Archive of SID

نوع مقاله: پژوهشی

طراحی الگوی آنومی سازمانی با رویکرد ترکیبی مدل‌سازی ساختاری تفسیری فازی
(مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی شهر خرم‌آباد)

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۵/۲۳ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۹/۰۷

حجت وحدتی[۱]، زهرا سلگی[۲]، افشین بازگیر[۳]

از صفحه ۱۰۷ تا ۱۳۴

چکیده

پژوهش حاضر با هدف طراحی مدل آنومی سازمانی انجام گرفت که از نظر هدف کاربردی و از حیث روش، توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش تمامی مدیران دستگاه‌های اجرایی شهر خرم‌آباد هستند که در فاز کیفی ۲۱ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند و در فاز کمی ۵۵ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. تحلیل داده‌های کیفی با استفاده از روش داده‌بنیاد انجام شد که در نتیجه آن ۹ عامل اصلی در شکل‌گیری آنومی سازمانی شناسایی شد. در بخش کمی، مدل آنومی سازمانی در چهار سطح با استفاده از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری فازی طراحی شد که در آن سوء مدیریت به‌عنوان عامل اصلی مؤثر در شکل‌گیری آنومی سازمان در سطح چهارم مدل جای گرفت. ابهام هنجاری و ناتوانی در انگیزش کارکنان در سطح سوم، عدم ثبات مدیریت، ضعف در مدیریت عملکرد، ناکارآمدی سیستم ارتباطات و عدم برخورداری سازمان از ظرفیت تغییر در سطح دوم و ناکارآمدی‌های سیستم مدیریت دولتی و امنیت شغلی بالا در سطح یک مدل جای گرفتند که این امر ضرورت توجه به شایسته‌سالاری در انتصاب مدیران سطوح مختلف سازمانی را آشکار می‌سازد که پیرو آن از طریق طراحی سیستم مدیریت منابع انسانی کارآمد و اثربخش می‌توان مقابله هر چه بیش‌تر با عوامل ایجاد کننده آنومی در سازمان را متصور بود.

کلمات کلیدی

آنومی سازمان، نظریه داده‌بنیاد، مدل‌سازی ساختاری تفسیری فازی.

---

۱ - دانشیار، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران (رایانامه نویسنده مسئول: vahdati.h@lu.ac.ir)

۲ - دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران. Zahrasolgi65@gmail.com

۳ - مربی، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. bazgir_685@yahoo.com

www.SID.ir

Archive of SID

مقدمه

سازمان پدیده‌ای اجتماعی متشکل از افراد و گروه‌هایی است که برای دست‌یابی به اهدافی مشترک گرد هم آمده‌اند (اشمیدل، مولر و بروک[1]، ۲۰۱۸: ۸). امروزه بسیاری از مدیران دریافته‌اند که سرمایه انسانی مهم‌ترین و برجسته‌ترین سرمایه سازمانی است (حمیدیان‌پور، رجب‌پور، افراخته و مهرابی، ۱۳۹۸) و مزیت رقابتی پایدار سازمان‌ها در گرو سرمایه‌های انسانی و کارکنانی است که با کارشان عجین شوند و نیل به اهداف سازمانی را با تحقق اهداف فردی خود هم‌سو بدانند که این امر سازمان‌ها را ملزم به ایجاد شرایطی بسترساز برای تقویت انگیزه و اشتیاق کارکنان جهت انجام وظایف کاری در سازمان می‌کند (کورلی، بوزمان، ژانگ و تسای[2]، ۲۰۱۷: ۶۷۱). اقدامات نوآورانه مدیریتی اخیر در استفاده از فرهنگ سازمانی به‌عنوان یک سیستم کنترلی، با آشکارسازی اهمیت هنجارها در درک محیط کار و پذیرش آن؛ بیان‌گر کاهش کارایی رویکردهای سنتی کنترل و جایگزینی نظام‌های کنترل هنجاری است. نظام کنترل هنجاری به‌واسطه تغییر مرکز ثقل کنترل از برون به درون سازمان، انعطاف‌پذیری در نظام کنترلی را افزایش می‌دهد و این خصیصه با شرایط و اقتضائات دهه‌های اخیر سازگاری بیش‌تری دارد (سفیدچیان، مظلومی و صالحی صدقیانی، ۱۳۹۶: ۱۱۰).

با این وجود، غیاب الگوهای هنجارهای در اجتماعات انسانی از جمله سازمان، سردرگمی و پریشانی اعضاء را در پی خواهد داشت که جامعه‌شناسان از آن با عنوان آنومی یاد می‌کنند (زاگبی، لارا و گوئرابیز[3]، ۲۰۱۸: ۱۱۲۱). آنومی حالتی است که در آن قواعد اجتماعی (هنجارها) برای عاملان الزام‌آور نیستند و پیروی از آن‌ها برای ایشان مطلوبیتی ندارد. از این‌رو سازمان‌های آنومیک می‌توانند به‌عنوان مجموعه‌ای که در تعیین حداقل هنجارهای شغلی مشترک موفق نیستند، تعریف شوند (هادسن[4]، ۱۹۹۹: ۲۹۹؛ آدام‌تروییان و همکاران[5]، ۲۰۲۰). در شرایط آنومیک به‌دلیل ضعف در حاکمیت هنجارها، تعارض میان آن‌ها و حتی پدید آمدن عرصه‌های فاقد هنجارهای روشن، عدم التزام به قواعد اخلاقی و سازمانی به وضوح قابل مشاهده است (تیموری و همکاران[6]، ۲۰۱۶: ۱۳۸). آنومی سازمانی می‌تواند گذرا یا دائم باشد، اما

1- Schmiedel, Müller & Brocke
2- Corley, Bozeman, Zhang & Tsai
3- Zoghbi, Lara & Guerra-Báez
4- Hodson
5- Adam-Troian et al
6- Teymoori et al

www.SID.ir

Archive of SID

زمانی‌که بحران آنومی دامن‌گیر سازمان شود؛ عدم کارکرد درست نقش‌ها، عدم هم‌سویی اهداف فردی و سازمانی، بروز مشکلات در کنش‌های متقابل بین افراد منجر به عدم دست‌یابی به اهداف فردی و به‌تبع آن اهداف سازمانی می‌شود و سازمان دچار افول بهره‌وری می‌شود (ابرو، آگوئر و فلوری[1]، ۲۰۱۸: ۵۴).

از سویی یکی از راهبردها و اولویت‌های اول سازمان‌های موفق، مشتری‌مداری و جلب رضایت مراجعان است (بریسون، ادواردز و وان‌اسلیک[2]، ۲۰۱۸: ۳۲۱). امروزه مشتری‌مداری فقط به سازمان‌های خصوصی و بازرگانی اختصاص نداشته، بلکه با مطرح شدن نظریه مدیریت‌گرایی و شهروندمحوری، مشتری‌مداری در سازمان‌های دولتی نیز از اهمیت و جایگاه ویژه‌ای برخوردار شده است. با توجه به این‌که، فلسفه و رسالت اصلی مدیریت دولتی، تأمین منافع و مصالح عموم جامعه است؛ بنابراین همه مردم و شهروندان به‌عنوان مشتری در سازمان‌های دولتی قلمداد می‌شوند (برت، واکر و مونس‌تر[3]، ۲۰۱۹: ۸۱۳). به اعتقاد اندیشمندان علوم‌سیاسی و اداری، اگر دولت‌ها و حکومت‌ها نتوانند خواسته‌ها و نیازهای مادی و معنوی و رضایت شهروندان را برآورده کنند، بحران‌های مختلفی از، قبیل بحران اعتماد عمومی، بحران مشروعیت نظام، بحران مشارکت عمومی و بحران هم‌گرایی در جامعه ایجاد می‌شود و این بحران‌ها ضمن تقلیل کارآیی و اثربخشی نظام سیاسی و اداری، موجب بروز بحران و گسست در فرآیند توسعه خواهد شد (بریسون و همکاران، ۲۰۱۸: ۳۲۱). بنابراین مدیریت عملکرد سازمان‌های دولتی در جهت بهبود کیفیت خدمات ارائه‌شده به‌منظور ایجاد رضایت‌مندی در شهروندان و مراجعان می‌تواند از اهمیت به‌سزایی برخوردار باشد و در تحول و توسعه جوامع نقش راهبردی داشته باشد، زیرا بهبود عملکرد سازمان‌های دولتی، توانمندی رقابتی، بهره‌وری و قدرت پاسخ‌گویی این سازمان‌ها را افزایش می‌دهد (الهامی، رسولی وقراحی، ۱۳۹۸: ۹۶). این در حالی است که یکی از نتایج بارز آنومی سازمانی افت شاخص‌های اخلاقی در سازمان و تأثیر منفی آن بر رضایت‌مندی مراجعان به سازمان است (زاگبی و همکاران، ۲۰۱۸: ۱۱۲۲).

به‌عبارت دیگر در کنش متقابل میان کارکنان در سازمان‌های دولتی، وجود هنجارها و الگوهای تعیین‌کننده رفتار سازمانی سبب تحقق نظم و تعادل در سازمان می‌شود که وجود

1- Abreu, Aguiar & Fleury
2- Bryson, Edwards & Van Slyke
3- Bert, Walker & Monster

www.SID.ir

Archive of SID

آنومی در سازمان و ناکارآمدی هنجارها، بی‌اعتمادی به قوانین، نهادها و درماندگی در برقراری تعاملات پویا در سلسله‌مراتب سازمانی را در پی داشته که این امر سازمان را در معرض فروپاشی ساختارها و بی‌سازمانی نهادینه‌شده قرار می‌دهد که در چنین شرایطی عدم‌کیفیت و آشفتگی در ارائه خدمات عمومی و نارضایتی آحاد مردم از نحوه عملکرد سازمان‌های دولتی دور از انتظار نیست. از این‌رو ضرورت درک مفهوم آنومی و شرایط و عوامل پدیدآور آن توسط مدیران سازمان بیش از پیش آشکار شده که تحقق این مهم با فراهم‌سازی امکان برنامه‌ریزی جامع برای نظام هنجاری سازمان، حاکمیت هرچه بیش‌تر فضای اخلاقی و اعتماد در سازمان را مهیا می‌کند. این در حالی است که مرور پژوهش‌های خارجی در زمینه آنومی سازمانی بیان‌گر این مطلب است که همگی با کاربرد تعریفی مشابه تعریف هادسن، یعنی معادل قرار دادن آنومی با بی‌هنجاری که منابع مختلف آن را ساده‌انگاری در تعریف آنومی اطلاق می‌کنند (کوثری، ۱۳۸۶: ۷۳)، از توجه به سایر عوامل شکل‌دهنده آنومی سازمان غافل مانده‌اند. هم‌چنین معدودیت الگوهای بومی ارائه شده در زمینه فوق پژوهش‌گر را با مسئله عدم توجه همه‌جانبه به عوامل ساختاری و محتوایی پدیدآور آنومی و در نتیجه عدم وجود الگوی جامع آنومی در سازمان‌های دولتی مواجه ساخته است و ضرورت موشکافی بیش‌تر متغیرهای ایجادکننده یا بسترساز آنومی سازمانی را تصریح می‌کند که در پژوهش فوق با به‌کارگیری نظریه داده‌بنیاد و شناسایی عواملی پنهان از دید پژوهش‌گران قبل، در راستای بسط مفهومی آنومی سازمان به‌منظور طراحی سازوکارهای پیش‌گیرانه یا اصلاحی جهت مقابله با آسیب‌های بالقوه متغیر فوق گام برداشته شده است. نظر به مطالب ارائه شده پژوهش فوق در پی پاسخ‌گویی به سؤال زیر است:

- الگوی عوامل شکل‌دهنده آنومی در سازمان‌های دولتی شهر خرم‌آباد کدام است؟

پیشینه پژوهش

بررسی مبانی نظری و پیشینه پژوهش مبحث آنومی سازمانی منجر به شناسایی پژوهش‌های داخلی و خارجی انجام‌گرفته در زمینه فوق شد که خلاصه مهم‌ترین پژهش‌ها در جدول شماره یک ارائه شده است.

www.SID.ir

Archive of SID

جدول شماره ۱: پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه آنومی سازمان

ردیف	پژوهش‌گران	عنوان پژوهش	یافته‌ها
۱	ابریو و همکاران (۲۰۱۸)	تأثیر آنومی سازمان بر تعهد و ترک‌خدمت کارکنان	لزوم تمرکز سازمان بر فرایندهای جذب، آموزش و توسعه کارکنان به‌منظور عدم‌شکل‌گیری آنومی، تأثیر منفی آنومی سازمان بر تعهد سازمانی کارکنان، تأثیر مثبت آنومی سازمان بر ترک خدمت کارکنان
۲	ماسیجویسکا[1] (۲۰۱۶)	آنومی کارکنان در سازمان	کنترل نهادی کارکنان از طریق ایجاد تعادل بین منفعت‌طلبی و ترس از مجازات، مدیریت راهبردی مبتنی بر ارزش که در نتیجه آن کار از کالبد مطلق فعالیتی فنی و منبع تأمین مالی خارج شده و جنبه‌های اخلاقی کار و عزت نفس کارکنان اهمیت پیدا می‌کند.
۳	جانسون، مارتین و ساینی[2] (۲۰۱۱)	فرهنگ راهبردی و ابعاد محیطی به مثابه شاخص‌های آنومی درسازمان	بررسی تأثیر چها عامل درون‌سازمانی (تهاجم راهبردی، دیدگاه بلندمدت، رقیب‌محوری و انعطاف‌پذیری) و دو عامل برون‌سازمانی (شدت رقابت و تلاطم فناورانه) بر آنومی سازمان و گرفتاری سازمان‌هایی با فرهنگ تهاجمی به بیش‌ترین میزان آنومی سازمان
۴	تساردیو (۲۰۱۱)[3]	تغییرات سازمانی؛ نهادینه شدن کنترل و انحراف	عدم وجود عدالت سازمانی و در نتیجه آن تبعیض در رتبه‌بندی، منبعی مهم جهت پدیدارشدن آنومی محسوب می‌شود
۵	مارتین، جانسون و کالن[4] (۲۰۰۹)	عوامل مؤثر بر آنومی در محیط‌کار	تغییرات سازمانی را درصورتی‌که از سوی کارکنان مورد استقبال و پذیرش قرار نگیرد و جنبه تحمیلی داشته باشد، یکی از عوامل ایجاد کننده آنومی معرفی کرده‌اند که خروج نظام کنترل هنجاری سازمان را در پی دارد.
۶	سفیدچیان و همکاران (۱۳۹۶)	الگویی از آنومی سازمانی وعوامل ایجادکننده آن	عدم التزام به هنجارها، تعارض در هنجارها، ضعیف بودن هنجارها، ابهام در هنجارها و فقدان هنجار عوامل مؤثر در شکل‌گیری آنومی سازمان شناسایی شدند
۷	طالبی، امینی و طلوع پارسا (۱۳۹۴)	تأثیر احساس آنومی بر امکان کنش ارتباطی	از میان ابعاد متغیر مستقل (بی‌معنایی و بی‌اعتمادی، بی‌قدرتی و بت‌وارگی پول) بت‌وارگی پول، در تعیین کنش ارتباطی سهم به سزایی دارد و دو بعد بی‌معنایی و بی‌اعتمادی به واسطه بت‌وارگی، نقش تعیین‌کننده‌ای در کنش ارتباطی دارند

مرور پژوهش‌های خارجی در زمینه آنومی‌سازمانی بیان‌گر این مطلب است که همگی با کاربرد تعریفی مشابه تعریف هادسن، یعنی معادل قرار دادن آنومی با بی‌هنجاری، بر معدود عوامل ایجادکننده آنومی‌سازمان تمرکز کرده و از ارائه مدلی جامع در زمینه آنومی سازمان غافل مانده‌اند. هم‌چنین معدودیت مدل‌های ارائه شده داخلی، عدم توجه همه‌جانبه به عوامل ساختاری و محتوایی شکل‌دهنده آنومی در سازمان‌های دولتی ایران که اغلب ریشه در ویژگی‌ها و نحوه مدیریت دولتی دارند را درپی داشته که این امر پژوهش‌گران را به استفاده از روش

1 - Maciejewska
2 - Johnson, Martin & Saini
3 - Tsahuridu
4 - Martin, Johnson & Cullen

www.SID.ir

Archive of SID

داده‌بنیاد جهت شناسایی عواملی پنهان از دید پژوهش‌گران پیشین به‌منظور طراحی سازوکارهای پیش‌گیرانه یا اصلاحی جهت مقابله هر چه بیش‌تر با آسیب‌های بالقوه متغیر فوق سوق داده است.

مبانی نظری

آنومی، نبود انسجام و انتظام در ساختار اجتماعی و ضعف عمومی در یکپارچگی میان افراد و گروه‌ها است. به‌زعم جانسون و همکاران، آنومی عدم تعادل اجتماعی است که در آن قوانین هدایت‌کننده، قدرتشان را از دست می‌دهند (جانسون و همکاران، ۲۰۱۱: ۴۷۹). هم‌چنین ستوده معتقد است که آنومی به وضعیت آشفته‌ای در جامعه گفته می‌شود که هنجارها از بین رفته، یا در تضاد قرار گرفته باشند (مظلومی و سفیدچیان، ۱۳۹۴: ۳). در تبیین مفهوم آنومی مشخص است که اساس و بنیان نظریه‌های آنومی بر کلید واژه هنجار استوار است. کلید واژه‌ای که فرهنگ سازمان نیز بر آن مبتنی است. بنابراین می‌توان نظریه آنومی را به حوزه سازمان و مدیریت تسری داد که اولین مطالعات در حوزه آنومی سازمانی به حدود سال ۲۰۰۰ برمی‌گردد. اکثر پژوهش‌های انجام شده در زمینه آنومی سازمانی بر پایه نظریه‌های آنومی دورکیم (۱۹۵۱) و مرتن (۱۹۵۶) است. پژوهش‌گرانی که برای شناسایی آنومی سازمان به‌صورت مستقیم از نظریه دورکیم استفاده کرده‌اند (کارتر (۲۰۰۷)، تائپو (۲۰۰۹)، مارتین و همکاران (۲۰۰۹) و هادسن (۱۹۹۹) آنومی سازمان را شرایطی می‌دانند که هنجارهای اخلاقی محیط سازمان در اثر نبود قوانین و استانداردهای کافی و مؤثر از بین می‌روند (سوییتزر[1]، ۲۰۱۳: ۸۳). در مقابل افرادی که نظریه آنومی مرتن را مبنای پژوهش خود قرار دادند (مارتین و همکاران (۲۰۰۹)، رشید و پریم (۲۰۰۵)، اسکیبا و مارشال[2](۲۰۰۹) معتقدند که آنومی سازمان ناشی از اختلاف بین اهداف و ابزارهای رسیدن به اهداف مورد نظر افراد سازمان است. جایی‌که سیستم‌های هنجاری نهادینه شده در سازمان به‌عنوان سدی برای رسیدن به اهداف مشروع تلقی می‌شوند؛ از این‌رو ارزش‌های جدیدی ایجاد شده و افراد به ابزارهایی جایگزین برای نیل به اهداف مورد نظر مجهز می‌شوند (سوییتزر، ۲۰۱۳: ۸۹).

سازمان‌هایی آنومیک هستند که در دست‌یابی به مجموعه‌ای حداقلی از هنجارهای کاری مشترک شکست می‌خورند (هادسن، ۱۹۹۹: ۲۹۹). آنومی سازمانی اساساً از دریچه سازمان‌های

1 - Switzer
2 - Skiba & Marshal

www.SID.ir

Archive of SID

فاقد ارزش یا یک چارچوب هنجاری استوار، مورد مطالعه قرار گرفته است. آلپورت[1] بیان می‌کند که وقتی یک سازمان ارزش‌هایش را به‌طور شفاف بیان نمی‌کند، آنومیک می‌شود و او سازمان آنومیک را سازمانی تعریف می‌کند که فاقد نشانه‌های حیات بوده و ضعف هم‌بستگی در کلیت اجتماعی‌اش مشاهده می‌شود (مانریکه و رودریگز[2]، ۲۰۰۷: ۸۴۹). به‌طور کلی وجود بیگانگی، انزوا، آشفتگی، بی‌اهمیتی و احساس درماندگی در یک سازمان نشانه‌هایی از وجود آنومی در سازمان است. در واقع با گذشت زمان، آنومی به‌عنوان جزئی از مدل‌های سازمانی در راستای توضیح و تفسیر رفتارهای غیراخلاقی، سردرگمی و بی‌اهمیتی کارکنان در سازمان تبدیل شده است (سوییتزر، ۲۰۱۳: ۹۱). به‌زعم ماسیجویسکا (۲۰۱۶) استفاده از مدل آنومی رفتاری کارکنان، امکان تحلیل هم‌زمان سه نیروی تأثیرگذار مدل و شناسایی منبع رفتارهای آنومیک کارکنان در سازمان را فراهم می‌سازد این امر ممکن است ناشی از یکی از عوامل مدل یا ترکیبی از آن‌ها باشد. اقدامات تشخیصی عمدتاً از طریق طرح سؤال‌هایی در سه حوزه محیط کار، سیستم مدیریت و رفتارهای کارکنان مطابق شکل شماره یک انجام می‌گیرد (ماسیجویسکا، ۲۰۱۶: ۱۷۰).



شکل شماره ۱: مدل نیروهای تأثیرگذار بر آنومی رفتاری کارکنان (ماسیجویسکا، ۲۰۱۶: ۱۷۰)

در زمینه عوامل تأثیرگذار در شکل‌گیری آنومی‌سازمانی، مرتن در نظریه خود، شکل‌گیری آنومی را ناشی از وجود تعارض و ناسازگاری بین اهداف فرهنگی سازمان و وسایل نهادی‌شده در

1 - Allport
2 - Manrique & Rodriguez

www.SID.ir

Archive of SID

اجتماع برای دست‌یابی به این اهداف دانست. البته از دید مانسفیلد[1] (۲۰۰۴)، شکل‌گیری آنومی در نتیجه ناسازگاری بین اهداف و وسایل دست‌یابی به اهداف فرهنگی، مشروط به حاکمیت ارزش‌ها وانگیزه‌های توفیق‌گرایانه در سازمان است. ویلیامز[2] در راستای بسط نظریه مرتن معتقد است؛ غیر از ناسازگاری بین اهداف و وسایل، عواملی مانند آشفتگی هنجاری و پیچیدگی هنجارها می‌توانند منابع آنومی باشند. کوهن (۱۹۹۳) در مقاله‌ای این فرضیه را مطرح کرده است که وقتی مدیریت سازمان به‌صورت غیرمنطقی تأکید شدیدی بر دست‌یابی به هدف دارد، آنومی ایجاد می‌شود (سفیدچیان و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۱۰). مارتین و همکاران (۲۰۰۹) تغییرات سازمانی را در صورتی‌که از سوی کارکنان مورد استقبال و پذیرش قرار نگیرد و جنبه تحمیلی داشته باشد، یکی از عوامل ایجادکننده آنومی معرفی کرده‌اند که خروج نظام کنترل هنجاری سازمان را درپی دارد. از دید تساهوریدو[3](۲۰۱۱)، عدم‌وجود عدالت سازمانی و در نتیجه آن تبعیض در رتبه‌بندی، منبعی مهم جهت پدیدارشدن آنومی محسوب می‌شود. جانسن و همکاران (۲۰۱۱) فرهنگ سازمانی را عامل مهمی در شکل‌گیری آنومی سازمان می‌دانستند به‌گونه‌ای که سازمان‌های برخوردار از فرهنگ تهاجمی و رقیب‌محور بیش‌تر از سایر سازمان‌ها درگیر آنومی می‌شوند.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش آمیخته فوق که در الگوواره‌ی قیاسی-استقرایی است؛ از نظر هدف، کاربردی و از حیث ماهیت و روش، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش، کلیه دستگاه‌های اجرایی شهر خرم‌آباد است که با توجه به اطلاعاتی که در اختیار پژوهش‌گر قرار داده شد، تعداد آن‌ها برابر با ۳۸ سازمان دولتی است. بر این اساس جامعه آماری خبرگان پژوهش متشکل از مدیران ارشد سازمان‌های فوق است که از طریق روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. پس از انجام ۱۸ مصاحبه، تکرار اطلاعات دریافتی مشاهده شد که به‌منظور اطمینان، روند جمع‌آوری داده‌ها تا ۲۱ مصاحبه ادامه یافت. در بخش کمی پژوهش نیز ۵۵ تن از مدیران دستگاه‌های اجرایی با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس، به‌عنوان اعضای نمونه‌آماری انتخاب شدند. در پژوهش فوق از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته به‌عنوان روش جمع‌آوری داده‌های کیفی و از پرسش‌نامه به‌منظور

1 . Mansfield
2 . Williams
3 . Tsahuridu

www.SID.ir

Archive of SID

جمع‌آوری داده‌های کمی بهره گرفته شد. برای تحلیل داده‌های کیفی از نظریه داده بنیاد و کدگذاری به روش استراوس و کوربین[1] استفاده شد. نظریه داده بنیاد روشی برای تدوین طبقات اطلاعاتی (کدگذاری باز)، مرتبط ساختن این طبقات (کدگذاری محوری) و ارائه داستانی که این طبقات را به‌هم پیوند می‌دهد (کدگذاری انتخابی) و در انتها ارائه مجموعه‌ای از گزاره‌های نظری است (دانایی‌فرد و اسلامی، ۱۳۹۰ به نقل از سپهوند، شریعت‌نژاد و ساعدی، ۱۳۹۶: ۱۹۰).

در بخش کمّی پژوهش از روش ساختاری تفسیری- فازی به‌منظور تحلیل داده‌ها و تعیین سطح ابعاد مدل بهره گرفته شد. به‌منظور تأمین روایی و پایایی پژوهش در بخش کیفی، از روش ارزیابی لینکولن و گوبا[2] (۱۹۸۵) استفاده شد که معادل روایی و پایایی در پژوهش‌های کمّی است. بدین منظور و بر پایه این روش چهار معیار موثق‌بودن و اعتبار[3]، انتقال‌پذیری[4]، اطمینان‌پذیری[5] و تأییدپذیری[6]، مبنایی جهت حصول روایی و پایایی در پژوهش کیفی محسوب می‌شود (لینکون وگوبا، ۱۹۸۵: ۲۴۱). برای کسب قابلیت اعتبار، نمونه‌گیری تا رسیدن داده‌ها به حد اشباع ادامه یافت و از طریق روایی صوری توسط هشت نفر از مدیران (هیئت خبرگان) ارزیابی شد و در صورت داشتن هرگونه مغایرت، مراتب مورد توجه و بررسی قرار گرفت. به‌منظور انتقال‌پذیری پژوهش، سعی شد مشارکت‌کنندگان در پژوهش از سطوح مختلف سازمانی با تخصص و تجربیات متفاوت انتخاب شوند. در راستای تحقق اطمینان‌پذیری، از ضبط کامل مصاحبه‌ها به‌منظور ایجاد امکان بررسی چندباره داده‌ها و امکان کدگذاری توسط همکار استفاده شد و تأییدپذیری به‌واسطه تشریح کامل مراحل پژوهش اعم از جمع‌آوری داده‌ها، تحلیل و شکل‌گیری درونمایه‌ها به‌منظور فراهم کردن امکان ممیزی و قرار دادن در اختیار چند تن از مشارکت‌کنندگان در پژوهش تأیید شد. به‌منظور سنجش روایی در بخش کمی پژوهش ازضریب CVR استفاده شد و پایایی پرسش‌نامه از طریق محاسبه نرخ ناسازگاری ماتریس مقایسات زوجی، مورد سنجش قرار گرفت که با توجه به‌مقدار به‌دست آمده برای نرخ ناسازگاری (۰/۰۴۱۳، کم‌تر از ۰/۱) پایایی پرسش‌نامه مورد تأیید واقع شد.

1 . Strauss & Corbin
2 . Lincolne & Guba
3 . Credibility
4 . Transferability
5 . Dependability
6 . Conformability

www.SID.ir

Archive of SID

یافته‌ها

یافته‌های بخش کیفی

در این بخش از پژوهش با استفاده از نظر خبرگان مجموعه‌ای از عوامل مؤثر بر شکل‌گیری آنومی‌سازمانی شناسایی شد. بدین صورت که استخراج شاخص‌ها و مؤلفه‌ها با بررسی متون مصاحبه‌ها به روش کدگذاری به کمک نرم‌افزار Atlas t انجام گرفت. لازم به ذکر است که در پژوهش حاضر شیوه کدگذاری بر مبنای روش نظریه داده‌بنیاد[1] و بر اساس رویکرد استراوس و کوربین صورت پذیرفته است که در نهایت عوامل مؤثر در شکل‌گیری آنومی سازمانی، پس از ادغام کدهای شناسایی شده با مفاهیم مستخرج از مبانی نظری در قالب جدول شماره دو قابل ارائه است.

جدول شماره ۲: عوامل‌موثر در شکل‌گیری آنومی سازمان

کدهای انتخابی	کدهای محوری	نماد	کدهای باز	نقل قول	منبع
عوامل محتوایی	ابهام هنجاری در سازمان	F_1	عدم‌تعهد عملی مدیران به ارزش‌های سازمان عدم‌شفافیت ارزش‌های سازمان عدم‌تعیین انتظارات رفتاری عدم‌حمایت سیاست‌ها و رویه‌های سازمان از ارزش‌های سازمان	...متأسفانه یکی از مهم‌ترین عوامل آشفتگی در سازمان‌های دولتی عدم‌آگاهی کارکنان است، وقتی‌که افراد نمی‌دانند سازمان دقیقاً چه رفتاری را از آن‌ها انتظار دارد، ممکن است که هر رفتاری از آن‌ها سر بزند. به‌نظر بنده با شفاف‌سازی ارزش‌های سازمان و تعیین چارچوب رفتاری برای آن‌ها تاحد قابل قبولی قابل کنترل است (مصاحبه ۴)	مصاحبه ۱، ۴، ۶، ۱۳، ۱۵، ۱۸، ۲۱
	ناکارآمدی‌های سیستم مدیریت دولتی	F_2	مقررات دست‌وپاگیر ساختاردهی متغیر با تحولات سیاسی عدم برنامه‌ریزی جامع منابع انسانی تحمیل قوانین به مدیران عدم‌توجه به شایستگی و تخصص کارکنان	...یکی از مهم‌ترین عواملی که می‌تواند تأثیر مستقیمی روی انسجام فرهنگی سازمان داشته باشد، نحوه مدیریت کردن آن‌ها است. هر کارمند به هر حال مشخصه‌های مثبتی دارد که اگر در جای درست از آن‌ها استفاده بشود کارها خیلی بهتر پیش می‌رود. این مطلب با این‌که اثبات شده است اما در عمل ما می‌بینیم که مدیر نم‌تواند درست از منابع انسانی سازمان استفاده کند. یعنی آن‌قدر درگیر کارهای روزمره شده که نمی‌تواند برنامه‌ریزی کند. البته شاید مقصر هم	مصاحبه ۱، ۲، ۵،۶، ۸، ۹، ۱۲، ۱۸، ۲۱

1- Grounded Theory

www.SID.ir

Archive of SID

کدهای انتخابی	کدهای محوری	نماد	کدهای باز	نقل قول	منبع
				نباشد چون متأسفانه در سیستم ما مدرک تحصیلی خیلی ارتباطی به مشاغل سازمانی ندارد (مصاحبه ۹)	
	بی‌ثباتی مدیریت	F_3	تشنج سازمانی احساس نیاز به تغییر در سازمان عملکرد نامطلوب سازمان عدم‌رضایت و حمایت کارکنان سیاسی‌کاری	...در مواردی هم عوامل خارج از سازمان هستند که آنومی در سازمان را تشدید می‌کنن. مثلاً با تغییر در دولت همیشه شاهد تغییر در مدیران عالی و به‌تبع اون مدیران میانی سازمان هستیم که هر بار باعث آشفتگی سازمان می‌شود (مصاحبه ۱)	مصاحبه ۱، ۳، ۴، ۷، ۸، ۱۲، ۱۳، ۱۵، ۱۶
	سوء مدیریت	F_4	عدم‌تناسب تخصص، مهارت و تجربه با سمت شغلی عدم‌توانایی مدیریت تغییر عدم‌تناسب شغل و شاغل عدم‌تناسب سبک رهبری و اقتضائات عدم‌حمایت و مشارکت کارکنان کار بی‌توجهی به مسائل رفاهی کارکنان عدم‌شایسته‌سالاری در سازمان	یکی از مهم‌ترین دلایل آشفتگی سازمان مدیران نالایق و بی‌تفاوت هستند که هیچ بازخوردی به زیردستان خودشون نمی‌دهند. این مدیران گزارش‌های کارکنان زیردست را مطالعه نمی‌کنند و یا اگر مطالعه می‌کنند، هیچ‌گونه بازخوردی به آن نشان نمی‌دهند. هم‌چنین نظارتی بر افراد نمی‌دانند که راه درست را طی می‌کنند یا راه نادرست و در هاله‌ای از ابهام و سردرگمی گرفتار می‌شوند (مصاحبه ۱۵).	مصاحبه ۳، ۱۰، ۱۵، ۱۹، ۲۰، ۲۱
عوامل ساختاری	عدم‌برخورداری سازمان از ظرفیت تغییر	F_5	فقدان رهبری معتمد عدم‌پیروان اعتمادپذیر عدم‌تفکر سیستمی عدم‌درگیری مدیران در امور بی‌بهایی خلاقیت خلاء قهرمانان لایق	وقتی مدیر جذاب و مورد اعتماد کارکنان نیست، بحث تغییر که پیش بیاید نمی‌تواند درست تغییر را مدیریت کند که این علاوه بر آثار سوء عدم موفق تغییرپذیری سازمان، با سردرگمی و سرخورده کردن کارکنان به آشفتگی و آنومی بیش‌تر سازمان دامن می‌زند (مصاحبه ۱۱)	مصاحبه ۱،۲، ۵، ۸، ۱۱،۱۶، ۱۷
	ناکارآمدی سیستم ارتباطات	F_6	ضعف در بکارگیری کانال‌های ارتباطی غیر رسمی محدودیت ارتباطات عمودی عدم‌جامعیت ارتباطات افقی عدم‌ارائه بازخورد به موقع عدم‌پیگیری اطلاعات ارسال شده	... یک مدیر زمانی می‌تواند سازمان را به‌خوبی کنترل کند که ارتباط خوبی با کارکنانش داشته باشد؛ این‌طور است که در کنار ارتباطات رسمی دقیق و منظم با ایجاد جو دوستانه در سازمان احساسات، هنجارها و ارزش‌های زیردستانش را شناسایی می‌کند و می‌تواند با برنامه‌ریزی	مصاحبه ۴، ۹، ۱۲، ۲۰

www.SID.ir

Archive of SID

کدهای انتخابی	کدهای محوری	نماد	کدهای باز	نقل قول	منبع
			عدم‌تناسب سبک ارتباطی و اهداف سازمان	به آن‌ها جهت بدهد (مصاحبه ۱۲)	
	ناتوانی در انگیزش کارکنان	F_7	عدم‌درک کارکنان از تأثیر نقش خود در سازمان بی‌توجهی به مشارکت کارکنان در امور فقدان سیستم نظرسنجی پویا در سازمان فرهنگ سرزنش در ارائه بازخورد عدم‌اطلاع مدیر از عوامل مؤثر در تصمیم‌گیری کارکنان تبعیض و سوگیری	... وقتی مشکلی در سازمان ایجاد می‌شود، به‌جای این‌که دنبال علت به‌وجود آمدن مشکل باشیم، سریع می‌پرسیم مقصر کیست و دنبال کسی هستیم که همه چیز را به گردن آن بیاندازیم و انگشت اتهام را سمت کسی می‌گیریم که تا حالا در مورد مشکلاتش هیچ حرفی نشنیدیم؛ حالا چه‌طور می‌تونیم انتظار داشته باشیم که این افراد به ارزش‌ها و هنجارهای سازمان پایبند باشند (مصاحبه ۱۷)	مصاحبه ۳،۴،۹،۱۱،۱۷
	ضعف در مدیریت عملکرد	F_8	فقدان شفافیت اهداف عملکردی عدم‌تناسب استراتژی و عمل بی‌توجهی و عدم‌تعهد مدیران به رسالت‌های سازمان فقدان یا عدم کارایی شاخص‌های عملکردی استاندارد عدم‌تعادل بین فرایندگرایی و نتیجه‌گرایی ارزیابی عملکرد به منظور مستندسازی ناکارآمدی و عدم‌تأثیر نتایج ارزیابی عملکرد	.... زمانی می‌توانیم انتظار تثبیت هنجار را در سازمان داشته باشیم که در درجه اول خود مسئولین به آن پایبند باشند، در ادامه باید بین کسانی‌که پایبند به هنجارها هستند و آن‌هایی که هیچ ارزشی را رعایت نمی‌کنند تفاوت قائل باشیم که به نظر بنده یکی از موثرترین اهرم‌هایش وارد کردن آن‌ها در سیستم ارزیابی عملکرد است (مصاحبه ۱۰)	مصاحبه ۱، ۴، ۵، ۹، ۱۰، ۱۲، ۱۴، ۱۷،۲۱
	امنیت شغلی بالا	F_9	نرخ بسیارپایین اخراج در سازمان‌های دولتی جابه‌جایی وتنزل مرتبه اندک	.... به‌نظر من یکی از عوامل آنومی در سازمان، امنیت شغلی بالای کارمندان است. وقتی یک نفر در سازمان دولتی استخدام می‌شود دیگر خیالش راحت هست که به این راحتی‌ها نمی‌توانند او را اخراج کنند، البته احساس امنیت شغلی مزایای زیادی دارد ولی به‌نظرم یکی از آسیب‌هایش هم می‌تواند این باشد که مجبور به تحمل هنجارشکنی‌های افراد نالایق باشیم (مصاحبه ۲۰)	مصاحبه ۶، ۱۹، ۲۰

www.SID.ir

Archive of SID

یافته‌های بخش کمی

در مرحله کمّی به‌منظور طراحی مدل آنومی‌سازمانی از رویکرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری فازی استفاده شده است. مدل‌سازی ساختاری تفسیری قادر به نمایش روابط پیچیده بین متغیرها در قالب یک مدل ساختاری است. این رویکرد تنها درباره رابطه بین عناصر (نبود رابطه، وجود رابطه یک طرفه و وجود رابطه متقابل) بحث می‌کند که این امر بر اساس طیف ۲ ارزشی ۰ و ۱ محقق می‌شود؛ اما شدت تأثیر یک متغیر بر متغیر دیگر لحاظ نمی‌شود. به‌عبارتی می‌توان بیان کرد که رویکرد ساختاری تفسیری به‌طور کامل بیان‌گر اندیشه واقعی افراد نیست (پرامد و بانوت[1]، ۲۰۱۳: ۸۶). پژوهش حاضر جهت برطرف کردن این خلاء، از رویکرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری در محیط فازی بهره جست. از این‌رو پرسش‌نامه مقایسات زوجی بر مبنای عوامل شناسایی شده در فاز کیفی پژوهش تدوین شد. در ماتریس مقایسات زوجی، عوامل ۲ به ۲ مقایسه می‌شود. در هنگام پرکردن آن، پاسخ‌دهندگان از کدهای معرف عبارات کلامی استفاده می‌کنند (تسنگ و چیئو[2]، ۲۰۱۳: ۲۶). شکل شماره دو نمایان‌گر فرم کلی ماتریس مقایسات زوجی است.

$$D=\begin{bmatrix} & p_1 & p_2 & \cdots & p_n \\ p_1 & - & \tilde{d}_{12} & \cdots & \tilde{d}_{1n} \\ p_2 & \tilde{d}_{21} & - & \cdots & \tilde{d}_{2n} \\ \vdots & \vdots & \vdots & - & \vdots \\ p_n & \tilde{d}_{n1} & \tilde{d}_{n2} & \cdots & - \end{bmatrix}$$

شکل شماره ۲: فرم کلی ماتریس مقایسات زوجی

در ماتریس فوق p_i بیان‌گر عنصر i ام و $d_{ij}=(l_{ij}, m_{ij}, u_{ij})$ بیان‌گر میزان تأثیر عنصر i ام بر عنصر j ام، l_{ij} حد پایین، m_{ij} حد وسط، u_{ij} حد بالای عدد فازی مثلثی d_{ij} و D نیز ماتریس مقایسات زوجی است که اعداد فازی و عبارات کلامی مرتبط با آن به شرح جدول شماره سه قابل ارائه است.

1 - Pramod & Banwet
2 - Tsen & Chiu

www.SID.ir

Archive of SID

جدول شماره ۳: عبارات کلامی، کدها و اعداد فازی مربوط به آن‌ها

عبارت کلامی	کد	عدد فازی
بدون تأثیر	NO	(۰ ،۰ ،۰/۲۵)
تأثیر کم	L	(۰ ،۰/۲۵ ،۰/۵)
تأثیر متوسط	M	(۰/۲۵ ،۰/۵ ،۰/۷۵)
تأثیر زیاد	V	(۰/۵ ،۰/۷۵ ،۱)
تأثیر بسیار زیاد	VH	(۰/۷۵ ،۱ ،۱)

به‌عنوان نمونه ماتریس مقایسات زوجی حاصل شده بر مبنای نظر خبره ۱ مطابق جدول شماره چهار است.

جدول شماره ۴: نمونه ماتریس مقایسات زوجی حاصل شده

	F_1	F_2	F_3	F_4	F_5	F_6	F_7	F_8	F_9
F_1	-	VH	M	M	NO	L	NO	VH	VH
F_2	L	-	L	NO	NO	NO	NO	NO	NO
F_3	NO	V	-	NO	NO	NO	NO	NO	NO
F_4	L	M	V	-	NO	L	NO	V	V
F_5	M	M	V	VH	-	VH	V	VH	VH
F_6	M	M	VH	V	NO	-	NO	VH	V
F_7	V	V	VH	VH	VH	VH	-	VH	VH
F_8	M	M	V	V	NO	V	NO	-	V
F_9	L	L	V	V	NO	L	NO	M	-

پس از تکمیل پرسش‌نامه‌ها توسط پاسخ‌دهندگان، برای انجام محاسبات، عبارات‌کلامی به اعداد فازی تبدیل شدند. بدین منظور، در پژوهش حاضر از طیف اعداد فازی نشان داده شده در جدول شماره سه استفاده شد که نمایان‌گر رابطه بین عبارات کلامی، کد آن‌ها و اعداد فازی مثلثی[1] است. لازم به ذکر است که برای انجام برخی محاسبات در این روش از ویرایش ششم نرم‌افزار MATLAB2016 استفاده شده است. پس از تشکیل ماتریس‌های مقایسات زوجی با ادغام نظرات، ماتریس قضاوت یا ادغامی تشکیل می‌شود. برای تشکیل ماتریس قضاوت از میانگین هندسی نظرات بر اساس رابطه (۱) استفاده می‌شود که در رابطه فوق K نشان‌گر تعداد خبرگان است (تسنگ و چیئو، ۲۰۱۳: ۲۷).

1 - Triangular fuzzy numbers

www.SID.ir

Archive of SID

رابطه (۱) $g_{ij} = (d_{ij}^1, d_{ij}^2, d_{ij}^3, d_{ij}^k)^{1/k}$

جدول شماره ۵: ما تریس قضاوت

	F_1	F_2	F_3	F_4	F_5	F_6	F_7	F_8	F_9
F_1	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۰۰)	(۰/۶۶, ۰/۹۱, ۱/۰۰)	(۰/۰۰, ۰/۴۵, ۰/۷۲)	(۰/۰۰, ۰/۴۵, ۰/۷۲)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۲۵)	(۰/۰۰, ۰/۳۱, ۰/۵۷)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۲۵)	(۰/۰۰, ۰/۵۷, ۰/۷۹)	(۰/۰۰, ۰/۵۷, ۰/۷۹)
F_2	(۰/۰۰, ۰/۳۱, ۰/۵۷)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۰۰)	(۰/۰۰, ۰/۳۱, ۰/۵۷)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۳۱)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۲۵)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۴۰)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۴۰)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۴۰)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۳۱)
F_3	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۴۰)	(۰/۳۱, ۰/۵۷, ۰/۸۳)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۰۰)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۴۰)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۲۵)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۴۰)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۲۵)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۳۱)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۴۰)
F_4	(۰/۰۰, ۰/۴۰, ۰/۶۶)	(۰/۰۰, ۰/۴۰, ۰/۶۶)	(۰/۴۰, ۰/۶۶, ۰/۹۱)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۰۰)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۲۵)	(۰/۰۰, ۰/۴۵, ۰/۷۲)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۲۵)	(۰/۵۷, ۰/۸۳, ۱/۰۰)	(۰/۳۶, ۰/۶۳, ۰/۸۳)
F_5	(۰/۳۱, ۰/۵۷, ۰/۸۳)	(۰/۳۱, ۰/۵۷, ۰/۸۳)	(۰/۵۰, ۰/۷۵, ۱/۰۰)	(۰/۵۷, ۰/۸۳, ۱/۰۰)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۰۰)	(۰/۵۷, ۰/۸۳, ۱/۰۰)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۵۷)	(۰/۶۶, ۰/۹۱, ۱/۰۰)	(۰/۶۶, ۰/۹۱, ۱/۰۰)
F_6	(۰/۴۰, ۰/۶۶, ۰/۹۱)	(۰/۴۰, ۰/۶۶, ۰/۹۱)	(۰/۵۷, ۰/۸۳, ۱/۰۰)	(۰/۵۷, ۰/۸۳, ۱/۰۰)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۴۵)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۰۰)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۳۱)	(۰/۵۷, ۰/۸۳, ۱/۰۰)	(۰/۵۷, ۰/۸۳, ۱/۰۰)
F_7	(۰/۶۶, ۰/۹۱, ۱/۰۰)	(۰/۶۶, ۰/۹۱, ۱/۰۰)	(۰/۶۶, ۰/۹۱, ۱/۰۰)	(۰/۶۶, ۰/۹۱, ۱/۰۰)	(۰/۶۶, ۰/۹۱, ۱/۰۰)	(۰/۵۷, ۰/۸۳, ۱/۰۰)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۰۰)	(۰/۶۶, ۰/۹۱, ۱/۰۰)	(۰/۷۵, ۱/۰۰, ۱/۰۰)
F_8	(۰/۰۰, ۰/۳۱, ۰/۵۷)	(۰/۰۰, ۰/۳۱, ۰/۵۷)	(۰/۵۰, ۰/۷۵, ۱/۰۰)	(۰/۵۰, ۰/۷۵, ۱/۰۰)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۲۵)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۵۷)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۳۱)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۰۰)	(۰/۵۰, ۰/۷۵, ۱/۰۰)

www.SID.ir

Archive of SID

	F_1	F_2	F_3	F_4	F_5	F_6	F_7	F_8	F_9
F_9	(۰/۰۰۰، ۰/۳۱۰، ۰/۵۷۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۳۱۰، ۰/۵۷۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۳۱۰، ۰/۵۷۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۳۱۰، ۰/۵۷۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۲۵۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۳۱۰، ۰/۵۷۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۲۵۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۵۰۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰)

مرحله بعد نرمال‌سازی ماتریس قضاوت است. بدین منظور، ابتدا مقدار γ به کمک رابطه (۲) محاسبه می‌گردد(پرامد و بانوت،۲۰۱۳: ۸۴).

رابطه(۲) $\gamma = \max_{1\le i\le n} \sum_{j=1}^{n} u_{ij}$

در رابطه فوق u_{ij} نمایان‌گر حد بالای اعداد فازی ماتریس قضاوت است. در این مرحله برای محاسبه ماتریس نرمال تمامی اعداد ماتریس قضاوت بر γ تقسیم می‌شوند (پرامد و بانوت، ۲۰۱۳: ۸۴). با توجه به اعداد موجود در ماتریس قضاوت، مقدار $\gamma = ۸$ به‌دست آمد که با تقسیم تمامی درایه‌های ماتریس قضاوت بر عدد ۸، ماتریس نرمال شده مطابق جدول شماره شش حاصل شد.

جدول شماره ۶: ماتریس نرمالیزه

	F_1	F_2	F_3	F_4	F_5	F_6	F_7	F_8	F_9
F_1	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰)	(۰/۰۷۰، ۰/۱۱۰، ۰/۱۳۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۶۰، ۰/۰۹۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۶۰، ۰/۰۹۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۳۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۴۰، ۰/۰۷۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۳۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۷۰، ۰/۱۰۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۷۰، ۰/۱۰۰)
F_2	(۰/۰۰۰، ۰/۰۴۰، ۰/۰۷۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۴۰، ۰/۰۷۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۴۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۳۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۵۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۵۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۵۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۴۰)
F_3	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۵۰)	(۰/۰۴۰، ۰/۰۷۰، ۰/۱۰۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۵۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۳۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۵۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۳۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۴۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۵۰)
F_4	(۰/۰۰۰، ۰/۰۵۰، ۰/۰۷۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۵۰، ۰/۰۷۰)	(۰/۰۵۰، ۰/۰۷۰، ۰/۱۱۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۳۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۶۰، ۰/۰۹۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۳۰)	(۰/۰۷۰، ۰/۱۰۰، ۰/۱۳۰)	(۰/۰۴۰، ۰/۰۸۰، ۰/۱۰۰)
F_5	(۰/۰۴۰، ۰/۰۷۰، ۰/۱۰۰)	(۰/۰۴۰، ۰/۰۷۰، ۰/۱۰۰)	(۰/۰۶۰، ۰/۰۹۰، ۰/۱۳۰)	(۰/۰۷۰، ۰/۱۰۰، ۰/۱۳۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰)	(۰/۰۷۰، ۰/۱۰۰، ۰/۱۳۰)	(۰/۰۰۰، ۰/۰۰۰، ۰/۰۷۰)	(۰/۰۷۰، ۰/۱۱۰، ۰/۱۳۰)	(۰/۰۷۰، ۰/۱۱۰، ۰/۱۳۰)

www.SID.ir

Archive of SID

	F_1	F_2	F_3	F_4	F_5	F_6	F_7	F_8	F_9
F_6	(۰/۰۵, ۰/۰۷, ۰/۱۱)	(۰/۰۵, ۰/۰۷, ۰/۱۱)	(۰/۰۷, ۰/۱۰, ۰/۱۳)	(۰/۰۷, ۰/۱۰, ۰/۱۳)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۰۶)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۰۰)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۰۴)	(۰/۰۷, ۰/۱۰, ۰/۱۳)	(۰/۰۷, ۰/۱۰, ۰/۱۳)
F_7	(۰/۰۷, ۰/۱۱, ۰/۱۳)	(۰/۰۷, ۰/۱۱, ۰/۱۳)	(۰/۰۷, ۰/۱۱, ۰/۱۳)	(۰/۰۷, ۰/۱۱, ۰/۱۳)	(۰/۰۷, ۰/۱۱, ۰/۱۳)	(۰/۰۷, ۰/۱۰, ۰/۱۳)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۰۰)	(۰/۰۷, ۰/۱۱, ۰/۱۳)	(۰/۰۹, ۰/۱۳, ۰/۱۳)
F_8	(۰/۰۰, ۰/۰۴, ۰/۰۷)	(۰/۰۰, ۰/۰۴, ۰/۰۷)	(۰/۰۶, ۰/۰۹, ۰/۱۳)	(۰/۵۰, ۰/۷۵, ۰/۱۳)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۰۳)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۰۷)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۰۴)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۰۰)	(۰/۰۶, ۰/۰۹, ۰/۱۳)
F_9	(۰/۰۰, ۰/۰۴, ۰/۰۷)	(۰/۰۰, ۰/۰۴, ۰/۰۷)	(۰/۰۰, ۰/۰۴, ۰/۰۷)	(۰/۰۰, ۰/۰۴, ۰/۰۷)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۰۳)	(۰/۰۰, ۰/۰۴, ۰/۰۷)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۰۳)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۰۶)	(۰/۰۰, ۰/۰۰, ۰/۰۰)

جهت دیفازی نمودن اعداد فازی روش‌های مختلفی وجـود دارد که پژوهش‌گـران بـر رابطـه (۳) به‌عنوان بهترین روش جهت دیفازی نمودن اعداد فازی تأکید دارند(پاول[1]،۲۰۰۳: ۱۱۹).

رابطه (۳) $BNP_{ij} = \frac{l_{ij}+m_{ij}+u_{ij}}{3}$

سپس با استفاده از رابطه (۳) اقدام به دیفازی نمودن ماتریس نرمال شده اسـت کـه نتیجـه عملیات فوق در جدول شماره هفت نشان داده شده است.

جدول شماره ۷: ماتریس نرمال دیفازی شده

	F_1	F_2	F_3	F_4	F_5	F_6	F_7	F_8	F_9
F_1	۰	۰/۱۰	۰/۰۵	۰/۰۵	۰/۰۱	۰/۰۴	۰/۰۱	۰/۰۶	۰/۰۶
F_2	۰/۰۴	۰	۰/۰۴	۰/۰۱	۰/۰۱	۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۰۴	۰/۰۱
F_3	۰/۰۴	۰/۰۷	۰	۰/۰۲	۰/۰۴	۰/۰۲	۰/۰۱	۰/۰۱	۰/۰۲
F_4	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۰۸	۰	۰/۰۱	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۰۷
F_5	۰/۰۷	۰/۰۷	۰/۰۴	۰/۱۰	۰	۰/۰۴	۰/۰۲	۰/۱۰	۰/۱۰
F_6	۰/۰۸	۰/۰۸	۰/۱۰	۰/۰۴	۰/۰۲	۰	۰/۰۱	۰/۱۰	۰/۱۰
F_7	۰/۱۰	۰/۱۰	۰/۱۰	۰/۱۰	۰/۰۴	۰/۱۰	۰	۰/۰۴	۰/۱۲
F_8	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۴۶	۰/۰۱	۰/۰۴	۰/۰۱	۰	۰/۰۹
F_9	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۰۱	۰/۰۱	۰/۰۲	۰

1 - Powell

www.SID.ir

Archive of SID

پس از دیفازی نمودن تمامی اعداد فازی موجود در ماتریس به‌هنجار شده و به‌دست آوردن ماتریس دیفازی شده، حد آستانه ماتریس دیفازی‌شده از طریق میانگین حسابی مطابق رابطه ۴ محاسبه می‌شود (باکودیو و همکاران[1]، ۲۰۱۶: ۶۱)

رابطه (۴) $C = \frac{\sum_{j=1}^{n}\sum_{i=1}^{n} a_{ij}}{n^2}$

در رابطه فوق a_{ij} نشان‌دهنده مقادیر دیفازی‌شده اعداد فازی ماتریس نرمال، n نمایان‌گر تعداد عناصر و c نشان‌گر حدآستانه است. لازم به ذکر است که با استفاده از رابطه ۴، حد آستانه در این پژوهش ۰/۰۴۷ به‌دست آمد.

ماتریس وقوع پس از محاسبه حدآستانه تشکیل می‌شود. بدین منظور، عناصر ماتریس دیفازی شده یک‌به‌یک با مقدار حد آستانه مقایسه می‌شوند. اگر عنصری دارای مقداری بیش‌تر یا مساوی حدآستانه بود، آن‌گاه در درایه متناظر با آن، عدد ۱ قرار داده می‌شود و اگر دارای مقدار کم‌تر از حدآستانه بود، عدد ۰ جایگزین می‌شود (ژانگ، لی وهائو[2]، ۲۰۱۰: ۲۱۴). مطابق با دستور فوق ماتریس وقوع به‌صورت جدول شماره هشت ایجاد شد.

جدول شماره ۸: ماتریس وقوع

	F_1	F_2	F_3	F_4	F_5	F_6	F_7	F_8	F_9
F_1	۰	۱	۱	۱	۰	۰	۰	۱	۱
F_2	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
F_3	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
F_4	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۱
F_5	۱	۱	۰	۱	۰	۰	۰	۱	۱
F_6	۱	۱	۱	۰	۰	۰	۰	۱	۱
F_7	۱	۱	۱	۱	۰	۱	۰	۰	۱
F_8	۰	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۱
F_9	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰

ماتریس دسترسی‌پذیری اولیه از جمع ماتریس وقوع با جمع ماتریس همانی حاصل می‌شود (جیا، دیابات و ماتیاژاگان[3]، ۲۰۱۵: ۷۹) که در نتیجه این عمل عناصر موجود در قطر اصلی ماتریس وقوع همگی به عدد ۱ تبدیل می‌شوند. پس از تشکیل ماتریس دست‌یابی اولیه، باید

1- Bacudioa et al
2- Xiong, Li & Hao
3- Jia, Diabat & Mathiyazhagan

www.SID.ir

Archive of SID

سازگاری درونی آن برقرار باشد. به‌عنوان نمونه اگر متغیر ۱ منجر به متغیر ۲ شود و متغیر ۲ منجر به متغیر ۳ شود، پس متغیر ۱ باید منجر به متغیر ۳ شود و اگر در ماتریس دست‌یابی این حالت برقرار نبود، باید ماتریس اصلاح شود و روابطی که از قلم افتاده است، جایگزین شود. جهت دست‌یابی به ماتریس اصلاح شده، ماتریس اولیه را باید تا جایی به توان رساند که رابطه زیر برقرار شود (جیا و همکاران، ۲۰۱۵: ۷۹).

رابطه (۵) $M^* = M^k = M^{k=1}, K > 1$

دراین پژوهش، سازگاری در ماتریس دست‌یابی با استفاده از نرم افزار $MATLAB_{2016}$ برقرار شده است. ماتریس دست‌یابی نهایی عوامل مؤثر در شکل‌گیری آنومی‌سازمان در جدول شماره نُه ارائه شده است. لازم به توضیح است که اعدادی که علامت * گرفته‌اند، نشان می‌دهند که در ماتریس دست‌یابی اولیه ۰ بوده‌اند و پس از سازگاری عدد ۱ گرفته‌اند.

جدول شماره ۹: ماتریس دست‌یابی نهایی

	F_1	F_2	F_3	F_4	F_5	F_6	F_7	F_8	F_9
F_1	۱	۱	۱	۱	۱*	۱*	۰	۱	۱
F_2	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
F_3	۰	۱	۱	۱*	۱*	۱*	۱*	۱*	۱*
F_4	۱*	۱*	۱	۱	۱*	۱*	۰	۱*	۱
F_5	۱	۱	۱*	۱*	۱	۱*	۰	۱	۱
F_6	۱	۱	۱	۰	۱*	۱	۰	۱	۱
F_7	۱	۱	۱	۱	۰	۱	۱	۱*	۱
F_8	۱*	۱*	۱*	۱	۱*	۱*	۰	۱	۱
F_9	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱

در ادامه به‌منظور تعیین سطح و اولویت متغیرها، مجموعه دست‌یابی و مجموعه پیش‌نیاز برای هر متغیر تعیین می‌شود(مندل و دشماک[1]، ۱۹۹۴: ۳۵). مجموعه دست‌یابی هر متغیر شامل متغیرهایی می‌شود که از طریق متغیر مورد نظر حاصل شده و مجموعه پیش نیاز شامل متغیرهایی می‌شود که وجود آن‌ها جهت دست‌یابی به متغیر مورد نظر، لازم می‌باشد. این‌کار با

1- Mandal & Deshmukh

www.SID.ir

Archive of SID

استفاده از ماتریس دست‌یابی انجام می‌شود. پس از تعیین مجموعه دست‌یابی و پیش‌نیاز برای هر متغیر، عناصر مشترک بین ۲ مجموعه شناسایی می‌شوند. متغیرهایی که مجموعه مشترکشان با مجموعه دست‌یابی‌شان یکی باشد، سطح اول اولویت را به خود اختصاص می‌دهند. پس از تعیین این متغیر یا متغیرها، آن‌ها را از جدول حذف کرده و با بقیه متغیرهای باقیمانده جدول بعدی تشکیل داده می‌شود. در جدول دوم هم همانند جدول اول، متغیر سطح دوم مشخص می‌شود و این کار را تا تعیین سطح همه متغیرها ادامه می‌یابد (آگاروال، شانکر و تیواری[1]، ۲۰۰۵: ۲۱۸). بدین ترتیب در این پژوهش طی ۴ مرحله، سطوح چهارگانه مدل آنومی سازمان حاصل شد که به‌دلیل اختصار، نتیجه نهایی این مراحل در جدول شماره ده آمده است.

جدول شماره ۱۰: نتایج سطح بندی عوامل مؤثردر شکل‌گیری آنومی سازمانی

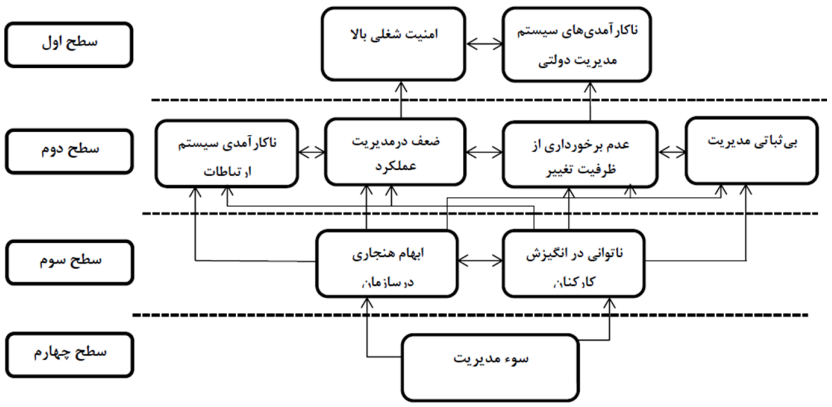
نماد	مجموعه پیش‌نیاز	مجموعه دسترسی	مجموعه مشترک	سطح
F_1	۱و۴و۵و۶و۷و۸	۱و۲و۳و۴و۵و۶و۸و۹	۱و۴و۵و۶و۸	سطح سوم
F_2	۱و۲و۳و۴و۵و۶و۷و۸	۲	۲	سطح اول
F_3	۱و۳و۴و۵و۶و۷و۸	۲و۳و۴و۵و۶و۸و۹	۳و۴و۵و۶و۸	سطح دوم
F_4	۱و۳و۴و۵و۷و۸	۱و۲و۳و۴و۵و۶و۸و۹	۱و۳و۴و۵و۸	سطح سوم
F_5	۱و۳و۴و۵و۶و۸	۱و۲و۳و۴و۵و۶و۸و۹	۱و۳و۴و۵و۶و۸	سطح دوم
F_6	۱و۳و۴و۵و۶و۷و۸	۱و۲و۳و۵و۶و۷و۸	۱و۳و۵و۶و۷و۸	سطح دوم
F_7	۳و۷	۱و۲و۳و۴و۶و۷و۸و۹	۳و۷	سطح چهارم
F_8	۱و۳و۴و۵و۶و۷و۸	۱و۲و۳و۴و۵و۶و۸و۹	۱و۳و۴و۵و۶و۸	سطح دوم
F_9	۱و۳و۴و۵و۶و۷و۸و۹	۹	۹	سطح اول

پس از تعیین روابط و سطح متغیرها می‌توان آن‌ها را به شکل مدلی ترسیم کرد. به‌همین منظور ابتدا متغیرها بر حسب سطح آن‌ها از بالا به پایین تنظیم می‌شوند و با استفاده از سطح‌بندی انجام شده دیاگرامی با عنوان مدل آنومی‌سازمان ترسیم می‌شود و پس از ترسیم مدل، روابط بین عوامل با توجه به ماتریس دسترسی نهایی با حذف انتقال پذیری‌ها به صورت گراف‌هایی جهت‌دار ترسیم می‌شوند (متیاژاگان و هاک[2]، ۲۰۱۳: ۴۰۹).

1- Agarwal, Shanker & Tiwari
2- Mathiyazhagan & Haq

www.SID.ir

Archive of SID



شکل شماره ۳: مدل آنومی سازمانی

در ادامه برای تجزیه‌وتحلیل میزان قدرت نفوذ و میزان وابستگی هر یک از عوامل از تجزیه و تحلیل میک‌مک (MICMAC) استفاده شد. قدرت هدایت یک معیار، تعداد معیارهایی است که متأثر از معیار مربوطه می‌شوند از جمله خود آن معیار قدرت وابستگی نیز تعداد معیارهایی است که بر معیار مربوطه تأثیر می‌گذارند و منجر به دست‌یابی به آن می‌شوند. قدرت‌های هدایت و وابستگی در تحلیل ماتریس «هدایت- وابستگی» دسته‌بندی و استفاده می‌شوند که در آن، معیارها به چهار گروه خودمختار، وابسته، پیوندی و مستقل دسته‌بندی می‌شوند(مندل و دشماک،۱۹۹۴: ۳۶). از این‌رو با توجه به جدول شماره نه و با جمع تعداد عدد ۱ موجود در هر سطر، قدرت هدایت یا نفوذ هر عامل و با جمع تعداد ۱های موجود در هر ستون قدرت وابستگی هر عامل محاسبه شده که مقادیر به‌دست آمده در جدول شماره یازده قابل مشاهده است.

جدول شماره ۱۱: قدرت هدایت- وابستگی عوامل مؤثر در شکل‌گیری آنومی سازمان

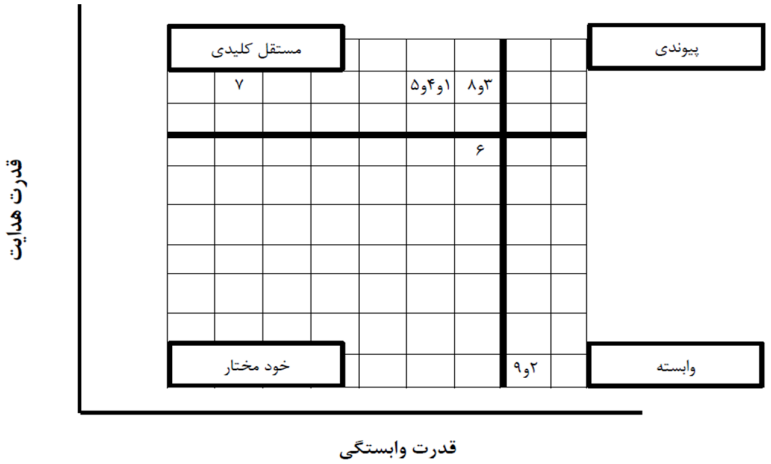
عامل	F_1	F_2	F_3	F_4	F_5	F_6	F_7	F_8	F_9
قدرت هدایت	۸	۱	۸	۸	۸	۷	۸	۸	۱
قدرت وابستگی	۶	۸	۷	۶	۶	۷	۲	۷	۸

سپس مطابق اعداد به‌دست آمده برای قدرت هدایت و وابستگی هر یک از شاخص‌ها، شاخص‌های مذکور در چهار خوشه؛ خودمختار، وابسته، پیوندی و مستقل دسته‌بندی و ماتریس هدایت- وابستگی برای مدل آنومی سازمان، مطابق شکل شماره چهار ترسیم می‌شود. لازم به توضیح است که برای ترسیم این ماتریس، تعداد خانه‌های سطر و ستون ماتریس برابر با تعداد عوامل، و خطوط تقسیم‌کننده

www.SID.ir

Archive of SID

این ماتریس به چهار خوشه مستقل، خودمختار، پیوندی و وابسته بر حسب عدد میانه حاصل شده از قدرت هدایت و قدرت وابستگی عوامل مورد بررسی ترسیم می‌شوند.



شکل شماره ۴: ماتریس هدایت-وابستگی مدل آنومی سازمان

بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی انجام این پژوهش، ارائه مدل آنومی در سازمان‌های دولتی است که در این راستا در گام اول عناصر تشکیل‌دهنده مدل آنومی سازمانی از طریق کدگذاری مصاحبه‌های انجام گرفته با ۲۱ تن از مدیران دستگاه‌های اجرایی شهر خرم‌آباد شناسایی شد. خروجی این مرحله شناسایی ۴۹ شاخص در قالب نه بُعد اصلی بود. در گام بعدی به منظور برقراری ارتباط و توالی بین ابعاد و ارائه مدل ساختاری‌شان از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری بهره گرفته شد که در این روش بر اساس مد نظرات اعضای نمونه‌آماری و تجزیه‌وتحلیل‌های صورت گرفته، مدل آنومی‌سازمانی در قالب چهار سطح برای سازمان‌های دولتی شهر خرم‌آباد احصاء شد. نتایج پژوهش بیان‌گر این مطلب است که سوءمدیریت پایه بنیادین مدل آنومی سازمانی را تشکیل می‌دهد به‌طوری‌که می‌توان گفت میزان آنومی متوجه سازمان از فاکتور مذکور نشأت می‌گیرد. در رابطه با اهمیت مدیریت می‌توان گفت که همه افراد جامعه از بهبود نحوه مدیریت در واحدهای مختلف خدماتی و تولیدی سود می‌برند. بهره‌وری بالا در سازمان‌های مختلف، انجام خدمات مطلوب و به‌موقع، ایجاد اشتغال، بهبود وضعیت صنعت، پایین آمدن نرخ تورم و بیکاری

www.SID.ir

Archive of SID

و ... حاصل عملکرد خوب و موفق مدیران در یک جامعه است. اما یکی از انتقاداتی که دوستانه یا مغرضانه به نظام مدیریتی کشور ما وارد شده است؛ آن است که تنها افراد خاصی در ایران می‌توانند وارد حلقه مدیریتی شوند که در راستای این انتقاد، نظریه جابه‌جایی مدیران دولتی که در بسیاری از کشورها و شاید در همه کشورها صادق است، مطرح می‌شود. بر طبق این نظریه هنگامی‌که افرادی با اصول ایدئولوژیک یا سیاسی مشترک مدیریت دولتی کشور را در دست می‌گیرند با گذشت زمان، وقتی مدیریت دولتی در شاخه‌های متعدد به علت عدم‌کارایی محبوبیت خود را از دست می‌دهد و گاهی اوقات واکنش منفی مردم را با اشکال مختلف درپی دارد، مدیران تغییر می‌کنند ولی جابه جا می‌شوند و کم‌تر از صحنه مدیریت دولتی کنار گذاشته می‌شوند و این امر منجر به سوءمدیریت در بسیاری از سازمان‌های دولتی و در نتیجه شکل‌گیری آنومی در این سازمان‌ها می‌شود.

دو عامل ابهام هنجاری و ناتوانی در انگیزش کارکنان در سطح بعدی مدل آنومی سازمان جای گرفتند. در واقع فرهنگ به‌عنوان یک عامل کنترلی به‌حساب می‌آید که موجب ایجاد یا شکل‌دهی به نگرش‌ها در رفتار کارکنان می‌شود، به‌طوری‌که شایستگی و تناسب فرد در سازمان، تناسب نگرش‌ها و رفتار فرد با فرهنگ سازمانی را موجب می‌شود تا فرد بتواند به‌عنوان عضوی از سازمان درآید. از این‌رو سازمانی که در تعیین ارزش‌های اساسی، تثبیت و تفهیم آن‌ها به کارکنان ناموفق عمل می‌کند؛ منجر به رهاسازی افراد در محیط هنجاری مبهم می‌شود که می‌توان بی‌انگیزگی، عدم پایبندی به ارزش‌ها و بی‌هنجاری را در رفتارهای آن‌ها انتظار داشت (هم‌سو با نتایج پژوهش ماسیجویسکا(۲۰۱۶) و سفیدچیان و همکاران، ۱۳۹۶). عدم‌برخورداری سازمان از ظرفیت تغییر، ناکارامدی سیستم ارتباطات، ضعف در ارزیابی عملکرد و بی‌ثباتی مدیریت چهار عاملی بودند که در سطح دوم مدل جای گرفتند. بی‌ثباتی مدیریت همانند هر پدیده اجتماعی دیگری دارای معایبی است؛ چرا که مدیریت برای درک کامل سازمان و پیاده‌سازی ایده‌ها و عملیاتی ساختن برنامه‌ها برای تحقق رسالت سازمان نیازمند زمان مناسب است که ثبات مدیریت تضمین‌کننده این مهم است و بی‌ثباتی مدیریت می‌تواند سازمان را دچار انفعال، عدم‌بازدهی و سردرگمی کارکنان کند که آنومی سازمان را می‌توان یکی از پیامدها منفی آن دانست. این در حالی است که برخی از صاحب‌نظران ثبات مدیریت در بخش دولتی را دارای تبعات منفی برای اجرای خط‌مشی‌ها و سیاست‌های عمومی می‌دانند که مطلب فوق در ارتباط با مدیران منفعلی صادق

www.SID.ir

Archive of SID

است که پس از گذشت سال‌ها و تحمیل رکود و بی‌انگیزگی به کارکنان، به‌دلیل برخورداری از شبکه‌های فعال سیاسی همواره در سمت خود باقی می‌مانند.

مصاحبه با اعضای نمونه آماری پژوهش حاکی از این مطلب بود که در ارزیابی عملکرد کارکنان سازمان‌های دولتی اغلب مدیران به منافع خود می‌اندیشند و طبیعی است که در ارزیابی عملکرد، اطلاعات به‌گونه‌ای ارائه شوند که نتایج نشان‌دهنده موفقیت سازمان‌ها، مدیران و کارکنان آن‌ها باشد. پژوهش‌های انجام‌گرفته در این زمینه نشان داد که ارزیابی عملکرد در سازمان‌های دولتی دارای نارسایی‌هایی از جمله دیوان‌سالاری کنترلی، برخورد ابزاری با مسائل، عدم‌رشد خلاقیت و رفتارهای تقلیدی، انتخاب نادرست معیارهای سنجش، جامع نبودن معیارهای ارزیابی و نادیده گرفته شدن ماهیت سازمان‌های دولتی می‌باشد که عوامل خود محرکی جهت پدیداری آنومی سازمانی محسوب می‌شوند(هم‌سو با نتایج پژوهش تساردیو و همکاران(۲۰۱۱). عامل بعدی اثرگذار بر میزان آنومی سازمانی ارتباطات سازمان است. در واقع برای ایجاد هماهنگی بین عناصر مادی و انسانی سازمان به‌صورت یک شبکه کارآمد و مؤثر، برقراری ارتباطات مطلوب ضروری است. زیرا وقتی ارتباطات برقرار نشود سازمان متوقف می‌شود و در واقع می‌توان گفت که مدیریت کارساز کارکنان و فرایندها به برقراری ارتباطات مؤثر بستگی دارد(هم‌سو با نتایج پژوهش مارتین و همکاران، ۲۰۰۹). درنهایت دو عامل امنیت شغلی بالا و ناکارآمدی‌های سیستم مدیریت دولتی در بالاترین سطح مدل(سطح یک) به‌عنوان عواملی با کم‌ترین تأثیر بر شکل‌گیری آنومی سازمانی جای گرفتند.

یکی دیگر از نتایج حاصل شده از این پژوهش، ترسیم ماتریس هدایت-وابستگی است که عوامل تأثیرگذار بر آنومی سازمان را در چهار خوشه خودمختار، وابسته، مستقل و پیوندی جای داد که این امر نشان داد عوامل سوءمدیریت، ناتوانی در انگیزش کارکنان، ابهام هنجاری در سازمان، عدم ظرفیت تغییر، بی‌ثباتی مدیریت و ضعف در ارزیابی‌عملکرد در خوشه مستقل با قدرت هدایت بالا و قدرت وابستگی کم قرار دارند. هم‌چنین ناکارآمدی سیستم ارتباطات در خوشه خودمختار با قدرت هدایت و وابستگی کم و دو عامل امنیت شغلی بالا و ناکارآمدی‌های سیستم مدیریت دولتی در خوشه وابسته با قدرت هدایت کم و قدرت وابستگی بالا جای گرفتند که از جایگاه سوءمدیریت در ماتریس هدایت- وابستگی نشان از تأثیرگذارترین عامل در شکل‌گیری آنومی سازمان دارد.

www.SID.ir

Archive of SID

پیشنهادها

با توجه به نتایج حاصل شده از انجام این پژوهش و به‌منظور مقابله و کاهش میزان آنومی در سازمان‌های دولتی، پیشنهادهای زیر به مدیران عالی و میانی دستگاه‌های اجرایی ارائه می‌شود:

- انتخاب مدیرانی شایسته و هم‌سو با رسالت سازمان: نظر به نقش مهم و تأثیر مستقیم شایستگی‌های مدیران در نظم و انسجام سازمان، پیشنهاد می‌شود در انتخاب مدیران به تناسب تخصص، تجربه و برخورداری آنان از حداقل ملزومات مدیریت و رهبری چون توانایی الهام‌بخشی، مدیریت تغییر و انگیزه‌بخشی توجه ویژه شود؛
- تمرکز برکم‌رنگ‌سازی عزل‌ونصب‌های سیاسی: نظر به نقش پراهمیت ثبات مدیریت در جلوگیری از آشفتگی و آنومی سازمان، انتخاب مدیرانی شایسته و سعی در ایجاد ثبات در پست‌های مدیریتی پیشنهاد می‌شود؛
- تقویت فرهنگ سازمان: زمانی می‌توان پایبندی کارکنان به ارزش‌های سازمان را انتظار داشت که در بستر فرهنگی حمایت‌کننده قرارگیرد. از این‌رو تعیین ارزش‌های فرهنگی سازمان و انعکاس آن‌ها در سطوح مختلف سازمانی، هم‌چنین حمایت از آن‌ها در قالب کارکردهای مدیریت منابع انسانی پیشنهاد می‌شود؛
- طراحی نظام انگیزشی مؤثر: از آن‌جا که مقابله با آنومی سازمانی عمیقاً بر میزان انگیزه کارکنان و میزان تمایل آنان به مشارکت درامور سازمانی وابسته است؛ طراحی سازوکارهای تشویقی و انگیزشی مناسب در جهت پایبندی کارکنان به ارزش‌های سازمان و تثبیت آن پیشنهاد می‌شود؛
- بهبود کارایی و اثربخشی سیستم مدیریت عملکرد: درک افراد از نتایج مورد انتظار از آن‌ها نقش به‌سزایی در عملکرد آن‌ها و پایبندی به اصول سازمان دارد که بدین منظور؛ شفافیت اهداف عملکردی، تعیین نقش افراد در تحقق اهداف، ارزیابی عملکرد واقع‌گرایانه و افزایش ضریب تأثیر نتایج حاصل شده در سیستم پاداش و جبران خدمت پیشنهاد می‌شود؛
- طراحی داشبورد رهبری در سازمان: علی‌رغم آن‌که شاخص‌های متعددی در شکل‌گیری آنومی سازمان تأثیرگذار هستند؛ اما آن‌چه به کلیه منابع جهت، سمت‌وسو، نظم و هماهنگی می‌دهد؛ برخورداری از داشبوردی مدیریتی و رهبری اثربخش منابع‌انسانی

www.SID.ir

Archive of SID

است. از این‌رو تقویت مهارت‌های انگیزه‌بخشی، تسهیل‌گری، توسعه حرفه‌ای و الهام‌بخشی رهبران رسمی و غیر رسمی در سازمان پیشنهاد می‌شود؛

- تقویت ارتباطات تعاملی: نظر به نقش ارتباطات به‌عنوان یکی از عوامل مؤثر در شکل‌گیری آنومی سازمانی؛ تقویت ارتباطات عمودی به عنوان اهرمی نیرومند در برانگیختن کارکنان، تقویت ارتباطات افقی به منظور ایجاد صمیمیت و تحکیم روابط و تقویت ارتباطات تمایلی به عنوان عامل فراهم‌کننده تفکرات مثبت کارکنان در سازمان پیشنهاد می‌شود.

تشکر و قدردانی

در انتها پژوهش‌گران بر خود وظیفه می‌دانند از همکاری و مساعدت مدیران دستگاه‌های اجرایی شهر خرم‌آباد که ما را در انجام این پژوهش یاری رساندند کمال تشکر و قدردانی را به‌عمل آورند.

www.SID.ir

Archive of SID

منابع

- الهامی، سولماز؛ رسولی، رضا و فراحی، محمدمهدی. (۱۳۹۸). طراحی و تبیین الگویی برای مدیریت عدم تعادل میان مسئولیت و اختیار مدیران در سازمان‌های دولتی. فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، ۸(۱)، ۹۳-۱۱۲.
- حمیدیان‌پور، فخریه؛ رجب‌پور، ابراهیم؛ افراخته، سلیمه و مهرابی، عمران. (۱۳۹۸). بررسی تأثیر مدیریت منابع انسانی پایدار بر سرمایه انسانی. فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی،۱۴(۵۳)، ۱-۲۲.
- سپهوند، رضا؛ شریعت‌نژاد، علی و ساعدی، عبداله. (۱۳۹۶). طراحی مدل معماری سرمایه‌های انسانی در سازمان‌های دولتی با استفاده از نظریه داده بنیاد. فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۱۲(۴۴)، ۱۷۳-۱۹۸.
- سفیدچیان، سلمان؛ مظلومی، نادر و صالحی صدقیانی، جمشید. (۱۳۹۶). الگویی از آنومی سازمانی و عوامل ایجاد کننده آن. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۲۴(۴)، ۱۰۷-۱۳۰.
- طالبی، ابوتراب؛ امینی، سعیده و طلوع پارسا، سید فرید. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر احساس آنومی بر امکان کنش ارتباطی. فصلنامه بررسی مسائل اجتماعی ایران، ۶(۱)، ۵۱-۷۰.
- کوثری، مسعود. (۱۳۸۶). نظریه‌های آنومی اجتماعی(چاپ اول). تهران؛ نشر سلمان.
- مظلومی، نادر و سفیدچیان، سلمان. (۱۳۹۴). بررسی نقش ظرفیت تغییر در شکل گیری آنومی سازمان با رویکرد کیفی. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی،۱۳(۲)، ۱-۲۶.
- Abreu, E., Aguiar de Souza, M., & Fleury, L. (2018). Influence of Anomie and Organizational Commitment on the Turnover Intention in Organizations. Actualidades en Psicología. 32(125). 51-69.
- Adam-Troian, J., Bonetto, E., Araujo, M., Baidada, O., Celebi. E., Dono Martin, M., Eadeh, F., Godefroidt, A., Halabi, S., Mahfud, Y., Varet, F., & Yurtbakan, T. (2020). Positive Associations between Anomia and Intentions to Engage in Political Violence: Cross-Cultural Evidence from Four Countries. Journal of Peace Psychology, 26(2), 217-223.
- Agarwal, A., Shanker, R., & Tiwari, M. K. (2007). Modeling agility of supply chain. Journal of Industrial Marketing Management, 36(4), 443-457.
- Bacudioa, L. R., Benjamin, M. F. D., Eusebio. R. Ch. P., Holaysan, S. A. K., Promentilla, M. A. B., & Yu, K. D. S. (2016). Analyzing barriers for implementing industrial symbiotic networks using DEMATEL. Journal of Sustainable Production and Consumption, 7, 57-65.
- Bert, G., Walker, R., & Monster, J. (2019). Does Strategic Planning Improve Organizational Performance? A Meta-Analysis. Journal of Public Administration Review, 79(6), 810–819
- Bryson. J. M., Edwards, L. H., & Van Slyke, D. M. (2018). Getting Strategic about Strategic Planning Research. Journal of Public Management Review, 20(3), 317–339.
- Corley, A., Bozeman, B., Zhang, X., & Tsai, C. (2017). The expanded scientific and technical human capital model: the addition of a cultural dimension. Journal of Technology Transfer , 44, 681–699.
- Hodson, R. (1999). Organizational anomie and worker consent. Hournal of Work & Occupations. 26(3). 292-323.
- Johnson, J. L., Martin, K. D., & Saini, A. (2011). Strategic Culture and Environmental Dimensions as Determinants of Anomie in Publicly-Traded and Privately-Held Firms. Journal of Business Ethics, 21(3). 473- 502.

www.SID.ir

Archive of SID

- Jia, P., Diabat, A., & Mathiyazhagan, K. (2015). Analyzing the SSCM practices in the mining and mineral industry by ISM approach. Journal of Resources Policy, 46(1). 76-85.
- Lincolne, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Epistemological and methodological bases of naturdistic inquiry. Educational Communication and Technology Journal, 30(4), 233-252.
- Mandal, A., & Deshmukh, S. G. (1994). Vendor Selection Using Interpretive Structural Modeling (ISM). International Journal of Operation & Production Management, 14(6). 52-9.
- Manrique de Lara, P. Z., & Rodriguez, T. F. (2007). Organizational anomie as moderator of the relationship between an unfavorable attitudinal environment and citizenship behavior (OCB): An empirical study among university administration and services personnel. Journal of Personnel Review, 36(6), 843-866.
- Maciejewska, R. (2016). Employee Anomie in the Organization. Journal of Philosophy and Sociology, 159-172.
- Mansfield, P. M. (2004). Anomie and disaster in corporate culture: the impact of mergers and acquisitions on the ethical climate of market organizations. Marketin Management Journal, 14(2), 88- 97.
- Mathiyazhagan, K., Haq, A. N. (2013). Analysis of the influential pressures for green supply chain management adoption—an Indian perspective using interpretive structural modeling. International Journal of Advanced Manufacturing Technology, 68, 817-33.
- Martin, K. D., Johnson, J. L., & Cullen, J. B. (2009). Organizational Change; Normative Control Deinstitutionalization, and Corruption. Business Ethics Journal, 19(1), 105-130.
- Powell, C. (2003). The Delphi technique: myths and realities. Journal of Advanced Nurse, 41(4), 376-382.
- Pramod, V. R., & Banwet, D. K. (2013). Fuzzy ISM for Analyzing the Inhibitors of a Telecom Service Supply Chain. International Journal of Information Systems and Supply Chain Management, 6(1), 77-98.
- Skiba, M., Smith, DR., & Marshall, K. P. (2009). Applying Merton's theory of anomia to career disruptions. Journal of Management Research News, 32(4), 392– 404.
- Schmiedel, T., Müller, O., & Brocke, J. V. (2018). Topic Modeling as a Strategy of Inquiry in Organizational Research: A Tutorial with an Application Example on Organizational Culture. Journal of Organizational Research Methods, 22(4), 941-968.
- Switzer, T. G. (2013). Measuring Normlessness in the Workplace: A Study of Organizational Anomie in the Academic Setting. Available on: https://aura.antioch.edu/etds/67
- Tseng, M. L., & Chiu, A. S. F. (2013). Evaluating firm's green supply chain management in linguistic preferences. Journal of Cleaner Production, 40, 22-31.
- Teymoori, A., Jetten, J., Bastian, B., Ariyanto, A., Autin, F., Ayub, N., & Wohl, M. (2016). Revisiting the measurement of anomie. PLoS ONE. 11(17). 132-147.
- Tsahuridu. E. E. (2011). An exploration of factors affecting anomia at work. Journal of Business Ethics, 99, 297- 305.
- Xiong. G., Li, L., & Hao, J. (2010). Tuple Linguistic Fuzzy ISM and Its Application. Fuzzy Information and Engineering. 4th ed. USA: Oxford University Press.
- Zoghbi, P., Lara, M., & Guerra-Báez, R. (2018). A Study of Why Anomic Employees Harm Co-workers: Do Uncompassionate Feelings Matter?. Journal of Business Ethics, 152, 1117–1132.

www.SID.ir