

طراحی الگوی آنومی سازمانی با رویکرد ترکیبی مدل‌سازی ساختاری

تفسیری فازی

(مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی شهر خرم‌آباد)

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۹/۰۷

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۵/۲۳

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. ابهام‌هنجاری 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 ایجادکننده 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

مقدمه

سازمان پدیده‌ای اجتماعی متشکل از افراد و گروه‌هایی است که برای دستیابی به اهدافی مشترک گرد هم آمده‌اند (اشمیدل، مولر و بروک^۱، 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^۲، 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 اقتضات 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^۳، 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^۴، ۱۹۹۹: ۲۹۹؛ آدام‌ترویان و همکاران^۵، 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^۶، ۲۰۱۶: ۱۳۸). آنومی سازمانی می‌تواند گذرا یا دائم باشد، اما

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

زمانی که 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 به تبع آن اهداف سازمانی می‌شود و سازمان دچار افول بهره‌وری می‌شود (ابرو، آگوئر و فلوری^۱، ۲۰۱۸: ۵۴).

از سویی یکی از راهبردها و اولویت‌های اول سازمان‌های موفق، مشتری‌مداری و جلب رضایت مراجعان است (بریسون، ادواردز و وان‌اسلیک^۲، 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^۳، ۲۰۱۹: ۸۱۳). به اعتقاد اندیشمندان علوم سیاسی 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 کارایی 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 و قراچی، 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 (زاگیبی 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

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 محدودیت 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 پژوهش‌ها در جدول شماره یک ارائه شده است.

جدول شماره ۱: پژوهش‌های انجام شده در زمینه آنومی سازمان

ردیف پژوهش‌گران	عنوان پژوهش	یافته‌ها
۱	ابریو و همکاران (۲۰۱۸)	تأثیر آنومی سازمان بر لزوم تمرکز سازمان بر فرایندهای جذب، آموزش و توسعه کارکنان به منظور تعهد و ترک خدمت عدم شکل‌گیری آنومی، تأثیر منفی آنومی سازمان بر تعهد سازمانی کارکنان، تأثیر مثبت آنومی سازمان بر ترک خدمت کارکنان
۲	ماسیجویسکا ^۱ (۲۰۱۶)	آنومی کارکنان در مجازات، مدیریت راهبردی مبتنی بر ارزش که در نتیجه آن کار از کالبد مطلق فعالیت فنی و منبع تأمین مالی خارج شده و جنبه‌های اخلاقی کار و عزت نفس کارکنان اهمیت پیدا می‌کند.
۳	جانسون، مارتین و ساینی ^۲ (۲۰۱۱)	فرهنگ راهبردی و ابعاد محیطی به مثابه شاخص‌های آنومی در سازمان بررسی تأثیر چهار عامل درون‌سازمانی (تهاجم راهبردی، دیدگاه بلندمدت، رقابت محوری و انعطاف‌پذیری) و دو عامل برون‌سازمانی (شدت رقابت و تلاطم فناوری) بر آنومی سازمان و گرفتاری سازمان‌هایی با فرهنگ تهاجمی به بیش‌ترین میزان آنومی سازمان
۴	تساردیو ^۳ (۲۰۱۱)	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 ^۴ (۲۰۰۹)	عوامل مؤثر بر آنومی در محیط کار تغییرات سازمانی را در صورتی که 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 در پی دارد.
۶	سفیدچیان و همکاران (۱۳۹۶)	الگویی از آنومی سازمانی و عوامل 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 آنومی سازمانی بیان‌گر این مطلب است که همگی با کاربرد تعریفی مشابه تعریف هادسن، یعنی معادل قرار دادن آنومی با بی‌هنجاری، بر محدود عوامل ایجادکننده آنومی سازمان تمرکز کرده و از ارائه مدلی جامع در زمینه آنومی سازمان غافل مانده‌اند. هم‌چنین محدودیت 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 در پی داشته که این امر پژوهش‌گران را به استفاده از روش

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

داده‌بنیاد جهت شناسایی عواملی پنهان از دید پژوهش‌گران پیشین به‌منظور طراحی سازوکارهای پیش‌گیرانه یا اصلاحی جهت مقابله هر چه بیش‌تر با آسیب‌های بالقوه متغیر فوق‌سوق 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، قدرتش را از دست می‌دهند (جانسون و همکاران، ۲۰۱۱: ۴۷۹). هم‌چنین ستوده معتقد است که آنومی به وضعیت آشفته‌ای در جامعه گفته می‌شود که هنگامی 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 هنگامی اخلاقی محیط سازمان در اثر نبود قوانین و استانداردهای کافی و مؤثر از بین می‌روند (سوییتزر^۱، ۲۰۱۳: ۸۳). در مقابل افرادی که نظریه آنومی مرتن را مبنای پژوهش خود قرار دادند (مارتین و همکاران (۲۰۰۹)، رشید و پریم (۲۰۰۵)، اسکیبیا و مارشال^۲ (۲۰۰۹) معتقدند که آنومی سازمان ناشی از اختلاف بین اهداف و ابزارهای رسیدن به اهداف مورد نظر افراد سازمان است. جایی که 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

فاقد ارزش یا یک چارچوب هنجاری استوار، مورد مطالعه قرار گرفته است. آلپورت^۱ 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^۲، 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 (سوویتزر، ۲۰۱۳: ۹۱). به‌زعم ماسیچویسکا (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 (ماسیچویسکا، ۲۰۱۶: ۱۷۰).



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

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

1 - Allport

2 - Manrique & Rodriguez

اجتماع برای دستیابی به این اهداف دانست. البته از دید مانسفیلد^۱ (۲۰۰۴)، شکل‌گیری آنومی در نتیجه ناسازگاری بین اهداف و وسایل دستیابی به اهداف فرهنگی، مشروط به حاکمیت ارزش‌ها و انگیزه‌های توفیق‌گرایانه در سازمان است. ویلیامز^۲ 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 به صورت غیرمنطقی تأکید شدیدی بر دستیابی به هدف دارد، آنومی ایجاد می‌شود (سفیدچیان و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۱۰). مارتین و همکاران (۲۰۰۹) تغییرات سازمانی را در صورتی که 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 در پی دارد. از دید تساهوریدو^۳ (۲۰۱۱)، عدم وجود 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 به گونه‌ای 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 به منظور 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

جمع‌آوری داده‌های کمی بهره‌گرفته شد. برای تحلیل داده‌های کیفی از نظریه داده بنیاد و کدگذاری به روش استراوس و کوربین^۱ 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 بهم پیوند می‌دهد (کدگذاری انتخابی) و در انتها ارائه مجموعه‌ای از گزاره‌های نظری است (دانایی فرد و اسلامی، ۱۳۹۰ به نقل از سپهوند، شریعت‌نژاد و ساعدی، ۱۳۹۶: ۱۹۰).

در بخش کمی پژوهش از روش ساختاری تفسیری- فازی به منظور تحلیل داده‌ها و تعیین سطح ابعاد مدل بهره‌گرفته شد. به منظور تأمین روایی و پایایی پژوهش در بخش کیفی، از روش ارزیابی لینکولن و گوبا^۲ (۱۹۸۵) استفاده شد که معادل روایی و پایایی در پژوهش‌های کمی است. بدین منظور و بر پایه این روش چهار معیار موثق بودن و اعتبار^۳، انتقال‌پذیری^۴، اطمینان‌پذیری^۵ و تأییدپذیری^۶، مبنایی جهت حصول روایی و پایایی در پژوهش کیفی محسوب می‌شود (لینکولن و گوبا، 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. به منظور 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 به منظور ایجاد امکان بررسی چندباره داده‌ها و امکان کدگذاری توسط همکار استفاده شد و تأییدپذیری به واسطه تشریح کامل مراحل پژوهش اعم از جمع‌آوری داده‌ها، تحلیل و شکل‌گیری درونمایه‌ها به منظور فراهم کردن امکان ممیزی و قرار دادن در اختیار چند تن از مشارکت‌کنندگان در پژوهش تأیید شد. به منظور سنجش روایی در بخش کمی پژوهش از ضریب CVR استفاده شد و پایایی پرسش‌نامه از طریق محاسبه نرخ ناسازگاری ماتریس مقایسات زوجی، مورد سنجش قرار گرفت که با توجه به مقدار 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

یافته‌ها

یافته‌های بخش کیفی

در این بخش از پژوهش با استفاده از نظر خبرگان مجموعه‌ای از عوامل مؤثر بر شکل‌گیری آنومی سازمانی 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^۱ 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: عوامل مؤثر در شکل‌گیری آنومی سازمان

منبع	نقل قول	کدهای باز	نماد	کدهای محوری	کدهای انتخابی
	...متأسفانه یکی از مهم‌ترین عوامل عدم‌تعهد عملی مدیران به آشفتگی در سازمان‌های دولتی عدم آگاهی ارزش‌های سازمان کارکنان است، وقتی که افراد نمی‌دانند				
	عدم شفافیت ارزش‌های سازمان سازمان دقیقاً چه رفتاری را از آن‌ها انتظار مصاحبه ۱، عدم تعیین انتظارات رفتاری دارد، ممکن است که هر رفتاری از آن‌ها ۴، ۶، ۱۳، عدم حمایت سیاست‌ها و سر بزند، به نظر بنده با شفاف‌سازی ۱۵، ۱۸، ۲۱ رویه‌های سازمان از ارزش‌های ارزش‌های سازمان و تعیین چارچوب رفتاری برای آن‌ها تاحد قابل قبولی قابل کنترل است (مصاحبه ۴)		F _۱	ابهام‌هنجاری در سازمان	
	...یکی از مهم‌ترین عواملی که می‌تواند تأثیر مستقیمی روی انسجام فرهنگی مقررات دست‌وپاگیر سازمان داشته باشد، نحوه مدیریت کردن ساختاردهی متغیر با تحولات آن‌ها است. هر کارمند به هر حال				
	مشخصه‌های مثبتی دارد که اگر در جای سیاسی عدم برنامه‌ریزی جامع منابع درست از آن‌ها استفاده بشود کارها خیلی مصاحبه ۱، بهبتر پیش می‌رود، این مطلب با این‌که ۲، ۵، ۸، ۹، اثبات شده است اما در عمل ما می‌بینیم ۱۲، ۱۸، ۲۱ عدم توجه به شایستگی و که مدیر نم‌تواند درست از منابع انسانی تخصص کارکنان سازمان استفاده کند. یعنی آن‌قدر درگیر کارهای روزمره شده که نمی‌تواند برنامه‌ریزی کند. البته شاید مقصر هم		F _۲	ناکارآمدی‌های سیستم مدیریت دولتی	

۱-۲

منبع	نقل قول	کدهای باز	نماد	کدهای محوری	کدهای انتخابی
	نباشد چون متأسفانه در سیستم ما مدرک تحصیلی خیلی ارتباطی به مشاغل سازمانی ندارد (مصاحبه ۹)				
مصاحبه ۱، ۳، ۴، ۷، ۸، ۱۲، ۱۳، ۱۵، ۱۶	...در مواردی هم عوامل خارج از سازمان هستند که آنومی در سازمان را تشدید می‌کنند. مثلاً با تغییر در دولت همیشه شاهد تغییر در مدیران عالی و به تبع اون مدیران میانی سازمان هستیم که هر بار باعث آشفته‌گی سازمان می‌شود (مصاحبه ۱)	تشنج سازمانی احساس نیاز به تغییر در سازمان عملکرد نامطلوب سازمان عدم رضایت و حمایت کارکنان سیاسی کاری	F _۳	بی‌ثباتی مدیریت	
مصاحبه ۳، ۱۰، ۱۵، ۱۹، ۲۰، ۲۱	یکی از مهم‌ترین دلایل آشفته‌گی سازمان عدم تناسب تخصص، مهارت و مدیران نالایق و بی‌تفاوت هستند که هیچ تجربه با سمت شغلی بازخوردی به زبردستان خودشان عدم توانایی مدیریت تغییر نمی‌دهند. این مدیران گزارش‌های کارکنان زبردست را مطالعه نمی‌کنند و یا عدم تناسب شغل و شاغل کارکنان زبردست را مطالعه نمی‌کنند و یا عدم تناسب سبک رهبری و اگر مطالعه می‌کنند، هیچ‌گونه بازخوردی اقتضائات به آن نشان نمی‌دهند. هم‌چنین نظارتی بر عدم حمایت و مشارکت کارکنان کار کارکنان نداشته و دخالتی نمی‌کنند و بی‌توجهی به مسائل رفاهی افراد نمی‌دانند که راه درست را طی می‌کنند یا راه نادرست و در حاله‌ای از عدم شایسته‌سالاری در سازمان ابهام و سردرگمی گرفتار می‌شوند (مصاحبه ۱۵).		F _۴	سوء مدیریت	
مصاحبه ۱۰، ۱۱، ۱۶، ۱۷	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 آشفته‌گی و آنومی بیش‌تر سازمان دامن می‌زند (مصاحبه ۱۱)	فقدان رهبری معتمد عدم پیروان اعتمادپذیر عدم تفکر سیستمی عدم درگیری مدیران در امور بی‌بهای خلاقیت خلاء قهرمانان لایق	F _۵	عدم برخورداری سازمان از ظرفیت تغییر	
مصاحبه ۴، ۹، ۱۲، ۲۰	ضعف در بکارگیری کانال‌های ... یک مدیر زمانی می‌تواند سازمان را ارتباطی غیر رسمی به‌خوبی کنترل کند که ارتباط خوبی با محدودیت ارتباطات عمودی در کنار ارتباطات رسمی دقیق و منظم با ایجاد جو دوستانه در سازمان احساسات، عدم پیگیری اطلاعات ارسال هنجارها و ارزش‌های زبردستانشان را شناسایی می‌کند و می‌تواند با برنامه‌ریزی شده		F _۶	ناکارآمدی سیستم ارتباطات	

منبع	نقل قول	کدهای باز	نماد	کدهای محوری	کدهای انتخابی
	عدم تناسب سبک ارتباطی و به آن‌ها جهت بدهد (مصاحبه ۱۲)				
	اهداف سازمان				
	عدم درک کارکنان از تأثیر نقش خود در سازمان ... وقتی مشکلی در سازمان ایجاد می‌شود، به‌جای این که دنبال علت به‌وجود آمدن مشکل باشیم، سریع می‌پرسیم مقصر در امور 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)			F _V در سازمان	ناتوانی در انگیزش کارکنان
مصاحبه ۳، ۴، ۹، ۱۱، ۱۷					
	فقدان شفافیت اهداف عملکردی				
	عدم تناسب استراتژی و عمل ... زمانی می‌توانیم انتظار تثبیت هنجار را بی‌توجهی و عدم تعهد مدیران در سازمان داشته باشیم که در درجه اول به رسالت‌های سازمان خود مسئولین به آن پایبند باشند، در فقدان یا عدم کارایی ادامه باید بین کسانی که پایبند به هنجارها			F _A شاخص‌های عملکردی استاندارد هستند و آن‌هایی که هیچ ارزشی را	ضعف در مدیریت عملکرد
مصاحبه ۱، ۴، ۵، ۹، ۱۰، ۱۲، ۱۴، ۲۱					
	عدم تعادل بین فرایندگرایی و رعایت نمی‌کنند تفاوت قائل باشیم که به نظر بنده یکی از موثرترین اهرم‌هایش وارد ارزیابی عملکرد به منظور کردن آن‌ها در سیستم ارزیابی عملکرد مستندسازی ناکارآمدی و عدم تأثیر نتایج ارزیابی عملکرد				
	... به نظر من یکی از عوامل انومی 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 به‌نظر من یکی از آسیب‌هایش هم می‌تواند این باشد که مجبور به تحمل هنجارشکنی‌های افراد نالایق باشیم (مصاحبه ۲۰)			F ₉ سازمان‌های دولتی	امنیت شغلی بالا
مصاحبه ۶، ۲۰، ۱۹					
	نرخ بسیار پایین اخراج در جابه‌جایی و تنزل مرتبه اندک				

یافته‌های بخش کمی

در مرحله کمی به منظور طراحی مدل آنومی سازمانی از رویکرد مدل سازی ساختاری تفسیری فازی استفاده شده است. مدل سازی 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 می کند که این امر بر اساس طیف ۲ ارزشی ۰ و ۱ محقق می شود؛ اما شدت تأثیر یک متغیر بر متغیر دیگر لحاظ نمی شود. به عبارتی می توان بیان کرد که رویکرد ساختاری تفسیری به طور کامل بیان گر اندیشه واقعی افراد نیست (پرامد و بانوت^۱، ۲۰۱۳: ۸۶). پژوهش حاضر جهت برطرف کردن این خلاء، از رویکرد مدل سازی ساختاری تفسیری در محیط فازی بهره جست. از این رو پرسش نامه مقایسات زوجی بر مبنای عوامل شناسایی شده در فاز کیفی پژوهش تدوین شد. در ماتریس مقایسات زوجی، عوامل ۲ به ۲ مقایسه می شود. در هنگام پرکردن آن، پاسخ دهندگان از کدهای معرف عبارات کلامی استفاده می کنند (تسنگ و چیئو^۲، ۲۰۱۳: ۲۶). شکل شماره دو نمایان گر فرم کلی ماتریس مقایسات زوجی است.

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

شکل شماره ۲: فرم کلی ماتریس مقایسات زوجی

در ماتریس فوق p_i بیان گر عنصر i ام و $(\tilde{d}_{ij}, m_{ij}, u_{ij}) = d_{ij}$ بیان گر 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

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 _۱	F _۲	F _۳	F _۴	F _۵	F _۶	F _۷	F _۸	F _۹
F _۱	-	VH	M	M	NO	L	NO	VH	VH
F _۲	L	-	L	NO	NO	NO	NO	NO	NO
F _۳	NO	V	-	NO	NO	NO	NO	NO	NO
F _۴	L	M	V	-	NO	L	NO	V	V
F _۵	M	M	V	VH	-	VH	V	VH	VH
F _۶	M	M	VH	V	NO	-	NO	VH	V
F _۷	V	V	VH	VH	VH	VH	-	VH	VH
F _۸	M	M	V	V	NO	V	NO	-	V
F _۹	L	L	V	V	NO	L	NO	M	-

پس از تکمیل پرسش‌نامه‌ها توسط پاسخ‌دهندگان، برای انجام محاسبات، عبارات کلامی 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^۱ 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

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

جدول شماره ۵: ماتریس قضاوت

	F _۱	F _۲	F _۳	F _۴	F _۵	F _۶	F _۷	F _۸	F _۹
F _۱	(۰/۰۰, 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 _۲	(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 _۳	(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 _۴	(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 _۵	(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 _۶	(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 _۷	(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 _۸	(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)

	F_1	F_2	F_3	F_4	F_5	F_6	F_7	F_8	F_9
F_9	$\begin{pmatrix} 0.31 \\ 0.57 \\ 0 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.31 \\ 0.57 \\ 0 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.31 \\ 0.57 \\ 0 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.31 \\ 0.57 \\ 0 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.25 \\ 0.45 \\ 0 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.31 \\ 0.57 \\ 0 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.35 \\ 0.45 \\ 0 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.50 \\ 0.50 \\ 0 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.40 \\ 0.40 \\ 0 \end{pmatrix}$

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

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

در رابطه فوق u_{ij} نمایان گر حد بالای اعداد فازی ماتریس قضاوت است. در این مرحله برای محاسبه ماتریس نرمال تمامی اعداد ماتریس قضاوت بر γ تقسیم می شوند (پرامد و بانوت، ۲۰۱۳: ۸۴). با توجه به اعداد موجود در ماتریس قضاوت، مقدار $\gamma = 8$ به دست آمد که با تقسیم تمامی درایه های 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	$\begin{pmatrix} 0.3875 \\ 0.0000 \\ 0 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.3875 \\ 0.7125 \\ 0.1375 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.3875 \\ 0.0000 \\ 0.0900 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.3875 \\ 0.0000 \\ 0.0900 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.3125 \\ 0.0000 \\ 0.3375 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.3875 \\ 0.0000 \\ 0.0700 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4375 \\ 0.0000 \\ 0.3375 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.6250 \\ 0.0000 \\ 0.1250 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.5000 \\ 0.0000 \\ 0.1000 \end{pmatrix}$
F_2	$\begin{pmatrix} 0.4750 \\ 0.0000 \\ 0.0700 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4750 \\ 0.0000 \\ 0.0000 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4750 \\ 0.0000 \\ 0.0700 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4750 \\ 0.0000 \\ 0.0400 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4750 \\ 0.0000 \\ 0.3375 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4750 \\ 0.0000 \\ 0.0500 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4750 \\ 0.0000 \\ 0.0500 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4750 \\ 0.0000 \\ 0.0500 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4750 \\ 0.0000 \\ 0.0400 \end{pmatrix}$
F_3	$\begin{pmatrix} 0.4875 \\ 0.0000 \\ 0.0500 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4875 \\ 0.0000 \\ 0.0700 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4875 \\ 0.0000 \\ 0.0000 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4875 \\ 0.0000 \\ 0.0500 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4875 \\ 0.0000 \\ 0.3375 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4875 \\ 0.0000 \\ 0.0500 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4875 \\ 0.0000 \\ 0.0300 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4875 \\ 0.0000 \\ 0.0400 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4875 \\ 0.0000 \\ 0.0500 \end{pmatrix}$
F_4	$\begin{pmatrix} 0.4750 \\ 0.0000 \\ 0.0700 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4750 \\ 0.0000 \\ 0.0700 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4750 \\ 0.0000 \\ 0.1100 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4750 \\ 0.0000 \\ 0.0000 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4750 \\ 0.0000 \\ 0.3375 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4750 \\ 0.0000 \\ 0.0900 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4750 \\ 0.0000 \\ 0.0300 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4750 \\ 0.0000 \\ 0.1000 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.4750 \\ 0.0000 \\ 0.0800 \end{pmatrix}$
F_5	$\begin{pmatrix} 0.3875 \\ 0.0000 \\ 0.3375 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.3875 \\ 0.0000 \\ 0.3375 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.3875 \\ 0.0000 \\ 0.0900 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.3875 \\ 0.0000 \\ 0.3375 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.3875 \\ 0.0000 \\ 0.0000 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.3875 \\ 0.0000 \\ 0.3375 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.3875 \\ 0.0000 \\ 0.0700 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.3875 \\ 0.0000 \\ 0.1100 \end{pmatrix}$	$\begin{pmatrix} 0.3875 \\ 0.0000 \\ 0.1100 \end{pmatrix}$

	F _۱	F _۲	F _۳	F _۴	F _۵	F _۶	F _۷	F _۸	F _۹
F _۱	(۰/۰۵, ۰/۰۷) ۰/۱۱	(۰/۰۵, ۰/۰۷) ۰/۱۱	(۰/۰۷, ۰/۱۰) ۰/۱۳	(۰/۰۷, ۰/۱۰) ۰/۱۳	(۰/۰۷, ۰/۱۰) ۰/۰۶	(۰/۰۷, ۰/۱۰) ۰/۰۰	(۰/۰۷, ۰/۱۰) ۰/۰۴	(۰/۰۷, ۰/۱۰) ۰/۱۳	(۰/۰۷, ۰/۱۰) ۰/۱۳
F _۲	(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, ۰/۱۱) ۰/۱۳	(۰/۰۷, ۰/۱۱) ۰/۰۰	(۰/۰۷, ۰/۱۱) ۰/۱۳	(۰/۰۹, ۰/۱۳) ۰/۱۳
F _۳	(۰/۰۴, ۰/۰۷) ۰/۰۰	(۰/۰۴, ۰/۰۷) ۰/۰۰	(۰/۰۶, ۰/۰۹) ۰/۱۳	(۰/۰۵, ۰/۰۵) ۰/۱۳	(۰/۰۶, ۰/۰۰) ۰/۰۳	(۰/۰۶, ۰/۰۰) ۰/۰۷	(۰/۰۶, ۰/۰۰) ۰/۰۴	(۰/۰۶, ۰/۰۰) ۰/۰۰	(۰/۰۶, ۰/۰۹) ۰/۱۳
F _۴	(۰/۰۴, ۰/۰۷) ۰/۰۰	(۰/۰۴, ۰/۰۷) ۰/۰۰	(۰/۰۴, ۰/۰۷) ۰/۰۰	(۰/۰۴, ۰/۰۷) ۰/۰۰	(۰/۰۴, ۰/۰۰) ۰/۰۳	(۰/۰۴, ۰/۰۷) ۰/۰۰	(۰/۰۴, ۰/۰۰) ۰/۰۳	(۰/۰۴, ۰/۰۰) ۰/۰۶	(۰/۰۴, ۰/۰۰) ۰/۰۰

جهت دیفازی نمودن اعداد فازی روش‌های مختلفی وجود دارد که پژوهش‌گران بر رابطه (۳) به‌عنوان بهترین روش جهت دیفازی نمودن اعداد فازی تأکید دارند (پاول^۱، ۲۰۰۳: ۱۱۹).

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

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

جدول شماره ۷: ماتریس نرمال دیفازی شده

	F _۱	F _۲	F _۳	F _۴	F _۵	F _۶	F _۷	F _۸	F _۹
F _۱	۰	۰/۱۰	۰/۰۵	۰/۰۵	۰/۰۱	۰/۰۴	۰/۰۱	۰/۰۶	۰/۰۶
F _۲	۰/۰۴	۰	۰/۰۴	۰/۰۱	۰/۰۱	۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۰۴	۰/۰۱
F _۳	۰/۰۴	۰/۰۷	۰	۰/۰۲	۰/۰۴	۰/۰۲	۰/۰۱	۰/۰۱	۰/۰۲
F _۴	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۰۸	۰	۰/۰۱	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۰۷
F _۵	۰/۰۷	۰/۰۷	۰/۰۴	۰/۱۰	۰	۰/۰۴	۰/۰۲	۰/۱۰	۰/۱۰
F _۶	۰/۰۸	۰/۰۸	۰/۱۰	۰/۰۴	۰/۰۲	۰	۰/۰۱	۰/۱۰	۰/۱۰
F _۷	۰/۱۰	۰/۱۰	۰/۱۰	۰/۱۰	۰/۰۴	۰/۱۰	۰	۰/۰۴	۰/۱۲
F _۸	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۴۶	۰/۰۱	۰/۰۴	۰/۰۱	۰	۰/۰۹
F _۹	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۰۱	۰/۰۱	۰/۰۲	۰

1 - Powell

پس از دیفازی نمودن تمامی اعداد فازی موجود در ماتریس به هنجار شده و به دست آوردن ماتریس دیفازی شده، حد آستانه ماتریس دیفازی شده از طریق میانگین حسابی مطابق رابطه ۴ محاسبه می شود (باکودیو و همکاران^۱، ۲۰۱۶: ۶۱)

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

در رابطه فوق a_{ij} نشان دهنده مقادیر دیفازی شده اعداد فازی ماتریس نرمال، n نمایانگر تعداد عناصر و C نشانگر حد آستانه است. لازم به ذکر است که با استفاده از رابطه ۴، حد آستانه در این پژوهش ۰/۰۴۷ به دست آمد.

ماتریس وقوع پس از محاسبه حد آستانه تشکیل می شود. بدین منظور، عناصر ماتریس دیفازی شده یک به یک با مقدار حد آستانه مقایسه می شوند. اگر عنصری دارای مقداری بیش تر یا مساوی حد آستانه بود، آن گاه در درایه متناظر با آن، عدد ۱ قرار داده می شود و اگر دارای مقدار کم تر از حد آستانه بود، عدد ۰ جایگزین می شود (ژانگ، لی وهائو^۲، ۲۰۱۰: ۲۱۴). مطابق با دستور فوق ماتریس وقوع به صورت 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 دسترسی پذیری اولیه از جمع ماتریس وقوع با جمع ماتریس همانی حاصل می شود (جیا، دیابات و ماتیاژاگان^۳، ۲۰۱۵: ۷۹) که در نتیجه این عمل عناصر موجود در قطر اصلی ماتریس وقوع همگی به عدد ۱ تبدیل می شوند. پس از تشکیل ماتریس دستیابی اولیه، باید

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

سازگاری درونی آن برقرار باشد. به عنوان 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 که بتوان رساند که رابطه زیر برقرار شود (جیا و همکاران، ۲۰۱۵: ۷۹).

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

در این پژوهش، سازگاری در ماتریس دست‌یابی با استفاده از نرم افزار MATLAB 2016 برقرار شده است. ماتریس دست‌یابی نهایی عوامل مؤثر در شکل‌گیری آنومی سازمان در جدول شماره ۹ 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 _۱	F _۲	F _۳	F _۴	F _۵	F _۶	F _۷	F _۸	F _۹
F _۱	۱	۱	۱	۱	۱*	۱*	۰	۱	۱
F _۲	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
F _۳	۰	۱	۱	۱*	۱*	۱*	۱*	۱*	۱*
F _۴	۱*	۱*	۱	۱	۱*	۱*	۰	۱*	۱
F _۵	۱	۱	۱*	۱*	۱	۱*	۰	۱	۱
F _۶	۱	۱	۱	۰	۱*	۱	۰	۱	۱
F _۷	۱	۱	۱	۱	۰	۱	۱	۱*	۱
F _۸	۱*	۱*	۱*	۱	۱*	۱*	۰	۱	۱
F _۹	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱

در ادامه به منظور تعیین سطح و اولویت متغیرها، مجموعه دست‌یابی و مجموعه پیش‌نیاز برای هر متغیر تعیین می‌شود (مندل و دشماک^۱، ۱۹۹۴: ۳۵). مجموعه دست‌یابی هر متغیر شامل متغیرهایی می‌شود که از طریق متغیر مورد نظر حاصل شده و مجموعه پیش‌نیاز شامل متغیرهایی می‌شود که وجود آن‌ها جهت دست‌یابی به متغیر مورد نظر، لازم می‌باشد. این کار با

1- Mandal & Deshmukh

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^۱، 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.

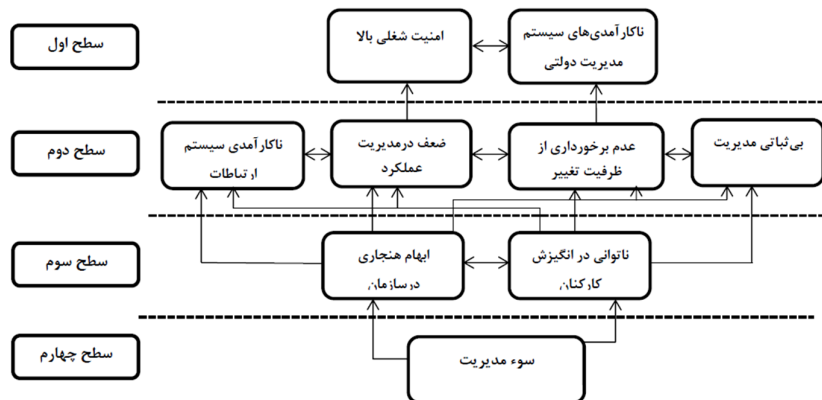
جدول شماره ۱۰: نتایج سطح بندی عوامل مؤثر در شکل‌گیری آنومی سازمانی

نماد	مجموعه پیش‌نیاز	مجموعه دسترسی	مجموعه مشترک	سطح
F _۱	۸ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	۹ و ۲ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	۸ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	سطح سوم
F _۲	۸ و ۲ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	۲	۲	سطح اول
F _۳	۸ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	۹ و ۲ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	سطح دوم
F _۴	۸ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	۹ و ۲ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	۸ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	سطح سوم
F _۵	۸ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	۹ و ۲ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	۸ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	سطح دوم
F _۶	۸ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	۸ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	۸ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	سطح دوم
F _۷	۷ و ۳	۹ و ۲ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	۷ و ۳	سطح چهارم
F _۸	۷ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	۹ و ۲ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	۸ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	سطح دوم
F _۹	۹ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹	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 آنومی سازمان ترسیم می‌شود و پس از ترسیم مدل، روابط بین عوامل با توجه به ماتریس دسترسی نهایی با حذف انتقال‌پذیری‌ها به صورت گراف‌هایی جهت‌دار ترسیم می‌شوند (متیازگان و هاگ^۲، ۲۰۱۳: ۴۰۹).

1- Agarwal, Shanker & Tiwari

2- Mathiyazhagan & Haq



شکل شماره ۳: مدل آنومی سازمانی

در ادامه برای تجزیه و تحلیل 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 ا‌های 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 _۱	F _۲	F _۳	F _۴	F _۵	F _۶	F _۷	F _۸	F _۹
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

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 هنگامی که 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 عدم کارایی محبوبیت خود را از دست می‌دهد و گاهی اوقات واکنش منفی مردم را با اشکال مختلف در پی دارد، مدیران تغییر می‌کنند ولی جابه‌جا 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 ابهام‌هنجاری و ناتوانی در انگیزش کارکنان در سطح بعدی مدل آنومی سازمان جای گرفتند. در واقع فرهنگ به‌عنوان یک عامل کنترلی به حساب می‌آید که موجب ایجاد یا شکل‌دهی به نگرش‌ها در رفتار کارکنان می‌شود، به طوری که 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). عدم برخورداری سازمان از ظرفیت تغییر، ناکارآمدی 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 پیامدهای 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

است که پس از گذشت سال‌ها و تحمیل رکود و بی‌انگیزگی به کارکنان، به دلیل 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، ابهام‌هنجاری در سازمان، عدم ظرفیت تغییر، بی‌ثباتی مدیریت و ضعف در ارزیابی عملکرد 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.

پیشنهادهای

- با توجه به نتایج حاصل شده از انجام این پژوهش و به منظور 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 بر کم‌رنگ‌سازی عزل و نصب‌های 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 این رو 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 در امور 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، سمت و سوی، نظم و هماهنگی می‌دهد؛ برخورداری از داشبوردی مدیریتی و رهبری اثربخش منابع انسانی

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 به‌عنوان اهرمی نیرومند در برانگیختن کارکنان، تقویت ارتباطات افقی به‌منظور ایجاد صمیمیت و تحکیم روابط و تقویت ارتباطات تمایلی به‌عنوان 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.

منابع

- الهامی، سولماز؛ رسولی، رضا و فراچی، 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.
- حمیدیان پور، فخریه؛ رجب پور، ابراهیم؛ افراخته، سلیمه و مهربانی، 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، عبدالله. (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، ۱۶(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 شکل‌گیری 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.
- Bacudiao, 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.

- 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.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Epistemological and methodological bases of naturalistic 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 anomie 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.
- Tshauridu. E. E. (2011). An exploration of factors affecting anomie 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.