

شاپا چاپی: ۶۹۸۰ - ۲۲۵۱
شاپا الکترونیکی: ۵۲۳۴ - ۲۶۴۵

نشریه علمی
مدیریت اسلامی

(تابستان ۱۴۰۰، سال ۲۹، شماره ۴: ۱۸۲ - ۱۵۵)



طراحی الگوی شایستگی خادم‌یاران آستان قدس رضوی

اعظم بابکی راد —

محمد مقدم —

محمد رأفتی —

پذیرش نهایی: ۱۳۹۹/۱۲/۲۳

دریافت مقاله: ۱۳۹۸/۱۱/۲۰

چکیده

یکی از مشکلات برای شناخت شایستگی‌ها که بر سر راه سازمانها هست، انتخاب الگویی مفهومی یا چهارجوبی جامع، درست و عمیق از شایستگی‌های سازمانی است. این تحقیق به دنبال طراحی الگوی شایستگی خادم‌یاران آستان قدس رضوی است که تاکنون به آن پرداخته نشده است. به این منظور در پژوهش در آغاز به مطالعه گسترده ادبیات پژوهش پرداخته، و سپس از طریق مصاحبه با خادم‌یاران، نخبگان و مدیران مسئول در آستان قدس رضوی حجم زیادی از داده‌ها جمع‌آوری شد. پس از چند نوبت مرور مصاحبه‌ها و یادداشتها و بر اساس نظریه داده‌بنیاد نسبت به تجزیه و تحلیل داده‌ها (پنج مرحله شناسه‌گذاری و طبقه‌بندی اطلاعات) اقدام شد. در مرحله بعد باتوجه به نتایج تجزیه و تحلیل مصاحبه‌ها و با کمک‌گرفتن از نظریه‌ها و یافته‌های علمی دانشمندان، ابعاد و مؤلفه‌های شایستگی خادم‌یاران آستان قدس رضوی (چهار نوع شایستگی که عبارت است از: شایستگی خدمت بی‌منت جهادی، شایستگی‌های فردی، شایستگی‌های تعاملی و شایستگی‌های سازمانی) استخراج شده است. درنهایت بر اساس ابعاد و مؤلفه‌های شناسایی‌شده، الگوی شایستگی خادم‌یاران در آستان قدس ارائه شده است.

کلیدواژه‌ها: طراحی الگوی شایستگی، خادمان آستان قدس، خادم‌یاران آستان قدس، خدمت‌گزاری صادقانه و بی‌منت.

* نویسنده مسئول: گروه مدیریت دولتی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران
M.moghaddam0111@gmail.com
** استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران
Babaki.rad@gmail.com
*** استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران
Mrafati1982@gmail.com

مقدمه

رقابت بسیار زیاد و تغییرات روزافزون فناوری بر سازمانها و راه‌های گوناگون آنها در افزایش بهره‌وری نیروی انسانی سازمان فشار زیادی وارد می‌سازد. اکنون از نیروی کار سازمانها انتظار می‌رود در تولیدات و خدماتی که عرضه می‌کنند تأثیر بیشتری داشته باشند؛ این درست همان چیزی است که موجب شده است در محیط رقابت، شایستگی اهمیت پیدا کند. محیط منابع انسانی ایران نیز از این تغییرات و تحولات جهانی در حال تغییر بی‌تأثیر نیست. پذیرش و گسترش سریع رویکرد شایستگی محور و به کارگیری آن در برنامه‌های توسعه کارکنان بیش از هر چیز، نتیجه مزایا و فوایدی است که در این رویکرد نهفته است. شایستگی‌ها، امتیازات متفاوتی برای سازمانها و مدیران در سطوح مختلف دارد و سازمانها نیز به دلایل گوناگونی نظیر انتقال رفتارهای ارزشمند و فرهنگ سازمانی، عملکرد مؤثر برای همه کارکنان، تأکید بر ظرفیتهای افراد (به جای شغل آنها) به عنوان شیوه کسب مزیت رقابتی، تقویت رفتار گروهی و متقابل از شایستگی‌ها استفاده می‌کنند. باتوجه به تغییرات و اصلاحات زیاد در بخشهای مختلف و باتوجه به لزوم اصلاحات (فناورانه و جهانی شدن) سازمانها در جهت ایجاد فضای شایسته‌سالاری در انتخاب افراد، سازمانها نیازمند چهارچوبی هستند تا براساس آن الگویی را برای انتخاب شایسته افراد فراهم آورند. شاخصترین مبنای گسترش و محبوبیت رویکرد شایستگی‌ها به این دلیل است که سازمانهای امروزی درگیر رقابت هستند و برای کاهش هزینه‌ها و بهبود عملکرد خود تحت فشار قرار گرفته‌اند؛ لذا لازم است که تلاشهای جدید و مؤثری برای ایجاد، حفظ و ارتقای توان و مزایای رقابتی خود به عمل آورند. خادمایان نیروهای تخصصی هستند که در آستان قدس مشغول به فعالیت و خدماتهای علمی و فرهنگی هستند؛ اما باتوجه به اهمیت فعالیت این افراد هیچ تحقیق یا پژوهشی در این زمینه انجام نشده است و هیچ الگویی برای شایستگی این افراد به‌منظور به کارگیری آنها در آستان قدس در دست نیست. باتوجه به اینکه ویژگیهای منسجمی وجود ندارد، افراد شایسته‌ای هم انتخاب و به کارگیری نشده‌اند. ما برآنیم که این عوامل را برای شناسایی ویژگیهای خادمایان آستان قدس رضوی تبیین و مشخص کنیم که افرادی با صلاحیت و ویژگیهای مناسبتر برای این مسئولیت انتخاب، و به کار گمارده شوند. رویکردهای شایستگی محور یکی از ابزارهای مؤثر در تقویت و بهبود فرایندهای مدیریت منابع انسانی است. استفاده از یک الگوی شایستگی به شیوه‌های مختلف

ارزش افزوده تولید می‌کند. مطالعه و بررسی ویژگیهای سازمانهای موفق نشان می‌دهد که سازمانهای موفق، سازمانهایی بوده‌اند که از یک سو در ارزیابی، انتخاب و جذب نیروی انسانی دقت به خرج داده، و از سوی دیگر از منابع انسانی خویش به طریق بهینه و بهره‌ور استفاده کرده‌اند (پیترز و واترمن^۱، ۱۹۸۲: ۳۵). یکی از اثربخشتترین راه انتخاب و ارتقای نیروی انسانی، رویکرد شایسته‌مدارانه است که بر اساس افکار بنیان گذاشته ارزیابی شده است که شغل و پست سازمانی به فردی نیاز دارد که از شایستگی‌های معینی به‌منظور کار در بالاترین سطحش برخوردار باشد. اولویت قرار دادن شایستگی‌ها در سازمان می‌تواند رفتارهای کاری مورد نیاز موفقیت آینده سازمان را معرفی و ترویج کند؛ تصویری روشن از دانش، مهارتها، تجربه و ویژگیهای شخصی مورد نیاز کارکنان برای اینکه مسئولیت و مأموریت خود را کارا و اثربخش به انجام رسانند، ارائه کند؛ شرایط احراز ارتقا و برنامه‌های جانشین‌پروری را تعیین کند که شاخصی برای معرفی ارزشهای سازمان و در نهایت فرهنگ سازمانی تلقی می‌شود. همین دلایل است که بسیاری از سازمانهای پیشرو و آینده‌نگر جهان، هم در بخش خصوصی و هم در بخش دولتی، رویکرد شایستگی‌ها را به‌عنوان اساس و انسجام‌بخش فعالیتها و اقدامات خود در حوزه منابع انسانی بویژه اقدامات و برنامه‌هایی انتخاب کرده‌اند که در جذب، ارتقا، انتصاب، آموزش و پرورش مدیران و رهبران خود دارند.

ادبیات نظری

تاریخچه شایستگی

رویکرد شایستگی در مفاهیم مدیریت منابع انسانی تازه نیست؛ به این دلیل که یونانی‌ها برای سرباز خوب نسبت‌ها و شایستگی‌هایی را در نظر گرفته بودند. به لحاظ مفهوم شناسی، اصطلاح شایستگی ترکیبی از واژه لاتین "مریت" به معنای شایستگی، استحقاق^۲ و لیاقت است (هاوزر^۳ و همکاران، ۲۰۰۰: ۵۰). کاربرد شایستگی در عرصه مدیریتی به دهه ۱۹۷۰ بر می‌گردد؛ یعنی زمانی که دیوید مک‌کلند^۴ فکر شایستگی را در مبانی نظری منابع انسانی معرفی و مطرح کرد. در آن

1 Peters & Waterman

2 Deserved

3 Hauser

4 David McClelland

زمان تلاش او به منظور بهبود روشها و فرایندهای انتخاب افراد بود. وی در پژوهشی که در سال ۱۹۷۳ انجام داد، نشان داد که شایستگی‌هایی همچون حساسیت بین فردی، ملاحظات مثبت چند فرهنگی و مهارت‌های مدیریتی در سطوح مختلف، تفاوت‌هایی را بین افراد به وجود می‌آورد. در ادامه و در طول زمان، رویکردهای مبتنی بر شایستگی مدیران به ابزار اساسی و حیاتی در کارکردهای سازمانی همچون برنامه‌ریزی منابع انسانی، برنامه‌ریزی جانشینی و ارزیابی عملکرد تبدیل شد تا پس از طرح فکر شایستگی توسط مک‌کلند، بویاتزیس^۱ این اصطلاح را رایج و مشهور ساخت؛ سپس وودروف^۲ در سال ۱۹۹۱ شایستگی را ترکیبی از انگیزه، ویژگی، مهارت، خودپنداری، نقش اجتماعی و دانش مطرح ساخت که این خود مجالی را برای بحث و مناظره درباره شایستگی‌ها به وجود آورد. در این روزها رقابت و تغییرات فناوری بر سازمانها و راه‌های گوناگون آنها در افزایش بهره‌وری نیروی انسانی فشار زیادی وارد می‌سازد. اکنون از نیروی انسانی سازمانها این انتظار می‌رود در خدماتی که عرضه می‌کنند، تأثیر بیشتری داشته باشند؛ این همان چیزی است که باعث شده استدر محیط رقابت، شایستگی اهمیت پیدا کند. محیط نیروی انسانی ایران نیز از این تغییر و تحولات بی‌تأثیر نخواهد بود و هدفهای آن همراه با تحولات جهانی در حال تغییر است.

مفهوم شایستگی

برخی از روانشناسان، شایستگی را محرک، ویژگی یا مهارت برجسته تعریف می‌کنند که باعث عملکرد شغلی بهتر می‌شود (مراپیل و ریچارد^۳، ۱۹۹۷: ۱۱)؛ در ادامه بیان می‌کنند که در انتخاب شایسته‌ترین‌ها باید به تواناییها، شاخصهای رفتاری، باورها، ویژگیهای شخصیتی، نگرشها و مهارت‌های افراد توجه بیشتری شود (عریضی، ۱۳۸۴: ۶۲). بر اساس تعریف جامعه بین‌المللی عملکرد (ISPI) مجموعه دانش، مهارتها و نگرشهایی که کارکنان را قادر می‌سازد به صورتی اثربخش فعالیتهای مربوط به شغل یا عملکرد شغلی را طبق استانداردهای مورد انتظار انجام دهند، شایستگی نامیده می‌شود. در پژوهشهای مدیریت منابع انسانی نیز شایستگی‌ها این چنین تعریف شده است:

«مجموعه ویژگیهای شخصیتی، مهارتها، دانش، علائق، تجربه‌ها و توانمندیهای مرتبط با شغل، که دارنده آنها را قادر می‌سازد در سطحی بالاتر از حد متوسط به اجرای مسئولیت بپردازد. در واقع

1 Boyatzis

2 Woodroffe

3 Morabile & Richard

شایستگی‌ها الگویی را ارائه می‌کنند که نشان‌دهنده فرد با عملکردی برتر در شغل است» (گزارش طرح کانونی ارزیابی سازمان مدیریت صنعتی، ۱۳۸۲: ۲۳).

ابعاد شایستگی

دانش^۱: تکامل و پیشرفت دانش و معلومات نظری به‌شيوه معمول از راه تحصیل در مقاطع دانشگاهی به‌دست می‌آید. پیشرفت و توسعه دانش و معلومات زیر بنای توسعه مهارت‌ها و نگرش به‌شمار می‌رود و به‌تنهایی در توسعه شایستگی‌های مدیریتی تأثیر چندانی نخواهد داشت.

مهارت^۲: قدرت اجرای علم در عمل، مهارت از راه تکرار کاربرد دانش در محیط واقعی به‌دست می‌آید و توسعه می‌یابد. توسعه مهارت باعث بهبود کیفیت عملکرد خواهد شد. بدون آن در بسیاری از موارد، معلومات، منشأ، تأثیر زیادی نخواهد بود؛ برای مثال هیچ مدیری بدون به‌کارگیری و تجربه کردن اصول کار گروهی در عمل، نمی‌تواند مهارت کار گروهی را با مطالعه به دست آورد (دیانتی و عرفانی، ۱۳۸۸: ۱۶).

توانایی^۳: توانایی ویژگی با ثبات و وسیع را مصور می‌سازد که شخص را برای دستیابی و نهایت عملکرد در مشاغل فیزیکی و فکری مقید می‌سازد. توانایی و مهارت، شبیه یکدیگر، و تفاوت آنها در این است که مهارت، ظرفیتی خاص برای اجرای فیزیکی کارهاست؛ اما توانایی، ظرفیت اجرای کارهای فکری را در بر می‌گیرد (فتحی و شعبانی، ۱۳۸۶: ۵۵).

نگرش^۴: تصویری است که انسانها در ذهن خود نسبت به دنیا و اطراف آن دارند. تصویرذهنی افراد، قواعدی است که میدان اندیشه و عمل وی را تبیین می‌کند و شکل می‌دهد. فهم افراد از اتفاقات اطراف خود و تصمیم‌گیری آنها برای عمل بر مبنای تصویر ذهنی آنهاست (دیانتی و عرفانی، ۱۳۸۸: ۶۷).

اهمیت به‌کارگیری الگوهای شایستگی

دلایل زیادی در جهت به‌کارگیری الگوهای شایستگی وجود دارد. سازمانهایی که به‌دنبال موفقیت‌های بیشتر هستند با همت زیاد به‌دنبال پیدا کردن راه‌حلی پایدار برای استخدام، آموزش،

1 Knowledge

2 Skil

3 Ability

4 Attitude

جایگزین کردن و بیشتر شدن ارزش نیروهای انسانی خود هستند (مراپیل و ریچارد، ۱۹۹۷: ۱۰۱). در توضیحات ذیل به چند مورد اشاره می‌شود که اهمیت اجرای الگوی شایستگی را برای بهبود کسب و کار خاطر نشان می‌سازد:

۱. استخدام کارآمد: بخش منابع انسانی، سپاسگذار اطلاعاتی است که جمع‌آوری و تحلیل آنها حاصل الگوهای شایستگی است. در این موارد نه تنها شرح شغلی دقیقتری وجود خواهد داشت که کار را برای این بخش آسانتر می‌کند، بلکه به آنها اجازه می‌دهد مهارتهای درخواستی و مهارتهای ضروری را از هم تشخیص بدهند و در نتیجه بهترین افراد را برای مصاحبه انتخاب کنند؛ به این ترتیب ابزار و روند استخدام برای استخدام کنندگان کارآمدتر می‌شود. هم‌چنین مدیران رده بالاتر زمان کمتری صرف بررسی سابقه افراد و مصاحبه‌های بی‌نتیجه می‌کنند.

۲. گوناگونی جمعیت: داشتن نیروهای کار گوناگون، که نشان‌دهنده ویژگیهای ضروری و ممتاز باشد، امتیاز خاصی به‌شمار می‌رود. مطالعات نشان‌دهنده این است که سازمانهایی که میزان نیروی کار مساوی از کارکنان خانم و آقا دارند تا ۴۱ درصد بیشتر درآمد به‌دست می‌آورند. از نیروی کار نه تنها درآمد بیشتری به‌دست می‌آید بلکه افکار و نظر گوناگونی ارائه می‌کنند. نیروی کار گوناگون با ویژگیهای شخصیتی گوناگون مشکلات را از زاویه‌های مختلف بررسی خواهند کرد. با به‌کارگیری الگوی شایستگی، مدیران می‌توانند با تعیین چندین عامل کلیدی مانند حساسیتهای فرهنگی، گفتگو و گره‌گشایی، یادگیری پیوسته و پویایی گروه‌های مختلط نیروی کاری گوناگونتری داشته باشند.

۳. اهداف و مقاصد سازمانی: بعد از اعمال الگوی شایستگی، رسیدن به اهداف سازمانی بسیار ساده خواهد شد. الگوهای شایستگی به کارکنان سازمان کمک خواهد کرد که در مسیر هماهنگی قرار بگیرند و هم‌چنین برای تصمیم‌های پیش‌رو به داده‌های ارزشمند دسترسی یابند؛ لذا این تحقیق به دنبال طراحی الگوی شایستگی خادم‌یاران آستان قدس رضوی است که تاکنون به این موضوع در آستان قدس پرداخته نشده است.

خادم‌یاران نیروهای تخصصی هستند که در آستان قدس رضوی مشغول به فعالیتند. خادم‌یاران اشخاصی هستند که داوطلبانه و با توجه به تخصص و مهارتی که دارند به‌صورت همکاری و مشارکت در خدمت محرومان و مستمندان سراسر کشور و همکاری تخصصی با مجموعه آستان

قدس رضوی قرار دارند که در قالب‌های خادم‌یاران علمی، بهداشتی و درمانی، خانواده و ازدواج، خادم‌یاری رسانه و... تعریف می‌شوند (سایت آستان نوز، پایگاه اطلاع‌رسانی آستان قدس رضوی: ۱۳۹۶/۶/۳۰). تفاوت اندکی که این افراد با دیگر خادمان دارند، این است که محدوده خدمت خادم‌یاران صرفاً به حرم مطهر محدود نمی‌شود بلکه ممکن است خارج از حرم و در مکان دیگری در راستای محرومیت‌زدایی و کمک به زائران به خدمت بپردازند.

پیشینه پژوهش

پیشینه تحقیقات داخلی

۱. یوسف ترابی و همکاران، مقاله‌ای با عنوان طراحی الگوی مدیر شایسته مبتنی بر نهج البلاغه بر اساس روش داده‌بنیاد در سال ۱۳۹۵ نوشته‌اند. ۲. احمد عرب شاهی کیزی مقاله‌ای با عنوان تعیین الگو تعالی از دیدگاه امام خمینی «ره» با استفاده از استراتژی نظریه‌پردازی داده‌بنیاد در سال ۱۳۹۴، ارائه کرده است. ۳. حسن زارعی متین و همکاران، مقاله‌ای با عنوان طراحی الگو شایستگی مدیران در سازمانهای فرهنگی کشور در سال ۱۳۹۳ به چاپ رسانده‌اند. ۴. منصور رنجبر و همکاران مقاله‌ای با عنوان طراحی الگوی شایستگی مدیران بخش سلامت (رویکرد استراتژی داده‌بنیاد) در سال ۱۳۹۴ ارائه کرده‌اند. ۵. محمدمهدی شاه‌آبادی و همکاران، مقاله‌ای با عنوان شناسایی قابلیت‌های لازم برای رهبری در سازمانهای ایمان‌محور در سال ۱۳۹۵ نوشته‌اند.

پیشینه تحقیقات خارجی

۱. نگوین وان مینها، یوسر اف بادیرا، نگوین گوک کوانگ و بیلال اف سارک، ۲۰۱۷، مقاله‌ای با عنوان تأثیر شایستگی‌های فنی رهبران بر نوآوری و یادگیری کارکنان تدوین کرده‌اند. ۲. یان جون گوان، وی گو یانگ، ژیانگ ژو، ژو یو تاین و آنتا اوس، ۲۰۱۶، مقاله‌ای تحت عنوان پیش‌بینی شایستگی استراتژیک مدیران منابع انسانی در کشور چین نوشته‌اند. ۳. بیتا جالوچا، هانس پتر کرانب، آناندا سیواکومار اکام بارام، گراژونیا، پاراولسکا و اسکرزیکده، ۲۰۱۴، مقاله‌ای با عنوان شایستگی‌های کلیدی مدیران پروژه‌های بخش عمومی تألیف کرده‌اند. ۴. هلنا ساجگولیواکا، لوییکا باجریکواب، مایکلا پلاکواک و امیل ووجکا کده، ۲۰۱۲، مقاله‌ای با عنوان بازخوانی شایستگی و توانایی مدیریتی جدید تألیف کرده‌اند. ۵. کاترین تونهایم، دانشگاه مینه سوتا

۲۰۰۶، مقاله‌ای با عنوان الگوی شایستگی برای نقش رئیس دانشکده‌های وابسته به ادیان. ۶. طراحی الگو شایستگی رقابت جهانی در سال ۲۰۱۶. ۷. هازمن حسین، شهیمی محتر ۲۰۱۶ در مقاله‌ای با عنوان صلاحیت و عملکرد شغل غیر دولتی در سازمان.

باتوجه به جست‌وجوها تاکنون مقاله‌ای برای استفاده از این شیوه به نظریه‌پردازی و تدوین الگو در زمینه شایستگی خادم‌یاران آستان قدس نپرداخته است به گونه‌ای که می‌توان ادعا کرد که این پژوهش، اولین گام در این راستا است.

روش پژوهش

رویکرد نظریه داده‌بنیاد

علاقه به پژوهش‌های کیفی بویژه پژوهش مبتنی بر نظریه داده‌بنیاد^۱ در این سالها رو به فزونی است. جی. تی. که مخفف گرندد نظریه است، یکی از انواع روشهای پژوهش کیفی است که مقصود اصلی آن بیان فرایندهای اجتماعی^۲ و پرورش^۳ نظریه است. این شیوه برای تبیین فرایند پدیده‌ها در بستر اجتماعی آنها مورد استفاده قرار می‌گیرد و روشی در جهت تعمیم نتایج مشاهده‌ای خاص به نظریه‌ای جامعتر است؛ نظریه‌ای که در زندگی روزمره انسانها رشد و تکامل^۴ می‌یابد؛ همان گونه که در معنای واژه گراندد نهفته است. نظریه داده‌بنیاد شیوه‌ای برای خلق نظریه از داده‌ها در نظر گرفته شده است. این شیوه بهترین روش کشف فرایندهای اجتماعی و ساختار و روندهای شکل ذهن است. بر پایه این رویکرد، نخستین کار کلیدی پژوهشگر "کشف" راه‌حلهای جدید برای معنادادن به دنیای اجتماعی است. دوم، هدف تحلیل ایجاد نظریه یعنی فراهم ساختن چارچوب رسمی برای درک پدیده مورد بررسی است. این نظریه باید به وسیله داده‌ها "زمینه‌دار" شود نه اینکه به آن تحمیل شود؛ به بیان دیگر، نظریه داده‌بنیاد به‌طور اساسی روشی برای تحلیل داده‌ها، نه شیوه‌ای برای گردآوری آنها است. در روش نظریه داده‌بنیاد، نظریه از دل داده‌ها بیرون می‌آید. عموم مباحث پژوهش به شناسایی شایستگی می‌پردازد که این گونه نگرش به مسئله را می‌توان "رهیافت نشانه‌محور" نام نهاد. این درک فرایندمحور به فرد امکان می‌دهد تا در مقیاس با

1 Grounded Theory

2 Social

3 Breeding

4 Evolution

طرح‌های خطی، اصول معرفت‌شناختی "درون‌فهمی" را با حساسیت بیشتری دریابد (فلیک، ۱۳۸۷: ۱۱۳). از آنجا که هدف این پژوهش خلق و پرورش نظریه و الگو به‌منظور طراحی الگوی شایستگی خادم‌یاران آستان قدس رضوی و چارچوبی با مفاهیم داده‌ها است، پژوهشگر، نظریه داده‌بنیاد را روش پژوهش این مطالعه برگزیده است.

مراحل سه‌گانه نظریه داده‌بنیاد

مراحل سه‌گانه نظریه داده‌بنیاد یعنی جمع‌آوری اطلاعات، تحلیل داده‌ها و ساخت نظریه از داده‌ها عبارت است از:

≠ جمع‌آوری داده‌ها: در رویکرد داده‌بنیاد به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود که متناسب با اهداف تحقیق خود از روش‌های خاصی بهره‌گیرند. روش‌های جمع‌آوری داده‌ها در نظریه داده‌بنیاد با دیگر روش‌های تحقیق کیفی، مصاحبه، مشاهده و... مشابه است (استراوس و کوربین، ۱۳۸۵: ۱۹).

≠ تحلیل داده‌ها: بخش دوم شامل روش‌های تحلیلی و تفسیری است که برای رسیدن به یافته‌ها یا نظریه‌ها به کار می‌رود. این روش‌ها شامل شیوه‌های مفهوم‌پردازی داده‌ها، و به "شناسه‌گذاری" موسوم است که چگونگی آن بر حسب نوع آموزش، تجربه و هدف محقق تغییر می‌کند (استراوس و کوربین، ۱۳۸۵: ۲۰). خلاصه کلام، نظریه داده‌بنیاد تشخیص و شناسایی موضوعات یا عنوانهای متن و شناسه‌گذاری آن از لحاظ "بودن یا نبودن" این عنوانهاست. شناسه‌گذاری، جریان آزاد متن را به مجموعه‌هایی از متغیرهای اسمی تبدیل می‌کند. در نظریه داده‌بنیاد، شناسه‌گذاری به معنای رمزگشایی و تفسیر داده‌ها و شامل نامگذاری مفاهیم و تبیین و بحث درباره آنها با جزئیات بیشتر است (شیری، ۱۳۸۷: ۹).

≠ نظریه‌سازی: بزرگترین عرصه آشفته‌گی در نظریه داده‌بنیاد، ماهیت و معنای نظریه تولیدشده است. نظریه از دید گلاسر و استراوس نوعی راهبرد مدیریت داده‌های تحقیق از طریق ارائه شیوه‌های مفهوم‌سازی به‌منظور توصیف و تبیین آنها است. گلاسر و استراوس بر این باورند

که نظریه‌هایی که در این زمینه تولید می‌شود، نظریه بزرگ و کلان آن گونه نیست که مورد نظر مرتون و گیدنز است.

درواقع این نظریه‌ها هی‌چگاه روایت‌های بزرگ و کلان تولید نمی‌کنند؛ ضمن اینکه در مقابل، این نظریه‌ها فرضیه‌های عملیاتی و اجرایی کوچکی هم نیستند که ما بتوانیم در طول روز و زندگی روزمره آنها را به کار ببریم (استراوس و گلاسر، ۱۹۶۷: ۱۴). در نظریه داده‌بنیاد، مهم‌ترین روش ساخت نظریه، تحلیل مقایسه‌ای است بدین صورت که در این روش، گروه‌ها و خرده گروه‌های مختلف با یکدیگر مقایسه می‌شوند و تفاوت‌های آنها به صورت نظریه در می‌آید.

ابزارهای گردآوری اطلاعات

به‌طور کلی چهار روش برای جمع‌آوری اطلاعات وجود دارد: مصاحبه، پرسشنامه، مشاهده و مطالعه اسناد و مدارک. مصاحبه رایج‌ترین روش جمع‌آوری اطلاعات کیفی است (کامینگز و وورلی، ۲۰۰۱: ۸۹). باتوجه به نوع داده مورد نظر برای مشخص کردن سؤال تحقیق و نیز امکان دسترسی به منابع، مصاحبه‌ها می‌تواند شکلهای مختلفی داشته باشد. مصاحبه‌کننده در یک نوع سؤالات مستقیمی از مصاحبه‌شونده می‌پرسد و برای روشن شدن بیشتر مفاهیم، سؤالات بعدی را مطرح می‌کند. این انعطاف در جمع‌آوری نظریات مختلف و کشف مسائل جدید بسیار با ارزش است که مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته یا بدون ساختار نام دارد (برورتون و میلوارد، ۱۳۸۵: ۷۳). امتیاز این نوع مصاحبه را داده‌های غنی، انعطاف‌پذیری، امکان دسترسی به مصاحبه‌کننده، تضمین همکاری و تفاهم و ایجاد اعتماد برمی‌شمارند. مصاحبه‌های ساختاریافته همراه برخی سؤالات از قبل تعیین شده است که محقق با نظم خاصی، آنها را می‌پرسد. باید توجه کرد که مصاحبه‌شونده با انتخاب گزینه‌هایی خاص و ثابت به آنها پاسخ می‌دهد. این مصاحبه‌ها معمولاً از یک الگوی مفهومی استخراج می‌شود.

روایی و پایایی در پژوهش

اگر دقت علمی نباشد، پژوهش (کمی یا کیفی) ارزش خود را از دست می‌دهد و مطلوبیتی نخواهد داشت؛ از این بابت پایایی و روایی در همه بخشهای پژوهش، مورد توجه بسیاری از محققان قرار می‌گیرد. برخی از محققان در زمینه پژوهشهای کیفی به‌جای تعیین چگونگی توجه به

دقت علمی در پژوهش کیفی ادعا کردند که روایی و پایایی، تعبیرهای خاص پارادایم کمی است و با پژوهش کیفی سنخیت ندارد (گوبا، ۱۹۸۱: ۷۶). در دهه ۱۹۸۰ گوبا و اینکلن مفهوم "امکان اعتماد"^۲ را ویژگی جابه‌جایی روایی و پایایی مطرح می‌کنند تا به کمک آن، دقت علمی را در پژوهش کیفی مورد سنجش قرار دهند. این مفهوم از چهار عنصر تشکیل می‌شود:

۱. امکان اعتبار ۲. امکان انتقال ۳. امکان اتکا ۴. امکان تأیید

باتوجه به اینکه یکی از بهترین کارها برای تأیید روایی و پایایی در تحقیقات کیفی "کثرتگرایی" است (دانایی‌فرد و مظفری، ۱۳۸۷: ۹۶) از آن در جهت اصلاح هر نوع سوگیری یا بهبود روایی استفاده نمی‌شود؛ زیرا هدف کثرتگرایی این نیست. کثرتگرایی به این دلیل استفاده می‌شود که "هیچ‌گونه شیوه‌ای نیست که به حد کفایت مسئله را حل کند؛ چون هر شیوه، جنبه‌های متفاوتی از واقعیت تجربی را نشان می‌دهد." چهار نوع کثرتگرایی عبارت است از:

۱. کثرتگرایی در داده‌ها ۲. کثرتگرایی در پژوهشگر ۳. کثرتگرایی در نظریه ۴. کثرتگرایی در

روش‌شناسی

لازم به ذکر است که در این پژوهش از کثرتگرایی در داده‌ها استفاده شده است.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

نظریه داده‌بنیاد سه عنصر اصلی دارد که عبارت است از:

۱. مفاهیم ۲. مقولات ۳. قضایا

ایجاد هر یک از سه عنصر لازمه تحلیل اطلاعات است که بخش اصلی روش نظریه داده‌بنیاد به‌شمار می‌رود. این سه عامل طی تحلیل شناسه‌گذاری نمایان، و به یکدیگر وصل می‌شود. این بخش به‌عنوان کل در نظر گرفته شده است. «گردآوری اطلاعات» و «تحلیل داده‌ها» پویش‌هایی است که بشدت به یکدیگر وابسته است و باید به‌طور متناوب صورت گیرد؛ زیرا تحلیل، نمونه‌گیری از داده‌ها را هدایت می‌کند. تحلیل داده‌ها برای هر مورد، مستلزم ایجاد مفاهیم از طریق فرایند «شناسه‌گذاری یا رمزگذاری» است. در این فرایند، داده‌ها تجزیه یا شکسته شده،

مفهوم‌سازی شده است و به شیوه‌های جدید در کنار یکدیگر قرار می‌گیرد. این فرایند اصلی است که با آن نظریه‌ها از داده‌ها ساخته شده است. دو رویه تحلیلی «مقایسه کردن» و «پرسش کردن» در جریان شناسه‌گذاری اساس کار نظریه داده‌بنیاد است (استراوس و کوربین، ۱۳۸۵: ۹۸).

جامعه و نمونه آماری

در پژوهش‌های کیفی اشخاصی را که در تحقیق مشارکت می‌کنند، فرد یا نمونه نمی‌گویند؛ بلکه به آنها «شرکت کننده» یا «اطلاع‌رسان» می‌گویند. در پژوهش‌های کیفی معیار دقیقی برای تعیین حجم نمونه یا تعداد افراد آگاه و شرکت کننده وجود ندارد؛ با وجود این عواملی مانند هدف از نمونه‌گیری، نوع نمونه‌گیری و روش مطالعه در تعیین حجم نمونه مؤثر است (ایمانی جاجرمی، ۱۳۸۴: ۲۶). برخی از صاحب‌نظران بر این باورند که «۴ تا ۴۰» شرکت کننده برای مطالعات کافی است (هالووی و ایمی، ۱۳۸۵: ۱۰۵). قلمرو مطالعه بخش اسنادی شامل تمامی قوانین و مقررات، اخبار آستان قدس، بروشورها، وبلاگها، کتابچه‌ها، سایت آستان قدس و نشریات آستان قدس است. در مطالعات میدانی، جامعه آماری شامل "سید خلیل منبتی معاون اماکن آستان قدس، محمد کهندل مسئول جذب خادم‌یاران، علی اکبر عصارنیا سرپرست خدمات مشاوره‌ای، محمد توکلی فریمانی اداره انتظامات" و سرشفت‌ها، خادم‌یاران با سابقه بیش از پنج سال و مسئولانی که در آستان قدس مشغول فعالیت هستند و خادم‌یاران آستان قدس و افرادی را در بر می‌گیرد که در تعامل با این آستان هستند.

روش گلوله برفی بهترین روش پیدا کردن مصاحبه‌شوندگان در تحقیق کیفی است. در این بخش توانایی ایجاد ارتباط نقش اساسی ایفا می‌کند. باید تمایل شرکت کنندگان برای همکاری جلب شوند. یافتن نقطه شروع می‌تواند مهمترین رکن ورود به میدان باشد. در روش گلوله برفی حرکت از یک مورد به مورد دیگر با راهنمایی‌های همان مورد صورت می‌گیرد (فلیک، ۱۳۸۷: ۱۳۰). مطالعات میدانی جامعه آماری شامل مسئولانی است که در آستان قدس مشغول فعالیت و خادم‌یاران آستان قدس و افرادی که در تعامل با این آستان هستند. در این تحقیق بیست و پنج مصاحبه انجام شده است که در بیستمین مصاحبه، اشباع اطلاعاتی به دست آمد و روند مصاحبه‌ها پایان یافت.

تحصیلات افراد مصاحبه‌شونده

| تعداد | تحصیلات |
|-------|---------------|
| ۲ | کاردانی |
| ۱۲ | کارشناسی |
| ۹ | کارشناسی ارشد |
| ۲ | دکتری |

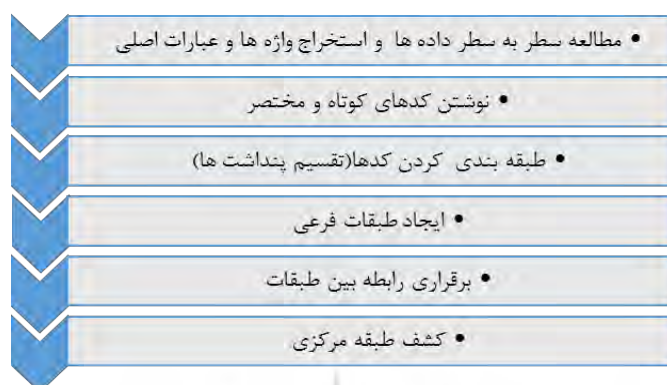
جنسیت افراد مصاحبه‌شونده

| تعداد | جنسیت |
|-------|-------|
| ۲۰ | مرد |
| ۵ | زن |

تجزیه و تحلیل داده‌ها

بررسی اطلاعات در روش داده‌بنیاد، همراه با جمع‌آوری اطلاعات است. ارائه‌های تازه همزمان با بقیه اطلاعات مقایسه می‌شود تا شاخصهای مطلوب بین داده‌ها مشخص شود. داده‌ها بدقت به کوچکترین اجزای ممکن شکسته، و تفاوت و تشابهات باهم مقایسه می‌شود. طبقه‌بندی با جا گذاری شناسه‌های جداگانه و مرور مکرر و ادغام شناسه‌های مشابه انجام می‌گیرد تا شناسه‌های اصلی تولید شود. پیشفرضهایی درباره رابطه طبقه‌بندیها و چارچوب پنداشتی به وجود می‌آید که این پیشفرضها پژوهشگر را برای جمع‌آوری‌های داده‌های بعدی هدایت می‌کند. با داده‌های تکمیلی، اجزای مفهومی نظریه آشکار می‌شود که حداقل جنبه‌ای از واقعیت را بیان می‌کند (ایوز، ۲۰۰۱: ۶۵۷). برای تجزیه و تحلیل از روش بنیانگذاران گراند تئوری، استراوس و کوربین این مراحل را ذکر می‌کند که ضمناً در این پژوهش نیز مورد استفاده قرار گرفته و این مراحل به قرار ذیل است:

شکل ۱. تجزیه و تحلیل گراند تئوری ایوز



مرحله شناسه گذاری باز یا اولیه: در این مرحله تمام متون یادداشت، و مصاحبه ها خلاصه و مختصر، و ۸۶ شناسه گردآوری شده است.

جدول ۱. شناسه های کوتاه و مختصر (شناسه گذاری باز یا پایه ای)

| ردیف | شناسه های کوتاه و مختصر | ردیف | شناسه های کوتاه و مختصر |
|------|---|------|-----------------------------------|
| ۱ | ارائه گزارش های دوره ای | ۴۴ | وجدان و تعهد کاری |
| ۲ | توانایی کار گروهی | ۴۵ | فضای شاد و مفرح |
| ۳ | حافظه قوی | ۴۶ | ارتقای کاری |
| ۴ | درونی کردن حس قبول مسئولیت | ۴۷ | حفظ شئون اسلامی |
| ۵ | آسان سازی زیارت | ۴۸ | مهارت های روانشناسی و شخصیت شناسی |
| ۶ | مهارت داشتن زبان خارجی | ۴۹ | ارزیابی عملکرد دوره ای |
| ۷ | متأهل بودن | ۵۰ | کلاس های حرم شناسی |
| ۸ | شرایط و آمادگی جسمانی | ۵۱ | اعتقاد به ولایت |
| ۹ | خدمت به امام رضا (علیه السلام) و خشنودی ایشان | ۵۲ | تأثیر در زندگی فردی |
| ۱۰ | اصلاح معایب | ۵۳ | مهارت های امنیتی |
| ۱۱ | افزایش و ارتقای خدمات | ۵۴ | ایجاد فضای گوناگون و مطلوب |
| ۱۲ | ایجاد فضای مجازی | ۵۵ | سعه صدر و آرامش |
| ۱۳ | نظم و دقت | ۵۶ | بازخورد مطلوب |
| ۱۴ | تلاش در جهت افزایش معلومات | ۵۷ | آموزش مستمر و مداوم |
| ۱۵ | ایجاد نظم و انضباط در صحن ها | ۵۸ | شناخت زائر |

| ردیف | شناسه‌های کوتاه و مختصر | ردیف | شناسه‌های کوتاه و مختصر |
|------|--|------|---------------------------------|
| ۱۶ | آموزش قبل و هنگام خدمت | ۵۹ | مشارکت فعال در مراسم |
| ۱۷ | گسترش دامنه خدمت | ۶۰ | حس روحیه خدمت |
| ۱۸ | آراستگی ظاهری | ۶۱ | استفاده از جوانان |
| ۱۹ | راهنمایی صحیح | ۶۲ | رعایت دقیق دستورالعملها |
| ۲۰ | فنون ارتباط و تعامل مؤثر | ۶۳ | کسب رضایت زائران |
| ۲۱ | آشنایی با سیره رضوی | ۶۴ | هماهنگی نیروها |
| ۲۲ | رفتار خالصانه و مؤدبانه | ۶۵ | شیعه‌بودن و اعتقادات مذهبی |
| ۲۳ | کمبود لوازم آموزشی | ۶۶ | داشتن اطلاعات به‌روز |
| ۲۴ | ترویج شعائر اسلامی | ۶۷ | ساکن مشهد بودن |
| ۲۵ | پیروی و اطاعت‌پذیری از فرمان مافوق | ۶۸ | آشنایی با رایانه و نرم‌افزار |
| ۲۶ | کلاسهای آموزشی شرح وظایف | ۶۹ | رعایت حرمت و کرامت زائر |
| ۲۷ | ایجاد انگیزه مضاعف | ۷۰ | نظارت بر عملکرد |
| ۲۸ | عدم پاسخگویی به مسائل شرعی | ۷۱ | آسان‌سازی ارتباط با زائر |
| ۲۹ | هماهنگی کامل با ناظم کشیک | ۷۲ | نبود امکانات رفاهی |
| ۳۰ | حضور قلب و درک معنوی ارزش خادم‌باری | ۷۳ | ترویج فرهنگ خدمت |
| ۳۱ | مؤلفه‌های کارایی و اثر بخش | ۷۴ | شناسایی و رتبه‌بندی خادم‌باران |
| ۳۲ | اجرا باید منعطف و دقیق باشد. | ۷۵ | به‌کارنگرفتن ظرفیتهای آموزشی |
| ۳۳ | نگاه انجمادی و کلیشه‌ای | ۷۶ | حضور بموقع و وقت‌شناسی |
| ۳۴ | ایجاد نظام پیشنهادها | ۷۷ | باید در راهبردها منعطف بود. |
| ۳۵ | باید در راهبردها منعطف بود. | ۷۸ | استفاده از نخبگان |
| ۳۶ | الگوسازی خادمان شایسته | ۷۹ | حمایت و جدیت در پیگیری مسائل |
| ۳۷ | فرایند طولانی جذب | ۸۰ | روزمره‌بودن کارها |
| ۳۸ | نیاز به بهبود مستمر | ۸۱ | نبود اهداف بلندمدت |
| ۳۹ | سلسله مراتب زیاد | ۸۲ | ایجاد وحدت سازمانی |
| ۴۰ | بخشی‌نگری زیاد | ۸۳ | جزیره‌ای عمل کردن هر بخش |
| ۴۱ | کار جهادی وجود دارد. | ۸۴ | نگاه‌ها همسو شود. |
| ۴۲ | امام رضا (علیه‌السلام) را ناظر خود بدانیم. | ۸۵ | وارد کردن افراد متخصص در هر بخش |
| ۴۳ | مردم ولی نعمت هستند. | ۸۶ | خدمت باید بی منت باشد. |

مرحله نوشتن شناسه‌های کوتاه و مختصر: در این مرحله نیز برای شناسه‌های مختصر و کوتاه مرحله اول، نامگذاری مناسب مفهومی و محتوایی صورت گرفت و ۸۶ شناسه مرحله اول به ۸۶ شناسه مرحله دوم (طبقه) تبدیل شد.

جدول ۲. طبقه‌بندی شناسه‌ها (تقسیم پنداشتها)

| ردیف | طبقه‌بندی شناسه‌ها (تقسیم پنداشتها) | ردیف | طبقه‌بندی شناسه‌ها (تقسیم پنداشتها) |
|------|---|------|-------------------------------------|
| ۱-۲ | ارزیابی عملکرد | ۴۴-۲ | پشتکار |
| ۲-۲ | کارگروهی | ۴۵-۲ | خدمت بر اساس نیاز |
| ۳-۲ | تواناییهای ذاتی | ۴۶-۲ | بهبود مستمر |
| ۴-۲ | رفتار اسلامی | ۴۷-۲ | اخلاق اسلامی |
| ۵-۲ | خلاقیت | ۴۸-۲ | آموزش |
| ۶-۲ | آموزش | ۴۹-۲ | ارزیابی عملکرد |
| ۷-۲ | گزینش | ۵۰-۲ | آموزش |
| ۸-۲ | گزینش | ۵۱-۲ | باور دینی |
| ۹-۲ | باور بر ناظربودن امام رضا (علیه‌السلام) | ۵۲-۲ | اخلاق اسلامی |
| ۱۰-۲ | اثربخشی | ۵۳-۲ | آموزش |
| ۱۱-۲ | تحولگرا بودن | ۵۴-۲ | خدمت‌رسانی |
| ۱۲-۲ | رسالت | ۵۵-۲ | گزینش |
| ۱۳-۲ | ارتباط بین قوانین و خادمان | ۵۶-۲ | ارزشیابی |
| ۱۴-۲ | بهبود مستمر | ۵۷-۲ | آموزش |
| ۱۵-۲ | رسالت | ۵۸-۲ | ارتباط با زائر |
| ۱۶-۲ | آموزش | ۵۹-۲ | برنامه‌محوری |
| ۱۷-۲ | خدمات بر اساس نیاز | ۶۰-۲ | روحیه ایثار |
| ۱۸-۲ | ارتباط بین قوانین و خادمان | ۶۱-۲ | استفاده از نخبگان |
| ۱۹-۲ | ارتباط با زائران | ۶۲-۲ | آگاهی از اهداف سازمانی |
| ۲۰-۲ | ارتباط با زائرین | ۶۳-۲ | اسایش زائران |
| ۲۱-۲ | رفتار اسلامی | ۶۴-۲ | آگاهی از اهداف سازمانی |
| ۲۲-۲ | خدمت بی منت | ۶۵-۲ | باور دینی |
| ۲۳-۲ | آموزش | ۶۶-۲ | آگاهی از اهداف سازمانی |
| ۲۴-۲ | اخلاق اسلامی | ۶۷-۲ | گزینش |

| ردیف | طبقه‌بندی شناسه‌ها (تقسیم پنداشتها) | ردیف | طبقه‌بندی شناسه‌ها (تقسیم پنداشتها) |
|------|--|------|-------------------------------------|
| ۲۵-۲ | اطاعت‌پذیری | ۶۸-۲ | آموزش |
| ۲۶-۲ | آموزش | ۶۹-۲ | احترام و تکریم زائر |
| ۲۷-۲ | انگیزش | ۷۰-۲ | ارزیابی عملکرد |
| ۲۸-۲ | دخالت‌نکردن در بخشهای دیگر | ۷۱-۲ | ارتباط با زائر |
| ۲۹-۲ | ابر سازمان بودن | ۷۲-۲ | تنوع خدمات |
| ۳۰-۲ | رفتار اسلامی | ۷۳-۲ | روحیه ایثار |
| ۳۱-۲ | اثربخشی | ۷۴-۲ | ارزشیابی |
| ۳۲-۲ | تغییر دیدگاه | ۷۵-۲ | اولویت‌بندی |
| ۳۳-۲ | تغییرات مدیریتی | ۷۶-۲ | اثربخشی |
| ۳۴-۲ | انگیزش | ۷۷-۲ | ابر سازمان بودن |
| ۳۵-۲ | بررسی دوباره اهداف | ۷۸-۲ | استفاده از نخبگان |
| ۳۶-۲ | الگوسازی | ۷۹-۲ | اولویت‌بندی |
| ۳۷-۲ | پیچیدگی زیاد | ۸۰-۲ | خدمات بر اساس نیازسنجی |
| ۳۸-۲ | بهبود مستمر | ۸۱-۲ | اجرای سریع برنامه‌ها |
| ۳۹-۲ | پیچیدگی زیاد | ۸۲-۲ | اتحاد مدیران |
| ۴۰-۲ | بخشی‌نگری | ۸۳-۲ | ابر سازمان بودن |
| ۴۱-۲ | پشتکار | ۸۴-۲ | اهداف سازمانی |
| ۴۲-۲ | باور بر ناظر بودن امام رضا (علیه‌السلام) | ۸۵-۲ | الگوسازی |
| ۴۳-۲ | ارتباط با زائر | ۸۶-۲ | تکریم زائر |

مرحله سوم طبقه‌بندی شناسه‌ها: در مرحله سوم، ۸۶ شناسه مراحل قبل بر اساس قرابت مفهومی و معنایی در قالب ۳۰ شناسه طبقه‌بندی شد که با عنوان و تعداد تکرار آنها در جدولها آمده است.

جدول ۳. طبقات فرعی (شناسه‌گذاری محوری)

| شناسه | طبقات فرعی | تعداد تکرار | شناسه | طبقات فرعی | تعداد تکرار |
|-------|---------------------|-------------|-------|---|-------------|
| ۱-۳ | اثربخشی ۱۰+۶+۵+۱ | ۶ | ۱۶-۳ | رضایت امام رضا (علیه‌السلام) ۲۲+۴+۹+۴۲ | ۲۵ |

| شناسه | طبقات فرعی | تعداد تکرار | شناسه | طبقات فرعی | تعداد تکرار |
|-------|--------------------------------------|-------------|-------|---------------------------------------|-------------|
| ۲-۳ | تکریم زائر ۴+۹+۱۲+۲۰+۶۰+۶۹ | ۲۰ | ۱۷-۳ | فرهنگ رضوی ۵۲+۱۲+۹+۴ | ۲۱ |
| ۳-۳ | ارزشهای سازمانی ۶+۲+۷+۱۱+۱۲+۱۳+۶۴ | ۱۵ | ۱۸-۳ | کمبود نیرو ۱۷+۷+۲+۷۹ | ۷ |
| ۴-۳ | ارتباط با زائر ۴+۶+۹+۱۲+۲۰ | ۲۴ | ۱۹-۳ | گزینش و جذب ۶۱+۲۹+۱۷+۱۳+۷+۴۱ | ۱۰ |
| ۵-۳ | الگوسازی ۵+۱۰+۳۶+۶۱ | ۳ | ۲۰-۳ | یکپارچگی ۶۴+۱۱+۲۵+۸۲ | ۱۴ |
| ۶-۳ | انگیزش ۱+۵+۹+۲۷ | ۷ | ۲۱-۳ | نظارت ۳۵+۱۳+۲۵ | ۹ |
| ۷-۳ | آموزش ۶+۱۱+۱۳ | ۲۵ | ۲۲-۳ | تخصص محوری ۷+۵+۳+۵۹+۶۴ | ۵ |
| ۸-۳ | بخشی نگری ۱۷+۲۸+۳۲+۳۳+۳۷ ۵۹+ | ۲ | ۲۳-۳ | به روز بودن ۷۲+۷۲+۳۵+۱۱+۱۰+۶+۱۴ | ۸ |
| ۹-۳ | توجه به جوانان ۱۲+۶۱+۷۸ | ۳ | ۲۴-۳ | توجه به بیت المال ۵۱+۵۲+۹ | ۹ |
| ۱۰-۳ | توجه به نقاط قوت ۶+۷+۱۴+۱۷+۳۳+۷۲ | ۶ | ۲۵-۳ | پاداش معنوی ۲۲+۹+۴ | ۱۱ |
| ۱۱-۳ | بهبود مستمر ۱+۶+۱۰+۱۱+۱۲+۱۴ | ۹ | ۲۶-۳ | ارتباط مؤثر ۶۰+۱۲+۲ | ۲۲ |
| ۱۲-۳ | چشم انداز ۶+۱۲+۱۴+۲۹ | ۴ | ۲۷-۳ | گشاده رویی ۶۰+۹+۴ | ۱۳ |
| ۱۳-۳ | مسئولیت پذیری ۷+۱۳+۴۱ | ۱۴ | ۲۸-۳ | اهداف سازمانی ۱۲+۱۱+۱+۲+۷+۱۳+۲۹+۶۴ | ۹ |
| ۱۴-۳ | خدمت بی منت ۴+۷+۹+۲۰+۲۲+۶۰ | ۱۹ | ۲۹-۳ | انقلابی بودن ۴+۷+۹+۲۲+۵۱+۶۰ | ۱۷ |
| ۱۵-۳ | کار گروهی ۱۳+۶+۲+۲۵ | ۲۳ | ۳۰-۳ | تناسب فرد با مسئولیت ۳+۵+۷+۱۷ | ۹ |

مرحله چهارم ایجاد طبقات فرعی: در مرحله چهارم، ۳۰ شناسه مرحله قبل بر اساس قرابت مفهومی و معنایی در قالب ده شناسه طبقه بندی شد که عنوان و تعداد آنها در جدول آمده است.

جدول ۴. برقراری رابطه طبقات

| ردیف | رابطه بین طبقات | تعداد تکرار |
|------|--------------------------|-------------|
| ۱-۴ | ولایت مداری ۴+۲+۱۷+۲۴+۱۴ | ۱۲ |

| ردیف | رابطه بین طبقات | تعداد تکرار |
|------|---|-------------|
| ۲-۴ | یکپارچگی $۱۱+۱۵+۳۰+۲۱+۲۰+۱۹+۳$ | ۱۰ |
| ۳-۴ | دانش محوری $۳۰+۲۱+۲۰+۱۹+۵+۳$ | ۴ |
| ۴-۴ | وظیفه محوری $۱۲+۱۳+۲۸+۱۶+۴+۳+۲$ | ۲۳ |
| ۵-۴ | کرامات انسانی $۲۷+۲۶+۲۵+۴+۲$ | ۲۰ |
| ۶-۴ | دین محوری $۲۵+۱۷+۱۶$ | ۲۴ |
| ۷-۴ | هدف محوری $۱۲+۲۸+۲۰+۱۹+۱۶+۴+۳+۲$ | ۱۹ |
| ۸-۴ | رضایت و خشنودی امام رضا (علیه السلام) $۲۵+۲۷+۲۶+۱۷+۱۶+۲$ | ۲۵ |
| ۹-۴ | روحیه ایثار $۲۵+۲۷+۲۶+۲۴+۱۷+۲$ | ۱۸ |
| ۱۰-۴ | ضابطه مداری $۱۱+۳۰+۲۹+۲۸+۲۲+۲۰+۱۹+۳$ | ۱۵ |

مرحله پنجم برقراری ارتباط طبقات: در مرحله پنجم، شناسه‌های مرحله چهارم (مؤلفه‌ها) در گروه‌ها (طبقه) ساماندهی و برای هر گروه یک نام بر اساس مفهوم آن گروه در نظر گرفته شد. در این مسیر، برای بامعنا بودن نامگذاریها، پژوهشگر به مطالعه کتابها، مقالات و متون مرتبط بسیاری اقدام کرد و وقت و زمان قابل توجهی صرف شد تا خواننده پژوهش دچار سردرگمی نشود.

جدول ۵. کشف طبقه مرکزی (شناسه‌گذاری گزینشی یا انتخابی)

| ردیف | طبقه مرکزی | تعداد مؤلفه‌ها |
|------|----------------------------------|----------------|
| ۱-۵ | خدمت بی‌منت جهادی $۸+۶+۵+۱$ | ۵ |
| ۲-۵ | شایستگی‌های فردی $۹+۶+۵+۲$ | ۳ |
| ۳-۵ | شایستگی‌های تعاملی $۱۰+۹+۲$ | ۴ |
| ۴-۵ | شایستگی‌های سازمانی $۲+۳+۴+۷+۱۰$ | ۴ |

نمودار ۱. سه لایه آخر الگو در یک نگاه



تبیین اجزای الگوی مفهومی

شایستگی‌های خدمت بی‌منت جهادی

این فرهنگ زمانی در سازمان شکل خواهد گرفت که در جهتگیریها، راهبردها، اهداف، سیاستگذاریها، برنامه‌ریزیها، اجرای وظایف سازمانی بر مبنای و آموزه‌های مکتب سالم و ارزشهای برخاسته از انقلاب اسلامی مبتنی باشد. در این نوع فرهنگ همزمان هم به محیط خارجی سازمان و هم به محیط داخلی آن تأکید، و نیز در عین حال که به رابطه‌مداری تأکید می‌شود بر وظیفه‌مداری نیز توجه می‌گردد. با توجه به رسالت و مأموریتی که برای این نوع نهادها تعریف شده چهار شایستگی مهم وظیفه‌مداری، ولایت‌مداری، دین‌محوری، پاکدستی، عدالت‌محوری، مؤلفه‌هایی است که در ارتباط منطقی با هم عوامل این شایستگی را تشکیل می‌دهد.

≠ وظیفه‌محوری^۱: میزان اهمیت و ارزشی است که خادم‌یاران به وظایف خود می‌دهند و اینکه خدمت‌رسانی به مردم و زائران را وظیفه خود می‌دانند؛ چراکه در برابر این وظایف، خشنودی خداوند و امام رضا (علیه‌السلام) قرار دارد.

≠ ولایت‌مداری^۲: اهمیت میزانی است که در آستان قدس رضوی مشهد و خادم‌یاران بر اشتیاق و دلبستگی به ائمه معصومین (ع)، التزام به اجرای توصیه‌ها و دستور معصومین (ع)، ایجاد آمادگی و توان به‌منظور ایفای نقش در نهضت جهانی امام زمان (عج)، اعتقاد و التزام عملی به ولایت مطلق و تجلی آن در رفتار خادم‌یاران و تلاش در جهت تحقق آرمانها و منویات امام خمینی (قدس سره) و رهبر معظم انقلاب (مد ظله‌العالی) در سازمان قائل هستند.

≠ پاکدستی^۳: میزان اهمیتی است که در سازمان و خادم‌یاران بر فاصله‌گرفتن از انواع فساد مانند گرفتن مبالغ مادی یا هر نوع کالایی و... و هم‌چنین نوع برخورد با افرادی قائل می‌شوند که دچار فساد هستند.

≠ عدالت‌محوری: درجه اهمیت و اشتیاق و علاقه‌ای است که سازمان و خادم‌یاران در جهت عدالت در تمام ابعاد آن (عدالت در جذب و گزینش، عدالت در ارتقا، عدالت در پاداش و تشویق، عدالت در انتصابات و...) دارند.

1 The Central Task
2 Orbital Province
3 Clean Handy

شایستگی های فردی

منظور از شایستگی های فردی مجموعه ای از ویژگی های کارکردی است که بخش عمده ای از آنها ناشی از یادگیری است و در طول زمان به دست می آید و بقیه آنها به صورت ذاتی در افراد وجود دارد. نوع نگرش افراد مثبت به خود و جهان، سبک زندگی و رفتارها و عادات آنها، ساختار شخصیتی و ترجیحاتشان عواملی است که بنیاد زندگی هر انسانی را تشکیل می دهد. این عناصر در کنار یکدیگر تا حد بسیار زیادی، عملکرد افراد را تحت تأثیر قرار می دهد و می توان گفت اگر این عوامل در راستای اثربخشی قرار داشته باشد، دارنده آنها اقبال بسیار زیادی برای تبدیل شدن به انسانی مؤثر در زندگی فردی و حرفه ای خواهد داشت. پیتز دراکر درباره ویژگی های مدیریتی عصر حاضر، ضمن تأکید بر شایستگی های فردی می گوید: من فکر می کنم جست و جو برای معیار شاخص عینی را باید کنار گذاشت و به چیزی پرداخت که من آن را شایستگی فردی می نامم (ناصری فرد و دیگران، ۱۳۸۹). با توجه به منتخب شناسه های اولیه و سازماندهی آن در قالب مفاهیم و مقوله ها، شایستگی فردی به چهار دسته تقسیم می شود. عمده ترین ویژگی های شایستگی فردی عبارت است از:

- ≠ شایستگی های نگرشی^۱: پیدایش تفکر سیستمی، نگرش رویکرد جدیدی در مدیریت منابع انسانی نیست. نگرش سیستمی در تلاش برای دستیابی به ویژگی های شخصیتی و جزئی و تفصیلی افراد است. شایستگی نگرشی در سازمان به دنبال این است تا خادم یاران نگرش مطلوب و خوبی از فضای سازمان و مسئولیت خود به دست آورند.
- ≠ شایستگی های شخصیتی^۲: ویژگی از نوع رفتار و تفکر خادم یاران از محیط کاری و زندگی روزمره است که با ویژگی های بی همتا بودن، ثبات (پایداری) و توان پیش بینی مشخص می شود. شخصیت افراد و خادم یاران یکی از عوامل تأثیرگذار بر عملکرد فردی است.
- ≠ شایستگی های شناختی و ادراکی^۳: شایستگی های شناختی و ادراکی بیان کننده این است که یافتن اطلاعات حسی و فهم آنها فرایندی پیچیده است. هم چنین ادراک فرایندی است که خادم یاران به وسیله آن، چنداشته ها و برداشتهایی را از محیط کار خود دارند و با این وسیله به آنها معانی و مفاهیم را تنظیم و تفسیر می کنند.

1 Attitudes Competencies

2 Personality Competencies

3 Cognitive and Perceptual Competencies

≠ شایستگی‌های رفتاری^۱: رفتارهای کلیدی نشان می‌دهد که خادم‌یار با داشتن شایستگی چگونه عمل می‌کند؛ به عبارتی خادم‌یاری که شایسته است در مسئولیت، چگونه عمل خواهد کرد. این رفتارها شایستگی را شفاف‌سازی می‌کند.

شایستگی‌های تعاملی

شایستگی تعاملی، سومین طبقه از شایستگی‌های خادم‌یاران آستان قدس رضوی است که در این پژوهش شناسایی شده است. این مجموعه از شایستگی‌ها در قالب دو مقوله شایستگی‌های ارتباطی و شایستگی‌های انگیزشی و رهبری دسته‌بندی شده است. در این پژوهش شایستگی‌های ارتباطی، آن دسته از ارتباطاتی در نظر گرفته شده است که خادم‌یاران متناسب با مسئولیت و جایگاهی که دارند با افراد، گروه‌ها و واحدهای درون‌سازمانی و برون‌سازمانی برقرار می‌کنند. مهارت‌های ارتباطی^۲ بخش مهمی از مهارت‌های بین‌فردی را در بر می‌گیرد؛ چرا که خادم‌یاران برای برقراری ارتباط مؤثر به مهارت‌های ارتباطی نیاز مبرم دارند. مهارت‌های ارتباطی که از آنها به‌عنوان مهارت‌های نرم^۳ یاد می‌شود در زمینه هدایت و برقراری ارتباط با زائر بسیار حائز اهمیت است. عمده‌ترین مؤلفه شایستگی‌های تعاملی عبارت است از:

≠ شایستگی‌های ارتباطی: باتوجه به اینکه از تمام نقاط کشور زائران برای زیارت امام رضا (علیه السلام) به آستان قدس مشرف، و هر کدام با فرهنگ و اغلب با گویشهای محلی مخصوص به خود وارد می‌شوند برقراری ارتباط با این زائران کار ساده‌ای نیست و اینجاست که یکی از شایستگی‌های مهم خادم‌یاران، شایستگی و مهارت برقراری یک ارتباط مؤثر است.

≠ شایستگی‌های انگیزشی و رهبری: به فرایندهایی ارتباط دارد که به رفتار خادم‌یاران اهمیت می‌دهد. این فرایندها، شناختها، هیجانها و رویدادهای بیرونی است. انگیزش را در خادم‌یاران می‌توان به برحسب رفتار علمی تعریف کرد. افرادی که مورد تحریک قرار می‌گیرند نسبت به افرادی که تحریک‌پذیر نیستند، کوشش مضاعفی انجام خواهند داد.

1 Behavioral Competencies
2 Communication
3 Soft Skills

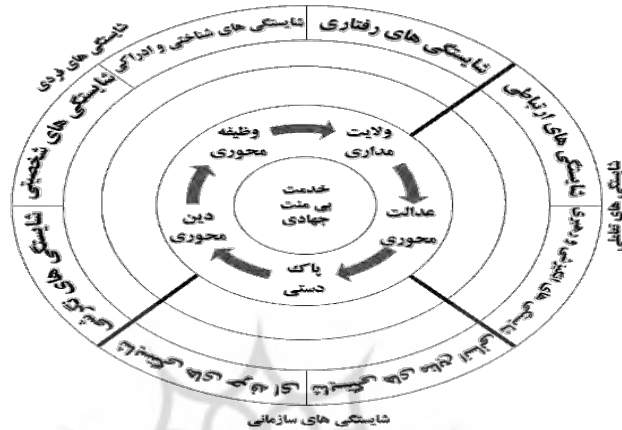
شایستگی سازمانی

دو دسته شایستگی، که تحت عناوین شایستگی‌های فردی و تعاملی مورد بررسی قرار گرفت، عمدتاً به رفتار فردی و بین فردی و هم‌چنین ویژگی‌های خادمان مربوط می‌شود. دسته دیگر شایستگی‌ها، که با عنوان شایستگی‌های سازمانی مطرح شده است به مهارت و توانمندی‌هایی ارتباط می‌یابد که خادمان در حوزه کار و وظایف سازمانی باید از آنها بهره‌مند باشند. شایستگی‌های سازمانی در چارچوب دو مقوله کلی شایستگی‌های منابع انسانی و شایستگی‌های حرفه‌ای، دسته‌بندی شده است. در این پژوهش، بیشتر شرکت‌کنندگان بر اهمیت زیاد توجه به منابع انسانی اشاره کردند و اتفاق نظر کاملی در این زمینه وجود داشت. در این پژوهش شایستگی‌های منابع انسانی به این دلیل به عنوان مقوله‌ای جدا در قالب شایستگی‌های سازمانی قرار گرفت که اولاً نیروی انسانی در سازمان‌های مختلف بهترین ابزار تحقق اهداف و مأموریتها هستند؛ چراکه از فناوری و مواد خام همچون بخش تولیدی استفاده نمی‌شود. ثانیاً، تأکید زیاد این موضوع در مصاحبه‌ها باعث پرداختن به آن به صورت یک مقوله شده است.

≠ شایستگی‌های منابع انسانی: هنگامی که کارکنان احساس کارایی و سودمندی می‌کنند، توانمند می‌شوند. نیروهای متخصص نه فقط احساس شایستگی خواهند کرد، بلکه آنها مطمئن هستند که توانایی کافی برای اجرای وظایف دارند. آنها احساس برتری، و باور می‌کنند که می‌توانند رشد کنند و راه‌های جدیدی برای برخورد با چالشها ارائه کنند.

≠ شایستگی‌های حرفه‌ای: هسته اصلی در فرایند حرفه‌ای‌گری، مسئولیت‌پذیری و در کنار آن اطمینان و تخصص قرار دارد. حرفه‌ای کسی است که این ویژگیها را همزمان داشته باشد. ویژگیها نیز زمانی معنادار است که هر فرد حرفه‌ای نسبت به وظیفه خود تعهد داشته باشد.

شکل ۲. الگو شایستگی خادمااران آستان قدس رضوی مشهد



نتیجه گیری

پژوهش در زمینه شایستگی در سازمانها و بخشهای عمومی رو به فزونی است؛ بنابراین این پژوهش، گامی نو در راستای این مسئله در کشور ایران و در آستان قدس به شمار می رود. الگوی شایستگی هر کشور و یا در هر سازمانی با توجه به ساختار فرهنگ ملی آن کشور می تواند متفاوت و جدا باشد که نمونه بارز آن را می توان در کشور ایران ملاحظه کرد که الگوی شایستگی آن تأثیر پذیرفته از فرهنگ اسلامی و مذهبی آن است. کشورهای مختلف با توجه به ساختار سازمانی خود و نیز تحولاتی که در آنها در حال رخ دادن است، الگوی شایستگی مخصوص به خود را دارند؛ برای مثال کشور استونی به دلیل ملحق شدن به اتحادیه اروپا، کشور بلژیک و هلند در راستای مدرنیزه کردن ساختار سازمانی خود، کشور انگلستان با توجه به ساختار سازمانی جزء به جزء خود و نیز امریکا، الگوی شایستگی های مختص به خود را مشخص کرده اند که چگونگی آن در کشورهای مختلف با استفاده از روش شناسی ها متفاوت، و به الگوهای بومی برای آن کشورها منتج شده است. البته در برخی از کشورهای اروپایی و غربی در بسیاری از موارد نوعی همپوشانی شایستگی های سازمانی دیده می شود. برخورداری از فرهنگ غربی به نوعی شباهتهایی در شایستگی های مورد نیاز کارکنان سازمان در بخش عمومی دیده می شود؛ در صورتی که این امر در کشور ایران به دلیل تفاوت های اساسی فرهنگی و دینی حاکم بر آن ارائه کننده الگوی

شایستگی کاملاً متفاوت در بخش عمومی است؛ هر چند که شایستگی‌هایی نظیر مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، داشتن تخصص و کارایی از شایستگی‌هایی است که به ماهیت کار در بخش عمومی مربوط است ولی با نگاه علمی و ساختارمند می‌توان به شایستگی‌هایی نظیر خدمت بی‌منت جهادی، شایستگی‌های شخصی، عدم توجه به منافع شخصی، اسلامی بودن، مردمی بودن را شایستگی‌هایی متناسب و برخاسته از بستر ایرانی - اسلامی کشور دانست که کارکنان سازمانها موظف به احراز آنها به‌عنوان معیار ارزیابیشان هستند و نیز معیار پرورش کارکنانی شایسته به‌شمار می‌رود. دستاورد اصلی این پژوهش، که در نوع خود پژوهشی نو هم از لحاظ روش‌شناسی و هم از لحاظ موضوع به‌شمار می‌رود، مشخص کردن الگوی شایستگی خادم‌یاران آستان قدس بر اساس رویکرد راهبردی نظریه داده‌بنیاد به مفهوم‌سازی داده‌های مصاحبه پرداخته و بر اساس آن طبقات اصلی و فرعی الگوی شایستگی خادم‌یاران آستان قدس رضوی مشهد را استخراج کرده است

پیشنهاد‌های تحقیق

پیشنهادها با توجه به شایستگی خدمت بی‌منت جهادی

≠ پرهیز از استفاده از بیت‌المال و هشدار نسبت به خیانت در اموال عمومی (پاکدستی و دین‌محوری)

≠ شفاف‌سازی در ارائه اطلاعات به مردم و ایجاد روحیه مسئولیت‌خواهی و انتقادپذیری و احیای ارزشهای اخلاقی (شایستگی وظیفه‌محوری و عدالت‌محوری)

پیشنهاد با توجه به شایستگی‌های فردی

≠ پیشنهاد می‌شود که روحیه خدمت‌گذاری و توجه به کار گروهی در آستان قدس با استفاده از تشویق کارکنان به معاشرت خارج از محیط کاری، استفاده از ابزارهای روابط گروهی و ایجاد بستر اتکای متقابل و اعتماد نمود بیشتری پیدا کند (شایستگی نگرشی و رفتاری).

≠ پیشنهاد می‌شود برای افزایش شایستگی‌ها در هر بخش افرادی جذب شوند که رشته تحصیلی و فعالیت مورد علاقه فرد باشد (شایستگی ادراکی و رفتاری).

پیشنهاد با توجه به شایستگی‌های تعاملی

- ≠ مقیدسازی تمام بخشها و قسمت‌های سازمان نسبت به تعامل سازنده با یشناسه‌یگر با توجه به عدم دخالت در دیگر بخشها (شایستگی ارتباطی)
- ≠ اصلاح روشهای خدمت‌رسانی به زائران و طراحی نظام پاسخگویی و شکایت زائران از خادم‌یاران (شایستگی ارتباطی)

پیشنهاد با توجه به شایستگی‌های سازمانی

- ≠ تدوین قوانین کارا و مؤثر، ترویج فرهنگ خودارزیابی و خودکنترلی (شایستگی منابع انسانی)
- ≠ وضع قوانین و مقررات انضباطی برای تنبیه خادم‌یارانی که به کارشکنی و اهمال در وظیفه خود اقدام می‌کنند (شایستگی منبع انسانی).
- ≠ تهیه نقشه راه بهره‌وری و منشور شایستگی خادم‌یاران، تهیه و به‌روزرسانی ساختار تشکیلات (شایستگی‌های حرفه‌ای)

منابع فارسی

- احمدی، علی عسگر (۱۳۸۰)، به‌سوی شایسته‌سالاری در مدیریت، فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش.
- ادیب حاج باقری، محسن (۱۳۸۵)، روش تحقیق گراند تئوری: راه و روش نظریه‌پردازی در علوم انسانی و بهداشتی، تهران: بشری.
- استراوس، انسلم و کوربین، جولیت (۱۳۸۵)، نظریه‌مبنایی رویه‌ها و شیوه‌ها، ترجمه بیوک محمدی، تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- استراوس، انسلم و کوربین، جولیت (۱۳۹۰)، مبانی پژوهش کیفی: فنون و مراحل تولید نظریه‌زمینه‌ای، ترجمه ابراهیم افشار، تهران: نی.
- برورتن پل، لینه میلوارد (۱۳۸۵)، تحقیق سازمانی، ترجمه سید محمد اعرابی، تهران: پژوهش‌های فرهنگی.
- بیکر، ترزال (۱۳۸۱)، نحوه انجام تحقیقات اجتماعی، ترجمه هوشنگ نایی، تهران: انتشارات روش.
- دانایی‌فرد، حسن؛ مظفری، زینب (۱۳۸۷)، ارتقای روایی و پایایی در پژوهش‌های کیفی مدیریتی، پژوهش‌های مدیریت عمومی، ش ۱: ۹۶.
- دیانتی، محمد؛ عرفانی، مریم (۱۳۸۸)، شایستگی، مفاهیم و کاربردها، تدبیر، ش ۲۰۶: ۶۷.
- رایبیز، استیفن (۱۳۷۴)، مدیریت رفتار سازمانی، ج سوم، ترجمه علی پارسیان و سید محمد اعرابی، تهران:

مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.

فتحی، ناصر؛ شعبانی، راوری علیرضا (۱۳۸۶)، الگوی علمی و تجربی پرورش مدیران آینده سایپا.

فلیک، اووه (۱۳۸۷)، درآمدی بر تحقیق کیفی، ترجمه هادی جلیلی، تهران: نشر نی.

هالووی، ایمی (۱۳۸۵)، روش تحقیق کیفی در پرستاری، ترجمه حیدرعلی عابدینی، تهران: انتشارات بشری.

منابع انگلیسی

- Argyrols, Chris (1964) Integrating the Individual and the organization. Network: Wiley.
- Arnold, D.R. and canella, L.M (1985) corporate culture and the marketing concept: a diagnostic instrument for utilities. Public Utilities. Fortnightly, 116:32
- Boyatzis R.E. (2008) Competencies in the 21st century Case Western Reserve. University Cleveland Ohio USA Journal of Management Development Vol.27 No.12008 pp.5-12
- Beyer, Janice and Cameron, Kim (1997) organizational culture. Enhancing Organizational performance. Washington D.C: National Atonal Academy Press.
- Brown, Andrew (1995).Organizational culture, London: Pitman publishing. P:14-21
- Blunder, Robert (1975). Alienation and Freedom. Chicago: university of Chicago press.
- Cox, Taylor (1991) the multicultural organization. Academy of management Executive: 34-47.
- Cummings, T.G., & Worley, C.G. (2001).Organization Development and change, 7th ed., Cincinnati, OH: South- Western Collage Publishing.
- Green, g. & N. Thorogood. Qualitative methods for health research. London: Sage, 2004.
- Lincoln, Y. S. & E. Cuba, Naturalistic enquiry. Beverley Hills, CA: Sage 1985.
- McClelland D. C. (1973) Testing for competence rather than for intelligence. American Psychologist. Vol. 28 No. 1 pp. 1-24.
- McClelland, Rich & Boyatzis (1982). The Competent Manager measurement. New York: Sage Pub.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

ترسيم اسلوب اهلية مساعدى خدام العتبة المقدسة الرضوية

محمد المقدم

اعظم البابكي الراد

محمد الرافقى

ان احد المعضلات التى يكون فى طريق الدائرات لمعرفة الاهليات، هو اختيار اسلوب مفهومي او اطار جامع و الصحيح و العميق من اهليات الدائرى. هذا الاطروحه يكون يصدد ترسيم اسلوب اهلية مساعدى خدام عتبة المقدسة الرضوية ، الذى لم يقدم على ترسيمه الى الآن. بناء على هذا المقصود فى البداية اقدم على دراسات واسعة فى موضوع ادب التحقيق ، ثم جمع قسم كثير من البيانات بعد الحوار مع مساعدى الخدام و الخبراء و الرؤساء المسوولات فى العتبة المقدسة الرضوية. بعد فترات من ملاحظة الحوارات و المكاتبات بناء على نظرية المبينة على البيان، اقدم على التجزئة و ملاحظة البيانات (خمس مراحل لوضع العلامات و تطبيق المعلومات) فى المرحلة التالية مع الالتفات الى نتائج التجزئة و ملاحظة الحوارات مع الاستمداد من انظار موجودات العلماء، استخراج الجهات و مقومات اهلية مساعدى الخدام للعتبة المقدسة الرضوية (اربع انواع من الاهلية: ١: اهلية الخدمة الجهادية خالية من المنة ٢: اهليات الفردية ٣: اهليات التعاملية ٤: اهليات الدائرية). فى النهاية بناء على الجهات و مقومات المستكشفة عرض اسلوب اهلية مساعدى الخدام فى العتبة المقدسة الرضوية.

المفردات الرئيسية: ترسيم اسلوب الاهلية، خدام عتبة المقدسة، مساعدى خدام العتبة المقدسة، الخدمة الصادقة و

الجهادية

— الكاتب المسوول: قسم الإدارة العامة ، مشهد ، جامعة آزاد الإسلامية ، مشهد ، إيران

— أستاذ مساعد ، قسم الإدارة العامة ، فرع مشهد ، جامعة آزاد الإسلامية ، مشهد ، إيران

— أستاذ مساعد ، قسم الإدارة العامة ، فرع مشهد ، جامعة آزاد الإسلامية ، مشهد ، إيران

Designing a Competency Model for the Servant Helpers of Astan Quds Razavi

Mohammad Moghadam –
A'azam Babaki Rad —
Mohammad Rafti —

Abstract

One of the problems in identifying the competencies that organizations face involves the selection of a concept model or a comprehensive, accurate and in-depth framework of organizational competencies. This research is intended to design a competency model for the servant helpers of Astan Quds Razavi, which has not been dealt with so far. In this regard, an extensive study was carried out regarding research literature, and a large amount of data was collected through interviews with servant helpers, experts and responsible managers in Astan Quds Razavi. Having reviewed the interviews and the related documents several times, the researchers analyzed the data on the basis of the grounded theory (covering all five steps of identifying and classifying data). In the next stage, based on the results of analyzing the interviews and the theories and scientific findings, the dimensions and components of the competencies of Astan Ghodsar Razavi's servant helpers were identified. four types of competence including sincere Jihadi service, individual competencies, interactional competencies, organizational competence were identified. Finally, the competency model of the servant helpers in Astan Quds Razavi was designed.

Keywords: *Designing competency model, servants of Astan Quds, Servant helpers of Astan Quds, honest and sincere servicing.*

– Corresponding author: department of public Administration, mashhad branch, Islamic Azad University, mashhad, iran
m.moghaddam0111@gmail.com
— Assistant, department of public Administration, mashhadbranch, Islamic Azad University, mashhad, iran.
babaki.rad@gmail.com
— Assistant, department of public Administration, mashhad branch, Islamic Azad University, mashhad, iran
mrafati1982@gmail.com