

مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز
دوره بیست و هفتم، شماره اول، بهار ۱۳۸۷ (پیاپی ۵۴)
(ویژه‌نامه جمعیت و توسعه)

بررسی و ارزیابی آگاهی سازمانی (سیستم معانی) کارکنان ادارات دولتی شیراز

دکتر محمد تقی ایمان* مینا صفا**

دانشگاه شیراز

چکیده

هدف این پژوهش، کشف سیستم معانی ذهنی کارکنان ادارات دولتی درباره‌ی علل عدم پویایی سازمان‌های اداری، به عنوان هدایتگر کنش‌های اجتماعی آنان در سازمان‌هاست. شناسایی زمینه‌های فرهنگی خاصی که در ایران سازمان‌ها با آن روبرو هستند، و باز تولید، آن به کنش‌های سازمانی می‌انجامد که، نیازمند به کارگیری رویکرد نظری و روش شناسی خاصی است که این واقعیت را قبول داشته باشد. پژوهش حاضر، با تکیه بر رویکرد تفسیری و پدیدار شناسانه و با استفاده از روش تحقیق کیفی از جمله، (تئوری بنیادی) انجام شده است. در این پژوهش، داده‌ها با استفاده از "مصاحبه عمیق" جمع آوری شده و پس از استخراج از ضبط صوت و انتقال آن بر روی کاغذ، با روش "کدگذاری باز" و "کدگذاری محوری" بر اساس محورهای موجود در چهارچوب مفهومی و پرسش‌های تحقیق، کدگذاری شده و در نهایت با استفاده از منطق روش شناسی کیفی و از طریق شیوه تحلیل نمونه آرمانی، به تحلیل داده‌ها پرداختیم. جامعه مورد نظر، کارکنان اداره‌های دولتی شیراز (۱۳۸۰)، می‌باشند که در این تحقیق، با تعداد ۷۰ نفر از آنان مصاحبه به عمل آمده است.

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که، مهم‌ترین ویژگی بوروکراسی در ایران، شخصی شدن و غیر عقلانی بودن است. در این بوروکراسی، روابط و منافع فردی، بر روابط و اهداف سازمانی برتری دارد. مدیریت بر اساس ضوابط غیر علمی انتخاب شده و عمل می‌کند. شکل روابط غالب در سازمان‌ها، روابط غیر رسمی است و نه سلسله مراتب عقلانی (که از طرفی نظارت و کنترل را مخدوش کرده و از طرف دیگر، مانعی جدی در اجرای صحیح قوانین است). نوع تلقی کارکنان ادارات از سازمان، به نحوی است که احساس مسئولیت عمیق برای تحقق اهداف سازمانی ندارند. در مجموع،

* دانشیار بخش جامعه‌شناسی

** کارشناس ارشد جامعه‌شناسی

ویژگی‌های غیر عقلانی، بوروکراسی، ایران را به بیماری ضعف و فساد دچار ساخته است که برای رهایی از آن، به بازنگری و دوباره‌اندیشی منابع فکری، معرفتی، دینی و ارزشی خود نیاز داریم تا از طریق آن بتوانیم سیستم معانی ذهنی مردم را به گونه‌ای دگرگون کنیم تا کنش‌های سازمانی در جهتی عقلانی تغییر یابد.

واژه‌های کلیدی: ۱. سازمان ۲. آگاهی ۳. سیستم معانی ۴. بوروکراسی ۵. روش تحقیق کیفی ۶. فرضیه‌ی بنیادی

۱. مقدمه

سازمان، به معنای تجمع بزرگی از افراد است که، بر اساس روابط غیر شخصی اداره شده و برای رسیدن به هدف‌های معین ایجاد گردیده است (کیدنز، ۱۳۷۴). سازمان‌ها، واحدهای اجتماعی از پیش طراحی شده می‌باشند. در نظام اجتماعی سازمان‌های متعددی وجود دارد که در یک ارتباط هماهنگ با یکدیگر، در جهت تحقق اهداف نظام اجتماعی، وارد عمل و کنش می‌شوند. نظام اجتماعی بر اساس ارزش‌ها و هنجارهای حاکم بر حرکت خویش و با توجه به شرایط اجتماعی، اقتصادی و سیاسی موجود، اقدام به تغییر در سازمان‌ها می‌نماید (همان). به عبارتی، سازمان وسیله‌ای است جهت تحقق اهداف جامعه و نمی‌تواند به دور از روابطی که در متن آن رشد کرده و شکل گرفته است، عمل نماید. از طرفی، سازمان جدا از بافت فرهنگی - سنتی جامعه نمی‌باشد. این بافت بیشتر متاثر از عوامل انسانی سازمان است که، با خصوصیات، عادات، افکار، سنت‌ها و رفتار خاص به آن وارد می‌شوند.

در این پژوهش نیز سعی شده تا بر عوامل انسانی سازمان تاکید گردد. چرا که، این انسان‌ها هستند که دنیای اجتماعی خود و از جمله سازمان را می‌سازند. سازمان علاوه بر نمودهای بیرونی، ابعاد ذهنی نیز دارد که موضوع مطالعه پدیدار شناسان و تفسیرگرایان است و آن آگاهی سازمانی می‌باشد. آگاهی سازمانی، جزئی از کل نظام معرفتی بشر است و همچون دیگر معارف، در ارتباط با دنیای اجتماعی افراد ساخته و پرداخته می‌شود. انسان‌ها در خلأ زندگی نمی‌کنند؛ بلکه در بستری از فرهنگ، اجتماع، سیاست و اقتصاد متولد شده و فرایند اجتماعی شدن را طی می‌کنند و حصول آگاهی‌های انسانی نیز در همین زمینه صورت می‌گیرد. افراد در سازمان‌ها سعی دارند تا دنیای اجتماعی خود را تجربه نموده، به آن معنا بخشیده و تفسیر نمایند. سیستم معانی در جامعه که به صورت فعال در روابط اجتماعی سازمانی در جریان است، تعیین کننده کنش‌های سازمانی، افراد می‌باشد. بنابراین، درک کنش‌های سازمانی بدون قراردادن آن‌ها در روابط اجتماعی و سیستم معانی مرتبط با آن، بی‌معناست.

رویکرد تفسیری در علوم انسانی، به نحوی مربوط به مباحث نظری جامعه شناس آلمانی ماکس وبر (Max Weber) می‌باشد که معتقد به تمایز بین علوم انسانی از علوم طبیعی و مطالعه کنش اجتماعی (Social Action) در علوم انسانی است. وبر، ضمن تاکید بر کنش اجتماعی با معنا (Meaningful Action) یا متمایل به مقصود (هدف)، به بررسی مفهوم تفهم (Verstehen) که

انعکاس دهنده چگونگی نگرش مردم در خلق معنا و دلایل انگیزش‌های آن‌ها می‌باشد، می‌پردازد. علوم اجتماعی تفسیری مربوط به هرمنوتیک (Hermeneutic) یا فرضیه‌ی معنا که در قرن نوزدهم ظهور نمود و در زمینه‌های فلسفی، هنر، مذهب و زبان شناسی گسترش یافت، می‌باشد. این رویکرد به طور خلاصه، یک تحلیل سیستماتیک از کنش اجتماعی با معنا از طریق مشاهده مستقیم و جزئی رفتار مردم در شرایط طبیعی جهت فهم و تفسیر این مطلب که چگونه مردم دنیای اجتماعی خودشان را خلق و به آن معنا می‌بخشند، می‌باشد (نیومن، ۱۹۹۴). رویکرد تفسیری معتقد است که، دنیای اجتماعی بر خلاف دنیای فیزیکی، خارج و مستقل از آگاهی انسان وجود ندارد. بنابراین، دنیای اجتماعی از قبل تعیین شده نمی‌باشد که محققین آن را کشف کنند. درک زندگی اجتماعی که از کنش متقابل با معنای انسان‌ها خلق می‌شود، متکی بر سیستم معانی (Meaning System) مردم در هر نظام اجتماعی می‌باشد. بر این اساس، زندگی اجتماعی به عنوان چیزی که مردم آن را تجربه می‌کنند و به آن معنا می‌بخشند، موجودیت می‌یابد. بنابراین، هویت واقعیت بستگی به تعریفی دارد که مردم به آن الصاق می‌نمایند و توضیح آن صرفاً از زاویه دید آن‌ها امکان پذیر می‌باشد (مارشال و راس‌من، ۱۹۹۵).

بنابراین، رویکرد تفسیری به عنوان یک رویکرد انسان‌مدار، اهمیت زیادی به آزادی فرد، تجربه با معنا و آگاهی او می‌دهد. این دیدگاه، ضمن دفاع از اختیار به جای جبرمعتقد است که، آگاهی تاثیر زیادی بر کنش اجتماعی در مقایسه با دیگر عوامل اجتماعی دارد (نیومن، ۱۹۹۴). بر این اساس، توانمندی انسان در خلق نمودن، به جای قرار گرفتن در شرایط و زمینه‌های از قبل تعیین شده، مورد حمایت قرار می‌گیرد.

نظام اداری به عنوان بخشی از نظام سیاسی می‌تواند یکی از بخش‌ها و زیر مجموعه‌های مهم، در روند توسعه سیاسی هر جامعه باشد و در عین حال در صورت ضعف، بیماری، فساد، عدم برخورداری از توانایی‌های لازم و وجود کاستی‌ها می‌تواند به صورت یکی از موانع توسعه سیاسی جامعه در آید. برداشت ما از توسعه و یا مسیر حرکت توسعه در اصل این واقعیت که در جریان توسعه، وجود دستگاہی اداری و سازمان یافته (بوروکراتیک)، ضرورتی‌گریز ناپذیر است خدشه‌ای وارد نمی‌سازد.

با نگاهی تیز بینانه به کشورهای در حال توسعه؛ از جمله ایران در می‌یابیم که، بوروکراسی در شکل موجود آن، ابزار توسعه نیست؛ بلکه بیشتر در تثبیت وضعیت توسعه نیافتگی عمل می‌کند. لذا بسیار پیش می‌آید که در اجرای یک تصمیم یا سیاست، نتیجه عمل تفاوت بسیاری با نیت‌های اولیه تصمیم‌گیران پیدامی‌کند. بنابراین، این سوالها مطرح می‌شود که، آیا بوروکراسی به طورذاتی دارای خصایلی است که از عهده ایفای این نقش بر نمی‌آید؟ یا آنکه بوروکراسی ایران دارای ویژگی‌هایی است که در جهت توسعه نیافتگی عمل می‌کند.

با وجود اهمیت پاسخگویی به این پرسش‌ها، تاکنون در مورد بوروکراسی ایران، تحقیقات جامعی (که این نیاز را تامین کند) صورت نگرفته است و بررسی بوروکراسی بیشتر از زاویه علم مدیریت و از

نظرگاه یک یا چند عامل محدود بوده است. بنابراین، شناخت عملکرد و ویژگی‌های رفتاری این پدیده، دیدگاهی جامع‌تر را ایجاد می‌کند. دیدگاهی که بیشتر از بعد جامعه‌شناختی و به خصوص از دید جامعه‌شناسی تفسیری و پدیدارشناسی، به تحلیل آن بپردازد.

هدف این پژوهش، دست‌یابی به سیستم معانی ذهنی (آگاهی سازمانی) کارکنان سازمان‌های اداری، به عنوان هدایتگر کنش‌های اجتماعی آنان، در سازمان‌هاست. از آنجایی که سازمان‌ها در ایران با زمینه فرهنگی خاصی که در آن نقش مذهب، سنت‌ها و خصیصه‌های ملی گرایانه به وضوح قابل رؤیت است روبرو می‌باشند، لذا شناسایی این زمینه که بازتولید آن را می‌توان در رفتار و کنش‌های اجتماعی کارکنان در سازمان‌ها دید، مسلماً نیازمند به کارگیری روش‌شناسی و دیدگاه نظری خاصی است که این واقعیت را قبول داشته باشد. تحقیقات کیفی با تکیه بر رویکرد تفسیری، با تعریف معینی از انسان و واقعیت اجتماعی، سعی دارند تا کنش‌های اجتماعی مردم را در یک بستر طبیعی مورد مطالعه قرار دهند. مطالعه کنش در زمینه اجتماعی مربوط (در اینجا سازمان) و دست‌یابی به سیستم معانی آن به شناسایی شرایط خاص هر کنش و توجه به ذهنیت حاکم بر آن، کمک مؤثری می‌نماید. در این راستا، تحقیق حاضر در مورد سازمان‌ها، سعی داشته از سطح ظاهر به درون نفوذ کند تا بتواند سیستم معانی کارکنان سازمان‌های دولتی را کشف و بر اساس چارچوب مفهومی تفسیر نماید.

۲. گذری بر تحقیق‌ها و مطالعات پیشین

به اجمال می‌توان در دو بخش آثار خارجی، و آثار داخلی به بررسی پیشینه تحقیق پرداخت.

۲.۱. آثار و مطالعات خارجی

از میان آثار خارجی فراوانی که پیرامون موضوع مورد مطالعه وجود دارد، بیشتر به آثاری می‌پردازیم که از دیدگاه پدیدارشناسانه و تفسیری، یا دیدگاه‌های نزدیک به آن به مسأله نگاه کرده و به خصوص به ذهنیت و معنا در سازمان‌ها توجه داشته‌اند.

تعریف "کنترل" بر اساس نظر فیش (Fish)، که حیات اجتماعی را در قالب "جماعت‌های تفسیری" (Interpretive Communities) تعریف می‌کند، متشکل از تولید کنندگان و مصرف کنندگان انواع مختلف معرفت‌ها یا "قرائت‌ها" است. در این جوامع، افراد یا گروه‌های قدرتمند، آنچه را که معرفت و آگاهی معتبر قلمداد می‌کنند، کنترل می‌نمایند.

جامعه‌شناسی نوین سازمان‌ها، از محققین می‌خواهد تا به معانی ساختاری عملی و بوروکراتیک فراتر بنگرند و به معانی ذهنی و ساختار اجتماعی واقعیات مشترک در زندگی نظام، توجه نمایند. پفر (Peffer)، معتقد است که سازمان‌ها می‌توانند به عنوان نظام‌های مشترک در نظر گرفته شوند و وظیفه عمده مدیران، ساخت و تامین آن نظام‌ها، الگوهای مشترک، زبان‌ها و فرهنگ‌های مشترک است. کادر اداری اغلب درگیر کاربرد زبان، نمادگرایی و تشریفات، به منظور پیشبرد معانی و عقاید مشترک در سازمان‌هاست. او همچنین معتقد است، یکی از اصول رقابت و تضاد میان سازمان‌های اجتماعی،

درگیری و تضاد میان الگوهاست که به عنوان نظام عقاید و نقطه نظرها تعریف می‌شوند. بنابراین، مدیریت به معنای گسترش توافقی از عقاید و ساختار مشترک واقعیات اجتماعی در سازمان‌هاست. لذا ارزش‌های فردی و معناسازی، عناصر عمده در زندگی سازمان یافته هستند (هافستد، ۱۹۹۷).

در سال ۱۹۸۵، "شین" (Shinn) پژوهشی تحت عنوان عدم شناخت پدیده‌های سازمانی بدون توجه به فرهنگ انجام داد. اهمیت فرهنگ سازمانی، به عنوان راهی جهت درک، تشریح و توجیه پدیده‌های پیچیده اجتماعی، همواره مورد توجه بوده است که، اثرات فرهنگی برنامه‌های اصلاح سیستم سازمانی، به صورتی بلند مدت و عمیق اجرا شده است. یکی از مزیت‌های تحقیق یاد شده این است که، می‌توان اثرات عوامل مهمی را نشان داد که به صورت بلند مدت و به روش تحقیق موردی، انجام شده است (مارشال و راس من، ۱۳۷۷).

کریج (Craig) و همکارانش، در سال ۱۹۹۴ در تحقیقی که با عنوان «مشارکت و بهره‌وری» در یک شرکت آمریکایی و با استفاده از روش مطالعه موردی انجام دادند، رابطه بین مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری و بهره‌وری آن‌ها را آزمون کردند و به این نتیجه رسیدند که، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری نه باعث افزایش بهره‌وری و نه باعث کاهش آن می‌شود و در واقع هیچ رابطه معناداری بین این دو مشاهده نکردند (رابرتسون، ۱۹۷۰).

۲.۲. مطالعه‌ها و تحقیق‌های داخلی

در بررسی تحقیقات داخلی با این مسأله روبرو شدیم که، تحقیق‌های انجام شده پیرامون سازمان‌ها در ایران، از دیدگاه کارکردگرایی و با استفاده از روش‌های تحقیق کمی صورت گرفته است. در این رابطه، حتی تحقیقاتی هم که مستقیماً به مسأله آگاهی در سازمان‌ها پرداخته‌اند، به آگاهی از دید اثباتی نظر داشته‌اند که در هر حال، منظور ما را در آنچه در این تحقیق در نظر داریم برآورده نمی‌سازد.

نجفعلی ترکمانی تحقیقی را تحت عنوان، "بررسی ارتباط میان آگاهی کارکنان از اهداف مؤسسه و کارایی آنان در مؤسسه‌های دارویی"، در دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی تهران، در سال ۱۳۷۱ انجام داده است؛ اطلاعات لازم از طریق مصاحبه با مدیران و کارکنان و پرسشنامه به دست آمده است و با استفاده از روش‌های آماری نتایجی حاصل شده است، که نشان دهنده‌ی رابطه مثبت میان آگاهی مدیران و کارکنان از اهداف مؤسسه و کارایی آنان در مؤسسه‌های دارویی می‌باشد (نجفعلی ترکمانی، ۱۳۷۱).

جوادزاده تحقیق دیگری را تحت عنوان، بررسی دانش و نگرش مدیران پرستاری بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران در خصوص اهمیت آموزش پرستاران شاغل، در سال ۱۳۷۳ در دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تهران، انجام داده است. که این پژوهش، یک مطالعه توصیفی است و جامعه پژوهشی آن، مدیران پرستاری ۳۸ بیمارستان آموزشی شهر تهران هستند. روش جمع‌آوری اطلاعات، مصاحبه عمیق بوده است و نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که، دانش و نگرش

مدیران پرستاری رابطه مثبتی با عملکرد آنان در بیمارستان‌ها دارد (جوادزاده، ۱۳۷۳). کاظمی کامیاب تحقیقی را تحت عنوان، "مقایسه آگاهی مدیران دبیرستان‌های دخترانه دولتی با غیرانتفاعی، از وظایف مدیریت آموزشی و مقایسه عملکرد مدیریتی آنان از دیدگاه دبیران" در شهر تهران، در دانشگاه تربیت معلم در سال ۱۳۷۴ انجام داده است که روش این تحقیق توصیفی بوده و اطلاعات از طریق پرسشنامه جمع آوری شده است. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که، آگاهی مدیران دبیرستان‌های دولتی از وظایف مدیریتی آن‌ها بیشتر و دقیق تر بوده و در نتیجه عملکرد مدیریتی آن‌ها نیز از دیدگاه دبیران، مثبت تر است (کاظمی، ۱۳۷۴). کیکا تحقیقی را تحت عنوان، "آگاهی مسئولان اجرایی از اهداف و وضعیت کتابخانه‌های خود"، انجام داده است که در این تحقیق تصریح شده است که، تصمیمات اتخاذ شده از طرف مسئولان، بستگی زیادی به میزان آگاهی آنان نسبت به اهداف و وضعیت کتابخانه دارد. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که، هیچ یک از مسئولان، حد نصاب نمره را که ملاک آگاهی کامل بوده، به دست نیاورده‌اند (کیکا، ۱۳۷۶).

۳. چارچوب نظری تحقیق

از آنجا که این تحقیق سعی داشته، آگاهی سازمانی را در سازمان‌های دولتی ایران در یک بستر طبیعی بررسی کند، و با توجه به این‌که بوروکراسی و سایر مظاهر مدرنیته از غرب به ایران وارد شده و باعث ایجاد نوعی دوگانگی سنتی - مدرن در ابعاد مختلف جامعه؛ از جمله سازمان‌های اداری و نهادهای سیاسی شده است، به نظر می‌رسد که، ترکیبی از تئوری وبر، چه در زمینه مدل ایده آل بوروکراسی عقلانی و چه حوزه مطالعات روش شناسی اش در زمینه تفهم و بها دادن به ذهنیت کنشگران، و دیدگاه‌های نظری برگر (Berger) و لوکمان (Luckmann)، چارچوب تئوریک مناسبی برای این پژوهش باشد.

وبر و مکتب تفسیری، به معنای ذهنی رفتار توجه دارند و واقعیات رفتار را، معنای ذهنی آن می‌دانند. وبر، علاوه بر توجه به معنای ذهنی کنشگران، بر عقلانی شدن این بعد ذهنی و ایده عقلانیت تاکید می‌کند (ریتزر، ۱۳۷۷). او چهار نوع عقلانیت را از هم تفکیک می‌کند: عقلانیت عملی، عقلانیت نظری، عقلانیت محتوایی و عقلانیت رسمی (تامپسون، ۱۹۹۲). در معنای کلی، منظور وبر از عقلانی شدن، فرایندی است که طی آن کاربرد عقل محاسبه گر در حوزه‌های گوناگون زندگی گسترش می‌یابد و به صورتی منظم و پایدار تبدیل می‌شود (همان).

پایه رهیافت وبری، مفهوم تعامل بین فرایندهای نهادی و فرایندهای در سطح آگاهی است. قصد اساسی وی این بود که، به اثر فرایندهای نهادی بر اعتقادات، ارزش‌ها و نظرات، اعتبار ببخشد. وبر، از "افسون زدایی" جهان مدرن صحبت می‌کند که، در آن برخی ارزش‌های سنتی و مجزای تمدن غربی، در عقلانی شدن فراینده و دیوان سالاری شدن زندگی اجتماعی فرورفته‌اند (کورز، ۱۳۷۲). در تمام

مواردی که وبر از آن به عنوان جریان عقلانی شدن نام برده است، یک عنصر مشترک دیده می‌شود و آن روند غیر شخصی شدن و "بوروکراتیزاسیون" است. به این معنا که، در فرایند عقلانی شدن، عنصر شخصی و سلیقه‌ای از میان می‌رود و در نتیجه قدرت و اختیار فرد رو به تقلیل می‌گذارد. وبر به دنبال علاقه اش به مسأله عقل گرایی، بوروکراسی را به عنوان ویژگی ممتاز جامعه مدرن و مظهر عقلانیت، مورد بررسی قرار داده است (والاس و ولف، ۱۹۸۰).

برگر و لوکمان نیز بر فرایندهایی تمرکز کرده‌اند که، در آن "آگاهی" به عنوان "واقعیت" به طور اجتماعی پذیرفته می‌شود. منظور آن‌ها از "ساخت واقعیت"، فرایندی بود که مردم به طور مستمر از طریق کنش‌ها و کنش‌های متقابل خود، خلق می‌نمودند. یک واقعیت مشترک که به عنوان امری معنادار، هم به لحاظ عینی و هم به لحاظ ذهنی تجربه می‌شود. آن‌ها پذیرفتند که واقعیت روزمره نظامی است که به طور اجتماعی ساخته شده است. واقعیتی که هم عناصر ذهنی و هم عناصر عینی دارد. منظور آن‌ها از ذهنی این است که، واقعیت به طور شخصی برای افراد معنادار است و منظورشان جهان نهادی است که آن را به عنوان محصول انسان می‌نگرند (برگر و لوکمان، ۱۳۷۵). در این دیدگاه، جامعه به عنوان واقعیتی دیالکتیکی، بین نهادهای عینی و معانی ذهنی دیده می‌شود. برگر و لوکمان معتقدند که، معانی ذهنی فرد در تعامل اجتماعی، به صورت اشتراک بین ذهنی افراد و در نتیجه به شکل عینیتی بیرونی، در می‌آید. معانی ذهنی، قابلیت عینی شدن را دارند، یعنی خود را در ساخته‌هایی از فعالیت آدمی بروز می‌دهند که، با عنوان عناصر یک جهان مشترک، بین سازندگان و مردم قرار دارند.

برگر و لوکمان، در صدد ایجاد رابطه بین توصیف‌های پدیدار شناسانه و تحلیل‌های نهادی هستند. اولین مفهوم "بسته" (Package) است که به واسطه آن، پیوند قابل حصول تجربی فرایندهای نهادی و خوشه‌های آگاهی را در نظر دارند ... و دومین مفهوم "حامل" (Carrier) است که، منظور از آن یک فرایند نهادی یا گروهی است که عنصر خاصی از آگاهی را تولید کرده یا انتقال داده است، بدین معنا که فرایندهای نهادی به عنوان پایه اجتماعی، برای ساختارهای خاص آگاهی تحلیل می‌شوند (برگر و لوکمان، ۱۹۷۶). منظور این است که دربرخورد با مظاهر مدرنیته (در اینجا بوروکراسی)، با یک بسته روبرو هستیم، بسته‌ای که شامل همه عوامل اقتصادی، سیاسی و فرهنگی و یا همه عوامل عینی و ذهنی است. بنابراین، برای فهم بوروکراسی، تحلیل نهادی به تنهایی کافی نبوده و ذهنیت افراد را نیز باید مورد بررسی قرار داد.

به گفته لوکمان، مدرنیته غرب را عده‌ای از حاملان اولیه و عده‌ای از حاملان ثانویه بر دوش داشته‌اند. حاملان اولیه، تولیدکنندگان تکنولوژیکی و دیوان سالاری بودند و حاملان ثانویه، شامل تنوعی از فرایندهای فرهنگی و اجتماعی هستند (همان). پس مدرنیته، بسته‌ای است، حاوی عناصر عینی و ذهنی که به هم مرتبط‌اند. در این بسته، جهان‌های نمادی بر روی جهان‌های نهادی استوارند. جهان‌های نهادی، همان حاملان اولیه و ثانویه هستند؛ در حالی که جهان نمادین عبارتست: از ایده‌ها و

تفکرهای مدرنیته، از قبیل عقلانیت، تجربه پذیری، ارتباط چندگانه، توانایی تولید و تکثیر. بنابراین برگر و لوکمان نیز به مانند وبر به دنبال معنای ذهنی افراد هستند.

در مجموع با بهره‌گیری از نظریه‌های وبر، برگر و لوکمان و هم چنین نظریه‌های مربوط به جامعه‌شناسی آگاهی و سازمان‌ها، چارچوب نظری به کار رفته در این پژوهش، در قالب مفاهیم، مدل‌ها و اصول راهنمای زیر خواهد بود:

- **بعد ذهنی سازمان:** معنای ذهنی کارکنان ادارات، از کنش‌های سازمانی خودشان است که بین کنشگران تسهیم شده است (آگاهی سازمانی) و مورد نظر تفسیرگرایان و پدیدارشناسان است، که بر خلاف پوزیتیویست‌ها، از ظاهر کنش به عمق ذهن کنشگر نفوذ می‌کنند.

- **دیالکتیک (مجادله‌ی منطق) ذهن و عین:** آگاهی انسان در خلأ شکل نمی‌گیرد؛ بلکه در ارتباط با موقعیت‌های اجتماعی و تاریخی اوست که شکل می‌گیرد. بنابراین، تغییر و تحولات این دو بر هم اثر می‌گذارد.

- **عقلانیت:** هسته اصلی آن وجود ابزار - هدف است و علاوه بر این، شامل نظام مند کردن ایده‌ها و روشن ساختن ذهن در فهم رابطه ابزار - هدف، با توجه به مرجع بودن آن ایده‌هاست.

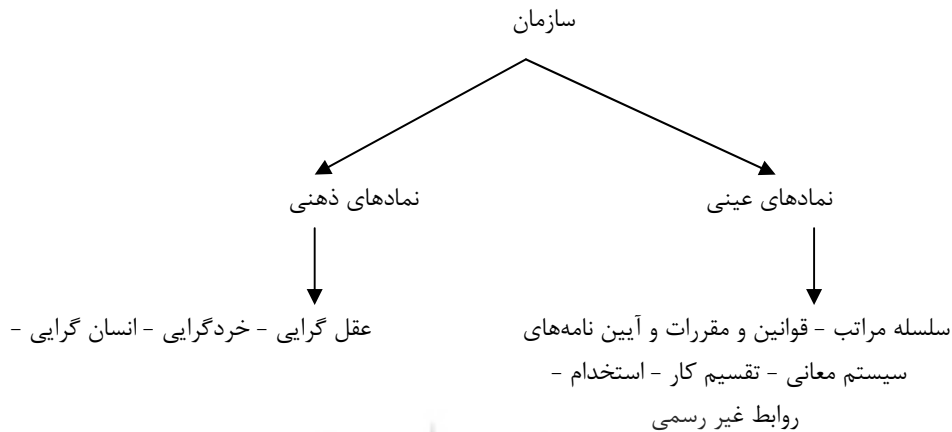
- **هرمنوتیک یا روش تاویل:** دیدگاه خاصی است که به درک و تفسیر نوشته‌ها توجه نموده و هدف از آن درک ساختار اصلی متن می‌باشد. پدیدارشناسان، در جستجوی استفاده از ابزار روش تاویل، برای درک کنشگران و کنش‌های متقابل انسانی هستند.

- **عقلانی شدن جامعه:** نظام مند شدن ایده‌های ذهنی و ایجاد رابطه ابزار - اهدافی، با توجه به مرجع بودن نظام ایده‌ها، که در غرب به اخلاق گرایی و انسان گرایی منجر شده است.

- **انسان تفسیرگرا:** در مقابل نگرش اثباتی که معتقد است، انسان‌ها تابع شرایط بیرونی بوده و بر اساس علل خارجی رفتار می‌کنند، انسان تفسیرگرا خالق دنیای اجتماعی است، آگاه و آزاد است و آگاهی او دنیای اجتماعی را می‌سازد. پس درک زندگی اجتماعی که از کنش متقابل با معنای انسان‌ها خلق می‌شود، متکی بر درک سیستم معانی مشترک انسان‌هاست.

مدل‌های مورد نظر این پژوهش عبارتند از:

۳.۱. مدل نظری تحقیق



۳.۲. مدل آگاهی سازمانی

در این مدل، ارتباط میان انسان که در بستر سازمانی، دارای سیستم معانی خاصی است و کنش و رفتار سازمانی او نشان داده شده است.



۳.۳. اصول نظری

۱. رفتار سازمانی، علاوه بر این که تحت تاثیر نمادهای عینی است، از ابعاد ذهنی نیز تاثیر می‌پذیرد.

۲. کشف سیستم معانی کارکنان سازمان، منجر به فهم کنش‌ها و رفتار سازمانی آن‌ها می‌شود.

۳. آگاهی سازمانی (سیستم معانی ذهنی کارکنان) عبارت است از: معانی ذهنی کارکنان از

کنش‌های خود و دیگران، که همه کارکنان در آن معانی سهیم هستند.

۴. روش تحقیق

برای دست یافتن به معانی ذهنی کنشگران اجتماعی در چارچوب‌های پدیدارشناسی و تفسیرگرایی، تنها راه ممکن، استفاده از شیوه تحقیقات کیفی است. تحقیقات کیفی، تا حد زیادی متکی بر راه‌حل‌های تفسیری و انتقادی، به علوم اجتماعی است (نیومن، ۱۹۹۴). یک تحقیق کیفی، به معانی ذهنی، تعریف‌ها، استعاره‌ها، نمادها و توصیفات موارد خاص متمرکز می‌شود. یک تحقیق کیفی با

یک سؤال آغاز می‌کند. در تحقیق کیفی، پرسش‌های آغازین اغلب از مشاهدات جهان واقعی، از فعل و انفعال تجربه مستقیم محقق و نظریه‌های ضمنی ایجاد می‌شوند (مارشال و راس من، ۱۹۹۷). سازمان‌ها در ایران، با زمینه فرهنگی خاصی که در آن نقش مذهب، سنت‌ها و خصیصه‌های ملی گرایانه به وضوح قابل رؤیت است، روبرو می‌باشند. شناسایی این زمینه، که بازتولید آن را می‌توان در رفتار و کنش‌های اجتماعی مردم دید، مسلماً، نیازمند به کارگیری روش شناسی و دیدگاه نظری خاصی است که این واقعیت را قبول داشته باشد. حضور فعال عناصر مذهبی در معرفت کسب شده مردم در قالب فرهنگ، که در زندگی روزمره جهت تولید رفتار به کار می‌برند، نیازمند کشف سیستم معانی مردم در جامعه ایران است. دست یابی به این سیستم معانی، از طریق استفاده تمام عیار از رویکرد کمی، امکان پذیر نمی‌باشد. در این راستا، توجه به روش شناسی تفسیری و به کارگیری رویکرد کیفی در افزایش اعتبار تحقیقات سازمان‌ها، حائز اهمیت است.

۴.۱. انواع پژوهش‌های کیفی

از میان مدل‌های رایج تحقیق کیفی؛ طبیعت‌گرایی، مردم‌شناسی، پساپوزیتیویستی، زندگی‌نامه‌ها و تحلیل مباحثه‌ای، از متودولوژی‌هایی (شیوه‌هایی) است که می‌توان در تفسیر رویدادهای مرتبط با سازمان از آن استفاده کرد. هم‌چنین می‌توان از روش شناسی پدیدارشناسی، مردم‌نگارانه و فرضیه‌ی بنیادی نیز نام برد. هر سه این روش شناسی هاف بر روشهای خلاق در تحقیق تاکید داشته و کارمندان را پذیرندگان محض ساختارهای اجتماعی (سازمان) ندانسته، بلکه آن‌ها را در ساخت و پرداخت این ساختارها سهیم می‌انگارند.

۴.۲. فرضیه‌ی بنیادی

هدف فرضیه‌ی بنیادی، ساخت نوعی فرضیه است که علاوه بر وفادار ماندن به واقعیت پدیده، تبیین‌کننده ناحیه مورد مطالعه نیز باشد. فرضیه‌ی بنیادی، متشکل از، اکتشاف، توسعه، پیشرفت، اثبات و پژوهش از طریق جمع‌آوری سیستماتیک داده‌ها، هم‌چنین تحلیل داده‌های مرتبط با پدیده، به شکلی استقرایی می‌باشد. عناصر اصلی این تحقیق کیفی عبارتند: از داده‌ها، که از منابع متعددی شامل مصاحبه‌ها، مشاهده‌های عینی و عمومی اخذ می‌شوند و تحلیل یافته‌ها یا روشهای تفسیری، که برای بررسی یافته‌های فرضی از آن‌ها استفاده می‌شود. این فرایندها، شامل روش‌هایی برای مفهوم‌سازی داده‌هاست که "کدگذاری" نامیده می‌شود (اشتراوس و کوربین، ۱۹۹۸).

هدف اصلی استفاده از فرضیه‌ی بنیادی، توسعه نوعی فرضیه‌ی است. برای رسیدن به این هدف، ما نیاز به سؤال‌ها تحقیق داریم که برای ما انعطاف‌پذیری و آزادی لازم را جهت کشف پیچیدگی‌های یک پدیده فراهم آورد و هم‌چنین به چارچوب‌های مفهومی که حداقل همه‌ی جنبه‌های مربوط به پدیده و ارتباط بین معانی مفاهیم را به شکلی مفهومی توسعه بخشد نیازمندیم. لازم به ذکر است که، در تحقیق‌های بنیادی هیچگاه نمی‌توان به اجبار متغیرهای محدودی را به یک پدیده نسبت داد. در فرضیه‌ی بنیادی، سؤال‌ها در ابتدا به شکل باز و گسترده مطرح می‌شوند و در طی فرایند

تحقیق، به تدریج توسعه داده شده و با عمق بیشتر بر روی مسائل تحقیق متمرکز می‌شویم، در این بین، ارتباطات کشف شده و موضوع‌های مربوط و نامربوط از هم تفکیک می‌شوند. در تحقیق‌های بنیادی، ما به دنبال اثبات فرضیه‌هایی از نوع تحقیق‌های کمی نیستیم. سؤال‌های تحقیق در فرضیه‌ی بنیادی، بیانگر "هویت و شناسایی" پدیده مورد مطالعه است. سؤال‌های تحقیق در پژوهش‌های فرضیه‌ی بنیادی، به سوی عمل (Action) و فرایند (Process) جهت‌گیری دارند. در سؤال‌های این تحقیق نیز به دنبال این واقعیت بودیم که:

- سازمان‌های دولتی ایران، از دید کارکنان آن، با چه نابسامانی‌هایی روبرو هستند؟
- ذهنیت کارکنان اداره‌های دولتی، درمورد سازمان و کنش‌های متقابلی که در سازمان بین کارکنان با هم، بین کارکنان و مدیریت و بین کارکنان و ارباب رجوع، اتفاق می‌افتد، چگونه است؟
- شیوه‌ای که کارکنان با آن ماهیت کار خود را تعریف می‌کنند چیست؟
- هدف‌ها و انتظاری که کارکنان از یکدیگر دارند چگونه تعریف می‌شود؟

۴.۳. حساسیت تئوریک

حساسیت فرضی، به کیفیت شخصی محقق اطلاق می‌شود و بیانگر آگاهی وی از موضوع مفاهیم داده‌هاست. حساسیت فرضی در تحقیق‌های فرضی بنیادی، به مرور زمان افزایش می‌یابد. حساسیت فرضی توان مفهوم سازی را، مقایسه سازی و فرضیه سازی در چارچوبی خرد افزایش می‌دهد و نمایانگر یکی از مهم‌ترین جنبه‌های فرضیه‌ی بنیادی است که "ابتکار" نام دارد (همان).

۴.۴. نمونه‌گیری فرضی

نوعی نمونه‌گیری هدف دار، و بر اساس مفاهیمی است که مسائل مرتبط و در برگیرنده‌ی تئوری را اثبات تئوریکی (فرضی) می‌کند. با نمونه‌گیری فرضی می‌توان طبقات را توسعه داد و مفاهیمی را در ارتباط با آن‌ها شناسایی نمود. (گلاسر و اشتراوس، ۱۹۸۸).

۴.۵. اشباع فرضیه‌ای در فرضیه‌ی بنیادی

در تحقیق‌های فرضیه‌ی بنیادی، با مقوله‌ای به نام «اشباع فرضی» روبرو هستیم و تا زمانی که هر طبقه به «اشباع فرضی» نرسیده باشد باید به نمونه‌گیری ادامه داد. این بدان معنی است که اول: ارتباط بین طبقه‌ها به خوبی از استحکام مطلوب و پایایی برخوردار شده باشد، دوم: ظرفیت توسعه طبقه‌ها با توجه به تمامی عناصر "پارادایم" در طول فرایند به حد اشباع رسیده باشد، سوم: اطلاعات تازه یا اطلاعات مربوط به یک طبقه، به طور اضطراری نرسیده باشد.

۴.۶. کدگذاری و تحلیل داده‌ها

پس از جمع‌آوری داده‌ها که با روش مصاحبه عمیق انجام شده، نوبت کدگذاری و تحلیل آنهاست. کدهای تحقیق کیفی را اینطور تعریف می‌کنند: "یک کد، علامت اختصاری یا شکل به کار رفته برای قسمتی از لغات است، برای طبقه بندی لغات، کدها مقوله‌هایی هستند که معمولاً از سؤال‌های تحقیق، فرضیه‌ها، مفهوم‌های کلیدی و موضوع‌های عمده گرفته می‌شوند (مارشال و راس

من، ۱۹۹۵).

انواع کدگذاری عبارتند از: کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی. کدگذاری باز، شامل خصیصه‌ها و ابعاد مربوط به یک پدیده است. روش‌های انجام کدگذاری باز متنوع بوده و عبارتند از: تحلیل خط به خط، تحلیل اصطلاح به اصطلاح و تحلیل کلمات منفرد. کدگذاری محوری شامل وضعیت‌های علی پدیده‌ها، زمینه موضوعی، شرایط مداخله‌ای، عمل و تعامل و پیامدهاست. کدگذاری انتخابی، آنالیز یا نشان دادن عمل تحلیل داده‌ها، مفهوم سازی داده‌ها و به کارگیری هم زمان آن‌ها با روشی جدید است. آخرین مرحله تحلیل، بیانگر درجه پیچیدگی و پیوستگی درونی مفاهیم، پیرامون طبقه ثقل، بازنگری و توسعه بیشتر طبقه‌ها و مفاهیم مربوط و نوعی فرایند اصلی و محوری به شمار می‌آید (همان).

تحقیقات کیفی با تعریف معینی از انسان و واقعیت اجتماعی، سعی دارند کنش‌های اجتماعی مردم را در یک بستر طبیعی مورد مطالعه قرار دهند. مطالعه کنش در زمینه سازمان‌ها، و دست یابی به سیستم معانی آن، به شناسایی شرایط خاص هر کنش و توجه به ذهنیت حاکم بر، آن کمک مؤثری می‌نماید. برخلاف تحقیق‌های کمی، در تحقیق‌های کیفی، نمونه مورد مطالعه گسترده نیست و در واقع محقق کیفی، به عمق بیشتری فرو می‌رود و جزئیات بیشتری را از مواردی که مطالعه می‌کند، به دست می‌آورد (همان). برای انتخاب نمونه، بر اساس روش‌های رایج تحقیق‌های کیفی، محقق با حضور در میدان تحقیق، پس از انجام مطالعه‌های مقدماتی و آشنایی با ساختار سازمان‌ها، به انتخاب نمونه از بین کارکنان سازمانی پرداخته است. روش انتخاب نمونه در این تحقیق، نمونه‌گیری «سهمیه‌ای» می‌باشد. در نمونه‌گیری سهمیه‌ای، محقق از آزادی عمل بیشتری برخوردار است. بنابراین، در این پژوهش جمعاً به مطالعه ۷۰ مورد از جامعه مورد نظر پرداخته شده و با انجام مصاحبه عمیق، سعی در کشف معانی ذهنی آنان داشته ایم.

در این تحقیق که توجه بر دست یابی به سیستم معانی پاسخگویان در مورد سازمان‌های اداری است، از مصاحبه عمیق استفاده شده است. محقق در مصاحبه عمیق، با تکیه بر چند موضوع کلی، سعی بر آشکار نمودن معنای ذهنی شرکت کنندگان، در تحقیق داشته است. اطلاعات پس از جمع آوری از طریق مصاحبه عمیق، کدگذاری و تحلیل شده‌اند.

در این تحقیق پس از کدگذاری داده‌ها، از شیوه تحلیل "نمونه آرمانی" استفاده شده است. نمونه‌های آرمانی، در حقیقت الگوها یا انتزاع‌های ذهنی کنش‌گران می‌باشند که در قالب فرایند ارتباط اجتماعی شکل می‌گیرند. این الگوها، معیارهای خاصی می‌باشند که داده‌ها یا واقعیت‌ها می‌توانند با آن‌ها مقایسه گردند (نیومن، ۱۹۹۴).

با توجه به اصول عقلانی بوروکراسی، چارچوب مفهومی و پرسش‌های تحقیق و با در نظر گرفتن واقعیت موجود در سازمان‌های اداری، محورهایی برای تحلیل اطلاعات انتخاب شد که عبارتند از: مدیریت سازمانی، کنترل و نظارت، برخورد با ارباب رجوع، رضایت و خوشنودی شغلی و فساد اداری.

مصاحبه‌های انجام شده پس از ضبط، بر روی کاغذ منتقل شدند. پس از درج مصاحبه‌ها، اولین قدم در تحلیل، کدگذاری باز بود؛ که در هر یک از محورهای مورد نظر این نوع کدگذاری به طور جداگانه انجام شده است. سؤال‌های باز در مصاحبه‌ها به گونه‌ای مطرح می‌شدند که، کارکنان می‌توانستند عقاید و احساسات خود را بدون این‌که تحت تاثیر پاسخ‌های از پیش تعیین شده قرار گیرند، بیان کنند. پس از کدگذاری تمام داده‌های اخذ شده، نام گذاری پدیده‌ها و مفهوم سازی از پدیده‌ها صورت گرفته و از مفاهیم مربوط به یک پدیده، نوعی طبقه بندی به وجود آمده است. به عبارت دیگر؛ مفاهیم انتزاعی در یک نظم مشخص، طبقه نامیده شده است. نمونه‌ای از جدول‌های کدگذاری اولیه و هم چنین طبقه‌های مفهومی به شرح زیر می‌باشد:

جدول ۱: کدگذاری ابتدایی از داده‌های توصیفی گردآوری شده از کارکنان پیرامون مدیریت سازمانی (Open Coding).

مفهوم (Concept)	کد (Code)
رضایت فردی مدیر	۱- اگر رئیس از کسی رضایت داشته باشد، از تمام امکانات برخوردار می‌شود
نداشتن تخصص	۲- سپردن پست‌های کلیدی به افراد، بدون تخصص لازم، رشته کار اداری را از دست همه خارج کرده است.
عدم ارزیابی علمی	۳- مدارک تحصیلی اکثراً صوری، پولی یا افتخاری بوده و، از تخصص واقعی برخوردار نیستند.
تعویض سریع مدیریت‌ها	۴- در اثر جابه جایی‌های سریع مدیریت، سوء استفاده‌های مالی حق مدیران پایمال شده، زیرا مدارک را از بین می‌برند و قابل پیگیری نیست.
رابطه مداری مدیران	۵- با تعویض مسئولان، عده‌ای از بستگان و دوستان با او همراه می‌شوند.
عدم اعتماد به کارمندان	۶- مدیریت معتقد است، کارمند خلاف می‌کند، پارتی بازی می‌کند، رشوه می‌گیرد، در نتیجه همه کارها را خودش کنترل می‌کند.
وابستگی‌های جناحی	۷- مدیران وابسته به جناح‌های سیاسی‌اند و مدیریت جناحی در یک جامعه، استعداد فساد است.
انتصابات شخصی	۸- مدیریت‌ها بر اساس انتصاب‌های شخصی بوده و نه تخصص.
نفوذ غیر رسمی	۹- منشی، آبدارچی و رانندگان نفوذ زیادی در مدیریت دارند.
غلبه روابط دوستی و غیر رسمی	۱۰- ما جای مشخصی نداریم که توانایی و تخصص افراد را تشخیص دهیم، من از دوستان خودم انتخاب می‌کنم، چون شناخت دیگری ندارم.
عدم آگاهی از وضعیت کارمندان	۱۱- بعضی از مدیران، حتی کارمندان خود را نمی‌شناسند.
ابهام قوانین مالی	۱۲- قوانین مالی اداری مبهم‌اند و دست مدیران برای انواع پرداخت‌ها باز است.
اولویت اهداف شخصی	۱۳- مدیران هم انسانند و نیازهای اقتصادی دارند که در اولویت اهداف زندگی شان رفع آن نیازهاست.

مفهوم (Concept)	کد (Code)
روزمرگی	۱۴- مدیران به روزمرگی افتاده‌اند، یعنی فقط روز را به شب می‌رسانند.
گردش مدیران در مدار بسته	۱۵- مجموعه مدیریتی ما مجموعه مدیریتی بسته است و مقام‌ها بین آن‌ها رد و بدل می‌شود.
خودمحموری در تصمیم‌گیری	۱۶- مدیران خودمحمورند و دوست دارند خودشان تصمیم بگیرند، تفویض اختیار نیست.
نظارت ضعیف بر کارمندان	۱۷- مدیریت بسیار ضعیف است، چون نظارت کافی روی اداره و کارکنانش ندارد.
توجه به منافع شخصی	۱۸- مدیر بیشتر به فکر منافع شخصی خود و نزدیکان خود است.
بی‌انگیزگی	۱۹- نیروهای مدیریت، تخصص و انگیزه لازم را ندارند و فقط برای رفع تکلیف کار می‌کنند.
رویکرد ایدئولوژیکی	۲۰- در مدیریت بیشتر به تعهد توجه دارند تا به تخصص.
سیاست زدگی	۲۱- مسائل سیاسی، مدیریت را تحت الشعاع خود قرار داده، گروهی که سلطه یابد افراد خود را می‌آورد.
نظارت غیر رسمی	۲۲- مدیران ضعیف‌اند و وقتی از نیروی انسانی بدشان آمد، اذیتش می‌کنند.
بی‌ضابطگی در انتخاب افراد	۲۳- مدیران یک چارچوب و ضوابط خاصی انتخاب نمی‌کنند که بدانند چه نیروهایی مناسب کارشان است.
شکست برنامه ریزی‌ها	۲۴- از همان اول برنامه ریزی دقیق نداریم، عمل می‌کنیم، بعد می‌فهمیم راهمان اشتباه بوده است.
بهم ریختگی سلسله مراتب تخصصی	۲۵- افراد کاردان و لایق، زیردست افراد نالایق، عقب مانده و بی‌سواد می‌باشند.
عدم برنامه ریزی مناسب	۲۶- مشکل برنامه ریزی وجود دارد، همه معترضند، برنامه نیست.
عدم آگاهی از قوانین	۲۷- به علت عدم آگاهی مدیران از قوانین و مقررات، اداره‌های قانونمند نیستند. اجرای ضعیف قوانین، به دلیل ضعف مدیریت است.
روند طولانی صدور دستورها	۲۸- دستور حتما باید از بالا دست بیاید، همه سلسله مراتب باید طی شود، وقتی هم مشخص شود، ۳-۴ سال از موضوع گذشته است.

جدول ۲: طبقه‌های مفهوم سازی شده حاصل از ترکیب مفاهیم مربوط به هر طبقه در محور مدیریت سازمانی.

طبقه‌های ضروری کدگذاری اولیه	عناصر ترکیب شده کدگذاری متمرکز	طبقات مفهوم سازی شده
گزینش و انتخاب مدیران	عدم ارزیابی علمی و تخصصی، انتصابات جناحی و شخصی، رویکرد ایدئولوژیک، سیاست زدگی، باند بازی	ملاک‌های گزینش مدیران
کنترل و نظارت مدیریت در سازمان	عدم آگاهی از سازمان و کارکنان، نظارت ضعیف و ناکارآمد و غیر رسمی، سلسله مراتب به هم ریخته سازمانی.	نظارت سازمانی مدیر
خودمحوری و نمرکزگرایی در تصمیم‌گیری	بی اعتمادی به کارکنان، روند طولانی صدور دستور، تصمیم‌گیری فردی، انتقاد ناپذیری	تصمیم‌گیری سازمانی
ارتباط‌های غیر رسمی مدیر در سازمان	رضایت شخصی مدیر، روابط شخصی با مدیر، نفوذ افراد بر مدیر	ارتباط‌های سازمانی مدیر
بی ثباتی و تزلزل مدیریت	جابه‌جایی سریع، روزمرگی، مدار بسته مدیران، منافع شخصی، بی‌انگیزگی، عدم آینده‌نگری سازمانی، نبود برنامه ریزی، رابطه مداری	بی‌ثباتی مدیریت‌ها

۵. یافته‌ها و تحلیل

یافته‌های این تحقیق، به تفکیک محورها و موضوع‌های مورد نظر، در کدگذاری باز و طبقات مفهومی آورده شده و سپس تحلیل شده‌اند.

۱. ۵. محور مدیریت سازمانی

تحلیل یافته‌ها در این محور نشان می‌دهد که، در سیستم معانی ذهنی پاسخگویان، روند انتخاب و گزینش مدیران در سازمان‌ها، دچار اختلال و نابسامانی است. مدیران در واقع انتخابی نبوده و انتصابی‌اند و ملاک‌هایی که در حال حاضر در انتصاب مدیران بیشترین سهم را دارند عبارتند از: روابط سیاسی - جناحی، روابط خویشاوندی، روابط دوستی (بیشتر به شکل مبادله‌ای) و در نظر گرفتن تعهد ایدئولوژیک. به اعتقاد کارکنان، مجموعه مدیریتی کشور، مجموعه‌ای است بسته، که در آن افراد خاص در پست‌های کلیدی جابه‌جا می‌شوند. اما، این مجموعه بسته مدیریتی، با وجود مقاومت در برابر پذیرش نیروهای جدید در درون محیط بسته درونی از یکدیگر حمایت کرده که در نهایت به حفاظت از جایگاه مدیریتی خودشان نیز منجر می‌شود. به عبارتی، این حمایت‌ها شکل مبادله‌ای به خود گرفته است. در چنین فضایی، برای سایر کارکنان سازمانی، احتمال ارتقا به پست‌های مدیریتی (بر اساس

افزایش مهارت‌های علمی، تخصصی و تجربی)، صفر یا بسیار کم خواهد بود. یکی دیگر از ویژگی‌های سیستم مدیریتی سازمان‌های دولتی، جا به جایی سریع مدیران در همان سیستم بسته می‌باشد. به نظر می‌رسد، پیامدهای این ضعف و بی‌ثباتی در مدیریت‌ها بر اساس دیدگاه‌های ذهنی پاسخگویان عبارتند از:

- عدم امکان برنامه ریزی و اجرای طرح‌های طولانی مدت سازمانی
- افزایش امکان سواستفاده‌های مالی
- کاهش کارایی و بهره‌وری سازمان
- افزایش روحیه ترس و محافظه‌کاری در مدیران
- تلاش بیشتر مدیران در جهت اجرای سیاست‌ها و برنامه‌های کوتاه مدت، صوری و ظاهری
- تلف شدن و از دست رفتن بودجه‌های سازمانی
- گسترش روابط غیر رسمی و شخصی در سازمان‌ها
- تضعیف قدرت کنترل و نظارت بر سازمان
- کاهش انگیزه و احساس تعهد سازمانی
- عدم اطلاع کافی از شرح وظایف و محدوده اختیاراتها و قوانین اداری
- برتری منافع شخصی بر منافع سازمانی
- تشکیل باندها و گروه‌های فامیلی و دوستی در سازمان‌ها
- تبعیض و بی‌عدالتی
- حاکمیت تصمیم‌گیری‌های فردی
- شکل‌گیری بحران خط مشی و برنامه ریزی.

در واقع بی‌ثباتی و بی‌هویتی مدیریت سبب می‌شود که، آنان از جدیت در کار هراس داشته باشند و از طرفی مشاهده کوچکترین بی‌ثباتی موجب می‌شود تا کارکنان احتمال رفتن آن مدیریت را داده نمایند. و در نتیجه ماموران اجرایی همیشه دستورها را بی‌ثبات تلقی نموده و در اجرای آن سهل‌انگاری نمایند.

"تصمیم‌گیری" نیز یکی از ابزارهای مهم قدرت در سازمان‌های اداری است. پاسخگویان معتقدند که این ابزار قدرت به تمامی در اختیار مدیران است و آنان حاضر نیستند که قدرت شان را با دیگران تقسیم نموده و یا نظرهای کارشناسی را مد نظر قرار دهند. در نتیجه، مدیران در برابر این مسأله که خود باعث نادیده گرفتن و در حاشیه ماندن بسیاری از نظرهای علمی و کارشناسی و حاکمیت تصمیم‌گیری‌های فردی و سلیقه‌ای خواهند شد مقاومت می‌کنند. این تمرکزگرایی و عدم مشارکت سایر کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، از نظر کارکنان به دیکتاتوری و خودمحوری مدیران و سلیقه‌ای عمل کردن آنان در سیستم اداری منجر شده که از یکسو، با بوروکراسی عقلانی مغایر است و از سوی دیگر، باعث کاهش انگیزه کاری و بهره‌وری آنان خواهد شد.

به طور کلی، به نظر می‌رسد (با توجه به ذهنیت کارکنان اداری) سیستم مدیریتی در سازمان‌های اداری به شدت دچار ضعف و بیماری است. به گونه‌ای که نه زمینه‌گزینش مدیران و نه حیثه عملکردی آنان با معیارهای بوروکراسی عقلانی سازگاری ندارد. در واقع به نظر می‌رسد در سازمان‌های اداری با نوعی مدیریت "پدرسالارانه" روبرو هستیم. در این نوع مدیریت غیر علمی، انتصاب‌ها بر اساس مصالح ایدئولوژیک، جناحی و خویشاوندی صورت می‌گیرد. منافع شخصی و قومی برتری داشته و تفویض اختیارها به سایر اعضای سازمان در حداقل ممکن بوده و امکان دسترسی و ارتقای سایر کارکنان، حتی در صورت شایستگی، به ندرت وجود دارد. با وجود همه اینها، همین مدیریت نارسا و ناکارآمد نیز با عدم ثبات روبروست که خود باعث ایجاد روندهای تخریبی در کل سازمان اداری می‌شود. بنابراین، به نظر می‌رسد که حلقه گمشده‌ی مدیریت سازمانی، دارا بودن تخصص‌های علمی و شایستگی بر اساس ملاک‌های پذیرفته شده جهانی و نه منطقه‌ای و قومی است.

۲.۵. محور نظارت سازمانی

با توجه به یافته‌های تحقیق به نظر می‌رسد که، سیستم نظارتی در اداره‌های دولتی به طور عمده به شکل صوری و بسیار ضعیف عمل می‌کند و بیشتر جنبه تشریفاتی دارد. از طرفی، کارکنان معتقدند که سیستم نظارتی موجود در اداره‌های دولتی، اشراف لازم بر سازمان‌ها را نداشته و ترکیب آن‌ها نیز مناسب و کارآ نیست. این در حالی است که، شرط اول نقد و ارزیابی یک مجموعه، آگاهی و احاطه بر آن مجموعه و داشتن دیدگاهی بی طرفانه و رویکردی عقلانی به مسائل است. به اعتقاد کارکنان، یکی از مسائلی که بخش‌های بازرسی و کنترل در اداره‌ها با آن روبرو هستند، ترس و محافظه کاری است. به طوری که ترجیح می‌دهند همه تخلف‌ها و مسائل را در مورد همه افراد گزارش نکنند. استدلال آنان این است که ممکن است امنیت شغلی شان به خطر افتاده و حتی احتمال خطرهای مالی و جانی برای آنان وجود داشته باشد. در نتیجه در بیشتر موارد بازرسی، افراد ظاهر سازی کرده و با واسطه و رابطه، زمان بازرسی را اطلاع می‌دهند. از طرفی، به نظر می‌رسد نقش گروه‌های غیر رسمی در این زمینه اهمیت بسیاری دارد. به طوری که روابط دوستانه، فامیلی و ... باعث می‌شود که موارد خلاف افراد را مطرح نکرده و حتی در موارد حاد به تذکر شفاهی اکتفا نمایند. نکته جالب توجه در این رابطه، رواج فرهنگ چشم پوشی و نادیده گرفتن موارد خلاف سازمانی است، به طوری که حتی در برخی موارد این که افراد دوستان خود را لو بدهند، غیر انسانی تلقی می‌شود. در مواردی نیز افراد در بازرسی‌ها دست به مبادله می‌زنند، چون خود تخلفاتی دارند که دیگران در باره آن سکوت کرده‌اند، آن‌ها نیز در مقابل تخلف‌های دیگران را نادیده گرفته و به عبارتی، دست به نوعی مبادله منفی می‌زنند.

به طور کلی، با توجه به اظهارهای پاسخگویان، به نظر می‌رسد که در اداره‌های فضای بی تفاوتی به وجود آمده است که در این فضا هر کس به فکر منافع شخصی خود می‌باشد و تنها هوای خود را دارد. در سازمان‌های دولتی نظارت به عنوان یک روال و پیش شرط انجام همه کارها که نتیجه آن ناکارآمدی

سازمان و انجام شدن صوری و ظاهری وظایف اداری باشد در نظر گرفته نشده است. از طرفی، مسأله تبعیض و بی عدالتی در امر نظارت سازمانی، باعث گسترش فضای بی اعتمادی به آن شده است. کارکنان می‌بینند که تخلفات رؤسا و مدیران به راحتی نادیده گرفته شده، اما اشتباهات کارکنان عادی بزرگ نمایی می‌شود.

در یک تحلیل کلی می‌توان گفت، سیستم نظارتی سازمان‌های دولتی بیشتر صوری و ظاهری بوده، ترکیب مناسبی نداشته و از آگاهی و اشراف لازم برخوردار نیست و به همین دلیل نمی‌تواند عملکرد درست و بی طرفانه‌ای داشته باشد، بطوری که فقط در جهت منافع شخصی و خصوصی افراد عمل می‌کند. به عبارتی، ابزاری است که از بوروکراسی الگو برداری کرده اما اهداف سازمانی را دنبال نمی‌کند. لذا با معیارهای عقلانی موجود در سازمان‌های بوروکراتیک مغایرت دارد.

۵.۳. محور رضایت شغلی

با بررسی یافته‌ها به نظر می‌رسد که، پاسخگویان وجود مشکلات بیکاری و اشتغال در کل کشور را به عنوان معضلی که سبب می‌شود افراد با توجه به ملاک‌ها و ضوابط عقلانی‌گزینه‌شان نشوند، در نظر دارند. علاوه بر این، افرادی که به هر شکل موفق به استخدام در اداره‌های دولتی می‌شوند، به جهت ضرورت به دست آوردن شغل، از آگاهی لازم درمورد مجموعه سازمانی که به آن وارد می‌شوند برخوردار نیستند. در نتیجه افراد با توجه به توان و تخصص علمی پست‌های سازمانی را اشغال نمی‌کنند و لذا هیچکس در جای خود نیست تا بتواند از دانش و تخصص خود بهره‌گیری صحیح کند و این خود عامل مهمی در عدم رضایت کارکنان می‌باشد. علاوه بر این، مشکلات نظام پرداخت حقوق و وضعیت معیشتی، مهم‌ترین شکایتی است که کارکنان دارند. کارکنان هم چنین معتقدند، نظام تشویق و تنبیه سازمانی نیز کارکرد و ضوابط مشخصی نداشته، سلیقه‌ای و بیشتر وابسته به روابط و آشنایی با مدیران است. ضعف تشویق‌ها و عدم توجه به خلاقیت و نوآوری کارکنان و حتی در مواردی، تشویق افرادی که شایستگی آن را ندارند، باعث بی‌انگیزگی و دلسردی سایر کارکنان می‌شود.

به طور کلی، با توجه به اظهارات پاسخگویان، عوامل اساسی عدم رضایت شغلی کارکنان اداره‌ها عبارتند از:

- بیکاری و معضل اشتغال، به ویژه در میان اقشار تحصیل کرده دانشگاهی
- عدم وجود چارچوب‌ها و ضوابط مشخص، در استخدام و گزینش کارکنان سازمان‌ها
- عدم به کارگیری تخصص‌ها در جایگاه‌های مناسب سازمانی (سلسله مراتب در هم ریخته سازمانی به لحاظ تخصصی)

- وضعیت نامطلوب نظام پرداخت حقوق کارکنان
- مشکلات اقتصادی و معیشتی کارکنان اداره‌ها
- چند شغلی بودن برخی کارکنان اداره‌ها
- سازمان نیافتگی و ضعف سیستم تنبیه و تشویق سازمانی

- عدم توجه لازم به نوآوری و خلاقیت کارکنان در سازمان‌ها
- احساس تبعیض و بی عدالتی از سوی کارکنان
- تمرکز گرایی مدیریت‌ها و عدم وجود زمینه‌های مشارکت واقعی و کافی کارکنان، در تصمیم‌گیری‌های سازمانی

- وجود روابط دوستانه و فامیلی در سازمان‌ها
 - عدم وجود یا کم بودن احتمال ارتقای سازمانی برای اکثر کارکنان سازمان‌ها
- در بررسی دیدگاه‌های ذهنی پاسخگویان، آنچه قابل توجه است، تاثیر روانی مثبت وجود گروه‌های غیررسمی در اداره‌ها و روابط صمیمی است که بین افراد وجود دارد. به نظر می‌رسد، گروه‌های غیررسمی در اداره‌ها و سازمان‌های دولتی، اکثرا از نفوذ و کارایی بالایی در جهت اهداف غیر سازمانی برخوردارند.

در تحلیل کلی به نظر می‌رسد که کارمندان اداره‌های دولتی، به طور عمده رضایت چندانی از موقعیت شغلی خود نداشته و انگیزه لازم را برای انجام امور محول در سازمان ندارند. نتیجه این بی انگیزگی، برتری منافع شخصی است که با معیارهای عقلانیت سازمانی در تضاد می‌باشد.

۴.۵. محور برخورد با ارباب رجوع

مردم و کارکنان اداره‌های دولتی همگی بر این عقیده‌اند که، ارباب رجوع از عملکرد سازمان‌های دولتی راضی نیست. تفسیر ذهنی کارکنان سازمان‌ها در مورد این مسأله در درجه اول، معطوف به نارسایی و ضعف قوانین اداری سازمان‌ها می‌شود. به طوری که معتقدند اغلب قوانین موجود با وجود قدیمی بودن و عدم کاربرد، کماکان در نظام اداری به کار گرفته می‌شوند. این است که کارکنان اداره‌ها در برخورد با ارباب رجوع، به دلیل موانع قانونی دچار مشکل می‌شوند. علاوه بر این، به دلیل وجود بن بست‌های قانونی و حتا عدم اجرای صحیح قانون، مردم عادت کرده‌اند که جهت سرعت در امور اداری از رابطه استفاده نمایند. به عقیده کارمندان، افراد مراجعه کننده به اداره‌ها، اغلب آگاهی‌های لازم را از حقوق قانونی خود و قوانین و مقررات اداری ندارند. از طرفی، مردم ما به لحاظ تاریخی و فرهنگ، همواره انتظارهای بی پایانی از دولت داشته‌اند و اکنون نیز به زعم کارمندان، توقعات مردم از سازمان‌های دولتی بالاست، و این در حالی است که بسیاری از مشکلاتی که مردم برای حل آن به اداره‌ها مراجعه می‌نمایند ساختاری می‌باشد.

در یک نگاه اجمالی، مهمترین عواملی که برخورد کارکنان سازمان‌های دولتی را با ارباب رجوع دچار مشکل ساخته عبارتند از:

- وجود قوانین قدیمی و عدم بازنگری آن با توجه به تحولات اجتماعی و سازمانی
- وجود ابهام در برخی از قوانین اداری
- عدم اطلاع و آگاهی کافی مردم از قوانین و مقررات اداری
- انتظارات و توقعات بی پایان مردم از دولت و سازمان‌های دولتی

- وجود معضل کاغذ بازی در اداره‌ها
- وجود اداره‌ها و سازمان‌های هم عرض و موازی
- کمبود انگیزه کاری در کارکنان
- نبودن افراد با تخصص‌های مرتبط در جایگاه‌های سازمانی
- عدم اطلاع و اشراف کارکنان نسبت به وظایف سازمانی
- ناکارآمدی نظام تشویق و تنبیه در اداره‌ها
- ضعف مدیریت سازمانی

علاوه بر این‌ها به نظر می‌رسد، تلقی برخی از کارکنان از بعضی افرادی که به عنوان ارباب رجوع به اداره‌ها مراجعه می‌کنند نیز در این مسأله دخیل باشد. به نحوی که با توجه به اظهارات پاسخگویان، ارباب رجوع اداره‌ها را در بسیاری از موارد قشری تشکیل می‌دهند که، دارای مشاغل آزاد بوده و از درآمدهای کلانی برخوردارند. مقایسه‌ای که کارمندان در این باره در ذهن خود دارند، احتمالاً باعث بی‌انگیزگی کاری آن‌ها شده و حتی ممکن است احساس کنند که در جامعه نسبت به آن‌ها بی‌عدالتی شده است.

۵.۵. محور فساد اداری

کارکنان اداره‌های دولتی، هرگونه استفاده شخصی از امکانات و ابزار اداری، موقعیت و پست سازمانی را فساد اداری قلمداد می‌کنند. در هر حال، با توجه به اظهارات پاسخگویان به نظر می‌رسد مهم‌ترین شاخصه‌های فساد اداری، رشوه‌گیری و پارتی بازی است. در این بخش ابتدا این سؤال مطرح می‌شود که، مهم‌ترین عواملی که سبب می‌شود مردم اقدام به رشوه دهی کنند کدام است؟ در پاسخ به این سؤال با توجه به تفسیرهای ذهنی پاسخگویان به نظر می‌رسد، استدلال کارکنان مبنی بر این است که در سیستم دولتی و نظام مدیریتی، خلاف‌های بزرگ، رانت خواری، اختلاس و سایر موارد مشابه غالباً با سکوت برگزار شده و پی‌گیری قانونی و جدی نمی‌شوند. بنابراین، سایر کارکنان نیز به تدریج رشوه‌گیری و سایر تخلف‌های اداری را در محدوده کاری خود قابل توجه می‌دانند. از طرفی، عدم وجود نظارت صحیح، قدرتمند و مستمر در سازمان‌ها، افراد را جسورتر ساخته است.

مسأله‌ی دیگری که کارکنان اداره‌ها در مورد با علل رشوه دهی مردم عنوان می‌نمایند، عدم آگاهی مردم از قوانین و مقررات اداری و عدم آشنایی آن‌ها با روندهای اجرایی در ادارات می‌باشد. هم‌چنین نواقص و پیچیدگی‌های قانونی و کاغذ بازی، سبب تاخیر و کندی انجام کارهای اداری می‌شود و مردم نیز برای سرعت بخشیدن به امور اداری خود و خلاصی از سردرگمی و پیچ و خم‌های قانونی در اداره‌ها، اقدام به رشوه دهی می‌کنند. بنابراین، به نظر می‌رسد نابسامانی ساختاری سازمان‌ها راه را برای فرار از قانون هموار ساخته و مردم نیز نه تنها از این کار در جامعه شرمند نمی‌شوند، بلکه آن را نوعی زرنگی نیز تلقی می‌کنند.

سؤال دومی که در این باره مطرح می‌شود این است که، چرا برخی کارکنان رشوه را می‌پذیرند؟

در پاسخ به این سؤال با توجه به دیدگاه‌های ذهنی پاسخگویان، به نظر می‌رسد در درجه اول کمی حقوق و وضعیت نامطلوب معیشتی را توجیهی برای این عمل می‌دانند. کارمندان بر این باورند که در سازمان‌های اداری حقوق واقعی شان را دریافت نمی‌کنند و مجموع فشارهای اقتصادی، تسهیل کننده پذیرش رشوه از جانب آنان می‌شود. کارمندان رشوه‌گیر، با این ذهنیت که حقوق واقعی شان را دریافت نمی‌کنند، بر آنند که این حقوق از بین رفته را با به نحوی جبران کنند. نابسامانی سیستم نظارتی اداره‌ها و عدم وجود کنترل و بازرسی به معنای واقعی نیز، انگیزه دیگری جهت پذیرش رشوه در میان کارکنان اداری است. پاسخگویان بر این عقیده‌اند که، گروه‌های غیر رسمی نیز نقش مهمی در تداوم فساد اداری داشته، به طوری که در مواردی کارمندان به صورت گروهی و با هماهنگی اقدام به رشوه‌گیری می‌نمایند.

یکی از مهم ترین عواملی که کارکنان اداره‌ها در مورد شیوع رشوه‌گیری مطرح می‌نمایند، مسأله تغییر ارزش‌ها و نگرش عمومی مردم به زندگی است. زمانی که پول به عنوان عنصری فرهنگی جانشین بسیاری از ارزش‌های فرهنگی گردد، و حلال مشکلات فراوانی قلمداد شود، و اخلاق سود پرستی آن هم به شکل فردگرایانه گسترش یابد، زمینه چنین کنش‌هایی در سازمان‌های اداری تسهیل خواهد شد. نکته مهم اینجاست، با توجه به اظهارات کارکنان، در عرف جامعه سازمانی عموماً، عنوان افراد موفق و زرنگ به کسانی اطلاق می‌شود که، بدون در نظر گرفتن مصالح اجتماعی و یا منافع عمومی سازمان‌ها، دست به چپاول می‌زنند.

با بررسی و تحلیل داده‌ها، به نظر می‌رسد مهم ترین علل رشوه‌گیری و رشوه دهی در اداره‌ها عبارتند از:

- الگوگیری کارکنان عادی از مقام‌های بالای سازمانی و مدیریت‌ها
- عدم پی‌گیری جدی و قانونی فسادهای مالی کلان در سازمان‌ها
- ضعف و عدم کارایی سیستم نظارتی و بازرسی سازمان‌ها
- عدم تمایل و یا عدم توانایی اغلب مردم در پی‌گیری قانونی موارد رشوه و فساد مالی در اداره‌ها
- عدم اطلاع و آگاهی مردم از قوانین و مقررات اداری
- گسترش روحیه و فرهنگ قانون گریزی
- معضلات و پیچیدگی‌های قانونی
- تلقی برخی از مردم و کارکنان از رشوه‌گیران، به عنوان افرادی زرنگ و هوشمند
- تلقی مردم از رشوه، به عنوان تسهیل کننده و تسریع کننده امور اداری
- وجود فشارهای اقتصادی و روانی ناشی از آن بر کارکنان اداره‌ها به عنوان تسهیل کننده رشوه‌گیری

- طرز تلقی برخی از کارمندان از رشوه به عنوان حق یا دستمزد
- فعال بودن گروه‌های غیر رسمی در رشوه‌گیری و فساد مالی در برخی سازمان‌ها به صورت

گروهی

- تغییر ارزش‌ها و نگرش به زندگی
- گسترش روحیه دنیاگرایی، رفاه طلبی و مصرف گرایی
- افزایش روزافزون ارزش اجتماعی پول در میان اقشار مختلف جامعه
- عدم تمایل به کار تولیدی و تمایل به ثروت‌اندوزی سریع و آسان

پاسخگویان بر این باورند که، پارتی بازی نیز به عنوان یک ناهنجاری اجتماعی و سازمانی، در تمام سازمان‌های دولتی موجود است. پارتی بازی یا به عبارتی، جایگزین شدن روابط به جای ضوابط و قوانین در سازمان‌ها را، کارمندان عموماً امری طبیعی قلمداد می‌کنند. ترجیح روابط دوستانه و فامیلی بر ضوابط و مقررات کاری، از ویژگی‌های "مدیریت خانوادگی" است که در تضاد با سازمان بوروکراتیک عقلانی است و در آن روابط غیر شخصی حاکم می‌باشد. بنابراین، الگوگیری کارکنان از مدیران، و سایر مواردی که ذکر شد سبب می‌شود که ارباب رجوع نیز برای تسریع و ساده تر شدن کارها، به رابطه توسل جوید.

پاسخگویان معتقدند کهف در سازمان‌های دولتی، افرادی که روابط مؤثری با افراد بانفوذ و قدرتمند دارند، مورد حسادت و غبطه سایرین قرار می‌گیرند. در واقع، شرط بهره مندی از بسیاری امکانات مادی و حتا ارتقای شغلی، می‌تواند اینگونه رابطه‌ها باشد. علاوه براین، برخی باورهای فرهنگی نیز، زمینه ساز این مسأله می‌باشد. از جمله این‌که به دلایل عاطفی، رسیدگی و توجه ویژه به کارهای اداری دوستان و افراد فامیل را یک وظیفه اخلاقی و انسانی تلقی کرده و انتظاراتی متقابل در این باره از یکدیگر دارند که در صورت عدم تحقق، پیوندهای دوستی و فامیلی را مخدوش می‌سازد.

مسأله‌ی دیگری که پاسخگویان در این مورد بر آن تاکید داشته‌اند، شکل‌گیری نوعی روابط غیر رسمی، جهت تسریع امور و یا سوء استفاده‌های قانونی در سازمان است که، در واقع نوعی رفتار مبادله‌ای به شمار می‌آید. به نحوی که افراد در سازمان‌ها برای کسانی پارتی بازی می‌کنند که، احتمال زیادی دارد در آینده در سازمان دیگری همین عمل را در مورد او انجام داده و کار او را جبران نماید. در یک تحلیل کلی به نظر می‌رسد، در نظام اداری مورد مطالعه، روابط خانوادگی، دوستانه و مبادله‌ای و هم چنین منافع شخصی، بر اهداف و منافع سازمانی و جمعی غلبه دارد.

۶. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

هدف این پژوهش، کشف سیستم معانی (آگاهی سازمانی) کارکنان سازمان‌ها و اداره‌های دولتی و دست‌یابی به تفسیر ذهنی آنان در مورد با چگونگی عملکرد و علل عدم کارایی مطلوب سازمان‌های دولتی می‌باشد. از مجموع یافته‌ها می‌توان نتیجه گرفت که، نظام اداری نظامی است شخصی شده، که در جهت منافع فردی و شخصی و نه اهداف و منافع سازمانی عمل می‌کند. این درحالی است که در مدل بوروکراسی عقلانی، سازمان وقتی کارآمد خواهد بود که، شخص و وظایف شغلی و سازمانی او به

طور نظری و عملی از هم متمایز شده باشد. به نظر می‌رسد این شخصی شدن از سویی، به زمینه تاریخی و سنت‌های ریشه دار فرهنگی برمی‌گردد و از سویی دیگر، غلبه روحیه منفعت طلبی فردی در سازمان‌ها، به اشکالات ساختاری آن‌ها و بافت فرهنگی کنونی مردم مربوط می‌شود. در واقع به نظر می‌رسد آنچه در حال حاضر به عنوان بوروکراسی با آن روبرو هستیم، ویژگی‌های خاص و منحصر به فرد بومی خود را دارد.

به نظر می‌رسد، سازمان‌های اداری دولتی، به لحاظ فلسفی، نظری و تشکیلاتی تن به فرایند عقلانی سازی نمی‌دهند. در جامعه ما پیش شرط‌های کار گروهی و سازمانی نهادینه نشده و مفهوم همکاری سازمان یافته و سلسله مراتب عقلایی پذیرفته نشده است. هم چنین پیش زمینه‌هایی که جامعه را به سازمان تبدیل کند در میان ما مفقود است. ارتباط ما با غرب هرگز برخوردی فعال نبوده و شاید به دلیل وجود برخی مقاومت‌های فرهنگی، الگوبرداری از بوروکراسی غربی در کشور ما با موفقیت همراه نبوده است و در نظام اداری ما، عناصر سنتی ناکارآمد، با قدرت به حیات خود ادامه داده‌اند. افراد در اینگونه سازمان‌ها که منافع و روابط شخصی غلبه دارد، دچار بی اعتمادی شده و تنها راهی که در برابرشان می‌ماند، به فکر خود بودن است. ولذا توسعه هم فراهم نمی‌شود.

تحلیل یافته‌ها هم چنین نشان می‌دهد که، حلقه گم شده‌ی نظام اداری مطلوب در شرایط کنونی، "مدیریت علمی" است. در سیستم‌های سازمانی کنونی، مدیریت از اصول علمی و عقلانی پیروی نمی‌کند، چرا که گزینش مدیران بر اساس ملاک‌ها و معیارهای عقلایی، یعنی داشتن دانش، تخصص و توانایی لازم برای رهبری سازمانی نیست؛ بلکه در موارد بسیاری بر اساس تسلط روابط جناحی، سیاسی، ایدئولوژیک و همینطور ملاحظات خویشاوندی و دوستی صورت می‌گیرد. اینجاست که به نظر می‌رسد، مدیران بیشتر به کسانی وفادارند و در جهت منافع، اهداف و سیاست‌های کسانی تلاش می‌کنند که این مناصب را در اختیارشان گذاشته‌اند و نه در جهت اهداف و منافع سازمانی. در واقع به جای آنکه به وطن و سازمان تعلق خاطر داشته باشند، به خانواده، طبقه و جناح سیاسی خود وابسته‌اند. مدیریت‌ها زمانی که به سیاست وابسته شد، هماهنگ با تغییر و تحولات سیاسی دچار تغییرهای سریعی می‌شوند. این بی‌ثباتی و احساس عدم امنیت شغلی از سویی، آینده نگری و برنامه ریزی‌های کلان را ناممکن می‌سازد و از سویی دیگر، افراد را هر چه بیشتر به سمت جلب منافع شخصی رهنما می‌شود. مدیریت جناحی و خانوادگی در حریم سازمان، نظام قبیلگی را دوباره سازی می‌کند، سلسله مراتب قانونی را در هم می‌شکند و گروه‌های نفوذ و قدرتمند را دورن سازمان به وجود می‌آورد. افراد در این نظام اداری مسئولیت گریزند و مدیران نیز قدرت، یعنی اختیارات را به دیگران واگذار نمی‌کنند. علاوه بر این به نظر می‌رسد اگر به ظاهر واگذار اختیاری هم باشد، اختیارات و مسئولیت‌ها درهاله‌ای از ابهامات و تردیدهای مفهومی قرار دارد. شرح وظایف و محدوده اختیارات نیز به درستی مشخص نیست و انحصارگرایی، تمرکزگرایی و عدم مشارکت فعال کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها از ویژگی‌های نظام اداری کنونی است. شکل روابط میان رده‌های بالای سازمان و دیگر اعضای آن روابط متکی بر سلسله مراتب

عقلایی نبوده، بلکه بر اساس معیارهای "پدر سالارانه" و "آمرانه" شکل گرفته است. در چنین نظامی است که نقد و نظارت بر مدیریت‌ها و سازمان در عمل بی معنی می‌شود، چرا که بازرسی و نقادی بر عملکرد این افراد نه تنها سودمند نیست، بلکه معادل اهانت به آنان نیز تلقی می‌شود. در این سیستم افراد احساس می‌کنند که پیشرفت و ارتقاء شغلی رابطه‌ای با توانایی و تخصص شان ندارد، بلکه بیشتر از آن به جلب نظر کانون قدرت و نفوذ در سازمان مربوط می‌شود.

قانون و مقررات نیز در چنین نظام سازمانی دچار ضعف و کاستی است. به نظر می‌رسد، ابهام‌ها و اشکال‌های موجود در قوانین و مقررات اداری، پیچیدگی آنها، کهنگی و عدم کارایی شان، امکان سوء استفاده و تفسیر به رای آن را به نفع منافع شخصی بیشتر فراهم می‌سازد. زمانی که قانون به درستی اجرا نشود و یا کارایی نداشته باشد، افراد نیز از قانون می‌گریزند و به آن تن نمی‌دهند و برای رسیدن به اهدافشان به راه‌های دیگر روی می‌آورند.

به نظر می‌رسد نظام انگیزشی کارکنان نیز، تابع فرهنگ جامعه است و روش‌های اداری در غرب را نمی‌توان در محیط فرهنگی ایران به طور تقلیدی به کار برد. مفاهیم هدف، پیشرفت و هم چنین معیارهای موفقیت و سطح انتظارات در کارکنان ایرانی متفاوت است و در نتیجه واکنش آنان به تشویق، تنبیه و نظارت سازمانی متفاوت خواهد بود.

نگرش فرهنگی خاصی که مردم و کارکنان دولت با آن زندگی می‌کنند، از عوامل مهمی است که زمینه ساز رشد فساد اداری است. مدیریت جناحی و خانوادگی و اولویت یافتن منافع و اهداف شخصی، افراد را به استفاده از قدرت و منصبی که به دست آورده‌اند سوق می‌دهد. حال که مدیریت با عدم ثبات روبروست، منافع خانوادگی، خویشاوندی، دوستی و جناحی از منافع سازمانی و جمعی پایدارتر و قابل اعتماد تر است.

اداره‌های دولتی، الگوی تمام نمای زندگی جمعی ما ایرانیان است و متأسفانه به نظر می‌رسد که هنوز نتوانسته ایم سازمان عقلانی را به معنای واقعی تشکیل دهیم. و از ابزارها و صورت‌های سازمانی و بوروکراسی، در جهت همان اهداف نظام سنتی بهره جسته ایم. به نظر می‌رسد افراد بطور اساسی سازمان را تجربه نکرده‌اند و تحقق منافع شان را در گروه (دوستی - خویشاوندی) می‌بینند و نه در سازمان‌ها. بنابراین، برای رسیدن به توسعه همه جانبه انسانی، باید به مرحله‌ای برسیم که بتوانیم حریم منافع و علایق و روابط شخصی را از منافع و وابستگی‌های سازمانی و جمعی تفکیک کنیم و این مهم در صورتی اتفاق خواهد افتاد که، ساختار سازمان‌های دولتی به گونه‌ای اصلاح گردند که در درجه اول، حقوق عمومی و قوانین اداری با روان شناسی، جامعه شناسی و هویت مردم ایرانی هماهنگی داشته باشد و منافع همه اقشار اجتماع در نظر گرفته شود. هم چنین در صورتی که قوانین، حقوق همه مردم جامعه را در نظر داشته باشد و عادلانه اجرا شود، بدون شک مردم نیز از قانون و اجرای آن حمایت خواهند کرد.

مسأله مهم دیگر، دگرگونی و اصلاح ساختار قدرت و نحوه مدیریت‌ها در سازمان‌های دولتی است.

از سویی، پیش فرض‌های فرهنگی و سیستم معانی مردم، که تن به چنین انتصابات می‌دهد باید دچار تغییر و تحول شود. به گونه‌ای که از مسئولیت‌ها و مقامها، "تقدس زدایی" شده و اخلاق مرید و مرادی، پدر و فرزندی، ولی و صغیر و ارباب و رعیتی در نظام سازمانی، جای خود را به یک رابطه منطقی و عقلایی بدهد به طوری که، در سلسله مراتب مدیریت اداری، هیچ کس از نقادی و ارزیابی مستمری که به صورت بازخورد به اصلاح نظام سازمانی و جلوگیری از انباشت خطاها منتهی می‌شود، برکنار نباشد. بنابراین، تقویت بوروکراسی با زمینه عقلانیت، می‌تواند گردش نخبگان و مدیران را به صورت باز تسهیل نموده و به صورت خودکار، تحت یک ارزیابی کارشناسانه به جذب نیروهای ماهر و فعال بپردازد. در این راستا، مدیریت غیر علمی، افراد و یا گروه‌های دارای نفوذ کمتر زمینه ظهور می‌یابند. قرار گرفتن مدیران برحسب توانایی در موقعیت‌های متناسب و عبور از سلسله مراتب سازمانی، بر حسب کسب مهارت‌های لازم نیز تحت بوروکراسی عقلانی تقویت می‌گردد. در این راستا، نصب و عزل مدیران قانونمند می‌گردد و موقعیت‌های سازمانی می‌توانند به صورت توانمند در باره مدیران و پیرامون عزل و نصب آن‌ها اظهار نظر کنند. در این صورت، عزل و نصب معنادار می‌گردد و مشروعیت نظام اجتماعی تقویت می‌شود.

اصلاح سیستم ارتباطی و اطلاع رسانی در سازمان‌ها، به نحوی که در همه سطوح سازمانی ارتباط مؤثری میان رده‌های مختلف برقرار باشد. اهداف سازمانی، خط مشی‌ها، شرح وظایف و حدود اختیارات افراد به طور واضح و به دور از ابهام مشخص شده و به آگاهی همه رسانده شود و سپس در محدوده اختیارات و مسئولیت‌ها مورد ارزیابی و بازخواست قرارگیرند. هم چنین اطلاع رسانی به مردم از طریق نهادهای آموزشی و رسانه‌های جمعی، درمورد وظایف و اختیارات سازمان‌های دولتی، حقوق عمومی و قوانین و مقررات اداری سبب می‌شود که، مردم ضمن آشنایی با اختیارات و مسئولیت‌ها سازمان‌ها، دقیقاً بدانند که برای انجام امور اداری باید به کجا و چگونه مراجعه کنند و هم این‌که از سوء استفاده برخی افراد جلوگیری خواهد شد. باید توجه داشت که آگاهی دادن به مردم و آموزش قوانین، در درجه اول بستگی دارد به این‌که جامعه ما، بر سر ضرورت قانونمندی و قانون‌گرایی به توافق برسد. برای رسیدن به این هدف، باید به طور جدی به مسأله‌ی نقد سنت‌ها و زیر بنای فکری، فلسفی و فرهنگی جامعه بپردازیم و در جریان ارزیابی و نقادی مستمر و عالمانه آن برای رسیدن به توافقی عقلانی و جمعی، در مورد آنچه منطقی و درست است، تلاش کنیم. بر مبنای این توافق ذهنی عالمانه است که، می‌توان از طریق آموزش و فعال سازی روندهای جامعه پذیری، سیستم معانی مردم را در جهت انجام کنش‌های عقلانی تغییر داد.

منابع

الف. فارسی

برگر، پیتر. ال و توماس لوکمان. (۱۳۷۳). **ساخت اجتماعی واقعیت**. ترجمه‌ی فریبرز مجیدی، تهران: علمی فرهنگی.

ریتزر، جورج. (۱۳۷۷). *نظریه‌های جامعه‌شناسی در دوران معاصر*. ترجمه‌ی محسن ثلاثی، تهران: علمی.

جواد زاده، زهرا. (۱۳۷۳). *بررسی دانش و نگرش مدیران پرستاری در خصوص اهمیت آموزش پرستاران شاغل*. تهران: کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی، برنامه جامع کتابخانه پارس آذرخش، کد: ۶۵۵۲پ.

کاظمی، مریم. (۱۳۷۴). *مقایسه آگاهی مدیران دبیرستان‌ها و عملکرد مدیریتی آن‌ها از دیدگاه مدیران*. تهران: کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی، برنامه جامع کتابخانه پارس آذرخش، کد: ۵۰۸۸پ.

کوزر، لوئیس (۱۳۷۲). *زندگی و اندیشه بزرگان جامعه‌شناسی*. ترجمه‌ی محسن ثلاثی، تهران: علمی.

کیخا، منیر. (۱۳۷۶). *آگاهی مسئولان اجرایی از اهداف و وضعیت کتابخانه دانشکده خود*. تهران: کتابخانه منطقه‌ای و علوم تکنولوژی، برنامه جامع پارس آذرخش، کد: ۲۵۳۲پ.

گیدنز، آنتونی. (۱۳۷۴). *جامعه‌شناسی*. مترجم: صبوری‌تهران، منوچهر، تهران: نشر نی.

مارشال، کترین و گرچن راس من. (۱۳۷۷). *روش تحقیق کیفی*. ترجمه‌ی علی پارسیان و سیدمحمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

نجفعلی ترکمانی، محمد. (۱۳۷۱). *بررسی ارتباط میان آگاهی کارکنان از اهداف مؤسسه و کارآیی آن‌ها در مؤسسه‌های دارویی*. تهران: کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی، برنامه جامع کتابخانه پارس آذرخش، کد: ۸۰۹۶پ. **ب. انگلیسی**

Berger, P. and Luckmann, T. (1976). **The Social Construction of Reality**. Garden City, N.Y.: Anchor.

Hofstede, G. (1977). **Cultures and Organizations**. New York: McGraw Hill.

Glaser, B. and Strauss, A. (1988). **The Discovery of Grounded Theory**. Chicago: Aldine.

Marshall, M. and Rossman, G. B. (1997). **Designing Qualitative Research**. California: Sage Publications.

Marshall, M. and Rossman, G. B. (1995). **Designing Qualitative Research**. London: Sage Publications.

Neuman, W. L. (1994). **Social Research Methods**. Boston: Allyn and Baycon.

Robertson, R. (1970). **The Social Interpretation**. Oxford: Blackwell .

Strauss, A. and Corbin, J. (1998). **Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory**. Second Edition, London: Sage Puplications.

Thompson. J. D. (1992). **Organizations in Action**. N.Y.: McGraw-Hill.

Wallace, R. and Wolf, A. (1986). **Contemporary Sociological Theory**. London: Routkedge.

