

آینده شناسی مدیران و رابطه آن با پیشرفت عملکرد سازمان در شهرداری شهرستان دیلم در سال ۱۳۹۲

هوشنگ کنارکوهی* - کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی بوشهر، بوشهر، ایران.

The future performance of directors and its relation to progress in the Crowbar city council in 1392

Abstract

Modern management must understand the critical points of your program and external and internal factors affecting their constituencies know, in fact, have their own programs, planning horizon and the timing set. Actions that may have negative impact on the implementation of the program may be in crisis, they identify and Neutralizing response in the event of any of them predict, respond quickly and lasting through the implementation of their plans and keep the dynamic. In this study, the managers of the future and its relationship with organizational performance improvement has been in the city council crowbar. To determine and influence the future size of the directors on the progress of the organization of 600 employees of the city council officially crowbar or a contract and a contract this year worked were selcted 95 persons randomly. The results show that managers in their organizations to the future of participatory futurism, analytical and future-looking vision to apply theoretical. In addition there is a significant relationship between the size of the performance progresses, each of these dimensions have the ability to predict performance improvements.

Key words: Future of directors, visionary futurism, foresight analysis, participatory futurism, organizational performance improvement.

چکیده

مدیریت امروزی باید نقاط بحرانی برنامه های خود را درک کند و عوامل اثر گذار خارجی و داخلی حوزه خود را بشناسد، در حقیقت باید برای برنامه های خود، افق برنامه ریزی و زمان بندی تعیین کند و کنش های منفی اثر گذار را که احتمالاً در طول اجرای برنامه ممکن است آن را دچار بحران سازند، شناسایی و واکنش های خنثی کننده آنها را پیش بینی کند تا در هنگام بروز هریک، سریعاً واکنش نشان دهند و از این طریق اجرای برنامه های خود را پایدار و پویا نگه دارد. در تحقیق حاضر به بررسی آینده شناسی مدیران و رابطه آن با پیشرفت عملکرد سازمان در شهرداری شهرستان دیلم پرداخته شده است. برای این منظور و با هدف شناخت و تاثیر ابعاد آینده شناسی مدیران بر میزان پیشرفت عملکرد سازمانها از بین ۶۰۰ نفر از کارکنان شهرداری شهرستان دیلم که بصورت رسمی یا پیمانی و قراردادی در سال جاری مشغول به کار بودند، تعداد ۹۵ نفر بصورت تصادفی ساده انتخاب و بوسیله دو پرسشنامه محقق ساخته با روایی و اعتبار متغیر (نظر صاحب نظران و آلفای کرانباخ ۰/۹۳ پرسشنامه آینده شناسی و ۰/۹۵ پرسش نامه پیشرفت عملکرد مورد بررسی قرار گرفته اند. نتایج نشان می دهد که مدیران در آینده نگری سازمانهای خود به ترتیب ابعاد آینده نگری مشارکتی، آینده نگری تحلیلی و آینده نگری نظری را بکار می گیرند، همچنین علاوه بر وجود رابطه معنی دار بین این ابعاد با پیشرفت عملکرد سازمان، هریک از این ابعاد توانایی پیش بینی پیشرفت عملکرد سازمان را دارا می باشند.

واژگان کلیدی: آینده شناسی مدیران، آینده نگری نظری، آینده نگری تحلیلی، آینده نگری مشارکتی، پیشرفت عملکرد سازمان.

مقدمه

بی تردید «ساختار سازمانی» مناسب، از ضروریات اصلی هر مدیریتی برای رسیدن به اهداف سازمانی می باشد که متناسب با شرایط خاص آن موسسه و تغییرات حاصل در محیط داخل و خارج آن است (رابینز، ۱۹۹۶، ص ۱۵۳). ساختار سازمانی بین کلیه فعالیتها و اهداف هماهنگی ایجاد می کند و یک نظم را جهت دستیابی به اهداف سازمانی بوجود می آورد و از نظر پژوهشگران از سه مولفه اصلی «رسمیت»، «تمرکز» و «پیچیدگی» تشکیل شده است (کریتنر، فرهنگی صفر زاده، ۱۳۸۴، ص ۱۰۳). مسئله ارزیابی عملکرد سالیان زیادی است که محققان و کاربران را به چالش واداشته است. سازمان های تجاری در گذشته تنها از شاخص های مالی به عنوان ابزار ارزیابی عملکرد استفاده می کردند؛ تا اینکه «کاپلن و نورتن» در اوایل دهه ۱۹۸۰ پس از بررسی و ارزیابی سیستم های حسابداری مدیریت، بسیاری از ناکارایی های این اطلاعات را برای ارزیابی عملکرد سازمان ها نمایان ساختند که این ناکارایی ناشی از افزایش پیچیدگی سازمان ها، پویایی محیط و رقابت بازار بود (کاپلان و نورتن، ۱۹۹۲، صص ۷۱-۹). تاثیر ساختار سازمانی بر اثربخشی سازمانها بر کسی پوشیده نیست و در واقع ساختار سازمانی یکی از مهمترین عوامل اثربخشی در سازمانهاست و با ایجاد و طراحی یک ساختار مناسب انتظار می رود سطح عملکرد و اثربخشی یک سازمان نیز افزایش پیدا کند (لوکمن، ۱۹۹۹، ص ۲۰). این سیستم باید قادر به طرح ریزی عملکرد و تدوین و اجرای برنامه ها از طریق نظام های اجرایی بوده و با کمک نظام های ارزیابی به بهسازی عملکرد منجر شود (حاجی کتابی و همکاران، ۱۳۸۴). سازمان ها از جمله شهرداری ها در قالب سیستم «ارزیابی عملکرد» می توانند کارایی و اثربخشی برنامه های سازمان، فرآیند و منابع انسانی خود را مورد سنجش قرار دهند و از طریق داده های حاصل برای بهبود سازمان و تحقق رسالت ها و استراتژی ها استفاده

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۰ پاییز ۹۴
No.40 Autumn 2015

۳۵۲

کنند. ارزیابی عملکرد، فرآیندی است که بر اساس آن اقداماتی به منظور بررسی و سنجش عملکرد سازمان ها (عمومی و خصوصی) و افراد (مدیران و کارکنان) صورت می گیرد و هدف نهایی آن بهبود و ارتقای عملکرد در قالب مفاهیمی چون کارایی، اثربخشی، پاسخگویی و رضایت عمومی است (برک پور، ۱۳۸۳، ص ۶۸). یکی از دلایل اهمیت ارزیابی اندازه گیری این است که اندازه گیری یک پیش نیاز برای مدیریت محسوب می شود. اگر نتوان چیزی را اندازه گیری نمود، نمی توان آن را مدیریت کرد (کیم، ۲۰۰۴). مدیریت از محدوده انسان شروع می شود و می تواند تا تمامی جهان گسترش یابد و در کنار آن، مدیریت سازمانها و گروهها نیز مطرح می گردد، از طرفی مدیریت سازمانهای پیچیده و دیوان سالارانه دنیای امروز، که برخی آن را دنیای سازمانی و عهد مدیریت نامیده اند، نمی تواند بدون آینده نگری فراگیر صورت پذیرد و کارایی لازم را داشته باشد. دنیای مدیریت امروز با پیچیدگی روابط سازمانی، تنوع وظایف و پیشرفت روزافزون فناوری مواجه است و مدیریت علمی و کلاسیک، همراه با برنامه ریزی، پیش بینی و آینده نگری را طلب می کند. مدیریت امروزی باید نقاط بحرانی برنامه های خود را درک کند و عوامل اثر گذار خارجی و داخلی حوزه خود را بشناسد، در حقیقت باید برای برنامه های خود، افق برنامه ریزی و زمان بندی تعیین کند و کنش های منفی اثر گذار را که احتمالاً در طول اجرای برنامه ممکن است آن را دچار بحران سازند، شناسایی و واکنش های خنثی کننده آنها را پیش بینی کند تا در هنگام بروز هریک، سریعاً واکنش نشان دهند و از این طریق اجرای برنامه های خود را پایدار و پویا نگه دارد، اینجاست که نقش آینده نگری به خوبی نمایان می گردد. آینده نگری همچون پلی است در گذر از مدیریت سنتی به مدیریت استراتژیک و آینده نگر، عصر حاضر مرحله گذر مدیریت سنتی به سمت مدیریت علمی و استراتژیک همراه با آینده نگری است. امروزه یکی از تنگناها و مشکلات

اساسی جوامع، عدم توجه به افق های زمان بندی و آینده نگری است. این مسئله باعث شده است که رکودهای اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی بر جوامع حکمفرما شود. نتیجه این شده است که مدیریتی که مرحله گذر از سنتی به آینده نگری را طی نکند امروزه نمی تواند کار آمدی و اثر بخشی لازم را به وجود آورد، دلیل این مدعا هم وجود منابع فراوان در بعضی از جوامع است که نتوانسته اند به رغم دارا بودن این امکانات به رشد و توسعه لازم برسند و علت این مسئله فقدان مدیریت شایسته و کارآمد بوده است (نادری، پایگاه مقالات مدیریت، ۱۳۹۳). در این مقاله به موضوع آینده شناسی مدیران و رابطه آن با پیشرفت عملکرد سازمان در شهرداری اشاره شده و در شهرداری دیلم مورد ارزیابی قرار می گیرد.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

در ادامه به برخی از تعاریف و مفاهیم موردنظر پژوهش اشاره می شود:

۱. «آینده»: یکی از پیش فرض های آینده پژوهی ادعان به وجود گزینه های متعدّد آینده است:

○ «آینده امکانپذیر»: هر چیزی اعم از خوب یا بد، محتمل یا بعید، می تواند در آینده رخ دهد.

○ «آینده های رخ دادنی یا محتمل»: آنچه به احتمال بسیار زیاد در آینده به وقوع خواهد پیوست (مبتنی بر استمرار روندهای کنونی در آینده).

○ «آینده های دلخواه»: آنچه بهینه ترین و دلخواه ترین رویداد آینده به شمار می رود. «هدف»: محتمل ساختن آینده های دلخواه یا ترجیح داده شده است. بدین منظور باید از آنچه که می خواهیم بیافرینیم تصویری روشن و شفاف در ذهن داشته باشیم (به ویژه از ارزش هایی که می خواهیم بر جوامع آینده حاکم باشند). توجه به آینده های ممکن است که علی رغم تردید در رخ دادنشان، تحقق برخی از آنها اثر بزرگی بر زندگی مردم می گذارد.

۲. «آینده شناسی»: یعنی از یک آینده تغییرناپذیر صحبت کردن و یک آینده را پیش بینی کردن.

آینده اندیشی دالانی است برای رسیدن به آینده پژوهی. این همان دانشی است که موضوع بحث ماست و از آن صحبت می کنیم؛ گاه از آن جهت که در تفکرها و در فرهنگ های مختلف، روایت جدیدی از آینده پژوهی داریم. در ژاپن میزا، در روسیه پراگوزیا، در فرانسه پرسپکتیو، در اروپای غربی فورسایت و در سنت آمریکایی فیوچرز استادیس؛ اما همه اینها در واقع به معنا و مفهوم آینده پژوهی است (گروه مطالعات آینده نگر، ۱۳۹۱، ص ۷). آینده پژوهی شاخه ای از علوم انسانی که با ویژگی های انسانی جامعه سرو کار دارد، از این رو، به مبانی نظری و فلسفی رایج در جامعه بستگی مستقیم دارد. بر این قیاس، آینده پژوهی دانشی ارزش بنیان است و به همین سبب ارتباطی تنگاتنگ و ناگسستنی با جهان بینی، ایدئولوژی و فرهنگ ملت ها دارد.

۳. «آینده نگری»: برخی فکر می کنند آینده نگری به معنی غیب گویی است و باچنین برداشتی افراد آینده نگر و نتایج فعالیت های آنها را مورد تمسخر قرار می دهند؛ درحالی که آینده نگری یعنی پیش از آنکه رویدادی به وقوع بپیوندد یا سناریویی به واقعیت تبدیل شود، به آن واکنش نشان دهیم، یعنی «واکنش» پیش از وقوع رویداد، به عبارت دیگر آینده نگری یعنی واکنش به رویدادها پیش از واقعیت یافتن آنها.

۴. «آینده پژوهی»: مشتمل بر مجموعه تلاش هایی است که با واکاوی منابع، الگوها، و عوامل تغییر یا ثبات، به تجسم آینده های بالقوه و برنامه ریزی برای آنها می پردازد. آینده پژوهی بازتاب دهنده چگونگی زایش واقعیت «فردا» از دل تغییر (یا ثبات) «امروز»، است. آینده پژوهی برابر عبارت لاتین «Futures Study» است. واژه جمع Futures به این دلیل استفاده شده است که با بهره گیری از طیف وسیعی از روشها و بجای تصور «تنها یک آینده»، به گمانه زنی های نظام مند و خردورانه، در مورد نه تنها «یک آینده» بلکه «چندین آینده متصور» مبادرت می شود. موضوعات آینده پژوهی دربرگیرنده



فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۰ پاییز ۹۴
No.40 Autumn 2015

۳۵۳

گونه‌های «ممکن»، «محتمل» و «دلخواه» برای دگرگونی از حال به آینده هستند (برایسون ریچارد، ۱۳۹۱).

۵. «نقش آینده نگری»: هدف از آینده نگری، محاسبه یا پیشگویی برخی از رویدادها یا شرایط آتی است. آینده نگری به مدیر کمک می کند تا شرایط آینده را به خوبی بشناسد و برای مشکلاتی که در راهند چاره اندیشی کند؛ به بیان دیگر هدف اصلی آینده نگری، کسب آگاهی درباره رخدادهای نامعلومی است که احتمالاً در آینده روی خواهد داد. با توجه به تحولات سریع و متنوع سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی که در محیط سازمان رخ می دهد، لازم است در درون سازمان مکانیزمی طراحی شود که بتوان به موقع تحولات را پیش بینی و راهبرد مناسبی برای مدیریت بر محیط تدوین کرد. آینده نگری لازم است در زمینه هایی چون کسب آگاهی درباره حوادث نامعلوم که روی خواهد داد، تحلیل اطلاعات محیطی در زمینه های مختلف، پیش بینی های عالمانه درباره تحولات محیط و اثرات آن بر سازمان، تقویت افق شناسایی برنامه نویسی برای آینده، آینده گزینی و به دنبال آن آینده سازی برای سازمان باشد (همایش آینده پژوهی، فناوری و چشم انداز توسعه خرداد ۱۳۸۵).

در «آینده پژوهی» همواره صحبت از آینده ها است. آینده پژوهان معتقدند چندین آینده متفاوت می تواند شکل بگیرد. هر فرد، سازمان و کشوری می تواند آینده خود را طراحی و معماری نماید. آینده های ترسیم شده از عدم قطعیت برخوردارند و هیچ گاه نمی توان انتظار داشت که به طور کامل محقق گردند. اما غیب گویان معتقدند فقط یک «آینده محتوم» وجود دارد و امکان تغییر ارادی و یا

غیرارادی در این آینده قطعی وجود ندارد. همچنین آینده پژوهی به دنبال یک برخورد فاعلانه با آینده است.^۱ در توصیفی عمومی آینده پژوهی می تواند روش علمی و تجربی برای درک و فهم آینده باشد. در خلال سالهای زایش و بالندگی آینده پژوهی، همواره مجادله و گفتمانهایی بر سر گزینش بهترین نام و عنوان برای این حوزه از پژوهش در جریان بوده است. دشواریابی نامی کامل برای این حوزه، برخاسته از این واقعیت است که مطالعه آینده همچنان مسیر دانشگاهی متمایزی برای مطالعه و پژوهش بوده است (خزایی و محمودزاده، ۱۳۹۲، ص ۲۸).

پیشینه آینده نگری در جهان

آینده نگری اولین بار به دلیل یک ضرورت نظامی در سال ۱۹۴۸ در موسسه «راند» در آمریکا مطرح شد عمده این مطالعات بر مبنای پیش بینی بود که سعی در شناخت وقایع احتمالی جنگ داشت و بعدها در مسائل غیر نظامی و اقتصادی نیز به کار رفت، از دهه ۸۰ به بعد، مفهوم آینده نگری در سیاست گذاری جای گرفت (روشهای آینده نگری و آینده پژوهی Newdesign.ir).

پیشینه آینده نگری در ایران

سابقه آینده نگری در ادبیات ایران نیز وجود دارد. در زمان سلطان محمود غزنوی، انوری شاعر ادعا کرده بود که چنان طوفانی خواهد وزید که چیزی بر سطح زمین باقی نمی گذارد و همه باید به زیر زمین بروند. ساعت و روز آن را هم تعیین کرده بود. اما در آن ساعت نه تنها طوفان نشد بلکه نسیمی هم نیامد که چراغ پیرزنی را که بالای مناره شهر رفته بود، خاموش کند شاعر مورد غضب قرار گرفت و بعد از مدت ها سرگردانی تعهد داد که دیگر آینده

۱. «آینده شناسی» یعنی از یک آینده تغییرناپذیر صحبت کردن و یک آینده را پیش بینی کردن. آینده اندیشی دالانی است برای رسیدن به آینده پژوهی. این همان دانشی است که موضوع بحث ماست و از آن صحبت می کنیم؛ گاه از آن جهت که در تفکرها و در فرهنگ های مختلف، روایت جدیدی از آینده پژوهی داریم. در ژاپن میزا، در روسیه پراگنوزیا، در فرانسه پرسپکتیو، در اروپای غربی فورسایت و در سنت آمریکایی فیوچرز استادیس؛ اما همه اینها در واقع به معنا و مفهوم آینده پژوهی است (گروه مطالعات آینده نگر، ۱۳۹۱، ص ۷). آینده پژوهی شاخه ای از علوم انسانی که با ویژگی های انسانی جامعه سرو کار دارد، از این رو، به مبانی نظری و فلسفی رایج در جامعه بستگی مستقیم دارد. بر این قیاس، آینده پژوهی دانشی ارزش بنیان است و به همین سبب ارتباطی تنگاتنگ و ناگسستنی با جهان بینی، ایدئولوژی و فرهنگ ملت ها دارد.

نگری نکنند. در سال ۱۳۲۷ ایران وارد مرحله ای شد که به برنامه ریزی نیاز مبرمی داشت. به گفته دکتر بایزید مردوخ کارشناس ارشد سازمان مدیریت و برنامه ریزی، اولین برنامه عمرانی ۷ ساله تدوین و شروع شد یعنی برای اولین بار ایران به جای آنکه صرفاً برای یک روز، یک ماه یا یک سال فکر کند، به این فکر افتاد که برای ۷ سال فکر کند. اما این کار آینده نگری نبود. اولین آینده پژوهی ایران توسط دکتر مجید تهرانیان به روش دلفی در طرح رادیو و تلویزیون انجام شد. او از صاحب نظران مختلف کمک گرفت و آینده جامعه ایرانی را مورد پرسش قرار داد. کار دیگر در سال ۱۳۷۵ انجام شد که به صورت پیوست شماره ۱۱ نشریه برنامه و بودجه منتشر شد و متدلوژی آینده نگری را برای اولین بار وارد ادبیات رسمی برنامه ریزی کشور کرد و پیشنهادهایی ارائه داد که از آن جمله تاسیس مرکزی برای مطالعات آینده نگری در ایران بود. کار دیگر، ایران ۱۴۰۰ بود که به طور موازی ۲ گروه در سازمان برنامه، روی آن کار کردند که یکی تحت عنوان «اقتصاد بدون نفت» و دیگری به عنوان «شجره طیبه» تدوین شد (روشهای آینده نگری و آینده پژوهی، www.newdesign.ir).

فرایند آینده نگاری

فرایند انجام هر برنامه آینده نگاری شامل چهار فاز است:

۱. «فاز یک»: تعیین چارچوب و الگوی مفهومی؛ هدف این فاز سازمان دهی و استقرار پایه های برنامه است. این مرحله که شامل تعیین هدف، روش شناسی و انتخاب کارشناسان برنامه آینده نگاری است.

۲. «فاز دو»: تعیین پارامترهای کلیدی؛ با استفاده از گروه های متنوع کارشناسان و اطلاعات جمع آوری شده، متغیرهای کلیدی برنامه مشخص می شوند. این فاز نیز خود شامل دو گام شناسایی و انتخاب گزینه می باشد: «شناسایی»: شناسایی کارشناسان، دست اندرکاران و افراد تاثیرگذار در فرایند و شناسایی مؤلفه های مربوط و زیربخش های موردنظر؛ درک و

تبیین رسالت برنامه و «انتخاب»: دسته بندی افراد مرتبط با برنامه، انتخاب کارشناسان، ایجاد چارچوب مفهومی کلی که یک مدل مرجع برای فهم سیستم و پایه ای برای تصمیم گیری است.

۳. «فاز سه»: تهیه سناریو؛ در این فاز برهم کنش بین متغیرهای کلیدی تحلیل می شود و از این طریق تعدادی سناریو طراحی می شود.

۴. «فاز چهار»: اشاعه نتایج و تدوین راهبردهای پیشنهادی؛ اشاعه نتایج و تدوین راهبردهای پیشنهادی اهمیت برابری دارند که بر حسب نوع و اهداف برنامه آینده نگاری تغییر می کنند.

سازمان و ارزیابی عملکرد

در ادبیات و مبانی نظری تعاریف گوناگونی از اصطلاح «ارزیابی عملکرد» ارائه شده است. از لحاظ کلاسیک ارزیابی یعنی «فرایند تعیین ارزش یک چیز». ارزیابی شامل کسب اطلاعات جهت قضاوت در مورد ارزش یک برنامه، محصول، رویه و یا هدف است (استوارت، ۲۰۰۷، ص ۵۱۳). «ارزیابی عملکرد در بعد سازمانی معمولاً مترادف با اثربخشی فعالیت ها است. منظور از اثربخشی میزان دستیابی به اهداف و برنامه ها با ویژگی کارآ بودن فعالیت ها و عملیات است» (رحیمی، ۱۳۸۵، ص ۳۶). «نلی» اندازه گیری عملکرد را «فرایند کمی نمودن کارآیی» و «اثربخشی فعالیت های معرف عملکردها» تعریف کرده است (نلی و همکاران، ۱۹۹۵، ص ۸۳). از سوی دیگر وزارت امور داخلی آمریکا ارزیابی عملکرد را به صورت فرایند نظام مندی تعریف می کند که کارها و انتظارات را برنامه ریزی و تنظیم می کند؛ عملکرد را به طور مستمر مورد بررسی نظارت قرار دهد؛ ظرفیت اجرا را ایجاد کند؛ به صورت دوره ای عملکرد را رتبه بندی کند و به عملکرد مناسب پاداش دهد (هاله، ۲۰۰۴). «سایمونز» معتقد است نظام های کنترل و سنجش عملکرد رویه ها و امور رسمی اطلاعات محوری است که مدیران برای حفظ یا اصلاح الگوهای فعالیت سازمانی به کار می گیرند (سایمونز، ۲۰۰۰). «بوندرز» ارزیابی عملکرد را ابزار

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۰ پاییز ۹۴
No.40 Autumn 2015

۳۵۵

«نظارت» به شمار آورده (بوندز و همکاران، ۱۹۹۵: ۸). در مدیریت هر سازمان، نظارت فرآیندی اساسی است و از طریق نظارت است که می‌توان به حداکثر کارآیی و اثربخشی در راستای اهداف سازمان دست یافت و به صحت پیش‌بینی‌های صورت گرفته در مورد برنامه‌ها پی برد (محمودی، ۱۳۸۶، ص ۵۴). «به‌طور کلی ارزیابی عملکرد به فرآیند سنجش و اندازه‌گیری عملکرد دستگاه‌ها در دوره‌های مشخص به گونه‌ای که انتظارات و شاخص‌های مورد قضاوت برای دستگاه ارزیابی شونده شفاف و از قبل به آن ابلاغ شده باشد، اطلاق می‌گردد.» (طبرسا، ۱۳۷۸، ص ۴).

«استفین رابینز» بیان می‌دارد: ساختار سازمانی تصریح می‌کند که وظایف چگونه تخصیص داده می‌شوند. چه کسی به چه کسی گزارش می‌دهد و کارهای هماهنگی رسمی و نیز الگوی تکامل سازمانی چگونه مشخص می‌شوند. همچنین معین می‌کند که چه کسی باید در کجا قرار گیرد، با چه کسانی ارتباط برقرار کند و از چه رویه‌ها و روشهایی پیروی نماید تا سازمان به اهدافی که دارد برسد. در واقع هدف از ساختار، ایجاد یک الگوی منظم ارتباطات برای دستیابی به اهداف سازمانی است (گرینبرگ و بارن، ۱۹۹۷، ص ۳۱۱).

ساختار سازمانی الگوی معین ارتباطات رسمی است که بین افراد و گروههای مختلف سازمان وجود دارد و اغلب با یک طرح شناخته شده‌ای بنام نمودار سازمانی بیان می‌شود که شبکه ارتباطات رسمی سازمان است. ساختار به الگوهای روابط درونی سازمان، «اختیار» و «ارتباطات» دلالت دارد (هاگ و فلدما، ۱۹۸۶، ص ۳۵). نقش‌های افراد در سازمان سنگ زیرین ساختار سازمانی بوده و روابط بین نقش‌هاست که ساختار را شکل می‌دهد (رابی، ۱۹۹۴، ص ۱۳۶).

وجود تفاوت در انواع ساختارهای سازمانی ناشی از تفاوت در ابعاد و مؤلفه‌های آن است. تا کنون متغیرهای بسیاری را به عنوان ابعاد سازمانی مطرح

کرده‌اند، اما می‌توان گفت که ابعاد سازمانی به طور کلی به دو گروه تقسیم می‌شوند: ساختاری و محتوایی (گیاو، ۲۰۰۴؛ ۲۰-۱۸):

۱. «**ابعاد ساختاری**» بیانگر ویژگی‌های درونی یک سازمان هستند. آن‌ها مبنایی به دست می‌دهند که می‌توان بدان وسیله سازمان‌ها را اندازه‌گیری و با هم مقایسه کرد. ابعاد محتوایی معرف جایگاه و کل سازمان هستند مثل اندازه یا بزرگی سازمان، نوع فناوری، محیط و هدف‌های آن. آن‌ها معرف جایگاه سازمان بوده و بر ابعاد ساختاری اثر می‌گذارند.

۲. «**ابعاد محتوایی**» می‌توانند مبهم باشند، زیرا آن‌ها نشان دهنده‌ی سازمان و محیطی هستند که ابعاد ساختاری در آن قرار می‌گیرند. برای ارزیابی و درک سازمان، هر دو بعد «ساختاری» و «محتوایی» ضروری است (پارسایان اعرابی، ۱۳۸۶، ص ۲۴). ساختار را به عنوان یکی از اجزاء سازمان که از عناصر رسمیت، تمرکز و پیچیدگی (رابینز، الوانی دانایی‌فرد، ۱۳۸۸، ص ۷۹) تشکیل شده تعریف کرده‌اند و در ادامه هریک از این مفاهیم به صورت مختصر توضیح داده می‌شود:

۱. «**رسمیت**»: بررسی ادبیات موجود در ساختار سازمانی نشان می‌دهد که منظور از رسمیت، میزان یا درجه‌ای از استاندارد بودن کارهای سازمان است. رسمیت یعنی میزان یا حدی از قوانین، رویه‌ها، دستورالعمل‌ها و ارتباطات مکتوب که در سازمان وجود دارد (رابینز، الوانی دانایی‌فرد، ۱۳۸۸، ص ۸۸). پرایس رسمیت را درجه‌ای از هنجارهای موجود میان سازمان که آشکار است مربوط می‌داند.

۲. «**تمرکز**»: رضاییان تمرکز را مفهومی تعریف می‌کند که بر چگونگی اخذ تصمیم دلالت دارد. اگر کلیه تصمیم‌های مهم در سطح مدیریت عالی اتخاذ شود، گفته می‌شود که سیستم کاملاً متمرکز است ولی اگر با تفویض اختیار، فرصت تصمیم‌گیری برای سطوح عملیاتی سازمان ایجاد گردد، سیستم را غیرمتمرکز می‌نامند (رضاییان، ۱۳۸۰، ص ۲۹۴). ۳. «**پیچیدگی**»: پیچیدگی حدود تفکیک درون

سازمان را نشان می‌دهد و همچنین میزان تخصص‌گرایی، تقسیم کار و تعداد سطوح در سلسله مراتب سازمان را اشاره می‌کند و حدودی که واحدهای سازمانی از لحاظ جغرافیایی پراکنده شده‌اند را تصریح می‌کند (رابینز، الوانی دانایی فرد، ۱۳۸۸، ص ۸۱).

۴. «عملکرد»: توسعه کمی و کیفی دستگاهها، پیچیده تر شدن روابط و پیشرفت فناوری موجب افزایش اهمیت مدیریت در جهان امروز شده است. محدودیت منابع و امکانات، سرعت و کیفیت ارائه محصولات و خدمات، تشدید رقابت و ضرورت انجام هدفمند امور از چالش های اصلی مدیریت بوده و زمینه توجه دقیق به عملکرد سازمان ها را فراهم نموده است و در چنین شرایطی است که سازمان ها به صورت مستمر نیازمند «بهبود مدیریت» میباشند و بهبود مدیریت زمانی میسر است که عملکرد مورد ارزیابی قرار گیرد و تصویر روشن و شفافی از وضع سازمان در دسترس باشد (گلین، و صباغی، ۱۳۸۵). عملکرد، تقریباً شامل تمامی اهداف رقابت پذیری و تعالی تولید است و به هزینه، انعطاف پذیری، سرعت، قابلیت اعتماد یا کیفیت مربوط می شود بعلاوه، عملکرد می تواند به صورت چتری برای همه مفاهیمی که موفقیتها و فعالیت های تمامی شرکت ها را در بر می گیرد توضیح داده شود با این حال، انواع عملکردی که یک شرکت خاص می کوشد، با موفقیت به انجام رساند، بسیار خاص همان شرکت است (توماس و بارون ۱۹۹۴، پایگاه مقالات مدیریت).

سازمان با عملکرد برتر

تحولات فراینده و فشارهای رقابتی موجود در محیط سازمانهای ضرورت تمرکز بر نوآوری، ارتقاء کیفیت، بهبود خدمات به مشتری، ناتوانی ساختارها و الگوهای سنتی حاکم بر سازمانها در برآورده ساختن انتظارات و سرعت و کاهش هزینه را تشدید کرده است خواسته های ذینفعان باعث رواج رویکرد جدید سازمانی شده است که می کوشد از طریق طراحی و

ایجاد سازمانهای با عملکرد برتر، پاسخگوی خواسته های به حق ذینفعان باشد. در یک نگاه جامع سازمانهای با عملکرد برتر را می توان این گونه تعریف نمود: «سازمان با عملکرد برتر سازمانی است که در یک دوره زمانی بلند مدت از طریق توانایی انطباق مناسب با تغییرات و واکنش سریع به این تغییرات، ایجاد ساختار مدیریت منسجم و هدفمند، بهبود مستمر قابلیت های کلیدی و رفتار مناسب با کارکنان به عنوان اصلی ترین دارایی، نتایجی بهتر از سازمانهای همتراز دست می یابد» (وال، ۲۰۰۵). «پیترز و واترمن» برای نخستین بار در یک پژوهش گسترده با مطالعه ۴۳ شرکت بزرگ آمریکایی که در شش شاخص رشد مرکب دارایی ها، رشد مرکب سهام، نسبت ارزش بازاری به ارزش دفتری، بازده سرمایه، بازده سهام و بازده فروش از رقبای بالاتر بوده اند به ۸ اصل اساسی موفقیت در این شرکتها رسیدند؛ در این پژوهش هشت ویژگی شرکتهای مبتکر و نوآور به شرح ذیل عنوان شد:

«تعصب به عمل، تماس نزدیک با مشتری، استقلال و تهور، بهره وری از ناحیه کارکنان، توجه به ارزشها، پایبندی به کار اصلی، ساختارهای ساده، تمرکز و عدم تمرکز» (پیترز و واترمن، ۱۹۸۲).

مطالعه مهم بعدی توسط جیمز کالینز و جری پوراس انجام شد که در یک طرح پژوهشی شش ساله با بررسی ۱۸ شرکت که موقعیت خود را برای ۵ تا ۱۵ دهه حفظ کرده بودند با ۱۸ شرکت دیگر که در مقایسه چندان موفق نبودند به شناسایی مجموعه اصولی که موجب تمایز این شرکتها شده بود پرداخته که در نهایت ویژگیها و فلسفه حاکم بر شرکت های آرمانی را در کتابی تحت عنوان «ساختن برای ماندن» منتشر نمودند. رویکرد ساعت سازی نه ساعت گویی، فلسفه هم این و هم آن، اهدافی مهم تر از سود، حاکمیت جهان بینی و حفظ مداومت و پیشرفت، دارابودن هدفهای بلندپروازانه، انتخاب شایسته، مدیریت، پیشرفت و بهبود مستمر به عنوان ویژگیهای شرکتهای آرمانی عنوان شده

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۰ پاییز ۹۴
No.40 Autumn 2015

۳۵۷

است (کالینز و پوراس، ۱۹۹۷).

کالینز (۲۰۰۱) در یک مطالعه ۵ راز شرکت‌های با عملکرد برتر را تیم رهبری قوی، توانایی جذب و نگهداری کارکنان با کیفیت، رویکرد منسجم و منظم به کسب و کار، توانایی استفاده استراتژیک از فن آوری، استفاده مناسب از تامین کنندگان قابل اعتماد ذکر می‌کند. دالتون ۲۰۰۰ در بررسی خود در خصوص عناصر اصلی سازمان با عملکرد برتر ۵ جزء اصلی یک سازمان با عملکرد برتر را، مشارکت کارکنان، تیم‌های کاری خودگران، فن آوری تولیدی منسجم، یادگیری سازمانی و مدیریت کیفیت فراگیر عنوان نموده است. اسمیت در مقاله خود هفت راز ایجاد سازمان‌های با عملکرد برتر را تعهد و مشارکت مدیریت ارشد، تمرکز استراتژیک، تیم‌های راهبردی، شناسایی پروژه‌های کلیدی بهبود، تیم‌گرایی و ایجاد منشور و اندازه‌گیری (سنجش) ذکر می‌کند (سایت راهکار مدیریت، ۱۳۹۴).

روش و اهداف تحقیق

هدف اصلی این پژوهش تعیین رابطه بین آینده‌شناسی مدیران با پیشرفت عملکرد سازمان در سازمان‌های دولتی شهرستان دیلم است. اهداف فرعی تحقیق عبارتند از:

- ۱- تعیین رابطه بین ابعاد آینده‌شناسی مدیران با ابعاد پیشرفت عملکرد سازمان؛
- ۲- تعیین میزان قدرت پیش‌بینی پیشرفت عملکرد سازمان توسط مولفه آینده‌شناسی تحلیلی مدیران؛
- ۳- تعیین میزان قدرت پیش‌بینی پیشرفت عملکرد سازمان توسط مولفه آینده‌نگری نظری مدیران؛
- ۴- تعیین میزان قدرت پیش‌بینی پیشرفت عملکرد سازمان توسط مولفه آینده‌نگری مشارکتی مدیران؛
- ۵- تعیین میزان پیشرفت عملکرد سازمان‌های دولتی با توجه به مولفه‌های اهداف، تفویض اختیار، طرح‌های کاری، نیازها و آموزش‌های اولیه، تسهیلات، بازخورد، پیگیری، قدرشناسی، و بهسازی.

سوالات تحقیق عبارتند از:

۱. آیا بین ابعاد آینده‌شناسی مدیران و ابعاد پیشرفت

عملکرد سازمان رابطه معنی‌دار وجود دارد؟

۲. آیا میزان آینده‌شناسی تحلیلی مدیران توانایی

پیش‌بینی پیشرفت عملکرد سازمان را دارد؟

۳. آیا میزان آینده‌نگری نظری مدیران توانایی

پیش‌بینی پیشرفت عملکرد سازمان را دارد؟

۴. آیا میزان آینده‌شناسی مشارکتی مدیران توانایی

پیش‌بینی پیشرفت عملکرد سازمان را دارد؟

متغیرهای تحقیق عبارتند از:

در تحقیق حاضر متغیر مستقل (پیش‌بین) آینده‌شناسی مدیران است که در سه بعد آینده‌شناسی تحلیلی، نظری و مشارکتی مورد تحقیق قرار می‌گیرد و متغیر وابسته، پیشرفت عملکرد سازمان است که در ابعاد نه‌گانه تفویض اختیار، طرح‌های کاری، نیازها و آموزش‌های اولیه، تسهیلات، بازخورد، پیگیری، قدرشناسی و بهسازی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

روش تحقیق: تحقیق حاضر از نوع توصیفی، همبستگی می‌باشد.

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری نیز عبات است از: جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان شهرداری شهرستان دیلم که بصورت رسمی، پیمانی و قراردادی مشغول به کار می‌باشند که بالغ بر ۶۰۰ نفر می‌باشند و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد ۹۵ نفر از کارکنانی که در دسترس بودند به عنوان جامعه نمونه انتخاب شدند.

ابزار پژوهش: برای انجام پژوهش حاضر از دو پرسش‌نامه استفاده شده است:

۱. الف) پرسش‌نامه محقق ساخته آینده‌شناسی و شخصیت آینده‌گرای مدیران با ۴۱ سوال بصورت طیف لیکرت که پس از نظرخواهی از صاحب‌نظران در مورد روایی آن و انجام آزمون مقدماتی بر روی ۳۰ نفر از دانشجویان دانشگاه پیام نور دیلم، پایایی آن از طریق محاسبه ضریب آلفای کرانباخ برابر ۹۳٪ بود.
۲. ب) پرسش‌نامه محقق ساخته ۲۰ سوالی پیشرفت عملکرد سازمان که بر اساس نظریه پیشرفت عملکرد که توسط جرارد اگان (۱۹۹۵) در کتاب راهنمای مدیران آموزش عالی منبع پروفیسور مک کفری نقل

جدول ۳. میانگین متغیرها

متغیر	پیشرفت عملکرد	آینده شناسی	آینده شناسی	آینده شناسی
میانگین	سازمان	مدیران	تحلیلی	نظری
میانگین	۷۰/۵۴	۱/۰۱	۲۶/۴۴	۴۳/۸۰
				۳۰/۵۶

جدول ۲. ضرایب همبستگی پیش بین بین متغیرهای آینده شناسی با استفاده از رگرسیون ساده

مدل	B	Std.err.r	Beta	T	Sig
متغیر					
آینده شناسی مدیران	۰/۴۰۴	۰/۰۹۷	۰/۵۱۴	۴/۱۵۵	۰/۰۰۰
آینده شناسی تحلیلی	۱/۳۰۲	۰/۲۳۰	۰/۵۶۵	۵/۴۳۶	۰/۰۰۰
آینده نگرى نظری	۰/۹۴	۰/۱۸۷	۰/۲۸۱	۲/۱۸۸	۰/۰۳۳
آینده نگرى مشارکتی	۱/۴۲۹	۰/۲۳۳	۰/۶۰۰	۶/۱۳۲	۰/۰۰۰

جدول ۳. میانگین نمرات داده شده به مولفه های پیشرفت عملکرد

مؤلفه	امتیاز	مؤلفه	امتیاز	مؤلفه	امتیاز
اهداف	۱۰/۴۸	تعویض اختیار	۶/۵۱	طرح های کاری	۷/۱۶
پیگیری	۶/۹۴	بهسازی	۱۱/۳۷	نیازهای و آموزشهای اولیه	۷/۴۹
تسهیلات	۶/۰۵	بازخورد	۶/۹۴	قدرشناسی	۶/۲۶

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۰ پاییز ۹۴
No.40 Autumn 2015

۳۵۹

شده است که پس از نظر خواهی از متخصصین مدیریت در مورد روایی آن و اعمال تغییرات خواسته شده آنها، در مورد پایایی آن آزمون مقدماتی بر روی ۳۰ نفر از دانشجویان دانشگاه پیام نور دیلم به عمل آمد که پایایی آن از طریق محاسبه ضریب آلفای کرانباخ برابر ۹۵ % بود.

یافته های پژوهش

آمار توصیفی

با توجه به اطلاعات به دست آمده از جداول بررسی چگونگی توضیح پاسخ گوینان بر اساس متغیر جنسیت ۷۴/۷ درصد مرد و ۲۲/۱ درصد زن، بر اساس متغیر وضعیت تاهل: ۱۷/۹ درصد مجرد و ۷۳/۷ درصد متاهل، بر اساس متغیر تحصیلات ۱۶/۸ درصد دیپلم و زیر دیپلم، ۱۸/۹ درصد فوق دیپلم،

طبق اطلاعات بدست آمده از جدول بالا پیشرفت عملکرد در سازمان دارای بالاترین میانگین و آینده شناسی مدیران دارای کمترین میانگین می باشد. تفسیر: در خصوص متغیر آینده نگرى نظری با توجه به مقدار $Sig = 0/0333$ مشخص می شود که پیشرفت عملکرد سازمان از روی آینده نگرى نظری قابل پیش بینی است. همچنین در خصوص

متغیرهای آینده شناسی مدیران، آینده شناسی تحلیلی و آینده شناسی مشارکتی با توجه به مقدار $Sig=0$ مشخص شد که پیشرفت عملکرد سازمان از روی هریک از متغیرهای ذکر شده قابل پیش بینی است.

طبق اطلاعات بدست آمده از جدول، به مولفه تسهیلات کمترین امتیاز و به مولفه بهسازی بیشترین امتیاز داده شده و مجموع امتیاز کسب شده در ارزیابی میزان پیشرفت عملکرد سازمان ۷۰ میباشد، یعنی می توان نتیجه گرفت پیشرفت عملکرد در سازمان متوسط و رو به پیشرفت می باشد.

نتیجه گیری و جمع بندی

با توجه به اطلاعات به دست آمده درخصوص معنی دار بودن رابطه بین متغیرها و پیشرفت عملکرد سازمان، مولفه آینده شناسی مشارکتی بیشترین همبستگی و مولفه آینده نگری نظری کمترین همبستگی را نشان می دهد. این نتایج بیانگر این مطلب است که مدیران سازمان در تبیین آینده و آینده نگری و آینده گزینی از نظرات کارکنان خود استفاده می نمایند و هر اندازه باورها و نظرات کارکنان خود را بیشتر دخالت دهند پیشرفت عملکرد سازمان بیشتر خواهد بود. مدیران در تبیین چشم انداز آینده سازمان خود بعد از آینده شناسی مشارکتی از آینده نگری تحلیلی یعنی تجزیه و تحلیل عناصر و امور سازمانی استفاده می نمایند یعنی از واقعیت های معلوم برای تبیین رخدادهای نامعلوم استفاده می نمایند. همچنین مدیران این سازمانها از آینده نگری نظری کمتر بهره می بردند لذا برای تبیین چشم انداز آینده سازمان طبیعتاً می بایست از اعمال نظرات شخصی دوری جویم و نظرات خصوصی و شخصی خود را کمتر اعمال نماییم و از نظرات و عقاید کارکنان هم استفاده نماییم باتوجه به کمی جمعیت و کوچک بودن جامعه و سیستم سازمانی شهرستان دیلم و آشنا بودن مدیران با افراد در محیط کاری خود و وجود فرهنگ همدلی گذشته

که هنوز در جوامع کوچک یافت می شود و با توجه به اینکه مدیران این سازمانها بیشتر از افراد خود شهرستان می باشند، یافته های این تحقیق قابل توجهی می باشد. ضمن اینکه تئوری های مدیریتی و نظرات متخصصان و صاحب نظران علم مدیریت موید یافته های تحقیق می باشد.

منابع و مآخذ

ال دفت، ریچارد (۱۳۷۴) تئوری و طراحی سازمان، پارسایان علی، اعرابی سید محمد، چاپ و نشر بازرگانی تهران.

برک پور، ناصر (۱۳۸۳) طراحی و اجرای نظام ارزیابی عملکرد در سازمان شهرداری ها و دهیاری های ایران، ویژه نامه ی مدیریت استراتژیک شهری ۲، ضمیمه ماهنامه شهرداری ها، شماره ۲۲، صص ۶۸-۷۷.

بنیاد توسعه فردا (۱۳۸۴) روش های آینده نگاری تکنولوژی، گروه آینده اندیشی بنیاد توسعه فردا، تهران.

بهار، مهرداد (۱۳۵۷) گنگ دژ و سیاوشگرد، شاهنامه شناسی، بنیاد شاهنامه فردوسی، تهران.

پدرام، عبدالرحیم (۱۳۸۶) آینده پژوهی حوزه ای نو برای کندوکاو، سایت کشف آینده

پدرام، عبدالرحیم (۱۳۸۶) آینده نگاری سنت حاکم بر آینده پژوهی، سایت کشف آینده. www.futuresdiscovery.com

خزائی، سعید (۱۳۸۶) آینده پژوهی، مفاهیم و ضرورت ها، سایت کشف آینده

پدرام، عبدالرحیم (۱۳۸۸) آینده پژوهی مفاهیم روش ها، مرکز آینده پژوهی علوم و فناوری دفاعی موسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی.

حاجی کتابی، علی؛ کیانی، بتول؛ نسیری، نسترن (۱۳۸۴) بررسی و تبیین ماهیت مدیریت عملکرد با توجه به الگوی BSC، تهران: دومین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد.

حجازی یوسف، شمس علی (۱۳۸۴) بررسی عوامل موثر بر عملکرد شغلی کارشناسان ترویج کشاورزی، دانش مدیریت، شماره ۶۸.

خاکی، غلامرضا (۱۳۸۷) روش تحقیق در مدیریت، انتشارات بازتاب، تهران.

خزایی، سعید و امیر محمودزاده (۱۳۹۲) آینده پژوهی، اصفهان، انتشارات علم آفرین.

خزائی، سعید و همایون جاذبی زاده (۱۳۸۷) هنر آینده‌نگاری، کشف آینده، شماره سوم. www.futuresdiscovery.com

خزائی، سعید، و عبدالرحیم پدرام (۱۳۸۷) راهنمای گام به گام آینده پژوهی راهبردی، انتشارات کشف آینده

رابینز، اسیفن (۱۳۸۸) تئوری سازمان ساختار و طرح سازمانی، الوانی، ترجمه: سید محمود دانایی فرد، انتشارات صفار هرندی.

رحیمی، غفور (۱۳۸۵) ارزیابی عملکرد و بهبود مستمر سازمان، مجله تدبیر، شماره ۱۷۳.

رستمی رضا، مهدیون روح اله، شالچی بهزاد، نارنجی ثانی فاطمه، غلامی ناصر (۱۳۸۸) رفتار سازمانی شهروندی: تبیین بر اساس ابعاد شخصیت، تعهد سازمانی و رضایت شغلی، روانشناسی معاصر.

رشیدپور ماندانا (۱۳۷۹) بررسی رابطه تعهد سازمانی با تمایل به ماندن در شغلی و عملکرد شغلی کارکنان حرفه ای در سازمان حسابرسی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، دانشگاه تهران.

رضاییان علی (۱۳۸۵) مبانی سازمان و مدیریت، انتشارات سمت، تهران.

رضایی عبدالمطلب، رضوانفر احمد (۱۳۸۶) بررسی عوامل تاثیر گذار بر عملکرد شغلی کارشناسان ترویج، مطالعه موردی استان یزد، مجله علوم کشاورزی ایران، شماره ۲، ۱۳۸۶.

رفیع پور، فرامرز (۱۳۶۲) کند و کاوها و پنداشته‌ها، تهران: شرکت سهامی انتشار، چاپ اول.

ساعتچی محمود، قاسمی نوشاد، نمازی سمیه (۱۳۸۷) بررسی رابطه میان انگیزه‌ی شغلی مدیران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان (دبیران) مقطع متوسطه شهرستان مرودشت، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال اول، شماره

دوم، زمستان ۸۷.

سایمونز، رابرت (۱۳۸۵) نظام‌های کنترل و سنجش عملکرد برای اجرای استراتژی، ترجمه‌ی مجتبی اسدی، تهران: انتشارات گروه پژوهشی صنعتی آریانا.

سجادی سید نصرالله، امیدی علیرضا (۱۳۸۷) بررسی عوامل موثر بر عملکرد شغلی کارشناسان ستادی سازمان تربیت بدنی، حرکت، شماره ۳۸.

طبرسا، غلامرضا (۱۳۷۸) بررسی و تبیین نقش اقتضات استراتژیک در انتخاب الگوی ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی، مجموعه مقالات دومین جشنواره شهید رجایی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور، تهران: سازمان امور اداری و استخدامی کشور.

علی‌بابایی، غلامرضا و بهمن، آقایی (۱۳۶۵) فرهنگ علوم سیاسی، تهران، شرکت نشر ویس.

علیزاده، عزیز (۱۳۷۸) سناریوها: بهترین ابزار برای رویارویی با آینده، اندیشکده وحید.

علیزاده، عزیز، وحید وحیدی مطلق و امیر ناظمی (۱۳۸۷) سناریونگاری یا برنامه‌ریزی بر پایه سناریوها، موسسه مطالعات انرژی، تهران.

کریتنر، رابرت (۱۳۸۴) مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه: فرهنگی، علی اکبر. صفر زاده، حسین. تهران، پیام پویا.

کشف آینده (۱۳۸۷) خبرنامه الکترونیکی، کانون آینده پژوهان ایرانی، شماره های اول، دوم، سوم گروه مطالعات آینده‌نگر (۱۳۹۱) ضرورت‌ها و مبانی معرفت شناختی آینده پژوهی، تهران، پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی.

محمودی، علیرضا (۱۳۸۶) مبانی طراحی نظام جامع نظارت همگانی شهرداری تهران (۱۸۸۸)، مجموعه مقالات نخستین همایش علمی- تخصصی نظارت همگانی شهرداری تهران (۱۳۸۵)، ناشر: معاونت اطلاع رسانی و بهره‌دهی مرکز نظارت همگانی شهرداری تهران (۱۸۸۸).

ملکی فر، عقیل (۱۳۸۵) الفبای آینده پژوهی،

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۰ پاییز ۹۴
No.40 Autumn 2015

۳۶۱

sity, 1989:170

Kelley, SW & Hoffman, KD An investigation of positive affect, prosocial behaviors and service quality, *Journal of Retailing*, Vol. 73, No. 3, pp. 407-427, 1997.

Lookman, An investigation into perceptions of accounting firm organizational structure, Georgia state university, May 4, 1999

Mitchell, Elizabeth Ann, An Integrative Model for The Study Of Public Accounting Firms, Texas A&M University, 1987

Netemeyer R.G., Boles J.S.; Mckee D.O., McMurrian R.; "An investigation into the antecedents of organizational citizenships behaviors in a personal selling context"; *Journal of Marketing*, Vol.61, 1997.

Organ D.W., Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome, Lexington, MA: Lexington Books, 1988:152,273

Paula Elizabeth ,Frank, Job Satisfaction of administrators of academic nursing units in higher education as it relates to formal organizational structure The University of Utah, 1982:202

Podsakoff, M. P.; Mackenzie , B., S, Puine, B. J., and Bachrach, G. D. (2006), "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future research", *Journal of Management*, 26, 513-563.

Randall Calvert., McCubbins Matthew., Weingast Barry.; "A Theory of Political Control of Agency Discretion"; *American Journal of Political Science*, Vol.33, August 1989:264

Robbins, Stephen, Management 5th.ed Newjersy, Prentice Hall, 1996:128

Robby, Daniel, (1994) the Impact of Information Technology on Organization Structure Information Management:116,146

Soler, Carole Hannah, The relationship of organizational structure and job characteristics to teachers' job satisfaction, John's university:1998

اندیشکده صنعت و فناوری.

مور، تامس (۱۳۶۱) آرمانشهر، ترجمه داریوش آشوری، خوارزمی، تهران.

میرسپاسی، ناصر (۱۳۷۲) مدیریت منابع انسانی و روابط کار، تهران، انتشارات مرکز مدیریت دولتی.

میرکمالی سیدمحمد (۱۳۷۳) رفتار و روابط در مدیریت، تهران، انتشارات رامین.

ناظمی قدیری، امیر (۱۳۸۵) «آینده نگاری از مفهوم تا اجرا»، مرکز صنایع نوین، وزارت صنایع و معادن، تهران

Barnard C. I. (1938). The Functions of the Executive. Cambridge, MA:Harvard University Press:34,37

Bateman T.S., Organ D.W.; "Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship"; *Academy of Management Journal*, Vol.26, 1983:107

Befort, N. & Hatstrup, K.(2003). "Valuing taxk and contextual performance: experience, job roles and rating of the importance of job behaviors, applied H. R.M. Research, 8(1), PP:17,35.

Chen, Chien.Cheng & Chiu, Su.Fen. An integrative model linking supervisor support and Organizational citizenship behavior, *Journal of Business and Psychology* , Vol.23, pp.1,10, 2008.

Cortese CG. Job satisfaction of Italian nurses: an exploratory study, *Nursing Management* 2007; 15(3): 303,312.

Counte et al. Participative manageen among staff nurses. *Hospital & health services Administration*, 1987: 97,104

Cumbey Dorothy Anne, The relationship of job satisfaction with the organizational variables of structure, university of south Carolina, 1995

Dewar and werbel, universalistic and contingency predictions of employee satisfaction & conflict , *Administration Science quarterly*, 1979:426,448

Giao, D. M (2004) Report on results of the study tour on public Administration reform in China, Singapore and South Korea, Social Government Conference, Seoul, March 18,20 (2004)

Houlihan, Edward; Skalski, John M. Bureaucracy, organizational climate, militancy, and job satisfaction of Vermont elementary teachers in single and multi.district superintendencies; Fordham Univer-

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۰ پاییز ۹۴
No.40 Autumn 2015

۳۶۲