

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

یافته‌های مدیریت دولتی

سال چهارم ❁ شماره هشتم ❁ خزان و زمستان ۱۴۰۳

صاحب امتیاز: دانشگاه بین‌المللی المصطفی (ص) - افغانستان

مدیر مسئول: دکتر سید عبدالحمید ثابت

سرمدیر و دبیر تخصصی: دکتر محمدهاشم شایان

ویراستار: زکریا فصیحی

طراح جلد و صفحه‌آرا: سید مهدی موسوی

هیئت تحریریه: سید تقی موسوی، ظاهر اکبری، عبدالمؤمن حکیمی، عزیزالله خلیلی، قادر علی واثق، محسن

منطقی، محمدرضا رحیمی، محمد هاشم شایان

دوفصلنامه «یافته‌های مدیریت دولتی»، آماده دریافت و نشر مقالات صاحب‌نظران و نویسندگان است.

محتوای مقالات، بازتاب آرای نویسندگان بوده و لزوماً بیانگر رویکرد دوفصلنامه «یافته‌های مدیریت دولتی» نیست.

دوفصلنامه «یافته‌های مدیریت دولتی»، پس از دریافت مقالات، برای رد، پذیرش و ویرایش آن‌ها آزاد است.

آدرس: کابل، دهبوری، چهارراهی شهید، دانشگاه بین‌المللی المصطفی (ص)، آمریت نشرات.

تلفن: ۰۷۸۹۰۱۷۸۱۵

آدرس سامانه: <http://sm.miu.edu.af>

ایمیل: sm.chiefeditor@miu.edu.af

قیمت: ۱۵۰ افغانی

شیوه‌نامه تنظیم و راهنمای ارسال مقاله علمی

ویژگی‌های مقاله علمی

۱. مقاله علمی دارای چکیده، کلیدواژه، مقدمه، ارجاع‌دهی، نتیجه‌گیری و منابع معتبر است.
۲. مقاله علمی باید روشمند، مستند، تحلیلی، برخوردار از ساختار منطقی دارای انسجام محتوا و قلم روان باشد.
۳. فایل مقاله در قالب «word» ارائه گردد و حجم آن کمتر از ۶۵۰۰ کلمه و بیشتر از ۷۵۰۰ کلمه نباشد.
۴. افیلیشن مقاله در پاورقی صفحه اول شامل: عنوان و وظیفه نویسنده، وابستگی سازمانی، ایمیل آدرس. اگر مقاله دو نویسنده یا بیشتر دارد: عنوان و وظیفه نویسنده دوم، وابستگی سازمانی، ایمیل آدرس.

راهنمای تنظیم ساختار مقاله علمی

۱. چکیده: عنوان چکیده با فونت BNazanin 11 پررنگ. متن چکیده بین ۲۰۰ تا ۲۵۰ کلمه و با فونت BNazanin 11 معمولی. در چکیده باید به تبیین موضوع، بیان هدف پژوهش، روش تحقیق، سؤال اصلی تحقیق، روش گردآوری داده‌ها و بیان مهم‌ترین یافته‌های تحقیق با اختصار اشاره شود. در چکیده باید از جملات کامل خبری با افعال سوم شخص ماضی معلوم استفاده شود. از علائم اختصاری و نقل قول مستقیم و ذکر عناوین فرعی پرهیز شود.
۲. کلیدواژه‌ها: حداقل ۴ و حداکثر ۷ واژه که با کامه از هم جدا شده باشد و در یک خط نوشته شود.
۳. مقدمه: در مقدمه به ترتیب به بیان مسئله، سؤال‌ها (و در مواردی به فرضیه)، پیشینه، ضرورت، هدف و ارائه تصویر کلی از ساختار مقاله، پرداخته شود.
۴. بدنه مقاله: باید دارای ساختار منطقی و متشکل از عناوین اصلی و فرعی [و فرعی تر] و برخوردار از انسجام محتوایی که در آن مدعا، استدلال، شواهد، تحلیل، استنتاج و مانند آن، آورده می‌شوند.
۵. نتیجه‌گیری: نتیجه متنی است که به دستاوردهای تحقیق که عبارت است از پاسخ به سؤال‌های اصلی و فرعی و وضعیت فرضیه که اثبات یا رد شده، به صورت مختصر آورده می‌شود.
۶. ارجاع‌دهی به صورت درون‌متنی به شیوه APA باشد. مثال منابع تک‌جلدی: (محسنی «حکمت»، ۱۳۹۰: ۵۴۶)؛ منابع چندجلدی: (طباطبایی، ۱۳۷۴، ۱۸: ۴۰۲)
۷. منابع و مآخذ در پایان مقاله به شیوه APA ذکر شوند. مثال: محسنی «حکمت»، محمد آصف، (۱۳۹۰)، زنان در افغانستان (فرصت‌ها، چالش‌ها و راهکارها، قم: انتشارات المصطفی (ص))

ارسال و پیگیری مقاله

۱. مقاله باید از طریق سامانه نشریات به این آدرس ارسال شود: <http://sm.miu.edu.af>
۲. مراحل ارسال مقاله: ورد به سامانه نشریات از طریق آدرس فوق، انتخاب نشریه موردنظر، ثبت نام و ایجاد صفحه اختصاصی، ورود به صفحه اختصاصی با استفاده از یوزر-پسوردی که سامانه می‌دهد و اقدام به ارسال مقاله طبق راهنمایی سامانه.
۳. پیگیری مقاله: آگاهی از روند دریافت، پذیرش اولیه، داوری، ارجاع برای اصلاح، پذیرش نهایی، ویراستاری، صفحه‌آرایی، انتشار الکترونیکی، از طریق همان صفحه اختصاصی، از سوی نویسنده قابل پیگیری است.

فهرست

- پیام ریاست نمایندگی جامعه المصطفی (ص) العالمیه در افغانستان..... ۱
- سخن سردبیر ۳
- بررسی مفهومی و مبانی نظری حکمرانی شایسته در سازمان از منظر خطبه غدیر..... ۵
عبدالمؤمن حکیمی
- رابطه میان توسعه منابع بشری و رضایت شغلی کارکنان مورد مطالعه قوماندانی عمومی اکادمی پولیس..... ۳۷
معصومه کریمی | محمدهاشم شایان
- تأثیر تفویض اختیار بر بهبود عملکرد منابع بشری (مطالعه موردی: وزارت معادن و پترولیم)..... ۶۳
محمدهادی اکبری | محمدرضا زاهدی
- تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت مراجعین (مطالعه موردی: ریاست پاسپورت-کابل)..... ۹۱
صادق خاوری | اسدالله احمدی
- تأثیر دولت حداقلی بر اجرای خطمشی سازمان (مطالعه موردی: وزارت معادن و پترولیم)..... ۱۱۹
سید احمد کاظمی | داود علی یار

پیام ریاست نمایندگی جامعه المصطفی (ص) العالمیه در افغانستان

پیشرفت بشر در زمینه‌های علم، فرهنگ، اخلاق و معنویت، مرهون تلاش‌ها و پژوهش‌های خستگی‌ناپذیر عالمان، اندیشمندان و نویسندگانی است که عمر پربرکت خود را وقف پژوهش و کشف رازهای هستی نموده‌اند؛ همان‌ها که ارزش والای حقیقت‌جویی و گوهر تقوا و فضیلت را هرگز به متاع و مقام زودگذر دنیا نفروخته‌اند. به همین جهت است که عالمان و اصحاب قلم در مکتب اسلام، ارج و منزلتی ویژه دارند و از دانشمندان و صاحبان اندیشه، با بهترین تجلیل‌ها و تمجیدها یاد می‌شود. در باب اهمیت قلم و اندیشه همین بس که در آموزه‌های اسلامی، مداد علما برتر از خون شهیدان و تکریم اندیشمندان، به‌عنوان وارثان انبیای الهی، در حکم احترام گذاشتن به خداوند و پیامبر قلمداد شده است؛ زیرا حیات برتر انسانی در تفکر اسلامی، درگرو اندیشه و ایمان است. لذا فرزانی که با اندیشه و قلم خود مشعل دانش و معرفت را فرا راه انسان‌ها برمی‌افروزند، حق عظیمی بر عهده بشریت دارند و شایسته‌ترین ستایش‌ها و قدردانی‌ها هستند.

بدون تردید گسترش علم از زمره‌های اساسی‌ترین عوامل رشد، انکشاف و ترقی جامعه است و رشد علمی از طریق آموزش و پژوهش به دست می‌آید. آموزش و پژوهش به‌مثابه بال‌های ترقی و اوج‌گیری یک جامعه است که با بهره‌گیری از آن دو، می‌توان به تعالی و شکوفایی مادی و معنوی رسید. جامعه علمی و آکادمیک افغانستان در سال‌های اخیر گام‌های نسبتاً خوبی در عرصه‌های آموزش برداشته است؛ اما به نظر می‌رسد که پژوهش هنوز در این کشور جایگاه مناسبش را نیافته و کمتر مورد اقبال بوده است. این در حالی است که رسیدن به پیشرفت مادی و معنوی، درگرو «آموزش و پژوهش» توأمان است.

امروزه یکی از ابزارهای مؤثر برای توسعه آموزش پژوهش‌محور، انتشار مجلات علمی است. به همین دلیل نشریات دانشگاهی به بخش جدایی‌ناپذیری از ساختار دانشگاه‌ها و مؤسسات تحصیلاتی عالی تبدیل شده است. گروه‌های علمی دانشگاهی برای پیشبرد مقاصد آموزشی و پژوهشی خود و به‌منظور توسعه دانش بشری، نشریه‌های علمی پژوهشی را تأسیس کرده و یافته‌های پژوهشی یا گزارش‌های آموزشی اعضای هیئت علمی خود را در آن منتشر می‌کنند تا به دست دیگر دانش‌دوستان نیز برسد.

نماینده‌ی جامعه‌ی المصطفی (ص) در افغانستان همواره نسبت به توسعه‌ی علم و پژوهش همراه با معنویت، اهتمام داشته است. این دانشگاه با هدف تولید و ترویج علوم مرتبط با حوزه‌های علوم اسلامی و انسانی و به منظور ارتقای ظرفیت‌های علمی-پژوهشی اعضای گروه‌های آموزشی، بهبود مهارت‌های پژوهشی اساتید و دانشجویان، تقویت مبادله‌ی یافته‌های علمی و تحقیقاتی بین مراکز آکادمیک، ایجاد وحدت رویه در فرایند چاپ و نشر مجلات علمی، واحد نشریات را در مرکز پژوهشی دانشگاه ایجاد کرده است. با توجه به اهمیت و ضرورت پژوهش و با عنایت به این‌که یکی از مهم‌ترین رسالت‌های هر نهاد آموزشی و دانشگاهی، اهتمام به تحقیقات بنیادی و پژوهش‌های کاربردی است، گسترش کمی و کیفی فعالیت‌های پژوهشی و نشراتی، به‌ویژه در حوزه‌ی مجلات علمی، مدنظر قرار گرفت. پس از فراهم شدن زیرساخت‌های لازم، مانند خرید سامانه‌ی جامع مدیریت نشریات علمی «سیناوب»، دوازده مجله‌ی علمی تخصصی ایجاد شد که مرتب به‌صورت دوفصلنامه در قالب چاپ فیزیکی و الکترونیکی منتشر می‌شود. سامانه‌ی مدیریت نشریات علمی «سیناوب» برای نظم بخشیدن و تسهیل چرخش مقاله و اطلاعات پیرامون آن در سامانه‌ی تولید نشریات علمی و دانشگاهی طراحی شده است و در نقش یک منشی پیگیر و فعال، تمامی امور مربوط به فرایند انتشار نشریات علمی را انجام می‌دهد و این امکان را فراهم می‌کند که نظریات و آثار علمی نویسندگان افغانستانی در سطح جهان در دسترس علاقه‌مندان و اصحاب علم و اندیشه قرار بگیرد.

لازم می‌دانم از تمام همکاران و نویسندگانی که زمینه‌ی تحقق این مهم را فراهم کرده و بستر بسط معارف را گسترانده‌اند، قدردانی کنم و برای همه‌ی عزیزان توفیقات روزافزون الهی، استدعا نمایم.

سید عبدالحمید ثابت

سخن سردبیر

هرچند مدیران و نظریه پردازان حوزه سازمان و مدیریت، بر این باورند که تنها انسان سازمانی دارای نیازهای حیاتی است؛ اما باید توجه داشت که سازمان خود نیز به عنوان یک ساختار پویا، نیاز به روش‌هایی از مدیریت دارد که این نیاز در طول سالیان متمادی و با ظهور مکاتب مختلف مدیریت، به فضای آکادمیک و علمی وارد شده است. اغلب بر این باورند که مکاتب مدیریت در تناقض یا مخالفت با یکدیگر است یا روش (مکتب) جدیدتر ناقض روش‌های قبلی است. از این رو، تلاش‌هایی برای حذف روش‌های کلاسیک، نئوکلاسیک و دیگر مکاتب در مدیریت و جایگزینی آن‌ها با روش‌های نوین، بدون توجه به اصلاح ساختاری و رفتاری سازمان در چارچوب مکاتب قبلی، صورت می‌گیرد. این در حالی است که مکاتبی که در حوزه سازمان و مدیریت از ابتدا تاکنون پدید آمده‌اند، نه تنها ناقض یکدیگر نیستند، بلکه هر تئوری جدید به نوعی مکمل نظریه‌های پیشین است. برای مثال، هرم نیازهای سازمان (سلسله مراتب نیازهای سازمان) مشابه سلسله مراتب نیازهای انسان، دارای طبقات مختلفی است و تا نیاز اولیه، یا همان دیدگاه کلاسیک، ارضا نشود، روش‌ها یا دیدگاه‌های نئوکلاسیک ظهور نخواهند کرد و قادر به افزایش کارایی و اثربخشی (بهره‌وری) نخواهند بود.

این تحول مداوم و تکامل یافته مکاتب و روش‌های مدیریت، نتیجه پژوهش‌های علمی و تحقیقی است که از آغاز تاکنون با بهره‌گیری از مطالعات نظام‌مند در عرصه تئوری و کسب تجارب ارزشمند در عمل، شکل گرفته و به گفتمان پویا و علمی در حوزه سازمان و مدیریت منجر شده است. بنابراین پیشرفت روزافزون دانش مدیریت ضرورت ارائه نتایج پژوهش‌ها و تحقیقات مدیریتی برای استفاده محققان و علاقه‌مندان را ایجاب می‌کند. درک درست این ضرورت موجب می‌شود که پژوهش‌ها و مطالعات انجام‌شده در چارچوب نشریات علمی-تخصصی در خدمت جامعه علمی و تحقیقاتی قرار گیرد تا ضمن پاسخ‌گویی به سؤالات مطرح‌شده، به توسعه فرهنگی-اجتماعی کشور نیز کمک کند.

مجله دوفصلنامه «یافته‌های مدیریت دولتی» با رتبه علمی-تخصصی و هدف مطالعه

سیر تحول و تکامل مکاتب مطرح مدیریت و توسعه دانش سازمان و مدیریت در کشور، از طریق انجام تحقیقات میدانی در سازمان‌های خصوصی و دولتی، با انتشار مقالات تخصصی منتشر می‌شود. این مجله پس از دریافت و داوری تخصصی مقالات و در صورت تأیید هیئت تحریریه، به صورت چاپی و الکترونیکی در سایت مخصوص نشریات پوهنتون المصطفی منتشر می‌شود. دست‌اندرکاران نشریه، ضمن تشکر فراوان از نویسندگان و پژوهشگران محترمی که با ارسال آثار خود این شماره را پربار کرده‌اند، با کمال افتخار اعلام می‌کنند که این نشریه با رویکرد و اهداف یادشده، پذیرای مقالات اساتید محترم، پژوهشگران گرامی و محصلان مقطع ماستری در شماره‌های بعدی است.

اینک به لطف خداوند منان، شماره هشتم دوفصلنامه «یافته‌های مدیریت دولتی» به زیور طبع آراسته شده و در اختیار محققان، سازمان‌های دولتی و خصوصی، پوهنتون‌های دولتی و غیردولتی و محصلان گرامی قرار می‌گیرد.

بررسی مفهومی و مبانی نظری حکمرانی شایسته در سازمان

از منظر خطبه غدیر

عبدال مؤمن حکیمی^۱

چکیده

خطبه غدیر پیامبر خاتم^(ص) یکی از اسناد مهم حکمرانی که در تاریخ بشریت، شمرده می‌شود؛ خطبه‌ای که تصویری جامع از منطق، مبانی و جایگاه تعالی و پیشرفت همه جانبه انسان و بیانگر رسالتی است که از سوی خداوند متعال بر عهده پیامبران و امامان معصوم^(ع) و انسان‌های صالح گذاشته شده است. در این پژوهش تلاش شده که به صورت شبکه‌ای تحلیل مفهومی و مبانی نظری حکمرانی شایسته بررسی و تحلیل گزاره‌های مرتبط از خطبه غدیر، استخراج و تبیین گردد. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که ابلاغ حکمرانی شایسته با استشهاد به آیات قرآن، ابلاغ فرمان حکمرانی از سوی خدا، انتصاب الهی داشتن حکمرانی و همسنگی امامت و حکمرانی شایسته با قرآن از جمله عناصر اصلی بیانگر نظام‌مند مبانی نظری حکمرانی شایسته برای سازمان جامعه اسلامی است.

واژگان کلیدی: امامت، خطبه غدیر، معنویت، حکمرانی شایسته، سازمان، حکمرانی امام علی^(ع)

۱. دکتری قران و علوم گرایش مدیریت، جامعه المصطفی العالمیه، قم، ایران

ایمیل: Mohammadiya2020@gmail.com

واقعه غدیر به عنوان مهم‌ترین حرکت تاریخی برای حکمرانی معنوی جامعه اسلامی توسط امام معصوم^(ع) در تداوم و استمرار نهاد رسالت در ۱۸ ذی الحجه سال دهم هجری قمری بنیان نهاده شد، ازاین‌رو مسئله غدیر یکی از موضوعات بنیادی و اساسی در مکتب تشیع است. هرچند اندیشمندان بسیاری از حادثه غدیر و اهمیت و ابعاد آن سخن رانده‌اند و هر کدام از زاویه خاص به آن پرداخته‌اند، چه آنکه محدثان سند آن را به بحث گرفته و آن را متواتر دانسته‌اند. احمد بن حنبل آن را به چهل طریق، ابن جریر و طبری به هفتاد و اندی، ابن عقده به صد و پنج، ابوسعید سجستانی به صد و بیست و ابوبکر جعابی به صد و بیست و پنج طریق نقل کرده‌اند. (ر.ک: امینی، ۱۳۹۷، ۱: ۱۴) علامه امینی از ۱۱۰ تن از صحابی و ۸۴ تن از توابع نام می‌برد که راوی حدیث غدیر بوده‌اند. (امینی، ۱۳۹۷، ۱: ۶۱-۱۴) افزون بر آن، از قرن دوم تا کنون اندیشمندان بزرگی به ضبط و ثبت آن پرداخته‌اند که به گفته علامه امینی تعداد آن‌ها بالغ بر ۳۶۰ نفر است. (همان، ۷۳-۱۴۷)

ولی بُعد حکمرانی این سند تاریخی و بنیادین، یکی از ابعاد مهم آن است که تا کنون به آن پرداخته نشده است. این در حالی است که به نظر می‌آید، جریان غدیر یکی از اقدامات مدیریتی نبی اکرم^(ص) بر اساس مأموریت ابلاغی از سوی خدای سبحان بود. ضمن اینکه متن و محتوای سند نیز بیانگر حکمران بودن آن است. بنابراین تبیین تحلیل مفهومی و مبانی نظری این سند که کامل‌ترین مصداق آن حکمرانی معنوی امام علی^(ع) است، می‌تواند سرآغاز جدیدی برای پژوهش‌های نظری و کاربردی در این خصوص باشد. ارتقای سطح شناخت و معرفت از مقوله امامت و حکمرانی و نهادینه شدن منطق تبعیت و اطاعت از امام معصوم^(ع) در سازمان‌ها از جمله مولفه‌های کلیدی بیانگر مبانی نظری امامت و حکمرانی معنوی در این سند است. ازاین‌رو، این مقاله تلاش می‌کند با بهره‌گیری از روش استنتاجی (عرضه پرسش به متن دینی و گرفتن جواب از آن) و با راهبرد توصیفی و تحلیلی روشمند با این بیان که ابتدا مسائل دانشی موضوع بررسی شده، پس از آن موضوع دانشی بر آموزه‌های خطبه غدیر عرضه شد. ازاین‌رو، برای رسیدن به پاسخ، فرازهایی از خطبه غدیر را که بیانگر بنیان‌های حکمرانی معنوی در سازمان و جامعه اسلامی است، استخراج شد و پس از آن



در چند موضوع کلی دسته‌بندی و در نهایت به استنباط، تحلیل و توصیف آن پرداخته و ارائه شده است.

مواجهه با حدیث غدیر، یکی از موضوعات مهمی است که در آثار علمی امامیه انعکاس یافته و رساله‌های پر ارج و کاوش‌های مدققانه‌ای در این زمینه صورت گرفته است که از مهم‌ترین آن‌ها، کتاب الغدیر و السنه تألیف علامه امینی است. افزون بر آن، پژوهش‌هایی در قالب کتاب، پایان‌نامه و مقاله‌های علمی پیرامون خطبه غدیر انجام شده است؛ اما حسب تتبعی که انجام گرفت، تاکنون نگاه حکمرانی معنوی به خطبه غدیر نشده و تحقیقی اعم از کتاب، پایان‌نامه، مقاله، و... مرتبط با تحقیق حاضر به دست نیامد. از این رو، پژوهش پیش رو، اولین رهیافت در مورد بررسی تحلیل مفهومی و مبانی نظری حکمرانی شایسته از منظر خطبه غدیر است.

۱. مفهوم‌شناسی

۱-۱. امامت

امامت از ریشه فعل «أَمَّ يَوْمٌ»، مشتق شده و به در کتاب‌های لغوی در چهار معنای زیر به کار رفته است:

۱. آنچه اقتدا و تبعیت می‌شود «كُلُّ مَنْ أُقْتَدِيَ بِهِ، وَقُدِّمَ فِي الْأُمُورِ». (فراهیدی، ۱۴۱۰، ۴۲۸: ۱؛ ابن فارس، ۱۴۰۴، ۱: ۲۱) صاحب مقاییس اللغه و صحاح می‌نویسند: «امام کسی است که به او اقتدا می‌شود». (جوهری، ۱۴۱۰، ۵: ۱۸۶۵) زبیدی معنای «پیشوا و رئیسی که به او اقتدا کنند چه اینکه قوم در راه راست باشند یا گمراهی» (زبیدی، بی تا، ۱۶: ۳۳) را در تعریف امام می‌آورد. راغب اصفهانی می‌گوید: «امام کسی است که به او اقتدا می‌شود، حال آنکه به قول یا فعل او اقتدا شود یا به غیر این دو، حق باشد یا باطل». (راغب اصفهانی، ۱۴۱۲، ۱: ۸۷)

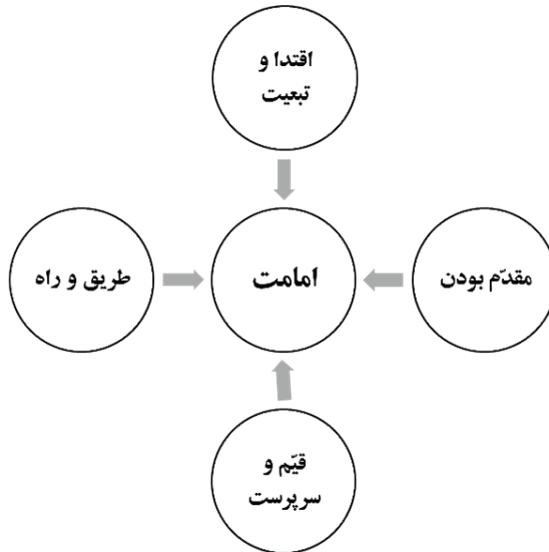
۲. مقدم بودن (ابن منظور، ۱۴۰۴، ۱۲: ۲۴-۲۵)؛ ابن منظور معنای اولیه ام را قصد آورده و در ادامه متذکر شده است که ام به معنای نشانه و علمی است که لشکریان در هنگام جنگ از آن تبعیت می‌کنند. (همان، ۲۴) اما در ادامه می‌گوید: «أَمَّ الْقَوْمَ وَأَمَّ بِهِمْ: تَقَدَّمَ مَهْمٌ

و هی‌الامامَه و الامام کُلُّ من ائتمَّ به قوم کاناوا علی الصراط المستقیم او کاناوا ضالین». (همان)

۳. قِیم و سرپرست (طریحی، ۱۳۷۵، ۶: ۱۰)؛ سه معنای مذکور بی‌ارتباط با یکدیگر نیستند و مفاد لغوی واژه، مطلق است و شامل هر فردی یا کتابی می‌شود که نسبت به عده‌ای، مقدّم، مقتدا و سرپرست است. (جمعی از نویسندگان، ۱۳۸۷: ۴۵)

۴. طریق و راه (طریحی، ۱۳۷۵: ۱۰/۶)؛ بنابراین، مدل مفهومی واژه «امام» از منظر اهل لغت را می‌توان در نمودار ذیل ترسیم کرد:

نگاره (۱): مؤلفه‌های مفهومی واژه امامت



اما در اصطلاح، از دیدگاه مفسران و بزرگان امامیه که امام را منصوب از سوی خداوند متعال می‌دانند و منصب مدیریت و رهبری را منصبی الهی تلقی می‌نمایند، هرگز امکان ندارد شخصی از طریق گزینش مردم به مقام امامت و مدیریت برسد. چنانکه در مورد جانشینی پیامبر اکرم (ص) چنین مسئله‌ای مطرح است. طبق این نظر، امامت و رهبری ادامه رسالت و نبوت است و همان وظایف مقام رسالت (به جز دریافت وحی) بر عهده امام نیز است و تنها تفاوتی که میان امام و رسول است، آن است که پیامبر (ص) پایه‌گذار دین، طرف



وحی الهی و دارای کتاب است و امام منهای جهت اخیر، نسخه دوم پیامبر (ص) است». (علم الهدی، بی تا، ۲: ۲۶۴؛ طوسی، بی تا: ۱۰۸؛ جوادی آملی، ۱۳۸۸، ۶: ۴۱۴)

۱-۲. مبانی

واژه «مبانی»^۱ جمع «مبنا» از ریشه «بنی» در لغت به معنای ساختن از ترکیب اجزا و عناصر با یکدیگر در قالب و شکل خاص به کار رفته است. (مصطوی، ۱۴۰۲، ۱: ۳۴۴) از این رو اساس، پایه، ریشه و شالوده هر چیزی را مبنا می‌گویند. (ابن منظور، ۱۴۱۴، ۱۴: ۹۰؛ طریحی، ۱۴۱۶، ۱: ۶۴) بنا چنانکه قاموس و مفردات تصریح کرده‌اند به معنای مفعول «مبنی» آمده است. (راغب اصفهانی، ۱۴۱۲: ۱۴۷؛ طریحی، ۱۴۱۶، ۱: ۶۴) کلمه مبانی به تدریج در استعمال محققان علوم به حوزه پیش فرض‌های کلان و اصول موضوعه کلامی و فلسفی علوم و دلایل اثبات یک نظریه اطلاق شده است، مانند مبانی تفسیر، مبانی حقوق، مبانی جامعه‌شناسی، مبانی مدیریت و... در کل مبانی مجموعه‌های از گزاره‌های مفروض برای طرحی هر نظام است که شامل دلایل، مفاهیم اساسی و اصول کلی آن دانش است. (بهجت‌پور، ۱۳۹۲: ۲۵-۲۶)

۱-۳. حکمرانی شایسته^۲

واژه حکمرانی^۳ برگرفته از واژه عربی «حکم» به مفهوم فرمان دادن، قضاوت، باز داشتن و دانش و حکمت آمده است. (فراهیدی، ۱۴۱۰، ۳: ۶۶؛ جوهری، ۱۴۱۰، ۵: ۱۹۰۱) در اصطلاح گفته شده حکمرانی شایسته عبارت است از «مدیریت امور عمومی بر اساس حاکمیت قانون، دستگاه قضایی کارآمد و عادلانه و مشارکت گسترده مردم در فرآیند حکومت داری». (میدری، ۱۳۸۳: ۲۵۸) بر مبنای سند بانک جهانی، کافمن، کرای و ماسترزی حکمرانی باید دارای شش شاخص‌هایی همچون پاسخگویی و حق اظهار نظر، ثبات سیاسی و نبود خشونت، اثربخشی دولت، کیفیت قوانین، حاکمیت قانون و کنترل فساد باشد. (کافمن، کرایو ماسترزی، ۲۰۰۹: ۱۷)

1. Basics

2. Spiritual governance

3. governance



در دانش سازمان و مدیریت از حکمرانی شایسته با عنوان رهبری معنوی^۱ یاد شده که به معنای ارزش‌ها، نگرش‌ها و رفتارهای لازم جهت انگیزش درونی خود و دیگران تعریف کرده است به طوری که یک احساس بقای معنوی از طریق معناداری و عضویت ایجاد می‌شود (ریو، ۲۰۰۵: ۶۶۳) که مستلزم خلق بینش و بصیرتی است که در آن رهبر و پیروان احساس معنا، هدفمندی و اهمیت می‌کنند و از سوی دیگر، برقراری و خلق فرهنگ سازمانی بر مبنای ارزش‌های عشق به هم نوعان که به موجب آن رهبر و پیروان احساس عضویت، درک شدن، مورد قدردانی قرار گرفتن، مراقبت، توجه و تقدیر از خود و دیگران می‌نمایند. (فرای، ۲۰۰۳: ۶۹۵)

۴-۱. معنویت

معنویت نیاز ذاتی انسان برای ارتباط با چیزی فراتر از ما و پاسخ مثبت به نیازهای درونی و گرایش‌های فطری و پیوند انسان با خدا و عالم باطن و اصالت را به معنا و متافیزیک دادن است. (رودگر، ۱۳۸۷: ۴۳) از منظر آموزه‌های اسلامی منظور از معنویت برخورداری از ارزش‌های اعلای انسانی همچون ایمان به خدا، احترام و تکریم دیگران، پذیرش دیگران، تقوا، خدمت، خوش بینی و صداقت به صورت عام و جهانشمول است. معنویت در سازمان و جامعه اسلامی، مبتنی بر دین و آموزه‌های اسلامی شکل دهنده معنویت و منشأ آن، قرآن کریم و آموزه‌های پیامبر خاتم (ص) و ائمه اطهار (ع) است. (نادری و همکاران، ۱۲۰: ۱۳۸۹) از این رو معنویت اسلامی با رهبری دینی، ارتباطی تنگاتنگ داشته و عامل تقویت، توسعه و توفیق حکومت و مدیریت یا کارآمدی بیشتر سازمان و نظام اسلامی می‌شود. پس در معنویت اسلامی، مؤلفه مهمی همچون معرفت اسلامی، عقلانیت اسلامی، عبودیت اسلامی، وظیفه‌گرایی و خدمت به جامعه برای تحصیل رضای خدا، و... وجود دارد. (رودگر، ۱۳۸۶: ۴۴)

۱/۵. سازمان

سازمان^۲ موجود فنی و اجتماعی است که مرزهای مشخصی دارد و با اجزای هماهنگ،

1. Spiritual leadership

2. Organization



به طور آگاهانه و مستمر برای تحقق اهداف خاص فعالیت می‌کند. موجودیت فنی به اهداف، منابع و تجهیزات و قوانین و مقررات اشاره دارد و موجودیت اجتماعی سازمان به خاطر وجود انسان است که ماهیت اجتماعی داشته، با افراد و گروه‌های دیگر تعامل دارد. (قلی‌پور، ۱۳۸۰: ۲۳؛ رضاییان، ۱۳۸۷: ۱۰)

۲. یافته‌های دانشی

در گذر تحولات دانش مدیریت، شایستگی و معنویت در سازمان در حال تبدیل شدن به موضوع عمومی در رفتار سازمانی (خائف الهی و همکاران، ۱۳۸۹: ۳۰) و به عنوان عنصری جدایی‌ناپذیر از حکمرانی در سازمان‌های امروزی است. (محمدی و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۳۴) هرچند گرایش به معنویت را از لحاظ تاریخی می‌توان به مسیحیانی بازگرداند که میان مکاتب گوناگون معنویت، مانند معنویت عرفای اسپانیا یا فلاندری یا رتدکس روسی، تفاوت قائل شده‌اند؛ اما این واژه پیش از این در زمینه‌های مقایسه اجتماعی در قرن نوزدهم به کار رفته بود. (ضیایی و همکاران، ۱۳۸۷: ۶۹) فایر هولم از نخستین اندیشمندان غربی بود که واژگان معنویت و حکمرانی را در کنار یکدیگر به کار بست و برای آن الگوی ویژه‌ای طراحی کرد. در این اواخر پژوهشگران زیادی به این نتیجه رسیده‌اند که حکمرانی و معنویت چنان می‌تواند در هم تنیده باشد که حتی بتوان نوعی حکمرانی را حکمرانی معنوی نامید. (فرای ۲۰۰۳، به نقل از خائف الهی و همکاران، ۱۳۸۷)

حکمرانی معنوی بر اساس الگوی انگیزش درونی توسعه یافته است که ترکیبی از چشم انداز، ایمان به تحقق هدف، مأموریت و چشم انداز سازمان، علاقه به نوع دوستی و بقای معنوی است. (آیدین و سیلان، ۲۰۰۹: ۱۸۵) از این رو رهبر معنوی کسی است که با استفاده از ارزشها، باورها و رفتارهایی که لازمه انگیزش درونی خود و دیگران است، بقای معنوی اعضای سازمان را فراهم می‌کند. به همین خاطر حکمرانی معنوی شامل آموزش اصول درست و عملکرد فنی است که باعث کنترل نفس می‌شود. (عثمان، ۲۰۱۰: ۱۸۶)

بنابراین هدف حکمرانی شایسته این است که نیازهای معنوی پیروان را از طریق احساس عضویت و معنا دادن برای خلق بینش، بصیرت و همخوانی ارزشی در سطوح فردی، گروهی و سازمانی تحقق بخشد و شامل دورکن: ایجاد بینشی که طی آن حکمران و پیرو، احساس

معنا، هدفمندی و اهمیت می‌کنند و زندگی‌شان متفاوت می‌شود؛ ایجاد فرهنگی سازمانی اجتماعی بر اساس عشق به هم‌نوع که از آن طریق، رهبران و پیروان احساس عضویت، قرارگرفتن، مراقبت، توجه و تقدیر از خود و دیگران می‌کنند. (فرای، ۲۰۰۳: ۶۹۵)

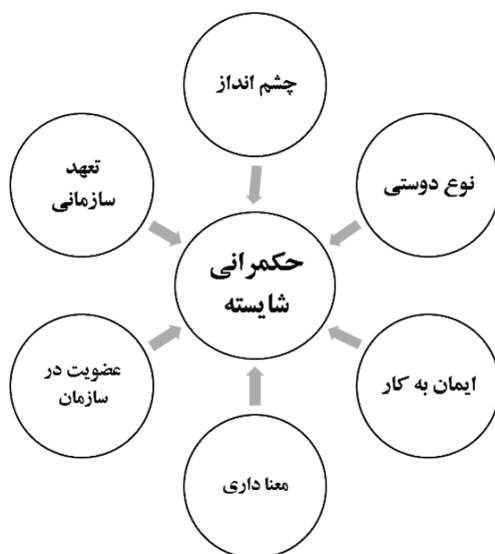
برای بازشناسی حکمرانی معنوی از سایر نظریه‌های رهبری، اندیشمندان سازمانی سنجه‌های گوناگون برای آن بیان کرده‌اند. که در جدول زیر آمده است:

جدول ۱: مؤلفه‌های حکمرانی شایسته (گرت و مگی، ۲۰۱۲؛ فرگوسن و میلیمان، ۲۰۰۸؛ لو، ۲۰۱۳)

ردیف	نظریه پرداز	عناصر حکمرانی شایسته
۱	سیندر و لویز (۱۹۵۴)	خوشبینی، امید، تواضع، شفقت، بخشش، حقیقت، عشق، نوع دوستی، همدلی، مقاومت، معناداری
۲	جکسون، کریکر و هانسون (۱۹۹۹)	برابری، صداقت، شفقت، اجتناب از آسیب، احترام، صلح، عدالت، عفو و بخشش، خدمت به دیگران، جلب اعتماد، شهروند خوب بودن، تشکر و قدردانی
۳	گیاکالون و جرکیویسز (۲۰۰۳)	یکپارچگی، انسانیت، آگاهی، ارزشمندی، مسئولیت، عشق، صلح درونی، حقیقت، تواضع، حس اجتماعی، عدالت
۴	فرای (۲۰۰۳)	بخشش، محبت، یکپارچگی، همدلی، صداقت، صبر، شجاعت، اعتماد، تواضع، خدمت به دیگران
۵	گیاکالون و جرکیویسز (۲۰۰۴)	بخشش، انسانیت، یکپارچگی، عدالت، روابط متقابل، پذیرش، احترام، مسئولیت، اعتماد
۶	فرای (۲۰۰۵)	صداقت، عفو و بخشش، امید، حقیقت، فروتنی، محبت، یکپارچگی
۷	مارکوس (۲۰۰۵)	احترام، درک، گوشه‌گیری، صداقت، اعتماد، محبت، صلح و هماهنگی، پذیرش، خلاقیت، قدردانی، مفید بودن
۸	ریاو (۲۰۰۵)	معناداری، یکپارچگی، صداقت، فروتنی، احترام، عدالت، مراقبت و نگرانی، گوش دادن، تشکر و قدردانی
۹	فرگوسن و میلیمان (۲۰۰۸)	بیان ارزشهای معنی دار (تبیین اهداف بالاتر)، معتبر و قابل اعتماد بودن، خدمت برای بهسازی و توانمندسازی کارکنان
۱۰	لو (۲۰۱۳)	عشق به نوع دوستی، صداقت و یکپارچگی، محبت، همدلی، احترام، عزت، مراقبت، خدمت، اعتماد، بخشش، قدردانی، عمل انعکاسی (بازخورد)

در این میان فرای بر اساس نظریات انگیزشی، الگوی علی خویش را توسعه بخشید که ارزش‌ها، نگرش‌ها و رفتار حکمران را به نتایج سازمانی از طریق ارضای نیازهای بقای معنوی پیروان پیوند می‌دهد. (الوانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۲۵) فرای مؤلفه‌های مدل حکمران شایسته را موارد زیر دانسته است: ۱. چشم‌انداز به تصویری از آینده (کاتلر، ۱۹۹۶: ۶۲۲) که سه وظیفه مهم شفاف‌سازی تغییرات، ساده‌سازی بسیاری از تصمیم‌گیری‌های تفصیل شده و کمک کردن به هماهنگی سریع و مؤثر کارها را در بر می‌گیرد. (فرای و دیگران، ۲۰۰۵: ۸۴۴) ۲. نوع‌دوستی به عنوان احساس سلامت، همسازی، رفاه ایجاد شده از طریق مراقبت و اهمیت دادن و قدردانی کردن از خود و دیگران (نصر اصفهانی و دیگران، ۱۳۹۳: ۲۵۱)؛ ۳. اعتقادات معنوی و ایمان به کار در کارکنان (قاسمی و دیگران، ۱۳۹۳: ۱۳۹)؛ ۴. درک کارکنان از معنای واقعی شغل خود. (قاسمی و دیگران، ۱۳۹۳: ۱۳۹)؛ ۵. عضویت و احساس داشتن کاری مهم از نظر سازمان و همکاران (پففر، ۲۰۰۳: ۳۲) و ۶. ایجاد تعهد در کارکنان باعث احساس هویت، وفاداری و وابستگی آنان به سازمان می‌شود. (پففر، ۲۰۰۳: ۳۲)

نگاره (۲): مؤلفه‌های حکمرانی شایسته





۳. جایگاه حکمرانی شایسته در سازمان از منظر اسلام

حکمرانی شایسته به معنای عام همزاد تاریخ بشر است؛ زیرا پیامبری نخستین جلوه حکمرانی شایسته در حیات بشری است که تاریخ آن همزاد با تاریخ بشر است. در نخستین دوره که زندگی بشر روند ساده‌ای را می‌پیمود، پیامبران الهی با بهره‌گیری از عقل صائب و الهام‌های قدسی در موارد لازم، جامعه بشری را مدیریت می‌کردند و پس از آنکه زندگی بشر پیچیده‌تر شد، این مهم بر اساس کتاب و شریعت آسمانی معین انجام گرفت. (طباطبایی، ۱۴۱۷، ۲: ۱۲۴-۱۲۸) بنابراین ریشه فکری امامت و مدیریت شایسته، علاوه بر زمینه‌های فطری، مبتنی بر برنامه جانشینی پیامبران در قرآن است که خداوند آن را در آیات بسیاری نسبت به پیامبران خود ابراز داشته است. (ر.ک. حدید: ۲۶؛ عنکبوت: ۲۷؛ انعام: ۸۶؛ طه: ۳۲-۲۹؛ ص: ۳۰؛ نحل: ۱۶؛ آل عمران: ۳۸-۳۷)؛ مریم: ۵۶)

اهل بیت پیامبر^(ص) به دلیل اینکه خداوند آنان را از هر پلیدی پاکیزه گردانیده، (احزاب: ۳۳) از نسبت به خاندان پیامبران پیشین هر جهت شایستگی مقام جانشینی آن حضرت را داشته و دارند. چنانکه خداوند قدرت مدیریتی را برای پیامبرانی چون حضرت داوود^۱ داده است، برای اهل بیت^(ع) نیز تشکیل نظام رهبری شایسته را در چارچوب اصل امامت نهادینه کرده است: «أَمْ تَحْسُدُونَ النَّاسَ عَلَى مَا آتَاهُمُ اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ فَقَدْ آتَيْنَا آلَ إِبْرَاهِيمَ الْكِتَابَ وَ الْحِكْمَةَ وَ آتَيْنَهُمْ مُلْكًا عَظِيمًا؛ آیا حسادت می‌ورزید با مردی که خدا آنها را از فضل خود برخوردار کرد که البته ما بر خاندان ابراهیم کتاب و حکمت فرستادیم و به آنها ملک و سلطنتی بزرگ عطا کردیم». (نساء: ۵۴)

البته جوهره اصلی امامت و حکمرانی شایسته در اسلام را عصمت تشکیل می‌دهد (فاضل مقداد، ۱۴۲۲: ۲۴۴) که شامل علم امام در گستره اندیشه (مفید، ۱۳۷۲: ۳۹) و عدالت در گستره عمل می‌شود. امامان معصوم^(ع) به غیر از آنچه را از طریق پیامبر اکرم^(ص) بی‌واسطه یا با واسطه شنیده بودند، علوم دیگری نیز داشته‌اند. به واسطه این علم، آنان از هر آنچه در مسیر هدایت بندگان و انجام وظیفه مدیریت و حکمرانی شایسته خویش به آن نیاز داشتند، آگاه بودند و نیازی به کسب تجربه و فراگیری از دیگران را نداشتند. (مصباح یزدی،

۱. «وَوَسَّدْنَا لَهُمُكَ وَ آتَيْنَاهُ الْحِكْمَةَ وَ فَضَّلَ الْخِطَابَ؛ و حکومت او را استحکام بخشیدیم، (هم) دانش به او دادیم و (هم) داوری

عدالانه! اعطا و تجویز کرده است». (ص/ ۲۰)



۱۳۷۷: ۳۲۱-۳۲۲) این علم و آگاهی به طور عمده به دو محور باز می‌گردد:

۱. یکی علم نسبت به آیینی که مبنای نظام اجتماعی و مدیریتی سازمان و جامعه است.
۲. دیگری، علم و معرفت نسبت به شیوه درست مدیریت فرد، سازمان، حکومت و جامعه. معرفت نخست، جنبه نظری دارد و معرفت دوم، عملی است. از معرفت دوم معمولاً تحت عنوان کفایت در مدیریت یاد می‌شود؛ یعنی هوش و دانش مدیریت. چه اینکه قرآن در سرگذشت طالوت و جالوت، به گونه‌ای لطیف و آموزنده، ضرورت دانایی در امامت و رهبری را بیان نموده است. «إِنَّ اللَّهَ اصْطَفَاهُ عَلَيْكُمْ وَزَادَهُ بَسْطَةً فِي الْعِلْمِ وَالْجِسْمِ وَاللَّهُ يُؤْتِي مُلْكَهُ مَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ». (بقره: ۲۴۷) از سوی دیگر در گستره رفتاری، امام در صفات کمال نفسانی از جمله عدالت، افضل از دیگران است؛ زیرا اگر امام عادل نباشد یا تسلیم ظلم و ستم می‌شود که از رذائل اخلاقی و مخالف با عصمت است یا به دیگران ستم می‌کند که از گناهان کبیره است و با عصمت منافات دارد. (بحرانی، ۱۴۰۶: ۱۷۹-۱۸۰) بنابراین جایگاه مدیریت و حکمرانی معنوی در قرائت شیعی از اسلام را می‌توان با توجه به کارکردهای آن تبیین نمود که عبارتند از:

۱-۳. مدیریت عمومی (درون دینی)

کارکرد عمومی حکمرانی شایسته تلاش در راستای شکل‌گیری سازمان و جامعه اسلامی، تثبیت، صیانت، جریان و تزریق ایمان و علم و عدالت در جامعه و تسری آن در بین افراد و گروه‌های اجتماعی است. از این رو انسان برای نیل به کمال حقیقی خود، نیازمند محیط امنی است که شرایط هدایت، پرورش استعدادها و شکوفایی کمالات حقیقی او را فراهم سازد. فراهم‌سازی چنین محیطی جز با استقرار مدیریت و حکمرانی شایسته امکان‌پذیر نیست. زیرا احکام شریعت اسلام به گونه‌ای است که اجرای کامل و صیانت آن جز در سایه امامت امام عالم عدالت‌گستر میسر نیست؛ زیرا دین اسلام افزون بر احکام عبادی فردی، مشتمل بر سلسله‌ای از احکام اجتماعی است که غرض از آن، تنظیم و تعدیل روابط اجتماعی است و پیامدهای کیفی و حقوقی خاصی دارد که بدون حاکمیت امامت و رهبری معنوی، تسری آن در عینیت جامعه قابل اجرا نیست.

مراجعه به متون دینی و توجه به سیره عملی مسلمانان در مواجهه با موضوع حکمرانی



شایسته نیز نشان دهنده این است که امامت و مدیریت شایسته، افزون بر تأمین امنیت و اجرای قوانین و محافظت از مال و جان مردم، وظیفه دارد که اهداف و ارزش‌های دینی را در سطح فردی، گروهی، سازمانی و و سطح کلان جامعه استوار سازد. امام رضا^(ع) در این باره فرموده است: «امامت جانشینی خدا و جانشینی پیامبر، جایگاه امیرالمؤمنین و میراث حسن و حسین است. در سایه امامت دین رهبری می‌شود، امور مسلمانان سامان می‌یابد، خیر و صلاح دین تأمین می‌گردد و مؤمنان عزت می‌یابند. امامت ریشه‌بلنده و شاخه‌بلند اسلام است. به وسیله امام نماز، زکات، روزه، حج، جهاد، کامل می‌شود و دارایی‌های عمومی و صدقات جمع می‌گردد، حدود و احکام الهی اجرا می‌گردد و از مرزها و مناطقی که در ناحیه‌های دور دست قرار دارد، محافظت می‌شود». (کلینی، ۱۴۰۷، ۱: ۲۰۰)

۲-۳. مدیریت راهبردی (برون دینی)

در جهان معاصر، سازمان‌ها با نشانه‌ها و برندهای مختلفی، سیطره خود را بر همه انسان‌ها گسترانده‌اند و هر سازمانی بر پایه فلسفه خاصی استوار است که در آن، مسائل مهمی مطرح است. در تفکر شیعی این مهم، در قالب امامت و حکمرانی شایسته تعریف می‌شود که تنها یک مدل سازمانی نیست، بلکه امری فراسازمانی است که با ایمان و اعتقاد مردم گره خورده و کارکردها و شاخصه‌های فراتر از یک مدل سازمانی را در خود گنجانده است. به عبارت دیگر، همین مفهوم جامع و همه‌جانبه مدیریت و حکمرانی شایسته است که آن را در ردیف نبوت و در جایگاه خط استمرار آن قرار داده است؛ زیرا ختم نبوت به معنای ختم راهنمایی «وحي» الهی است، نه ختم امامت و حکمرانی الهی؛ زیرا امامت و نبوت دو منصب و دو شأنند. (مطهری، ۱۳۶۴: ۲۸)

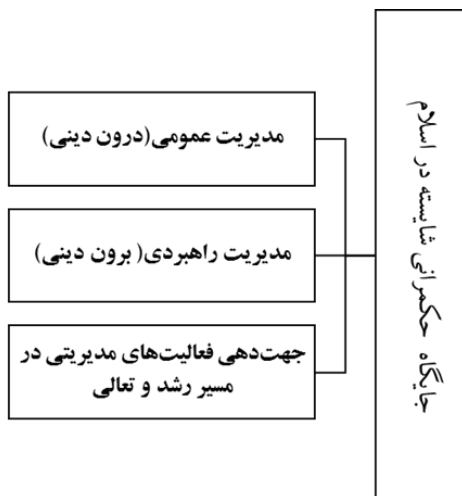
از این رو کارکرد استراتژیک حکمرانی شایسته بیشتر در حوزه بین‌الملل و برون دینی در مواجهه با مکاتبی که بر خلاف اهداف و جهت‌گیری‌های سازمان و جامعه اسلامی در حرکت است تفسیر و تبیین می‌شود. زیرا مدیریت و حکمرانی شایسته در اسلام مجری دین خاتم است که تنظیم زندگی کل بشریت را تا انتهای دنیا بر عهده دارد. یکی از مصادیق مواجهه نظام امامت و حکمرانی شایسته با مکاتب دیگر را می‌توان بر اساس آیه مبارکه «أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ» (فتح/۲۹)؛ محمد^(ص) فرستاده خداست و کسانی که با

او هستند در برابر کفار سرسخت و شدید. تفسیر کرد.

۳-۳. جهت‌دهی فعالیت‌های مدیریتی در مسیر رشد و تعالی

عالمان دینی، اعم از متکلمان و فقیهان در تعریف «امامت» تدبیر و اصلاح امور دینی و دنیوی را گنجانده‌اند. (جزیری، بی‌تا، ۱۴۰۶، ۵: ۴۱۶) تدبیر و اصلاح امور و نیز تنظیم رفتارهای انسان در عرصه‌های مختلف نیازمند قالب‌هایی است که تمام مصالح و مفساد را در نظر بگیرد و سیطره کامل بر تشخیص خوبی‌ها و بدی‌ها را داشته باشد؛ اما انسان به دلیل محدودیت قوا و منابع عادی معرفت، از تشخیص همه مصالح و مفساد و نتایج اعمال و رفتارهای خود، عاجز است. لذا در رسیدن به کمال حقیقی و نیل به سعادت دنیا و آخرت، نیاز به هدایت و حیانی دارد. از آنجا که انسان، دارای بُعد روحی و معنوی است و حیات اخروی پس از انقضای مرحله حیات دنیوی به دست می‌آید، باید تنظیم حیات و تدبیر زندگی او به صورتی باشد که بتواند رفتار او را در حوزه‌های فردی، گروهی و سازمانی و اجتماعی به گونه‌ای سامان دهد. از این رو، مدیریت و حکمرانی شایسته وظیفه هدایت و پاسداری از ارزش‌ها و هنجارهای مقرون به حقیقت را بر عهده دارد. و شخص امام و نهاد امامت و حکمرانی شایسته نماد رشد و تعالی انسان (سطح فردی و گروهی و سازمانی) در دوره‌های مختلف حیات بشری است. و با وجود چنین نهادی، حجت بر همگان تمام است.

نگاره (۳): جایگاه حکمرانی شایسته در اسلام





۴. مبانی نظری حکمرانی شایسته در خطبه غدیر

فرازهای متنوعی از خطبه غدیر، ناظر به جایگاه مدیریت و رهبری معنوی است. بر اساس تتبعی که در متن خطبه غدیر شد، نصوص قابل استناد در تبیین جایگاه یاد شده را می‌توان در عناوین و موضوعات کلی زیر تفکیک و دسته‌بندی کرد:

جدول (۳): نصوص جایگاه حکمرانی شایسته در خطبه غدیر

مبانی	فراوانی	متن نص
ابلاغ مدیریت و رهبری) با استشهاد به آیات قرآن	۴۷	لا إِلَهَ إِلَّا هُوَ - لَأَنَّهُ قَدْ عَلِمَنِي أَنِّي إِنْ لَمْ أُبَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيَّ (فِي حَقِّ عَلِيٍّ) فَمَا بَلَّغْتُ رِسَالَتَهُ، وَقَدْ ضَمِنَ لِي تَبَارَكَ وَتَعَالَى الْعِصْمَةَ (مِنَ النَّاسِ) وَ هُوَ اللَّهُ الْكَافِي الْكَرِيمُ.
		فَأَوْحَى إِلَيَّ: (بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ، يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ - فِي عَلِيٍّ يَعْني فِي الْخِلَافَةِ لِعَلِيٍّ بْنِ أَبِي طَالِبٍ - وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتُ رِسَالَتَهُ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ).
انتصاب الهی داشتن	۱۴	وَلَكِنِّي وَاللَّهُ فِي أُمُورِهِمْ قَدْ تَكَرَّمْتُ. وَكُلَّ ذَلِكَ لِأَيُّضِي اللَّهُ مِنِّي إِلَّا أَنْ أُبَلِّغْ مَا أُنزِلَ اللَّهُ إِلَيَّ (فِي حَقِّ عَلِيٍّ)، ثُمَّ تَلَا: (يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ - فِي حَقِّ عَلِيٍّ - وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتُ رِسَالَتَهُ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ)
		فَاعْلَمُوا مَعَاشِرَ النَّاسِ (ذَالِكَ فِيهِ وَأَفْهَمُوهُ وَعَلِّمُوا) أَنَّ اللَّهَ قَدْ نَصَبَهُ لَكُمْ... اللَّهُمَّ إِنَّكَ أَنْزَلْتَ الْآيَةَ فِي عَلِيٍّ... وَنَصَبْتَ إِيَّاهُ لِهَذَا الْيَوْمِ: (الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتَمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيْتُ لَكُمْ الْإِسْلَامَ دِينًا)... اللَّهُمَّ إِنَّكَ أَنْزَلْتَ الْآيَةَ فِي عَلِيٍّ وَلِيَّكَ عِنْدَ تَبْيِينِ ذَلِكَ وَنَصَبْتَ إِيَّاهُ لِهَذَا الْيَوْمِ: (الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتَمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيْتُ لَكُمْ الْإِسْلَامَ دِينًا)، (وَمَنْ يَتَّبِعْ غَيْرَ الْإِسْلَامِ دِينًا فَلَنْ يُقْبَلَ مِنْهُ وَهُوَ فِي الْآخِرَةِ مِنَ الْخَاسِرِينَ). اللَّهُمَّ إِنِّي أَشْهَدُكَ أَنِّي قَدْ بَلَّغْتُ
ولی خدا و رسول بودن	۱۱	أَنَّ عَلِيَّ بْنَ أَبِي طَالِبٍ... وَهُوَ وَلِيُّكُمْ بَعْدَ اللَّهِ وَرَسُولُهُ.
		مَعَاشِرَ النَّاسِ، ...، ثُمَّ مِنْ بَعْدِي عَلِيٌّ وَلِيُّكُمْ...
		مَعَاشِرَ النَّاسِ، ...، أَنَّ مَنْ كُنْتُ مَوْلَاً فَهَذَا عَلِيٌّ مَوْلَاً...
		فَاعْلَمُوا مَعَاشِرَ النَّاسِ (ذَالِكَ فِيهِ وَأَفْهَمُوهُ وَعَلِّمُوا) أَنَّ اللَّهَ قَدْ نَصَبَهُ لَكُمْ وَلِيًّا وَ...
		مَعَاشِرَ النَّاسِ، ...، أَنَّ مَنْ كُنْتُ مَوْلَاً فَهَذَا عَلِيٌّ مَوْلَاً، وَهُوَ عَلِيٌّ بْنُ أَبِي طَالِبٍ... وَ مَوْلَاؤُهُ مِنَ اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ أَنْزَلَهَا عَلَيَّ.



<p>تفویض مدیریت و رهبری به عنوان امام مفترض الطاعة</p>	<p>۱۰</p>	<p>فَاعْلَمُوا مَعَاشِرَ النَّاسِ (ذَالِكَ فِيهِ وَافْهَمُوهُ وَاعْلَمُوا) أَنَّ اللَّهَ قَدْ نَصَّبَهُ لَكُمْ وَلِيًّا وَإِمَامًا فَرَضَ طَاعَتَهُ عَلَى الْمُهَاجِرِينَ وَالْأَنْصَارِ وَعَلَى التَّابِعِينَ لَهُمْ بِإِحْسَانٍ، وَعَلَى الْبَادِي وَالْحَاضِرِ، وَعَلَى الْعَجَمِيِّ وَالْعَرَبِيِّ، وَالْحُرِّ وَالْمَمْلُوكِ وَالصَّغِيرِ وَالْكَبِيرِ، وَعَلَى الْأَبْيَضِ وَالْأَسْوَدِ، وَعَلَى كُلِّ مُوَحَّدٍ. مَاضٍ حُكْمُهُ، جَارٍ قَوْلُهُ، نَافِذٌ أَمْرُهُ، مَلْعُونٌ مَنْ خَالَفَهُ، مَرْحُومٌ مَنْ تَبِعَهُ وَصَدَّقَهُ، فَقَدْ غَفَرَ اللَّهُ لَهُ وَلِمَنْ سَمِعَ مِنْهُ وَأَطَاعَ لَهُ.</p> <p>مَعَاشِرَ النَّاسِ، أَنَا صِرَاطُ اللَّهِ الْمُسْتَقِيمِ الَّذِي أَمَرَكُمُ بِاتِّبَاعِهِ، ثُمَّ عَلِيَ مِنْ بَعْدِي. ثُمَّ وُلِدَى مِنْ صَلْبِهِ أَيْمَةً ...</p> <p>مَعَاشِرَ النَّاسِ، فَبَايَعُوا اللَّهَ وَبَايَعُونِي وَبَايَعُوا عَلِيًّا أَمِيرَ الْمُؤْمِنِينَ وَالْحَسَنَ وَالْحُسَيْنَ وَالْأَيَّامَةَ (مِنْهُمْ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ) كَلِمَةً بَاقِيَةً</p>
<p>امام بعد از پیامبر (ص) بودن</p>	<p>۱۰</p>	<p>أَنَّ عَلِيَّ بْنَ أَبِي طَالِبٍ... وَالْإِمَامُ مِنْ بَعْدِي</p> <p>مَعَاشِرَ النَّاسِ، عَلِيٌّ (فَضَّلُوهُ). مَا مِنْ عِلْمٍ إِلَّا وَقَدْ أَحْصَاهُ اللَّهُ فِي، وَكُلُّ عِلْمٍ عَلَّمْتُ فَقَدْ أَحْصَيْتُهُ فِي إِمَامِ الْمُتَّقِينَ، وَمَا مِنْ عِلْمٍ إِلَّا وَقَدْ عَلَّمْتُهُ عَلِيًّا، وَهُوَ إِمَامُ الْمُسْلِمِينَ (الَّذِي ذَكَرَهُ اللَّهُ فِي سُورَةِ يَس: (وَ كُلُّ شَيْءٍ أَحْصَيْنَاهُ فِي إِمَامٍ مُبِينٍ).</p> <p>مَعَاشِرَ النَّاسِ، ...، ثُمَّ مِنْ بَعْدِي عَلِيٌّ وَلِيِّكُمْ وَعَلِيٌّ إِمَامُكُمْ بِأَمْرِ اللَّهِ رَبِّكُمْ...</p> <p>مَعَاشِرَ النَّاسِ، أَلَا وَإِنِّي رَسُولٌ وَعَلِيَ الْإِمَامُ وَالْوَصِيُّ مِنْ بَعْدِي.</p>
<p>ابلاغ فرمان مدیریت و رهبری از سوی خدا</p>	<p>۹</p>	<p>لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ - لِأَنَّهُ قَدْ عَلَّمَنِي أَنِّي إِنْ لَمْ أُبَلِّغْ مَا أَنْزَلَ إِلَيَّ (فِي حَقِّ عَلِيٍّ) فَمَا بَلَّغْتُ رِسَالَتَهُ، وَقَدْ صَيَّرَ لِي تَبَارَكَ وَتَعَالَى الْعِصْمَةَ (مِنَ النَّاسِ) وَهُوَ اللَّهُ الْكَافِي الْكَرِيمُ.</p> <p>فَأَوْحَى إِلَيَّ: (بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ، يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أَنْزَلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ - فِي عَلِيٍّ يَعْنِي فِي الْخِلَافَةِ لِعَلِيٍّ بْنِ أَبِي طَالِبٍ - وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ). مَعَاشِرَ النَّاسِ، إِنَّهُ آخِرُ مَقَامٍ أَقْوَمُهُ فِي هَذَا الْمَشْهَدِ، فَاسْمَعُوا وَأَطِيعُوا وَاتَّقَادُوا لِأَمْرِ (اللَّهِ) رَبِّكُمْ، فَإِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ هُوَ مَوْلَاكُمْ وَالْإِلَهَ هُكْمُكُمْ، ثُمَّ مِنْ دُونِهِ رَسُولُهُ وَنَبِيُّهُ الْمُخَاطَبُ لَكُمْ، ثُمَّ مِنْ بَعْدِي عَلِيٌّ وَلِيِّكُمْ وَإِمَامُكُمْ بِأَمْرِ اللَّهِ رَبِّكُمْ...</p> <p>مَعَاشِرَ النَّاسِ، مَا قَصَّرْتُ فِي تَبْلِيغِ مَا أَنْزَلَ اللَّهُ تَعَالَى إِلَيَّ، وَأَنَا أُبَيِّنُ لَكُمْ سَبَبَ هَذِهِ الْآيَةِ: إِنَّ جِبْرِيئِيلَ هَبَطَ إِلَيَّ مَرَارًا ثَلَاثًا يَأْمُرُنِي عَنِ السَّلَامِ رَبِّي ...</p>
<p>ملازمت با پیامبر (ص)</p>	<p>۶</p>	<p>أَنِّي كَذَلِكَ لِكثْرَةِ مَلَازِمَتِهِ إِلَيَّ ...</p> <p>مَعَاشِرَ النَّاسِ، ...، فَوَاللَّهِ... وَلَنْ يُوضِحَ لَكُمْ تَفْسِيرَهُ إِلَّا الَّذِي أَنَا آخِذٌ بِيَدِهِ وَمُصْعِدُهُ إِلَى وَشَائِلٌ بِعَصْدِهِ (وَرَافِعُهُ بِيَدِي) ...</p> <p>مَعَاشِرَ النَّاسِ، هَذَا عَلِيٌّ، أَنْصَرُّكُمْ لِي وَأَحْفَظُكُمْ بِي وَأَقْرُبُكُمْ إِلَيَّ وَأَعَزُّكُمْ عَلَيَّ، ...</p> <p>مَعَاشِرَ النَّاسِ، ... إِنَّهُ مِنِّي وَأَنَا مِنْهُ، ...</p>

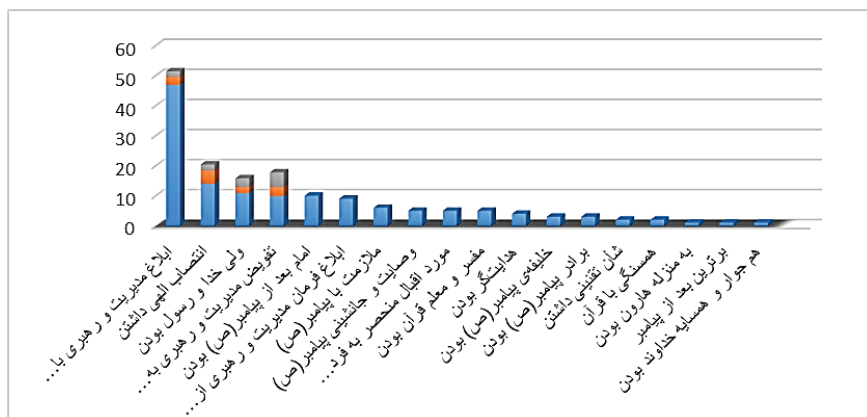
و صابت و جانشینی پیامبر (ص)	۵	أَنَّ عَلِيَّ بْنَ أَبِي طَالِبٍ... وَوَصِييَ... (عَلَى أُمَّتِي) مَعَاشِرَ النَّاسِ، ... وَهُوَ عَلِيُّ بْنُ أَبِي طَالِبٍ... وَوَصِييَ... مَعَاشِرَ النَّاسِ، هَذَا عَلِيٌّ... وَوَصِييَ...
مورد اقبال منحصر به فرد پیامبر (ص) بودن	۵	لِكثْرَةِ مَلَاذِمَتِهِ إِلَيَّ وَإِقْبَالِي عَلَيْهِ (وَ هَوَاهُ وَ قَبُولِهِ مِنِّي) مَعَاشِرَ النَّاسِ، هَذَا عَلِيٌّ، ... وَأَقْرَبُكُمْ إِلَيَّ... مَعَاشِرَ النَّاسِ، هَذَا عَلِيٌّ، ... وَأَعَزُّكُمْ عَلَيَّ...
مفسر و معلم قرآن بودن	۵	مَعَاشِرَ النَّاسِ، تَدَبَّرُوا الْقُرْآنَ وَافْهَمُوا آيَاتِهِ وَانظُرُوا إِلَى مُحْكَمَاتِهِ وَلَا تَتَّبِعُوا مُتَشَابِهَهُ، فَوَاللَّهِ لَنْ يَبِينَنَّ لَكُمْ زَوَاجِرَهُ وَلَنْ يُوضِحَ لَكُمْ تَفْسِيرَهُ إِلَّا الَّذِي أَنَا آخِذٌ بِيَدِهِ وَمُضَعِّدُهُ إِلَى وَسَائِلِ بِعَضِّهِ (وَ رَافِعُهُ بِيَدِي) وَ مُعَلِّمُكُمْ. مَعَاشِرَ النَّاسِ، هَذَا عَلِيٌّ... خَلِيفَتِي... وَعَلَى تَفْسِيرِ كِتَابِ اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ مَعَاشِرَ النَّاسِ، ... يُخْبِرُكُمْ بِمَا تَسْأَلُونَ عَنْهُ وَيُبَيِّنُونَ لَكُمْ مَا لَا تَعْلَمُونَ.
هدایت گر بودن	۴	مَعَاشِرَ النَّاسِ، هَذَا عَلِيٌّ... وَالْإِمَامُ الْهَادِي مِنَ اللَّهِ مَعَاشِرَ النَّاسِ، أَلَا وَإِنِّي مُنذِرٌ وَعَلَى هَادٍ. مَعَاشِرَ النَّاسِ، ... أَلَا ... وَ حُكَامُهُ فِي أَرْضِهِ.
شأن تقنینی داشتن	۳	مَعَاشِرَ النَّاسِ، إِنَّ اللَّهَ قَدْ أَمَرَنِي وَنَهَانِي، وَقَدْ أَمَرْتُ عَلِيًّا وَنَهَيْتُهُ (بِأَمْرِهِ). فَعِلْمُ الْأَمْرِ وَالنَّهْيِ لَدَيْهِ، فَاسْمَعُوا لِأَمْرِهِ تَسْلَمُوا وَأَطِيعُوهُ تَهْتَدُوا وَانْتَهُوا لِنَهْيِهِ تَرشُدُوا، (وَصِيرُوا إِلَى مُرَادِهِ) وَلَا تَتَفَرَّقُوا بِكُمْ السُّبُلَ عَنْ سَبِيلِهِ. أَلَا ...، وَحِكْمَتُهُ فِي خَلْقِهِ...
خلیفه پیامبر (ص) بودن	۳	أَنَّ عَلِيَّ بْنَ أَبِي طَالِبٍ... وَ خَلِيفَتِي (عَلَى أُمَّتِي) مَعَاشِرَ النَّاسِ، هَذَا عَلِيٌّ... وَ خَلِيفَتِي فِي أُمَّتِي عَلَيَّ مِنْ أَمَنَ بِي ... مَعَاشِرَ النَّاسِ، هَذَا عَلِيٌّ ...، وَ خَلِيفَتِي فِي أُمَّتِي عَلَيَّ مِنْ أَمَنَ بِي ... إِنَّهُ خَلِيفَةُ رَسُولِ اللَّهِ ...
برادر پیامبر (ص) بودن	۳	أَنَّ عَلِيَّ بْنَ أَبِي طَالِبٍ أَخِي... مَعَاشِرَ النَّاسِ، ...، وَهُوَ عَلِيُّ بْنُ أَبِي طَالِبٍ أَخِي.... أَلَا وَإِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ قَالَ وَ أَنَا قُلْتُ عَنِ اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ، أَلَا إِنَّهُ لَا «أَمِيرَ الْمُؤْمِنِينَ» غَيْرَ أَخِي هَذَا، ...



معاشرِ الناس، إِنَّ عَلِيًّا وَالطَّيِّبِينَ مِنْ وَوَلَدِي (مِنْ صُلْبِهِ) هُمُ النَّقْلُ الْأَصْغَرُ، وَالْقُرْآنُ النَّقْلُ الْأَكْبَرُ، فَكُلُّ وَاحِدٍ مِنْهُمَا مُنْبِيٌّ عَنِ صَاحِبِهِ وَ مُوَافِقٌ لَهُ، لَنْ يَفْتَرِقَا حَتَّى يَرِدَا عَلَيَّ الْحَوْضِ.	۲	همسنگی با قرآن
معاشرِ الناس، ... وَقُلْتُ: «لَنْ تَصِلُوا مَا إِنْ تَمَسَّكْتُمْ بِهِمَا		
معاشرِ الناس، ... فَمَنْ شَكَّ فِي ذَلِكَ فَقَدْ كَفَرَ كَفْرَ الْجَاهِلِيَّةِ الْأُولَى وَ مَنْ شَكَّ فِي شَيْءٍ مِنْ قَوْلِي هَذَا فَقَدْ شَكَّ فِي كُلِّ مَا أَنْزَلَ إِلَيَّ، وَمَنْ شَكَّ فِي وَاحِدٍ مِنَ الْأَنْمَةِ فَقَدْ شَكَّ فِي الْكُلِّ مِنْهُمْ، وَالشَّاكُّ فِينَا فِي النَّارِ.	۲	شک در آن مانند شک به خدا و رسول
فَقُولُوا بِأَجْمَعِكُمْ: «إِنَّا سَامِعُونَ ... وَ لَا نَشْكُ (وَلَا نَجِدُ) وَلَا نَرْتَابُ، ...		
معاشرِ الناس، إِنَّهُ جُنُبٌ لِلَّهِ الَّذِي ذَكَرَ فِي كِتَابِهِ الْعَزِيزِ، فَقَالَ تَعَالَى (مُخْبِرًا عَمَّنْ يُخَالِفُهُ): (أَنْ تَقُولَ نَفْسٌ يَا حَسْرَتَا عَلَى مَا فَرَّطْتُ فِي جَنْبِ اللَّهِ).	۱	هم جواری و همسایه خداوند بودن
أَنَّ عَلِيَّ بْنَ أَبِي طَالِبٍ... الَّذِي مَحَلُّهُ مِنِّي مَحَلُّ هَارُونَ مِنْ مُوسَى إِلَّا أَنَّهُ لَا نَبِيَّ بَعْدِي	۱	به منزله هارون بودن
معاشرِ الناس، فَصَلُّوا عَلَيَّ فَإِنَّهُ أَفْضَلُ النَّاسِ بَعْدِي مِنْ ذَكَرٍ وَأَنْتُمْ مَا أَنْزَلَ اللَّهُ الرَّزْقَ وَ بَقِيَ الْخَلْقُ.	۱	برترین بعد از پیامبر

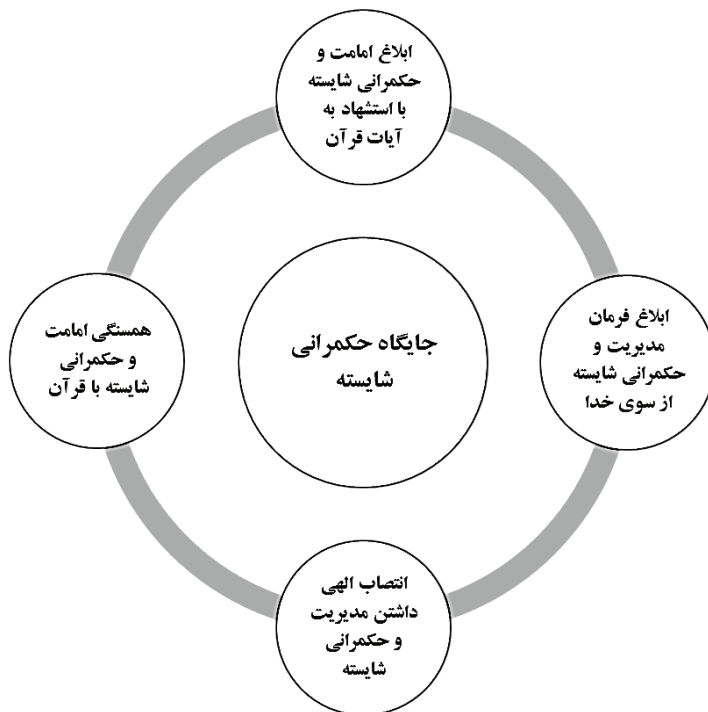
از میان موضوعات یاد شده، برخی دارای فراوانی بیشتری است، که در مدل زیر نشان داده شده است.

نگاره (۴): فراوانی مبانی حکمرانی شایسته در خطبه غدیر



بر اساس آنچه گفته شد، روشن می‌شود که خطبه غدیر، علاوه بر آنکه خود یک فعل هدایتی، مدیریتی (تدبیری) و سازمانی است، می‌تواند سندی برای تبیین مبانی حکمرانی شایسته نیز باشد؛ زیرا هم پست، جایگاه و شاخص‌های صالح بودن برای حکمرانی شایسته سازمان و جامعه اسلامی به‌عنوان خلیفه بودن خدا و رسولش در آن آمده است و هم تأسیس و ایجاد جایگاه سازمانی مدیریت و حکمرانی شایسته بر منطق اصل امامت در آن تبیین شده است. پس خطبه غدیر از یکسو پست مدیریتی و جایگاه سازمانی و از سوی دیگر صلاحیت‌ها و شاخص‌های سازمانی افرادی که قرار است بعد از خدا و رسول اکرم (ص) در آن پست و جایگاه بنشینند را بیان می‌کند. با توجه به موضوعات و عناوین استخراج شده، می‌توان پیش‌فرض‌های رهبری معنوی از منظر خطبه غدیر را در حیثیت‌های چندگانه زیر طبقه‌بندی کرد که در مدل زیر نشان داده شده است:

نگاره (۵): استنباط مبانی حکمرانی شایسته از خطبه غدیر





۱-۴. ابلاغ امامت و حکمرانی شایسته با استشهاد به آیات قرآن

مهم‌ترین مسئله‌ای که عنوان بنیان امامت و حکمرانی شایسته از خطبه غدیر می‌توان استنباط کرد، آیات موجود در خطبه غدیر است که محورهای مختلفی دارد و پیامبر اکرم (ص) مجموعه این بیانات را برای اثبات جانشینی و امامت حضرت امیرالمؤمنین علی (ع) برای مردم غیر معاند کافی دانستند. رسول خدا (ص) آیاتی را در فضایل مولى الموحدين (ع) انتخاب فرمودند که هم مشتمل بر دستور خداوند مبنی بر ابلاغ امامت و جانشینی به ایشان بود و هم شایستگی امیرالمؤمنین (ع) را برای این منصب اثبات می‌کرد. از جمله آیاتی که در این خطبه، امامت و حکمرانی معنوی با استناد با آن‌ها بیان شده است عبارتند از:

۱. «يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ»، (مانده: ۶۷) مبین آن است. (شوکانی، ۱۴۱۴، ۲: ۶۸؛ سیوطی، ۱۴۰۴، ۲: ۲۹۸؛ حسکانی، ۱۴۱۱، ۱: ۲۵۰؛ فخر رازی، ۱۴۲۰، ۱۲: ۳۹۹؛ نیشابوری، ۱۴۱۶، ۲: ۶۱۶)

۲. «إِنَّمَا وَلِيكُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَالَّذِينَ آمَنُوا الَّذِينَ يُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَهُمْ رَاكِعُونَ»، (مانده: ۵۵) در منابع فراوانی ذکر شده است. (طبرانی، بی تا، ۷: ۱۳۰؛ آلوسی، ۱۴۱۵، ۳: ۳۳۳؛ قرطبی، ۱۳۶۴، ۶: ۲۲۱؛ ابن عساکر، ۱۴۱۵، ۴۲: ۳۵۷)

۲-۴. ابلاغ فرمان حکمرانی شایسته از سوی خدا

این موضوع در آیات مختلفی تبلور یافته است؛ زیرا وقتی امامت و حکمرانی شایسته، تحقق می‌یابد که امام به‌عنوان تدبیر کننده امور و سرپرست و عهده‌دار امور مؤلفی علیها باشد؛ یعنی لازمه امامت و حکمرانی شایسته این است که مطاع باشد. قرآن کریم به این مهم تصریح فرموده است: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ...» (نساء: ۵۹) از منظر مکتب تشیع از آنجا که اطاعت از رسول خدا (ص) بلافاصله بعد از اطاعت خدا قرار گرفته، پس اطاعت مطلق و بدون چون و چرا است؛ و نیز اطاعت اولوالامر، همانند اطاعت از پیامبر (ص) است (قرشی، ۱۳۷۱، ۱: ۱۹۸) و از آنجا که طبق آیه تطهیر اهل‌البيت (ع) پاک و مطهرند و اینکه جز ائمه اطهار (ع) و پیامبر (ص) کس دیگری مقام عصمت نداشته است، پس اولوالامر، ائمه اهل‌بيت (ع) هستند.

دلیل اینکه اولوالامر ائمه اطهار هستند، روایتی است که پس از نزول آیه «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ...» (نساء: ۵۹) عده‌ای از مسلمین محضر رسول اکرم (ص) شرفیاب شدند و عرض کردند: ما اطاعت از خدا و رسول را می‌دانیم اما اولوالامر را نمی‌شناسیم که پیامبر (ص) فرمودند: «اولوالامر عبارتند از علی (ع) و سپس نام یکایک ائمه (ع) را ذکر فرمودند تا به حضرت حجت (عج) رسیدند». (شیخ صدوق، ۱۴۰۵، ۱: ۲۵۳)

افزون بر آن می‌توان غدیر را فصل الختام این مبحث دانست که پیامبر خدا (ص) در متن خطبه فرمودند که فرشته وحی سه مرحله بر من نازل شد؛ تا اینکه در این نقطه باید توقف کرده و فرمان الهی را اعلام کنم. چه اینکه درباره مرحله اول امام باقر (ع) می‌فرماید: «رسول الله (ص) از مدینه به سوی مکه به قصد حج حرکت فرمود؛ ولایت و حج هنوز به مردم ابلاغ نشده بود پس فرمان الهی بر این قرار گرفت که این دو رکن را ابلاغ کن. زیرا بدون تعیین جانشین کار رسالت ابر خواهد بود.» (طبرسی، ۱۳۸۶، ۱: ۶۸؛ ابن طاووس، ۱۴۱۳: ۳۴۳) در مرحله دوم، شخص علی بن ابی طالب (ع) به‌عنوان جانشین معین می‌شود؛ اما به خاطر دشمنی‌ها و حسادت‌ها، این ابلاغ می‌تواند خطری جدی را به همراه داشته باشد. لذا پیامبر (ص) مهلت می‌خواهد تا در شرایطی مناسب‌تر این مطلب را اعلام کند. (طبرسی، ۱۳۸۶، ۱: ۶۹؛ ابن طاووس، ۱۴۱۳: ۳۴۴) در مرحله سوم، خداوند به رسول الله (ص) امر می‌فرماید که ابلاغ در منطقه غدیر خم باید انجام شود و خداوند رسول الله (ص) و دینش را حفظ می‌کند. (قتال النیسابوری، ۱۹۸۶: ۹۰)

به همین خاطر در خطبه غدیر از امام علی (ع) با عنوان امام بعد از پیامبر (ص) یاد شده است. «علی الامام من بعدی...». (هیثمی، ۱۴۰۸، ۹: ۱۱۳-۱۱۴؛ طبرانی، ۱۴۰۴، ۶: ۲۲۱؛ متقی هندی، ۱۴۰۹، ۱۱: ۶۱۰؛ ابن حنبل، ۱۴۱۹، ۱: ۲۳۰؛ خوارزمی، ۱۴۱۱: ۸۴-۸۵)، «اکمل الله عزوجل دینکم بامامته...». (سیوطی، ۱۴۰۴، ۲: ۲۵۹؛ جوینی خراسانی، ۱۳۹۸، ۱: ۷۴؛ ابن مغزلی، ۱۴۲۴: ۲۴؛ خطیب بغدادی، ۱۴۱۷، ۸: ۲۹۰)

۳-۴. انتصاب الهی داشتن حکمرانی شایسته

بر اساس برخی عناوین یاد شده در خطبه غدیر، عمل ابلاغ یک فعل سازمانی و تبیین جایگاه سازمانی است. به عبارت دیگر تعیین جایگاه، یک فعل مدیریتی و سازمانی و



در واقع انتخاب و انتصاب شخصی صلاحیت‌دار برای جایگاه سازمانی و پست مدیریتی است. صرف نظر از کتاب‌های تفسیر و تاریخ و حدیث شیعه که بر انتصابی بودن امام از سوی خداوند تصریح و تأکید دارند، این مطلب را می‌توان به روشنی از کتب اهل سنت نیز اثبات نمود. از جمله طبری می‌نویسد: «پیامبر اکرم^(ص) پس از گذشت ۳ سال از آغاز بعثت، از سوی خداوند مأمور شد که دعوت خویش را آشکار سازد، و آیه «وَأَنْذِرْ عَشِيرَتَكَ الْأَقْرَبِينَ» (شعراء: ۲۱۴) در این مورد نازل شد. پیامبر^(ص)، سران بنی‌هاشم را جمع کرد و فرمود: «من خیر دنیا و آخرت را برای شما آورده‌ام. خداوند به من امر کرده که شما را به آن دعوت کنم. کدام یک از شما مرا در نشر این آیین یاری می‌کند تا برادر و وصی و جانشین من در میان شما باشد؟» حضرت سه مرتبه این سخن را تکرار نمود و در هر بار تنها علی^(ع) آمادگی خود را اعلان کرد. در این موقع پیامبر^(ص) فرمود: «ان هذا اخی و وصیی و خلیفتی فیکم؛ او برادر و وصی و جانشین من در میان شماست.» (طبری، ۱۸۷۹، ۲: ۶۴ - ۶۶)

درواقع پیامبر اکرم^(ص) با این گونه سخنان صریح، اذهان را آماده می‌کرد تا آخرین پیام الهی را درباره امامت و رهبری معنوی سازمان، جامعه و امت اسلامی ابلاغ نماید و پیوسته به مسئله مهم امامت و رهبری معنوی بعد از خود اشاره نموده و علی^(ع) را به عنوان بهترین فرد معرفی می‌کرد. تا اینکه وعده موعود فرارسید و برای ابلاغ آخرین فرمان خداوند و اتمام رسالت خویش در هنگام برگشت از سفر حج در مکانی به نام غدیر خم، در بزرگترین اجتماع مسلمین در دوران پیامبری خویش به پا خاست و به فرمان خداوند، امام علی^(ع) را به عنوان مدیر و رهبر معنوی مسلمین با جملاتی چون «من کنت مولاه فهذا علی مولاه»، معرفی کرد. از این رو در خطبه غدیر جایگاه یاد شده با عبارت‌های صریحی بیان شده است. عباراتی نظیر «نصبه الله» (ابونعیم اصفهانی، ۱۴۲۲، ۵: ۲۸۸۵؛ حسکانی، ۱۴۱۱، ۱: ۲۵۲؛ جوینی، ۱۳۹۸، ۱: ۳۱۵)، «انه امام من الله»، (خوارزمی، ۱۴۱۱: ۳۱۱؛ جوینی، ۱۳۹۸، ۱: ۱۴۴؛ فخررازی، ۱۴۲۰؛ ۱: ۲۰۷)؛ «علی امام بامر الله»، (قرطبی، ۱۲۶۴، ۱: ۲۷۸؛ آلوسی، ۱۴۱۵، ۲۹: ۵۵)؛ «موالاته من الله عز و جل»، (جوینی، ۱۳۹۸، ۱: ۸۱؛ گنجی شافعی، ۱۴۰۴: ۷۵)

به دلیل برخورداری از جایگاه مذکور، خطبه غدیر از امام علی^(ع) به عنوان مدیر و رهبر



معنوی بعد از پیامبر اکرم^(ص) با عنوان‌های شایسته‌ای یاد می‌کند؛ مانند:

۱. ولی خدا و رسول بودن: «أَنَّ عَلِيَّ بْنَ أَبِي طَالِبٍ... وَهُوَ وَلِيُّكُمْ بَعْدَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ» و عبارت «وَقَدْ أَنْزَلَ اللَّهُ تَبَارَكَ وَتَعَالَى عَلَيَّ بِذَلِكَ آيَةً مِنْ كِتَابِهِ (هِيَ): إِنَّمَا وَلِيُّكُمْ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَالَّذِينَ آمَنُوا الَّذِينَ يُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَهُمْ رَاكِعُونَ» که در متون شیعه و سنی مصداق آیه مبارکه امام علی^(ع) دانسته شده است. (حلی، ۱۴۱۴، ۶: ۱۹۴؛ حلی، ۱۴۱۲، ۲: ۶۱۱؛ کلینی، ۱۴۱۷، ۱: ۱۸۷؛ مقاتل بن سلیمان، ۱۴۲۳، ۱: ۴۸۵-۴۸۶؛ ابن کثیر، ۱۴۱۹، ۳: ۱۲۵؛ ابن ابی حاتم، ۱۴۱۹، ۴: ۱۱۶۲؛ ابن جوزی، ۱۴۲۲، ۱: ۵۶۰؛ ثعلبی نیشابوری، ۱۴۲۲، ۴: ۸۰)

۲. تفویض مدیریت و رهبری به عنوان امام مفترض الطاعة: «فَاعْلَمُوا مَعَاشِرَ النَّاسِ... أَنَّ اللَّهَ قَدْ نَصَبَهُ لَكُمْ وَلِيًّا وَإِمَامًا فَرَضَ طَاعَتَهُ عَلَى الْمُهَاجِرِينَ وَالْأَنْصَارِ وَعَلَى التَّابِعِينَ لَهُمْ بِإِحْسَانٍ وَعَلَى الْبَادِي وَالْحَاضِرِ، وَعَلَى الْعَجَمِيِّ وَالْعَرَبِيِّ، وَالْحُرِّ وَالْمَمْلُوكِ وَالصَّغِيرِ وَالْكَبِيرِ، وَعَلَى الْأَبْيَضِ وَالْأَسْوَدِ، وَعَلَى كُلِّ مُوَحَّدٍ.» (جوینی، ۱۳۹۸، ۱: ۳۱۵؛ قندوزی، ۱۴۱۶: ۲۳)

۳. وصایت و جانشینی پیامبر^(ص): «علی وصیی...» (گنجی شافعی، ۱۴۰۴: ۲۶۰-۲۶۱؛ شمس الدین باعونی، ۱۴۱۵، ۱: ۱۰۷) و با عبارت «انی نبی و علی وصیی...» نیز آمده است. (خوارزمی، ۱۴۱۱: ۱۴۸؛ مناوی، بی تا، ۱: ۱۷۳)

۴. خلیفه پیامبر^(ص) بودن: «أَنَّ عَلِيَّ بْنَ أَبِي طَالِبٍ... وَ خَلِيفَتِي (عَلَى أُمَّتِي)؛ «مَعَاشِرَ النَّاسِ، هَذَا عَلِيٌّ... وَ خَلِيفَتِي فِي أُمَّتِي عَلِيٌّ مِنْ أَمَنِ بِي» و «مَعَاشِرَ النَّاسِ، هَذَا عَلِيٌّ... وَ خَلِيفَتِي فِي أُمَّتِي عَلِيٌّ مِنْ أَمَنِ بِي... إِنَّهُ خَلِيفَةُ رَسُولِ اللَّهِ...»

۴-۴. همسنگی امامت و رهبری شایسته با قرآن

در خطبه غدیر تصریح شده که بین قرآن و امامت و حکمرانی شایسته پیوندی ناگسستنی وجود دارد. قرآن نیاز به تفسیر و توضیح دارد؛ زیرا همه آیات، مفاهیم کاملاً آشکاری ندارد و در پناه الفاظ و معانی ظاهری قرآن، مقاصدی عمیق‌تر، وسیع‌تر و ژرفایی معنوی نهفته است. ائمه هدی^(ع) که به فرمان خداوند جانشینان راستین رسول اکرم^(ص) هستند، بر اساس لیاقت‌های ذاتی و کمالات ملکوتی با فراسوی این عالم ظاهر، ارتباط معنوی دارند. بنابراین



آن ستارگان درخشان در ورای تفسیر و توضیح آیات قرآن، راهنما و هادی مردمند و آیات این کلام مقدّس را آن چنان که منظور خداوند است، تفسیر می‌کنند و اسرار و رموز آن‌ها را تشریح می‌نمایند و بدین گونه گره از مشکلات می‌گشایند و اگر افرادی غیر از معصوم قرآن را تبیین نمایند، از حقیقت فاصله می‌گیرند و دچار تحریف و کذب می‌شوند.

پس از خاتم رسولان و امامان معصوم^(ع) که قرآن را تشریح می‌نمایند، جزئیات احکامش را بیان می‌کنند و بدین گونه از موازین الهی صیانت می‌کنند به نحوی که مردم می‌توانند به آن وجود مقدّس اعتماد کنند و در مشکلات و اختلافات به آن‌ها مراجعه کنند و با جان و دل بر دستورات و توصیه‌هایش گردن نهند. از این رو در خطبه غدیر از «امام علی^(ع)» به عنوان ترجمان و بیانگر وحی الهی و قرآن ناطق نام برده شده است. به جهت همین پیوستگی قرآن و امامان است که رسول اکرم^(ص) در آخرین روزهای حیات دنیوی خطاب به مسلمانان فرمود: «لَنْ تَضَلُّوا مَا ان تَمَسَّكُمْ بِهِمَا...» (هیشمی، ۱۳۸۵: ۱۴۶؛ سمهودی، ۱۴۰۵، ۲: ۴۸) از این رو از شک در منصب امامت مانند شک به خدا و رسول یاد شده است. «مَعَاشِرَ النَّاسِ... فَمَنْ شَكَّ فِي ذَلِكَ فَقَدْ كَفَرَ كُفْرَ الْجَاهِلِيَّةِ الْأُولَى وَ مَنْ شَكَّ فِي شَيْءٍ مِنْ قَوْلِي هَذَا فَقَدْ شَكَّ فِي كُلِّ مَا أَنْزَلَ إِلَيَّ، وَ مَنْ شَكَّ فِي وَاحِدٍ مِنَ الْأَنْمَةِ فَقَدْ شَكَّ فِي الْكُلِّ مِنْهُمْ، وَالشَّكُّ فِينَا فِي النَّارِ». (خوارزمی، ۱۴۱۱: ۳۲۹؛ دیلمی، ۱۴۰۶، ۳: ۶۲) همین همسنگی با قرآن است که در خطبه غدیر، از امام علی^(ع) به عنوان مدیر و رهبر جامعه اسلامی، با ویژگی‌های منحصر به فردی یاد شده است. ویژگی‌هایی چون:

۱. هم‌جوار و هم‌سایه خداوند بودن: «مَعَاشِرَ النَّاسِ، إِنَّهُ جَنْبُ اللَّهِ الَّذِي ذَكَرَ فِي كِتَابِهِ الْعَزِيزِ، فَقَالَ تَعَالَى مُخْبِرًا عَمَّنْ يُخَالِفُهُ، «أَنْ تَقُولَ نَفْسٌ يَا حَسْرَتَا عَلِيٌّ مَا فَرَّطْتُ فِي جَنْبِ اللَّهِ» (قندوزی، ۱۴۱۶: ۵۹۴؛ جوینی، ۱۳۹۸، ۲: ۲۵۳)؛

۲. مورد اقبال منحصر به فرد پیامبر^(ص) بودن: «وَالَّذِي فَدَى رَسُولَ اللَّهِ بِنَفْسِهِ...» (غزالی، ۱۴۰۳، ۳: ۲۷۳؛ سبط ابن جوزی، ۱۴۲۶: ۲۱؛ گنجی شافعی، ۱۴۰۴: ۲۳۹؛ حاکم نیشابوری، بی‌تا، ۳: ۴)، «مَعَاشِرَ النَّاسِ، هَذَا عَلِيٌّ، ... وَأَحَقُّكُمْ بِي»، (طبرانی، ۱۴۰۴، ۱: ۱۰۷؛ حاکم نیشابوری، بی‌تا، ۳: ۱۲۶) و «وَأَقْرَبُكُمْ إِلَيَّ...»، (ابن حنبل، ۱۴۱۹، ۷: ۴۲۶؛ ابن ابی شیبّه، ۱۴۰۹، ۶: ۳۶۸)؛

۳. ملازم پیامبر (ص) بودن: «أَنَّهُ مَنِي وَاَنَا مِنْهُ...»، (نسائی، ۱۴۱۱، ۵: ۴۵؛ سیوطی، ۱۴۲۹، ۲: ۱۷۷؛ ترمذی، ۱۴۳۰، ۵: ۶۳۵؛ بخاری، ۱۲۵۷، ۵: ۲۲)؛
۴. برادر پیامبر (ص) بودن: «أَنَّ عَلِيَّ بْنَ أَبِي طَالِبٍ أَخِي...»، (ابن عساکر، ۱۴۱۵، ۴۲: ۵۱؛ خطیب بغدادی، ۱۴۱۱، ۳: ۱۷۲۰؛ ابن کثیر، ۱۴۰۸، ۷: ۳۴۸؛ متقی هندی، ۱۴۰۹، ۱۱: ۵۹۸)؛
۵. برترین بعد از پیامبر (ص): «مَعَاشِرَ النَّاسِ، فَصَلُّوا عَلَيَّ فَإِنَّهُ أَفْضَلُ النَّاسِ بَعْدِي»، (حسکانی، ۱۴۱۱، ۲: ۳۵۷؛ قندوزی، ۱۴۱۶: ۳۰۲؛ ابن حنبل، ۱۴۰۳، ۲: ۶۰۴)؛
۶. به منزله هارون بودن: «أَنَّ عَلِيَّ بْنَ أَبِي طَالِبٍ... الَّذِي مَحَلُّهُ مِنِّي مَحَلُّ هَارُونَ مِنْ مُوسَى إِلَّا أَنَّهُ لَأَنِّي بَعْدِي» (ابن حنبل، ۱۴۱۹، ۱: ۱۷۰؛ بخاری، ۱۲۵۷، ۴: ۲۰۸؛ ابن حجاج، ۱۴۰۷، ۷: ۱۲۰-۱۲۱؛ ابن ماجه، بی تا، ۱: ۴۲-۴۵؛ بیهقی، ۱۴۱۹، ۹: ۴۰)؛
۷. مفسر و معلم قرآن بودن: «مَعَاشِرَ النَّاسِ، هَذَا عَلِيٌّ... خَلِيفَتِي... وَعَلَى تَفْسِيرِ كِتَابِ اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ»، (شمس الدین باعونی، ۱۴۱۵، ۱: ۱۸۰؛ متقی هندی، ۱۴۰۹، ۱۱: ۶۰۳؛ عصامی، بی تا، ۳: ۶۳)؛ «مَعَاشِرَ النَّاسِ... وَ هَذَا عَلِيٌّ يُفْهِمُكُمْ بَعْدِي...»، (جوینی، ۱۳۹۸، ۱: ۲۶۸؛ گنجی شافعی، ۱۴۰۴: ۷۳)؛ «مَعَاشِرَ النَّاسِ... فَعَلِيَ وَلِيِّكُمْ وَمُبَيِّنٌ لَكُمْ...»، (حاکم نیشابوری، بی تا، ۳: ۱۲۲؛ متقی هندی، ۱۴۰۹، ۱۱: ۶۱۵؛ ابونعیم، بی تا، ۱: ۶۳)؛ «مَعَاشِرَ النَّاسِ، هَذَا عَلِيٌّ... وَ وَاَعَى عَلْمِي...»، (طبرانی، ۱۴۰۴، ۱۲: ۱۴؛ هیثمی، ۱۴۰۸، ۹: ۱۱۱؛ جزری، بی تا، ۹: ۱۱)؛
۸. هدایت‌گر بودن: «انما انت منذر و علی هاد...»، (ابن صباغ، ۱۴۲۲: ۱۲۳؛ ابونعیم، ۱۴۲۲، ۱: ۸۸) و «اطيعوه تهتدوا...» (خوارزمی، ۱۴۱۱: ۳۱۶؛ جوینی، ۱۳۹۸، ۱: ۷۸)؛
۹. شأن تقنینی داشتن: «لا حلال الا ما احله الله ورسوله و هم...»، (خوارزمی، ۱۴۱۱: ۱۳۵) و «علمت علیاً علم الحلال و الحرام»، (جوینی، ۱۳۹۸، ۱: ۲۶۸؛ ابن عساکر، ۱۴۱۵، ۴۳: ۳۸۶) بیان شده است.

نتیجه‌گیری

در دورانی که اعراب جاهلی شبه‌جزیره عربستان در تاریکی و ظلمت محض به پرستش بت‌ها مشغول بودند و جنگ و خون‌ریزی بین قبایل همه‌جارا فراگرفته بود، خداوند کامل‌ترین



دین را به دست خاتم رسولان و پیامبر رحمت بر مردم عرضه داشت، بعد از تلاش بی‌وقفه آن حضرت آرام‌آرام بین مردم بدوی و صحرائشین آن روزگار الفت و همدلی و برابری و برادری ایجاد، و مدینه تبدیل به مدینه فاضله گشت، و همه مردم، مهاجر و انصار به‌عنوان مسلمان گرد پیامبر^(ص) جمع شدند، و امت اسلامی را در آن زمان بوجود آوردند، و گرچه عده‌ای منافق بودند، ولی با وجود پیامبر اکرم^(ص) جرئت اظهار نیات پلید خویش را نداشتند.

از آنجاکه پیامبر اکرم^(ص) آینده امت را به‌خوبی پیش‌بینی کرده بود، از همان آغاز بعثت بارها امام علی^(ع) را به‌عنوان شایسته‌ترین فرد، و منتخب از جانب خداوند برای امامت و حکمرانی معرفی نمودند. شاهد این ادعا احادیث فراوانی است که از آن حضرت در این زمینه رسیده است از جمله: حدیث یوم الدار، حدیث منزلت، حدیث معروف ثقلین، و حدیث غدیر که در ضمن خطبه غدیریّه آن حضرت آمده است.

در این میان، واقعه غدیر، یکی از وقایع مهم تاریخی اسلام است که از نظر نقلی اثبات شده و از نظر عقلی هم نه‌تنها قابل پیش‌بینی بوده، بلکه جز این نیز انتظار نمی‌رفت. زیرا برای حفظ و صیانت شریعتی چون دین اسلام که پیامبر خاتم آن را آغاز نموده، باید جانشینانی صالح انتخاب می‌شدند تا در طول تاریخ این فرهنگ عظیم بماند و دستخوش تغییر نگردد. از این رو غدیر خم و خطبه پیامبر^(ص) در آن زمان را می‌توان در جمله «تشکیل حکومت مطلق اسلامی در سطح جهان تا آخر زمان» تعریف کرد و محوریت این حکومت اسلامی را امامت و حکمرانی شایسته دانست.

در واقع خطبه غدیر دکترین امامت و حکمرانی شایسته اسلام و تشیع تا ظهور حضرت مهدی (عج) است. در بخش‌های مختلف این خطبه ابعاد و رهنمودهای لازم برای امامت و حکمرانی شایسته ارائه شده است. یکی از ابعاد مهم در این خطبه، تبیین تحلیل مفهومی و مبانی نظری حکمرانی شایسته است که در این تحقیق با بهره‌گیری از خطبه غدیر برخی از آن‌ها استنباط شد. در این راستا چهار محور کلی یعنی ابلاغ حکمرانی شایسته با استشهاد به آیات قرآن؛ ابلاغ فرمان حکمرانی شایسته از سوی خدا؛ انتصاب الهی داشتن حکمرانی شایسته و همسنگی امامت و حکمرانی شایسته با قرآن به‌عنوان مهم‌ترین عناوینی که بیانگر مبانی نظری حکمرانی شایسته است از منظر خطبه غدیر کشف و بیان گردید.

فهرست منابع

قرآن کریم

۱. ابن ابی حاتم، عبدالرحمن بن محمد، (۱۴۱۹)، تفسیر القرآن العظیم، ریاض: مكتبة نزار مصطفى الباز.
۲. ابن جوزی، عبدالرحمن بن علی، (۱۴۲۲)، زاد المسیر فی علم التفسیر، بیروت: دار الكتاب العربی.
۳. ابن حجاج، مسلم، (۱۴۰۷)، صحیح مسلم، بیروت: مؤسسه عزالدین.
۴. ابن حنبل، أحمد بن محمد، (۱۴۰۳)، فضائل الصحابة، بیروت: مؤسسة الرسالة.
۵. ابن حنبل، أحمد بن محمد، (۱۴۱۹)، مسند أحمد بن حنبل، المحقق: النوری، السيد أبو المعاطی، اول، بیروت: عالم الكتب.
۶. ابن عساکر، علی بن الحسن، (۱۴۱۵)، تاریخ دمشق، بی جا: بی نا.
۷. ابن فارس، احمد، (۱۴۰۴)، مقایس معجم مقایس اللغة، تهران: انتشارات علوم اسلامی.
۸. ابن کثیر، اسماعیل بن عمر، (۱۴۱۹)، تفسیر القرآن العظیم، اول، بیروت: دار الكتب العلمیة.
۹. ابن مغزلی، علی بن محمد، (۱۴۲۴)، مناقب الإمام علی بن أبی طالب (علیهما السلام)، بیروت: دارالأضواء.
۱۰. ابن منظور، محمد بن مکرم، (۱۴۱۴)، لسان العرب، بیروت: دار صادر.
۱۱. ابن صباغ مالکی، علی بن محمد، (۱۴۲۲)، الفصول المهمة فی معرفة الاثمه، تحقیق سامی غریبی، قم: دارالحديث.
۱۲. ابن کثیر، اسماعیل بن عمر، (۱۴۰۸)، البداية و النهایه، تحقیق علی شیری، بیروت: دار احیاء التراث العربی.
۱۳. ابن ماجه قزوینی، محمد بن یزید، (بی تا)، سنن ابن ماجه، تحقیق محمدفؤاد عبدالباقی، بی جا: دارالفکر.
۱۴. ابن أبی شیبة عبد الله، (۱۴۰۹)، المصنف فی الأحادیث والآثار، ریاض: مكتبة الرشد.



۱۵. ابونعیم، احمد بن عبدالله، (بی تا ۹، حلیة الاولیاء و طبقات الاصفیاء، قاهره: دار ام القرى.
۱۶. ابونعیم، احمد بن عبدالله، (۱۴۲۲)، معرفة الصحابة، بیروت: دار الکتب العلمیة.
۱۷. امینی، عبدالحسین، (۱۳۹۷ ق)، الغدیر، بیروت: دارالکتب العربیة.
۱۸. آلوسی سید محمود، (۱۴۱۵)، روح المعانی فی تفسیر القرآن العظیم، بیروت: دارالکتب العلمیة.
۱۹. بحرانی، ابن میثم، (۱۴۰۶)، قواعد المرام فی علم الکلام، قم: کتابخانه آیه الله مرعشی.
۲۰. بخاری، (۱۲۵۷)، صحیح بخاری، بی جا: دار الطباعة العامرة.
۲۱. بلخی، مقاتل بن سلیمان، (۱۴۲۳)، تفسیر مقاتل بن سلیمان، بیروت: دار احیاء التراث.
۲۲. بهجت پور، عبدالکریم، (۱۳۹۲)، تفسیر تنزیلی (به ترتیب نزول) مبانی اصول قواعد و فواید، تهران: پژوهشگاه فرهنگ و اندیشه اسلامی.
۲۳. بیهقی، احمد بن حسین، (۱۴۱۹)، السنن الکبری، بیروت: دارالفکر.
۲۴. ترمذی، محمد بن عیسی، (۱۴۰۳)، سنن الترمذی، تحقیق عبدالوهاب عبداللطیف، بیروت: دارالفکر.
۲۵. ثعلبی نیشابوری، احمد بن ابراهیم، (۱۴۲۲)، الكشف و البیان عن تفسیر القرآن، بیروت: دار احیاء التراث العربی.
۲۶. جزری، محمد بن محمد، (بی تا)، اسنی المطالب فی مناقب سیدنا علی بن ابی طالب کرم الله وجهه، اصفهان: مکتبه الامام امیر المؤمنین علی علیه السلام.
۲۷. جزیری، عبدالرحمن، (۱۴۰۶)، الفقه علی مذاهب الاربعه، بیروت: دار احیاء التراث العربی.
۲۸. جوادی آملی، عبدالله، (۱۳۸۸)، تفسیر تسنیم، قم: اسراء.
۲۹. جوهری، اسماعیل بن حماد، (۱۴۱۰)، الصحاح - تاج اللغة و صحاح العربیة، اول، بیروت: دارالعلم للملایین.
۳۰. جوینی خراسانی، ابراهیم بن محمد، (۱۳۹۸ ق)، فرائد السمطین فی فضائل مرتضی و البتول و السبطین و الائمة من ذریتهم علیهم السلام، بیروت: مؤسسة المحمودی.



۳۱. حاکم نیشابوری، محمد بن عبدالله، (بی تا)، المستدرک علی الصحیحین، تحقیق یوسف مرعشلی، بیروت: دارالمعرفه.
۳۲. حسکانی عیدالله بن احمد، (۱۴۱۱)، شواهد التنزیل لقواعد التفضیل، تهران: وزارت ارشاد اسلامی.
۳۳. حلی، حسن بن یوسف مطهر، (۱۴۰۷)، کشف المراد فی شرح تجرید الاعتقاد، قم: مؤسسه النشر الاسلامی.
۳۴. حلی، حسن بن یوسف، (۱۴۱۴)، تذکرة الفقهاء، قم: آل البيت عليهم السلام.
۳۵. حلی، حسن بن یوسف، (۱۴۱۲)، منتهی المطلب فی تحقیق المذهب، مشهد: آستانه الرضویة المقدسة.
۳۶. خانف الهی، احمدعلی، بهرام میرزایی، آرش، متقی، پیمان (۱۳۸۹)، «مؤلفه‌های رهبری معنوی در سازمان»، ماهنامه تدبیر، ش ۲۱۷، صص ۲۹ - ۳۳.
۳۷. خطیب بغدادی، احمد بن علی، (۱۴۱۷)، تاریخ بغداد، تحقیق مصطفی عبدالقادر عطا، بیروت: دارالکتب العلمیة.
۳۸. خطیب عمری، محمد بن عبدالله، (۱۴۱۱)، مشکاة المصابیح، بیروت: دارالفکر.
۳۹. خوارزمی، موفق بن احمد، (۱۴۱۱)، المناقب، قم: جامعه مدرسین.
۴۰. دیلمی، شیرویه بن شهردار، (۱۴۰۶)، الفردوس بمأثور الخطاب، بیروت: دارالکتب العلمیة.
۴۱. راغب اصفهانی، حسین بن محمد، (۱۴۱۲)، مفردات ألفاظ القرآن، بیروت: دارالقلم.
۴۲. رضاییان، علی، (۱۳۸۷)، مبانی سازمان و مدیریت، تهران: سمت.
۴۳. رودگر، محمد جواد، (۱۳۸۶)، «نقش اخلاق و معنویت در کارآمدی نظام اسلامی»، فصلنامه حکومت اسلامی، سال دوازدهم، شماره ۴۴، صص ۶۶-۴۱.
۴۴. رودگر، محمد جواد، (۱۳۸۷)، «تجدید دین به معنویت در جریان‌های معنوی نوپدید»، کتاب نقد، شماره ۴۶.
۴۵. زبیدی، محمد مرتضی، (بی تا)، تاج العروس من جواهر القاموس، بیروت: دار مکتبه الحیة.



۴۶. سبزواری، ملاهادی، (۱۴۱۷)، شرح منظومه، به کوشش حسن زاده آملی، تهران: نشر ناب.
۴۷. سبط ابن جوزی، (۱۴۲۶)، تذکرة الخواص من الامة فى ذکر خصائص الائمة، تهران: مجمع جهانی اهل بیت علیهم السلام.
۴۸. سَمهودی، علی بن عبدالله، (۱۴۰۵۹)، جواهر العقدين فى فضل الشرفین، بی جا: مطبعة العائى.
۴۹. سید ابن طاووس، (۱۴۱۳)، الیقین باختصاص مولانا علی علیه السلام بامرة المؤمنین، بیروت: دارالکتب.
۵۰. سیوطی، جلال الدین، (۱۴۲۹)، الجامع الصغیر فى احادیث البشیر النذیر، بیروت: دارالفکر.
۵۱. سیوطی، عبدالرحمن بن ابى بکر، (۱۴۰۴)، الدر المنثور فى تفسیر المأثور، قم: کتابخانه آية الله مرعشى نجفی.
۵۲. شمس الدین باعونی، (۱۴۱۵)، جواهر المطالب فى مناقب الامام علی بن ابى طالب، بی جا: مجمع احیاء الثقافة الاسلامیة.
۵۳. شوکانی، محمد بن علی، (۱۴۱۴)، فتح القدر، بیروت: دار الکلم الطیب.
۵۴. صدوق، محمد بن علی، (۱۴۰۵)، کمال الدین و تمام النعمة، قم: جامعه مدرسین.
۵۵. ضیایی، محمد صادق، نرگسیان، عباس، آبیاغی اصفهانی، سعید، (۱۳۸۷)، «نقش رهبری معنوی در توانمندسازی کارکنان دانشگاه تهران»، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، ش ۱، ۶۷ تا ۸۶.
۵۶. طباطبائی، سید محمد حسین، (۱۴۱۷)، المیزان فى تفسیر القرآن، قم: دفتر انتشارات اسلامی جامعه مدرسین.
۵۷. طبرانی، ابوالقاسم سلیمان بن أحمد، (بی تا)، المعجم الاوسط، قاهره: دارالحرمین.
۵۸. طبرانی، ابوالقاسم سلیمان بن أحمد، (۱۴۰۴)، المعجم الکبیر، تحقیق: السلفی، حمدی بن عبدالمجید، الموصل: مكتبة العلوم والحکم.
۵۹. طبرسی، ابومنصور احمد بن علی، (۱۳۸۶)، الاحتجاج، النجف الاشرف: دارالنعمان.



۶۰. طبرسی، فضل بن حسن، (۱۳۹۰)، اعلام الوری بأعلام الهدی، تهران: اسلامیه.
۶۱. طبرسی، فضل بن حسن، (۱۳۷۲)، مجمع البیان فی تفسیر القرآن، تهران: انتشارات ناصر خسرو.
۶۲. طبری، محمد بن جریر، (۱۸۷۹م)، تاریخ طبری، بیروت: مؤسسة الاعلمی للمطبوعات.
۶۳. طریحی، فخرالدین بن محمد بن علی، (۱۴۱۶)، مجمع البحرین، قم: مؤسسة البعثة.
۶۴. طوسی، خواجه نصیرالدین، (بی تا)، رساله قواعد العقائد، بیروت: دارالغربیه.
۶۵. عصامی، عبدالملک بن حسین، (بی تا)، سمط النجوم العوالی فی انباء الاوائل والتوالی، بیروت: دارالکتب العلمیه.
۶۶. علم الهدی، علی بن الحسین، (بی تا)، رسائل الشریف المرتضی، قم: دارالقرآن الکریم.
۶۷. غزالی، محمد، (۱۴۰۳)، احیاء علوم الدین، بیروت: بی نا.
۶۸. فاضل، مقداد بن عبدالله، (۱۴۲۲)، اللوامع الالهیه فی المباحث الکلامیه، قم: بی نا.
۶۹. فتال نیسابوری، (۱۹۸۶ م)، روضه الواعظین، بی جا: شرکه الاعلمی للمطبوعات.
۷۰. فخر رازی، محمد بن عمر، (۱۳۲۰)، مفاتیح الغیب، بیروت: دار احیاء التراث العربی.
۷۱. فراهیدی خلیل بن احمد، (۱۴۱۰)، کتاب العین، قم: انتشارات هجرت.
۷۲. قاسمی، محمد، فردین، مرضیه، جودزاده، مهتا، (۱۳۹۳)، «بررسی تأثیر رهبری معنوی بر سلامت سازمانی (مطالعه‌ای در بین کارکنان سازمان تأمین اجتماعی زاهدان)»، نشریه پژوهش‌های مدیریت عمومی، س هفتم، ش ۲۶، ۱۳۵ - ۱۵۶.
۷۳. قرشی، علی اکبر، (۱۳۷۱)، قاموس قرآن، تهران: دارالکتب الاسلامیه.
۷۴. قرطبی محمد بن احمد، (۱۳۶۴)، الجامع لأحكام القرآن، تهران: انتشارات ناصر خسرو.
۷۵. قلی پور، آرین، (۱۳۸۰)، جامعه‌شناسی سازمان‌ها: رویکرد جامعه‌شناسختی به سازمان و مدیریت، تهران: سمت.
۷۶. قندوزی، سلیمان بن ابراهیم، (۱۴۱۶)، ینابیع الموده لذوی القربی، تحقیق سید علی جمال اشرف حسینی، بی جا: دارالاسوة.



۷۷. کلینی، محمد بن یعقوب، (۱۴۰۷)، الکافی، تهران: دار الکتب الإسلامية.
۷۸. گنجی شافعی، محمد بن یوسف، (۱۴۰۴)، کفایة الطالب فی مناقب علی بن ابی طالب (ک)، تهران: دار احیاء تراث اهل البيت عليهم السلام.
۷۹. متقی هندی، علی، (۱۴۰۹)، کنز العمال فی سنن الاقوال و الافعال، تحقیق بکری حیانی، صفوة السقا، بیروت: مؤسسة الرسالة.
۸۰. محمدی، ابوالفضل، علایی زاده، محمود، محمدی، مهدی (۱۳۹۴)، «بررسی پایه‌های نظری تعالی فرد در سازمان از دیدگاه قرآن کریم»، فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت اسلامی، س ۲۳، ش ۴، ۱۵۳ - ۱۳۳.
۸۱. مشبکی، اصغر، باشکوه، محمد، علیپور، وحیده، (۱۳۸۵)، «معنویت و رهبری»، دو فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت صنعتی، سال پنجم، شماره ۱۴، صص ۲۰۰ - ۱۷۷.
۸۲. مصباح یزدی، محمد تقی، (۱۳۷۷)، آموزش عقائد، تهران: نشر بین الملل.
۸۳. مصطفوی، حسن، (۱۴۰۲)، التحقیق فی کلمات القرآن الکریم، تهران: مرکز الكتاب للترجمة و النشر.
۸۴. مطهری، مرتضی، (۱۳۶۴)، مقدمه‌ای بر جهان بینی اسلامی، مقاله امامت و رهبری، قم: صدرا.
۸۵. مفید، محمد بن نعمان، (۱۳۷۲)، النکت الاعتقادیة، قم: نشر المؤتمر العالمی للشیخ المفید.
۸۶. مناوی، عبدالرؤوف محمد بن علی، (بی‌تا)، کنوز الحقائق فی حدیث خیر الخلائق، مصر: شركة مكتبة و مطبعة المصطفى البابی الحلبي و اولاده.
۸۷. میدری، احمد و جعفر خیرخواهان، (۱۳۸۳)، حکمرانی خوب بنیان توسعه، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، تهران: اول



۸۸. نادری، ناهید و رجایی پور، سعید، (بی تا)، «مدیریت با رویکرد معنوی (شاخص‌های ارزیابی تحقق معنویت در سازمان)»، مطالعات اسلامی در علوم انسانی، سال اول، شماره اول.
۸۹. نسائی، احمد بن علی، (۱۴۱۹)، السنن الکبری، بیروت: دارالکتب العلمیه.
۹۰. نصر اصفهانی، علی، سبحانی، محمد، خزائی پول، جواد، امانی بنی، مجتبی، (۱۳۹۴)، «تحلیل تأثیر رهبری معنوی و پیامدهای آن بر عملکرد سازمانی با به کارگیری کارت امتیازی متوازن»، نشریه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۳، ش ۱، ۲۴۷-۲۶۶.
۹۱. نیشابوری نظام الدین حسن بن محمد، (۱۴۱۶۹)، تفسیر غرائب القرآن و رغائب الفرقان، بیروت: دارالکتب العلمیه.
۹۲. الوانی، سید مهدی، (۱۳۸۴)، تصمیم‌گیری و تعیین خط مشی عمومی، تهران: سمت.
۹۳. هیثمی، احمد بن حجر، (۱۳۸۵)، الصواعق المحرقة، تحقیق عبدالوهاب عبداللطیف، القاهرة، مكتبة القاهرة.
۹۴. هیثمی، علی ابن ابی بکر، (۱۴۰۸)، مجمع الزوائد و منبع الفوائد، بیروت: دارالکتب العلمیه.
۹۵. یزدی مطلق، محمود و جمعی از نویسندگان، (۱۳۷۸)، امامت پژوهی، مشهد: دانشگاه علوم اسلامی رضوی.

رابطه میان توسعه منابع بشری و رضایت شغلی کارکنان مورد

مطالعه قوماندانی عمومی اکادمی پولیس

معصومه کریمی^۱ | محمدهاشم شایان^۲

چکیده

رابطه میان توسعه منابع انسانی و رضایت شغلی کارکنان، با توجه به اهمیت روزافزون کاهش ترک شغل و جابجایی کارمندان و هزینه‌های مرتبط، یکی از موضوعات کلیدی در مدیریت منابع انسانی محسوب می‌شود. افزایش فشارهای محیطی، کاری و رقابتی در ادارات، نیازمند توانایی کارکنان در مقابله با این چالش‌ها است. این عوامل می‌توانند منجر به ایجاد فشار، تنش و استرس‌های شغلی شوند. از این رو، مدیریت منابع انسانی باید از طریق برنامه‌های توسعه‌ای، توانمندسازی کارکنان و بهبود مهارت‌های شغلی، در افزایش رضایت شغلی آنان تلاش کند. در شرکت‌های خدماتی، نیروی انسانی به‌عنوان مهم‌ترین منبع سازمانی نقش کلیدی در بقا و سودآوری سازمان دارد. بنابراین توجه به رفتار و عملکرد کارکنان برای تضمین تداوم فعالیت‌های سازمان ضروری است. این پژوهش به بررسی تأثیر توسعه منابع انسانی بر رضایت شغلی کارکنان در اکادمی پولیس ولایت کابل پرداخته است. جامعه آماری شامل ۱۴۰ نفر از کارکنان اکادمی پولیس بود و داده‌ها از طریق توزیع پرسشنامه گردآوری شد. نتایج تحلیل‌ها نشان داد که بین توسعه منابع انسانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

کلیدواژه‌ها: توسعه منابع انسانی، رضایت شغلی، کارکنان، مدیریت منابع انسانی

۱. ماستری مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، جامعه المصطفی العالمیه (نماینده افغانستان)، کابل، افغانستان
۲. دکتری قرآن و علوم گرایش مدیریت، دانشکده علوم انسانی، جامعه المصطفی العالمیه (نماینده افغانستان)، کابل، افغانستان

رضایت کاری کارمندان، یکی از موضوعات مهمی است که در افزایش درآمدهای اداره، اثر مستقیم دارد. برای رسیدن به این هدف، شناخت عوامل تأثیرگذار در رضایت شغلی در هر اداره اهمیت بالایی دارد و می‌تواند مدیران را در تحقق اهداف اداره، یاری دهد. رضایت شغلی، افزایش دهنده رضایت مثبت کارمندان بوده که هم به نفع سازمان و هم به فایده کارکنان تمام می‌شود. بنابراین باید در ادارات زمینه مساعد شود که بتوان علاوه بر جذب و نگهداری نیروی بشری، حداکثر استفاده از توانایی‌ها و استعدادهای آنان صورت بگیرد. منابع بشری و بهره‌گیری از آن، کارآمدترین راه‌های رهایی از دشواری‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و آموزشی است؛ زیرا منابع بشری کارآمد، بنیادی‌ترین عامل تولید، سازندگی، رشد و تکامل است و همین نگرش جدید منجر به ایجاد تحولات جدید در مدیریت و سبک‌های رهبری، مدیریت منابع و گسترش فکر مدیریت مشارکتی و توجه به رفتار، شخصیت و ویژگی‌های روانی کارمندان شده است.

امروز ثابت شده که ادارات موفق به کارمندانی ضرورت دارند که از شغل خود راضی بوده و بیشتر از وظایف رسمی شغل خود انجام وظیفه کنند. این بیان‌کننده نیاز اداره به کارمندانی است که فراتر از انتظارات اداری رفتار کنند. محققان دریافته‌اند که رضایت کاری یکی از مهم‌ترین مسائل در مورد کار است که مدیران با آن روبرو می‌شوند و بر هر جنبه دیگر از اداره نیز تأثیرگذار است آن‌ها بیان کرده‌اند که رضایت کاری شامل تعامل بین ویژگی‌های مختلف سازمانی، ویژگی‌های فردی و محیط کاری است. تحلیل رضایت شغلی و توانمندسازی کارکنان بر این مطلب که توانمندسازی منجر به رضایت کاری می‌شود، صحنه می‌گذارد، در حالی که رابطه توانمندسازی روانی و رضایت کاری بسیار قوی تخمین زده می‌شود. رابطه توانمندسازی و عملکرد نسبتاً ضعیف بوده، ولی همچنان مهم محسوب می‌شود. با توجه به ادعاهای فوق می‌توان به اهمیت فعالیت‌های مدیریت منابع بشری در تحقیقات شغلی پی برد. رضایت کاری، یک حس مثبت در تجربه فرد است. این حالت کمک زیادی به سلامت جسمی و روانی افراد می‌کند.



ادبیات نظری و پیشینه تحقیق

توسعه^۱

واژه توسعه معادل لفظ «Development» در انگلیسی است که به معنای رشد، گسترش، توسعه و عمران نیز به کار می‌رود. (دهخدا، ۱۳۷۷: ذیل واژه) با توجه به این معنا، به نظر نمی‌رسد شخص یا فرهنگ مخالف آن باشد؛ زیرا طبیعت انسان، همراه رشد است و انسان از وقتی که متولد می‌شود، روز به روز کامل‌تر می‌شود و از جهت روحی و روانی نیز خواهان رشد و کمال است و همه فرهنگ‌ها نیز دنبال رشد و توسعه هستند. دین اسلام نیز انسان را به رشد معنوی و پیمودن کمالات و قرب الهی سفارش کرده است. به‌طور کلی توسعه، یعنی رشد و افزایش ظرفیت‌های کمی و کیفی در ابعاد مختلف اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و... آقای مصطفی ازکیا در نتیجه‌گیری خود از بحث توسعه، توسعه را به معنای کاهش فقر، بیکاری، نابرابری، صنعتی شدن بیشتر، ارتباطات بهتر، ایجاد نظام اجتماعی مبتنی بر عدالت و افزایش مشارکت مردم در امور سیاسی جاری تعریف می‌کند. حسین عظیمی از مجموع نظرات علمای توسعه «توسعه» را به معنای بازسازی جامعه بر اساس اندیشه‌ها و بصیرت‌های تازه تعبیر می‌نماید. (راوی، ۱۳۹۱: ۴) این اندیشه‌ها و بصیرت‌های تازه در دوران مدرن، شامل سه اندیشه «علم باوری»، «انسان باوری» و «آینده باوری» است. به همین منظور باید برای نیل به توسعه، سه اقدام اساسی درک و هضم اندیشه‌های جدید، تفصیل این اندیشه‌ها و ایجاد نهادهای جدید برای تحقق عملی این اندیشه‌ها صورت پذیرد.

منابع بشری^۲

اصطلاح منابع بشری برای اولین بار در دهه ۱۹۶۰ میلادی، زمان که ارزش روابط کار توجه را به خود جلب کرد و زمانی که مفاهیم مانند انگیزه، رفتار سازمانی و ارزیابی انتخاب در همه انواع محیط‌های کاری شکل گرفت، به وجود آمد. منابع بشری حیاتی‌ترین سرمایه هر اداره است و هر اداره در راستای تحقق اهداف و برنامه‌های خود باید اقدامات درست و اثربخشی را در زمینه‌های مختلف منابع بشری انجام دهد. ویلیام تریسی^۳ در لغت‌نامه

1. Development.
2. Human Resource
3. William Tracy.





منابع بشری (HR) منابع بشری را چنین تعریف کرده است: «منابع بشری مجموعه از افراد است که نیروی کار یک اداره تجارتي، صنعتی، عمومی و... را تشکیل می‌دهند و مدیریت منابع بشری (HRM) عبارت از برنامه‌ریزی منابع بشری، شناسایی، استخدام، آموزش و پرورش نیروی بشری، ارزیابی عملکرد، پرداخت معاش و امتیازات و حفظ نیروی بشری لایق در سازمان است». (سروری، ۱۳۹۹: ۸)

رضایت^۱

رضانمندی حالتی است که بر اثر ارضای نیازها، انتظارات و آرزوها برای افراد به وجود می‌آید، به طوری که فرد از روی موفقیت، تمایل و تأکید آزادانه از شرایط فردی و پیرامونی به لحاظ ذهنی خشنود شده و آن شرایط را خوشایند ارزیابی می‌کند. (قیاسی، ساریخانی، خسروشاهی، ۱۳۹۵: ۲۰) اولیور^۲ می‌گوید: «رضایت زمانی رخ می‌دهد که تجارب از انتظارات بیشتر یا با آن برابر باشد و عدم رضایت زمانی اتفاق می‌افتد که تجارب، در تأمین انتظارات شکست می‌خورند». (همان) لبو^۳ نیز می‌گوید: «رضایت حوزه‌ای است که خدمات ارائه شده، خواست‌ها و آرزوهای مراجعین را برآورده می‌کند». (همان)

حالا در جمع‌بندی نظریات مختلف می‌توان این تعریف را در مورد رضایت ارائه داد: وقتی مراجع برای دریافت خدمت به اداره مراجعه می‌کند، اهداف، انتظارات، خواست‌ها، نیازها و آرزوهایی دارد. طی مدت دریافت خدمت، کلیه افراد، رفتارها، ساختارها، مقدمات، روش‌ها یا مجموعه عوامل ارائه دهنده خدمت را ارزیابی می‌کند و سرانجام، متناسب با آن‌ها میزان خشنودی یا عدم خشنودی خود را اعلام می‌دارد. کاتز، نیز معتقد است: رضایت فقط در موردی به دست می‌آید که فرد احساس کند به گروه خاصی تعلق دارد. او از این تعلق سربلند می‌شود، اعتماد به نفس پیدا می‌کند و احساس غرور می‌کند و مسائل مربوط به رضایت و نارضایتی، همگی می‌توانند از زاویه روابط انسانی مطالعه شوند. (صادقی، ۱۳۸۷: ۲۰)

1. Consent.

2. Oliver.

3. Labu.



شغل^۱

شغل فعالیت منظم است که در بدل دریافت پول انجام می‌شود. یک فرد عموماً یک شغل را با کارمندی، داوطلبی یا شروع کسب و کار، آغاز می‌کند. مدت زمان یک شغل، می‌تواند از یک ساعت (در مورد کارهای خاص) تا تمام طول عمر (مثلاً در مورد برخی قاضی‌ها) به درازا بکشد. (<https://fa.Wikipedia.org>).

شغل مجموعه‌ای از وظایف مرتبط با هم است. مثلاً در مکتب معلمی یک شغل محسوب می‌شود و پست‌های معلمی زیادی وجود دارد که توسط معلمان اشغال می‌شود. به عبارت دیگر، شغل عبارت است از وظایف مشابه و مرتبطی که حرفه‌ای را می‌سازد و به عهده یک فرد در مقابل دریافت حقوق و دستمزد می‌گذارد. (سروری، ۱۳۹۹: ۳۳)

سازمان بین‌المللی کار، کار را چنین تعریف کرده است: «شغل مجموعه‌ای از وظایف و فعالیت‌ها است که بر عهده یک فرد قرار می‌گیرد تا آن را برای یک واحد اقتصادی انجام دهد. شغل زمانی معنا پیدا می‌کند که «استخدام» وجود داشته باشد و دانشمندان تعریف ذیل را من حیث تعریف علمی شغل قلمداد کرده‌اند: گروهی از وظایف به هم مرتبط برای به انجام رساندن یک هدف مشخص را شغل می‌گویند که در ازای انجام آن به فرد پرداخت می‌شود (همان).

رضایت شغلی^۲

رابینز در کتاب رفتار سازمانی خود رضایت شغلی را چنین تعریف می‌کند: «رضایت شغلی، احساس مثبتی است که پس از ارزیابی ویژگی‌های مختلف شغل خود، تجربه می‌کنیم». (<https://motamem.org>)

به‌طور اساسی رضایت شغلی عبارت است از احساسات و دیدگاه‌های مثبت که اشخاص درباره شغل خود دارند. وقتی کسی می‌گوید از رضایت شغلی زیاد برخوردار است. این معنی را می‌رساند که او واقعاً شغل خود را دوست دارد و برای شغلش ارزش فراوانی قائل است. نتایج بررسی‌ها نشان می‌دهد که کارمندان با سطح رضایت شغلی

1. Occupation.

2. Job satisfaction.



بالا از نظر جسمی و ذهنی در حالت خوبی قرار دارد، یا رضایت شغلی، مجموعه‌ای از احساسات و باورهای است که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند. (موسوی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۳۴)

کارکنان^۱

کارمند یا کارکن کسی است که به بدل انجام کار فکری در دستگاہی اداری، حقوق دریافت می‌کند و به نیست که به‌طور درازمدت اشتغال داشته باشد. کارمندان به دو بخش کارمندان دولتی و کارمندان خصوصی تقسیم می‌شوند. ویژگی‌های خاص کارمندان، کارمندان بخش خصوصی را از کارمندان بخش دولتی و این دو قشر را از طبقه کارگر جدا می‌کند. قانون کار که به تاریخ ۱۳۸۵/۱۱/۱۵ تصویب شده است در فتره ۲، ماده ۳، کارکن را چنین تعریف کرده است: کارکن مشتمل بر مأمور و کارکنان (مأمور، کارگر و کارکن خدماتی) قراردادی اعم از زن و مرد است. (قانون کار، ۱۳۸۵: ماده ۳).

توسعه منابع بشری^۲

این مفهوم در سال ۱۹۶۹ میلادی در امریکا توسط لئونارد نادلر^۳ معرفی شد. توسعه منابع بشری شامل فرصت‌های همچون آموزش فردی کارمندان و توسعه شغلی آنان متناسب با وظایف شغلی است. مدیریت اجرا و برنامه‌ریزی، شناسایی کارکنان کلیدی و ابزارهای کمک‌آموزشی و توسعه اداره در همین زمره است. واژه Human Resource Development یا به اختصار HRD در زبان فارسی به‌عنوان توسعه منابع بشری یا به‌سازی نیروی بشری ترجمه شده است. این مفهوم توسط صاحب‌نظران مدیریت منابع بشری به شکل‌های مختلفی تعریف شده است. برخی از مهم‌ترین تعاریف ارائه شده عبارتند از:

توسعه منابع بشری چارچوبی است که کمک می‌کند کارمندان در زمینه‌های دانش شخصی، مهارت‌های اداری و توانایی‌های کاری پیشرفت کنند. به بیان دیگر بهبود نیروی بشری به آموزش افراد پس از استخدام، فراهم آوردن فرصت برای یادگیری مهارت‌های جدید، توزیع منابع لازم برای انجام امور در محیط کار اطلاق می‌شود. (21McLean,)

1. Personal.

2. Human Resource Development.

3. Leonhard Nadler.



2006) توسعه منابع انسانی را می توان فعالیت کوتاه مدت یا بلندمدت به منظور توسعه دانش، تخصص، بهره‌وری و رضایت کاری در سطوح مختلف نامید (همان).

آموزش^۱

آموزش دادن به کارمندان و برگزاری برنامه‌های ارتقای ظرفیت، کوششی مستمر و پلان شده برای ارتقای ظرفیت کارمندان و بهتر ساختن سطح عملکرد آن‌ها است و مهم‌ترین فعالیت غرض به‌سازی منابع بشری به حساب می‌آید. آموزش دادن به کارمندان وسیله است‌ای که جهت سرمایه‌گذاری در آن سازمان‌ها گستره را تعیین می‌کنند که در آن منابع بشری آن‌ها سرمایه‌های پایدار بیان شوند. (عباسپور، ۱۳۸۷: ۱۶۶)

توسعه شایستگی^۲

توسعه شایستگی حاوی پروگرام‌های مانند ارتقای مهارت‌های مدیریتی، مدیریت کار و استادی است که سبب می‌شود کارمندان احساس نمایند به آن‌ها به‌عنوان یک مزیت رقابتی نگاه می‌شود و اداره تلاش دارد با کارمندان خود، رابطه خوب و بلندمدت داشته باشد. (عباسپور، ۱۳۸۷: ۱۷۲) ارتقای شایستگی‌های کارمندان می‌تواند احساس مطمئن بودن، قابلیت به کار گرفتن بهتر و بیشتر و وفاداری به مدیریت را در کارمندان به وجود آورد. این احساس سبب اعتماد بیشتر کارمندان به مدیران می‌شود. (همان)

تبادل اطلاعات^۳

شریک سازی اطلاعات و رخدادهای که در یک سازمان واقع می‌شود، شامل در اختیار قرار دادن معلومات مهم در مورد اداره به منظور تصمیم‌گیری و اجراات مفید کارمند است. به اساس بررسی‌های که انجام گرفته است، تبادل اطلاعات سازمان، سطح اعتماد کارمندان به مدیران را بالا می‌برد. در مراحل تبادل معلومات مدیران کارمندان‌شان را در دسترسی به دانش عمومی و دانش اختصاصی شرکت کمک می‌کنند که خواست آن‌ها را به سرمایه‌گذاری در کارمندان‌شان نشان می‌دهد. ارتقای ظرفیت و افزایش معلومات از طریق اطلاع رسانی مدیران با کارمندان، پاداشی برای دستیابی به اعتماد کارمندان است. این

1. Education.
2. Competence deve.
3. Information Sharing.



مراحل مبادله، فضایی از صریح بودن، شفاف بودن و مطمئن بودن را ایجاد خواهد کرد.
(Shay et al, 2004, 22)

توانمندسازی^۱

واژه انگلیسی «Empower» در فرهنگ فشرده آکسفورد «قدرتمند شدن، قدرت بخشیدن و توانا شدن» معنا شده است (واژه‌نامه آکسفورد). کانگر و کاننگو^۲ عنوان می‌دارند: «هر قسم استراتژی که برای کارمندان حق تعیین کردن سرنوشت و خودکفایی را در نظر بگیرد، توانایی آنان را بلند برده و باعث رشدشان خواهد گردید و بالمقابل هر استراتژی که خودکفایی و حق تعیین سرنوشت را از کارمندان بگیرد، توانایی را نیز می‌گیرد». (سبزیکاران، ۱۳۸۶: ۶۵)

تاریخچه مطالعات و تحقیقات انجام گرفته پیرامون رضایت شغلی

بعد از جنگ جهانی دوم، شناخت عوامل که می‌توانست موجب رضایت شغلی و تشویق افراد به کار شود، بیش از پیش مورد توجه قرار گرفت. مطالعات انجام گرفته پیرامون رضایت شغلی در سطح جهانی، نشان می‌دهد که تا قبل از دهه ۱۹۲۰ میلادی، تحقیق درباره این مهم در مدیریت صنعتی و به‌ویژه در مهندسی صنایع و هم‌زمان با شیوه مدیریت علمی فردریک تیلور^۳ (۱۹۱۵-۱۸۵۶)، در مورد عوامل مانند امنیت شغلی، انگیزه و رغبت و عوامل محیطی صورت گرفته است. در دهه‌های ۱۹۲۰ و ۱۹۴۰ با شیوه مدیریت نهضت روابط انسانی، توجه بیشتری به گروه همکاران، گروه‌های غیررسمی نظارت و سرپرستی در تعیین میزان رضایت شغلی معطوف شد که می‌توان به تحقیقات هائورن^۴ و دیکسون^۵ در کارخانه وسترن الکتریک آمریکا توسط التون مایو^۶ (۱۹۳۲) و برگر^۷ اشاره نمود. در سال‌های ۱۹۷۰-۱۹۵۰، شغل به‌عنوان عامل تعیین‌کننده در ایجاد رضایت شغلی مورد توجه قرار گرفت. در سال ۱۹۵۲، واکر و گست^۸ نتیجه مطالعه انجام شده بر روی ۱۸۰

1. Empower.

2. Kanger and Kanungo.

3. Frederick Winslow Taylor.

4. Nathaniel Hawthorn.

5. Dixon.

6. Elton Mayo.

7. Berger.

8. C.R.Walker & Guest.



نفر از کارگران کارخانه‌های مونتاژ اتومبیل دیترویت را منتشر کردند. هدف از انجام این مطالعه ارزیابی میزان رضایت کارکنان از ابعاد مختلف شغل بود. کارگران نشان دادند که به طرز قابل قبولی از چیزهای مانند حقوق، شرایط کاری و کیفیت سرپرستی احساس رضایت می‌کنند و عدم رضایت خود را با کاری که عملاً انجام می‌دادند بیان کردند. (پورتر و استیرز، ۱۳۸۲: ۲۱)

اینک لازم است مروری بر مطالعات انجام شده در زمینه رضایت شغلی، داشته باشیم که ذیلاً عنوان می‌شود:

۱. محمد حسنی و جواد امجدی حور (۱۳۸۹)، تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه توانمندسازی با رضایت شغلی و خلاقیت و نوآوری کارکنان و نقش میانجی رضایت شغلی در رابطه بین توانمندسازی و خلاقیت و نوآوری» انجام داده‌اند. نمونه آماری این تحقیق، ۱۸۶ نفر کارمند بوده که به روش تصادفی انتخاب شده‌اند. به خاطر جمع کردن معلومات از پرسشنامه و برای تحلیل آن از ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون چندگانه و همبستگی تفکیکی استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان داده است که بین توانمندسازی با رضایت شغلی و خلاقیت و نوآوری کارکنان و نیز بین رضایت شغلی با خلاقیت و نوآوری، ارتباط معناداری وجود دارد. نتایج رگرسیون چندگانه نشان داد که توانمندسازی توان پیش‌بینی رضایت شغلی و خلاقیت و نوآوری کارکنان و رضایت شغلی توان پیش‌بینی خلاقیت و نوآوری را دارند. همچنین نتایج حاصل از همبستگی تفکیکی نشان داد توانمندسازی از طریق افزایش سطح رضایت شغلی کارکنان، قدرت خلاقیت و نوآوری آنان را افزایش می‌دهد. در نتیجه رضایت شغلی نقش میانجی در رابطه بین توانمندسازی و خلاقیت و نوآوری کارکنان دارد.

۲. سید حمید خاتمی و معصومه چم آسمانی، با عنوان «بررسی رابطه زندگی کاری و رضایت شغلی و نقش آن در توسعه منابع بشری استادان دانشگاه شهید بهشتی»، تحقیقی را سامان داده‌اند که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ۲۱۷ نفر از اعضای هیئت‌علمی دانشگاه یاد شده در عنوان را به‌عنوان نمونه انتخاب کرده‌اند. نتایج حاصل از این تحقیق، اشاره دارد که اساتید دانشگاه از لحاظ کیفیت زندگی



کاری و رضایت شغلی در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارند و بین مؤلفه‌های رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری کارکنان، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۳. حسن جوانمردی، ۱۳۸۲، تحقیقی با عنوان «نقش توسعه منابع بشری در امنیت شغلی کارکنان» انجام داده است. در این تحقیق به بررسی تناسب و ویژگی‌های شغل و شاغلین و تأثیر آن بر رضایت شغلی کارکنان مسکن و شهرسازی ولایت فارس پرداخته شده است که برای تحقیق نمونه ۱۰۰ نفری را با استفاده از پرسشنامه GDS مورد بررسی قرار داده‌اند. نتایج حاصل از تحقیق به این نکته اشاره دارد که رابطه معنادار بین مهارت‌های لازم در شاغلین و رضایت شغلی آنان وجود دارد، یعنی با افزایش مهارت‌های لازم و مورد نیاز برای انجام شغل، رضایت کاری کارمندان نیز افزایش پیدا می‌کند. به عبارت دیگر، کمبود مهارت‌های لازم مورد نیاز شغل به کاهش رضایت کاری کارمندان می‌انجامد. همچنین در این تحقیق در فرضیه فرعی که بین گذراندن دوره‌های آموزشی لازم برای انجام بهتر شغل با رضایت کاری کارکنان رابطه معناداری وجود دارد که در آن با گذراندن دوره‌های لازم و مورد نیاز شغل رضایت کاری کارمندان افزایش پیدا می‌کند.

روش‌شناسی تحقیق

روش انجام این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه جمع‌آوری معلومات، توصیفی از نوع پیمایشی است. جمع‌آوری معلومات مورد ضرورت تحقیق، یکی از مراحل مهم و اساسی است. در این تحقیق منابع جمع‌آوری به دودسته طبقه‌بندی می‌شود؛ منابع دست‌اول و منابع دست‌دوم.

منابع دست‌دوم یا ثانویه: در تحقیق حاضر از کتب، مقالات، مونوگراف‌ها، تیزس‌های ماستری به صفت مفیدترین روش استفاده صورت گرفته است که به آن روش کتابخانه‌ای نیز گفته می‌شود.

منابع دست‌اول (تحقیقات میدانی): به نسبت اینکه این تحقیق از نوع توصیفی است، برای جمع‌آوری معلومات از پرسشنامه استفاده شده است.

پرسشنامه

پرسشنامه استفاده شده در این تحقیق بدون نام و سؤالات آن به شکل بسته طرح شده است. سؤالات پیمایشی از نظر شکل به دو قسم است: سؤالات بسته و سؤالات باز؛ در سؤالات بسته از جواب دهنده خواسته می‌شود که از مجموعه مشخص از جواب‌ها یکی را برگزیند. انواع سؤالات بسته عبارتند از سؤالات چندگزینه‌ای، سؤالات بله-نه و سؤالات با یک مقیاس رتبه‌بندی عددی. سؤالات بسته خوب‌ترین نوع پرسشنامه است و مستلزم جواب‌های کوتاه یا انتخاب یک جواب از بین چند گزینه است. این سؤالات وقت کمتری را می‌گیرند و آسانی جواب دادن سبب جلب توجه و تمرکز جواب دهنده بر روی موضوع خواهد بود. فاقد نام بودن پرسش‌نامه نیز اعتماد و آسایش خاطر پاسخگو را جلب خواهد کرد که با آزادی بیشتر جواب‌های روشن‌تری ارائه کنند.

مستندات پرسشنامه

در این تحقیق، پرسشنامه متشکل از دو بخش است. در بخش اول سؤالات جمعیتی هستند. از جواب دهندگان درخواست می‌شود که درباره مشخصات خود از قبیل جنسیت، وظیفه، درجه تحصیل و... معلومات دهند و بخش ۲ از ۲ قسمت دیگر؛ یعنی «الف» و «ب» تشکیل شده است. در این بخش، از مقیاس لیکرت هفت درجه برای سنجیدن متغیرهای توسعه منابع بشری (توانمندسازی کارمندان، توسعه شایستگی کارمندان، آموزش کارمندان و تسهیم یا شریک ساختن اطلاعات با کارمندان) استفاده شده است. پیوستار جواب‌ها بر اساس طیفی از خیلی کم، کم، نه خیلی کم، خیلی زیاد، زیاد و خیلی زیاد درجه‌بندی شده است. در این تحقیق از پرسشنامه سی ۳۰ سؤالی استفاده به عمل آمده است که بیست ۲۰ سؤال به سنجش توسعه منابع بشری تعلق می‌گیرد در قسمت «الف» پرسشنامه که از سؤال اول ۱ تا سؤال بیستم ۲۰ ادامه دارد و ده ۱۰ سؤال به رضایت کاری کارمندان تعلق دارد که در قسمت «ب» از شماره ۲۱ تا سی ۳۰ تداوم یافته است.

روایی یا اعتبار ابزار سنجش

مقصود از روایی پرسشنامه این است که سؤالات مندرج در پرسشنامه، دقیقاً متغیرها و موضوع مورد مطالعه را بسنجد. (حافظ نیا، همان، ۵۰) با جمع‌آوری دیتاها، برای به دست



آوردن روایی پرسش نامه، از روش تحلیل عاملی استفاده شده است.

جدول ۱: میزان روایی (اعتبار) پرسش نامه

ردیف	عنوان	مقدار آزمون اعتبار پرسش نامه KMO	سطح معناداری
	آموزش کارگران	۰/۸۵۲	۰/۰۰۰
	شایستگی های کارکنان	۰/۹۰۶	۰/۰۰۰
	شریک ساختن اطلاعات	۰/۷۹۲	۰/۰۰۰
	رضایت شغلی	۰/۸۲۳	۰/۰۰۰
	بررسی روایی کل پرسش نامه	۰/۹۲۸	۰/۰۰۰

با توجه به مقدار آزمون KMO و سطح معناداری به دست آمده، می توان با اطمینان ۹۲/۸ درصد بیان کرد که هر چهار شاخص که سه شاخص اول آن مربوط به توسعه انسانی هستند، دارای اعتبار در حد مطلوب است. بر اساس این آزمون نیز می توان یافت که تعداد نمونه های که انتخاب شده کفایت می کند چون ۰/۹۲۸ بزرگ تر از ۰/۷ است.

پایایی یا قابلیت اعتماد ابزار سنجش

در تحقیق حاضر جهت اندازه گیری قابلیت اعتماد، از روش آلفای کرونباخ با بهره گیری از نرم افزار spss به صورت زیر محاسبه شده است:

عنوان	مقدار آلفای کرونباخ	گویه
آموزش کارگران	۰/۸۷۲	۹
شایستگی های کارکنان	۰/۹۰۶	۷
شریک ساختن اطلاعات	۰/۸۰۵	۴
رضایت شغلی	۰/۸۳۶	۱۰
بررسی پایایی کل پرسش نامه	۰/۹۵۴	۳۰

مقادیر آلفای کرونباخ و نحوه تفسیر آن، طوری است که اگر آلفا بزرگ تر از ۰/۹ باشد عالی است، اگر بین ۰/۸ الی ۰/۹ باشد خوب است، اگر بین ۰/۷ الی ۰/۸ باشد



قابل قبول است، اگر بین ۰/۶ الی ۰/۷ سؤال برانگیز و قابل تردید است، اگر بین ۰/۵ الی ۰/۶ باشد ضعیف است و اگر از ۰/۵ کوچک تر باشد غیر قابل قبول است.

نظر به معیارهای فوق، میزان ضریب پایایی متغیرهای آموزش کارکنان، شریک ساختن اطلاعات و رضایت شغلی قابل قبول است و میزان ضریب پایایی متغیر شایستگی های کارکنان خوب است.

جامعه آماری

برای اجرای تحقیق اولین قدم برای شناسایی منبع جمع آوری معلومات، تعریف جامعه آماری است که باید تحت پوشش تحقیق قرار بگیرد. جامعه آماری متشکل از افراد است که دارای اوصاف مشترک هستند. از این جهت جامعه آماری تحقیق حاضر، عبارت است از تمام کارمندان دارای سند بکلوریا و بالاتر و همچنین دارای سابقه خدمت بالای ۱ سال بخش های مختلف آکادمی پولیس است.

روش نمونه گیری

به صورت عام دو قسم روش نمونه گیری وجود دارد: ۱- روش نمونه گیری احتمالی ۲- روش نمونه گیری غیر احتمالی. در روش های احتمالی، امکان انتخاب تمام اشخاص جامعه آماری موجود نیست و هیچ کس احتمال انتخابش صفر نیست. در روش های غیر احتمالی، احتمال انتخاب تمام افراد ممکن است (همان). نمونه گیری احتمالی حاوی: ۱- نمونه گیری تصادفی ساده ۲- طبقه ای ۳- سیستماتیک ۴- خوشه ای است نمونه گیری طبقه ای متناسب در جای به کار می رود که جامعه به دسته ها یا طبقه های مجزا که نسبت هر یک از آنها به کل جامعه معین است، قابل تمیز باشد. در این تحقیق از نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده استفاده به عمل آمده است و همچنین در تمام طبقه ها از نسبت نمونه گیری یکسان استفاده می شود که به آن تخصیص متناسب اطلاق می شود. (سکاران، ۱۳۸۱: ۳۰۱)

حجم نمونه

حجم نمونه جدا از حجم جمعیت است و وابسته به منابع قابل دسترس و مقدار تأمل که ضرورت است. برای تعیین حجم نمونه، دو روش وجود دارد؛ روش یا شیوه اولی، استفاده

از تخمین شخصی است و در روش دوم، برای تعیین حجم نمونه از تکنیک آماری استفاده می‌شود. (حافظ نیا، ۱۴۰۲: ۱۳۷)

به خاطر تخمین حجم نمونه اکثراً از تکنیک‌های تخمین آماری به کار می‌برند که روش آماری استفاده شده در این تحقیق، فرمول یا روش کوکران است؛ یعنی تعداد پرسنل اکادمی پولیس (استادان) به ۲۰۶ تن می‌رسد با استفاده از فرمول کوکران به شکل آنالین نتیجه آن حداقل ۱۳۵ پرسشنامه تعیین گردید که در تحقیق حاضر ۱۴۰ پرسشنامه توزیع، جمع‌آوری و تحلیل شده است.

متغیرهای تحقیق

متغیر به ویژگی‌های اطلاق می‌شود که می‌توان دو (۲) یا چندین عدد برای آن جابجا نمود. مقصد یا هدف محقق آن است که تغییرپذیری متغیر وابسته را شرح و پیش‌بینی نماید. از راه تحلیل متغیر وابسته امکان یافتن جواب‌های یا راه‌حل‌های برای مسئله ایجاد می‌شود.

در این تحقیق توسعه منابع بشری به‌عنوان متغیر مستقل است و چهار عامل عمده ذیل:

۱. توانمندسازی کارکنان
۲. توسعه شایستگی‌های کارکنان
۳. آموزش کارکنان و
۴. تسهیم اطلاعات و رضایت شغلی به‌عنوان متغیر وابسته قرار دارد.

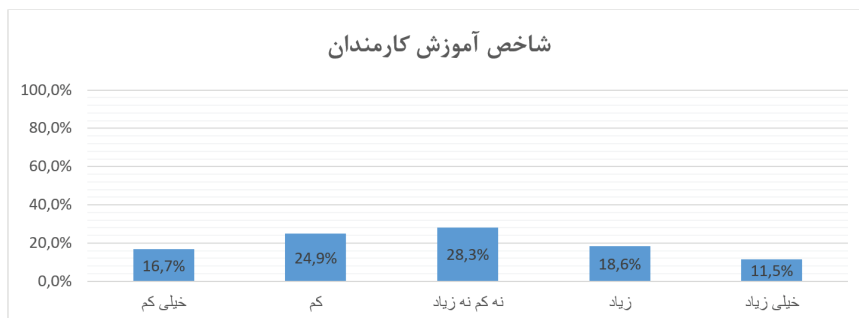
تجزیه و تحلیل یافته‌های تحقیق

یافته‌های توصیفی

از ۱۴۰ نفر که سروی شده است، ۱۰۰٪ آن مرد است. هم‌چنین ۵۵ درصد (۷۷ نفر) لیسانس و ۴۵ درصد (۶۳ نفر) ماستر است. ۱۵ درصد (۲۱ نفر) زیر پنج سال، ۳۴/۳ درصد (۴۸ نفر) بین شش الی ده سال، ۲۷/۱ درصد (۳۸ نفر) بین یازده الی پانزده سال، ۷/۱ درصد (۱۰ نفر) بین شانزده الی بیست سال و ۱۶/۴ درصد (۲۳ نفر) بالای بیست‌ویک سال سابقه خدمت را در اکادمی پولیس داشته‌اند. نوعیت استخدام تمام افراد رسمی بوده است و هیچ فردی به شکل قراردادی استخدام نشده است.

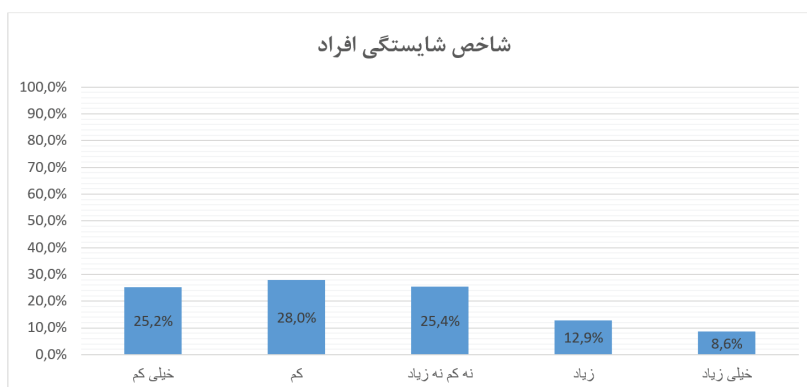


گراف ۱: گراف شاخص آموزش کارمندان



در این شاخص ۹ سؤال که به شکل هم خطی به عنوان یک شاخص به نام شاخص آموزش کارکنان (یک شاخص توسعه انسانی است) تحریر شده است. سؤالات به این شکل بود که آموزش کارمندان توسعه انسانی را در خود دارا است که قرار نتایج گراف فوق از جمله افراد سروی شده ما ۱۶/۷ درصد افراد و ۲۴/۹ درصد افراد راجع به این به ترتیب خیلی کم و کم موافق بوده است، ۲۸/۶ درصد افراد نه کم نه زیاد موافق بوده، ۱۸/۶ درصد و ۱۱/۵ درصد افراد راجع به سؤالات این شاخص به ترتیب زیاد و خیلی زیاد موافق است.

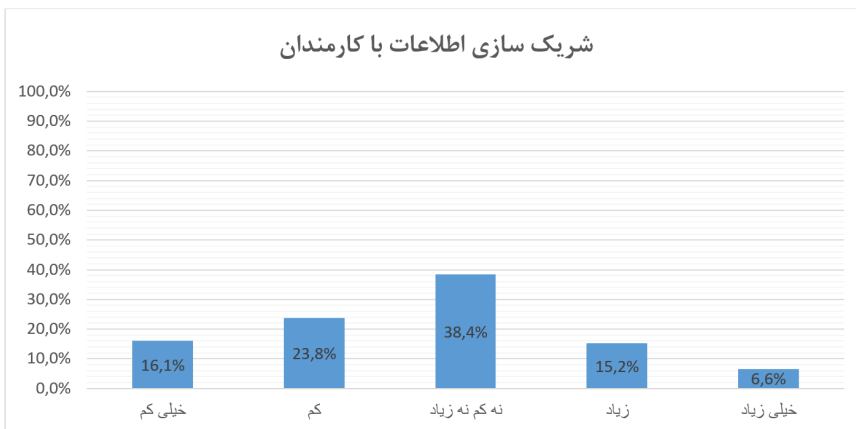
گراف ۲: گراف شاخص شایستگی کارکنان



شاخص حاضر به کمیت هفت ۷ سؤال که به شکل هم خطی من حیث یک شاخص به نام شاخص شایستگی کارمندان (یک شاخص توسعه انسانی است) ساخته شده است.

سؤالات طوری طرح شده که شایستگی کارمندان روی توسعه منابع بشری در آکادمی پولیس مؤثر بر اساس شایستگی مقرر شده است. قرار نتایج گراف فوق از جمله افراد سروی شده، ۲۵/۲ درصد افراد و ۲۸ درصد افراد راجع به این به ترتیب خیلی کم و کم موافق بوده است، ۲۵/۴ درصد افراد نه کم نه زیاد موافق بوده، ۱۲/۹ درصد و ۸/۶ درصد افراد راجع به سؤالات این شاخص به ترتیب زیاد و خیلی زیاد موافق است.

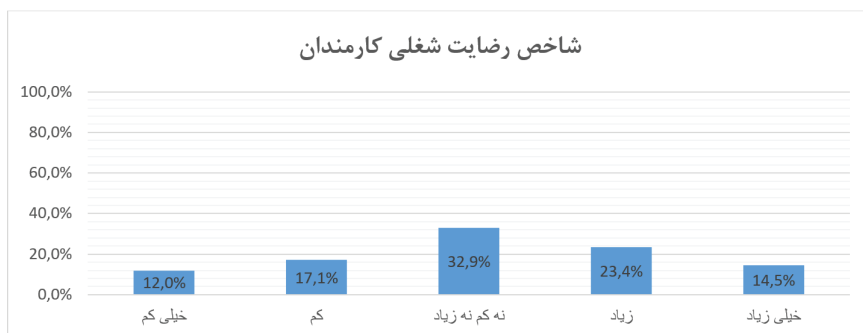
گراف ۳: گراف شاخص شریک سازی اطلاعات با کارکنان



در این بخش به کمیت چهار ۴ سؤال که به شکل هم خطی من حیث یک شاخص به نام شاخص شریک ساختن اطلاعات با کارمندان (یک شاخص توسعه انسانی است) ساخته شده است. سؤالات طوری طرح شده بود که سطح موافق بودن کارمندان را با شریک سازی اطلاعات با آنان بررسی می‌کردند. قرار نتایج گراف فوق از جمله افراد سروی شده، ۱۶/۱ درصد افراد و ۲۳/۸ درصد افراد راجع به اینکه با آنان اطلاعات شریک می‌شوند به ترتیب خیلی کم و کم موافق بوده است، ۳۸/۴ درصد افراد نه کم نه زیاد موافق بوده، ۱۵/۲ درصد و ۶/۶ درصد افراد راجع به سؤالات این شاخص به ترتیب زیاد و خیلی زیاد موافق است.



گراف ۴: گراف شاخص رضایت کارمندان



در متغیر وابسته رضایت شغلی به تعداد ده ۱۰ سؤال به شکل هم خطی من حیث یک شاخص به نام شاخص رضایت کارمندان نوشته شده است و سؤالات طوری طرح شده بود که سطح رضایت کارمندان را بررسی می کنند. قرار نتایج گراف فوق از جمله افراد سروی شده، ۱۲ درصد افراد و ۱۷/۱ درصد افراد از کار خود به ترتیب خیلی کم و کم رضایت داشته، ۳۲/۹ درصد افراد نه کم نه زیاد رضایت داشته، ۲۳/۴ درصد و ۱۴/۵ درصد افراد راجع به سؤالات این شاخص به ترتیب زیاد و خیلی زیاد رضایت داشته است.

آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها

در کل، دو آزمون برای بررسی نرمال بودن توزیع دیتاها مورد استفاده قرار می گیرد شامل: ۱- آزمون کولموگروف - اسمیرنوف؛ ۲- آزمون شاپیلوویلک است. اگر تعداد جامعه آماری زیر ۱۰۰ نمونه باشد، از آزمون شاپیلوویلک استفاده می شود. در این تحقیق تعداد نمونه از ۱۰۰ نمونه بیشتر بوده بدان معنا است که باید از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده می شود. فرضیه H_0 : توزیع دیتاهای متغیرهای تحقیق نرمال هستند. فرضیه H_1 : توزیع دیتاهای متغیرهای تحقیق نرمال نیستند.

جدول: نرمال بودن متغیرها

متغیرها	آماره Z	سطح معناداری
آموزش کارگران	۰/۱۸۰	۰/۰۰۰

۰/۰۰۰	۰/۱۹۵	شایستگی‌های کارکنان
۰/۰۰۰	۰/۲۰۳	شریک ساختن اطلاعات
۰/۰۰۰	۰/۱۸۳	رضایت شغلی

با توجه به جدول فوق، می‌توان نتیجه گرفت که سطح معناداری تمامی متغیرها کمتر از ۰/۰۵ می‌باشند. لذا توزیع داده‌های متغیرهای فوق نرمال نیستند. بنابراین با غیر نرمال بودن متغیرهای موردبررسی باید از آزمون‌های ناپارامتریک جهت استنباط فرضیه‌های تحقیق استفاده شوند. پس فرضیه صفری ما (نرمال بودن را مشخص می‌کند) رد و فرضیه بدیل، تأیید می‌شود.

تحلیل فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی تحقیق: بین شاخص‌های توسعه انسانی (شاخص آموزش کارمندان، شایستگی کارمندان، شریک سازی اطلاعات با کارمندان) و رضایت شغلی آنان رابطه معناداری وجود دارد. برای بررسی فرضیه فوق، از آزمون ناپارامتریک اسپرمن استفاده می‌کنیم؛ زیرا توزیع ما به شکل نرمال است.

شاخص رضایت شغلی	متغیرهای توسعه انسانی	
**۰/۵۵۶	ضریب همبستگی	آموزش کارمندان
۰/۰۱	سطح ماناداری	
**۰/۵۳۰	ضریب همبستگی	شایستگی کارمندان
۰/۰۱	سطح ماناداری	
**۰/۵۱۹	ضریب همبستگی	شریک ساختن اطلاعات با کارمندان
۰/۰۱	سطح ماناداری	

سطح معناداری به دست آمده از آزمون اسپرمن، کوچک‌تر از ۰/۰۱ است که نشان می‌دهد با سطح اطمینان ۹۹٪ بین شاخص‌های آموزش کارمندان و رضایت شغلی آنان، بین شایستگی کارمندان و رضایت شغلی آنان و شریک ساختن اطلاعات با کارمندان با رضایت شغلی آنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین ضریب همبستگی



مثبت نتیجه این مطلب است که هر چه میزان شاخص توسعه انسانی (آموزش کارمندان، شایستگی کارمندان و شریک ساختن اطلاعات با کارمندان) افزایش یابد، سطح رضایت آنان نیز افزایش می‌یابد. پس فرضیات که تدوین شده بود تأیید می‌شود.

آزمون فریدمن برای اولویت‌بندی عوامل مؤثر

مؤلفه‌ها	میانگین رتبه‌ها	مجذور کای	درجه آزادی	سطح معناداری
آموزش کارمندان	۲٫۳	۲۴٫۴۴	۲	۰٫۰۰۰
شایستگی کارمندان	۱٫۸۷			
اشتراک‌گذاری اطلاعات با کارمندان	۱٫۸۳			

آموزش کارمندان بالای رضایت شغلی آنان بیشترین تأثیر را داشته، شایستگی کارمندان در سطح دوم رضایت آنان تأثیر داشته و بعد از اشتراک‌گذاری اطلاعات با کارمندان، بالای رضایت شغلی آنان در مرحله سوم، تأثیر داشته است که این تفاوت از لحاظ احصائیوی معنادار است؛ زیرا ارزش احتمالی یا Sig-value آن ۰٫۰۰۰ است که کوچک‌تر از ۰٫۰۵ است. پس فرضیه صفری که در این آزمون به کار می‌برد که شاخص توسعه انسانی (آموزش کارمندان، شایستگی کارمندان و اشتراک‌گذاری اطلاعات با کارمندان) تأثیرات یکسان بالای رضایت شغلی آنان دارد، در اینجا رد می‌شود.

تبیین مدل و استقلال بین خطاها

جدول ذیل به بررسی میزان تبیین مدل ریگرسیون و استقلال بین خطاها می‌پردازد.

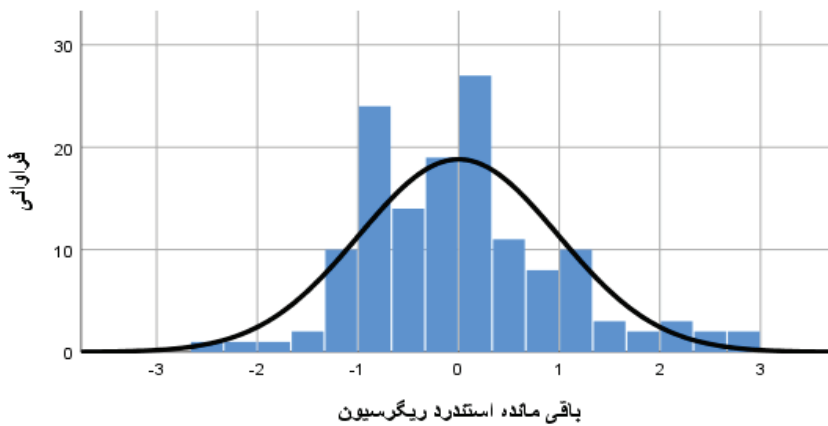
R	مجذور R	مجذور R تنظیم شده	دوربین واتسن
۶۸۹a.	۰٫۴۷۵	۰٫۴۶۳	۱٫۷۷۳

تبیین مدل ریگرسیونی و استقلال بین خطاها

در جدول فوق مشاهده می‌شود که مجذور R تنظیم شده برابر ۰٫۴۶۳ است، به طوری که حدود ۴۶٫۳٪، تغییر در متغیر رضایت شغلی کارمندان اکادمي ناشی از تغییرات توسعه

انسانی (آموزش کارمندان، شایستگی بین کارمندان و شریک سازی اطلاعات با کارمندان) است. لذا با توجه به این که این ضریب بیش تر از ۱۴٪ است (مؤمنی، ۱۳۹۶، ۴۱)، بنابراین مدل مناسب است. همچنین از آنجا که مقدار دوربین واتسن مابین ۱/۵ الی ۲/۵ است (همان)، لذا فرض استقلالیت بین خطاها پذیرفته می شود و بین خطاهای ایجاد شده در جهت تأثیر هر یک از متغیرهای پیش بین، هم خطی وجود ندارد.

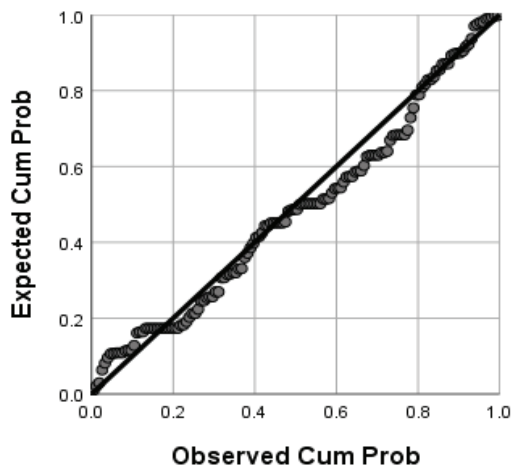
نرمال بودن باقی مانده‌ها



گراف فوق باقی مانده استاندارد ریگرسیون است که نشان می دهد باقی مانده استاندارد ریگرسیون بر اساس خط نرمال در شکل مذکور، نرمال است. بنابراین خطاها در آزمون ریگرسیونی نیز از توزیع نرمال پیروی می کنند.



یکسان بودن احتمال تجمعی مشاهده شده و احتمال مورد انتظار



در گراف فوق مشخص شده است که گراف احتمال تجمعی مشاهده شده و احتمالاً تجمعی مورد انتظار با یکدیگر یکسان هستند؛ زیرا نقاط حول خط می‌باشند و این امر گویای این مطلب است که متغیرهای پیش‌بین به‌طور دقیق می‌توانند متغیر رضایت شغلی کارمندان اکادمی پولیس را پیش‌بینی نمایند.

معناداری و برازش مدل

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معناداری
ریگرسیون	۵۵۰۴۳/۷۸۱	۳	۱۸۳۴۷/۹۲۷	۴۱/۰۰۴	۰/۰۰۱
باقی مانده	۶۰۸۵۵/۵۰۴	۱۳۶	۴۴۷/۴۶۷	-	-
مجموع	۱۱۵۸۹۹/۲۸۶	۱۳۹	-	-	-

همان‌طور که پیداست، سطح معناداری به دست آمده از آماره F کمتر از ۰/۰۰۱ است، ریگرسیون معناداری است و مدل ریگرسیون از برازش مطلوبی برخوردار بوده و می‌توان نتایج به دست آمده از نمونه را به جامعه تعمیم داد.

نتیجه‌گیری

از ۱۴۰ نفر که سروی شده‌اند، ۱۰۰٪ آن مرد هستند. همچنین ۵۵ درصد (۷۷ نفر) لیسانس و ۴۵ درصد (۶۳ نفر) ماستر هستند. ۱۵ درصد (۲۱ نفر) زیر پنج سال، ۳۴/۳ درصد (۴۸ نفر) بین شش الی ده سال، ۲۷/۱ درصد (۳۸ نفر) بین یازده الی پانزده سال، ۷/۱ درصد (۱۰ نفر) بین شانزده الی بیست سال و ۱۶/۴ درصد (۲۳ نفر) بالای بیست و یک سال، سابقه خدمت را در اکادمی پولیس داشته‌اند. نوعیت استخدام تمام افراد رسمی بوده و هیچ فردی به شکل قراردادی استخدام نشده است. با توجه به نتایج به دست آمده از تحلیل آمار و ارقام، کلیه فرضیات تحقیق مورد تأیید قرار گرفته که نتیجه کلی حاکی از وجود رابطه معناداری بین توسعه منابع بشری و رضایت کاری کارمندان قوماندانی عمومی اکادمی پولیس است که ذیلاً اشاره کوتاهی به نتایج تحقیق می‌کنیم:

فرضیه اصلی تحقیق: بین شاخص‌های توسعه انسانی (شاخص آموزش کارمندان، شایستگی کارمندان، شریک سازی اطلاعات با کارمندان) و رضایت شغلی آنان رابطه معناداری وجود دارد.

برای بررسی فرضیه فوق، از آزمون ناپارامتریک اسپرمن استفاده شد. سطح معناداری به دست آمده از آزمون اسپرمن، کوچک‌تر از ۰/۰۱ است که نشان می‌دهد با سطح اطمینان ۹۹٪ بین شاخص‌های آموزش کارمندان و رضایت شغلی آنان، بین شایستگی کارمندان و رضایت شغلی آنان و شریک ساختن اطلاعات با کارمندان با رضایت شغلی آنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنان ضریب همبستگی مثبت نتیجه این مطلب است که هرچه میزان شاخص توسعه انسانی (آموزش کارمندان، شایستگی کارمندان و شریک ساختن اطلاعات با کارمندان) افزایش یابد سطح رضایت آنان نیز افزایش می‌یابد. پس فرضیات که تدوین شده بود تأیید می‌شود.

آموزش کارمندان بیشترین تأثیر را بالای رضایت شغلی آنان داشته، شایستگی کارمندان در سطح دوم بالای رضایت آنان تأثیر داشته و بعد اشتراک‌گذاری اطلاعات با کارمندان بالای رضایت شغلی آنان تأثیر داشته است که این تفاوت از لحاظ احصائیوی معنی‌دار است؛ زیرا ارزش احتمالی یا Sig-value آن ۰/۰۰۰ است که کوچک‌تر از ۰/۰۵ است.

پس فرضیه صفری که در این آزمون به کار می‌برد که شاخص توسعه انسانی (آموزش کارمندان، شایستگی کارمندان و اشتراک‌گذاری اطلاعات با کارمندان) تأثیرات یکسان بالای رضایت شغلی آنان دارد در اینجارد می‌شود.

نتایج بررسی‌هایی که در اکادمی پولیس انجام شد، حاکی از آن بود که بین دو متغیر توسعه منابع بشری و رضایت کاری کارمندان رابطه معناداری وجود دارد. بدین صورت که با افزایش و یا کاهش فعالیت‌های توسعه منابع بشری، رضایت شغلی کارکنان افزایش یا کاهش پیدا می‌کند. بنابراین فعالیت‌های مربوط به توسعه منابع بشری باید در دستور کار مدیریت قرار گیرد و همچنین رضایت شغلی یکی از مسائل مهم در منابع بشری ادارات است، پس شرکت‌ها و مدیران باید حداکثر تلاش را در جهت پیشبرد توسعه منابع بشری و رضایت کاری کارمندان به کار گیرند.



فهرست منابع

۱. حافظ نیا، محمدرضا، (۱۴۰۲)، *مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی*، چاپ ۳۲، تهران: انتشارات سمت.
۲. دهخدا، علی اکبر، (۱۳۷۷)، *لغت‌نامه دهخدا*، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
۳. راوی، علی، میرزایی فاطمه، زهره ونکی، (۱۳۹۱)، *تبیین ماهیت مفهوم رضایت شغلی*، فصلنامه مدیریت پرستاری، دوره اول، شماره ۴.
۴. سبزیکاران، اسماعیل، (۱۳۸۶)، *بررسی رابطه ساختار سازمانی و توانمندسازی کارکنان در شرکت پخش فرآورده‌های نفتی ایران*، پایان‌نامه دوره کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، راهنما دکتر رضا واعظی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی.
۵. سروری، خلیل الرحمن، (۱۳۹۹)، *مدیریت منابع بشری*، کابل: انتشارات عازم.
۶. سکاران، اوما، (۱۳۸۶)، *روش‌های تحقیق در مدیریت*، (ترجمه: محمد شیرازی و محمد صائبی)، چاپ پنجم، تهران: نشر موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
۷. صادقی، مریم، (۱۳۸۷)، *انگیزش شغلی و فرهنگ سازمانی با عملکرد و رضایت شغلی معلمان*، بی‌جا: انتشارات میعاد اندیشه.
۸. عباسپور، عباس، (۱۳۸۷)، *مدیریت منابع بشری پیشرفته*، تهران: انتشارات سمت.
۹. *قانون کار (۱۳۸۵)*، وزارت عدلیه، جریده رسمی.
۱۰. قیاسی، جلال‌الدین و ساریخانی، عادل، خسروشاهی، قدرت الله، (۱۳۹۵)، *مطالعه تطبیقی حقوق جزای عمومی*، قم: پژوهشکده حوزه و دانشگاه.
۱۱. موسوی، سید محمدهادی و همکاران، (۱۳۹۵)، *مطالعه رضایت شغلی کارکنان و عوامل مرتبط با آن در یک بیمارستان آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران*، مجله دانشگاه پزشکی تهران، دوره ۱۰.
۱۲. مؤمنی، جاوید، (۱۳۹۰)، *مبانی نظری رضایت شغلی*، بی‌جا: انتشار مؤسسه پژوهش.





14. <https://motamem.org>.
15. McLean, G. N. (2006). National Human Resource Development: A Focused Study in Transitioning Societies in the Developing World. *Advances in Developing HumanResources*, 8(1), pp. 3-11.
16. Shay S. Tzafrir, Yehuda Baruch and Shimon L. Dolan (2004) “ The consequences of emerging HRM practices for employees’ trust in their managers” *Personnel Review* Vol. 33 No. 6, pp. 628-647

تأثیر تفویض اختیار بر بهبود عملکرد منابع بشری

(مطالعه موردی: وزارت معادن و پترولیم)

محمد هادی اکبری^۱ | محمدرضا زاهدی^۲

چکیده

این تحقیق با هدف بررسی تأثیر تفویض اختیار بر بهبود عملکرد منابع بشری در سازمان‌های افغانستان به خصوص در وزارت معادن و پترولیم انجام شده است. مسئله اصلی تحقیق این است که چه رابطه‌ای بین تفویض اختیار و بهبود عملکرد منابع بشری در وزارت معادن و پترولیم می‌تواند وجود داشته باشد. برای یافتن پاسخ این پرسش، تحقیق با رویکرد توصیفی-تبیینی و با استفاده از روش همبستگی و رویکرد تحلیلی انجام شده است. روش تجزیه و تحلیل ترکیبی (کیفی و کمی) و ابزارشان نرم‌افزاری (SPSS) است. جامعه آماری تحقیق، وزارت معادن و پترولیم (۱۶۰۰ نفر) بودند که حجم نمونه (۳۱۰ نفر) طبق فرمول کوکران تعیین و به صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. داده‌های توسط پرسش‌نامه خودساخته با ضریب الفای کرونباخ (۰/۸۲۵) به دست آمده است. نتیجه تحقیق بیان می‌کند که بین تفویض اختیار و بهبود عملکرد منابع بشری رابطه مثبت وجود دارد. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بین تفویض اختیار با مؤلفه‌های بهبود عملکرد منابع بشری، رابطه مثبت و معنادار است.

کلیدواژه‌ها: تفویض اختیار، منابع بشری، بهبود عملکرد، تأثیر، کارایی، اثربخشی

۱. دانشجوی دکتری مدیریت، دانشگاه پردیس قم، قم، ایران

۲. ماستری مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، جامعه المصطفی العالمیه (نماینده افغانستان)، کابل، افغانستان

ایمیل: rezazahedi124@gmail.com

سازمان‌ها همیشه به دنبال حداقل ساختن هزینه‌ها و حداکثر ساختن بهره‌وری هستند. این امر، یکی از اهداف اساسی تأسیس سازمان‌ها است که بدون منابع بشری مستعد و فعال، فراهم نمی‌گردد. منابع بشری در سازمان به‌عنوان مرکز ثقل و تحول سازمان است که هر منابع و امکانات دیگر در حول و محور آن می‌چرخند و سازمان بدون منابع بشری فعال و با ظرفیت سازمان نیست. انسان‌ها در طول تاریخ نیاز به فعالیت‌های جمعی داشته تا به اهداف خویش دست یابند که صلاحیت و مسئولیت‌پذیری در کارهای جمعی یک اصل بسیار مهم، برای رشد و توسعه افراد و سازمان‌ها بوده است. در عصر فعلی سازمان‌ها در صورتی می‌توانند به اهداف استراتژیک و چشم‌انداز خود برسند که دارای منابع بشری با ظرفیت و با مهارت در ساحت تئوری و عملی باشند، از تحولات و چالش‌های محیطی به‌صورت دقیق و عمیق آگاهی و توان تحلیل و تجزیه حوادث جاری و آینده را داشته باشند. منابع بشری در سازمان‌های مدرن و نوین یکی از بهترین منابع است و سازمان‌ها همیشه به دنبال بهتر بودن و شدنشان هستند تا در فرایند رقابت از صحنه بازار، غافل نمانند و اصل بقا و رشد سازمان به خطر نیفتد.

تفویض اختیار، یک سبک از مدیریت است که به منابع بشری هویت حقیقی و حقوقی، ارزش و معناداری قائل می‌شود. زمینه و فرصت را برای رشد و توسعه، صلاحیت کافی و مسئولیت‌پذیری، کشف راحل‌های جدید برای حل مسئله سپرده شده، تبادل اطلاعات و تجارب بین افراد و روش‌های متفاوت برای تحقق بخشیدن به اهداف واحد با رویکردهای متفاوت را فراهم و توسعه می‌دهند که یک نیاز مسلم در شرایط کنونی است. تفویض اختیار مشارکت، انگیزه، رشد، توسعه، نوآوری، سرعت، صلاحیت کافی، مسئولیت‌پذیری، احساس ارزشمندی، معناداری شغل و رضایت شغل منابع بشری را در سازمان‌ها مهیا می‌کنند. تفویض اختیار بدین جهت صورت می‌گیرد تا افرادی که به آن‌ها تفویض می‌شود، بتوانند در حدود وظایف مربوطه‌شان به‌صورت مستقل تصمیم گرفته و اجرایی نمایند تا سریع‌تر به اهداف خود دست یابند. تفویض اختیار به‌صورت کامل و ناقص، رسمی و غیررسمی، عمومی و تخصصی انجام می‌گیرد و میزان هر کدام، به عوامل مختلف بستگی



دارد. تفویض اختیار از افراد سطوح بالا به افراد سطوح پایین تر واگذار می‌شود و کارهایی محول می‌گردد که در حیطه وظایف تفویض کننده باشد.

تفویض اختیار با توجه به نقش اساسی که در بهبود عملکرد سازمان‌ها و نیز در کارایی و اثربخشی آن‌ها دارد، از اهمیت زیادی برخوردار است. تبیین تفویض اختیار و بررسی تأثیر مثبت آن بر بهبود عملکرد منابع بشری، کمک خواهد کرد تا مسئولین به چنین رفتار مفید، آگاهی پیدا و اجرائی نمایند. بنابراین با توجه به این‌که تا به حال تحقیقی درباره بررسی رابطه تفویض اختیار در سازمان‌های افغانستان به‌ویژه در وزارت معادن و پترولیم با بهبود عملکرد منابع بشری صورت نگرفته، چپستی رابطه تفویض اختیار با بهبود عملکرد منابع بشری در وزارت معادن و پترولیم مسئله اصلی این تحقیق است. این یک خلأ علمی است و نیاز به پوشش دارد که آیا تفویض اختیار باعث کارایی، اثربخشی، میزان تلاش، توجه به اهداف اصلی، جذابیت کار، اهمیت کار، رشد و توسعه، رفتار شهروندی، تعامل درون‌سازمانی، عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد درون‌نقشی می‌گردد یا نه؟ و در نهایت، نهادینه شدن تفویض اختیار، باعث بهبود عملکرد منابع بشری در وزارت معادن و پترولیم می‌شود یا نه؟

۱. ادبیات و مفهوم‌شناسی تحقیق

۱-۱. منابع بشری

هر سازمان، حاوی اهداف استراتژیک است و دست یافتن به آن اهداف، به سطح عملکرد کارکنان بستگی دارد. (Eldor, ۲۰۱۷)) زمانی که سطح عملکرد کارکنان به میزان که در برنامه‌های استراتژیک تعیین شده، نرسد، سازمان به اهداف استراتژیک خویش نخواهد رسید. آن چیزی که امروز در سطح جهانی مهم و مسلم است، قدرت رقابتی ملت‌ها است که در کیفیت سرمایه بشری‌شان نهفته است. (دستگردی و همکاران، ۱۳۸۹) سازمان‌ها برای دست یافتن به اهداف خود، نیازمند شناخت دقیق از نحوی عملکرد کارکنانشان هستند تا بتوانند بر طبق عملکرد موجود، عملکرد خود را بهبود بدهند و تغییرات مثبتی به وجود آورند. (ایران زاده و همکاران، ۱۳۸۶) مدیریت منابع بشری به‌عنوان یک واحد به سازمان‌ها کمک می‌کند تا در افق زمانی بلندمدت با کمترین هزینه، حداکثر کارایی را از



کارکنان برای حرکت در راستای اهداف استراتژیک سازمان، کسب نماید. در واقع هدف از مدیریت منابع بشری، کمک به سازمان برای رسیدن به اهداف استراتژیک سازمان است. (پیکانی و دانستانی، ۱۳۹۴)

۱-۲. تفویض اختیار

تفویض اختیار، شیوه واگذاری کارها و تصمیمات در محدوده خاص برای اثربخشی و توسعه مهارت‌ها به افراد پایین‌تر از لحاظ سلسله‌مراتب سازمانی است. تفویض اختیار از ابزارهای مهم و بسیار حساس در مدیریت پویا و مفید است؛ زیرا با منابع بشری سرکار دارد و منابع بشری مغز سازمان‌ها است. (ولی پور و همکاران، ۱۳۹۲) با توجه به تخصصی‌تر شدن وظایف، اداره سازمان‌های بزرگ امروزی با تنوع فعالیت‌ها و مسائل و مشکلات گوناگونی که با آن‌ها مواجه هستند که حل آن‌ها بدون تفویض قسمتی از اختیارات مدیریت به مدیران سطوح پایین‌تر و ایجاد عدم تمرکز در انجام فعالیت‌ها، امری غیرممکن است. (Wei and Yuan, 2010) تغییرات محیطی و افزایش رقابت جهانی باعث افزایش اهمیت موضوع تفویض اختیار شده است و امروزه سازمان‌های بزرگ و مدرن، با فعالیت‌ها و مسائل و مشکلات گوناگونی مواجه هستند که نیاز دارند تا به بهترین شکل و متد حل نمایند. نسل کنونی سازمان‌ها به دنبال اثربخشی بیشتر از مجرای تفویض اختیار است؛ زیرا این موضوع بر رضایت شغلی، هدایت کارکنان، عملکرد کارکنان، بهره‌وری منابع بشری و حوزه‌های مختلف دیگر سازمان نیز تأثیر می‌گذارد. (یزدانی و همکاران، ۱۳۹۹) بنابراین فرهنگ‌سازی در زمینه تفویض اختیارات مدیران عالی به مدیران سطوح پایین‌تر و ایجاد عدم تمرکز در انجام فعالیت‌ها، امری ضروری است. (لگزیان و همکاران، ۱۳۹۴) در خصوص اندیشه تفویض اختیار «دراکر» معتقد است که یک مدیر کارآمد باید امور را به گونه‌ای سامان دهد که خودش فقط به موضوعات عمده پردازد و بتواند نتایج درخشانی را به وجود آورند. (فروغی نسب و همکاران، ۱۳۸۱)

امروزه سازمان‌ها جهت ارتقا بهره‌وری و توان رقابت در عرصه‌های رقابت بین‌المللی نیازمند به ساختارهایی هستند که منابع در دسترسشان بالاترین کارایی و اثربخشی را داشته باشد و در این میان منابع بشری کمیاب‌ترین و گران‌بهارترین منابع محسوب می‌شود. منابع



بشری نیاز دارد که صلاحیت کافی و پاسخگو داشته باشد که تفویض اختیار، محل تلاقی مسئولیت و پاسخگویی است. (توکلی، ۱۴۰۱) تفویض اختیار یکی از شیوه‌های اصلی توانمندسازی کارکنان و سیاست عدم تمرکز در سازمان‌ها قلمداد می‌شود که از طریق، اختیار و مسئولیت به رده‌های پایین سازمان واگذار شده و دارای آثار متعدد ماندنی بهبود کیفیت خدمات، سرعت پاسخگویی و بهبود فرآیندهای سازمانی فراهم می‌گردد. (مهدی زاده و همکاران، ۱۳۹۹)

ضروری است و ایجاب می‌کند که مسئولیت‌ها مطابق مقتضیات و توانایی افراد به اشخاص رده پایین از لحاظ سلسله مراتب واگذار گردد تا هر شخص موظف به پاسخگویی به فرد بالاتر از لحاظ سلسله مراتب سازمانی خود باشد. (طاهری، ۱۴۰۱) تفویض اختیار نقش بسیار مهم و مفید را در بهره‌وری سازمان ایفا می‌کند و حائز اهمیت فوق العاده است؛ به شرطی که دقیق درک و اجرایی گردد. (طاهری، ۱۴۰۱) تفویض اختیار بر مؤلفه‌های بهره‌وری، توانایی کارکنان، حمایت سازمانی و اعتبار قوانین و تصمیمات سازمان تأثیر شگرفی دارد. بر این اساس افزایش و کاهش مقدار تفویض اختیار منجر به افزایش و کاهش بهره‌وری نیروی بشری در سازمان می‌گردد. (خاتمی، ۱۳۹۱) بین تفویض اختیار با اثربخشی، تأثیر ساختار کارآفرینانه بر اثربخشی سازمانی، توانمندسازی، یادگیری سازمانی، انگیزش مشارکت، توانمندسازی روان‌شناختی، تعهد عاطفی کارکنان، عدالت سازمانی و ابعاد آن با توانمندسازی کارکنان رابطه معنادار وجود دارند. (نظری و همکاران، ۱۳۹۴) تفویض اختیار به روند تصمیم‌گیری کمک می‌کند و رشد و تلاش کارکنان را افزایش می‌دهد. (صدقی و همکاران، ۱۳۹۶)

۱-۲-۱. عناصر، مزایا و موانع تفویض اختیار در سازمان

تفویض اختیار دارای عناصری است که عبارتند از تعیین اهداف، ارتباط، انگیزش، نظارت، ارزیابی. (دفت، ۱۳۸۸) هر کار نیاز به مراحل دارد که با درک درست و درست انجام دادن آن مراحل، می‌توان از کارها نتایج مثبت انتظار داشت. مراحل تفویض اختیار عبارتند از آماده‌سازی، برنامه‌ریزی، گفتگو، کنترل و قدردانی. (لگزیان و نوری، ۱۳۹۴)

هر فعالیت که صورت می‌گیرد حاوی مزایایی است که نشان‌دهنده درجه اهمیت آن



فعالیت است. مزایایی تفویض اختیار عبارتند از افزایش بازدهی، افزایش علاقه برای انجام کار، افزایش همکاری جمعی، رشد و توسعه فردی، کاهش اتلاف وقت، پیوستگی کارها، ایجاد فرصت برای شغل جدید. (هاشمی فر، ۱۳۷۷)

برای هر نوع فعالیت موانع معتد و وجود دارد که برای مؤثر و مفید انجام شده فعالیت‌ها، نیاز است که اقدامات مؤثر و مفید برای برداشتن موانع صورت گیرد. موانع تفویض اختیار را می‌توان به سه دسته تقسیم کرد (عبدی و همکاران، ۱۳۹۴):

۱. موانع از جانب تفویض کننده: ویژگی‌های مدیران عالی در تعیین نوع توازن کارکردی و اجتماعی که در سازمان‌ها با تفویض اختیار به دست می‌آید، نقش مهم دارند.
۲. موانع از طرف افرادی که به آن‌ها تفویض می‌شود: نه تنها مدیر، بلکه گاهی افراد در سطوح پایین‌تر سازمان نیز در پذیرش اختیارات تردید دارند که ممکن است دلایل خود را برای توجیه این عدم پذیرش هم داشته باشند.
۳. موانع از طرف سازمان: نقاط ضعف سازمان ممکن است به دلیل عدم برنامه‌ریزی کافی، اختیارات بدون نظم، عدم فرماندهی واحد، عدم وجود تاکتیک‌های نظارت کافی و عدم مدیران با ظرفیت، فرهنگ سازمانی و رقابت‌های ناسالم در داخل سازمان، مانع از تفویض اختیار گردد.

۱-۲-۲. مبانی تفویض اختیار در سازمان

هدف تحقیق در علوم اجتماعی، فهم جهان اجتماعی است. دانشمندان این حوزه برای تولید دانش درباره جهان اجتماعی، به مکاتب فلسفی و پارادایم‌های مختلف توجه دارند. تاکنون تقسیم‌بندی‌های گوناگونی از این پارادایم‌ها ارائه شده است. برخی از پژوهشگران بر دو پارادایم اثبات‌گرایی و طبیعت‌گرایی تأکید دارند، در حالی که گروهی دیگر از اثبات‌گرایی، واقع‌گرایی و انتقادی یاد می‌کنند. برخی دیگر نیز بر اثبات‌گرایی، تفسیرگرایی، عقل‌گرایی انتقادی و سایر رویکردها تأکید دارند. در عین حال، اثبات‌گرایی، واقع‌گرایی و تفسیرگرایی را می‌توان از اصلی‌ترین پارادایم‌های تحقیق در حوزه علوم اجتماعی به شمار آورد. این پارادایم‌ها، منابع مفروضات هستی‌شناختی، معرفت‌شناختی و ایده‌های نظری تحقیق‌های اجتماعی هستند. (بلیکی، ۲۰۰۹: ۹۶)



تحقیقات کمی و کیفی، دورویکرد اصلی تحقیق در علوم اجتماعی است. دانشمندان این حوزه با استفاده از این رویکردها، سعی می‌کنند دانش صحیح و واقعی را تولید کنند، نه دانش مبتنی بر عقیده و تا حد امکان از نظرهای شخصی اجتناب کنند. بحث درباره ماهیت تحقیق کیفی، بحثی زنده و مبتنی بر جنبه‌های فلسفی هستی‌شناسی و معرفت‌شناسی است. (ماسون، ۲۰۰۲: ۱۵)

انتخاب هر یک از این روش‌ها به مفروضات هستی‌شناختی و معرفت‌شناختی محقق بستگی دارد. محققانی که به فهم متن اجتماعی علاقه‌مند است، ممکن است از مشاهده همراه با مشارکت استفاده کند، در حالی که محققانی که به دنبال همبستگی‌ها و تعمیم‌های آماری است، احتمالاً از پیمایش بهره می‌برد.

۱-۳. بهبود عملکرد

نقش عملکرد کارکنان در بقای سازمان، اساسی و انکارناپذیر است. منابع انسانی در افزایش اثربخشی و کارایی سازمان نقشی کلیدی ایفا می‌کند؛ زیرا این دو عامل، موفقیت سازمان را رقم می‌زنند. موفقیت پایدار سازمان وابسته به عملکرد مطلوب و به موقع کارکنان است. (Chen and others, 2011) اثربخشی و کارایی سازمان زمانی تضمین می‌شود که کارکنان از رضایت شغلی، انگیزه، علاقه، اعتماد به نفس و توانمندی کافی برخوردار باشند. (زمانی و همکاران، ۱۳۹۲) بسیاری از صاحب‌نظران و پژوهشگران بر این باورند که اثربخشی، یکی از اصول اساسی در تمامی تحلیل‌های سازمانی است و تصور سازمانی بدون اثربخشی دشوار است. در واقع سازمان تنها در پرتو اثربخشی، به یک سازمان واقعی تبدیل می‌شود. (سیفی سالدھی، ۱۳۹۱) مدیریت منابع انسانی از طریق جذب نیروهای شایسته، ایجاد امنیت شغلی و اعتماد، مدیریت راهبردی منابع، همسوسازی کارکنان جدید با فرهنگ سازمانی، آموزش مستمر و تقویت انگیزه، می‌تواند به بهبود عملکرد منابع انسانی و در نتیجه، ارتقای اثربخشی سازمان کمک کند. (حقیقی و همکاران، ۱۳۹۳)

شاخص‌های بهبود عملکرد عبارت است از کارایی، اثربخشی، میزان تلاش منابع بشری برای سازمان، توجه به اهداف اصلی سازمان، جذابیت کار منابع بشری در سازمان، اهمیت کار منابع بشری در سازمان، رشد و توسعه منابع بشری در سازمان، رفتار شهروندی



منابع بشری در سازمان، تعامل درون‌سازمانی منابع بشری در سازمان، عملکرد وظیفه‌ای منابع بشری در سازمان، عملکرد درون‌نقشی منابع بشری در سازمان. (عسکر نژاد نوری و میر موسوی، ۱۴۰۰)

۲. پیشینه تحقیق

پیشینه تحقیق نشان‌دهنده اهمیت موضوع تحقیق، ارج نهادن به زحمات و نتایج تحقیقات پیشین، و استفاده از آن‌ها برای تسهیل و تقویت بنیه علمی و اساس تحقیق جدید است. در خصوص تفویض اختیار و تأثیرات آن در سایر کشورها، تحقیقات متعددی انجام شده است. نتایج این تحقیقات حاکی از آن است که تفویض اختیار، اثرات مثبت و مستقیم بر بهبود عملکرد منابع بشری و رشد و توسعه مستمر سازمان‌ها دارد. با این حال، محقق به یافتن تحقیقی در سازمان‌های افغانستان، موفق نشده است، ولی نتایج برخی از این تحقیقات به طور مختصر به شرح زیر است:

۱. تحقیقی که توسط (نظری و همکارانش، ۱۳۹۴) تحت عنوان «بررسی رابطه بین تفویض اختیار و ارتقای اثربخشی سرمایه بشری در سازمان‌های ورزشی استان اصفهان» انجام شده، نشان می‌دهد که بین تفویض اختیار و ارتقای اثربخشی منابع بشری، رابطه معناداری وجود دارد.

۲. تحقیقی که توسط (عسکری، ۱۳۹۶) با عنوان «رابطه بین تفویض اختیار و مسئولیت‌پذیری کارکنان» انجام شده، نشان می‌دهد که تفویض اختیار موجب افزایش مسئولیت‌پذیری کارکنان می‌شود.

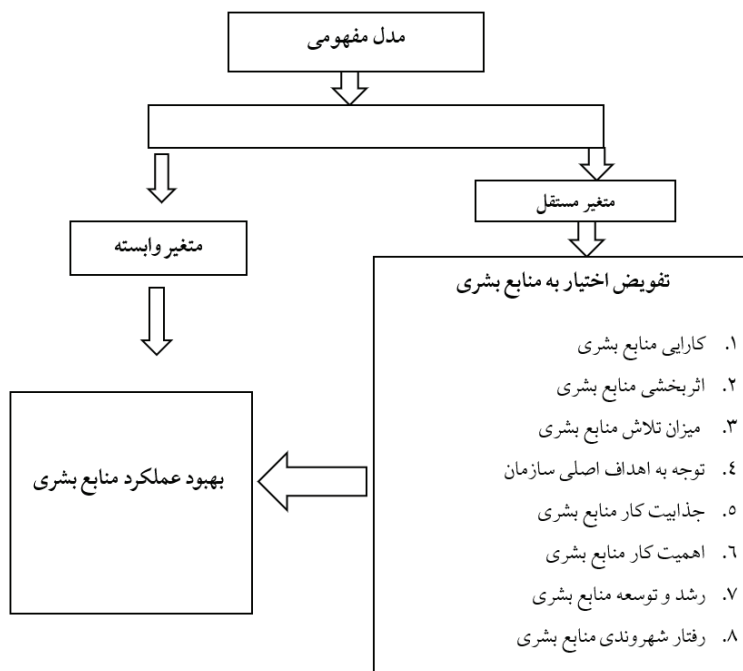
۳. تحقیقی که توسط (خاتمی، ۱۳۹۱) تحت عنوان «تأثیر تفویض اختیار بر بهره‌وری منابع بشری» انجام شده، نشان‌دهنده رابطه معنادار بین افزایش یا کاهش تفویض اختیار و تغییرات بهره‌وری است.

۴. تحقیقی که توسط (پیرایش و سادات، ۱۴۰۲) تحت عنوان «بررسی تأثیر عدم تمرکز اداری (تفویض اختیار) در بهبود عملکرد و رضایتمندی مراجعان در اتاق‌های بازرگانی» انجام شده، نتایج نشان‌دهنده رابطه مثبت و معنادار بین تفویض اختیار و بهبود عملکرد و رضایتمندی مراجعان است.



۵. تحقیقی که توسط (لگزیان و نوری، ۱۳۹۴) تحت عنوان «بررسی اهمیت راهبردی تفویض اختیار بر اثربخشی در سازمان‌های دولتی» انجام شده، نشان می‌دهد که مراحل تفویض اختیار تأثیر مثبت بر اثربخشی دارد..

۳. مدل مفهومی



شکل (۱) مدل مفهومی تحقیق، محقق ساخته.

۴. روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی است و از نوع توصیفی-تیینی، با روش همبستگی انجام می‌شود. در این تحقیق، تأثیر تفویض اختیار بر بهبود عملکرد منابع بشری بررسی می‌شود تا میزان تأثیر آن بر بهبود عملکرد منابع بشری در وزارت معادن و پترولیم مشخص گردد. تحقیق توصیفی به تحلیل شرایط موجود می‌پردازد و سعی دارد روابط میان عوامل و متغیرها را کشف کند. این نوع تحقیق شامل مجموعه‌ای از روش‌ها است که هدف آن‌ها



توصیف عینی، واقعی، منظم و دقیق خصوصیات یک پدیده یا وضعیت است. هدف اصلی تحقیق توصیفی شناسایی وضع موجود است، نه قضاوت درباره آن یا بررسی روابط موجود بین عوامل و متغیرهای مختلف.

تحقیق تبیینی، که به تحقیق علمی نیز معروف است، به دنبال شناسایی روابط علی و معلولی بین متغیرهای مختلف است. در علوم اجتماعی، بررسی روابط علی به صورت قطعی مطرح نیست؛ زیرا در این حوزه پدیده‌های زیادی دخیل هستند. بنابراین، این نوع روابط معمولاً با درصدی از احتمال بیان می‌شود. تحقیق تبیینی یک استراتژی تحقیق آمیخته است که نتایج تحلیل‌های کمی را با روش‌های کیفی تحلیل و در نهایت یکپارچه می‌سازد. این نوع تحقیق زمانی استفاده می‌شود که برای توصیف نتایج معنادار یا غیر معنادار به داده‌ها نیاز باشد.

تحقیق همبستگی یکی از زیرمجموعه‌های تحقیقات توصیفی است که با هدف نشان دادن رابطه میان متغیرها و میزان آن انجام می‌شود. در تحقیق همبستگی، تلاش بر شناسایی نوع رابطه میان متغیرها است. همبستگی مثبت زمانی رخ می‌دهد که جهت تغییر در یک متغیر با جهت تغییر در متغیر دیگر همسو باشد و بالعکس. پس از کشف رابطه میان متغیرها و تعیین جهت آن، ضریب همبستگی محاسبه می‌شود.

در روش تحلیلی، با تحلیل داده‌های کیفی و کمی یا ترکیبی، از داده‌های جدید و موجود برای پاسخ به پرسش‌های تحقیق استفاده می‌شود و در نهایت نتایج پایانی ارائه می‌گردد.

۵. روش جمع‌آوری داده‌ها

در این تحقیق از داده‌های دست‌اول و دست‌دوم استفاده می‌شود. به عبارت دیگر، اطلاعات از طریق منابع کتابخانه‌ای و پرسشنامه جمع‌آوری شده و سپس تجزیه و تحلیل می‌گردد.

۵-۱. روش نمونه‌گیری و حجم نمونه

حجم نمونه در روش تحقیق اهمیت زیادی دارد؛ زیرا نماینده‌ای از جامعه آماری است. بنابراین، لازم است که نمونه تحقیق با استفاده از روش‌های علمی و آماری محاسبه شود تا میزان خطا در نمونه‌گیری کنترل گردد. اگر حجم نمونه کم برآورد شود، خطا افزایش می‌یابد



و نتایج تحقیق قابل اتکا نخواهد بود. از سوی دیگر، اگر حجم نمونه زیاد باشد، ممکن است مشکلاتی ایجاد کند و حتی عامل افزایش خطا شود.

جامعه آماری این تحقیق وزارت معادن و پترولیم است که مجموع آن شامل ۱۶۰۰ نفر است. پرسش نامه‌ها به صورت تصادفی طبقه‌ای توزیع و جمع‌آوری شده است. حجم نمونه از میان جامعه آماری با استفاده از فرمول کوکران محاسبه شده و به طور دقیق ۳۱۰ نفر تعیین شد. سطح اطمینان در این تحقیق ۹۵ درصد است و احتمال خطا یا سطح مجاز خطا ۵ درصد در نظر گرفته شده است. کاهش سطح اطمینان به کمتر از ۹۵ درصد از درجه اطمینان تحقیق می‌کاهد و افزایش آن به ۹۹ درصد نیز ممکن است باعث افزایش احتمال خطا شود، زیرا ۱ درصد احتمال خطا در تحقیق‌های علوم انسانی چندان قابل اعتماد نیست. در علوم انسانی عوامل متعدد و پیچیده‌ای وجود دارد که ممکن است محقق به دلایل مختلف نتواند برخی از این عوامل را به طور کامل درک کند.

در جمع‌آوری داده‌ها، از روش تصادفی طبقه‌ای استفاده می‌شود؛ زیرا وزارت معادن و پترولیم دارای چندین ریاست است و هر ریاست چندین شبه‌ریاست دارد. این روش برای تعمیم دادن بهتر نتایج به جامعه آماری مناسب است. با استفاده از فرمول کوکران، بخشی کوچک از جامعه انتخاب می‌شود که حداقل نمونه مورد نیاز در مطالعه به دست می‌آید و مقدار واریانس صفت مورد بررسی در جامعه نیز افزایش می‌یابد.

۲-۵. روش و ابزار تجزیه و تحلیل داده‌ها

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها ترکیبی (کیفی و کمی) است و ابزار آن نرم‌افزار SPSS است که داده‌های جمع‌آوری شده، توسط آن تجزیه و تحلیل می‌شود. بخش کیفی تحقیق به بررسی نظریه‌ها، کتاب‌ها، تحقیقات و مقالات موجود در زمینه تفویض اختیار و اثرات آن اختصاص دارد. بخش کمی تحقیق مربوط به داده‌های دست‌اول است که از طریق پرسشنامه جمع‌آوری شده و به داده‌های کمی تبدیل می‌شود. علت استفاده از نرم‌افزار SPSS به دلیل جامعیت آن در تحقیقات علوم انسانی است؛ زیرا سایر نرم‌افزارها چنین قابلیت‌هایی ندارد.



۶. یافته‌های تحقیق

۶-۱. ضریب کرونباخ

این ضریب نشان‌دهنده هماهنگی و پایایی سوالات تحقیق است. اگر ضریب کرونباخ بیشتر از ۰/۷ باشد، قابل اعتماد و اتکا است و در غیر این صورت، اعتبار کمتری دارد. ضریب آلفای کرونباخ در این تحقیق ۰/۸۲۵ است که نشان‌دهنده هماهنگی و همبستگی مناسب میان سوالات تحقیق است. ضریب آلفای کرونباخ و پایانی پرسشنامه توسط نرم‌افزار SPSS محاسبه شده‌اند که عبارتند از:

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	310	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	310	100.0
Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha		N of Items	
.825		11	

۶-۲. آمارهای توصیفی

در جداول ذیل مشخصات وضعیت مدنی، سن، درجه تحصیلات و تجربه کاری پاسخ‌دهندگان به صورت کامل و شفاف است که نیاز به توضیح ندارد.

وضعیت مدنی					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مجرد	30	9.7	9.7	9.7
	متاهل	280	90.3	90.3	100.0
	Total	310	100.0	100.0	



سن					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2535-	143	46.1	46.1	46.1
	3545-	109	35.2	35.2	81.3
	4560-	51	16.5	16.5	97.7
	از 60 بالا	7	2.3	2.3	100.0
	Total	310	100.0	100.0	

درجه تحصیلات					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دوازده	5	1.6	1.6	1.6
	نیمه عالی	24	7.7	7.7	9.4
	لیسانس	218	70.3	70.3	79.7
	مامتری	58	18.7	18.7	98.4
	دکتر	5	1.6	1.6	100.0
	Total	310	100.0	100.0	

تجربه کاری					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5-سال 1	97	31.3	31.3	31.3
	5-10 سال	83	26.8	26.8	58.1
	10-20 سال	95	30.6	30.6	88.7
	20-35 سال	26	8.4	8.4	97.1
	بالا 35 سال	9	2.9	2.9	100.0
	Total	310	100.0	100.0	

۷. سؤالات تحقیق

این تحقیق حاوی یازده سؤال است که جواب‌ها به دست آمده توسط نرم‌افزار SPSS به صورت کامل و شفاف برای هر سؤال به صورت جداگانه تحلیل و تجزیه شده است. سؤالات تحقیق عبارتند از:

۷-۱. به نظر شما تفویض اختیار بر کارایی منابع بشری چقدر تأثیر دارد؟

سؤال ۱					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	کم (20-40)	6	1.9	1.9	1.9
	متوسط (40-60)	84	27.1	27.1	29.0
	زیاد (60-80)	116	37.4	37.4	66.5
	خیلی زیاد (80-100)	62	20.0	20.0	86.5
	%100	42	13.5	13.5	100.0
	Total	310	100.0	100.0	

۷-۲. به نظر شما تفویض اختیار بر اثربخشی منابع بشری چقدر تأثیر دارد؟

سؤال ۲					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	کم (20-40)	13	4.2	4.2	4.2
	متوسط (40-60)	49	15.8	15.8	20.0
	زیاد (60-80)	133	42.9	42.9	62.9
	خیلی زیاد (80-100)	75	24.2	24.2	87.1
	%100	40	12.9	12.9	100.0
	Total	310	100.0	100.0	

۷-۳. به نظر شما تفویض اختیار بر میزان تلاش منابع بشری چقدر تأثیر دارد؟

سؤال ۳					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	کم (20-40)	20	6.5	6.5	6.5
	متوسط (40-60)	55	17.7	17.7	24.2
	زیاد (60-80)	67	21.6	21.6	45.8
	خیلی زیاد (80-100)	146	47.1	47.1	92.9
	%100	22	7.1	7.1	100.0
	Total	310	100.0	100.0	

۷-۴. به نظر شما تفویض اختیار بر توجه به اهداف اصلی سازمان چقدر تأثیر دارد؟

سؤال ۴					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ندارد	1	.3	.3	.3
	خیلی کم (0-20)	6	1.9	1.9	2.3
	کم (20-40)	7	2.3	2.3	4.5
	متوسط (40-60)	30	9.7	9.7	14.2
	زیاد (60-80)	118	38.1	38.1	52.3
	خیلی زیاد (80-100)	123	39.7	39.7	91.9
	%100	25	8.1	8.1	100.0
	Total	310	100.0	100.0	





۷-۵. به نظر شما تفویض اختیار بر جذابیت کار منابع بشری چقدر تأثیر دارد؟

سؤال ۵					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ندارد	4	1.3	1.3	1.3
	خیلی کم (0-20)	1	.3	.3	1.6
	کم (20-40)	9	2.9	2.9	4.5
	متوسط (40-60)	54	17.4	17.4	21.9
	زیاد (60-80)	126	40.6	40.6	62.6
	خیلی زیاد (80-100)	75	24.2	24.2	86.8
	%100	41	13.2	13.2	100.0
	Total	310	100.0	100.0	

۷-۶. به نظر شما تفویض اختیار بر اهمیت کار منابع بشری چقدر تأثیر دارد؟

سؤال ۶					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم (0-20)	4	1.3	1.3	1.3
	کم (20-40)	1	.3	.3	1.6
	متوسط (40-60)	56	18.1	18.1	19.7
	زیاد (60-80)	139	44.8	44.8	64.5
	خیلی زیاد (80-100)	90	29.0	29.0	93.5
	%100	20	6.5	6.5	100.0
	Total	310	100.0	100.0	



۷-۷. به نظر شما تفویض اختیار بر رشد و توسعه منابع بشری چقدر تأثیر دارد؟

سؤال ۷					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم (0-20)	1	.3	.3	.3
	کم (20-40)	18	5.8	5.8	6.1
	متوسط (40-60)	37	11.9	11.9	18.1
	زیاد (60-80)	80	25.8	25.8	43.9
	خیلی زیاد (80-100)	120	38.7	38.7	82.6
	%100	54	17.4	17.4	100.0
	Total	310	100.0	100.0	

۷-۸. به نظر شما تفویض اختیار بر رفتاری شهروندی منابع بشری چقدر تأثیر دارد؟

سؤال ۸					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم (0-20)	1	.3	.3	.3
	کم (20-40)	24	7.7	7.7	8.1
	متوسط (40-60)	71	22.9	22.9	31.0
	زیاد (60-80)	97	31.3	31.3	62.3
	خیلی زیاد (80-100)	97	31.3	31.3	93.5
	%100	20	6.5	6.5	100.0
	Total	310	100.0	100.0	

۷-۹. به نظر شما تفویض اختیار بر تعامل درون سازمانی منابع بشری چقدر تأثیر دارد؟

سؤال ۹					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent



Valid	خیلی کم (0-20)	10	3.2	3.2	3.2
	کم (20-40)	10	3.2	3.2	6.5
	متوسط (40-60)	63	20.3	20.3	26.8
	زیاد (60-80)	97	31.3	31.3	58.1
	خیلی زیاد (80-100)	90	29.0	29.0	87.1
	%100	40	12.9	12.9	100.0
	Total	310	100.0	100.0	

۱۰-۷. به نظر شما تفویض اختیار بر عملکرد وظیفه‌ای منابع بشری چقدر تأثیر دارد؟

سؤال ۱۰					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم (0-20)	4	1.3	1.3	1.3
	کم (20-40)	8	2.6	2.6	3.9
	متوسط (40-60)	49	15.8	15.8	19.7
	زیاد (60-80)	88	28.4	28.4	48.1
	خیلی زیاد (80-100)	112	36.1	36.1	84.2
	%100	49	15.8	15.8	100.0
	Total	310	100.0	100.0	

۱۱-۷. به نظر شما تفویض اختیار بر عملکرد درون نقشی منابع بشری چه تأثیر دارد؟

سؤال ۱۱					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم (0-20)	1	.3	.3	.3
	کم (20-40)	22	7.1	7.1	7.4
	متوسط (40-60)	53	17.1	17.1	24.5
	زیاد (60-80)	107	34.5	34.5	59.0



	خیلی زیاد (80-100)	110	35.5	35.5	94.5
	100%	17	5.5	5.5	100.0
	Total	310	100.0	100.0	

۸. فرضیه‌های تحقیق

این تحقیق حاوی یک فرضیه اصلی و یازده فرضیه فرعی است که فرضیه‌های فرعی به صورت جداگانه در ذیل مورد بررسی قرار می‌گیرد.

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnova			SHapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
سؤال 1	.227	310	.000	.887	310	.000
سؤال 2	.230	310	.000	.902	310	.000
سؤال 3	.288	310	.000	.859	310	.000
سؤال 4	.224	310	.000	.856	310	.000
سؤال 5	.205	310	.000	.893	310	.000
سؤال 6	.230	310	.000	.879	310	.000
سؤال 7	.239	310	.000	.892	310	.000
سؤال 8	.191	310	.000	.912	310	.000
سؤال 9	.174	310	.000	.913	310	.000
سؤال 10	.219	310	.000	.901	310	.000
سؤال 11	.209	310	.000	.896	310	.000
a. Lilliefors Significance Correction						

بر اساس Tests of Normality، مقادیر به دست آمده Sig برای هر سؤال کمتر از سطح خطا مجاز است. در این صورت شواهد کافی برای رد فرضیه‌های صفری (H_0) وجود ندارد، پس فرضیه‌های صفری تأیید می‌شود. فرضیه‌ها به صورت جداگانه بررسی می‌شود، برای تأیید و ردشان که عبارتند از:



۱. تفویض اختیار بر کارایی منابع بشری تأثیر دارد.
این فرضیه تأیید می‌گردد؛ زیرا شواهد کافی برای تأییدش وجود دارد. بر اساس Tests of Normality مقادیر به دست آمده Sig برای این فرضیه کمتر از سطح خطا مجاز است؛ پس فرضیه‌های صفری تأیید می‌گردد.
۲. تفویض اختیار بر اثربخشی منابع بشری تأثیر دارد.
این فرضیه تأیید می‌گردد؛ زیرا که شواهد کافی برای تأییدش وجود دارد. بر اساس Tests of Normality مقادیر به دست آمده Sig برای این فرضیه کمتر از سطح خطا مجاز است؛ پس فرضیه‌های صفری تأیید می‌گردد.
۳. تفویض اختیار بر میزان تلاش منابع بشری تأثیر دارد.
این فرضیه تأیید می‌گردد؛ زیرا که شواهد کافی برای تأییدش وجود دارد. بر اساس Tests of Normality مقادیر به دست آمده Sig برای این فرضیه کمتر از سطح خطا مجاز است؛ پس فرضیه‌های صفری تأیید می‌گردد.
۴. تفویض اختیار بر توجه به اهداف اصلی سازمان تأثیر دارد.
این فرضیه تأیید می‌گردد؛ زیرا که شواهد کافی برای تأییدش وجود دارد. بر اساس Tests of Normality مقادیر به دست آمده Sig برای این فرضیه کمتر از سطح خطا مجاز است؛ پس فرضیه‌های صفری تأیید می‌گردد.
۵. تفویض اختیار بر جذابیت کار منابع بشری تأثیر دارد.
این فرضیه تأیید می‌گردد؛ زیرا که شواهد کافی برای تأییدش وجود دارد. بر اساس Tests of Normality مقادیر به دست آمده Sig برای این فرضیه کمتر از سطح خطا مجاز است؛ پس فرضیه‌های صفری تأیید می‌گردد.
۶. تفویض اختیار بر اهمیت کار منابع بشری تأثیر دارد.
این فرضیه تأیید می‌گردد؛ زیرا که شواهد کافی برای تأییدش وجود دارد. بر اساس Tests of Normality مقادیر به دست آمده Sig برای این فرضیه کمتر از سطح خطا مجاز است؛ پس فرضیه‌های صفری تأیید می‌گردد.



۷. تفویض اختیار بر رشد و توسعه منابع بشری تأثیر دارد.

این فرضیه تأیید می‌گردد؛ زیرا که شواهد کافی برای تأییدش وجود دارد. بر اساس Tests of Normality of مقادیر به دست آمده Sig برای این فرضیه کمتر از سطح خطا مجاز است؛ پس فرضیه‌های صفری تأیید می‌گردد.

۸. تفویض اختیار بر رفتاری شهروندی منابع بشری تأثیر دارد.

این فرضیه تأیید می‌گردد؛ زیرا که شواهد کافی برای تأییدش وجود دارد. بر اساس Tests of Normality of مقادیر به دست آمده Sig برای این فرضیه کمتر از سطح خطا مجاز است؛ پس فرضیه‌های صفری تأیید می‌گردد.

۹. تفویض اختیار بر تعامل درون‌سازمانی منابع بشری تأثیر دارد.

این فرضیه تأیید می‌گردد؛ زیرا که شواهد کافی برای تأییدش وجود دارد. بر اساس Tests of Normality of مقادیر به دست آمده Sig برای این فرضیه کمتر از سطح خطا مجاز است؛ پس فرضیه‌های صفری تأیید می‌گردد.

۱۰. تفویض اختیار بر عملکرد وظیفه‌ای منابع بشری تأثیر دارد.

این فرضیه تأیید می‌گردد؛ زیرا که شواهد کافی برای تأییدش وجود دارد. بر اساس Tests of Normality of مقادیر به دست آمده Sig برای این فرضیه کمتر از سطح خطا مجاز است؛ پس فرضیه‌های صفری تأیید می‌گردد.

۱۱. تفویض اختیار بر عملکرد درون‌نقشی منابع بشری تأثیر دارد.

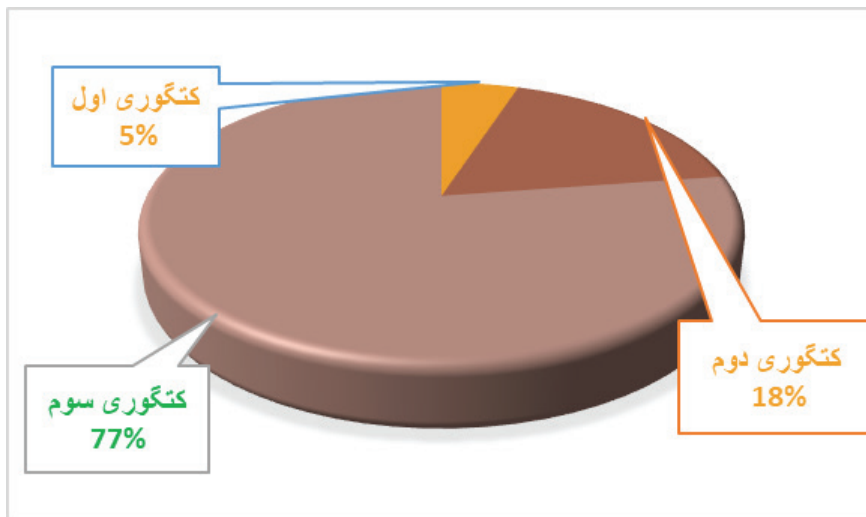
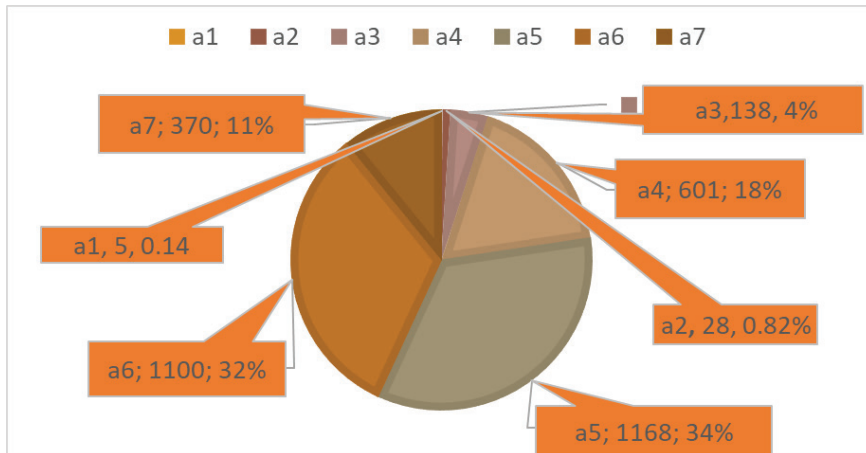
این فرضیه تأیید می‌گردد؛ زیرا که شواهد کافی برای تأییدش وجود دارد. بر اساس Tests of Normality of مقادیر به دست آمده Sig برای این فرضیه کمتر از سطح خطا مجاز است؛ پس فرضیه‌های صفری تأیید می‌گردد.

۹. سنجش فیصدی و تعداد افراد بر اساس گزینه سؤالات

$$۳۴۱۰ = ۳۱۰ \times ۱۱$$

در این تحقیق ۳۱۰ پرسشنامه توزیع شد، هر پرسشنامه ۱۱ سؤال و هر سؤال هفت گزینه داشت. لذا مجموع سؤالات ۳۴۱۰ سؤال می‌شود که برحسب آن فیصد برای گزینه سؤالات مشخص می‌شود. سمبول‌ها عبارتند از تأثیر ندارد a1، تأثیر خیلی کم دارد a2، تأثیر کم

دارد a3، تأثیر متوسط دارد a4، تأثیر زیاد دارد a5، تأثیر خیلی زیاد دارد a6، تأثیر صد درصد دارد a7.



جواب‌ها به سه کتنگوری تقسیم می‌گردد؛ کتنگوری اول: تأثیر ندارد، تأثیر خیلی کم دارد، تأثیر کم دارد. کتنگوری دوم؛ تأثیر متوسط دارد. کتنگوری سوم؛ تأثیر زیاد دارد، تأثیر خیلی زیاد دارد. تأثیر صددرصد دارد. فیصدی کتنگوری اول. $5/146$ و از دوم $17/6246$ و از سوم $77/3608$ است که مجموعشان 100% می‌گردد. بیشترین درصدی را کتنگوری



سوم تشکیل می‌دهد که تأثیر بالای تفویض اختیار بر بهبود عملکرد منابع بشری را نشان می‌دهد. در کتگوری اول تفویض اختیار توصیه نمی‌گردد، در کتگوری دوم تفویض اختیار توصیه می‌گردد و در کتگوری سوم تفویض اختیار بسیار تأکید می‌گردد که سازمان‌ها انجام بدهند و حمایت کافی و وافر نمایند.

کتگوری سوم بیشترین فیصدی را تشکیل می‌دهد. بنابراین، طبق نتایج موجود فرضیه اصلی نیز تأیید می‌گردد که تفویض اختیار تأثیر بر بهبود عملکرد منابع بشری در وزارت معادن و پترولیم دارد.

نتیجه‌گیری

نتیجه به‌دست‌آمده از پاسخ‌ها به سه دسته تقسیم می‌شود: در دسته اول، تفویض اختیار توصیه نمی‌شود، در دسته دوم تفویض اختیار توصیه می‌شود و در دسته سوم، تأکید زیادی بر این است که وزارت معادن و پترولیم باید تفویض اختیار را انجام داده و از آن به‌طور کافی حمایت نماید، تا بهبود مستمر و قابل توجه عملکرد منابع بشری به همراه داشته باشد. بنابراین طبق نتایج این تحقیق، تفویض اختیار بر بهبود عملکرد منابع بشری در وزارت معادن و پترولیم، تأثیر مثبت و قابل توجهی دارد. به مدیران و کارمندان سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود که در سطوح مختلف سازمانی برای رشد و توسعه فکری، فرهنگی، عاطفی، اجتماعی و سیاسی منابع بشری و بهبود عملکرد آن‌ها، تفویض اختیار را به‌طور مؤثر ایجاد و از آن حمایت کنند تا به این وسیله، اهداف سازمانی و فردی به نحو بهتری محقق گردد. به‌طور خاص، نتایج این تحقیق نشان‌دهنده تأثیرات زیاد و مثبت تفویض اختیار بر بهبود عملکرد منابع بشری است که شامل موارد زیر می‌شود:

۱. تفویض اختیار بر کارایی منابع بشری تأثیر دارد؛ زمانی که تفویض اختیار افزایش یابد، کارایی منابع بشری نیز افزایش می‌یابد.
۲. تفویض اختیار بر اثربخشی منابع بشری تأثیر دارد؛ زمانی که تفویض اختیار افزایش یابد، اثربخشی منابع بشری نیز افزایش می‌یابد.
۳. تفویض اختیار بر میزان تلاش منابع بشری تأثیر دارد؛ زمانی که تفویض اختیار افزایش یابد، میزان تلاش منابع بشری نیز افزایش می‌یابد.



۴. تفویض اختیار بر توجه به اهداف اصلی سازمان تأثیر دارد؛ زمانی که تفویض اختیار افزایش یابد، توجه به اهداف اصلی سازمان نیز افزایش می‌یابد.
۵. تفویض اختیار بر جذابیت کار منابع بشری تأثیر دارد؛ زمانی که تفویض اختیار افزایش یابد، جذابیت کار منابع بشری نیز افزایش می‌یابد.
۶. تفویض اختیار بر اهمیت کار منابع بشری تأثیر دارد؛ زمانی که تفویض اختیار افزایش یابد، اهمیت کار منابع بشری نیز افزایش می‌یابد.
۷. تفویض اختیار بر رشد و توسعه منابع بشری تأثیر دارد؛ زمانی که تفویض اختیار افزایش یابد، رشد و توسعه منابع بشری نیز افزایش می‌یابد.
۸. تفویض اختیار بر رفتار شهروندی منابع بشری تأثیر دارد؛ زمانی که تفویض اختیار افزایش یابد، رفتار شهروندی منابع بشری نیز افزایش می‌یابد.
۹. تفویض اختیار بر تعامل درون‌سازمانی منابع بشری تأثیر دارد؛ زمانی که تفویض اختیار افزایش یابد، تعامل درون‌سازمانی منابع بشری نیز افزایش می‌یابد.
۱۰. تفویض اختیار بر عملکرد وظیفه‌ای منابع بشری تأثیر دارد؛ زمانی که تفویض اختیار افزایش یابد، عملکرد وظیفه‌ای منابع بشری نیز افزایش می‌یابد.
۱۱. تفویض اختیار بر عملکرد درون‌نقشی منابع بشری تأثیر دارد؛ زمانی که تفویض اختیار افزایش یابد، عملکرد درون‌نقشی منابع بشری نیز افزایش می‌یابد.

فهرست منابع

۱. ایران زاده، سلیمان، عماری، حسین، حسینی، سید علی، (۱۳۸۶)، «بررسی تأثیر ارزشیابی در بهبود عملکرد کارکنان شبکه بهداشت و درمان هشت رود»، علوم مدیریت، شماره ۳.
۲. بنتون، تد و کرایب، یان، (۱۳۸۴)، فلسفه علوم اجتماعی، (ترجمه: شهناز مسمی پرست و محمود متحد)، تهران: نشر آگه.
۳. پلاگ، فرد؛ بیس، دانیل، (۱۳۹۰)، انسان شناسی فرهنگی، ناشر، علمی، (ترجمه: محسن ثلاثی)، چاپ نهم.
۴. پیرایش، رضا و شاه سادات، سیدعرب، (۱۴۰۲)، «بررسی تأثیر عدم تمرکز اداری (تفویض اختیار) در بهبود عملکرد و رضایتمندی مراجعان در اطاق‌های بازگانی»، ششمین کنفرانس بین المللی تحول در مدیریت، اقتصاد و حسابداری.
۵. پیکانی مهربان، هادی؛ معصومه، دانستانی، (۱۳۹۴)، «کارکردهای مدیریت منابع انسانی در عرصه جهانی و چالش‌های آن»، چالش‌های جهان، دوره اول، شماره ۱.
۶. توکلی بنات، وحید، (۱۴۰۱)، «بررسی نحوه تأثیرگذاری تفویض اختیار در سازمان‌ها»، نهمین کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد و حسابداری.
۷. حقیقی، محمد علی، ابراهیمی، ساره و قاسمی، حمیدرضا، (۱۳۹۳)، «شایستگی منابع انسانی عامل راهبردی در جهت بهبود عملکرد سازمان»، مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۱۹.
۸. خاتمی، حسین، (۱۳۹۱)، «تأثیر تفویض اختیار بر بهره‌وری منابع بشری منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی»، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، شماره ۴، ص ۴۹-۶۲.
۹. دستگردی، کاظم، گودرزی، محمود، اسدی، حسن و دستگردی، مهدی، (۱۳۸۹)، «ارتباط توانمندسازی با یادگیری سازمانی کارکنان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران»، مدیریت ورزشی، دوره ۷، شماره ۷.
۱۰. دفت، ریچاردال، (۱۳۸۸)، تئوری سازمان و طراحی ساختار، (ترجمه: علی پارسائیان و سید محمد اعرابی)، تهران: نشر بازگانی.





۱۱. سائر، اندرو، (۱۳۸۵)، روش در علوم اجتماعی: یک رویکرد رئالیستی، (ترجمه: عماد فروغ)، تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
۱۲. سیفی سالدھی، محمدهادی، کوزه چیان، هاشم، احسانی، محمد و سیفی سالدھی، مهدی، (۱۳۹۱)، «تأثیر ساختار کارآفرینانه بر اثربخشی در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران»، مطالعات مدیریت ورزشی، شماره ۱۳، صص ۲۱۵-۲۳۶.
۱۳. طاهری، فاطمه، (۱۴۰۱)، «مدیریت و تفویض اختیار در سازمان»، هشتمین کنفرانس علمی نقش مدیریت در چشم انداز ۱۴۰۴.
۱۴. عسکرزاد نوری، باقر و میر موسوی، معصومه، (۱۴۰۰)، «فرا تحلیل شاخص‌های کلید مدیریت منابع انسانی مؤثر بر بهبود عملکرد کارکنان»، فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، شماره ۱۰۱.
۱۵. عسکری، عبدالمجید، (۱۳۹۶)، «رابطه تفویض اختیار و مسولیت پذیری کارکنان»، کنفرانس‌های پژوهش‌های نوین ایران و جهان در مدیریت، اقتصاد، حسابداری و علوم اسلامی.
۱۶. علاقه‌بند، علی، (۱۳۸۲)، مبانی و اصول مدیریت آموزشی، تهران: نشر ارسبان و روان.
۱۷. فروغی نسب، رجب علی و کریمان، احمد رضا (۱۳۸۱)، «تفویض اختیار در سازمان مزایا، معایب، موانع و محدودیت‌ها»، توسعه مدیریت، شماره ۳۸، صص ۴۶-۴۹.
۱۸. لگزیان، محمد و نوری، سید رضا، (۱۳۹۴)، «بررسی اهمیت راهبردی تفویض اختیار بر اثربخشی در سازمان‌های دولتی (مطالعه موردی: شهرداری مشهد)»، پژوهش بهبود مدیریت، شماره ۳، صص ۱۶۷-۱۸۳.
۱۹. مهدی زاده رستم، مهدی، پیروز، پیمان و اخروی، حسین، (۱۳۹۹)، «تفویض اختیار در سازمان‌ها و تفاوت تمرکزگرایی در مقابل تمرکززدایی کارکنان»، چشم انداز حسابداری و مدیریت، شماره ۳۲، صص ۹۰-۱۰۰.
۲۰. میلز، سی رایت، (۱۳۸۲)، بینش جامعه‌شناختی، (ترجمه: عبدالمعبود انصاری)، تهران: شرکت سهامی انتشار.



۲۱. هاشمی فر، اسماعیل، (۱۳۷۷)، «تفویض اختیار چرا و چگونه»، اصلاح و تربیت، شماره ۵۰، ص ۳۵-۴۲.
۲۲. ولی پور، محمد علی، دوستار، محمد و آریامنش، تیمور، (۱۳۹۲)، «تفویض اختیار مدیران در نظام های اداری ایران»، دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین، گرگان.
۲۳. یزدانی، حمیدرضا، باتمانی، محمد امین، محمدی ترکنانی، احسان و داستانی، نازنین، (۱۳۹۹)، «چالش های سبک مدیریتی برای توسعه صنعت حوروسازی سای، واکاوی الگوهای ذهنی در خصوص تفویض اختیار»، بهبود مدیریت، دوره ۴۹، شماره ۳، ص ۱۰۱-۱۲۲.
24. Barbour, Rosaline. S. (2007) *Introducing Qualitative Research: A Student's Guide to the Craft of Doing*, Sage Publications Ltd.
25. Blaikie, Norman. (2009) *Designing Social Research*, Cambridge: Polity Press.
26. Chen, G., Tjosvold, D., Li, N., Fu, Y. & Liu, D. (2011) Knowledge management in Chinese organizations: collectivist values for openminded discussions. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(16): 3393-3412.
27. Eldor, L. (2017) Looking on the bright side: The positive role of organisational politics in the relationship between employee engagement and performance at work. *Applied Psychology*, 66(2), 233-259.
28. Harding, S. (1987) "Introduction: Is There a Feminist Method?". In S. Harding (Ed.), *Feminism and Methodology: Social Science Issues* (pp. 1-14)
29. Schwandt, T. (2001) *A Dictionary of Qualitative Inquiry* (2nd ed.), Thousand Oaks, CA: Sage.
30. Walliman, Nicholas. S. R. (2006) *Social Research Methods*, Sage Publications Ltd.
31. Wei F, Yuan X, Di Y.(2010) Effects of transactional leadership, psychological empowerment and empowerment climate on creative performance of: Across-level study. *Frontiers of Business Research in china*, Volume 4, Issue 1, PP 29-46.

تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت مراجعین (مطالعه موردی: ریاست پاسپورت-کابل)

صادق خاوری^۱ | اسدالله احمدی^۲

چکیده

این تحقیق با هدف بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با رضایت مراجعین در سازمان‌های افغانستان، به خصوص در ریاست پاسپورت (کابل) انجام شده است. مسئله اصلی تحقیق این است که چه رابطه‌ای بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت مراجعین ریاست پاسپورت، می‌تواند وجود داشته باشد. برای یافتن پاسخ این پرسش، تحقیق با رویکرد توصیفی-تبیینی و با استفاده از روش همبستگی و رویکرد تحلیلی صورت گرفته است. روش تجزیه و تحلیل ترکیبی (کیفی و کمی) با استفاده از ابزار نرم‌افزاری (SPSS) است. جامعه آماری تحقیق، ریاست پاسپورت (۴۰۰۰ نفر) بودند که حجم نمونه (۳۵۰ نفر) طبق فرمول کوکران تعیین و به صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. داده‌های توسط پرسش‌نامه خودساخته، با ضریب الفای کرونباخ (۰/۹۳۳) به دست آمده است. نتیجه و یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت مراجعین، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

کلیدواژه‌ها: رفتار، رفتار سازمانی، شهروندی، رفتار شهروندی، رضایت مراجع

۱. ماستری اداره عامه، دانشکده علوم انسانی، جامعه المصطفی العالمیه (نماینده افغانستان)، کابل، افغانستان

۲. دکتری قران و علوم گرایش مدیریت، جامعه المصطفی العالمیه، قم، ایران

سازمان‌ها به اشکال مختلف برای رسیدن به اهداف خود، فعالیت‌های گوناگونی دارند. برای به دست آوردن اهداف فردی و جمعی در سازمان‌ها، تلاش و همکاری، ایثار و شجاعت در فعالیت‌های جمعی، به‌عنوان یک اصل مهم نیاز بوده و هست. شکل‌گیری سازمان‌ها مدرن و پیچیده در محیط چالشی، نحوه‌ای فعالیت و نگاه افراد به منابع بشری و ابزار کار را دگرگون کرده است. رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهایی است که برای سازمان مفیدند، داوطلبانه صورت می‌گیرد و باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شوند. رفتار شهروندی یک راهکار مهم و با ارزش برای دستیابی به اهداف سازمان است. دربارهٔ ابعاد رفتار شهروندی سازمانی اجماع نظر کامل وجود ندارد؛ اما کاربردی‌ترین دسته‌بندی از رفتار شهروندی سازمانی، متعلق به «اورگان» است که شامل مؤلفه‌های جوانمردی، نوع‌دوستی، آداب اجتماعی، وجدان کاری و نزاکت می‌باشند. (حسینی و کاخکی قلی پور: ۱۳۸۴) یکی از اهداف اصلی هر سازمان جلب رضایت مشتریان و دریافت‌کنندگان خدمات از طریق ارائه خدمات با کیفیت و مطلوب است. لذا سازمان‌ها تلاش دارند که با روش‌های مختلف خواسته‌های منطقی و قانونی متقاضیان خدمات را دریافت و در قبال آن پاسخگویی مناسب را داشته باشند. (قازاریان، ۱۳۷۹)

درک مفهوم رضایت به دلیل ذهنی بودن آن، کار آسانی نیست و بستگی به دیدگاه‌های مختلف دارد. رضایت از تفاوت میان انتظارات مشتری و استنباط او از کیفیت محصول یا خدمت عرضه شده حاصل می‌شود. (هیز، ۱۳۸۱) به لحاظ عملی، رضایت مراجعین به میزانی است که نیازها، خواسته‌ها و انتظاراتشان از عملکرد سازمان مورد مراجعه برآورده شود. (Pascoe, ۱۹۸۳) رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش اساسی که در بهبود عملکرد سازمان‌ها و نیز در کارایی و اثربخشی آن‌ها دارد، از اهمیت زیادی برخوردار است. تبیین رفتار شهروندی سازمانی و بررسی تأثیر مثبت آن بر رضایت مراجعین، کمک خواهد کرد تا مسئولین به چنین رفتار مفید، آگاهی پیدا کرده و اجرایی نمایند. بنابراین با توجه به این‌که تا به حال تحقیقی دربارهٔ بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های افغانستان به‌ویژه در ریاست پاسپورت با رضایت مراجعین صورت نگرفته است. چپستی





رابطه رفتار شهروندی سازمانی با رضایت مراجعین در ریاست پاسپورت، مسئله اصلی این تحقیق است. این یک خلأ علمی است و نیاز به پوشش دارد که آیا رفتار شهروندی سازمانی باعث سرعت کار مراجعین، کیفیت کار مراجعین، احترام و رفتار نیک با مراجعین و راهنمایی مراجعین می‌گردد یا نه و در نهایت، نهادینه شدن رفتار شهروندی سازمانی باعث رضایت مراجعین در ریاست پاسپورت می‌شود یا نه.

۱. ادبیات تحقیق و مفهوم شناسی

۱-۱. رفتار

رفتار از نظر لغوی به معنای روش و سلوک و خوش رفتاری است (دهخدا، ۱۳۷۷: ۱۸۹) و در اصطلاح مدیریت، به شیوه‌ای کنش و واکنش که افراد در زندگی روزمره‌شان در مقابل فعالیت‌ها نشان می‌دهند، رفتار گفته می‌شود (رابینز، ۱۳۸۹: ۹۳) که از حرکات فیزیکی گرفته تا تصمیمات ذهنی را شامل می‌شود. (هیلگارد، ۱۳۸۱: ۴۵) رفتار رویکردی هدف مدار است و عموماً با میل رسیدن به هدفی خاص برانگیخته می‌شود که گاهی ارادی و آگاهانه و گاهی غیرارادی و ناآگاهانه است. (رابینز، ۱۳۷۸: ۱۸)

۱-۲. سازمان

سازمان به معنای تشکیلات (دهخدا، ۱۳۷۷: ۳۴۶) و در اصطلاح مدیریت، عبارت است از مجموعه‌ای از افراد که برای تحقق اهدافی معین با یکدیگر همکاری می‌کنند. (رابینز، ۱۳۸۹: ۳۶) سازمان پدیده‌ای اجتماعی به شمار می‌آید که به‌طور آگاهانه هماهنگ شده و دارای حدود و مرز نسبتاً مشخص بوده و برای رسیدن به هدف، بر اساس یک سلسله مبانی دائمی فعالیت می‌کند. منظور از سازمان، یک واحد اجتماعی است که هدف‌های ویژه‌ای دارد (میر جلیلی: ۱۴۰۱) و سازمان‌ها عامدانه ساخته و بازسازی می‌شود تا حصول به اهدافی مشخص، ممکن گردد. یک سازمان، یک ماهیت اجتماعی است که دارای ساختار، اهداف و مرز مشخص است (کوئن، ۱۳۸۷: ۳۰۳) که اعضای آن برای دست یافتن به هدف‌های فردی، حصول هدف‌های مشترک سازمانی را دنبال می‌کنند.

ویژگی‌های شکل‌گیری سازمان‌ها عبارت است از (دهقانپور، ۱۴۰۳):



الف) سازمان همیشه از افراد تشکیل می‌شود. ب) این افراد به طریقی با یکدیگر ارتباط دارند و بین آن‌ها روابط متقابل برقرار است. ج) همه افراد دارای هدف‌های مشخص هستند، بعضی از این هدف‌ها در عملکرد آن‌ها اثر می‌گذارند. د) این روابط متقابل، نیل به هدف‌های مشترک سازمان را میسر می‌کند و در یک سازمان هر فرد انتظار دارد که از طریق همکاری به هدف‌های شخص خود نیز نائل شود.

سازمان‌ها به انواع متفاوت تقسیم می‌گردد که عبارت است از (رابینز و دیوید، ۱۳۷۹: ۴۹۸): الف) سازمان‌های انتفاعی و غیرانتفاعی. ب) سازمان‌های تولیدی و خدماتی. ج) سازمان‌های دولتی و خصوصی. د) سازمان‌های رسمی و غیررسمی.

۱-۳. رفتار سازمانی و شهروندی

رفتار سازمانی به مطالعه تأثیر افراد، گروه‌ها و ساختارهای مختلف بر رفتار در یک سازمان را بررسی می‌کند و هدف آن، کنترل، پیش‌بینی و توجیه در بعد فردی، گروهی و سازمانی کارمندان برای بهبود کارایی سازمان است. رفتار سازمانی عبارت است از مطالعه سیستماتیک عملیات، اقدامات، کارها و نگرش‌های افرادی سازمان. (عباسی، ۱۳۸۴)

۱-۴. شهروندی

شهروند کسی که در شهر زندگی می‌کند و اهل یک شهر یا کشور است (معین، ۱۳۸۶: ۲۳۱) و درر اصطلاح مدیریت، کسی است که مشارکت فعال در امور مدنی و حوادث شهری دارد و به حقوق یکدیگر احترام و به مسئولیت‌های خویش در قبال شهر و اجتماع عمل نمایند. (نقی پور، ۱۳۹۶) شهروند از مهم‌ترین مفاهیم اجتماعی سیاسی است که راه پرفراز و فرودی پیموده و از طرف متفکران و صاحب‌نظران علاقمند به مسائل اجتماعی از ادوار باستان تا کنون مورد بحث و چالش قرار گرفته است. شهروندی یک موقعیت هویت‌بخش است که رابطه فرد را نه تنها با دیگر افراد جامعه، بلکه با نهادهای قدرت نیز تنظیم می‌کند. شهروندی چهار رکن اساسی دارد که عبارت است از (قمی‌شی و همکاران، ۱۴۰۰): الف) عضویت و تعلق، ب) حقوق، ج) وظایف و تکالیفی است که نسبت به جامعه دارد، د) مشارکت.



۱-۵. رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی، اقدامات فردی و اختیاری است که چارچوب پاداش رسمی برای آن در نظر گرفته نشده و کار بدون در نظر گرفتن پاداش، پیش برده می‌شود. (ایلداز و امین، ۲۰۲۰) انواع رفتار شهروندی در سازمان عبارتند از (Bienstock et al. ۲۰۰۳): الف) اطاعت سازمانی، ب) وفاداری سازمانی، ج) مشارکت سازمانی

رفتار شهروندی دارای ابعادی است که عبارتند از (ارگان، ۱۹۸۸؛ ۱۲) الف) وظیفه‌شناسی، ب) نوع دوستی، ج) فضیلت شهروندی، د) جوان مردی، د) احترام و تکریم. رفتار شهروند سازمانی برای هر سازمانی مطلوب است؛ زیرا با متغیرهای مهم مانند اثربخشی، کارایی و بهره‌وری سازمانی ارتباط مستقیم دارد. (باهر و همکاران، ۱۴۰۰) رفتار شهروندی سازمانی دارای ویژگی‌های ذیل است (کاسترو، آرماریو و رویز، ۲۰۰۴: ۲۸):

۱. مجموعه‌ای از فعالیت‌های کارکنان که رسماً در شرح وظایف شغلی آن‌ها تشریح نشده است.

۲. رفتاری اختیاری است از روی میل و اراده کارکنان.

۳. برای رفتار شهروندی سازمانی در سیستم پاداش سازمان، اجر و پاداشی در نظر گرفته نشده است، بنابراین کارکنان با هدف کسب پاداش این رفتارها را از خود بروز نمی‌دهند.

رفتار شهروندی سازمانی از این جهت حائز اهمیت است که باعث تقویت و به دست آوردن اهداف ذیل می‌گردد:

بهبود روابط اجتماعی بین کارمندان، کاهش میزان استرس کاری، افزایش حس معنی دار بودن شغل، تأثیر مثبت بر اخلاقیات کارمندان، ایجاد حس وحدت در بین کارمندان، افزایش کمیت و کیفیت کاری و بازدهی سازمان، افزایش انگیزه، کاهش نیاز به کنترل کردن کارمندان، کمک به سازمان برای سازگاری با شرایط پیش‌بینی نشده، تصمیم‌گیری بهتر در مورد اختصاص دادن پاداش به کارمندان نمونه، افزایش رضایت شغلی، جذب و نگهداری کارمندان خوب، کارایی و اثربخشی. (آقاجانی و مهداد، ۱۳۸۴)

رفتار شهروند مرحله‌ای دارد که با طی آن مراحل به منصفه ظهور می‌رسد. این مراحل از

آمادگی ذهنی شروع می‌شود؛ یعنی زمانی که افراد به آمادگی ذهنی و آرامش ذهنی برای انجام یک رفتار برسند آن رفتار را انجام می‌دهند. مرحله دوم، تصمیم برای انجام رفتار است؛ یعنی زمانی که افراد در عالم ذهن آمادگی رفتار شهروندی سازمانی را داشت، نیاز به تصمیم‌گیری جدی درباره عملکردن به آن رفتار دارد تا رفتار صورت پذیرد. گاهی ممکن است رفتار شهروندی با موانعی مواجه شود و عملی نگردد. موانعی که سر راه رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد، زیاد است که در ذیل بعضی از آن‌ها بیان می‌گردد (فرهادی و فریدپور، ۱۴۰۲):

۱. عدم مسئولیت‌پذیری در سازمان؛
۲. بی‌تفاوت بودن نسبت به دیگر همکاران؛
۳. عدم مشارکت در کارهای خارج از وظایف رسمی سازمان؛
۴. شکایت کردن از کوچک‌ترین مشکلات در سازمان؛
۵. عدم حضور منظم در جلسات و هم‌فکری در سازمان؛
۶. نداشتن حس نوع‌دوستی و کمک به هم‌تیمی‌ها.

مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رفتار شهروند سازمانی، عبارتند از ویژگی‌های فردی کارکنان، ویژگی‌های رهبری و ویژگی‌های شغلی که با در نظر داشت این عوامل می‌توان به شناسایی راهکارها و تقویت رفتار شهروندی دست یافت. لذا برای رفتار شهروندی سازمانی راهکارهای متعدد وجود دارد که مهم‌ترین آن‌ها، این دو راهکار است: الف) نقش تعدیل‌گری استقلال شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی، ب) سیاست‌های تشویقی رفتار شهروندی سازمانی.

برای تبیین مبانی رفتار شهروندی، گفتنی است که هدف تحقیق علوم اجتماعی فهم جهان اجتماعی است. دانشمندان علوم اجتماعی به‌منظور تولید دانش درباره جهان اجتماعی، مکاتب فلسفی و پارادایم‌های متفاوتی را مورد توجه قرار می‌دهند. تاکنون تقسیم‌بندی‌های مختلفی از این پارادایم‌ها ارائه شده است. برخی دانشمندان اجتماعی بر دو پارادایم اثبات‌گرایی و طبیعت‌گرایی تأکید دارند. برخی دیگر از اثبات‌گرایی، واقع‌گرایی و انتقادی یاد می‌کنند. دیگران بر اثبات‌گرایی، تفسیرگرایی و عقل‌گرایی انتقادی و غیره



تأکید می‌ورزند. درعین حال، می‌توان اثبات‌گرایی، واقع‌گرایی و تفسیرگرایی را از اصلی‌ترین پارادایم‌های تحقیق در حوزه علوم اجتماعی به شمار آورد. این پارادایم‌ها منابع مفروضات هستی‌شناختی، معرفت‌شناختی و نیز ایده‌های نظری تحقیق‌های اجتماعی است. (بلیکی، ۲۰۰۹: ۹۶) تحقیق‌های کمی و کیفی، دو نوع اصلی از رویکردهای تحقیق در علوم اجتماعی است و دانشمندان علوم اجتماعی با وسیله آن‌ها سعی می‌کنند که دانش صحیح و واقعی خلق کرده و از نظرهای شخصی پرهیز کنند. بحث درباره ماهیت تحقیق کیفی بحثی زنده و مبتنی بر جنبه‌های فلسفی هستی‌شناسی و معرفت‌شناسی است. (ماسون، ۲۰۰۲: ۱۵) انتخاب هر یک از این روش‌ها وابسته به این است که محقق چه مفروضات هستی‌شناختی و معرفت‌شناختی‌ای دارد. محقق که به فهم متن اجتماعی علاقه‌مند است، ممکن است از مشاهده همراه با مشارکت بهره‌جوید؛ اما محقق که به دنبال همبستگی‌ها و تعمیم‌های آماری است، ممکن است از پیمایش استفاده کند.

۱-۶. رضایت مراجعین

رضایت به معنای خشنودی، پسندیدگی و میل است (دهخدا، ۱۳۷۷: ۳۲۱) و در اصطلاح مدیریت، طبق بیان کاتلر و همکارانش، رضایت عبارت است از احساس لذت یا ناامیدی کسی که پس از مقایسه ادراک، برداشت از عملکرد، نتیجه یک خدمات یا محصول و انتظار ظاهر شده است. (رایخانی و همکاران: ۲۰۱۹) رضایت مشتری نتیجه مثبت بین انتظارات مشتری و کیفیت خدمات دریافتی است. به گفته محققین، سوابق رضایت مشتری عبارتند از انتظارات، کیفیت درک شده و عدم تأیید، مدیریت تعارض و روابط با مشتری. (بودور و پوتوراک: ۲۰۲۱) در بازارهای امروزی رضایت مشتریان و مراجعین یک اصل ارزشمند برای سازمان‌های تولیدی و خدماتی است که درصدد به دست آوردن رضایت مراجعین و مشتریان است.

سازمان‌های پویا و محیط‌شناس امروز، تنها به رضایت مراجعین قناعت نمی‌کند بلکه در صدد افزایش رضایت مراجعین و مشتریان هستند که از روش‌های و استراتژی‌های متفاوت برای جذب و افزایش رضایت مراجعین و مشتریان اقدام می‌کنند. بقای بلندمدت سازمان‌های تولیدی و خدماتی مستلزم سازگاری است که جهت دستیابی به حداکثر رضایت

مشتری متمرکز باشد. هیچ سازمانی بدون مشتری نمی‌تواند به بقا و فعالیت خود ادامه بدهد. رضایت، موضوعی ذهنی است که سنجش آن چالش‌هایی را در پی دارد. (بابایی و سیف زاده: ۱۳۹۹) رضایت مشتری را نمی‌توان از رفتار سازمان در برخورد با مشتریان جدا کرد (ستیانینگروم: ۲۰۱۷) رضایت مراجعین یکی از مهم‌ترین عواملی است که می‌تواند بر موفقیت یک سازمان تأثیر بگذارد. هدف از رضایت مراجعین جذب و حفظ مراجعین است تا بدین وسیله سازمان به بقا و فعالیت‌های خود ادامه بدهد. (بابایی و سیف زاده: ۱۳۹۹)

شاخص‌های رضایت متعدد است که بستگی به عوامل متفاوت دارد، ولی مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از: «فیزیکی و محسوس، قابلیت اعتماد، عوامل پاسخگویی، قابلیت اطمینان، همدلی، برخورد و تعامل، سرعت کار، کیفیت کار، احترام و رفتار نیک، راهنمایی درست». (پاراسورمان و همکاران، ۱۹۸۵: ۶۹)

سنجش رضایت می‌تواند به افزایش درآمد، سود و ارزش سهام سازمان منجر شود. بنابراین، سنجش رضایت مشتریان برای سازمان‌ها ضروری است و می‌تواند مشتری بیش‌تر جذب کند. روش‌های مختلفی برای سنجش رضایت مشتریان وجود دارد. توصیه آپ کوک این است که برای انجام این کار از الگوهای زیر استفاده نماید (بابایی و سیف زاده، ۱۳۹۹):

۱. انتخاب نظرسنجی

۲. برنامه‌ریزی، اجرایی و زمان‌بندی

۳. تحلیل اطلاعات به‌دست‌آمده از نظرسنجی

۴. انجام اقدامات لازم

رضایت مشتریان را می‌توان به روش‌های مختلف طبقه‌بندی کرد. یک نوع از آن رضایت و عدم رضایت و نوع دیگری‌شان عبارت است از: «رضایت کلی مشتری، رضایت از محصول، رضایت از خدمات، خنثی یا بی‌تفاوت». (آخوندی، ۱۳۸۶)

۲. پیشینه تحقیق

پیشینه تحقیق نشان دهنده مهم بودن موضوع تحقیق، ارج گذاشتن به زحمات و نتایج تحقیقات گذشته و استفاده از آن‌ها برای سهولت و استحکام بنیه علمی و اساس تحقیق جدید است. پیرامون رفتار شهروندی سازمانی و اثرات آن در سایر کشورها، تحقیقات



متعدد صورت گرفته است. نتایج حاکی از آن است که رفتار شهروندی سازمانی، اثرات مثبت و مستقیم بر رضایت و بهبود رضایت مراجعین یا مشتریان در سازمان‌ها دارد؛ اما تحقیقی که در سازمان‌های افغانستان صورت گرفته، محقق موفق به یافتن آن اثر نشده است. نتایج بعضی از تحقیقات به صورت مختصر بیان می‌گردد:

تحقیق که تحت عنوان «تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایتمندی کاربران در مرکز منطقهای اطلاع رسانی علوم و فناوری: نقش میانجی تبادل رهبر- عضو و حمایت ادراک شده سرپرست»، توسط قانع و چالاک (۱۳۹۹) صورت گرفته، نتیجه به دست آمده نشان دهنده رابطه معنادار بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت کاربران است. تحقیق که توسط امیدی و صفری (۱۳۹۵) تحت عنوان «تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت و وفاداری مشتری در باشگاه‌های ورزشی خصوصی شهرکرد» انجام شده، نشان می‌دهد که رفتار شهروند سازمانی باعث رضایت و وفاداری مشتریان می‌شود. تحقیق دیگری تحت عنوان «تأثیر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر رضایتمندی مراجعه کننده» توسط فرامرز و صفرزاده (۱۳۸۸) انجام شده، نشان دهنده رابطه معنادار بین رفتار شهروندی و رضایتمندی مراجعه کنندگان وجود دارد.

۳. روش تحقیق

این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی، از نوع توصیفی تبیینی با روش همبستگی صورت گرفته است. در این تحقیق تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت مراجعین در ریاست پاسپورت (کابل)، مورد بررسی قرار گرفته تا میزان رضایت مشخص نماید. تحقیق توصیفی به توصیف آنچه هست، به تجزیه و تحلیل شرایط موجود می‌پردازد و سعی می‌گردد تا روابط میان عوامل متغیرهای کشف شوند. هدف در تحقیق توصیفی، شناسایی وضع موجود است نه قضاوت درباره آن یا بررسی نوع روابط موجود بین عوامل و متغیرهای مختلف (حبیبی: ۱۴۰۰) تحقیق تبیینی که به آن تحقیق علمی نیز گفته می‌شود، در صدد پیدا کردن روابط علت و معلول بین متغیرهای مختلف است. زمانی از تحقیق تبیینی استفاده می‌گردد که برای توصیف نتایج معنادار و یا غیر معنادار نیاز به داده‌های باشد (دلاور و کوشکی: ۱۳۹۶) تحقیق همبستگی زیرمجموعه تحقیقات توصیفی است، با این هدف انجام می‌شود که

رابطه میان متغیرها و میزان رابطه را نشان دهد. در تحقیق همبستگی، تلاش می‌گردد که نوع رابطه میان متغیرها شناسایی گردد و پس از کشف رابطه بین متغیرها و تعیین جهت آن، ضریب همبستگی محاسبه می‌گردد. همبستگی مثبت آن است که جهت تغییر در یک متغیر با جهت تغییر در متغیر دیگر همسو باشد و برعکس. در روش تحلیلی، با تحلیل داده‌های کیفی و کمی و یا ترکیبی، از داده‌های جدید و موجود به پرسش‌های تحقیق پاسخ داده و ارائه نتایج پایانی می‌شوند. (سرمد و همکاران: ۱۳۹۴)

۳-۱. روش جمع‌آوری داده‌ها

در این تحقیق از داده‌ها دست‌اول و دست‌دوم یا به عبارت دیگر، از اطلاعات که از طریق کتابخانه‌ای و پرسش‌نامه جمع‌آوری می‌شوند، استفاده و مورد تحلیل و تجزیه قرار گرفته است.

۳-۲. روش نمونه‌گیری و حجم نمونه

حجم نمونه در روش تحقیق بسیار حائز اهمیت است؛ زیرا نمایندگی از جامعه تحقیق می‌کند. نیاز است که با روش‌های علمی و آماری به محاسبه نمونه تحقیق پرداخته شود تا مقدار خطا در نمونه‌گیری تحت کنترل باشد. اگر حجم نمونه کم برآورد شود، خطا افزایش یافته و نتایج تحقیق قابل اتکا نیست، اگر حجم نمونه زیاد برآورد شود، دشواری دارد و حتی ممکن است عاملی برای افزایش خطا باشد. جامعه آماری این تحقیق ریاست پاسپورت است که مجموع جامعه آماری ۴۰۰۰ نفر می‌باشند و به‌صورت تصادفی طبقه‌ای پرسش‌نامه‌ها توزیع و جمع‌آوری می‌گردد. حجم نمونه از میان جامعه آماری توسط فرمول کوکران محاسبه شده که حجم نمونه ۳۵۰ نفر هستند، تعیین گردید. سطح اطمینان در این تحقیق، ۹۵ فیصد است و احتمال خطا یا سطح مجاز خطا ۵ فیصد مدنظر گرفته شده است.

۳-۳. روش و ابزار تجزیه و تحلیل داده‌ها

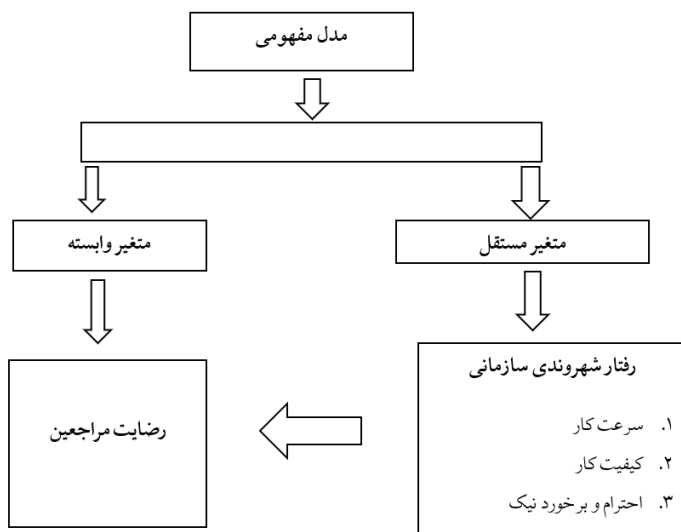
روش تجزیه و تحلیل ترکیبی (کیفی و کمی) است و ابزارشان نرم‌افزاری (SPSS) است که داده‌های جمع‌آوری شده توسط آن تحلیل و تجزیه می‌شود. کیفی بودن به علت بررسی نظریه‌ها، کتاب‌ها، تحقیقات و مقالات موجود در پیرامون رفتار شهروندی و اثرات آن است، کمی بودن این تحقیق مربوط به داده‌های دست‌اول است که توسط پرسشنامه جمع‌آوری و



تبدیل به داده‌های کمی می‌شود. علت استفاده از نرم‌افزار SPSS به خاطر کاربرد جامعشان در تحقیقات علوم انسانی است که سایر نرم‌افزارهای موجود چنین جامعیت را ندارند.

۴. مدل مفهومی

تحقیق از لحاظ هدف، کاربردی و از نگاه روش همبستگی با رویکرد توصیفی تبیینی و تحلیلی (توصیفی - پیمایشی) است. نمودار ذیل، مدل مفهومی تحقیق را نشان می‌دهد.



نمودار (۱) مدل مفهومی تحقیق، محقق ساخته.

۵. یافته‌های تحقیق

۵-۱. ضریب کرونباخ

این ضریب نشان دهنده هماهنگی و پایایی سؤالات تحقیق است، اگر ضریب کرونباخ بیش‌تر از $0/07$ درصد باشد قابل اعتماد و اتکا است. ضریب الفای کرونباخ این تحقیق $0/933$ است که هماهنگی و همبستگی میان سؤالات تحقیق وجود دارد. ضریب الفای کرونباخ و پایانی پرسش‌نامه توسط نرم‌افزار SPSS تعیین گردیده که عبارت‌اند از:

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	350	100.0
	Excludeda	0	.0
	Total	350	100.0
Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha		N of Items	
.933		12	

۲-۵. جنسیت، سن و تحصیلات پاسخ‌دهندگان

در جداول ذیل مشخصات جنسیت، سن و درجه تحصیلات پاسخ‌دهندگان به صورت کامل و شفاف می‌باشند که نیاز به توضیح ندارند.

Gender					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	زن	140	40.0	62.5	62.5
	مرد	84	24.0	37.5	100.0
	Total	224	64.0	100.0	
Missing	System	126	36.0		
Total		350	100.0		

Age					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	کمتر از ۲۵	113	32.3	50.4	50.4
	۲۶-۳۵	99	28.3	44.2	94.6
	۳۶-۴۵	6	1.7	2.7	97.3



	بیشتر از ۴۵	6	1.7	2.7	100.0
	Total	224	64.0	100.0	
Missing	System	126	36.0		
Total		350	100.0		

Education					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	کمتر از ۱۲	69	19.7	30.8	30.8
	پارس ۱۲	101	28.9	45.1	75.9
	لیسانس	42	12.0	18.8	94.6
	ماستر	12	3.4	5.4	100.0
	Total	224	64.0	100.0	
Missing	System	126	36.0		
Total		350	100.0		

۶. سؤالات تحقیق

این تحقیق حاوی دوازده سؤال و هر سؤال حاوی پنج گزینه است که بعد از جمع‌آوری داده‌ها، مورد تحلیل و تجزیه قرار گرفته است. تعداد و فیصدی به‌صورت شفاف است و نیاز به توضیح ندارد. سؤالات تحقیق عبارت‌اند از:

۱-۶. آیا احساس می‌کنید کارمندان ریاست پاسپورت به شما و دیگر مراجعین با دقت و احترام کمک می‌کنند؟

Q1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	36	10.3	10.3	10.3
	کم	24	6.9	6.9	17.1
	متوسط	54	15.4	15.4	32.6

	زیاد	54	15.4	15.4	48.0
	خیلی زیاد	182	52.0	52.0	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

۲-۶. آیا کارمندان به طور کامل و دقیق به سؤالات شما پاسخ می دهند؟

Q2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	36	10.3	10.3	10.3
	کم	24	6.9	6.9	17.1
	متوسط	60	17.1	17.1	34.3
	زیاد	125	35.7	35.7	70.0
	خیلی زیاد	105	30.0	30.0	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

۳-۶. آیا کارمندان به شما در فهم مراحل و مدارک لازم برای دریافت پاسپورت کمک کرده اند؟

Q3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	36	10.3	10.3	10.3
	کم	36	10.3	10.3	20.6
	متوسط	48	13.7	13.7	34.3
	زیاد	128	36.6	36.6	70.9
	خیلی زیاد	102	29.1	29.1	100.0
	Total	350	100.0	100.0	



۴-۶. آیا کارمندان رفتار دوستانه و حرفه‌ای با شما دارند و آیا این امر به شما کمک کرده است؟

Q4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	42	12.0	12.0	12.0
	کم	18	5.1	5.1	17.1
	متوسط	59	16.9	16.9	34.0
	زیاد	90	25.7	25.7	59.7
	خیلی زیاد	141	40.3	40.3	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

۵-۶. آیا از نحوه دریافت و پردازش درخواست پاسپورت خود در ریاست پاسپورت راضی هستید؟

Q5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	30	8.6	8.6	8.6
	کم	24	6.9	6.9	15.4
	متوسط	72	20.6	20.6	36.0
	زیاد	107	30.6	30.6	66.6
	خیلی زیاد	117	33.4	33.4	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

۶-۶. آیا از سرعت خدمات ارائه شده توسط ریاست پاسپورت راضی هستید؟

Q6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	24	6.9	6.9	6.9
	کم	24	6.9	6.9	13.7

	متوسط	54	15.4	15.4	29.1
	زیاد	108	30.9	30.9	60.0
	خیلی زیاد	140	40.0	40.0	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

۶-۷. آیا محیط و امکانات ریاست پاسپورت را مناسب و راحت می دانید؟

Q7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	18	5.1	5.1	5.1
	کم	35	10.0	10.0	15.1
	متوسط	84	24.0	24.0	39.1
	زیاد	81	23.1	23.1	62.3
	خیلی زیاد	132	37.7	37.7	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

۶-۸. آیا از نحوه برخورد و رفتار کارمندان با شما راضی هستید؟

Q8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	36	10.3	10.3	10.3
	کم	48	13.7	13.7	24.0
	متوسط	66	18.9	18.9	42.9
	زیاد	95	27.1	27.1	70.0
	خیلی زیاد	105	30.0	30.0	100.0
	Total	350	100.0	100.0	



۹-۶. آیا رفتار دوستانه و کمک‌های اضافی کارمندان تأثیری در رضایت شما از خدمات داشته است؟

Q9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	42	12.0	12.0	12.0
	کم	18	5.1	5.1	17.1
	متوسط	80	22.9	22.9	40.0
	زیاد	96	27.4	27.4	67.4
	خیلی زیاد	114	32.6	32.6	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

۱۰-۶. آیا احساس می‌کنید که همکاری بین کارمندان باعث سرعت بخشیدن به روند صدور پاسپورت شما شده است؟

Q10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	کم	24	6.9	6.9	6.9
	متوسط	54	15.4	15.4	22.3
	زیاد	129	36.9	36.9	59.1
	خیلی زیاد	143	40.9	40.9	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

۱۱-۶. آیا اطلاعاتی که از کارمندان دریافت کرده‌اید به شما کمک کرده است که درخواست پاسپورت خود را بهتر و سریع‌تر تکمیل کنید؟

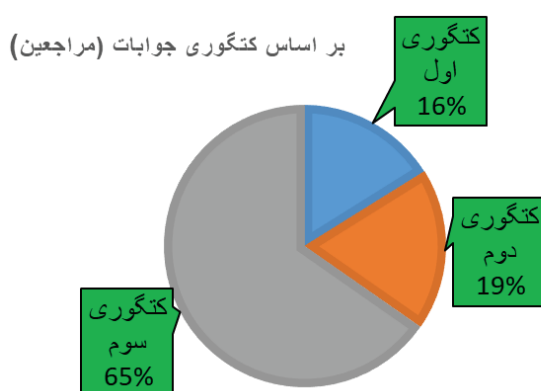
Q11					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	12	3.4	3.4	3.4
	کم	30	8.6	8.6	12.0

	متوسط	90	25.7	25.7	37.7
	زیاد	81	23.1	23.1	60.9
	خیلی زیاد	137	39.1	39.1	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

۶-۱۲. آیا رفتار کارمندان در ایجاد محیطی آرام و حرفه‌ای تأثیری در رضایت شما از خدمات داشته است؟

Q12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	30	8.6	8.6	8.6
	کم	30	8.6	8.6	17.1
	متوسط	59	16.9	16.9	34.0
	زیاد	84	24.0	24.0	58.0
	خیلی زیاد	147	42.0	42.0	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

۷. سنجش فیصدی بر اساس گزینه جواب‌ها



برای تعیین، تحلیل و تجزیه بهتر طبق گزینه‌هایی سوالات دسته‌بندی صورت می‌گیرند تا فیصدی معین جواب‌ها از هر گزینه سوالات مشخص گردد. مجموع سوالات (تعداد افراد



ضرب تعداد سؤالات) ۴۲۰۰ است. سؤالات به سه کتگوری تقسیم می‌گردد: کتگوری اول؛ تأثیر خیلی کم و کم دارد. کتگوری دوم: تأثیر متوسط دارد. کتگوری سوم: تأثیر زیاد و خیلی زیاد دارد. این تقسیم‌بندی برای به دست آوردن تأثیر متغیر مستقیم بر متغیر وابسته بر اساس گزینه انتخاب شدن است که از افراد نمونه جامعه آماری بدست آمده، تعداد و فیصدی شان می‌گردد. مراجعین که کتگوری اول را انتخاب کردند مجموعشان ۶۷۷ نفر که فیصدی شان ۱۵/۹ درصد را تشکیل می‌دهد. مراجعین که کتگوری دوم را انتخاب کرده‌اند ۷۸۰ نفر و فیصدی شان ۱۸/۶ درصد را تشکیل می‌دهد. مراجعین که کتگوری سوم را انتخاب کرده‌اند ۲۷۴۳ نفر و فیصدی شان ۶۵/۵ درصد را تشکیل می‌دهد. از نگاه مراجعین رفتار شهروندی سازمانی در ریاست پاسپورت باعث رضایت مراجعین گردیده؛ بخاطریکه کتگوری سوم بیش‌ترین فیصدی را تشکیل می‌دهد.

۸. فرضیه‌های تحقیق

این تحقیق حاوی یک فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی است که فرضیه‌های فرعی به‌صورت جداگانه در ذیل بررسی می‌شود:

Tests of Normality (مراجعین)						
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Q1	.305	350	.000	.761	350	.000
Q2	.257	350	.000	.840	350	.000
Q3	.268	350	.000	.843	350	.000
Q4	.227	350	.000	.808	350	.000
Q5	.225	350	.000	.846	350	.000
Q6	.241	350	.000	.813	350	.000
Q7	.222	350	.000	.850	350	.000
Q8	.211	350	.000	.869	350	.000
Q9	.210	350	.000	.845	350	.000

Q10	.243	350	.000	.814	350	.000
Q11	.234	350	.000	.844	350	.000
Q12	.238	350	.000	.816	350	.000
a. Lilliefors Significance Correction						

بر اساس Tests of Normality، مقادیر به دست آمده Sig برای هر سؤال کمتر از سطح خطا مجاز است، فیصدی جواب‌ها بر اساس گزینه‌ها، هم تأیید می‌کند. در این صورت، شواهد کافی برای رد فرضیه‌های صفری (H0) وجود ندارد. پس فرضیه‌های صفری تأیید می‌گردد که عبارت‌اند از:

۱. رفتار شهروندی سازمانی با سرعت انجام کار مراجعین رابطه مثبت دارد.
۲. رفتار شهروندی سازمانی با بهتر شدن کیفیت کار مراجعین رابطه مثبت دارد.
۳. رفتار شهروندی سازمانی با احترام و برخورد نیک با مراجعین رابطه مثبت دارد.
۴. رفتار شهروندی سازمانی با راهنمای درست مراجعین رابطه مثبت دارد.

بنابراین با به دست آمدن پاسخ‌های فرضیه‌های فرعی، پاسخ فرضیه اصلی تحقیق نیز روشن می‌گردد که رفتار شهروندی سازمانی، باعث رضایت مراجعین در سازمان‌های اداری به خصوص در سازمان ریاست پاسپورت می‌گردد.

۹. ضریب همبستگی

بررسی روابط بین رفتار شهروندی سازمانی با مولفه‌های رضایت مراجعین.

$$H_0: P = 0$$

$$H_a: P \neq 0 \quad P\text{-value} \leq \alpha$$

$$\alpha = 0.05$$

۹-۱. رفتار شهروندی سازمانی باعث سرعت در انجام کار مراجعین می‌گردد.

Correlations			
		Q6	Q10
Q6	Pearson Correlation	1	.497**



	Sig. (2-tailed)		.000
	N	350	350
Q10	Pearson Correlation	.497**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	350	350
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)			

Correlations				
			Q6	Q10
Spearman's rho	Q6	Correlation Coefficient	1.000	.384**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	350	350
	Q10	Correlation Coefficient	.384**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	350	350
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)				

اگر رفتار شهروندی سازمانی یک درصد تغییر کند، سرعت انجام کاری مراجعین ۰/۴۹۷ درصد بر اساس ضریب همبستگی پیرسون و ۰/۳۸۴ درصد تغییر بر اساس ضریب همبستگی اسپیرمن، تغییر می‌کند.

۲-۹. رفتار شهروندی سازمانی باعث بهتر شدن در کیفیت کار مراجعین می‌گردد.

Correlations			
		Q3	Q11
Q3	Pearson Correlation	1	.486**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	350	350
Q11	Pearson Correlation	.486**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	350	350
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)			

Correlations				
			Q3	Q11
Spearman's rho	Q3	Correlation Coefficient	1.000	.515**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	350	350
	Q11	Correlation Coefficient	.515**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	350	350
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)				

اگر رفتار شهروندی سازمانی یک درصد تغییر کند، کیفیت کاری مراجعین $0/486$ درصد بر اساس ضریب همبستگی پیرسون و $0/515$ درصد تغییر بر اساس ضریب همبستگی اسپیرمن، تغییر می‌کند.

۳-۹. رفتار شهروندی سازمانی باعث احترام و برخورد نیک با مراجعین می‌گردد.

Correlations			
		Q1	Q8
Q1	Pearson Correlation	1	.640**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	350	350
Q8	Pearson Correlation	.640**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	350	350
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)			



Correlations				
			Q1	Q8
Spearman's rho	Q1	Correlation Coefficient	1.000	.605**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	350	350
	Q8	Correlation Coefficient	.605**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	350	350
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)				

اگر رفتار شهروندی سازمانی یک درصد تغییر کند، رفتار نیک و احترام به مراجعین ۰/۶۴ درصد بر اساس ضریب همبستگی پیرسون و ۰/۶۰۵ درصد بر اساس ضریب همبستگی اسپیرمن، تغییر می‌کند.

۴-۹. رفتار شهروندی سازمانی باعث راهنمای درست به مراجعین می‌گردد.

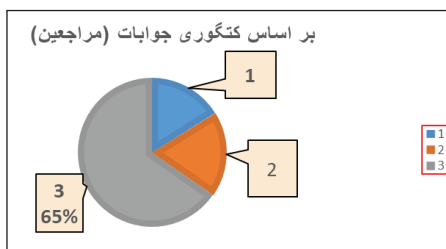
Correlations			
		Q2	Q7
Q2	Pearson Correlation	1	.491**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	350	350
Q7	Pearson Correlation	.491**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	350	350
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)			

Correlations				
			Q2	Q7
Spearman's rho	Q2	Correlation Coefficient	1.000	.454**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	350	350
	Q7	Correlation Coefficient	.454**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	350	350
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)				

اگر رفتار شهروندی سازمانی یک درصد تغییر کند، راهنمای درست و پاسخ‌گویی دقیق به سؤالات مراجعین ۴۹۱٪ درصد بر اساس ضریب همبستگی پیرسون و ۴۵۴٪ درصد بر اساس ضریب همبستگی اسپیرمن، تغییر می‌کند. بر اساس موارد فوق، بین رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های رضایت مراجعین رابطه معنادار و مثبت وجود دارد که با تغییری متغیر مستقل، متغیرهای وابسته نیز تغییر می‌کند.

نتیجه‌گیری

نتیجه به دست آمده از جواب‌ها به سه کتگوری تقسیم می‌گردد: در کتگوری اول رفتار شهروندی سازمانی توصیه نمی‌شود، در کتگوری دوم رفتار شهروندی سازمانی توصیه می‌گردد و در کتگوری سوم رفتار شهروندی سازمانی بسیار تأکید می‌گردد که ریاست پاسپورت انجام بدهد و حمایت کافی نماید تا رضایت مراجعین را به صورت مستمر و بالا به همراه داشته باشد.





بنابراین بر اساس نتیجه به دست آمده از این تحقیق، رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و زیاد بر رضایت مراجعین در ریاست پاسپورت دارد. برای مدیران و کارمندان سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود که در سطوح سازمان برای رشد و توسعه فکری، فرهنگی، اجتماعی و عاطفی منابع بشری و بهبود رضایت مراجعین، رفتار شهروندی سازمانی را ایجاد و حمایت کافی نماید تا بدین وسیله اهداف سازمانی و فردی به شکل بهتر محقق گردد. ضریب رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با مؤلفه‌های تحقیق عبارت‌اند از:

۱. رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با سرعت کار مراجعین معنادار است. طبق ضریب همبستگی اسپرمن؛ یک درصد تغییر در رفتار شهروندی سازمانی باعث تغییر (۰/۳۸۴) درصد در سرعت کار مراجعین می‌گردد.
۲. رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت کار مراجعین معنادار است. طبق ضریب همبستگی اسپرمن؛ یک درصد تغییر در رفتار شهروندی سازمانی باعث تغییر (۰/۵۱۵) درصد در کیفیت کار مراجعین می‌گردد.
۳. رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با رفتار نیک و احترام به مراجعین معنادار است. طبق ضریب همبستگی اسپرمن؛ یک درصد تغییر در رفتار شهروندی سازمانی باعث تغییر (۰/۶۰۵) درصد در رفتار نیک و احترام با مراجعین می‌گردد.
۴. رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با راهنمایی درست مراجعین معنادار است. طبق ضریب همبستگی اسپرمن؛ یک درصد تغییر در رفتار شهروندی سازمانی باعث تغییر (۰/۴۵۴) درصد در راهنمایی درست مراجعین می‌شود.

فهرست منابع

۱. آخوندی، علی‌رضا، (۱۳۸۶)، «سنجش میزان رضایت مشتریان شرکت لیزینگ ایران خودرو»، نشریه پژوهشکده توسعه تکنالوژی.
۲. آقاجانی، مینا و مهداد، علی (۱۳۹۸)، «تأثیر رهبری تحول‌آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای نوآورانه در کارکنان دانشگاه آزاد اصفهان: نقش میانجی اشتیاق شغلی، دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی»، دوره 20، شماره 1، ص 35-46.
۳. امید، علی‌رضا و صفری، سمیه، (۱۳۹۵)، «تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت و وفاداری مشتری در باشگاه‌های ورزشی خصوصی شهرکرد»، دوره ۵ شماره ۱، ص ۹۹-۱۰۵.
۴. باهر سلیمی، مینو؛ جعفری، مهدیه؛ موسوی نسب شمس، شادی، دهقانی، زهرا، (۱۴۰۰)، «بررسی رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مؤثر بر آن در سازمان‌ها»، هفتمین کنفرانس ملی مطالعات مدیریت در علوم انسانی.
۵. حبیبی، آرش، (۱۴۰۰)، روش پژوهش پیشرفته، تهران: نارون دانش.
۶. حسنی، احمد؛ کاخکی قلی‌پور، آرین، (۱۳۸۶)، «رفتار شهروندی سازمانی گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری». پژوهشنامه بازرگانی، شماره 45.
۷. دلاور، علی؛ کوشکی، شیرین، (۱۳۹۶)، روش تحقیق آمیخته، تهران: نشر ویرایش.
۸. دهخدا، علی‌اکبر، (۱۳۷۷)، لغتنامه دهخدا، تهران: دانشگاه تهران.
۹. رابینز، استیفن پی، (۱۳۷۸) مبانی رفتار سازمانی، (ترجمه: علی پارساییان و سید محمد اعرابی)، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، تهران.
۱۰. رابینز، استیفن پی؛ ای دی سنزو، دیوید (۱۳۷۹)، مبانی مدیریت، (ترجمه: سید محمد اعرابی و دیگران)، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ اول، تهران.
۱۱. رابینز، استیفن، (۱۳۸۹)، رفتار سازمانی: مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها، جلد اول، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.





۱۲. سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس؛ حجازی، الهه، (۱۳۹۴)، روش‌های تحقیق در علوم رفتار، تهران: نشر آگاه.
۱۳. سیف زاده درآبادی، حسین، بابایی، ادیس (۱۳۹۹)، «الگو برای سنجش میزان رضایت کلانتری (مطالعه موردی: کلانتری تهران)»، توسعه انسانی پلیس، ص ۱۱۵-۱۴۰.
۱۴. عباسی، محمدرضا، (۱۳۸۴)، مدیریت رفتار سازمانی، تهران: مرکز آموزش عالی بازرگانی.
۱۵. فرامرزی، امید و صفر زاده، حسین، (۱۳۸۸)، «تأثیر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر رضایتمندی مراجعان»، فصلنامه مدیریت کسب و کار، دوره ۱ شماره ۲، ص ۱۱۱-۱۳۵.
۱۶. فرهادی، علی و فریدپور، داود (۱۴۰۲)، «شناسایی رفتارهای ضد رفتار شهروندی سازمانی: مطالعه موردی؛ سازمان‌های نظامی»، فصلنامه مطالعات بین‌رشته‌ای دانش راهبردی، دوره ۱۳، شماره ۵۳، ص ۱۶۳-۱۸۶.
۱۷. قازاریان، ماریت، (۱۳۷۹)، «بررسی رضایت مراجعان از مراکز مشاوره حضوری سازمان بهزیستی کشور»، پژوهش‌های مشاوره، پاییز و زمستان، ص ۶۸-۸۸.
۱۸. قانع، محمدرضا و چالاک، مهناز، (۱۳۹۹)، «تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایتمندی کاربران در مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری: نقش میانجی تبادل رهبر عضو و حمایت ادراک شده سرپرست». دوره ۵۳، شماره ۳، ص ۶۵-۸۵.
۱۹. قمیسی، سعید، زراعت، عباس و نعمت‌اللهی، میثم، (۱۴۰۰)، «مفهوم ارکان شهروندی و جایگاه آن در پیشگیری از وقوع»، فصلنامه فقه جزای تطبیقی دوره اول، شماره ۲، ص ۱۳۱-۱۴۱.
۲۰. کوئن، بروس، (۱۳۸۷)، مبانی جامعه‌شناسی، (ترجمه: غلام عباس توسلی و رضا فاضل)، تهران: سازمان سمت، تهران.
۲۱. معین، محمد (۱۳۸۶)، فرهنگ فارسی معین، تهران: نشر زرین.
۲۲. میر جلیلی، سید مجتبی، (۱۴۰۱)، «مروری بر مفهوم طراحی سازمان (تعاریف، ابعاد و زمینه‌ها)»، نهمین همایش علمی پژوهشی توسعه و ترویج علوم مدیریت و حسابداری ایران.



۲۳. نقی پور، احد، (۱۳۹۶)، «معنا و مفهوم شهروندی و تاریخچه آن»، همایش بین‌المللی حقوق علوم سیاسی و معارف اسلامی.

۲۴. هیز، بابی، (۱۳۸۱)، اندازه‌گیری رضایت خاطر مصرف‌کننده، (ترجمه: نسرين جزینی)، تهران: سازمان مدیریت صنعتی.

۲۵. هیلگارد، اتکینسون (۱۳۸۱)، زمینه روانشناسی، (ترجمه: براهنی و همکاران)، تهران: نشر رشد.

26. Blaikie, Norman. (2009) *Designing Social Research*, Cambridge: Polity Press.

27. Budur, T., & Poturak, M. (2021) Transformational leadership and its impact on customer satisfaction. Measuring mediating effects of organisational citizenship behaviours. *Middle East Journal of Management*, 8(1), 67-91.

28. Organ, D.W. (1988), organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome, Lexington book, Lexington, MA.

29. Parasuraman, A. Zeithaml, VALAREI & Berry, Leonard (1985) "A Conceptual model of service quality and its implications for future research" *Journal of marketing*, vol.49, pp 41-50.

30. Pascoe, G.C. (1983) Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis. *Education and Program Planning*, 48, 12-40.

31. Raikhani, A., Muhlasin, M., & Adzim, A. (2019, July) Analysis of The Influence of

32. Setyaningrum, R. P. (2017) Relationship between servant leadership in organizational culture, organizational commitment, organizational citizenship behaviour and customer satisfaction.

33. Yildiz, Y., & Amin, H. H. H. (2020) Impact of organizational citizenship behaviour on customer satisfaction. *Eurasian Journal of Management & Social Sciences*, 1(1), 17-35.

تأثیر دولت حداقلی بر اجرای خط مشی سازمان

(مطالعه موردی: وزارت معادن و پترولیم)

سید احمد کاظمی^۱ | داود علی یار^۲

چکیده

در دنیای معاصر، نقش دولت‌ها در مدیریت و تنظیم فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی اهمیت فراوانی پیدا کرده است. یکی از رویکردهای کلیدی در این زمینه، مفهوم دولت حداقلی است که به معنای کاهش مداخله دولت در امور جامعه و شهروندان است. هدف این تحقیق بررسی تأثیر دولت حداقلی بر اجرای خط مشی سازمان‌ها، با تأکید بر وزارت معادن و پترولیم است. این تحقیق با روش توصیفی-تحلیلی و رویکرد همبستگی انجام شده و دارای هدفی کاربردی و نظریه‌محور است. جامعه آماری تحقیق ۱۲۰۰ نفر بوده و حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران برابر با ۲۹۲ نفر محاسبه شده است. داده‌ها از طریق اسناد کتابخانه‌ای و پرسشنامه جمع‌آوری شده و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۷ انجام شده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که دولت حداقلی تأثیر مثبت و بهینه‌ای بر اجرای خط مشی سازمان‌ها دارد. همچنین، ضریب همبستگی ۰/۹۶۳ نشان‌دهنده همبستگی شدید بین متغیرها است.

کلیدواژه‌ها: دولت حداقلی، خط مشی سازمان، روش همبستگی، وزارت معادن و پترولیم

۱. دکتری قرآن و علوم گرایش مدیریت، جامعه المصطفی العالمیه، قم، ایران

ایمیل: Sak869610@gmail.com

۲. ماستری مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، جامعه المصطفی العالمیه (نماینده افغانستان)، کابل، افغانستان

از دیرباز، پدیده دولت و اداره عمومی در جوامع مختلف مطرح بوده و در عصر حاضر، دولت و حکومت‌داری به یک بحث جهانی تبدیل شده است. حکومت‌ها و دولت‌ها از ارکان اصلی هر جامعه به شمار می‌روند که رشد و توسعه نهادهای مختلف نظیر خانواده، آموزش، بازار و حتی مذهب به شدت وابسته به فعالیت‌های دولتی و حکومتی است. طرح‌ها و برنامه‌های دولتی برای توسعه و پیشرفت این نهادها تدوین و اجرا می‌شوند. هدف اصلی دولت‌ها، پاسخگویی به مطالبات و خواسته‌های مردم است؛ زیرا دولت به نمایندگی از شهروندان مسئولیت‌های خود را پذیرفته و باید تمام تلاش خود را برای شناسایی و حل مسائل آن‌ها به کار گیرد. از این رو، دولت‌ها در برابر اقدامات خود و میزان پیگیری منافع عمومی، باید به شهروندان پاسخگو باشند. (طهماسبی، ۱۳۹۶: ۷) در این راستا، توسعه امنیت و سایر مؤلفه‌های اساسی در گرو عملکرد دولت‌ها است. از نظر ساختاری، اهداف، مسئولیت‌ها و حوزه‌هایی که دولت در آن‌ها وظیفه و حق دخالت دارد، به دقت تعیین می‌شود. اهمیت تحقیق حاضر در این است که انتظارات جوامع بشری از دولت در تأمین رفاه، عدالت اجتماعی، امنیت و نظم جامعه مورد توجه قرار گیرد. دولت‌ها با ساختار سازمانی و اجرای خط مشی‌ها سعی دارند، این انتظارات را برآورده کنند. نظریه دولت حداقلی به عنوان یک رویکرد مشارکتی و موجه، تأثیر معناداری بر عملکرد کارمندان دارد. این تحقیق به اندیشه‌های رابرت نوزیک و فریدریش فون هایک، به عنوان پیشگامان نظریه دولت حداقلی پرداخته است. در بحث اندازه و محدودیت دولت در مسائل داخلی، دو نظریه مطرح می‌شود: یکی دولت گسترده یا دولت حداکثری که بیشترین دخالت را در امور داخلی دارد و در آن دولت فاعل و شهروندان منفعل هستند و دیگری دولت حداقلی که میزان دخالت در مسائل داخلی، نسبت به دولت حداکثری کمتر است و تعامل بین دولت و ملت برقرار می‌باشد. در این پژوهش، دولت حداقلی به عنوان مدل مناسب برای اجرای خط مشی سازمان‌ها بررسی می‌شود.

دولت حداقلی به معنای کاهش نقش و وظایف دولت، به حداقل ممکن است. در این مدل، دولت عمدتاً به تأمین امنیت، حفظ نظم عمومی و اجرای قوانین پایه‌ای محدود





می‌شود و از مداخله در اقتصاد و زندگی اجتماعی افراد پرهیز می‌کند. (فون هایک، ۱۳۹۲: ۱۸۵-۲۰۱) این مدل معمولاً با نظریه‌های اقتصادی نئولیبرالیسم مرتبط است و منتقدان آن معتقدند که کاهش نقش دولت می‌تواند به نابرابری‌های اجتماعی و اقتصادی منجر شود. با این حال، دولت حداقلی در اجرای خط‌مشی سازمان‌ها، نسبت به دولت حداکثری مزایای متعددی دارد که می‌تواند به بهبود عملکرد اقتصادی و اجتماعی کمک کند. برخی از این مزایا شامل افزایش کارایی اقتصادی، کاهش فساد، تقویت حقوق فردی، کاهش مالیات‌ها، ساده‌سازی قوانین، و توسعه پایدار است. (باتلر: ۱۹۶۰)

با پیشرفت دانش بشری و توسعه دولت‌داری و مدیریت سیستمی، سازمان‌ها تأسیس شدند و تحولی بزرگ در مکانیزم دولت‌ها رخ داد. امروزه دولت‌ها وظایف و فعالیت‌های خود را از طریق سازمان‌ها انجام می‌دهند و تصمیم‌گیری‌ها و تعیین اهداف، در چارچوب این ساختارها صورت می‌گیرد. هر دولت با توجه به شرایط فرهنگی، اقتصادی، جغرافیایی و ارزش‌های جوامع خود و نیز تعهدات بین‌المللی که دارد، اهداف و مسیر حرکت خود را تعیین کرده و بر اساس قوانین خود عمل می‌کند. از این رو، بنیان خط‌مشی دولت بر اساس قوانین حاکم بر آن است. (الوانی، ۱۳۹۵: ۲۳) نقطه محوری در این تحقیق، اجرای خط‌مشی و سیاست‌های دولتی در مدل دولت حداقلی است.

۱. چارچوب نظری

چارچوب نظری تحقیق به عنوان الگویی برای تحلیل و تبیین روابط میان عوامل مختلف در یک مسئله خاص، نقش کلیدی در فرآیند پژوهش ایفا می‌کند. این چارچوب می‌تواند بر اساس نتایج تحقیقات قبلی و باورهای منطقی پژوهشگر، شکل بگیرد و به تحلیل عمیق‌تر موضوع کمک کند. (خاکی، ۱۳۷۸: ۳۰) در فلسفه سیاسی، سؤالاتی مانند «آیا اگر دولتی وجود نمی‌داشت، باید آن را اختراع می‌کردیم؟» و «آیا به دولت نیاز داریم؟» مطرح می‌شود. این پرسش‌ها به بررسی ضرورت وجود دولت و نقش آن در جامعه می‌پردازد و اشاره دارد که بی‌دولتی نمی‌تواند مطلوب باشد. دولت باید به گونه‌ای عمل کند که آزادی‌های فردی را سلب نکند. نوزیک به دولت حداقلی اعتقاد دارد که تنها به وظایف اساسی؛ مانند حفاظت



از افراد در برابر ظلم و دزدی می‌پردازد. (نوزیک، ۱۳۹۵: ۱۳-۱۴) همچنین فون‌هایک، بهترین رشد و نظم جامعه را در وضع طبیعی بشر می‌دانست. هرچند بشر نظم خلق می‌کند؛ اما از درک تمامی جوانب پیچیده نظم عاجز است. او دولت گسترده را صلاحی برای سرنوشت بشر نمی‌دانست. (فون‌هایک، ۱۳۹۲: ۷۳)

پیدایش و توسعه سازمان‌ها در جوامع صنعتی مدرن، نشانه‌ای از تحولات اجتماعی عظیمی است که دنیای جدید را از دنیای پیشین متمایز می‌کند. سازمان‌ها نه تنها به وجود آمده‌اند، بلکه خود نیز موجب تغییرات اساسی در ساختار اجتماعی شده‌اند. بنابراین، تاریخ توسعه جوامع مدرن، تاریخ توسعه سازمان‌ها با اهداف خاص است.

در نهایت، بررسی این مفاهیم در چارچوب نظری تحقیق می‌تواند به درک عمیق‌تری از روابط بین دولت، جامعه و سازمان‌ها کمک کند و ابعاد مختلف سیاست‌گذاری عمومی را روشن‌تر سازد. در گذشته، برخی از سیستم‌های اجتماعی مانند طوایف و دهکده‌ها به خوبی منافع و حقوق اعضای خود را تأمین می‌کردند؛ اما با گذشت زمان، این ساختارها جای خود را به سازمان‌ها دادند که به دنبال حفظ حقوق و پیگیری منافع اعضای خود هستند. (اسکات، ۱۳۸۷: ۲۴۹)

دولت حداقلی که بر اساس عدالت و اخلاق بنا شده، مزایای بیشتری نسبت به دولت حداکثری دارد. در این نوع دولت، مردم در تدوین قوانین مشارکت دارند و خط‌مشی‌ها به مصالح عمومی توجه دارند. بنابراین، کارایی و اثربخشی سازمان‌های دولتی در اجرای این خط‌مشی‌ها اهمیت زیادی دارد.

۲. تعریف مفاهیم

برای فهم مفهوم دولت حداقلی، ابتدا باید اصطلاحات کلیدی مانند «حکمرانی»، «حکومت» و «دولت» تعریف شوند.

حکمرانی (Governance)

حکمرانی به معنای اعمال اقتدار عمومی است که در آن یک فرد یا نهاد به طور مشروع بر دیگران حکومت می‌کند. مشروعیت در این مفهوم اهمیت زیادی دارد؛ زیرا قدرتی که مورد قبول جامعه نباشد، نمی‌تواند حکمرانی واقعی به شمار آید. (طهماسبی، ۱۳۹۶: ۱۰)



حکومت (Government)

حکومت به ساختارها و نهادهای دولتی اشاره دارد که مسئول تنظیم خط‌مشی‌های عمومی و ارائه خدمات به جامعه هستند. در حالی که حکومت شامل قوای مجریه، مقننه و قضائیه است، حکمرانی به فرآیندهای تصمیم‌گیری و تخصیص منابع در جامعه مرتبط می‌شود. (Denhardt, 2007: 86)

دولت (State)

دولت به حاکمیت سرزمینی یک جامعه اشاره دارد و با وجود تغییر حکومت‌ها، دولت‌ها همواره پابرجا می‌مانند. برای مثال، دولت افغانستان با وجود تغییرات متعدد در حکومت‌ها همچنان وجود دارد. در متون قانونی افغانستان، واژه دولت به مجموعه قوای اجرایی، تقنینی و قضائی اطلاق می‌شود. (قانون اساسی جمهوری اسلامی افغانستان: ۱۳۸۲)

دولت حداقلی (Minimalist State)

دولت حداقلی به معنای کاهش دخالت دولت در امور شهروندان تا حدی است که خود شهروندان بخواهند. این نوع دولت، وظایف خود را در سه حوزه تعریف می‌کند:

۱. دفاع از جامعه در برابر تهدیدات خارجی؛
۲. ایجاد سازمان‌های قضایی و تأمین امنیت داخلی؛
۳. ارائه کالاها و خدماتی که بازار و بخش خصوصی تمایلی به ارائه آن‌ها ندارند (موارد نقصان بازار). (اسلامی و ذوالفقاریان: ۱۳۹۰)

به طور کلی، دولت حداقلی قوانین و ارزش‌های فرهنگی جامعه را رعایت کرده و آزادی‌های شهروندان را محدود نمی‌کند.

خط‌مشی عمومی (Public Policy)

خط‌مشی به طور کلی به معنای مسیر انتخابی انسان است؛ اما در زمینه خط‌مشی عمومی، تعریف خاص‌تری دارد. خط‌مشی عمومی، شامل تصمیم‌ها و سیاست‌هایی است که توسط مراجع مختلف عمومی مانند مجلس، دولت و قوه قضائیه اتخاذ می‌شود و نمایانگر منافع عمومی جامعه است. این خط‌مشی‌ها به شکل قوانین، مقررات و ضوابط تعیین می‌شوند و



هدف آن‌ها مقابله با معضلات عمومی و تعیین بایدها و نبایدهای جامعه است. خط‌مشی عمومی مکانیزمی برای یکپارچگی ارزش‌ها در اقدامات و فعالیت‌های بخش عمومی است. (Ackoff, 1970: p 42) همچنین در تصمیم‌گیری‌های عمومی، نقش اساسی دارد و نمایانگر ارزش‌ها، فرهنگ و اولویت‌های جامعه است. این خط‌مشی، اصولی عام را بر اساس ارزش‌های حاکم بر جامعه، ایدئولوژی و ساختار اجتماعی-سیاسی تعیین می‌کند.

اجرای خط‌مشی عمومی

اجرای خط‌مشی عمومی سنگ بنای اداره عمومی است و به معنای اجرای قانون و تعامل بین بازیگران، سازمان‌ها و تکنیک‌های مختلف برای دستیابی به اهداف یک برنامه یا خط‌مشی است. در گذشته، مرحله اجرا کمتر مورد توجه قرار می‌گرفت و تصور می‌شد که پس از تصویب، خط‌مشی‌ها به طور خودکار اجرا می‌شوند؛ اما امروزه اجرای خط‌مشی به عنوان یک مرحله حیاتی در فرآیند خط‌مشی‌گذاری شناخته می‌شود. (قربانی‌زاده، شریف‌زاده و معتضدیان، ۱۳۹۴: ۷۰-۷۱)

سازمان (Organization)

سازمان به مجموعه‌ای از افراد اطلاق می‌شود که برای تحقق اهداف معین، همکاری می‌کنند. (رضاییان، ۱۳۹۵) در جوامع مدرن، سازمان‌ها نقش مهمی ایفا می‌کنند و این ویژگی آن‌ها را از جوامع کهن مانند چین، یونان و هند متمایز می‌سازد. در حالی که سازمان‌ها در گذشته وظایفی همچون سربازگیری، اداره امور عمومی و جمع‌آوری مالیات را بر عهده داشتند، امروزه وظایف متنوع‌تری مانند کشف و نوآوری، تربیت اجتماعی، خدمات بهداشتی و امنیت نیز به آن‌ها افزوده شده است.

پارسونز بیان می‌کند که «گسترش سازمان‌ها یکی از مکانیزم‌های اساسی جوامع فوق تخصصی است» که به وسیله آن، دستیابی به اهدافی که فراتر از توان فردی است، ممکن می‌شود. (اسکات، ۱۳۸۷: ۱۴) وی همچنین سازمان‌ها را به سه دسته تقسیم می‌کند: سیستم عقلایی، سیستم طبیعی و سیستم باز. هر یک از این نگرش‌ها بخشی از واقعیت‌های سازمان را بازگو می‌کند.

دولت رفاه

در نیمه اول قرن بیستم، بحث رفاه اجتماعی مطرح شد که طبق آن، دولت باید در تمامی مسائل دخالت داشته باشد و جامعه را به صورت مکانیزه اداره کند. در کشورهای غربی، این رویکرد با قدرت در دولت‌داری اجرا شد اما از دهه ۱۹۷۰ به بعد، رو به زوال گذاشت و این نگرش زمینه‌ساز ظهور دولت حداقلی شد. (منتقمی، ۱۳۸۹)

تعابیر از دولت حداقلی

اندیشمندان مدیریت و مدیران دولتی در سراسر جهان، تفسیرهای متعددی از دولت حداقلی ارائه داده‌اند. برخی از این تفاسیر عبارت‌اند از:

۱. کوچک‌سازی: ادغام چند اداره در یکدیگر و کاستن از فعالیت‌های دولتی؛
۲. خصوصی‌سازی: سپردن بسیاری از فعالیت‌ها به شرکت‌های خصوصی و کاهش نقش دولت؛
۳. حذف خدمات اجتماعی: برخی منتقدان، دولت حداقلی را به معنای عدم تأمین رفاه اجتماعی و ظهور اقتصاد امپریالیستی می‌دانند؛
۴. بی‌دولتی و آنارشیزم: برخی مخالفان این نظریه، دولت حداقلی را موجب تضعیف دولت، عدم تأمین منافع عمومی و ایجاد هرج و مرج اجتماعی می‌دانند. در مقابل، طرفداران این نظریه، مداخله گسترده دولت را مختل‌کننده مالکیت و نظم اجتماعی می‌دانند.

دولت کمینه (دولت حداقلی)

در آغاز زندگی بشر، دولت به شکل امروزی وجود نداشت؛ اما انسان‌ها سازوکارهایی برای حل مشکلات خود داشتند. رابرت نوزیک برای حل مشکلات عمومی بشر، به وضع طبیعی اشاره می‌کند؛ یعنی حالتی که در آن هر فرد حقوقی دارد و مجاز است از آن‌ها دفاع کند و از دیگران برای این امر کمک بگیرد. یکی از این مراجع کمک‌رسان، انجمن‌های قومی یا منطقه‌ای بودند. با این حال، این انجمن‌ها پاسخگوی همه نیازهای بشر نبودند. از این رو، انسان‌ها به اختراع دولت روی آوردند؛ اما دولت، مشکلات جدیدی را نیز به همراه آورد و به نهادی غیرقابل کنترل تبدیل شد. دولت با سلب آزادی‌های فردی و کسب قدرت و صلاحیت از افراد جامعه، پرسش‌هایی درباره عدالت و بازتوزیع منابع ایجاد کرده است.



نوزیک بر این باور است که دولت در برخی موارد، حقوق افراد را مختل می‌کند و بسیاری از رفتارهای آن، غیراخلاقی است، در حالی که اخلاق به‌عنوان یکی از کمالات بشری، امری پذیرفته‌شده محسوب می‌شود. (نوزیک، ۱۳۹۵: ۱۶-۲۰)

عدالت توزیعی و استحقاق

دولت کمینه، بزرگ‌ترین دولت توجه‌پذیر است. هر دولت بزرگ‌تر از آن حقوق آدمیان را پایمال می‌کند. با این حال، افراد زیادی دلایل مختلفی مطرح کرده‌اند که مدعی‌اند دولت بزرگ‌تر از کمینه توجه‌پذیر است. اصطلاح «عدالتی توزیعی» خنثی نیست. بیشتر افراد زمانی که واژه «توزیع» را می‌شنوند، تصور می‌کنند که باید مقدار موجود از چیزی توزیع شود؛ اما وضعیت ما، وضعیت بچه‌هایی نیست که کسی قبلاً تکه‌هایی از کیک را بریده و به آن‌ها داده باشد و حالا، برای اصلاح بی‌دقتی در برش کیک، آخرین تنظیمات دقیق را انجام دهند. برای افراد دارایی‌های جدیدی پدید می‌آید که باید در آن‌ها اصل عدالت در دارایی‌ها را اعمال کنیم.

مسئله عدالت دارایی‌ها از سه مبحث بنیادی تشکیل می‌شود. نخستین مبحث، اکتساب اولیه دارایی‌ها است؛ یعنی تصرف چیزهای بی‌مالک. افرادی که با تصرف چیزهای بی‌مالک، مالک می‌شوند، طبق «اصل عدالت در اکتساب» استحقاق دارند. مبحث دوم، انتقال دارایی‌هاست که به فرایند انتقال دارایی از فردی به فرد دیگر مربوط می‌شود. چگونه می‌تواند دارایی از کسی که مالک آن است به شخص دیگری منتقل شود؟ و هدیه (از سوی دیگر) که به عنوان انتقال مالکیت در نظر گرفته می‌شود، نیز به اصل عدالت اشاره دارد.

۱. کسی که دارایی‌ای را بر اساس اصل عدالت در اکتساب به دست می‌آورد، نسبت به آن استحقاق دارد. ۲. کسی که دارایی‌ای را بر اساس اصل عدالت در انتقال از فردی دیگر به دست می‌آورد، نسبت به آن دارایی مستحق است. ۳. هیچ‌کس نسبت به دارایی مستحق نیست مگر از طریق اعمال اصول ۱ و ۲.

اصل کامل عدالت توزیعی این‌طور می‌گوید که توزیع به شرط عادلانه است که هر کس نسبت به دارایی‌هایی که در ملک خود دارد، مستحق باشد.

نظریه کلی عدالت در دارایی‌ها این است که دارایی‌های هر کس به شرطی عادلانه است



که او طبق اصول عدالت در اکتساب و انتقال یا طبق اصل اصلاح بی‌عدالتی (که دو اصل نخست آن را تعیین می‌کنند) نسبت به دارایی‌های خود مستحق باشد. اگر دارایی‌های یک فرد عادلانه باشد، مجموعه کامل توزیع دارایی‌ها نیز عادلانه است. نوزیک بر این باور است که در دولت‌های بزرگ‌تر از دولت کمینه، مالکیت و توزیع دارایی‌ها رعایت نمی‌شود. (نوزیک ۱۳۹۵: ۲۰۰-۲۰۴)

اخلاق و دولت

فلسفه اخلاق و فلسفه سیاسی اخلاق دو حوزه متفاوت است. در فلسفه اخلاق، قضاوت‌ها و معیارهایی مطرح است که به رفتارهای فردی مربوط می‌شود، مانند دیدن شخصی بدون آگاهی او با هدف لذت‌جویی یا زیبایی‌شناسی؛ اما فلسفه سیاسی اخلاق دامنه وسیع‌تری دارد و به مسائلی چون اصالت فایده و حقوق مالکیت می‌پردازد.

اگر دولت از حقوق مالکیت محافظت نکند یا به درستی آن را اجرا نکند، چه عواقبی به دنبال خواهد داشت؟

فرضیه‌های نوزیک گروهی از مردم را در نظر می‌گیرد که مالک ملکیتی C هستند که آثار زیادی برای آن‌ها به بار می‌آورد. در عین حال، گروه دیگری نیز دارای مالکیتی G است که ممکن است آثار مثبت یا منفی بر مالکیت C داشته باشد. در این شرایط، اگر مرزهای مالکیت به درستی تعریف نشده باشد، ممکن است یکی از گروه‌ها با سوءاستفاده از عدم آگاهی دیگری، حقوق آن‌ها را نقض کند. اگر گروه سومی نیز صلاحیت دخالت داشته باشد، آثار این دخالت ممکن است بر مالکیت هر دو گروه تأثیر بگذارد.

توضیح مترجم: عمرو صاحب یک چاقو است و می‌تواند از آن برای دفاع شخصی، خوردن میوه، قطع چوب، ذبح گوسفند یا زخم زدن به زید استفاده کند. زید که مالک چاقوی عمرو نیست، تحت تأثیر آثار این چاقو قرار می‌گیرد. بحث اصلی این است که آیا دولت می‌تواند آثار متنوع این چاقو را جمع‌آوری کند؟ آیا این آثار قابل جمع هستند و آیا آثار عمرو و زید می‌توانند به شخص سومی به نام بهرام منتقل شوند؟

بحث دیگر این است که دولت چه چیزی را از مردم می‌گیرد تا به آن‌ها بازگرداند و نوع اکتساب و انتقال آثار چگونه ممکن است. برای توضیح بیشتر، فرض کنید در یک



دره آب از قرن‌ها پیش به پایین آمده و قوم‌های پایین دره نسل‌ها از آن برای آشامیدن و کشاورزی استفاده کرده‌اند. حالا قوم‌های بالای دره با تکنولوژی جدید مانع عبور آب به پای دره می‌شوند و ادعا می‌کنند که این آب مال آن‌ها است. در عین حال، قوم‌های بالای دره ذغال‌سنگ‌های موجود در پای دره را استخراج کرده و با خود می‌برند. قوم‌های پایین دره اکنون از آب محروم شده‌اند و نمی‌توانند چیزی در قبال ذغال‌سنگ دریافت کنند. در این مورد، قضاوت‌های فردی اقوام دو طرف چیست؟ ممکن است یکی از افراد قوم پایین دره این رویه را غیر اخلاقی بداند و نسبت به حقوق خود واکنش نشان دهد.

در این حالت، اگر شخصی خردمند و آگاه از قواعد حقوقی خارج از این دره باشد، در مجادله بین دو طرف چه قضاوتی خواهد داشت؟ اگر طرفین برای حل موضوع به دولت مراجعه کنند و دولت به هر دلیلی، تصمیم بگیرد که از قوم بالای دره حمایت کند، آن شخص در حالت اجرای تصمیم دولت احساس گناه نخواهد داشت؛ اما اگر بر اساس قواعد اخلاقی که به آن آگاه است، این عمل را ظلم بداند، آیا مجازات اخلاقی برای خود خواهد داشت؟ آیا درست است که افراد به خاطر خواسته‌های دولت اصول اخلاقی را زیر پا بگذارند و در چارچوب دولت رفتارهای غیر اخلاقی انجام دهند؟ این مسائل نشان‌دهنده پیچیدگی‌های رابطه بین اخلاق و دولت و نیازمند بررسی دقیق‌تری است تا بتوانیم به نتایج درست‌تری دست یابیم. (نوزیک ۱۳۹۵: ۴۴-۷۵)

قدمت قانون

حق ناشی از قاعده نیست، بلکه قاعده از معرفت ما نسبت به حق سرچشمه می‌گیرد. قانون‌گذاری، یا وضع آگاهانه قوانین، به درستی یکی از مهم‌ترین ابداعات بشری توصیف شده که نتایج آن بسیار گسترده‌تر از کشف آتش یا باروت بوده است. برخلاف خود قانون که به معنای دقیق هیچ‌گاه ابداع نشده، ابداع قانون‌گذاری در تاریخ بشر به دوران‌های اولیه برمی‌گردد. قانون‌گذاری، برای تحقق چیزهای خوب و ضروری برای انسان‌ها، وسیله‌ای قدرتمند در اختیارشان گذاشت، ولی آنان یاد نگرفتند که چگونه آن را کنترل کنند تا از بروز مصیبت‌های بزرگ جلوگیری شود. قانون‌گذاری امکانات جدیدی برای انسان‌ها فراهم ساخت و فهم جدیدی از قدرت بشر بر سرنوشت خود ایجاد کرد.



با این حال، بحث درباره اینکه چه کسی باید این قدرت را در اختیار داشته باشد و مسئله بسیار اساسی تر، یعنی حدود و ثغور این قدرت، موضوعی است که بیشتر از حد لازم مورد توجه قرار گرفته است.

قانون، به معنای قدرت رفتاری اجباری، بی تردید بخشی دیرینه از جامعه است. زندگی مسالمت آمیز افراد در جامعه تنها با رعایت قواعد مشترک ممکن می شود. خیلی پیش از آن که انسان ها از طریق تکامل زبان قادر به بیان احکام کلی شوند، فرد تنها در صورتی به عنوان عضو یک گروه پذیرفته می شد که خود را با قواعد آن گروه سازگار می کرد.

از سوی دیگر، برای انسان مدرن، باور به اینکه هر قانونی که بر عمل انسان ها حاکم است، توسط قانون گذار وضع شده، آن چنان بدیهی است که بیان قدیمی تر از قانون گذاری به نظر پارادوکسیکال (قضیه متناقض) می آید. با این حال، شکی نیست که قانون مدت ها پیش از آنکه انسان به این فکر بیفتد که می تواند آن را ایجاد یا تغییر دهد، وجود داشته است. برای مقابله با نفوذ فراگیر این تفکر که انسان با عقل خود می تواند یک نظام حقوقی یا اخلاقی را عاقدانه طراحی کند، باید بررسی خود را با نگاهی به زندگی اجتماعی انسان های اولیه و جوامع پیشین، آغاز کنیم. (فون هایک ۱۳۹۲: ۱۱۵-۱۱۷)

تفویض سیاست داخلی به حکومت های محلی

اهمیت تفویض اختیارات سیاست داخلی به حکومت های محلی در این است که تمرکز قدرت و اختیارات در دست دولت مرکزی می تواند منجر به سوءاستفاده از قوانین و نادیده گرفتن منافع محلی شود. با واگذاری اختیارات به مقامات محلی، می توان به بهبود خدمات عمومی و افزایش روحیه مشترک منطقه ای کمک کرد. جامعه بزرگ و انتزاعی نمی تواند به نیازهای عاطفی و خصوصی افراد پاسخ دهد، در حالی که مشارکت در امور محلی و شناخت بهتر مسائل مرتبط می تواند موجب تقویت ارتباطات اجتماعی و افزایش علاقه مندی افراد به سیاست شود. در نهایت، این متن بر ضرورت ایجاد ساختارهای مدیریتی محلی تأکید دارد که بتوانند نیازهای خاص جامعه را بهتر برآورده کنند و از تمرکزگرایی که ممکن است منجر به بی توجهی به خواسته ها و نیازهای محلی شود، جلوگیری کنند. (فون هایک ۱۳۹۲:



مشارکت سازمانی

مشارکت اعضای سازمان به این معناست که اگر سیستم اداری شرکت به گونه‌ای طراحی شده باشد که کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها دخالت داشته باشند، یا مدیریت به صورت مشارکتی عمل کند، در واقع یک سیستم دموکراتیک در سازمان پیاده‌سازی می‌شود. هدف از این رویکرد آن است که سازمان با این روش، انگیزه بیشتری برای کارکنان فراهم کند، تعهد آن‌ها را افزایش دهد و در نتیجه، بازدهی، تولید و بهره‌وری را بهبود بخشد. این امر به افزایش رضایت کارکنان از کارشان منجر خواهد شد. (رابینز ۱۳۷۸: ۲۹۴)

تصمیم‌گیری سازمانی

تصمیم‌گیری به معنای انتخاب یک راهکار از میان گزینه‌های مختلف است. عوامل گروهی مانند محیط فیزیکی، اندازه و ترکیب گروه، ویژگی‌های اعضا، هنجارها و انسجام تأثیر زیادی بر اثربخشی تصمیم‌گیری دارند.

علاوه بر این، مقام و روابط درون سازمان نیز بر تصمیم‌گیری تأثیر دارد؛ افراد با قدرت بالاتر معمولاً تأثیر بیشتری بر نتایج دارند. همچنین، مسائل نوین در تصمیم‌گیری باید با معیارهای اخلاقی سنجیده شوند، به ویژه نفع جامعه که هدف آن رساندن بیشترین منفعت به بیشترین تعداد افراد است. این امر با اهداف تجاری مانند کارایی و سودآوری همخوانی دارد. (مورهد و گریفین ۱۳۷۴: ۲۴۲)

انگیزه سازمانی

انگیزه سازمانی به معنای تمایل به تلاش فراوان در جهت تأمین اهداف سازمان است؛ به گونه‌ای که این تلاش به ارضای برخی از نیازهای فردی نیز منجر شود. ویژگی‌های شغل در دو جنبه بر انگیزه تأثیر می‌گذارند. کارهایی که نمره بالایی در انگیزش کسب می‌کنند، احتمالاً به عملکرد واقعی و عالی‌تری منجر خواهند شد. (رابینز ۱۳۷۸: ۲۶۰)

۳. پیشینه تحقیق

طی تحقیقات اینترنتی، تحقیقی با عین عنوان تحقیق مورد نظر تاکنون به زبان فارسی، یافت نشد. با این حال، تحقیقات مرتبط با موضوع، به صورت غیرمستقیم و با یک یا چند واسطه،



در ایران انجام شده‌اند. برخی از این مقالات عبارت‌اند از:

۱. «حقوق کیفری تضمین‌گر در دولت حداقلی؛ چالش‌ها و راهبردها»: این مقاله به این نتیجه رسیده است که دولت حداقلی خود را موظف به تضمین حقوق شهروندان در چارچوب قوانین موجود می‌داند. (علیرضا و مجتبی، ۱۴۰۰) همچنین، این دولت، اصول بنیادی خط‌مشی‌گذاری را بر پایه قوانین بنا می‌نهد.

۲. «تحلیل مسائل اجرای خط‌مشی‌های اداری»: این پژوهش نشان می‌دهد که در اجرای خط‌مشی سازمان، عوامل مختلفی نقش دارند که از جمله آن‌ها می‌توان به دخالت ذی‌نفعان و بیمه بیکاری اشاره کرد. (قربانی‌زاده، شریف‌زاده و معتضدیان، ۱۳۹۴) در دولت حداقلی، نمی‌توان تأثیر ذی‌نفعان و بیمه، به‌عنوان بخشی از خدمات کارمندی، را نادیده گرفت.

۳. «اجرای خط‌مشی عمومی؛ بررسی نقش عقلانیت در مرحله تدوین»: این مقاله تأکید دارد که ناموفق بودن اجرای خط‌مشی عمومی، ریشه در ضعف تدوین و عدم رعایت اصول عقلانیت در سیاست‌گذاری دارد. (دانایی‌فر، ثقفی و مشبکی اصفهانی، ۱۳۸۹) در دولت حداقلی نیز، رعایت عقلانیت در تدوین خط‌مشی، تأثیر بسزایی در اجرای موفق آن دارد.

۴. «بررسی موانع منطقی‌سازی اندازه دولت‌ها»: نتایج این مقاله نشان می‌دهد که وجود صاحبان قدرت در سازمان‌ها و تضاد منافع میان تصمیم‌گیرندگان، از جمله موانع موفقیت در اجرای برنامه‌های مدیریتی برای منطقی‌سازی اندازه دولت است. (ودادی، بیگزاد و دشتی رحمت‌آبادی، ۱۳۸۸) در دولت حداقلی نیز، چنین تضاد منفعی می‌تواند مانعی در برابر اجرای خط‌مشی‌های سازمانی باشد. در واقع رابطه‌ای معکوس میان تأثیر سازمانی دولت حداقلی و اجرای خط‌مشی‌های آن وجود دارد.

۵. «رشد اندازه واقعی دولت»: این مقاله نشان می‌دهد که اندازه بزرگ یا کوچک دولت، تحت تأثیر میزان درآمد آن قرار دارد. (دفتر مطالعات اقتصادی، ۱۳۹۱) در دولت حداقلی یا حداکثری، درآمد عامل تأثیرگذاری محسوب می‌شود. این تحقیق اندازه واقعی دولت را از دو جهت بررسی کرده است: نخست، تشکیلات دولتی که در اینجا مورد بحث ما نیست

و دوم، مقررات، که نشان می‌دهد افزایش حجم مقررات، عملکرد اقتصادی را کاهش می‌دهد.

روش تحقیق

بر این تحقیق از نظر ماهیت، توصیفی-تبیینی و از نظر هدف، بنیادی-کاربردی است. روش به‌کاررفته در این پژوهش، روش همبستگی است. میزان همبستگی، نشان‌دهنده تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته است.

جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری شامل تمامی عناصری است که دارای ویژگی‌های نسبتاً مشترک هستند. (ازکیا، ۱۳۹۰) در این تحقیق، جامعه آماری شامل کارمندان شاغل در وزارت معادن و پترولیوم است که تعداد آن‌ها ۱۲۰۰ نفر می‌باشد. حجم نمونه، بخشی از جامعه آماری را شامل می‌شود که دارای همان ویژگی‌های جامعه آماری است. (ازکیا، ۱۳۹۰: ۸۴) بر این اساس، نمونه انتخاب‌شده شامل ۲۹۲ کارمند است. روش نمونه‌گیری نیز احتمالی ساده بوده است.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها

در این تحقیق، برای جمع‌آوری داده‌ها از دو ابزار استفاده شده است: مطالعات اسنادی؛ (کتاب، مقاله و سایر منابع مکتوب)، پرسش‌نامه. داده‌های ثانویه (تحلیل‌شده) از طریق مطالعات کتابخانه‌ای به دست آمده است، درحالی‌که داده‌های اولیه (دست‌اول) از طریق پرسش‌نامه، جمع‌آوری شده‌اند.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

داده‌های این تحقیق به دو دسته کیفی و کمی تقسیم می‌شود. داده‌های کیفی که از منابع کتابخانه‌ای استخراج شده‌اند، با استفاده از روش تحلیل قیاسی بررسی شده‌اند. داده‌های کمی که از طریق پرسش‌نامه گردآوری شده‌اند، با بهره‌گیری از تحلیل آماری در نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۷ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند.



ضریب کرونباخ

ضریب کرونباخ نشان‌دهنده میزان هماهنگی، همبستگی و پایایی سؤالات تحقیق است و میزان اعتبار علمی سؤالات پژوهش را مشخص می‌کند. اگر این ضریب بالاتر از ۰.۷ باشد، پرسش‌نامه از اعتبار علمی برخوردار است؛ در غیر این صورت، فاقد اعتبار لازم خواهد بود. در این تحقیق، ضریب کرونباخ ۰.۹۱۸ به‌دست آمده است که نشان‌دهنده اعتبار علمی بالا است.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.918	10

توزیع فراوانی جنیست، حالت مدنی، سن، زبان مادری، مدت خدمت در دولت، درجه تحصیلات، وظیفه فعلی، پاسخ دهندگان

جنیست					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مرد	290	99.3	100.0	100.0
Missing	.00	2	.7		
Total		292	100.0		

حالت مدنی					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	متاهل	176	60.3	70.7	70.7
	مجرد	73	25.0	29.3	100.0
	Total	249	85.3	100.0	
Missing	.00	43	14.7		
Total		292	100.0		



سن					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2535-	205	70.2	70.4	70.4
	3645-	84	28.8	28.9	99.3
	4660-	2	.7	.7	100.0
	Total	291	99.7	100.0	
Missing	5.00	1	.3		
Total		292	100.0		

زبان مادری					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	پشتو	138	47.3	47.3	47.3
	دری	150	51.4	51.4	98.6
	ازبکی	2	.7	.7	99.3
	یک زبان دیگر	2	.7	.7	100.0
	Total	292	100.0	100.0	

مدت خدمت در دولت					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	۵- سال ۱	163	55.8	56.0	56.0
	۱۰- سال ۵	47	16.1	16.2	72.2
	۲۰- سال ۱۰	64	21.9	22.0	94.2
	۴۰- سال ۳۰	14	4.8	4.8	99.0
	سال به بالا ۴۰	3	1.0	1.0	100.0
	Total	291	99.7	100.0	
Missing	6.00	1	.3		



درجه تحصیلات					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	پاس ۱۲	34	11.6	11.6	11.6
	پاس ۱۴	76	26.0	26.0	37.7
	لیسانس	146	50.0	50.0	87.7
	ماستر	28	9.6	9.6	97.3
	دوکتورا	7	2.4	2.4	99.7
	غلام دینی	1	.3	.3	100.0
	Total	292	100.0	100.0	

وظیفه فعلی

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	رئیس	15	5.1	5.1	5.1
	آمر	46	15.8	15.8	20.9
	مأمور	164	56.2	56.2	77.1
	متخصص	65	22.3	22.3	99.3
	غیر این موارد	2	.7	.7	100.0
	Total	292	100.0	100.0	

توزیع فراوانی نمرات بین گزینه‌های جواب‌های جامعه نمونه

برای هر یک از گزینه‌های، ندارد، خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد، صد درصد تعداد پاسخ دهندگان و درصد نمرات برای ده سؤال توزیعشان در جدول زیر بیان شده است.



پاسخ‌های ارائه شده ۸/۸۳٪ گفته تأثیر ندارد، ۱۷/۹۱٪ پاسخ‌ها مثبت بوده تأثیر دارد و درصد تراکم هم بالای ۵۰ درصد است.

گزینه جواب‌های، ندارد یک کتگوری ۸/۸۳٪ است، گزینه‌های خیلی کم، کم و متوسط را یک کته گوری ۳۷/۳۰٪ است، گزینه‌های، زیاد، خیلی زیاد و صد درصد را یک کته گوری که ۷۴/۶۰٪ اند در نظر گرفته شود. پس مشخص می‌شود که تأثیر دولت حداقلی، در اجرای خط‌مشی سازمان زیاد است

تأثیر ندارد ۸/۸۳٪

تأثیر متوسط ۳۷/۳۰٪

تأثیر زیاد ۷۴/۶۰٪

آزمون توزیع نرمال داده‌ها

آزمون توزیع نرمال داده‌های جمعیت شناسی جامعه آماری.

ما برای قضیه صفری خود، ۹۵ درصد اطمینان را مدنظر گرفته بودیم و ۵/۰ درصد خطا را پذیرفته بودیم. اصل بر این است که خلاف قضیه صفری را اثبات کنیم؛ زیرا سؤالات ما از اعتبار علمی برخوردار بود، داده‌های جمع‌آوری شده نرمال باشد و برای نرمال بودن داده‌های به دست آمده، اندازه sig یا p-value مشخص کننده است. در این تحقیق اندازه sig کمتر از ۰/۰۵ شده است. بنابراین خلاف قضیه صفری اثبات و قضیه صفری رد می‌گردد.

۱. فرضیه صفری این است، توزیع داده‌ها در جمعیت‌شناسی، تمام داده‌های به دست آمده نرمال است.

۲. خلاف آن داده‌های به دست آمده نرمال نیست.

۳. داده‌های جمعیت‌شناسی تحقیق پیش روی نرمال نیست.

$H_0 = 0$ توزیع داده‌ها نرمال است.

$H_a \neq 0$ توزیع داده‌ها نرمال نیست.

$sig \leq 0,05$



Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
جنسیت	.	249	.	.	249	.
حالت مدنی	.447	249	.000	.571	249	.000
سن	.425	249	.000	.616	249	.000
زبان مادری	.337	249	.000	.667	249	.000
مدت خدمت در دولت	.341	249	.000	.746	249	.000
درجه تحصیلات	.287	249	.000	.854	249	.000
وظیفه فعلی	.278	249	.000	.852	249	.000

a. Lilliefors Significance Correction

۱. فرضیه صفری این است، توزیع داده‌ها در جمعیت‌شناسی، تمام داده‌های به دست آمده نرمال است.

۲. خلاف آن داده‌های به دست آمده نرمال نیست.

۳. داده‌های جمعیت‌شناسی تحقیق پیش روی نرمال نیست.

$H_0 = 0$ توزیع داده‌ها نرمال است

$H_a \neq 0$ توزیع داده‌ها نرمال نیست

$sig \leq 0,05$

آزمون توزیع نرمال داده‌های نمونه آماری (سؤالات تحقیق)

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
سؤال اول ۱.	.145	292	.000	.917	292	.000
سؤال دوم ۲.	.168	292	.000	.936	292	.000
سؤال سوم ۳.	.266	292	.000	.883	292	.000



سؤال چهارم ۴.	.246	292	.000	.905	292	.000
سؤال پنجم ۵.	.338	292	.000	.829	292	.000
سؤال ششم ۶.	.222	292	.000	.889	292	.000
سؤال هفتم ۷.	.277	292	.000	.830	292	.000
سؤال هشتم ۸.	.212	292	.000	.869	292	.000
سؤال نهم ۹.	.252	292	.000	.820	292	.000
سؤال دهم ۱۰.	.303	292	.000	.790	292	.000
a. Lilliefors Significance Correction						

۱. فرضیه صفری این است که دولت حداقلی بر اجرای خط‌مشی سازمان تأثیر دارد، تمام داده‌های به دست آمده نرمال است.

۲. خلاف آن داده‌های به دست آمده نرمال نیست.

۳. در تأثیر دولت حداقلی بر اجرای خط‌مشی سازمان دولتی، توزیع داده‌ها نرمال نیست.

$H_0 = 0$ توزیع داده‌ها نرمال است.

$H_a \neq 0$ توزیع داده‌ها نرمال نیست.

$sig \leq 0.05$

آزمون فرضیه

تأیید یا رد فرضیه‌ها

در برنامه spss از طریق منوی Analyze با رفتن به پنجره Compare Means با انتخاب گزینه One-sample T Test برای آزمون تأیید یا رد فرضیه قمیت (2-tailed) Sig. و یا $sig \leq 0.05$ در فرضیه‌ها کوچک‌تر از 5 صدم نشان داده، پس برای رد فرضیه‌های صفری دلیلی نداریم. بنابراین فرضیه‌های صفری ذیل، تأیید می‌شود.

One-Sample Test						
سوالات	Test Value = 0					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
سؤال اول ۱.	32.142	291	.000	3.41438	3.2053	3.6235
سؤال دوم ۲.	40.362	291	.000	3.57192	3.3977	3.7461
سؤال سوم ۳.	56.864	291	.000	4.65068	4.4897	4.8117
سؤال چهارم ۴.	58.202	291	.000	4.73630	4.5761	4.8965
سؤال پنجم ۵.	59.138	291	.000	4.77740	4.6184	4.9364
سؤال ششم ۶.	44.987	291	.000	4.76712	4.5586	4.9757
سؤال هفتم ۷.	43.178	291	.000	4.72260	4.5073	4.9379
سؤال هشتم ۸.	51.342	291	.000	5.07534	4.8808	5.2699
سؤال نهم ۹.	41.371	291	.000	4.88356	4.6512	5.1159
سؤال دهم ۱۰.	37.687	291	.000	4.91438	4.6577	5.1710

$$H_0 \neq 0$$

$$H_a = 0$$

$$\text{Sig} \leq 0.05$$

فرضیه‌های فرعی

۱. دولت حداقلی بر اثربخشی تاثیر دارد.
 ۲. دولت حداقلی بر مشارکت شهروندان تاثیر دارد.
 ۳. دولت حداقلی بر انکشافی اقتصادی تاثیر دارد.
 ۴. دولت حداقلی بر کاهش هزینه تاثیر دارد.
 ۵. دولت حداقلی بر سیاست گذاری سازگار تاثیر دارد.
- مادام که فرضیه‌های فرعی تأیید شود، دلیلی برای رد فرضیه اصلی صفری وجود ندارد.
فرضیه اصلی: دولت حد اقلی بر اجرای خط‌مشی سازمان تأثیر دارد.

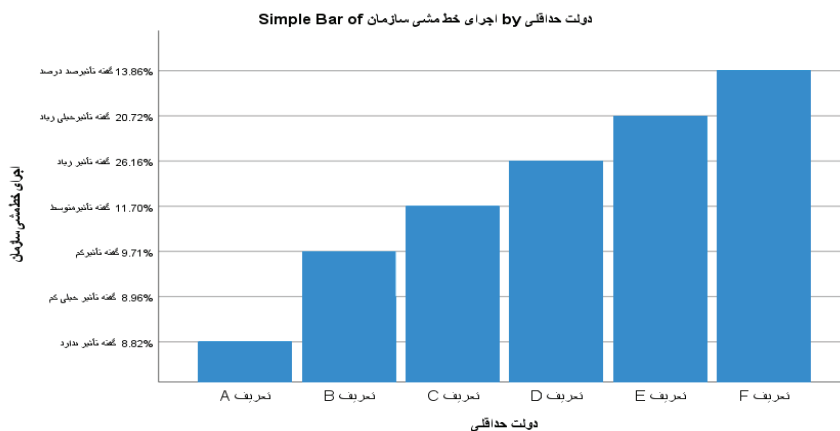


متغیر مستقل

این بخش به تحلیل داده‌های مربوط به متغیر مستقل می‌پردازد. یکی از سؤالات مطرح شده در تحقیق، تعریف دولت حداقلی بود. در پاسخ به این سؤال، تعاریف متعددی ارائه شد که نگرش پاسخ‌دهندگان نسبت به مفهوم دولت حداقلی را نشان می‌دهد. به‌طور کلی، این تعاریف را می‌توان در شش دسته طبقه‌بندی کرد که به شرح زیر است:

شماره	تعاریف ارائه شده	درصد
۱	دولت نگهبان شب که اندازه دخالتش مبتنی بر آزادی فردی و اقتصادی شهروندان باشد. F	۲۶/۵
۲	مردم شریک تصمیم‌گیری دولت در تدوین قانون باشد و دولت مجری قانون باشد. E	۱۹/۳
۳	کوچک‌سازی دولت، چندین ریاست و وزارت را تحت یک ریاست و وزارت آوردن. D	۱۹/۲
۴	دولت که حذف خدمات اجتماعی رفاهی و منجر به کاهش هزینه مصرفی دولت شود. B	۱۰/۸۴
۵	خصوصی‌سازی دولت، بیشتری‌ازکارهای دولت را واگذار در بخشی شرکت‌های خصوصی. A	۸/۴۳
۶	دولت غیر متمرکز، توزیع حکومت و تضعف حکومرانی مرکزی یا بی‌حکومتی. C	۱۵/۶۶

تعاریف، نگرش پاسخ‌دهندگان را نسبت به دولت حداقلی منعکس می‌کند و نگرش‌ها به گزینه‌های پاسخ‌ها تأثیر گذاشته است.



گراف ساده دولت حداقلی و اجرای خط‌مشی سازمان

ضریب همبستگی

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.963a	.927	.926	.48823
a. Predictors: (Constant), دولت حداقلی				

همبستگی وجود دارد و ضریب همبستگی در تحقیق پیش رو 0.963 است و نزدیک به $+1$ بدین معنا که ضریب همبستگی شدید بین متغیر X و Y وجود دارد. در صد اطمینان: تأثیر دولت حداقلی در اجرای خط‌مشی سازمان دولتی 92.7% بر اساس آزمون Model summary قابل اطمینان است.

ANOVAa

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	297.000	1	297.000	1245.985	.000b
1 Residual	23.360	98	.238		
Total	320.360	99			

a. Dependent Variable: اجرای خط‌مشی سازمان

b. Predictors: (Constant), دولت حداقلی

به خاطری که $p\text{-value} \leq 0.05$ یا $\text{sig} \leq 0.05$ اند، پس از سطح معناداری برخوردار است.

Coefficientsa						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.155	.135		1.154	.251
	دولت حداقلی	1.079	.031	.963	35.299	.000
a. Dependent Variable: اجرای خط‌مشی سازمان						



معادله خط مستقیم

معادله خط مستقیم با ضریب متغیر مستقل x و حد ثابت b مشخص گردیده است.

متغیر مستقل X دولت حداقلی است و متغیر وابسته Y اجرای خط‌مشی است.

زاویه میل (شیب) خط مستقیم $\alpha = 176/47$ = درجه است.

محوری X را در نقطه $134/0 -$ قطع کرده و محوری Y را در نقطه $155/0$ قطع می‌کند.

$$Y = ax + b \dots 1$$

$$Y = 1/079x + 0/155 \dots 2$$

اگر به متغیر X قیمت (۱) داده شود، متغیر Y به اندازه (۲۳۴/۱) قیمت اختیار می‌کند.

نتیجه‌گیری

در این تحقیق، به اندیشه‌های رابرت نوزیک و فریدریش فون هایک به‌عنوان پیشگامان نظریه دولت حداقلی پرداخته شده است. نوزیک به چرایی نیاز انسان به تأسیس دولت پرداخته و بر ضرورت وجود آن تأکید می‌کند، درحالی‌که معتقد است دولت نباید حقوق افراد را نقض کند. او بر این باور است که دولت می‌تواند آزادی‌ها و حقوق انسان‌ها را محدود سازد؛ اما درعین حال، نبود دولت نیز قابل توجیه نیست.

در وضعیت طبیعی، افراد برای حفاظت از خود به انجمن‌های محافظ متوسل می‌شدند، اما این انجمن‌ها معایبی داشتند که نیاز به تشکیل دولت را ضروری ساخت. یکی از مسائل اساسی، نحوه کسب قدرت توسط دولت و چگونگی بازگرداندن آن به صاحبان واقعی‌اش است. نوزیک معتقد است که تحقق عدالت توزیعی تنها در چارچوب دولت حداقلی امکان‌پذیر است.

فریدریش فون هایک تأکید دارد که نتایج قانون‌گذاری بر سرنوشت بشر تأثیر بیشتری نسبت به اختراعاتی همچون آتش و باروت داشته است. او معتقد است که حقوق بشر ریشه در رفتارها و ارزش‌های اجتماعی دارد و قوانین، پیش از ورود قانون‌گذاران نیز وجود داشته‌اند. به عقیده هایک، قانون‌گذاری، قدرتی را برای گروهی از افراد ایجاد کرده که حتی خودشان نیز تصورش را نمی‌کردند و این قدرت اکنون از کنترل خارج شده است. وی



هشدار می‌دهد که انسان‌های معاصر به‌گونه‌ای عادت کرده‌اند که هر قانونی را که وضع می‌شود، درست تلقی کنند.

هایک بر این باور است که قوانین نخستین ثابت و غیرقابل تغییر بوده‌اند و حکومت‌های قدیمی معمولاً از وضع قوانین جدید اجتناب می‌کردند تا از نارضایتی جامعه جلوگیری کنند. از این رو، دولت‌های امروزی باید فرآیند قانون‌گذاری را به جامعه بازگردانند، رویکردی که در تضاد با نظریه دولت مداخله‌گر قرار دارد. وی همچنین بر خودجوش بودن نظم تأکید می‌کند و معتقد است که ذهن بشر قادر به درک تمامی ابعاد نظم و قواعد حاکم بر پدیده‌ها نیست.

در شرایط کنونی، قانون‌گذاران معمولاً خود از میان حاکمان انتخاب می‌شوند و این مسئله باعث ایجاد همبستگی میان سیاست‌مداران و قانون‌گذاران می‌شود. طرفداران دولت متمرکز بر این باورند که تأمین امنیت داخلی و دفاع در برابر تهدیدات خارجی تنها از طریق یک دولت مرکزی امکان‌پذیر است؛ اما هایک تأکید دارد که قدرت باید به سطوح محلی واگذار شود و دخالت دولت در اقتصاد باید به حداقل برسد تا از بروز نابرابری‌های اجتماعی جلوگیری شود.

نظریه‌پردازان دولت حداقلی نیز تلاش دارند تا دولت را از ساختار خودکامه خارج کنند. آن‌ها معتقدند که قانون‌گذاری دولتی می‌تواند شهروندان را از فرآیند تصمیم‌گیری کنار بگذارد و قوانین را به ابزاری برای حفظ قدرت تبدیل کند. بر اساس دیدگاه‌های فون هایک و نوزیک، بهترین الگوی حکمرانی، دولت حداقلی است که مطابق با وضعیت طبیعی انسان‌ها عمل کرده و از نقض آزادی‌ها و حقوق مالکیت جلوگیری می‌کند.

در اجرای خط‌مشی سازمانی در دولت‌های حداقلی و حداکثری، موانع مشترکی همچون عدم هماهنگی میان بخش‌ها، مقاومت در برابر تغییر، کمبود منابع مالی و انسانی، تضاد منافع و نظارت ناکافی وجود دارد. عوامل مؤثر بر اجرای خط‌مشی شامل انگیزه و مشارکت ذی‌نفعان، تأمین منافع افراد، وضوح خط‌مشی و رهبری اثربخش است.

با توجه به یافته‌های این تحقیق، دولت حداقلی به‌عنوان الگویی کارآمدتر و سازنده‌تر نسبت به سایر مدل‌های حکمرانی مطرح است. در این الگو، موانع اجرایی کاهش یافته



و اثربخشی سیاست‌ها افزایش می‌یابد. درحالی‌که سازمان‌های تحت دولت حداکثری به‌صورت مکانیکی کنترل شده و اعضای آن فاقد اراده مستقل هستند، سازمان‌های تحت دولت حداقلی عملکردی عقلایی و ارگانیک داشته و تعامل بیشتری با محیط دارند.

جامعه آماری این تحقیق شامل ۱۲۰۰ نفر بوده که از میان آن‌ها، ۲۹۲ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شده‌اند. در مجموع، ۲۹۲۰ پاسخ به ۱۰ سؤال پژوهش جمع‌آوری شده است. این تحقیق در وزارت معادن و پترولیوم کابل با موضوع اجرای خط‌مشی سازمانی در دولت حداقلی انجام شده است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها شامل اسناد کتابخانه‌ای و پرسشنامه‌ای بوده که بر اساس الگوی بوگاردوس طراحی شده است. پرسشنامه شامل ۷ گزینه پاسخ، از «عدم موافقت کامل» تا «موافقت صددرصدی» بوده است.

نوع داده‌های تحقیق شامل داده‌های کمی و کیفی است و پژوهش با رویکردی توصیفی و تحلیلی (تبیینی) انجام شده است. روش تحقیق از نوع همبستگی بوده و ضریب کرونباخ برای سنجش اعتبار علمی سؤالات ۰.۹۱۸. به دست آمده که نشان‌دهنده اعتبار بالای آن‌هاست. نتایج حاصل از تحلیل داده‌های آماری، بر اساس آزمون نرمالیتی، نشان می‌دهد که داده‌ها از توزیع نرمال برخوردار نیستند و بنابراین، از روش‌های ناپارامتریک استفاده شده است. فرضیه‌های تحقیق تأیید شده‌اند و همبستگی بین اجرای خط‌مشی سازمانی و دولت حداقلی با ضریب همبستگی ۰.۹۶۳. نشان‌دهنده ارتباط قوی میان این دو متغیر است. معادله خطی همبستگی به‌صورت زیر به دست آمده است:

$$Y = 1.079X + 0.155$$

همچنین، تأثیر دولت حداقلی بر اجرای خط‌مشی سازمانی، بر اساس آزمون Model Summary، برابر با ۹۲.۷٪ ارزیابی شده که از میزان اطمینان بالایی برخوردار است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که نگرش پاسخ‌دهندگان نسبت به دولت حداقلی، تأثیر معناداری بر گزینه‌های پاسخ دارد و فرضیه‌های اصلی و فرعی پژوهش تأیید می‌شوند.

اهداف تحقیق شامل عقلایی‌سازی، شفافیت، تدوین خط‌مشی، بهبود فرآیند تصمیم‌گیری، افزایش انگیزه و مشارکت در اجرای خط‌مشی سازمانی در دولت حداقلی بوده که بر اساس یافته‌های پژوهش، تحقق یافته است.

فهرست منابع

۱. ازکیا، مصطفی، (۱۳۹۰)، روش‌های کاربردی تحقیق، تهران: انتشارات سمت.
۲. اسکات، ریچارد، (۱۳۸۷)، سازمان‌ها: سیستم‌های عقلایی، طبیعی و باز، (ترجمه: حسن میرزایی اهرنجانی)، تهران: انتشارات سمت.
۳. اسلامی، روح‌الله، و فاطمه ذوالفقاریان، (۱۳۹۰)، «حکومت‌مندی در تاریخ فلسفه سیاسی»، دوفصلنامه علمی-پژوهشی «پژوهش سیاسی»، ۹، ۴-۱۸.
۴. باتلر، ایمون، (۱۹۶۰)، اندیشه‌های سیاسی و اقتصادی، مترجم فریدون تفضلی، تهران: نشر نی.
۵. جمشیدی، علیرضا، و شیروذبزرگی، مجتبی، (۱۴۰۰)، «حقوق کیفری تضمین‌گر در دولت حداقلی؛ چالش‌ها و راهبردها»، مجله پژوهش‌های حقوق جزا و جرم‌شناسی، ۱۸(۹)، ۱۱۸-۱۱۹.
۶. خاکی، غلامرضا، (۱۳۷۸)، روش تحقیق با رویکردی به پایان‌نامه‌نویسی، تهران: وزارت فرهنگ و آموزش عالی، مرکز تحقیقات علمی کشور: کانون فرهنگی انتشاراتی درایت.
۷. دانایی‌فر، حسن، عمادالدین ثقفی، و اصغر مشبکی اصفهانی، (۱۳۸۹)، «اجرای خط مشی عمومی، بررسی نقش عقلانیت در مرحله تدوین»، مدرس علوم انسانی-پژوهش‌های مدیریت در ایران، ۱۴، ۸۰-۱۰۱.
۸. دفتر مطالعات اقتصادی، (۱۳۹۱)، «رشد اندازه واقعی دولت»، دفتر مطالعات اقتصادی، ۱۲۸۴۴، ۱-۲۴.
۹. رابینز، استیفن پی، (۱۳۷۸)، رفتار سازمانی، (ترجمه: علی پارساییان و سید محمد عربی)، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۱۰. رضائیان، علی‌رضا، (۱۳۹۵)، مدیریت عمومی، تهران: انتشارات سمت.
۱۱. طهماسبی، رضا، (۱۳۹۶)، نظریه‌های مدیریت دولتی، تهران: انتشارات سمت.





۱۲. فون‌هایک، فریدریش، (۱۳۹۲)، قانون، قانون‌گذاری و آزادی، (ترجمه: مهشید معیری و موسی غنی‌نژاد)، تهران: انتشارات دنیای اقتصاد.
۱۳. قربانی‌زاده، وجه‌الله، فتاح شریف‌زاده، و رسول معتضدیان، (۱۳۹۴)، «تحلیل مسائل اجرای خط‌مشی‌های اداره»، مطالعات مدیریت راهبردی، ۲۴، ۶۷-۹۵.
۱۴. منتقمی، فروغ مصطفی، (۱۳۸۹)، «دولت رفاه»، کارشناس ارشد و پژوهشگر موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، ۴۱، ۴۹-۵۷.
۱۵. مورهد، و گریفین، (۱۳۷۴)، رفتار سازمانی، (ترجمه: سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده)، تهران: انتشارات مروارید.
۱۶. نوزیک، رابرت، (۱۳۹۵)، بی‌دولتی، دولت آرمان‌شهر، (ترجمه: محسن رنجبر)، تهران: نشر مرکز.
۱۷. الوانی، سید مهدی، (۱۳۹۵)، تصمیم‌گیری و تعیین خط‌مشی دولتی، تهران: انتشارات سمت.
۱۸. ودادی، احمد، جعفر بیگزاد، و اعظم دشتی رحمت‌آبادی، (۱۳۸۸)، «بررسی موانع منطقی‌سازی اندازه دولت‌ها»، مدیریت کسب‌وکار، ۱، ۱۰۴-۱۲۴.
19. Ackoff, R. I. (1970). Corporate planning. New York: John Wiley.
20. Denard, R. B., & Baker, D. L. (2007). "Five great issues in organization theory." In Handbook of Public Administration, edited by H. Rabin, M. Hildreth, J. Miller. Taylor & Francis Group.
21. Kroll, M., et al. (1970). Policies, Decisions and Organization. New York: Appleton-Century-Crofts.