب افراد حرفه‌ای و متخصص و مرتبط با حرفه‌های بازمهندسی شده</p> <p>کد ۴- استفاده بهینه از منابع انسانی داخل سازمان (توانمندسازی، گردش شغلی، غنی‌سازی شغلی)</p> <p>کد ۵- حرفه‌گرایی اجتماعی (بهبود عملکرد و تعالی سازمانی و رفاه و سلامت جامعه) پیامد حرفه‌ای‌سازی</p> | <p>مقامات و دست‌اندرکاران سازمان‌های دولتی می‌توانند، در ابتدا با تکیه بر طرح کسب‌وکار و مدیریت راهبردی سازمانی خودشون و سپس با توجه به مدیریت راهبردی منابع انسانی شون، اقدام به باز طراحی و ساماندهی مشاغل و پست‌های خود، بر اساس تعریف حرفه‌ها کنند و با طبقه‌بندی شغلی مناسب و تعیین شرایط احراز شغل دقیق و درواقع حرفه‌ای سازی سازمانی، بر اساس فلسفه و رسالت سازمانی و خط‌مشی‌ها و فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی، نسبت به جذب افراد حرفه‌ای و متخصص و مرتبط با حرفه‌های بازمهندسی شده یا استفاده بهینه از منابع انسانی داخل سازمان براساس تکنیک‌های توانمندسازی همچون گردش شغلی، توسعه و غنی‌سازی شغلی و مانند این موارد و به عبارتی حرفه‌ای سازی فردی، اقدام مناسب و مقتضی را برای بهبود عملکرد و تعالی سازمانی و رفاه و سلامت و به عبارتی حرفه‌ای‌سازی اجتماعی صورت دهند.</p> |

شبیه‌سازی در آموزش (S54)، گرایش سازمان به شایسته‌گزینی (S10-5) حذف شدند و شاخص‌های تطبیق استعدادها و قابلیت‌های بالقوه با مشاغل محوری و کلیدی (C14)، توکل و تعلق حرفه‌ای (S35)، تدوین برنامه‌های آموزش و توسعه مطابق با نیازهای حرفه‌ای بالقوه (S55) نیز اضافه شدند.

همچنین علاوه بر این موارد، شاخص (S22) بدین صورت اصلاح شد: "خلق اطلاعات کلیدی و پیگیری ایده‌ها و توانایی استدلال و حل مسئله" و شاخص رفتار اخلاق‌گرا (O32) به صورت پویایی رفتار (نیک رفتار سازمانی، رفتار شهروندی) اصلاح شد.

براساس کدگذاری انجام شده، ۲۷۲ کد اولیه از ادبیات پژوهش و ۲۸۱ کد از پاسخ خبرگان، استخراج شد که ۸۰ کد ثانویه یا کد مفهومی بعد از غربال با تکنیک دلفی فازی در دو راند به‌عنوان شاخص، ۲۵ مؤلفه، ۹ بعد فرعی (مقوله) و ۶ بعد اصلی استخراج شد که جهت پرهیز از اطاله کلام، نتایج حاصل از این مراحل در جدول ۴ آمده است.

تکنیک دلفی فازی برای اعتباریابی خبرگی پژوهش انجام شد. غربال متغیرها بدین ترتیب انجام شد که تمامی مواردی حذف شدند که امتیازی کمتر از ۰/۷ کسب کرده‌اند که در راند اول شاخص‌های؛ رعایت اصل عدالت و شایستگی در ارتقای کارکنان (C23)، توانایی استدلال و حل مسئله (S23)، صبور و منصف بودن (S33)، توجه به اخلاق حسنه کارکنان در هنگام جذب (S45)، استفاده از روش‌های

جدول ۴. نتایج تحلیل داده‌بنیاد (یافته‌های پژوهش)

| مقوله اصلی | مؤلفه | مفهوم | منابع | نتایج دلفی |
|----------------------------|-------------------------------|--|--------|------------|
| | | بهینه کردن نظام انتخاب مدیران بر اساس اصل عدالت و شایستگی | خبرگان | ۰/۸۰۸ |
| | | تشکیل خزانه استعداد و جانشین مطابق با اندازه و نیازهای وزارتخانه | خبرگان | ۰/۸۰۴ |
| مدیریت منابع انسانی بالنده | مدیریت استعداد و جانشین‌پروری | شناسایی و نگهداشت نیروهای حرفه‌ای | خبرگان | ۰/۸۹۴ |
| | | تطبیق استعدادها و قابلیت‌های بالقوه با مشاغل محوری و کلیدی | خبرگان | ۰/۸۵۳ |

ادامه جدول ۴. نتایج تحلیل داده‌بنیاد (یافته‌های پژوهش)

| | | | | |
|-------|--|---|---|-------------------------|
| ۸ | | محموظ ماندن از زده‌بندهای سیاسی | | |
| ۴۶ | خبرگان | در پیمودن کارراهه شغلی | مدیریت مسیر | |
| ۰/ | | | | |
| ۸ | | مسیرشغلی چندبعدی براساس درجه | شغلی حرفه‌ای | |
| ۲۵ | خبرگان | حرفه‌ای بودن (غنی‌سازی شغلی - گردش شغلی) | | |
| ۰/ | | | | |
| ۰/۸۵۰ | خبرگان | تدوین و به‌روزرسانی مسئولیت‌ها، شرایط ارتقا، تعریف و تفهیم مناسب آن‌ها | | |
| ۰/۷۸۱ | وردایی و همکاران (۲۰۲۰) | عمل براساس چارچوب‌های تخصصی و آموزش | | |
| ۰/۸۳۵ | جیست (۲۰۰۲)، دمیرکاسیمولو (۲۰۱۰)، نوریس (۱۹۸۳) | انجام کارها تحت بالاترین استاندارد | عملکرد حرفه‌ای | |
| ۰/۷۹۷ | هاشم‌آبادی و همکاران (۱۳۹۶) | حضور فعال در جمعیت‌های حرفه‌ای | نیروی انسانی حرفه‌ای | |
| ۰/۸۵۳ | عبدصبور و شاه حمزه‌ای (۱۳۹۱)، جیست (۲۰۰۲) | پایبندی به چارچوب‌ها و استانداردهای اخلاقی | | |
| ۰/۷۶۹ | نوریس (۱۹۸۳) | پذیرش مناسبات سازمانی و داشتن نگاه سیستمی | اخلاق حرفه‌ای | |
| ۰/۷۹۰ | گودین، ۲۰۰۹ هاشم‌آبادی و همکاران (۱۳۹۶) | حفظ استقلال حرفه‌ای | | |
| ۰/۸۷۶ | هاشم‌آبادی و همکاران (۱۳۹۶)، هدایتی (۱۳۹۰) | آگاهی و پایبندی به دانش تخصصی و فنی در زمینه کاری مربوط | | |
| ۰/۸۵۳ | پورکریمی و همکاران (۱۳۹۶)، قراملکی (۱۳۹۵)، دارت و همکاران (۲۰۱۹)، آراج، ۲۰۱۸، لی (۲۰۱۴)، استنوا و همکاران (۲۰۱۳) | دارا بودن درجه بالایی از دانش عمومی | شایستگی‌های دانشی | |
| ۰/۸۴۲ | عاشقی و قهرمانی (۱۳۹۵)، دارت و همکاران (۲۰۱۹)، هاشم‌آبادی و همکاران (۱۳۹۶)، آراج، ۲۰۱۸، چالن و همکاران (۲۰۱۷)، بانک فدرال رزرو امریکا (۲۰۱۶) | توسعه و به‌روزرسانی دانش فردی (تخصصی و عمومی) از طریق ایفای نقش و آموزش | | |
| ۰/۸۳۵ | عبدصبور و شاه حمزه‌ای (۱۳۹۱)، اوانز (۲۰۱۴)، نواز و همکاران (۲۰۱۳)، پنینو (۲۰۰۴)، خبرگان | مهارت‌های شغلی (اقدامات مدیریت منابع انسانی) | | |
| ۰/۷۷۶ | وردایو و همکاران (۲۰۲۰)، پکولا و همکاران (۲۰۱۸)، استنوا و همکاران (۲۰۱۳)، لی و همکاران (۲۰۱۴)، پورکریمی و همکاران (۱۳۹۶)؛ خبرگان | خلق اطلاعات کلیدی و پیگیری ایده‌ها، توانایی استدلال و حل مسئله | ظرفیت‌های فردی | |
| ۰/۷۵۳ | پژوهش‌های دانشگاه ایوانس (۲۰۰۸-۲۰۱۵)، وردایو و همکاران (۲۰۲۰)، پکولا و همکاران (۲۰۱۸)، بیوسرت (۲۰۱۱) | مهارت‌های ارتباطی و مشاوره‌ای | شایستگی‌های مهارتی | |
| ۰/۸۶۰ | جیست (۲۰۰۲)، اوری اوهارا (۲۰۱۴)، پکولا و همکاران (۲۰۱۸)، دارت و همکاران (۲۰۱۹)، خبرگان | مهارت خودتنظیمی و خودمدیریتی | | |
| ۰/۸۶۷ | هدایتی (۱۳۹۰)، وردایو و همکاران (۲۰۲۰)، بالتازارد (۲۰۱۴)، اسپرولس و اسپرولس (۲۰۰۰) | داشتن تعهد حرفه‌ای به شغل، سازمان و ارباب‌رجوع | | |
| ۰/۸۴۲ | وردایو و همکاران (۲۰۲۰) - خبرگان | داشتن شخصیت حرفه‌ای مستقل و منفک | شایستگی نگرشی | |
| ۰/۸۳۲ | دارت و همکاران (۲۰۱۹)، اوری اوهارا (۲۰۱۴)، وردایو و همکاران (۲۰۲۰)، آراج، ۲۰۱۸ | مسئولیت‌پذیری و روحیه خدمت‌رسانی | | |
| ۰/۷۸۶ | وردایو و همکاران (۲۰۲۰)، خبرگان | توکل و تعلق حرفه‌ای | | |
| ۰/۸۱۵ | پورکریمی و همکاران (۱۳۹۶) | تعریف و تعیین دقیق شایستگی‌ها و صلاحیت‌های حرفه‌ای هر شغل | عوامل سازمانی - جذب و به‌کارگیری حرفه‌گرا | عوامل سازمانی - کارکردی |

ادامه جدول ۴. نتایج تحلیل داده‌بنیاد (یافته‌های پژوهش)

| | | | |
|-------|--|---|------------------------------|
| ۰/۸۷۶ | عاشقی و قهرمانی (۱۳۹۵)، نوریس (۱۹۸۳) | استفاده از نیم‌رخ‌های شغلی در فرایند جذب منابع انسانی | |
| ۰/۸۰۴ | باتمانی و همکاران (۱۳۹۸)، راوند و سید نقوی (۱۳۹۵)، حق گو و همکاران (۱۳۹۶)، دارت و همکاران (۲۰۱۹)، آراج، ۲۰۱۸، لی (۲۰۱۴) | استفاده از آزمون‌های استاندارد برای سنجش شایستگی‌های حرفه‌ای و اخلاقی داوطلبان هر شغل | |
| ۰/۸۳۹ | پنینو (۲۰۰۴)، خبرگان | رعایت عدالت، بی‌طرفی و اصل امانت‌داری در خصوص گزینش کارکنان | |
| ۰/۷۸۶ | عاشقی و همکاران (۱۳۹۶)، هاشم‌آبادی و همکاران (۱۳۹۶)، حق گو و همکاران (۱۳۹۶)، عبدصبور و شاه حمزه‌ای (۱۳۹۱)، چان و همکاران (۲۰۱۷)، بانک فدرال رزرو آمریکا (۲۰۱۶) | آموزش حین کار و خدمت | آموزش و بهسازی |
| ۰/۸۳۹ | بانک فدرال رزرو آمریکا (۲۰۱۶)، بیوسرت (۲۰۱۱)، خبرگان | تأکید بر منتورینگ و مربیگری | |
| ۰/۸۱۱ | پنینو (۲۰۰۴) - خبرگان | برآورد بازگشت سرمایه در آموزش کارکنان | |
| ۰/۸۵۳ | عاشقی و قهرمانی سلیمانی و نصرآبادی (۱۳۹۱)، سید بابک علوی و کاوه مقدم (۱۳۸۷)، چان و همکاران (۲۰۱۷)، بانک فدرال رزرو آمریکا (۲۰۱۶)، اوری اوهارا (۲۰۱۴) - خبرگان | تدوین برنامه‌های آموزش و توسعه مطابق با نیازهای حرفه‌ای بالقوه | |
| ۰/۸۰۱ | دیویس (۲۰۰۷)، فارنلد (۲۰۰۵)، خبرگان | سنجش و ارزیابی عملکرد کارکنان حرفه‌ای توسط کانون ارزیابی به صورت شفاف | |
| ۰/۸۶۳ | عبدصبور و شاه حمزه‌ای (۱۳۹۱)، سید بابک علوی و کاوه مقدم (۱۳۸۷) | ارائه بازخورهای به موقع و عادلانه کارکنان | ارزیابی عملکرد و جبران خدمات |
| ۰/۸۰۷ | خبرگان | پیاده‌سازی سیستم حسابداری منابع انسانی | |
| ۰/۸۶۷ | پوسنر و همکاران (۱۹۸۵) - خبرگان | تقویت رفتارهای حرفه‌ای از طریق پاداش دادن | |
| ۰/۸۵۶ | خبرگان | وجود نظام پاداش مالی و غیرمالی متناسب با تلاش و کارایی فرد | |
| ۰/۸۰۸ | خبرگان | وجود چشم‌انداز و تدوین مأموریت‌های حرفه‌گرایی مدیریت منابع انسانی | |
| ۰/۸۳۲ | پوسنر و همکاران (۱۹۸۵) - خبرگان | هماهنگی و هم‌راستایی برنامه‌ها و استراتژی‌های حرفه‌گرایی مدیریت منابع انسانی با استراتژی‌های وزارتخانه | عوامل راهبردی |
| ۰/۸۱۵ | باتمانی و همکاران (۱۳۹۸)، اوری اوهارا (۲۰۱۴)، اوانز (۲۰۱۴)، بیوسرت (۲۰۱۱)، اوتس (۲۰۰۹)، استروک و کام (۲۰۰۸) - خبرگان | برنامه‌ریزی مستمر و پویا در حوزه مدیریت منابع انسانی بر پایه نیازهای روز سازمان (وزارتخانه) | |
| ۰/۸۶۳ | عاشقی و همکاران (۱۳۹۶)، راوند و سید نقوی (۱۳۹۵)، بنویست (۱۹۸۷) | تدوین استانداردهای اخلاقی و دستورالعمل‌ها و برنامه‌های اجرایی آن | عوامل سازمانی- نهادی |
| ۰/۸۰۴ | اوتس (۲۰۰۹)، باتمانی و همکاران (۱۳۹۷)، خبرگان | تأمین جایگاه و ظرفیت تصمیم‌گیری برای مدیران منابع انسانی در متن همه تصمیمات وزارتخانه | |
| ۰/۸۰۴ | عبدصبور و شاه حمزه‌ای (۱۳۹۱)، نوریس (۱۹۸۳)، خبرگان | بازنگری، اصلاح، ساده‌سازی و روزآمد کردن قوانین حوزه منابع انسانی | عوامل ساختاری |
| ۰/۸۲۱ | پژوهش‌های دانشگاه ایوانس (۲۰۰۸-۲۰۱۵) | فراهم کردن خطوط ارتباطی باز برای کارکنان واحد منابع انسانی در کل وزارتخانه و در ارتباط با شرکت‌های تابع | |
| ۰/۸۲۱ | پورکریمی و همکاران (۱۳۹۶) | توسعه زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت اثربخشی سیستم مدیریت منابع انسانی الکترونیک و دیجیتال | منابع و زیرساخت‌ها |

ادامه جدول ۴. نتایج تحلیل داده‌بنیاد (یافته‌های پژوهش)

| | | | |
|-------|--|--|-------------------------|
| ۰/۸۲۵ | تأمین منابع مالی لازم در حمایت از حرفه‌گرایی منابع انسانی | ماکا و همکاران (۲۰۱۱)، راوند و سید نقوی (۱۳۹۵)، عبدصبور و شاه حمزه‌ای (۱۳۹۱) | |
| ۰/۸۴۶ | بهبودسازی سیستم مدیریت دانش | باتمانی و همکاران (۱۳۹۸)، عاشقی و همکاران (۱۳۹۶)، هاشم‌آبادی و همکاران (۱۳۹۶)، پورکریمی و همکاران (۱۳۹۶)، قراملکی (۱۳۹۵)، وردایو و همکاران (۲۰۲۰)، دارت و همکاران (۲۰۱۹) | |
| ۰/۷۵۳ | عوامل فرهنگی | احترام به کرامت انسانی کارکنان و نگرش غیر ابزاری | وردایو و همکاران (۲۰۲۰) |
| ۰/۸۳۲ | فرهنگ‌سازمانی مشوق پرورش حرفه‌ای | راوند و سید نقوی (۱۳۹۵)، وست و شانافلت (۲۰۰۷) | |
| ۰/۸۵۳ | تقویت پذیرش، باور و مقبولیت حرفه‌ای‌گرایی در وزارتخانه از طرف کارکنان | نوریس (۱۹۸۳)، باتمانی و همکاران (۱۳۹۸)، پارکان (۲۰۰۸)، اوتس (۲۰۰۳) | |
| ۰/۸۴۲ | ایجاد و تقویت فضای اعتماد به اقدامات مدیریت منابع انسانی بین تمامی نهادهای وزارتخانه | خبرگان | |
| ۰/۸۳۲ | بازنگری و توسعه سیاست‌ها و قوانین مدیریت منابع انسانی در اسناد بالادستی (قانون خدمات کشوری، برنامه توسعه راهبردی وزارت صنعت، معدن و تجارت) | باتمانی و همکاران (۱۳۹۸)، راوند و سید نقوی (۱۳۹۵) | |
| ۰/۷۹۷ | محیط کلان سیاسی - قانونی و حقوقی | صدر مجوز ایجاد انجمن حرفه‌گرایی مدیریت منابع انسانی در وزارتخانه | |
| ۰/۸۳۲ | ارائه استانداردها و چارچوب‌های لازم جهت تدوین آیین‌نامه اخلاق حرفه‌ای مدیریت منابع انسانی در حوزه صنایع مختلف تحت نظر وزارتخانه | لی (۲۰۱۴)، فارندل (۲۰۰۵) | |
| ۰/۸۰۴ | ارتباط و تعامل علمی - پژوهشی مستمر و پیوسته وزارتخانه با دانشگاه | باتمانی و همکاران (۱۳۹۷)، سلیمانی و نصرآبادی (۱۳۹۱)، بالتازارد (۲۰۱۴) | |
| ۰/۷۵۶ | انطباق سیلابس درسی دانشگاهی با نیازهای روز سازمان و دستاوردهای علمی - پژوهش‌های دنیا | خبرگان | |
| ۰/۷۹۷ | محیط آموزشی | تربیت نیروی متخصص و اخلاق‌گرا | |
| ۰/۷۶۳ | وجود گروه‌ها و جامعه تسهیل‌گر آموزش مدیران منابع انسانی | راوند و سید نقوی (۱۳۹۵)، پورکریمی و همکاران (۱۳۹۶)، حق گو و آراج، ۲۰۱۸، چالن و همکاران (۲۰۱۷) | |
| ۰/۸۶۳ | حمایت از فرهنگ مبتنی بر ارزش‌های اسلامی و کرامت انسانی در جامعه | راوند و سید نقوی (۱۳۹۵)، وردایو و همکاران (۲۰۲۰)، آراج، ۲۰۱۸ | |
| ۰/۸۴۹ | ترویج موضوعات تخصص‌گرایی و اخلاق‌گرایی در نهادهای مختلف جامعه از طریق دولت و رسانه | پورکریمی و همکاران (۱۳۹۶)، هدایتی (۱۳۹۰)، وردایو و همکاران (۲۰۲۰)، آراج، ۲۰۱۸، نوریس (۱۹۸۳)، دارت و همکاران (۲۰۱۹)، آراج، ۲۰۱۸، لی (۲۰۱۴) | محیط فرهنگی - اجتماعی |
| ۰/۸۳۲ | محترم شمردن دانش و اخلاقیات کاری بر ملاحظات سیاسی | باتمانی و همکاران (۱۳۹۸)، قراملکی (۱۳۹۵)، سلیمانی و نصرآبادی (۱۳۹۱)، سید بابک علوی و کاوه مقدم (۱۳۸۷)، دارت و همکاران (۲۰۱۹)، آراج، ۲۰۱۸، لی (۲۰۱۴) | |

ادامه جدول ۴. نتایج تحلیل داده‌بنیاد (یافته‌های پژوهش)

| | | | | |
|-------|---|--|-----------------------------|--|
| ۰/۸۲۵ | هاشم‌آبادی و همکاران (۱۳۹۶)؛ باتمانی و همکاران (۱۳۹۸)؛ باتمانی و همکاران (۱۳۹۷)؛ خبرگان | تقویت درک کارکنان و مدیران از ارزش‌آفرینی منابع انسانی | تقویت ادراک از منابع انسانی | بازآفرینی منابع انسانی |
| ۰/۸۳۹ | اوری اوهارا (۲۰۱۴)، خبرگان | تقویت درک جامعه از ارزش‌آفرینی منابع انسانی | | |
| ۰/۸۶۹ | خبرگان | شناسایی ذی‌نفعان منابع انسانی و آگاهی از انتظارات آنان | تقویت هویت منابع انسانی | |
| ۰/۸۳۵ | خبرگان | شناساندن منابع انسانی به‌عنوان شریک کسب‌وکار | | |
| ۰/۸۱۱ | خبرگان | تمایز و تفکیک پست‌های اداری و حرفه‌ای | بازتعریف نقش منابع انسانی | |
| ۰/۸۹۷ | باتمانی و همکاران (۱۳۹۸)، خبرگان | تفکیک جنبه سخت و نرم منابع انسانی | | |
| ۰/۸۶۳ | پورکریمی و همکاران (۱۳۹۶)، هدایتی (۱۳۹۰)، وردایو و همکاران (۲۰۲۰)، سلیمانی و نصرآبادی (۱۳۹۱)، سید بابک علوی و کاوه مقدم (۱۳۸۷)، دارت و همکاران (۲۰۱۹)، آراج، ۲۰۱۸، خبرگان | تشکیل انجمن حرفه‌ای‌گرایی منابع انسانی (در سطح وزارتخانه و کارگروه‌های تخصصی منابع انسانی در حوزه صنایع مختلف) | ایجاد انجمن حرفه‌ای‌گرایی | حکمرانی و مشروعیت بخشی به منابع انسانی |
| ۰/۸۵۳ | خبرگان | تدوین قوانین و فراتر ورود و خروج، | | |
| ۰/۸۶۹ | خبرگان | اعمال استانداردهای تحصیلی و آموزشی، | | |
| ۰/۸۳۹ | هاشم‌آبادی و همکاران (۱۳۹۶)، عاشقی و قهرمانی (۱۳۹۵)، عبدصبور و شاه حمزه‌ای (۱۳۹۱)، سید بابک علوی و کاوه مقدم (۱۳۸۷) | شایسته‌گزینی | خلق وزارتخانه شایسته محور | |
| ۰/۷۹۰ | خبرگان | شایسته‌خواهی | | |
| ۰/۸۱۵ | خبرگان | شایسته‌سنجی و شایسته‌پروری | | خلق وزارتخانه شایسته محور |
| ۰/۸۷۶ | پکولا و همکاران (۲۰۱۸)، گراسیمو (۲۰۱۷)، هامپتون و هامپتون (۲۰۰۴) | عدم‌تخطی کارکنان از هنجارهای اخلاقی | | |
| ۰/۸۶۹ | پورکریمی و همکاران (۱۳۹۶)، پورکریمی و همکاران (۱۳۹۶)، قراملکی (۱۳۹۵)، دمیرکاسیموغلو (۲۰۱۰)، دیویس (۲۰۰۷) | عدم سوءاستفاده از موقعیت و جایگاه شغلی | ارتقا سلامت اداری | |
| ۰/۸۷۶ | باتمانی و همکاران (۱۳۹۸)، راوند و سید نقوی (۱۳۹۵)، عبدصبور و شاه حمزه‌ای (۱۳۹۱) | عدالت محوری در خرده نظام‌های مدیریت منابع انسانی | | |
| ۰/۷۹۷ | هاشم‌آبادی و همکاران (۱۳۹۶)، اوانز (۲۰۱۴)، پنینو (۲۰۰۴) | پویایی انگیزشی (رضایت شغلی، تعلق شغلی، نشاط) | نیروی انسانی | |
| ۰/۸۸۳ | اوتس (۲۰۰۹)، وردایو و همکاران (۲۰۲۰)، آراج، ۲۰۱۸، اوتس (۲۰۰۹)، بنویست (۱۹۸۷) | خدمت‌گزاری متعهدانه | پویا و اخلاق‌گرا | نیروی انسانی |
| ۰/۸۲۸ | پکولا و همکاران (۲۰۱۸)، وست و شانافلت (۲۰۰۷) | تحقق بهزیستی فردی | نیروی انسانی خودکارآمد | بالنده |
| ۰/۸۷۶ | پنینو (۲۰۰۴)، راوند و سید نقوی (۱۳۹۵) | نیروی انسانی بهره‌ور | | |

منبع. یافته‌های پژوهش

وزارت صنعت، معدن و تجارت به صورت شکل زیر است.

بنابراین، مدل حرفه‌ای‌گرایی مدیریت منابع انسانی در

قضایای پژوهش در ذیل آمده است:

قضیه ۱: مدیریت منابع انسانی بالنده تحت مصادیق ۱- مدیریت استعداد و جانشین پروری ۲- مدیریت مسیر شغلی و برخورداری از مدیریت حرفه‌ای تحت مصادیق رفتاری ۱- عملکرد حرفه‌ای مدیران و ۲- اخلاق حرفه‌ای مدیران، شرایط محوری به‌منظور حرفه‌ای‌گرایی مدیریت منابع انسانی در وزارتخانه صنعت، معدن و تجارت محسوب می‌شوند.

قضیه ۲: ظرفیت‌های فردی تحت مصادیق ۱- شایستگی‌های دانشی ۲- شایستگی‌های مهارتی و ۳- شایستگی‌های نگرشی و همچنین عوامل سازمانی کارکردی در حوزه منابع انسانی از جمله ۱- جذب و به‌کارگیری حرفه‌گرا، آموزش و بهسازی و ۳- ارزیابی عملکرد و جبران خدمات شرایط علی یعنی شرایط ریشه‌ای و مؤثر بر حرفه‌ای‌گرایی مدیریت منابع انسانی محسوب می‌شوند.

قضیه ۳: شرایط مداخله‌گر ۱- محیط کلان سیاسی، قانونی و حقوقی یعنی؛ بازنگری و توسعه سیاست‌ها و قوانین مدیریت منابع انسانی در اسناد بالادستی (قانون خدمات کشوری، برنامه توسعه راهبردی وزارت صنعت و معدن و تجارت)؛ صدور مجوز ایجاد انجمن حرفه‌گرایی مدیریت منابع انسانی در وزارتخانه و ارائه استانداردها و چارچوب‌های لازم جهت تدوین آیین‌نامه اخلاق حرفه‌ای مدیریت منابع انسانی در حوزه صنایع مختلف وابسته به وزارتخانه؛ همچنین برخورداری از شرایط ۲- محیط آموزشی از طریق ارتباط و تعامل علمی-پژوهشی مستمر و پیوسته وزارتخانه با دانشگاه-انطباق سیلابس درسی دانشگاهی با نیازهای روز سازمان و دستاوردهای علمی-پژوهش‌های دنیا-تربیت نیروی متخصص و اخلاق‌گرا و وجود گروه‌ها و جامعه تسهیلگر آموزش مدیران منابع انسانی؛ و درنهایت برخورداری از محیط اجتماعی فرهنگی که از فرهنگ مبتنی بر ارزش‌های اسلامی و کرامت انسانی در جامعه حمایت کند، موضوعات تخصص‌گرایی و اخلاق‌گرایی در نهادهای مختلف جامعه از طریق دولت و رسانه را ترویج نماید و دانش و اخلاقیات کاری بر ملاحظات سیاسی مقدم بداند، شرایط تأثیرگذار بر تحقق حرفه‌ای‌گرایی در وزارتخانه را فراهم می‌آورند.

قضیه ۴: شرایط مبتنی بر تقویت عوامل سازمانی-نهادی از جمله: ۱- عوامل راهبردی همچون وجود چشم‌انداز و تدوین مأموریت‌های حرفه‌گرایی مدیریت منابع انسانی، هماهنگی و هم‌راستایی برنامه‌ها و استراتژی‌های حرفه‌گرایی مدیریت منابع انسانی با استراتژی‌های وزارتخانه، برنامه‌ریزی مستمر و پویا در حوزه مدیریت منابع انسانی بر پایه نیازهای روز وزارتخانه،

تدوین استانداردهای اخلاقی و دستورالعمل‌ها و برنامه‌های اجرایی آن؛ ۲- عوامل ساختاری از جمله تأمین جایگاه و ظرفیت تصمیم‌گیری برای مدیران منابع انسانی در متن همه تصمیمات وزارتخانه؛ بازنگری، اصلاح، ساده‌سازی و روزآمد کردن قوانین حوزه منابع انسانی؛ فراهم کردن خطوط ارتباطی باز برای کارکنان واحد منابع انسانی در کل وزارتخانه و در ارتباط با شرکت‌های تابع؛ ۳- عوامل ساختاری (توسعه زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت اثربخشی سیستم مدیریت منابع انسانی الکترونیک و دیجیتال، تأمین منابع مالی لازم در حمایت از حرفه‌گرایی منابع انسانی، بهینه‌سازی سیستم مدیریت دانش)؛ و عوامل فرهنگی همچون احترام به کرامت انسانی کارکنان و نگرش غیر ابزاری،

فرهنگ‌سازمانی مشوق پرورش حرفه‌ای، تقویت پذیرش، باور و مقبولیت حرفه‌ای‌گرایی در وزارتخانه از طرف کارکنان؛ شرایط اصلی حاکم به‌منظور بسترسازی برای تحقق یا عدم تحقق حرفه‌ای‌گرایی در وزارتخانه صنعت، معدن و تجارت را فراهم می‌آورند.

قضیه ۵: شرایط بازآفرینی منابع انسانی و حکمرانی و مشروعیت بخشی به منابع انسانی، به‌عنوان راهبردهای کنش متقابل در مدل پارادایمی شرایط حرفه‌گرایی منابع انسانی در وزارتخانه صنعت، معدن و تجارت قابل احصا خواهد بود.

قضیه ۶: راهبرد بازآفرینی منابع انسانی و حکمرانی و مشروعیت بخشی به منابع انسانی به همراه شرایط مداخله‌گر و شرایط عام زمینه‌ای، پیامد آفرینش حرفه‌ای‌گرایی مدیریت منابع انسانی در وزارتخانه را به همراه خواهند داشت که از طریق خلق وزارتخانه شایسته محور و سلامت محور و خلق نیروی انسانی بالنده در وزارتخانه جلوه‌گر می‌شود.

با بررسی مدل ارائه شده و مقایسه با پژوهش‌های پیشین، می‌توان اذعان کرد که در مدل ارائه شده بدون در نظر گرفتن راهبردها و پیامدها، عوامل مؤثر بر حرفه‌ای‌گرایی مدیریت منابع انسانی، همچون پژوهش باتمانی و همکاران (۱۳۹۷)، راوند و سید نقوی (۱۳۹۵)، در سه سطح فردی، سازمانی و محیطی مورد توجه قرار گرفته است و از این حیث که در سطح سازمانی به عوامل سازمانی کارکردی و نهادی پرداخته شده با پژوهش راوند و سید نقوی (۱۳۹۵)، هم‌خوانی دارد. لی و همکاران (۲۰۱۴) و فارنبدل (۲۰۰۵)، در تحلیل عوامل مؤثر بر حرفه‌ای‌گرایی، به عوامل فردی و سازمانی توجه داشته‌اند. به‌طور کلی همان‌طور که در جدول ملاحظه می‌شود هر متغیر در این پژوهش، با بررسی جامع پژوهش‌های پیشین و اعمال نظر خبرگان حاصل شده و مدل ارائه شده، الگوی

در بین بخش‌ها و واحدهای مختلف وزارتخانه و نیز پرهیز از یک طیف‌گرایی در سازمان را از پیش‌شرط‌های مهم و راهبردی در جهت حرکت به سمت ایجاد و پذیرش ساختار جانشین‌پروری معرفی کرد.

همچنین سیاسی بازی و باندبازی در ارتقا و انتصاب‌های مدیریتی کاهش یابد؛ در این زمینه ایجاد انباره یا ذخیره استعداد‌های سازمانی و ارزش‌گذاری برای سرمایه اجتماعی می‌تواند مانع از ایجاد خلأ فرد شایسته در هر پست و شغلی شود.

پیشنهادها

با توجه به نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود که این مهم از طریق چرخش شغلی در تمام بخش‌ها و واحدها و نیز تخصیص بیش از یک نیروی انسانی به هر پست سازمانی صورت پذیرد. مسیر شغلی چندبعدی براساس درجه حرفه‌ای بودن (غنی‌سازی شغلی- گردش شغلی) طراحی گردد و مسئولیت‌ها، شرایط ارتقا، تعریف و تفهیم مناسب آن‌ها تدوین و به‌روزرسانی شود.

سپاسگزاری

مقاله حاضر مستخرج از رساله دکتری بوده است. شایسته است از کلیه استادان محترمی که در تدوین این پژوهش مرا یاری رساندند نهایت سپاس و قدردانی خویش را داشته باشم.

References

- Abbaszadeh, H. (2010). Human Resource Management in Oil Industry. *Institute for International Energy Studies (IIES)*, 2(5), 87-110. (In Persian)
- Abdul Sabur, F., & Shah Hamzaei, M. (2011). Investigation and analysis of professionalism of human resource management in the country's electricity industry, *27th International Conference on Electricity*, Tehran, Tavanir Company, Niroom Research Institute. (In Persian)
- Abedi, G., Dlagshaie, B., Tabibi, J., & Arianezhad, M. (2007). Fuzzy goal programming model in resource allocation at education section of the ministry of health. *J Mazandaran Univ Med Sci*, 17(57), 82-87. (In Persian)
- Afzalnia, M.R., Oshkooh, H., & Kalav, A. (2010). Evaluation of Formal, Informal and Lifelong Learning Role in the Age of Instable Information. *the Iranian Journal of Engineering Education*, 12(45), 57-68. (In Persian)
- Ali, O., & Bradburn, M. (2018). Professionalism. *Surgery (Oxford)*, 36(9), 443-447.
- Alic, B. Î. R. C. Ă. (2017). Evaluation of professionalism in human resources management in the Republic of Moldova. *Annals-Economy Series*, 3(1), 171-180.
- Asheghi, H., & Ghahramani, M. (2017). Developing Professional Development Programs for Managers and Staff in the Branch of Monetary and Banking. *Quarterly Journal of Training and Development of Human Resources*, 3(11), 1-20. (In Persian)
- Batmani, M. A., Babashahi, J., Akhavan Alavi, S. H., Yazdani, H. R., & Zareei Matin, H. (2018). Explaining Dimensions and Factors of Human Resource

- Management Professionalism in Public Organizations: A Meta-Synthesis. *Human Resource Management in Oil Industry*, 10(37), 3-34. (In Persian)
- Challen, V., Laanelaid, Z., & Kukkes, T. (2017). A qualitative study of perceptions of professionalism amongst radiography students. *Radiography*, 23, S23-S29.
- Challen, V., Siinalaanelaid, Z., & Kukkes, T. (2016). *A qualitative study of perceptions of professionalism amongst radiography students*. Radiography, in press.
- Edwards, R. (2014). Amateurism and professionalism in work and learning. *Journal of Workplace Learning*, 26(6/7), 406-417.
- Evans, L. (2014). The 'shape' of teacher professionalism in England: professional standards, performance management, professional development and the changes. *British Educational Research Journal Aquatic*, 37(5), 851-870.
- Farndale, E. (2005). HR department professionalism: a comparison between the UK and other European countries. *The International Journal of Human Resource Management*, 16(5), 660-675.
- Gerasimov, K., & Gerasimov, B. (2017). Formation of professionalism of executives. *International Journal of Educational Management*, 31(1), 45-55.
- Higgins, P., & Lo, M. F. (2018). The strategic and cultural legitimacy of HR professionalization in Hong Kong. *Asia Pacific Journal of Management*, 35(4), 1139-1160.
- Köylüoğlu, A. S., Bedük, A., Duman, L., & Büyükbayraktar, H. H. (2015). Analyzing the relation between teachers' organizational silence perception and whistle blowing perception. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 207, 536-545.
- Mirsapasi, N. (2014). *Strategic Human Resource Management*. Tehran: Mir Publications. (In Persian)
- Mortazavi, M., & Zarepour, F. (2011). *Professionalism in Management*. Tehran: Public Management Training Center. (In Persian)
- Ocampo, L., Ebisa, J. A., Ombe, J., & Escoto, M. G. (2018). Sustainable ecotourism indicators with fuzzy Delphi method—A Philippine perspective. *Ecological indicators*, 93, 874-888.
- Parks-Leduc, L., Rutherford, M. A., Becker, K. L., & Shahzad, A. M. (2018). The professionalization of human resource management: Examining undergraduate curricula and the influence of professional organizations. *Journal of Management Education*, 42(2), 211-238.
- Ploorkarimi, J., keramati, M. R., & Mohammadi, A.M. (2018). Identifying and Determining Professional Competencies of Human Resources Experts. *Management Studies in Development and Evolution*. 26(82), 61-96. (In Persian)
- Sejjaaka, S. K. and Kaawaase, T. K. (2014). Professionalism, rewards, job satisfaction and organizational commitment amongst accounting professionals in Uganda. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 4(2), 134-157.
- Seyed Naghavi, M., A., & Ravand, M. (2016). Professional Human Resource: Key to the Performance Excellence of the Public Organizations in Iran. *Journal of Research in Human Resources Management*, 8(3), 135-157. (In Persian)
- Shah Hamzaei, M., Sharifzadeh, F., Abdul Sabur, F., & Ghorbanizadeh, V. (2011). *Professional analysis of human resource management in the electricity industry*. Msc Thesis in Public Management, majoring in Human Resources. Allameh Tabatabaie University. (In Persian)
- Stone-Johnson, C. (2017). Autonomy, professionalism, and the role of generation in professional capital. *Journal of Professional Capital and Community*, 2(1), 18-35.
- Tinholt, D., Van Der Linden, N., Chan, W.S., Engelsman, R., Siebes, C., Montironi, M., Bonazzoli, F., & Defina, R. (2015). European foundational ICT body of knowledge: a first point of reference for anyone interested in working in ICT.
- Ulrich, D., & Brockbank, W. (2005). *The HR Value Proposition*. Harvard Business Press, Boston, MA.
- Uryuhara, Y. (2014). Professionalism and human resource management of Donor coordinators: Results of an international comparison. *Transplanatation proceedings*, 46, 1054-1056.

- Valeau, P. J., & Paillé, P. (2019). The management of professional employees: linking progressive HRM practices, cognitive orientations and organizational citizenship behavior. *The international journal of human resource management*, 30(19), 2705-2731.
- Zhao, L. (2018). Professionalization of Human Resource Management in China: A Comparison Study to Law and Accountancy. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 5(6), 214-231.
- Zhao, L., & Higgins, P. (2017). Professionalization of Human Resource Management in China: The Role of Associations. *Journal of Advanced Management Science*, 5(3), 219-225.

ساخت و اعتباریابی ابزار برای اندازه‌گیری پذیرش فناوری اطلاعات در کارکنان سازمان‌های ورزشی ایران

ابراهیم نیک‌پی مطلق^۱، *حسین سپاسی^۲، پریوش نوربخش^۳، مهوش نوربخش^۴

۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت ورزشی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران.

۲. استاد، گروه مدیریت ورزشی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران.

۳. استاد، گروه مدیریت ورزشی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران.

۴. استاد، گروه مدیریت ورزشی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران.

تاریخ دریافت: (۱۳۹۹/۰۷/۰۶) تاریخ پذیرش: (۱۴۰۰/۰۴/۰۳)

Construction and Validation of Tools for Measuring Information Technology Acceptance in Employees of Iranian Sport Organization

Ebrahim Nikpay Motlag¹, *Hossein Sepasi², Parivash Nourbakhsh³, Mahvash Noorbakhsh⁴

1. Ph.D Candidate, Department of Sport Management, Karaj Branch, Islamic Azad University, Karaj, Iran.

2. Professor, Department of Sport Management, Karaj Branch, Islamic Azad University, Karaj, Iran.

3. Professor, Department of Sport Management, Karaj Branch, Islamic Azad University, Karaj, Ira

4. Professor, Department of Sport Management, Karaj Branch, Islamic Azad University, Karaj, Iran.

Received: (2020/Sep/27)

Accepted: (2021/June/24)

«نوع مقاله: اکتشافی»

Abstract

It is often observed that our country's researchers, in the absence of valid and reliable internal scales, use foreign-made questionnaires as a measurement tool in studies. Therefore, the purpose of this study was to construct a valid and reliable instrument that can be used to measure the attitude of sport organization employees regarding the importance and role of information technology (IT) acceptance today in performing their work at the office or at home. The precision used in constructing this instrument makes it probable to be used by our country's researchers and makes it unnecessary to use foreign instruments. In the process of constructing this instrument, a qualitative research method has been used to examine the attitude of experts regarding the preparation of preliminary questions and a quantitative method has been used to collect and statistically analyze the data. First, based on the review of literature, the initial questionnaire including 27 items was constructed to measure the factors measuring acceptance of information technology, and the formal and content validity of these questions were judged by experts. Then, during a quantitative study, a sample of 150 people from the statistical population answered the questions of the preliminary questionnaire to calculate the internal reliability. Then, in exploratory factor analysis, in which data were rotated in an orthogonal manner, the dimensions of IT acceptance were extracted and the final questionnaire including 11 items was made. After confirmatory factor analysis, the final questionnaire was distributed among a sample of 365 employees. The results of exploratory and confirmatory factor analysis showed that the constructed tool has sufficient reliability and validity to measure employees' attitudes toward the acceptance of information technology. Therefore, this instrument can be used by users who are interested in studying the importance of acceptance and providing the necessary infrastructure and training for the efficient use of information technology by employees.

Keywords

Information Technology, Acceptance Usefulness, Understanding Usefulness, Ease of Acceptance, Ease of Use.

چکیده

اغلب مشاهده می‌شود که پژوهشگران کشورمان در نبودن مقیاس‌های معتبر و باثبات داخلی، از پرسشنامه‌های ساخته شده خارجی به وفور به‌عنوان ابزار اندازه‌گیری در مطالعات استفاده می‌کنند. بنابراین، هدف این پژوهش ساخت ابزار معتبر و باثباتی است که با آن بتوان نگرش کارکنان سازمان ورزش کشورمان را در زمینه اهمیت و نقش پذیرش فناوری اطلاعات که امروزه در زمینه انجام وظایفی که در ساعات کار و یا در خانه به عهده دارند اندازه‌گیری کند. دقتی که در شیوه ساخت این ابزار به کار گرفته شده است احتمال این که بتواند مورد استفاده پژوهشگران کشورمان قرار بگیرد و آن‌ها را از استفاده از ابزارهای بی‌بازرسی‌نیاز سازد وجود خواهد داشت. در ساخت این ابزار از روش پژوهش کیفی برای مطالعه نگرش خبرگان در مورد تهیه سوالات مقدماتی و از روش کمی برای گردآوری و تحلیل آماری داده‌ها استفاده شده است. ابتدا با مطالعه پیشینه پرسشنامه‌های مقدماتی حاوی ۲۷ سؤال به‌منظور اندازه‌گیری عامل‌های پذیرش فناوری اطلاعات تهیه و اعتبار صوری و محتوایی این سوالات مورد قضاوت خبرگان قرار گرفت. سپس طی یک مطالعه کمی نمونه‌ای اولیه به حجم ۱۵۰ نفر از جامعه آماری جهت محاسبه ثبات درونی به سوالات پرسشنامه مقدماتی پاسخ دادند. آنگاه در یک تحلیل عامل اکتشافی که داده‌ها به شیوه متعامد چرخش داده شده بودند ابعاد پذیرش فناوری اطلاعات استخراج و پرسشنامه نهایی به تعداد ۱۱ سؤال ساخته شد. پس از انجام تحلیل عامل تأییدی، پرسشنامه نهایی بین نمونه اصلی به حجم ۳۶۵ نفر از کارکنان توزیع شد. نتایج تحلیل عامل اکتشافی و تأییدی نشان داد که ابزار ساخته شده از پایایی و اعتبار کافی برای اندازه‌گیری نگرش کارکنان در مورد اهمیت پذیرش فناوری اطلاعات برخوردار است. بنابراین، از این ابزار کاربری می‌تواند برای اندازه‌گیری اهمیت پذیرش و تأمین زیرساخت‌ها و آموزش‌های لازم در راستای استفاده کارآمد کارکنان از فناوری اطلاعات استفاده کنند.

واژه‌های کلیدی

فناوری اطلاعات، سودمندی پذیرش، درک سودمندی، سهولت پذیرش، سهولت استفاده.

*Corresponding Author: Hossein Sepasi

E-mail: hosseinsepasi@yahoo.com

*نویسنده مسئول: حسین سپاسی

مقدمه

پژوهش‌ها نشان می‌دهد که فناوری اطلاعات زمانی می‌تواند مورد پذیرش کاربران در خدمت به آموزش مجازی مورد استفاده قرار گیرد که مدیران بر برنامه‌ریزی صحیح، توانایی سازمان‌دهی، برقراری روابط، فراهم کردن کار تیمی، ایجاد انگیزه و همکاری تأکید داشته باشند. بنابراین، برای مدیران حائز اهمیت است که شرایطی هم برای خود و هم برای کاربران برای استفاده و پذیرش فناوری اطلاعات فراهم سازند تا اینکه بتوانند خود را با شرایط استفاده از فناوری جدید به‌منظور رسیدن به اهداف سازمان هماهنگ سازند. چنانچه مدیران به‌روشنی بتوانند فواید کار با فناوری را برای کاربران بیان کنند، برای مثال، نشان دهند که استفاده از سیستم اطلاع‌رسانی تنها راه رسیدن به اهداف سازمان است، امکان اینکه مورد پذیرش آن‌ها قرار گیرد وجود دارد. چنانچه مدیران شرایطی برای خلاقیت فراهم سازند، کاربران بیشتر تشویق می‌شوند تا کار با سیستم فناوری جدید را زودتر فرا گیرند. به‌واسطه اینکه تجربه‌های یادگیری گذشته اساس ظهور خلاقیت‌های تازه را فراهم می‌آورد، چنین به نظر می‌رسد که پذیرش ارائه فناوری اطلاعات آسان‌تر صورت پذیرد (پرز، ورتلز و دی ریویتر^۱، ۲۰۰۵).

توجه جدی به پژوهش در بسیاری از حوزه‌های مدیریتی مانند مدیریت ورزشی منجر به ساخت دامنه وسیعی از ابزارهای برای سنجش متغیرها در این حوزه‌ها شده و تاکنون رشد چشمگیر به دنبال داشته است. با اینکه ابزار به‌عنوان محوری‌ترین وسیله گردآوری اطلاعات موثق درخور توجه ویژه است، فرایند شکل‌گیری ساخت یک ابزار پژوهشی با استفاده از یک روش علمی معتبر و باثبات می‌تواند راه را برای اندازه‌گیری نگرش کاربران در استفاده از فناوری اطلاعات نوین را هموار سازد. تاکنون در حوزه پذیرش فناوری اطلاعات در سازمان‌های ورزشی کمتر به این جنبه توجه شده است. با اینکه امروزه تأکید بر این است سازمان‌های ورزشی باید به ابزار ساده و مهمی برای اندازه‌گیری شیوه استفاده از فناوری اطلاعات مجهز شوند، ولی تاکنون در حوزه پذیرش فناوری اطلاعات در سازمان‌های ورزشی کمتر به این جنبه توجه شده است. به‌واسطه عدم دسترسی به پیشینه جهت ساخت ابزاری معتبر و ثبات در داخل کشور، ضرورت پیدا کرد تا طی یک مطالعه علمی ابزاری باثبات و با اعتباری برای اندازه‌گیری نگرش کارکنان سازمان‌های ورزشی در زمینه پذیرش فناوری اطلاعات در دستور کار قرار بگیرد. ساخت این

ابزار احتمالاً می‌تواند اطلاعات مورد هدف این پژوهش را برای اندازه‌گیری استفاده از فناوری اطلاعات در اختیار مدیران سازمان‌های ورزشی کشور قرار دهد.

در زمان گزارش نتایج این پژوهش بیش از دو ماه است که از شیوع ویروس کرونا می‌گذرد و جهان از جمله کشور عزیزمان را مورد تهاجم قرار داده است. شیوع این بیماری مشکلاتی اعم از آموزشی، سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و غیره برای مردم و حکومت‌ها فراهم آورده و هرکدام با ارزیابی شرایط موجود تصمیمات مختلفی متناسب برای مقابله و پیشگیری از شیوع و همه‌گیر شدن این ویروس اتخاذ کرده‌اند.

ایران جز اولین کشوری بود که شیوع این بیماری را تجربه می‌کرد و از همان ابتدا مسئولان تصمیمات گوناگونی در زمینه‌های مختلف برای مقابله و جلوگیری از همه‌گیر شدن این بیماری اتخاذ کردند. برای مثال، می‌توان به تجهیز بیمارستان‌ها، توسعه مراکز دانش‌بنیان‌ها، وضع مقررات رفت و آمد، تعطیلی مدارس، دانشگاه‌ها، مشاغل، کمک به افراد نیازمند و غیره اشاره کرد. خلاصه، تصمیم نهایی این بود که "به مدد الهی کرونا را شکست می‌دهیم" و "در خانه می‌مانیم". هدف این مقاله این نیست که به تمام مشکلات فوق‌الذکر ناشی از شیوع این بیماری بپردازد که جامعه با آن مواجه هستند. بلکه از اثرات شیوع این بیماری می‌توان به تعطیلی مدارس، دانشگاه‌ها و سازمان‌ها اشاره کرد که این مقاله در ادامه قصد دارد به آن بپردازد. براساس تصمیمی که توسط مسئولان با هماهنگی با ستاد ملی مقابله با ویروس کرونا اتخاذ شد توصیه این بود که دانش‌آموزان، دانشجویان، کارکنان در خانه بمانند و از طریق فناوری جدید آنلاین^۲ و به صورت مجازی به کارهای روزمره خود بپردازند.

چنین به نظر می‌رسد آنچه این شیوه کار مجازی را با مشکل مواجه ساخته است و به‌احتمال زیاد کارایی آن را سؤال برانگیز می‌سازد، عدم امکانات لازم کاربران برای دسترسی به عواملی از جمله رایانه، عدم دسترسی آسان به اینترنت با سرعت کافی، اتصال رایانه به اینترنت، عدم آشنایی کاربران برای اتصال مجازی و شیوه ارسال پیام بین طرف‌های درگیر است. آنچه پیدا است مشکلات فوق‌ناشی از آموزش مجازی به دلیل تازگی آن و مهم‌تر از همه عدم تجربه و آشنایی مدیران و کارکنان سردرگمی‌هایی برای کاربران فراهم آورده است که به‌طور جدی از اهمیت و کارایی آن در انجام خدمات مربوطه به طرز چشمگیری کاسته است. طرح این دشواری‌ها در پذیرش

خواسته‌های کاربران و سیستم‌های مجازی، اظهار بی‌میلی کاربران از پذیرش سیستم‌های جدید فناوری اطلاعات به دلیل عدم آشنایی و تجربه کار با آن‌ها، نبودن شرکت در کلاس‌های آموزشی به‌منظور یادگیری کار با سیستم‌های جدید فناوری، عدم اطلاع‌رسانی کار با فناوری جدید در مقایسه با سیستم‌های قدیمی می‌دانند. مانی و ترنر^۴ (۲۰۰۸) عدم کارایی انتقال پیام‌ها از طریق مجازی به عدم آشنایی و مقاومت کاربران اعم از دانشجو، استاد، مدیران و کارکنان در پذیرش فناوری‌های جدید نسبت داده‌اند. پنگ^۵ (۲۰۱۰) مدیریت اطلاعات و گسترش فرایندهای الکترونیکی را سبب بهبود عملکرد کارکنان سازمان‌ها می‌داند.

یوان جیان و فواد^۶ (۲۰۱۷) دریافته‌اند که عوامل فردی مانند خلاقیت و مزایای فردی و عوامل سازمانی از قبیل اطمینان از انجام کار و همکاری به ترتیب با دو عامل ادراک از آسانی استفاده و ادراک از مفید بودن با پذیرش فناوری اطلاعات ارتباط دارد. نوحی، لطیفه، علی، ربیروان و رحمان^۷ (۲۰۱۸) نتیجه گرفتند که بین پذیرش فناوری اطلاعات و عملکرد شغلی‌تر با انجام وظایف محوله به کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد. انسر، یوسف، یوسمن و یوسف^۸ (۲۰۲۰) نتیجه می‌گیرند که فناوری اطلاعات و ارتباطات فرصت‌های برای توسعه فعالیت‌های سازمانی به‌منظور رقابت با سازمان‌های رقیب فراهم می‌آورد.

توسعه و کاربرد فناوری در سازمان‌های ورزشی همانند دیگر سازمان‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است (سلمانی و موتاب، ۱۳۸۹). با توجه به تنوع و جدید بودن مهارت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات در دنیای امروز و با استفاده از میلیون‌ها نرم‌افزار گرافیکی، آموزشی و پژوهش‌های و لزوم به‌کارگیری و استفاده از این مهارت‌ها در سازمان، به نظر می‌رسد پذیرش فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق خلاقیت کارکنان رو به افزایش گذاشته است (محمدی، زارعی، تجاری، سجادی هزاوه، ۱۳۹۸). اگر تلاش مناسبی برای به‌کارگیری صحیح فناوری و محور قرار دادن آن در برنامه‌های توسعه‌ای سازمان‌های ورزشی انجام گیرد، می‌تواند فرصت بزرگی برای رشد و توسعه ورزش کشور فراهم کند. در این زمینه دانکن و کمبل^۹ (۱۹۹۹) و دیانی^{۱۰} (۲۰۰۱) به این نتیجه رسیدند که

فناوری اطلاعات تنها به کشورمان اختصاص ندارد بلکه سیستم‌های آموزشی سایر کشورها نیز آن را به‌وفور گزارش کرده‌اند.

پیشینه پژوهش

موضوع فناوری اطلاعات در سازمان از مباحث با اهمیت علم مدیریت است که در زمینه آن مطالعات متعددی انجام شده است. پژوهشگران با رویکردهای مختلفی به بررسی این موضوع پرداخته‌اند. ولی تاکنون پژوهشی در مورد ساخت ابزار معتبر و باثباتی که با آن بتوان نگرش کارکنان سازمان ورزشی کشورمان را در زمینه نقش پذیرش فناوری اطلاعات که امروزه در زمینه انجام وظایفی که در ساعات کار و یا در خانه به عهده دارند اندازه‌گیری کند صورت نگرفته است.

دیویس (۱۹۸۰) منظور از سهولت به کار گرفتن سیستم را ایجاد نگرش مثبت کاربران می‌داند که تصمیم می‌گیرد از سیستم استفاده کند. شواهد نشان می‌دهد که کاربران سازمان‌های ورزشی و همچنین استادان و دانشجویان در کشورمان نه از مفید بودن و نه از سهولت به کار گرفتن سیستم فناوری اطلاعات جهت انتقال پیام از طریق آنلاین تاکنون اظهار رضایت کرده باشند.

دیویس (۱۹۸۹) در قالب مدل فناوری اطلاعات به دو سازه برای پیش‌بینی پذیرش فناوری اطلاعات و رایانه اشاره می‌کند. وی اعتقاد دارد که برداشت ذهنی از مفید بودن یا به عبارت ساده‌تر به "سازه سودمندی ادراک شده"^۱ و "سازه سهولت استفاده ادراک شده"^۲ هر دو پذیرش فناوری را تسهیل می‌کند. لی، کوزار و لارسن (۲۰۰۳) معتقدند زمانی که کاربران برای کار با سیستم فناوری اطلاعات تازه‌ای مواجه می‌شوند تمایل اینکه آن را بپذیرند و آن را مورد استفاده قرار دهند به پیش‌بینی "مفید بودن سیستم" و "سهولت به کار گرفتن" آن بستگی دارد.

هایاشی، چن، ریان و ون (۲۰۰۴) منظور از سهولت به کار گرفتن سیستم را می‌داند که فرد اعتقاد پیدا می‌کند که آن سیستم فناوری اطلاعات به خصوص موجب می‌شود تا عملکردش را افزایش دهد. شوارتز^۳ (۲۰۰۷) مشکلاتی که مانع از پذیرش فناوری می‌شود را شامل انتظارات غیرواقعی کاربران از اینکه سیستم فناوری اطلاعات قادر به انجام چه کارهایی است و از عهده چه کارهای برنمی‌آید؛ عدم مطابقت بین

4. Money & Turner
5. Peng
6. Yuanjian & Fawad
7. Nuji, Latiff, Ali, Ridzuan, & Rahman
8. Anser, Yousef, Usman & Yousef
9. Duncan & Cambell
10. Dianne

1. Perceived Usefulness
2. Perceived Ease of Use
3. Schwartz

مدل‌سازی معادله ساختاری تا حدود زیادی با برخی از جنبه‌های رگرسیون چند متغیری شبیه است، استفاده از اصول تعیین حجم نمونه در تحلیل رگرسیون چند متغیری، برای تعیین حجم نمونه در مدل‌یابی معادله ساختاری را پیشنهاد می‌کنند. بعضی دیگر از محققان برای انجام معادلات ساختاری حداقل حجم نمونه ۲۰۰ را پیشنهاد می‌کنند. این در حالی است که بیشتر بودن حجم نمونه از این تعداد ممکن است منجر به بالا رفتن مجذور کای و کاهش برازش مدل شود. برای انجام تحلیل عاملی بعضی از دانشمندان (رامل، ۱۹۷۰) برای هر سؤال ۴ پاسخ‌دهنده و بعضی دیگر (شواب، ۱۹۸۰) برای هر سؤال حداقل ۱۰ پاسخ‌دهنده را پیشنهاد می‌کنند. براساس پیشنهادها دیگری نیز، چنانچه ۳۰ سؤال برای اندازه‌گیری ۳ متغیر وجود داشته باشد، حداقل به ۳۰۰ نمونه برای انجام تحلیل‌ها نیاز است. گرچه، در بیشتر موارد نشان داده شده است که حجم نمونه ۱۵۰ نفری نیز برای انجام تحلیل عاملی اکتشافی کافی به نظر می‌رسد. برای انجام تحلیل عاملی تأییدی، حداقل حجم نمونه ۲۰۰ نفری پیشنهاد شده است (مک کالم و همکاران، ۱۹۹۹).

در این مطالعه با توجه به اینکه متغیر سبک رهبری دارای ۳۶ سؤال، متغیر مدیریت دانش ۲۷ سؤال و فناوری اطلاعات ۱۰ سؤال دارند، در مجموع ۷۳ سؤال برای سنجش این متغیرها وجود دارد نمونه‌ای به حجم ۳۶۵ نفر به سؤالات پرسشنامه ساخته شده اصلی پاسخ دادند.

در این پژوهش نخست داده‌های مربوط به ویژگی‌های فردی کارکنان با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و نمودارها طبقه‌بندی و توصیف شدند. جدول ۱ جنسیت کارکنان را به تفکیک استان محل خدمت نشان می‌دهد. بررسی ویژگی‌های شخصی شرکت‌کنندگان نشان داد که در هر سه استان آذربایجان شرقی، غربی و اردبیل ۸۰ درصد کارکنان مرد و ۲۰ درصد زن هستند.

آگاهی از مهارت‌های رایانه برای کارکنان بخش مدیریت ورزشی ضروری است. کوکاک^۱ (۲۰۰۳) در پژوهشی نشان داد که نگرش مدیران ورزشی، معلمان، مربیان و دانشجویان تربیت بدنی نسبت به رایانه و مهارت‌های رایانه‌ای مثبت و به‌کارگیری فناوری را جهت توسعه ورزش ضروری می‌داند. تیسکاری، گوداس، تسالو^۲ (۲۰۱۷) معتقدند که سازمان‌های ورزشی جهت انجام وظایف خود نیاز به توسعه مهارت الکترونیکی کارکنان خود دارند. با وجود این، با آشکار شدن مزایای به‌کارگیری این فناوری در فرایندهای سازمانی، استفاده از این فناوری در سازمان‌های ورزشی کشور به صورت اصولی چندان توسعه نیافته و با تأخیر و کاستی‌های فراوانی نسبت به هم‌پایانشان در کشورهای پیشرفته صورت می‌گیرد. نگاهی به جدیدترین فناوری‌ها در حوزه اطلاعات و ارتباطات نشانگر این است که میان کشورهای توسعه‌یافته و کشورهای در حال توسعه چون ایران از لحاظ دسترسی و برخورداری از این فناوری‌ها تفاوت چندانی وجود ندارد. اما در مقابل آثار و منافع اقتصادی حاصل از این فناوری برای این دودسته از کشورها بسیار متفاوت است. به‌عبارتی‌دیگر، فناوری در دسترس است اما به‌کارگیری و پذیرش و انتشار آن در کشورهای در حال توسعه با تأخیر و سرعتی کمتر نسبت به رقبا صورت می‌گیرد.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی است و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها به روش آمیخته (کیفی و کمی) انجام شد. در بخش کیفی با مطالعه پیشینه و مصاحبه با افراد خبره با توجه به رشته تحصیلی و سوابق پژوهشی در زمینه فناوری اطلاعات سؤالات پرسشنامه مقدماتی به شیوه پنج‌درجه‌ای لیکرت تهیه و در روش کمی به ترتیب از شاخص روان‌سنجی برای محاسبه پایایی و از تحلیل‌های اکتشافی و تأییدی برای تعیین عامل‌ها و برازندگی سؤالات پرسشنامه نهایی استفاده شد.

جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان ادارات سازمان ورزش و جوانان استان‌های شمال غرب کشور تشکیل داد که مجموعاً ۴۵۲ نفر بودند. از این جامعه یک نمونه ۱۵۰ نفری که به شیوه سه‌ل‌الوصول (گال، بورگ و گال، ۲۰۰۱؛ ترجمه نصر و همکاران، ۱۳۹۶) به‌منظور محاسبه پایایی سؤالات و استخراج عوامل پرسشنامه مقدماتی انتخاب شدند. در مورد حجم نمونه لازم برای انجام معادلات ساختاری در میان محققان، اجماعی وجود ندارد. بعضی از محققان با این استدلال که روش

1. Kocak

2. Tsitskati, Goudas, Tsalouchou & Michalopoulou

جدول ۱. ویژگی‌های شخصی کارکنان

| ویژگی | فراوانی | | درصد فراوانی | |
|-------|----------------|----------------|--------------|-------|
| | آذربایجان غربی | آذربایجان شرقی | کل | کل |
| جنسیت | | | | |
| مرد | ۹۱ | ۹۵ | ۲۸۰ | ۸۰/۷۸ |
| زن | ۲۲ | ۲۳ | ۷۰ | ۲۰/۲۱ |

مراحل ساخت ابزار

بررسی نظریه‌ها و مدل‌های پذیرش فناوری اطلاعات به دو عامل اصلی درک سودمندی و درک سهولت استفاده از فناوری اطلاعات اشاره می‌کنند (لی، کزار، لارسن^۱، ۲۰۰۳). براساس نظریه پذیرش فناوری اطلاعات موقع که کارکنان با فناوری تازه‌ای مواجه می‌شوند، علاقه و تمایل آن‌ها برای پذیرش آن به درک سودمندی و سهولت استفاده آن بستگی دارد. بنابراین، ابتدا برای ساخت ابزار با بررسی ادبیات پژوهش و پرسشنامه‌های موجود تعدادی سؤال اولیه برای اندازه‌گیری این دو عامل تهیه و سپس در معرض قضاوت خبرگان قرار گرفت. از خبرگان (اعضای هیئت علمی، دانشجویان دوره دکتری و مدیران ورزشی و اجرایی) خواسته شد تا در مورد نحوه نگارش و قابل‌درک بودن سؤال‌ها، عامل‌ها و تناسب سؤال‌ها با عامل‌ها اظهارنظر نمایند. در این فرایند براساس اظهارنظر خبرگان تعداد ۲۷ سؤال مقدماتی در مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت تهیه گردید. به نظر می‌رسد با اعمال نظر و پیشنهادهای خبرگان در بخش پژوهش کیفی، بتوان اعمال نظر آنان را به‌عنوان درجه‌ای از اعتبار محتوای سؤال‌ها پرسشنامه مقدماتی ابزار قلمداد کرد.

در بخش کمی پژوهش به‌منظور محاسبه همسانی درونی (پایایی) و اکتشاف عامل‌ها، سؤال‌ها پرسشنامه طی یک مطالعه مقدماتی^۲ در معرض قضاوت نمونه اولیه به تعداد ۱۵۰ نفر از کارکنان قرار گرفت (گال، بورگ، گال، ۲۰۰۱؛ ترجمه نصر و همکاران، ۱۳۹۶). در تحلیل اولیه داده‌ها تعداد ۲ سؤال که براساس پیشینه پژوهش ضریب همبستگی کمتر از ۰/۳ داشتند (یونگ و پیرس، ۳، ۲۰۱۳)، از ماتریس ضرایب همبستگی سؤال‌ها حذف و پرسشنامه‌ای مقدماتی ۲۵ سؤالی برای اندازه‌گیری عامل‌های پذیرش فناوری اطلاعات تهیه شد.

ساختار عاملی ابزار

به‌منظور تعیین عامل‌های پرسشنامه پذیرش فناوری اطلاعات از روش‌های آماری چند متغیره (تحلیل‌های عامل اکتشافی و تأییدی) مورد استفاده قرار گرفت. این روش‌های آماری پیشرفته کمک می‌کنند که متغیرها با حداکثر بار عامل به‌طور مجزا مورد اندازه‌گیری قرار بگیرند. بنابراین، نتایجی که از طریق تحلیل عاملی اکتشافی حاصل می‌شود، میزانی از برازش نسبی را میان پاسخی که شرکت‌کنندگان به وجود می‌آورد. در تحلیل عامل اکتشافی چرخش واریماکس به کار گرفته شد (تاباچنیک و فیدل^۴، ۲۰۱۲). از تحلیل آموس^۵ نسخه ۲۳ که جزییات آن به دنبال می‌آید استفاده شد.

یافته‌های پژوهشی

مندرجات جدول ۲ نتایج تحلیل اکتشافی برای پیدا کردن عامل‌ها و تعیین میزان واریانس تبیین شده برای آن‌ها را نشان می‌دهد. در این تحلیل چهار عامل که بردارهای ویژه آن‌ها بزرگ‌تر از ۱ هستند در مدل باقی ماندند. عامل اول ۱۶/۴۹ درصد، عامل دوم ۱۵/۳۷ درصد، عامل سوم ۱۴/۰۶ درصد، عامل چهارم ۱۲/۶۱ درصد از واریانس را توضیح می‌دهند. همچنین واریانس تبیین شده تجمعی برابر ۵۸/۵۳ به دست آمد که نشان می‌دهد این ۴ عامل می‌توانند حدود ۶۰ درصد واریانس متغیرها را تبیین کنند. میزان تبیین واریانس تجمعی باید بزرگ‌تر یا مساوی ۶۰ درصد باشد. بنابراین، به دلیل نزدیکی با ملاک موردپذیرش واریانس تجمعی، این شرط برقرار است.

4. Tabachnick & Fidell
5. Analysis of a Moment Structures (AMOS)

1. Lee, Kozar & Larson
2. pilot study
3. Young & Pearce

جدول ۲. تحلیل اکتشافی پرسشنامه فناوری اطلاعات

| شاخص‌های آماری | | | | عامل‌ها | | | |
|----------------|------------------------|-------------------------------|------------|---------|--------|----------------------|--|
| ماده‌ها | درصد واریانس تبیین شده | درصد تراکمی واریانس تبیین شده | مقدار ویژه | عامل | اشتراک | | |
| ۲۳،۱۴ | ۱۶/۴۹ | ۱۶/۴۹ | ۳/۵۵ | ۱ | ۱/۹۸ | درک سودمندی پذیرش | |
| ۶۹،۲۱ | ۳۱/۸۶ | ۱۵/۳۷ | ۱/۳۳ | ۲ | ۱/۸۴ | درک سودمندی پشتیبانی | |
| ۴،۲۴،۲۶ | ۴۵/۹۲ | ۱۴/۰۶ | ۱/۱۴ | ۳ | ۱/۶۹ | سهولت پذیرش | |
| ۲۳،۲۵ | ۵۸/۵۳ | ۱۲/۶۱ | ۱/۰۱ | ۴ | ۱/۵۱ | سهولت استفاده | |

اندازه‌گیری ۴ عامل مربوط به فناوری اطلاعات شناسایی شدند که با توجه به ماهیت سؤال‌ها و ادبیات پژوهش عامل (۱) درک سودمندی پذیرش، عامل (۲) سودمندی پشتیبانی، عامل (۳) سهولت پذیرش، و عامل (۴) سهولت استفاده نام‌گذاری شدند. در نمودار اسکری (نمودار ۱) تعداد عامل‌هایی را که در تحلیل عامل اکتشافی برای مقیاس سنجش پذیرش فناوری اطلاعات به دست آمدند، می‌توان مشاهده کرد.

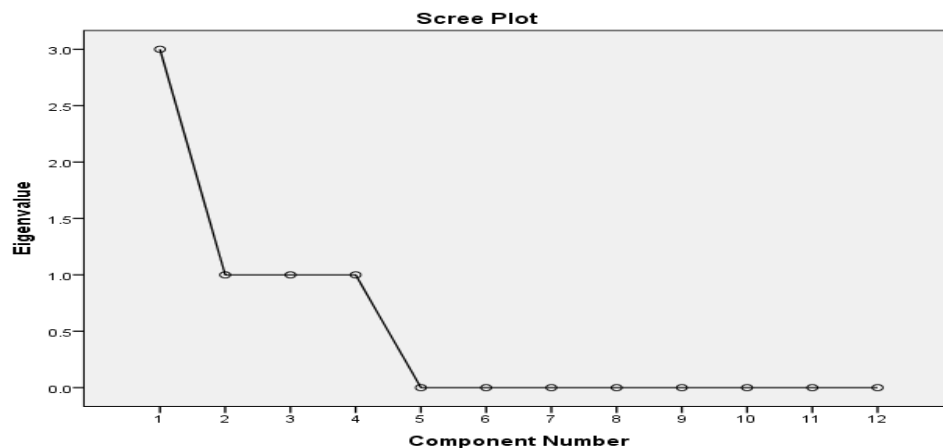
علاوه بر اعتبار واگرا به‌منظور بررسی قابلیت اعتماد یا پایایی عامل‌های به دست آمده در تحلیل عامل اکتشافی، از روش آلفای کرونباخ استفاده می‌شود. در این مطالعه ضریب آلفای کرونباخ برای عامل‌ها از طریق تحلیل عامل اکتشافی ۰/۷۶ به دست آمد. جدول ۳، عامل‌ها، زیر عامل‌ها، سؤالات مربوط به هر زیر عامل، بارهای عاملی چرخش یافته و ضریب آلفای کرونباخ برای هر زیر عامل را نشان می‌دهد.

جدول ۳، ضرایب مسیر متغیر پذیرش فناوری اطلاعات و عامل‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۳. بارهای عاملی چرخش یافته

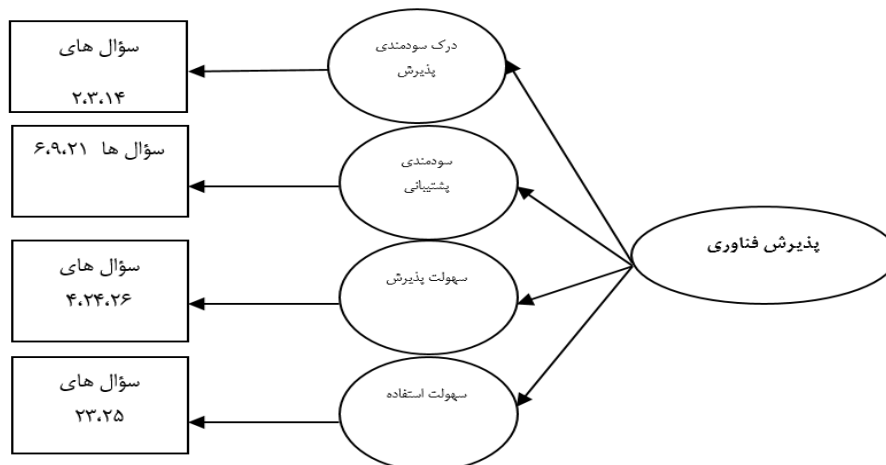
| مقیاس | عامل | سؤال | بار عاملی | ضریب آلفای کرونباخ |
|----------------------|------|------|-----------|--------------------|
| درک سودمندی پذیرش | | ۲ | ۰/۷۵ | ۰/۶۴ |
| | | ۳ | ۰/۷۰ | |
| | | ۱۴ | ۰/۶۶ | |
| درک سودمندی پشتیبانی | | ۶ | ۰/۶۲ | ۰/۶۰ |
| | | ۹ | ۰/۷۱ | |
| | | ۲۱ | ۰/۶۷ | |
| سهولت پذیرش | | ۴ | ۰/۶۰ | ۰/۶۰ |
| | | ۲۴ | ۰/۷۴ | |
| | | ۲۶ | ۰/۷۱ | |
| سهولت استفاده | | ۲۳ | ۰/۶۸ | ۰/۵۱ |
| | | ۲۵ | ۰/۸۰ | |

1. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)
2. Varimax
3. Quartimax
4. Equamax



نمودار ۱. نمودار اسکری تحلیل اکتشافی عامل‌ها

نمودار ۱، مدل به دست آمده از تحلیل عامل اکتشافی را نشان می‌دهد. در ادامه به بررسی تحلیل عامل تأییدی برای هر یک از عوامل پرداخته شده است.



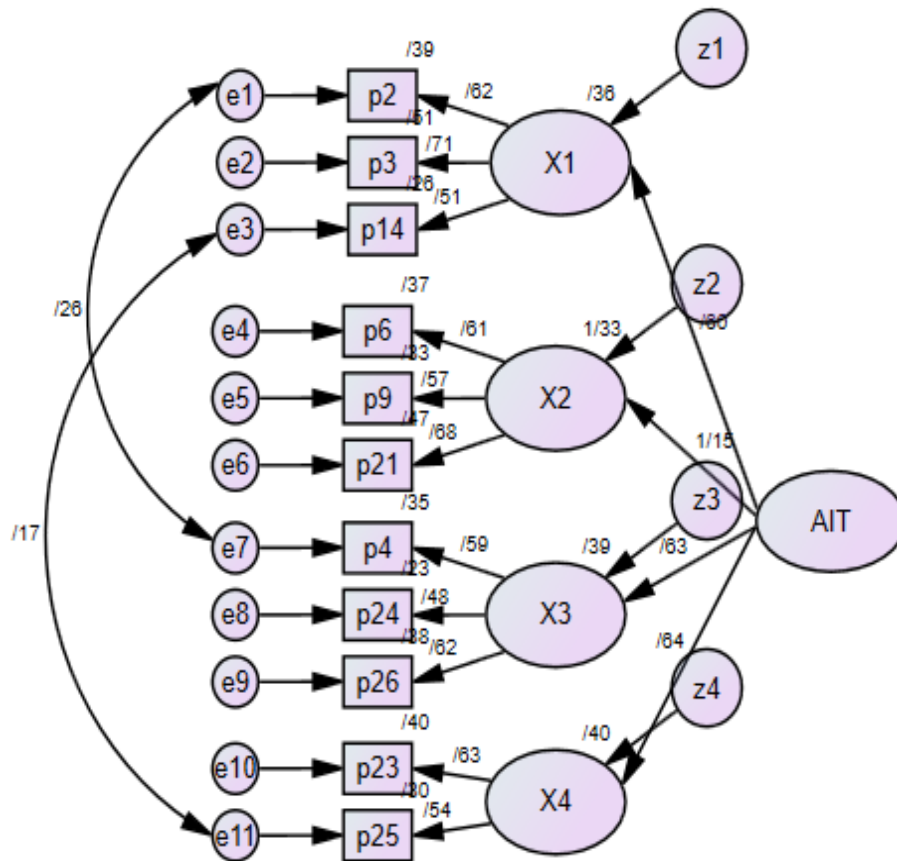
شکل ۱. مدل پذیرش فناوری اطلاعات

از ۰/۹ و مقدار کای مربع بهنجار شده کمتر از ۲ به دست آمده و مقدار میانگین مربعات خطای برآورد شده ۰/۰۴ است. فقط معیار افزایشی شاخص برازش هنجار شده کمتر از ۰/۹۰ به دست آمده است. با توجه به معیارهای برازش مناسب است. شکل ۲ شاخص‌های برازش مدل پذیرش فناوری اطلاعات را نشان می‌دهد.

علائم به کار برده شده در مدل به ترتیب عبارت‌اند از: AIT: مقیاس پذیرش فناوری اطلاعات، X1: درک سودمندی پذیرش؛ X2: سودمندی پشتیبانی؛ X3: سهولت پذیرش؛ X4: سهولت استفاده.

پس از تحلیل اکتشافی و پیدا شدن عامل‌ها، حال به منظور بررسی میزان کفایتی که مدل اندازه‌گیری نشان خواهد داد، به انجام تحلیل عامل تأییدی نیاز است. به عبارت دیگر، تحلیل عامل تأییدی مشخص می‌کند که ساختارهای مدل‌های فرضی چگونه براساس متغیرهای مشاهده شده اندازه‌گیری می‌شوند (لینو لی، ۲۰۰۴).

نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای متغیر پذیرش فناوری اطلاعات و چهار زیر عامل آن: درک سودمندی پذیرش، درک سودمندی پشتیبانی، سهولت پذیرش، و سهولت استفاده که در مجموع شامل ۱۱ سؤال پرسشنامه را تشکیل می‌دهند (شکل ۱)، مقادیر شاخص‌های نیکویی برازش و برازش تطبیقی بالاتر



$\chi^2=107.98, DF=39, P<.001, CMIN/D=2.76, GFI=.95, NFI=.84, CFI=.90, RMSEA=.07$

شکل ۲. مدل اندازه‌گیری برای مقیاس پذیرش فناوری اطلاعات

مندرجات جدول ۴ نشان می‌دهد که ضرایب مسیر در مدل پذیرش فناوری اطلاعات معنی دارند.

جدول ۴. ضرایب مسیر متغیر پذیرش فناوری اطلاعات و عامل‌ها

| مسیر | وزن رگرسیون | وزن رگرسیون استاندارد | سطح معنی‌داری |
|-------------------------------|-------------|-----------------------|---------------|
| پذیرش فناوری اطلاعات پذیرش | ۰/۳۴ | ۰/۶۰ | - |
| پذیرش فناوری اطلاعات پشتیبانی | ۱ | ۱/۱۵ | ۰/۰۱ |
| پذیرش فناوری اطلاعات | ۰/۴۷ | ۰/۶۳ | ۰/۰۱ |
| پذیرش فناوری اطلاعات | ۰/۳۹ | ۰/۶۴ | ۰/۰۰۱ |
| درک سودمندی پذیرش | ۱/۱۳ | ۰/۶۲ | ۰/۰۰۱ |
| درک سودمندی پذیرش | ۱/۴۱ | ۰/۷۱ | ۰/۰۰۱ |
| درک سودمندی پذیرش | ۱ | ۰/۵۱ | - |
| درک سودمندی پشتیبانی | ۰/۷۹ | ۰/۶۱ | ۰/۰۰۱ |
| درک سودمندی پشتیبانی | ۰/۸۱ | ۰/۵۷ | ۰/۰۰۱ |
| درک سودمندی پشتیبانی | ۱ | ۰/۶۸ | ۰/۰۰۱ |
| سهولت پذیرش | ۱ | ۰/۶۱ | - |
| سهولت پذیرش | ۰/۷۶ | ۰/۴۸ | ۰/۰۰۱ |
| سهولت پذیرش | ۰/۹۷ | ۰/۵۹ | ۰/۰۰۱ |
| سهولت استفاده | ۱ | ۰/۵۴ | ۰/۰۰۱ |
| سهولت استفاده | ۱/۲۰ | ۰/۶۳ | - |

روش‌های معمولی کمترین مربع مانند همبستگی / رگرسیون چندگانه فرض می‌کنند متغیرهای تحلیل بدون خطای اندازه‌گیری هستند (تیموتی، ۲۰۰۶).

اعتبار تشخیصی به این اصل برمی‌گردد که نشانگرهای سازه‌های مختلف نباید همبستگی بالایی باهم داشته باشند که نشان می‌دهد آن‌ها سازه یکسانی را اندازه‌گیری می‌کنند. اعتبار تشخیصی حدی است که یک سازه خود را از بقیه سازه‌ها مجزا می‌سازد. عدم وجود اعتبار تشخیصی به این معناست که یک شاخص به دو سازه تعلق دارد و به اصطلاح بار متقاطع وجود دارد (چستر، ۲۰۰۷). خلاصه نتایج اعتبار تشخیصی در جدول ۵، گزارش شده است.

علاوه بر بررسی اعتبار متغیرهای مکنون لازم است تا پایایی مرکب یا سازه برای مقیاس ساخته شده بررسی شود. پایایی مرکب یا پایایی سازه به ثبات و پایداری نمرات از مقیاس اندازه‌گیری برمی‌گردد (دیویس، ۲۰۰۵). به بیان دیگر، پایایی سازه معیاری برای تعیین سازگاری درونی متغیرهای آشکار محسوب می‌شود. به این معنی که اگر عدد بزرگی برای آن محاسبه شود یعنی تمام معیارها به طور سازگار و هم‌راستایی نشان‌دهنده موضوع واحدی هستند. محاسبه این معیار به آلفای کرونباخ شباهت زیادی دارد. پایایی بر مبنای مربع مجموع بارهای عاملی یک سازه بیان می‌شود. مقدار پایایی ترکیبی براساس یک قاعده سرانگشتی باید بزرگ‌تر از ۰/۷ باشد تا بتوان ادعا کرد سازگاری درونی وجود دارد (چستر، ۲۰۰۷). پایایی سازه یا مرکب از طریق فرمول ۲-۴ محاسبه می‌شود.

$$CR = \frac{(\sum_{i=1}^n \lambda_i)^2}{(\sum_{i=1}^n \lambda_i)^2 + (\sum_{i=1}^n \delta_i)^2} \quad \text{فرمول ۲}$$

λ_i = بار عاملی و δ_i = خطای متغیر آشکار
جدول ۵، نتایج بارهای عاملی و میانگین واریانس استخراج شده، اعتبار تشخیصی و پایایی مرکب متغیرهای مکنون را نشان می‌دهد.

به منظور بررسی توانایی ارزیابی مدل پذیرش فناوری اطلاعات اعتبار و پایایی پرسشنامه ساخته شده محاسبه شد. اعتبار همگرا در دو بخش بار عاملی و میانگین واریانس استخراج شده، اعتبار تشخیصی و پایایی مرکب در ادامه توضیح داده شده است.

اعتبار همگرا بیانگر آن است که شاخص‌های یک سازه تا چه حد در تبیین واریانس مشترک سهم دارند. برای سنجش اعتبار همگرا دو معیار بار عاملی و میانگین واریانس استخراج شده به طور هم‌زمان در نظر گرفته می‌شود. بار عاملی^۱، لاندا (λ) بیانگر همبستگی بین متغیرهای مشاهده شده و عامل‌ها است.

به بیان دیگر، ضریب همبستگی متغیرها با عامل‌ها است. هرچه قدر که بار عاملی یک متغیر در خصوص یک عامل بیشتر باشد همبستگی آن متغیر با عامل موردنظر در مقایسه با سایر عامل‌ها بیشتر است. پیش شرط اول اعتبار همگرا این است که بارهای عاملی بزرگ‌تر از ۰/۵ و در حد ایده‌آل بزرگ‌تر از ۰/۷ باشند (یونگ و پیرس، ۲۰۱۳).

میانگین واریانس استخراج شده^۲، خلاصه‌ای از میزان تبیین واریانس متغیرهای آشکار در یک متغیر مکنون است. واریانس استخراج شده برای یک متغیر مکنون عبارت است از مجموع مربعات بارهای عاملی تقسیم بر تعداد آن‌ها. پیش شرط دوم اعتبار همگرا این است که میزان میانگین واریانس استخراج شده بزرگ‌تر از ۰/۵ باشد (چستر^۳، ۲۰۰۷). فرمول زیر نحوه محاسبه میانگین واریانس استخراج شده را نشان می‌دهد.

فرمول ۱

$$AVE = \frac{\sum_{i=1}^n \lambda_i^2}{n}$$

n = تعداد متغیرهای آشکار هر متغیر مکنون λ_i = بار عاملی
اعتبار تشخیصی نشان می‌دهد که نشانگرهای سازه‌های متمایز نظری چندان با یکدیگر همخوانی ندارند؛ برای مثال، سؤال‌هایی که زیر عامل تولید گزینه‌ها را می‌سنجند نباید زیر عامل‌های دیگر را نیز بسنجند.

قدرت اساسی روش تحلیل عامل تأییدی برای اعتبارسنجی این است که برآوردهای حاصل از روایی همگرایی و تشخیصی برای خطای اندازه‌گیری و نظریه خطا تنظیم می‌شود. بنابراین، تحلیل عامل تأییدی یک چارچوب تحلیلی قوی‌تر را نسبت به روش‌های سنتی فراهم می‌کند که خطای اندازه‌گیری را حساب نمی‌کنند. برای مثال،

1. Factor Loading
2. Average Variance Extracted (AVE)
3. Chester

جدول ۵. نتایج بارهای عاملی، میانگین واریانس استخراج شده، اعتبار تشخیصی و پایایی متغیرهای مکنون

| مقیاس | زیر عامل | عبارت | λ | AVE | DV | CR |
|---|----------------------|--|-----------|------|------|------|
| پذیرش فناوری اطلاعات | سودمندی پذیرش | ۱ فناوری در جستجو و کشف اطلاعات مؤثر است. | ۰/۶۲ | ۰/۳۸ | ۰/۷۶ | ۰/۴۷ |
| | | ۲ استفاده از فناوری موجب کاهش خطای انسانی می‌شود. | ۰/۷۱ | | ۰/۷۸ | |
| | درک سودمندی پشتیبانی | ۳ فناوری در افزایش کیفیت کار سازمان تأثیر مثبت دارد | ۰/۵۱ | | ۰/۷۴ | |
| | | ۴ فناوری اطلاعات از انجام وظایف مختلف در سازمان پشتیبانی می‌کند. | ۰/۶۱ | | ۰/۷۵ | |
| | سهولت پذیرش | ۵ سیستم‌های اطلاعاتی با توجه به سطح کلان سازمان برنامه‌ریزی شده است. | ۰/۵۷ | ۰/۳۸ | ۰/۷۷ | ۰/۴۶ |
| | | ۶ تمام واحدهای سازمان از طریق شبکه‌های فناوری اطلاعات به هم متصل هستند. | ۰/۶۸ | | ۰/۷۱ | |
| | سهولت استفاده | ۷ همه کارکنان توانایی پذیرش فناوری اطلاعات را دارند. | ۰/۵۹ | | ۰/۷۲ | |
| | | ۸ در مقایسه با سایر سازمان‌ها این سازمان، دارای بیشترین شبکه‌های فناوری اطلاعات است. | ۰/۴۸ | ۰/۳۰ | ۰/۷۳ | ۰/۴۶ |
| | | ۹ همه کارکنان توانایی کار کردن با فناوری را دارند. | ۰/۶۱ | | ۰/۷۵ | |
| | سهولت استفاده | ۱۰ سرعت ارتباط از طریق شبکه‌های فناوری اطلاعات برای کاربران داخلی رضایت‌بخش است. | ۰/۶۳ | ۰/۳۴ | ۰/۸۲ | ۰/۴۸ |
| ۱۱ استفاده از فناوری موجب سهولت در انجام وظایف کارکنان شده است. | | ۰/۵۴ | | ۰/۸۱ | | |

تخلیلهای اکتشافی و تأییدی که در بخش کمی مطالعه انجام پذیرفت، پرسشنامه نهایی با ۱۱ سؤال که چهار عامل فوق را اندازه‌گیری می‌کند ساخته شد. از این پرسشنامه پژوهشگران و مدیران سازمان‌های ورزشی احتمالاً می‌توانند از آن به‌عنوان ابزاری پایا و با اعتبار برای مطالعه چگونگی پذیرش فناوری اطلاعات کارکنان استفاده کنند.

یافته‌های پژوهش نشان داد که سودمندی پذیرش فناوری یکی از عوامل اصلی پذیرش فناوری اطلاعات در سازمان‌های ورزشی است. این یافته با نتایج پژوهش‌های که کیم و همکاران^۱، (۲۰۰۹)، تو، (۲۰۰۹) و قلاوندی و علیزاده، (۱۳۹۳) انجام دادند همسو است. این پژوهشگران معتقدند که براساس یافته‌هایشان خروجی‌های کاری که به صورت مثبت ارزیابی می‌شوند به‌طور نسبی به افزایش نگرش مثبت پذیرش فناوری اطلاعات کمک خواهد کرد. این امر از طریق یادگیری و سازوکارهای همسانی شناختی - عاطفی رخ می‌دهد، به این معنا که افراد به دنبال ایجاد همسانی در شناخت‌ها و عواطف‌شان نسبت به پذیرش و یا عدم پذیرش چیزی هستند. بنابراین، وقتی شناختی مثبت یا منفی نسبت به یک شیء مانند رایانه دارند، این امر سبب ایجاد عواطف مثبت یا منفی نسبت به آن و یا تغییر عواطف می‌شود که منجر به تصمیم به پذیرش و یا عدم استفاده از آن فناوری می‌شود (قلاوندی و علیزاده، ۱۳۹۳). درزمینه پشتیبانی فناوری اطلاعات، اگر این روند پیاده شود و شبکه فناوری اطلاعات از انجام وظایف مختلف در سازمان

همان‌طور که در جدول ۵ نشان داده شده است بار عاملی کلیه سؤالات به استثنای ۱ سؤال بالاتر از ۰/۵ به دست آمده و قابل قبول است. میانگین واریانس استخراج شده عامل‌ها کمتر از ۰/۵ به دست آمده است. اعتبار تشخیصی برای کلیه زیر عامل‌ها مناسب به دست آمده است. پایایی متغیرهای مکنون (CR) برای عامل‌ها از ۰/۷ کمتر به دست آمده است که به نظر می‌رسد در حالت چندان مطلوب قرار ندارد. بنابراین، درمجموع ابزار ساخته شده با وجود این که بارهای عاملی مناسب و برازش خوبی با داده‌ها داشته است و از اعتبار تشخیصی برخوردار است ولی میانگین واریانس استخراج شده و پایایی متغیرهای مکنون چندان مناسب نیستند.

بحث و نتیجه‌گیری

درک اینکه عواملی موجب پذیرش یک فناوری جدید می‌شوند و ایجاد شرایطی که تحت آن فناوری‌های اطلاعاتی موردنظر پذیرفته شوند از پژوهش‌های مهم درزمینه فناوری اطلاعات به شمار می‌رود. به‌بیان‌دیگر، این مسئله که چرا کاربران فناوری اطلاعات را می‌پذیرند و از آن استفاده می‌کنند و یا برعکس آن را نمی‌پذیرند و از آن استفاده نمی‌کنند، از مهم‌ترین مباحث سیستم‌های اطلاع‌رسانی است. پژوهش حاضر از عامل‌های درک سودمندی پذیرش فناوری، درک سودمندی پشتیبانی، سهولت پذیرش و سهولت استفاده که در تحلیل عامل اکتشافی داده‌ها به دست آمد، برای ساخت و اعتباریابی پرسشنامه پذیرش فناوری اطلاعات مورد استفاده قرار گرفت. درنهایت طی یک مطالعه کیفی به‌منظور کسب نظر خبرگان و

فرصت‌هایی برای اجرای فعالیت‌های آمادگی سازمانی مهم توصیف کردند. برای تغییر باورها به فناوری رایانه‌ای، یعنی سودمندی و سهولت استفاده ادراک شده می‌توان از طریق آشنا کردن کارکنان با جنبه مفید بودن فناوری رایانه، ارائه الگوهای موفق در این زمینه، فراهم آوردن به صورت کسب‌وکار مبتنی بر این فناوری‌ها و آموزش استفاده از نرم‌افزارهای متنوع‌تر باورهای آن‌ها را توسعه بخشید.

براساس آنچه در مراحل تحلیل داده‌ها در ساخت این ابزار به دست آمد، به این نتایج می‌توان اشاره کرد. اول، اعتبار محتوایی ابزار توسط اشخاص مربوط به رشته یعنی کسانی که در کارشان خبره و ذی‌صلاح بودند مورد تأیید محتوا قرار گرفت. انجام این کار به احتمال زیاد توانست به اعتبار محتوایی در ساخت سؤالات پرسشنامه کمک رساند. دوم، سؤالات پرسشنامه مقدماتی که در یک تحلیل آماری که روی نمونه اولیه انجام پذیرفت، تعدادی از سؤالات که ضرایب همبستگی قابل‌قبولی با بقیه سؤالات نداشتند حذف شد. انجام این تحلیل توانست به افزایش ثبات و پایایی ابزار ساخته شده بیفزاید. سوم، در یک تحلیل اکتشافی عامل‌ها استخراج شد که از طریق آن‌ها این امکان را برای مدیران سازمان‌های ورزشی فراهم می‌سازد تا اینکه بتوانند شرایطی برای کارکنان در جهت آشنایی و افزایش دانش آنان در استفاده از فناوری اطلاعات کارکنان فراهم سازند. چهارم، نظر به اهمیت تحلیل‌های اکتشافی و تأییدی در کشف عامل‌ها و سازگاری سؤالات با عامل‌ها، تعریف و مراحل شیوه محاسبه آن‌ها جهت اطلاع خواننده به‌روشنی بیان شده است. پنجم، به سبب اینکه نمونه تحقیق از جامعه کارکنان مرد و زن استخراج شده بود. لذا، تعمیم نتایج می‌تواند هم در مورد کارکنان مرد و هم در مورد کارکنان زن از ثبات و اعتبار لازم برخوردار باشد.

نهایتاً، لازم به توضیح است که داده‌های پژوهش حاضر قبل از شیوع و همه‌گیر شدن ویروس کرونا در کشورمان گردآوری شده است. نتایج تحلیل آماری داده‌ها نشان داد علاوه بر دو عامل درک سهولت استفاده و درک پذیرش فناوری اطلاعات که براساس نظریه و مدل‌سازی فناوری اطلاعات در مطالعات دیگران به آن‌ها اشاره شده بود، می‌توان دو عامل دیگر "سهولت پشتیبانی" و "سهولت استفاده" نیز اضافه کرد. بنابراین، پژوهشگران می‌توانند در مطالعاتشان علاوه بر دو عامل شناخته شده پذیرش فناوری اطلاعات، ارتباط این عامل‌های تازه را نیز با پذیرش فناوری اطلاعات مورد بررسی قرار دهند.

با توجه به نتایج و اطلاعاتی که از این پژوهش در زمینه پذیرش فناوری اطلاعات به دست آمد، لازم است به‌طور

پشتیبانی کند، سیستم‌های اطلاعاتی با توجه به سطح کلان سازمان برنامه‌ریزی شود، تمام واحدهای سازمان از طریق این شبکه‌های به هم متصل شوند، آنگاه پذیرش این فناوری‌ها از طرف کارکنان بهتر و سریع‌تر خواهد بود.

همچنین سهولت استفاده یکی دیگر از مؤلفه‌های پذیرش فناوری اطلاعات به شمار می‌رود. در مورد این مؤلفه چنین به نظر می‌رسد هرچه به‌راحتی بتوان با دستگاهی تعامل برقرار کرد آن سیستم احساس کارآمدی و کنترل شخصی بیشتر به فرد می‌دهد تا اینکه نتایج دلخواه خود را از آن سیستم به دست آورد. چنین تصور می‌شود که کارآمدی به دلیل درونی بودن انگیزه‌های شایستگی و خود تعیین‌گری بر عاطفه مستقل از تعیین‌کننده‌های ابزاری رفتار عمل می‌کند بر پایداری در تکلیف و انگیزه اثر می‌گذارند. از آنجایی که جامعه روزبه‌روز به سمت استفاده از فناوری تمایل می‌یابد و با توجه به اهمیت پیاده‌سازی فناوری، مدیران در سازمان‌های ورزشی می‌توانند از ابزار ساخته شده برای توسعه دانش مدیریت در جهت فراهم آوردن زمینه مناسب جهت استفاده کاربران از فناوری رایانه‌ای سود ببرند. از جمله مطالعات همخوان می‌توان به پژوهش پرز و همکاران (۲۰۰۵) اشاره کرد. آن‌ها معتقدند چنانچه مدیران به‌روشنی بتوانند فواید استفاده از فناوری را برای کاربران بیان کنند، امکان اینکه موردپذیرش آن‌ها قرار گیرد وجود دارد و کار با سیستم فناوری جدید را زودتر فرا گیرند. عرفان، پیوترا و رامدانی^۱ (۲۰۱۹) عوامل پذیرش فناوری اطلاعات را براساس یک مدل سیستمی ارائه کردند. آن‌ها محتوای فناوری اطلاعات و مفاد سازمانی را به‌عنوان درون داد، کارکنان و فرایند ارائه کیفیت خدمات را به‌عنوان پردازش و پذیرش فناوری اطلاعات و ارتباطات را به‌عنوان برون‌داد مورد شناسایی قراردادند.

پشتیبانی فناوری نیز یکی دیگر از مؤلفه‌های پذیرش فناوری است. به تحقیقات همخوان در این زمینه می‌توان به تحقیق یعقوبی و کوچک‌زاده (۱۳۸۴) اشاره کرد. آن‌ها برای پشتیبانی فناوری به چهار عامل کسب، سازمان‌دهی، تسهیم و به‌کارگیری اشاره می‌کنند. جستجوگرها، سیستم‌های پایگاه داده‌ها، سیستم‌های پشتیبانی تصمیم‌گیری، ابزارهای تحلیل آنلاین، اینترنت، و مواردی از این قبیل را از کاربردهای فناوری اطلاعات می‌دانند که دست‌یابی به اطلاعات را در سازمان‌ها پشتیبانی می‌کنند. همچنین یوان جیان و فواد (۲۰۱۷) پذیرش فناوری جدید در محیط کار را تطابق کارکنان با ادراک از آسانی کاربرد پشتیبان‌کننده‌های فناوری می‌داند. انسر و همکاران (۲۰۲۰) فناوری اطلاعات و ارتباطات را برای رقابت‌ها و

به‌طور تصادفی انتخاب می‌شود اجرا شود. دوم، برای اطمینان از ماندگاری ابزار پژوهش حاضر مطالعات بیشتری طی یکی دو سال آینده انجام پذیرد تا از ثبات تعمیم‌پذیری نتایج پژوهش حاضر اطمینان حاصل کرد. سوم، نتایج این پژوهش فقط به جامعه آماری که از آن نمونه‌گیری به عمل آمده است قابل تعمیم است. بنابراین، روشن نیست که بتوان نتایج آن را به جامعه آماری دیگری به‌غیر از جامعه آماری موردنظر این پژوهش تعمیم داد. لذا، برای گسترده‌تر شدن تعمیم نتایج، به انجام مطالعات بیشتری روی جامعه‌های آماری متفاوتی نیاز است. چهارم، گرچه فرایند اعتباریابی و تحلیل‌هایی که روی داده‌های گردآوری شده همگی در سطوح مختلف معنی‌دار گزارش شدند، ولی امکان اینکه نتایج در مطالعات مشابه یکسان تکرار نگردد نیز وجود دارد. بنابراین، نتایج پژوهش دیگر پژوهشگران می‌تواند در ارزشیابی تحلیل نتایج پژوهش حاضر سودمند باشد. نهایتاً، نظریه‌ها و پیشینه‌ها به مدل و استراتژی-های پذیرش فناوری اطلاعات متفاوتی اشاره می‌کنند. بنابراین، شاید نتایج این پژوهش در زمینه ساخت ابزار که براساس نظریه‌ها و پیشینه رایج ساخته شده است نتوانسته باشد در چارچوب کلیه نظریه‌های موجود قرار گیرد. لذا، به مطالعات گسترده‌تری که هرکدام بتوانند براساس نظریه‌ها و استراتژی-های متفاوت ابزاری برای مطالعه پذیرش فناوری اطلاعات سازمان‌های ورزشی کشور بسازند، نیاز داریم.

کاربران نیز لازم است که در مورد محدودیت‌هایی که این پژوهش با آن مواجه بود آگاهی پیدا کنند. اینکه تعمیم نتایج به دست آمده کلیت ندارد. نتایج این پژوهش تنها به جامعه‌ای که نمونه از آن‌ها استخراج شده قابل تعمیم است. دوم، تاکنون ابزاری باثبات و معتبری که از آن بتوان به‌عنوان ملاک برای ارزشیابی نتایج پژوهش حاضر یعنی نقش پذیرش فناوری اطلاعات در سازمان ورزش و جوانان استفاده کرده نشده است ولی اینکه بتوان نتایج این پژوهش را با نتایج یافته‌های دیگران مقایسه کرد وجود دارد. بنابراین، پیشنهاد می‌شود با توجه به گستردگی سازمان ورزش و جوانان و تعیین زیرساخت‌های لازم در راستای استفاده کارآمد از فناوری اطلاعات توسط کارکنان اقدام شود و در این راستا از توان متخصصان داخلی در اجرای پروژه‌های مطالعاتی و پیاده‌سازی در حوزه فناوری اطلاعات در سازمان ورزش و جوانان استفاده شود.

مختصر به نقش آن در سازمان‌های ورزشی اشاره کرد. فناوری اطلاعات که امروزه به صورت آنلاین از آن به‌منظور آموزش مجازی مورد استفاده قرار می‌گیرد تغییرات عمده‌ای به همراه داشته است. هرروزه شاهد توسعه فناوری اطلاعات در سازمان‌ها هستیم که در برخی سازمان‌ها نشان داده‌اند موفق و در برخی دیگر از سازمان‌ها با عدم موفقیت همراه بوده است. بنابر نتایج این پژوهش اینکه هم مدیران و هم کارکنان علاقه‌مندی خود را نسبت به یادگیری فناوری جدید نشان دهند نه به‌سبب اهمیت روزافزون آن، بلکه به‌واسطه اینکه فناوری اطلاعات به‌عنوان یک میانجی مهم برای انتقال دانش مورد استفاده قرار گرفته است. علاوه بر این، برای مدیران سازمان‌ها حائز اهمیت است تا شرایطی هم برای خود و همچنین برای کارکنان برای استفاده از فناوری‌های نوین فراهم سازند.

شفرز و همکاران (۲۰۰۵) معتقدند که با درک مفید بودن پذیرش فناوری‌های نوین، چنانچه مدیران به‌روشنی فواید استفاده از فناوری را روشن بیان کنند، برای مثال نشان دهند که استفاده از سیستم تنها راه رسیدن به اهداف پیشرفت سازمان است، امکان اینکه کارکنان علاقه بیشتری برای پذیرش کار با سیستم را نشان دهند وجود دارد. همان‌طور که سازمان‌ها در حال رشد و توسعه هستند، تنها راه که می‌تواند آن‌ها را به موفقیت برساند آشنایی و پذیرش فناوری اطلاعات است. این سیستم این توانایی را به سازمان می‌دهد تا اطلاعات زیادی را در عرض چند ثانیه از طریق ایمیل، واتساپ و یا سایر اپلیکیشن‌های موجود در رایانه‌ها انتقال دهند. به‌علاوه، برای شرکت در همایش‌ها دیگر چندان ضرورتی به مسافرت نیست بلکه سازمان‌ها به استفاده از نرم‌افزارهای ویدیو کنفرانس برای کاهش در هزینه‌ها و صرف وقت علاقه‌مندی نشان داده‌اند. برای سازمان‌ها دریافت و انتقال پیام به‌روز بسیار اهمیت دارد و تنها راه انتقال سریع این پیام‌ها استفاده و پذیرش فناوری اطلاعات است. در این ایام به‌واسطه جلوگیری از شیوع ویروس کرونا مشاهده می‌شود که کلاس‌های آموزشی، اجلاس‌های سران، مسئولان و گردهمایی مدیران عالی‌رتبه کشور با استفاده از سیستم‌های فناوری اطلاعات به صورت ویدیو کنفرانس برگزار می‌شود.

همچنین، براساس نتایج این پژوهش می‌توان پیشنهادهایی در اختیار پژوهشگران که قصد دارند مطالعاتی در زمینه پذیرش فناوری انجام دهند ارائه کرد. اول اینکه چون نمونه‌های این پژوهش به دلیل گستردگی جامعه آماری به شیوه سهل‌الوصول انتخاب شدند، برای اینکه نتایج از تعمیم‌پذیری گسترده‌تری برخوردار شد، پژوهش روی نمونه‌ای که از جامعه هدف که

استان‌های شمال غرب کشور و ارائه الگو» است بدین وسیله از کلیه استادان بزرگوار و همکارانی که تدوین این پژوهش ما را یاری کردند، سپاسگزاری می‌نمایم.

سپاسگزاری

این پژوهش مستخرج از رساله دکتری با عنوان «بررسی ارتباط سبک‌های رهبری و مدیریت دانش با میانجی‌گری پذیرش فناوری اطلاعات در کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان

References

- Akhavan, M., Alimohammadlo, M., & Habibi, J. (2004). Vital elements/factors of success and failure of IT projects in Iran. *Industrial Management Studies*, 6(6), 28-44.
- Anser, M. K., Yousaf, Z., Usman, M., & Yousaf, S. (2020). Towards strategic business performance of the hospitality sector: Nexus of ICT, E-Marketing and Organizational Readiness, *Sustainability*, 12, 1-17. (In Persian)
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology, *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.
- Davis, F., Bagozzi, R. & Warshaw, P. (1989). User acceptance of computer, computer self-efficacy in secondary education teachers to integrate technology in educational practice. *Computers & Education*, 50(3), 1084-1091.
- Dianne, L.W. (1995). Information technology in organizations: Impact on structure. *Arizona State University, DAI-A*, 56/04 of 1522.
- Duncan, M. & Cambell, R.M. (1999). Internet users: how to reach them and how to integrate the internet into the marketing strategy of sport businesses. *Sport Marketing Quarterly*, 8(2), 35-41.
- Field, A. (2000). *Discovering statistics using SPSS for windows*. London – Thousand Oaks – New Delhi: Sage Publications.
- Galavandi, H., & Alizadeh, M. (2015). Considering influencing factors on information technology acceptance: Extension of information technology acceptance model. *Technology of Education Journal (TEJ)*, 9(1), 15-24. (In Persian)
- Gall, M. D., Borg, W. R., Gall, J. P. (2016). *Educational research: an introduction*. Translation Ahmad Reza Nasr, Tehran: Organization for the Study and Compilation of University Humanities Books (Samt). (In Persian)
- Hayashi, A., Chen, C., Ryan, T., & Wu, T. (2004). The role of social presence and moderating role of computer self-efficacy in predicting the continuance usage of e-learning system. *Journal of Information Systems Education*, 15(2), 139-154.
- Irfan, M., Putra, S. J., & Ramdhani, M. A. (2019, March). The readiness model of information technology implementation among universities in Indonesia. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1175, No. 1, p. 012267). IOP Publishing.
- Kim, Y. J., Chun, J. U., & Song, J. (2009). Investigating the role of attitude in technology acceptance from an attitude strength perspective. *International Journal of Information Management*, 29, 67-77.
- Kocak, S. (2003). Computer attitudes and competencies in physical education and sport. *Journal of the International Council for Health, Physical Education, Recreation, Sport, and Dance*, 39(1), 49-52.
- Lagzian, M., & Yaghma, S. (2011). An empirical study of the factors affecting customer's adoption of E-banking services. *Monetary and Financial Economics*, 17(34), 146-186. (In Persian)
- Lee, Y., Kozar, K. A., & Larson, K. T. T. (2003). The technology acceptance model. *Communication of the Association for Information Systems*, 12, 752-780.
- Mohamadi, P., Zarei, A., Tojari, F., Sajadi Hazave, S. H. (2019). Impact of information technology, learning organization and organizational justice on individual creativity of the Ministry of Sports and Youth. *Contemporary Studies Sport Management*, 9(7), 19-29. (In Persian)
- Mohammadi, S., Moshref Jevadi, B., & Mozaffari, A. A. (2012). Relationship between attitude, organizational structure and organizational climate with information technology diffusion among selected sport organizations in Iran.

- Research in Sport Management & Motor Behavior*, 2(3), 15-34. (In Persian)
- Money, W., & Turner, A. (2005). Assessing knowledge management information technology user acceptance model. *International Journal of Knowledge Management*, 1(1), 8-26.
- Yaghoubi, N. M., & Alizadeh, F. (2006). Investigation of relationship between service quality and satisfaction banking (Case Study). *Industrial Management Studies*, 5(14), 225-249. (In Persian)
- Nuji, M. N. N., Latiff, Z. A., Ali, A., Ridzuan, A. R., & Rahman, M. F. A. (2018). Communication technology acceptance and job performance in government agency. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(7), 1067-1078.
- Peng, Y. (2010). Design and implementation of sport training management information system for high education sports team. *International Conference on Educational and Information Technology*, 1, 356- 359.
- Reshadatjoo, H. (2016). The impact of information technology acceptance on employee professional development using technology acceptance model in Kani Kavan Company. *Quarterly Journal of Training & Development of Human Resources*, 3(8), 123-141.
- Salmani, B., & Mutab, A. (2010). Information technology and physical fitness trainers. *The First International Scientific Conference on Physical Fitness and Aerobics*, Tehran. (In Persian)
- Sarrafizadeh, A. (2009). Information technology in organization. Tehran: Mer. (In Persian)
- Schepers, J., Wetzels, M., & De Ruyter, K. (2005). Leadership styles in technology acceptance. *Managing Service Quality*, 15(6), 496-508.
- Schwartz, D. G. (2007). Integrating knowledge transfer and computer-mediated communication: Categorizing barriers and possible responses. *Knowledge Research and Practice*, 5, 249-259.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics*. (5th Ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Teo, T. (2008). Assessing the computer attitudes of students: An Asian perspective. *Computers in Human Behavior*, 24, 1634-1642.
- Tsitskari, E., Goudas, M., Tsalouchou, E., & Michalopoulou, M. (2017). Employers' expectations of the employability skills needed in the sport and recreation environment. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism*, 20, 1-19.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
- Young, A. G. & Pearce, S. (2013). A beginner's guide to factor analysis: Focusing on exploratory factor analysis. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*, 9(2), 79-94.
- Yuanjian, Q., & Fawad, A. (2017). A conceptual model for impact of employee readiness for E-business on technology acceptance. *Proceedings of International Conference, School of Management, Wuhan University of Technology, Wuhan, China*.

ارائه چارچوب سه شاخگی سرزندگی سازمانی

* محمدباقر فقیه^۱، محمدعلی سرلک^۲

۱. پژوهشگر پسادکتری، گروه مدیریت، دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۲. استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: (۱۴۰۰/۰۲/۰۲) تاریخ پذیرش: (۱۴۰۰/۰۶/۲۱)

Provide a Three-Dimensional Framework of Organizational Vitality

Mohammadbagher Faghhi¹, Mohammadali Sarlak^{2*}

1. Postdoctoral Researcher, Department of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

2. Professor, Department of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

Received: (2021/Apr/22)

Accepted: (2021/Sep/12)

«نوع مقاله: توصیفی»

Abstract

Organizational vitality is very important in achieving the goals of organizations and identifying its various dimensions can help organizations to create and strengthen it. Considering the rationale of the three-dimensional model in the study of phenomena, this study was conducted with the aim of "providing a three-pronged framework for organizational vitality." In this research, the Meta-synthesis method was used to achieve a deep understanding of organizational vitality. First, based on a 4-criteria protocol, articles on organizational vitality and its components were searched; then, by validating the selected articles, 29 were finally used to extract the constructive factors of organizational vitality. And finally, the building blocks of organizational vitality were organized in three dimensions of content, context, and structure. The structural dimensions of organizational vitality included the improvement of work rules and regulations, the improvement of the organizational structure and more flexible structures, the increasing structural mechanisms, the strategic management of human resources, and the high performance and productivity of employees. The content (behavioral) dimensions of organizational vitality were optimistic about the future, extroversion, physical and mental health, trust between managers and employees, conflict management, positive thinking, increasing the level of belonging, employee remembrance, and flexible structural use. Finally, the context dimensions of organizational vitality included the culture of organizational interaction, attempting to change the organizational culture with the approach of happiness, dynamism, and vitality, the fit of employees' culture with the culture of the organization, the culture of flexibility, and adaptation to and interest in work. This framework can be used as a new framework in the three-dimensional framework (context, content, and structure) of organizational vitality after validation and examination in different organization.

Keywords

Organizational Vitality, Three-Dimensional Framework, Meta-Synthesis Method.

چکیده

سرزندگی سازمانی در تحقق اهداف سازمان‌ها اهمیت بسزایی دارد و شناسایی ابعاد گوناگون آن می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا آن را به وجود آورند و تقویت نمایند. با توجه به منطقی بودن مدل سه شاخگی در بررسی و مطالعه پدیده‌ها، این پژوهش با هدف "ارائه چارچوب سه شاخگی سرزندگی سازمانی" انجام شده است. در این پژوهش، از روش کیفی فراترکیب برای دستیابی به شناخت عمیق پیرامون سرزندگی سازمانی استفاده شده است. ابتدا با مبنا قرار دادن پروتکلی با ۴ معیار به جستجوی مقالات درزمینه سرزندگی سازمانی و عوامل سازنده آن اقدام شده و سپس با روایی‌سنجی مقالات انتخابی، نهایتاً ۲۹ مقاله نهایی شده و نسبت به استخراج عوامل سازنده سرزندگی سازمانی در آن‌ها اقدام شده است و درنهایت به سازمان‌دهی عوامل سازنده سرزندگی سازمانی در سه بعد رفتاری، ساختاری و زمینه‌ای اقدام شده است. ابعاد ساختاری سرزندگی سازمانی مواردی چون بهبود قوانین و مقررات کاری، بهبود ساختار سازمان و ساختارهای منعطف‌تر، سازوکارهای ساختاری بالنده‌محور، مدیریت راهبردی منابع انسانی و عملکرد و بهره‌وری بالای کارکنان است. ابعاد محتوایی (رفتاری) سرزندگی سازمانی ابعادی چون خوش‌بینی نسبت به آینده، برونگرایی، سلامت جسمی و روانی، اعتماد بین مدیران و کارکنان، مدیریت تعارضات، مثبت‌اندیشی، افزایش سطح تعلق خاطر کاری کارکنان و به کارگیری ساختاری منعطف است و نهایتاً ابعاد زمینه‌ای سرزندگی سازمانی شامل فرهنگ تعامل‌پذیری سازمانی، تلاش برای تغییر فرهنگ سازمانی با رویکرد شادی‌افزایی و پویایی، تناسب فرهنگ کارکنان با فرهنگ سازمان، فرهنگ انعطاف و تطابق و علاقه به کار شناسایی شده‌اند. این چارچوب می‌تواند پس از اعتباریابی و آزمون در میان سازمان‌های مختلف، به‌عنوان یک چارچوب جدید درزمینه چارچوب سه شاخگی (زمینه، محتوا و ساختار) سرزندگی سازمانی مورد استفاده قرار گیرد.

واژه‌های کلیدی

سرزندگی سازمانی، چارچوب سه شاخگی، روش فراترکیب.

مقدمه

یکی از مباحث مهم در روان‌شناسی مثبت‌گرا، مفهوم سرزندگی^۱ است. از حیث فردی، سرزندگی به این معناست که فرد به چه میزان زندگی خود را دوست دارد. درجه یا میزان شادی و سرزندگی نسبی است و در مقایسه با دیگران کم یا زیاد می‌شود. از بعد روان‌شناختی، افراد وقتی که معنای زندگی را تجربه نمایند، مفهوم آنچه که انجام می‌دهند را به‌خوبی درک خواهند کرد (هیگینز^۲، ۲۰۰۰). در همین راستا سرزندگی سازمانی تابعی از جهت‌گیری شخصی است که شرایط سازمانی و جو محیطی سرزندگی مسیر شغلی روی آن تأثیرگذار است و نشان‌دهنده راه‌هایی است که سازمان می‌تواند شور و علاقه به پیشرفت را در کارکنان خود پرورش دهد (پرایس جونز^۳، ۲۰۱۰) براساس پژوهش‌های انجام شده در زمینه سرزندگی، از نظر ۵۰ درصد مردم، احساس شادکامی و سرزندگی مهم‌ترین مسئله زندگی به شمار می‌رود. از سال ۲۰۰۰ به بعد در نگاه سازمان ملل متحد، برای تعیین سطح توسعه‌یافتگی کشورها، متغیرهای سرزندگی، امید به آینده، خشنودی و رضایت‌مندی افراد جامعه نیز به‌عنوان یک متغیر کلیدی در نظر گرفته شده است (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۸).

در مفهوم سرزندگی جمعی و سازمانی حداقل سه جزء اساسی عاطفی، اجتماعی و شناختی وجود دارد. جزء عاطفی باعث حالات هیجانی مثبت، جزء اجتماعی منجر به روابط اجتماعی گسترده و مثبت با دیگران و جزء شناختی موجب برخورداری از تفکری می‌شود که وقایع روزمره را با خوش‌بینی تعبیر و تفسیر می‌کند (پرایس جونز، ۲۰۱۰). سرزندگی سازمانی به معنای وجود یک محیط با کیفیت و بهداشتی است که رفاه و تندرستی کارکنان را در پی دارد و عاملی برای بهبود عملکرد و افزایش بهره‌وری است (فیشر^۴، ۲۰۱۰).

در زمینه سازمانی، سرزندگی سازمانی یک مفهوم نوظهور است که به باور پژوهشگران سبب افزایش کیفیت زندگی کاری، عملکرد بهتر، بهبود ارتباطات، رضایت شغلی، افزایش خلاقیت و نگهداشت کارکنان می‌شود. همچنین سرزندگی سازمانی با افزایش میزان عجزین شدن و اشتیاق کاری کارکنان، سبب کاهش استرس شغلی، احساس خستگی و افسردگی و هیجانات منفی در محل کار می‌گردد (فیشر، ۲۰۱۰). از این‌رو، سرزندگی سازمانی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر در سلامت یا رشد سازمان تعریف شده است. رشد اقتصادی،

فکری و خلاق یک سازمان عوامل تعیین‌کننده اندازه‌گیری سرزندگی سازمانی است (واسکوئز^۵، ۲۰۰۹).

یافته‌های مشابه توسط کارک و کارملی^۶ (۲۰۰۹) نشان داده است درگیر شدن و اشتیاق در کار خلاق، به دست‌یابی به حالات حیاتی بالا کمک می‌کند. سرزندگی سازمانی به بقای سازمانی کمک می‌کند و در سازمان‌هایی که با موفقیت به سهم رقابتی دست یافته‌اند، سرزندگی را به‌عنوان مأموریت جدید خود در نظر گرفته‌اند (لاورد^۷، ۲۰۰۵؛ اسمیت^۸، ۲۰۰۹).

اما نکته مهم آن است که تاکنون به جز تعداد محدودی، پژوهش‌های گسترده‌ای روی سرزندگی سازمانی انجام نشده است و این بدان معنی نیست که پژوهشگران سازمانی نسبت به شادی و سرزندگی کارکنان در محل کار بی‌علاقه هستند، بلکه بدان معناست که تاکنون از روش‌های پژوهش نظام‌مند و دقیق علمی برای توسعه چارچوبی که تمامی عوامل سازنده سرزندگی سازمانی را مورد بررسی و شناخت قرار داده باشند، استفاده بسیار کمی شده است. در بیشتر پژوهش‌های موجود تنها پیامدها (جوری، ۱۳۹۹؛ صادقی و همکاران، ۱۳۹۸؛ احمدی بالادهی و همکاران، ۱۳۹۸؛ لاوروشوا، ۲۰۲۰؛ تامرز و همکاران، ۲۰۱۵؛ یا پیشایندهای سرزندگی سازمانی (کریمی و همکاران، ۱۳۹۸؛ حمیدی و همکاران، ۱۳۹۷؛ حیدری و بیگی، ۱۳۹۶؛ سوجونو و همکاران^۹، ۲۰۲۰؛ تامرز و همکاران، ۲۰۱۸؛ بنیامین و آیلان، ۲۰۱۸) مورد توجه بوده است. این مسئله به‌ویژه با توجه به فرهنگ هر جامعه که روی فرهنگ سازمان‌ها مؤثر است و سبب می‌شود تا ابعاد سازنده سرزندگی سازمانی عوامل مختلفی باشد (زارعی متین و حق‌گویان، ۱۳۹۰)؛ لزوم ارائه چارچوبی برای سرزندگی سازمانی در سازمان‌های هر کشور از جمله ایران را بیشتر نشان می‌دهد. بنابراین، این سؤال بسیار مهم است که چارچوب سرزندگی سازمانی از حیث ابعاد ساختاری؛ ابعاد زمینه‌ای و ابعاد محتوایی کدامند؟

برای پاسخ به این سؤالات نیاز به توسعه و ارائه چارچوبی است که در آن ابعاد سرزندگی سازمانی مورد اکتشاف و بررسی قرار گیرند. در این پژوهش، این چارچوب با تکیه بر چارچوب سه شاخگی طراحی شده است که یکی از چارچوب‌های مشهور و شناخته شده در حوزه شناسایی ابعاد سازمانی مختلف یک پدیده، یک آسیب یا یک موضوع مهم در سازمان‌هاست. می‌توان گفت تقریباً در هیچ‌یک از پژوهش‌های گفته شده به دسته‌بندی ابعاد به صورت جامع و منسجم در قالب سه دسته

5. Vazquez
6. Kark & Carmeli
7. Loverde
8. Smith
9. Sujono & et al.

1. Vitality
2. Higgins
3. Pryce-Jones
4. Fisher

یکپارچگی و کیفیت تعریف شده‌اند. این ویژگی‌ها در چهار بعد طبقه‌بندی شده‌اند: انعطاف‌پذیری خودگردانی، کیفیت و آگاهی (بیشواز، ۲۰۱۱).

سرزندگی سازمانی تابعی از جهت‌گیری شخصی ماست که شرایط سازمانی و جو محیطی سرزندگی مسیر شغلی روی آن تأثیرگذار است و نشان‌دهنده راه‌هایی است که سازمان می‌تواند شور و علاقه به پیشرفت را در کارکنان خود پرورش دهد. دو مدل در سرزندگی مسیر شغلی وجود دارد که شامل مدل شناختی و مدل توصیفی است. الگوی توصیفی سرزندگی شغلی برای کاهش استرس در میان کارکنان ارائه می‌شود و موجب افزایش سرزندگی شغلی خواهد شد (سعادت و عابدی، ۱۳۹۰).

بیشواز (۲۰۱۱) برای تعیین کمیت فرهنگ‌سازمانی، شاخص سرزندگی را ابداع کرده و سرزندگی را نسبت به دو محور مشخص کرده است: سرزندگی استراتژیک و سرزندگی سازمانی. درجه سرزندگی استراتژیک، شامل ده مورد است که به‌عنوان شاخصی مرتبط با عملکرد تجاری شرکت بیان می‌شود و نشان‌دهنده اراده سازمان برای سازگاری با محیط آن است، در حالی که درجه سرزندگی سازمانی دارای پنج مورد نشانگر اعتماد به نفس کارکنان و اثربخشی ارتباط با آن‌ها است. چهار نوع فرهنگ شرکتی دیگر براساس این دو شاخص سرزندگی تعریف شده است. جو دلگرم‌کننده‌ای که باعث می‌شود کارمندان به شغل خود علاقه‌مند شوند و خرد و دانش را به یکدیگر بیاموزد، به سرزندگی سازمانی منجر خواهد شد. تعامل میان افراد یکی از پیش‌نیازهای ایجاد دانش و انتقال در سازمان است. از نظر کامپتون^۳ (۲۰۱۱) مهم‌ترین عامل در سلامت روانی افراد، سرزندگی است. دنیای امروز استرس‌های مختلفی دارد که بسیاری از این استرس‌ها مختص محیط کار است. وجود تعارض در سازمان، محروم شدن از پاداش، دیر رسیدن به محل کار، بی‌عدالتی در محیط کار، فشار رؤسای سازمان نمونه‌هایی از استرس‌های محیط کار هستند. در مقابل آرچیل و همکاران^۴ (۲۰۰۹) در پژوهش‌های خود عنوان می‌کنند می‌کنند سرزندگی به‌عنوان سپری در مقابل استرس عمل می‌کند. به اعتقاد دانشمندان هم‌اکنون نشانه‌های افسردگی، عواطف منفی و روان رنجوری در برخی سازمان‌ها به چشم می‌خورد که پیامدهایی نظیر کاهش کارایی کارکنان، ترک شغل، غیبت و بسیاری از مشکلات روحی و اجتماعی در برداشته، به‌طوری که گویا شادی از محیط کار و جوامع رخت

رفتاری، زمینه‌ای و ساختاری برای پدیده سرزندگی سازمانی اقدام نشده است و ضرورت دارد تا به بررسی هم‌زمان همه این ابعاد و سازمان‌دهی آن‌ها در سه شاخه گفته شده پرداخته شود. بنابراین، پژوهش حاضر در پی ارائه چارچوب سه شاخگی در مورد سرزندگی سازمانی است.

از حیث کاربردی، در ایران با توجه به نقش سرزندگی فردی-اجتماعی در توسعه پایدار، بند ب ماده ۹۷ برنامه چهارم توسعه به بسط و گسترش روحیه سرزنده، شادابی، امیدواری، اعتماد اجتماعی، تعمیق ارزش‌های دینی و هنجارهای اجتماعی پرداخته است. بنابراین توجه به سرزندگی سازمانی کارکنان و نیز شناسایی عوامل تأثیرگذار در این مورد نشان‌دهنده اهمیت انجام پژوهش‌های کاربردی در مورد آن است و نهایتاً باید گفت به دلیل مطرح کردن مفهوم سرزندگی سازمانی به صورت چارچوب سه شاخگی برای شناسایی ابعاد زمینه‌ای، ساختاری و محتوایی در مرور و تحلیل پیشینه موجود در حوزه رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی که حوزه‌ای کم‌کار شده در مطالعات داخلی است، این پژوهش دارای سهم دانش‌افزایی و نوآوری است.

ادبیات نظری پژوهش

مفهوم و تعاریف سرزندگی سازمانی

امروزه با توجه به اینکه افراد بیشترین وقت خود را در سازمان‌ها سپری می‌کنند، اگر محیط کاری سرزنده داشته باشند، می‌توانند از مزایای ناشی آن بهره‌مند شوند. مدیران باید توجه داشته باشند که مدیریت اثربخش بدون توجه و اعتماد به سلامت و بهداشت روانی کارکنان حاصل نمی‌شود. بیشواز^۱ (۲۰۱۱) سرزندگی سازمان به چهار نوع طبقه‌بندی شده است: (۱) عملیاتی؛ (۲) فکری؛ (۳) احساسی و (۴) معنوی (ساشیل^۲، ۲۰۰۵). برای حفظ یک سازمان سالم برای مدت‌زمان طولانی‌تر، یک فرایند شادابی مداوم لازم است. سرزندگی عملیاتی و فکری، عملکرد نرم و چابک سازمان در فعالیت‌های روزمره و تکامل آن به مناطق نوآورانه و چالش‌برانگیز با حداقل زمان و تلاش را توضیح می‌دهد. مرکز بهره‌وری و خلاقیت هشت ویژگی مهم و موثر برای بقاء سازمانها تعریف کرده است که با وجود آن‌ها، سازمان دارای عملکرد مناسب بوده و برای سالم ماندن به مدت طولانی‌تر و بقاء نیاز به آن عوامل دارد. این هشت عامل بینایی، ارتباطات، تصمیم‌گیری، سازگاری، رهبری، بهره‌وری،

3. Compton
4. Argil & et al.

1. Bishwas
2. Sushil

بربسته و فرسودگی جانشین آن شده است (نصرآبادی و همکاران، ۱۳۸۸).

یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های عجین شده با مفهوم سرزندگی، مفهوم بهزیستی روانی است. مفهوم بهزیستی روانی کارکنان، مفهومی کلیدی در مفاهیم و مدل‌های سرزندگی سازمانی کارکنان است. بهزیستی روانی به ارزیابی کلی فردی از کیفیت زندگی مبتنی بر استانداردهای شخصی اشاره دارد که شامل دو عامل اصلی می‌شود: رضایت از زندگی یا درکی از کیفیت زندگی فرد و تجربه احساسی، شامل احساسات مثبت و منفی (ژنگ و همکاران، ۲۰۱۵). یکی از ویژگی‌های مهم رفاه ذهنی، درونی بودن آن است؛ به این صورت که ارزیابی رفاه، مبتنی بر استانداردهای شخصی یک فرد است تا اینکه مبتنی بر استانداردهای دیگران باشد؛ با این حال در یک فرهنگ جمع‌گرا، ارتباطات بین فردی در ادراک رفاه افراد اثرگذار است؛ زیرا در چنین فرهنگ‌هایی فرد نه تنها رفاه خود، بلکه رفاه مشترک جامعه را پیگیری می‌کند (ژنگ و همکاران، ۲۰۱۵). دایانا و همکاران^۲ (۲۰۱۷) جنبه احساس خوشی را در نظر گرفتند و از آن برای بررسی بهزیستی روانی استفاده کردند. رویکرد پژوهشی بهزیستی روانی که توسط سایر پژوهشگران ارائه شد، بر جنبه اخلاقیات تأکید دارد. بنابراین، دیدگاه‌های فلسفی مختلف با استناد به مدل‌های نظری متمایز، مدل‌های مفهومی گوناگونی را برای مطالعه بهزیستی روانی در نظر می‌گیرند (ژنگ و همکاران^۳، ۲۰۱۵). در سنجش بهزیستی روانی که می‌توان آن را مترادف با سلامت، سرزندگی، آرامش، بهروزی یا سعادت نیز دانست، توصیف افراد از میزان خوشبختی، رضایت از زندگی یا فراوانی خلق مثبت به کار می‌آید (مدیری و آزادار مکی، ۱۳۹۲).

مدل سه شاخگی و اهمیت آن در بررسی‌های رفتاری

مدل سه شاخگی یکی از مدل‌های مشهور و شناخته شده در حوزه شناسایی ابعاد مختلف یک پدیده، یک آسیب یا یک موضوع مهم در سازمان، است. میرزایی اهرنجایی (۱۳۷۷) معتقد است پدیده سازمان و مدیریت را می‌توان در قالب سه دسته عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای بررسی و تجزیه و تحلیل کرد. منظور از شاخه ساختار سازمان، همه عناصر، عوامل و شرایط فیزیکی و غیرانسانی سازمان است که با نظم، قاعده و ترتیب خاصی به هم پیوسته و چارچوب، قالب، پوسته، بدنه و یا هیكل فیزیکی و مادی سازمان را تشکیل می‌دهند. بنابراین،

تمام منابع مالی و اطلاعاتی وقتی با ترکیب خاصی در بدنه کلی سازمان جاری می‌شوند، جزء شاخه ساختاری سازمان محسوب می‌شوند. درواقع، عوامل غیرزنده سازمان هستند (سرلک و میرزایی اهرنجایی، ۱۳۸۴).

منظور از شاخه محتوا یا رفتار سازمان، انسان و روابط انسانی در سازمان است که با هنجارهای رفتاری، ارتباطات غیررسمی و الگوهای خاصی به هم پیوسته و محتوای اصلی سازمان را تشکیل می‌دهند که درواقع عوامل زنده سازمان محسوب می‌شوند (همان، ۱۳۸۴). نهایتاً منظور از شاخه زمینه تمام شرایط و عوامل محیطی و برون‌سازمانی است که بر سازمان محیط بوده و سیستم‌های اصلی یا ابر سیستم‌های سازمان از قبیل مشتریان یا ارباب‌رجوع، دولت، بازار و سایر سیستم‌های محیطی سازمان را تشکیل می‌دهد. این شاخه مهم‌ترین و اصلی‌ترین شاخه است و نه تنها موجب بقا و رشد دوشاخه دیگر، بلکه به وجود آورنده دوشاخه دیگر نیز در سازمان بوده و خلاصه بقا و رشد کلی سازمان بدان وابسته است. درواقع، شاخه زمینه در برخی موارد می‌تواند به‌عنوان متغیر مستقل و شاخه‌های ساختار و محتوا به‌عنوان متغیر واسطه مطرح گردند (محمودی میمند و همکاران، ۱۳۹۰).

پیشینه تجربی پژوهش

در پژوهش‌های مختلف عوامل و ابعاد مختلفی به‌عنوان عوامل مؤثر بر سرزندگی و سرزندگی سازمانی برشمرده شده است. جوری و همکاران (۱۳۹۸) عنوان کرده‌اند در بعد ساختاری، بهبود قوانین و مقررات کاری، بهبود ساختار سازمان و ساختارهای منعطف‌تر و در بعد رفتاری، مدیریت تعارضات، مدیریت واکنش‌های روان‌شناختی و رفتارهای غیربهره‌ور کارکنان و توجه به توانمندی‌های کارکنان، می‌تواند سرزندگی سازمانی و ایجاد یک سازمان سرزده در بخش آموزشی را ایجاد نماید. جوری (۱۳۹۶) مدیریت راهبردی منابع انسانی، برندسازی توانمندی‌های دانشگاه برای جامعه هدف، تقویت حمایت از مسئولیت‌های فردی و خانوادگی اعضا و پرورش ظرفیت‌های روان‌شناختی مثبت در اعضا را به‌عنوان راهبردهای سازمانی سرزندگی آفرین معرفی می‌کند. فرجی قره‌عمر و همکاران (۱۳۹۸) معتقدند با افزایش سرزندگی در سازمان‌ها عملکرد کارکنان افزایش پیدا می‌کند. قاسمی و همکاران (۱۳۹۸)، ارتباط کیفیت زندگی کاری را در یک سازمان با سرزندگی عامل اصلی می‌دانند. کریمی و همکاران (۱۳۹۸) معتقدند معنویت سازمانی بر سرزندگی سازمانی بسیار مؤثر است و یک سازمان سرزنده باید معنویت سازمانی را تقویت نماید. کویانی و همکاران (۱۳۹۷) با بررسی تأثیر بیماری‌های

1. Zhang & et al.
2. Dyana & et al.
3. Zheng

اطلاعات نشریات کشور^۷، ایرانداک: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران^۸ با کلمات کلیدی چون:

سرزندگی

سرزندگی سازمانی^۹

فرآیند سرزندگی^{۱۰}

نقش سرزندگی^{۱۱}

مفهوم سرزندگی^{۱۲}

سرزندگی در کار^{۱۳}

۳. مرتبط بودن مقالات با موضوع پژوهش؛

۴. دوره زمانی بررسی مقاله‌ها بین سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۲۰ (مقالات لاتین) و از ۱۳۸۰ تا ۱۳۹۹ (مقالات فارسی).

پس از انتخاب مقالات در مراحل بیان شده، از ۹۰ مقاله شناسایی شده، ۲۲ مقاله دارای همپوشانی واژگان کلیدی و دامنه مطالعه تکراری بوده است که با حذف مقاله‌های تکراری، چکیده و در مواردی متن ۶۸ مقاله باقیمانده مورد بررسی قرار گرفت که مشاهده شد ۳۲ مقاله دارای دامنه مطالعاتی نامرتبط با سرزندگی سازمانی هستند و ۳۶ مقاله دارای این ارتباط بوده‌اند. این ۳۶ مقاله به صورت کیفی مورد بررسی قرار گرفتند. یکی از ابزارهای مورد استفاده برای ارزیابی کیفی مقاله‌ها CASP است (لونا، ۲۰۱۵). این ابزار به کمک ۱۰ پرسش به پژوهشگر کمک می‌کند تا دقت، اعتبار و اهمیت مقاله‌ها را مورد بررسی قرار دهد. این ۱۰ سؤال عبارت‌اند از:

۱. اهداف پژوهش: بررسی اینکه مقاله دارای هدفی مشخص و معین بوده است؟

۲. منطق روش: از چه روشی استفاده شده و آیا این روش منطقی‌ترین، مناسب‌ترین یا علمی‌ترین روش است؟

۳. طرح پژوهش: بررسی اینکه محقق به خوبی موضوع، اهمیت موضوع، اهداف و فرضیه‌ها و روش‌ها را تشریح و تبیین کرده است؟

۴. روش نمونه‌برداری: نمونه بخشی از جامعه تحت بررسی است و با روشی که از پیش تعیین شده است انتخاب می‌شود. آیا این روش دارای اعتبار بوده است؟

مدیریتی بر سرزندگی سازمانی معتقدند بین سندروم مدیریت زخم با سازمان و سرزندگی سازمانی رابطه معنی‌دار وجود دارد. بدین معنی که با بالا رفتن میزان سندروم زخم در سازمان، سرزندگی سازمانی کاهش می‌یابد.

حمیدی و همکاران (۱۳۹۷) نیز به این نتیجه دست یافته‌اند که استراتژی‌های تعادل کار و زندگی فردی ارتباط معنی‌داری با سلامت، سرزندگی و توانایی کارکنان در دستیابی به تعادل کار و زندگی و همچنین استراتژی‌های تعادل کار و زندگی سازمانی دارد. ارشیامهر و همکاران (۱۳۹۷) ویژگی‌های شخصیتی (روان رنجورخویی، مسئولیت‌پذیری، برون‌گرایی، سازگاری و دلپذیر بودن) را از طریق واسطه‌گری مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای (فرهنگی، وظیفه‌ای و برابری) بر سرزندگی سازمانی مؤثر می‌دانند.

سوجونو و همکاران (۲۰۲۰) سرزندگی را در مشارکت سازمانی و رعایت عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی می‌بینند، تامرز و همکاران^۱ (۲۰۱۸) تأثیرات رهبری و استقلال شغلی را بر سرزندگی سازمانی بسیار بالا می‌دانند، بنیامین و آیلان (۲۰۱۸) بر رهبری، روابط ارتباطی و توانمندسازی کارکنان برای بهبود و ارتقای سرزندگی سازمانی تأکید دارند؛ بیشواز و ساشیل^۲ (۲۰۱۶) بر یادگیری، نوآوری، انعطاف‌پذیری و کارآفرینی به‌عنوان ستون‌های اصلی برای به دست آوردن و حفظ وضعیت سرزندگی سازمانی با اهمیت بالا تأکید دارند.

روش‌شناسی پژوهش

در این پژوهش از روش فراترکیب برای انتخاب و سپس شناسایی عوامل سازنده سرزندگی سازمانی بهره برده شده است. برای انتخاب مقاله‌ها از پروتکلی با معیارهای زیر استفاده شده است:

۱. در دسترس پژوهشگر بودن مقاله‌ها در پایگاه‌های علمی داخلی؛

۲. جستجو در پایگاه‌های علمی امرالد^۳، ساینس دایرکت^۴، اسکوپس^۵، پایگاه مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی^۶، بانک

7. Magiran

8. Iranian Research Institute for Information Science and Technology (IranDoc)

9. Organization Vitality

10. Process for Vitality

11. Role of vitality

12. The concept of Vitality

13. Vitality of work

1. Tummers I & et al

2. Suciil

3. Emerald

4. Science Direct

5. Scopus

6. Scientific Information Databases (Sid)

تکیه بر منابع معتبر و تحلیل‌های مؤثر استفاده شده است. در نهایت براساس این روش، با نظرسنجی از خبرگان و استادان، ۷ مقاله تأیید نشد و ۲۹ مقاله تأیید و مبنای فراترکیب و استخراج مضامین سرزندگی سازمانی قرار گرفتند و سپس این عوامل براساس مدل سه شاخگی در سه بعد رفتاری، ساختاری و زمینه‌ای سازمان‌دهی شدند.

یافته‌های پژوهش

پس از انتخاب منابع اصلی براساس پروتکل تشریح شده، نسبت به استخراج مضامین کلیدی مدنظر هریک از مقالات در رابطه با سرزندگی سازمانی اقدام شد. نتیجه این بررسی در جدول ۱ آورده شده است:

۵. جمع‌آوری داده‌ها: آیا برای جمع‌آوری داده‌ها از ابزارهای استاندارد و رایج در این حوزه‌ها استفاده شده است؟
 ۶. انعکاس‌پذیری: که شامل رابطه بین محقق و مخاطبان است.
 ۷. ملاحظات اخلاقی: آیا محقق از منابع علمی معتبر استفاده کرده و به‌درستی به آن‌ها ارجاع داده است؟
 ۸. دقت تجزیه و تحلیل داده‌ها: آیا از ابزار خاصی استفاده شده است و تحلیل داده‌ها به‌خوبی انجام شده است؟
 ۹. بیان واضح و روشن یافته‌ها: آیا نتایج کار به‌گونه‌ای است که خواننده به‌راحتی آن را درک کند؟
 ۱۰. ارزش پژوهش: آیا پژوهش موردنظر دارای ارزش علمی یا کاربردی است؟
 شایان ذکر است از آنجایی که تعداد بالایی از مقالات مورد بررسی دارای رویکرد تحلیلی - مفهومی بوده‌اند. بنابراین، در ارزیابی CASP بیشتر بر سؤالات ۱، ۲، ۳، ۶، ۷، ۹ و ۱۰ و بر ارزش مقاله مورد بررسی در تبیین بیشتر سرزندگی سازمانی با

جدول ۱. استخراج مضامین کلیدی مدنظر هریک از مقالات در رابطه با سرزندگی سازمانی

| کد منبع | محقق (سال) | عنوان پژوهش | مضامین کلیدی مدنظر در این پژوهش در رابطه با سرزندگی و نشاط سازمانی |
|---------|-------------------------------|---|---|
| R1 | جوری (۱۳۹۹) | الگوی ساختاری - تفسیری از راهبردهای سازمانی نشاط‌آفرین (مورد مطالعه: منابع انسانی دانشگاه‌ها) | سازوکارهای ساختاری بالنده‌محور، مدیریت راهبردی منابع انسانی، برندسازی توانمندی‌ها، تقویت حمایت از مسئولیت‌های فردی و خانوادگی اعضا سازمان، پرورش ظرفیت‌های روان‌شناختی مثبت در اعضا |
| R2 | فرجی قره عمر و همکاران (۱۳۹۸) | بررسی مقایسه‌ای نشاط سازمانی بین زنان و مردان در سازمان‌های دولتی و تأثیر آن بر عملکرد رفتاری | عملکرد و بهره‌وری بالای کارکنان، نقش جنسیت |
| R3 | صادقی و همکاران (۱۳۹۸) | تبیین مفهوم نشاط سازمانی در دانشگاه و شناسایی عوامل مؤثر، راهکارها و پیامدهای آن (از دید دانشجویان دانشگاه زنجان) | عوامل و پیامدهای فردی و بین فردی |
| R4 | قاسمی و همکاران (۱۳۹۸) | تأثیر کیفیت زندگی کاری و نشاط سازمانی مدیران بانک مرکزی بر ارتقای شغلی کارکنان | کیفیت زندگی کاری |
| R5 | کریمی و همکاران (۱۳۹۸) | بررسی تأثیر معنویت سازمانی بر تعهد و هویت‌سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی نشاط سازمانی (مورد مطالعه: استانداری استان فارس) | معنویت سازمانی، هویت‌سازمانی، |
| R6 | بالادهی و همکاران (۱۳۹۸) | نقش نشاط سازمانی در بهبود سطح بهره‌وری کارکنان فرماندهی انتظامی استان گلستان | بهره‌وری کارکنان |
| R7 | کاویانی و همکاران (۱۳۹۷) | تأثیر بیماری‌های مدیریتی بر نشاط سازمانی کارکنان اداره امور مالیاتی شمال تهران | سندروم مدیریتی زخم به سازمان |
| R8 | حمیدی و همکاران (۱۳۹۷) | توسعه استراتژی‌های فردی و سازمانی تعادل کار و زندگی به‌منظور بهبود سلامت و سرزندگی کارکنان | تعادل کار و زندگی فردی |
| R9 | ارشیا مهر و همکاران (۱۳۹۷) | پیش‌بینی نشاط سازمانی بر اساس ویژگی‌های شخصیتی با نقش واسطه‌ای اخلاق حرفه‌ای | ویژگی‌های شخصیتی (روان رنجور خوبی، مسئولیت‌پذیری و دلپذیر بودن)، اخلاق حرفه‌ای، |
| R10 | کپخانی و همکاران (۱۳۹۶) | بررسی مقایسه‌ای نشاط سازمانی اعضای هیئت علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان برحسب وضعیت استخدامی | علاقه به کار، معنی‌داری کار، یادگیری سازمانی، مشارکت و تعاملات |
| R11 | حیدری و بیگی (۱۳۹۶) | تبیین درک از عدالت سازمانی از طریق حمایت | حمایت اجتماعی سازمان، درک از عدالت سازمانی |

| کد منبع | محقق (سال) | عنوان پژوهش | مضامین کلیدی مدنظر در این پژوهش در رابطه با سرزندگی و نشاط سازمانی |
|---------|--------------------------------|---|--|
| | | اجتماعی و درک از نشاط سازمانی | |
| R12 | سامانی و همکاران (۱۳۹۵) | شناسایی ابعاد سرزندگی سازمانی (مورد مطالعه: سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری تهران) | رضایت کارکنان، توجه به رعایت عدالت در سازمان، تلاش برای تغییر فرهنگ سازمانی با رویکردی شادی‌افزایی و پویایی، افزایش سطح تعلق خاطر کاری کارکنان، به‌کارگیری ساختاری منعطف، افزایش سطح امنیت شغلی و سلامت جسمی و روحی کارکنان و تلاش برای ارتقاء شایستگی‌های کارکنان |
| R13 | قهرمانی قاجار و همکاران (۱۳۹۶) | بررسی نقش نشاط منابع انسانی در تصمیم‌گیری سازمانی (مورد مطالعه: مراکز علمی پژوهش‌های) | نشاط آفرینی، خاموشی، بالقوگی نوع یک و بالقوگی نوع دو |
| R14 | رفیعی طاری و همکاران (۱۳۹۴) | بررسی عوامل مؤثر بر نشاط سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: شرکت آب و فاضلاب استان اصفهان) | عوامل سازمانی، رفتاری و محیطی |
| R15 | چاوش باشی و دهقان عفیفی (۱۳۹۴) | شناسایی و سنجش عوامل تأثیرگذار بر نشاط سازمانی کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب | اعتماد به نفس کارکنان، تناسب فرهنگ کارکنان با فرهنگ سازمان، اعتقاد و باور کارکنان، مشارکت بین کارکنان |
| R16 | نازوی و همکاران (۱۳۹۲) | تأثیر ویژگی‌های شبکه‌های آنلاین اجتماعی بر نشاط سازمانی | قابلیت‌های شبکه‌های آنلاین، رضایت کارکنان، تعهد سازمانی. |
| R17 | سامعی و همکاران (۱۳۹۲) | بررسی رابطه بین جوسازمانی با شادمانی و سرزندگی در بین اعضای هیئت‌علمی دانشگاه ارومیه سال تحصیلی ۹۲-۹۱ | جو سازمانی، رفتار هدایتی مدیر، رفتار حرفه‌ای کارکنان |
| R18 | زارعی متین و حق‌گویان (۱۳۹۰) | فهم فرآیند شکل‌گیری نشاط در کارکنان با تمرکز بر بانک‌های خصوصی استان قم | شرایط علی (شخصیت، هوش عاطفی، سرمایه معنوی، سرمایه روان‌شناختی، تعهد سازمانی، توانمندی، رضایت شغلی، ویژگی‌های شغلی و تطبیق شغل و شاغل)، عوامل زمینه‌ای (محیط خانوادگی، عوامل مدیریتی، ویژگی همکاران، ارگونومی و وقایع عاطفی) و عوامل مداخله‌گر (سیاست‌های سازمانی، ساختار سازمانی، ادراک عدالت، شرایط اقتصادی و شرایط فرهنگی-اجتماعی جامعه) |
| R19 | (۲۰۲۰) | مفهوم‌سازی نشاط: بررسی دامنه پژوهش‌های مربوط به سرزندگی | رفاه ذهنی |
| R20 | سوجونو و همکاران (۲۰۲۰) | سرزندگی در مشارکت سازمانی به‌عنوان میانجی عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی | عدالت و انصاف سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، احساس خوشبختی کارکنان. |
| R21 | تامرز و همکاران (۲۰۱۸) | تأثیرات رهبری و استقلال شغلی بر سرزندگی سازمانی: بررسی و شواهد تجربی | ارتباطات وظیفه رهبر و استقلال شغلی، نقش ساختار سازمان‌های دولتی |
| R22 | بنیامین و همکاران (۲۰۱۸) | زبان رهبران و پیشگویی کارمندان: افزایش معنی‌داری و نشاط روان‌شناختی | زبان انگیزشی رهبر، معنی‌داری روان‌شناختی، رهبری رابطه‌ای، ارتباطات رابطه‌ای و پیشگویی |
| R23 | آلتونل و کوکاک (۲۰۱۷) | تقویت معنی‌داری در کار | انگیزش کارکنان |
| R24 | بیشواز و ساشیل (۲۰۱۶) | فرایندهای کلیدی در سرزندگی سازمانی: یک بررسی مفهومی | یادگیری، نوآوری، انعطاف‌پذیری و کارآفرینی |
| R25 | ساشیل (۲۰۱۶) | سرزندگی: نمایی یکپارچه از فرایند سازمانی برای نشاط | یادگیری، نوآوری، انعطاف‌پذیری و کارآفرینی |
| R26 | ویلسون و همکاران (۲۰۱۶) | مدل درون به بیرون و بیرون به درون: مدل فرایند رویکرد دوگانه برای توسعه نشاط در کار | تعاملات با بیرون و درون سازمان، |
| R27 | بیشواز (۲۰۱۵) | دست‌یابی به نشاط سازمان از طریق نوآوری و انعطاف‌پذیری: یک مطالعه تجربی | نوآوری، انعطاف‌پذیری |

| کد منبع | محقق (سال) | عنوان پژوهش | مضامین کلیدی مدنظر در این پژوهش در رابطه با سرزندگی و نشاط سازمانی |
|---------|------------------------|--|---|
| R28 | تامرز و همکاران (۲۰۱۵) | اتصال مدیریت منابع انسانی و مدیریت تغییر: اهمیت فعالیت و سرزندگی سازمانی | ۱) استقلال بالا، ۲) مشارکت بالا در تصمیم‌گیری و ۳) کار تیمی با کیفیت بالا |
| R29 | ساشیل (۲۰۰۵) | احیای مجدد سازمان | سازمان از نظر فاکتورهای حیاتی خود مداوم احیا شود، سازمان‌دهی مجدد، توجه به شخصی‌سازی نیازهای کارکنان. |

اعتماد بین مدیران و کارکنان، مدیریت تعارضات) و نهایتاً برخی دیگر از موارد (فرهنگ تعامل‌پذیری سازمانی، تلاش برای تغییر فرهنگ سازمانی با رویکرد شادی‌افزایی و پویایی، افزایش تناسب فرهنگ کارکنان با فرهنگ سازمان)، ساختار سرزندگی سازمانی را شکل می‌دهند. در جدول ۲، این سه بعد و ویژگی‌های تخصیص داده شده به هریک آورده شده است:

سپس در ادامه به بررسی هریک از مضامین استخراج شده با توجه به سه بعد مدل سه شاخگی اقدام شده و مشخص گردید برخی از مضامین استخراج شده، زمینه سرزندگی سازمانی را تشکیل می‌دهند (بهبود قوانین و مقررات کاری، بهبود ساختار سازمان و منعطف سازی آن، سازوکارهای ساختاری بالنده‌محور)، برخی دیگر محتوای (رفتار و ابعاد انسانی) سرزندگی سازمانی را تشکیل می‌دهند (خوش‌بینی نسبت به آینده، برون‌گرایی، سلامت جسمی و روانی،

جدول ۲. ابعاد ساختاری، محتوایی و زمینه‌ای سرزندگی سازمانی

براساس تحلیل‌های انجام شده از مضامین استخراجی

| ابعاد ساختاری سرزندگی سازمانی | ابعاد محتوایی (رفتاری) سرزندگی سازمانی | ابعاد زمینه‌ای سرزندگی سازمانی |
|---|---|--|
| بهبود قوانین و مقررات کاری، بهبود ساختار سازمان و منعطف سازی آن سازوکارهای ساختاری بالنده‌محور، مدیریت راهبردی منابع انسانی افزایش عملکرد و بهره‌وری کارکنان آزادی عمل مبتنی بر تخصص کارکنان کاهش هزینه‌های سازمان بهبود سبک رهبری رابطه محور و اعتماد بهبود جو سازمانی، بهبود یادگیری سازمانی بهبود شرایط فیزیکی محیط کار عدالت سازمانی مدیریت اطلاعات و دانش و جریان اطلاعات در سازمان، بهبود هویت سازمانی بهبود کیفیت زندگی کاری | خوش‌بینی نسبت به آینده، برون‌گرایی، سلامت جسمی و روانی اعتماد بین مدیران و کارکنان مدیریت تعارضات مدیریت واکنش‌های روان‌شناختی و رفتارهای غیر بهره‌ور کارکنان، توانمندی‌های کارکنان مثبت‌اندیشی مدیریت روابط تعارض کار- خانواده افزایش سطح تعلق خاطر کاری کارکنان افزایش سطح امنیت شغلی کاهش غیبت‌های کاری مشارکت بین کارکنان خودگشودگی، رضایت کارکنان تعهد سازمانی، بهبود مدیریت استرس کارکنان پرورش ظرفیت‌های روان‌شناختی مثبت در اعضا | فرهنگ تعامل‌پذیری سازمانی تلاش برای تغییر فرهنگ سازمانی با رویکردی شادی‌افزایی و پویایی تناسب فرهنگ کارکنان با فرهنگ سازمان شرایط اقتصادی و شرایط فرهنگی-اجتماعی جامعه اخلاق حرفه‌ای، مشارکت و تعاملات حمایت اجتماعی معنویت سازمانی قابلیت‌های شبکه‌های آنلاین استطاعت سازمان برای برطرف کردن نیازهای فردی و بین فردی کارکنان تعاملات با بیرون و درون سازمان نوآوری، فرهنگ کار جذاب مشارکت بالا در تصمیم‌گیری تقویت حمایت از مسئولیت‌های فردی و خانوادگی اعضا سازمان |

محتوایی و زمینه‌ای در این زمینه به صورت شکل ۱ نمایش داد:

بنابراین، می‌توان براساس تحلیل‌های انجام شده از مضامین استخراجی از فراترکیب و مضامین استخراج شده در زمینه سرزندگی سازمانی، ابعاد ساختاری،



شکل ۱. چارچوب سه شاخگی سرزندگی سازمانی

(ضعیف، متوسط و خوب) به هریک از ابعاد و جزاء آن‌ها امتیاز دهند و نظر خود را در مورد روایی این موارد اعلام نمایند. نهایتاً این پاسخ‌ها با ضریب کاپای کوهن به شرح جدول ۳ آزمون شده است:

جهت اعتبار سنجی مدل استخراج شده از ضریب کاپا بهره برده شده است. به این منظور از چهار تن از خبرگان در حوزه رفتار سازمانی خواسته شده است که در مورد مدل ارائه شده و ابعاد سه گانه زمینه، محتوا و ساختار، در یک میزان بندی سه درجه‌ای

جدول ۳. ضریب کاپای کوهن برای اعتبار سنجی مدل توسعه داده شده از دیدگاه خبرگان

| ضریب توافق کاپا | مقدار | خطای معیار | مقدار t | سطح معنی داری |
|-----------------|-------|------------|---------|---------------|
| ۰/۶۹ | ۰/۰۳۱ | ۲/۳۳ | ۰/۰۰۲ | |

مختلفی می‌توانند به‌عنوان عوامل سازنده سرزندگی سازمانی باشند و هدف از این پژوهش نیز یافتن عوامل سازنده سرزندگی سازمانی از ادبیات و سپس سازمان‌دهی آن‌ها در سه بعد زمینه، محتوا و ساختار بوده است. نکته بسیار مهم که در جمع‌بندی پژوهش می‌توان گفت آن است که هنوز درک جامع و مدونی از تمامی عوامل سازنده سرزندگی سازمانی که بتوان آن‌ها را در قالب چارچوب سه شاخگی در ابعاد ساختار،

بنابراین، از آنجایی که میزان سطح معنی‌داری زیر ۰/۰۵ و میزان آماره کاپا بالای ۰/۶ است. بنابراین، روایی مدل نیز تأیید شده است.

بحث و نتیجه‌گیری

نگاهی به پژوهش‌های مختلف داخلی و خارجی انجام شده در زمینه سرزندگی سازمانی، مؤید آن است که عوامل و ابعاد

توجه به جایگاه و پست سازمانی، در تمامی سطوح سازمانی جاری گردد و تنها تفاوت بین تأثیرگذاری سرزندگی سازمانی روی مدیران و کارکنان، دایره تأثیرپذیری آنان است و در این راستا روابط دوستانه کارکنان با یکدیگر و مشارکت تمامی کارکنان در تصمیمات باید مدنظر قرار گیرد تا بتوان به سرزندگی لازم دست یافت به عنوان مثال جلسه طوفان فکری در خصوص تعیین چشم‌انداز و مأموریت سازمان تحت یک فرهنگ سازمانی با رویکرد شادی‌افزایی و پویایی، تناسب فرهنگ کارکنان با فرهنگ سازمان، فرهنگ انعطاف و تطابق، علاقه به کار باید انجام شود.

از محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به مواردی چون محدودیت در دسترسی به برخی پایگاه‌های علمی و کمبود پژوهش‌های در زمینه ابعاد چارچوب سه شاخگی برای سرزندگی سازمانی در سازمان اشاره کرد. پیشنهاد می‌شود با استفاده از روش تحلیل مضمون، ابعاد و جنبه‌های سرزندگی در کار و سازمان از دیدگاه منابع اسلامی نیز بررسی شد. بنابراین، با توجه به اینکه در این پژوهش به صورت مقطعی بوده است، پژوهش‌های آتی را می‌توان به صورت طولی و براساس یافته‌های چند دوره زمانی مستمر به بررسی الگوی سرزندگی سازمانی در سازمان‌های کشور پرداخته و این بررسی با تکیه بر مطالعات توسعه‌ای و کاربردی بیشتر برای پاسخگویی به سؤالاتی مانند اینکه چه ابعاد دیگری می‌تواند در سازمان‌ها بر افزایش سرزندگی سازمانی تأثیرگذار باشد؟ و چه سازمان‌هایی با توجه به این پیشایندها و پیامدها مستعد میزان بالاتری از سرزندگی سازمانی هستند؟ ادامه یابد.

سپاسگزاری

این پژوهش از طرح پسا دکتری با عنوان «طراحی، اعتباریابی و آزمون مدل سرزندگی سازمانی» استخراج شده است. از استادان گرانقدر و همکاران محترم که در تدوین این پژوهش همکاری کرده‌اند سپاسگزاریم.

محتوا و زمینه قرار داد وجود ندارد. علاوه بر این، پژوهشگران توجه نسبتاً کمی به عوامل سازنده سرزندگی سازمانی داشته‌اند. بنابراین، انگیزه انجام پژوهش حاضر رفع این خلأ و شکاف پژوهشی بوده است. در راستای رفع این خلأ، با جمع‌بندی مضامین استخراج شده مشخص شد برخی از مضامین استخراج شده زمینه سرزندگی سازمانی را تشکیل می‌دهند (مانند بهبود قوانین و مقررات کاری، بهبود ساختار سازمان و منعطف‌سازی آن، سازوکارهای ساختاری بالنده‌محور)، برخی دیگر محتوای (رفتار و ابعاد انسانی) سرزندگی سازمانی را تشکیل می‌دهند (مانند خوش‌بینی نسبت به آینده، برون‌گرایی، سلامت جسمی و روانی، اعتماد بین مدیران و کارکنان، مدیریت تعارضات) و نهایتاً برخی دیگر، ساختار سرزندگی سازمانی را شکل می‌دهند (همچون فرهنگ تعامل‌پذیری سازمانی، تلاش برای تغییر فرهنگ سازمانی با رویکردی شادی‌افزایی و پویایی، افزایش تناسب فرهنگ کارکنان با فرهنگ سازمان).

در این راستا، به مدیران سازمان‌ها در جهت افزایش سرزندگی سازمانی کارکنان توصیه می‌شود حالت و عواطف مثبت و احساس رضایت کلی کارکنان را نسبت به جایی که در آن مشغول کار هستند کنترل نمایند. همچنین فرصت‌های بیشتری را برای بیان خواسته‌های کارکنان در اختیار آنان قرار دهند. حس اینکه کارکنان در یکی از دستاوردهای سازمان نقش مؤثر ایفا کرده و مورد تشویق قرار گرفته‌اند را بیشتر به کارکنان القا نمایند. همچنین بر داشتن مدیر یا سرپرستی که از سرزندگی و نشاط سازمانی لازم برخوردار است برای کارکنان مختلف تأکید شود نسبت به مشارکت بیشتر افراد و خستگی کمتر در انجام پروژه‌ها، کارهای گروهی و تفریح در کنار همکاران، بهبود انگیزه کارکنان برای حضور در محیط کاری و انجام وظایف محوله با حداکثر توان، ترغیب همکاری بین افراد جهت انجام امور محوله و تلاش در جهت اهداف سازمان و تشویق علاقه‌مندی به محل کار و بدون استرس و بدون خستگی و افسردگی فعالیت کردن با انواع انگیزش مادی و معنوی تمرکز بیشتری نمایند. همچنین باید دقت شود سرزندگی سازمانی بدون

References

- Ahmadi Baladehi, M., Babaei Kachhbi, E., & Taheri, N. (2019). The Role of Organizational Delight in Improving the Productivity of Golestan province police headquarters' staff. *Golestan police science quarterly Journal*, 10(37), 103-126. (In Persian)
- Altunel, M., & Koçak, Ö. (2017). The roles of subjective vitality, involvement, experience quality, and satisfaction in tourists' behavioral intentions. *European Journal of Tourism Research*, 16, 233-251.
- Argyle, M. (2009). Personality, Self-Esteem and Demographic Predictions of Happiness and Depression. *The Journal of Personality & Social Psychology*, 32(8), 912-920.
- Arshiamehr, L., Mazloumian, S., Rastegar, A. (2018). Predicting organizational

- vitality based on personality traits with the mediating role of professional ethics. M.Sc. Thesis, Payame Noor University, Fars Province. (In Persian)
- Bakhtiyar Nasrabadi H, Bahrami S, Keyvanara, M., Kalantari M. (2009). A study of the happiness level among the staff of the faculties in Isfahan University of Medical Sciences in 2009. *Ioh*, 6(3), 8-14. (In Persian)
- Binyamin, G., & Brender-Ilan, Y. (2018). Leaders' language and employee proactivity: Enhancing psychological meaningfulness and vitality. *European Management Journal*, 36(4), 463-473.
- Bishwas, S. K. (2011). Conceptualization of organization vitality based on strategic knowledge management. *Global Journal of e-Business and Knowledge Management*, 7(1), 45-52.
- Bishwas, S. K. (2015). Critical processes for organization vitality: a conceptual study. In *Systemic Flexibility and Business Agility* (pp. 223-234). Springer, New Delhi.
- Bishwas, S.K. (2015). Achieving Organization Vitality through Innovation and Flexibility: An Empirical Study. *Glob J Flex Syst Manag*, 16, 145-156.
- Bishwas, S.K. and Sucill, M. (2016). LIFE: an integrated view of meta organizational process for vitality. *Journal of Management Development*, 35(6), 747-764.
- Chavosh Bashi, F., Dehghan Afifi, N. (2013). Identifying and measuring the factors affecting the organizational vitality of employees in Islamic Azad University, West Tehran Branch. *Sciences Behavioral*, 5(16), 43-66. (In Persian)
- Compton-Lilly, C. (2011). Literacy and schooling in one family across time. *Research in the Teaching of English*, 45(3), 224-251.
- Diana, A. N., I'tishom, R., & Sudjarwo, S. A. (2017). Nigella sativa Extract Improves Seminiferous Tubule Epithelial Thickness in Lead Acetate-Exposed Balb/C Mice. *Folia Medica Indonesiana*, 53(3), 180-184.
- Faraji Ghareh Omar, P., Ebrahimpour, H., Asgarnejadnori, B. (2019). The Comparison study of organizational happiness between Women and Men in public Organizations and their Impact on behavioral performance. M.Sc. Thesis, University of Mohaghegh Ardabili.
- Fisher, Cynthia, D. (2010). Happiness at Work. *International Journal of Management Reviews*, 12(4), 384-412.
- Ghahremani Ghajar, S., Mohammadi Moghaddam, Y., Jovari, B., (2018). An exploration of human resources and organizational decisionmaking vigor in higher education centers. *Naja Human Resources*, 8(50), 64-97. (In Persian)
- Ghasemi, Z., Khanmohammadi, H., Seyed Naqavi, M. A. (2019). The effect of quality of work life and organizational vitality of central bank managers on job promotion of employees. M.Sc. Thesis, Allameh Tabatabai University. (In Persian)
- Hamidi, M., Jafarinia, S., & Issakhani, A. (2018). Develop individual and organizational work-life balance strategies to improve employee health and vitality. M.Sc. Thesis, Kharazmi University. (In Persian)
- Heidari, H. R., & Beigi, H. (2017). *Explain the perception of organizational justice through social support and the perception of organizational vitality*. M.Sc. Thesis, Islamic Azad University, Naragh Branch. (In Persian)
- Higgins, E. T. (2000). Making a good decision: value from fit. *American psychologist*, 55(11), 1217.
- Jovari, B. (2020). Recognition of Structural Pattern of Vigor Organizational Strategies (Case Study: Human Resources of Universities). *Iran journal of cultural in the islamic university* 10(35), 305-338. (In Persian)
- Jovari, B., Mohammadi Moghaddam, Y., Ghahremani Ghajar, S., Hasan Moradi, N. (2020). The Organizational Barriers of Vigor-Creating in the University; Providing a Grounded Model (A Case Study of Alzahra University). *Iranian*

- Journal of Management in the Islamic University*, 8(2), 329-350. (In Persian)
- Kark, R., & Carmeli, A. (2009). Alive and creating: The mediating role of vitality and aliveness in the relationship between psychological safety and creative work involvement. *Journal of Organizational Behavior*, 30(6), 785-804.
- Kaviani, M., Alvedari, H., & Sarlak, M.A. (2018). The effect of managerial diseases on the organizational vitality of the employees of the Tax Administration of North Tehran. M.Sc. Thesis, Payame Noor University, Tehran Province. (In Persian)
- Kokhaei, M., & Nastizai, N. (2017). A comparative study of the organizational vitality of the faculty members of Sistan and Baluchestan University in terms of employment status. M.Sc. Thesis, Yazd University. (In Persian)
- Lavrusheva, Olga (2020). The concept of vitality. Review of the vitality-related research domain. *New Ideas in Psychology*, 56(10), 1-14.
- Loveerde, L. (2005). Learning organizations and quadruple loops of feedback. *Ingenierías*, Enero-Marzo, 3(27), 34-47.
- Luna Scott, C. (2015). The Futures of Learning 3: What kind of pedagogies for the 21st century?.
- Mahmoudi Meimand, M., Ghorbani, A., Bakhtazmay Bonab, M. (2011). E-Commerce Admission Obstacles in the Industry of Dried Fruits Export, Case Study: East Azerbaijan Province. *The Journal of Productivity Management*, 5(4 (19)), 179-210. (In Persian)
- Mirzaei Ahranjani, H. (1998). *Analysis of Factors Affecting Work Conscience and Social Discipline in the Organization*. M.Sc. Thesis, Islamic Azad University, Qazvin Branch. (In Persian)
- Mirzaei Ahranjani, H. (2002). Detailed Plan of New Horizontal Expansion in Cognition and Pathology of Public and Governmental Organization of Iran (Western Regional Water). (In Persian)
- Mirzaei Ahranjani, H., & Sarlak, M.A. (2005). A Look at Organizational Epistemology: Evolution, Schools, and Management Applications. *Peyk Noor - Humanities*, 3(3), 69-78. (In Persian)
- Modiri, F., & Azad Armaki, T. (2013). The study of gender differences in Social capital (The Case of Yasouj University Students). *Journal of Social Sciences*, 10(22), 225-242. (In Persian)
- Nazavi, A., Fallah, M. R., Asgari, M. R. (2013). *The effect of online social network features on organizational vitality*. M.Sc. Thesis, Islamic Azad University, Naragh Branch. (In Persian)
- Pryce-Jones, J. (2010). *Happiness at work, maximizing your Psychological Capital for success*. west ussex, united kingdom: Wiley-Blackwell.
- Rafiei Tari, Sh., Najjari, R., Agha Hosseini, T. (2015). *Investigating the factors affecting the organizational vitality of employees (Case study: Isfahan Water and Sewerage Company)*. M.Sc. Thesis, Payame Noor University, Markazi Province. (In Persian)
- Rimi, F., Dehghanizadeh, M., Askari, M. (2019). *Investigating the effect of organizational spirituality on commitment and organizational identity by considering the mediating role of organizational vitality (Case study: Fars province governor)*. M.Sc. Thesis, Payame Noor University, Yazd Province. (In Persian)
- Saadat, R., & Abedi, M.R. (2011). The effect of participation in development-centered work councils on job satisfaction and vitality in staff, *Quarterly Journal of Career & Organizational Counseling*, 3(8), 85-109. (In Persian)
- Sadeghi, V., Mahdieh, O., & Abbasi, D. (2019). Explaining the concept of organizational vitality in the university and identifying its effective factors, strategies and consequences (from the perspective of Zanjan University students). M.Sc. Thesis, Zanjan University. (In Persian)
- Samani, A. Vatandoost, R., & Shariati, M. (2015). Identifying the dimensions of organizational happiness (Tehran Fire and Safety Services Organization). *Second National Conference on Fire and Urban Safety*. (In Persian)

- Samei, Z., & Hosseinpour, A.R. (2013). *A study of the relationship between organizational climate and happiness and vitality among faculty members of Urmia University in the academic year 2013-2014*. M.Sc. Thesis, Urmia University. (In Persian)
- Smith, W. S. (2009). Vitality in business: Executing a new strategy at Unilever. *Journal of Business Strategy*, 30(4), 31-41.
- Sujono, D., Tunas, Billy, & Sudiardithab, Ketut, (2020). Vitality of work involvement in mediation: The effect of organizational justice on organizational citizenship behavior. *Management Science Letters*, 10, 1061-1068.
- Sushil, M. (2005). Revitalizing the Organization. *Global Journal of Flexible System Management*, 3(4), 3-12.
- Tummers, L., Kruyen, P. M., Vijverberg, D. M., & Voesenek, T. J. (2015). Connecting HRM and change management: The importance of proactivity and vitality. *Journal of Organizational Change Management*, 28(4), 627 - 640
- Tummers, L., Steijn, B., Nevicka, B., & Heerema, M. (2018). The effects of leadership and job autonomy on vitality: Survey and experimental evidence. *Review of public personnel administration*, 38(3), 355-377.
- Vázquez, C., Hervás, G., Rahona, J. J., & Gómez, D. (2009). Psychological well-being and health. Contributions of positive psychology. *Annuary of clinical and health psychology*, 5(27), 15-27.
- Wilson, Kenny, J. (2016). Impact of organizational vitality on Black voter turnout in the South. *Party Politics*, 21(2), 1-17.
- Zarei Matin, H., & Haghgooyan, Z. (2011). Understanding the process of forming vitality in employees with a focus on private banks in Qom province. *Behavioral sciences*, 5(16), 43-66. (In Persian)
- Zarei Matin, H., Jandaghi, GH. R., & Haghgooyan, Z. (2009). The Identifying of Factors of Happiness at Work and Survey that Factors in Administrative Organizations. *Journal of Public Administration (JPA)*, 2(35), 1-42. (In Persian)
- Zheng, X., Zhu, W., Zhao, H., & Zhang, C. (2015). Employee well-being in organizations: Theoretical model, scale development, and cross-cultural validation. *Journal of Organizational Behavior*, 36, 621-644.

تحلیل محتوای پژوهش‌های مجله مدیریت سازمان‌های دولتی

* محسن ترابی^۱، محمدرضا فتحی^۲

۱. استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه هرمزگان، بندرعباس، ایران.

۲. استادیار، گروه مدیریت صنعتی، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران.

تاریخ دریافت: (۱۴۰۰/۰۲/۰۴) تاریخ پذیرش: (۱۴۰۰/۰۶/۱۸)

Content Analysis of the Researches in the Journal of Public Organizations Management

*Mohsen Torabi¹, Mohammadreza Fathi²

1. Assistant Professor, Department of Public Management, University of Hormozgan, Bandar Abbas, Iran.

2. Assistant Professor, Department of Industrial Management, Farabi University of Tehran, Qom, Iran.

Received: (2021/Apr/24) Accepted: (2021/Sep/09)

«نوع مقاله: اکتشافی»

Abstract

This article reviews the research of the Journal of Public Organizations Management from a methodological perspective. In terms of purpose, this research is applied and in terms of method, it is qualitative and based on content analysis. The statistical population of this research is all articles in the Journal of public organizations management that were conducted and published from 2012 to 2020. Sampling was done on the basis of the census method. In this study, 262 articles were reviewed based on 9 indicators. In order to confirm the validity, each of the indicators was matched with the other articles and in each case, the differences were reviewed and re-examined. To evaluate the reliability, 13 articles were given to academic experts and their results and classifications were compared with the analyzes performed. The results showed that most of the articles were published by professors and students with a degree in public management. The central themes of most articles have been organizational behavior, management of public organizations, systems and methods, and human resource management in the public sector. Also, based on the research results, most studies have been applied with a qualitative approach. The method analysis of most of the articles was a combination of quantitative and qualitative methods and the majority of data collection was done through questionnaires.

Keywords

Content Analysis, Public Management, Journal of Public Organizations Management.

چکیده

در این مقاله به بررسی پژوهش‌های مجله مدیریت سازمان‌های دولتی از منظر روش‌شناسی پرداخته شده است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی، روش پژوهش از نوع کیفی و مبتنی بر تحلیل محتوا است. جامعه آماری این پژوهش، تمامی مقالات مجله مدیریت سازمان‌های دولتی است که در بازه زمانی ۱۳۹۱ تا ۱۳۹۹ انجام گرفته است. در این پژوهش همه عناصر جامعه به صورت سرشماری بررسی شده‌اند. تعداد ۲۶۲ مقاله از نظر ۹ شاخص مورد بررسی قرار گرفتند. به منظور تأیید روایی، هریک از شاخص‌های موردنظر با دیگر مقالات مطابقت داده شد و در هر مورد اختلاف مورد بررسی و بازبینی مجدد قرار گرفت، جهت بررسی پایایی نیز، تعداد ۱۳ مقاله در اختیار خبرگان دانشگاهی قرار داده شد و نتایج و طبقه‌بندی‌های آنان با تحلیل‌های صورت گرفته مورد مقایسه قرار گرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد که بیشترین مقالات، توسط استادان و دانشجویان با مدرک مدیریت دولتی چاپ شده است. موضوع محوری بیشتر مقالات، رفتار سازمانی، مدیریت تشکیلات، سیستم‌ها و روش‌ها در بخش دولتی و مدیریت منابع انسانی بوده است. همچنین براساس نتایج پژوهش، بیشتر پژوهش‌ها به صورت کاربردی و دارای رویکرد کیفی بوده‌اند. روش تحلیل بیشتر مقالات مورد بررسی، ترکیبی از روش‌های کمی و کیفی بوده و شیوه گردآوری داده‌ها بیشتر از طریق پرسشنامه بوده است.

واژه‌های کلیدی

تحلیل محتوا، مدیریت دولتی، مجله مدیریت سازمان‌های دولتی.

مقدمه

برخی از نظریه‌پردازان عقیده دارند رشته مدیریت دولتی از حیث روش‌شناسی در مقایسه با سایر رشته‌ها رشد و تکامل مطلوبی نداشته است (کتل^۱، ۱۹۹۵، گیل و میر^۲، ۲۰۰۰، رادشلدرز و لی^۳، ۲۰۱۱) تنوع موضوعات قابل‌بحث در حریم رشته اداره امور عمومی هم گاهی به حدی کثیر و وسیع می‌شود که گویا شیرازه امور رشته گسسته می‌شود و هر مسئله‌ای یا مشکلی در آن مجال بحث می‌یابد (رادشلدرز، ۱۹۹۹). بحث‌ها و چالش‌های بسیاری برای محققان و دانشجویان رشته مدیریت دولتی وجود دارد که برخی از آن‌ها عبارت‌اند از: آیا رشته مدیریت دولتی گرایشی فرعی از سایر رشته‌هاست یا اینکه به‌عنوان رشته‌ای مستقل محسوب می‌شود؟ اگر رشته‌ای مستقل است محتوای آن چیست؟ چگونه می‌توان نتایج پژوهش‌های انجام شده توسط پژوهشگران مختلف این رشته را به صورت بدنه‌ای منسجم و یکپارچه از دانش درآورد؟ (فقیهی، علیزاده ثانی، ۱۳۸۶).

به اعتقاد رادشلدرز و داگلاس^۴ (۲۰۰۳) مطالعه اداره امور دولتی، مطالعه‌ای بین‌رشته‌ای است که بررسی دولت کلیدی‌ترین موضوع آن است و در این راه باید از سایر رشته‌ها که جنبه‌های مختلفی از دولت را مطالعه می‌کنند، استفاده کند البته در این مسیر مرزهای معرفت‌شناختی و روش‌شناسی دقیقی وجود ندارد (رادشلدرز و لی، ۲۰۱۱). رو آوردن ناگهانی به یک راه‌حل بسیار وسوسه‌انگیز است و به چیزی منجر می‌شود که متخصص حل مسئله یان میتروف^۵ آن را «حل دقیق مسئله اشتباه» می‌نامد (بالدوین و همکاران^۶، ۲۰۰۸).

شتاب‌زدگی در به‌کارگیری روش پژوهش آثار قبلی و انتخاب روش پژوهش نادرست ارتکاب به خطای یاد شده را موجب می‌شود، بدین معنی که گاهی اوقات مثلاً با استفاده نادرست از روش پژوهش کمی، مفهومی اشتباه را به صورت دقیق اثبات می‌کنیم که این خطا در بلندمدت آثار زیان باری را به دنبال خواهد داشت. موضوعات گفته شده تا آنجا پیش رفته که بسیاری از پژوهشگران این حوزه با وجود نگارش مقاله در مجلات مدیریت دولتی، در سایر حوزه‌ها اعم از جامعه‌شناسی، رفتار سازمانی، علوم سیاسی، مطالعات شهری و غیره نیز به

ارائه مقاله پرداخته‌اند و مسئله نامبرده موجب شده است که مقاله‌ها و دستاوردهای علمی پژوهشگران مدیریت دولتی در مقایسه با محققان سایر علوم، ناچیز جلوه کند (واندووال و وان دلفت^۷، ۲۰۱۵). یکی از راه‌های غلبه بر مشکلات یاد شده به‌کارگیری روش داده‌کاوی در متون علمی است.

تحلیل و بررسی آنچه در مجلات یک‌رشته علمی چاپ می‌شود به ما در درک بهتر موضوع‌ها و مسئولیت‌های آن رشته کمک می‌کند و می‌توانیم با نگاه به گذشته و تحلیل پژوهش‌های صورت گرفته، مسیر مورد انتظار در آینده را ترسیم کنیم. مجله‌ها نماد بارز تحولات علمی هستند و از مشخصه‌های اصلی ورود یک نظام اجتماعی به دوره توسعه‌یافتگی تلقی می‌شوند. بنابراین، با بررسی تحول نشریه‌های کلیدی یک حوزه تخصصی می‌توان سیر یک‌رشته را در جامعه علمی موردنظر ترسیم کرد (سوجیموتو و رابین^۸، ۲۰۱۷). مجله مدیریت سازمان‌های دولتی دانشگاه پیام نور یکی از نشریه‌های معتبر و مطرح در رشته مدیریت دولتی است. بنابراین، تحلیل محتوای مقالات این نشریه حائز اهمیت فراوانی است. در این پژوهش سابقه نشر نه‌ساله مجله مدیریت سازمان‌های دولتی دانشگاه پیام نور به‌عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شده و مقالات از نظر ۹ شاخص مشتمل بر تعداد مقالات چاپ شده هر دوره، صبغه پژوهش، روش تحلیل داده‌ها، شیوه گردآوری داده‌ها، جهت‌گیری‌های پژوهش، تعداد نویسندگان مقاله، وابستگی دانشگاهی نویسنده مسئول مقاله، رشته تحصیلی نویسنده مسئول مقاله و موضوعات مورد توجه نویسندگان، مورد بررسی قرار گرفتند. به‌طور خلاصه این پژوهش به دنبال پاسخ به سؤال زیر انجام شده است:

وضعیت پژوهش‌های مجله مدیریت سازمان‌های دولتی دانشگاه پیام نور، از نظر تنوع روش‌شناسی و موضوعی چگونه است؟

مبانی نظری

مدیریت دولتی و تحلیل محتوا دو مقوله محوری هستند که حساسیت نظری نویسندگان مقاله را جهت بررسی محتوایی مجله برانگیختند. بنابراین، در این قسمت ابتدا مباحث مربوط به مدیریت دولتی شرح داده می‌شود و پس از توضیح مبانی نظری تحلیل محتوا، به‌مرور مطالعات انجام گرفته پرداخته خواهد شد.

1. Kettl
2. Gill & Meier
3. Raadschelders & Lee
4. Raadschelders & Douglas
5. Ian Mitroff
6. Baldwin & et al

7. Van de Walle & Van Delft

8. Sugimoto & Robbin

مدیریت دولتی

مدیریت دولتی دارای پیشینه‌ای طولانی بوده، به‌منزله یک حوزه مطالعه و عمل، ریشه در دوران ابتدایی تمدن بشری داشته و قدمت آن به قدمت تمدن بشری بر می‌گردد. تجارب اداری تمدن‌های باستانی از جمله مصری‌ها در توسعه طب و علم پزشکی، بابلی‌ها در ثبت و گزارش‌دهی اداری، چینی‌ها در ساخت پروژه دیوار عظیم چین و ... شواهد تاریخی هستند که مؤید این مطلب هستند (فرازمند^۱، ۱۹۹۶).

مدیریت دولتی از نظر معناشناسی ترکیبی از دو واژه "اداره"^۲ به معنای خدمت کردن و انجام دادن کار و "عمومی"^۳ به معنای امور عمومی شهروندان است. اداره امور دولتی رشته‌ای است که به رشته‌های دیگری همچون جامعه‌شناسی، اقتصاد و روان‌شناسی وابستگی زیادی دارد. بنابراین، دامنه موضوعات پژوهشی این رشته وسیع بوده و به همین دلیل دانش مدیریت دولتی از توانایی بالقوه‌ای در حل مسائل جامعه برخوردار است (ایمانی و همکاران، ۱۳۹۷). در مورد مدیریت دولتی تعاریف بسیاری وجود دارد. والدو^۴ (۱۹۶۵) اعتقاد دارد مدیریت دولتی یک حرفه است و از دیدگاه‌های گوناگون و رشته‌های مختلف نشات می‌گیرد.

دنهاردت^۵ (۱۹۸۴) معتقد است بایستی مدیریت دولتی را به‌عنوان یک فرایند دید و نه فعالیتی که درون یک مؤسسه دولتی رخ می‌دهد، در نتیجه دنهاردت مدیریت دولتی را به مدیریت تغییر در پیگیری ارزش‌های اجتماعی مورد توافق عمومی تعریف می‌کند (رهنورد و محبی دلیگانی، ۱۳۹۵). جانستون^۶ (۲۰۱۵) معتقد است مدیریت دولتی به معنی ترتیبات سازمانی و رویه‌ای رسمی است که تحت آن کارمندان دولتی با به‌کارگیری و ارائه مشاوره در سیاست و مدیریت منابع مشغول خدمت هستند.

از دیدگاه ماروم^۷ (۲۰۱۶)، مدیریت دولتی تلاش گروهی در محیط عمومی است و هر سه شاخه قوه مجریه، قوه قضاییه و قوه مقننه و ارتباط متقابل آن‌ها را شامل می‌شود.

سیر تطور دانش‌های بشری از جمله دانش حکومت‌داری و مدیریت دولتی نشان می‌دهد که همراه با تغییر در ماهیت مسائل، بسته‌های دانشی مدیریتی نیز دچار تحولاتی می‌شود، یکی از

وظایف پژوهشگران علوم مدیریتی، رصد مشکلات جامعه به‌صورت عینی به‌منظور حل مسائل دنیای واقع و ارائه راه‌حل‌های مناسب به مدیران و سیاست‌گذاران جهت حل آن مسائل است (قوچانی، ۱۳۹۶). در یکی دو دهه گذشته بحث و جدل میان اندیشمندان و اندیشه‌ورزان مدیریت دولتی بر سر بهترین روش، رویکرد یا استراتژی تجدید حیات و نوآفرینی سازمان‌های دولتی وجود داشته است و در این مورد که در اداره امور عمومی برای انطباق با شرایط پویا و بسیار متغیر قرن بیست و یکم بایستی اصلاحات صورت بگیرد اتفاق نظر وجود دارد، بر این اساس، چارچوب مفهومی اداره امور عمومی جای خود را به رویکرد جدیدی به نام مدیریت دولتی نوین داده است (دانایی‌فرد و الوانی، ۱۳۸۵). در کشورمان نیز با تصویب قوانین برنامه اول تا پنجم توسعه، فصل جدیدی از اقدامات وسیع خطمشی‌گذاری و تصمیم‌گیری برای سازندگی و توسعه اقتصادی و اجتماعی آغاز شد. با اندکی تأمل در این خطمشی‌ها، به‌ویژه در راهبرد تحول در بخش دولتی، به‌روشنی رگه‌هایی از نهضت مدیریت دولتی نوین در قالب خطمشی‌هایی همچون خصوصی‌سازی، کوچک‌سازی دولت و روی آوردن به تعدیل نیروی انسانی، تزریق اصول مدیریت بازرگانی در دولت و برون‌سپاری خدمات عمومی دستگاه‌های اجرایی به چشم می‌خورد (دانایی‌فرد، ۱۳۸۷).

همراستا با تغییرات و تحولات رخ داده در دانش مدیریت دولتی، نیاز است این رشته به لحاظ روش‌شناسی متحول شود اما واقعیت حاکی از آن دارد که رشته مدیریت دولتی به لحاظ روش‌شناسی در مقایسه با دیگر رشته‌ها رشد و تکامل مطلوبی نداشته است (رادشلدرز و لی، ۲۰۱۱) و علی‌رغم افزایش کمی بدنه دانش اداره امور عمومی در قالب مراحل مختلف تحول مدیریت دولتی، مطالعات صورت گرفته در حوزه اداره امور عمومی موجب شکل‌گیری تصویری درست در قرن ۲۱ نشده است (عبدالحمید و همکاران، ۱۳۹۹). داشتن نگاه گزینشی و جهت‌گیری چند رشته‌ای یا بین‌رشته‌ای نسبت به مدیریت دولتی زمانی حاصل خواهد شد که با استفاده روش‌های مختلف از جمله تحلیل محتوا و با نگاه به گذشته و تحلیل پژوهش‌های گذشته، مسیر آینده را به‌درستی ترسیم کنیم.

تحلیل محتوا و مطالعات مدیریت دولتی

نظر به نقش و اهمیت بالای نشریه‌های علمی در عرصه علم و دانش، لازم است مجلات مختلف به صورت دوره‌ای از نظر علمی ارزیابی شوند و از این طریق به خطمشی‌گذاران عرصه علم و دانش کشور در برنامه‌ریزی و ارتقای کیفیت فعالیت‌های

1. Farazmand
2. Administration
3. Public
4. Waldo
5. Denhardt
6. Johnston
7. Marume

بررسی ۶۴ مقاله به این نتیجه رسیدند که اولاً در حوزه مدیریت اسلامی کمبود فعالیت‌های پژوهشی احساس می‌شود و ثانیه مشکل عدم تطبیق روش‌شناسی تحقیق از نظر مواردی همچون منابع مورد استفاده، روایی و پایایی، روش پژوهش، جامعه و نمونه پژوهش‌ها وجود دارد.

ایمانی و همکاران (۱۳۹۷)، مقاله‌ای با عنوان «تحلیل محتوای پژوهش‌های فصلنامه مدیریت دولتی دانشگاه تهران» منتشر کردند و به این نتیجه رسیدند که موضوع محوری بیشتر مقالات رفتار سازمانی و منابع انسانی بوده و اغلب آن‌ها سازمان‌ها و نهادهای دولتی را برای جامعه آماری در نظر گرفته‌اند همچنین بیشتر پژوهش‌ها به صورت مقطعی و دارای رویکرد کمی و از نوع کاربردی بودند، سطح تحلیل و راهبرد بیشتر مقالات به ترتیب از نوع فردی و پیمایشی بوده است.

فردوسی و همکاران (۱۳۹۸) پژوهشی با عنوان «فراروش پژوهش‌های بازاریابی در ایران: بررسی نزدیک‌بینی در روش‌ها» انجام دادند. تعداد ۱۰۲۱ مقاله از ۷ نشریه برتر و تخصصی در حوزه بازرگانی و بازاریابی انتخاب کردند و در بازه ۱۰ ساله مورد بررسی قرار دادند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که پژوهش‌های انجام شده در ایران در حوزه بازاریابی از تنوع روش‌شناسی بسیار کمی برخوردار است به نحوی که عمده مقالات به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و با ابزار پرسشنامه و به شیوه کمی انجام پذیرفته‌اند.

طیبی ابوالحسنی و همکاران (۱۳۹۸) در مقاله‌ای با عنوان «فراروش پژوهش‌های دانشگاهی حوزه استراتژی، پایان‌نامه‌های مقطع کارشناسی ارشد و دکتری حوزه استراتژی چهار دانشگاه تربیت مدرس، تهران، شهید بهشتی و علامه طباطبایی بین سال‌های ۱۳۷۰ تا ۱۳۹۵» را مورد بررسی قرار دادند. نتایج تحقیق‌شان حاکی از آن داشت که اولاً تقویت آموزش دروس روش پژوهش و همچنین مدیریت راهبردی برای دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد ضروری است ثانیاً موارد زیر بایستی مورد توجه بیشتری قرار گیرد: روش‌های موردی و تطبیقی، روش پژوهش کیفی و آمیخته، استفاده از ابزارهای ترکیبی، سطح تحلیل فردی و یا ملی، نمونه‌گیری غیراحتمالی و دقت بیشتر در روایی.

عبدالحامید و همکاران (۱۳۹۹) پژوهشی تحت عنوان «ارائه راهکارهای ارتقای کیفی تولیدات علمی حوزه مدیریت دولتی در ایران بر مبنای تحلیل محتوای نشریه چشم‌انداز مدیریت دولتی» منتشر کردند. نتایج یافته‌های آنان حاکی از آن داشت که اغلب نویسندگان مرد و از دانشگاه شهید بهشتی

پژوهشی یاری رساند (عبدالحامید و همکاران، ۱۳۹۹). یکی از مهم‌ترین روش‌های ارزیابی عملکرد علمی، روش علم‌سنجی و تحلیل محتوا است.

علم‌سنجی، تجزیه و تحلیل کمی و تا حد امکان کیفی فرایند تولید، توزیع، استفاده از اطلاعات علمی و عوامل مؤثر بر آن و نیز توصیف، تبیین و پیش‌بینی این فرایند است که در جهت برنامه‌ریزی، سیاست‌گذاری و اعتلا و آگاهی و آینده‌نگری در ابعاد مختلف مناسب است (ابراهیمی و حیاتی، ۱۳۸۷). ریشه‌های علم‌سنجی از کتاب‌سنجی گرفته شده و اساس کار آن بر بررسی چهار متغیر اصلی استوار است: پدیدآورندگان، انتشارات علمی، استنادات و ارجاعات و ضریب تأثیر (حیدری، ۱۳۹۰).

تحلیل محتوا روش منطقی است که به‌طور گسترده در رشته‌های مختلف از جمله دانش‌شناسی، علم اطلاعات و مدیریت استفاده شده است. با استفاده از روش تحلیل محتوا می‌توان مشخصه‌ها و محورهای اساسی یک متن یا مقاله را دسته‌بندی کرد. تحلیل محتوای آنچه در مجلات یک‌رشته علمی چاپ می‌شود، یکی از قوی‌ترین محرک‌ها و راه‌های اعتلای آگاهی علمی است. بررسی روندها در مجلات علمی، به ما کمک می‌کند که ظهور و تداوم موضوعات پژوهشی و روش‌های استفاده شده در طول زمان را مورد شناسایی قرار داده تا نقاط قوت و ضعف نشریه بهتر از گذشته مشخص شود (ایمانی و همکاران، ۱۳۹۷). نتایج پژوهش‌ها حاکی از آن است که بسیاری از پژوهشگران مدیریت دولتی در عین حال که در نشریات مدیریت دولتی مقاله ارائه کرده‌اند، به نگارش مقاله در سایر حوزه‌ها اعم از جامعه‌شناسی، علوم سیاسی، مطالعات شهری و غیره نیز رغبت نشان داده‌اند و همین موجب شده است تا دستاوردهای علمی محققان مدیریت دولتی در مقایسه با پژوهشگران سایر علوم، ناچیز جلوه کند (واندووال و وان دلفت، ۲۰۱۵).

پیشینه‌های پژوهش

شایان ذکر است با مرور مقالات مجله مدیریت سازمان‌های دولتی، پژوهشی در این مورد در مجله یافت نشد بنابراین، در ادامه به آثار پژوهشی تقریباً مشابه اشاره می‌شود مطالعاتی که با استفاده از تکنیک فراروش و تحلیل محتوا به بررسی حوزه‌های مختلف پرداخته‌اند.

صادقی و همکاران (۱۳۹۴)، در مقاله‌ای تحت عنوان «فراروش پژوهش‌های مدیریت اسلامی در ایران به‌نقد روش‌شناسی پژوهش‌های مدیریت اسلامی» پرداختند و با

توجه به نبودن چارچوب کامل، از چارچوب ترکیبی-ابداعی استفاده شده است البته بیشتر عوامل مهمی که در این مقاله در نظر گرفته شده است با کمک چارچوب مورد استفاده در پژوهش‌های قبل است -پژوهش‌هایی که در این قسمت به آن‌ها پرداخته شد- و در واقع، اعتبار آن‌ها در پژوهش‌های قبلی آزمون شده است. ۹ معیار در نظر گرفته شده عبارت است از: تعداد مقالات چاپ شده در هر دوره (ایمانی و همکاران، ۱۳۹۷؛ فردوسی و همکاران، ۱۳۹۸؛ صادقی و همکاران، ۱۳۹۴؛ طیبی ابوالحسنی و همکاران، ۱۳۹۸)، صبغه پژوهش، روش تحلیل داده‌ها، شیوه گردآوری داده‌ها، جهت‌گیری‌های پژوهش (اوندر و بروور، ۲۰۱۳، گولراجانی و مولونی، ۲۰۱۲، رادشلدرز و لی، ۲۰۱۱)، تعداد نویسنده هر مقاله، وابستگی دانشگاهی نویسنده مسئول مقاله (رادشلدرز و لی، ۲۰۱۱، اوندر و بروور، ۲۰۱۳)، رشته تحصیلی نویسنده مسئول مقاله (ایمانی و همکاران، ۱۳۹۷) و موضوعات مورد توجه نویسندگان (لویی و گاردنر^۴، ۲۰۰۱، پری و کریمر^۵، ۱۹۸۶، رادشلدرز و لی، ۲۰۱۱).

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی است و به دلیل اینکه این پژوهش به دنبال بررسی و نقد محتوای پژوهش‌های مجله مدیریت سازمان‌های دولتی است، از نوع تحلیل محتوا است. تحلیل محتوا را می‌توان به صورت کمی، کیفی یا تلفیقی به کار برد. در تحلیل محتوای کمی معمولاً مقدار زیادی داده به‌اجمال تحلیل می‌شود و می‌توان مجموعه‌ای از اسناد یا متون را استخراج، شمارش و طبقه‌بندی کرد. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها در تحلیل محتوای کمی می‌تواند توصیفی یا توصیفی-تحلیلی باشد، در تحلیل محتوای کمی و با رویکرد توصیفی، باید فراوانی موضوع تحت بررسی، تعیین و شمارش شده و براساس آن نتیجه‌گیری انجام شود که در این نوع مطالعه پژوهشگر فقط به تحلیل فراوانی می‌پردازد در حالی که در روش توصیفی-تحلیلی هم تحلیل فراوانی و هم تحلیل همبستگی بررسی شده و نتیجه نهایی مشخص می‌شود. رویکرد دوم تحلیل محتوای کیفی است که برای تفسیر ذهنی محتوایی داده‌های متنی مورد استفاده قرار می‌گیرد و از طریق طبقه‌بندی، کدبندی و مضمون‌سازی انجام می‌شود. رویکرد سوم، رویکرد تلفیقی است که در آن پژوهشگر به استفاده هم‌زمان از رویکردهای کمی و کیفی حسب موضوع پژوهش می‌پردازد (قائدی و گلشنی، ۱۳۹۵).

بودند. در حوزه طرح پژوهش، روش‌های گردآوری اغلب پرسشنامه، رویکرد عمده پژوهش‌ها، کمی و نوع اغلب پژوهش‌ها، کاربردی بوده است. همچنین در حوزه موضوعی عمده تمرکز بر مدیریت دانش، فناوری اطلاعات و منابع انسانی بوده است.

رادشلدرز و لی (۲۰۱۱) در مقاله‌ای تحت عنوان «بررسی روندها در مطالعات مدیریت دولتی: بررسی مقالات مجله مدیریت دولتی سال ۲۰۰۰-۲۰۰۹» به این نتیجه رسیدند که محققان غیرآمریکایی مشارکت بیشتری در نگارش مقاله‌ها داشته‌اند و مشارکت مقامات و کارکنان دولتی رو به کاهش بوده است همچنین بیشتر پژوهش‌های مجله در حوزه‌های بودجه‌ریزی و مالی، مدیریت، خط‌مشی، سازمان، امور کارکنان، نوشته شده‌اند. روش‌های پژوهش به کار رفته عبارت بودند از: روش کمی-آماري (۲۳/۴٪)، تجربی (۲۷/۸٪) و رویکرد تحلیلی (۱۸/۱٪). بررسی در حوزه مورد مطالعه مقالات، تمرکز بر سه موضوعات زیر را روشن ساخت: مراد و ارتباط میان متخصصان دولتی و دانشگاهیان، رویکرد مدیریت دولتی نوین، پاسخ‌دهی مدیریت دولتی در قبال موضوعات مختلف.

گولراجانی و مولونی^۱ (۲۰۱۲) پژوهشی تحت عنوان «جهانی‌سازی مدیریت دولتی: بررسی روندهای پژوهش‌های امروزه و آینده» انجام دادند. نتایج پژوهش آن‌ها حاکی از آن داشت که بیشتر پژوهش‌های بررسی شده در سطح خرد، به صورت کیفی-تجربی، توصیفی و غیر تطبیقی انجام شده‌اند.

اوندر و بروور^۲ (۲۰۱۳) در مقاله‌ای با عنوان «نظریه‌ها، پژوهش‌های و تدریس مدیریت دولتی: تفاوت‌های مدیریت دولتی ترکیه چیست؟» به این نتیجه رسیدند که بیشتر مقالات به‌مرور ادبیات و توسعه مدل‌های مفهومی پرداخته‌اند تا توسعه و آزمون نظریه‌ها علاوه بر این تعداد کمی از پژوهش‌های حمایت مالی شده‌اند و به جهت استفاده از روش‌های کیفی و کمی و چارچوب مفهومی و نظری کیفیت پایینی داشته‌اند.

گریملیخوجسن و همکاران^۳ (۲۰۱۷)، پژوهشی با عنوان «مدیریت دولتی: ترکیب بینش‌های مدیریت دولتی و روانشناسی» انجام دادند و سهم کم‌کاربرد روان‌شناسی در پژوهش‌های مدیریت دولتی را اثبات کردند البته این روند رو به افزایش است.

شایان ذکر است جهت تحلیل محتوا در پژوهش حاضر، با

4. Lowe & Gardner
5. Perry & Kraemer

1. Gulrajani & Moloney
2. Onder & Brower
3. Grimmelikhuijsen & et al

مورد اختلاف مورد بررسی و بازبینی مجدد قرار گرفته است علاوه بر این قبل از شروع به تحلیل کل مقالات، چارچوب طراحی شده بر روی یک نمونه ۲۰ تایی مورد ارزیابی قرار گرفت و ضعف و قوت‌های فهرست مشخص و برطرف شدند.

جهت بررسی پایایی تحلیل‌های انجام شده در مقاله حاضر، تعداد ۱۳ مقاله (۵٪ کل مقالات) به صورت تصادفی انتخاب شد و در اختیار خبرگان دانشگاهی قرار داده شد (کرپیندورف، ۱۹۸۰، استرمرش و همکاران، ۲۰۰۷). نتایج و طبقه‌بندی‌های آنان به میزان ۹۰٪ با طبقه‌بندی‌های انجام شده توسط پژوهشگران این مقاله مطابقت داشت.

یافته‌های پژوهش

طبق یافته‌های پژوهش و همان‌گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، از زمستان ۱۳۹۱ تا پاییز ۱۳۹۹، تعداد ۲۶۲ مقاله در نشریه مدیریت سازمان‌های دولتی دانشگاه پیام نور به چاپ رسیده است. بیشترین تعداد مقالات طی سه دوره اخیر یعنی از ۱۳۹۶ الی ۱۳۹۹ به چاپ رسیده است. همان‌طور که در نمودار ۱ قابل مشاهده است، روند چاپ مقالات در این نشریه به صورت کلی روندی افزایشی بوده است.

با توجه به آنچه گفته شد در پژوهش حاضر از رویکرد تلفیقی استفاده شد بدین معنی که در تحلیل محتوای کمی: تعداد مقالات چاپ شده در هر دوره، اطلاعات مربوط به تعداد نویسندگان هر مقاله، وابستگی دانشگاهی نویسنده مسئول مقاله، رشته تحصیلی نویسنده مسئول مقاله و همچنین اطلاعات مربوط به روش‌شناسی (صیغه پژوهش، روش تحلیل داده‌ها، شیوه گردآوری داده‌ها، جهت‌گیری‌های پژوهش) بررسی شده است و به کمک تحلیل محتوای کیفی، موضوعات مورد توجه نویسندگان مورد بررسی قرار گرفته است.

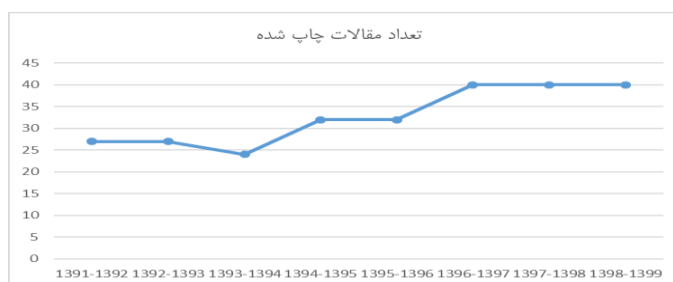
شایان ذکر است، فراوانی ذکر شده در هر مورد، به معنای میزان توجه نویسندگان به آن است و تغییر فراوانی طی زمان به معنای تغییر در روند اجرای پژوهش‌ها و پذیرش مقالات است. شیوه گردآوری داده‌ها، بررسی مدارک و اسناد موجود است.

جامعه آماری پژوهش عبارت است از تمامی مقالات چاپ شده در مجله مدیریت سازمان‌های دولتی در بازه زمانی بین ۱۳۹۱-۱۳۹۹ است. نمونه آماری پژوهش حاضر، منطبق بر جامعه آماری و به صورت تمام شمار است. در مجموع تعداد ۲۶۲ مقاله از نظر ۹ شاخص بررسی شدند.

برای بررسی روایی پژوهش حاضر، هریک از شاخص‌های موردنظر با دیگر مقالات مرتبط مورد مقایسه قرار گرفته و در هر

جدول ۱. توزیع فراوانی مقاله‌های چاپ شده به تفکیک هر دوره

| دوره مورد بررسی | تعداد مقالات بررسی شده |
|-----------------|------------------------|
| ۱۳۹۸-۱۳۹۹ | ۴۰ |
| ۱۳۹۷-۱۳۹۸ | ۴۰ |
| ۱۳۹۶-۱۳۹۷ | ۴۰ |
| ۱۳۹۵-۱۳۹۶ | ۳۲ |
| ۱۳۹۴-۱۳۹۵ | ۳۲ |
| ۱۳۹۳-۱۳۹۴ | ۲۴ |
| ۱۳۹۲-۱۳۹۳ | ۲۷ |
| ۱۳۹۱-۱۳۹۲ | ۲۷ |



نمودار ۱. روند انتشارات مقالات

یافته‌ها در خصوص نویسندگان

درصد از نویسندگان مقالات، گرایش‌شان مشخص نبوده است. جدول ۲ توزیع فراوانی رشته تحصیلی نویسندگان مسئول را نشان می‌دهد.

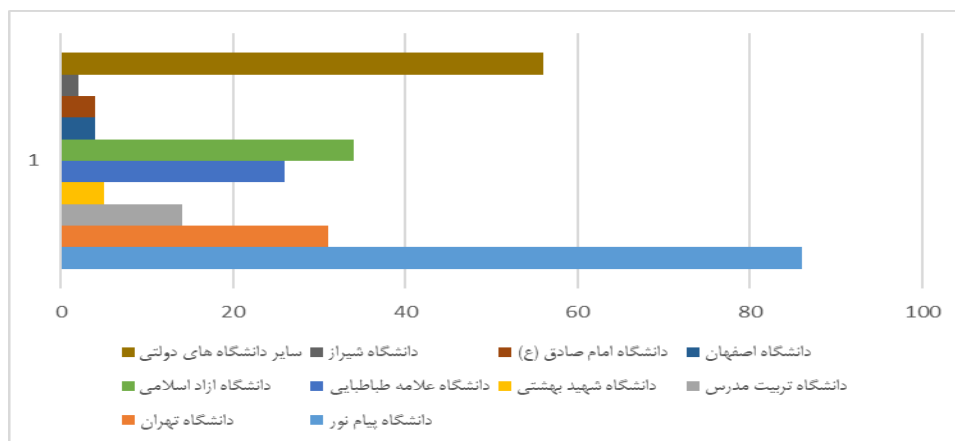
براساس یافته‌ها، بیشتر مقاله‌ها (۵۷ درصد) توسط پژوهشگران با رشته مدیریت دولتی به نگارش درآمده است. همچنین ۱۹

جدول ۲. توزیع فراوانی رشته تحصیلی نویسندگان مسئول مقالات نشریه

| دوره مورد بررسی | دولتی | صنعتی | بازرگانی | منابع انسانی | رفتار سازمانی | رسانه | مالی | اجرایی | سایر |
|-----------------|-------|-------|----------|--------------|---------------|-------|------|--------|------|
| ۱۳۹۸-۱۳۹۹ | ۲۴ | ۲ | ۴ | ۲ | ۲ | ۱ | ۰ | ۰ | ۵ |
| ۱۳۹۷-۱۳۹۸ | ۲۰ | ۲ | ۴ | ۴ | ۰ | ۰ | ۰ | ۱ | ۹ |
| ۱۳۹۶-۱۳۹۷ | ۲۱ | ۱ | ۳ | ۲ | ۲ | ۰ | ۱ | ۱ | ۹ |
| ۱۳۹۵-۱۳۹۶ | ۲۰ | ۰ | ۳ | ۲ | ۰ | ۱ | ۲ | ۱ | ۳ |
| ۱۳۹۴-۱۳۹۵ | ۱۴ | ۱ | ۴ | ۱ | ۱ | ۰ | ۰ | ۰ | ۱۱ |
| ۱۳۹۳-۱۳۹۴ | ۱۲ | ۰ | ۳ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۹ |
| ۱۳۹۲-۱۳۹۳ | ۲۱ | ۰ | ۱ | ۱ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۴ |
| ۱۳۹۱-۱۳۹۲ | ۱۹ | ۰ | ۴ | ۲ | ۱ | ۰ | ۰ | ۰ | ۱ |

میزان همکاری بین نویسندگان، بیشتر پژوهش‌ها با مشارکت چهار نفر انجام شده است و پس از آن سه نفر و دو نفر با هم همکاری داشته‌اند. نتایج در جدول ۳ نشان داده شده است.

در مورد وابستگی دانشگاهی نویسندگان مسئول، براساس نتایج به دست آمده از پژوهش، نویسندگان دانشگاه پیام نور ۳۲ درصد، دانشگاه آزاد اسلامی ۱۲ درصد و دانشگاه تهران حدود ۱۱ درصد سهم داشته‌اند نمودار ۲. همچنین در خصوص



نمودار ۲. فراوانی وابستگی دانشگاهی نویسندگان مسئول

جدول ۳. فراوانی مقاله‌ها برحسب تعداد نویسندگان

| دوره مورد بررسی | یک نفر | دو نفر | سه نفر | چهار نفر |
|-----------------|--------|--------|--------|----------|
| ۱۳۹۱-۱۳۹۹ | ۱۷ | ۵۲ | ۸۹ | ۱۰۴ |

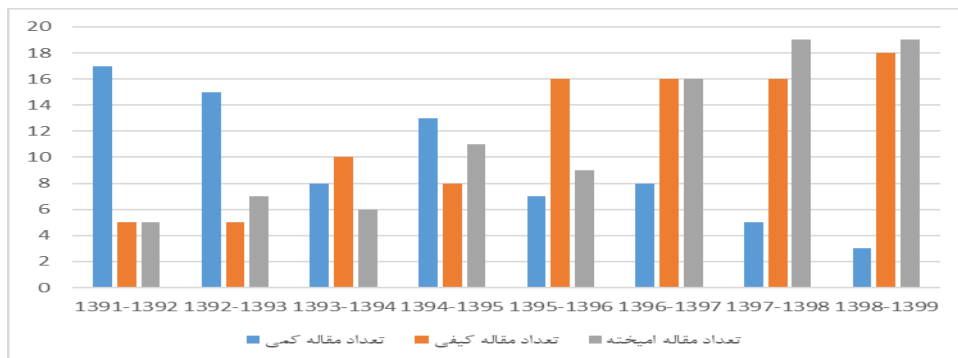
از نوع کاربردی، ۴۱ مقاله از نوع توسعه‌ای، ۲۹ مقاله بنیادی و ۱۹ مقاله از نوع ارزیابی بوده‌اند.

در مورد ترکیب مقالات از حیث صیغه پژوهش (کمی، کیفی، آمیخته) می‌توان گفت از مجموع ۲۶۲ مقاله، ۹۴ مقاله

یافته‌ها در خصوص روش‌شناسی پژوهش‌های انجام شده

طبق یافته‌های پژوهش، از مجموع ۲۶۲ مقاله بررسی شده مجله مدیریت سازمان‌های دولتی دانشگاه پیام نور، ۱۷۳ مقاله

۳۶ درصد) با رویکرد کیفی نوشته شده است که نشان از غلبه رویکرد کیفی نسبت به کمی دارد. براساس نتایج نمودار ۳، بعدی قرار می‌گیرد. با رویکرد آمیخته اختلاف اندکی با رویکرد کیفی دارد و در رتبه



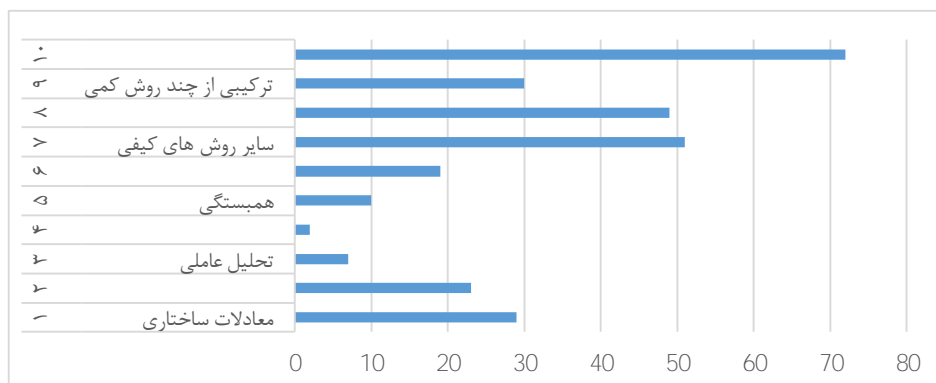
نمودار ۳. فراوانی مقاله‌ها براساس صیغه پژوهش

همان‌طور که در جدول ۴ نشان داده شده است در اغلب پژوهش‌ها برای گردآوری داده از پرسشنامه (۳۵ درصد) استفاده شده است که با توجه به سهولت استفاده از پرسشنامه این مورد دور از انتظار نیست. همچنین ترکیبی از شیوه‌های گردآوری داده‌ها، با ۲۹ درصد در رتبه دوم قرار گرفته است.

جدول ۴. توزیع فراوانی پژوهش‌ها براساس شیوه گردآوری داده‌ها

| روش گردآوری داده | تعداد مقاله |
|----------------------|-------------|
| مطالعه کتابخانه‌ای | ۲۴ |
| آزمایش | ۰ |
| مطالعه اسناد و مدارک | ۱۲ |
| پرسشنامه | ۹۴ |
| مصاحبه | ۵۵ |
| ترکیبی از ابزارها | ۷۷ |
| مشاهده | ۰ |

روش تحلیل داده‌های بیشتر مقالات، ترکیبی از روش‌های کمی و کیفی با ۲۷ درصد بوده است. سایر روش‌های کیفی، رتبه‌های دوم، سوم، چهارم قرار گرفته‌اند (نمودار ۴). روش‌های ریاضی و ترکیبی از چند روش کمی به ترتیب در



نمودار ۴. فراوانی مقاله‌ها براساس روش تحلیل

و روش‌ها در بخش دولتی بوده است. همچنین حوزه مدیریت منابع انسانی با ۱۲/۶ درصد در رتبه بعدی قرار گرفته است.

طبق یافته‌های پژوهش و همان‌گونه که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، ۲۹/۵ درصد از مقالات چاپ شده در مجله مدیریت سازمان‌های دولتی در حوزه رفتار سازمانی و مدیریت تشکیلات

جدول ۵. توزیع فراوانی پژوهش‌ها براساس موضوعات مورد توجه نویسندگان

| موضوعات مقاله | دوره ۹۲-۹۱ | دوره ۹۳ | دوره ۹۴ | دوره ۹۵ | دوره ۹۶ | دوره ۹۷-۹۶ | دوره ۹۸-۹۷ | دوره ۹۹-۹۸ | درصد فراوانی |
|--|------------|---------|---------|---------|---------|------------|------------|------------|--------------|
| منابع انسانی | ۲ | ۴ | ۳ | ۳ | ۵ | ۴ | ۵ | ۷ | ۱۲,۶٪ |
| طراحی سازمان‌های دولتی | ۲ | ۲ | ۴ | ۰ | ۱ | ۰ | ۱ | ۱ | ۴,۲٪ |
| مدیریت تشکیلات، سیستم‌ها و روش‌ها در بخش دولتی | ۰ | ۵ | ۷ | ۵ | ۳ | ۷ | ۲ | ۵ | ۱۳٪ |
| رفتار سازمانی | ۸ | ۶ | ۵ | ۵ | ۴ | ۴ | ۶ | ۵ | ۱۶,۵٪ |
| اخلاق اداری | ۰ | ۱ | ۰ | ۰ | ۱ | ۰ | ۰ | ۱ | ۱,۱٪ |
| خط‌مشی‌گذاری عمومی | ۱ | ۰ | ۱ | ۴ | ۳ | ۱ | ۳ | ۱ | ۵,۵٪ |
| پاسخگویی عمومی | ۲ | ۰ | ۰ | ۱ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۱,۱٪ |
| گردشگری | ۰ | ۱ | ۰ | ۰ | ۱ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰,۷٪ |
| مدیریت بحران در بخش دولتی | ۱ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰,۴٪ |
| آینده‌پژوهی | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۱ | ۰ | ۱ | ۰ | ۰,۸٪ |
| بازآفرینی دولت و دولت کارآفرین | ۱ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۱ | ۱ | ۱ | ۱,۵٪ |
| حکومت و حکمرانی | ۰ | ۲ | ۱ | ۳ | ۱ | ۲ | ۳ | ۳ | ۵,۷٪ |
| نظریه‌های شهروندی و مدیریت دولتی | ۱ | ۲ | ۰ | ۰ | ۱ | ۲ | ۱ | ۳ | ۳,۸٪ |
| مدیریت دولتی و بازار | ۰ | ۰ | ۰ | ۱ | ۲ | ۲ | ۲ | ۱ | ۳٪ |
| مدیریت مالی در بخش دولتی | ۰ | ۰ | ۰ | ۱ | ۲ | ۳ | ۰ | ۰ | ۲,۲٪ |
| مدیریت دولتی و فناوری نوین | ۱ | ۰ | ۱ | ۳ | ۰ | ۱ | ۰ | ۰ | ۲,۲٪ |
| الگوهای اسلامی-ایرانی | ۲ | ۰ | ۱ | ۳ | ۲ | ۲ | ۲ | ۰ | ۴,۵۸٪ |
| مدیریت دانش | ۴ | ۱ | ۱ | ۱ | ۰ | ۰ | ۲ | ۳ | ۴,۵۸٪ |
| مدیریت راهبردی در بخش دولتی | ۱ | ۰ | ۰ | ۱ | ۲ | ۷ | ۴ | ۳ | ۶,۸٪ |
| سایر موارد | ۱ | ۳ | ۰ | ۱ | ۳ | ۴ | ۷ | ۶ | ۹,۷۴٪ |

ذکر شده تعداد ۲۶۲ مقاله در مجله مدیریت سازمان‌های دولتی به چاپ رسیده است و روند چاپ مقالات به صورت کلی افزایشی بوده است. یافته‌های پژوهش حاضر در مورد رشته تحصیلی نویسندگان مسئول حاکی از آن است که رشته تحصیلی اکثر آنان مدیریت دولتی بوده است (۵۷٪) و ۱۹٪ از نویسندگان گرایش‌شان مشخص نبوده است، همچنین براساس نتایج، فراوانی وابستگی دانشگاهی نویسنده مسئول بدین شرح است: نویسندگان دانشگاه پیام نور ۳۲٪، دانشگاه آزاد اسلامی ۱۲٪، دانشگاه تهران حدود ۱۱٪ و سایر دانشگاه‌ها ۴۵٪ در چاپ مقالات سهم داشته‌اند. بنابراین:

- پیشنهاد می‌شود با توجه به تخصصی بودن حوزه مطالعاتی مجله که فقط مباحث مدیریت دولتی را پوشش می‌دهد،

بحث و نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر از تحلیل محتوا با رویکرد تلفیقی استفاده شد و تمامی مقالات مجله مدیریت سازمان‌های دولتی دانشگاه پیام نور بین دوره‌های ۱۳۹۱ تا ۱۳۹۹ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. در تحلیل محتوای کمی، تعداد مقالات چاپ شده در هر دوره، اطلاعات مربوط به تعداد نویسنده هر مقاله، وابستگی دانشگاهی نویسنده مسئول مقاله، رشته تحصیلی نویسنده مسئول مقاله و همچنین اطلاعات مربوط به روش‌شناسی مقالات (صبغه پژوهش، روش تحلیل داده‌ها، شیوه گردآوری داده‌ها، جهت‌گیری‌های پژوهش) بررسی شد و به کمک تحلیل محتوای کیفی، موضوعات مورد توجه نویسندگان، مورد بررسی قرار گرفت.

طبق نتایج پژوهش در تحلیل محتوای کمی، در بازه زمانی

مسئولان نشریه توجه و پیگیری لازم را در اخذ مشخصات کامل نویسندگان از جمله گرایش تحصیلی آنان داشته باشند. - اضافه کردن اعضای هیئت علمی برتر دیگر دانشگاه‌های کشور به اعضای هیئت تحریریه پیشنهاد می‌شود.

یافته‌ها در مورد روش‌شناسی پژوهش‌های انجام شده حکایت از آن دارد که در بازه مورد بررسی (بین سال‌های ۹۱-۹۹)، پژوهش‌های کیفی و آمیخته روندی صعودی و در مقابل پژوهش‌های کمی روندی نزولی داشته‌اند که این امر می‌تواند نقطه مثبت مجله مدیریت سازمان‌های دولتی تلقی شود، این مورد با نتایج یافته‌های پیشین که در آن‌ها عمده نظریه‌پردازان به دلیل داشتن دیدگاه اثبات‌گرایانه بر پژوهش‌های کمی بیش از حد تأکید می‌ورزند، متفاوت است (عبدالحمید و همکاران، ۱۳۹۹، ابوالحسنی و همکاران، ۱۳۹۸، فردوسی و همکاران، ۱۳۹۸، ایمانی و همکاران، ۱۳۹۷). پری و کرامر (۱۹۸۶)، از روش‌های کیفی به‌عنوان یکی از تغییرات اساسی و مهم برای بهبود روش‌شناسی پژوهش در حوزه مدیریت دولتی نام بردند زیرا روش‌های کیفی در معنادگی و تفسیر داده‌ها، نقش اساسی دارند. البته این امر نیاز به رصد دقیق مسئولان و داوران مجله در روش تحلیل داده‌های کیفی دارد. بنابراین:

- پیشنهاد می‌شود همانند گذشته استفاده از روش‌های کیفی در اولویت مجله قرار گیرد البته در روش تحلیل داده‌های کیفی و استفاده از دیگر راهبردهای پژوهش‌های کیفی از جمله قوم‌نگاری و تاریخی در کنار روش داده‌بنیاد، دقت لازم صورت گیرد.

به صورت کلی، بیشتر پژوهش‌های انجام شده در مجله مدیریت سازمان‌های دولتی از نوع کاربردی هستند (۶۶٪). اندیشمندان مدیریت دولتی در مورد ماهیت پژوهش مدیریت دولتی نظرات متفاوتی دارند: برخی مانند سایمون (۱۹۴۵) اعتقاد دارند که انجام پژوهش‌های تجربی و آزمایش، نحوه اداره صحیح را هدایت می‌کند (ایمانی و همکاران، ۱۳۹۷)، در حالی که برخی دیگر، از اتکا بر اجرای پژوهش‌های صرفاً کاربردی انتقاد کرده و معتقدند که برای افزایش سهم افزایشی پژوهش‌ها باید به اکتشاف و تولید علم جدید دست زد (مک کوردی و کلیری، ۱۹۸۴)، عبدالحمید و همکاران (۱۳۹۹) بر این باور هستند که حوزه اداره امور عمومی و مدیریت دولتی به دلیل داشتن ماهیت ارزش‌مدار و البته انسانی و اجتماعی نیازمند نظریه‌های زمینه محور است نظریه‌هایی که مبتنی بر باورها، ارزش‌ها و رفتارها به واقعیت می

نگرد و با توجه به اینکه کشورمان ایران به لحاظ نوسازی دولت و نظام حکمرانی در ابتدای مسیر قرار دارد ضرورت اتخاذ رویکرد گفته شده و پژوهش‌های اکتشافی دوچندان می‌شود (عبدالحمید و همکاران، ۱۳۹۹). بنابراین:

- پیشنهاد می‌شود با توجه به استدلال مطرح شده نوع پژوهش‌ها به سمت اکتشافی و ترجیحاً اکتشافی-کاربردی تعدیل شود.

همچنین نتایج بخش تحلیل محتوای کمی در مورد روش‌های به کار گرفته شده نشان می‌دهد که روش‌های موردی و تطبیقی مورد توجه قرار نگرفته‌اند این در حالی است که اهمیت پژوهش‌های مطالعه موردی به کرات مورد تأکید اندیشمندان بوده است، رویکرد مطالعه موردی یک کاوش تجربی است که از منابع و شواهد چندگانه برای بررسی یک پدیده موجود در زمینه واقعی اش در شرایطی که مرز بین پدیده و زمینه آن به وضوح روشن نیست استفاده می‌کند. بیشتر پژوهش‌های موردی به علت فرصت بررسی باز، قادر به استخراج روش‌های استقرایی پژوهش می‌شوند که هدف آن نظریه‌سازی و ایجاد فرضیه و نه صرفاً آزمون آن‌هاست (دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۹۸). بنابراین:

- پیشنهاد می‌شود استادان و به‌ویژه دانشجویان مقطع دکتری در پایان‌نامه و مقالات خود بیشتر به مطالعات موردی بپردازند.

در مورد پژوهش‌های کمی نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد در قیاس با روش‌های چندگانه کمی (۱۱٫۵٪)، استفاده از معادلات ساختاری درصد قابل توجهی را به خود اختصاص می‌دهد (۱۱٪). بنابراین:

- پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های کمی، ترکیبی از چند روش کمی در کنار استفاده از روش معادلات ساختاری در دستور کار مسئولان مجله قرار گیرد.

شیوه گردآوری داده‌های بیشتر مقالات، پرسشنامه بوده است (۳۵٪) در مقابل مطالعه اسناد و مدارک کمترین میزان را به خود اختصاص داده است که این مورد با نتایج پژوهش‌های پیشین از جمله عبدالحمید و همکاران (۱۳۹۹)، فردوسی و همکاران (۱۳۹۸)، ابوالحسنی و همکاران (۱۳۹۸)، ایمانی و همکاران (۱۳۹۷) همراستا است، نیاز به صرف زمان و هزینه کمتر و سهولت استفاده را می‌توان به‌عنوان مهم‌ترین دلایل بالا بودن نرخ استفاده از روش پرسشنامه در پژوهش‌های داخلی عنوان کرد. بنابراین:

- پیشنهاد می‌شود با توجه به اینکه مدیریت دولتی در ایران همچنان نیازمند استخراج تجربیات مدیران دولتی گذشته است، استفاده از مصاحبه و مطالعه اسناد و مدارک در اولویت قرار گیرد.

رفتار سازمانی و منابع انسانی اختصاص یافته است در حالی که سایر موضوعات خاص مدیریت دولتی مغفول مانده‌اند با رسالت اصلی نشریه تناسب ندارد. بنابراین:

- پیشنهاد می‌شود این موضوعات به ترتیب اولویت، در دستور کار پذیرش مقالات قرار گیرند: مدیریت بحران در بخش دولتی، آینده‌پژوهی، گردشگری، پاسخگویی عمومی، اخلاق اداری، بازآفرینی دولت و دولت کارآفرین، مدیریت مالی در بخش دولتی، مدیریت دولتی و فناوری‌های نوین.

سپاسگزاری

شایسته از کلیه همکارانی که با نظرات خودشان بر غنای مقاله افزودند. تشکر و قدرنمایی نمایم.

References

- Abdolhamid, M., Esmailigivi, M., & Bagherzadeh, M., (2020). Providing strategies for improving the quality of scientific products in the field of public administration in Iran based on the content analysis of Public Management Perspectives. *Cheshmandaz Modiriat Dolati*, 11(2), 97-126. (In Persian)
- Baldwin, T., Bommer, W., & Rubin, R. (2008). *Developing management skills: What great managers know and do*. McGraw-Hill/Irwin.
- Bingham, R. D., & Bowen, W. M. (1994). Mainstream public administration over time: a topical content analysis of Public Administration Review. *Public Administration Review*, 54(2), 204-208.
- Danaeifard, H. (2008). *Challenges of Public Management in Iran*, Tehran: Samat Publications. (In Persian)
- Danaeifard, H., & Alvani, M. (2006). Transformation strategy in the public sector of Iran. *Daneshvar Behavior Quarterly*, 13(17), 97-120. (In Persian)
- Danaeifard, H., Alvani, M., & Adel Azar (2019). *Qualitative research methodology in management: a comprehensive approach*, Tehran: Saffar Publications. (In Persian)
- Denhardt, R. B. (1984). *Theories of Public Administration*. Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing Co.
- Ebrahimi, S., & Hayati, Z. (2008). Quantity and quality of science production in Iranian universities. *Quarterly Journal of New Educational Thoughts*, 4(3), 105-126. (In Persian)
- Farazmand, A. (1996). Development and comparative public administration: Past, present, and future. *Public Administration Quarterly*, 343-364.
- Ferdosi, S., Molaei, F., Hajipour, B., & Babaei, M., (2019). Meta-methodology of Marketing Research in Iran: investigating Methods. *Pazhoheshhaye Modiriat dar Iran*, 23(2), 183-199. (In Persian)
- Ghaedi, MR., & Golshani, A. (2016). Content analysis method, from quantitative to qualitative. *Psychological Methods and Models*, 7(23), 57-82. (In Persian)
- Ghochani, M. (2017). *Network Governance Model with Open Innovation Process Development Approach, Case Study: Cyberspace Security Research Institutions*, Ph.D Thesis, Allameh Tabatabai University, Tehran. (In Persian)
- Gill, J., & Meier, K. J. (2000). Public administration research and practice: A methodological manifesto. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(1), 157-199.
- Grimmelikhuijsen, S., Jilke, S., Olsen, A. L., & Tummars, L. (2017). Behavioral public administration: Combining insights from public administration and

نتایج تحلیل محتوای کیفی مقاله حاضر که با در نظر گرفتن ۲۰ موضوع محوری (جدول ۵)، مقالات نشریه دسته‌بندی شدند، نشان می‌دهد که موضوعات محوری مورد توجه پژوهشگران مجله بیشتر رفتار سازمانی (۱۶٪)، مدیریت تشکیلات، سیستم‌ها و روش‌ها در بخش دولتی (۱۲٪) و مدیریت منابع انسانی در بخش دولتی (۱۲٪) بوده‌اند البته نتایج پژوهش‌های قبلی نیز نشان داده‌اند که موضوعات رفتار سازمانی و منابع انسانی همواره در مدیریت دولتی مطرح بوده‌اند (پری و کرامر، ۱۹۸۶، بینگام و بوون، ۱۹۹۴، رادشدرز و لی، ۲۰۱۱) و در گذشته نظریه‌پردازی همچون سایمون و والدو بارها بر اهمیت پژوهش‌های روان‌شناختی و رفتاری در مدیریت دولتی تأکید کرده‌اند (گریملیخوجسن و همکاران، ۲۰۱۷)، اما اینکه حدود ۳۰ درصد ظرفیت مجله فقط به دو حوزه

- psychology. *Public Administration Review*, 77(1), 45-56.
- Gulrajani, N., & Moloney, K. (2012). Globalizing public administration: today's research and tomorrow's agenda. *Public Administration Review*, 72(1), 78-86.
- Heidari, Gh. (2011). *Epistemology of scientometrics*, Shiraz: Publication of Islamic World Citation Database. (In Persian)
- Imani, H., Abdollahzadeh, A., & pourezzat, A., (2018). Content analysis of researches in the Journal of Public Management of University of Tehran. *Faslname Modiriat Dolati*, 10(3), 387-414. (In Persian)
- Johnston, J. (2015). Public administration: Organizational aspects. *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*, 2nd edition, 19, 521-525.
- Kettl, D. F. (1995). *Building lasting reforms: Enduring questions, missing answers. Inside the reinvention machine: Appraising governmental reform*. Washington, DC: Brookings Institution.
- Krippendorff, K. (1980). *Content analysis: An introduction to its methodology*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Lowe, K. and Gardner, W. (2001). Ten years of the leadership quarterly: Contributions and challenges for the future. *The Leadership Quarterly*, 11(4):459-514.
- Marume, S. B. M. (2016). Meaning of Public Administration. *Journal of Research in Humanities and Social Science*, 4(6), 15-20
- McCurdy, H. E., & Cleary, R. E. (1984). Why can't we resolve the research issue in public administration? *Public Administration Review*, 44(1), 49-55.
- Onder, M., & Brower, R. S. (2013). Public Administration Theory, Research, and Teaching: How Does Turkish Public Administration Differ? *Journal of Public Affairs Education*, 19(1), 117-139.
- Perry, J. L., & Kraemer, K. L. (1986). Research Methodology in the "Public Administration Review", 1975-1984, *public administration review*, 46(3), 215-226.
- Raadschelders, J. C., & Lee, K. H. (2011). Trends in the study of public administration. *Empirical and qualitative observations from Public Administration Review*, 2000-2009. *Public Administration Review*, 71(1), 19-33.
- Raadschelders, Jos & Douglas, James. (2003). The Doctoral Graduate in Public Administration: Apprentice or Master?. *Journal of Public Affairs Education*, 9, 229-243.
- Raadschelders, Jos C. N. (1999). A Coherent Framework for The Study of Public Administration. *Journal of public Administration Research and Theory*. 9,20, 281-303.
- Rahnavaard, F., & Mohebbi, M. (2015). The effects of globalization on public administration in Iran. *Journal of Public Administration*, 8(3), 415-436. (In Persian)
- Sadeghi, A., Moshabakiesfahani, A., Kordnaeij, A., & Khodadadhassani, H., (2015). Meta-methodology of Islamic Management Research in Iran (Case Study: Scientific-Articles 2001-2005). *Faslname Modiriat Eslami*, 23(4), 101-131. (In Persian)
- Stremersch, S., Verniers, I., & Verhoef, P. C. (2007). The quest for citations: Drivers of article impact. *Journal of Marketing*, 71(3), 171-193.
- Sugimoto, C.R. & Robbin, A. (2017). Examining the Evolution of the Field of Public Administration through a Bibliometric Analysis of Public Administration Review. *Public Administration Review*, 77, 496-509.
- Tayebbiabolhassani, A., Daneshvar, M., & Khasheevarnamkhashti, V., (2019). Meta-methodology of academic research in the field of strategy. *Motaleate Modiriat Rahbordi*, 40(1), 71-105. (In Persian)
- Van de Walle, S., & Van Delft, R. (2015). Publishing in public administration: Issues with defining, comparing, and ranking the output of universities. *International Public Management Journal*, 18(1), 87-107.
- Waldo, Dwight. (1965). *The Study of Public Administration*, New York: Random House.

شناسایی عوامل مؤثر در ماندگاری داوطلبان بین نسلی در مؤسسات خیریه (مطالعه موردی: مؤسسات خیریه در شهر شیراز)

*بهاره نوروزی^۱، حسن بودلایی^۲

۱. دانش‌آموخته، گروه مدیریت کسب و کار، واحد پردیس بین‌المللی کیش، دانشگاه تهران، کیش، ایران.

۲. استادیار، گروه مدیریت کسب و کار، واحد پردیس بین‌المللی کیش، دانشگاه تهران، کیش، ایران.

تاریخ دریافت: (۱۳۹۹/۱۲/۰۲) تاریخ پذیرش: (۱۴۰۰/۰۴/۲۱)

Identifying the Influencing Factors in the Retention of Intergenerational Volunteers in Charitable Organizations: (A Case Study of Charitable Organizations in the City of Shiraz)

*Bahareh Norouzi¹, Hasan Boudlaie²

1. MSc. Department of Business Management, Kish International Campus Branch, University of Tehran, Kish, Iran.

2. Assistant Professor, Department of Business Management, Kish International Campus Branch, University of Tehran, Kish, Iran.

Received: (2021/Feb/20) Accepted: (2021/May/11)

«نوع مقاله: توصیفی»

Abstract

Nowadays, non-governmental organizations, such as charities and citizen-based organizations, are operating in all countries with different purposes and forms, and a large portion of their employee workforce consists of volunteers. Therefore, human resource management and concerns about the retention of human resources in these organizations are different from other organizations, such as government agencies. The purpose of this qualitative study is to identify the effective factors in the retention of intergenerational volunteers in charity organizations in Shiraz. After interviewing 10 young and 10 middle-aged volunteers of 9 charity organizations in Shiraz, selected by the judgmental sampling method, theoretical saturation in terms of sample size was obtained. In this study, the semi-structured interview was used as a data collection tool, and data analysis was done by utilizing the theme analysis method. After reviewing and organizing interview transcriptions, the researcher identified the basic codes or concepts, and then similar codes were placed in special categories with a representing title. The identified data were classified and combined based on the degree of conceptual similarity, resulting in the extraction of 24 sub-themes and 5 main themes. The findings indicate that the main themes of motivation, human resource management, management and leadership, culture creation, and communication are effective factors in the retention of volunteers in both young and middle-aged generations, and the difference among these factors in the two generations was the amount of the importance of each of the main and sub-themes.

Keywords

Human Resource Management, Charitable Organization, Volunteer, Generation, Generational Gap, Intergeneration.

چکیده

امروزه سازمان‌های غیردولتی مانند مؤسسات خیریه و سازمان‌های مردم‌نهاد با مقاصد و اشکال گوناگون در تمامی کشورها مشغول فعالیت هستند و بخش بزرگی از نیروی منابع انسانی در این سازمان‌ها را داوطلبان تشکیل می‌دهند. در نتیجه مدیریت منابع انسانی و دغدغه‌های موجود در مبحث ماندگاری منابع انسانی در این سازمان‌ها با دیگر سازمان‌ها مانند سازمان‌های دولتی متفاوت است. هدف این پژوهش شناسایی عوامل مؤثر در ماندگاری داوطلبان میان نسلی در مؤسسات خیریه شهر شیراز است که به روش کیفی انجام شده است. پس از مصاحبه با ده داوطلب نسل جوان و ده داوطلب نسل میانسال نه مؤسسه خیریه در شهر شیراز که با روش نمونه‌گیری قضاوتی انتخاب شده‌اند، از نظر حجم نمونه اشباع نظری حاصل شد. در این پژوهش گردآوری داده‌ها از طریق مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش تحلیل تم انجام شده است. پس از مرور و سازمان‌دهی متون مصاحبه‌ها، محقق کدها یا مفاهیم اولیه را شناسایی کرد. در ادامه کدهای مشابه در طبقه‌هایی خاص قرار گرفتند و برای هر یک از این طبقات عناوینی انتخاب شد. داده‌های شناسایی شده براساس میزان تشابه مفهومی، دسته‌بندی و ترکیب شدند و بیست و چهار تم فرعی و پنج تم اصلی استخراج شد. یافته‌ها بیانگر این است که تم‌های اصلی: انگیزش، مدیریت منابع انسانی، مدیریت و رهبری، فرهنگ‌سازی و ارتباطات از جمله عوامل مؤثر در ماندگاری داوطلبان در هر دو نسل جوان و میانسال می‌باشند و تفاوت موجود در بین این عوامل در بین دو نسل میزان اهمیت هر کدام از تم‌های اصلی و فرعی است.

واژه‌های کلیدی

مدیریت منابع انسانی، مؤسسه خیریه، داوطلب، نسل، تفاوت نسلی.

مقدمه

اگر جامعه را به‌عنوان مجموعه انسان‌هایی تعریف کنیم که برای برطرف کردن احتیاجات خود با یکدیگر روابط متقابل دارند، آنگاه به این نتیجه خواهیم رسید که «در بررسی جامعه سه عنصر اساسی و هسته وجود دارد: انسان‌ها، روابط و نیاز». بارها پیش آمده که از جمع انسان‌ها، کسانی دچار حالتی می‌شوند که شدیداً نیازمند کمک هم‌نوعان خود هستند و تنها با حمایت و یاری انسان‌های دیگر قادرند به روال عادی و طبیعی خویش بازگردند. چنین حالتی می‌تواند از نیاز مالی تا همکاری در رفع یک دغدغه ذهنی شخص نیازمند کمک را شامل شود (حسینی و همکاران، ۱۳۹۳).

به بیان دیگر، در هر جامعه‌ای متناسب با نظام فرهنگی خود، نوع ویژه‌ای از مشارکت مردمی را می‌توان مشاهده کرد. بر این مبنا در جامعه‌ی ایران، غالب اشکال مشارکت‌های مردم در بافت و ساختار ارزش‌های مذهبی صورت گرفته است و اصیل‌ترین احساسات، عواطف و خواست‌های ایرانیان ریشه در باورها و ارزش‌های مذهبی دارد. مشارکت و یاری‌گری در فرهنگ ایرانی و اسلامی با تأکید بر جنبه‌های روانی و معنوی و رشد شخصیت باعث پیدایش و آفرینش دانش و آگاهی شده است و در از بین بردن دشواری‌ها و گشودن مرزهای بسته به راه‌های تازه کمک می‌نماید (گنجی و همکاران، ۱۳۹۴).

با توجه به اهمیت ارائه خدمات به افراد و خانواده‌های نیازمند و نقش مراکز خیریه به‌عنوان بازوهای توانمند دولت، محققان به دنبال راهکارهایی برای افزایش کارآمدی این مراکز می‌باشند (داوری مقدم، ۱۳۹۵). با توجه به این موضوع، از آنجایی که یکی از ارکان تحقق رسالت‌های سازمان داوطلبان کمک به مؤسسات خیریه، جذب نیروی انسانی داوطلب کارآمد و مؤثر بوده و این نیروی انسانی داوطلب یکی از ایفاکنندگان نقش‌های اصلی و بنیادین در این مؤسسات به شمار می‌روند. بنابراین، لازم است تدابیری اندیشید تا این مهم به نحو مطلوبی تحقق یابد (مارگیر و بیگی‌راد، ۱۳۹۵). از آنجا که سازمان‌های خیریه اغلب هم نیروی انسانی حقوق‌بگیر و هم نیروی انسانی داوطلب دارند (امین و بودلایی، ۱۳۹۶). با وجود این، توجه به منابع انسانی هنوز بسیار کمتر از حد انتظار است، برخی از پژوهش‌های حاکی از آن است که ضمن پیچیدگی امور داوطلبان و لزوم شناخت بیشتر حوزه مدیریت منابع انسانی داوطلبان باید تلاش کرد، اقدامات مناسبی برای مدیریت آن‌ها انجام داد و با بررسی عوامل مؤثر، زمینه حفظ و نگهداری و استفاده بهینه از خدمات آن‌ها را فراهم ساخت (حقدادی و همکاران، ۱۳۹۶). از طرفی بدیهی است که تغییرات و تحولات

سازمانی ایران نیز، از تحولات و حوادث تاریخی، فرهنگی، اجتماعی و سیاسی مستثنی نیست. بنابراین، وجود نیروهای کار چند نسلی در محل کار چالشی برای مدیران است که با شناسایی آن می‌توان در جهت انسجام، حفظ و نگهداری سرمایه‌های انسانی که بزرگ‌ترین دارایی سازمان است، حرکت کرد (مسافری قمی و همکاران، ۱۳۹۶). یکی از چالش‌های اصلی برای مدیران درک شباهت‌ها و تفاوت‌های بین نسل‌هاست، زیرا آن‌ها در پی ایجاد سازمان یکپارچه‌ای از افراد با نگرش‌های کاری منحصربه‌فردشان هستند (مرگان^۱، ۲۰۱۴). اگرچه کارکنان سازمان‌ها دارای ویژگی مشترکی هستند، اما آنان فقط یک گروه واحد نیستند. مهم‌ترین چیزی که در این تفاوت‌های کلی فراموش می‌شود، تفاوت‌های نسلی است که میان نیروی کار وجود دارد (آمایا و گدرو^۲، ۲۰۱۴). باید توجه شود که تغییرات زمینه اجتماعی و فرهنگی خود را در تفاوت میان نسل‌ها بازنمایی می‌کند. نسل‌های مختلف، موقعیت‌ها، رویدادها و وضعیت‌های مختلفی را تجربه می‌کنند. به‌ویژه رخدادهای مهم اجتماعی و اقتصادی نظیر جنگ، انقلاب و غیره تفاوت نسلی را تشدید می‌کند (شالچی و ضیاچی، ۱۳۹۳). امروزه شاهد تفاوت‌های نسلی زیادی در میان نیروی کار نسبت به گذشته هستیم که این موضوع متخصصان منابع انسانی را با چالش‌های زیادی مواجه کرده است (آمایا و گدرو، ۲۰۱۴). وجود نسل‌های مختلف به‌طور هم‌زمان در محیط کار در اقدامات منابع انسانی تأثیرگذار است (قلی‌پور، ۱۳۹۲).

با توجه به موارد فوق و اهمیت موضوع نگهداشت داوطلبان در مؤسسات خیریه با تمرکز به تفاوت نسلی بین آنان به شناسایی عوامل مؤثر در ماندگاری داوطلبان میان نسلی در مؤسسات خیریه شهر شیراز، از طریق روش کیفی و مصاحبه پرداخته شده است.

مبانی نظری

مدیریت منابع انسانی

در دهه اخیر مطالعات نشان می‌دهد که منابع انسانی منبع منحصربه‌فردی از قابلیت‌های شرکت هستند که برای سازمان نتایج رقابتی پایدار به وجود می‌آورند. از همین رو مدیران به استفاده از کارکردهای مدیریت منابع انسانی روی آورده‌اند (هاشمی و همکاران، ۱۳۹۵). آندریس و جورج^۳ (۲۰۱۵) این‌گونه بیان می‌کنند که مدیریت منابع انسانی، «مدیریت کار افراد به سمت اهداف مطلوب» است. مدیریت منابع انسانی

1. Morgan
2. Amayah & Gedro
3. Andreas & Jorg

سازمان‌ها اشاره می‌کند (شیروانی و فرزانه، ۱۳۹۷). سازمان‌های غیردولتی گروه‌های داوطلبانه فردی یا سازمانی عمدتاً غیرانتفاعی هستند که معمولاً وابسته به هیچ دولتی نبوده و در سطح محلی، ملی یا بین‌المللی برای خدمت‌رسانی و یا سیاست‌گذاری عمومی شکل گرفته‌اند (کارنز، ۲۰۱۶).

سازمان‌های غیردولتی به‌عنوان نهادها و مؤسساتی کارآمد و مکمل بخش دولتی، در تأمین اهداف توسعه از جایگاه ویژه‌ای برخوردار هستند و در دستور کار ۲۱ که در اجلاس سران زمین در ریو به تصویب رسید از آنان به‌عنوان «شرکایی برای تحقق توسعه پایدار» نام برده شده است و دبیر کل سازمان ملل متحد قرن بیست و یکم را عصر سازمان‌های غیردولتی^۵ نامیده است. در ایران نیز با پیروزی انقلاب اسلامی، مشارکت سیاسی، اقتصادی و اجتماعی مردم به صورت جدی مورد توجه قرار گرفت. بر همین اساس در تدوین برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور «تمرکززدایی» و «شناسایی و واگذاری وظایف و فعالیت‌های دستگاه‌های اجرایی به بخش غیردولتی با هدف رهاسازی دولت از تصدی‌های غیر ضروری جلب مشارکت مردم در اداره کشور» مورد توجه خاص قرار گرفت. برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران نیز در تداوم برنامه سوم، از یک‌سو «توسعه مشارکت مردم در امور کشور» را در راستای ایجاد زمینه مناسب برای رشد و توسعه کشور، افزایش کارایی و بهره‌وری دستگاه‌های اجرایی و تقویت امور حاکمیتی دولت مورد توجه ویژه قرار داده است (عبدی و عباس‌نیا، ۱۳۹۵).

اگرچه انجمن‌های داوطلبانه شهروندان در سراسر تاریخ وجود داشته‌اند، سازمان‌های غیردولتی اغلب به همان منوال که امروزه، به‌ویژه در سطح بین‌الملل دیده می‌شوند، در دو قرن اخیر توسعه یافته‌اند. یکی از اولین سازمان‌های این‌چنینی، صلیب سرخ جهانی است که در سال ۱۸۶۳ تأسیس شد. عبارت «سازمان‌های غیردولتی» با تأسیس سازمان ملل متحد در سال ۱۹۴۵ که مفاد آن در ماده ۷۱ از فصل ۱۰ منشور سازمان ملل آمده است، به وجود آمد. اولین تعریفی که از «سازمان‌های غیردولتی بین‌المللی» ارائه شده است مربوط می‌شود به قطعنامه ۲۸۸ به تاریخ ۲۷ فوریه، ۱۹۵۰؛ که در آن این‌چنین آمده است: «هرگونه سازمان بین‌المللی که از طریق پیمان و معاهده بین‌المللی ایجاد نشده است». نقش اساسی سازمان‌های غیردولتی و دیگر «گروه‌های اصلی» در توسعه پایدار در ماده ۲۷ دستور کار ۲۱ به رسمیت شناخته شده است که منجر به توافقات جدید و بازبینی

معطوف به سیاست‌ها، اقدامات و نظام‌هایی است که رفتار، طرز فکر و عملکرد کارکنان را تحت‌تأثیر قرار می‌دهند.

از اوایل سال ۱۹۲۵ مدیریت منابع انسانی به‌عنوان یک تخصص حرفه‌ای خودنمایی کرد و شرکت‌های بزرگ و ادارات مختلف دولت‌ها، دوایر و تشکیلاتی تحت این عنوان دایر کردند. روند جدیدی که باعث اهمیت مدیریت منابع انسانی در تئوری و عمل ایجاد شده است، نقش و رسالت این منبع استراتژیک به‌عنوان مهم‌ترین عامل تأمین کیفیت جامع و بهره‌وری در سازمان‌های دولتی و غیردولتی و نهایتاً زیر بنای اصلی توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی است (قربانی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۴).

مدیریت منابع انسانی یا مدیریت سرمایه انسانی در درون سازمان‌ها دارای اهمیت است (اصول مدیریت منابع انسانی^۱)، و از مهم‌ترین فرایندهای مدیریتی و پشتیبانی در همه سازمان‌هاست. این فرایند که قبل از استخدام کارکنان در سازمان آغاز می‌شود و تا پس از انقصال کارکنان در سازمان هم ادامه می‌یابد می‌تواند موجب ایجاد و تقویت مزیت‌های رقابتی قابل‌اتکایی برای سازمان‌ها شود. مدیریت منابع انسانی مهم‌ترین نقش و سهم را در ساختن و ارتقا دادن این قابلیت‌ها و ظرفیت‌ها بر عهده دارد (سربلند و همکاران، ۱۳۹۶) و تنها مدیران و کارشناسان منابع انسانی در این زمینه مسئولیت ندارند، بلکه تمامی مدیران و اعضای سازمان باید در اقدامات منابع انسانی مشارکت داشته باشند (میری قمصری و همکاران، ۱۳۹۹). شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر مهارت و انگیزه کارکنان از طریق ساختار سازمانی تأثیر می‌گذارد و درنهایت باعث بهبود عملکرد شغلی آن‌ها در سازمان می‌شود (هی^۲ و همکاران، ۲۰۱۹).

سازمان مردم نهاد

سازمان مردم نهاد یا به اختصار «سمن» یا NGO^۳ به شکل‌های مختلف در سراسر جهان استفاده می‌شود (اینانلو، ۱۳۹۸). سازمان مردم نهاد در کلی‌ترین معنایش، به سازمانی اشاره دارد که مستقیماً بخشی از دولت محسوب نمی‌شود؛ اما نقش بسیار مهمی به‌عنوان واسطه بین فرد فرد مردم (اتم‌های اجتماع)، قوای حاکم و حتی خود جامعه ایفا می‌کند (جوانی و همکاران، ۱۳۹۶). سازمان‌های مردم نهاد به اشکال و انحای مختلف در سراسر جهان استفاده می‌شود و با توجه به بافت کلامی که در آن مورد استفاده قرار گرفته، به انواع گوناگون

4. Karns
5. NGOS

1. Principles of Human Resource Management
2. Hee
3. Non-Governmental Organization

و تعهد به قوانین اجتماعی، از مزایای دیگر فعالیت‌های داوطلبی به شمار می‌روند (اسدی‌نیا و همکاران، ۱۳۹۴). جذب نیروهای داوطلب کارآمد و تلاش برای حفظ تداوم فعالیت و مشارکت این منابع انسانی ارزشمند مبحث مهمی است که در مدیریت بخش داوطلبان می‌بایست به آن توجه قرار گیرد (پینکوسکی، ۲۰۱۳).

نسل و تفاوت بین نسلی

در بعضی پژوهش‌های «نسل» به معنای گروه‌بندی زمانی اجتماعی اعم از قشرها و طبقات اجتماعی است. نسل منحصرأ با ملاک‌های بیولوژیکی، سنی و تقویمی قابل تمایز نیست؛ نسل بیش از اینکه یک امر عینی باشد، بر ساخته اجتماعی نیز هست. تغییر رژیم‌های سیاسی و نظام‌های قدرت، انقلاب‌ها، جنگ‌ها، تحولات دورانی اجتماعی و اقتصادی و فرهنگی و تکنولوژیک، نسل‌های مختلف را شکل می‌دهد و برای هر نسل، شاکله ذهنی، فضای اجتماعی و سبک زندگی و قواعد کم و بیش رایجی فراهم می‌آورد (فراستخواه، ۱۳۹۵).

در تعریفی دیگر، یک نسل به افرادی اشاره دارد که در یک دوره تاریخی یکسان متولد شده‌اند. این تعریف مبین آن است که اعضای یک نسل به لحاظ ذهنی با نسل‌شان هویت یافته و از نسل‌های دیگر تمایز می‌یابند (طالبان و عسکری، ۱۳۹۶).

جامعه‌شناسان عوامل متعددی را در تغییرات اجتماعی مؤثر می‌دانند. بی‌گمان فاصله میان نسل پیشین و نسل جدید به دلیل تغییر در برخی باورها و تفاوت در ادبیات و منطق فهم پدیده‌ها و درگیر شدن با شرایط جدید، مطالبات تازه‌ای را برای نسل تازه پدید می‌آورد. (زهری، ۱۳۹۸). تفاوت اندک میان دو نسل در ارزش‌ها و هنجارها یا در نگرش‌ها طبیعی است و در اکثر جوامع دیده می‌شود و در همه زمان‌ها دیده می‌شود. این تفاوت‌ها ریشه‌ای روان‌شناختی دارد و افراد در سنین مختلف به دلیل شرایط متفاوت عاطفی و روانی از یکدیگر بازشناخته می‌شود (اینگلهارت، ۱۳۹۵).

تفاوت نسلی پدیده‌ای است که در هر جامعه‌ای به تناسب تغییرات اجتناب‌ناپذیر اجتماعی و فرهنگی رخ می‌دهد. برخی صاحب‌نظران تفاوت‌های بین نسلی را نه تنها امری بدیهی، بلکه شرط لازم برای پیشرفت و توسعه جامعه می‌دانند (افضلی و همکاران، ۱۳۹۷). صاحب‌نظرانی که شکاف نسلی در ایران را به‌عنوان یک مسئله اجتماعی مطرح می‌نمایند، در واقع، نزاع میان نسل‌ها را به‌عنوان یکی از مهم‌ترین جلوه‌های نزاع یا گسست فرهنگی در جامعه ایران و یکی از سرچشمه‌های بی‌ثباتی اجتماعی تحلیل می‌کنند (فتحی و مطلق، ۱۳۹۰).

شده برای روابط شورایی بین سازمان ملل و سازمان‌های غیردولتی شد (دماری و همکاران، ۱۳۹۳).

مدیریت نیروهای داوطلب

امروزه، داوطلبی یکی از پایه‌های مهم توسعه اجتماعی، تحکیم دموکراسی و ارزش‌های مدنی، ترویج همبستگی، آموزش بین فرهنگی و شهروندی فعال کمک به نوآوری اجتماعی و دستیابی به انسجام اقتصادی و اجتماعی است (اسلاتیچی و نیاکسیو، ۲۰۱۳). افرادی که در فعالیت‌های کمک‌رسانی بدون دریافت وجه مشارکت می‌کنند، به‌عنوان داوطلب شناخته می‌شوند (لیچاردلو و همکاران، ۲۰۱۳).

یکی از مهم‌ترین نیروهای انسانی در سازمان‌های غیردولتی که می‌توانند نقش بسزایی در پیشبرد اهداف این سازمان‌ها داشته باشد داوطلبان هستند تا حدی که در بسیاری از کشورهای پیشرفته در سطح جهان تحقق رویدادهای بزرگ اجتماعی بدون مشارکت داوطلبانه افراد جامعه میسر نمی‌شود (حمیدی و همکاران، ۱۳۹۴).

نهضت داوطلبی و خدمات‌رسانی به جامعه، از پدیده‌های دنیای معاصر است که ریشه در سنت‌های اجتماعی مردم سراسر جهان دارد فعالیت‌های داوطلبانه فواید دوسویه‌ای دارد که هم جامعه و هم داوطلب از آن بهره‌مند می‌شوند (کروین^۳ و همکاران، ۲۰۱۶). داوطلبان برای دستیابی به اهداف مشترک در کنار یکدیگر به فعالیت می‌پردازند و به نحوی موجب افزایش سرمایه اجتماعی در جامعه می‌شوند. بنابراین، جامعه را به محیطی بهتر برای همگان تبدیل می‌کنند (طهماسبی‌پور و همکاران، ۱۳۹۷).

امروزه جذب و حفظ نیروهای داوطلب به چالش بزرگی برای مدیران تبدیل شده است. در حوزه منابع انسانی، این استدلال معمول است که داوطلبان نیاز دارند به‌گونه‌ای متفاوت مدیریت شوند؛ زیرا آن‌ها بیش از کارکنان حقوق‌بگیر مستعد ترک ناگهانی سازمان به علت نارضایتی هستند. علت این استدلال این است که داوطلبان مجبور نیستند پیش از آنکه تصمیم به ترک سازمان بگیرند، شغل دیگری پیدا کنند. فعالیت‌های داوطلبی، مزایای متقابلی برای داوطلب و سازمان یا جامعه دارد که از آن جمله می‌توان، به مزایای اجتماعی، شخصیتی، اقتصادی و سیاسی اشاره کرد. فعالیت‌های داوطلبی را به دلیل انتقال دانش و اعتماد شخصی، موجب افزایش رشد اجتماعی و ارتقای ارزش‌های بشری در جامعه معرفی کردند. همچنین ارتقای سطح شهروندی

1. Sleahitichi & Neacsu
2. Licciardello
3. Kervin

بر جذب و نگهداری نیروهای داوطلب مؤثر هستند. این در حالی است که نتایج آزمون تحلیل مسیر نشان داد که عامل انگیزش تأثیر معنی‌داری بر نگهداری نیروهای داوطلب ندارد.

لی^۱ و همکاران (۲۰۲۱)، در مقاله‌ای به بررسی «داوطلبان بزرگسال مسن در برنامه‌های بین نسلی در مجموعه‌های آموزشی در سراسر جهان» پرداختند و اعتقاد داشتند که داوطلب شدن بین نسلی یک پدیده جهانی است که به چندین نسل کمک می‌کند و دارای اهمیت است. آنان با استفاده از یک رویکرد کیفی پدیدارشناختی، ۴۳ مصاحبه با داوطلبان بزرگسال مسن (۲۳ نفر در کره جنوبی (کره) و ۲۰ مورد در ایالات متحده (ایالات متحده) در برنامه‌های آموزشی (مانند داستان‌گویی برای کودکان) بین نسلی انجام دادند. در نتیجه نتایجی از مصاحبه‌هایی که پیرامون نقش فرهنگ و سایر جمعیت‌ها در تجربه داوطلب شدن است، به وجود آمد: (۱) عوامل فرهنگی متمایز منجر به تجارب مختلف داوطلبانه در محیط‌های آموزشی می‌شود و (۲) تفاوت عملیاتی و رویه‌ای برنامه‌های داوطلبانه بر تجارب داوطلبان بزرگسال مسن‌تر در محیط‌های آموزشی تأثیر می‌گذارد. نتایج پژوهش مقایسه‌ای لی و همکاران می‌تواند توسعه برنامه‌های داوطلبانه بین نسلی را برای فرهنگ بزرگ‌ترها و نسل‌های دیگر در جوامع خود مؤثر باشد.

الریک گروپ^۲ و همکاران (۲۰۲۱)، در پژوهشی با عنوان «جوان برای پیر - پیر برای جوان؟ دیدگاه‌های اخلاقی در مورد همبستگی و مسئولیت‌پذیری بین نسلی در گفتارهای عمومی COVID-19» به همبستگی و مسئولیت‌پذیری بین نسلی در دوران شیوع کرونا پرداختند. در پی شیوع بیماری ویروس کرونا و همبستگی و مسئولیت بین نسلی به نقاط مرجع گفتار عمومی تبدیل شد. با این حال، استفاده از این مفاهیم غالباً مبهم و مبهم است: از یک سو، افراد مسن به‌عنوان گروهی آسیب‌پذیر توصیف می‌شوند که حمایت از آن‌ها نیازمند فداکاری از طرف نسل‌های جوان است. از طرف دیگر، آن‌ها به‌عنوان افراد قابل‌توافق به نظر می‌رسند که باید به خاطر جوانان و چشم‌انداز آینده خود از ادعاهای خود صرف‌نظر کنند. پرسش اصلی این پژوهش چگونگی استفاده از هر دو مفهوم است و چگونه ادعاهای مربوطه قابل توجیه یا انتقاد است. این پژوهش مروری بر مفاهیم همبستگی و مسئولیت بین نسلی اشاره دارد و در توضیحات فلسفی اخلاقی هر دو مفهوم و پیش‌فرض‌های هنجاری آن‌ها ارائه شده است. نتایج این پژوهش و تجزیه و تحلیل همبستگی و مسئولیت بین نسلی در زمان COVID-19

جوادی (۱۳۹۷)، در پایان‌نامه خود به «شناسایی و اولویت‌بندی عوامل تسهیل‌کننده حفظ و نگهداشت نیروهای داوطلب در بنیاد حامیان دانشگاه تهران» پرداخته است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که عوامل تسهیل‌کننده حفظ و نگهداشت نیروهای داوطلب در بنیاد حامیان دانشگاه تهران، در ۵ دسته کلی عوامل عملکردی، عوامل سازمانی، عوامل ارتباطی، عوامل انگیزشی و عوامل توانمندساز، تقسیم شدند. امین و بودلایی (۱۳۹۶) در پژوهشی به بررسی «اقدامات مدیریت منابع انسانی در مؤسسه محک» پرداختند. این پژوهش با هدف بررسی اینکه چگونه سازمان‌های خیریه می‌توانند از مدیریت منابع انسانی برای هماهنگ کردن نیروی انسانی حقوق‌بگیر و داوطلب به‌منظور دستیابی به یک عملکرد و نتیجه مطلوب استفاده کنند، صورت گرفته است. نتایج تحلیل داده‌های کیفی با استفاده از روش تحلیل تم، نشان‌دهنده اقدامات مدیریت منابع انسانی در چهار حوزه جریان، عملکرد، مشارکت و توسعه برای دو گروه نیروی انسانی حقوق‌بگیر و داوطلب و تفاوت میان اقدامات آن‌ها در مؤسسه خیریه محک است.

نکوئی مقدم و همکاران (۱۳۹۵)، در پژوهشی به بررسی «عوامل مؤثر در جذب، ابقا، ماندگاری و نگهداشت رابطان سلامت در مراکز بهداشتی و درمانی شهرستان کرمان» پرداختند. این مطالعه کاربردی، یک مطالعه کیفی از نوع پدیدارشناسی است. در تحلیل داده‌ها، ۳ مفهوم اصلی استخراج شد. مفاهیم اصلی و مؤثر در جذب و نگهداشت رابطان سلامت مربوط به ۳ حوزه عوامل مربوط به ضعف‌های سیستم سلامت در خصوص طرح رابطان، ضعف عوامل انسانی و عوامل مربوط به جامعه بود.

مسافری قمی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی به «شناسایی گوناگونی ارزش‌های کار مبتنی بر تفاوت نسل‌ها در محل کار» پرداختند. هدف پژوهش، شناسایی گوناگونی ارزش‌های کاری مبتنی بر تفاوت نسل‌ها است. یافته‌های پژوهش نشان داد که برای هر نسل، الگوی ذهنی متفاوتی از ارزش‌های کاری وجود دارد که نشان‌دهنده تفاوت در ادراکات و ذهنیت‌های هر نسل است، این تفاوت‌ها می‌تواند در ایجاد تعامل بین افراد، از نسل‌های مختلف در سازمان، مشکلاتی را ایجاد نماید.

مارگیر و بیگی‌راد (۱۳۹۵) در پژوهشی به بررسی «شناسایی عوامل مؤثر بر جذب و نگهداری گروه‌های مردمی داوطلب ارائه خدمات داوطلبانه در مؤسسات خیریه استان بوشهر» پرداختند. یافته‌های پژوهش نشان داد که ۴ عامل ابزارهای تشویقی، ابزارهای فنی ارتباطات و تبلیغات، ابزارهای اطلاع‌رسانی و توجه به روابط انسانی و همچنین ۴ عامل فرهنگ‌سازمانی، مدیریت منابع انسانی، مشارکت و کار تیمی و وظایف مدیریت و رهبری

1. Lee

2. Ellerich-Groppe

به درک پویایی انسجام اجتماعی در جوامع متأخر مدرن کمک می‌کند.

یانگ^۱ و همکاران (۲۰۲۰)، در مقاله‌ای به اثرات بین نسلی در خیریه کمک مالی جداگانه: یک مطالعه نوآورانه در انسان‌دوستی در چین پرداختند. این موضوع که خانواده واحد اساسی جامعه چین است، به‌عنوان بنیان خرد رفتارهای خیرخواهانه فردی در بین آنان عمل می‌کند. این مطالعه براساس ساختار اجتماعی منحصر به فرد چین، فرهنگ سنتی و تاریخ خیرخواهانه، اثرات بین نسلی بر کمک‌های خیریه فردی در چین را بررسی می‌کند. این مطالعه تأثیر متقابل کمک‌های خیرخواهانه کودکان و کمک‌های خیرخواهانه والدین را از طریق انتقال بین نسلی به سمت پایین و به سمت بالا مشخص می‌کند. اثر انتقال به بالا از وراثت رو به پایین قوی‌تر است، به‌ویژه در میان خانواده‌های دارای فرزند متولد دهه ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰. نتایج این پژوهش فرهنگ «خانوادگی» جامعه چین را منعکس می‌کند و ضرورت و فوریت توسعه نظریه خیرخواهانه را ریشه در تجارب چینی بیان می‌کند.

جاردیم و مارکز دا سیلوا^۲ (۲۰۱۸)، در مقاله‌ای به بررسی جوانان مشغول به کار داوطلبانه: سؤال کردن یک روند نسلی در یک جامعه فردی پرداخته است. این مقاله با هدف بحث در مورد انگیزه‌های نسل و نگرش‌های گروهی از ۱۱ جوان اروپایی برای شرکت در یک پروژه خدمات داوطلبانه اروپا طی یک دوره یک‌ساله انجام شده است. نتایج به‌روشنی نشان می‌دهد که جوانان با داوطلبانه رابطه‌ای مؤثر دارند که عمدتاً بر مزایای فردی است که معتقدند در زندگی شخصی و حرفه‌ای خود به دست می‌آورند. وینجرل کیک و ساروتر زیزک^۳ (۲۰۱۷) در مقاله‌ای به همکاری بین نسلی در محیط کار از دیدگاه مدیریت پرداختند؛ و اشاره کردند که بازار کار در حال حاضر، کارمندان چهار نسل را تجربه می‌کند. برای غلبه بر نتایج منفی ناشی از اختلافات نسلی و استفاده از نقاط قوت هر نسل، اجرای الگوی جامع و پیشرو از همکاری‌های بین نسلی، در مقاله ارائه شده است.

روش‌شناسی پژوهش

با توجه به موضوع و اهداف پژوهش، روش پژوهش حاضر از نوع کیفی است، زیرا این پژوهش به دنبال درک و شناخت عوامل مؤثر آشکار و پنهان داوطلبان بین نسلی در ماندگاری آنان در مؤسسات خیریه به‌عنوان داوطلب است که از طریق راهبرد مطالعه موردی صورت گرفته شده است. از آنجایی که تمرکز این

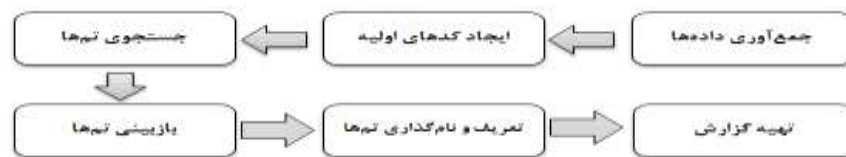
پژوهش بر دست‌یابی به درکی بهتر از اقدامات مدیریت منابع انسانی در ماندگاری داوطلبان بین نسلی مؤسسات خیریه شهر شیراز است. لذا، افراد مورد مطالعه پژوهش را داوطلبان ۹ مؤسسه خیریه شهر شیراز در دو نسل جوان (۲۱ سال تا ۴۰ سال) و میانسال (۴۱ سال تا ۵۱ سال به بالا) تشکیل می‌دهند. برای مطالعه، نسبتی از داوطلبان به‌عنوان نمونه انتخاب شده است. در این پژوهش سعی شد که مشارکت‌کنندگان این پژوهش چندان زیاد نباشد تا تحلیل عمیق اطلاعات برای بررسی تجارب و دیدگاه‌های داوطلبان در دو نسل صورت گیرد. حجم نمونه در مطالعه کیفی تا حصول شناخت بهتر و اشباع ادامه یافت. بنابراین، به تعداد ۲۰ نفر مشارکت‌کننده در این پژوهش شرکت کرده‌اند به طوری که هر نسل به تعداد ۱۰ نفر در مصاحبه با پژوهشگر همکاری کردند. از آنجایی که در پژوهش حاضر به دنبال درک بهتر دیدگاه‌های مدیران و بنیان‌گذاران مؤسسات خیریه درباره شناسایی اقدامات لازم مدیریت منابع انسانی در ماندگاری داوطلبان در بین دو نسل جوانان و میانسالان هستیم. لذا، از روش نمونه‌گیری غیر احتمالی قضاوتی استفاده شده است. در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌های روش میدانی و روش کتابخانه‌ای استفاده شده است. در روش کتابخانه‌ای به‌منظور گردآوری داده‌ها در زمینه مبانی نظری و ادبیات پژوهش و در روش میدانی نیز به‌منظور جمع‌آوری داده‌های تجربی از مصاحبه نیمه ساختاریافته استفاده شده است. هدف از استفاده از مصاحبات نیمه ساختاریافته در پژوهش حاضر این بود که به پژوهشگر اجازه دهد، نظرات و تجربیات داوطلبان بین نسلی را درباره دلایل ماندگاری در مؤسسات خیریه درک کند. مصاحبه نیمه ساختاریافته از این جهت برای این مطالعه مورد استفاده قرار گرفت، زیرا برای زمان کوتاهی مصاحبه صورت گرفت (حدوداً یک ساعت). مصاحبه در یک مرحله به صورت حضوری و با سؤالات تشریحی انجام گرفت که از یک سری سؤالات از پیش تعیین شده پیروی می‌کرد.

در پژوهش حاضر در واقع مفهوم قابلیت اعتماد به‌عنوان معیاری برای جایگزینی روایی و پایایی مطرح شده است. این مفهوم از چهار عنصر باورپذیری، انتقال‌پذیری، تصدیق‌پذیری و اطمینان‌پذیری تشکیل شده است. برای این منظور در پژوهش حاضر اقدامات زیر صورت گرفته است:

باورپذیری یک پژوهش و یافته‌های آن با استراتژی‌های متعدد جمع‌آوری و آنالیز اطلاعات حاصل شده است. در پژوهش حاضر نیز مصاحبه و ملاقات طولانی و درگیری بیشتر محقق با افراد شرکت‌کننده، به‌کارگیری روش‌های چندگانه جهت

1. Yang
2. Jardim & Marques da Silva
3. Veingerl Čič & Šarotar Žižek

است. محقق برای دست‌یابی به قابلیت اطمینان، توضیحات عمیق در زمینه جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها را ارائه داد. در این پژوهش نیز به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش تحلیل تم (کدگذاری روشمند) استفاده شد و به کمک نرم‌افزار «مکس کیودا» کدگذاری و دسته‌بندی شد. تم یا مضمون، مبین اطلاعات مهمی درباره داده‌ها و سؤالات پژوهش بوده و تا حدی، معنا و مفهوم الگوی موجود در مجموعه‌ای از داده‌ها را نشان می‌دهد و از طریق رفت و برگشت مستمر بین مجموعه داده‌ها و خلاصه‌های کدگذاری شده و تحلیل داده‌ها حاصل می‌شود و همان‌طور که در شکل زیر مشاهده می‌شود دارای شش مرحله است: (حسین قلی‌پور و همکاران، ۱۳۹۶)



شکل ۱. شکل مراحل شش‌گانه تحلیل تم

برای انجام تجزیه و تحلیل کیفی نسل جوان و میانسال ابتدا فایل صوتی مصاحبه‌های انجام شده از دو نسل روی کاغذ پیاده شد و نگارش و رونویسی آن‌ها به صورت دقیق انجام پذیرفت و سپس متن مصاحبه‌ها بارها و بارها توسط محقق خوانده شد تا آشنایی کامل با متن صورت پذیرد و کمترین خطا حین کدگذاری رخ دهد. بعد از شناخت از متن‌های مصاحبه از نسل جوان و میانسال روند کدگذاری آغاز شد. بدین صورت که با خواندن متن و مقایسه آن با بخش‌های مختلف مصاحبه، سعی شد گزاره‌های معنی‌دار یعنی بخش‌هایی شناسایی شود که حاوی اطلاعات معنی‌دار و مرتبط با سؤالات پژوهش است. در ادامه به هر کدام از این گزاره‌های معنی‌دار کد اختصاص داده شد که مفهومی حاوی معنای آن گزاره معنی‌دار داشته باشد. در مرتبه اول سعی شد تا جای ممکن کدهای اختصاصی کمترین سطح انتزاع را داشته باشد و معنای عینی هر گزاره معنی‌دار را منعکس نماید. بعد از اتمام کدگذاری‌ها، تمام گزاره‌های معنی‌دار همراه کدهایشان مجدد رونویسی شد تا بتوانیم برای دسته‌بندی بعد تصمیم بگیریم. گزاره‌ها بارها و بارها مورد مطالعه و مقایسه قرار گرفت تا کدهایی را که بیش‌ترین شباهت را با هم داشتند و می‌توانستند از لحاظ معنایی یک معنای واحد را با هم بسازند در یک طبقه قرار گرفتند و طبقاتی از کدها ایجاد شد که به این طبقات ایجاد شده اصطلاح تم اختصاص داده شد. در نهایت امر تمام کدها در طبقه جای داده شدند و تم‌های حاصل از داده‌های مؤسسه‌های خیریه شهر شیراز را به صورت جداگانه به

جمع‌آوری اطلاعات و نیز استفاده از منابع اطلاعاتی چندگانه موجب افزایش اعتبار پژوهش کیفی شده است. جهت افزایش انتقال‌پذیری یافته‌ها با توضیحات دقیق و هدفمند فرایند پژوهش و اعمال انجام شده در مسیر مطالعه، امکان پیگیری مسیر پژوهش و خصوصیات جمعیت مورد مطالعه را برای دیگران فراهم سازد. تصدیق‌پذیری معیار بعدی است و آن زمانی است که گزارش‌ها، دست‌نوشته‌ها و یادداشت‌های پژوهش به محقق دیگری داده شود و سرانجام هر دو به یافته‌های مشابهی دست یابند. اطمینان‌پذیری معیار آخر جهت تعیین اعتبار و پایایی داده‌های پژوهش‌های کیفی

همان‌طور که بیان شد، پژوهشگر با ده نفر از داوطلبان نسل جوان و ده نفر نسل میانسال مصاحبه انجام داده است که از این تعداد یازده نفر را «زن» و نه نفر را «مردان» تشکیل داده‌اند. تعداد شش نفر دارای سن «بین بیست و یک تا سی سال»، چهار نفر دارای سن «بین سی و یک تا چهل سال»، تعداد پنج نفر دارای سن «بین چهل و یک تا پنجاه سال» و تعداد پنج نفر دارای سن «بیشتر از پنجاه و یک سال» می‌باشند. همچنین تعداد شش نفر از مشارکت‌کنندگان دارای تحصیلات «دیپلم و پایین‌تر»، تعداد نه نفر دارای تحصیلات «فوق‌دیپلم و کارشناسی» و تعداد پنج نفر دارای تحصیلات «کارشناسی ارشد و بالاتر» است. در نهایت تعداد هفت نفر از داوطلبان «کمتر از دو سال»، تعداد شش نفر «دو تا پنج سال»، تعداد چهار نفر «شش تا ده سال» و تعداد سه نفر «بیشتر از ده سال» سابقه داوطلبی در مؤسسه خیریه دارند.

شایان ذکر است جهت حفظ محرمانه ماندن اطلاعات مشارکت‌کنندگان به هر کدام از ایشان یک کد اختصاص یافت. به عبارتی در این پژوهش کدهای P1 تا P10 مختص داوطلبان نسل جوان و کدهای P11 تا P20 مختص داوطلبان نسل میانسال هستند.

یافته‌های پژوهش

فرآیند تحلیل کیفی دو نسل با توجه به مراحل تحلیل تم به شرح ذیل است:

وجود آوردند. بعد از کدگذاری تم‌های فرعی استخراج شده، تم کردند که به شرح ذیل هستند: فرعی، دسته‌بندی و خوشه‌بندی شدند و تم‌های اصلی را ایجاد

جدول ۱. استخراج مؤلفه‌های اصلی در نسل جوان و میانسال

داشتن مدیریت منابع انسانی مناسب برای ماندگاری داوطلبان بین نسلی

| تم اصلی | تم فرعی |
|---------------------|--|
| مدیریت منابع انسانی | |
| | ارزشیابی |
| | انضباط |
| | آموزش |
| | بهداشت و ایمنی |
| | پاداش |
| | تجزیه و تحلیل شغل |
| | گردش شغلی |
| | داشتن انگیزش برای ماندگاری داوطلبان بین نسلی |
| تم اصلی | تم فرعی |
| انگیزش | |
| | نیاز به احترام |
| | نیاز به تعلق اجتماعی |
| | نیاز به خود شکوفایی |
| تم اصلی | تم فرعی |
| مدیریت و رهبری | |
| | برنامه‌ریزی |
| | رهبری |
| | سازمان‌دهی |
| | کنترل |
| | هماهنگی |
| تم اصلی | تم فرعی |
| فرهنگ‌سازمانی | |
| | اهداف و ارزش‌ها |
| | پشتیبانی |
| | فضای نوآوری |
| | مشارکت و کار تیمی |
| | یکپارچگی |
| تم اصلی | تم فرعی |
| ارتباطات | |
| | ابزارهای تشویقی |
| | تبلیغات |
| | روابط عمومی |
| | نظرسنجی |

جوان و میانسال با بیان ابعاد برنامه‌ریزی، رهبری، سازمان‌دهی، کنترل و هماهنگی به عامل مدیریت و رهبری در ماندگاری‌شان در مؤسسه اشاره کرده‌اند.

چهارمین تم حاصل در این پژوهش «داشتن فرهنگ‌سازمانی مناسب برای ماندگاری داوطلبان بین نسلی» است که منظور از آن در این پژوهش مجموعه‌ای از ارزش‌ها، باورهای راهنما، تفاهم‌ها و روش‌های تفکر که در بین داوطلبان دو نسل مشترک بوده و از طرف داوطلبان جدید نیز به‌عنوان روش‌های صحیح انجام کارها و تفکر جستجو می‌شود. براساس مصاحبه‌های انجام شده، نسل جوان و میانسال با بیان ابعاد اهداف و ارزش‌ها، پشتیبانی، فضای نوآوری، مشارکت و کار تیمی و یکپارچگی به عامل فرهنگ‌سازمانی در ماندگاری‌شان در مؤسسه اشاره کرده‌اند.

پنجمین تم حاصل در این پژوهش «داشتن ارتباطات مناسب برای ماندگاری داوطلبان بین نسلی» است که منظور از آن اطلاع‌رسانی به افراد مختلف در خصوص داوطلبی و فعالیت‌های داوطلبانه و نیز برقراری ارتباط مؤثر با داوطلبان در مؤسسه است. عمومی و نظرسنجی به عامل ارتباطات در ماندگاری‌شان در مؤسسه اشاره کرده‌اند.

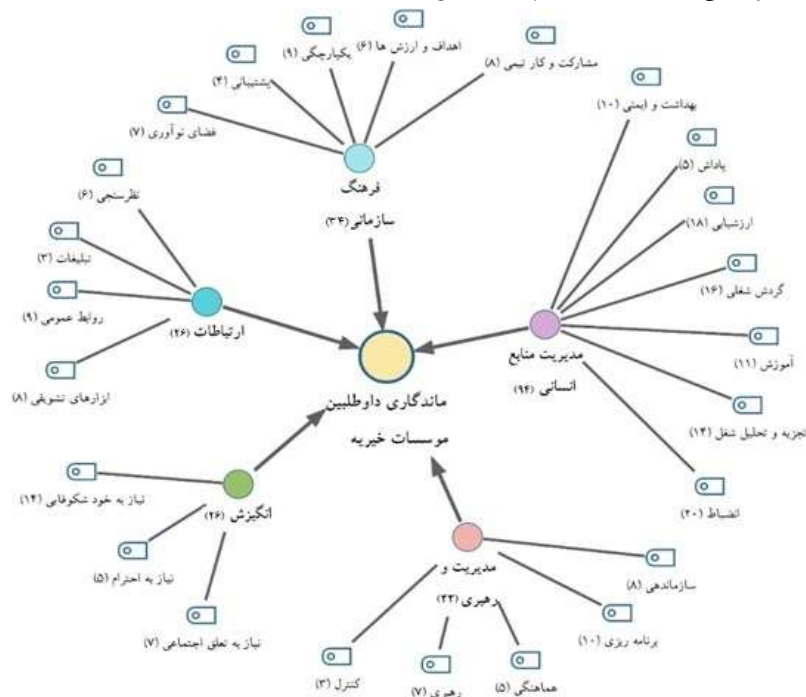
رسم شبکه مضامین و ارتباط دهی تم‌ها با یکدیگر، این نکته حائز اهمیت است که به‌دقت تم‌ها و زیرمجموعه‌هایشان خوانده شود تا اگر ارتباط نزدیکی با یکدیگر دارند روابط بین آن‌ها را به‌درستی رسم کرد.

بعد از آمار گرفتن از تم‌ها در مرحله سوم از تجزیه و تحلیل داده‌ها روایات مربوط به هر کدام از تم‌ها بیان می‌شود. در ادامه روایات مربوط به تم‌های پنج‌گانه ارائه شده است:

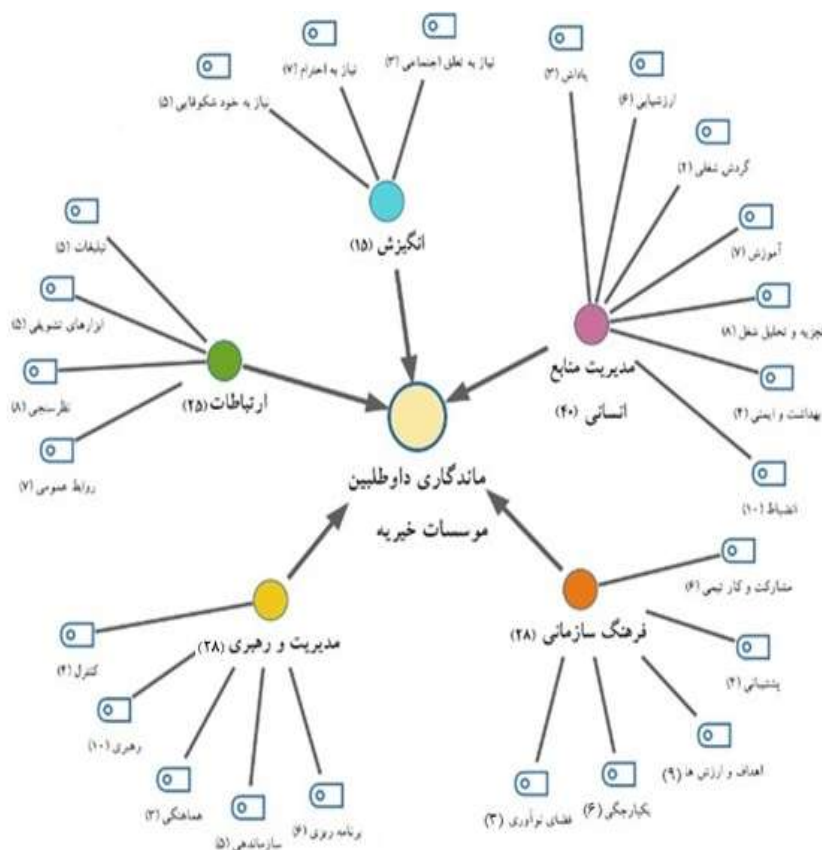
اولین تم حاصل در این پژوهش «داشتن مدیریت منابع انسانی مناسب برای ماندگاری داوطلبان بین نسلی» است که منظور از آن نحوه برخورد مدیران در حیطه مدیریت منابع انسانی که در این پژوهش داوطلبان هستند، است. براساس مصاحبه‌های انجام شده، نسل جوان و میانسال با بیان ابعاد ارزشیابی، انضباط، آموزش، بهداشت و ایمنی، پاداش، تجزیه و تحلیل شغل و گردش شغلی به مدیریت منابع انسانی اشاره کرده‌اند.

دومین تم حاصل در این پژوهش «داشتن انگیزش برای ماندگاری داوطلبان بین نسلی» است و به نیازهای انگیزشی اشاره دارد که داوطلبان دو نسل را در وظیفه داوطلبی خود کارا می‌کند و باعث علاقه به فعالیت می‌شود. براساس مصاحبه‌های انجام شده، نسل جوان و میانسال با بیان ابعاد نیاز به احترام، نیاز به تعلق اجتماعی و نیاز به خود شکوفایی به عامل انگیزش در ماندگاری‌شان در مؤسسه اشاره کرده‌اند.

سومین تم حاصل در این پژوهش «داشتن مدیریت و رهبری مناسب برای ماندگاری داوطلبان بین نسلی» است که منظور از آن تمامی وظایف مدیریتی و رهبری اعم از تقسیم وظایف کاری بین اعضا و گروه‌های کاری، پیگیری مداوم برای انجام کارها براساس برنامه تعیین شده، نظارت دقیق و درست بر قوانین و غیره است. براساس مصاحبه‌های انجام شده، نسل



شکل ۲. شبکه مضامین و ارتباط دهی تم‌ها با یکدیگر و اهمیت آنان از دید داوطلبان نسل جوان



شکل ۳. شبکه مضامین و ارتباطدهی تم‌ها با یکدیگر و اهمیت آنان از دید داوطلبان نسل میانسال

بحث و نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر براساس نتایج به دست آمده از روش کدگذاری‌های باز و از طریق روش تجزیه و تحلیل تم عوامل مؤثر بر ماندگاری داوطلبان بین نسلی به دست آمد. در این بخش به تحلیل نتایج بخش‌هایی از مصاحبه‌های انجام گرفته در دو نسل اشاره می‌شود که کدگذاری‌های باز به صورت آشکار و مستتر از درون آن‌ها استخراج شده است و بر تفاوت و شباهت‌های آنان در دو نسل مورد بررسی قرار می‌گیرد. در ادامه به دو سؤال اصلی پژوهش حاضر که به شباهت‌ها و تفاوت‌های دو نسل پرداخته شده است در هریک از مقوله‌های اصلی پاسخ داده شده است:

تفاوت و شباهت‌های دو نسل در تم اصلی انگیزش: براساس کدگذاری‌های انجام گرفته، سه مقوله فرعی مرتبط با مقوله اصلی انگیزش شامل: نیاز به احترام، نیاز به خود شکوفایی و نیاز به تعلق اجتماعی استخراج شده است. نتایج حاصل از این است که تفاوت مشخصی که مشاهده می‌شود این است که برای نسل جوان نیاز به خود شکوفایی نسبت به دو مقوله دیگر با اهمیت‌تر است و برای نسل میانسال نیاز به احترام به‌عنوان بُعدی از انگیزش ارجح‌تر است.

تفاوت و شباهت‌های دو نسل در تم اصلی مدیریت منابع انسانی: براساس کدگذاری‌های انجام گرفته، هفت مقوله فرعی مرتبط با مقوله اصلی مدیریت منابع انسانی شامل: بهداشت و ایمنی، پاداش، ارزشیابی، گردش شغلی، آموزش، تجزیه و تحلیل شغل و انضباط استخراج شده است. نتایج حاصل از این است که نسل جوان به ترتیب به انضباط و بعد آن به ارزشیابی و گردش شغلی اهمیت داده است. در نسل میانسال نیز بیشترین اهمیت مختص به مقوله انضباط است و در این مورد دید مشترکی دارند.

تفاوت و شباهت‌های دو نسل در تم اصلی مدیریت و رهبری: براساس کدگذاری‌های انجام گرفته، پنج مقوله فرعی مرتبط با مقوله اصلی مدیریت و رهبری شامل: برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، هماهنگی، رهبری و کنترل استخراج شده است. نتایج حاصل از این است که در نسل جوان به مقوله برنامه‌ریزی و در نسل میانسال به مقوله رهبری و مدیریت بیشتر توجه شده است. همچنین مقوله کنترل برای نسل جوان و مقوله هماهنگی برای نسل میانسال از اهمیت کمتری برخوردار بوده است.

مؤسسات می‌داند. لیچاردلو^۵ و همکاران (۲۰۱۳) و دوپاکو و ناو^۶ (۲۰۱۳) عامل ارزش‌ها و اهداف را که از ابعاد فرهنگ‌سازمانی در پژوهش حاضر محسوب می‌شود در ماندگاری داوطلبان مهم دانستند. همچنین نتایج پژوهش اسدی‌نیا و همکاران (۱۳۹۴) نشان می‌دهد که نیاز به کسب و مهارت و ایجاد ارتباطات بیشتر و صمیمانه‌تر با دیگران از عوامل مؤثر در ماندگاری داوطلبان محسوب می‌شود که تمامی این پژوهش‌های با نتایج پژوهش حاضر در یک راستا و جهت قرار دارند. ازجمله محدودیت‌های پژوهش حاضر، عدم قابلیت تعمیم نتایج است زیرا که تنها بر روی داوطلبان مؤسسات شهر شیراز و کشور ایران انجام شده است ممکن است نتایج پژوهش در دیگر داوطلبان دیگر شهرها و کشورها متفاوت باشد. همچنین در این پژوهش تنها عوامل ماندگاری در مؤسسه از دیدگاه داوطلبان سنجیده شده است و دیدگاه مدیران مؤسسه مورد بررسی قرار نگرفته است. مفاهیم شناسایی شده با تحلیل‌های کمی و با تکنیک تحلیل عامل اکتشافی پالایش و ساده‌سازی نشده است و نیز تأثیر عوامل شخصیتی، فردی و اجتماعی در مدل کنترل نشده است. بنابراین، احتمال دارد که نتایج تحت تأثیر این ویژگی‌ها قرار گرفته باشد.

پیشنهادها

به‌طور کلی نتایج به دست آمده از یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که به‌منظور حفظ و ماندگاری داوطلبان بین نسلی در مؤسسات خیریه و استفاده از پتانسیل و تجربیات آنان لازم است که فعالیت‌ها و اقداماتی از سوی مؤسسه و مدیران جهت حفظ و ماندگاری آنان انجام شود. از آنجا که میزان اهمیت عامل انگیزش در داوطلبان نسل جوان بیشتر از داوطلبان نسل میانسال شده است در نتیجه می‌توان پیشنهاد کرد که این عامل را در نسل جوان زنده نگه داشته و در نسل میانسال تقویت کرد. در نسل جوان نیاز به خود شکوفایی و نیاز به تعلق اجتماعی بیشتر از نیاز به احترام که از عوامل انگیزش محسوب می‌شوند، دیده شد در نتیجه به مدیران مؤسسات پیشنهاد می‌شود که بیشتر به این دو عامل جهت ماندگاری نسل جوان استفاده کنند مثلاً پیشنهاد می‌شود با برقراری تناسب بین توانایی داوطلبان با کارهای داده شده به وی، استفاده از استعدادها و پنهان داوطلبان برای مسئولیت‌های جدید و پر چالش، ایجاد ارتباط داوطلبان به نقش و توانایی‌شان در مشارکت با مؤسسه در حفظ و ماندگاری آنان در مؤسسه کمک

تفاوت و شباهت‌های دو نسل در تم اصلی ارتباطات: براساس کدگذاری‌های انجام گرفته، چهار مقوله فرعی مرتبط با مقوله اصلی ارتباطات شامل: نظرسنجی، تبلیغات، روابط عمومی و ابزارهای تشویقی استخراج شده است. نتایج حاصل از این است که در این مقوله اصلی در نسل جوان روابط عمومی و در نسل میانسال نظرسنجی اهمیت بالا دارند و در تبلیغات نظر هر دو نسل مشابه بود و اهمیت کمتری نسبت به سایر موارد داشتند.

تفاوت و شباهت‌های دو نسل در تم اصلی فرهنگ‌سازی: براساس کدگذاری‌های انجام گرفته، پنج مقوله فرعی مرتبط با مقوله اصلی فرهنگ‌سازی شامل: مشارکت و کار تیمی، اهداف و ارزش‌ها، یکپارچگی، پشتیبانی و فضای نوآوری استخراج شده است. نتایج حاصل از این است که در نظر نسل جوان یکپارچگی اهمیت بیشتر و پشتیبانی اهمیت کمتری داشت و از نظر نسل میانسال اهداف و ارزش‌ها اهمیت بیشتر و فضای نوآوری اهمیت کمتری داشت.

مارگیر و بیگی‌راد (۱۳۹۵) در پژوهش خود به بررسی عواملی مؤثر در جذب و ماندگاری نیروهای داوطلب پرداختند و تأثیر انگیزش، رهبری، کار تیمی، فرهنگ‌سازمانی و مدیریت منابع انسانی را در ماندگاری داوطلبان در مؤسسات خیریه را مورد تأیید قرار دادند. از این‌رو، نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش آنان همسو هم‌جهت است. کاسکی^۱ و همکاران (۲۰۰۷)، کاستا^۲ (۲۰۰۶) و حمیدی و همکاران (۱۳۹۴) عامل ارتباطات و به‌ویژه تبلیغات را در ماندگاری داوطلبان در مؤسسات مهم می‌دانند. پولادی ریشه‌ری و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهش خود مهم‌ترین عواملی را که در ماندگاری گروه‌های داوطلب، جوانان و امدادی جمعیت هلال‌احمر شناسایی کردند که تعدادی از این عوامل با عوامل به دست آمده در ماندگاری داوطلبان در این پژوهش یکسان است. سیدی‌فر و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش خود به بررسی عواملی مؤثر در جذب و ماندگاری گروه‌های مردمی داوطلب در ارائه خدمات داوطلبانه پرداختند و مانند نتایج پژوهش حاضر ۵ عامل از جمله انگیزش، رهبری، کار تیمی، فرهنگ‌سازمانی و مدیریت منابع انسانی را در ماندگاری داوطلبان در مؤسسات خیریه را مورد تأیید قرار دادند. فارل^۳ و همکاران (۱۹۹۸)، پک^۴ (۲۰۰۲) و اندام و همکاران (۱۳۹۲) ابزارهای تشویقی، روابط عمومی و پاداش را عواملی در افزایش رضایت داوطلبان برای ماندگاری آنان در

1. Costa
2. Cuskelly
3. Farrell
4. Pegg

5. Licciardello
6. Do paco & Nave

آموزش‌های غیرضروری به داوطلبان و دریافت نیازهای آموزشی از آنان، در حیطه انضباط به منظم بودن مدیران، کارکنان و داوطلبان در اجرای برنامه‌ها و وظایف‌شان، اهمیت دادن مدیران به اصولی و قانونی انجام شدن امور، در حیطه تجزیه و تحلیل شغل به مشخص بودن کارها برای داوطلبان به منظور انتخاب کار مناسب با روحیاتش، در حیطه گردش شغلی به قرار دادن داوطلبان جدید در کنار داوطلبان قدیمی در پست‌های مختلف و در حیطه بهداشت و ایمنی به ایجاد محیطی بهداشتی در دوران بیماری کرونا و فراهم کردن لوازم بهداشتی لازم و فراهم کردن لوازم بهداشتی و اهمیت دادن به بهداشت محیط توجه نمایند تا بتوانند سبب ماندگاری نسل‌های قدیمی‌تر در مؤسسه شوند.

طبق یافته‌های این پژوهش میزان اهمیت ارتباطات برای هر دو نسل یکسان است. در نتیجه به مدیران پیشنهاد می‌شود برای نسل جوان و میانسال در حیطه روابط عمومی به استفاده از افرادی با روابط عمومی بالا برای عضوگیری داوطلبان، برقراری رابطه دوستانه و صمیمانه با داوطلبان، توسعه ارتباطات و راه‌های ارتباطی بین سازمان و افراد، تسهیل در ارتباطات بین مدیران مؤسسه و داوطلبان، شناخت اهداف داوطلبان و نفوذ در آن‌ها برای جلب و جذب آنان برای همکاری با مؤسسه، نحوه پاسخگویی به داوطلبان و برقراری ارتباط مناسب با آن‌ها، تعیین نمایندگانی از بین داوطلبان قدیمی برای بیان مشکلات داوطلبان به مدیران و در نهایت شرکت در نمایشگاه‌های خیریه و معرفی کارها و وظایف مؤسسه جهت جذب نیروی داوطلب توجه نمایند.

در بین دو نسل اهمیت عامل مدیریت و رهبری با اختلاف بسیار کمی مطرح شده‌اند در نتیجه می‌توان با راضی نگه داشتن هر دو نسل در افزایش تمایل به ماندگاری در مؤسسه می‌توانند قدم مهمی بردارند؛ بنابراین به مدیران مؤسسات خیریه پیشنهاد می‌شود که این عامل را هرچه بیشتر تقویت نمایند تا درصد افزایش ماندگاری را در مؤسسات‌شان افزایش دهند. برای این امر باید توجه مدیران در حیطه سازمان‌دهی به تقسیم کاری مشخص بین اعضا، استفاده از روش‌های نوین در جذب داوطلبان متعهد و با انگیزه، تخصیص بودجه مناسب برای فعالیت‌های داوطلبان، استفاده از پیشنهادها داوطلبان برای سازمان‌دهی امور محوله به آنان، برنامه‌ریزی و اعمال دستورالعمل‌های مناسب و متناسب با شرایط زندگی داوطلبان، تعیین استراتژی‌ها در چارچوب مأموریت و رسالت سازمان و توجه به عوامل داخلی و خارجی و راهنمایی کردن اعضا به جای دستور دادن به آن‌ها و مهم دانستن دغدغه داوطلبان باشد.

طبق نتایج پژوهش حاضر فرهنگ‌سازی از دید نسل جوان عامل مهم‌تری در ماندگاری داوطلبان محسوب شد و برای نسل میانسال هم حائز اهمیت بود. در نتیجه به مدیران پیشنهاد می‌شود

کنند. برای تقویت انگیزش در داوطلبان میانسال نیز علاوه بر طرف کردن هرچه بیشتر نیاز خودشکوفایی و تعلق اجتماعی در آنان پیشنهاد می‌شود که مدیران مؤسسه نیاز به احترام در آنان را بیشتر مورد توجه قرار دهند زیرا در مقایسه در بین دو نیاز قبل بیشتر به احترام و نیاز به آن در ماندگاری‌شان در مؤسسه اشاره کرده‌اند. برای این امر به مدیران مؤسسه پیشنهاد می‌شود که از طریق استفاده کردن از تجربیات داوطلبان قدیمی و احترام به نظرات آنان، قرار دادن داوطلبان قدیمی به‌عنوان سرگروه دیگر داوطلبان در بعضی مسئولیت‌ها، ایجاد محیطی راحت و مناسب برای داوطلبان برای ارائه خدمات از طرف آنان، برگزاری مراسم تکریم داوطلبان قدیمی و استفاده کردن از تجربیان آنان توسط اعضا بیشتر به این بعد انگیزشی آنان در جهت ماندگاری‌شان در مؤسسه توجه کنند.

عامل مدیریت منابع انسانی در بین دو نسل بیشتر مورد توجه نسل جوان شد در نتیجه به مدیران و مسئولان مؤسسات خیریه پیشنهاد می‌گردد که در بین نسل جوان و در حیطه ارزشیابی به ارزشیابی مستمر عملکرد داوطلبان و تعیین میزان موفقیت و همکاری آن‌ها، ارزشیابی برنامه تعیین شده مؤسسه و در صورت لزوم بهبود آن، بررسی میزان موفقیت خیرین در رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده مؤسسه، بررسی فعالیت‌های فردی و گروهی اعضای یک تیم، در حیطه گردش شغلی به افزایش انگیزش داوطلبان برای مواجه شدن با چالش‌های جدید در مؤسسه از طریق جابجایی در گروه‌های کاری، در حیطه آموزش به وجود سیستمی جهت شناسایی آموزش‌های موردنیاز داوطلبان، شناسایی مهارت‌های لازم برای هریک از گروه‌های کاری در مؤسسه و آموزش این مهارت‌ها به داوطلبان، در حیطه پاداش به شناسایی و معرفی داوطلبان فعال و نمونه در مؤسسه و بین دیگر اعضا، در حیطه انضباط به داشتن برنامه مدون و تعیین شده جهت جلوگیری از سردرگمی داوطلبان، معین کردن وظایف و مسئولیت‌های داوطلبان، در حیطه تجزیه و تحلیل شغل به بیان دقیق و درست از وظایف داوطلبی و شرایط احراز آن برای داوطلب، تعیین دانش و مهارت‌های لازم جهت انجام وظایف و در نهایت در حیطه بهداشت و ایمنی به ایجاد محیط کار بهداشتی و به دور از حوادث و آلودگی و اهمیت دادن مؤسسه به ایجاد محیط کار بهداشتی و به دور از حوادث و آلودگی اشاره کرد. مدیران باید با توجه به مقوله‌های فرعی عامل مدیریت منابع انسانی از دید میانسالان به مواردی توجه کنند و آن‌ها را اجرا نمایند به‌طور مثال در حیطه ارزشیابی به بررسی عملکرد داوطلبان به صورت دوره‌ای و بهبود مشکلات اجرایی، داشتن معیاری برای ارزشیابی فعالیت‌های داوطلبان، در حیطه پاداش به تشویق داوطلبان فعال، در حیطه آموزش به حذف

رشد مجموعه، در حیطه پشتیبانی به حمایت مؤسسه و مدیران از داوطلبان خود در ابعاد غیرمادی، حمایت و تشویق مؤسسه از فرهنگ داوطلبی، داشتن مسئولانی جهت پشتیبانی و حمایت امور داوطلبان، در حیطه اهداف و ارزش‌ها به شایسته‌سالاری در انتخاب مدیران با توجه به سابقه آن‌ها، تشکیل گروه‌های متفاوت از داوطلبان برای اهداف متفاوت مؤسسه، در حیطه فضای نوآوری به تأکید فرهنگ‌سازمانی بر مقوله نوآوری و کردن از نوآوری و ابتکار داوطلبان جدید و تجربه داوطلبان قدیمی در انجام امور توجه شود.

سپاسگزاری

این مقاله مستخرج از پایان‌نامه ارشد با عنوان «شناسایی عوامل مؤثر در ماندگاری داوطلبان بین نسلی در مؤسسات خیریه (مطالعه موردی: مؤسسات خیریه در شهر شیراز)» است از کلیه استادان و کسانی که در تدوین این پژوهش کمک کردند تقدیر و تشکر می‌نمایم.

References

- Abdi, M., & Abbasnia, S.M. (2017). Future studies Environmental NGOs Management in Iran 1404. *Environmental law*, 1(2), 16-29. (In Persian)
- Afzali, R., Zarei, B., Ahmadi, A., & Mohseni, S. Z. (2019). Explaining the Effects of Generation Gap on Social-Political Identity of Students in Tehran. *Majlis and Rahbord*, 26(98), 330-335. (In Persian)
- Amayah, A. T., & Gedro, J. (2014). Understanding generational diversity: Strategic human resource management and development across the generational "divide". *New Horizons in Adult Education and Human Resource Development*, 26(2), 36-48.
- Amin, A., & Budlaei, H. (2017). HRM practices in benchmark institution. *4th National Conference on Construction and Project Management*. Tehran: Alaoddoleh Semnani Institute of Higher Education. (In Persian)
- Andam, R., Montazeri, A., & Feizi, S. (2014). The Investigation of the Role of Satisfaction in Predicting Commitment of Volunteers in Sport. *Journal of Sport Management*, 5(4), 29-45. (In Persian)
- Asadina, A., Rahim Ramezanejad, R., & Asadina, A. (2015). Motivational Motivations of physical Education Students in Scientific-Sports Events. *Human Resources Management in Sports*, 3(1), 13-23. (In Persian)
- Baetzgen, A., & Tropp, J. (2015). How can brand-owned media be managed? Exploring the managerial success factors of the new interrelation between brands and media. *International Journal on Media Management*, 17(3), 135-155.
- Costa, C. A., Chalip, L., Christine Green, B., & Simes, C. (2006). Reconsidering the role of training in event volunteers' satisfaction. *Sport Management Review*, 9(2), 165-182.
- Cuskelly, G; Hoyer, R., & Auld, C. (2006). *Working with volunteers in sport*. London: Routledge.
- Damari, B., Heidarnia, M.A., & Rahbari Bonab, M. (2014). Role and performance of Iranian NGOs in community health promotion. *Payesh*, 13(5), 541-550. (In Persian)
- Davari Moghadam, S. (2017). Educational Needs Assessment of Charitable Centers; a Qualitative Study. *The First National Conference on Lasting Good (Study and Evaluation of Good Deeds in*

که فرهنگ مؤسسه را به سمتی ببرند که پذیرای داوطلبان جدید و کمک به حفظ آنان باشد. در نتیجه برای حفظ داوطلبان نسل جوان پیشنهاد می‌شود در حیطه مشارکت و کار تیمی به انجام برنامه‌هایی جهت حفظ روحیه تیمی داوطلبان، دادن آزادی عمل به اعضای گروه و مشارکت در رویه‌ها و شیوه‌های انجام کار، در حیطه یکپارچگی انجام فعالیت‌های لازم برای تقویت و حفظ یکپارچگی اعضا، در حیطه پشتیبانی به حمایت سازمان از ارزش‌ها و فرهنگ‌های درست، در حیطه اهداف و ارزش‌ها به مشخص بودن اهداف و ارزش‌ها در سازمان و تلاش برای حفظ ارزش‌ها و تقویت آن‌ها، مشخص کردن اهداف کوتاه‌مدت، میان‌مدت و بلندمدت، در حیطه فضای نوآوری به جذب نظرات و ایده‌های ابتکاری، ایجاد انگیزه برای بروز خلاقیت در اعضا و برای حفظ داوطلبان نسل میانسال در حیطه مشارکت و کار تیمی داشتن روحیه مشارکتی و دور بودن از انفرادی انجام دادن برخی کارها، در نظر گرفتن فعالیت‌هایی به صورت گروهی برای داوطلبان، در حیطه یکپارچگی به بررسی فعالیت‌های گذشته و تمرکز بر روی اقدامات صورت گرفته، احساس مسئولیت کل داوطلبان نسبت به

- Iran), Tehran, the Leadership Ala Foundation. (In Persian)
- Do paco, A., & Nave, A.C. (2013). Corporate volunteering: A case study centered on the motivations, satisfaction and happiness of company employees. *Employee Relations*, 35 (5), 547-559.
- Ellerich-Groppe, N., Pfaller, L., & Schweda, M. (2021). Young for old-old for young? Ethical perspectives on intergenerational solidarity and responsibility in public discourses on COVID-19. *European Journal of Ageing*, 18, 159-171.
- Farasatkah, m. (2019). Emerging Developments in Culture and Class Space of University and its Impact on Teaching; Reflection on Five Generations of Students and Teachers. *Journal of Teaching Research*, 4(2), 1-29. (In Persian)
- Farrell, J. M., Johnston, M. E., & Twynam, G. D. (1998). Volunteer motivation, satisfaction, and management at an elite sporting competition. *Journal of sport Management*, 12(4), 288-300.
- Fathi, S., & Motlagh, M. (2011). Globalization and Generation Gap (A social study of generation gap by focusing on information and communication technologies). *Strategic Studies of public policy*, 2(5), 145-177. (In Persian)
- Fountain, J. M. (2014). *Differences in generational work values in america and their implications for educational leadership: a longitudinal test of twenge's model*. University of Louisiana at Lafayette.
- Ganji, M., Niazi, M., & Ehsanirad, F. (2015). Participation in charity work and dedication, a prelude to sustainable development. *Scds*, 3(4), 25-45. (In Persian)
- Gholipour, R. (2013). *Organizational Decision Making and Public Policy Making*. Tehran: Position: The Organization for Researching and Composing University textbooks in the Humanities (SAMT). (In Persian)
- Haghdadi, A., Shah Mansouri, E., & Khosravizadeh, E. (2014). Relationship between human resource management measures and retention of candidates for sports delegations in Markazi province. *Human Resource Management In Sports Journal*, 4(2), 263-274. (In Persian)
- Hamidi, M., Taslimi, Z., & Andam, R. (2016). Identifying and Prioritizing Effective Factors on Recruiting Volunteers in Sport for All. *JRSM*, 5(10), 47-55. (In Persian)
- Hasangholipour, H., Amiry, M., & Pourezzat, A.A. (2017). Developing a Model for the Evaluation of Effective Retention Policy for Faculty Members in Higher Education. *Journal of Public Administration (JPA)*, 9(3), 489-516
- Hashemi, S.H., Ekradi, E., & Yousefi, M. (2016). The Effect of Knowledge Management on Human Resource Management and Organizational Innovation. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 2(8)1-20. (In Persian)
- horbanizadeh, V., Asadi, M., Seyed Naghavi, M.A., & HosseinpourProvide, D. (2015). A Theoretical Model of a Systemic Approach to Knowledge Management and Human Resource Management. *International Conference on New Research in Industrial Management and Engineering*. (In Persian)
- Hosseini, M., Talebpour, A., Emamalizadeh, H. (2014). Investigating Altruistic Behavior Affecting Factors among Hamadan Citizens in 2013. *Social Development of Shahid Chamran University of Ahvaz*, 9(1), 135-160. (In Persian)
- Hoy, R., Cuskelly, G., Taylor, T., & Darcy, S. (2008). *Volunteer motives and retention in community sport: A study of Australian rugby clubs*, Volunteering Australian Inc.
- Inanlou, M. (2019). NGO; Beyond national borders. Islamic Republic News Agency, www.irma.ir/news/83632059/. (In Persian)
- Inglehart, R. (2016). *Cultural transformation in an advanced industrial society*.
- Jardim, C., & Marques da Silva, S. (2018). Young people engaging in volunteering: Questioning a generational trend in an individualized society. *Societies*, 8(1), 8.
- Javadi, S.N. (2018). *Identifying and Prioritizing Factors Facilitating the*

- Retention of Volunteers in the Supporters Foundation of the University of Tehran*. Msc. Thesis, University of Tehran, Faculty of Management. (In Persian)
- Javani, Kh., Bozarjmeihri, Kh., Shayan, H., & Ghasemi, M. (2018). Appropriate strategies to strengthen green ethics in the consumption behavior of rural households: A case study of the central district in Khaf County. *Journal of Rural Research (JRUR)*, 8(1), 152-166. (In Persian)
- Karns, M. P. (2016). Nongovernmental organization. *Encyclopedia Britannica*.
- Kerwin, S., Warner, S., Walker, M., & Stevens, J. (2015). Exploring sense of community among small-scale sport event volunteers. *European Sport Management Quarterly*, 15(1), 77-92.
- Lee, Y., Kim, Y. M., Bronstein, L., & Fox, V. (2021). Older adult volunteers in intergenerational programs in educational settings across the globe. *Educational Gerontology*, 47(6), 247-256.
- Licciardello, O., Di Marco, G., & Mauceri, M. (2013). Motivations and Perceived Organizational Climate Among Volunteers of Italian Red Cross. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 584-588.
- Margir, A., & Beigirad, E. (2016). Modeling the Effective Factors on Attracting And Retaining Volunteer Forces In Charitable Organizations in Bushehr Province. *The Inational conference on lasting good (Study And Evaluation of Good Deeds in Iran)*. Tehran: Ala Rahbari Charitable Foundation. (In Persian)
- Moaidfar, S. (2013). *Conference on Social Injuries in Iran*. Tasnim News Agency. (In Persian)
- Mosaferi Qomi, M., Rastgar, A., Azar, A., & Damghanian, H. (2018). Identification of Generations in the Workplace in Iran. *Organizational Culture Management*, 15(4), 945- 975. (In Persian)
- Nekoui Moghadam, M., Khanjani, N., Sepehrian, R., & Sharifi, T. (2017). Recruitment and Retention of Health Volunteers in Health Care Centers in Kerman. *A Qualitative Study. Payavard*, 10(5), 379-392. (In Persian)
- Pegg, S. (2002). Satisfaction of volunteer involved in community events: implication for the event manager. Business event research conference, Australian center for event management. *Sydney university of technology*, 253-274.
- Pinkowski, J. (2013). *Disaster Management Handbook*. Translated by Behrbar S. 1st ed. Tehran: Nedaye Karafarin.
- Pouladi Reishahri, A., Afsharpour, S., Golestaneh, S. M., Rostami, S., Mozafari, M., Shabanzadeh, A., & Rastegarpur, M. (2013). Studying the effective factors of attracting and maintaining volunteers, youth and relief groups in Red Cre. *Jorar*, 5(1), 39-31. (In Persian)
- Principles of Human Resource Management. (2017). "Edu-Note". Retrieved January 01, 2020 from iedunote.com.
- Rastegar, A., Mosaferi Ghomi, M., Azar, A., & Damghanian, H. (2017). Identify the variety of Work Values Based on Generational Differences in Workplace. *Journal of Executive Management (JEM)*, 8(16), 163-188. (In Persian)
- Sarboland, Kh., Ghorbani, M., & Ghorbani, H. A. (2017), Investigating the Relationship Between Human Resource Management and Intellectual Capital of Education Employees Ardabil Province, *5th International Conference on Research Approaches in Humanities and Management*. (In Persian)
- Seyedfar, A., Jamiani, K., Seyed Ameri, M. H., & Fathi, F. (2014). Factors Affecting the Recruitment and Retention of Volunteer Groups Providing Voluntary Services in the Sports Sector. *8th International Conference on Physical Education and Sports*.
- Shalchi, V., & Ziachi, M. (2014). Generational Differences in Lifestyle: A Case Study in 1st Zone of Tehran. *Scds*, 3(1), 69-91. (In Persian)
- Shirvani, A.R., & Farzaneh, H. (2017). Non-Governmental Organizations and Urban Security (Case Study: Isfahan). *Studies Socio-Cognitive Urban*, 7(28), 91-132. (In Persian)

- Sleahitichi, M., & Neacsu, M. G, (2013). Patterns of recognition of the competences acquired through volunteering. Romania-Republic of Moldova Cooperative study. *Social and behavioral Sciences*, 76: 765-769.
- TahmasebiPoor, M., Ashraf Ganguie, F., & Sajadi, H. (2018). Presentation Of Pattern Management Information System Requirements Analysis For Recruiting Sport Vullunteers. *JRSM*, 8(16), 139-151. (In Persian)
- Taleban, M., & Askdree, E., (2017). An Attitude to the Political Values of the Islamic Revolution: A Generational Gap or Difference?. *Political Thought Islam*, 3(12), 113-137. (In Persian)
- Translator: Maryam Wetter, Tehran: Kavir. (In Persian)
- Veingerl Čič, Ž., & Šarotar Žižek, S, (2017). Intergenerational Cooperation at the Workplace from the Management Perspective. *Naše Gospodarstvo/Our Economy*, 63(3), 47-59.
- Yang, Y., Shi, Y., & Zhang, D. (2020). Intergenerational effects on individual charitable donation: an innovative study on philanthropy in China. *The Journal of Chinese Sociology*, 7(1), 1-23.
- Zahiri, A.R. (2019). A generational transition in the Islamic Republic of Iran experience. islamic republic of iran. *Islamic Evolution Research*, 8(28), 97-119.

طراحی الگوی مفهومی مدیریت بر شایعات سازمانی در سازمان‌های دولتی (مطالعه موردی: دانشگاه پیام نور)

اکبر ویسمرادی^۱، *حسن درویش^۲، رضا رسولی^۳، مجید ضماهنی^۴

۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۲. دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۳. استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۴. دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: (۱۴۰۰/۰۲/۲۱) تاریخ پذیرش: (۱۴۰۰/۰۶/۲۱)

Designing the Organizational Rumors Management Conceptual Model in Public Organizations (Case Study: Payame Noor University)

Akbar Veismoradi¹, *Hasan Darvish², Reza Rasouli³, Majid Zamahani⁴

1. Ph.D. Candidate, Department of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

2. Associate Professor, Department of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

3. Professor, Department of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

4. Associate Professor, Department of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

Received: (2021/May/11) Accepted: (2021/Oct/13)

«نوع مقاله: اکتشافی»

Abstract

This study aims at developing an appropriate model for organizational rumor management in public organizations. Payame Noor University (PNU) was selected as the case study of this research. As it is a countrywide university with a variety of cultural backgrounds, it can be a good sample as a case study for this purpose. The research method is applied and descriptive-exploratory with a mixed-method approach. In the qualitative section, 30 experts were selected as Delfi Panel who were selected through snowball random sampling. In the quantitative section, the statistical population consisted of all managers of the university among whom 406 were selected through systematic counting from all PNU centers in addition to the international center and main campus. Reviewing the related literature, 50 strategies were extracted and became the basis for designing the questionnaires in three phases of the Delfi procedure. The reliability of the Delphi stages was calculated by Cronbach's alpha formula and the validity of the questions was evaluated through construct validity. Using exploratory factor analysis, 47 strategies were categorized into 9 groups that form the conceptual model of organizational rumors management at Payame Noor University: organizational health, information vaccination, rumor clinic, systemic justice, link building, glass organization, group orientation, organizational reconstruction, direct confrontation.

Keywords

Rumor, Organizational Rumors, Payame Noor University.

چکیده

هدف از این پژوهش، طراحی مدلی مناسب مدیریت بر شایعات سازمانی در سازمان‌های دولتی است که به‌عنوان مطالعه موردی، دانشگاه پیام نور انتخاب شد که به دلیل گستردگی کشوری و تنوع فرهنگی، انتخاب مناسبی از سازمان‌های دولتی ایران است. روش پژوهش کاربردی و از نوع توصیفی-اکتشافی با روش آمیخته به شمار می‌رود. پنل دلفی این پژوهش در مرحله کیفی، سی نفر از خبرگان دانشگاه پیام نور هستند که به روش غیرتصادفی گلوله برفی انتخاب شدند. جامعه آماری در مرحله کمی عبارت بود از مدیران سیصد و هفتاد و چهار مرکز دانشگاه پیام نور در کل کشور که به همراه سی و یک ستاد استان و مرکز بین‌الملل، جمعاً تعداد آن‌ها چهارصد و شش نفر بودند و از روش تمام شماری استفاده شد. از ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش، پنجاه راهکار استخراج شد و مبنای طراحی پرسشنامه در سه راند دلفی قرار گرفت. پایایی مراحل دلفی با آزمون کرونباخ و روایی سوالات با اعتبار سازه مناسب ارزیابی شد. با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی، چهل و هفت راهکار در نه گروه دسته‌بندی شدند که مدل مفهومی مدیریت بر شایعات سازمانی در دانشگاه پیام نور را تشکیل می‌دهد: سالم‌سازی سازمانی، واکسیناسیون اطلاعاتی، کلینیک شایعه، عدالت سیستمی، پیوندسازی، سازمان شیشه‌ای، گروه‌گرایی، بازآفرینی سازمانی، تقابل مستقیم.

واژه‌های کلیدی

شایعه، مدیریت شایعات سازمانی، دانشگاه پیام نور.

مقدمه

پدیده شایعه به عنوان فعالیت سوء اخلاقی، نقش برجسته زدن و بدنام کردن دارد و یکی از «موضوعات آلوده» در رفتار سازمانی محسوب می‌شود (میکلسون^۱ و همکاران، ۲۰۱۰) و بسیاری از محققان روانشناسی و رفتار سازمانی، شایعه را دارای کارکرد منفی می‌دانند. به عنوان مثال خلیفر و همکاران (۱۳۹۱) شایعات سازمانی را نوعی بیماری سازمانی (سندروم سازمانی) می‌دانند که یک عامل بازدارنده برای پیشبرد اهداف سازمانی است و باعث کاهش بهره‌وری نیروی انسانی می‌شود. به عبارت دیگر، شایعه‌پراکنی جزء رفتارهایی است که در اذهان عمومی دارای شهرت منفی بوده و به طور کلی یک رفتار نامطلوب اجتماعی در نظر گرفته می‌شود به گونه‌ای که رابطه منفی بین تمایل افراد به شایعه‌پراکنی و مطلوبیت اجتماعی آن‌ها به وجود می‌آید (فیرلی^۲، ۲۰۱۱).

از سوی دیگر، عده‌ای معتقدند که شایعه می‌تواند در تصمیم‌گیری بهتر مدیران تأثیر مثبتی داشته باشد (الرونسولا^۳، ۲۰۱۴) و شایعه سازمانی، معمولاً یک مقایسه صریح یا ضمنی اجتماعی را با توجه به وجود ارزیابی در مورد فرد دیگری ارائه می‌دهد (برادی^۴ و همکاران، ۲۰۱۷). در همین راستا میلز^۵ (۲۰۱۰) پیشنهاد می‌کند که شایعه نباید محکوم، کنترل شده یا از بین برود، اما به همین ترتیب به عنوان روش اجتماعی در نظر گرفته می‌شود که باید در رفتار سازمانی به کارگیری شود. بنابراین، پیشنهاد می‌شود که آن را از سازمان حذف نکنید بلکه مدیران می‌توانند بر اتفاقاتی که در سازمان می‌افتد نظارت داشته باشند و بستگی به اندازه سازمان دارد که چگونه یک مدیر می‌تواند بر هر شایعاتی که در محیط سازمانی اتفاق می‌افتد، بررسی و تعادل داشته باشد.

با توجه به این توضیحات می‌توان شایعات را به طور کلی دارای دو کارکرد مخرب و سازنده در فضای سازمان دانست که عمق تخریب یا سازندگی آن بستگی به میزان کنترل و مدیریت بر شایعات سازمانی دارد. به همین منظور در این پژوهش به دنبال یافتن الگویی از راهکارهای مدیریت بر شایعات سازمانی در سازمان‌های دولتی هستیم که به عنوان مطالعه موردی، دانشگاه پیام نور انتخاب شده است. توضیح اینکه با توجه به گستردگی کشوری این دانشگاه و تنوع

فرهنگی آن، شرایط روانی و رفتار سازمانی در این دانشگاه قابل تعمیم به سازمان‌های دولتی کشور ایران است. در این پژوهش به دنبال کشف و احصا راهکارهای مؤثر در مدل مدیریت بر شایعات سازمانی دانشگاه پیام نور است. لذا از روش مصاحبه دلفی برای احصای این راهکارها استفاده شده است و چهل و هفت راهکار مشخص شد و سپس با روش تحلیل عاملی، این راهکارهای متعدد، به نه مؤلفه نهایی دسته‌بندی گردید.

به همین منظور می‌توان گفت سؤال اصلی که در این پژوهش به دنبال پاسخ آنیم این است که راهکارها و مؤلفه‌های اصلی مؤثر بر مدیریت شایعات سازمانی و الگوی مدیریت بر شایعات سازمانی در دانشگاه پیام نور کدامند؟

مبانی نظری

تعریف و انواع شایعه

زمانی که اطلاعات به حد کافی وجود نداشته باشد یا به اطلاعات موجود اطمینان نباشد، ابهام در افراد بیشتر می‌شود در نتیجه، پدیده شایعه به وجود می‌آید که میزان شایعه در شرایط مختلف به اهمیت موضوع و ابهام موجود در متن پیام بستگی خواهد داشت (میلز، ۲۰۱۰). ساختار و چارچوب‌های سازمانی باعث تفاوت در موضوعات شایعه و زمینه‌های کنجکاوی افراد در مورد دیگران می‌شود (هارتونگ و رنر^۶، ۲۰۱۳). سلاته^۷ و همکاران (۲۰۱۳) بر اساس نظریه روانشناسی نتیجه‌گیری می‌کنند که احساسات و آگاهی اجتماعی دوستان، به شدت با تولید اطلاعات فردی مربوط است؛ به عبارت دیگر، احساسات همسایگان در تولید اطلاعات و شایعات تأثیرات مهمی دارند.

نوروزی (۱۳۹۳) هفده ویژگی شایعه را این گونه برشمرده‌اند: منبع نامشخص، مخاطبان ناهمگون و پراکنده، مجراهای انتقال رسمی و غیررسمی، شبکه‌های پخش ناپایدار و زودگذر، سرعت شگفت‌انگیز، محتوای تازه و به روز، بده بستان جمعی، هزینه اندک، قابلیت پذیرش بسیار، ناموثق‌ترین نوع خبر، ابزاری برای مقابله با محرومیت، قابلیت کنترل بسیار دشوار، نوعی فرافکنی، تولید ساده، بازتاب غیرقابل پیش‌بینی، مبارزه با آن پیچیده است، بدون هرگونه احساس گناه (نوروزی، ۱۳۹۳).

1. Michelson

2. Farley

3. Olorunsola

4. Brady

5. Mills

6. Hartung & Renner

7. Salathé

مورد استفاده قرار می‌گیرند (فینبرگ^۸ و همکاران، ۲۰۱۲). ویژگی‌های شخصیتی افراد شایعه‌پذیر و شایعه‌گو نیز می‌تواند در گسترش شایعات مؤثر باشد: ساده‌لوحی و زودباوری، نامنی و زود برانگیختگی، پرگویی و گزافه‌گویی، غیبت و دروغ‌گویی، ایستایی شخصیت و عدم اعتماد به نفس، خودتوجهی و کژاندیشی (محمودی، ۱۳۹۳)

شایعه بیان نگرانی‌ها و اضطراب‌های بخشی از مردم در برابر فریب اطلاعاتی است. فرد فقط وقتی شایعه را تکرار می‌کند که بعضی از نیازهای او بدین‌وسیله برآورده شود. هنگامی که شایعه به سرعت و در سطح گسترده‌ای منتشر می‌شود بدین معنی که در میان مردمی که آن را تکرار می‌کنند نفرت، ترسو یا امید گسترش یافته است. حتی مردمی که به شایعه اعتقاد ندارند آن‌ها بازگو می‌کنند زیرا بدین‌وسیله، امکانی برای بروز هیجانانگیز خود که در غیر این صورت باید سرکوب شود پیدا می‌کنند (داودی، ۱۳۹۳).

سطح روابط دوستانه و اتحاد میان کارکنان برای رسیدن به اهداف ابزاری، در تقویت شایعات مؤثر است (آر. یو، ۲۰۱۳). شایعه‌پردازی می‌تواند بر اساس عوامل مختلفی بروز کند که از آن جمله می‌توان به بی‌مبالاتی در نقل اخبار نامطمئن، تأمین منافع، حب و بغض‌های شخصی، غلغله‌مندی در نقل اخبار، سوءاستفاده از اعتماد مردم و گمانه‌زنی خاص اشاره کرد. (احمدی خطیر و زکی‌پور، ۱۳۹۶)

شایعات منفی در مورد مدیریت سازمان، بیشتر زمانی است که کارگران اعتماد کمتری نسبت به مدیر دارند و ارتباطات آن‌ها با مدیریت، غیر وابسته و بندرت است (الدوارت و همکاران، ۲۰۱۲).

در تعبیری، یکی از زمینه‌های پیدایش فضای مساعد برای بروز شایعات سازمانی را می‌توان کاهش سطح معنویت سازمانی تعریف کرد. بر این اساس معنویت سازمانی در محیط کاری می‌تواند به مزایا و منافع از قبیل صداقت، وفاداری، تعهد، اعتماد، کاهش خروج از سازمان، افزایش رضایت شغلی، خلاقیت، بهره‌وری در سازمان منجر شود. معنویت سازمانی شامل ابعاد زیر می‌شود: جذابیت کار، احساس همبستگی، ارتباط معنوی، معنویت فردی (عباس‌پور و همکاران، ۱۳۹۶). در تعریفی دیگر، ابعاد معنویت سازمانی مؤثر بر گسترش شایعات سازمانی، کار با معنا، هم‌سویی کارکنان با اهداف سازمان، احساس همبستگی و الگوی مدیریت فردی تعریف شده‌اند

عطاران و جعفرنیا (۱۳۹۲) شایعات را با توجه به اهداف به ترس، بدبینی، تفرقه‌افکنی، فریب، اقتصادی و ناموسی تقسیم می‌کند.

زمینه‌های پیدایش شایعات سازمانی

یافته‌های خود گزارشی در مورد شایعه، نشان می‌دهد که شایع‌ترین علت شایعه جمع‌آوری و تأیید اطلاعات بود و انگیزه منفی برای اثرگذاری بر دیگران (با هدف آسیب رساندن) کمترین دلیل رایج برای شایعه بود (بیرزما و ونکلیف، ۲۰۱۲). دی کاستر^۲ و همکاران (۲۰۱۳) معتقدند کارکنان هنگامی که با سرپرستانی مواجه می‌شوند که رفتارهای ناشایست و به دور از نزاکت با آن‌ها داشته و سعی در سوءاستفاده از آن‌ها دارند، گرایش بیشتری به شایعه‌پراکنی پیدا می‌کنند تا نسبت به زمانی که سرپرستان نسبت به آن‌ها رفتاری توأم با احترام داشته، در تصمیم‌گیری‌ها آن‌ها را مشارکت داده و آن‌ها احساس کنند که سازمان باعث ارتقای هویت آن‌ها می‌شود. رهبرانی که توان حل مسئله و مدیریت تعارض بالایی دارند بیشتر در معرض شایعات مثبت هستند و شایعات منفی نسبت به آن‌ها کمتر انتشار پیدا می‌کند (دیجکسترا^۳ و همکاران، ۲۰۱۴).

ما و همکاران^۴ (۲۰۱۴) معتقدند که تولید شایعه از طریق عوامل شناختی اجتماعی هدایت می‌شود؛ مثلاً رفتار ماکیاولیگری افراد با تمایل آنان برای شایعه‌پراکنی دارای رابطه مثبتی است (لیونز و هیووز^۵، ۲۰۱۵). ماکیاولیگری رفتاری است که افراد با استفاده از فریب‌کاری و حيله‌گری می‌خواهند به اهداف خود برسند. ن اعتماد و ارتباطات دوستانه (و حتی وجود ارتباطات خصمانه) موجب تسریع در بروز و گسترش شایعات منفی در اطراف یک فرد می‌شود (الدوارت^۶ و همکاران، ۲۰۱۲). البته اعتماد و وابستگی بین فردی بیش از حد نیز می‌تواند اثر عکس داشته و منجر به آثار نامطلوبی مثل شایعه‌پراکنی منفی شود (مولینا مورالس^۷ و همکاران، ۲۰۱۱).

به عقیده برخی محققان، گسترش گرایش به شایعه‌پراکنی، متأثر از قدرت قانونی حاکم بر رفتارها است (ما و همکاران، ۲۰۱۶). شایعه برای مبارزه با تهدید و حفاظت از رفاه گروه‌ها

1. Beersma & Van Kleef
2. Decoster
3. Dijkstra
4. Ma & et al
5. Lyons & Hughes
6. Ellwardt
7. Molina-Morales

(طهماسبی و همکاران، ۱۳۹۵).

با توجه به اینکه شایعه سازمانی یک رفتار مبادله‌ای اجتماعی است، میزان اعتماد رئیس و مرئوس در سازمان بر گسترش آن اثر دارد. به عبارت دیگر، رابطه‌ای که بین کارمند و زیردستان رخ می‌دهد کاملاً به میزان اعتماد آن‌ها به یکدیگر و میزان اعتبار آن‌ها برای جوایز خاص مانند حقوق و دستمزد، ارزیابی خوب و غیره بستگی دارد (ون نیپنبرگ^۱ و همکاران، ۲۰۱۳).

سکوت سازمانی نیز می‌تواند یکی از عوامل پیدایش شایعات در سازمان‌ها تلقی شود. دو باور مشترکی که گویای جو سکوت است عبارت‌اند از: الف) باور اینکه تلاش جهت اظهارنظر درباره مسائل سازمان ارزش ندارد ب) باور اینکه بیان نظرات خطرناک است و عواقب دارد. وقتی که فرد نتواند از مسیر آشکار به اظهارنظر بپردازد و ابهامات ذهنی‌اش را بگشاید، به مسیرهای پنهان روی می‌آورد و این آغاز شایعه‌پراکنی است. عوامل مؤثر بر تشدید سکوت سازمانی در چهار دسته تقسیم می‌شوند: ۱- عوامل سازمانی (سکون شغلی، سیاست و ساختار سازمان، نبودن مکانیزم برخورد). ۲- عوامل مدیریتی (اقدامات مدیریتی، سبک رهبری مدیر، ترس از بازخورد منفی، تفاوت‌های جمعیت‌شناختی، جو بی‌اعتمادی) ۳- عوامل اجتماعی (تطابق، انتشار مسئولیت، گروه اندیشی) ۴- عوامل فردی (حفظ موقعیت کنونی، بی‌اعتمادی و بدبینی به مدیر) (نوه ابراهیم و همکاران، ۱۳۹۴) گاهی سکوت سازمانی منجر به بی تفاوتی سازمانی (خاموشی سازمانی) می‌شود (شایمی و همکاران، ۱۳۹۷).

عارف‌زاده و بردبار (۱۳۹۵) معتقدند که رفتارهای توأم با نزاکت از جانب کارکنان به کاهش انتشار شایعه منجر می‌شود. توضیح اینکه رفتارهای مؤدبانه و بانزاکت کارکنان باعث مشورت با دیگران، دادن اطلاع قبل از عمل و ردوبدل کردن اطلاعات می‌شود به فراخور میزان بروز چنین رفتارهایی از جانب اعضای سازمان، بستر لازم اطلاع‌رسانی درست و گردش اطلاعات موثق فراهم شده و در این وضعیت استعداد شایعه‌سازی و شایعه‌پراکنی در بین کارکنان سازمان کاهش می‌یابد.

اگر اقدام به شایعه‌پراکنی را یک رفتار پویای شغلی بدانیم، یکی از زمینه‌های پیدایش آن، قطعاً ابهام در نقش سازمانی است. ابهام شغلی موقعیتی است که موجب عدم اطمینان در کار می‌شود و باعث برانگیختن رفتارهای پویا می‌شود تا کارکنان این موقعیت را بر طرف کنند. کارکنانی که با ابهام نقش

بیشتری مواجه می‌شوند در مقایسه با آن‌هایی که مقادیر کمتری از ابهام را تجربه کرده‌اند ناخشنودی بیشتر، تنش‌های کاری بیشتر، سطوح پایین‌تری از اعتماد را گزارش می‌کنند. (محمدی، ۱۳۹۵)

پیامدهای شایعات سازمانی

شایعات سازمانی به شکل‌های مختلف بر مدیریت و نیروی انسانی سازمان تأثیر می‌گذارد (تیان^۲ و همکاران، ۲۰۱۸). شایعه می‌تواند یک روش ساده برای انجام یادگیری اجتماعی باشد، زیرا بسیاری از افراد ممکن است با استفاده از تجربه شخص دیگری شروع کنند، شایعات روش یادگیری ارزان، آسان و کارآمد است و بدیهی است که روش موفقیت‌آمیزی باشد (زهرآ، ۲۰۱۷). شایعه و سخن‌چینی می‌توانند سطح وجدان کاری و اخلاق در سازمان را کاهش دهد و موجب تحلیل رفتگی بهره‌وری در سازمان گردد (گروسر^۳، ۲۰۱۰). پژوهش‌های نشان می‌دهد که شایعات منفی، همبستگی مثبتی با خستگی روحی و مسخ شخصیتی دارد (پورنقاش و همکاران، ۱۳۹۴).

لیو^۴ و همکاران (۲۰۲۰)، مطالعه‌ای در مورد تأثیر سرریز شایعات منفی در محل کار بر خانواده‌های کارگران متأهل در چین که شایعات سازمانی را ادراک کرده‌اند و دریافتند شایعات منفی در محل کار که توسط کارکنان درک می‌شود یا از آن‌ها رنج می‌برد، بر تعارضات کاری آن‌ها با خانواده اثر دارد و ناراحتی‌های روانی و سطح روان رنجور خوبی کارکنان این اثر را تشدید می‌کند.

شاو^۵ و همکارانش (۲۰۱۱) کشف کردند که شایعات بی اساس دسته‌بندی گروه‌های سازمانی و شبکه‌های ارتباطی را تخریب می‌کند که به صورت ضعیف تشکیل و دسته‌بندی شده‌اند و پختگی و استحکام را در شبکه‌های دسته‌بندی قوی، افزایش می‌دهد. به عبارت دیگر، نفوذ شایعه در گروه‌های با روابط ضعیف بین فردی، انزوای گروه‌های اجتماعی را افزایش می‌دهد.

پیامدهای شایعات سازمانی ممکن است به اهداف خاص شایعه‌سازان برای شرکت در شایعات متکی باشد (گروسر و همکاران، ۲۰۱۲).

2. Tian
3. Zahra
4. Grosser
5. Liu
6. Shaw

1. Van Knippenberg

زیرا عملکرد مثبت یک گروه را تسهیل می‌کند. پژوهش‌ها در این زمینه تأکید دارد که شایعه را می‌توان برای اعمال هنجارهای گروهی و مدیریت شهرت سازمانی استفاده کرد که منجر به نتایج مثبت می‌شود. شواهد نشان داده است که شایعه منفی در زمان اوقات فراغت جمعی افزایش می‌یابد و شایعه منفی، رفتارهای خودخواهانه را محدود می‌کند، در حالی که همکاری و رفتارهای مفید گروه را افزایش می‌دهد (فینبرگ و همکاران، ۲۰۱۴). در کنار بررسی شایعه به‌عنوان یک ارتباط ناسالم، برخی به نقش اجتماعی مهم شایعه نیز اشاره می‌کنند. این گروه از پژوهشگران معتقدند شایعه موجب پدید آمدن هنجارهای اجتماعی جدید شده و موجب می‌شود افکار عمومی بر اطلاعاتی متمرکز شوند که برای به دست آوردن آن‌ها وسیله دیگری وجود ندارد (شیرکوند، ۱۳۹۳).

با توجه به نظریات مذکور، لازم است که یک چک لیست دقیق از راهکارهای مؤثر بر مدیریت شایعات سازمانی به‌طور مشخص و علمی و شفاف ارائه داده شود که بتواند به‌عنوان دستورالعمل گام‌به‌گام مورد استفاده مدیران سازمان‌های دولتی برای کنترل و مدیریت شایعات سازمانی قرار بگیرد. چک لیستی دارای ضرایب اهمیت مؤلفه‌ها که اصطلاحاً باعث ترسیم نیمرخ شایعه‌پذیری سازمان‌های دولتی شود و مدیران را در ارزیابی وضعیت سازمان‌شان در تقابل و کنترل شایعات سازمانی، مطلع گرداند. این راهکارها می‌بایست در مدل سه‌شاخگی و پوشش هر سه بعد رفتاری، ساختاری و محیطی در سازمان، تمامی جوانب مؤثر بر مدیریت شایعات سازمانی مورد اشاره واقع شده و به کار گرفته شود و گشایش راه عملیاتی جهت ورود به حوزه مدیریت بر شایعات سازمانی به‌عنوان یک مفهوم ذهنی غیرقابل لمس باشد که می‌تواند به‌عنوان یک تهدید و سندروم سازمانی یا یک فرصت سازمانی بکار گرفته شود. در پژوهش حاضر سعی شده است این ضرورت رفع و استخراج شد.

پیشینه‌های پژوهش

بیش از نیم‌قرن است که محققان داخلی و خارجی در زمینه تئوریزه کردن مفهوم شایعه به‌طور فردی و سازمانی تلاش کرده‌اند و راهکارهای مدیریت و کنترل شایعات سازمانی را با توجه به عوامل پیدایش شایعات سازمانی بر شمرده‌اند. از جمله ودینگتون^۷ (۲۰۰۵) عوامل اثرگذار بر مقدار توسعه و تخریب شایعه در سازمان را بر شمرده است که شامل اندازه سازمان،

محققان دریافته‌اند که حتی ادراک بصری از رفتارها و عکس‌العمل‌های دیگران، متأثر از شایعات گسترش یافته در سازمان است (آندرسون^۱ و همکاران، ۲۰۱۱).

در مطالعه‌ای براساس نظریه پردازش اطلاعات اجتماعی، یک مدل از واکنش‌های انزوایی دریافت‌کنندگان در برابر شایعات منفی در محل کار ایجاد کرد که به توضیح مکانیسم روان‌شناختی شناختی "ادراک-تفسیر-رفتار" در بحث شایعات کمک می‌کند. براساس این پژوهش، شایعات منفی در محل کار با انزوای گیرندگان شایعات (فرستنده محور) ارتباط مثبت دارد و ایمنی روان‌شناختی گیرندگان و سطح همکاری آن‌ها با همکارانشان، نقش تعدیل‌کننده دارد (گو^۲ و همکاران، ۲۰۲۱).

بویاک^۳ و همکاران (۲۰۱۴) معتقدند که شایعات در محیط کاری می‌تواند منجر به اضطراب و تنش کاری باشد. بروز شایعات منجر به فرسودگی شغلی، کاهش انگیزه کاری، ایجاد خستگی روانی و تنزل شخصیت در فرد می‌شود (جورجنتا^۴ و همکاران، ۲۰۱۴). شایعه با توجه به ماهیت و قدرت تأثیرگذاری آن می‌تواند اضطراب اجتماعی را افزایش و بهره‌وری و تولید را کاهش دهد و حتی اعتبار اجتماعی کارکنان، مدیران، مؤسسات و سازمان‌ها را خدشه‌دار کند. (مقیمی و همکاران، ۱۳۹۵). بروز شایعات سازمانی بر تعارضات میان فردی در سازمان اثر مستقیم دارد و براساس مدل پنج بعدی سبک‌های شخصیتی که اغلب در مطالعات تعارضات بین فردی مورد استناد قرار می‌گیرد، روان رنجوری (اختلالات روانی) کارکنان می‌تواند بر شدت این تعارضات متأثر از شایعات سازمانی بیفزاید (باربوتو^۵، ۲۰۱۰).

تحلیلگران بر این عقیده‌اند که با توجه به اثرات مثبت و سازنده شایعات سازمانی، مقامات دولتی نباید تلاش کنند که شایعات را از فضای سازمان حذف کنند (میلز، ۲۰۱۰). درواقع، انتظار می‌رود شایعه‌پراکنی، بخشی ضروری از گردهمایی‌های اتفاقی در یک سازمان باشد. شایعات غیرمنتظره به‌ویژه شایعات منفی، باعث پدید آمدن مسائلی مربوط به هر کدام از سطوح سازمانی می‌شود که لازمه خلاقیت است (آقبولاغ و اردبیلی^۶، ۲۰۱۶).

شایعه را می‌توان به‌عنوان عاملی که اعضای گروه را از آسیب یا استثمار محافظت می‌کند، مورد بررسی قرار داد. شایعه فراگیر به‌عنوان یک شکل کاربردی از شایعه شناخته می‌شود،

1. Anderson
2. Guo
3. Boyac
4. Georganta
5. Barbuto
6. Aghbolagh & Ardabili

پخش کننده می‌داند. ترکمان و شهابی (۱۳۹۵) با نگاه اجتماعی به کنترل شایعه پرداخته‌اند و عوامل مؤثر در پذیرش و گسترش شایعه را شامل سه دسته آثار موقعیت (جنس، سن، تحصیلات، شغل، اهمیت موضوع، ابهام موضوع)، آثار ارتباط (اهمیت وسایل ارتباطی)، آثار چشم‌انداز (تولیدکننده شایعه افراد یا سازمان‌ها) تعریف کرده‌اند. همچنین عارف‌زاده و بردبار (۱۳۹۵) معتقدند نزاکت کارکنان، جنسیت مذکر و کاهش سن کارکنان به کاهش انتشار شایعه منجر می‌شود. مولوی و معصومی (۱۳۹۶) عوامل مؤثر بر مدیریت شایعات سازمانی را در پنج دسته عوامل سازمانی، عوامل اطلاعاتی، عوامل گروهی، عوامل شخصی و عوامل محیطی تقسیم کرده‌اند که توجه به هر یک می‌تواند به نوعی بر کنترل شایعات سازمانی مؤثر باشد. بابایی و ستاری (۱۳۹۷) نیز سطح محرمانگی مسائل سازمان، عدم تعلیق سازمانی، شایستگی حرفه‌ای کارکنان و مدیران، اطلاعات اجتماعی، امور سیاسی، امور مالی و خصوصیات فردی کارکنان را بر مدیریت شایعات سازمانی مؤثر می‌داند و به‌عنوان ابعاد هفت‌گانه شایعه سازمانی معرفی کرده‌اند.

همان‌طور که مشاهده می‌شود هرکدام از پژوهش‌های قبلی، با نگاه خاصی به مقوله شایعات سازمانی و اثرات آن پرداخته‌اند و نهایتاً کنترل عوامل مؤثر را به‌عنوان راهکار پیشنهاد کرده‌اند. اما در پژوهش حاضر سعی شده نگرش جدید و جامعی مشخصاً به راهکارهای مدیریت بر شایعات سازمانی ابداع شود.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر بررسی مبانی نظری مدیریت بر شایعات سازمانی و تکمیل راهکارهای مدیریت بر شایعات سازمانی، یک پژوهش توسعه‌ای است و از لحاظ سطح تبیینی است. همچنین از آنجا که مدل راهکارهای مدیریت بر شایعات سازمانی با توجه به شرایط دانشگاه پیام نور است و مخاطب آن این سازمان دولتی است، پژوهش کاربردی محسوب می‌شود. بنابراین، می‌توان گفت پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های کاربردی است. پژوهش حاضر از نظر هدف، در قلمرو «پژوهش‌های اکتشافی» قرار می‌گیرد و فاقد فرضیه پژوهش است؛ با توجه به روش انجام پژوهش حاضر و استفاده از پرسشنامه در سه مرحله برای جمع‌آوری اطلاعات و اینکه برای گردآوری داده‌ها از گروه‌های معینی از افراد خواسته می‌شود به تعدادی پرسش مشخص (که برای همه افراد یکسان است) پاسخ دهند، پژوهش حاضر را پیمایشی دانست. در این پژوهش با توجه اخذ نظر خبرگان با استفاده از روش‌های مصاحبه و

شیوه برقراری ارتباطات رسمی، سطح عدم اطمینان و تغییرات در سازمان است و با کنترل هر یک از این موارد، می‌توان قدرت تخریب شایعه را کنترل کرد. زهرا (۲۰۱۷) معتقد است که اعتماد بین فردی، نقش میانجی میان شایعات سازمانی و تعارضات سازمانی را دارد و با راهکارهای افزایشی اعتمادآفرین در سازمان، می‌توان روند شیوع شایعات سازمانی را کاهش داد. ژو و لیو^۱ (۲۰۱۷) عوامل مؤثر بر رفتار مبتنی بر شایعات را به عوامل فردی (توجه به رویداد، تشخیص شخصی، ذهنیت منفی)، عوامل اجتماعی (دوقطبی گروهی، اعتماد اجتماعی، تناوب بحث جمعی) و عوامل دولتی (مقررات دولتی، فعالیت‌های سیاسی، تلاش به‌منظور انتشار) تفکیک کرده‌اند و معتقدند کنترل بر این عوامل سه‌گانه، می‌تواند راهکار مدیریت بر شایعات سازمانی باشد. برادی^۲ و همکاران (۲۰۱۷) نیز عوامل مؤثر بر بروز شایعات سازمانی را عدم اطمینان، تأیید عاطفی، اعتماد به نفس، بی‌فرهنگی کارکنان، شبکه‌سازی بین کارکنان، نفوذ بین فردی، عدالت سازمانی، انحراف از عملکرد تعریف کرده‌اند که کاهش هر یک، کاهش شایعات در سازمان را در پی خواهد داشت.

وو^۳ و همکاران (۲۰۱۸) در پژوهشی دریافتند که رفتار پیشگیرانه می‌تواند موجب کاهش شایعات منفی در محل کار گردد. البته میزان خستگی عاطفی و سطح سنت‌گرایی در سازمان، می‌تواند این اثر را تعدیل یا تقویت کند. کروز^۴ و همکاران (۲۰۱۹) عوامل مؤثر بر شایعه‌سازی را نفوذ منفی، لذت اجتماعی، حفاظت از گروه و جمع‌آوری اطلاعات و اعتبار را به‌عنوان عوامل اثبات شده قدیمی معرفی کرده و به این عوامل، عامل ششم تخلیه احساسات (به معنای تمایل به اشتراک‌گذاری تجربیات برانگیزاننده احساسات به‌عنوان انگیزه بالقوه مهم) را اضافه کردند که معتقد بودند از نظر تجربی نادیده گرفته شده است.

از محققان داخلی نیز همصدر (۱۳۸۸) مبانی بروز شایعات را تغییرات ساختاری، تغییرات تکنولوژیک در سطوح وسیع، تغییرات در حقوق و مزایا، عوامل رفتاری کارکنان و مدیران می‌داند. عباسی و همکاران (۱۳۹۲) مدل مفهومی شبیه‌سازی روند گسترش شایعه سازمانی را طراحی کرده است که عوامل اثرگذار بر گسترش یا کنترل شایعات را فرهنگ، جذابیت شایعه، علایق افراد، اثرات بحران‌های گوناگون، اعتبار

1. Zhu & Liu
2. Brady
3. Wu
4. Cruz

در مرحله دوم یعنی تحلیل عامل اکتشافی که به دنبال کشف ساختار زیربنایی مجموعه‌ای از راهکارها و تلخیص و کاهش راهکارهای احصا شده از تکنیک دلفی، به تعداد کوچک‌تری از عامل‌ها با هدف مدل‌سازی می‌باشند، براساس نظر استادان مشاور و راهنما، جامعه آماری در این مرحله عبارت بود از مدیران سیصد و هفتاد و چهار مرکز دانشگاه پیام نور در کل کشور که به همراه سی و یک استاد استان و مرکز بین الملل، جمعاً تعداد آن‌ها چهارصد و شش نفر بودند و براساس نظر استاد محترم راهنما، نمونه‌گیری از بین آن‌ها انجام نشده و نمونه آماری همان جامعه آماری است و از روش تمام شماری (سرشماری) استفاده شد.

در این پژوهش، با استفاده از آزمون کیسر و مایر کفایت نمونه‌های آماری را بررسی می‌نماییم. در حقیقت شاخص KMO، شاخصی از کفایت نمونه‌گیری است که کوچک بودن همبستگی جزئی بین متغیرها را بررسی می‌کند. آزمون کرویت بارتلت به ارزیابی این سؤال می‌پردازد که آیا ماتریس همبستگی که پایه تحلیل عاملی قرار می‌گیرد در جامعه برابر صفر است یا خیر. فرض صفر به صورت $H_0: \rho_{ij} = 0$ مطرح می‌شود.

۱- اگر H_0 در آزمون کرویت بارتلت رد شود (یعنی $p \leq \alpha$ باشد)، اجرای تحلیل عاملی مورد تأیید است.
 ۲- اگر H_0 در آزمون کرویت بارتلت رد نشود (یعنی $p > \alpha$ باشد)، دلیلی برای اجرای تحلیل عاملی وجود ندارد.

جهت تعیین روایی در پژوهش‌ها از سه روش اعتبار محتوا، اعتبار ملاکی و اعتبار سازه استفاده می‌شود که در این پژوهش از اعتبار محتوا و اعتبار سازه برای تعیین روایی ابزار استفاده شده است. یعنی اولاً در پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش از منابع معتبر برای استخراج گویه‌ها استفاده شده است و در حقیقت گویه‌های پرسشنامه از مطالعات معتبری استخراج شده است ضمن اینکه در راندهای سه‌گانه دلفی از نظرات استادان محترم راهنما و مشاور و همچنین دیگر متخصصان در این حوزه استفاده شد. همچنین در این پژوهش برای تعیین روایی سازه از تحلیل عامل اکتشافی استفاده شده است. برای اثبات پایایی در این پژوهش از روش‌های بازآزمایی و آلفای کرونباخ استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

همان‌طور که اشاره شد در این پژوهش به دنبال کشف و احصا راهکارهای مؤثر در مدل مدیریت بر شایعات سازمانی دانشگاه پیام نور است، براساس مرور ادبیات پژوهش و مطالعات موضوع و با مصاحبه‌های صورت گرفته فهرستی شامل پنجاه راهکار

روش دلفی که کیفی می‌باشند و استفاده از روش تحلیل عاملی اکتشافی که یک روش آماری و کمی است، می‌توان استراتژی پژوهش حاضر را آمیخته (کیفی و کمی) دانست. علت استفاده از روش پژوهش توصیفی-پیمایشی در این پژوهش این است که محقق در نظر دارد در شرایط واقعی و در محیط مورد پژوهش، اقدام به ساخت مدل مدیریت بر شایعات سازمانی نماید.

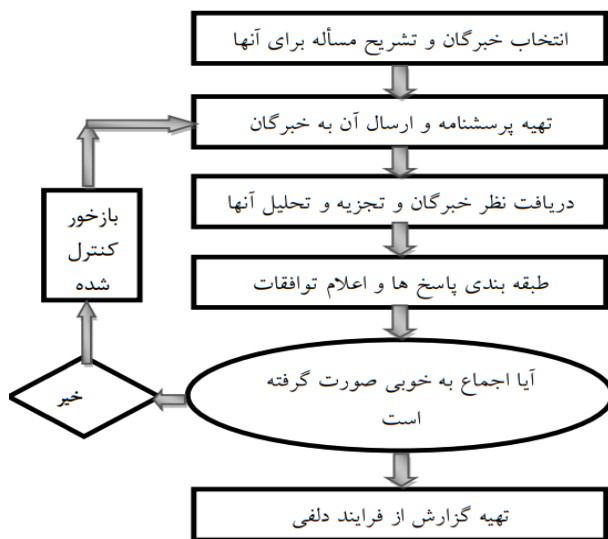
در این پژوهش که به دنبال کشف و احصا راهکارهای مؤثر در مدل مدیریت بر شایعات سازمانی دانشگاه پیام نور است، پانل دلفی به روش گلوله برفی و معرفی مصاحبه‌شونده بعدی توسط مصاحبه‌شونده بعدی، با مشارکت سی نفر صاحب‌نظر تشکیل شد که استادان رشته مدیریت با مرتبه استادیاری به بالا و مدیران دانشگاه پیام نور بودند. به این منظور ابتدا با براساس مرور ادبیات پژوهش و مطالعات موضوع و با مصاحبه‌های صورت گرفته فهرستی شامل پنجاه راهکار مؤثر بر مدیریت شایعات سازمانی استخراج شد که راهکارهای موجود در این فهرست در سه دسته عمده راهکارهای انسانی، راهکارهای ساختاری، راهکارهای محیطی قرار گرفتند و ملاک تهیه و تدوین اولین پرسشنامه دلفی قرار گرفت که در جلسات حضوری در اختیار خبرگان قرار گرفت و سپس برای دفعات دوم و سوم نیز به همین صورت عمل گردید و از آن‌ها خواسته شد در مورد میزان اهمیت هریک از شاخص‌های معرفی شده برای مدیریت بر شایعات سازمانی در دانشگاه پیام نور اظهارنظر نمایند. برای نظرسنجی، از طیف لیکرت با مقیاس پنج‌گانه استفاده شد. در این قسمت از آزمون کندل برای سنجش میزان دستیابی به اجماع گروهی در خصوص راهکارهای مؤثر در مدیریت بر شایعات سازمانی استفاده شد. برای ارزیابی شدت موافقت پاسخ‌دهندگان بر روی اهمیت هر شاخص از آزمون t استفاده شد. در واقع، برای هر شاخص آزمون فرض ذیل در سطح اطمینان ۹۵٪ انجام گرفت.

فرض صفر: میانگین پاسخ‌ها برای هر شاخص کوچک‌تر و مساوی سه است
 فرض مقابل: میانگین پاسخ‌ها برای هر شاخص بزرگ‌تر از سه است.

از آنجا که امتیازهای در نظر گرفته برای سنجش میزان موافقت در طیف یک الی پنج قرار دارد برای کسب اطمینان از موافقت، میانگین امتیاز سه به بالا به‌عنوان معیار ارزیابی انتخاب شد در این آزمون اگر مقدار t محاسبه شده با توجه به سطح اطمینان ۹۵٪ و درجه آزادی ۲۹ بیشتر از مقدار t جدول (۱/۶۹۹) باشد فرضیه صفر رد شده که نشان‌دهنده اهمیت بالای راهکار است.

دانشگاه پیام نور بودند. به این منظور لیست راهکارهای استخراج شده از ادبیات موضع تهیه و مبنای تدوین اولین پرسشنامه دلفی قرار گرفت که در جلسات حضوری در اختیار خبرگان قرار گرفت و سپس برای دفعات دوم و سوم نیز به همین صورت عمل شد که مراحل آن در زیر آمده است:

مؤثر بر مدیریت شایعات سازمانی استخراج شد که راهکارهای موجود در این فهرست در سه دسته عمده راهکارهای انسانی، راهکارهای ساختاری، راهکارهای محیطی قرار گرفتند و پس از تشکیل پانل دلفی با مشارکت سی نفر صاحب نظر تشکیل شد که استادان رشته مدیریت با مرتبه استادیاری به بالا و مدیران



شکل ۱. مراحل اجرای دلفی (راهداری و نصر، ۱۳۹۶)

سازگاری منطقی، بین پاسخگویان به تمام پرسشها موجود است. جدول زیر نتایج آزمون آلفای کرونباخ سه مرحله دلفی را در مقایسه با هم نشان می دهد.

نتایج سه گانه دلفی در ادامه خواهد آمد. آزمون پایایی هماهنگی منطقی درونی پرسشنامهها نشان می دهد که شاخصهای مدل از میزان پایایی بالایی برخوردار بوده است و

جدول ۲. نتایج آزمون آلفای کرونباخ مقایسه سه مرحله

| راند سوم | راند دوم | راند اول |
|----------|----------|----------|
| ۰/۹۴۶ | ۰/۹۳۲ | ۰/۹۳۴ |

قوی خبرگان است، نتیجه می گیریم که اعضای خبره به اتفاق نظر خوبی دست یافته اند. جدول زیر نتایج ضریب کندال سه مرحله دلفی را در مقایسه با هم نشان می دهد.

با توجه به نتایج سه راند دلفی، به دلیل اینکه میزان ضرایب کندال در مقایسه، راند دوم و سوم تغییر چندانی نداشته است و در راند سوم میزان آن هم بالاتر از ۰/۷ بوده که بیانگر توافق

جدول ۳. نتایج ضریب کندال مقایسه سه مرحله

| راند سوم | راند دوم | راند اول |
|----------|----------|----------|
| ۰/۷۱۳ | ۰/۶۷۸ | ۰/۴۵۶ |

ویژگیها در جدول زیر آورده شده اند. سه ویژگی ارتقای تحصیلی کارکنان، تغییر ترکیب جنسیتی کارکنان و تلفن شایعه در این مرحله حذف شدند.

با توجه به حصول توافق قوی در راند سوم، در این مرحله اقدام به غربالگری گویهها می شود. همچنین برای ارزیابی شدت موافقت پاسخ دهندگان بر روی اهمیت هر شاخص از آزمون t استفاده شد. در نهایت از پنجاه ویژگی اولیه، چهل و هفت ویژگی جهت شناسایی راهکارهای مدیریت بر شایعات سازمانی در دانشگاه پیام نور مورد تأیید خبرگان قرار گرفت که این

در مرحله دوم پژوهش یعنی تحلیل عامل اکتشافی به دنبال کشف ساختار زیربنایی مجموعه ای از راهکارها و تلخیص و کاهش راهکارهای احصا شده از تکنیک دلفی، به تعداد کوچکتری از

همچنین براساس نتیجه آزمون KMO در این پژوهش که مقدار آن ۰/۶۸۲ است، می‌توان راهکارهای ۴۷ گانه استخراج شده از سه مرحله دلفی را به عوامل و مؤلفه‌های بنیادی تقلیل داد. در این پژوهش با توجه به اینکه Sig آزمون بارتلت در سطح ۹۵ درصد اطمینان کمتر از پنج درصد باشد، تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار عوامل مؤثر بر مدیریت بر شایعات سازمانی دانشگاه پیام نور مناسب است، زیرا فرض شناخته شده بودن ماتریس همبستگی رد می‌شود. جدول زیر نتایج آزمون کرویت بارتلت و KMO را نشان می‌دهد:

جدول ۴. نتایج آزمون KMO

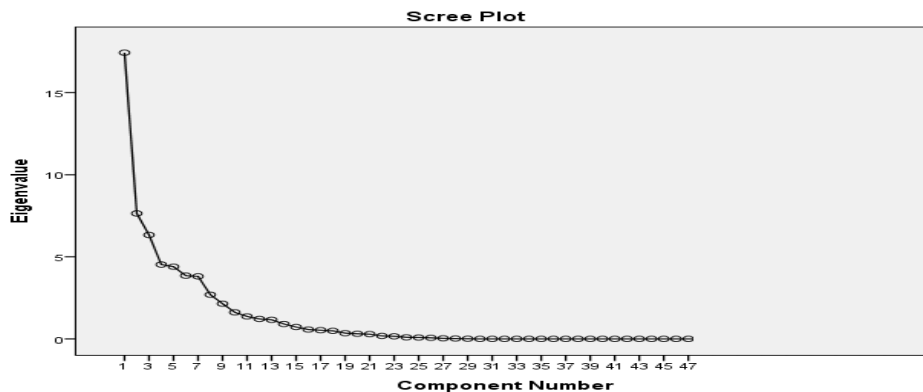
| آزمون کرویت بارتلت | | ضریب کفایت داده‌ها | |
|--------------------|------------|--------------------|-------|
| Sig | درجه آزادی | کای مربع | KMO |
| ۰/۰۰۰ | ۱۷۱۳ | ۶۴۵۲/۰۳۰ | ۰/۶۸۲ |

طور که در نمودار ملاحظه می‌شود نه عامل دارای مقدار ویژه بالاتر از یک هستند، یعنی مجموع ۴۷ گویه مربوط به مقیاس مدیریت بر شایعات سازمانی قابل تقلیل به نه عامل می‌باشند.

عامل‌ها با هدف مدل‌سازی هستیم، در این مرحله جامعه آماری عبارت بود از مدیران یکصد و هفتاد و چهار مرکز دانشگاه پیام نور در کل کشور که به همراه سی و یک ستاد استان و مرکز بین‌المللی، جمعاً تعداد آن‌ها دویست و شش نفر بودند و براساس نظر استاد محترم راهنما، همان جامعه آماری انتخاب شد و از روش تمام شماری (سرشماری) استفاده شد.

یکی از مفروضات اساسی در تحلیل عاملی این است که باید بین راهکارها همبستگی وجود داشته باشد و اگر راهکارها مستقل از یکدیگر باشند به کارگیری مدل تحلیل عاملی مناسب نیست. آزمون کرویت بارتلت به آزمون این فرض می‌پردازد.

همچنین نمودار اسکری پلات یا سنگ‌ریزه‌ای مدیریت بر شایعات سازمانی، تعداد مناسب عامل‌ها را به صورت تصویری نشان می‌دهد. در این نمودار محور عمودی نشان‌دهنده مقدار ویژه و محور افقی نشان‌دهنده عامل‌ها یا مؤلفه‌ها است. همان



شکل ۲. نمودار اسکری پلات مقیاس مدیریت بر شایعات سازمانی دانشگاه پیام نور

دهد. ستون کل در این بخش مقدار واریانس که به وسیله هر مؤلفه در متغیرهای ابتدایی تبیین می‌شود (یا همان مقدار ویژه) مشخص شده است. بخش دوم (مجموع مجذورات بارهای عاملی استخراج شده)، محاسبات مربوط به مؤلفه‌های استخراجی را نشان می‌دهد. در اینجا از تحلیل مؤلفه‌های اصلی (PCA) برای استخراج عامل‌ها استفاده گردید. همان‌طور که مشخص است با استفاده از این نه عامل نزدیک به ۸۲/۰۷۴ درصد از واریانس تبیین می‌شود.

جدول زیر نشان‌دهنده عامل‌های نه‌گانه و شاخص‌های مربوط به آن‌ها است:

لازم است قبل از انجام تحلیل عاملی، مقادیر مربوط به تصمیم‌گیری بی‌مقیاس‌سازی شود. در بی‌مقیاس‌سازی خطی مقادیر به دست آمده مقاداری بین صفر تا یک است، این مقیاس خطی است و کلیه نتایج را به یک نسبت خطی می‌کند. بنابراین، وضعیت شاخص‌ها و نتایج آن‌ها، یکسان باقی می‌ماند. در اینجا مقادیر ماتریس تصمیم‌گیری به صورت خطی بی‌مقیاس‌سازی شده است. نتایج به دست آمده از تحلیل عاملی بر روی مقادیر بی‌مقیاس شده ماتریس‌های تصمیم‌گیری در ادامه بیان می‌شود. در جدول زیر مقدار واریانس نشان داده شده است که از طریق متغیرهای ابتدایی تبیین می‌گردد. بخش اول، مقادیر ویژه متغیرهای ابتدایی را نشان می‌دهد.

جدول ۶. توزیع راهکارهای جزئی تحت عوامل اصلی شناسایی شده

| مؤلفه‌ها | شماره عامل |
|---|---------------------------|
| مثبت‌سازی جو اعتماد سازمانی تقویت تعهد سازمانی منشور اخلاقی عملیاتی تعالی معنویت سازمانی عمومی فرهنگ سازمانی سازنده سیستم انگیزش سازمانی سیستم سوت‌زنی تسطیح ساختار سازمانی تفویض اختیار سیستم مدیریت تغییر سیستم مدیریت تنوع | ۱ سالم‌سازی سازمانی |
| سلسله جلسات رفع ابهام حضوری سیستم آگاه‌سازی مداوم کارکنان سیستم پاسخگویی سریع و قاطع و شفاف کارگاه سواد رسانه‌ای نشست رسانه‌ای سخنگوی رسمی بیانیه رسمی محافل شایعه‌پراکنی کنترل شده شبکه اجتماعی ضدشایعه | ۲ واکسیناسیون اطلاعاتی |
| کلینیک شایعه نظام پیشنهاد و مشارکت واقعی بایگانی آسیب‌شناسی روانی کارکنان کشف سریع منبع شایعه سکوت و بی‌تفاوتی سیستم پایش مستمر ناراضیاتی شغلی | ۳ کلینیک شایعه |
| برقراری عدالت توزیعی برقراری عدالت رویه‌ای نظام تشویق و تنبیه عادلانه مسیر پیشرفت شغلی عادلانه نظام شایسته‌گزینی مدیریتی استخدام طولانی‌مدت | ۴ عدالت سیستمی |
| اتحادیه‌های کارگری لابیگری سیاسی رسانه‌های محیطی انفعالی رسانه‌های محیطی تهاجمی | ۵ پیوندسازی |
| استخدام شفاف مسیر پیشرفت شغلی شفاف حسابرسی متوالی و شفاف | ۶ سازمان شیشه‌ای |
| تشکیل گروه‌های کاری برنامه‌های تفریحی ورزشی جمعی تعیین کدخدای سازمانی | ۷ گروه‌گرایی |

| شماره عامل | مؤلفه‌ها |
|------------|--|
| ۸ | سیستم بازسازی نقاط ضعف سازمان هدف شایعه سیستم بازسازی نقاط ضعف فردی توانمندسازی آموزشی |
| ۹ | نظام توبیخ شایعه‌پراکنی کمیته نزاکت سازمانی |

فرعی بوده‌ایم که شامل این سؤال است: شاخص‌های و مؤلفه‌های مدل کدامند؟ پس از احصا راهکارهای تأثیرگذار بر مدیریت بر شایعات سازمانی دانشگاه پیام نور از طریق پانل دلفی و استخراج مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت بر شایعات سازمانی، مدل مفهومی تفصیلی مدیریت بر شایعات سازمانی در دانشگاه پیام نور طبق نمودار زیر طراحی شد.

همان‌گونه که در این نمودار ذیل مشاهده می‌شود، نه مؤلفه شامل چهار و هفت راهکار مدیریت بر شایعات سازمانی در دانشگاه پیام نور مؤثر خواهند بود. این مدل می‌تواند راهنمای دانشگاه پیام نور در مدیریت بر شایعات سازمانی باشد.

براساس مروری بر ادبیات پژوهش و مشورت با استادان راهنما، مشاور و تعدادی از صاحب‌نظران مدیریتی دانشگاه پیام نور هریک از عوامل نام‌گذاری شد که در بخش نتیجه‌گیری به آن اشاره خواهد شد.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر طراحی الگوی مدیریت بر شایعات سازمانی در سازمان‌های دولتی (مطالعه موردی: دانشگاه پیام نور) بود. سؤال اصلی پژوهش این بوده که مدل مفهومی مدیریت بر شایعات سازمانی در دانشگاه پیام نور چگونه بوده است؟ برای پاسخ به این سؤال، نیاز به پاسخگویی به سؤالات



شکل ۳. مدل مفهومی مدیریت بر شایعات سازمانی دانشگاه پیام نور

معنای میزان اعتماد و اظهارنظر خارج از ترس مدیر و کارکنان و کارکنان با یکدیگر در سازمان): این راهکار با نتایج ون نینبرگ و همکاران (۲۰۱۳)، هولتس و فیلدز (۲۰۱۰)، نوه ابراهیم و همکاران (۱۳۹۴) سازگاری دارد. (۲) تقویت تعهد

در ذیل به تشریح و دسته‌بندی نهایی شاخص‌ها و مقایسه با پژوهش‌های پیشین و پیشنهادها کاربردی پرداخته شده است: شاخص‌های مربوط به سالم‌سازی سازمانی: نتایج حاصل از تحلیل عاملی بیان‌کننده این موضوع بود که ویژگی‌های مربوط به مؤلفه سالم‌سازی سازمانی که باید در زمان مدیریت بر شایعات سازمانی مورد توجه قرار گیرند، عبارت از یازده شاخص به شرح ذیل می‌باشند: (۱) مثبت‌سازی جو اعتماد سازمانی (به

کاهش تضاد فرهنگی). رضانی و همکاران (۱۳۸۶) نیز در پژوهش‌های خود به این راهکار اشاره داشته‌اند. بر این اساس مدیران سازمان‌های دولتی از جمله دانشگاه پیام نور می‌بایست به سالم‌سازی سازمان خود و از بین بردن زمینه‌های مساعد برای بروز و گسترش شایعات سازمانی یعنی فضای اضطراب و استرس اهتمام بورزند.

شاخص‌های مربوط به واکنش‌های اطلاعاتی: نتایج حاصل از تحلیل عاملی بیان‌کننده این موضوع بود که راهکارهای مربوط به مؤلفه واکنش‌های اطلاعاتی که باید در زمان مدیریت بر شایعات سازمانی در دانشگاه پیام نور مورد توجه قرار گیرند، عبارت از نه شاخص به شرح ذیل می‌باشند. (۱) سلسله جلسات رفع ابهام حضوری (جلسات پرسش و پاسخ رودرروی زمامند با مدیران و استماع گلایه‌ها و رفع ابهامات ذهنی کارکنان): قوچانی و بدری‌زاده (۱۳۹۰)، معارف و همکاران (۱۳۹۳)، بهروزی و احمدی (۱۳۹۶) هم موافق اجرای این راهکار هستند. (۲) سیستم آگاه‌سازی مداوم کارکنان (به‌کارگیری دانش فناوری اطلاعات و ارتباطات برای اطلاع‌رسانی و آگاه‌سازی مداوم کارکنان در جهت حذف ابهامات): پژوهش‌های رضانی و همکاران (۱۳۸۶)، قلی‌پور (۱۳۸۶)، عباس‌پور (۱۳۹۲)، ستوده (۱۳۷۹) و مدل پیشنهادی پلیس فتا نیز این راهکار را تأیید می‌کند. (۳) سیستم پاسخگویی سریع و قاطع و شفاف (به برخی از شایعات، می‌بایست بی‌درنگ و قاطع و شفاف، در قالب بیانیه یا نشست رسمی پاسخ داد و از توسعه آن جلوگیری کرد): هول^۲ (۲۰۰۶) و قلی‌پور (۱۳۸۶) نیز این پژوهش را تأیید می‌کنند. (۴) کارگاه سواد رسانه‌ای (آموزش تشخیص اخبار واقعی از جعلی به کارکنان): این راهکار در مدل پیشنهادی پلیس فتا مورد اشاره قرار گرفته است. (۵) نشست رسانه‌ای (برگزاری کنفرانس مطبوعاتی و گفتگوی صریح و روشن با خبرنگاران و پاسخ‌ها قاطع به سؤالات آن‌ها): این راهکار در همصدر (۱۳۸۸) و لازار (۱۳۸۰) مورد اشاره قرار گرفته است. (۶) سخنگوی رسمی (سخنگوی رسمی پرقدرت، شجاع، صدیق، مورد اعتماد و محبوب): این راهکار در پژوهش ملازمیان (۱۳۹۲) مورد تأیید قرار گرفته است. (۷) بیانیه رسمی (صدور بیانیه رسمی قاطع در مورد شایعات بدون ابهام و حاشیه پردازی): این راهکار در پژوهش شکرخواه (۱۳۷۴) نیز پیشنهاد شده است. (۸) محافل شایعه‌پراکنی کنترل شده (طراحی و تقویت گروه‌ها و شبکه‌های ارتباطی غیررسمی و محافل شایعه‌پراکنی تحت نفوذ نامرئی سازمان): عنبری (۱۳۸۳) نیز در

سازمانی (به معنای تعهد، دل‌بستگی، حس مسئولیت و وفاداری کارکنان به سازمان به دلایل مادی و روحی): این راهکار با نتیجه پژوهش شایمی و همکاران (۱۳۹۷) و پیرپایی (۱۳۹۰) تطبیق دارد. (۳) منشور اخلاقی عملیاتی (به معنای چکیده اخلاقیات مؤثر و پسندیده در سازمان است که در صورت شعاری نبودن و عملیاتی بودن می‌تواند با افزایش خودارزشمندی و رضایت‌مندی درونی و ارزش‌های اخلاقی، به‌طور جدی در کاهش نگرانی‌ها و اضطراب‌های شخصی و اجتماعی مؤثر باشد): به این راهکار در پژوهش دکوستر و همکاران (۲۰۱۳) اشاره شده است. (۴) تعالی معنویت سازمانی عمومی (شامل ابعاد زیر می‌شود: جذابیت کار، احساس همبستگی، ارتباط معنوی، معنویت فردی): این راهکار در پژوهش عباس‌پور و همکاران (۱۳۹۶) و طهماسبی و همکاران (۱۳۹۵) مورد اشاره قرار گرفته است. (۵) فرهنگ سازمانی سازنده (تقویت فرهنگ سازمانی مؤثر و سازنده مملو از ارزش‌ها و اعتقادات توافق شده): این راهکار با پژوهش رضانی و همکاران (۱۳۸۶) و شفیعی (۱۳۷۸) همخوانی دارد. (۶) سیستم انگیزش سازمانی (ایجاد علاقه‌مندی به کار و واداشتن درونی کارکنان به کار است): این راهکار با نتیجه پژوهش اسپندلاو^۱ (۲۰۰۷) تطابق دارد. (۷) سیستم سوت‌زنی (حمایت رسمی و آشکار از افشاگری بر علیه فساد به‌منظور حذف زمینه بروز شایعات غیررسمی و پنهانی): آقداوود (۱۳۹۰) هم در پژوهش خود به این راهکار اشاره کرده است. (۸) تسطیح ساختار سازمانی (کوتاه شدن هرم سازمانی و کاهش سلسله‌مراتب سازمانی): همبستگی این راهکار با مؤلفه سالم‌سازی معنی‌دار نیست. بنابراین، از مدل نهایی حذف خواهد شد. این نتیجه مغایر با نتیجه پژوهش هارتونگ و رنر (۲۰۱۳) است. (۹) تفویض اختیار (واگذاری گزینشی اختیارات مدیر به زبردست به‌منظور توانمندسازی و کاهش اضطراب کارکنان): همبستگی این راهکار با مؤلفه سالم‌سازی سازمانی معنی‌دار نیست. بنابراین، از مدل نهایی حذف خواهد شد. این نتیجه با نتیجه پژوهش بابایی و ستاری (۱۳۹۷) همخوانی ندارد. (۱۰) سیستم مدیریت تغییر (روند جامعه‌پذیری کامل کارکنان در معرض تغییر استخدامی و فناوری جدید به‌منظور کاهش ابهام و استرس): این راهکار با پژوهش‌های محمدی (۱۳۹۵)، ودینگتون (۲۰۰۵) و همصدر (۱۳۸۸) مطابقت دارد. (۱۱) سیستم مدیریت تنوع (فرایند انطباق و همزیستی کارکنان با فرهنگ‌های متفاوت در یک سازمان مشترک به‌منظور

تحلیل عاملی بیان‌کننده این موضوع بود که راهکارهای مربوط به مؤلفه عدالت سیستمی که باید در زمان مدیریت بر شایعات سازمانی در دانشگاه پیام نور مورد توجه قرار گیرند، عبارت از شش شاخص به شرح ذیل می‌باشند. (۱) برقراری عدالت توزیعی: این راهکار با پژوهش‌های ورت و سالوی^۴ (۲۰۰۴) و برادی و همکاران (۲۰۱۷) همخوانی دارد. (۲) برقراری عدالت رویه‌ای: علمی و بیک‌زاده (۱۳۹۴) نیز در پژوهش‌های خود به این راهکار اشاره داشته‌اند. (۳) نظام تشویق و تنبیه عادلانه: این راهکار با پژوهش ون نینبرگ و همکاران (۲۰۱۳) همخوانی دارد. (۴) مسیر پیشرفت شغلی عادلانه: علمی و بیک‌زاده (۱۳۹۴) در پژوهش خود این راهکار را تأیید کرده‌اند. (۵) نظام شایسته‌گزینی مدیریتی: این راهکار با نتیجه پژوهش و همکاران (۲۰۱۴) و بابایی و ستاری (۱۳۹۷) همخوانی دارد. (۶) استخدام طولانی‌مدت: همبستگی این راهکار با مؤلفه عدالت سیستمی معنی‌دار نیست، بنابراین از مدل نهایی حذف خواهد شد. این نتیجه مغایر با نتیجه پژوهش رضانی و همکاران (۱۳۸۶) و شکیب (۱۳۷۵) است. بر این اساس پیشنهاد می‌شود که سازمان‌های دولتی از جمله دانشگاه پیام نور، اولاً در زمینه پیاده‌سازی عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای اهتمام لازم را صرف نمایند و ثانیاً در تشویق و تنبیه و انتصابات نیز مشی عادلانه را به کارگیرند و با استخدام‌های بلندمدت و به‌کارگیری نظام شایسته‌گزینی در انتصابات مدیریتی، احساس و ادراک از عدالت را در سراسر سازمان فراگیر سازند

شاخص‌های مربوط به پیوندسازی: نتایج حاصل از تحلیل عاملی بیان‌کننده این موضوع بود که راهکارهای مربوط به مؤلفه پیوندسازی که باید در زمان مدیریت بر شایعات سازمانی در دانشگاه پیام نور مورد توجه قرار گیرند، عبارت از چهار شاخص به شرح ذیل می‌باشند. (۱) اتحادیه‌های کارگری: شکیب (۱۳۷۵) در پژوهش خود به این راهکار اشاره ویژه داشته است. (۲) لایبگری سیاسی (پیوندهای سیاسی مستحکم با محافل قانون‌گذاری دولتی و مجلسی در جهت منافع سازمان و کاهش اضطراب شغلی): پژوهش‌های ژو و لیو (۲۰۱۷) و مولوی و معصومی (۱۳۹۶) نیز با این راهکار مطابقت دارد. (۳) رسانه‌های محیطی انفعالی (رشد و تقویت ضریب نفوذ رسانه‌های محیطی مرتبط با سازمان به‌منظور به‌کارگیری ضد شایعه): ترابی (۱۳۸۷) نیز به این راهکار اشاره کرده است. (۴) رسانه‌های محیطی تهاجمی (رشد و تقویت ضریب نفوذ رسانه‌های محیطی مرتبط با سازمان به‌منظور شایعه‌پراکنی

پژوهشی به این راهکار اشاره کرده است. (۹) شبکه اجتماعی ضدشایعه (روابط عمومی سازمان‌ها، می‌توانند کانال و گروه در شبکه‌های اجتماعی پرطرفدار داشته باشند که محل مراجعه و خبرگیری و کاهش استرس خبری کارکنان گردد): در پژوهش بهروزی و احمدی (۱۳۹۶) این راهکار مورد تأیید قرار گرفته است. از جمله راهکارهای پیشنهادی در این زمینه می‌تواند جلسات رفع ابهام حضوری یا به‌کارگیری دانش فناوری اطلاعات و ارتباطات روز برای اطلاع‌رسانی باشد. همچنین شایعات نمی‌بایست بدون پاسخ شفاف بمانند و لازم است که با تقسیم کار و پرهیز از سردرگمی، وظیفه پاسخگویی و سخنگویی و برگزاری نشست رسمی یا بیانیه نویسی رسمی از قبل از بروز شایعات مشخص باشد.

شاخص‌های مربوط به کلینیک شایعه: نتایج حاصل از تحلیل عاملی بیان‌کننده این موضوع بود که راهکارهای مربوط به مؤلفه کلینیک شایعه که باید در زمان مدیریت بر شایعات سازمانی در دانشگاه پیام نور مورد توجه قرار گیرند، عبارت از شش شاخص به شرح ذیل می‌باشند. (۱) کلینیک شایعه (مرکز پایش مستمر شایعه سنجی به‌منظور کشف درستی‌های کارکنان و نقاط ضعف سازمان و منابع شایعه): این راهکار با نتایج پژوهش‌های براون و کاتراستیل^۱ (۲۰۰۹)، آپورت و لپکین^۲ (۱۹۴۵) و لازار (۱۳۸۰) مورد توجه قرار گرفته است. (۲) نظام پیشنهاد و مشارکت واقعی: این راهکار در پژوهش‌های بهروزی و احمدی (۱۳۹۶)، قوچانی و بدری‌زاده (۱۳۹۰)، قلیپور (۱۳۸۶)، مورد اشاره و تأیید قرار گرفته است. (۳) بایگانی آسیب شناسی روانی کارکنان: این راهکار با نتیجه پژوهش‌های سلاته (۲۰۱۳)، ژو و لیو (۲۰۱۷)، باربوتو (۲۰۱۰)، پورنقاش و همکاران (۱۳۹۴)، ضیاپور (۱۳۹۴) همخوانی دارد. (۴) کشف سریع منبع شایعه: به این راهکار در پژوهش خاتمی سمنانی (۱۳۶۰) اشاره گشته است. (۵) سکوت و بی‌تفاوتی: ریورو^۳ (۲۰۱۳) و هول (۲۰۰۶) و سلطانی (۱۳۷۹) هم به این راهکار اشاره داشته‌اند. (۶) سیستم پایش مستمر ناراضی‌های شغلی: بر این اساس پیشنهاد می‌شود برای تمامی کارکنان سازمان، آسیب‌شناسی روانی انجام شده و در پرونده آن‌ها بایگانی گردد تا بهنگام بروز و گسترش شایعات به‌راحتی بتوان منابع و دلایل شایعه‌پراکنی را کشف و شناسایی کرد.

شاخص‌های مربوط به عدالت سیستمی: نتایج حاصل از

1. Brown & Cater-Steel
2. Alport & Lepkin
3. Rivero

می‌بیند و بازسازی و تقویت آن لازم است): معارف و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش‌های خود این راهکار را تأیید کرده‌اند. (۲) سیستم بازسازی نقاط ضعف فردی (موضوع شایعات معمولاً نقاط ضعف فرد است که با انتشار شایعات، آسیب بیشتری می‌بیند و بازسازی و تقویت آن لازم است): این راهکار با نتیجه پژوهش بهرامی (۱۳۸۳) مطابقت دارد. (۳) توانمندسازی آموزشی: این راهکار با نتیجه پژوهش‌های بابایی و ستاری (۱۳۹۷) و ترابی (۱۳۸۷) مطابقت دارد. بر این اساس لازم است که سازمان‌های دولتی از جمله دانشگاه پیام نور، به‌طور مستمر و سیستمی به دنبال کشف و رفع نقاط ضعف کارکنان و مدیران بوده و ایرادات ساختاری و رویه‌ای سازمان را نیز به‌طور مستمر حل و فصل نماید

شاخص‌های مربوط به تقابل مستقیم: نتایج حاصل از تحلیل عاملی بیان‌کننده این موضوع بود که راهکارهای مربوط به مؤلفه تقابل مستقیم که باید در زمان مدیریت بر شایعات سازمانی در دانشگاه پیام نور مورد توجه قرار گیرند، عبارت از ۲ شاخص به شرح ذیل می‌باشند. (۱) نظام توییح شایعه‌پراکنی (ایجاد هزینه‌سازمانی و پیگیری‌های حقوقی و قاطع قانونی برای شایعه‌پراکنی): این راهکار با نتایج پژوهش‌های ما و همکاران (۲۰۱۶) و فقیهی‌پور و خادمی (۱۳۹۶) و بهرامی (۱۳۸۳) مطابقت دارد. (۲) کمیته نزاکت سازمانی (کمیته‌ای متشکل از افراد ذی‌صلاح سازمان به‌منظور پشتیبانی و آموزش منشور اخلاقی و ترویج اخلاقیات و نزاکت سازمانی): عارف‌زاده و بردبار (۱۳۹۵) و آقادات و آقادات (۱۳۹۰) نیز در پژوهش خود این راهکار را مورد تأیید قرار داده‌اند. بر این اساس پیشنهاد می‌گردد سازمان‌های دولتی از جمله دانشگاه پیام نور می‌بایست اولاً در داخل سازمان با تشکیل کمیته‌ای از افراد ذی‌صلاح سازمان به‌منظور پشتیبانی و آموزش منشور اخلاقی و ترویج اخلاقیات و نزاکت سازمانی کارکنان را از فضای شایعه‌پراکنی دور نمایند.

پیشنهادهای

با توجه به نتایج و اقدامات صورت گرفته در پژوهش حاضر و محدودیت‌های موجود و براساس مطالعات گسترده ادبیات موضوع و با توجه به روند تکاملی مطالعات در این زمینه، می‌توان موضوعات زیر را برای پژوهش‌های آتی پیشنهاد کرد:

- تهیه و تدوین راهکارهای مبتنی بر فناوری‌های نوین اطلاعاتی مؤثر بر مدیریت بر شایعات سازمانی.
- طراحی چارچوب و راهکارهای تولید و به‌کارگیری سازنده شایعات در فضای سازمانی.

متقابل ضد رقبا): این راهکار با نتیجه پژوهش معارف و همکاران (۱۳۹۳) سازگاری دارد. بر این اساس پیشنهاد می‌شود سازمان‌های دولتی از جمله دانشگاه پیام نور می‌بایست با ارتباط ویژه و هدفمند با اتحادیه‌ها و انجمن‌های صنفی کارمندی و استادی از بروز شایعات کاری مخرب جلوگیری نمایند

شاخص‌های مربوط به سازمان شیشه‌ای: نتایج حاصل از تحلیل عاملی بیان‌کننده این موضوع بود که راهکارهای مربوط به مؤلفه سازمان شیشه‌ای که باید در زمان مدیریت بر شایعات سازمانی در دانشگاه پیام نور مورد توجه قرار گیرند، عبارت از ۳ شاخص به شرح ذیل می‌باشند. (۱) استخدام شفاف: شکیب (۱۳۷۵) در پژوهش خود به این راهکار اشاره کرده است. (۲) مسیر پیشرفت شغلی شفاف: این راهکار با نتایج پژوهش علمی و بیک‌زاده (۱۳۹۴) همخوانی دارد. (۳) حساسی متوالی و شفاف: ترابی (۱۳۸۷) در پژوهش خود به این راهکار اشاره داشته است. بر این اساس پیشنهاد می‌شود که سازمان‌های دولتی از جمله دانشگاه پیام نور، فرایند استاندارد استخدام و کارمندی را کاملاً شفاف و در معرض عموم قرار گیرند تا زمینه بروز شایعات در این زمینه از بین برود.

شاخص‌های مربوط به گروه‌گرایی: نتایج حاصل از تحلیل عاملی بیان‌کننده این موضوع بود که راهکارهای مربوط به مؤلفه گروه‌گرایی که باید در زمان مدیریت بر شایعات سازمانی در دانشگاه پیام نور مورد توجه قرار گیرند، عبارت از ۳ شاخص به شرح ذیل می‌باشند. (۱) تشکیل گروه‌های کاری: این راهکار در پژوهش‌های فینبرگ و همکاران (۲۰۱۴)، الدوارت و همکاران (۲۰۱۲)، مورد تأیید قرار گرفته است. (۲) برنامه‌های تفریحی ورزشی جمعی: این راهکار را می‌توان در پژوهش‌های آریو (۲۰۱۳) و حسینی (۱۳۹۴) و بهروزی و احمدی (۱۳۹۶) مشاهده کرد. (۳) تعیین کدخدای سازمانی (حل مشکل واحدها یا افراد با شیوه کدخدا منشی و ایجاد صلح و صفا و رفع دل‌نگرانی آنان با مذاکره): بردبار و باقرزاده (۱۳۸۸) نیز در پژوهش‌های خود به این راهکار اشاره کرده است. بر این اساس پیشنهاد می‌شود سازمان‌های دولتی از جمله دانشگاه پیام نور می‌بایست گروه‌های رسمی و غیررسمی را در سازمان تشکیل و تقویت کند.

شاخص‌های مربوط به بازآفرینی سازمانی: نتایج حاصل از تحلیل عاملی بیان‌کننده این موضوع بود که راهکارهای مربوط به مؤلفه بازآفرینی سازمانی که باید در زمان مدیریت بر شایعات سازمانی در دانشگاه پیام نور مورد توجه قرار گیرند، عبارت از سه شاخص به شرح ذیل می‌باشند. (۱) سیستم بازسازی نقاط ضعف سازمان هدف شایعه (موضوع شایعات معمولاً نقاط ضعف سازمان هدف شایعه است که با انتشار شایعات، آسیب بیشتری

(مورد مطالعه: دانشگاه پیام نور) بوده است. شایسته است از کلیه استادانی که در ارتقای تدوین این پژوهش یاری کرده‌اند، تقدیر و تشکر نماییم.

References

- Abbasi, H., Nahavandi, N., & Salarieh, N. (2013). Designing a Conceptual Model of Simulate The Process Organizational Rumors. *11th International Management Conference*, January. (In Persian)
- Abbaspour, A. (2016). *Advanced Human Resource Management: Approaches, Processes and Functions*. Tehran: Organization for Researching and Composing University textbooks in the Humanities (SAMT). (In Persian)
- Abbaspour, J., Abbaspour, H., & Shahbazi, Sh. (2017). Investigating the effect of organizational spirituality and its dimensions on employee loyalty (Case study: Mehran Education Organization). *Journal Of Human Resource Studies*, 7(4), 78-103. (In Persian)
- Aghadavid, S. R. (2011). *The Mission of Public Relations in Relation to Rumors*. 21, Spring. (In Persian)
- Aghbolagh, M. B., & Ardabili, F. S. (2016). An overview of the social functions of gossip in the hospitals. *Management Issues in Healthcare System*, 2(1), 27-33.
- Ahmadi Khatir, H., & Zakipour, R. (2017). Rumor management and its role in government organizations. *4th International Conference of management and accounting techniques*, Tehran. (In Persian)
- Alport, E H, Lepkin, M. (1945), Wartime rumors of waste and special privilege: why some people believe them. *J Abnorm, soc, Psychol*, 40, 3-36.
- Anbari, M. (2004). Rumor and its role in the management structure of an organization. *Bank*, 3, 75. (In Persian)
- Anderson, E., Siegel, E. H., Bliss-Moreau, E., & Barrett, L. F. (2011). The visual impact of gossip. *Science*, 332, 1446-1448.
- Arefzadeh, Gh., & Bordbar, G.R. (2016). Investigating the Effect of Employee Decency on Organizational Rumor. *5th International Conference on Nolin Research in Management, Economics and Accounting*, St. Petersburg, Russia. (In Persian)
- Babaei Aghbolagh, M., Sattari Ardabili, F. (2018). Investigating the Constructs of Psychosocial and Organizational Gossip Behavior. *Journal psychological*, 17(69) 545-556. (In Persian)
- Bahrani, M. (2004). The pathology of rumors in the Quran. *Quranic Researches*, 10(37-38), 70-95.
- Barbuto, J. E., Jr., Phipps, K. A., & Xu, Y. (2010). Testing relationships between personality, conflict styles and effectiveness. *International Journal of Conflict Management*, 21, 434-447.
- Beersma, B., & Van Kleef, G. A. (2012). Why people gossip: An empirical analysis of social motives, antecedents, and consequences. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(11), 2640-2670.
- Behroozi, K., & Ahmadi, S. (2017). Problems and Challenges of Administrative Systems in the Third World. *1th International Conference on Management, Applied Economics and Business*, Shiraz. (In Persian)
- Bordbar, Gh.R., Bagherzadeh, M. (2009). Identification and Ranking of Factors Affecting The Creation And Dissemination Of Rumors In The Organization. *the 7th International Management Conference*. (In Persian)
- Boyac, K., Şensoy, F., Beydağ, K. D., & Kiyak, M. (2014). Stress and Stress Management in Health Institutions. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 152, 470-475.
- Brady, D. L., Brown, D. J., & Liang, L. H. (2017). Moving Beyond Assumptions of Deviance: The Reconceptualization and Measurement Of Workplace Gossip. *Journal of applied Psychology*, 102(1), 1.

سیاسگزاری

این مقاله مستخرج از رساله‌ای تحت عنوان «طراحی الگوی مفهومی مدیریت بر شایعات سازمانی در سازمانهای دولتی

- Brown, M., & Cater-Steel, A. (2009). Do rumours contribute to knowledge management-and will we ever know?. In *Proceedings of the 4th Mediterranean Conference on Information Systems (MCIS 2009)* (pp. 699-710). Athens University of Economics and Business (AUEB).
- Davoodi, A. (2014). *An Introduction to the Political Psychology*. Tehran: Besat Publications. (In Persian)
- Decoster, S., Camps, J., Stouten, J., Vandevyvere, L., & Tripp, T. M. (2013). Standing by Your Organization: The Impact of Organizational Identification and Abusive Supervision on Followers' Perceived Cohesion and Tendency to Gossip. *Journal of J Bus Ethics*, 118(6), 623-634
- Dijkstra, M., Beersma, B., & van Leeuwen, J. (2014). Gossiping as a response to conflict with the boss: alternative conflict management behavior? *International journal of conflict management*, 25(4), 431-454.
- Dores Cruz, T. D., Balliet, D., Sleebos, E., Beersma, B., Van Kleef, G. A., & Gallucci, M. (2019). Getting a grip on the grapevine: extension and factor structure of the motives to gossip questionnaire. *Frontiers in psychology*, 10, 1190.
- Ellwardt, L., Labianca, G. J., & Wittek, R. (2012). Who are the objects of positive and negative gossip at work?: A social network perspective on workplace gossip. *Social Networks*, 34(2), 193-205.
- Ellwardt, L., Wittek, R., & Wielers, R. (2012). Talking about the boss: Effects of generalized and interpersonal trust on workplace gossip. *Group & organization management*, 37(4), 521-549.
- Elmi, R., & Beykzad, J. (2015). Designing and explaining the rumor management model in the organization. *Journal of Quantitative Studies in Abhar Free Management*, 20, 208 - 224. (In Persian)
- Faghihipour, J., & Khademi, F. (2017). *Organizational Socialization Management*. Tehran: Dar Al-Fonun Publications. (In Persian)
- Farley, S. D. (2011). Is gossip power? The inverse relationships between gossip, power, and likability. *European Journal of Social Psychology*, 41(5), 574-579.
- Feinberg, M., Willer, R., & Schultz, M. (2014). Gossip and ostracism promote cooperation in groups. *Psychological Science*, 25(3), 656-664.
- Feinberg, M., Willer, R., Stellar, J., & Keltner, D. (2012). The virtues of gossip: reputational information sharing as prosocial behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 102(5), 1015-1030.
- Georganta, K., Panagopoulou, E., & Montgomery, A. (2014). Talking behind their backs: Negative gossip and burnout in Hospitals. *Burnout Research*, 1(2), 76-81.
- Gholipour, A. (2007). Creating Organizational Realities through Rumors. *7th Management Conference*, Tehran. (In Persian)
- Grosser, T. (2010). *A Social Network Analysis of Positive and Negative Gossip in Organizational Life*. Master of Science in Business Management. University of Kentucky.
- Grosser, T., Kidwell, V., & Labianca, G. J. (2012). Hearing it through the grapevine: Positive and negative workplace gossip. *Organizational Dynamics*, 41, 52-61.
- Guo, G., Gong, Q., Li, S., & Liang, X. (2021). Don't Speak Ill of Others Behind Their Backs: Receivers' Ostracism (Sender-Oriented) Reactions to Negative Workplace Gossip. *Psychology Research and Behavior Management*, 14, 1.
- Hartung, F. M., & Renner, B. (2013). Social curiosity and gossip: related but different drives of social functioning. *PLoS One*, 8(7), e69996.
- Holste, J.S., & Fields, D. (2010). Trust and tacit knowledge sharing and use. *Journal of Knowledge Management*, 14(1), 128-40.
- Homa Sadr, S. (2009). Rumor management; Acceptance and monitoring. *Tadbir*, 210. (In Persian)
- Hoseini, A.S. (2015). *Investigating the*

- Effect of Organizational Culture on Hypocrisy in Organization with the Mediating Role of Organizational Rumor Organizational Layers.* Msc. Thesis of Public Management, Ilam University. (In Persian)
- Howell, J. (2006). *Using the Informational Processing Paradigm to Design Commercial Rumor Response Strategies on the World Wide Web. A Thesis presented in the University of Western Australia.* Master of Business Administration.
- Khanifar, H., Bordbar, H., & Zarei, R. (2012). Psychological review of organizational rumors and provide practical solutions to reduce it. *Rahbord*, 7, 61-82. (In Persian)
- Khatami Semnani, A. (1981). *Rumors from the perspective of Quran and Hadith.* Shafaqah Publications, Qom. (In Persian)
- Lazarus, J. (2001). *L'Oopinion publique.* Translator Morteza Katabi, Tehran: ney. (In Persian)
- Liu, T., Wu, L., Yang, Y., & Jia, Y. (2020). Work-to-Family Spillover Effects of Workplace Negative Gossip: A Mediated Moderation Model. *Frontiers in Psychology*, 11, 1612.
- Lyons, M. T., & Hughes, S. (2015). Malicious mouths? The Dark Triad and motivations for gossip. *Personality and Individual Differences*, 78, 1-4.
- Ma, T., Holden, J. G., & Serota, R. A. (2016). Distribution of human response times. *Complexity*, 21(6), 61-69.
- Maaref, M., Mirzaei, M., Farahani, F. (2014). Backgrounds of rumor formation and ways to deal with it from the perspective of the Quran Methodology of religious studies. *Journal of Religious Methodological Studies*, 1(1), 107-121. (In Persian)
- Mahmoudi, I. (2014). The Effect of Rumors on the Industrial Relations System of Production Organizations, *Foolad Journal*. 22, 40.
- Malazmian, H. (2013). *Rumor management.* Drop Publishing. (In Persian)
- Michelson, G., Van Iterson, A., & Waddington, K. (2010). Gossip in organizations: Contexts, consequences, and controversies. *Group & Organization Management*, 35(4), 371-390.
- Mills, C. (2010). Experiencing gossip: The foundations for a theory of embedded organizational gossip. *Group & Organization Management*, 35(2), 213-240.
- Moghimi, Sh. & Sanei, M. (2016). *Identifying the effective factors on the formation of rumors in the organization and examining its relationship with organizational pessimism (Case study: National Company for Distribution of Petroleum Products in Shahroud region.* Msc. Thesis, Islamic Azad University, Shahroud Branch, Government Management Department. (In Persian)
- Mohammadi, B. (2016). The Relationship of Role Ambiguity with Job Satisfaction and job Performance Mediated by Proactive Behavior. *Iran J Ergon*, 4(1), 20-27. (In Persian)
- Molavi, M., & Masoumi, A. (2017). The process of formation of organizational rumors and its management among the employees of government offices in Naghadeh city. *3rd International Conference on Entrepreneurship, Creativity and Innovation*, Shiraz. (In Persian)
- Navebrahim, A., & Yousefy, F. (2016). Organizational Silence Factors as an obstacle in Corporate Entrepreneurship. *New Approaches in Educational Administrations*, 7(26), 133-157.
- Nowruzi, B. (2014). Management and Communications. *Hamshahri Newspaper*, September 25. (In Persian)
- Olorunsola, R. (2014). Gossip and Library Management: An Examination of the Perceptions of Library Managers. In *Advances in Librarianship.* Emerald Group Publishing Limited.
- Piriaei, S., & Arshadi, N. (2012). The effect of job security and

- organizational justice on the intention to leave the job: the mediating role of trust in senior management. *Journal of Career & Organization Counseling*, 4(11), 78-94. (In Persian)
- Pournaghash Tehrani, S., Nasri Tajabadi, M., & Alijani, S. (2016). Comparing the role of emotional dimensions of personality and demographic characteristics in the prediction of domestic violence among patients in methadone maintenance treatment programs (MMT) and non-addict individuals. *Journal psychological*, 14(56), 539-556. (In Persian)
- Quchani, F., & Badrizadeh, M. (2011). Investigating the Effect Of Organizational Culture On The Establishment Of Information Systems. *Public Administration Perspective (PAP)*, 2(3), 81-95. (In Persian)
- Rahdary, A., & Nasr, M. (2017). Challenges of Think Tanks in Iran. *JMDP*, 30(2), 23-54. (In Persian)
- Ramezani, N.A., Raymand, S., Mohammadi Pargo, S., Mohammadyari, M. (2007). Dynamic Analysis Of Rumor Spread In The Organization. 5th International Management Conference. (In Persian)
- Rivero, O. (2014). Rumors in the workplace affecting organizational change readiness. *Global Journal of Management And Business Research*, 13(12), 50-54.
- Salathé, M., Vu, D. Q., Khandelwal, S., & Hunter, D. R. (2013). The dynamics of health behavior sentiments on a large online social network. *EPJ Data Science*, 2(1), 1-12.
- Shaemi Barzaki, A., Abzari, M., & Moayedi, Z. (2016). Analyzing the Effects of Person-Organization Fit on Employees' Organizational Indifference. *JMDP*, 29(3), 151-171. (In Persian)
- Shafiee Mazandarani, S.M. (1999). *Rumors in the Qur'an and hadiths*. Payame howzeh, 25, 25-30. (In Persian)
- Shakib, Kh. (1996). *Application of Psychology and Sociology in Industry and Production*. Proceedings of the Second Scientific and Research Seminar of the Cultural Affairs Office of the Ministry of Labor and Social Affairs, Islamic Propaganda Organization Publishing Center, Isfahan. (In Persian)
- Shaw, A. K., Tsvetkova, M., & Daneshvar, R. (2011). The effect of gossip on social networks. *Complexity*, 16(4), 39-47.
- Shirkond, Sh. (2014). Rumor Prevention Management. *Journal of Transportation and Development*, 87, 42-47. (In Persian)
- Shokarkhah, Y. (1995). *Khabar*. Media Education Development Center, Tehran. (In Persian)
- Soltani, I. (2000). *The Effect of Rumors on the Industrial Relations System of Industrial Organizations*, Foolad Journal, 21. (In Persian)
- Sotoudeh, H. (2002). *Social Psychology*. Tehran: Avaye Noor. (In Persian)
- Spendlove, M. (2007). Competencies for effective leadership in higher education. *International Journal of Educational Management*, 59(2), 402-492.
- Tahmasebi, D., Salimi, Gh., Gol Laleh, M. (2016). Investigating the Relationship between Organizational Spirituality and Prevention of Rumors in Organization (Case Study of Physical Education Officers State of Tehran). *Iranian Journal Of Public Policy In Administration Mission*, 7(7), 71-83. (In Persian)
- Tian, Q. T., Song, Y., Kwan, H. K., & Li, X. (2019). Workplace gossip and frontline employees' proactive service performance. *The Service Industries Journal*, 39(1), 25-42.
- Torabi, M. Amin. (2008). *Rumor and Its Effect On Public Opinion*. Ph.D thesis, Islamic Azad University (Science and Research Branch). (In Persian)
- Torkaman, F., & Shahabi, Z. (2016). Rumor and the Effective Social Factors on Rumor Adoption. *Socio-Cultural Research Rahbord*, 5(19), 191-215.
- Van Knippenberg, D., Van Prooijen, J. W., & Sleebos, E. (2015). Beyond social exchange: Collectivism's

- moderating role in the relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behaviour. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(1), 152-160.
- Waddington, K. (2005). Using diaries to explore the characteristics of work-related gossip: Methodological considerations from exploratory multimethod research. *Journal of occupational and Organizational Psychology*, 78(2), 221-236.
- Wert, S.R., & Salovey, P. (2004). A social comparison account of gossip. *Review of General Psychology*, 8, 122-137.
- Wu, X., Kwan, H. K., Wu, L. Z., & Ma, J. (2018). The effect of workplace negative gossip on employee proactive behavior in China: The moderating role of traditionality. *Journal of Business Ethics*, 148(4), 801-815.
- Yue, A. R. (2013). Talking about gossip at work. A Thesis for the Degree of Doctor, Department of Philosophy, Saint Mary's University.
- Zahra, K. (2017). *Impact of Work Place Gossips on Interpersonal Conflicts, Mediating Role of Interpersonal Trust and moderating role of Neuroticism*. Department Of Management Sciences Capital University of Science & Technology Islamabad, Master of Sciences in Management Sciences (HRM).
- Zhu, X., & Liu, F. (2017). Research on behavior model of rumor maker based on system dynamics. *Complexity*, 2017.
- Ziapur, A. (2013). Survey of job satisfaction and related factors among nurses working in hospitals in Kermanshah in 2012. *Mashhad Paramedical Sciences and Rehabilitation Sciences*, 2(2), 27-34. (In Persian)

طراحی و تبیین مدل بالندگی سرمایه های انسانی به منظور دستیابی به اقتصاد دانش محور

سید جواد حسینی کوهساری^۱، *محمدرضا مشایخ^۲، جمشید سالار^۳، سید محمد باقری^۴

۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۲. استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۳. استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۴. استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: (۱۴۰۰/۰۳/۱۳) تاریخ پذیرش: (۱۴۰۰/۰۶/۲۱)

Designing and Explaining the Model of Human Capital Flourish to Achieve a Knowledge-Based Economy

Seyed Javad Hosseini Kuhsari¹, *Mohammadreza Mashayekh², Jamshid Salar³,
Seyed Mohammad Bagheri⁴

1. Ph.D Candidate, Department of Business Management, Payame Noor University, Iran, Tehran.

2. Assistant Professor, Department of Business Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

3. Assistant Professor, Department of Business Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

4. Assistant Professor, Department of Business Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

Received: (2021/Jun/03)

Accepted: (2021/Sep/12)

«نوع مقاله: اکتشافی»

Abstract

Skilled human capital as an intangible asset is the main motivator of a knowledge-based economy. The purpose of this study is to develop a model for the effectiveness of eight components of skill, experience, mentality, implicit knowledge, culture, tradition, religion, and attitude on the flourishing of human resources to achieve a knowledge-based economy. The method of this research was descriptive and the research tools were the Delphi method and hierarchical analysis process, respectively, and in terms of research type, it is an exploratory-applied study including quantitative and qualitative research methods. According to the findings of this research, the main research hypothesis (Flourishing human capital is a key factor in achieving a knowledge-based economy; the future of the world economy goes through a knowledge-based economy, and the way to achieve a resilient and endogenous economy is a knowledge-based economy) and the research sub-hypotheses (factors of skill, experience, mentality, implicit knowledge, culture, tradition, religion, and attitude are effective in the flourishing of human capital) were confirmed by experts. The results of the final statistics extracted in this study indicate that from the point of view of experts, the components of implicit knowledge, culture, religion, tradition, skills, experience, mentality, and attitudes have the greatest impact on the flourishing of human capital, respectively.

Keywords

Knowledge-Based Economy, Intangible Assets, Human Capital, Resilience Economy, Flourish Model.

چکیده

سرمایه انسانی ماهر به عنوان یک دارایی نامشهود، محرک اصلی اقتصاد دانش محور است، هدف این پژوهش یافتن مدلی برای تأثیر هشت گانه مؤلفه مهارت، تجربه، ذهنیت، دانش ضمنی، فرهنگ، سنت، دین و نگرش بر بالندگی منابع انسانی در راستای دستیابی به اقتصاد دانش محور بود، روش این پژوهش، توصیفی و ابزارهای پژوهش به ترتیب روش دلفی و فرایند تحلیل سلسله مراتبی و از نظر نوع پژوهش، اکتشافی- کاربردی و مشتمل بر روش های پژوهش کمی و کیفی بود، طبق یافته های این پژوهش، فرضیه اصلی پژوهش (سرمایه انسانی بالنده عامل اساسی در دستیابی به اقتصاد دانش محور است، آینده اقتصاد جهان از مسیر اقتصاد دانش محور می گذرد و راه دستیابی به اقتصاد مقاومتی و اقتصاد درونزا، اقتصاد دانش محور است) و فرضیه های فرعی پژوهش (عوامل مهارت، تجربه، ذهنیت، عامل دانش ضمنی، فرهنگ، سنت، دین و نگرش در بالندگی سرمایه های انسانی مؤثر است) مورد تأیید خبرگان قرار گرفت، نتایج آمار و ارقام نهایی استخراج شده در این پژوهش نشان می دهد که مؤلفه های دانش ضمنی، فرهنگ، دین، سنت، مهارت، تجربه، ذهنیت و نگرش از نظر نخبگان به ترتیب بیشترین تأثیر را در بالندگی سرمایه های انسانی دارند.

واژه های کلیدی

اقتصاد دانش محور، دارایی نامشهود، سرمایه انسانی، اقتصاد مقاومتی، مدل بالندگی.

مقدمه

در سند جامع نقشه جامع علمی کشور به اهداف کلان حوزه علم و فناوری در کشور در چشم‌انداز ۱۴۰۴ توجه ویژه داشته است که عبارت‌اند از: «دستیابی به جایگاه اول علم و فناوری در جهان اسلام و احراز جایگاه مهم علمی و الهام‌بخشی در جهان و استقرار جامعه دانش‌محور، عدالت محور و برخوردار از انسان‌های شایسته و فرهیخته و نخبه برای احراز مرجعیت علمی در جهان»، پیداست که کاملاً نقش سرمایه انسانی در دستیابی به اقتصاد دانش‌محور در این دستورالعمل‌ها مشخص است و امروزه نیاز به تغییر پارادایم از اقتصاد مبتنی بر سرمایه به اقتصاد دانش‌محور برای رسیدن به توسعه پایدار لازم و ضروری است.

بالندگی سرمایه‌های انسانی به سازمان کمک می‌کند تا سرمایه انسانی خود را از حوزه تلاش و امور اداری ارتقا بخشیده و با مدیریت استعدادهای شکوفای آنان به انسان‌هایی استراتژیک و هدفمند تبدیل کند و از مزیت استراتژیک سرمایه انسانی سازمان در بازار استعدادهای به بهترین وجه استفاده نماید (قاسمی، فقیهی و علیزاده، ۱۳۹۸: ۱۵)، در این فرایند، مدیریت می‌کوشد فعالیت‌های سرمایه انسانی خود را به‌عنوان بخشی از یک روش‌شناختی جامع ساخته شده از چرخه زندگی، اشتغال، ایجاد انگیزه، توسعه و تعامل بهینه افراد با یکدیگر جمع کند (نجفی، فتح‌اللهی و محمدپور، ۱۳۹۸: ۱۴۲).

با توجه به فاکتورهایی مانند آزادسازی تجارت و جهانی‌شدن بازرگانی، فناوری اطلاعات و ارتباطات، مدیریت دانش، تغییر ساختاری در اقتصاد، تغییرات در محل و نیروی کار، افزایش حق انتخاب مصرف‌کنندگان، کوچک شدن دولت و کسب‌وکار الکترونیکی اقتصاد دانش‌محور، ضرورت آینده است، از دیگر سو، در سال‌های اخیر و با شدت گرفتن تحریم‌های غرب علیه ایران با هدف متوقف کردن پیشرفت ایران اقتصاد دانش‌محور روش مناسبی برای مقابله با تحریم‌هاست و می‌تواند یک چشم‌انداز بلندمدت پیشروی اقتصاد وابسته به نفت کشور باشد و توجه بیشتر به اقتصاد دانش‌محور و کمک به توسعه و ارتقای توانمندی آن با هدف رهایی از فروش منابع طبیعی کشور و حرکت به سمت تولید دانش‌محور بیش از پیش ضرورت می‌یابد.

گذر به اقتصاد دانش‌محور، فرآیندی جامع و عمیق است که طی آن عناصر و اجزای فعالیت‌های اقتصادی به‌گونه‌ای اساسی متحول می‌شود (عبادی، فراهانی‌فرد و عادل، ۱۳۹۸: ۱۴۸) و مشخصه‌های چنین اقتصادی عبارت است از انتقال دانش به شکل مواد، سرمایه، محصولات یعنی عوامل تولید

اساسی در اقتصاد فروخته می‌شوند که از طریق فرآیندهای اقتصادی ایجاد می‌شوند، اخذ می‌شوند، یاد گرفته می‌شوند، ذخیره می‌شوند، توسعه داده می‌شوند و تجزیه می‌شوند. لذا، اقتصاد دانش‌محور تمام زمینه‌های تجارت، ساختار اقتصادی، بهره‌وری، نوع مدیریت و غیره را متحول کرده است (ساعدی، سپهوند و موسوی، ۱۳۹۸: ۵۵)، با توجه به فاکتورهایی مانند آزادسازی تجارت و جهانی‌شدن بازرگانی، فناوری اطلاعات و ارتباطات، مدیریت دانش، تغییر ساختاری در اقتصاد، تغییرات در محل و نیروی کار، افزایش حق انتخاب مصرف‌کنندگان، کوچک شدن دولت و کسب‌وکار الکترونیکی اقتصاد دانش‌محور ضرورت آینده است (آناپاتوا، ۲۰۱۹: ۹)، امروزه نیاز به تغییر پارادایم از اقتصاد مبتنی بر سرمایه به اقتصاد دانش‌محور برای رسیدن به توسعه پایدار لازم و ضروری است (بالا مورگان و زوبا، ۲۰۱۹: ۸۵).

اهمیت و ضرورت این پژوهش از آن جهت مهم است که در خصوص موضوع این مقاله یعنی طراحی و تبیین مدل بالندگی سرمایه‌های انسانی به‌منظور دستیابی به اقتصاد دانش‌محور پژوهش مستقلی تاکنون به عمل نیامده است. در این پژوهش تأثیر مؤلفه‌های دانش ضمنی، فرهنگ، دین، سنت، مهارت، تجربه، ذهنیت و نگرش از نظر نخبگان بر بالندگی سرمایه‌های انسانی بررسی شده است.

مبانی نظری پژوهش

اقتصادهای جهانی ابتدا به‌عنوان اقتصادهای کشاورزی آغاز شده و سپس به اقتصادهای صنعتی یا تولیدی و سپس به اقتصادهای پسا صنعتی یا اقتصادهای تولید انبوه تبدیل شده‌اند، در اقتصاد کشاورزی زمین، نیروی کار و منابع طبیعی و در اقتصاد صنعتی سرمایه، ماشین‌آلات و مدیریت عوامل مؤثر بر تولید و تعیین‌کننده استاندارد زندگی محسوب می‌شوند قاسمی، فقیهی و علیزاده، ۱۳۹۸: ۱۵۸)، ولی اقتصاد دانش‌محور نگاهی نو به علل رشد اقتصادی بلندمدت دارد، از دهه ۱۹۷۰ به این‌سو، تولید دانش جای تولیدات صنعتی را گرفته است و جوامع مختلف در حال گذر از غلبه صنعت به دوران فراصنعتی هستند، دلایل این امر را باید در تحولات فناوری اطلاعات و تقسیم‌کار جهانی ناشی از مزیت‌های فرآیند جهانی‌شدن دانست و در عصر جدید، اقتصاد اطلاعات و دانش جای سرمایه فیزیکی و انرژی را به‌عنوان عوامل اصلی تولید گرفته‌اند

موفقیت کشورها در استفاده از سرمایه انسانی یا توسعه پتانسیل این سرمایه در تمامی سنین، تصویری کلی از جایگاه فعلی آن‌ها ترسیم شود.

در روش‌شناسی این شاخص همچنین بر جمعیت‌شناسی تمرکز شده است. این شاخص در هر زمان که امکان داشته است، دیدگاهی نسلی در پیش گرفته و شاخص‌ها را براساس پنج گروه سنی مجزا تفکیک کرده است. پیامد تعیین جایگاه هر کشور در هر مرحله از چرخه عمر توسعه سرمایه انسانی، این است که امکان مداخله سیاسی هدفمند و برنامه‌ریزی برای منابع انسانی را فراهم می‌کند. در گام بعدی، در شاخص سرمایه انسانی همه کشورها دارای استاندارد مشابه می‌شوند. شاخص سرمایه انسانی با سنجش دقیق عملکرد کشورها امکان مقایسه درون و بین‌کشوری به‌طور سالانه را فراهم می‌کند.

«سرمایه انسانی» مجموعه دانش، مهارت‌ها، استعدادها و تحصیلاتی است که ما در طول سال‌ها کسب کرده‌ایم و مجموعه دانش و مهارت‌های جمع شده در نیروی انسانی یک سازمان است، سرمایه انسانی مستلزم سرمایه‌گذاری بر روی نیروهای انسانی یک مجموعه به‌منظور بالا بردن بازدهی آن‌ها است (بالا مورگان و زوبا، ۲۰۱۹: ۹۰).

شاخص سرمایه انسانی یک مفهوم تک‌بعدی نیست و برای افراد مختلف، معانی متفاوتی دارد. در دنیای کسب‌وکار، شاخص سرمایه انسانی ارزش اقتصادی مهارت‌های کارکنان است. برای سیاست‌گذاران، این شاخص به معنی ظرفیت جمعیت برای به حرکت درآوردن رشد اقتصادی است. شاخص سرمایه دو موضوع آموزش و اشتغال را در میان پنج گروه سنی (کمتر از ۱۵ سال، ۱۵ تا ۲۴ سال، ۲۵ تا ۵۴ سال، ۵۵ تا ۶۴ سال و ۶۵ سال به بالا) بررسی می‌کند. در این بررسی میزان موفقیت کشورها در توسعه مهارت و خبرگی افراد از طریق یادگیری و اجرای این دانش کسب شده از طریق اشتغال مولد ارزیابی می‌شود. یا به بیان دیگر، شاخص سرمایه انسانی اندازه شکاف سرمایه‌گذاری بر سرمایه انسانی و شکاف به‌کارگیری این سرمایه را در هر کشور ارزیابی می‌کند (گزارش معاونت بررسی‌های اقتصادی اتاق بازرگانی تهران، دی ۱۳۹۹).

کشورها براساس بازده معیارهای مربوط به آموزش و مشاغل ارزیابی شده‌اند و معیار سلامت هم به معیار خاصی از امید به زندگی در ارتباط با سلامت که قدرت تحلیلی بیشتری دارد، تبدیل شده است.

در بندهای مختلف سیاست‌های کلی نظام و نیز

(عبادی، فراهانی‌فرد و عادل، ۱۳۹۸: ۱۳۵)، اقتصاد جدید که اقتصاد دانش پایه نام دارد بر تولید دانش با هدف تجاری‌سازی آن تکیه می‌کند که در این اقتصاد، دانش و ایده‌ها، چه از طریق فرآیندهای بازار که در آن سازمان‌ها با هم رقابت می‌کنند، چه از طریق شبکه‌های حرفه‌ای یا تقلید از مجموعه‌های مشابه و همکار، تمایل به انتشار سریع از طریق حوزه‌های سازمانی و تحریک همگرایی دارند.

مجمع جهانی اقتصاد از سال ۲۰۱۳ تاکنون، چگونگی توسعه و استقرار استعداد کشورها را براساس سطح تحصیلات نیروی کار، مهارت‌ها و اشتغال، ارزیابی و رتبه‌بندی می‌کند، هدف از این سنجش این است که نتایج شاخص سرمایه انسانی گذشته و حال مورد ارزیابی قرار بگیرد و رویکردهایی در مورد نحوه بهبود و تکامل آن در آینده فراهم کند.

در سال ۲۰۲۰ نیز جدیدترین گزارش مجمع جهانی اقتصاد برای رتبه‌بندی کشورها در شاخص سرمایه انسانی اعلام شده است، به اعتقاد این مجمع، اگر بخش‌های خصوصی و دولتی کشورها برای آموزش و مهارت‌های کاربردی، سرمایه‌گذاری بیشتری کنند، نیروی کار بهتر و فعال‌تری در آینده خواهند داشت و در دنیای امروز به‌جای آموزش افراد برای تصدی مشاغل خاص، دولت‌ها باید آن‌ها را به‌گونه‌ای پرورش دهند که دارای ظرفیت یادگیری طی زندگی کاری خود باشند.

در این مطالعه از میان ۱۳۰ کشوری که مورد بررسی قرار گرفته‌اند، تنها ۱۹ کشور جهان از ۸۰ درصد پتانسیل سرمایه انسانی خود بهره می‌برند. سه کشور فنلاند، نروژ و سوئیس که با اختلاف بسیار کمی از ۸۵ درصد از منابع انسانی‌شان بهره‌برداری کرده‌اند، به ترتیب رتبه‌های اول تا سوم را به خود اختصاص داده‌اند.

دفتر برنامه توسعه سازمان ملل متحد در جدیدترین گزارش خود شاخص توسعه انسانی ۲۰۲۰ اعلام کرد ایران از نظر شاخص توسعه انسانی از بین ۱۸۹ کشور در رده ۷۰ قرار دارد (گزارش معاونت بررسی‌های اقتصادی اتاق بازرگانی تهران، دی ۱۳۹۹).

شاخص سرمایه انسانی رتبه کشورها را در این زمینه مشخص می‌کند و این کار امکان مقایسه مؤثر بین مناطق و گروه‌های درآمدی را فراهم می‌کند، روش‌شناسی پشت این رتبه‌بندی قصد دارد مبنایی برای تحلیل‌ها در دوره‌های زمانی باشد به‌طوری که کشورها بتوانند پیشرفت‌های خود را در رابطه با عملکردشان و در رابطه با دیگر کشورها پیگیری کنند و در روش‌شناسی شاخص سرمایه انسانی به‌جای توجه به ورودی‌ها و متغیرهای فضای توانمندسازی، بر بازده یادگیری و مشاغل تمرکز شده است که هدف از این کار این است که با توجه به

(نجفی، فتح‌اللهی و محمدپور، ۱۳۹۸: ۱۳۳).

اقتصاد دانش محور فرآیندی جامع و عمیق است که طی آن عناصر و اجزای فعالیت‌های اقتصادی به‌گونه‌ای اساسی متحول می‌شود، مشخصه‌های چنین اقتصادی عبارت است از انتقال دانش به شکل مواد، سرمایه، محصولات یعنی عوامل تولید اساسی در اقتصاد که از طریق فرآیندهای اقتصادی ایجاد می‌شوند، فروخته می‌شوند، اخذ می‌شوند، یاد گرفته می‌شوند، ذخیره می‌شوند، توسعه داده و تجزیه می‌شوند (همان، ۱۴۹).

نتیجه این پژوهش به چشم‌انداز اقتصاد دانش محور آتی کشور از منظره تقویت و غنی‌سازی و بالندگی سرمایه انسانی توجه دارد برای تعبیر بالندگی لغاتی مانند رشد، توسعه و بلوغ به‌عنوان معادل گفته می‌شود ولی این مفهوم دارای ابعاد بالاتر و عمیق‌تری است و در مجموع کلمه لاتین (flourish) جهت مفهوم بالندگی گویاتر است.

شخص بالنده عبارت از شخصی است که رشد او نه تنها به‌عنوان یک شاخص کلیدی در سازمان، بلکه درزمینه‌های هم‌پوشانی فلسفه کاری و روان‌شناسی، اخلاق، تجارت، رشد، بلوغ، شکوفایی و توسعه به شکلی تکامل و سیستماتیک عملیاتی شده است و این انسان به‌وضوح در یک ساختار مرتب شده و منظم و مدون پیشرفت می‌کند (ساعدی، سپهوند و موسوی، ۱۳۹۸: ۶۰).

پیشینه‌های پژوهش

سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه ابلاغی مقام معظم رهبری، بر شکل‌گیری اقتصاد دانش محور به‌عنوان راهبردی در جهت حرکت صحیح اقتصاد کشور، تأکید و در بندهای اول و دوم سیاست‌های ابلاغی اقتصادی رهبری نیز هر دو مفهوم سرمایه‌های انسانی و اقتصاد دانش محور بیان شده است (عبادی، فراهانی‌فرد و عادل، ۱۳۹۸: ۱۴۰) که در آن قید شده است با هدف تأمین رشد پویا و بهبود شاخص‌های اقتصادی و دستیابی به اهداف سند چشم‌انداز بیست‌ساله، سیاست‌های کلی اقتصادی با رویکردی جهادی، انعطاف‌پذیر، فرصت‌ساز، مولد، درون‌زا، پیشرو و برون‌گرا جهت تأمین شرایط و فعال‌سازی کلیه امکانات و منابع مالی و سرمایه‌های انسانی و علمی کشور به‌منظور پیشسازی اقتصاد دانش محور، پیاده‌سازی و اجرای نقشه جامع علمی کشور و سامان‌دهی نظام ملی نوآوری به‌منظور ارتقای جایگاه جهانی کشور و افزایش سهم تولید و صادرات محصولات و خدمات دانش محور و دستیابی به رتبه اول اقتصاد دانش محور در منطقه ابلاغ می‌شود و در بند دو سیاست‌های کلی اقتصاد ابلاغی رهبری، مشخصاً بر پیشسازی اقتصاد دانش محور به‌منظور ارتقای جایگاه جهانی کشور و افزایش سهم تولید و صادرات محصولات دانش محور و دستیابی به رتبه اول اقتصاد دانش محور در منطقه تأکید شده است و پیوسته که کاملاً نقش سرمایه انسانی در دستیابی به اقتصاد دانش محور در این دستورالعمل‌ها مشخص است و امروزه نیاز به تغییر پارادایم از اقتصاد مبتنی بر سرمایه به اقتصاد دانش محور برای رسیدن به توسعه پایدار لازم و ضروری است

جدول ۱. پیشینه داخلی و خارجی پژوهش

| محقق یا محققان | عنوان پژوهش | سال | یافته‌های پژوهش |
|-------------------------------------|---|------|--|
| آناپاتو | گرایش به فرایندهای مدیریت دانش محور ^۱ | ۱۳۹۹ | تعریف روش‌های کاری با کارایی بالا توسط کارکنان دانش محور برای مدیریت دانش محور و اقتصاد دانش محور ^۲ |
| بالا مورگان و زوبا | مدیریت یکپارچه دانش محور ^۳ | ۱۳۹۹ | یک رویکرد یکپارچه برای اندازه‌گیری عملکرد، تجزیه و تحلیل، بهبود و مدیریت دانش محور و اقتصاد دانش محور ^۴ |
| فلسفی، معمارزاده، الوانی و موسیخانی | ارائه الگوی کرامت انسانی کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران با استفاده از روش فراترکیب | ۱۳۹۹ | نحوه تطبیق سیاست‌های کلی نظام اداری کشور با برنامه نهادینه‌سازی فرهنگ‌سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی و کرامت انسانی و ارج نهادن به سرمایه‌های انسانی و اجتماعی |
| سرفرازی، شفیعی و جعفری | سنجش دوسویه بالندگی سازمانی و عزت‌نفس کارکنان | ۱۳۹۹ | بررسی رابطه بین بالندگی سازمانی و عزت‌نفس کارکنان و تأثیر آن بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان |

1. workers' Propensity for Knowledge Management Processes

2. Defines High performance Work Practices and Knowledge Workers' for Knowledge Management

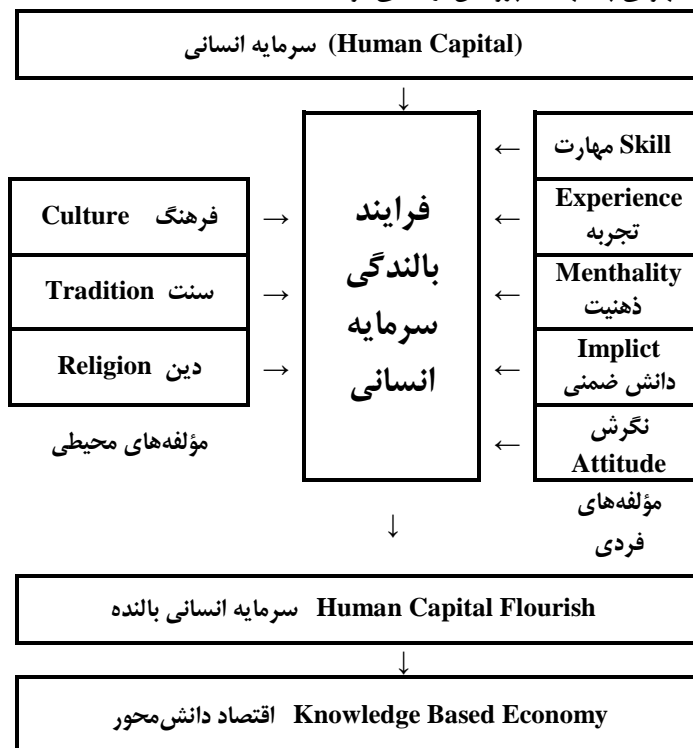
3. An Integrated Knowledge Management

4. An Integrated Approach to Performance Measurement, Analysis, Improvements Of Knowledge Management

| محقق یا محققان | عنوان پژوهش | سال | یافته‌های پژوهش |
|--------------------------------|--|------|---|
| نیکپور | تأثیر تسهیم دانش بر بالندگی سازمانی با میانجیگری خودکارآمدی کارکنان | ۱۳۹۸ | یافته‌های پژوهش ضمن تأیید الگوی پیشنهادی، نشان داد که تسهیم دانش و خودکارآمدی کارکنان بر بالندگی سازمانی تأثیر مثبت می‌گذارند. |
| سید عامری و امرایی | بررسی وضعیت موجود بالندگی اعضای هیئت‌علمی دانشکده‌های تربیت‌بدنی | ۱۳۹۸ | در وضعیت موجود بالندگی آموزشی، سازمانی، فردی و اخلاقی به‌طور معنی‌داری بالاتر از متوسط ولی میزان وضعیت موجود بالندگی پژوهشی در حد متوسط است |
| نجفی، فتح‌اللهی و محمدپور | نقش حکمرانی خوب در تحقق اقتصاد دانش‌بنیان در ایران (در قالب مدل ماریچ چهارگانه) | ۱۳۹۸ | حکمرانی خوب از طریق حقوق مالکیت، سرمایه‌گذاری داخلی و خارجی، فرار مغزها، توسعه سرمایه انسانی و پژوهش و توسعه بر تحقق اقتصاد دانش‌بنیان تأثیر می‌گذارد |
| عبادی، فراهانی فرد و عادل | نقش محوری اقتصاد دانش‌محور در کنترل بی‌کاری | ۱۳۹۸ | اقتصاد دانش‌محور با ابزارها و خروجی‌های خود در کنترل بی‌کاری تأثیر دارد |
| صادقی، نیاز آذری و تقوایی یزدی | بررسی تأثیر زیرساخت‌های رویکرد مجازی بر آموزش قابلیت محور تأثیر مجازی بر آموزش قابلیت محور در راستای دانشگاه‌های نسل چهارم | ۱۳۹۸ | زیرساخت‌های رویکرد مجازی بر آموزش قابلیت محور تأثیر مستقیم و قوی دارد (جهت بالندگی با محوریت مؤلفه دانش) |
| ساعدی، سپهوند و موسوی | طراحی و تبیین مدل معماری دانش منابع انسانی در سازمان‌های دانش‌محور | ۱۳۹۸ | یافته‌های پژوهش دربرگیرنده شاخص‌ها و مؤلفه‌های معماری دانش منابع انسانی و ارائه مدل معماری دانش منابع انسانی در سازمان‌های دانش‌بنیان است |
| قاسمی، فقیهی، علیزاده، | الزامات دستیابی به اقتصاد دانش‌محور در سطح کلان: تحلیل چارچوب قانونی در ایران و ارائه توصیه‌های سیاستی | ۱۳۹۸ | با وجود قوانین و مقررات مختلف در برنامه‌های توسعه و سایر قوانین دائمی کشور، هنوز تا یک چارچوب جامع و منسجم حقوقی برای حرکت به سمت اقتصاد دانش‌بنیان فاصله وجود دارد |

مدل مفهومی پژوهش

با تکیه بر مفاد پژوهش، مدل مفهومی پیشنهادی پژوهش ارائه می‌شود:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

اهداف پژوهش

هدف اصلی: طراحی و تبیین مدل بالندگی سرمایه‌های انسانی به منظور دستیابی به اقتصاد دانش محور.
اهداف فرعی: بررسی میزان تأثیرگذاری عوامل مهارت، تجربه، ذهنیت، عامل دانش ضمنی، فرهنگ، سنت، دین و نگرش در بالندگی سرمایه‌های انسانی.

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی پژوهش: آیا سرمایه انسانی بالنده عامل اساسی در دستیابی به اقتصاد دانش محور است؟، آیا آینده اقتصاد جهان محور از مسیر اقتصاد دانش می‌گذرد؟، آیا راه دستیابی به اقتصاد مقاومتی و اقتصاد درون‌زا، اقتصاد دانش محور است؟ فرضیه‌های فرعی پژوهش: آیا عوامل مهارت، تجربه، ذهنیت، عامل دانش ضمنی، فرهنگ، سنت، دین و نگرش در بالندگی سرمایه‌های انسانی مؤثر است؟

روش‌شناسی پژوهش

روش این پژوهش توصیفی و ابزارهای پژوهش به ترتیب روش دلفی و فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی است، به‌طور کلی این پژوهش از نظر پژوهش، اکتشافی-کاربردی بوده و به علت نوین بودن موضوع پژوهش، شناسایی عوامل، متغیرها و سازه‌های مدل، بعضاً جنبه اکتشافاتی داشته و پژوهش با بررسی مدارک و مستندات و نیز مشاهدات واقع انجام گرفته است و از سوی دیگر پژوهش حاضر دارای روشی آمیخته و ترکیبی بوده و مشتمل بر روش‌های پژوهش کمی و کیفی است و در بخش کمی پژوهش حاضر از نظر هدف جزء پژوهش‌های کاربردی/توسعه‌ای محسوب می‌شود، در مرحله نخست اهداف، فرضیه‌ها و متغیرهای پژوهش و همچنین بیان مصادیق گویه‌ها در خصوص عوامل مؤثر بر بالندگی نیروی انسانی در اقتصاد دانش محور توسط مصاحبه‌گر در میان گذاشته شد و سپس در قالب پرسشنامه کتبی اطلاعات و نظرات مصاحبه‌شونده متخصص اخذ شد که با امتیازدهی متخصصان در چهار مرحله انجام پذیرفت.

روش تجزیه و تحلیل این پژوهش کیفی است و با توجه به ماهیت دو موضوع اساسی این پژوهش یعنی بالندگی سرمایه‌های انسانی و اقتصاد دانش محور روش تجزیه و تحلیل کیفی جهت این پژوهش مناسب است، طبق نتایج این

پژوهش رابطه معنی‌داری شده بین میان منابع هشت‌گانه مهارت، تجربه، ذهنیت، دانش ضمنی، فرهنگ، سنت، دین و نگرش با بالندگی منابع انسانی در راستای دستیابی به اقتصاد دانش محور موجود است، این پژوهش از نوع کتابخانه‌ای و نظری است و اطلاعات به‌وسیله ابزارهای سنجش کتابخانه‌ای و اسنادی گردآوری می‌شود. لذا، پژوهش‌های از نوع کیفی هستند و در این پژوهش پس از شناسایی افراد متخصص، از افراد مورد مطالعه پرسش‌وجوی کتبی در مورد عوامل مؤثر بر بالندگی نیروی انسانی در اقتصاد دانش محور به تفکیک، انجام شد و پس از بهره‌برداری از نظرات متخصصان (دانشجوی دکتری و استادان دانشگاهی) و محورهایی که نام برده بودند در نهایت هشت مؤلفه مهارت، تجربه، ذهنیت، دانش ضمنی، فرهنگ، سنت، دین و نگرش به‌عنوان عوامل مؤثر بر بالندگی نیروی انسانی در اقتصاد دانش محور انتخاب شد، در فرایند انتخاب عوامل مؤثر بر بالندگی سرمایه‌های انسانی از آنجا که در بالندگی نقش انسان و نحوه کنش و واکنش او با خود و پیرامون اهمیت بالایی دارد مؤلفه‌هایی که ناظر به ماهیت انسان و نحوه تعامل او با بیرون است مورد بررسی قرار گرفت ک در نهایت هشت مؤلفه دارای تأثیر بالاتری قلمداد شد.

روش آماری این پژوهش توصیفی است، قلمرو پژوهش از ابعاد موضوعی، زمانی، مکانی به ترتیب شامل قلمرو موضوعی (تأثیر بالندگی سرمایه‌های انسانی بر اقتصاد دانش محور)، قلمرو مکانی (اقتصاد جوامع انسانی معاصر با محوریت این پژوهش در ایران) و قلمرو زمانی (دهه پایانی قرن بیستم و دهه آینده است)، روش و ابزار گردآوری اطلاعات جهت هر دو بخش کیفی و کمی روش میدانی و با ابزار پرسشنامه، مشاهده و نمونه‌برداری و روش نمونه‌گیری جهت بخش کمی نمونه‌گیری نظری است، تعیین نمونه در این روش، هم‌زمان با دیگر ابعاد پژوهش صورت خواهد گرفت و روش تجزیه و تحلیل اطلاعات در این پژوهش کیفی است.

یافته‌های پژوهش

در این پژوهش برای هر پرسشنامه از طریق ۴۰ نفر از افراد خبره (از دو جامعه هدف استادان دانشگاهی و دانشجویان دکتری) اقدام گردید.

جدول ۲. حجم نمونه آزمودنی‌ها

| حجم نمونه | پرسشنامه | تحلیل پرسشنامه |
|-----------|-----------------------------|----------------|
| ۴۰ نفر | زیرمعیارهای مؤلفه مهارت | تکنیک دلفی |
| | زیرمعیارهای مؤلفه تجربه | |
| | زیرمعیارهای مؤلفه ذهنیت | |
| | زیرمعیارهای مؤلفه دانش ضمنی | |
| | زیرمعیارهای مؤلفه فرهنگ | |
| | زیرمعیارهای مؤلفه سنت | |
| | زیرمعیارهای مؤلفه دین | |
| | زیرمعیارهای مؤلفه نگرش | |
| | زیرمعیارهای مؤلفه مهارت | |
| | زیرمعیارهای مؤلفه تجربه | |
| ۴۰ نفر | زیرمعیارهای مؤلفه ذهنیت | مقایسه زوجی |
| | زیرمعیارهای مؤلفه دانش ضمنی | |
| | زیرمعیارهای مؤلفه فرهنگ | |
| | زیرمعیارهای مؤلفه سنت | |
| | زیرمعیارهای مؤلفه دین | |
| | زیرمعیارهای مؤلفه نگرش | |

دانش ضمنی دارای بالاترین امتیاز دلفی است (۳۵۳/۳۲) و نگرش دارای کمترین امتیاز دلفی است (۳۲۲/۶۷). در ادامه برای اولویت‌بندی مؤلفه‌ها از روش AHP استفاده شد. در مرحله اول می‌بایست، نظرات کارشناسان در خصوص ارجحیت مؤلفه‌ها، تجمیع شود.

توزیع فراوانی و ساختار پاسخ‌دهندگان شامل دانشجویان دکتری (با فراوانی ۱۵ نفر و ۳۷/۵ درصد از کل) و استادان دانشگاهی (با فراوانی ۲۵ نفر و ۶۲/۵ درصد از کل) است. یافته‌های جدول ۳، نشان‌دهنده گویه‌های نهایی معیارهای هشت‌گانه بالندگی منابع انسانی است. براساس این جدول

جدول ۳. گویه‌های نهایی معیارهای هشت‌گانه بالندگی منابع انسانی

| شاخص | امتیاز / دلفی |
|-----------|---------------|
| دانش ضمنی | ۳۵۳/۳۲ |
| فرهنگ | ۳۳۶/۹۵ |
| دین | ۳۳۵/۸۰ |
| سنت | ۳۳۳/۲۵ |
| مهارت | ۳۳۱/۱۴ |
| تجربه | ۳۳۱ |
| ذهنیت | ۳۳۰/۳۵ |
| نگرش | ۳۲۲/۶۷ |

نظرات کارشناسان برای تأثیر مؤلفه‌ها بر هم است.

نتایج جدول ۴، نشان‌دهنده میانگین هندسی تجمیع شده

جدول ۴. میانگین هندسی تجمیع شده نظرات کارشناسان برای تأثیر مؤلفه‌ها بر هم

| شاخص | مهارت | تجربه | ذهنیت | دانش ضمنی | فرهنگ | سنت | دین | نگرش |
|-----------|-------|-------|-------|-----------|-------|-----|-----|------|
| مهارت | ۱ | ۵ | ۵ | ۶ | ۶ | ۶ | ۵ | ۶ |
| تجربه | ۳ | ۱ | ۶ | ۶ | ۶ | ۵ | ۶ | ۶ |
| ذهنیت | ۵ | ۶ | ۱ | ۵ | ۶ | ۵ | ۵ | ۶ |
| دانش ضمنی | ۶ | ۶ | ۶ | ۱ | ۶ | ۶ | ۶ | ۵ |
| فرهنگ | ۵ | ۶ | ۶ | ۶ | ۱ | ۶ | ۵ | ۶ |
| سنت | ۵ | ۶ | ۴ | ۶ | ۶ | ۱ | ۶ | ۶ |
| دین | ۵ | ۵ | ۶ | ۶ | ۶ | ۶ | ۱ | ۶ |
| نگرش | ۶ | ۶ | ۴ | ۶ | ۴ | ۶ | ۵ | ۱ |
| جمع | ۳۶ | ۴۱ | ۳۸ | ۴۲ | ۴۱ | ۴۱ | ۳۹ | ۴۲ |

n_{ij} = معیار یا زیرمعیار نرمال‌سازی شده
 i = معیار یا زیرمعیارها که مورد مقایسه قرار می‌گیرند.
 برای استخراج میانگین موزون هم، اعداد نرمال شده هر سطر از معیارها محاسبه و در نهایت میانگین موزون یا وزن هر زیرمعیار محاسبه می‌شود. با این عملیات در واقع، عملیات تعیین اولویت هر معیار و زیرمعیار به اتمام می‌رسد. جدول ۵ نرمال‌سازی نظرات نهایی کارشناسان جهت رابطه هشت‌گانه مؤلفه را نشان می‌دهد.

به‌منظور اولویت‌دهی یا تعیین وزن هر معیار یا زیرمعیار نسبت به دیگر معیارها یا زیرمعیارهای پژوهش، برای تعیین اولویت هر یک از گروه‌های مقایسه شده ضروری است که در مرحله اول مقادیر نرمال‌سازی^۱ گشته و میانگین موزون^۲ آن نیز استخراج شد.

در AHP برای نرمال‌سازی از فرمول (۱) استفاده می‌شود:
 فرمول (۱)

$$n_{ij} = \frac{x_{ij}}{\sum_1^m x_{ij}}$$

جدول ۵. نرمال‌سازی نظرات نهایی کارشناسان جهت رابطه هشت‌گانه مؤلفه

| شاخص | مهارت | تجربه | ذهنیت | دانش ضمنی | فرهنگ | سنت | دین | نگرش | میانگین موزون | وزن نهایی هر مؤلفه % |
|-----------|-------|-------|-------|-----------|-------|------|------|------|---------------|----------------------|
| مهارت | ۰/۰۳ | ۰/۱۲ | ۰/۱۳ | ۰/۱۴ | ۰/۱۵ | ۰/۱۵ | ۰/۱۳ | ۰/۱۴ | ۰/۱۲ | ۱۲/۳۵ |
| تجربه | ۰/۰۸ | ۰/۰۲ | ۰/۱۶ | ۰/۱۴ | ۰/۱۵ | ۰/۱۲ | ۰/۱۵ | ۰/۱۴ | ۰/۱۲ | ۱۲/۱۷ |
| ذهنیت | ۰/۱۴ | ۰/۱۵ | ۰/۰۳ | ۰/۱۲ | ۰/۱۵ | ۰/۱۲ | ۰/۱۳ | ۰/۱۴ | ۰/۱۲ | ۱۲/۱۲ |
| دانش ضمنی | ۰/۱۷ | ۰/۱۵ | ۰/۱۶ | ۰/۰۲ | ۰/۱۵ | ۰/۱۵ | ۰/۱۵ | ۰/۱۲ | ۰/۱۳ | ۱۳/۲۵ |
| فرهنگ | ۰/۱۴ | ۰/۱۵ | ۰/۱۶ | ۰/۱۴ | ۰/۰۲ | ۰/۱۵ | ۰/۱۳ | ۰/۱۴ | ۰/۱۳ | ۱۲/۸۵ |
| سنت | ۰/۱۴ | ۰/۱۵ | ۰/۱۱ | ۰/۱۴ | ۰/۱۵ | ۰/۰۲ | ۰/۱۵ | ۰/۱۴ | ۰/۱۳ | ۱۲/۵۱ |
| دین | ۰/۱۴ | ۰/۱۲ | ۰/۱۶ | ۰/۱۴ | ۰/۱۵ | ۰/۱۵ | ۰/۰۳ | ۰/۱۴ | ۰/۱۳ | ۱۲/۷۸ |
| نگرش | ۰/۱۷ | ۰/۱۵ | ۰/۱۱ | ۰/۱۴ | ۰/۱۰ | ۰/۱۵ | ۰/۱۳ | ۰/۰۲ | ۰/۱۲ | ۱۱/۹۶ |
| Σ | ۱ | ۱ | ۱ | ۱ | ۱ | ۱ | ۱ | ۱ | ۱ | ۱۰۰ |

(۲) استفاده می‌شود. در اینجا میانگین موزون هر معیار یا زیرمعیار یا میانگین موزون تمامی معیارها و زیرمعیارها مورد محاسبه قرار خواهد گرفت. فرمول (۲)

$$W = \text{Zigma} (W_{ai} * W_{ci}) \quad i: (1 - N)$$

پس از محاسبه میانگین موزون زیرمعیارها، محاسبه وزن هر زیرمعیار در مجموعه زیرمعیارهای موجود در این مرحله تعیین می‌شود. در این گام، پاسخ سطح هدف درخت سلسله‌مراتبی داده خواهد شد. برای محاسبه وزن نهایی زیرمعیارها از فرمول

1. Normalize
2. Weighted Average

نتایج جدول ۶، وزن نهایی مؤلفه منابع هشت‌گانه بالندگی سرمایه‌های انسانی را نشان می‌دهد.

w = میانگین موزون نهایی معیار یا زیرمعیارهای هر سطر
 W_{ai} = میانگین موزون معیار یا زیرمعیار
 W_{ci} = میانگین موزون معیار یا زیرمعیار
 N = مجموعه معیار و زیرمعیارهای هر سطر

جدول ۶. وزن نهایی مؤلفه منابع هشت‌گانه بالندگی سرمایه‌های انسانی

| شاخص | % وزن نهایی هر مؤلفه |
|-----------|----------------------|
| دانش ضمنی | ۱۳/۲۵ |
| فرهنگ | ۱۲/۱۸۵ |
| دین | ۱۲/۷۸ |
| سنت | ۱۲/۵۱ |
| مهارت | ۱۲/۳۵ |
| تجربه | ۱۲/۱۷ |
| ذهنیت | ۱۲/۱۲ |
| نگرش | ۱۱/۹۶ |

نگرش از نظر نخبگان به ترتیب بیشترین تأثیر را در بالندگی سرمایه‌های انسانی دارند.

نتایج جدول ۷، آمار و ارقام نهایی نشان می‌دهد که مؤلفه‌های دانش ضمنی، فرهنگ، دین، سنت، مهارت، تجربه، ذهنیت و

جدول ۷. شاخص‌های گرایش و پراکندگی امتیازات و توصیف متغیرهای هشت‌گانه مستقل و متغیر وابسته

| شاخص | کد | رتبه | دین | سنت | فرهنگ | دانش ضمنی | ذهنیت | تجربه | مهارت |
|------------------|--------------------|-------|-------|-------|-------|-----------|-------|-------|--------|
| تعداد | Count | ۱۱۴ | ۴۰۰ | ۱۶۰ | ۴۴۰ | ۶۰۰ | ۹۲۰ | ۲۰۰ | ۱/۰۴۰ |
| مجموع | Sum | ۹۲۵ | ۳/۳۵۸ | ۶/۹۶۹ | ۳/۷۰۷ | ۴/۹۴۷ | ۷/۵۹۸ | ۱/۶۵۵ | ۱۶/۸۸۸ |
| میانگین حسابی | Average | ۸/۱۱ | ۸/۴۰ | ۸/۳۳ | ۸/۴۲ | ۸/۲۴ | ۸/۲۶ | ۸/۲۸ | ۸/۲۸ |
| میانگین هارمونیک | Harmean | ۷/۱۸ | ۸/۰۲ | ۸/۰۷ | ۷/۹۱ | ۷/۹۵ | ۷/۷۷ | ۷/۴۸ | ۶/۵۱ |
| میانگین هندسی | Geomean | ۷/۸۶ | ۸/۲۱ | ۸/۲۰ | ۸/۲۴ | ۸/۱۱ | ۸/۰۸ | ۸/۰۲ | ۸/۰۲ |
| میانگین پیراسته | Tream Mean | ۸/۲۰ | ۸/۴۳ | ۸/۳۶ | ۸/۴۹ | ۸/۲۸ | ۸/۳۲ | ۸/۳۷ | ۸/۳۷ |
| انحراف استاندارد | Avedev | ۱/۴۶ | ۱/۶۶ | ۱/۴۴ | ۱/۵۴ | ۱/۴۴ | ۱/۴۹ | ۱/۷۳ | ۵/۵۱ |
| انحراف معیار | Standard Deviation | ۱/۴۶ | ۱/۶۶ | ۱/۴۴ | ۱/۵۴ | ۵۰/۱۰ | ۱/۴۹ | ۱/۷۳ | ۱/۸۱ |
| واریانس | var.s | ۲/۱۲ | ۳/۷۵ | ۲/۰۷ | ۲/۳۸ | ۲/۰۸ | ۲/۲۱ | ۲/۹۸ | ۳/۹۸ |
| میانه | Median | ۸/۵ | ۸/۵ | ۸/۶ | ۸/۵ | ۸/۵ | ۸/۵ | ۸/۵ | ۸/۵ |
| نما | Mode | ۸/۵ | ۱۰ | ۷ | ۱۰ | ۸/۵ | ۸/۵ | ۱۰ | ۱۰ |
| می‌نیمم | Minimum | ۱ | ۴ | ۵/۵ | ۱ | ۲/۵ | ۱ | ۱ | ۱ |
| ماکزیمم | Maximum | ۱۰ | ۱۰ | ۴۰۰ | ۱۰ | ۱۰ | ۱۰ | ۱۰ | ۱۰ |
| فاصله اطمینان | Confidence Level | ۰/۹۵ | ۰/۹۵ | ۰/۹۵ | ۰/۹۵ | ۰/۹۵ | ۰/۹۵ | ۰/۹۵ | ۰/۹۵ |
| دامنه میان چارکی | 2 - Quartie | ۸/۵۰ | ۸/۵۰ | ۸/۵۰ | ۸/۵۰ | ۸/۵۰ | ۸/۵۰ | ۸/۵۰ | ۸/۵۰ |
| کشیدگی | Kurtosis | ۵/۱۵ | ۸/۴۰ | ۸/۳۳ | ۸/۴۲ | ۸/۲۴ | ۸/۲۶ | ۸/۲۸ | ۸/۲۸ |
| چولگی | Skewness | -۲/۰۳ | -۰/۵۴ | -۰/۲۱ | -۰/۸۷ | -۰/۴۲ | -۰/۸۲ | -۱/۰۰ | -۰/۹۴ |

پس از طی مرحله محاسبه آمار و ارقام حاصله نرخ سازگاری و ارقام و ضرایب به دست آمده نشان‌گر پایایی و روایی اظهارات آزمودنی‌ها و اعتبار منطقی پاسخ‌های آنان است و نتایج پژوهش نشانگر آن است که در بیان همبستگی، رابطه معنی‌دار در معیارها و زیرمعیارها به شرح ذیل:

الف: رابطه معنی‌داری شده بین میان منابع هشت‌گانه مهارت، تجربه، ذهنیت، دانش ضمنی، فرهنگ، سنت، دین و نگرش با بالندگی منابع انسانی در راستای دستیابی به اقتصاد دانش‌محور موجود است.

ب: معنی رابطه زیرمعیارهای هشت‌گانه مهارت، تجربه، ذهنیت، دانش ضمنی، فرهنگ، سنت، دین و نگرش با شدت و ضعف متفاوت نشان‌دهنده وجود تفاوت‌های کیفی در عوامل تقویت‌کننده بالندگی منابع انسانی است که می‌تواند وجوه و طیف‌های مختلف ابعاد اقتصاد دانش‌محور را تحت‌تأثیر قرار دهد.

ج: مرزهای وزن‌های انتخابی، سیال و طبق تجربه و تحلیل نظری الگوی مناسبی جهت بررسی و طراحی نحوه تحقق و ظهور و بروز سرمایه انسانی بالنده به‌عنوان عامل اساسی در دستیابی به اقتصاد دانش‌محور است.

بررسی مجموع هشت منبع نشان می‌دهد بالاترین تأثیر در بالندگی منابع انسانی را به ترتیب زیر منابع و مؤلفه‌های زیر دارند:

۱: دانش ضمنی به ترتیب با امتیاز دلفی و وزن مؤلفه ۳۵۳/۳۲ و ۱۳/۲۵ رتبه اول

۲: فرهنگ به ترتیب با امتیاز دلفی و وزن مؤلفه ۳۳۶/۹۵ و ۱۲/۸۵ رتبه دوم

۳: دین به ترتیب با امتیاز دلفی و وزن مؤلفه ۳۳۵/۸۰ و ۱۲/۷۸ رتبه سوم

۴: سنت به ترتیب با امتیاز دلفی و وزن مؤلفه ۳۳۳/۲۵ و ۱۲/۵۱ رتبه چهارم

۵: مهارت به ترتیب با امتیاز دلفی و وزن مؤلفه ۳۳۱/۱۴ و ۱۲/۳۵ رتبه پنجم

۶: تجربه به ترتیب با امتیاز دلفی و وزن مؤلفه ۳۳۱/۰۰ و ۱۲/۱۷ رتبه ششم

۷: ذهنیت به ترتیب با امتیاز دلفی و وزن مؤلفه ۳۳۰/۳۵ و ۱۲/۱۲ رتبه هفتم

۸: نگرش به ترتیب با امتیاز دلفی و وزن مؤلفه ۳۲۲/۶۷ و ۱۱/۹۶ رتبه هشتم

جدول ۹. جدول مفهومی تفکیکی این پژوهش

| ردیف | معیار | وزن | زیرمعیار | وزن زیرمعیار | درصد از کل |
|------|-------|--------|---|--------------|------------|
| ۱ | | | مهارت تفویض کار به دیگران | ۲/۱۸ | ۰/۲۷ |
| ۲ | | | مهارت برنامه‌ریزی | ۲/۱۷ | ۰/۲۷ |
| ۳ | | | مهارت آشنایی با رسانه‌ها | ۲/۱۷ | ۰/۲۷ |
| ۴ | | | مهارت تخمین زدن و برآورد کردن | ۲/۱۷ | ۰/۲۷ |
| ۵ | | | مهارت شناخت محیط اطراف (شغلی و اقتصادی) | ۲/۱۳ | ۰/۲۷ |
| ۶ | | | مهارت مدیریت تعارض | ۲/۱۱ | ۰/۲۶ |
| ۷ | | | مهارت زمان‌بندی فعالیت‌ها | ۲/۱۱ | ۰/۲۶ |
| ۸ | | | مهارت تحلیل اطلاعات | ۲/۱۰ | ۰/۲۶ |
| ۹ | | | مهارت مدیریت استرس | ۲/۱۰ | ۰/۲۶ |
| ۱۰ | | | مهارت مشاهده | ۲/۱۰ | ۰/۲۶ |
| ۱۱ | مهارت | ۱۲%/۳۵ | مهارت مدیریت شبکه‌های اجتماعی | ۲/۰۹ | ۰/۲۶ |
| ۱۲ | | | مهارت نحوه مواجهه با سیاسی‌کاری در محیط کار | ۲/۰۸ | ۰/۲۶ |
| ۱۳ | | | مهارت تفکر استراتژیک | ۲/۰۷ | ۰/۲۶ |
| ۱۴ | | | مهارت مربی‌گری | ۲/۰۷ | ۰/۲۶ |
| ۱۵ | | | مهارت خلاقیت، ایده‌پردازی و نوآوری | ۲/۰۶ | ۰/۲۶ |
| ۱۶ | | | مهارت تولید محتوا | ۲/۰۴ | ۰/۲۶ |
| ۱۷ | | | مهارت استقرار تکنولوژی در محیط کسب‌وکار | ۲/۰۴ | ۰/۲۶ |
| ۱۸ | | | مهارت ارتباط نوشتاری | ۲/۰۴ | ۰/۲۶ |
| ۱۹ | | | مهارت تمرین انتقادپذیری | ۲/۰۴ | ۰/۲۵ |
| ۲۰ | | | مهارت تمرین مسئولیت‌پذیری | ۲/۰۳ | ۰/۲۵ |
| ۲۱ | | | مهارت حمایت اجتماعی | ۲/۰۲ | ۰/۲۵ |

| ردیف | معیار | وزن | زیرمعیار | وزن زیرمعیار | درصد از کل |
|------|-------|--------|--|--------------|------------|
| ۲۲ | | | مهارت مدیریت مالی | ۲/۰۱ | ۰/۲۵ |
| ۲۳ | | | کاریزما و تأثیرگذاری بر روی دیگران | ۱/۹۶ | ۰/۲۵ |
| ۲۴ | | | مهارت مدیریت جلسات | ۱/۹۶ | ۰/۲۴ |
| ۲۵ | | | برندسازی شخصی | ۱/۹۴ | ۰/۲۴ |
| ۲۶ | | | مهارت ارائه مشاوره به دیگران | ۱/۹۳ | ۰/۲۴ |
| ۲۷ | | | مهارت مدیریت بازاریابی | ۱/۹۳ | ۰/۲۴ |
| ۲۸ | | | مهارت بازاریابی پس از شکست | ۱/۹۲ | ۰/۲۴ |
| ۲۹ | | | مهارت خودانگیزی (انگیزه دادن به خود) | ۱/۹۲ | ۰/۲۴ |
| ۳۰ | | | مهارت ارتباط بین فردی | ۱/۹۱ | ۰/۲۴ |
| ۳۱ | | | مهارت تعریف و تدوین چشم‌انداز | ۱/۹۰ | ۰/۲۴ |
| ۳۲ | | | مهارت تصمیم‌گیری پخته | ۱/۹۰ | ۰/۲۴ |
| ۳۳ | | | مهارت یادگیری زبان انگلیسی یا هر زبان دیگر | ۱/۹۰ | ۰/۲۴ |
| ۳۴ | | | مهارت ارائه گزارش عملکرد | ۱/۸۹ | ۰/۲۴ |
| ۳۵ | | | مهارت حضور در جمع | ۱/۸۹ | ۰/۲۴ |
| ۳۶ | | | مهارت تفکر نقادانه | ۱/۸۸ | ۰/۲۴ |
| ۳۷ | | | مهارت مدیریت پروژه | ۱/۸۶ | ۰/۲۳ |
| ۳۸ | | | مهارت دیجیتال مارکتینگ | ۱/۸۵ | ۰/۲۳ |
| ۳۹ | | | مهارت همکاری با دیگران (فردی / سازمانی) | ۱/۸۴ | ۰/۲۳ |
| ۴۰ | | | مهارت تمرین یادگیری | ۱/۸۴ | ۰/۲۳ |
| ۴۱ | مهارت | ٪۱۲/۳۵ | مهارت گزارش‌نویسی | ۱/۸۴ | ۰/۲۳ |
| ۴۲ | | | مهارت شناخت و مدیریت هیجانات | ۱/۸۴ | ۰/۲۳ |
| ۴۳ | | | مهارت حل مسئله | ۱/۸۳ | ۰/۲۳ |
| ۴۴ | | | مهارت ارتباط شفاهی | ۱/۸۳ | ۰/۲۳ |
| ۴۵ | | | مهارت کار تیمی | ۱/۸۳ | ۰/۲۳ |
| ۴۶ | | | مهارت کارآفرینی | ۱/۸۲ | ۰/۲۳ |
| ۴۷ | | | مهارت مونیتورینگ | ۱/۷۹ | ۰/۲۲ |
| ۴۸ | | | مهارت جمع‌آوری و مستندسازی اطلاعات | ۱/۷۹ | ۰/۲۲ |
| ۴۹ | | | مهارت تمرین انعطاف‌پذیری | ۱/۷۷ | ۰/۲۲ |
| ۵۰ | | | مهارت مذاکره | ۱/۷۶ | ۰/۲۲ |
| ۵۱ | | | مهارت ریسک کردن | ۱/۷۵ | ۰/۲۲ |
| | جمع | ٪۱۲/۳۵ | | ۱۰۰/۰۰ | ۱۲/۳۵ |
| ردیف | معیار | وزن | زیرمعیار | وزن زیرمعیار | درصد از کل |
| ۵۲ | | | مطالعه حرفه‌ای شغلی | ۲۱/۶۷ | ۲/۷۱ |
| ۵۳ | | | یادگیری از پرسنل مجرب‌تر | ۲۰/۵۲ | ۲/۵۷ |
| ۵۴ | تجربه | ٪۱۲/۱۷ | یادگیری سازمانی و رسمی از طریق مدیر و ... | ۱۹/۶۴ | ۲/۴۶ |
| ۵۵ | | | برگزاری همایش‌ها و سمینارها در سازمان | ۱۹/۴۰ | ۲/۴۳ |
| ۵۶ | | | ادراک و مشاهدات شخصی | ۱۸/۷۶ | ۲/۳۵ |
| | جمع | ٪۱۲/۱۷ | | ۱۰۰/۰۰ | ۱۲/۱۷ |
| ۵۷ | | | تعریف موفقیت | ۴/۷۷ | ۰/۶۰ |
| ۵۸ | | | داشتن هدف والا در مسیر | ۴/۷۷ | ۰/۶۰ |
| ۵۹ | | | عادت به مثبت اندیشی | ۴/۶۰ | ۰/۵۸ |
| ۶۰ | ذهنیت | ٪۱۲/۱۲ | تلقی مثبت و امید به آینده | ۴/۵۹ | ۰/۵۷ |
| ۶۱ | | | کنترل احساسات | ۴/۵۸ | ۰/۵۷ |
| ۶۲ | | | داشتن یک ذهنیت باز در قبال مشکلات و حوادث | ۴/۵۶ | ۰/۵۷ |
| ۶۳ | | | تداوم در خواندن کتاب و به روز بودن | ۴/۵۰ | ۰/۵۶ |

| ردیف | معیار | وزن | زیرمعیار | وزن زیرمعیار | درصد از کل |
|------|-----------------------------|--------|--|--------------|------------|
| ۶۴ | | | بهبود شیوه زندگی | ۴/۴۹ | ۰/۵۶ |
| ۶۵ | | | نظم در زندگی شخصی و کاری | ۴/۴۴ | ۰/۵۵ |
| ۶۶ | | | استفاده متناوب از فضای بیرون و تحرک کافی | ۴/۴۳ | ۰/۵۵ |
| ۶۷ | | | توجه به طبیعت و محیط زیست | ۴/۴۱ | ۰/۵۵ |
| ۶۸ | | | تمرکز بر خاطرات مثبت و موفقیت‌های شغلی | ۴/۳۰ | ۰/۵۴ |
| ۶۹ | | | مسئولیت‌پذیر بودن | ۴/۲۹ | ۰/۵۴ |
| ۷۰ | | | اهمیت دادن به ارتباطات مفید و سازنده با اطرافیان | ۴/۲۹ | ۰/۵۴ |
| ۷۱ | | | عمل‌گرا بودن | ۴/۲۷ | ۰/۵۳ |
| ۷۲ | | | شکستن پل‌های گذشته و نگاه روبه جلو | ۴/۲۴ | ۰/۵۳ |
| ۷۳ | | | تفکر مثبت | ۴/۲۳ | ۰/۵۳ |
| ۷۴ | | | تمرکز بر یادگیری | ۴/۲۲ | ۰/۵۳ |
| ۷۵ | | | تقویت اراده | ۴/۲۱ | ۰/۵۳ |
| ۷۶ | | | بها دادن به ارزش محبت و احترام | ۴/۰۶ | ۰/۵۱ |
| ۷۷ | | | عدم نگرانی از ماجراجویی یا هیجان‌های شغلی و کاری | ۴/۰۵ | ۰/۵۱ |
| ۷۸ | | | ایجاد عادت‌های خوب | ۳/۹۴ | ۰/۴۹ |
| ۷۹ | | | کسب مهارت خوش‌بینی | ۳/۷۷ | ۰/۴۷ |
| | جمع | ٪۱۲/۱۲ | | ۱۰۰/۰۰ | ۱۲/۱۲ |
| ردیف | معیار | وزن | زیرمعیار | وزن زیرمعیار | |
| ۸۰ | دانش ضمنی | ٪۱۲/۵۰ | حمایت مالی و پرداختن به برنامه‌های استخراج دانش ضمنی در برنامه‌های بلندمدت | ۳۹/۷ | ۰/۹۲ |
| ۸۱ | | | آموزش کارکنان با تجربه به کارکنان تازه وارد | ۰۹/۷ | ۰/۸۹ |
| ۸۲ | | | فراست (هوش و نبوغ شخصی) و هوش سازمانی | ۹۲/۶ | ۰/۸۷ |
| ۸۳ | | | تجارب | ۸۹/۶ | ۰/۸۶ |
| ۸۴ | | | آموزش مدیران با تجربه به کارکنان | ۷۸/۶ | ۰/۸۵ |
| ۸۵ | | | توجه به افراد دارای مهارت و تجربه | ۷۷/۶ | ۰/۸۵ |
| ۸۶ | | | بیان وقایع یادگیری از زبان مدیران باتجربه | ۷۶/۶ | ۰/۸۵ |
| ۸۷ | | | توجه به افراد ارائه‌دهنده تجربه | ۷۰/۶ | ۰/۸۴ |
| ۸۸ | | | برنامه‌ریزی برای برگزاری آموزش‌های ضمن خدمت و کارگاه‌های آموزشی مناسب | ۶۹/۶ | ۰/۸۴ |
| ۸۹ | | | بینش | ۴۱/۶ | ۰/۸۰ |
| ۹۰ | | | ثبت، کدگذاری و مستندسازی تجربیات شخصی و کاری | ۴۱/۶ | ۰/۸۰ |
| ۹۱ | | | خود گزارشگری کارکنان | ۴۰/۶ | ۰/۸۰ |
| ۹۲ | | | نکات خاص اجرایی (معروف به فوت و فن‌ها) | ۳۸/۶ | ۰/۸۰ |
| ۹۳ | | | مهارت‌ها | ۳۰/۶ | ۰/۷۹ |
| ۹۴ | ایجاد فرهنگ آموزش و یادگیری | ۰۸/۶ | ۰/۷۶ | | |
| | جمع | ٪۱۳/۲۵ | | ۱۰۰/۰۰ | ۱۳/۲۵ |
| ۹۵ | فرهنگ | ٪۱۲/۸۵ | روش ادراک، تفکر و احساس اعضا در رابطه با مشکلاتشان | ۱۰/۱۴ | ۱/۲۷ |
| ۹۶ | | | ترجیح منافع سازمان به منافع شخص | ۹/۵۸ | ۱/۲۰ |
| ۹۷ | | | میزان همبستگی و اتحاد بین اعضا | ۹/۵۴ | ۱/۱۹ |
| ۹۸ | | | میزان آگاهی اعضای از رسالت‌ها و هدف‌های سازمان | ۹/۱۹ | ۱/۱۵ |
| ۹۹ | | | میزان احترام به قوانین و مقررات حاکم بر محیط کار | ۹/۰۰ | ۱/۱۳ |
| ۱۰۰ | | | میزان اعتقاد به تأثیر فرهنگ‌سازمانی بر کارایی سازمان | ۸/۹۸ | ۱/۱۲ |
| ۱۰۱ | | | میزان تعهد اعضا نسبت به رسالت‌ها و هدف‌های سازمان | ۸/۹۸ | ۱/۱۲ |
| ۱۰۲ | | | تأثیر الگوهای رفتاری در فرهنگ‌سازمانی اعضا | ۸/۸۰ | ۱/۱۰ |
| ۱۰۳ | | | توجه به باورها و ارزش‌های فرهنگی | ۸/۷۹ | ۱/۱۰ |
| ۱۰۴ | | | میزان توجه به عملکرد سازمانی و اثربخشی | ۸/۵۹ | ۱/۰۷ |

| ردیف | معیار | وزن | زیرمعیار | وزن زیرمعیار | درصد از کل |
|------|-------|--------|---|--------------|------------|
| ۱۰۵ | | | اضطراب و فشار روحی در محل کار | ۸/۴۰ | ۱/۰۵ |
| | جمع | ٪۱۲/۵۸ | | ۱۰۰/۰۰ | ۱۲/۵۸ |
| ردیف | معیار | وزن | زیرمعیار | وزن زیرمعیار | درصد از کل |
| ۱۰۶ | | | سنت های ملی | ۲۶/۹۶ | ۱/۳۷ |
| ۱۰۷ | | | عادات و آداب و رسوم | ۲۴/۷۱ | ۳/۰۹ |
| ۱۰۸ | سنت | ٪۱۲/۵۰ | سنت های فرهنگی و آیین های بومی | ۲۴/۲۳ | ۳/۰۳ |
| ۱۰۹ | | | ارزش ها و باورها | ۲۴/۱۰ | ۳/۰۱ |
| | جمع | ٪۱۲/۵۱ | | ۱۰۰/۰۰ | ۱۲/۵۱ |
| ردیف | معیار | وزن | زیرمعیار | وزن زیرمعیار | درصد از کل |
| ۱۱۰ | | | دین و تأثیر ارزش ها در عملکرد سرمایه انسانی | ۶۴/۱۰ | ۱/۳۳ |
| ۱۱۱ | | | دین و تقویت تقدم مصالح جامعه بر مصالح فرد | ۵۲/۱۰ | ۱/۳۱ |
| ۱۱۲ | | | دین و کاهش پوچ گرایی انسان | ۳۲/۱۰ | ۱/۲۹ |
| ۱۱۳ | | | دین و جنبه تحرک و سازندگی | ۲۰/۱۰ | ۱/۲۷ |
| ۱۱۴ | | | دین و افزایش آرامش انسان | ۸۶/۹ | ۱/۲۳ |
| ۱۱۵ | دین | ٪۱۲/۷۸ | دین و تقویت مسئولیت پذیری | ۸۴/۹ | ۱/۲۳ |
| ۱۱۶ | | | دین و کاهش استرس از کانال تقویت معنویت | ۸۳/۹ | ۱/۲۳ |
| ۱۱۷ | | | دین و تقویت باور به عوامل دیگر | ۷۰/۹ | ۱/۲۱ |
| ۱۱۸ | | | دین و اصلاح خلیات و روحیه ها | ۶۷/۹ | ۱/۲۱ |
| ۱۱۹ | | | دین و الزام تخصص و تجربه جهت امور | ۴۲/۹ | ۱/۱۸ |
| | جمع | ٪۱۲/۷۸ | | ۱۰۰/۰۰ | ۱۲/۷۸ |
| ردیف | معیار | وزن | زیرمعیار | وزن زیرمعیار | درصد از کل |
| ۱۲۰ | | | تأثیر بخش عاطفی نگرش | ۳۴/۵۱ | ۴/۳۱ |
| ۱۲۱ | نگرش | ۱۱٪/۹۶ | تأثیر بخش شناختی نگرش مانند باورها، افکار و... | ۳۳/۳۰ | ۴/۱۶ |
| ۱۲۲ | | | تأثیر بخش رفتاری نگرش مانند نگرش به رفتارهای گذشته و... | ۳۲/۱۹ | ۴/۰۲ |
| | جمع | ۱۱٪/۹۶ | | ۱۰۰/۰۰ | ۱۱/۹۶ |
| | | | | | ۱۰۰٪ |

بحث و نتیجه گیری

نتایج به دست آمده عبارت است از:

از زیرمعیارهای منبع **مهارت** به ترتیب، بالاترین وزن نهایی به این زیرمعیارها تعلق گرفت: (مهارت تفویض کار به دیگران، مهارت برنامه ریزی، مهارت آشنایی با رسانه ها، مهارت تخمین زدن و برآورد کردن، مهارت شناخت محیط اطراف (شغلی و اقتصادی)، مهارت مدیریت تعارض، مهارت زمان بندی فعالیت ها، مهارت تحلیل اطلاعات، مهارت مدیریت استرس، مهارت مشاهده، مهارت مدیریت شبکه های اجتماعی، مهارت نحوه مواجهه با سیاسی کاری در محیط کار، مهارت تفکر استراتژیک، مهارت مربی گری).

از زیرمعیارهای منبع **تجربه** به ترتیب، بالاترین وزن نهایی به این زیرمعیارها تعلق گرفت: (مطالعه حرفه ای شغلی، یادگیری از پرسنل مجرب تر، یادگیری سازمانی و رسمی از طریق مدیر و ...، برگزاری همایش ها و سمینارها در سازمان، ادراک و مشاهدات شخصی).

از زیرمعیارهای منبع **ذهنیت** به ترتیب، بالاترین وزن نهایی به این زیرمعیارها تعلق گرفت: (تعریف موفقیت، داشتن هدف والا در مسیر، عادت به مثبت اندیشی، تلقی مثبت و امید به آینده، کنترل احساسات، داشتن یک ذهنیت باز در قبال مشکلات و حوادث، تداوم در خواندن کتاب و به روز بودن، بهبود شیوه زندگی، نظم در زندگی شخصی و کاری، استفاده متناوب از فضای بیرون و تحرک کافی، توجه به طبیعت و محیط زیست، تمرکز بر خاطرات مثبت و موفقیت های شغلی، مسئولیت پذیر بودن، اهمیت دادن به ارتباطات مفید و سازنده با اطرافیان، عمل گرا بودن، شکستن پل های گذشته و نگاه روبه جلو، تفکر مثبت، تمرکز بر یادگیری، تقویت اراده، بها دادن به ارزش محبت و احترام، عدم نگرانی از ماجراجویی یا هیجان های شغلی و کاری، ایجاد عادت های خوب، کسب مهارت خوش بینی).

از زیرمعیارهای منبع **دانش ضمنی** به ترتیب، بالاترین وزن نهایی به این زیرمعیارها تعلق گرفت: حمایت مالی و پرداختن به

بخش شناختی نگرش مانند باورها، افکار و ...، تأثیر بخش رفتاری نگرش مانند نگرش به رفتارهای گذشته و

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد سرمایه انسانی بالنده عامل اساسی در دستیابی به اقتصاد دانش‌محور است، آینده اقتصاد جهان از مسیر اقتصاد دانش‌محور می‌گذرد، اقتصاد دانش‌محور گزینه ناگزیر آینده اقتصاد ایران اسلامی است و مناسب‌ترین راه جهت دستیابی به اقتصاد درون‌زا، اقتصاد دانش‌محور است، آمار و ارقام نهایی استخراج شده فوق نشانگر آن است که مؤلفه‌های دانش ضمنی، فرهنگ، دین، سنت، مهارت، تجربه، ذهنیت و نگرش از نظر نخبگان به ترتیب بیشترین تأثیر را در بالندگی سرمایه‌های انسانی دارند.

اهمیت و نوآوری این پژوهش از آن جهت مهم است که در خصوص موضوع این مقاله یعنی طراحی و تبیین مدل بالندگی سرمایه‌های انسانی به‌منظور دستیابی به اقتصاد دانش‌محور پژوهش مستقلی تاکنون به عمل نیامده است.

پیشنهادها

مطابق با نتایج پژوهش انجام شده موارد ذیل پیشنهاد می‌شود:
الف. با توجه به اینکه پژوهش‌های گذشته عموماً ناظر بر رشد و توسعه و بلوغ سازمانی بوده‌اند ولی در افق آینده که در آن بالندگی سرمایه‌های انسانی نقش اساسی در استقرار اقتصاد دانش‌محور دارند در خصوص بالندگی سرمایه‌های انسانی باید پژوهش‌های بیشتری انجام شود. چراکه بالندگی در افق بالاتری نسبت به رشد و توسعه و بلوغ قرار دارد.

ب. با اینکه برخی معیارهای فردی و گروهی که بر بالندگی مؤثر هستند و از دید محقق جمع‌آوری شده ولی با توجه به فرهنگ ملی و اسلامی ما امکان بررسی فاکتورهای دیگر در پژوهش‌های بعدی وجود دارد.

سپاسگزاری

شایسته است از کلیه استادان و همکارانی که در تدوین این پژوهش بنده را یاری رساندند، تقدیر و تشکر نمایم.

References

- Allocation, OECD Economic Policy Papers, (2020). No.4, OECD, Paris
- APEC Economic committee, (2020). *Towards Knowledge Based Economies in APEC*. APEC Secretariat.
- Atapattu, M. (2018). High performance work practices and knowledge workers' propensity for knowledge management

برنامه‌های استخراج دانش ضمنی در برنامه‌های بلندمدت، آموزش کارکنان با تجربه به کارکنان تازه وارد، فراست (هوش و نبوغ شخصی) و هوش سازمانی، تجارب، آموزش مدیران با تجربه به کارکنان، توجه به افراد دارای مهارت و تجربه، بیان وقایع یادگیری از زبان مدیران باتجربه، توجه به افراد ارائه‌دهنده تجربه، برنامه‌ریزی برای برگزاری آموزش‌های ضمن خدمت و کارگاه‌های آموزشی مناسب، بینش، ثبت، کدگذاری و مستندسازی تجربیات شخصی و کاری، خود گزارشگری کارکنان، نکات خاص اجرایی (معروف به فوت و فن‌ها)، مهارت‌ها، ایجاد فرهنگ آموزش و یادگیری.

از زیرمعیارهای منبع فرهنگ به ترتیب، بالاترین وزن نهایی به این زیرمعیارها تعلق گرفت: روش ادراک، تفکر و احساس اعضا در رابطه با مشکلاتشان، ترجیح منافع سازمان به منافع شخص، میزان همبستگی و اتحاد بین اعضا، میزان آگاهی اعضا از رسالت‌ها و هدف‌های سازمان، میزان احترام به قوانین و مقررات حاکم بر محیط کار، میزان اعتقاد به تأثیر فرهنگ سازمانی بر کارایی سازمان، میزان تعهد اعضا نسبت به رسالت‌ها و هدف‌های سازمان، تأثیر الگوهای رفتاری در فرهنگ سازمانی اعضا، توجه به باورها و ارزش‌های فرهنگی، میزان توجه به عملکرد سازمانی و اثربخشی، اضطراب و فشار روحی در محل کار.

از زیرمعیارهای منبع سنت به ترتیب، بالاترین وزن نهایی به این زیرمعیارها تعلق گرفت:

سنت‌های فرهنگی و آیین‌های بومی، سنت‌های ملی، ارزش‌ها و باورها، عادات و آداب و رسوم.

از زیرمعیارهای منبع دین به ترتیب، بالاترین وزن نهایی به این زیرمعیارها تعلق گرفت: دین و تأثیر ارزش‌ها در عملکرد سرمایه انسانی، دین و تقویت تقدم مصالح جامعه بر مصالح فرد، دین و کاهش پوچ‌گرایی انسان، دین و جنبه تحرک و سازندگی، دین و افزایش آرامش انسان، دین و تقویت مسئولیت‌پذیری، دین و کاهش استرس از کانال تقویت معنویت، دین و تقویت باور به عوالم دیگر، دین و اصلاح خلیات و روحیه‌ها، دین و الزام تخصص و تجربه جهت امور

از زیرمعیارهای منبع نگرش به ترتیب، بالاترین وزن نهایی به این زیرمعیارها تعلق گرفت: تأثیر بخش عاطفی نگرش، تأثیر

- processes. *Knowledge Management Research & Practice*, 16(3), 356-365.
- Balamurugan, A., & Abdul Zubar, H. (2019). An integrated approach to performance measurement, analysis, improvements and knowledge management in healthcare sector. *International Journal of Knowledge Management Studies*, 10(1), 87-99.

- Bardolet, C., Sellens, J., & Royo, M. (2018). Evidence from Europe. Business Media, LLC.
- Ebadi, A., Farahani Fard, S., & Adeli, A. (2019). The pivotal role of knowledge-based economy in controlling unemployment. *Quarterly Journal of Financial and Economic Policies*, 7(25), 150-129. (In Persian)
- Falsafi, A. Memarzadeh, Gh., Alvani, S.M., & Musakhani, M. (2020). Presenting a Model of Human Human Dignity in Iranian Government Organizations Using the Hyper-Combined Method. *Quarterly Journal of Scientific Studies of Improvement and Transformation Management*, 29(97), 161-185. (In Persian)
- Ghasemi, M., Faghihi, M., & Alizadeh, P. (2018) Requirements for achieving knowledge-based economy at the macro level: Analysis of the legal framework in Iran and policy recommendations. *Quarterly Journal of Economic Research*, 18(68), 152-165. (In Persian)
- Monitoring Report on the Status of Science, Technology and Innovation Indicators of the Islamic Republic of Iran (2019). Publications of the Supreme Council of the Cultural Revolution (sccr.ir), Report 1. (In Persian)
- Najafi, M., Fathollahi, J., & Mohammadpour, F. (2019). The Role of Good Governance in the Realization of Knowledge-Based Economy in Iran (in the Form of a Knowledge Workers and Job Satisfaction: Quadruple Helix Model). *Quarterly Journal of Economic Research (Sustainable Growth and Development)*, 19(1), 129-159. (In Persian)
- Nikpour, A. (2017). The Effect of Knowledge Sharing on Organizational Maturity Mediated by Employee Self-Efficacy. *Transformation Management Research Journal*, 11(22), 247-268. (In Persian)
- Sadeghi, M., Niazazari, K., & Taqvaei Yazdi, M. (2020). The Impact of Virtual Approach substructures on Competency-Based Education towards fourth Generation Universities. *Journal of JundiShapur Educational Development*, 10(4), 11-24. (In Persian)
- Saedi, A., Sepahvand, A., & Mousavi, N. (2019). Designing and explaining the architectural model of human resource knowledge in knowledge-based organizations. *Quarterly Journal of Human Resource Management Research*, 11(3), 37-68. (In Persian)
- Sarafrazi, M., Shafi'i, A., Jafari, M. (2016). Measuring Two-Way Organizational Maturity and Employee Self-Esteem. *Approach Quarterly in Business Management*, 3, 874-849. (In Persian)
- Seyed Ameri, M., & Amraee, M. (2020). A Survey of the Current Status of the Faculty Members' Physical Education Faculties. *Applied Research in Sports Management*, 8(31) 11-24. (In Persian)

پیشایندها و پیامدهای پرسه‌زنی اینترنتی در سازمان‌های دولتی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی استان هرمزگان)

* وحید مکی‌زاده^۱، فاطمه شرایی^۲

۱. استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه هرمزگان، بندرعباس، ایران.
۲. کارشناس ارشد، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: (۱۴۰۰/۰۱/۲۳) تاریخ پذیرش: (۱۴۰۰/۰۵/۰۴)

Antecedents and Consequences of Cyberloafing in Public Organizations (Case Study: Public Organizations of Hormozgan Province)

*Vahid Makizadeh¹, Fatemeh Sharaei²

1. Assistant Professor, Department of Business Management, University of Hormozgan, Bandar Abbas, Iran.
2. Msc. Department of Business Management, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran.

Received: (2021/Apr/12)

Accepted: (2021/Jul/26)

«نوع مقاله: توصیفی»

Abstract

Due to the prevalence of the Internet and the increasing use of technology by individuals and organizations, deviant and unrelated behaviors in organizations have increased and organizations have faced serious challenges. Online activities performed for personal and non-business purposes are called Cyberloafing and the purpose of this study is to provide a model of Cyberloafing antecedents and examine its consequences. The research is applied in terms of purpose and correlational in terms of nature and the method is causal descriptive. The statistical population was the staff of Hormozgan province. The data collection tool is a questionnaire whose reliability was confirmed by Cronbach's alpha of 0.89. Data analysis was performed using Amos 22. The results show that job stress and emotional analysis directly affect cyberloafing, and rejection and private demand are other prerequisites for Cyberloafing that indirectly affect it. The findings also showed that Cyberloafing has a positive effect on job burnout.

Keywords

Cyberloafing, Job Burnout, Rejection, Job Stress.

چکیده

با توجه به فراگیری اینترنت و استفاده فزاینده‌ی افراد و سازمان‌ها از فناوری، رفتارهای انحرافی و غیرمرتبط با کار در سازمان‌ها رو به افزایش رفته و سازمان‌ها را با چالش‌های جدی مواجه کرده است. فعالیت‌های آنلاین که با اهداف شخصی و غیرکاری انجام شده، پرسه‌زنی اینترنتی نامیده می‌شود و هدف از پژوهش حاضر آزمون مدل پیشایندهای پرسه‌زنی اینترنتی و بررسی پیامد آن است. پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش توصیفی از نوع علی است. جامعه آماری مورد مطالعه کارکنان ستادی ادارات دولتی استان هرمزگان می‌باشند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق‌ساخته است که روایی آن مورد تأیید استادان و خبرگان قرار گرفته و پایایی آن نیز با میزان آلفای کرونباخ ۰/۸۹ تأیید شده است. نتایج پژوهش نشان‌دهنده آن است که استرس شغلی و تحلیل عاطفی به صورت مستقیم بر پرسه‌زنی اینترنتی اثرگذار هستند و طردشدگی و تقاضای خصوصی از دیگر پیشایندهای پرسه‌زنی اینترنتی هستند که به‌طور غیرمستقیم بر آن تأثیر دارند. همچنین یافته‌ها نشان داد که پرسه‌زنی اینترنتی بر فرسودگی شغلی دارای تأثیر مثبت است.

واژه‌های کلیدی

پرسه‌زنی اینترنتی، فرسودگی شغلی، طردشدگی، استرس شغلی.

مقدمه

وجود و به‌کارگیری منابع اینترنتی در سازمان‌های امروزی پدیده‌ای غیرقابل‌انکار است، چرا که با فرایندهای عملیاتی یکپارچه شده‌اند. این منابع علاوه بر کارکردهای مثبت مانند ارتقای کارایی، ارتقای بهره‌وری و بهبود ارتباطات، کاربردهای غیرکارکردی نیز پیدا کرده‌اند که پرسه‌زنی اینترنتی از آن جمله است (نصرت^۱ و همکاران، ۲۰۲۱).

پرسه‌زنی اینترنتی یکی از پدیده‌های نوظهور در سازمان‌های مدرن بوده و تعداد قابل‌توجهی از کارکنان در انواع مختلف سازمان‌ها بخشی از اوقات کاری خود را از طریق پرسه‌زنی اینترنتی می‌گذرانند (کوای و سو^۲، ۲۰۱۹). پرسه‌زنی اینترنتی چنین تعریف می‌شود: فعالیت‌های اینترنتی غیرمرتبط با شغل از سوی کارکنان در محیط کاری (اسکی^۳ و همکاران، ۲۰۱۴). چنین رفتارهایی نوعی انحراف از تولید در محیط کاری است که کارکنان آگاهانه زمان و منابع را صرف انجام کارهای غیرمرتبط با وظایف شغلی می‌کنند (کوای و سو، ۲۰۱۸). برخی از این رفتارها عبارت‌اند از: ارسال و دریافت ایمیل‌های شخصی، جستجو در شبکه‌های اجتماعی، مشاهده اخبار یا سایت‌های ورزشی، خرید و فروش اینترنتی، مطالعه وبلاگ‌ها (جیا^۴ و همکاران، ۲۰۱۳). در مقایسه با سایر فعالیت‌ها مانند گفتگو با همکاران یا مکالمات تلفنی شخصی، کارکنان عموماً پرسه‌زنی اینترنتی را ترجیح می‌دهند، چرا که ریسک کمتری جهت تشخیص از سوی دیگران دارد (پیج^۵، ۲۰۱۵). روند روبه رشد پرسه‌زنی اینترنتی میان کارکنان در محیط‌های کاری مدرن این پدیده را به یک موضوع سازمانی مسئله‌ساز تبدیل کرده که طی آن حجم قابل‌ملاحظه‌ای از زمان مفید کاری کارکنان صرف فعالیت‌های آنلاین غیرمرتبط با شغل می‌شود (لیم^۶ و همکاران، ۲۰۲۰). پژوهش‌های متعددی تخمین زده‌اند که کارکنان بین ۲۰ تا ۲۴ درصد زمان کاری خود را صرف پرسه‌زنی اینترنتی می‌کنند. امری که براساس برآوردها منجر به زیان حدود ۴۵۰۰ دلاری به ازای هر کارمند و کاهش بهره‌وری ۱۷۸ میلیارد دلاری طی یک سال می‌شود (سائو^۷ و همکاران، ۲۰۲۰).

در خصوص ارزیابی پیامدهای پرسه‌زنی اینترنتی رویکردهای متفاوتی وجود دارد. برخی اندیشمندان بر این باورند که امکان پرسه‌زنی اینترنتی در قالب استراحت‌های کوتاه بین کار مستمر می‌تواند موجب کاهش استرس، کاهش تحلیل‌رفتگی عاطفی، تحریک خلاقیت و افزایش دانش مرتبط با کار شود (اراوک^۸، ۲۰۱۸). با این حال، گزارش‌هایی نیز نشان داده‌اند که کارکنان بین ۶۰ تا ۸۰ درصد از زمان آنلاین بودن در محل کار را عملاً صرف فعالیت‌های غیرکاری می‌کنند، اتفاقی که نشان می‌دهد معایب آن می‌تواند از مزایای آن بسیار بیشتر باشد (زاکرزوسکی^۹، ۲۰۱۶). علاوه بر این، پرسه‌زنی اینترنتی با تأثیرات زبان‌بار دیگری چون کاهش پهنای باند و افزایش ترافیک شبکه و کاهش فعالیت در محل کار، مخاطرات ناشی از ویروس‌ها و بدافزارها را نیز افزایش می‌دهند. در یک جمع‌بندی کلی ملاحظه می‌شود که عمده شواهد مؤید پیامدهای منفی پرسه‌زنی اینترنتی است (مودی و سایپون^{۱۰}، ۲۰۱۳).

نگاهی به پیامدهای طرح شده نشان از این دارد که حذف پرسه‌زنی اینترنتی در محل کار می‌تواند تأثیر منفی بر رضایت شغلی و انصاف ادراک شده داشته باشد از این‌رو، سازمان‌ها بایستی در جستجوی راهکارهایی جهت ایجاد تعادل میان بهره‌وری و نیازهای کارکنان باشند (اسکی و همکاران، ۲۰۱۴). سازوکارهای کنترلی مختلفی از سوی سازمان‌ها جهت جلوگیری از پرسه‌زنی اینترنتی در محل کار استفاده شده است که برخی از آن‌ها عبارت‌اند از: نظارت بر استفاده اینترنت، اجرای سیاست‌های استفاده از اینترنت و محدودسازی دسترسی به برخی وبسایت‌ها؛ با این حال سازوکارهای کنترلی به‌تنهایی قادر به حل این مسئله نبوده‌اند. از این‌رو، شناسایی و تبیین عوامل تأثیرگذار در ایجاد پرسه‌زنی اینترنتی ضرورت دارد.

پژوهشگران دو گروه عوامل فردی و سازمانی را به‌عنوان پیشایندهای رفتار پرسه‌زنی اینترنتی شناسایی کرده‌اند. عوامل فردی به رفتارهایی چون طفره‌روی (انتیل^{۱۱} و همکاران، ۲۰۱۴)، وجدان (جیا و همکاران، ۲۰۱۳)، عادت و خستگی (استین^{۱۲} و همکاران، ۲۰۰۷) ارتباط دارد. عوامل سازمانی نیز مواردی از قبیل ویژگی‌های شغل (ویتاک^{۱۳} و همکاران، ۲۰۱۱)

1. Nusrat
2. Koay & Soh
3. Askew
4. Jia
5. Page
6. Lim
7. Sao

8. Oravec
9. Zakrzewski
10. Moody and Siponen
11. O'Neil
12. Eastin
13. Vitak

اینترنتی است.

بر همین اساس پژوهش حاضر با تمرکز بر عوامل سازمانی (استرس شغلی و تحلیل رفتگی عاطفی) درصدد تبیین برپرسه‌زنی اینترنتی و نیز تأثیر پرسه‌زنی اینترنتی بر فرسودگی شغلی، به‌عنوان یکی از پیامدهای اصلی آن است. در نظر گرفتن متغیرهای تقاضای خصوصی و طردشدگی به‌عنوان عوامل مؤثر بر استرس شغلی و تحلیل رفتگی عاطفی، نوآوری این پژوهش است.

به این ترتیب فراهم آوردن زمینه کاهش چنین عوامل زمینه‌ای می‌تواند بر کنترل و کاهش پیامدهای منفی پرسه‌زنی اینترنتی در دستگاه‌های دولتی استان هرمزگان تأثیرگذار باشد.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

پرسه‌زنی اینترنتی یکی از پدیده‌های نوظهور در سازمان‌های مدرن بوده و تعداد قابل‌توجهی از کارکنان در انواع مختلف سازمان‌ها بخشی از اوقات کاری خود را از طریق پرسه‌زنی اینترنتی می‌گذرانند (کوای و سو^۴، ۲۰۱۹). پرسه‌زنی اینترنتی چنین تعریف می‌شود: فعالیت‌های اینترنتی غیرمرتبط با شغل از سوی کارکنان در محیط کاری (اسکی^۵ و همکاران، ۲۰۱۴). طردشدگی عبارت است از میزانی که فرد ادراک می‌کند در محیط دیگران از سوی دیگران نادیده گرفته شده یا محروم شده است (فریس^۶ و همکاران، ۲۰۰۸). برخی از نمونه‌های آن عبارت‌اند از: کنار گذاشته شدن از گفتگوها یا اطلاعات مهم. مشابه با درد فیزیکی، درد اجتماعی ناشی از طردشدگی نواحی مشابهی از مغز را درگیر می‌سازد (آیزنبرگر^۷ و همکاران، ۲۰۰۳). برخی قربانیان به‌منظور افزایش پذیرش از سوی گروه طردکننده اقدام به خودشیرینی می‌کنند و برخی نیز واکنش‌های خصمانه‌ای از خود نشان می‌دهند. علی‌رغم هم‌پوشانی مفهومی طردشدگی با مفاهیمی مانند قلدری، پرخاشگری، یا تخریب اجتماعی، این مفهوم به لحاظ نظری متفاوت از آن‌ها است. بنابراین، پیشایندهای متغیرهای فوق نمی‌تواند مشابه با طردشدگی در محل کار فرض شود. لذا، مستلزم انجام مطالعات بیشتری است (فریس و همکاران، ۲۰۰۸).

چنانچه پیش‌تر گفته شد، طردشدگی تأثیرات منفی بر سلامت روانی کارکنان دارد. هنگامی که کارکنان طردشده احساس می‌کنند وجود آن‌ها برای سازمان اهمیتی ندارد تلاش

استرس شغلی (اندرسن^۱ و همکاران، ۲۰۱۴)، تقاضاهای خصوصی (کونینگ و کنر^۲، ۲۰۱۴)، سیستم‌های پایش اینترنت (مودی و سایون، ۲۰۱۳)، سیاست‌های استفاده اینترنت (جیا و همکاران، ۲۰۱۳)، خلاقیت شغلی (ویتاک و همکاران، ۲۰۱۱) و رهبری (اندرسن و همکاران، ۲۰۱۴) را در برمی‌گیرد. علی‌رغم اینکه برخی مطالعات استفاده از نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده و نظریه رفتار بین فردی را جهت پیش‌بینی پرسه‌زنی اینترنتی را توصیه کرده‌اند اما مطالعات تجربی اندکی در خصوص آن انجام شده است (هیوما^۳ و همکاران، ۲۰۱۷). این امر ضرورت شناسایی پیشایندهای پرسه‌زنی را بیشتر نشان می‌دهد. در پاسخ به این ضرورت این پژوهش درصدد است که با توسعه مدل مفهومی مبتنی بر مبانی نظری، به ارائه تبیین جامعی از عوامل سازمانی مؤثر بر رفتار گشت‌زنی اینترنتی بپردازد. یکی از عوامل مؤثر در شکل‌گیری پرسه‌زنی اینترنتی احساسات منفی کارکنان است. به‌عنوان نمونه، مواجهه کارکنان با عوامل استرس‌زای شغلی موجب بروز احساساتی چون آشفتگی و اضطراب می‌گردد. آن‌ها نیز جهت کاهش چنین احساساتی اقدام به واکنش‌های اصلاحی می‌نمایند. واکنش‌هایی که الزاماً همسو با خواسته‌ها و استانداردهای کاری سازمان نیست. پرسه‌زنی اینترنتی و فعالیت‌های اینترنتی غیرمرتبط با وظایف شغلی از جمله این واکنش‌های اصلاحی جهت کاهش احساسات منفی ناشی از استرس شغلی به شمار می‌رود. از سوی دیگر، کاهش منابع عاطفی و ناکامی کارکنان در برقراری پیوندهای اجتماعی سالم با همکاران نیز می‌تواند منجر به تحلیل رفتگی عاطفی کارکنان گردد. پرسه‌زنی اینترنتی یکی از واکنش‌های کارکنان به‌منظور حفظ و بازیابی منبع فردی و کاهش تحلیل رفتگی عاطفی ناشی از طردشدگی در محیط کار به شمار می‌رود.

متناسب با روندهای فناورانه و تحولات بنیادین در شیوه انجام امور سازمانی، فرایندهای کاری مبتنی بر اینترنت در سازمان‌های دولتی نیز نهادینه شده است. افزایش ضریب اینترنت در سازمان‌های دولتی می‌تواند زمینه بروز پرسه‌زنی اینترنتی را در کارکنان این سازمان‌ها نیز فراهم آورد. از همین رو ضرورت مطالعه پیشایندها و پیامدهای پرسه‌زنی اینترنتی در این گروه از سازمان‌ها از ضرورت ویژه‌ای برخوردار است که کمتر بدان پرداخته شده است. این پژوهش با رویکردی ساختارمند درصدد پاسخگویی به این ضرورت پژوهشی و استفاده از یافته‌های آن در راستای تبیین و مدیریت پرسه‌زنی

4. Koay & Soh

5. Askew

6. Ferris

7. Eisenberger

1. Andreassen

2. Konig & Caner

3. Huma

کارکنان منابع خود را جهت ایجاد روابط معنی‌دار با دیگران در محیط کار به کار می‌گیرند ولی پاسخ‌های مورد انتظار را دریافت نمی‌کنند منجر به انباشته شدن استرس ذهنی می‌گردد. پردازش‌دهی همچنین می‌تواند منجر به تجارب دردناک و منفی گردد که واکنش‌های عاطفی منفی از قبیل خستگی و استرس را به دنبال دارد. براساس نظریه نگهداشت منابع، حجم محدودی از منابع فردی (مانند زمان، انرژی و غیره) در اختیار هر فرد قرار دارد که در کوتاه‌مدت قابل‌جایگزینی نیست. بنابراین، آن‌ها اغلب تلاش می‌کنند تا به شیوه‌های مختلفی این منابع فردی را حفظ نمایند. پردازش‌دهی در محیط کار منابع فردی کارمند را از نظر پشتیبانی کاری همکاران تحلیل می‌برد. هنگامی که منابع برای انطباق با وظایف چالشی مرتبط با کار ناکافی است، این موقعیت می‌تواند منجر به ایجاد موقعیتی شود که تحلیل‌رفتگی عاطفی را در پی دارد؛ از همین رو کارکنان به‌منظور حفظ و بازیابی منبع فردی و کاهش تحلیل‌رفتگی عاطفی، از رفتار پرسه‌زنی اینترنتی به‌عنوان ابزاری جهت مقابله با پردازش‌دهی در محیط کار استفاده می‌کنند. هرچند کارمندی که درصد پرسه‌زنی اینترنتی است باید از شرایط محیط تسهیل‌کننده چنین رفتاری نیز برخوردار باشد (پی^۸ و همکاران، ۲۰۰۸). بنابر موارد بیان شده فرضیه اول پژوهش مطرح شده است:

فرضیه اول: پردازش‌دهی تأثیر مثبتی بر تحلیل‌رفتگی عاطفی دارد.

پردازش‌دهی در محل کار موجب از دست دادن منابع می‌شود. پرسه‌زنی اینترنتی به‌عنوان نوعی استراتژی اجتناب جهت کاهش زیان ناشی از دست دادن منابع در نتیجه پردازش‌دهی مطرح می‌شود (کوای و همکاران، ۲۰۱۷). علاوه‌بر کارکرد منفی پرسه‌زنی اینترنتی، این عمل می‌تواند منجر به کاهش استرس کاری نیز شود (ایوارسن و لارسن^۹، ۲۰۱۱). علاوه‌بر این تحلیل‌رفتگی عاطفی نیز دارای ارتباط مثبتی با پرسه‌زنی اینترنتی است (آغاز و شیخ^{۱۰}، ۲۰۱۶). در نتیجه:

فرضیه دوم: تحلیل‌رفتگی عاطفی تأثیر مثبتی بر پرسه‌زنی اینترنتی دارد.

وقوع استرس شغلی در کار امری شایع به شمار می‌رود. استرس شغلی عبارت است از: تجربه عاطفی کارکنان همراه با درد، اضطراب و تنش‌های ناشی از شغل یا حرفه. مشخص شده

کمتری در کار نشان می‌دهند (اریلی و رابینسون^۱، ۲۰۰۹). پژوهش‌ها نشان داده‌اند که کارکنان طرد شده از تأثیرات روانی متعددی رنج می‌برند، از قبیل فرسودگی عاطفی، احساس افسردگی در کار و تنش کاری. این اثرات منفی می‌تواند منجر به رضایت شغلی اندک (ژنگ^۲ و همکاران، ۲۰۱۶) و عملکرد کاری ضعیف شود (لیانگ^۳ و همکاران، ۲۰۱۱). علاوه‌بر این، افزایش سطح ادراک پردازش‌دهی در محل کار احتمال بروز رفتارهای منفی کاری مانند پنهان‌سازی دانش (ژائو^۴ و همکاران، ۲۰۱۶)، احتکار دانش (ژائو و شیا^۵، ۲۰۱۷) و رفتارهای آسیب‌زا (ژائو و همکاران، ۲۰۱۳) را افزایش می‌یابد.

فرض محوری نظریه نگهداشت منابع این است که افراد به دنبال نگهداشت و حفاظت از منابع موجود خود و کسب منابع جدید جهت توسعه منابع در دسترس خود مانند منابع شخصی، منابع ملموس و انرژی هستند. چنانچه این منابع به اتمام رسیده، در معرض از دست رفتن بوده یا جبران نشوند، تحلیل‌رفتگی عاطفی رخ می‌دهد. مطالعات مختلفی با استناد به نظریه نگهداشت منابع، پردازش‌دهی در محل کار را به‌عنوان عامل استرس‌زای بین فردی شناسایی کرده‌اند که موجب کاهش عملکرد (لیانگ^۶ و همکاران، ۲۰۱۱)، اضطراب و تحلیل‌رفتگی عاطفی (ژائو و شیا، ۲۰۱۷) می‌گردد.

تحلیل‌رفتگی عاطفی به کاهش منابع عاطفی اشاره دارد. این مفهوم با رفتارهای کاری متعددی از قبیل عملکرد شغلی، تعهد سازمانی، قصد خروج و رفتار شهروندی سازمانی مرتبط است (شیه^۷ و همکاران، ۲۰۱۳). ارتباط میان پردازش‌دهی در محل کار و تحلیل‌رفتگی عاطفی از طریق نظریه نگهداشت منابع قابل تبیین است. چرا که تحلیل‌رفتگی عاطفی در نتیجه کاهش منابع عاطفی از قبیل ارتباط اجتماعی، حمایت اجتماعی و حمایت کاری رخ می‌دهد (ژائو و همکاران، ۲۰۱۶؛ ژائو و شیا، ۲۰۱۷). افرادی که در ایجاد پیوندهای اجتماعی سالم با همکارانشان ناکام باشند احساس عدم پیوند عاطفی را تجربه می‌کنند، چرا که قادر به اشتراک‌گذاری احساسات منفی خود با دیگران نیستند (فیست و همکاران، ۲۰۱۷). این امر منجر به از دست دادن منابع عاطفی می‌گردد. علاوه‌بر این، هنگامی که

1. O'Reilly & Robinson
2. Zheng
3. Leung
4. Zhao
5. Zhao & Xia
6. Leung
7. Shih

8. Pee

9. Ivarsson & Larsson

10. Aghaz & Sheikh

اصلاحی جهت کاهش احساسات منفی ناشی از اضطراب شغلی تفسیر می‌شود.

این فرض در مطالعات متعددی مورد تأیید قرار گرفته است (هلن و بلانچارد^۵، ۲۰۰۸؛ گرت و دانزیگر^۶، ۲۰۰۸؛ رانینگ^۷، ۲۰۲۰). علاوه بر این، مطالعات پیشین نشان داده‌اند که سطوح بالاتر استرس شغلی ارتباط مثبتی با انواع رفتارهای انحرافی در محیط کار دارد (سویمبرگ و همکاران، ۲۰۱۴). مصاحبه لیم و تتو^۸ (۲۰۰۵) با ۳۰ کارمند نشان داد که بسیاری از آن‌ها از پرسه‌زنی اینترنتی به‌عنوان راهی جهت کاهش استرس شغلی و تسکین احساسات منفی مربوطه یاد کرده‌اند. مطالعات دیگری نیز دریافته‌اند که استرس شغلی ارتباط مثبتی با پرسه‌زنی اینترنتی دارد (اندرسون و همکاران، ۲۰۱۴؛ کوای و همکاران، ۲۰۱۷). در نتیجه:

فرضیه چهارم: استرس شغلی تأثیر مثبتی بر رفتار پرسه‌زنی اینترنتی دارد.

فرسودگی شغلی زمانی رخ می‌دهد که کارکنان تحت تأثیر فشار روانی مداوم باشند. فشارهای روانی زمانی رخ می‌دهد که توازن بین خواسته‌های محیطی و انتظارات از فرد با توانایی‌های فرد وجود نداشته باشد و این فشار روانی فرسودگی شغلی را در پی خواهد داشت (امیری و همکاران، ۱۳۹۰). فرسودگی شغلی موضوعی است که به‌طور مستقیم با میزان بهره‌وری کارکنان رابطه دارد. بنابراین، آشنا شدن با روش‌های مقابله مؤثر و پیشگیری از آن از موارد ضروری است که مدیران باید مورد توجه قرار دهند. در این زمینه شناخت پیشایندهای فرسودگی شغلی می‌تواند ما را در این امر یاری کند. یکی از پیامدهای پرسه‌زنی اینترنتی فرسودگی شغلی است (دورن^۹، ۲۰۱۱). مطالعات نشان می‌دهند که نبودن تمرکز ناشی از پرسه‌زنی اینترنتی موجب فرسودگی می‌شود. این وضعیت بیشتر در حالتی ایجاد رخ می‌دهد که میزان پرسه‌زنی بالا بوده و تحت کنترل نیز نباشد (همان). با توجه به موارد بیان شده فرضیه زیر مطرح می‌شود:

فرضیه پنجم: پرسه‌زنی اینترنتی تأثیر مثبتی بر فرسودگی شغلی دارد.

با توجه به پیشینه‌های بررسی شده مانند یائو (۲۰۱۴) و

که استرس شغلی بیش از حد می‌تواند منجر به مسائل ذهنی و فیزیکی مختلفی برای کارکنان شود که می‌تواند موجب کاهش بهره‌وری، افزایش نرخ خروج و غیبت کارکنان و بیمه سلامت برای سازمان‌ها باشد و نیز از نظر مالی بسیار پرهزینه است. ضمن اینکه موجب رفتارهای منفی در محیط کار (یائو^۱ و همکاران، ۲۰۱۴) تعهد سازمانی ضعیف (میشل^۲ و همکاران، ۲۰۰۹) و کاهش رضایت شغلی نیز می‌گردد. کارکنان هنگامی که در محل کار حضور دارند با انجام تماس‌های تلفنی فردی، یا برنامه‌ریزی برای فعالیت‌های شخصی آخر هفته، جهت انطباق با تقاضاهای خصوصی به‌طور منظم میان حوزه‌های کاری و غیرکاری جابجا می‌شوند. هنگامی که کاهش منابع به دلیل انطباق با تقاضاهای خصوصی است، منابع فیزیکی و شناختی کمتری (از قبیل زمان، انرژی، تمرکز) برای برآوردن تقاضاهای شغلی موردنیاز است (لیم و چن^۳، ۲۰۰۹). از آنجا که مدیریت هم‌زمان همه تقاضاها موجب کاهش منابع می‌گردد، هنگام اداره نقش‌های متعدد ممکن است تخصیص میزان کافی زمان و انرژی به وظایف مرتبط با کار برای کارمند دشوار باشد. به‌عنوان نمونه، کارکنانی که از وقت کاری خود به‌منظور پاسخ به تقاضاهای خصوصی استفاده می‌کنند ممکن است سطوح بیشتری از استرس ناشی از فقدان زمان و انرژی برای انجام وظایف کاری را تجربه نماید. آن‌ها ممکن است ناچار باشند تا زمان بیشتری را در محل کار یا خانه جهت تکمیل وظایف کاری تمام نشده صرف کنند (باکر^۴ و همکاران، ۲۰۰۳). در نتیجه:

فرضیه سوم: تقاضاهای خصوصی تأثیر مثبتی بر استرس شغلی دارد.

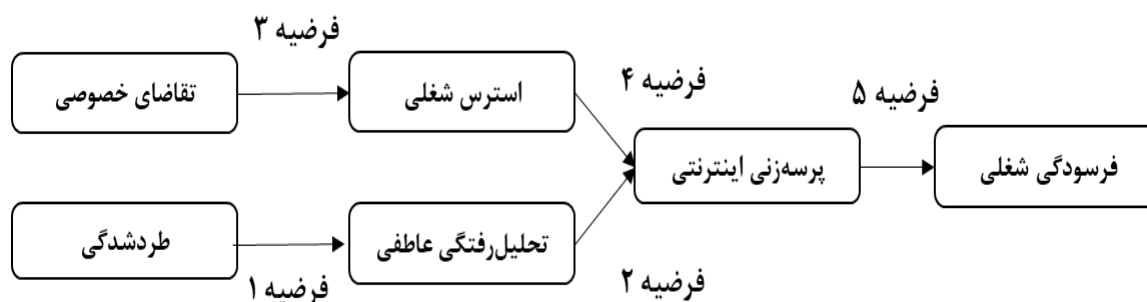
از سوی دیگر، نظریه عمومی اضطراب فرض می‌کند که احتمال تجربه احساسات منفی مانند آشفتگی، اضطراب یا ناراحتی در هنگام مواجهه با سطوح بالاتر عوامل استرس‌زا افزایش می‌یابد. متعاقباً چنین احساساتی موجب بروز اقدامات اصلاحی می‌گردد، اقداماتی که حتی می‌تواند ماهیت مجرمانه داشته باشد. اگرچه پرسه‌زنی اینترنتی یک عمل غیرقانونی نیست، اما نوعی رفتار ضد بهره‌وری است که رفتارهای سازمانی را نقض می‌کند. به‌عبارت‌دیگر، ورود به فعالیت‌های اینترنتی غیرمرتبط با کار در محیط کاری به‌عنوان نوعی اقدام

5. Henle & Blanchard
6. Garrett & Danziger
7. Running
8. Lim & Teo
9. Doorn

1. Yao
2. Michael
3. Lim & Chen
4. Bakker

این بخش، مدل پژوهش حاضر، در شکل ۱ ارائه شده است. لحاظ کردن متغیرهای تقاضای خصوصی و طردشدگی به‌عنوان عوامل مؤثر بر استرس شغلی و تحلیل رفتگی عاطفی، نوآوری این مدل مفهومی به شمار می‌رود.

لیم و چن (۲۰۰۹) می‌توان دریافت که وجود تقاضاهای خصوصی و احساس طردشدگی در محیط کار موجب پیامدهایی چون استرس شغلی و تحلیل رفتگی عاطفی، به‌عنوان پیشایندهای پرسه‌زنی اینترنتی می‌شود. همچنین پرسه‌زنی اینترنتی نیز منجر به فرسودگی شغلی می‌گردد. براساس مبانی نظری پژوهش و مطالعات مورد استفاده در



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

(۲۰۱۸) سنجیده شد. (نمونه سؤال: انجام خرید آنلاین، مطالعه یا مشاهده اخبار آنلاین، استفاده از شبکه‌های اجتماعی). سنجش فرسودگی شغلی نیز با استفاده از ۷ گویه مطالعه دورم (۲۰۱۱) انجام شد. (نمونه سؤال: بسیاری اوقات از انجام وظایف کاریم احساس ناخوشی می‌کنم). علاوه بر استفاده از پرسش‌های استاندارد مورد استفاده در پژوهش‌های پیشین، به‌منظور ارزیابی روایی صوری و محتوای ابزار پژوهش، پرسشنامه بین ۳ نفر از استادان مدیریت و ۲ نفر از خبرگان آشنا با رفتارهای اینترنتی کارکنان توزیع شد. شاخص CVI برای کلیه سؤالات بالاتر از ۰/۷۹ به دست آمد. همچنین روایی سازه با توجه به تحلیل عاملی مورد بررسی قرار گرفته است. پرسشنامه در قالب ۳۲ سؤال و اطلاعات جمعیت‌شناختی (۳ سؤال) تنظیم شد. گویه‌ها براساس طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۵) اندازه‌گیری شدند. به‌منظور تأیید پایایی پرسشنامه ابتدا ۳۰ پرسشنامه در بین جامعه موردنظر توزیع گردید و با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ، مقدار پایایی آن (۰/۸۹۶) به دست آمد. در این پژوهش برای توصیف متغیرهای جمعیت‌شناختی از نرم‌افزار اس.پی.اس.اس. ۲۴ و برای آزمون فرضیه و بررسی علی متغیرهای موجود در پژوهش، از مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار آموس استفاده شده است. خلاصه اطلاعات پرسشنامه در جدول ۱ آورده شده است.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش، توصیفی از نوع پیمایشی و توصیفی علی از نوع معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش کارکنان ستادی در سطح ۱۱ اداره دولتی استان هرمزگان بودند. روش نمونه‌گیری، نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای - است. با توجه به حجم ۸۰۰ نفر جامعه آماری و بر مبنای جدول مورگان حجم نمونه ۲۶۰ نفر محاسبه شد که به‌منظور افزایش اعتبار پژوهش تعداد ۳۳۰ پرسشنامه بر مبنای تناسب حجمی بین کارکنان سازمان‌های مورد مطالعه توزیع و درنهایت ۲۶۴ (۷۹ درصد) پرسشنامه صحیح برگشت داده شد. با توجه به محدودیت صفحات، برای هر کدام از متغیرها یک نمونه سؤال ارائه شده است. تقاضای خصوصی با استفاده از ۵ گویه استفاده شده در پژوهش کوای و همکاران (۲۰۱۷) سنجیده شد. (نمونه سؤال: تقاضاهای خصوصی بخش زیادی از وقت مرا می‌گیرد). طردشدگی نیز با استفاده از ۷ گویه کوای و سوه (۲۰۱۸) ارزیابی شد. (نمونه سؤال: در محیط کار دیگران مرا نادیده می‌گیرند). سنجش تحلیل عاطفی از طریق ۵ گویه مطالعه انجم و همکاران (۲۰۲۰) صورت گرفت. (نمونه سؤال: احساس می‌کنم که از نظر عاطفی از شغلم بریده‌ام). استرس نیز با استفاده از ۵ گویه پژوهش کوای و همکاران (۲۰۱۷) اندازه‌گیری شد. (نمونه سؤال: هنگام انجام کارم، غالباً احساس ناآرامی و عصبی بودن می‌کنم). پرسه‌زنی اینترنتی با ۳ گویه مطالعه اوگرین و همکاران

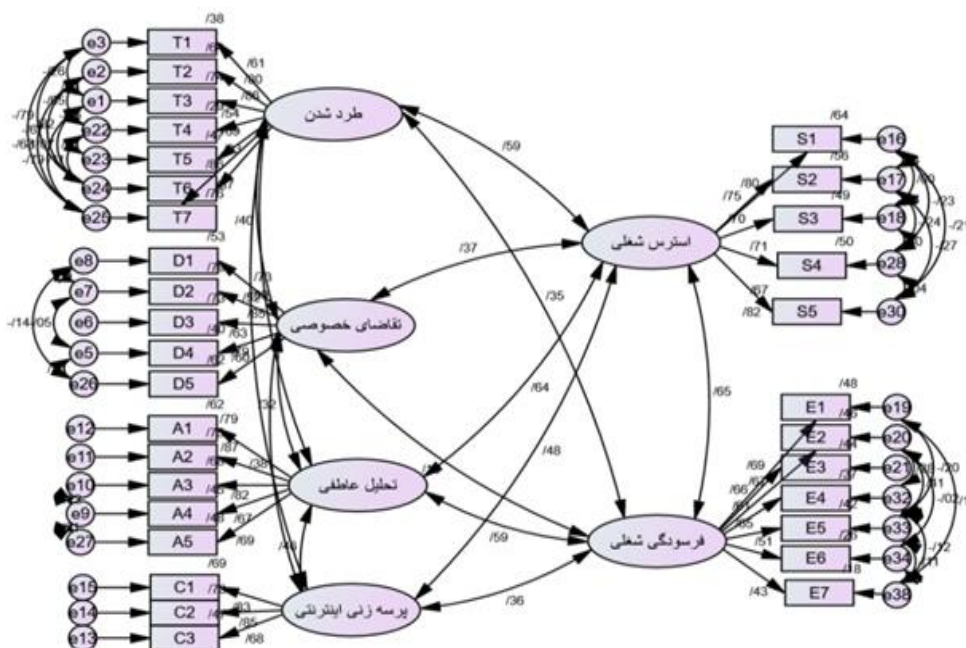
جدول ۱. تعداد سنج‌ها و منابع پرسشنامه

| شماره سؤال | متغیر | تعداد سؤالات | منبع | آلفای کرونباخ |
|------------|--------------------|--------------|-------------------------|---------------|
| ۱-۵ | استرس شغلی | ۵ سؤال | اوگرین و همکاران (۲۰۱۸) | ۰/۷۹۱ |
| ۶-۱۲ | طردشدگی در محل کار | ۷ سؤال | کواي و سوه (۲۰۱۸) | ۰/۸۲۳ |
| ۱۳-۱۷ | تقاضای خصوصی | ۵ سؤال | کواي و همکاران (۲۰۱۷) | ۰/۷۵۶ |
| ۱۸-۲۲ | تحلیل عاطفی | ۵ سؤال | انجوم و همکاران (۲۰۲۰) | ۰/۸۷۶ |
| ۲۳-۲۵ | پرسه‌زنی اینترنتی | ۳ سؤال | کواي و همکاران (۲۰۱۷) | ۰/۸۴۳ |
| ۲۶-۳۲ | فرسودگی شغلی | ۷ سؤال | دورم (۲۰۱۱) | ۰/۸۶۱ |

یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی نمونه آماری پژوهش نشان داد: از نظر جنسیت، ۱۶۹ نفر مرد (۶۴ درصد) و ۹۵ نفر زن (۳۶ درصد) است. از نظر تحصیلات تعداد ۱۴ نفر دیپلم، ۲۳ نفر فوق‌دیپلم، ۱۲۷ نفر لیسانس، ۸۳ نفر فوق‌لیسانس و ۱۷ نفر نیز دارای مدرک تحصیلی دکتری بودند. از نظر سابقه کاری ۴۳ نفر کمتر از ۵ سال، ۱۴۵ نفر بین ۵ تا ۱۵ سال، ۵۷ نفر بین ۱۵ تا ۲۵ سال و ۱۹ نفر بالای ۲۵ سال سابقه خدمت دارند. برای

تحلیل و ارزیابی روایی پرسشنامه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است (شکل ۲). روایی همگرا با استفاده از محاسبه میانگین واریانس تبیین شده و پایایی سازه‌ای، مورد بررسی قرار گرفت. در این پژوهش تمام مقادیر AVE و CR بالاتر از آستانه قابل قبول است. برای بررسی روایی تشخیصی، تمامی مقادیر میانگین واریانس تبیین شده (AVE) می‌بایست بیشتر از تک تک برآوردهای مربع همبستگی درون ساختاری (SIC) باشد (جدول ۳).



شکل ۲. نمودار تحلیل عاملی تأییدی

جدول ۲. ضرایب بار عاملی مدل تحلیل عاملی تأییدی

| متغیر | گویه | بار عاملی (استاندارد) | چولگی (±۳) | کشیدگی (±۳) |
|----------------|------|-----------------------|------------|-------------|
| تقاضای خصوصی ← | D1 | ۰/۷۳۱ | ۰/۶۳۶ | ۰/۳۴۹ |
| تقاضای خصوصی ← | D2 | ۰/۸۸۹ | ۱/۱۹۷ | ۲/۰۸۸ |
| تقاضای خصوصی ← | D3 | ۰/۸۵۴ | ۱/۵۷۰ | ۲/۹۹۶ |
| تقاضای خصوصی ← | D4 | ۰/۶۳۳ | ۰/۸۵۲ | ۱/۳۴۵ |
| تقاضای خصوصی ← | D5 | ۰/۷۸۶ | ۰/۹۶۳ | ۱/۳۴۴ |

| متغیر | گویه | بارعاملی (استاندارد) | چولگی (±۳) | کشیدگی (±۳) |
|-------------------|------|----------------------|------------|-------------|
| طرد شدن در محل | T1 ← | ۰/۶۱۴ | ۰/۴۱۰ | -۰/۰۳۳ |
| طرد شدن در محل | T2 ← | ۰/۷۹۷ | ۰/۷۸۸ | ۱/۳۸۳ |
| طرد شدن در محل | T3 ← | ۰/۸۶۱ | ۱/۳۶۹ | ۲/۸۶۰ |
| طرد شدن در محل | T4 ← | ۰/۵۳۸ | -۰/۰۲۵ | ۰/۴۰۷ |
| طرد شدن در محل | T5 ← | ۰/۶۸۹ | ۰/۷۰۱ | ۱/۲۷۸ |
| طرد شدن در محل | T6 ← | ۰/۹۳۰ | ۰/۹۳۰ | ۱/۴۸۰ |
| طرد شدن در محل | T7 ← | ۰/۸۷۰ | ۰/۶۷۲ | ۰/۹۱۳ |
| استرس شغلی | S1 ← | ۰/۷۹۸ | ۰/۸۶۸ | ۰/۷۹۱ |
| استرس شغلی | S2 ← | ۰/۷۴۷ | ۰/۷۸۰ | ۰/۵۹۱ |
| استرس شغلی | S3 ← | ۰/۷۰۱ | ۰/۳۲۵ | ۰/۰۱۲ |
| استرس شغلی | S4 ← | ۰/۷۱۱ | ۰/۲۱۷ | -۰/۴۴۶ |
| استرس شغلی | S5 ← | ۰/۸۱۹ | ۰/۶۳۵ | -۰/۰۰۹ |
| تحلیل عاطفی | A1 ← | ۰/۷۸۵ | ۰/۵۹۰ | ۰/۳۱۰ |
| تحلیل عاطفی | A2 ← | ۰/۸۶۵ | ۰/۶۴۳ | -۰/۰۳۱ |
| تحلیل عاطفی | A3 ← | ۰/۸۲۲ | ۰/۷۸۴ | ۰/۳۶۷ |
| تحلیل عاطفی | A4 ← | ۰/۶۷۴ | -۰/۰۲۲ | -۰/۲۶۰ |
| تحلیل عاطفی | A5 ← | ۰/۶۹۲ | ۰/۳۵۰ | -۰/۴۵۵ |
| پرسه‌زنی اینترنتی | C1 ← | ۰/۸۳۳ | ۰/۸۹۱ | ۱/۰۹۵ |
| پرسه‌زنی اینترنتی | C2 ← | ۰/۸۵۲ | ۰/۶۶۹ | ۰/۱۷۰ |
| پرسه‌زنی اینترنتی | C3 ← | ۰/۶۸۲ | ۰/۴۳۷ | -۰/۰۲۲ |
| فرسودگی شغلی | E1 ← | ۰/۶۹۲ | ۰/۶۸۱ | ۰/۶۸۱ |
| فرسودگی شغلی | E2 ← | ۰/۶۷۵ | ۰/۸۸۱ | ۰/۸۸۱ |
| فرسودگی شغلی | E3 ← | ۰/۶۶۵ | ۰/۵۳۴ | ۰/۵۳۴ |
| فرسودگی شغلی | E4 ← | ۰/۶۰۶ | ۰/۸۷۱ | -۰/۲۲۵ |
| فرسودگی شغلی | E5 ← | ۰/۶۴۹ | ۰/۶۱۱ | -۰/۵۵۶ |
| فرسودگی شغلی | E6 ← | ۰/۵۱۴ | ۱/۱۴۳ | ۰/۳۷۰ |
| فرسودگی شغلی | E7 ← | ۰/۴۲۹ | ۰/۸۹۶ | -۰/۱۰۵ |

جدول ۳. میانگین واریانس تبیین شده، پایایی سازه و مربع همبستگی درون ساختاری

| متغیر | CR | AVE | ۱ | ۲ | ۳ | ۴ | ۵ | ۶ |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| استرس شغلی | ۰/۸۷۰ | ۰/۵۷۲ | ۰/۶۷۵ | | | | | |
| طردشدگی در محل کار | ۰/۹۰۸ | ۰/۵۹۱ | ۰/۵۹۳ | ۰/۷۶۹ | | | | |
| تقاضای خصوصی | ۰/۸۸۷ | ۰/۶۱۴ | ۰/۳۷۱ | ۰/۴۰۳ | ۰/۷۸۴ | | | |
| تحلیل عاطفی | ۰/۸۷۹ | ۰/۵۹۵ | ۰/۶۳۶ | ۰/۵۲۲ | ۰/۳۱۷ | ۰/۷۷۱ | | |
| پرسه‌زنی اینترنتی | ۰/۸۳۴ | ۰/۶۲۸ | ۰/۴۷۶ | ۰/۶۰۰ | ۰/۳۷۶ | ۰/۴۶۵ | ۰/۷۹۳ | |
| فرسودگی شغلی | ۰/۸۰۳ | ۰/۶۳۰ | ۰/۶۴۶ | ۰/۳۵۱ | ۰/۱۶۲ | ۰/۵۸۸ | ۰/۳۵۵ | ۰/۷۷۵ |

عاملی تأییدی دارای برازش مطلوب است و شاخص هالتر بیانگر آن است که کفایت لازم تعداد نمونه‌ها رعایت شده است.

پایایی همه سنجه‌ها با مقادیر آلفای کرونباخ بالای ۰/۷ تأیید شد. همچنین هیچ‌کدام از گویه‌ها دارای بار تقاطعی قابل توجهی (بیشتر از ۰/۵) نبودند و بارهای عاملی استاندارد (SFL) در حد مطلوبی قرار داشت. طبق جدول ۴ مدل تحلیل

جدول ۴. شاخص‌های برازش مدل تحلیل عاملی تأییدی

| شاخص | اختصار | مقدار گزارش شده | مقدار قابل قبول |
|-------------------------------------|-------------|-----------------|-----------------|
| نسبت کای دو به درجه آزادی | χ^2/DF | ۲/۱۴۷ | کمتر از ۳ |
| میانگین مجذور پس‌مانده‌ها استاندارد | SRMR | ۰/۰۶۴ | کمتر از ۰/۱۰ |
| برازندگی فزاینده | IFI | ۰/۹۱۸ | بیشتر از ۰/۹ |
| توکر لویس | TLI | ۰/۹۰۵ | بیشتر از ۰/۹ |
| برازندگی تعدیل‌یافته | CFI | ۰/۹۱۷ | بیشتر از ۰/۹ |
| ریشه دوم برآورد خطای تقریب | RMSEA | ۰/۰۶۲ | کمتر از ۰/۰۸ |
| هلتز ۰/۰۱ | HOELTER | ۱۶۴ | |
| هلتز ۰/۰۵ | HOELTER | ۱۵۷ | |

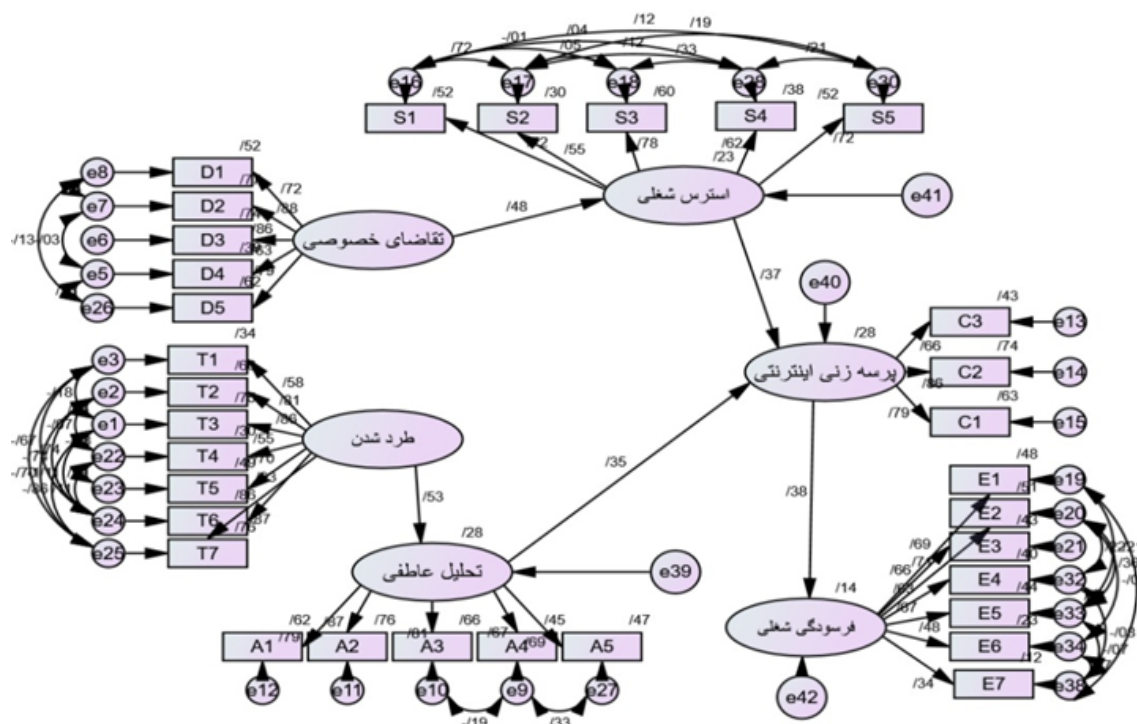
(۰/۰۱ و ۰/۰۵) و شاخص بسیار مهم ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA) استفاده شده است. همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود پس از مدل‌سازی معادلات ساختاری، مدل برازش قابل‌قبولی با مقادیر به دست آورد و مقادیر شاخص‌ها حاکی از تناسب مدل با داده‌های مشاهده شده است.

به‌طور کلی برای ارزیابی مدل‌های طراحی شده از طریق SEM چندین مشخصه برازندگی وجود دارد. در این پژوهش برای ارزیابی مدل طراحی از شاخص‌های نسبت کای دو به درجه آزادی (χ^2/DF)، میانگین مجذور پس‌مانده‌ها (RMR)، شاخص برازندگی فزاینده (IFI)، شاخص توکر لویس (TLI)، شاخص برازندگی تعدیل‌یافته (CFI)، هالتر

جدول ۵. نتایج برازش مدل اصلی پژوهش

| شاخص | اختصار | مقدار گزارش شده | مقدار قابل قبول (هیرا و همکاران، ۲۰۱۴) |
|-------------------------------------|-------------|-----------------|--|
| نسبت کای دو به درجه آزادی | χ^2/DF | ۲/۷۵۰ | کمتر از ۳ |
| میانگین مجذور پس‌مانده‌ها استاندارد | SRMR | ۰/۰۷۹ | کمتر از ۰/۱۰ |
| برازندگی فزاینده | IFI | ۰/۹۰۷ | بیشتر از ۰/۹ |
| توکر لویس | TLI | ۰/۹۰۱ | بیشتر از ۰/۹ |
| برازندگی تعدیل‌یافته | CFI | ۰/۹۰۴ | بیشتر از ۰/۹ |
| ریشه دوم برآورد خطای تقریب | RMSEA | ۰/۰۷۶ | کمتر از ۰/۰۸ |
| هلتز ۰/۰۱ | HOELTER | ۱۲۸ | |
| هلتز ۰/۰۵ | HOELTER | ۱۲۲ | |

پس از برازش کامل، این مدل نتایج قابل قبول را به دست آورد که ضرایب مسیر در شکل ۳ قابل مشاهده است.



شکل ۳. آزمون مدل ساختاری پژوهش

آزمون فرضیه‌های پژوهش

موجود که با مقادیر $p < 0/5$ پشتیبانی می‌شود. بدین ترتیب، تمامی فرضیه‌ها با مقادیر t مناسب تأیید شد.

نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش بر مبنای مدل‌سازی معادلات ساختاری به صورت خلاصه در جدول ۶ ارائه شده است. روابط

جدول ۶. نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

| مسیر | ضریب مسیر استاندارد (β) | عدد معنی داری | ضریب تعیین (R ²) | P | نتیجه فرضیه |
|----------------------------------|-------------------------|---------------|------------------------------|-----|-------------|
| تقاضای خصوصی ← استرس شغلی | ۰/۴۸۳ | ۵/۷۴۵ | *** | *** | تأیید |
| طرز شدن ← تحلیل عاطفی | ۰/۵۲۷ | ۷/۴۹۹ | ۰/۲۸۵ | *** | تأیید |
| استرس شغلی ← پرسه‌زنی اینترنتی | ۰/۳۶۶ | ۴/۳۳۴ | ۰/۲۳۳ | *** | تأیید |
| تحلیل عاطفی ← پرسه‌زنی اینترنتی | ۰/۳۵۲ | ۵/۱۲۳ | ۰/۲۸۷ | *** | تأیید |
| پرسه‌زنی اینترنتی ← فرسودگی شغلی | ۰/۳۷۵ | ۴/۹۲۸ | ۰/۱۴۱ | *** | تأیید |

مثبت و مستقیم است. بنابراین، می‌توان به این نتیجه رسید که با افزایش طردشده‌گی در محل کار، تحلیل عاطفی افزایش می‌یابد و برعکس. بنابراین، فرضیه دوم پژوهش تأیید می‌شود. با توجه به ضریب مسیر مربوط به این فرضیه نیز می‌توان به این نتیجه رسید که بعد طردشده‌گی در محل کار به میزان ۰/۵۲ بر تحلیل عاطفی کارکنان اثر دارد.

جدول ۶ شامل سه ضریب یا آماره است که به کمک آن‌ها می‌توان نتایج را تفسیر کرد. به‌عنوان نمونه برای فرضیه دوم پژوهش، طبق نتایج به دست آمده از آماره t ، متغیر طردشده‌گی در محل کار در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر متغیر تحلیل عاطفی تأثیر معنی‌داری دارد (آماره t در خارج از بازه $-1/95$ تا $+1/95$ قرار دارد). همچنین می‌توان گفت این رابطه از نوع

بحث و نتیجه‌گیری

پیامدهای منفی مانند پرسه‌زنی اینترنتی را نیز کاهش می‌دهد. نتایج پژوهش همچنین نشان می‌دهد که سطوح بالای استرس شغلی به سطح بالایی از رفتار پرسه‌زنی اینترنتی منجر می‌شود که مطابق با مطالعات گذشته از جمله گرت و دانزیگر^۴ (۲۰۰۸) و هنل و بلانچارد^۵ (۲۰۰۸) است. احساسات منفی ایجاد شده به وسیله استرس شغلی موجب می‌شود که کارکنان به‌منظور مقابله با استرس و اضطراب ایجاد شده بیشتر به استفاده از اینترنت در محل کار برای اهداف شخصی تمایل پیدا کنند. نیازهای انسانی، اجازه استراحت و تفریح را به افراد می‌دهد، در حالی که به‌طور هم‌زمان شغل‌های حرفه‌ای خود را نیز دنبال می‌کنند، البته تا زمانی که عملکرد کاریشان به خطر نیفتد. به این ترتیب، به پرسه‌زنی اینترنتی گرایش پیدا می‌کنند، اما باید توجه داشت که پرسه‌زنی اینترنتی تنها راهی برای انتقال و گذار آن‌ها بین کار و زمینه غیرکاری نیست. با وجود این، دامنه فعالیت‌های غیرکاری آن‌ها ممکن است بر رفتار و احساسات کارکنان در محل کار تأثیر بگذارد و مدیریت مناسب برای کار و نیازهای غیرکاری امری ضروری و مهم به نظر می‌رسد و باید اطمینان حاصل شود که کارکنان بتوانند نیازهای خود را از هر دو حوزه به‌طور مؤثری و بدون تداخل بین آن‌ها برطرف کنند.

مدیران ممکن است مانع کارکنان خود برای عبور از یک دامنه به دیگری از طریق پرسه‌زنی اینترنتی شوند و با اجرای اقدامات مختلف آن‌ها را متوقف کنند. این مسئله می‌تواند شامل اجرای سیاست‌های استفاده از اینترنت و اعمال مجازات و سرمایه‌گذاری در سیستم‌های نظارت بر اینترنت باشد. شرکت‌ها همچنین می‌توانند یک نامه هشدار به کارکنانی که به‌طور مداوم مشغول پرسه‌زنی اینترنتی هستند صادر کنند. با این حال، پذیرش این موضوع در شرایط خاصی ضروری است و امکان پاسخگویی به خواسته‌های فوری و مهم خصوصی باید برای همه فراهم باشد، خواسته‌هایی از قبیل ارسال پیامک به همسر خود مثلاً برای انتقال فرزندان خود از مدرسه یا کارهایی که از این دست که از نظر کارکنان ضروری است.

یافته‌های پژوهش همچنین نشان می‌دهد که طردشدگی محل کار به شکل غیرمستقیم بر پرسه‌زنی اینترنتی تأثیر می‌گذارد. به‌عبارت‌دیگر، کارکنانی که دارای سطح بالایی از طردشدگی در محل کار هستند بیشتر احتمال دارد که در فعالیت‌های آنلاین غیرمرتبط با کار شرکت کند. طردشدگی در

یافته‌های این پژوهش تمامی فرضیه‌های پیشنهادی پژوهش را تأیید کرده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که تقاضای خصوصی به صورت غیرمستقیم بر پرسه‌زنی اینترنتی تأثیر دارد که با نتایج لیم و تتو (۲۰۱۵) و کانینگ و کانر^۱ (۲۰۱۴) همسو است. کلارک^۲ (۲۰۰۰) نیز در تحقیقات پیشین بر ماهیت همبستگی محل کار و زندگی شخصی تأکید داشت که به‌طور مداوم بر یکدیگر تأثیر می‌گذارد. نتایج مطالعه حاضر نشان می‌دهد که تقاضاهای خصوصی ابزاری است که موجب سوق پیدا کردن کارکنان به سمت پرسه‌زنی اینترنتی جهت برآورده ساختن نیازهای خصوصی می‌شود. علاوه بر این، افراط در پرسه‌زنی اینترنتی، با وجود نبود وقت آزاد، ممکن است به هم خوردن توازن کار و زندگی منجر شود (ایورسون و لارسون، ۲۰۱۱). تجزیه و تحلیل انجام شده همچنین نشان می‌دهد که سطوح بالاتر استرس شغلی می‌تواند ناشی از شدت تقاضای خصوصی باشد. برای یک فرد دارای مقدار محدودی از منابع شغلی (به‌عنوان مثال زمان، انرژی و توجه)، مقدار کمتر تقاضاهای خصوصی می‌تواند راهی برای برآورده کردن و صرف کردن هرچه بیشتر منابع شغلی برای تقاضای کاری باشد. به‌بیان‌دیگر کارکنان در صورت وجود منابع شغلی ناکافی برای رفع نیازهای شغلی خود، استرس شغلی را تجربه خواهند کرد که از این لحاظ با نتیجه پژوهش کوای^۳ (۲۰۱۸) همسو است.

به نظر می‌رسد که شرایط معیشتی کارکنان، کاهش انگیزه کاری آنان و فرایندهای کاری ناکارآمد از جمله علل احتمالی افزایش تقاضاهای خصوصی کارکنان سازمان‌های دولتی در کار می‌باشند. تقاضاهایی که علاوه بر کاهش تمرکز کاری آنان، به‌مرور به عاملی استرس‌زا مبدل می‌گردد. با توجه به محدودیت‌های بوروکراتیک سازمان‌های دولتی، تغییر بسیاری از عوامل زمینه‌ای برای مدیران این سازمان‌ها بسیار دشوار است. از همین رو پیشنهاد می‌شود که مدیران این سازمان‌ها با احصای دقیق عوامل زمینه‌ای قابل مدیریت، تمرکز خود را بر عوامل تحت کنترل خود قرار داده و در حدامکان از ابزارهای تشویقی (مادی و غیرمادی) و انگیزه‌بخش جهت کاهش یا مدیریت بسترهای افزایش تقاضاهای خصوصی کارکنان اقدام نمایند. این امر علاوه بر کاهش تقاضاهای خصوصی کارکنان موجب تمرکز بیشتر آنان بر کار شده و زمینه ایجاد استرس را نیز در آن‌ها کاهش می‌دهد. پیامدی که امکان کاهش

1. Konig & Caner
2. Clark
3. Koay

4. Garrett & Danziger
5. Henle & Blanchard

پیامدهای روانی ناخوشایند در دو حوزه فردی و کاری مواجه می‌شوند. به‌منظور جبران منابع از دست رفته این گروه از کارکنان و پیش‌گیری از رفتارهای کاری منفی آن‌ها مانند پرسه‌زنی اینترنتی پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان‌های دولتی با به‌کارگیری فرایندهای مدیریت مشارکتی، پایش مستمر گروه‌های کاری و نیز برقرار روابط شخصی با کارکنان از ایجاد احساس طردشدگی در آنان جلوگیری نمایند.

همچنین پیشنهاد می‌شود، یک پلتفرم یا کانال مناسب برای ارتباطات باید برای کارکنانی که در معرض طردشدگی در محل کار قرار دارند، اختصاص داده شود تا بتوانند نظرات خود را بیان کنند و بازخورد مناسبی از آن‌ها گرفته شود. علاوه‌بر این، مدیریت ارشد در یک مجموعه باید به فکر ایجاد یک فرهنگ کار سالم باشد که ارزش کار گروهی، همکاری و هماهنگی میان کارکنان هدف آن باشد. البته سازمان‌ها باید اذعان کنند که حذف کامل پرسه‌زنی اینترنتی عملاً غیرممکن است. بنابراین، سازمان‌ها باید امکان تعادل نیازهای شخصی و بهره‌وری کارکنان را فراهم آورند این امکان را می‌توان با اجازه دادن به پرسه‌زنی اینترنتی به کارکنان البته با شرایط خاص برای جلوگیری از سوءاستفاده از چنین آزادی فراهم کرد.

نتایج پژوهش همچنین نشان می‌دهد که پرسه‌زنی اینترنتی می‌تواند بر فرسودگی شغلی تأثیر بگذارد. یعنی اگر پرسه‌زنی اینترنتی به مدت زیادی انجام شود کارکنان تمرکز و حواس کافی برای انجام کارها را ندارند و فرسودگی شغلی در آن‌ها پدیدار می‌شود. که از این لحاظ پژوهش حاضر با مطالعات پیشین همچون جندقی و همکاران^۲ (۲۰۱۵) و کوای (۲۰۱۷) همسو است. افزایش میزان پرسه‌زنی اینترنتی و عدم کنترل صحیح آن در سازمان‌های دولتی می‌تواند فرسودگی شغلی را موجب شود. این پیامد که با بروز احساسات ناخوشایندی مانند ارزیابی منفی از شغل، احساس پوچی و احساس خستگی مستمر همراه است. از همین رو پیشنهاد می‌شود که با به‌کارگیری سازوکارهایی مانند اعمال نظارت‌های سازمانی دقیق، غنی‌سازی شغل و بهبود رویه‌های کاری زمینه مساعدتری جهت ارتقای فعالیت‌های کاری مفید کارکنان و در نتیجه کاهش پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان فراهم شود.

ازجمله کارهای دیگری که می‌توان جهت کاهش پرسه‌زنی اینترنتی انجام داد شناسایی کارکنانی است که دچار فرسودگی شغلی شده‌اند و در ادامه ارائه راهکارهای مناسب

محل کار درواقع نوعی رفتار تهاجمی منفعل است که از نظر روان‌شناختی باعث ایجاد اضطراب در قربانیان می‌شود.

طردشدگی از محل کار، منابع انسانی را کاهش می‌دهد و کارمندان را بیشتر به سمت پرسه‌زنی اینترنتی سوق می‌دهد تا حفاظت و نگهداری منابع. علاوه‌بر این، کارکنان محکوم به داشتن روابط اجتماعی ضعیف با دیگران، خواهند بود. از این‌رو، پرسه‌زنی اینترنتی یک جایگزین از نظر کارمندان طردشده برای کمک به بازنگری در روابط اجتماعی و عزت‌نفس در دنیای مجازی است. این مطالعه همچنان نشان می‌دهد که طردشدگی محل کار بر تحلیل عاطفی تأثیر دارد. این امر مؤید این واقعیت است که طردشدگی محل کار باعث خستگی ذهنی می‌شود و اگر کارکنان سطح بالایی از طردشدگی را تجربه کنند، احتمال بیشتری برای دچار شدن به تحلیل عاطفی دارند. نتایج پژوهش نشان‌دهنده رابطه مثبت و معنی‌دار بین تحلیل عاطفی و پرسه‌زنی اینترنتی است. که از این جهت با تحقیقات پیشین از جمله آغاز و شیخ^۱ (۲۰۱۶) همسو است.

درواقع، پژوهش حاضر نشان می‌دهد که طردشدن در محیط کار منجر به تحلیل عاطفی می‌شود که می‌توان آن را به‌عنوان نوعی استراتژی مقابله‌ای دانست که کارکنان را به سمت پرسه‌زنی اینترنتی سوق می‌دهد. کارکنان انسان هستند، نه روبات. بنابراین، هرکدام از آن‌ها بدون شک در قالب‌های مختلف تحلیل عاطفی قرار می‌گیرند که می‌تواند تأثیرات مضر بر سلامت، رفاه و عملکرد کاری آن‌ها داشته باشد. درواقع، پرسه‌زنی اینترنتی یک رفتار است که می‌تواند به‌عنوان یک مکانیسم مقابله با استرس در محیط کار و تحلیل عاطفی موردتوجه کارکنان قرار گیرد. در عین حال، تحلیل عاطفی می‌تواند از طریق مشارکت در شبکه‌های سایبری و پرسه‌زنی اینترنتی کاهش یابد. جدای از پرسه‌زنی اینترنتی، طردشدن در محل کار نیز منجر به رفتارهای منفی مختلفی می‌شود و به موفقیت‌های سازمانی بلندمدت آسیب‌هایی همچون پنهان‌سازی دانش، انباشت دانش و رفتارهای انحرافی در محل کار به رساند. از این‌رو، سازمان‌ها باید به‌طور مداوم به دنبال موارد طردشدگی در محل کار در میان کارکنان خود باشند.

مبتنی بر این یافته، احساس طردشدگی از سوی کارکنان می‌تواند نشان‌دهنده برخی مناسبات حاکم بر سازمان‌های دولتی باشد. فضایی که در آن برخی از کارکنان احساس نادیده شدن و از دست دادن منابع عاطفی داشته و متأثر از آن با

آن بتوان پیامدها و پیشایندهای بیشتری از پرسه‌زنی اینترنتی را شناسایی کرده و روابط بین مؤلفه‌ها را تبیین نمایند.

سپاسگزاری

با تشکر از مدیران ادارات دولتی استان هرمزگان که نهایت همکاری را جهت گردآوری اطلاعات داشته‌اند. همچنین شایسته است از کلیه همکارانی که با نظرات خودشان بر غنای مقاله افزودند؛ تشکر و قدرنمایی نمایم.

References

- Aghaz, A., & Sheikh, A. (2016). Cyberloafing and job burnout: An investigation in the knowledge-intensive sector. *Computers in Human Behavior*, 62, 51-60.
- Amiri, M., Asadi, M., & Delbari Ragheb, F. (2011). Identification and Ranking Effective Factors on the Internet Shopping use of Fuzzy ANP. *Journal of Business Management*, 3(1), 37-92. (in persian).
- Andreassen, C.S., Torsheim, T., & Pallesen, S. (2014). Predictors of use of social network sites at work - A specific type of cyberloafing. *Journal of Computer Mediated Communication*, 19(4) 906-921.
- Anjum, M. A., Liang, D., Durrani, D. K., & Parvez, A. (2020). Workplace mistreatment and emotional exhaustion: The interaction effects of self-compassion. *Current Psychology*, 1-12.
- Askew, K., Buckner, J.E., Taing, M.U., Ilie, A., Bauer, J.A., & Covert, M.D. (2014). Explaining cyberloafing: The role of the theory of planned behavior. *Computers in Human Behaviour*, 36 510-519.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., De Boer, E., & Schaufeli, W.B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62 341-356.
- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53, 747-770.
- Doorn, O. (2011). *Cyberloafing: A multi-dimensional construct placed in a theoretical framework*. MS Thesis, Eindhoven University of Technology, Netherlands.
- Eastin, M.S., Glynn, C.J., & Griffiths, R.P. (2007). Psychology of communication technology use in the workplace. *Cyberpsychology and Behavior*, 10(3), 436-443.
- Eisenberger, N.I., Lieberman, M.D., & Williams, K.D. (2003). Does rejection hurt? An fMRI study of social exclusion. *Science*, 302(5643), 290-292.
- Ferris, D., Brown, D., Berry, J., Lian, H. (2008), The development and validation of the Workplace Ostracism Scale. *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1348-1366.
- Garrett, R.K., & Danziger, J.N. (2008). Disaffection or expected outcomes: Understanding personal internet use during work. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(4), 937-958.
- Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European business review*.
- Henle, C. A., & Blanchard, A. L. (2008). Correlates of different forms of cyberloafing: The role of norms and external locus of control. *Computers in Human Behaviour*, 24(3), 1067-1084.
- Huma, Z., Hussain, S., Thurasamy, R., & Malik, M.I. (2017). Determinants of cyberloafing: A comparative study of a public and private sector organization. *Internet Research*, 27(1), 97-117.
- Ivarsson, L., & Larsson, P. (2011). Personal Internet usage at work: A source of recovery. *Journal of Workplace Rights*, 16(1), 63-81.
- Jia, H., Jia, R., & Karau, S. (2013). Cyberloafing and personality: The impact of the Big Five traits and workplace situational factors. *Journal of Leadership*

برای درمان آن‌ها می‌تواند در این زمینه راهگشا باشد. برای مثال معرفی فرسودگی شغلی و معایب آن به کارکنان با برگزاری کارگاه‌های آموزشی و تهیه بروشور و البته شناسایی این کارکنان با کمک پرسشنامه‌های مخصوص فرسودگی شغلی می‌تواند اولین قدم در این راه باشد.

محدودیت‌های پژوهش

از جمله محدودیت‌های این پژوهش را می‌توان سنجش مدل پژوهش تنها با چند مؤلفه دانست. محققان می‌توانند برای پژوهش‌های آینده مدلی با مؤلفه‌های بیشتر بسنجند تا با کمک

- & *Organizational Studies*, 20(3), 358-365.
- Jia, H.H., Jia, R., & Karau, S. (2013). Cyberloafing and personality: The impact of the big five traits and workplace situational factors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 20(3), 358- 365.
- Koay, K. Y., & Soh, P. C. H. (2018, August). Does cyberloafing really harm employees' work performance?: an overview. *In International Conference on Management Science and Engineering Management* (pp. 901-912). Springer, Cham.
- Koay, K. Y., Soh, P.C.H., & Chew, K. W. (2017). Do employees' private demands lead to Cyberloafing? The mediating role of job stress. *Management Research Review*, 40(9), 1025-1038.
- Koay, K.Y., & Soh, P.C.H. (2018). Should cyberloafing be allowed in the workplace?. *Human Resource Management International Digest*, 26(7), 4-6.
- Konig, C. J., & Caner de la Guardia, M.E. (2014). Exploring the positive side of personal Internet use at work: Does it help in managing the border between work and nonwork?. *Computers in Human Behaviour*, 30, 355-360.
- Leung, A., Wu, L., Chen, Y., & Young, M. (2011). The impact of workplace ostracism in service organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 30, 836- 844.
- Lim, P. K., Koay, K. Y., & Chong, W. Y. (2020). The effects of abusive supervision, emotional exhaustion and organizational commitment on cyberloafing: a moderated-mediation examination. *Internet Research*, 31(2).
- Lim, V. K. G., & Chen, D. J. Q. (2009). *Browsing and emailing: Impact of cyberloafing on work attitudes*, Paper presented at 23rd Australia and New Zealand Academy of Management, Melbourne, Australia.
- Lim, V.K.G., & Teo, T.S.H. (2015). Prevalence, perceived seriousness, justification and regulation of cyberloafing in Singapore: an exploratory study. *Information & Management*, 42(8), 1081-1093.
- Michael, O., Court, D., & Petal, P. (2009). Job Stress and Organizational Commitment among Mentoring Coordinators. *International Journal of Educational Management*, 23(3), 266-288.
- Moody, G.D., & Siponen, M. (2013). Using the theory of interpersonal behaviour to explain nonwork-related personal use of the Internet at work. *Information and Management*, 50(6), 322-335.
- Nusrat, A., He, Y., Luqman, A., Waheed, A., & Dhir, A. (2021). Enterprise social media and cyber-slacking: A Kahn's model perspective. *Information & Management*, 58 (1), 103405.
- O'Reilly J., & Robinson S. L. (2009). *The negative impact of ostracism on thwarted belongingness and workplace contributions*. Best paper proceedings, Academy of Management meeting, Chicago.
- O'Neill, T.A., Hambley, L.A., Chatellier, G.S. (2014). Cyberslacking, engagement, and personality in distributed work environments. *Computers in Human Behavior*, 40, 152-160.
- Oravec, J.A. (2018), "Cyberloafing and constructive recreation", in Mehdi Khosrow-Pour, D.B.A. (Ed.), *Encyclopedia of Information Science and Technology*, 4th ed., IGI Global, Hershey, PA, 4316-4325.
- Page, D. (2015). Teachers' personal web use at work. *Behaviour & Information Technology*, 34(5), 443-453.
- Pee, L.G., Woon, I.M., & Kankanhalli, A. (2008). Explaining non-work-related computing in the workplace: A comparison of alternative models. *Information & Management*, 45(2), 120-130.
- RuningSawitri, H.S. (2012). Role of internet experience in moderating influence of work stressor on cyberloafing. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 57, 320-324.
- Sao R., Chandak S., Patel B., Bhadade B. (2020). Cyberloafing: Effects on Employee Job Performance and Behavior. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(5), 1509-1515.
- Shih, S.P.P., Jiang, J.J., Klein, G., & Wang, E. (2013). Job burnout of the information

- technology worker: Work exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment. *Information & Management*, 50(7), 582-589.
- Swimberghe, K., Jones, R. P., & Darrat, M. (2014). Deviant behavior in retail, when sales associates "Go Bad"! Examining the relationship between the work-family interface, job stress, and salesperson deviance. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(4), 424-431.
- Ugrin, J. C., Pearson, J. M., & Nickle, S. M. (2018). An examination of the relationship between culture and cyberloafing using the hofstede model. *Journal of Internet Commerce*, 17(1), 46-63.
- Vitak, J., Crouse, J., & LaRose, R. (2011). Personal internet use at work: Understanding cyberslacking. *Computers in Human Behaviour*, 27(5), 1751-1759.
- Yao, Y.H., Fan, Y.Y., Guo, Y.X., & Li, Y. (2014). Leadership, work stress and employee behavior. *Chinese Management Studies*, 8(1), 109-126.
- Zakrzewski, C. (2016). The key to getting workers to stop wasting time online. *The Wall Street Journal*, 13.
- Zhao, H., & Xia, Q. (2017). An examination of the curvilinear relationship between workplace ostracism and knowledge hoarding. *Management Decision*, 55(2), 331-346.
- Zhao, H., Peng, Z., & Sheard, G. (2013). Workplace ostracism and hospitality employees' counterproductive work behaviors: The joint moderating effects of proactive personality and political skill. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 219-227.
- Zhao, H., Xia, Q., He, P., Sheard, G., & Wan, P. (2016). Workplace ostracism and knowledge hiding in service organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 59, 84-94.
- Zheng, X., Yang, J., Ngo, H., Liu, X., & Jiao, W. (2016). Workplace ostracism and its negative outcomes: Psychological capital as a moderator. *Journal of Personnel Psychology*, 15(4), 143-151.

شناسایی متغیرهای کلیدی مدیریت اسلامی و موانع آن

علیرضا جعفرزاده کوچکی

استادیار، گروه الهیات، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: (۱۳۹۷/۵/۱۶) تاریخ پذیرش: (۱۳۹۷/۹/۱۲)

Identifying Key Components of Islamic Management and Its Obstacle

Alireza Jafarzadeh Kouchaki

Assistant Professor, Department of Theology, Payame Noor University, Iran.

Received: (2018/Dec/03)

Accepted: (2018/Aug/07)

«نوع مقاله: مروری»

Abstract

Islamic management components are closely related to the principle of management so that success in Islamic management depends on their accurate identification. The purpose of this article is to explain the key variables affecting Islamic management and the obstacles it faces. For this purpose, after defining Islamic management and stating its differences with non-Islamic management, an attempt has been made to explain the key theories and characteristics of Islamic management and its role in the organization. Islamic management at a higher level than Western management pays attention to management issues and its core axis, namely human beings. Western management is more concerned with management methods and techniques. This is while, Islamic management, in addition to paying attention to such issues, pays specific attention and gives exclusive emphasis on humans and designs all its management activities and tasks with a focus on human beings. The present research is an attempt to explain key influential features of Islamic management including the manager's role in Islamic management, that is humanization of the organization in Islamic management instead of organization of human. Finally, some of the obstacles on the way of Islamic management were investigated in the Islamic community. The findings of the study revealed that the most important solution to the problems of Islamic management is to improve the relationship between oneself and God and self-belief.

Keywords

Key Components, Islamic Management, Obstacle.

چکیده

متغیرهای مدیریت اسلامی ارتباط تنگاتنگ با اصل مدیریت دارد، به طوری که موفقیت در مدیریت اسلامی، بستگی به شناسایی دقیق آن‌ها دارد. هدف از این مقاله تبیین متغیرهای کلیدی مؤثر در مدیریت اسلامی و موانع فراروی آن است. به همین منظور پس از بیان تعریفی از مدیریت اسلامی و بیان تفاوت‌های آن با مدیریت‌های غیر اسلامی؛ سعی شده در خصوص تئوری‌ها و ویژگی‌های کلیدی مدیریت اسلامی و نقش آن در سازمان شرح داده شود. مدیریت اسلامی در سطحی بالاتر از مدیریت غربی به مسائل مدیریت و محور اساسی آن یعنی انسان، توجه دارد. مدیریت غربی بیشتر به روش‌ها و فنون مدیریتی پرداخته است. مدیریت اسلامی ضمن توجه به این موارد، به انسان نیز توجه اکید و خاص داشته و کلیه فعالیت‌ها و وظایف مدیریت را حول انسان طراحی می‌کند. این تحقیق تلاشی است در جهت تبیین متغیرهای کلیدی تأثیرگذار در مدیریت اسلامی و از جمله مهم‌ترین این متغیرها، الگو و نمونه بودن مدیر در مدیریت اسلامی، انسانی بودن سازمان در مدیریت اسلامی به جای سازمانی بودن انسان است. در پایان به بررسی موانع فراروی مدیریت اسلامی در جامعه اسلامی پرداخته و مهم‌ترین راهکار برون‌رفت از مشکلات در مدیریت اسلامی را اصلاح رابطه خود و خدا و خودباوری می‌داند.

واژه‌های کلیدی

متغیرهای کلیدی، مدیریت اسلامی، موانع.

مقدمه

موضوع مدیریت و اداره کردن یکی از عناصر مهم و سرنوشت ساز، در طول تاریخ و تمدن بشری بوده و تاریخ بشر همواره با سبک‌ها و روش‌های مختلف مدیریتی روبرو بوده و آن را تجربه کرده است و به صور گوناگون، زمینه پایداری و دوام و قوام تمدن‌ها و حکومت‌ها را فراهم ساخته است. با پیشرفت علم و افزایش آگاهی بشر در استفاده از امکانات و توانایی‌های خود، تأثیر مدیریت در پیشرفت بشر نیز فزونی یافت و همراه با آن، نظریه‌های مختلف و متفاوتی که از منظرهای گونه‌گون به انسان نگاه می‌کردند نیز ارائه شد. وجه مشترک تمامی این نظریه‌ها، هدف‌گرا بودن و توجه به نتیجه کار است و در این راستا، انسان نیز گاه همسنگ ابزار مورد توجه قرار گرفته و گاه به آن در سطوح بالاتر توجه شده است. آنچه هست اینکه در هر حال توجه به انسان نیز در راستای افزایش تولید و نتیجه اقتصادی مطلوب انجام شده است (لطفی، ۱۳۹۱: ۲۳۴).

با پیروزی انقلاب اسلامی ایران و حضور یک حکومت دینی که زمینه‌های نظری اداره امور حکومتی در آن بر پایه ارزش‌های دینی و مذهبی استوار بوده و اعمال حکومت تحت تأثیر نگرش الهی انسان قرار گرفته است، مدیریت به‌عنوان یکی از وجوه اداره حکومت و فرایندی که باید تحت تأثیر نگرش تازه و جدید ارزشی حاکم بر کل جامعه قرار داشته باشد مورد توجه قرار گرفته است.

ضرورت مدیریت اسلامی

در اسلام مدیریت و رهبری به‌عنوان یک اصل ضروری و اجتناب‌ناپذیر برای ادامه حیات به حساب آمده است. قرآن و احادیث و روایات اسلامی، رهبری و مدیریت را در دو جهت الهی و شیطنی مورد بحث قرار داده‌اند و سرنوشت انسان را با میزان اطاعت از رهبرانی وابسته می‌دانند که آن‌ها را به سوی حق و حقیقت دعوت کرده‌اند و یا آنان را به سوی دوزخ و شقاوت فرا می‌خوانند.

امروزه نقش بسیار مؤثر و اساسی مدیریت کارآمد در رشد و تعالی و پویایی و سازندگی جامعه و برعکس نقش مدیریت ناکارآمد در زوال و انحطاط جامعه، اهمیت مدیریت را بیش از پیش روشن‌تر می‌سازد. از آنجا که مکتب حیات‌بخش اسلام با فطرت آدمی پیوندی ناگسستنی داشته و آدمی نیز منطبق با آن زاده شده است. لذا، دستورات و فرمان‌ها آن نجات‌دهنده انسان امروزی است که درواقع در عصر انفجار اطلاعات گرفتار از خودبیگانگی و یا به عبارتی خود فراموشی شده است و سیره ائمه معصومین (ع) نیز مبین این واقعیت است که اگر الگوی دقیق و صحیحی بر مبنای تعالیم حیات‌بخش اسلام ترسیم شود نویدبخش رستگاری و فلاح جوامع امروزی خواهد بود و تضمین‌کننده دنیا و عقبی انسان امروز خواهد شد (خنیفر، ۱۳۸۴: ۱۵۵).

تعریف مدیریت اسلامی

نویسندگان و صاحب‌نظرانی که در قلمرو مدیریت اسلامی و دیدگاه‌های اسلام در مورد مدیریت قلم زده‌اند هر یک از به فراخور برداشت و ذهنیت‌های خود از اسلام، مبانی اخلاقی و سیره پیامبر (ص) و معصومین (ع) به‌طور مستقیم و یا غیرمستقیم تعاریف و یا توضیحاتی را ارائه داده‌اند که نوعی مفهوم مدیریت اسلامی از آن مستفاد می‌شود. با توجه به اینکه دامنه این برداشت‌ها و تعریف‌ها که بیشتر بر محور ارزش‌ها و مبانی اخلاقی مکتب اسلام و سیره پیشوایان دین قرار داشته‌اند، گسترده و از نظر نوع نگاه نیز در عین نزدیک به هم بودن، متنوع است. به تعدادی از تعریف‌های ارائه شده در مورد مدیریت اشاره می‌شود:

نظام مدیریت در تفکر اسلامی از اصول اعتقاد آن سرچشمه می‌گیرد و بنابراین، مدیریت بر یک مجموعه انسانی و در یک سازمان در راستای مدیریت جهان خلقت است و با این ویژگی، مدیریت به‌عنوان یک بینش مطرح می‌شود و مدیر نیز عضوی از اعضای آفرینش است که باید همراه و هماهنگ با ضوابط و قوانین کلی آن باشد زیرا تشکیلاتی که به وی

مبانی نظری پژوهش

در مدیریت اسلامی که با ظهور دین اسلام خود را نمایان ساخت، جایگاه مدیر در تشکیلات مانند نخ تسبیح برای مهره‌ها و یا «مانند محور آسیاب برای صخره‌های آن» (نهج‌البلاغه، خطبه ۳) تعبیر شده است لذا توجه به متغیرهای مدیریت اسلامی بر مبنای آموزه‌های اسلام و سیره ائمه معصومین (ع) و به‌کارگیری آن از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

در این پژوهش، قصد بررسی متغیرهایی را داریم که در مدیریت اسلامی بیشترین تأثیر را دارند. جهت بررسی این هدف، از منابع حوزه و دانشگاهی به‌طور هم‌زمان استفاده شده است تا بتوانیم برای بررسی این عوامل هم به اطلاعات دست اول و هم به اطلاعات دست دوم دسترسی داشته باشیم تا مطالعه دقیقی بر روی متغیرهای مدیریت اسلامی انجام دهیم و درنهایت به موانع فراروی آن‌ها بپردازیم.

خداوند باشد و خدمت به خلق را نوعی عبادت بداند و زندگی و معیشت افراد در همین راستا تأمین شود (ابراهیمی، ۱۳۷۸: ۲۸).

یکی از نویسندگان بدون اینکه از مدیریت اسلامی تعریفی ارائه دهد در مورد چیستان‌های مدیریتی توضیحی داده و به امانت بودن، تکلیف بودن و حق نبودن، خدمت بودن و مواردی از این قبیل اشاره کرده است و سپس به توضیح نقش مدیر در جوامع اسلامی پرداخته است (تقوی دامغانی، ۱۳۷۷).

نویسنده‌ای دیگر پس از ارائه تعریفی از مدیریت در نظریه‌های غربی، مدیریت اسلامی را این‌چنین تعریف کرده است: مدیریت، هنر و علم به‌کارگیری صحیح افراد و امکانات درجهات وصول اهداف سازمانی است، به نحوی که با موازین شرع مغایرت نداشته باشد (نبوی، ۱۳۷۲: ۳۳).

مدیریت اسلامی، یعنی آن بخش از مدیریت و فرآیند آن را که مستند به وحی الهی و منابع اسلامی باشد و وجه تمایز آن با دیگر مدیریت‌ها در مبتنی بر وحی، نبود نظام بهره‌کشی انسان از انسان، مبتنی بودن بر ارزش‌های متعالی، مطلق و ثابت و استوار بودن بر پایه تعالی، کرامت و شرافت انسان‌ها است (قبادی، ۱۳۷۸: ۱۲).

با توجه به اینکه دامنه این برداشتها و تعریف‌ها بیشتر بر محور ارزش‌ها و مبانی اخلاقی مکتب اسلام و سیره پیشوایان دین قرار دارند، می‌توان موضوع اصلی بحث، یعنی مدیریت اسلامی را به صورت ذیل تعریف کرد:

«مدیریت اسلامی شیوه به‌کارگیری منابع انسانی و امکانات مادی، برگرفته از آموزه‌های اسلامی برای نیل به اهداف متأثر از نظام ارزشی اسلام است.»

وجوه کلی تفاوت مدیریت اسلامی و غیر اسلامی

مروری کوتاه بر تعریف‌های ارائه شده در مورد مدیریت اسلامی نشان می‌دهد که نویسندگان، برداشتهای متفاوت و در عین حال همسویی را در مورد آن داشته‌اند. ولی همین برداشتها نیز دامنه و محدوده‌ای از مدیریت اسلامی را به دست می‌دهد. در واقع به نظر می‌رسد مدیریت اسلامی بر مبنای ارزش‌های الهی اسلام، زمینه‌های تعالی انسان را فراهم می‌آورد. این امر چه در سطح جامعه (مدیریت و رهبری در جامعه اسلامی) و چه در سطح سازمان (مدیریت و رهبری سازمانی) مصداق دارد، در عین حال ذکر این نکته نیز ضروری است که این امر مغایرتی با به‌کارگیری اصولی که در مدیریت از نظر صاحب‌نظران غربی مورد قرار گرفته است، ندارد.

سپرده شده، هدفش در جهت نظم کلی جهان و برای پیشبرد فعالیت‌های بشری به‌منظور دستیابی به سطوح آرمانی است (حمیدی‌زاده، ۱۳۷۸: ۲).

در مدیریت اسلامی، ابتدا محور رابطه با خدا و حرکت به سوی او همراه با قادر مطلق دانستن وی و شهادت به یگانگی یعنی فقط یاری و کمک طلبیدن از او منظور است. مدیریت در اسلام بدون در نظر گرفتن اعتقاد به معاد و یا دنیای دیگر ناقص است. در واقع مطلب و مسائل مدیریت در اسلام، جدا از دنیای دیگر همان مدیریت غربی است. هنگامی که صحبت از مدیریت در اسلام می‌شود، ابتدا منظور اداره امور و بهره‌برداری صحیح از نعمت‌های الهی بر اساس اعتقاد به جهان‌بینی توحیدی است، یعنی کلیه اعمال و رفتار انسان‌ها و یا مدیران باید بر مبنای جهان‌بینی توحیدی باشد و فلسفه توحیدی ایجاب می‌کند که اعمال یک مدیر، علاوه بر انطباق با جهان‌بینی توحیدی، با اصول و اهداف جامعه اسلامی نیز تطبیق داشته باشد (مشرف جوادی، ۱۳۷۸: ۱۱).

از دیدگاه شهید دکتر بهشتی مدیریت اسلامی مدیریتی است که زمینه رشد انسان به سوی خدا را فراهم کند و مطابق کتاب و سنت و روش پیامبر (ص) و امامان معصوم و علوم و فنون و تجارب بشری جهت رسیدن به اهداف یک نظام در ابعاد مختلف، همانند یک محور و مدار عمل کند، مدیریت اسلامی می‌نامیم (بهشتی، ۱۳۶۴: ۱۰).

آیت‌الله مصباح یزدی برای مدیریت اسلامی سه معنی و برداشت قائل است، بررسی شیوه مدیران مسلمان در طول تاریخ امت اسلامی، تحلیل شیوه‌های مدیریت مسلمان و نشان دادن خصلت‌هایی است که از مسلمان بودن آنان نشأت گرفته است و معنای سوم اینکه مسائل مدیریت اسلامی را در منابع اسلامی (قرآن و سنت) مورد بررسی قرار دهیم و سیره مدیران معصوم (ع) را نیز به‌عنوان سنت عملی مورد توجه قرار دهیم (مصباح یزدی، ۱۳۹۱: ۲۸-۲۷).

مدیریت از دیدگاه اسلام که در جامعه اسلامی جریان می‌یابد در مسیر نزدیکی به الله قرار دارد، بدین معنی که در کلیه سطوح آن زهد و تقوی پیشه می‌شود، سعی در بخشش و ارشاد فزونی می‌یابد و جلب رضایت اکثریت بیشتر می‌گردد (عسگریان، ۱۳۷۰: ۵۲).

مدیریت در اسلام در اصل بر مبنای کلامی و عقیدتی مذهب از قرآن و سنت نبی (ص) استوار است (هاشمی رکاوند، ۱۳۷۹: ۷۶).

مدیریت اسلامی آن است که در عمل و اجر و هدف، عدالت اجتماعی را مدنظر قرار دهد و مقصود نهایی آن کسب رضایت

راستای هم توصیه شده‌اند، به‌تازگی مورد توجه صاحب‌نظران علوم مدیریت در غرب قرار گرفته‌اند. به‌عبارت‌دیگر، مدیریت غربی در حال نزدیک شدن به رویکرد اسلامی مدیریت است و این گزینش به دلیل اثربخشی واضح سبک‌های رهبری و مدیریتی که به مسائل انسانی و معنوی توجه می‌کنند، افزایش روزافزون یافته است.

از سوی دیگر در یک مرزبندی میان مدیریت از دیدگاه صاحب‌نظران غربی و مدیریت اسلامی، آنچه به‌عنوان روش‌ها، تکنیک‌ها، وظایف مدیر و... در نظریه‌های غربی مطرح گردیده است، در مدیریت از منظر اسلام نیز مورد توجه قرار دارد، درواقع آن وجوه از جنبه‌های رفتاری، شخصیتی، ارزشی، آرمانی و آنچه مورد توجه مدیریت در جوامع غربی نیست و یا کمتر مورد توجه قرار دارد در نظریه‌های مدیریت اسلامی مورد توجه بیشتری قرار دارد و این بدان معنی نیست که در مدیریت از نظر اسلام برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، هماهنگی، کنترل و... که از وظایف مدیریت محسوب می‌شود و رویکرد اسلامی مدیریت مورد توجه قرار ندارد.

مروری سطحی به تاریخ صدر اسلام، جنگ‌ها، تلاش‌های برنامه‌ریزی شده پیامبر (ص) و ائمه معصومین (ع) نشان می‌دهد که این مسائل مورد توجه قرار داشته است. همچنان که در ایران، یونان، مصر، روم، چین باستان و سایر تمدن‌های کهن نیز مورد توجه بوده است و اینکه این موارد در اوایل این قرن مورد دسته‌بندی و سازمان‌دهی مجدد قرار گرفته‌اند به این معنی نیست که خاستگاه آن‌ها هم منحصرأ کشورهای غربی در قرن بیست و بیست‌ویک هستند.

ابزار، قوانین اولیه، وظایف و... مدیر در هر جامعه و تمدن در چارچوب‌های که تا حدود زیادی به هم نزدیک هستند قابل دسته‌بندی است و به هیچ تمدن و قومی منحصر نمی‌شود.

با توجه به موارد مذکور، به نظر نمی‌رسد مواردی از قبیل برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، کنترل که از وظایف مدیریت به شمار می‌رود و سایر اصول مورد توجه به مدیریت غربی، از نظر عملکرد و اجرا با آنچه در مدیریت اسلامی به مورد اجرا گذشته می‌شود منافات داشته باشد، نکته اصلی در این است که در مدیریت اسلامی مؤلفه‌هایی دیگر نیز همسنگ وظایف مدیر و اصول مدیریت اهمیت داشته و در مواردی اولویت و جلوه بیشتری می‌یابد.

آنچه مسلم است این است که در مدیریت از دیدگاه اسلام، اخلاق و مسائل اخلاقی و ارزشی، اهمیتی بیش از تولید دارند و به عبارت بهتر، در اولویت بالاتری قرار گرفته‌اند. این نکته، خاصه در شرایطی که توجه به مسائل اخلاقی و رعایت

به نظر می‌رسد، مدیریت از دیدگاه صاحب‌نظران غربی، درواقع به کار بردن مجموعه‌ای از تکنیک‌ها و روش‌های ابزاری است تا مدیر و سازمان در سطح بالاتر، جامعه را به اهداف تعیین شده برساند. این امر فی‌نفسه چندان بد و مذموم نیست. درواقع هنگامی که بحث حفظ شأن و مرتبت انسان‌ها در سازمان و جامعه مطرح می‌شود و تعالی انسان‌ها و رشد آن‌ها در مسیر الهی در اولویت اول قرار می‌گیرد و سازمان اسلامی جای انسان‌سازمانی را می‌گیرد و وجوه تفاوت دو دیدگاه به صورت عمده پدیدار می‌شود (کیا، ۱۳۷۷: ۱۲۵). این بحث جدا از نیت عمل و نیز وظیفه‌گرا بودن مسلمان، مواردی که در دیدگاه الهی اسلام از مباحث مهم و تعیین‌کننده است مطرح می‌شود.

به‌عبارت‌دیگر، به نظر می‌رسد در دیدگاه صاحب‌نظران غربی که مدیریت و رهبری را تعریف کرده‌اند، انجام دادن کار و نیل به هدف رهبر و مدیر به وسیله انسان‌ها و سازمان مطرح است و در این راستا هنر و توانایی مدیر و رهبر در به کار گرفتن همه قابلیت‌های پیروان و کارکنان و چگونگی افزایش این توانایی در به‌کارگیری این قابلیت‌ها، جان کلام و نقطه اصلی توجه صاحب‌نظران غربی علوم مدیریت است.

در حالی که از نظر اسلام، چگونگی به‌کارگیری قابلیت‌های پیروان و نیل به هدف، نحوه اعتلا و رشد معنوی کارکنان و سیر آن‌ها به سوی خداوند نیز از اقلام تعیین‌کننده و مهم است که مقدم بر رسیدن به هدف است. درواقع در این رویکرد، مدیر و رهبر تنها در چارچوبی از محدودیت‌ها که ارزش‌های الهی و اسلامی برای وی تعیین کرده‌اند، مجاز به ارائه دستور و رهنمود است.

مقایسه این دو رویکرد، نشان‌دهنده جایگاه برتر و متکامل تر مدیریت اسلامی است که جدا از مقوله هدف، به چگونگی نیل به آن و نیز تعالی انسان‌های سازمان نیز توجه می‌کند و این چیزی بیش از آن است که در مدیریت غربی مورد توجه قرار داشته و مدنظر است.

مروری بر تحقیق‌های انجام شده در خصوص مدیریت و خاصه رهبری در جوامع غربی نشان می‌دهد که رویکردهای جدید رهبری و مدیریت به ارزش‌های انسانی و اخلاقی توجه روزافزونی یافته و سهم آن را در افزایش اثربخشی، بیش از پیش مهم و تعیین‌کننده یافته‌اند. مواردی مانند صداقت و راستگویی، تعهد، وفاداری، تواضع، عدالت و مواردی از این قبیل که در دیدگاه اسلام میانی اساسی در روابط رهبران و پیروان در هر سطح به شمار رفته و از بدو ظهور اسلام، به وسیله پیامبر (ص) و سپس ائمه معصومین (ع) مورد توجه اکید قرار گرفته و به شکل‌های گوناگون و متفاوت ولی با محتوای مشابه و در

همچنین در سوره انعام، آیه ۱۶۵ می‌فرماید: «اوست که شما انسان‌ها را جانشین‌های خود در زمین قرار داده تا شما را در مورد سرمایه‌هایی که داده است در معرض آزمایش قرار دهد». خداوند علاوه بر اینکه به خلیفه الهی انسان اشاره می‌کند آفرینش انسان را آفرینشی حساب شده می‌داند، تصادفی نیست. انسان موجودی انتخاب شده و برگزیده است. «خداوند آدم را برگزید و توبه‌هایش را پذیرفت و او را هدایت کرد» (طه، آیه ۱۲۱).

ظرفیت علمی

ظرفیت علمی انسان از بزرگ‌ترین ظرفیت‌هایی است که یک مخلوق ممکن است داشته باشد (مطهری، ۱۳۷۶، ج ۲: ۲۷۶). «و علم آدم الأسماء کلها...؛ تمام اسماء را به آدم آموخت (او را به همه حقایق آشنا ساخت) آنگاه از فرشتگان (موجودات ملکوتی) پرسید: نام‌های این‌ها را بگویند؟ گفتند: ما جز آنچه تو مستقیماً به ما آموخته‌ای نمی‌دانیم. خدا به آدم فرمود: ای آدم تو به این‌ها بیاموز و این‌ها را آگاهی ده. همین که آدم فرشتگان را یاد داد و آگاهی داد، خداوند به فرشتگان گفت: نگفتم که من از نهن‌های آسمان‌ها و زمین آگاهم و هم می‌دانم آنچه را شما اظهار می‌کنید و آنچه را پنهان می‌دارید» (بقره، آیه ۳۱-۳۳).

انسان دارای فطرتی خداجوی و عنصری ملکوتی

در سرشت انسان علاوه بر عناصر مادی که در جهان و گیاه و حیوان وجود دارد، عنصری ملکوتی و الهی وجود دارد. انسان ترکیبی است از طبیعت و ماورای طبیعت، ماده و معنی، جسم و جان و روح و ماده.

قرآن در سوره روم، آیه ۳۰ می‌فرماید: «فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا؛ فطرتی که خدا مردم را بر آن سرشته است» و در جایی دیگر می‌فرماید: چهره خود را به سوی دین نگهدار، همان کسی که سرشت خدایی است و همه مردم را بر آن سرشته است» (روم، آیه ۴۳).

استعداد کمال بی‌نهایت

برخلاف نگاه مکاتب غربی که استعداد کمال انسان به تجربه و مسائل مادی است، قرآن استعداد انسان را تا بی‌نهایت می‌داند. در تعالی خواهی آدمی همین بس که می‌تواند تا بی‌نهایت راه را بیپیماید و کمال را بجوید. قرآن در این رابطه می‌فرماید: «يَا أَيُّهَا الْإِنْسَانُ إِنَّكَ كَادِحٌ إِلَى رَبِّكَ كَدْحًا فَمَلَأْ قِيَهْ؛ ای انسان همانا تو

ارزش‌های انسانی که در نظریه‌های رفتارگرایان نیز مورد تأکید قرار گرفته و توجه به آن روندی صعودی یافته است، حائز اهمیت ویژه‌ای است.

انسان در مدیریت اسلامی

براساس آنچه تاکنون نوشته شده مدیریت اسلامی جدای از مکتب اسلامی نیست و پایه و منشأ مدیریت اسلامی، مکتب اسلام است. قرآن به‌عنوان کامل‌ترین کتاب آسمانی که قوانین حاکم بر نظام هستی و واقعیت‌های مربوط به انسان و جهان را بیان کرده و حقایق را آن‌چنان که هست بازگو می‌کند، درباره انسان به‌عنوان گل سرسید جهان آفرینش و اشرف مخلوقات به بهترین شکل سخن گفته و از حقایق مربوط به او پرده برداشته است.

قرآن شالوده جامعه نوین را با الهام از وحی الهی و قوانین حقوقی مترقی و حیات‌بخش تحت رهبری و مدیریت پیشوایان معصوم (ع) پی‌ریزی می‌کند و انسان را تنها عنصر تشکیل دهنده آن می‌داند.

قرآن بر پایه واقعیت‌های مربوط به انسان از یک‌سو از وی ستایش کرده و از سوی دیگر نکوهش. عالی‌ترین ستایش‌ها و بزرگ‌ترین نکوهش‌های قرآن مربوط به انسان است، برخی انسان‌ها را از همه موجودات زمینی و آسمانی و حتی از فرشته برتر دانسته و بعضی را از چهارپایان پست‌تر شمرده است.

از نظر قرآن انسان موجودی است که توانایی دارد جهان را مسخر خویش سازد و فرشتگان را به خدمت بگمارد. بنابراین، این انسان است که هم می‌تواند با استفاده از ظرفیت‌های مادی و معنوی خود، خود را به قلّه‌علیین برساند و یا با بی‌توجهی و غفلت از آن‌ها، به اسفل‌السالفین سقوط کند (مطهری، ۱۳۷۶، ج ۲: ۲۷۵).

در اینجا به چند ویژگی انسان که در قرآن آمده و وجه تمایز انسان در دیدگاه اسلامی با دیدگاه مکاتب غربی است خصوصاً دیدگاه سکولار اشاره می‌شود:

انسان خلیفه خدا در روی زمین

خداوند در قرآن صراحتاً چندین مرتبه به مقام انسان در نقش خلیفه الهی اشاره کرده و انتخاب انسان و آفرینش وی را بر اساس حکمت و حساب و کتاب دانسته است.

قرآن در سوره بقره، آیه ۳۰ می‌فرماید: «روزی که خواست او را بیافریند، اراده خویش را به فرشتگان اعلام کرد. آن‌ها گفتند: آیا موجودی می‌آفرینی که در زمین تباهی خواهد کرد و خون خواهد ریخت؟ او فرمود: من چیزی می‌دانم که شما نمی‌دانید».

سخت کوشایی به سوی پروردگارت، پس با او دیدار خواهی کرد» (انشقاق، آیه ۶).

این تعالی خواهی تا آنجا می‌رود که به اندازه قاب قوسین یا کمتر از آن با مبدأ اعلی فاصله دارد.

«ای نفس ملکوتی به سوی پروردگارت بازگرد که تو از او خشنود باشی و هم او از تو، داخل در زمرهٔ بندگان خاص من شو و وارد بهشت من» (فجر، آیه ۲۸).

وجدان اخلاقی

از تجلیات نفس تعالی خواه وجدان اخلاقی است که در اصطلاح قرآن به نفس لوامه یا نفس ملامت‌گر تعبیر شده است. «سوگند به روز قیامت و سوگند به نفس ملامت‌گر» (قیامت، آیه ۱-۲).

به کار بردن واژهٔ نفس برای وجدان به این معنی است که آن نیرو از ابعاد نفس انسان است و جزو ذات آدمی است. این تمایل فطری از ذات انسان ریشه می‌گیرد و دارای نمونه‌های بی شماری است. از جمله: وجدان خوب و بد را از هم جدا می‌کند. وجدان، قاضی امین است، وجدان نظارت می‌کند، وجدان راهنمایی مطمئن است، وجدان زشت و زیبا می‌شود، وجدان مسئول واقع می‌شود، وجدان وسیلهٔ سنجش امور است، وجدان حکم می‌کند، وجدان آرامش می‌یابد، وجدان شماتت می‌کند.

آزادی و کرامت انسان

خداوند در میان ویژگی‌های مثبت انسانی از کرامت و بزرگواری و مناعت انسان سخن می‌گوید و آن را از امتیازات انسان می‌شمارد که به او ارزانی داشته است. خداوند در سوره اسراء، آیه ۷۰ سخن از کرامت انسان گفته است: «و ما فرزندان آدم را بسیار گرامی داشتیم و آن‌ها را به مرکب، دریا و صحرا سوار کردیم و از روزی‌های پاکیزه به آن‌ها عطا کردیم و آن‌ها را به بیشتر آفریده‌ها برتری و تفضیل دادیم».

مفسران اسلامی کرامت ذاتی را در آن ویژگی‌های خاص بشری توصیف می‌کنند که انسان به وسیله آن‌ها انسان شده است. از قبیل عقل و خردورزی، تدبیر امور و مدیریت و سازمان‌دهی، نیروی تسخیر موجودات و نفوذ در عمق آسمان و زمین و امثال این ویژگی‌ها که او را از دیگر جانداران جدا ساخته است.

اطاعت و بندگی خداوند

خداوند در سوره ذاریات، آیه ۵۶ می‌فرماید: «همانا جن و انس را نیافریدیم مگر برای اینکه مرا پرستش کنند».

انسان در زندگی فقط باید بندگی خدا را بجا آورد و اطاعت آن را بپذیرد. اطاعت و بندگی غیر خدایی انسان را به بیراهه می‌کشاند و از مسیر حق و خدامحوری دور می‌کند.

انسان به دنبال اهداف مادی و معنوی

انسان خداجوی علاوه بر اینکه دارای اهداف مادی است و در این دنیا به دنبال استفاده مناسب از نعمت‌های دنیایی است، به دنبال اهداف مهم‌تر و اساسی‌تر معنوی و رسیدن به کمال و قرب الهی است. نیازهای مادی و معنوی مجموعاً موجب حرکت انسان‌ها می‌شوند. قرآن در این مورد در سوره فجر، آیه ۲۸ می‌نویسد: «ای نفس آرامش یافته، همانا به سوی پروردگارت بازگرد با خشنودی متقابل، تو از او و او از تو خشنود است».

و در جای دیگر می‌فرماید: «خداوند به زنان و مردان با ایمان، باغ‌ها وعده داده است که در آن‌ها نهرها جاری است، جاویدان در آنجا خواهند بود و دارای مسکن‌های پاکیزه، اما خشنودی خدا از همه این‌ها برتر و بالاتر است، آن است رستگاری بزرگ» (توبه، آیه ۷۲).

بنابر آنچه گفته شد انسان از نظر مکتب اسلام موجودی است برگزیده از طرف خداوند، خلیفه و جانشین او در زمین، نیمه ملکوتی و نیمه مادی، دارای فطرتی خدا آشنا، آزاد، امانت‌دار خدا، مسلط به طبیعت و زمین و آسمان، ملهم به خیر و شر است. هدف او رسیدن به کمال و قربالی‌الله است. ظرفیت علمی و عملی‌اش نامحدود است، از شرافت و کرامت ذاتی برخوردار است، در برابر خدای خویش پاسخگوست.

انسان در دیدگاه اسلامی موجودی است خدانشناس و خداگرا و به همین دلیل به سوی حقیقت و زیبایی‌ها و خیرها گرایش دارد و از جهالت‌ها و زشتی‌ها و شرها و پستی‌ها گریزان است. او در دامان تربیت الهی به وسیله پیامبران و اوصیاء آنان می‌تواند تربیت یافته و ابعاد لایتناهی وجودش شکوفا شود. این انسان نه راهبی گوشه‌نشین که عارفی عابد و مجاهدی اصلاح‌گر اجتماع است که با انگیزه‌های الهی برای خدا قیام می‌کند و با فکر و اندیشه و تلاش و کوشش شبانه‌روزی برای خدمت به جامعه و دین خدا قدم برمی‌دارد (داودی، ۱۳۹۱: ۱۲).

متغیرهای کلیدی مؤثر در مدیریت اسلامی

نکته اینکه در این راستا، به دلیل تازه بودن و نو بودن منظری که از آن به انسان و فعالیت‌های آن در قالب سازمان توجه می‌شود، نیاز به ارائه نظریه‌های متناسب با این نگاه، به‌طور کامل جدی احساس می‌شود. در این راستا توجه به متغیرهای تأثیرگذار زیر نیز ضروری است: هر جامعه‌ای به مدیریت نیاز

این رهگذر در یک عرصه رفت و برگشت، افراد با کار جهت یافته خود سازمان را به نتایج دلخواه می‌رسانند و مجموعه سازمان (مدیریت و کارکنان) نیز از بازتاب نتایج کار خود، هم از نظر معنوی و هم از نظر مادی بهره‌مند می‌شوند. ۵-۷- در مدیریت اسلامی، مدیر به‌عنوان الگو و اسوه مطرح است و بر همین مبنا نیز باید رفتار خود را تنظیم نماید.

مرور مختصری بر آنچه به‌عنوان متغیرهای کلیدی تأثیرگذار در مدیریت اسلامی مورد اشاره قرار گرفته است، نافی آنچه به‌عنوان تکنیک‌ها و روش‌ها مورد توجه مدیر (در هر جامعه و با هر رویکرد) قرار می‌گیرد نیست.

موانع و مشکلات فراروی مدیریت اسلامی

گفتیم که جوامع مسلمان به داشتن نوعی از مدیریت نیازمند هستند که با ارزش‌ها، آرمان‌ها، اعتقادات، مبانی دینی و اخلاقی آن‌ها سنجیت و پیوستگی داشته باشند. با توجه به اینکه مدیریت اسلامی، در واقع رویکردی نو و تازه از مدیریت در جامعه است. به نظر می‌رسد مانند هر پدیده نو و تازه در جامعه برای رواج یافتن با موانعی روبرو باشد. از جمله این موانع می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

سیطره و نفوذ رویکرد غربی

خودباختگی دانشمندان و دانشجویان در برابر رویکرد مدیریت غربی در حدی که به رویکرد اسلامی مدیریت اجازه رشد نمی‌دهد.

با توجه به اینکه نظریه‌های مربوط به مدیریت با تلاش‌های تیلور و متقدمان پس از وی در جوامع غربی به صورت مدون ارائه گردیده و در هر تلاش جدید شاخ و برگ بیشتری یافت، به نظر می‌رسد صاحب‌نظران و اندیشمندان کشورهای در حال توسعه تحت سیطره و نفوذ این امر قرار گرفته‌اند. هرچند ذکر این نکته نیز ضروری است که اصولاً نظریه‌های جدید ارائه شده در خصوص مدیریت، در جوامع غربی همواره محمل اجرایی بیشتری یافته و در سازمان‌های غربی مورد آزمون تجربی قرار می‌گرفته است. این امر همواره موجب پیشتازی و سبقت جوامع غربی و سازمان‌های آن‌ها بوده است و در هر حال در پیشرفت نظریه‌های مدیریت مهم‌ترین سهم را از آن‌ها کرده است.

این امر موجب شده است که در جوامع جهان سوم و از جمله ایران نیز در برابر نظریه‌های مدیریت که عمدتاً از غرب برخاسته‌اند، ولی ریشه جهانی و فرامنطقه‌ای دارند، نوعی شیفتگی و خودباختگی به وجود آمده و حتی دامن زده شود، این

دارد، این مدیریت می‌تواند از سطح اداره جامعه و رهبری آن تا سطح سازمان‌های دولتی و خصوصی بزرگ و کوچک در نوسان باشد. جامعه اسلامی نیز مانند هر جامعه دیگر نیاز به مدیریت دارد. جامعه اسلامی جامعه‌ای است که در آن ارزش‌های الهی، دینی و اخلاقی اسلام مورد توجه بوده و در مناسبات رسمی و غیررسمی رعایت می‌شود. مدیریتی که در جامعه اسلامی به کار گرفته می‌شود می‌تواند با مبانی فرهنگی- اعتقادی، دینی ارزشی، تاریخی و... آمیختگی و پیوستگی داشته باشد. متغیرهای مدیریت در جامعه اسلامی با اخلاق، رفتار و ارزش‌های اسلامی آمیخته بوده و این ارزش‌ها مدیریت اسلامی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. جامعه اسلامی نیاز به نوعی از مدیریت دارد که با ارزش‌های انسانی و دینی و مبانی اخلاقی آن پیوستگی داشته و آرمان‌های اسلامی را مورد توجه و عنایت قرار دهد. مدیریت در جوامع غربی، به ارزش‌های انسانی در حد توجه به محصول مدیریت «سود، افزایش قدرت رقابت، کیفیت محصول، افزایش سهم بازار، ...» عنایت دارد، در حالی که مدیریت با رویکرد اسلامی اعتلای ارزش‌ها و تعالی انسان‌ها را به‌عنوان هدف مورد توجه قرار می‌دهد. مرور مختصری بر آنچه به‌عنوان متغیرهای تأثیرگذار در مدیریت اسلامی مورد اشاره قرار گرفته است. نافی آنچه به‌عنوان تکنیک‌ها و روش‌ها مورد توجه مدیر در هر جامعه و با هر رویکرد، قرار می‌گیرد نیست. در هر حال بررسی تعریف‌های مورد اشاره نشان می‌دهد که: مدیریت اسلامی از دیدگاه محققان مبتنی بر مکتب اسلام بوده و به‌طور کامل تحت تأثیر آن قرار دارد به‌گونه‌ای که رعایت شئون اسلامی در این مدیریت اولین وظیفه مدیر محسوب می‌شود.

در مدیریت اسلامی توجه به نظام ارزشی اسلام (اخلاق، تقوی، عدالت‌طلبی، خدمت و امانت بودن مدیریت و...) و حفظ آن اهمیت ویژه‌ای داشته و در اولویت قرار دارد.

وظیفه مدیر، در مدیریت اسلامی تنها افزایش تولید نیست و توجه به انسان به‌عنوان اشرف مخلوقات که خداوند آسمان‌ها و زمین را مسخر او کرده است و تعالی وی در اولویت بالاتری از تولید قرار دارد.

در مدیریت اسلامی مدیریت و هدایت انسان‌ها به سوی کمال وظیفه اصلی قلمداد می‌شود.

مدیریت در اسلام امانتی است که باید در نگهداری و رساندن آن به کسی که اهلیت آن را دارد دقت وافر به خرج داد. در واقع نمی‌توان این مسئولیت را به هر کس سپرد.

سازمان در مدیریت مجموعه‌ای از انسان‌ها است که از طریق هم‌افزایی توان آن‌ها که در مدیریت اسلامی در جهت رسیدن به کمال قرار دارند، در خدمت انسان قرار می‌گیرد. در

امر محدودیت زیادی را برای نظریه‌های جدید و رویکردهای مدیریتی از جمله مدیریت اسلامی ایجاد کرده است.

بوده و به شکل‌های متفاوت و به کرات مورد سفارش و توصیه قرار گرفته است (نیکزاد لاریجانی، ۱۳۸۴: ۳۴).

عدم آشنایی مدیران با قابلیت‌های مدیریت اسلامی

در کنار شیفتگی بخش عمده‌ای از صاحب‌نظران زمینه‌های مدیریت در جوامعی مانند ایران به مکاتب مدیریت غربی، مدیریت اسلامی نیز در جامعه ایران اسلامی تا حدود زیادی مجهول و ناآشنا و غریب مانده است و این امر موجب شده است که چیرگی نظریه‌های مدیریت غربی، گستردگی و عمق بیشتری بیابد. این امر علیرغم وجود منابع غنی و پشتوانه قابل توجه نظری در مورد مدیریت در جامعه اسلامی است که به یمن سال‌های پربار صدر اسلام و سال‌های پس از آن به منصفه ظهور رسیده است.

عدم تمایز میان تکنیک‌های مدیریتی و رویکردهای انسانی در مدیریت

مدیریت غربی تکنیک‌های مدیریتی است که تا حدود زیادی قابلیت اجرا در مدیریت اسلامی را نیز دارد. در این مورد همان گونه که به صورت مختصر مذکور شد، بخشی از مدیریت که به‌طور عمده به فنون و تکنیک‌های مدیریت برمی‌گردد در هر دو رویکرد اسلامی و غربی مدیریت مشترک می‌تواند باشد، این امر، از دید صاحب‌نظران رویکرد اسلامی مدیریت مغفول مانده است. در واقع مدیریت اسلامی نیز به شیوه‌های مختلف و متفاوت مدیریت نیازمند است. در این میان، آنچه موجب تفاوت ماهیت این دو رویکرد می‌شود، هدف از مدیریت و چگونگی استفاده از ابزارهای مدیریتی و نیت از مدیریت است. در واقع در مدیریت اسلامی، هدف از مدیریت رشد و اعتلای انسان‌ها و سپس سازمان و بالندگی انسان‌ها در مسیر الهی‌الله است و مدیر در این میان نقش رهبر و مراد و معشوق را بر عهده دارد که به یمن ارادت ناشی از ایمان، عشق و شیفتگی کارکنان و پیروان و مدیریت بر قلب قادر به استفاده از قابلیت‌های نهفته در وجود کارکنان است (دلشاد تهرانی، ۱۳۷۲: ۵۷).

نقطه اصلی تفاوت میان این دو رویکرد نیز در همین است. مطالعات اخیر در مورد مدیریت، نیاز مدیریت غربی به ارزش‌های انسانی در نظریه‌های جدید را نشان می‌دهد و از این نظر نوعی همگرایی میان دو رویکرد اسلامی و غربی مدیریت در حال پیدایی است که به اخلاق، ارزش‌ها و روابط انسانی و معنوی میان انسان‌ها توجه نشان می‌دهد، نکته‌ای که به‌تازگی مورد توجه غرب واقع شده است، از دیر باز مورد توجه اسلام

نبودن تعریف مشخص از مدیریت در سازمان

مشکل و مانع دیگر در رویکرد اسلامی مدیریت، محدودیت شدید مطالعات مبتنی بر شیوه‌های بررسی علمی در حوزه مدیریت اسلامی، خاصه مدیریت در سازمان‌ها است. اسلام به اقتضای داعیه اصلی خود در ایجاد حکومت، مدیریت را در سطح جامعه مورد توجه قرار داده است و در این میان جای بررسی‌هایی که سطح مدیریت را تا حد سازمان کشانده و از دیدگاه سازمانی به این مقوله توجه کنند، کاملاً خالی است.

از سوی دیگر بررسی‌های انجام شده در مورد مدیریت اسلامی نیز به تکمیل یکدیگر کمک نکرده و در امتداد هم قرار نداشته‌اند، این امر موجب شده است دامنه، محدوده، عمق، سطح و معیارهای مدیریت اسلامی نیز تا حدود زیادی مبهم باقی‌مانده و هر نویسنده از ظن خود و در حد آشنایی و درک خود از مقوله مدیریت اسلامی، به ارائه نظر بپردازد.

کمبود نظریه‌پردازی در مدیریت اسلامی در سطح سازمان

همچنان که اشاره شد در مورد مدیریت در جامعه اسلامی، به دلیل اهمیت خاص مقوله رهبری و مدیریت و چگونگی رابطه میان رهبران و مدیران با پیروان و سایر افراد جامعه منابع زیادی در قرآن، روایات و... وجود دارد که می‌توان از آن‌ها چگونگی رفتار رهبران را با مردم و پیروان استنتاج و استخراج کرد، ولی در مورد چگونگی رفتار مدیران و رهبران در سطح سازمان و نیز مدیریت اسلامی در سطوح سازمانی منابع چندانی وجود ندارد.

به نظر می‌رسد تازگی بحث در کشور، کمبود منابع وجود نوعی ابهام در معنا و مفهوم مدیریت اسلامی و اهداف آن از جمله دلایلی است که موجب شده است محققان و صاحب‌نظران مدیریت به مقوله مدیریت اسلامی در سطوح سازمانی توجه کمتری بکنند. این امر خود موجه تشدید کمبود منابع در این زمین شده است.

از دیگر دلایل این محدودیت، نبود زمینه‌های فعالیت مؤثر بخش خصوصی در کشور است. در کشورهای غربی، بخش خصوصی و تحقیق‌های آن‌ها در مورد نظریه‌های جدید مدیریت و کاربردی کردن آن سهم تعیین‌کننده‌ای در پیشبرد این بخش از دانش دارد، در حالی که در کشور ما بخش

عدم نگرش راهبردی به مقوله مدیریت اسلامی

از دیگر موانع فرا راه مدیریت اسلامی، نبود نگاه راهبردی به مدیریت اسلامی در سطوح سازمانی است که به محدودیت منابع و نگرش‌های متفاوت از مدیریت اسلامی باز می‌گردد. به نظر می‌رسد در جامعه فعلی ما، مشکلات و مسائلی که دامن‌گیر زمینه‌های مختلف حیات جامعه است مانند اقتصاد، سیاست، فرهنگ و... دامن‌گیر مدیریت نیز هست.

نبود نگاه بلندمدت و راهبردی به مدیریت اسلامی و برنامه مشخص آن در کنار عدم اعتقاد نسبی به توانایی این رویکرد در حل مسائل مدیریتی جامعه (به دلیل محدودیت منابع و درک نسبی ضعیف از آن)، موجب شده است که به مدیریت اسلامی توجه چندانی نشود. در کنار آن، محدودیت شدید زمینه‌های نظری مدیریت اسلامی در سطوح سازمانی نیز بر این ضعف دامن زده است.

بی‌توجهی به انجام تحقیقات متفاوت در خصوص مدیریت اسلامی

از مهم‌ترین فعالیت‌هایی که می‌تواند موجب رونق و شکوفایی علوم مختلف شود، انجام تحقیق‌ها و پژوهش‌های متفاوت و مکرر، مورد آزمون و نقد قراردادن آن‌ها و اجرای آن‌ها در عمل و رفع نواقص و ضعف‌های آن‌ها است. این امر در بسیاری از علوم غربی که به تجربه و آزمون نیاز دارند انجام شده و در عمل موجب پیشبرد آن و شکوفایی بیشتر آن شده است، در حالی که در زمینه مدیریت اسلامی در سطوح سازمانی، تحقیق و پژوهش به ندرت صورت گرفته است. از مهم‌ترین دلایل آن شاید ضعف زمینه‌های نظری در سطوح سازمانی و نداشتن اعتماد به نفس محققان در یک کار پیشگامانه است (نیکزاد لاریجانی، ۱۳۸۴: ۳۰).

موانع روانی پذیرش دیدگاه‌های تازه

اصولاً در پذیرش نظریه‌ها و دیدگاه‌های تازه، همواره موانع و مشکلاتی وجود دارد. ابهام در فهم چگونگی دیدگاه‌های تازه، عدم آشنایی با منطق و مبانی آن، نفوذ دیدگاه‌های سنتی و سیطره آن‌ها از جمله موانعی هستند که فرا راه پذیرش مدیریت اسلامی قرار دارند.

راه‌های برون‌رفت از موانع در مدیریت اسلامی

اصلاح رابطه خود و خدا

از مهم‌ترین هدف‌های مدیریت اسلامی، به نظر این‌جانب، ایجاد محیط و بستر لازم برای رشد و تکامل نیروهای سازمان

خصوصی با مسائل اولیه و خاصی که عمدتاً توسط دولت ایجاد می‌شود، دست به گریبان است و این امر اجازه توجه به پژوهش و تحقیق در این زمینه و کاربردی کردن آن را نمی‌دهد.

ابهام در مفهوم مدیریت اسلامی

یکی دیگر از موانع موجود در فراروی مدیریت اسلامی، وجود ابهام در معنا و برداشت از آن است که منجر به این برداشت می‌شود که مدیریت اسلامی ملازم با نوعی توصیه‌های اخلاقی است و از طریق توصیه نیز نمی‌توان سازمان‌ها و یا کشور را اداره کرد. این برداشت به این نکته توجه دارد که مدیریت در غرب دارای روش‌ها و تکنیک‌هایی است که اصول آن را کاربردی کرده و زمینه‌های اجرای آن را در سازمان‌ها فراهم می‌کند و در حالی که مدیریت اسلامی فاقد این رویکرد است. درواقع بر مبنای این برداشت مدیریت اسلامی تنها در بردارنده توصیه‌هایی اخلاقی است که معلوم نیست تا چه حد می‌توان آن‌ها را به کار بست و یا اینکه تنها با به کار بستن این توصیه‌ها توسط یک یا چند نفر، زمینه گسترش و توسعه مدیریت اسلامی فراهم نمی‌شود.

در مقابل مدیریت غربی کاربردی است و دارای راه‌حل‌های کاربردی برای مدیریت سازمان‌ها در شرایط و وضعیت‌های مختلف است. به نظر این‌جانب خط مبحث در رویارویی این دو دیدگاه، همچنان اشاره شد. از آنجا است که به دلیل کمبود منابع از یکسو و ابهام در درک و فهم مدیریت اسلامی از سوی دیگر، مدیریت اسلامی را فاقد تکنیک‌های موردنظر می‌پنداریم، در حالی که ابزار و شیوه‌های مدیریت در همه‌جا تا حدود زیادی به هم شبیه است و بسته به موقعیت‌های مختلف، مبانی و اصول روش‌های به کار رفته به استثنای زمینه‌ها و مبانی ارزشی آن تا حدود زیادی به هم شبیه و در گروه‌های به نزدیکی قابل‌طبقه‌بندی است. از سوی دیگر به نظر می‌رسد تقدسی که در واژه اسلامی وجود دارد نیز موجب می‌شود تا محققینی که اطلاعات و دانش خود را در اسلام اندک وضعیت می‌بینند، از بیم انتقادهایی که احتمالاً از آن‌ها به عمل خواهد آمد، از پرداختن به مدیریت اسلامی احتراز و پرهیز کنند. چه این گمان در اذهان وجود دارد که پرداختن به هر آنچه «اسلامی» است تنها در صلاحیت حاملان دین و روحانیون است و سایرین را بدان ورطه راهی نیست و این امر موجب شده است که صاحب‌نظران علوم مدیریت از باب «احتیاط» کنکاش در زمینه مدیریت اسلامی را به «اهل» آن واگذارند و وارد آن نشوند (نیکزاد لاریجانی، ۱۳۸۴: ۲۹).

آن‌ها را به راه و ارزش‌ها و دیدگاه‌های مدیر پایبند می‌کند و زمینه انسانی کردن سازمان نیز مهیاتر می‌گردد.

خودباوری

به نظر می‌رسد جامعه ما، مانند بسیاری از جوامع در حال توسعه در زمینه‌های زیادی نیاز به خودباوری و خوداتکایی دارد. رهایی از باور ناتوانی و رسیدن به خودباوری در هر زمینه نیاز به پیشگامانی شجاع، نستوه و عالم به آن موضوع دارد. در زمینه مدیریت نیز این امر صادق است و با تلاش دانشگاهیان و متخصصین و نیز آشنایان به علوم اسلامی که در مدیریت نیز دستی دارند، این راه در حال هموار شدن است. فعالیت‌های مرحوم دکتر کیا و مرحوم دکتر زندیه از مصادیق بار این مدعا هستند. به نظر می‌رسد در این مسیر، هراس از موانع، انتقادهای در دوردست قرار داشتن هدف نباید مانع طی این مسیر شود، آنچه هست اینکه زمینه‌های نظری موضوع مدیریت اسلامی در سطح کلان جامعه به صورت بسیار غنی وجود دارد و باید در جهت تنازل سطح آن و تبیین مدیریتی آن در سطوح سازمانی تلاش کرده و نتایج این تلاش‌ها به‌منظور آشنایی اهل فن و دیگر صاحب‌نظران به محافل علمی و دانشگاهی عرضه شود. بی‌گمان، بازخورد این عمل هم در اعتلای کیفی نظریه‌های ارائه شده مؤثر است و هم دیگران را به فکر گام نهادن در این راه و ارائه دیدگاه‌های خود می‌اندازد و در این مسیر منابع موجود جهت استفاده افزایش یافته و زمینه‌های تحقیق‌های جدیدتر فراهم می‌شود.

تبیین دقیق محدوده و مرزهای مدیریت اسلامی

یکی از مباحث مهم در زمینه مدیریت اسلامی، تبیین دقیق‌تر مفهوم، دورنما، اهداف، برنامه‌ها، ابزار و وظایف آن است. به اعتقاد این‌جانب، مدیریت اسلامی به اعتبار «مدیریت بودن» می‌تواند و باید در بدایت امر همان تکنیک‌ها و روش‌های مدیریت غربی را تا جایی که محدوده‌های ارزشی اجازه می‌دهد اتخاذ کرده و به بومی کردن و هماهنگ کردن آن با شرایط اجتماعی، فرهنگی، ارزشی، محیطی، تاریخی کشور ما بپردازد. در هر حال مدیران در هر جا، از جمله جامعه اسلامی نیاز به برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، کنترل و سایر وظایف مدیر و به کار بردن تکنیک‌ها و روش‌های مرسوم دارند و از این جهت این شیوه‌ها تا حدود زیادی به هم شباهت دارند. ولی مدیریت اسلامی به لحاظ توجه به زمینه‌های دیگری که تاکنون کمتر مورد توجه مدیریت غربی قرار گرفته است بر مدیریت غربی ارجحیت دارد و در این زمینه نیز میانی نظری قابل توجهی در

است و این کار بدون توجه به رسالت مدیر در جامعه اسلامی که همانا رهبری و ایجاد رابطه مرید و مرداد با پیروان و کارکنان است، امکان‌پذیر نیست.

در این میان مدیران باید با افزایش ظرفیت‌هایی که خداوند در وجود آن‌ها به ودیعه گذارده است، زمینه توجه به معرفت نفس، خودسازی و افزایش و بالنده کردن خصلت‌های متعالی را در خویش گسترده‌تر ساخته و از این طریق رابطه خود و خدا را اصلاح کرده و بهبود بخشند و سپس با بهره‌گیری از فنون و تکنیک‌های مدیریتی متناسب با وضعیت و موقعیت، امکان ایجاد محیط‌های مناسب‌تر را برای همکاران خود فراهم می‌کنند.

بی‌گمان تأثیر این نوع نگاه موجب بروز کیفیت‌های خاصی در انسان‌ها می‌شود که در دیگران هم مؤثر خواهد بود. این امر از یکسو نقش مدیر به‌عنوان الگو و راهنما را برای دیگران برجسته‌تر کرده و از سویی دیگر نماد واقعی‌تری از مدیریت اسلامی را نیز در معرض دید، قضاوت و اقتباس قرار می‌دهد.

وقتی در نظر می‌گیریم که صفاتی مانند ساده زیستی، تقوا، تواضع، مبارزه با تبعیض، قانون‌مداری، شرح صدر (رکاوندی)، ۱۳۷۹: ۴۹) و یا اطاعت از فرامین الهی، تقوا، کنترل نقش و مخالفت با آن، پرهیز از غرور، پرهیز از خودپسندی، پرهیز از دیکتاتوری (طیب، ۱۳۷۹: ۷۷) برای مدیر در نظام مدیریت اسلامی مزیت و برتری تلقی شده و توصیه‌هایی اکید به مدیران در داشتن چنین خصوصیات شده است، می‌توان دریافت که در نظام مدیریت اسلامی رفتار مدیر می‌تواند موجب درس گرفتن دیگران شد و در چنین موضعی، مدیر خود یک الگو و سرمشق است (زندیه، ۱۳۷۵: ۱۲۳) چیزی که در نظام مدیریت غربی در این عمق و معنا نیست.

به نظر می‌رسد دست‌یابی به چنین خصوصیات و صفاتی، نیاز به خودسازی و کار بستن سفارش‌هایی که از سوی پیشوایان دین مورد اشاره قرار گرفته است، دارد. لازم است به این نکته اشاره شود که مدیریت در اسلام امانت تلقی می‌شود و در چنین حالتی حفظ این امانت، با این شرط که روزی باید تحویل دیگری گردد، خود می‌تواند موجب عدم وابستگی و پایبندی مدیر گردد و در این حالت نیز مدیر، فارغ از خود و منصب خود (که امانت است) می‌تواند برای تحقق اهداف سازمان که در مرحله اول رشد و تعالی کارکنان آن است گام‌های بلندی بردارد، مدیری که به صفاتی مانند کاردانی و آگاهی، نظم و انضباط، تعهد، اصالت خانوادگی سعه‌صدر، قدرت و توان متصف باشد. قدرت بالایی در جذب و به‌کارگیری کارکنان و پیروان خواهد داشت و این‌گونه مدیریت انگیزه مناسب و بالایی را در کارکنان ایجاد کرده و

بحران و مشکلات مختلف اجتماعی، اقتصادی و حتی اجتماعی در جوامع شود.

یافته‌های پژوهش

نگاه مکتب اسلام به انسان از دریچه فطرت صورت می‌گیرد که هم دارای بعد مثبت است و هم بُعد منفی یعنی فطرت انسان سیر صعودی می‌تواند داشته باشد و هم سیر نزولی. نهایت درجه بعد مثبت فطرت انسان، گرایش و رسیدن به الله است به‌عنوان خالق و اداره‌کننده جهان و انسان و نهایت درجه بعد منفی فطرت انسانی گرایش به مراتب پست اسفل‌السافلین است.

از مقایسه تطبیقی نظریه‌های مدیریت با مدیریت اسلامی به‌خوبی استنباط می‌شود آنچه پایه و مایه موفقیت و کامیابی مدیریت امروز محسوب می‌شود، به کامل‌ترین شکل در سیزده قرن پیش در مدیریت اسلامی آمده است.

تحلیل یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که مدیریت اسلامی واجد عوامل با ارزشی است که می‌تواند در موفقیت سازمان‌ها نقش کلیدی ایفا کند، این عوامل در بطن دستورها، توصیه‌ها، نظرها و شیوه‌های به کار گرفته شده توسط پیشوایان دین حضور و وجود عینی داشته است، ولی برای استفاده از آن در سطوح سازمانی و کاربردی کردن آن‌ها در سازمان‌ها، نیاز به کار پیشگامانه و دور از هراس و خودکم‌بینی صاحب‌نظران و عالمان مدیریت و تحقیق پژوهش مستمر در این جهت دارد.

پیشنهادها

۱. برپایی همایش‌های علمی - کاربردی از سوی حوزه‌ها و دانشگاه به‌منظور بازتعریف عوامل کلیدی تأثیرگذار در مدیریت اسلامی.

۲. تحلیل راهبردی از ضعف‌ها و قوت‌ها، فرصت‌ها و تهدیدات فراروی نقش مدیریت اسلامی در کارآمدی جمهوری اسلامی و ارائه طرح‌های راهبردی برای رسیدن به چشم‌انداز مربوط.

۳. ارتقای بصیرت و توانمندی تحلیلی دانشجویان و دانش‌آموزان کشور نسبت به تأثیر مدیریت اسلامی در کارآمدی جمهوری اسلامی و مقایسه آن با مدیریت رهبران دوران ستم‌شاهی و دیگر کشورها.

اختیار دانش‌پژوهان قرار دارد که می‌توان با استفاده از آن‌ها، نسبت به کاربردی کردن این نظریه‌ها در سطوح سازمانی اقدام کرد (نیکزاد لاریجانی، ۱۳۸۴: ۴۰).

ارائه پژوهش‌های بیشتر در خصوص مدیریت اسلامی در سطح سازمان

با توجه به نقش برجسته و تعیین‌کننده تحقیق و پژوهش در همه زمینه‌های علم، مدیریت اسلامی نیز برای شکوفایی، پیشرفت و تکامل نیاز به حضور و پشتکار محققان و صاحب‌نظران دارد. این تحقیق‌ها باید در سطوح سازمان انجام شده و سپس به محک آزمون و تجربه گذاشته شود. انتشار تحقیق‌های انجام شده و نتایج آن‌ها می‌تواند آشنایی بیشتر عموم و نیز دانشجویان، دانش‌پژوهان و صاحب‌نظران مدیریت را به توانایی و قابلیت‌های مدیریت اسلامی در افزایش بهره‌وری، اثربخشی، رضایت شغلی و... موجب شود و حتی انتقاد از نظریه‌های منتشر شده و تلاش برای رفع نقاط ضعف آن‌ها نیز می‌تواند به اعتلای این نظریه‌ها منجر شود.

امکان استفاده از مدیریت غربی در سطوح پایین‌تر مدیریت اسلامی

به این نکته اشاره شد که مدیریت اسلامی در به‌کارگیری تکنیک‌ها می‌تواند از مدیریت غربی استفاده کند، ولی خود دارای ویژگی‌ها و زمینه‌هایی است که مدیریت غربی حداقل تاکنون فاقد آن است و لذا، به اعتقاد این‌جانب، مدیریت غربی در سطحی پایین‌تر از مدیریت اسلامی قرار دارد. درواقع، در بسیاری از موارد، مدیریت اسلامی و مدیریت غربی در تقابل و ضدیت با هم نیستند و این نکته می‌تواند توسط محققین مدیریت اسلامی مورد تبیین بیشتر قرار گیرد.

درواقع، به‌جای ستیز و یا بیگانگی با مدیریت غربی می‌توان از ابزار و روش‌ها و تکنیک‌های آن در جهت تحقق مدیریت اسلامی استفاده کرد و از سایر ویژگی‌های مدیریت اسلامی که موجب برتری این رویکرد نسبت به سایر رویکردهای مدیریتی می‌شود، در جهت ایجاد سازمان اسلامی بهره‌برداری کرد (کیا، ۱۳۷۷: ۱۴۵).

در هر حال در صورتی که ویژگی‌های مدیریت در جوامع با ساختار فرهنگی و ارزشی جامعه موردنظر هماهنگ و متناسب باشد، می‌تواند موجب کارایی مدیریت و افزایش بهره‌وری و اثربخشی در سازمان‌ها شود، به همان نسبت که به کار بستن کورکورانه و بی‌ضابطه سفارش‌ها و نسخه‌های آماده مدیریتی غرب، می‌تواند انسجام و نظم جوامع را بر هم زده و موجب بروز

رسانند قدردانی می نماییم.

سیاسگزاری

بدین وسیله از کلیه همکارانی که در تدوین این مقاله یاری

References

- Afjeei, S. (1990). *Islamic Management*, Cultural Department of the Central Office of Tehran University Jihad. (In Persian)
- Asgarian, M. (1991). *Islamic Management*, Tehran: University Jihad of Tarbiat Moallem University. (In Persian)
- Beheshti, M. H. (1985). *Islamic Management*, Tehran: Administrative and Employment Affairs Organization. (In Persian)
- Beheshti, M. H. (1985). *Islamic Management*, Tehran: Administrative and Employment Affairs Organization. (In Persian)
- Dashti, M. (2000). *Translation Nahj al-Balaghah*, Qom: Ahl al-Bayt (AS) Research and Publication Institute. (In Persian)
- Davodi, R. (2012). *Jamaran Information and News Base*, Tehran. (In Persian)
- Delshad Tehrani, M. (1994). *Sira Nabavi (Practical Logic)*, Office 3, Managerial Sira, Tehran: Ministry of Culture and Islamic Guidance. (In Persian)
- Ebrahimi, M. (1999). *Islamic Management*, Qom Seminary Islamic Propaganda Office. (In Persian)
- Foladvand, M. M. (2015). *Translation Holy Quran*, Aswa Qom Publications, third edition. (In Persian)
- Ghobadi, E. (1999). *Principles and foundations of Islamic management*, Qom: Fiqh Publications. (In Persian)
- Hashemi Rakavandi, S. (2000). *Leadership and management of human and organizational relations*. (In Persian)
- Hamidzadeh, M. (1998). *Explaining the role of forecasting and foresight in the Islamic management system*, Tehran: Quarterly Journal of Management Studies, No 20. (In Persian)
- Khanifar, H. (2005). *Content Analysis of Islamic Management Literature*, Journal of Management Culture, Alhadi Printing Institute. (In Persian)
- Kiya, M. (1998). *Management Theories and Organizational Models*, Tehran: Public Management Training Center. (In Persian)
- Lotfi, M. (2012). *Comparison of management and leadership from the perspective of Islam and the West*, the first international conference on management, innovation and national production. (In Persian)
- Motahhari, M. (1997). *Collection of works*, Tehran: Sadra Publications. (In Persian)
- Mesbah Yazdi, M. (2012). *Prerequisites of Islamic Management*, Qom: Imam Khomeini Educational and Research Institute Publications. (In Persian)
- Musharraf Javadi, M. (1999). *Principles and texts of management in Islam*, Hamedan: Noor Alam Publications. (In Persian)
- Nabavi, M. (1993). *Islamic Management*, Qom: Qom Seminary Islamic Propaganda Office. (In Persian)
- Nikzad Larijani, M. (2005). *Obstacles and problems facing Islamic management in Iranian society and ways out of it*, the site of Imam Sadegh (AS) University Management Articles Database. (In Persian)
- Taqwa Damghani, D. (1999). *An Attitude on Islamic Management*, Tehran Islamic Propaganda Organization. (In Persian)
- Tayyab, M. (2000). *Islamic Management*, Tehran: Safineh Publishing. (In Persian)
- Zandiye, A. (1996). *Hypotheses in the Realm of Islamic Management*, Journal of Management Knowledge, Nos. 33, 34. (In Persian)

مفهوم‌پردازی و طراحی مدل شهاب‌سنگ‌های سازمانی: چالش‌ها و راهکارها

*علی قربانی^۱، محمدامین ترابی^۲

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

۲. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: (۱۴۰۰/۰۲/۰۱) تاریخ پذیرش: (۱۴۰۰/۰۷/۰۸)

Conceptualization and Design of Organizational Meteorite Model: Challenges and Solutions

*Ali Ghorbani¹, MohammadAmin Torabi²

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

2. Ph.D Candidate, Department of Business Management, University of Tehran, Tehran, Iran.

Received: (2021/Apr/21) Accepted: (2021/Sep/30)

«نوع مقاله: اکتشافی»

Abstract

Sudden damages that come from outside the organization will cause the organization to be distorted and ambiguous due to not having a role in their occurrence, this particular type of damage in the organization may not be properly understood due to research gaps and gaps, so The purpose of this study is to conceptualize and design an organizational meteorite model with an approach to its challenges and solutions. The research method of the present study in terms of purpose, basic and applied, in terms of nature, exploratory and in terms of implementation, has been done using Grounded Theory technique and content analysis. The instrument used was a semi-structured interview with experts in this field, the number of which was selected using purposive snowball sampling based on the principle of saturation, 12 people. The results showed that in the design section of the organizational meteorite model, 30 categories and 243 codes were extracted and in the design section of the organizational resilience model, 8 categories and 51 codes were extracted. The results showed that the conceptualization and metaphor of organizational meteorites allows managers to identify the causes, contexts, coping strategies and consequences of organizational meteorites in a timely manner and to take appropriate action to neutralize and deal with them. Also, the results of this research can be used by all organizations that are actively involved with their environment.

Keywords

Organizational meteorite, Organizational challenges, Organizational Strategy, Grounded Theory.

چکیده

همواره آسیب‌های ناگهانی که از محیط بیرون سازمان، وارد می‌شوند موجب خواهند شد تا سازمان به دلیل نقش نداشتن در وقوع آن‌ها دچار مسخ و ابهام شود، این نوع آسیب خاص در سازمان ممکن است به دلیل خلأ و شکاف پژوهشی، به‌درستی درک و تفهیم نشود. لذا هدف این پژوهش مفهوم‌پردازی و طراحی مدل شهاب‌سنگ‌های سازمانی با رویکرد چالش‌ها و راهکارهای آن است. روش پژوهش پژوهش حاضر از نظر هدف، بنیادی و کاربردی، از نظر ماهیت، اکتشافی و از نظر اجرا، با استفاده از تکنیک داده‌بنیاد و تحلیل مضمون انجام شده است. ابزار مورد استفاده نیز، مصاحبه نیمه ساختاریافته با خبرگان این حوزه بوده است که تعداد آن‌ها با استفاده از نمونه‌گیری گلوله برفی هدفمند براساس اصل اشباع، ۱۲ نفر انتخاب گردیدند. یافته‌ها حاکی از آن بود که در بخش طراحی مدل شهاب‌سنگ‌های سازمانی، ۳۰ مقوله و ۲۴۳ کد و در بخش طراحی مدل مقاومت‌سازی سازمان نیز، ۸ مقوله و ۵۱ کد استخراج شد. نتایج نشان داد که مفهوم‌پردازی و استعاره شهاب‌سنگ‌های سازمانی، این امکان را به مدیران می‌دهد تا با دانش‌افزایی ایجاد شده، دلایل، زمینه‌ها، استراتژی‌های مقابله و پیامدهای شهاب‌سنگ‌های سازمانی را به موقع تشخیص داده و در جهت خنثی‌سازی و مقابله با آن‌ها اقدام مناسب و صحیح انجام دهند. همچنین از نتایج این پژوهش می‌توانند کلیه سازمان‌هایی که به صورت پویا با محیط خود درگیر هستند استفاده کنند.

واژه‌های کلیدی

شهاب‌سنگ سازمانی، چالش‌های سازمانی، راهکاری سازمانی، داده‌بنیاد.

مقدمه

شهاب‌سنگ یا سنگ آسمانی^۱ یک‌تکه جامد بازمانده از جرم‌هایی مانند یک دنباله‌دار، سیارک یا شهاب‌واره است که در اصل در فضای بیرونی ساخته شده و توانسته پس از گذر از جو و تاب آوردن بازخورد این گذر، بر روی سطح زمین یا یک سیاره دیگر فرود آید (ویز^۲ و همکاران، ۲۰۲۱). بیشتر شهاب سنگ‌ها، تکه‌های کنده شده از خرده سیاره‌های سرگردان در منظومه شمسی هستند (گاروی^۳ و همکاران، ۲۰۲۱). این سنگ‌ها وقتی از جسم مادر خود کنده می‌شوند ممکن است میلیون‌ها سال در فضا سرگردان باشند تا به‌طور تصادفی به کره زمین برسند (روبین و ما^۴، ۲۰۲۱). بعضی از شهاب‌سنگ‌ها که در زمره خطرناک‌ترین آن‌ها هستند به دلیل گرانش زمین، به زمین برخورد می‌کنند و می‌توانند حفره‌ای در سطح زمین ایجاد کنند (مویلانن^۵ و همکاران، ۲۰۲۱). اثرات ناشی از آن‌ها می‌تواند منجر به ایجاد زمین‌لرزه (ژیکوف^۶ و همکاران، ۲۰۲۱)، سوختگی (کرسوری^۷ و همکاران، ۲۰۲۱)، تخریب تأسیسات انسانی (هال^۸ و همکاران، ۲۰۲۱)، انتشار گازهای سمی (سرکار^۹ و همکاران، ۲۰۲۱)، بیماری‌های سرطانی (سولیموف و کارپوف^{۱۰}، ۲۰۲۱) و آلودگی دریا (ویدا^{۱۱} و همکاران، ۲۰۲۱) شود.

آسیب‌شناسی یک سازمان، مفهومی است که مبتنی بر تئوری‌های رفتاری و ساختار سازمانی است (اعتباریان و کواپانی، ۱۳۹۹). در این فرایند تلاش می‌شود تا با جمع‌آوری داده‌های معتبر، در خصوص افراد، سیستم و تزریق مجدد اطلاعات جمع‌آوری شده به آن، درک افراد از سیستم ارتقا یابد (دبیمپور و همکاران، ۱۳۹۷). در حقیقت، هدف از آسیب‌شناسی یک سازمان، ایجاد یک درک مشترک برای مدیران در خصوص تصمیم‌گیری درست و کارآمد در جهت مقاوم‌سازی یا رویارویی با آسیب است (رحمانی و همکاران، ۲۰۱۸). بنابراین، شناخت آسیب و صدمات سازمانی، موجب درک بهتر سازمان از محیط

درونی و بیرونی، کاهش خسارات، مقاوم‌سازی سازمان در مقابل سوانح و خاطرات، جلوگیری از فساد و بهبود اثربخشی و کارایی خواهد شد (منطقی، ۱۳۹۸). سازمان‌های امروزی با خطرات بالقوه بسیاری به دلیل گستردگی محیط بیرونی و کنش‌های اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی روبه‌رو هستند (سعدآبادی و عظیمی، ۱۳۹۸). خطراتی که عموماً به دلیل زیستگاه سازمان و محیط بیرونی بوده و خود سازمان در ایجاد آن نقشی نداشته است و منجر به سردرگمی و شوک‌زدگی مدیران و کارکنان شده است (ترک^{۱۲} و همکاران، ۲۰۱۲).

کونتز^{۱۳} معتقد است برای اینکه در جنگل تئوری‌های مدیریت گم نشویم به راهنما نیاز داریم. به نظر می‌رسد این راهنما چیزی جز استعاره مفاهیم سازمانی نیست (منتز^{۱۴}، ۲۰۲۰). تمثیل‌ها و استعاره‌ها برای درک سازمان و پدیده‌های درونی و بیرونی آن ایجاد شده‌اند، استعاره‌ها سبکی را پیشه و الگوی خود می‌سازند که نزدیک‌ترین حالت ممکن به شرایط و نوع سازمان باشد و با آن پدیده هورایی و سازگاری بالایی داشته باشد (وودساید^{۱۵}، ۲۰۱۸). در حالی که برای شناخت آسیب‌های سازمانی و پدیده‌هایی که به سازمان صدمه وارد می‌کند، استعاره‌های زیادی شکل گرفته است، هنوز پدیده‌هایی متفاوت از نظریه‌ها و استعاره‌های موجود، وجود دارند که در قالب هیچ‌کدام از این استعاره‌ها قرار نمی‌گیرند. به‌طور مثال، نظریه محدودیت‌ها^{۱۶}، که بیانگر این است که کلیه فرآیندهای درون سازمان آسیب‌پذیر هستند و حتی ضعیف‌ترین فرد یا واحد سازمانی نیز می‌تواند باعث آسیب‌رساندن به یک فرآیند یا سازمان گردد (ایکزیری^{۱۷} و همکاران، ۲۰۱۹).

اگر ظهور پدیده‌های تخریبگر در سازمان‌ها را در نظر بگیریم، این پرسش مطرح می‌شود که تا چه حد نظریه‌های موجود قادر به تبیین آن‌ها هستند. براساس نظریه محدودیت‌ها، هر سازمان، حداقل دارای یک محدودیت است و در نظرنگرفتن آن‌ها در فرایندها، موجب ایجاد ضربات اساسی به سازمان می‌شود (مابین و بالدرستون^{۱۸}، ۲۰۲۰). در سازمان‌های صنعتی و تولید محور، محدودیت‌ها را با نام گلوگاه‌های تحقیق در عملیات نیز می‌شناسند (گاسپار^{۱۹} و همکاران، ۲۰۱۹). بیشتر

1. Meteorite
2. Weiss
3. Garvie
4. Rubin & Ma
5. Moilanen
6. Živkov
7. Kereszturi
8. Hall
9. Sarkar
10. Sulimov & Karpov
11. Vida

12. Turk
13. Contez
14. Mentzer
15. Woodside
16. Theory of constraints
17. Ikeziri
18. Mabin & Balderstone
19. Gaspar

ویژگی نابودی آنی، با شهاب‌سنگ‌های سازمانی، یکسان باشد، اما در اصل به دلیل مشهود بودن سازوکارهای از قبل تعریف شده آن و محدود بودن به سه عنصر سازمانی قابل‌پیش‌بینی است، در صورتی که شهاب‌سنگ‌های سازمانی، غیرقابل‌پیش‌بینی بوده و منحصر به عناصر خاصی نیستند. استعاره بعدی، سیاه‌چاله‌های سازمانی^۷ هستند که مشخصاً به معنای موقعیتی است که به دلیل برهم‌کنش‌های نیروهای منفی سازمانی به وجود می‌آیند و دارای گرانث شدید است که منجر به مرگ سازمان خواهد شد (رهنورد، ۱۳۹۹).

اصولاً خطراتی که موجب سیاه‌چاله‌های سازمانی می‌شود مبتنی بر باند قدرتی در سازمان است که براساس طمع‌ورزی، جاه‌طلبی، وجود افراد مزاحم و عبور از خط قرمزهای سازمانی ایجاد شده‌اند که در نهایت، افراد و واحدهای سازمانی را در میدان گرانثی خود قرار می‌دهند و افراد به خیال خود برای انتفاع از باند قدرت، خود را به آن‌ها نزدیک می‌کند و به‌ناچار مطیع آن‌ها می‌شود (دورون^۸، ۲۰۱۸). از آنجا که مبحث سیاه‌چاله‌ها کاملاً براساس شرایط درونی سازمان شکل می‌گیرد نمی‌تواند مفهوم شهاب‌سنگ‌های سازمانی را توجیه کند و علاوه بر آن، باندهای قدرت و مکش در سازمان، مشخصاً در سازمان قابل‌رؤیت است که باهم شهاب‌سنگ‌های سازمانی از این قاعده پیروی نمی‌کند. استعاره زندان روح، ریشه در فرهنگ و کیفیت زندگی زندان گونه دارد (بینش، ۱۳۹۱). از نظر آسیب‌شناسی، کارکنان در سازمان، اسیر باورها، فرهنگ اشتباه و مفاهیم توهم‌آمیز خود می‌شوند (عسگرانی و همکاران، ۱۳۹۷). از آنجا که شهاب‌سنگ‌های سازمانی، ماهیتی واقع‌گرایانه دارند و از بیرون سازمان وارد می‌شوند، وجه اشتراکی با زندان روح که مبتنی بر محتوای درون سازمانی و ساختاری غیرواقعی دارد، ندارد. براساس استعاره ققنوس، سازمان، در هر حالتی به مرگ خود نزدیک می‌شود و بایستی آسیب‌های خود را درک کرده و برای آن برنامه‌ریزی نماید (پورعزت و همکاران، ۱۳۹۳). مهم‌ترین شکافی که بین این استعاره و شهاب‌سنگ‌های سازمانی وجود دارد این است که در استعاره ققنوس، سازمان در هر حالتی، می‌میرد و باید برای بعد از مرگ برنامه‌ریزی کرد، این در حالی است که در شهاب‌سنگ‌های سازمانی، سازمان میرا نیست و بایستی برای نامیرا بودن آن در جهت حفاظت از شهاب‌سنگ‌های سازمانی، برنامه‌ریزی انجام داد. جدیدترین و آخرین استعاره‌ای که بیانگر آسیب‌شناسی در سازمان است، مدیریت کوانتومی است که به

محدودیت‌هایی که سازمان‌ها در این استعاره با آن مواجه‌اند، از خط‌مشی‌ها و سیاست‌های درون سازمان ریشه می‌گیرند (کورویلا^۱، ۲۰۱۷)، بنابراین، با در نظر گرفتن این واقعیت که این نظریه تنها ناظر بر شناسایی گلوگاه‌ها و مبدأ پیدایش آن نیز، از درون سازمان است، نمی‌تواند پدیده‌ای مانند شهاب‌سنگ‌های سازمانی را تبیین کند که به صورت غیرقابل کنترل و از خارج سازمان است. استعاره دیگر، نظریه آشوب^۲ است که بیان می‌کند که در هر بی‌نظمی، نظمی نهفته است (انعامی علمداری و همکاران، ۱۴۰۰)، به این معنا که نظم را نباید تنها در یک مقیاس جستجو کرد، پدیده‌ای که در مقیاس خرد و محلی، کاملاً تصادفی و پیش‌بینی‌ناپذیر به نظر می‌رسد، چه‌بسا در مقیاس بزرگ‌تر، کاملاً پایا و قابل‌پیش‌بینی باشد (پوراسدی، ۱۳۹۷). با تمرکز بر این تعریف، آسیب‌های نامنظمی که به سازمان وارد می‌شود در ابعاد کلی دارای نظم غایی است (رستگار و همکاران، ۱۳۹۷).

آشفته‌گی‌های سازمان مبتنی بر فعالیت‌های قبلی و تجربه محور است و فعالیت‌هایی را پیش‌بینی می‌کند که قابل‌درک در گذشته بوده‌اند و اتفاق افتاده‌اند (تهرانی و همکاران، ۱۳۹۰)، حال آن‌که شهاب‌سنگ‌های سازمانی مربوط به آینده هستند و ممکن است برای اولین بار اتفاق بیفتند؛ همچنین نقدی که به مدل‌سازی فعالیت‌های آشوبناک وارد است این بوده که فعالیت‌هایی در سازمان قابل مدل‌سازی و خلق تابع است که متغیرهای آن قابل‌درک و اندازه‌گیری باشد (دسوزا و کونیوشی^۳، ۲۰۲۰)، حال آن‌که شهاب‌سنگ‌های سازمانی به دلیل ماهیت فرا ادراکی انسان، در چهارچوب فضای قابل‌درک سازمان نمی‌گنجند و ممکن است غیرقابل‌اندازه‌گیری باشند. استعاره بعدی، مثلث برمودا^۴ است که مترادف با رمز و راز، ناپدید شده بدون دلیل و امور خطرناک سازمان است که به صورت ناشناخته به وقوع می‌پیوندد (بر و بوسلمان^۵، ۲۰۲۱). مثلث برمودا در سازمان، به ظهور محل‌هایی در سازمان اشاره دارد که برگرفته از سه ضلع، خط‌مشی، فرهنگ و سنت است که در صورت عدم انطباق هر برنامه یا فعالیتی با این سه ضلع، تمامی منابع مربوطه را در خود بلعیده و حیفاومیل می‌کند (کرانستون^۶، ۲۰۱۵). البته این استعاره ممکن است در خصوص

1. Kuruvilla
2. Chaos Theory
3. de Souza & Kuniyoshi
4. Bermuda Triangle
5. Beer & Bosselmann
6. Cranston

7. Black Hole Theory
8. Doron

با توجه به استعاره‌های یاد شده و تشریح خلأ و شکاف پژوهشی آن‌ها در جدول ۱، مشهود است که ویژگی‌های مطرح شده در خصوص استعاره‌های آسیب‌های سازمانی، نمی‌تواند تمام ویژگی‌های شهاب‌سنگ‌های سازمانی را تبیین کند، بنابراین، وجود استعاره شهاب‌سنگ‌های سازمانی لازم و ضروری است.

معنای درک رفتارهای غیرمنطقی و بی‌نظمی رفتارهای درون و بیرون سازمان است که می‌تواند زمینه‌ساز تصمیم‌گیری درست شود (قربانی و همکاران، ۱۳۹۸). وجه افتراق آسیب‌های کوانتومی با شهاب‌سنگ سازمانی را می‌توان در درک و فهم‌پذیری آسیب و اندازه‌گیری میزان و شدت آسیب‌ها دانست.

جدول ۱. انواع استعاره‌ها در خصوص آسیب‌پذیری سازمان

| استعاره | تعریف | خلأ و شکاف پژوهشی |
|-----------------|--|---|
| محدودیت | یک زنجیر، قوی‌تر از ضعیف‌ترین حلقه آن نیست. طبق این دیدگاه، سازمان‌ها همواره، حداقل با یک محدودیت روبه‌رو هستند (ایکزیری و همکاران، ۲۰۱۹). | ثابت فرض کردن محدودیت‌ها (مایین و بالدستون، ۲۰۲۰). مناسب برای رویکرد کمی در سازمان (گاسپار و همکاران، ۲۰۱۹)، وابسته به خط‌مشی‌های درون سازمان (کورویلا، ۲۰۱۷). |
| آشوب | در پی هر بی‌نظمی در سازمان، نظمی نهفته است که در مقیاس بزرگ قابل پیش‌بینی است (انعامی علمداری و همکاران، ۱۴۰۰). | مبتنی بر روند قبلی سازمان و اتفاقات گذشته است (بایاگا ^۱ و همکاران، ۲۰۱۷)، یک درون‌یابی غیرخطی از روند طی شده است (کانات ^۲ ، ۲۰۲۱). تنها برای آسیب‌هایی کاربرد دارد که قابل اندازه‌گیری و درک باشند (اولریش و نیلسن ^۳ ، ۲۰۲۰). خطرات در سازمان به‌عنوان فرایندی نافرمان و قالب شکن بررسی می‌شود و کنترل بر مراقبت از آن وجود ندارد (رستگارو همکاران، ۱۳۹۷). |
| مثلث برمودا | مبتنی بر سه ضلع خط‌مشی، سنت و فرهنگ سازمان است که در صورت عدم انطباق با هر برنامه‌ای در این قالب، برنامه را نابود می‌سازد (بر و بوسلمان، ۲۰۲۱). | مشخص بودن حفره‌های مثلث برمودا، غیرقابل تفکیک کردن فرهنگ از سنت، در نظر گرفتن تمام خطرات سازمانی در انحصار خط‌مشی، سنت و فرهنگ (رهنورد، ۱۳۹۹). |
| سیاه‌چاله‌ها | نقاطی که گرانش شدیدی به سمت باند فساد و قدرت دارند (رهنورد، ۱۳۹۹) و به دلیل وجود افراد مزاحم، جاه‌طلب‌ها و طمع ورزان در سازمان شکل می‌گیرد (دورون، ۲۰۱۸). | تبخیر و محو شدن سیاه‌چاله‌های سازمانی به صورت ناگهانی (بلوم ^۴ ، ۲۰۱۷)، جهان‌شمول نبودن در خصوص همه آسیب‌های درونی و بیرونی سازمان (کارتر ^۵ ، ۲۰۲۱)، محدود کردن سیاه‌چاله‌ها به قدرت‌های مافیایی سازمان (کاتینو ^۶ ، ۲۰۱۹)، همیشگی بودن آسیب سیاه‌چاله در سازمان (بلهاج ^۷ و همکاران، ۲۰۲۰). |
| زندان روح | ناشی از ضمیر ناخودآگاهی است که تفکرانی غیرعقلانی به عنوان دام‌های شناختی ایجاد می‌کند (عسگرانی و همکاران، ۱۳۹۷). | نادیده گرفتن عوامل ایدئولوژیکی کارکنان (صرافی‌زاده قزوینی و افتخاری، ۱۳۹۵)، درونی بودن آن، نادیده گرفتن عوامل روان‌شناختی کارکنان و محیط سازمان (هاشمیان و همکاران، ۱۳۹۰). |
| ققنوس | سازمان پدیده‌ای است که برای نیل به اهداف معینی ایجاد می‌شود و پس از انجام وظایف خود، با مرگ برنامه‌ریزی شده به‌سوی نیستی می‌شتابد تا از بقایای آن سازمان یا سازمان‌هایی جوان‌تر ساخته و پرداخته شوند (پورعزت و همکاران، ۱۳۹۳). | سازمان در هر حالتی می‌میرد و بایستی برای آن برنامه‌ریزی کرد. بیشتر برای پس از مرگ کاربرد دارد. لزوماً بقایای سازمان منجر به ایجاد سازمانی جدید نمی‌گردد. لزوماً پس از هر ویرانی، سازندگی و خلق نیست (اسوارتوت ^۸ و همکاران، ۲۰۱۵). |
| مدیریت کوانتومی | به معنای مدیریت بر اساس نظم ناشناخته و درک وجود یا عدم وجود هر پدیده در سازمان است (قربانی و همکاران، ۱۳۹۸). | فرایندهای غیرقابل درک، انتزاعی بودن مفاهیم استعاره، پیچیدگی زیاد برای آسیب‌های سازمانی چندجانبه و آنی (بوچه ^۹ ، ۲۰۱۲). |

1. Bayaga
2. Kanat
3. Ulrich & Nielsen
4. Bloom
5. Carter
6. Catino
7. Belhaj
8. Swartout
9. Boje

در ایران وارد شده است که خود سازمان در به وجود آمدن، آن نقشی نداشته است (خیراندیش و همکاران، ۱۳۹۵). در پژوهش‌های اخیر نیز ثابت شده است که عوامل محیطی مانند ساختار و قوانین حکمرانی دولت (دقتی و یعقوبی، ۱۴۰۰)، نیروهای همگرا و واگرای سازمان‌های همسایه (هدائی و همکاران، ۱۳۹۹)، زیرساخت‌های فناوری اطلاعات (رضویان و همکاران، ۱۳۹۷) و شرایط و قدرت‌های سیاسی خارج از سازمان (درگاهی، ۱۳۹۱) می‌توانند موجب آسیب‌ها ناگهانی از بیرون سازمان خواهد شد. شهاب‌سنگ‌های سازمانی به دلیل ویژگی‌های مشترکی که شهاب‌سنگ‌های آسمانی (جدول ۲)، دارند، نزدیک‌ترین و شبیه‌ترین استعاره‌ای است که می‌تواند به یکدیگر داشته باشند.

بررسی‌های به‌عمل‌آمده دربارهٔ نظام اداری ایران بیان‌کننده این مسئله است که ظهور و گسترش تدریجی مشکلات در سازمان‌های دولتی سبب شده است که مدیران به تدریج به آن‌ها واکنش ندهند (روشندل و همکاران، ۱۳۹۳). بنابراین، مدیران بایستی پیوسته در راستای ایفای نقش خود در زمینه کنترل و نظارت سازمانی، به صورت مستمر آسیب‌های سازمانی را ارزیابی نمایند و برای جلوگیری و یا رویارویی با آن برنامه داشته باشند (سعدآبادی و عظیمی، ۱۳۹۸). کشف علل و آسیب‌های سازمانی باعث می‌شود مدیران و تصمیم‌گیران سازمانی، ریشه‌های اختلالات را شناسایی و در جهت مرتفع‌سازی آن‌ها اقدام کنند (ملاعباسی و همکاران، ۱۳۹۶). تحقیقات پیشین نشان داده است که آسیب‌های بسیاری به ساختار سازمان‌های دولتی

جدول ۲. استعاره‌سازی مفهوم شهاب‌سنگ سازمانی با مقایسه پدیده طبیعی آن

| ویژگی‌ها | شهاب‌سنگ آسمانی | شهاب‌سنگ سازمانی |
|--------------------|---|---|
| پیدایش | نامشخص، خارج از جو کره زمین (روبین و ما، ۲۰۲۱) | نامشخص، خارج از سازمان (ترول ^۱ ، ۲۰۱۷) |
| اثر آبی ضربه | تورفتگی زمین، زمین‌لرزه (مویلان و همکاران، ۲۰۲۱) | شکاف سازمانی، به‌هم‌ریختگی روابط (اکادیا، ۲۰۲۰) |
| اثر کوتاه‌مدت ضربه | سوختگی، از بین رفتن تأسیسات (ژیکوف، ۲۰۲۱؛ کرسستوری ^۳ و همکاران، ۲۰۲۱؛ هال و همکاران، ۲۰۲۱) | تنش سازمانی، از بین رفتن منابع سازمان (ژانگ ^۲ و همکاران، ۲۰۲۰) |
| اثر بلندمدت ضربه | انتشار گازهای سمی، آلودگی پایدار (سرکار و همکاران، ۲۰۲۱؛ ویدا و همکاران، ۲۰۲۱) | بدبینی سازمانی، افول سازمان (پرترز ^۴ ، ۲۰۲۱) |
| اثرات درمانی | حاوی فلزات کمیاب برای درمان بیماری (وربری- ویلمسن ^۶ و همکاران، ۲۰۱۸) | افزایش یادگیری سازمانی (مارتینز-کوستا ^۵ و همکاران، ۲۰۱۹) |
| اثرات تاریخی | شناسایی شرایط اولیه و فرایندهای تاریخی منظومه شمسی (ماتیس ^۷ و همکاران، ۲۰۲۰) | جذب دانش، تجربه سازمانی (فیاض و همکاران، ۲۰۲۱) |
| اثرات تکنولوژیک | کاربرد در صنایع های تک ^۹ (گومز-نوبلا ^{۱۰} و همکاران، ۲۰۱۸) | جهش فناورانه (لی و ژانگ ^۸ ، ۲۰۲۱) |

1. Terwel
2. Zhang
3. Kereszturi
4. Peretz
5. Martínez-Costa
6. Verbree-Willemsen
7. Matthes
8. Li & Zhang
9. High-tech
10. Gómez-Nubla

سال در رشته مدیریت دولتی به خصوص مفاهیم ساختار سازمانی و آسیب‌شناسی سازمانی و دارای ذهنیت و قدرت تجزیه و تحلیل مسائل نوآورانه بوده باشد. به دلیل اینکه پدیده شهاب‌سنگ سازمانی، مفهوم‌پردازی شده است، در ابتدای جلسه، توضیحاتی در خصوص کم‌وکیف این پدیده ارائه شد و پس از پایان مصاحبه، ایشان، فرد خبره دیگری که در این زمینه دارای سوابق مشابه بودند را معرفی می‌کردند و مصاحبه‌ها به همین صورت ادامه پیدا کرد تا داده‌های به دست آمده بعد از نفر ۱۲م، به حد اشباع رسیدند. سؤالاتی که در بخش مدل‌سازی شهاب‌سنگ‌های سازمانی مطرح شدند عبارت بودند از:

۱. چه دلایلی موجب ایجاد پدیده شهاب‌سنگ‌های سازمانی می‌گردد؟
۲. چه عوامل زمینه‌ای بر پدیده شهاب‌سنگ‌های سازمانی مؤثر است؟
۳. چه عوامل مداخله‌ای بر پدیده شهاب‌سنگ‌های سازمانی اثرگذار است؟
۴. چه استراتژی‌هایی از پدیده شهاب‌سنگ‌های سازمانی منتج می‌شود؟
۵. پیامدهای پدیده شهاب‌سنگ‌های سازمانی چه مواردی است؟
۶. پس از ارائه مدل داده‌بنیاد پدیده شهاب‌سنگ‌های سازمانی، با استفاده از تکنیک تحلیل مضمون، راهکارهای مقاوم‌سازی این پدیده به صورت سؤال زیر مطرح شد:
۷. چه راه‌کارهایی برای مقاوم‌سازی سازمان در مقابل شهاب‌سنگ‌های سازمانی وجود دارد؟

شیوه تجزیه و تحلیل و اعتبارسنجی داده‌ها

در گام نخست، براساس تکنیک داده‌بنیاد که بر خواسته از داده‌های کیفی است، فرآیندی طی می‌شود که از داده‌های خرد و ساخت مفهوم شروع شده و سپس با روش‌های نو مجدداً به هم پیوند می‌خورند؛ بنابراین، در این روش، می‌توان برای کشف نظریه از روی داده‌هایی که به صورت کد استخراج می‌شوند و در حوزه علوم انسانی هستند، دست به تحلیل زد. در این تکنیک، محورها و سؤال‌های مصاحبه به فراخور پاسخ‌های دریافت شده، مورد بازبینی اولیه قرار گرفتند و به تدریج اصلاح و تکامل پیدا می‌کنند، همچنین از روند کدگذاری باز، محوری و انتخابی برای تخصیص به مقوله‌های هسته‌ای استفاده شده است (استراوس و کوربین، ۲۰۱۱). به‌طور کلی، پژوهش بایستی قابل اعتماد باشد تا بتواند دقت در فرایند و تناسب در

براساس جدول ۲، ویژگی‌های استعاره‌سازی شهاب‌سنگ‌های آسمانی و شهاب‌سنگ‌های سازمانی در مقایسه با یکدیگر نشان داده شده است که بر این اساس ویژگی‌های یک شهاب‌سنگ عبارت‌اند از: علل شکل‌گیری، جنس شهاب‌سنگ، جهت برخورد، شدت برخورد، بزرگی برخورد و اندازه تخریب (فروس^۱ و همکاران، ۲۰۱۹). به همین سبب، ویژگی‌های شهاب‌سنگ‌های سازمانی نیز به قرار زیر خواهد بود: **علل شکل‌گیری**: عبارت‌اند از دلایل و اتفاقاتی که به صورت آسیب‌های ناگهانی ظاهر می‌شود و مبدأ آن خارج از سازمان است. **جنس شهاب‌سنگ**: به معنای جنس و نوع آسیب سازمانی است که ممکن است سیاسی، اقتصادی، رسانه‌ای، اجتماعی، فرهنگی، مدیریتی، بین‌المللی و غیره باشد. **جهت برخورد**: به جهت برخورد شهاب‌سنگ سازمانی از سمت بالا و پایین، افقی و مورب در سازمان، گفته می‌شود. **شدت برخورد**: به میزان سرعت شهاب‌سنگ از نظر آسیب به سازمان و میزان تخریب سازمان، گفته می‌شود. **بزرگی برخورد**: به میزان درگیری و صدمه بخش‌ها و واحدهای سازمانی از منظر تضييع منابع پس از دریافت شهاب‌سنگ سازمانی گفته می‌شود. **اندازه تخریب**: به میزان از دست رفتن یا آسیب دیدن منابع از نظر کمی در سطوح مختلف سازمان، تعریف می‌شود.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هستی‌شناسی، مبتنی بر پارادایم تفسیری، از لحاظ روش‌شناسی در دسته پژوهش‌های اکتشافی، برحسب داده‌ها، کیفی، مبتنی بر تکنیک داده‌بنیاد و تحلیل مضمون و از نظر هدف، بنیادی و کاربردی است. برای گردآوری داده‌ها از دو روش مطالعات کتابخانه‌ای، اسنادی و مصاحبه نیمه ساختاریافته، استفاده شده است. جامعه آماری، کلیه خبرگان علم استعاره‌سازی مفاهیم نوین مدیریت می‌باشند که به‌عنوان استاد دانشگاه در این رشته سابقه تدریس چندساله داشته‌اند و یا پژوهشگرانی که در علم مدیریت دولتی، دارای پیشینه پژوهشی مطلوبی بوده‌اند. جهت انتخاب افراد برای نمونه آماری، از روش نمونه‌گیری هدفمند با استفاده از تکنیک گلوله برفی از نوع نظری، استفاده شد به این نحو که اولین فرد خبره براساس بررسی‌های اولیه، بایستی دارای پیشینه پژوهشی در خصوص استعاره‌سازی مفاهیم علم مدیریت، سابقه تدریس حداقل ۱۵

برای محاسبه پایایی باز آزمون، از میان مصاحبه‌های انجام شده، چند مصاحبه نمونه انتخاب شده و کدهای مشخص شده در دو فاصله زمانی باهم مقایسه شده‌اند. روش باز آزمایی برای ارزیابی ثابت کدگذاری پژوهشگر به کار می‌رود، کدهایی که در دو فاصله زمانی مشابه بودند به‌عنوان توافق و کدهای غیرمشابه با عنوان غیرتوافق مشخص شده‌اند. روش محاسبه پایایی به صورت زیر است: در این پژوهش چهار مصاحبه به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند و بافاصله زمانی بیست روز مجدداً کدگذاری شده‌اند و نتایج در جدول ۳ ارائه شده است. با توجه به اینکه میزان پایایی باز آزمون، ۹۲٪ است و این مقدار بیشتر از ۶۰٪ است، قابلیت اعتماد کدگذاری‌ها، تأیید می‌شود.

محصول نهایی را نشان دهد، چهار معیار برای بررسی میزان اعتبارپذیری پژوهش کیفی مطرح می‌شود که عبارت‌اند از: ۱- قابل قبول بودن که بر معقول بودن و معنا داشتن یافته‌ها تأکید دارد، ۲- انتقال‌پذیری که برای کاربرپذیری یافته‌ها در محیط دیگر استفاده می‌شود، ۳- قابلیت اطمینان که امکان موشکافی و بازبینی سایر پژوهشگران را فراهم می‌کند، ۴- تأییدپذیری که رسیدگی و بازرسی را ابزاری برای اثبات کیفیت مدنظر قرار می‌دهد (شجری و همکاران، ۲۰۲۱). جهت تأیید اعتبارپذیری، تمامی این معیارها به تأیید خبرگان رسید. در پژوهش حاضر از پایایی باز آزمون و روش توافق درون موضوعی برای محاسبه پایایی مصاحبه‌های انجام گرفته است.

$$\%100 \times \frac{\text{تعداد توافقات} \times 2}{\text{تعداد کل داده‌ها}} = \text{پایایی درصد}$$

جدول ۳. محاسبه پایایی باز آزمون

| مصاحبه | تعداد کل کدها | تعداد توافقات | عدم توافقات | درصد پایایی باز آزمون |
|--------|---------------|---------------|-------------|-----------------------|
| ۱ | ۶۷ | ۳۹ | ۱۱ | ۹۱٪ |
| ۲ | ۴۶ | ۲۴ | ۵ | ۹۶٪ |
| ۳ | ۵۹ | ۳۵ | ۷ | ۹۱٪ |
| ۴ | ۸۳ | ۵۴ | ۹ | ۸۹٪ |
| کل | ۲۵۵ | ۱۵۲ | ۳۲ | ۹۲٪ |

که شرایط علی دارای پنج مقوله (تکنولوژی، ساختار سیاسی، قدرت‌های سیاسی، وابستگی به محیط و تمایل به فساد) و ۶۵ کد، عوامل مداخله‌ای دارای شش مقوله (ارزش‌های تخریبی، کاتالیزگر اجتماعی، کاتالیزگر روانی، کاتالیزگر اقتصادی، ملاحظات امنیتی و تعاملات کارکنان) و ۲۶ کد، عوامل زمینه‌ای دارای نوع سازمان، فرهنگ، دوره ضربه، سیاست‌های دولت، بودجه‌ریزی و ۳۰ کد، استراتژی‌ها دارای هشت مقاله، (قوانین ناگهانی، بحران اقتصادی، پدیده‌های تخریبی، سکنه سازمانی، رقابت سازمانی، نارسایی زیرساخت، تهاجم و فساد سازمانی) و ۸۰ کد، پیامدها دارای شش مقوله (انحلال، مسخ سازمان، قوت گرفتن رقبای، اثرات اجتماعی، تضعیف سازمان، چالش سازمانی) و ۴۲ کد است.

یافته‌های پژوهش

آمار جمعیت‌شناختی مصاحبه‌شوندگان نشان‌دهنده این است که هر ۱۲ نفر دارای مدرک تحصیلی دکتری تخصصی مدیریت دولتی، ۲ نفر دارای مرتبه استادی، ۳ نفر، دانشیار و ۷ نفر دارای مرتبه علمی استادیاری بودند. همچنین هر ۱۲ نفر حداقل دارای یک مقاله در زمینه استعاره‌سازی مفاهیم مدیریت یا آسیب‌شناسی بوده‌اند.

در ادامه، پس از انجام دسته‌بندی مربوط به کدگذاری باز، کدگذاری بسته، کدگذاری محوری، مفاهیم و مقوله‌های استخراج شده به صورت نظام‌مند به یکدیگر مرتبط و در قالب یک مدل پارادایمی ترسیم شدند (کدگذاری انتخابی). نتایج این مرحله در جدول ۴ و شکل ۱ ارائه شده است. براساس یافته‌ها مشخص شد

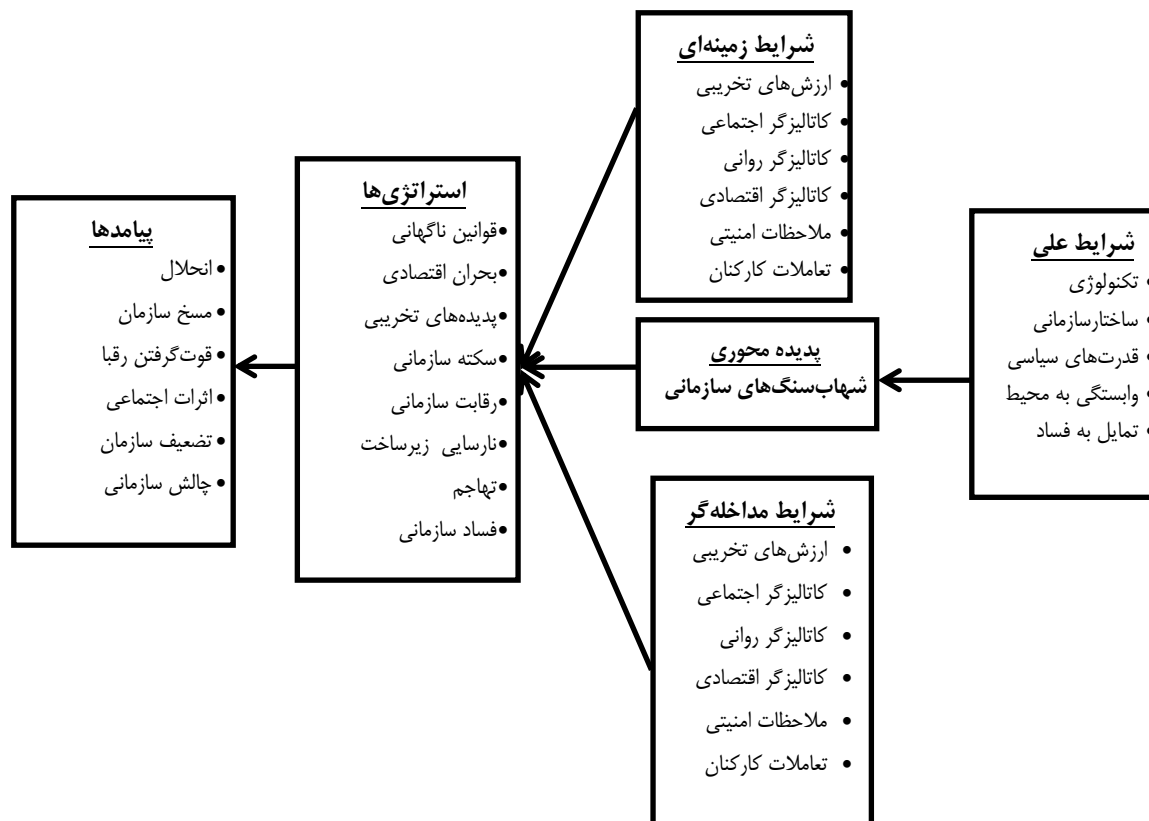
جدول ۴. نتایج کدگذاری باز، محوری و انتخابی

| ابعاد | مقوله | مفاهیم |
|----------------|----------------|--|
| تکنولوژی | تکنولوژی | افزایش سرعت فناوری، ورود به بازارهای ناشناخته، اینرسی سازمانی، هجوم اطلاعات غیرقابل درک، به‌روزر نبودن تکنولوژی، سستی بودن فرایندها، بروکراسی اداری، نهادینه شدن فرهنگ |
| | | سرهم‌بندی |
| ساختار سازمانی | ساختار سازمانی | فشار از بیرون به سازمان، نارسایی‌های اقتصادی، سیاسی و اجتماعی، سازمان‌های موازی، عدم ریسک‌سنجی، ساختار توپولوژی نامتقارن، بیهودگی تشکیل سازمان، سرطان سازمانی، حفره‌های سازمانی، تمرکز شدید یک‌جانبه، ترجیح پیچیدگی به‌سادگی |
| | | قدرت‌های سیاسی |
| قدرت‌های سیاسی | قدرت‌های سیاسی | تنش‌های جهانی، فضای بیمارگونه ارتباطات، غرق شدن کارکنان در قدرت‌های سیاسی خارجی، |

| ابعاد | مقوله | مفاهیم |
|-----------------|--|---|
| استراتژی‌ها | رقابت‌های ناسالم سازمان‌های رقیب، رفتارهای پشت پرده، درگیری و تنش سازمان‌های دیگر، توطئه برای سازمان، قدرت‌های سیاسی نامتقارن، تبدیل ارتباطات رسمی به غیررسمی در خارج از سازمان، فقدان نظام سالم اداری، فدرال طلبی، پدیده پولسار، تسلسل انتقام‌جویی، نمایش قدرت توخالی، تخریب سازمان، قدرت‌طلبی دیگران در سازمان | |
| | وابستگی به محیط | وابستگی شدید به منابع خارج از سازمان، تاب‌آوری پایین سازمان، سناریوهای وابسته به دیگر سازمان‌ها، تخریب شخصیت‌های مخالف بیرون سازمان، فرافکنی، تحریم، استفاده از افراد سو استفاده‌گر، حسادت رقیب، مدگرایی بدون در نظر گرفتن بلوغ سازمانی، فقدان تحلیل‌های محیطی، روابط عمومی ناکارآمد، محدودیت افق دید، دخالت بیگانگان در امور داخلی سازمان، افزایش فشار روانی جامعه |
| | تمایل به فساد | رشوه، رانت، انتخاب مدیر غیرمتخصص از خارج سازمان، جدایی طلبی مدیران، خیانت کارکنان، انگل سازمانی، افشای اسرار به رقیب، تاراج سازمانی توسط دیگران، پول شویی، سرقت منابع اطلاعاتی سازمان‌های رقیب، پارتی‌بازی، جذب نیروهای سفارشی، نارسایی حراست، اختفا و پنهان‌کاری |
| | قوانین ناگهانی | تحمیل قوانین بالادستی به سازمان، تغییر ناگهانی قوانین، قانون‌گذاری متعارض، تعارض در منافع قانونی، بی‌قانونی برای فرایندهای استراتژیک، خط‌مشی‌های متناقض، آئین‌نامه‌های بدون برنامه و یک‌شبه، آئین‌نامه کلی و غیرتخصصی |
| | بحران اقتصادی | رشد و افول ناگهانی اقتصاد، تورم اقتصادی، تکانه‌های اقتصادی، شوک اقتصادی، نوسانات نرخ ارز، ناامنی اقتصادی، تغییرات اساسی در نظام اقتصادی |
| | پدیده‌های تخریبی | ظهور پدیده تخریب‌گر، ترومای سازمانی، پارانوای سازمانی، جنگ، تحریم، تغییرات فصلی، درهم ریختگی مکانیسم عرضه و تقاضا، افشای تخلفات، تهمت زدن به سازمان، شوراندن سایرین علیه سازمان، تخریب جو سازمان از بیرون |
| | سکته سازمانی | تعطیلی‌های ناگهانی، بیماری‌های پاندمیک، پیری زودرس، شرایط اقلیمی، آلودگی هوا و تعطیلی سازمان، شوک سازمانی، بیماری پارکینسون |
| | رقابت سازمانی | زایش ناگهانی رقیب، درگیری بین رقیب، خشونت‌ها و دسیسه‌های رقیب، کنش و واکنش‌های سیاسی، شایعه‌سازی، پرونده‌سازی توسط رقیب، حاشیه‌سازی رقیب، جاه‌طلبی رقیب، بزرگ‌نمایی اشتباهات، تخریب شهرت و وجه سازمان توسط رقیب، جاه‌طلبی منفی دیگر سازمان‌ها |
| | نارسایی زیرساخت | قطعی اینترنت، قطعی برق و انرژی، خرابی ناگهانی زیرساخت‌ها، حمله سایبری، نوآوری‌های کوانتومی |
| | تهاجم | اعتصاب در جامعه، افسردگی و ناامیدی جمعی، بی‌انگیزی و هیجان‌طلبی منفی، اغتشاش، رشد عقاید و تفکرات نوظهور، اختلاس، رفتارهای انحرافی، تهاجم به سازمان، شایسته‌هراسی، همسویی و ائتلاف با دیگران علیه مدیر، تجاوز به مرزهای سازمان، پدیده وندالیسم |
| شرایط زمینه‌ای | فساد سازمانی | اتصال به شبکه فساد، حذف و انتقام‌طلبی، اختلاس، تغذیه اطلاعاتی توسط اخبار اشتباه، کشاندن کارکنان به شبکه فساد |
| | نوع سازمان | ساختار سازمانی مقاوم، عدم انطباق با مشاغل و قابلیت‌های موجود، افق سازمانی غیرقابل تغییر، عدم تفیض مناسب قدرت، جوسازمانی، سازمان‌های واسطه، سازمان‌های همکار، سازمان‌های انحصارگر، سازمان‌های رقابتی |
| | فرهنگ | مقاومت کارکنان، برنامه برای مقابله با شهاب‌سنگ، فداکاری، بهانه‌جویی، نامشخص بودن روابط، خرده‌فرهنگ‌های درون و بیرون سازمان، مشارکت سازمانی |
| | دوره ضربه | زمان‌بر بودن تطبیق‌پذیری، آموزش دوره‌های دریافت و واکنش مناسب به ضربه، رفتارهای متناقض تصمیم‌گیری پس از ضربه، مدت‌زمان دوره‌ترمیم، آمادگی روانی برای دریافت ضربه |
| | سیاست‌های دولت | سیاست‌های منسوخ شده دولتی، عدم کارآمدی قوانین منطبق بر نیازهای روز جامعه، اتخاذ سیاست‌های و آئین‌نامه‌های متناقض، ضعف حاکمیت قانون، تغییرات پی‌درپی مدیران |
| مداخله‌گر | بودجه‌ریزی | عدم تناسب هزینه‌های بازسازی سازمان و بودجه سازمان، نبود بودجه برای بازسازی |
| | ارزش‌های تخریبی | فساد طلبی، فساد خیزی، تمایل به تخریب، فرهنگ و نگرش تخریب‌گری |
| | کاتالیزگر اجتماعی | انتشار شایعات توسط رسانه‌های زرد، اطلاع‌رسانی‌های غیررسمی، انتشار اطلاعات نادرست از طریق شبکه‌های اجتماعی، جنگ نرم دشمن |
| کاتالیزگر روانی | جنگ قدرت‌های درونی و بیرونی سازمان، فشار روانی جامعه، تنش‌های احساسی بین کارکنان | |

| ابعاد | مقوله | مفاهیم |
|----------|-------------------|--|
| | | سازمان با دیگر نیروهای خارجی سازمان |
| | کاتالیزگر اقتصادی | کاهش ارزش پول ملی، قراردادهای اقتصادی بین دو کشور، تعهدات مالی معوقه |
| | ملاحظات امنیتی | حفظ اسرار محرمانه سازمانی، سطح دسترسی کارکنان به اطلاعات، رفتار منافقانه کارکنان |
| | تعاملات کارکنان | تعاملات غیررسمی، فضای گفت‌وگوی نامشخص، عدم تعریف کانال ارتباطی، تملق و چاپلوسی، سخن‌چینی، خویشتن‌گرایی، عکس‌العمل احساسی |
| | انحلال | انحلال سازمان، شکست استراتژی‌ها، متلاشی شدن منابع، اتلاف منابع آنی، از دست رفتن عناصر کلیدی، ویرانگری ساختار سازمانی، تبخیر سازمانی |
| | مسخ سازمان | تاریکی سازمانی، مه آلودگی فرایندها، از دست رفتن عناصر کلیدی سازمان، افزایش ابهام |
| | قوت گرفتن رقبا | قوت گرفتن سازمان‌های رقیب، ارتقای سازمان‌های مکمل، رشد لاشخورها، درگیری با سازمان‌های دیگر، فاسدشدن واحدهای پیرامون سازمان، سوءاستفاده کسب‌وکارهای منتفع از شهاب‌سنگ، افزایش رفتارهای سیاسیانه پارت‌نرها در تماس با شهاب‌سنگ |
| تبدیل‌ها | اثرات اجتماعی | از دست رفتن مشاغل، افسردگی و ناکامی کارکنان، شایعه شکست سازمان، سستی در خانواده‌های کارکنان، افزایش اعتیاد کارکنان سازمان، جنگ اعصاب بین سازمان‌های دیگر |
| | تضعیف سازمان | کم شدن قدرت سازمان، ضایعات سازمانی، افول سازمانی، از دست سهام بازار، خدشه به برند سازمان، شکست استراتژی‌ها، عقب ماندن از اهداف، افزایش هزینه‌ها |
| | چالش سازمانی | امکان رشد، افزایش تجربه سازمانی، جذب دانش سازمانی، افزایش سرعت نوآوری، خلق موقعیت، شناخت رقبا و دشمنان، فعال شدن قوه خلاقیت، افزایش تاب‌آوری در صورت ادامه حیات، تنفس کارکنان، تعویق در اجرای کارها |

(منبع: یافته‌های محقق)



شکل ۱. مدل پارادایم شهاب‌سنگ‌های سازمانی بر اساس تکنیک داده‌بنیاد (منبع: یافته‌های محقق)

سازمانی، عوامل زمینه‌ای و عوامل مداخله‌ای و پیامدهای آن، حاصل شد. مدیران در این حالت می‌توانند آسیب‌شناسی درستی

پس از ارائه مدل شهاب‌های سنگی، درک منطقی از نحوه پیدایش عوامل علی، استراتژی‌های اجرایی شهاب‌سنگ‌های

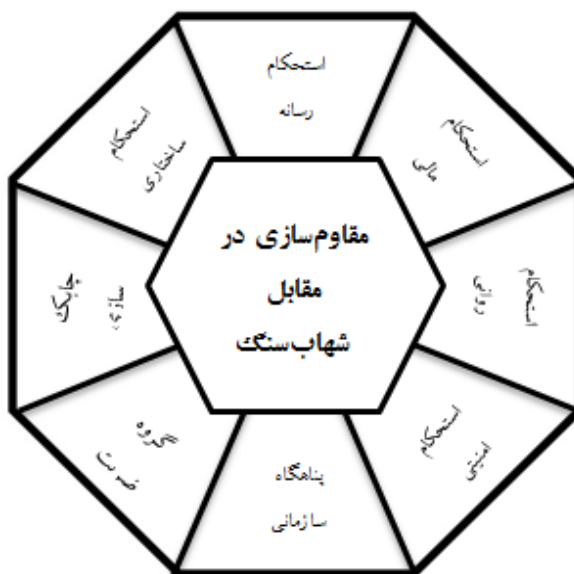
خبرگان به‌دقت، راهکارهای مقاوم‌سازی سازمان مقابل شهاب‌سنگ‌های سازمانی را ارائه کردند و کدهای استخراج شده به صورت شیوه‌استقرائی، ثبت گردید. مفاهیم و کدهای شناسایی شده در جدول ۵ و شکل ۲، نشان داده شده است.

از سازمان خود در خصوص آسیب شهاب‌سنگ‌های سازمانی پیدا کنند، اما به دلیل نبود راهکارهای مقاوم‌سازی، امکان جلوگیری از شهاب‌سنگ‌های سازمانی و یا مقابله با آن‌ها وجود ندارد. به همین منظور در ادامه، با استفاده از تحلیل محتوا، به صورت هم‌زمان با سؤالات مربوط به فاز قبلی پژوهش، مطرح شد و

جدول ۵. مفاهیم و کدهای شناسایی شده مربوط به مقاوم‌سازی سازمان در مقابل شهاب‌سنگ

| مفاهیم | بعد |
|--|-----------------|
| تمرکززدایی، جزیره‌سازی سازمان، سیال‌سازی سازمانی، کنترل هوشمند فرآیندهای پویا، استفاده از سطوح پشتیبان مدیریت در ساختار سازمانی، گسترش دامنه حوزه و قلمرو کنترل سازمان، افزایش هماهنگی بین واحدها، ایجاد چند برزندگی، چندوجهی بودن سازمان، کاهش بروکراسی | استحکام ساختاری |
| تشکیل و آماده‌باش کارگروه بحران، آموزش مدیریت بحران به مدیران و کارکنان، تخصیص واحد پشتیبان در همه سطوح سازمانی، استفاده از افراد آشنا با علم کنترل بحران، به‌کارگیری افراد خبره متخصص، اراده محکم و متعهد اعضا، تدوین دستورالعمل‌ها برای شرایط خاص | گروه ضربت |
| ابداع و نوآوری سازمانی به صورت دوره‌ای و لحظه‌ای، استفاده از تکنولوژی‌های جدید هوشمند، استفاده از ابزار نوین مدیریتی، تخصیص بهینه منابع، کاهش هزینه‌های سربار، به‌کارگیری ابزارآلات پیشرفته، افزایش سطح سواد اینترنتی کارکنان، افزایش چابکی سازمانی | چابک‌سازی |
| داشتن پلن دوم و سوم برای جایگزینی، سناریوسازی تمام آسیب‌های ممکن قابل‌شناسایی، افزایش تعهدات سازمانی، تخصیص واحد پشتیبان در همه سطوح سازمانی، برآورد و تخمین آسیب‌پذیری سازمان | پناهگاه سازمانی |
| طراحی سازوکار دریافت و صدور اطلاعات از یک نقطه، به‌کارگیری سوت‌زنی سازمانی، طراحی اتاق فکر برای پاسخ به جرایم، افزایش انتقادپذیری در سازمان، توسعه اطلاع‌رسانی و فناوری مانند اینترنت | استحکام رسانه |
| افزایش توانگری مالی، مدیریت کنترل هزینه‌ها، افزایش راه‌کارهای تأمین مالی، ایجاد صندوق حمایت از بحران، افزایش طولی و عرضی ظرفیت‌های مالی | استحکام مالی |
| افزایش تاب‌آوری روانی، مشاوره و روان‌درمانی کارکنان، وجود ابزارهای انگیزشی، افزایش وجدان کاری در کارکنان، تفیض اختیار به کارکنان در هنگام دریافت ضربه، ساده رد نشدن از مشکلات و تحلیل دائم محیط، نظارت مستمر بر روحیه کارکنان توسط مدیران | استحکام روانی |
| افزایش توانمندی حراست در سازمان، به‌روز نگه‌داشتن سیستم‌های فناوری اطلاعات، پر کردن حفره‌ها و درزهای اطلاعاتی، رصد دائم شهاب‌سنگ‌ها، ارائه گزارش‌ها لحظه‌ای از محیط، حرکت مستمر برمدار جذب اطلاعات | استحکام امنیتی |

(منبع: یافته‌های محقق)



شکل ۲. مدل مقاوم‌سازی سازمان در مقابل شهاب‌سنگ‌های سازمانی (منبع: یافته‌های محقق)

هجوم اطلاعات غیرقابل درک در سازمان، موجب ایجاد اغتشاشاتی در محیط سازمان می‌گردد که در نهایت به صورت آسیب‌های چندجانبه به سازمان نمود پیدا می‌کند. پژوهش (لورل و سندستروم^۴، ۲۰۱۷) نیز ثابت کرد که تنش‌های جهانی و درگیری‌های سیاسی به صورت غیرمستقیم آسیب اقتصادی و ساختاری به بدنه سازمان‌ها وارد می‌کند. (ایگورونا^۵، ۲۰۲۱) نیز اذعان داشت جنگ قدرت‌های سیاسی خارجی و نامتقارن، بر جو سازمان‌ها تأثیر منفی می‌گذارد. همچنین رفتارهای منفی سیاسی گونه مانند انتقام‌جویی، نمایش قدرت‌های بی‌پشتوانه، فدرال طلبی، هرکدام به صورت معنی‌داری، آسیب‌های مالی و غیرمالی به سازمان‌ها تحمیل می‌کنند. پژوهش‌هایی در خصوص وابستگی به محیط و آسیب‌پذیری نیز انجام شده است که نشان‌دهنده این است که تاب‌آوری سازمانی پایین و سناریوهای وابسته به سازمان می‌تواند در آینده، موجب شود تا کوچک‌ترین شهاب‌سنگ‌های ممکن نیز بر آن اثرات سوء بگذارد. همچنین پژوهش (گایدارسکی و مینچف^۶، ۲۰۲۱) نیز نشان داد که تمایلات کارکنان به فساد و رفتارهای غیراخلاقی خارج از سازمان، موجب ایجاد آسیب‌های امنیتی و درز اطلاعاتی خواهد شد.

در خصوص شرایط زمینه‌ای، نتایج پژوهش‌ها نیز نشان دادند که نوع سازمان از منظر رقابتی یا انحصارطلبی (پتیت و تیس^۷، ۲۰۲۱)، فرهنگ سازمانی و همچنین سیاست‌های دولتی و قانون‌گذار می‌تواند جریان آسیب‌های سازمانی را به صورت مستمر هدایت کند (کوولو^۸ و همکاران، ۲۰۱۲). به همین صورت، مقوله‌های مداخله‌ای، مانند کاتالیزگر، سرعت واکنش و استراتژی‌های شهاب‌سنگ‌های سازمانی را افزایش می‌دهند. پژوهش (پویود و چاروتسو کمونگکول^۹، ۲۰۱۲) مبین این امر بود که فضای مسموم خارج از سازمان و انتشار شایعات پیرامون سازمان، سرعت و قدرت آسیب‌های اجتماعی را افزایش می‌دهد. همچنین، فضای اقتصادی ناکارآمد مانند تورم‌های بین بخشی، کاهش ارزش پول ملی و جنگ‌های اقتصادی می‌تواند شدت آسیب‌پذیری سازمان از محیط را افزایش دهد (نصرتولین^{۱۰} و همکاران، ۲۰۲۱). بدین ترتیب، مشکلات

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف مفهوم‌پردازی و طراحی مدل شهاب‌سنگ‌های سازمانی با رویکرد چالش و راهکارها در سازمان‌های دولتی ایران انجام شد. از آنجایی که در پژوهش‌های مفهوم‌پردازی لازم است تا ابتدا، عمیقاً مفاهیم و استعاره‌های مربوط به پدیده مطرحه، تشریح شد، در بخش اول این پژوهش، مفاهیم شهاب‌سنگ آسمانی، استعاره‌سازی مفاهیم مدیریت و ویژگی‌های مشترک آن با شهاب‌سنگ‌های سازمانی ارائه گردید و سپس سعی شد وجه اشتراک و افتراق آن با سایر استعاره‌های مشابه در حوزه آسیب‌شناسی سازمان مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد. سپس در ادامه پژوهش (بخش دوم)، براساس تکنیک داده‌بنیاد و مصاحبه با خبرگان، تعداد ۳۰ مقوله و ۲۴۳ کد استخراج شد و در قالب پنج مقوله علی، زمینه‌ای مداخله‌ای، استراتژی‌ها و پیامدها قرار گرفتند که بر این اساس، مدل پارادایم شهاب‌سنگ‌های سازمانی در شکل ۱، استخراج و ارائه شد. در بخش سوم نیز با توجه به اینکه شهاب‌سنگ‌های سازمانی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین استعاره‌ها در حوزه آسیب‌شناسی سازمان قلمداد می‌شوند لازم بوده است تا راهکاری در جهت خنثی‌سازی آن‌ها و یا مقابله با آن‌ها ایجاد شد که در این راستا نیز، مجدداً بر اساس مصاحبه با خبرگان تعداد هشت مقوله و ۵۱ کد استخراج گردید که در شکل ۲ به عنوان مدل مقاوم‌سازی شهاب‌سنگ‌های سازمانی نشان داده شده است.

براساس یافته‌های پژوهش مشخص شد که تکنولوژی و عدم انطباق با آن، ساختار سازمانی، قدرت‌های سیاسی، وابستگی به محیط و تمایل به فساد منجر به ایجاد، تشکیل و اصابت شهاب‌سنگ‌های سازمانی خواهد، نتایج این یافته با پژوهش (کورپجوویت^۱ و همکاران، ۲۰۱۸) که نشان داده است، افزایش سرعت نوآوری سازمان‌های رقیب و به‌روز نبودن اطلاعات محیطی، منجر به آسیب‌های جدی از حیث کمی و کیفی به سازمان می‌شود، دارای تطبیق است. همچنین پژوهش (فریره و آندراده^۲، ۲۰۲۱) نیز ادعا کرده است که ورود به بازارهای ناشناخته و عملکرد بدون برنامه فناوری، موجب دریافت هزینه‌های سربار آبی و آسیب‌های غیرقابل‌جبران می‌شود، در همین راستا قرار دارد. پژوهش (حداد و همکاران، ۲۰۱۸) و (ریالتی^۳ و همکاران، ۲۰۱۸) نیز بیان داشته است که

4. Laurell & Sandström

5. Igorevna

6. Gaidarski & Minchev

7. Petit & Teece

8. Covello

9. Puyod & Charoensukmongkol

10. Nusratullin

1. Kurpjuweit

2. Freire & de Andrade

3. Rialti

(مورایس استورز و نگوین^{۱۲}، ۲۰۱۷)، مه آلودگی فرآیندها (گلیزر^{۱۳}، ۲۰۲۱) و افزایش ابهام سازمانی (اندروز و مصطفی^{۱۴}، ۲۰۱۹) خواهد شد. با تضعیف سازمان، سازمان‌های مکمل و موازی، قدرت پیدا می‌کنند و کسب‌وکارهای رقیب از فرصت به وجود آمده سوءاستفاده می‌کنند (اولسن^{۱۵}، ۲۰۱۹). با تعمیق آسیب و ضررهای اساسی به سازمان، استراتژی‌های سازمان برای نیل به اهداف سازمانی شکست می‌خورد (ناوامارات^{۱۶}، ۲۰۱۸) و سازمان دچار اضمحلال منابع و عناصر کلیدی می‌گردد و گزینه‌ای جز انحلال در پیش نخواهد داشت (بیمما و ویکراما^{۱۷}، ۲۰۲۱) در این شرایط بسیاری از مشاغل سازمانی از دست خواهدرفت (ناتان و احمد^{۱۸}، ۲۰۱) و ناکامی کارکنان و افسردگی بیکاری، ضربات اساسی به ساختار خانوادگی و اجتماعی وارد خواهد کرد (بیجلماسا^{۱۹} و همکاران، ۲۰۱۷) اما شهاب‌سنگ‌های سازمانی، منجر به ایجاد پیامدهای مثبتی نیز می‌شود که اولین آن، جذب دانش و افزایش تجربه سازمانی حاصل از رفع آسیب در سازمان است (فورستن آستیکاین^{۲۰} و همکاران، ۲۰۱۷)، درواقع آسیب‌ها در سازمان به‌شرط حیات مجدد سازمان و بازسازی فضای تخریب شده، موقعیت جدید خلق می‌کند که امکان رشد (کورونیس و پونیس^{۲۱}، ۲۰۱۸) و نوآوری سازمانی (شوایسفورت و راسچ^{۲۲}، ۲۰۱۸) افزایش پیدا می‌کند.

پیشنهادها

براساس یافته‌های حاصل از مدل مقاوم‌سازی سازمان در شهاب‌سنگ‌های سازمانی به مدیران سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود: در جهت استحکام‌سازی ساختار سازمانی، به دلیل حجم تخریب‌های ممکن از شهاب‌سنگ‌ها، سازمان را به صورت سیال و قابل‌انعطاف به صورت جزیره‌ای باسیاست تمرکززدایی، هدایت کنند، بدین منظور لازم است تا در همه سطوح و ساختار سازمانی، از منابع پشتیبان و گروه‌های پشتیبان جهت حمایت در زمان‌های بحرانی استفاده کنند. همچنین،

ارتباطی بین سازمانی (هوانگ^۱، ۲۰۲۱)، انتشار اطلاعات نادرست و رفتار دوگانه کارکنان (چانگ^۲ و همکاران، ۲۰۲۱) نیز می‌تواند زمینه‌ساز و سرعت بخش آسیب‌های وارده از خارج سازمان باشد.

استراتژی‌های شهاب‌سنگ سازمانی، دارای هشت مقوله بودند که در برخی پژوهش‌های پیشین، موردبحث قرار گرفته بودند و تعداد هم‌راستا با این مطالعه بودند. در پژوهش (آنگرینی^۲ و همکاران، ۲۰۲۰)، در خصوص دریافت آسیب‌های سازمانی به شکل قوانین ناگهانی که حاصل از تغییر یا تحمیل بودند بحث شده است و در پژوهش (ملارد^۴، ۲۰۱۷) نیز قوانین بالادستی متعارض و یکباره نیز را عامل اساسی زلزله در سازمان و آسیب‌های بنیادی در حد تضعیف حداقلی یاد کرده است. پژوهش (بالی و راپلانورو^۵، ۲۰۲۱) نیز نشان داده است که اتفاقات تخریبگر آبی مانند جنگ و تحریم‌های اقتصادی، به دلیل ایجاد شوک و تنش در سازمان، سازمان را به صورت معنی‌داری، با ضرر و زیان مواجه می‌کند. شرایط سازمان تنش ساز مانند بیماری‌های پاندمیک (صمدی و همکاران، ۲۰۲۱)، تعطیلی‌های ناگهانی (چن^۶ و همکاران، ۲۰۲۱)، شوک سازمانی (وردزورس و نیلاکانت^۷، ۲۰۲۱)، اختلال زیرساخت‌ها مانند برق (الزومور^۸ و همکاران، ۲۰۱۸)، اختلال یا قطعی اینترنت (گراندھی^۹ و همکاران، ۲۰۲۰)، بر تضعیف و آسیب سازمانی، مؤثر واقع شده است و بنابراین این نتایج، کاملاً در راستای یافته‌های پژوهش قرار می‌گیرد. در خصوص رقابت سازمانی، زایش ناگهانی رقبا (جیمون و آیچه^{۱۰}، ۲۰۲۱)، خشونت‌ها و دسیسه‌های رقبا (آتوستا و پونس^{۱۱}، ۲۰۱۷)، در قالب تخریب وجهه سازمان به‌عنوان یک آسیب آبی و ضربه‌ای بر پیکره سازمان در نظر گرفته می‌شود که در حوزه آسیب‌شناسی قرار می‌گیرد.

متأثر از شهاب‌سنگ‌های سازمانی، پیامدهای مثبت و منفی برای سازمان حاصل خواهد شد. اولین پیامدهای یک آسیب ناگهانی با مبدأ خارج از سازمان، منجر به مسخ سازمانی

12. Morais Storz & Nguyen
13. Glazer
14. Andrews & Mostafa
15. Olsen
16. Navamarat
17. Bima & Wikrama
18. Nathan & Ahmed
19. Bijlsma
20. Forsten Astikainen
21. Koronis & Ponis
22. Schweisfurth & Raasch

1. Huang
2. Chang
3. Angraini
4. Mallard
5. Bali & Rapelanoro
6. Chen
7. Wordsworth & Nilakant
8. ElZomor
9. Grandhi
10. Gimmon & Aiche
11. Atuesta & Ponce

امنیتی سازمان است. بنابراین، پیشنهاد می‌شود نوع ورود و خروج اطلاعات در سازمان به‌نوعی طراحی گردد که از یک نقطه واحد و مشخص با کنترل واحدهای مربوطه، صورت پذیرد و همچنین جهت ارتقای توانگری مالی، راهکارهای تأمین مالی افزایش پیدا کند و صندوق حمایت از بحران تشکیل شود. از آنجا که مهم‌ترین عامل رفتاری در زمان برخورد شهاب‌سنگ‌ها، کنترل رفتاری کارکنان و حفظ روحیه آنان است پیشنهاد می‌شود مشاوره و روان‌درمانی تخصصی کارکنان و نظارت مستمر بر روحیه کارکنان در دستور کار مدیران قرار بگیرد. در جهت ایجاد لایه امنیتی قوی در سازمان جهت مقابله با شهاب‌سنگ‌های اطلاعاتی، پیشنهاد می‌شود با به‌روز نگه‌داشتن سیستم‌های فناوری اطلاعات و پرکردن حفره‌ها و درزهای اطلاعاتی، شهاب‌سنگ‌های محیط دائماً مورد رصد و تحلیل قرار بگیرند و حرکت مستمر برمدار جذب اطلاعات محیطی، ادامه پیدا کند.

سپاسگزاری

با تشکر از دکتر علی‌اصغر پورعزت و دکتر محمدعلی سرلک که راهگشای نظریه‌پردازی در حوزه دانش مدیریت برای ما بودند و همچنین دانشجویان خلاق مرکز دکتری دانشگاه پیام نور که در توسعه ایده نقش فعالی داشتند.

References

- Acadia, S. (2020). The Organizational Trap-Gap Framework: A conceptual view of library dysfunction. *IFLA journal*, 46(1), 72-87.
- Alian, M., & Rostami, H. (2018). Assessing the spatial vulnerability of infrastructure in Yazd province with a passive defense approach. *Land Management*, 10. (In Persian)
- Anami Alamdari, S., Shafi'i, N., & Mottaqi, A. (2020). Theoretical analysis of chaos management model in global geopolitics. *International Journal of Geopolitics*, 17 (62), 203-228. (In Persian)
- Andrews, R., & Mostafa, A. M. S. (2019). Organizational goal ambiguity and senior public managers' engagement: does organizational social capital make a difference? *International Review of Administrative Sciences*, 85(2), 377-395.
- Angraini, M. S., Yuliana, R., & Haryadi, B. (2020). The Effect of Internal Control

لازم است تا هماهنگی‌های بین بخشی و چند براندگی در بین واحدها و کارکنان در سازمان افزایش پیدا کند که این کار می‌تواند با گردش شغلی و ایجاد سیستم‌های مدیریت دانش هوشمند شکل بگیرد. همچنین پیشنهاد می‌شود در جهت خنثی‌سازی و یا مقابله فوری با شهاب‌سنگ‌های سازمانی از گروه‌های ضربت با رویکرد مدیریت بحران کمک گرفته شود. این گروه‌ها شامل افراد متخصص و خبره در زمینه مدیریت بحران باشند و به صورت آماده‌باش، در جهت رفع آسیب‌ها اقدام نمایند. پیشنهاد دیگر، چابک‌سازی سازمان به کمک بهره‌گیری از توانمندا و ساختارهای تکنولوژیک هوشمند جدید است که با استفاده از این ابزارها مدیران می‌توانند درک قوی‌تر و جامع‌تری نسبت به محیط بیرون سازمان داشته باشند و با تخصیص بهینه منابع میزان آسیب‌پذیری حاصل از شهاب‌سنگ را به حداقل‌ترین حالت ممکن برسانند. در شرایط بمباران شهاب‌سنگ‌های سازمانی، پیشنهاد می‌شود مدیران با راه‌اندازی سازوکار پناهگاه سازمانی، تمام سناریوهای ممکن برای شناسایی و خنثی‌سازی شهاب‌سنگ‌ها را از قبل از وقوع، طراحی کرده و با برآورد و تخمین میزان آسیب، برنامه‌های دوم و سوم سازمان را در این شرایط اجرا کنند تا بدین‌صورت، از مسخ سازمانی و ابهام‌شدیدی که سازمان را فراخواهد گرفت، جلوگیری به عمل آید.

- از جمله مهم‌ترین سازوکار مقابله با شهاب‌سنگ‌های سازمانی، استحکام‌سازی بخش‌های رسانه‌ای، مالی، روانی و Effectiveness, Compliance with Accounting Rules and Information Asymmetry on the Tendency of Accounting Fraud with Accountability as a Moderating Variable. *International Colloquium Forensics Accounting and Governance (ICFAG)*.
- Asgarani, M., Asgarani, M., & Valizadeh Behrooz, F. (2018). Organizational metaphors of managerial diseases. *Rasade Moalem*. (In Persian)
- Atuesta, L. H., & Ponce, A. F. (2017). Meet the Narco: increased competition among criminal organisations and the explosion of violence in Mexico. *Global Crime*, 18(4), 375-402.
- Bali, M., & Rapelanoro, N. (2021). How to simulate international economic sanctions: A multipurpose index modelling illustrated with EU sanctions against Russia. *International Economics*, 168, 25-39.

- Bayaga, A., Flowerday, S., & Cilliers, L. (2017). IT risk and chaos theory: Effect on the performance of South African SMEs. WMSCI 2017-21st World Multi-Conference Syst. Cybern. Informatics, Proc.
- Beer, M., & Bosselmann, P. (2021). Trapped in the Bermuda Triangle Among Project, Process, and Line Organizations: Accelerating Complex Tech Development Projects. *Organization and Leadership in Disruptive Times: Design and Implementation Using the 3-P-Model*, 283-300.
- Belhaj, A., El Moumni, H., & Masmar, K. (2020). Gravity Effects on Charged Accelerating AdS Black Holes Using Holographic Tools. *Advances in High Energy Physics*, 2020.
- Bijlsma, M. J., Tarkiainen, L., Myrskylä, M., & Martikainen, P. (2017). Unemployment and subsequent depression: A mediation analysis using the parametric G-formula. *Social Science & Medicine*, 194, 142-150.
- Bima, A. A. N. A. W., & Wikrama, S. (2021). THE LONG ROAD TO DISSOLUTION OF SOCIAL ORGANIZATIONS IN INDONESIA. *Proceeding 14th ADRI 2017*, 435.
- Binesh, m. (2012). Managerial metaphors: The place of metaphor in language and organizational theories. Industrial Management Institute. (In Persian)
- Bloom, S. L. (2017). Some guidelines for surfing the edge of chaos, while riding dangerously close to the black hole of trauma. *Psychotherapy and Politics International*, 15(2), e1409.
- Boje, D. M. (2012). Reflections: What does quantum physics of storytelling mean for change management? *Journal of Change Management*, 12(3), 253-271.
- Carter, L. R. (2021). Climbing out of a software black hole. *Software: Practice and Experience*.
- Catino, M. (2019). *Mafia organizations*. Cambridge University Press.
- Chang, Y. -P., Hu, H. -H., & Lin, C. -M. (2021). Consistency or Hypocrisy? The Impact of Internal Corporate Social Responsibility on Employee Behavior: A Moderated Mediation Model. *Sustainability*, 13(17), 9494.
- Chen, S. X., Lam, B. C., Liu, J. H., Choi, H. S., Kashima, E., & Bernardo, A. B. (2021). Effects of containment and closure policies on controlling the COVID-19 pandemic in East Asia. *Asian Journal of Social Psychology*, 24(1), 42-47.
- Covello, V. T., McCallum, D. B., & Pavlova, M. T. (2012). *Effective risk communication: the role and responsibility of government and nongovernment organizations* (Vol. 4). Springer Science & Business Media.
- Cranston, J. A. (2015). Navigating the Bermuda triangle of teacher hiring practices in Canada. *The complexity of hiring, supporting, and retaining new teachers across Canada*, 128-149.
- Dargahi, H. (1391). Organizational behavior: ethical or unethical [Research]. *Medical Ethics and History of Medicine*, 5(7), 1-14.
- de Souza, C. L., & Kuniyoshi, M. S. (2020). Comparative study between chaos theory and the innovation process. *Pensamento & Realidade*, 35(3).
- Deghatti, A., Yaghoubi, N. (2021). Identifying the factors affecting the establishment and development of e-government in government organizations. *Governance and Development Quarterly*, 2(2), 1-25. (In Persian)
- Dihimpour, M., Miandari, K., Najjari, R., & Abedi Jafari, H. (2018). The effect of organizational transparency on the management of organizational trauma through social capital mediation. *Scientific Journal of "Social Capital Management"*, 5 (3), 337-363. (In Persian)
- Doron, Y. (2018). The black hole in the social unconscious: a collective defence against shared fears of annihilation. In *Group Analysis in the Land of Milk and Honey* (pp. 75-88). Routledge.
- ElZomor, M., Burke, R., Parrish, K., & Gibson Jr, G. E. (2018). Front-end planning for large and small infrastructure projects: Comparison of project definition rating index tools. *Journal of Management in Engineering*, 34(4), 04018022.
- Etebarian, A., & Kaviani, A. (2020). Comparison of organizational injuries in terms of high and low levels of the organization (Case study: Isfahan police command staff). *Isfahan Law Enforcement Quarterly*, 1399 (23), 55-75. (In Persian)

- Fayyaz, A., Chaudhry, B. N., & Fiaz, M. (2021). Upholding Knowledge Sharing for Organization Innovation Efficiency in Pakistan. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 4.
- Ferus, M., Kubelík, P., Petera, L., Lenža, L., Koukal, J., Křivková, A., Laitl, V., Knížek, A., Saeidfirozeh, H., & Pastorek, A. (2019). Main spectral features of meteors studied using a terawatt-class high-power laser. *Astronomy & Astrophysics*, 630, A127.
- Forsten-Astikainen, R., Hurmelinna-Laukkanen, P., Lämsä, T., Heilmann, P., & Hyrkäs, E. (2017). Dealing with organizational silos with communities of practice and human resource management. *Journal of Workplace Learning*.
- Freire, L. O., & de Andrade, D. A. (2021). Entering new markets: nuclear industry challenges. *Brazilian Journal of Radiation Sciences*, 9(2B).
- Gaidarski, I., & Minchev, Z. (2021). Insider Threats to IT Security of Critical Infrastructures. *Digital Transformation, Cyber Security and Resilience of Modern Societies*, 84, 381.
- Garvie, L. A., Ma, C., Ray, S., Domanik, K., Wittmann, A., & Wadhwa, M. (2021). Carletonmooreite, Ni₃Si, a new silicide from the Norton County aubrite meteorite. *American Mineralogist: Journal of Earth and Planetary Materials*, 106(11), 1828-1834.
- Gaspar, M., Cristovão, L., & Tenera, A. (2019). Theory of Constraints Thinking Processes on Operational Lean Programs Management Improvement: An Energy Producer Company Case. Doctoral Conference on Computing, Electrical and Industrial Systems,
- Ghorbani, A., Moghadam, M., & Harandi, A. (2018). Investigating the effect of quantum management skills on employees' innovative performance with regard to the role of knowledge acquisition capacity and knowledge sharing (Case study: staff of Beheshti University of Medical Sciences). *Journal of Governmental Organizations Management*, 8 (No. 1 (29)), 155-168.(In Persian)
- Gimmon, E., & Aiche, A. (2021). The effect of number of competitors in SME markets. *Israel Affairs*, 1-11.
- Glazer, S. (2021). Organizational role ambiguity as a proxy for uncertainty avoidance. *International Journal of Intercultural Relations*, 85, 1-12.
- Gómez-Nubla, L., Aramendia, J., de Vallejuelo, S. F. -O., & Madariaga, J. M. (2018). Analytical methodology to elemental quantification of weathered terrestrial analogues to meteorites using a portable Laser-Induced Breakdown Spectroscopy (LIBS) instrument and Partial Least Squares (PLS) as multivariate calibration technique. *Microchemical Journal*, 137, 392-401.
- Grandhi, S. A., Plotnick, L., & Hiltz, S. R. (2020). An internet-less world? Expected impacts of a complete internet outage with implications for preparedness and design. *Proceedings of the ACM on human-computer interaction*, 4(GROUP), 1-24.
- Hadaei, M., Alwani, S. M., Yazdani, M., Yazdani, H. R., & Zarei Matin, H. (2020). Competitive Advantage (Cooperation and Competition) in Government Organizations: Human and Process Enhancement. *Public Management Perspectives*, 11 (2), 15-33. (In Persian)
- Haddad, A., Ameen, A. A., & Mukred, M. (2018). The impact of intention of use on the success of big data adoption via organization readiness factor. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, 2(1), 43-51.
- Hall, C., Johnsen, M. G., & Carley, J. (2021). On the correction of temperatures derived from meteor wind radars due to geomagnetic activity. *Experimental Results*, 2.
- Hashemian, S.M.H., Pourezat, A. A.(2010).Introduction to Hermeneutics in the Realm of Organizational Cognition and Management. *Methodology of Humanities*, 53 (13), 85-114(In Persian).
- Huang, D. (2021). The Problems of Verbal Communication in Different Organizational Models: abstract of master's thesis/Huang Dijng; Belarusian State University, Faculty of Philosophy and Social Sciences, Department of Social

- Communication; Scientific supervisor Michael. A. Guliuk.
- Igorevna, S. K. (2021). The impact of the trade war between the United States and the People's Republic of China on the economy of the Socialist Republic of Vietnam.
- Ikeziri, L. M., Souza, F. B. d., Gupta, M. C., & de Camargo Fiorini, P. (2019). Theory of constraints: review and bibliometric analysis. *International Journal of Production Research*, 57(15-16), 5068-5102.
- Kanat, S. (2021). International System, Transformation of Terrorism and Chaos Theory. In *Chaos, Complexity and Leadership 2020* (pp. 107-120). Springer.
- Kereszturi, Á., Barta, V., Bondár, I., Czanik, C., Igaz, A., Mónus, P., Rezes, D., Szabados, L., & Pál, B. (2021). Review of synergic meteor observations: linking the results from cameras, ionosondes, infrasound and seismic detectors. *Monthly Notices of the Royal Astronomical Society*, 506(3), 3629-3640.
- Kheirandish, M., Shakeri Navai, G., Ghanizadeh, A., & Baziar, A. (2017). Pathology of the effectiveness of the use of information technology and administrative services in the Civil Service Management Law. *Journal of Governmental Organizations Management*, 4 (No. 2 (14 consecutive)), 117-136. (In Persian)
- Koronis, E., & Ponis, S. (2018). Better than before: the resilient organization in crisis mode. *Journal of Business Strategy*.
- Kurpjuweit, S., Reinerth, D., & Wagner, S. M. (2018). Supplier Innovation Push: Timing Strategies and Best Practices A number of motivating and moderating factors influence suppliers' decisions to involve customers in the innovation process. *Research-Technology Management*, 61(2), 47-55.
- Kuruvilla, S. J. (2017). Theory of Constraints and the Thinking Process. *International Journal of Business Insights & Transformation*, 11(1).
- Laurell, C., & Sandström, C. (2017). The sharing economy in social media: Analyzing tensions between market and non-market logics. *Technological Forecasting and Social Change*, 125, 58-65.
- Li, H., & Zhang, R. (2021). Multi-Angle Analysis of Technological Innovation. *Open Access Library Journal*, 8(7), 1-7.
- Logical, m. (1398). Deviation of managers and its role in the formation of social harms in organizations. *Islamic Studies of Social Injuries*, 2 (1), 11-34. (In Persian)
- Mabin, V. J., & Balderstone, S. J. (2020). *The world of the theory of constraints: a review of the international literature*. CRC Press.
- Mallard, G. (2017). Rules and Monitoring Systems—Complementary or Conflicting Logics?: A Response to Fleur Johns. *AJIL Unbound*, 111, 187-192.
- Martínez-Costa, M., Jiménez-Jiménez, D., & Dine Rabeh, H. A. (2019). The effect of organisational learning on interorganisational collaborations in innovation: an empirical study in SMEs. *Knowledge Management Research & Practice*, 17(2), 137-150.
- Matthes, M., van Orman, J. A., & Kleine, T. (2020). Closure temperature of the Pd-Ag system and the crystallization and cooling history of IIIAB iron meteorites. *Geochimica et Cosmochimica Acta*, 285, 193-206.
- Mentzer, M. S. (2020). Linguistics as Metaphor in Organizational Regularization and Decay. *American Journal of Management*, 20(5), 33-38.
- Moilanen, J., Gritsevich, M., & Lyytinen, E. (2021). Determination of strewn fields for meteorite falls. *Monthly Notices of the Royal Astronomical Society*, 503(3), 3337-3350.
- Morais-Storz, M., & Nguyen, N. (2017). The role of unlearning in metamorphosis and strategic resilience. *The Learning Organization*.
- Mullah Abbasi, H., Vahdati, H., Sepahvand, R., & Ismaili, M. (2017). Explain the causes of organizational paranoia based on data foundation theory. *Journal of Governmental Organizations Management*, 5 (No. 4 (20 consecutive)), 31-38. (In Persian)
- Nathan, D., & Ahmed, N. (2018). Technological change and employment: Creative destruction. *The Indian Journal of Labour Economics*, 61(2), 281-298.

- Navamarat, P. (2018). Strategies to Decrease Business Failure in Small and Medium-Sized Enterprises.
- Nusratullin, I., Yarullin, R., Ismagilova, T., Eremeeva, O., & Ermoshina, T. (2021). Economic and financial results of the USA and the European Union sanctions war against Russia: first results. *Cuestiones Políticas*, 39(68).
- Olsen, J. P. (2019). Political Science and Organization Theory Parallel Agendas but Mutual Disregard. In *Political choice* (pp. 87-119). Routledge.
- Peretz, H. V. (2021). A perspective on organizational decline in the public sector: A case study. *Public Money & Management*, 41(2), 161-171.
- Petit, N., & Teece, D. J. (2021). Innovating big tech firms and competition policy: favoring dynamic over static competition. *Industrial and Corporate Change*.
- Purezt, A. A., Roozbehani, Kh., Taheri Attar, Gh., & Saadabadi, A. (2014). Organization as a Phoenix: A Reflection on the Life and Death of Social Organizations (Case Study: Construction Jihad). *Public Administration*, 6 (3), 419-436. (In Persian)
- Puyod, J. V., & Charoensukmongkol, P. (2021). Effects of workplace rumors and organizational formalization during the COVID-19 pandemic: a case study of universities in the Philippines. *Corporate Communications: An International Journal*.
- Rahmani, H., Rajabi Vasokolaee, G., Saeidpour, J., Rezaei, M., Niakan, S., & Khosravi, B. (2018). Pathology of Human Resources in Imam Khomeini Hospital Complex Based on Applying Three-Dimensional Model [Original Article]. *Hospital*, 16(4), 35-41.
- Rahnavard, F. (1399). Organizational Black Hole Theory [Research]. *Journal of Management and Development Process*, 33(1), 27-56.
- Rastegar, A., Daj Khosh, S., & Homayouni, Gh. (2018). Development of methodology and theoretical framework in philosophical critique of theories of organization and management (Case study: Critique of chaos theory). *Journal of Human Resources Studies*, 7 (3), 125-140.
- Razavian, M., Rialti, R., Marzi, G., Silic, M., & Ciappei, C. (2018). Ambidextrous organization and agility in big data era: the role of business process management systems. *Business Process Management Journal*.
- Roshandel, T., Razi, H., & Labbafi, S. (2014). Pathological study of the policy-making process in the Broadcasting Organization of the Islamic Republic of Iran. *Public Management*, 4 (10), 79-100. (In Persian)
- Rubin, A., & Ma, C. (2021). *Meteorite mineralogy* (Vol. 26). Cambridge University Press.
- Saadabadi, A. A., & Azimi, A. (2019). Organizational Vulnerability Assessment Model. *Journal of Governmental Organizations Management*, 7 (No. 4 (28)), 103-116. (In Persian)
- Samadi, A. H., Owjimehr, S., & Halafi, Z. N. (2021). The cross-impact between financial markets, Covid-19 pandemic, and economic sanctions: The case of Iran. *Journal of policy modeling*, 43(1), 34-55.
- Sarafizadeh Qazvini, A., & Eftekhari, M. (2016). An Introduction to Management Metaphors and Their Role in Organizing the First International Conference on New Business and Organizational Intelligence Management Paradigms. (In Persian)
- Sarkar, E., Kozlovsky, A., Ulich, T., Virtanen, I., Lester, M., & Kaifler, B. (2021). Improved method of estimating temperatures at meteor peak heights. *Atmospheric Measurement Techniques*, 14(6), 4157-4169.
- Schweisfurth, T. G., & Raasch, C. (2018). Absorptive capacity for need knowledge: Antecedents and effects for employee innovativeness. *Research Policy*, 47(4), 687-699.
- Shajari, M., Asghari Sarem, A., & Samadi, A. (2021). Conceptualization of organizational stroke (antecedents, instances and consequences). *Public Administration*, 13 (1), 77-102. (In Persian)
- Strauss, A., & Corbin, J. (2011). Principles of Qualitative Research Method: Basic Theory. *Procedures and Methods, Translation by Biok Mohammadi, Tehran, Human Sciences Research and Cultural Studies Institute*.

- Sulimov, A., & Karpov, A. (2021). Simulation of Spatial Correlation of Polarization Characteristics for Meteor Radio Reflections. 2021 Systems of Signals Generating and Processing in the Field of on Board Communications,
- Swartout, S., Boykin, S., Dixon, M., & Ivanov, S. (2015). Low morale in organizations: A symptom of deadly management diseases. *International Journal of Organizational Innovation*, 8(1), 17-23.
- Tehrani, R., Rahbar, A., Saberi, J., & Ghorbanzadeh, S. (2011). Chaos theory and stock market behavior (case study of Tehran Stock Exchange). *Scientific Journal of "Organizational Culture Management"*, 8 (22), 21-50. (In Persian)
- Terwel, K. (2017). Contributing human and organizational factors for damage of Bos & Lommer plaza in Amsterdam. 39th IABSE Symposium-engineering the future. Vancouver: IABSE,
- Turk, J. V., Jin, Y., Stewart, S., Kim, J., & Hipple, J. (2012). Examining the interplay of an organization's prior reputation, CEO's visibility, and immediate response to a crisis. *Public Relations Review*, 38(4), 574-583.
- Ulrich, F., & Nielsen, P. A. (2020). Chaos and creativity in dynamic idea evaluation: Theorizing the organization of problem-based portfolios. *Creativity and Innovation Management*, 29(4), 566-580.
- Verbree-Willemsen, L., Zhang, Y. -N., Gijsberts, C. M., Schoneveld, A. H., Wang, J. -W., Lam, C. S., Vernooij, F., Bots, M. L., Peelen, L. M., & Grobbee, D. E. (2018). LDL extracellular vesicle coagulation protein levels change after initiation of statin therapy. Findings from the METEOR trial. *International journal of cardiology*, 271, 247-253.
- Vida, D., Šegon, D., Gural, P. S., Brown, P. G., McIntyre, M. J., Dijkema, T. J., Pavletić, L., Kukić, P., Mazur, M. J., & Eschman, P. (2021). The Global Meteor Network—Methodology and first results. *Monthly Notices of the Royal Astronomical Society*, 506(4), 5046-5074.
- Woodside, J. M. (2018). Organizational health management through metaphor: a mission-based approach. *Journal of health organization and management*.
- Wordsworth, R., & Nilakant, V. (2021). Unexpected change: Career transitions following a significant extra-organizational shock. *Journal of Vocational Behavior*, 127, 103555.
- Zhang, A., Cui, Y., Li, N., & Li, S. (2020). The Effects of Opportunity Alertness and Competitive Tension on Organizational Change Strategies. In *Sustainability in the Entrepreneurial Ecosystem: Operating Mechanisms and Enterprise Growth* (pp. 213-230). IGI Global.
- Živkov, D., Manić, S., & Pavkov, I. (2021). Nonlinear examination of the 'Heat Wave' and 'Meteor Shower' effects between spot and futures markets of the precious metals. *Empirical Economics*, 1-26.

Contents

| | |
|---|------------|
| Professionalism Human Resource Management Model in Government Organizations (Case Study: Ministry of Industry, Mines, and Trade) | 11 |
| Ahmad Asadi, Nabiullah Mohammadi, Homa Droudy, Arshad Farahmandian | |
| Construction and Validation of Tools for Measuring Information Technology Acceptance in Employees of Iranian Sport Organization | 27 |
| Ebrahim Nikpay Motlag, Hossein Sepasi, Parivash Nourbakhsh, Mahvash Noorbakhsh | |
| Provide a Three-Dimensional Framework of Organizational Vitality | 41 |
| Mohammadbagher Faghih, Mohammadali Sarlak | |
| Content Analysis of the Researches in the Journal of Public Organizations Management | 55 |
| Mohsen Torabi, Mohammadreza Fathi | |
| Identifying the Influencing Factors in the Retention of Intergenerational Volunteers in Charitable Organizations: (A Case Study of Charitable Organizations in the City of Shiraz) | 67 |
| Bahareh Norouzi, Hasan Boudlaie | |
| Designing the Organizational Rumors Management Conceptual Model in Public Organizations (Case Study: Payame Noor University) | 83 |
| Akbar Veismoradi, Hasan Darvish, Reza Rasouli, Majid Zamahani | |
| Designing and Explaining the Model of Human Capital Flourish to Achieve a Knowledge-Based Economy | 103 |
| Seyed Javad Hosseini Kuhsari, Mohammadreza Mashayekh, Jamshid Salar, Seyed Mohammad Bagheri | |
| Antecedents and Consequences of Cyberloafing in Public Organizations (Case Study: Public Organizations of Hormozgan Province) | 119 |
| Vahid Makizadeh, Fatemeh Sharaei | |
| Identifying Key Components of Islamic Management and Its Obstacle | 135 |
| Alireza Jafarzadeh Kouchaki | |
| Conceptualization and Design of Organizational Meteorite Model: Challenges and Solutions | 147 |
| Ali Ghorbani, Mohammadamin Torabi | |

- Editorial board should introduce the journal to universities and international communities and publish the articles of other universities and international societies on their priority.
- Editorial board must not have quota and excess of their personal article publishing.
- Editorial board is responsible for selecting the reviewers as well as accepting or rejecting on article after reviewers' comments.
- Editorial board should be well-known experts with several publications. They ought to be responsible, accountable, truth, adhere to professional ethics and contribute to improve journal aims.
- Editorial board is expected to have a database of suitable reviewers for journal and to update the information regularly.
- Editorial board should try to aggregate qualified moral, experienced and well-known reviewers
- Editorial board should welcome deep and reasonable reviews, and prevent superficial and poor reviews, and deal with one-sided and contemptuous reviews.
- Editorial board should record and archive the whole review's documents as scientific documents and to keep confidentially the reviewers' name.
- Editorial board must inform the final result of review to corresponding author immediately.
- Editorial board should keep the article's contents confidentially and do not disclose its information to others.
- Editorial board ought to prevent any conflict of interests due to any personal, commercial, academic and financial relations which may impact on accepting and publishing the presented articles.
- Editor-in-chief should check each type of research and publication misconduct which reviewers report seriously.
- If a research and publication misconduct occurs in an article, editor-in-chief should omit it immediately and inform indexing databases or audiences.
- In the case of being a research and publication misconduct, editorial board is responsible to represent a corrigendum to audiences rapidly.
- Editorial board must benefit of audiences' new ideas in order to improve publication policies, structure and content quality of articles.

References

1. **“Standard Ethics”, approved by Vice-Presidency for Research & Technology, the Ministry of Science, Research and Technology**
2. **Committee on Publication Ethics, COPE Code of Conduct, www.publicationethics.org**

Therefore, articles must be written based on original data and use of falsified or fabricated data is strongly prohibited.

- **Falsification:** Falsification is the practice of omitting or altering research materials, equipment, data, or processes in such a way that the results of the research are no longer accurately reflected in the research record.
- **Plagiarism:** Plagiarism is the act of taking someone else's writing, conversation, idea, claims or even citations without any acknowledgment or explanation of the work producer or speaker.
- **Wrongful Appropriation:** Wrongful appropriation occurs when author(s) benefits another person's efforts and after a little change and manipulations in the research work, publish it on his/her own definitions
- **False Attribution:** It represents that a person is the author of a work but she/ he was not involved in the research.

4. Reviewers' Responsibility

Reviewers must consider the followings:

- Qualitative, contextual and scientific study in order to improve articles' quality and content.
- To inform editor-in-chief when accepts or reject the review and introduce an alternative.
- Should not accept the articles which consider the benefits of persons, organizations and companies or personal relationships; also the articles which she/he, own, contributed in its writing or analyze.
- The reviewing must be carried out upon scientific documents and any self, professional, religious and racial opinion is prohibited.
- Accurate review and declaration of the article's strengths and weaknesses through a clear, educational and constructive method.
- Responsibility, accountability, punctuality, interest, ethics adherence and respect to others' right.
- Not to rewrite or correct the article according to his/her personal interest.
- Be sure of accurate citations. Also reminding the cases which haven't been cited in the related published researches.
- Avoid of express the information and details of articles.
- Reviewers should not benefit new data or contents in favor of/against personal researches; even for criticism or discrediting the author(s). The reviewer is not permitted to reveal more details after a reviewed article being published.
- Reviewer is prohibited to deliver an article to another one for reviewing except with permission of editor-in-chief. Reviewer and co-reviewer's identification should be noted in each article's documents.
- Reviewer shouldn't contact with the author(s). Any contact with the authors should be made through the editorial office.
- Trying to report "research and publication misconduct" and submitting the related documents to editor-in-chief.

5. Editorial Board Responsibilities

- Journal maintenance and quality improvement are the main aims of editorial board.

Payame Noor University Research Journals' Publication Ethics

This publication ethics is a commitment which draws up some moral limitations and responsibilities of research journals. The text is adapted according to the "Standard Ethics", approved by the Ministry of Science, Research and Technology, and the publication principles of Committee on Publication Ethics (COPE).

1. Introduction

Authors, Reviewers, editorial boards and editor-in-chiefs ought to know and commit all principles of research ethics and related responsibilities. Article submission, review of reviewers and editor-in-chief's acceptance or rejection, are considered as journals law compliance otherwise the journals have all the rights.

2. Authors Responsibilities

- Authors should present their works in accordance with journal's standards and title.
- Authors should ensure that they have written their original works/researches. Their works/researches should also provide accurate data, underlying other's references.
- Authors are responsible for their works' accuracy.

Note 1: Publishing an article is not known as acceptance of its contents by journal.

- Duplicate submission is not accepted. In other words, none of the article's' parts, should not carry on reviewing or publishing elsewhere.
- Overlapping publication, where the author uses his/her previous findings or published date with changes, is rejected.
- Authors are asked to have authors' permission for an accurate citation. When using ones direct speech, a quotation mark (" ") is necessary.
- Corresponding author should ensure that the complete information of all involved authors in the article.

Note 2: Do not write the statement of "Gift Authorship" and do not omit the statement of "Ghost Authorship".

- Corresponding author is responsible for the priorities of co-authors after their approval.
- Paper submission means that all of the authors have satisfied whole financial and local supports and have introduced them.
- Author(s) is/are responsible for any fault or inaccuracy of the article and in this case, journal's authorities should be informed immediately.
- Author(s) is/are asked to provide and reserve raw data one year after publication, in order to be able to respond journal audiences' questions.

3. Research and Publication Misconduct

Author(s) should avoid the research and publication misconduct. If some cases of research and publication misconduct occur within each steps of submission, review, edition or publication, journals have the right to legal action. The cases are listed as below:

- **Fabrication:** Fabrication is the practice of inventing data or results and reporting them in the research. Both of these misconducts are fraudulent and seriously alter the integrity of research.

Editorial Board

| Row | Editorial Advisory Board | Scientific Grade | Reaserch & Training Institutions | Field of Studying |
|-----|--------------------------|---------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 1 | Ahmadi, Seyed Ali Akbar | Professor | Payame Noor University | Public Administration |
| 2 | Forozandeh, Lotfollah | Associate Professor | TarbiatModarres University | Business Management |
| 3 | Hadizadeh, Akram | Associate Professor | ShahidBeheshti University | Public Administration |
| 4 | Mooghali, Alireza | Professor | Payame Noor University | Public Administration |
| 5 | Poor ezzt, Ali Asghar | Professor | Tehran University | Public Administration |
| 6 | Rasooli, Reza | Professor | Payame Noor University | Public Administration |
| 7 | Sarlak, Mohammad Ali | Professor | Payame Noor University | Public Administration |
| 8 | Sharifzadeh, Fattah | Professor | AllamehTabatabaee University | Public Administration |

Advisory Editorial Board

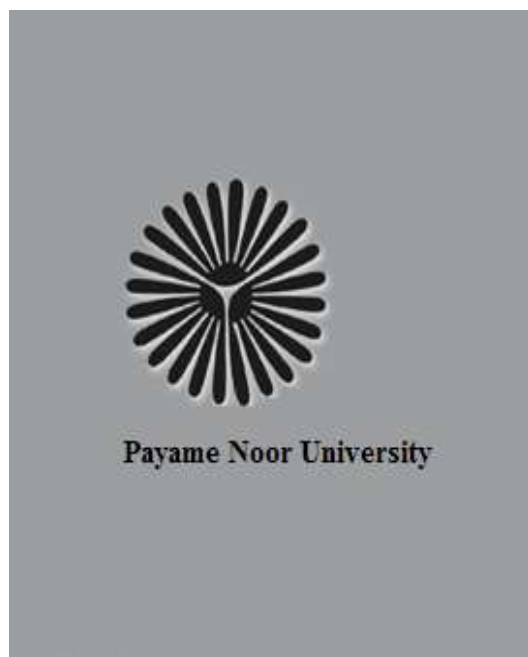
| | | |
|-------------------|-------------------------|-----------------|
| Ahmadi, S.A.A. | Hozoori, M.J. | Najjari, R. |
| Amirkhani, A.H. | Khanbashi ,H. | Nargesian, A. |
| Asghari Sarem, A. | Kooshki, A. | Nemati, S. |
| Boodlaei, H. | Mahdieh, O. | Porsaeed, M |
| Danaee, H. | Mohammadi Moghaddam, Y. | Rafiee, M. |
| Darvish, H. | Montazeri, M. | Sanjaghi, E. |
| Ebrahimi, S.A. | Mooghali, A.R. | Sarlak, M.A. |
| Fayyazi, M. | Mosavi, M. | Sharifzadeh, F. |
| Harandi, A. | Hozoori, M.J. | Zamaheni, M. |



Quarterly Journal of
Public Organizations Management

36

Vol. 9, No. 4, (Series 36) Oct-Dec 2021



ISSN: 2322-522X
E-ISSN: 2538-600X

Proprietor: Payame Noor University

Managing Director: Reza Najari

Editor - in - Chief: Mohammad Ali Sarlak

Publishing Manager: Ali Ghorbani

English Editor: Monirosadat Hosseini

Pagesetting, Editor & Cover Designer: Ziba Mohammadzadeh Reveshti

Address: Tehran, Farmanieh Blvd., North Dibaji, Shahid Haj Mohammad Nourian St., Shahnaz Alley, Safa Alley, P.O.Box 1953633511, Payam Noor, University Post-Graduate Centre

Price Per issue: 50000 Rial

Counts: 25

This quarterly is indexed in the following databases:

- Islamic World Science Citation Database ([www. Isc. Gov. Ir](http://www.Isc.Gov.Ir))
- Noor Magazine ([www. Noormags.com](http://www.Noormags.com))
- Database of publications of the country ([www. Magiran.com](http://www.Magiran.com))
- Knowledge Reference Database (Civilica) ([www. Civilica.com](http://www.Civilica.com))

E-mail: ipom@pnu.ac.ir

Web: <http://ipom.journals.pnu.ac.ir>

Tel: 021-22830857