

بررسی کارکردهای اساسی سازمان در خدمت به توسعه جامعه و برخی الزامات آن

دریافت مقاله: ۹۱/۱۰/۱۹ پذیرش مقاله: ۹۲/۴/۱۰

جعفر ترک زاده^۱، سمیرا نکومند^۲، فرزانه دهقان هراتی^۳

صفحه ۳۹ تا ۶۴

چکیده

در جامعه سازمانی امروز، نقش و جایگاه سازمان‌ها به عنوان سیستم‌های اثرگذار بر بقا و توسعه جامعه، بسیار حائز اهمیت است. شناخت کارکردهای اساسی سازمان‌ها در خدمت به توسعه جامعه موجب می‌شود تا بتوان آنها را به نحو بهتری در مسیر خدمت به توسعه جامعه اسلامی قرار داد و ارزیابی و هدایت کرد. در این مقاله، به معرفی و تبیین کارکردهای اساسی سازمان‌ها در خدمت به توسعه جامعه، ابعاد و روابط تعاملی آنها و برخی الزامات اساسی تحقق آنها، برای اولین بار، پرداخته شده است. در این راستا کارکردهای سه‌گانه انتظام اجتماعی، رفع نیازها و پویایی و پیشرفت به عنوان کارکردهای اساسی سازمان‌ها در خدمت به توسعه جامعه، مشتمل بر ابعاد سازنده هر یک معرفی و به طور موجز تبیین شده‌اند و روابط تعاملی آنها نشان داده شده است. کارکرد انتظام اجتماعی مشتمل بر زیرکارکردهای ارائه و ساختن الگوهای فرهنگی، توسعه نظام‌های مدیریتی و بخش‌بندی و تنظیم گردش امور؛ کارکرد پویایی و پیشرفت مشتمل بر زیرکارکردهای رقابت، خلاقیت، نوآوری و ارتباط با محیط و کارکرد رفع نیازها مشتمل بر زیرکارکردهای تولید و توزیع کالا و خدمات است. کارکردهای مذکور عملاً در تعامل هم‌زمان باهم به صورت یک منظومه می‌توانند زمینه‌ساز خدمت سازمان‌ها به توسعه جامعه شوند. روابط کارکردهای مذکور در منظومه یادشده به گونه‌ای است که هرگونه خلل و ناهماهنگی در هر یک از آنها، اختلال و ناهماهنگی در سایر کارکردها را در پی خواهد داشت و در نهایت مانع تحقق احسن کارکردهای اساسی سازمان در خدمت به توسعه جامعه خود می‌شود. در ادامه مقاله، برخی الزامات اساسی توفیق سازمان‌ها در تحقق احسن این کارکردها، از جمله توسعه یک نظام رفتاری اثربخش و سلامت سازمانی با ذکر ابعاد و اجزای مربوط به آنها بیان شده است. در نهایت برخی پیشنهادهای کاربردی مرتبط با موضوع نیز ارائه شده است.

کلیدواژه‌ها

سازمان، جامعه، توسعه، نظام رفتاری، سلامت سازمانی، انتظام اجتماعی، رفع نیازها، پویایی و پیشرفت.

۱. عضو هیئت علمی دانشگاه شیراز (دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی)، نویسنده مسئول، djt2891@gmail.com

۲. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی دانشگاه شیراز

۳. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی دانشگاه شیراز

مقدمه

امروزه با پیشرفت جوامع و پیچیده‌تر شدن فعالیت‌ها و نیاز به پیشبرد سازماندهی شده‌تر امور مختلف زندگی، نیاز عمیقی به وجود سازمان‌ها احساس می‌شود. نظریه‌پردازان سازمان غالباً بر این باورند که خاستگاه سازمان‌ها، فعالیت‌هایی هستند که افراد نمی‌توانند به تنهایی آن‌ها را انجام دهند یا اینکه آن فعالیت‌ها نمی‌توانند به صورت فردی به نحوی کارآمد و اثربخش انجام شوند (هچ و کانلیف^۱، ۱۳۸۹). سازمان‌ها از شکل ابتدایی خود تا به امروز وظیفه تأمین نیازهای بشر را بر عهده داشته‌اند. در ابتدا نقش سازمان‌ها در زندگی افراد کم‌رنگ بود ولی امروزه با توجه به کارکرد سازمان‌ها در جامعه می‌توان گفت که جامعه امروز یک جامعه سازمانی است. تمام کارهای اجتماعی مهم جامعه در مؤسسات سازمان یافته انجام می‌شود. بخش عمده‌ای از زندگی ما نیز در سازمان‌ها یا در ارتباط با سازمان‌ها سپری می‌شود (علاقه‌بند، ۱۳۸۶).

در واقع انسان‌ها از روزی که به دنیا می‌آیند تا روزی که از دنیا می‌روند به نوعی با سازمان‌های مختلف سروکار دارند. در زندگی روزمره یک فرد در نقش دانش آموز یا دانشجو، پیشه‌ور یا بازرگان، کارگر یا کارفرما، مدیر یا سیاستمدار، خلاصه در هر نقش و مقام و هر جایی که باشد به نحوی از انحا با سازمان‌های مختلف سروکار دارد (هال^۲، ۲۰۰۲). به عبارت دیگر گویی که در عصر کنونی ادامه حیات اجتماعی بدون سازمان‌ها امکان پذیر نیست؛ لذا مطالعه و شناخت هر چه بیشتر سازمان‌ها اهمیت و ضرورت می‌یابد.

سازمان‌ها بر اساس نیازهای اجتماعی و برای رفع آنها به وجود می‌آیند؛ لذا نقش مهمی در بقا و تحول جامعه ایفا می‌کنند (گلشن فومنی، ۱۳۷۹). هر سازمانی با انجام دادن وظایف چندگانه یا تخصصی، هدف‌های عام یا خاصی را برای جامعه و مردم متحقق می‌سازد. این هدف‌ها و وظایف بسیار دشوارتر و پیچیده‌تر از آن هستند که به

وسيله يك فرد يا گروه كوچكي از افراد تحقق پذير و انجام يافتني باشند؛ لذا عملاً گردش بسياري از امور زندگي وابسته به سازمان ها و پيشرفت و بقاي جامعه تابع كار و عملکرد مؤثر آنهاست (علاقه بند، ۱۳۸۶). با توجه به اين نکته، لازم است شناخت وسيع و عميقي درباره پويائي هاي سازمان ها داشته باشيم؛ شناختي كه زمينه درك، تبیین و تجويز براي مديريت در حوزه هاي كلان اجتماعي، سازماني و بخشي را فراهم مي آورد. اين شناخت مي تواند در سطوح و لايه هاي زيادي مدنظر قرار گيرد. در اين ميان، از جمله مواردی كه لازم است شناخت بيشتري از آن به دست آوريم و موجب می شود كه سازمان ها را در مسير خدمت بيشتري به توسعه جامعه قرار دهد؛ كاركردهاي سازمان ها در جامعه امروزي است. منظور از كار كرد، مجموعه فعاليت ها يا عملكردهاي مهمی است كه در ايفاي نقش و نيل به هدف ضرورت دارد و در عمل موجب تحقق هدف يا نيل به مطلوبيت مورد نظر می شود. بر اين اساس می توان گفت كاركردهاي سازمان، مجموعه متعاملي از فعاليت هاي اساسی است كه سازمان را براي تحقق اهداف و مأموريتش در راستای خدمت به توسعه جامعه ياری می كند. با اين تعريف می توان گفت در واقع به واسطه اين كاركردها، استمرار و بقاي سازمان و جامعه به نوعی تضمين می شود.

با توجه به آنچه گفته شد در اين مقاله تلاش شده است تا كاركردهاي اساسی سازمان در خدمت به بقا و توسعه جامعه معرفی و بررسی شود.

كاركردهاي اساسی سازمان هاي امروزي

انسان در خلأ زندگي نمی كند، بلكه عوامل و عناصر مختلفی او را احاطه كرده است. در واقع انسان ها براي رفع نيازمندي هاي خود با انسان ها و امور ديگر در ارتباط اند و بر اثر چنين روابطی جامعه ساخت می يابد و همچون يك نظام قادر به رفع نياز انسان خواهد بود. هر قدر جامعه تحول پيدا كند نيازمندي هاي انسان بيشتري و كار كرد جوامع نيز

پیچیده‌تر می‌شود. برای آنکه جامعه بتواند نقش خود را در رفع نیازهای انسان ایفا کند، ضرورت دارد که شرایطی بر این روابط حاکم باشد (گلشن فومنی، ۱۳۷۹). سازمان‌ها به عنوان سیستم‌های اجتماعی باز (هوی و میسکل، ۲۰۰۸) به مثابه سازوکارهای نهادینه شده، زمینه اعمال این شرایط و در عین حال تغییر و پویایی آن، متناسب با شرایط و مقتضیات متحول محیطی زندگی انسان‌ها فراهم می‌آورند. بر همین اساس در دوران کنونی، سازمان‌ها در ساختار فرهنگی و اجتماعی جوامع جایگاه والا و برجسته‌ای پیدا کرده‌اند. بسیاری از فعالیت‌های اساسی و حیاتی مربوط به زندگی مردم در سازمان‌ها انجام می‌گیرند و زندگی بدون وجود سازمان‌های گوناگون تقریباً غیر ممکن است.

دو پاسخ برای این پرسش که چرا سازمان‌ها را مطالعه می‌کنیم وجود دارد: اولین پاسخ با وجودی که تا حدی کلیشه‌ای به نظر می‌رسد این است که جامعه ما یک جامعه سازمانی است. از آن جایی که سازمان‌ها عوامل مهمی در زندگی اجتماعی کنونی ما هستند، شناختن عوامل مهمی که بر عملکرد آن‌ها تأثیر می‌گذارند مهم تلقی می‌شود. زندگی ما از تولد تا مرگ توسط سازمان‌ها تحت تأثیر قرار می‌گیرد و حتی شکل می‌یابد. دلیل دوم این است که از آن جایی که ما در یک جامعه سازمانی زندگی می‌کنیم اگر بخواهیم زوایای کلیدی زندگی یا جامعه خویش را تغییر دهیم تقریباً به طرز غیر قابل اجتنابی مجبور به تغییر سازمان‌ها هستیم (تولبرت و هال، ۲۰۰۹). بدیهی است تحقق موفقیت آمیز این مهم، مستلزم شناخت و درک عمیق سازمان‌ها است. گویی که وسعت و عمق شناخت ما از سازمان زمینه‌ساز درک پویایی‌ها و مدیریت اثربخش تغییر در قلمرو سازمان است.

ایفای نقش سازمان‌ها در تغییر و توسعه جامعه از طریق کارکردهای آنها اتفاق می‌افتد. کارکردهای سازمان همانند بازوی محرکی عمل می‌کنند که به سازمان‌ها موجودیت بخشیده و با رسوخ در لایه‌های مختلف جامعه، فلسفه وجودی سازمان‌ها که همان توسعه و بقای معنادار جامعه می‌باشد را فراهم می‌آورند. از یک نگاه سیستمی،

این مهم به واسطه تعامل هم‌زمان کارکردهای اساسی سازمان‌ها (مشمول بر انتظام اجتماعی، رفع نیازها، پویایی و پیشرفت) و کارکردهای زیر مجموعه آنها تحقق می‌یابد. در ادامه چستی و چگونگی این کارکردها به طور موجز بیان شده است.

انتظام اجتماعی^۱

یکی از زیبایی‌های محیرالعقول هستی، نظم شگرفی است که بر کل جهان آفرینش حکم فرما است. ناظم توانمند عالم، آفرینش جهان را بر عدل، توازن و نظم و انضباط استوار ساخته است. نظم و انتظام در کار، در آموزه‌های مکتب الهی ما از چنان جایگاه و اهمیتی برخوردار است که مولای متقیان حضرت علی (ع) در آخرین دقایق عمر شریف خویش، امت را به تقوای الهی و رعایت نظم در امور دعوت می‌کنند (نهج البلاغه، نامه ۴۷). انتظام در فرهنگ لغت به معنای منظم شدن، نظم داشتن، آراستگی و نظم و ترتیب و نظایر آن آمده است. انتظام اجتماعی نیز حالت یا کیفیتی است که به موجب آن هر کدام از عناصر و واحدهای موجود در جامعه به طور منظم از طریق ارتباط مداوم و منطقی با یکدیگر و با کل نظام اجتماعی، در درون شبکه گسترده و منسجمی قرار می‌گیرند و کارکردهای خود را به نفع مردم و جامعه انجام می‌دهند. وجود انتظام اجتماعی از طرفی موجب آرامش، تعادل و استمرار حیات اجتماعی جامعه می‌شود و از طرفی از این طریق، متقابلاً زمینه‌ساز افزایش بهره‌وری سازمان و تداوم بقای آن می‌شود.

هر جامعه‌ای حالتی از نظم و ساختاری نسبتاً مستمر از عناصری منسجم است که هر یک از این عناصر در جامعه، کارکردی دارد؛ یعنی به عنوان یک سیستم، سهمی را در بقای جامعه ایفا می‌کند (بوریل و مورگان، ۱۳۸۳). در این میان انسجام یکی از مسایل اساسی و به نوعی زیربنای نظم اجتماعی محسوب می‌شود (چلبی، ۱۳۸۲). در این راستا انتظام اجتماعی را می‌توان توسعه نوعی انسجام و اعتماد اجتماعی دانست که همبستگی

و هم‌نواپی اجتماعی را ایجاد می‌کند. بر این اساس انتظام اجتماعی، فرایند سازمان دهنده و ایجاد کننده انسجام اجتماعی و به دنبال آن، اعتماد و هم بستگی اجتماعی است که استمرار حیات متعادل جامعه را در مسیر مورد نظر فراهم می‌سازد. سازمان‌ها به عنوان جز جدانشدنی جامعه، به نوبه خود سهم مهمی در انتظام اجتماعی و از این طریق، تضمین بقا و توسعه جامعه ایفا می‌کنند. این مهم (انتظام اجتماعی) به واسطه بخش بندی و تنظیم گردش امور، ارائه و ساختن الگوهای فرهنگی و توسعه نظام‌های مدیریتی در سازمان‌ها محقق می‌شود.

بخش بندی^۱ و تنظیم گردش امور^۲: سازمان‌ها از طریق بخش‌بندی و تنظیم گردش امور می‌توانند موجبات سهولت و پیشبرد جریان کار در جامعه را فراهم کنند. همه سازمان‌ها برای انجام اموری به وجود آمده‌اند و این امور در واقع همان اهدافی هستند که دستیابی به آنها توسط یک نفر امکان پذیر نبوده یا اگر باشد حصول آن از طریق سازمان اثربخش‌تر است (رابینز^۳، ۱۹۸۷). افراد به صورت عناصر درون یک سازمان، ملزم به رعایت اصول و ترتیبات آن سازمان می‌شوند. اصول و ترتیبات مذکور سبب هموار شدن راه برای رسیدن به هدف می‌شوند. این ترتیبات با بخش‌بندی امور، به صورت تقسیم کار در و میان سازمان‌ها نمود می‌یابند. سازمان‌ها با انتخاب افراد به عنوان کارکنان و سپس گماردن آن‌ها بر سر شغل‌های خاص، نقش مهمی در تولید، نگهداری یا تغییر الگوهای سیستمی اجتماعی دارند (تولبرت و هال، ۲۰۰۹). آگوست کنت تقسیم کار را موجب پیوند انسان‌ها، حس وابستگی انسان و جامعه و افزون شدن همبستگی اجتماعی و انتظام جامعه می‌داند (لوئیس^۴، ۱۳۸۲). از طرفی تقسیم کار، اساس کار سازمان و دلیلی برای وجود سازمان است (اسکات^۵، ۱۳۸۷) که از این طریق موجبات تنظیم گردش امور در سازمان‌ها و انتظام در جامعه را فراهم می‌آورد.

1- Segmentation

2- Affairs regulation

3- Robbins

4- Lewis

5- Scott

بخش‌بندی و تنظیم گردش امور در سازمان در دو سطح درون سازمانی و میان سازمانی قابل مشاهده است. ترتیباتی که در هر دو سطح اتخاذ می‌شود عملاً زمینه انسجام و انتظام اجتماعی در جهت تأمین الزامات بقا و تحقق مطلوبیت‌های توسعه جامعه را فراهم می‌آورند.

ارائه و ساختن الگوهای فرهنگی^۱: به نظر می‌رسد که یکی از عناصر مهم در تجزیه و تحلیل مسائل و پدیده‌های اجتماعی و سازمانی عنصر "فرهنگ" است. فرهنگ نقش مهم و اساسی در ساختار کلی جامعه و ابعاد مختلف و انتظام اجتماعی آن ایفا می‌کند (نادری قمی، ۱۳۸۸). شاین^۲ که عمده مطالعاتش در زمینه فرهنگ است، معتقد است برای اینکه سازمان‌ها کارایی بیشتری داشته باشند باید نقشی که فرهنگ در زندگی سازمانی ایفا می‌کند به‌طور کامل درک شود. عوامل فرهنگی و روابط آنها الگوهایی را ایجاد می‌کنند که موجب تمایز سازمان‌ها از یکدیگر می‌شود. وی فرهنگ را الگویی از فرضیه‌های اساسی می‌داند که باعث انطباق و انسجام داخلی سازمان می‌شود. به‌علاوه معتقد بود که جوهره و خمیرمایه فرهنگ سازمانی، ارزش‌ها، عقاید و باورهای عمیقی است که در فرایند باهم آموزی^۳ فراگرفته می‌شود (شاین، ۱۳۸۳) و نسبت به آنها نوعی احساس تعلق وجود دارد (فوکویاما^۴، ۱۳۷۹؛ کلمن^۵، ۱۳۷۷؛ لوکمان و برگر^۶، ۱۳۷۵). علاوه بر آن فرهنگ سازمانی، بستری است به‌هم پیوسته که اجزای سازمان را به هم می‌چسباند (کوئین^۷، ۱۹۹۹). فرهنگ سازمانی تأثیر مهمی بر روی عملکرد سازمانی دارد (هیچ و کانلیف، ۱۳۸۹) و موجب اثربخشی و موفقیت سازمان‌ها (تامارا، وود بای^۸، ۲۰۰۶) و بقا و پویایی آنها می‌شود (شاین، ۱۹۹۹) و بدین سان به‌طور مستقیم یا غیر مستقیم در محیط محلی، منطقه‌ای یا ملی تأثیر می‌گذارد (هیچ و کانلیف، ۱۳۸۹). هم

1-Making And Presenting Culture

2- Schein

3- Co - learning

4- Fukuyama

5- Kolman

6- Lokman & Burger

7-Quinn

8 -Tamara & Woodby

چنین سازمان‌ها از طریق ارائه و ساختن الگوهای فرهنگی در حوزه‌های کاری خود، به انتظام جامعه در آن زمینه‌ها کمک می‌کنند. به‌عنوان مثال می‌توان به تلاش نیروی انتظامی برای اصلاح فرهنگ ترافیکی و یا برنامه‌های شرکت ملی گاز برای اصلاح الگوی مصرف گاز خانواده‌ها اشاره کرد که مکرراً از طرق مختلف از جمله صدا و سیما ارائه می‌شوند. دستاوردهای بزرگ و پایدار در سازمان، مستلزم ایجاد فرهنگی مبتنی بر نظم‌گرایی است (کالینز^۱، ۱۳۸۲). با حاکمیت فرهنگ نظم‌گرا در سازمان‌ها و از طریق ارتباط سازمان‌ها با محیط پیرامون، این فرهنگ در جامعه اشاعه یافته و در نهایت با ایجاد هنجارها و ضابطه‌های مشترک در بین اعضای جامعه موجبات انتظام و انسجام را در سطح جامعه فراهم می‌کنند.

توسعه نظام‌های مدیریتی^۲: سازمان‌ها از هر نوعی که باشند اعم از تجاری، دولتی، آموزشی، مذهبی و خدماتی به وسیله نظام‌های مدیریتی و توسط مدیران اداره می‌شوند. شاید یکی از مهم‌ترین فعالیت‌ها در زندگی اجتماعی بشر امروز را بتوان "مدیریت" دانست. در عصر حاضر به مدد این فعالیت‌ها است که مأموریت‌ها و اهداف سازمان‌ها تحقق پیدا می‌کند (رایینز، ۱۹۸۷) و بدین سان هم به نیازهای بقا و توسعه جوامع پاسخ داده می‌شود و هم به نوعی جامعه و امور مختلف آن اداره می‌شود؛ لذا می‌توان گفت بقا و توسعه جامعه تا حد بسیار زیادی متأثر از کیفیت نظام‌های مدیریتی رایج در آن است که نوعاً به‌وسیله سازمان‌ها توسعه و رواج داده می‌شوند. سازمان‌ها - و البته جوامع - در دنیای پیچیده و پر رقابت کنونی با چالش‌های مختلفی روبرو هستند که غلبه بر آنها نیازمند داشتن چنان سیستم مدیریتی کارآمدی است که بتواند آنها را در شرایط آشوبی^۳ حال و آینده به درستی جهت دهد و پیش‌برد؛ لذا توسعه نظام‌های مدیریتی از جهات مفهومی، ساختاری و عملکردی، با رویکردی راهبردی و به‌گونه‌ای نظام‌مند ضرورت می‌یابد (ترک‌زاده، ۱۳۸۸). سازمان‌ها در واقع با توسعه نظام‌های مدیریتی خود، عملاً

1- Collins

2- Developing Management Systems

3- Chaotic

زمینه جهت‌دهی، پیشبرد و واپایش امور را در سطح خود (سازمان) و جامعه فراهم می‌سازند. به‌علاوه به تنظیم روابط متقابل زیر سیستم‌های مختلف محیط تعاملی با همدیگر و نیز در ارتباط با خود می‌پردازند. در نتیجه این فعالیت‌ها، سازمان‌ها از طریق توسعه نظام‌های مدیریتی، به انتظام جامعه و زمینه سازی برای رفع نیازها و پویایی و پیشرفت آن خدمت می‌کنند.

رفع نیازها: یک واحد اجتماعی و به خصوص یک سازمان اگر بخواهد بقای معناداری داشته باشد باید نیازها، الزامات و در یک کلام فلسفه وجودی خود را برآورده سازد. به‌طور خلاصه بسیاری از صاحب‌نظران توافق دارند که سازمان‌ها برای رفع نیازهای روزافزون جوامع به‌وجود می‌آیند (اسکات، ۱۳۸۷). امروزه به ضرورت پیش‌بینی نیازها و راه‌های رفع آنها تأکید بیشتری می‌شود؛ زیرا سازمان‌ها مجبورند که یا خود را برای ایجاد تغییرات آماده سازند و یا خطر مواجهه با بحران‌های اجتماعی را بپذیرند (رضائیان، ۱۳۸۷). سازمان‌ها با پیش‌بینی این نیازها و تلاش در جهت رفع آنها به اهداف پیش‌بینی شده و تحقق فلسفه وجودی خود نیز دست می‌یابند و به توسعه جامعه کمک می‌کنند. رفع نیازها در جامعه از طریق تولید و توزیع کالا و خدمات توسط سازمان‌ها امکان‌پذیر می‌شود.

تولید و توزیع کالا و خدمات: اساساً هر سازمانی بر مبنای احساس یک نیاز اجتماعی و برای رفع آن پدید می‌آید؛ خواه این نیاز از طریق عامه مردم یا قشر خاصی احساس شود، خواه از سوی بنیانگذاران سازمان. بر اساس عقیده تمامی صاحب‌نظران آنچه مسلم است این است که یک سازمان بر این اساس به وجود می‌آید که کالایی را تولید یا خدمتی را به جامعه عرضه کند. سازمان‌ها از طریق تولید و توزیع کالا و خدمات کارآمد به رفع نیازها در جامعه کمک می‌کنند (دفت^۳، ۱۹۹۸؛ شارپ^۴، ۱۹۹۷). البته در این بین و

1- Meeting Needs

2- Manufacturing and distributing Products and services

3- Daft

4- Sharpe

از این طریق (تولید و توزیع کالا و خدمات) سازمان‌ها عملاً برخی الگوهای فرهنگی را نیز ایجاد و ترویج می‌کنند. برخی پژوهش‌ها نشان داده است که سازمان‌ها به وسیله محصولات تولیدی خود به نوعی شرایط جامعه را تعیین می‌کنند و مشتریان را به سمت کالا یا خدمات به‌خصوصی سوق می‌دهند؛ یعنی به نحوی رفتار مشتری را تحت تأثیر قرار می‌دهند و به این صورت ارزش‌ها و عقاید مشترکی را درباره کالا یا خدماتی خاص در بین گروهی از مردم ایجاد می‌کنند (گوموس لوغلو،^۱ ۱۹۹۷). البته سازمان‌ها با مورد توجه قرار دادن نیازهای مشتریان در تولید کالا و خدمات و با بهینه کردن آنچه که در سازمان عرضه می‌شود و مهم‌تر از آن برنامه‌ریزی برای عرضه کالا و خدمات جدید به اهداف خویش نیز دست می‌یابند (فارسی‌جانی، ۱۳۸۶).

یکی از اهداف و نیازهای سازمان و جامعه، دستیابی به تولید بهینه است. با چنین هدف و نیازی است که سازمان به طور هوشمندانه تلاش می‌کند که راهکارهای ارتقا و افزایش تولید را دریابد تا بتواند به نحو بهتری در صدد رفع نیازها گام بردارد. هم‌اکنون با پیچیده‌تر شدن روزافزون جامعه و تغییر نیازها، سازمان‌ها توانسته‌اند با طراحی خدمات جدید یا بهبود خدمات موجود و نیز قابل استفاده کردن آنها برای مشتریان به ایفای نقش خویش در رفع نیازهای مختلف در جامعه (موریتز^۲، ۲۰۰۵) و در عین حال توسعه الگوهای فرهنگی - صرف‌نظر از ارزشمندی آنها - بپردازند. لازم به ذکر است توجه به هر دو کارکرد تولید و توزیع و کیفیت آنها در رفع نیازهای جامعه ضروری است. این دو در واقع دو روی یک سکه هستند. یک تولید مناسب اگر به‌وسیله یک توزیع کارآمد پشتیبانی نشود عملاً توفیق چندانی در رفع نیازهای جامعه به‌دست نخواهد آورد. متقابلاً شبکه توزیع نیز باید با تولیدات با کیفیت تغذیه و تأمین شود. ملاحظه می‌شود که موفقیت این دو کارکرد - اگرچه عملاً متفاوت از همدیگر هستند - به نوعی منوط به یکدیگر است. از این‌رو این دو معمولاً در کنار همدیگر ذکر می‌شوند.

1- Gumusluoglu

2- Moritz

پویایی و پیشرفت^۱

یکی دیگر از کارکردهای اساسی سازمان‌ها، کمک به پویایی و پیشرفت جامعه است. با توجه به پیشرفت‌ها و تغییرات روزافزون در زمینه‌های مختلف فناوری، اقتصادی، اجتماعی و سیاسی در دهه‌های اخیر، جوامع پویا همواره در تلاشند تا بتوانند همگام با تغییرات و تحولات جهانی پیش روند. در تعریف جامعه پویا می‌توان به تحلیل آگوست کنت^۲ (۱۸۵۳) در این باره مراجعه کرد. وی در تحلیل جامعه و بازشناسی آن به دو مفهوم مهم اشاره می‌کند، او ایستایی و نظم را از پویایی و پیشرفت تمیز می‌دهد و این تمایز را برای شناخت جامعه در هر حالی لازم و ضروری می‌داند. مفهوم ایستایی دربرگیرنده هماهنگی پایدار میان شرایط موجود اجتماعی است و مفهوم پویایی تحول اجتماعی را در نظر دارد (لوئیس، ۱۳۸۲). او معتقد است که ایستایی ما را به جستجوی اندام‌های اساسی و ارگانیزم‌های مهم هر جامعه رهنمون می‌کند و پویایی، توصیف ساده مراحل به هم پیوسته رشد و توسعه جوامع بشری است. البته از دریچه نگاه وی پویایی و ایستایی دارای رابطه متقابل و مکملی هستند که در یک کلام پیشرفت در جامعه انسانی را مد نظر قرار می‌دهد (آرون، ۱۳۸۱). سازمان‌ها به واسطه فرایندهای ارتباط با محیط، رقابت، خلاقیت و نوآوری زمینه پویایی و پیشرفت جامعه و البته مانایی آن را فراهم می‌آورند.

ارتباط با محیط^۳: در دنیای امروزی همه چیز با سرعت در حال تغییر است و شتاب تحولات در زمینه‌های گوناگون روزافزون است (هریسون و فریمن^۴، ۱۹۹۹). سرعت تغییراتی که در جامعه در حال رخ دادن است سازمان‌ها را ملزم می‌کند که پیوسته بتوانند خود را با این تغییرات وفق دهند و به دنبال راه‌هایی برای برآوردن نیازها و انتظارات جامعه در حال تغییر برآیند (شهیدی، ۲۰۰۸). با پیچیده و پویاتر شدن جامعه، سازمان‌ها

1- Dynamism and Development

2- Kont

3-Communication with the environment

4-Harrison & Freeman

نیاز دارند که توجه بیشتری به نیروهای محیطی مبذول دارند. اهمیت ارتباط با محیط و پاسخگویی به نیازها و اقتضانات آن تا بدان حد است که صاحب‌نظران عقیده دارند که هیچ سازمانی جدا از محیط آن قابل شناخت نیست (اسکات، ۱۳۸۷) و عملاً سازمان برای رفع نیازی از نیازهای اساسی محیط و خدمت به آن پدید آمده است (رابینز، ۱۹۸۷). سازمان‌ها تحت تأثیر محیطی قرار دارند که در آن زندگی می‌کنند و به نوبه خود بر آن تأثیر می‌گذارند (هوی و میسکل^۱، ۲۰۰۸؛ جونز و برازل^۲، ۲۰۰۶؛ اسکات، ۱۳۸۷؛ ترک‌زاده، ۱۳۸۸).

هیچ سازمانی خودکفا نیست بلکه همه برای بقا به برقراری ارتباط با سیستم‌های بزرگتری که جزئی از آنها هستند نیاز دارند. تحلیل‌گران اولیه سازمان‌ها، اهمیت ارتباط سازمان با محیط را نادیده گرفته و یا آن را ناچیز می‌شمردند اما مطالعات اخیر بر این ارتباط تأکید بسیاری دارد. در حقیقت تعداد و تنوع چنین ارتباطی بسیار زیاد و پرتعداد و پربرآیند^۳ است (اسکات، ۱۳۸۷؛ ترک‌زاده، ۱۳۸۸). در نظریه‌های مدرن سازمان، محیط سازمانی به عنوان موجودیتی که خارج از مرزهای سازمان قرار دارد مفهوم‌سازی می‌شود. محیط سازمانی با تحمیل محدودیت‌ها و الزام سازمان به انطباق با خود، به عنوان بهای ادامه حیات سازمان، بر آن تأثیر می‌گذارد (هیچ و کانلیف، ۱۳۸۹)؛ اما در رویکردهای نمادین - تفسیری و پست مدرن، حتی فراتر از این به رابطه سازمان و محیط نگرسته می‌شود. از این منظر، سازمان و محیط عملاً جدا از هم دیده نمی‌شوند، بلکه هر دو اجزایی متعامل و اثرگذار از یک کل در هم تنیده و متکثر و متحول هستند که تشکیل کلیت واحدی را می‌دهند (ترک‌زاده، ۱۳۸۸؛ هیچ، ۱۳۸۷)؛ لذا سازمان‌هایی موفق، پایدار و اثرگذار خواهند بود که بتوانند به موقع به نیازهای محیطی پاسخ دهند. البته در این میان چگونگی برقراری رابطه با محیط و برآوردن نیازها و پاسخ به اقتضانات آن توسط سازمان‌ها، عامل بسیار مهمی در تعیین دستاوردهای سازمان در

1- Hoy & Miskel

2- Jones & Brazzel

3- Consequential

خدمت به پویایی و پیشرفت جامعه است. سازمان‌ها در ارتباط با محیط از یکسو امواج جدید تغییر و تحول را از محیط دریافت می‌کنند و می‌پروراند و از سوی دیگر امواج جدیدی در زمینه‌های فعالیت خود وارد جامعه می‌کنند که زمینه ساز تغییر، پویایی و پیشرفت در جامعه واقع می‌شود.

رقابت^۱: امروزه فرایند جهانی شدن و تأثیر آن بر روی استانداردهای فناوری، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی و به دنبال آن سازمانی، اهمیت روزافزونی یافته و منجر به پدیدار شدن سناریوهای جدیدی از رقابت شده است (سیلوا^۲، ۲۰۱۰). در چنین شرایطی سازمان‌ها در سراسر دنیا با چالش رقابت‌های روز افزون، تغییرات سریع و پیچیدگی‌های روزانه روبه‌رو هستند (موریس^۳ و همکاران، ۲۰۰۴). این شرایط هر سازمانی که به هر نوع فعالیتی در محیط می‌پردازد را در بر می‌گیرد (ژانگ^۴، ۱۹۹۵، گولاتی^۵، ۱۹۹۶). رقابت در محیط باعث می‌شود که سازمان‌ها به سمت تمهیدات و ترتیباتی روی آورند که به واسطه آن بتوانند مهارت و توانایی لازم برای رشد مداوم کیفیت محصول خود و سودآوری را به دست آورند (شارپ، ۱۹۹۷). زمانی که سازمان‌ها برای بهبود عملکرد و پیشرفت خود در محیط به رقابت با سازمان‌های دیگر می‌پردازند، به نیازهای جامعه برای پاسخگویی به تغییرات و نیل به پیشرفت روز افزون پاسخ می‌دهند و به نحوی سبب پویایی و پیشرفت جامعه می‌شوند. علاوه بر این، سطح بالاتر کیفیت کالا و خدمات ارائه شده توسط سازمان‌ها که در نتیجه رقابت حاصل می‌شود، موجب ارتقای سطح کیفیت زندگی و پیشرفت جامعه در زمینه‌های مختلف می‌شود.

1- Competition

2- Silva

3- Morris

4- Zhuang

5- Gulati

خلاقیت و نوآوری: جهت گیری‌های رقابتی یک سازمان، خلاقیت و نوآوری‌های آن را تحت تأثیر قرار می‌دهد. (کاوین و اسلوین^۱، ۱۹۸۹). قرن بیست و یکم زمان نوآوری و تغییرات سریع در زمینه‌های مختلف خواهد بود که به وسیله چالش‌های بزرگی که با آن مواجه خواهیم بود همراه خواهد شد (هاوسر^۲، ۲۰۱۰). سازمان‌هایی می‌توانند در محیط پیچیده و پر تحول امروز به بقای خود ادامه دهند که به طور مستمر قادر باشند ایده‌ها و طرح‌های جدید که لازمه مقابله با فشارها و تحولات محیطی است را ایجاد و منتشر کنند و از این طریق به پویایی و پیشرفت جامعه کمک کنند. در سازمان، هدف از خلاقیت و نوآوری، پاسخگویی صحیح و به موقع به سرعت و پیچیدگی رقابت در عصر حاضر است؛ لذا سازمان‌ها، به خصوص سازمان‌های فعال در عرصه فناوری برای بقای خویش نیاز به خلاقیت و نوآوری بیشتری دارند (یونگ^۳ و همکاران، ۲۰۰۳؛ تیرنی^۴ و همکاران، ۱۹۹۹).

خلاقیت و نوآوری آنچنان با هم عجین شده‌اند که شاید به دست دادن تعریفی مستقل از هر کدام دشوار باشد؛ اما برای روشن شدن ذهن می‌توانیم آن دو را به گونه‌ای مجزا از هم تعریف کنیم. خلاقیت پیدایی و تولید یک اندیشه و فکر نو است؛ در حالی که نوآوری عملی ساختن آن اندیشه و فکر نو است (کونتر و دیگران، ۱۹۹۸؛ آلبرشت^۵، ۱۹۸۷). آمابیل، خلاقیت را به عنوان فرایند رشد عقاید برای تولید محصولات جدید دانسته است (آمابیل^۶، ۱۹۹۸، ۱۹۸۳، ۱۹۹۷) و گورتین^۷ (۱۹۹۸) نیز خلاقیت را به عنوان تولید عقایدی دانسته است که نوآوری، این عقاید را به مرحله عمل در می‌آورد. برخی متخصصان نیز نوآوری را مترادف با ابداع^۸ می‌دانند و معتقدند که نوآوری جزئی

1- Creation and Innovation

2- Covin & Slevin

3- Hauser

4- Jung

5 - Tierney et al

6- Albrecht

7- Amabile

8- Gurteen

9- Initiation

از فرایند خلاقیت و در واقع جلوه و نمود بیرونی آن است که به صورت یک محصول و تولید بدیع و تازه آشکار می شود (وودمن^۱ و همکاران، ۱۹۹۳). بر این اساس شاید در عمل نتوانیم این دو را از هم متمایز سازیم ولی می توانیم تصور کنیم که خلاقیت بستر رشد و پیدایی نوآوری هاست.

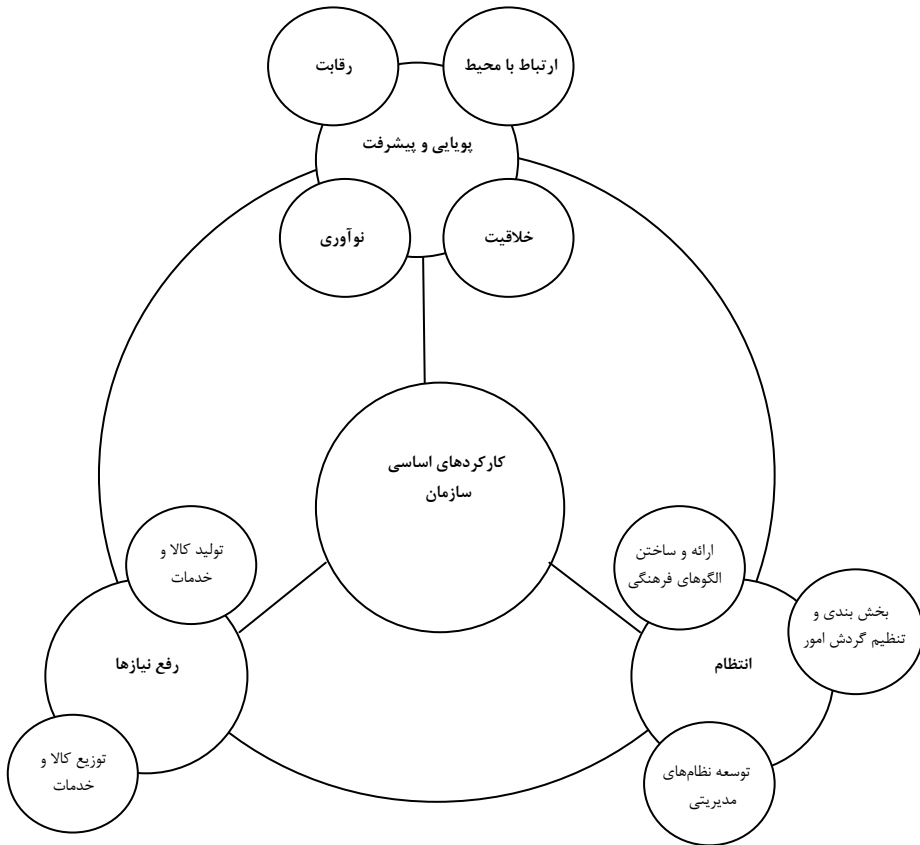
یکی از راه های مؤثر در روند پیشرفت و توسعه جامعه، خلاقیت و نوآوری سازمانی در همه زمینه هاست. سازمان ها در مسیر سازواری فعال خود با تغییرات محیطی، ناگزیر از تقویت فراگردهای خلاقیت و نوآوری هستند؛ زیرا به مرور زمان سازمان های غیر خلاق از گردونه رقابت و بقا خارج می شوند و یا مجبورند سیستم خود را اصلاح کنند. در واقع بروز تغییرات محیطی و اثر آن بر سازمان ها ضرورت ایجاد تغییر در آنها را اجتناب ناپذیر می سازد (رضائیان، ۱۳۸۷). در این میان بسیاری از صاحب نظران، نوآوری را به عنوان یک ضرورت انکار ناپذیر معرفی کرده اند (سینکولا، بیکر و نوردویر^۲، ۱۹۹۷) و آن را عنصری ضروری به منظور بقای سازمان در بلند مدت (کوک، ۱۹۹۸؛ آنکونا و کلدول^۳، ۱۹۸۷) و عامل مهمی در بقای سازمان ها در محیط پر رقابت کنونی می دانند (دراکر^۴، ۱۹۸۵) که در نهایت نقش مهمی در موفقیت و پویایی سازمان ها (وودمن و همکاران، ۱۹۹۳) در توسعه کمی و کیفی خدمات و محصولات خود در راستای خدمت به پویایی و پیشرفت جامعه ایفا می کند.

1- Woodman

2- Sinkula & Baker & Noordewier

3- Cook & Ancona & Caldwell

4- Drucker



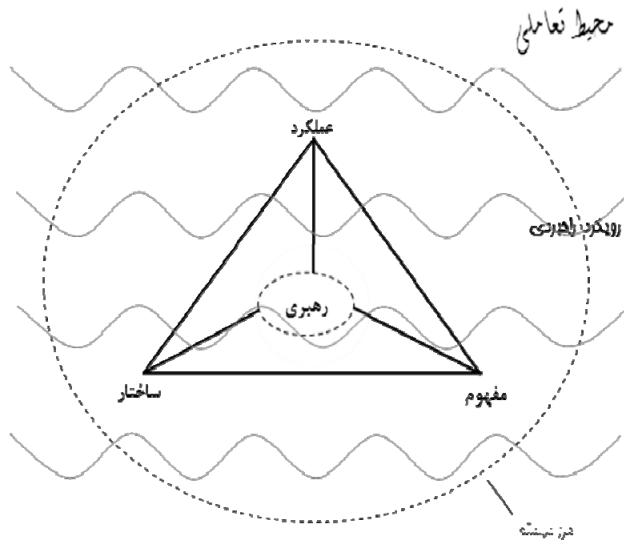
شکل ۱: الگوی تعاملی کارکردهای اساسی سازمان در خدمت به توسعه جامعه

نتیجه گیری

ملاحظه می‌شود که کارکردهای اساسی ذکر شده، هر یک بستری برای خدمت سازمان‌ها به توسعه جامعه فراهم می‌آورند. آنچه در این زمینه اهمیت دارد پی بردن به این نکته است که کارکردهای مذکور دارای روابط متقابل هستند و هر یک به نحوی به دیگری خدمت می‌کنند. به عنوان مثال انتظام اجتماعی، خود زمینه‌ساز رفع نیازها و پویایی و پیشرفت جامعه است. در عین حال به نوبه خود، متأثر از کیفیت رفع نیازها در جامعه و پویایی و پیشرفتگی جامعه است. همین گونه روابطی درباره کارکردهای دیگر هم وجود دارد. تحقق مطلوب رفع نیازها در جامعه، مستلزم انتظام اجتماعی و در

عین حال متضمن آن است؛ به علاوه رابطه متقابلی با پویایی و پیشرفت جامعه دارد، هم لازمه آن است و هم برخوردار از آن. نهایتاً، بدیهی است که پویایی و پیشرفت پایدار جامعه مستلزم انتظام اجتماعی و رفع عادلانه نیازهای جامعه است. متقابلاً خود آن نیز متضمن رفع نیازها و انتظام اجتماعی است. لذا ملاحظه می‌شود که کارکردهای مذکور عملاً در تعامل هم‌زمان باهم به صورت یک منظومه (شکل ۱) می‌توانند منجر به تحقق مطلوب خدمت به توسعه جامعه شوند. روابط این کارکردها در منظومه یادشده به گونه‌ای است که هرگونه خلل و ناهماهنگی در هر یک از ابعاد، خلل و ناهماهنگی را در سایر کارکردها در پی خواهد داشت و در نهایت مانع تحقق احسن کارکردهای اساسی سازمان در خدمت به توسعه جامعه خود می‌شود.

از رویکرد نظام‌گرا برای تحقق کارکردهای اساسی سازمان قاعدتاً لازم است مبتنی بر یک زیرمایه مفهومی متقن و در ساختاری مناسب، نظام رفتاری اثربخشی در آن جهت تحقق و جریان یابد؛ بنابراین توسعه چنین نظام رفتاری اثربخشی، مستلزم تحقق سیستمی متشکل از سه بُعد مفهومی^۱، ساختاری^۲ و عملکردی^۳ است. این ابعاد می‌توانند در متن رویکردی راهبردی و با یک رهبری مناسب مبنای اقدام برای تحقق احسن کارکردهای اساسی سازمان قرار گیرد (ترک‌زاده، ۱۳۸۸؛ ترک‌زاده و همکاران، ۱۳۸۷).



شکل ۲: الگوی سیستمی توسعه نظام‌های رفتاری
منبع: (ترکزاده، ۱۳۸۸، ص ۱۳۳)

منظور از بُعد مفهومی، پنداره مفهومی موجود در سازمان در زمینه نقش و ضرورت کارکردهای اساسی سازمان در خدمت به توسعه جامعه، چيستی ابعاد، ویژگی ها، روش ها، ارزش ها و الزامات اساسی آن است. در واقع این بُعد به اندیشه، بصیرت و چشم انداز، ارزش ها و راهبردهای کلان سازمان در زمینه خدمت به توسعه جامعه خود اشاره دارد. اهمیت این بُعد در این است که مبنای اساسی شکل‌گیری ابعاد دیگر واقع می‌شود. منظور از بُعد ساختاری، هرگونه جهت‌گیری، ترتیبات و سازوکارهای سازمانی فراهم شده در جهت پیشبرد و تحقق کارکردهای اساسی سازمان است. بُعد ساختاری به تمام سازوکارهایی اشاره دارد که تسهیل‌کننده انتقال معنا و مفهوم در سراسر سازمان و در برگیرنده تمام فرایندهایی است که فعل و انفعالات سازمانی در درون آن انجام می‌پذیرد. بُعد ساختاری به دنبال بُعد مفهومی و بر آن اساس پدید می‌آید. بُعد عملکردی نیز در واقع، مجموعه فعالیت‌ها و اقداماتی است که در جهت پیشبرد و تحقق کارکردهای اساسی سازمان به عمل می‌آید. این بُعد مشتمل بر فعالیت‌های متمرکز بر هر یک از کارکردهای ذکر شده سازمان و ابعاد زیر مجموعه آنها، اقدامات زمینه‌ساز و

پشتیبان برای انجام این فعالیت‌ها و ملاحظات عملکردی مربوط به آن است (ترک‌زاده، ۱۳۸۸ب؛ ترک‌زاده و همکاران، ۱۳۸۷). این بُعد نمود عینی تلاش‌ها و فعالیت‌های سازمان در راستای تحقق کارکردهای خود است که غالباً در کمیت و کیفیت محصولات و خدمات ارائه شده توسط سازمان تجلی می‌یابد. بدیهی است بُعد عملکردی مبتنی بر ابعاد مفهومی و ساختاری شکل می‌گیرد؛ لذا به شدت متأثر از کیفیت آن ابعاد و هر گونه تغییر و تحول حادث در آن ابعاد است. در عین حال هر سه بُعد یاد شده دارای اثر متقابل و کنش متعامل با همدیگر برای شکل‌گیری نظام رفتاری مورد نظر در سازمان هستند. همچنان که در شکل (۲) مشاهده می‌شود، هسته مرکزی نظام رفتاری مورد بحث، رهبری است. در واقع رهبری به عنوان آغازگر، هدفگذار، هدایت‌کننده، رابط و برانگیزاننده نظام مذکور، نقش اساسی در بسترسازی و جهت‌دهی سازمان به سمت تحقق کارکردهای اساسی خود در خدمت به توسعه جامعه دارد. این مهم در متن رویکردی راهبردی به عمل می‌آید. رویکرد راهبردی در واقع سازمان را به محیط و آینده پیوند می‌زند و بافت کلی فعالیت‌های سازمان را برای نیل به مطلوبیت‌های اساسی سازمان در محیط آینده - برآمده از پیوند متقابل سازمان، محیط، آینده - مشخص می‌کند. نهایتاً اشاره به این نکته را لازم می‌داند که اجزای مختلف ذکر شده در الگوی سیستمی توسعه نظام‌های رفتاری (شکل ۲) دارای رابطه تعاملی و اثر متقابل بر همدیگر هستند.

امید می‌رود با توسعه نظام رفتاری فوق‌الذکر در سازمان، زمینه موفقیت و تحقق اثربخشی^۱ سازمان در ایفای کارکردهای اساسی سه‌گانه (انسجام اجتماعی، رفع نیازها، پویایی و پیشرفت) فراهم شود. هر سازمانی برای اینکه اثربخش باشد باید بتواند ضمن انطباق با شرایط محیط متغیر، به گونه‌ای عمل کند که نیروهای مختلف محیطی را در جهت توفیق سازمان برای نیل به مطلوبیت‌های مورد نظر به کار گیرد (مدیریت محیط تعاملی)، آن گونه که ضمن حفظ توانایی‌های بقای خود، آن را رشد و توسعه دهد.

ملاحظه می‌شود که سازمان‌ها برای نیل به اثربخشی ناچار به سازواری^۱ با محیط و پاسخگویی معنادار (مفید، مؤثر و به موقع) به شرایط، نیازها و مقتضیات محیطی هستند. اهمیت پاسخگویی^۲ به محیط تا بدان حد است که به زعم اسکات (۱۳۸۷) مسئله اصلی برای رشد سازمان‌ها محسوب می‌شود. در عین حال توفیق سازمان در پاسخگویی، متقابلاً مستلزم اثربخشی سازمان و متأثر از آن است. از طرف دیگر اثر بخشی و پاسخگویی سازمان، هر دو مستلزم وجود هماهنگی و همسویی و ارتباط معنادار اجزا و فعالیت‌های سازمان و در نتیجه شکل‌گیری یک سیستم مقتدر و کارآمد برای تحقق مطلوبیت‌ها و کارکردهای سازمان در جامعه می‌باشد؛ حالتی که از آن به عنوان انسجام^۳ یاد می‌شود. انسجام موجب هم‌افزایی امکانات و تلاش‌های سازمان (کیانی و لطیفی، ۱۳۷۸) در راستای تحقق اثربخشی و پاسخگویی می‌شود و خود نیز متقابلاً از اثربخشی و پاسخگویی سازمان بهره‌می‌برد و نیرو می‌گیرد.

ترکیب سه ویژگی ذکر شده (انسجام، اثربخشی، پاسخگویی)، سلامت سازمانی^۴ را به ارمغان می‌آورند. اصطلاح سلامت سازمانی، نخستین بار توسط مایلز^۵ (۱۹۶۹) در مطالعه جو سازمانی به کار برده شد. از نظر مایلز، سلامت سازمانی عبارت است از دوام و بقای سازمان در محیط خود و سازگاری با آن و گسترش توانایی سازمان برای سازگاری بیشتر. هوی و میسکل (۲۰۰۸) سلامت سازمانی را به عنوان توانایی سازگاری سازمان با محیط خود، ایجاد هماهنگی میان اعضای سازمان و دستیابی به اهداف آن تعریف کرده‌اند. ملاحظه می‌شود که سلامت سازمانی در واقع متشکل از ۳ بُعد می‌باشد پاسخگویی به محیط، انسجام و اثربخشی. لذا می‌توان گفت منظور از سلامت سازمانی آن است که سازمان بتواند به طور همزمان با حفظ یکپارچگی و درستکاری درونی خود، به شرایط و اقتضائات محیطی پاسخ دهد و در عین حال اهداف و مطلوبیت‌های

1- Adoption

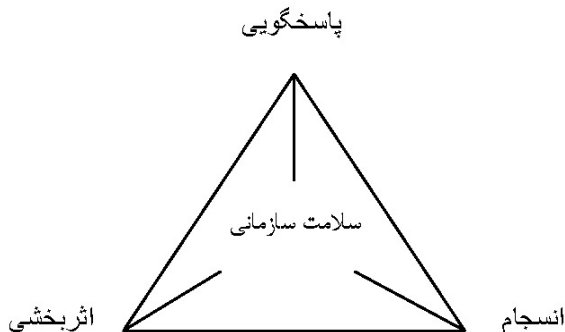
2- Responsibility

3- Solidarity

4- Organizational health

5- Miles

خود را برآورده سازد (ترکزاده، ۱۳۸۸؛ هو، ۲۰۰۲؛ هوی و میسکل، ۲۰۰۸).



شکل ۳: ابعاد سازنده سلامت سازمانی

چارچوب مفهومی ارائه شده در این مقاله می‌تواند مبنایی منسجم و کاربردی برای اندیشه و عمل در زمینه کارکردهای سازمان در خدمت به توسعه جامعه فراهم سازد. این چارچوب می‌تواند مبنای تحلیل، پردازش، سنجش و پژوهش در خصوص موضوع خود واقع شود. همچنین می‌تواند راهنمایی برای اقدامات بهسازی و توسعه‌ای مدیران سطوح مختلف در خصوص توسعه قلمرو و یا ارتقای سطح کارکردی سازمان یا واحد زیر مجموعه خود در جهت خدمت به توسعه جامعه واقع شود. چارچوب‌های ارائه شده در زمینه توسعه نظام‌های رفتاری و نیز سلامت سازمانی هم می‌توانند به همین ترتیب مبنای اندیشه و عمل در ارتباط با موضوع به صورت مستقل و یا در تعامل با همدیگر و نیز در خدمت به توسعه و تقویت کارکردهای اساسی سازمان (انتظام اجتماعی، رفع نیازها، پویایی و پیشرفت) در خدمت به توسعه جامعه اسلامی قرار گیرند.

در نهایت بر اساس چارچوب‌های ارائه شده در این مقاله، می‌توان راهکارهایی را به عنوان نمونه برای کاربست در عرصه‌های عمل مدیریتی مدیران ارائه کرد:

- انتظام زمینه ساز انسجام و اعتماد اجتماعی است. در این راستا مدیران می‌توانند با

اقدام مناسب و مقتضی در زمینه بخش بندی و تنظیم گردش امور در درون و بیرون سازمان و توسعه و ارائه الگوهای فرهنگی مناسب و مرتبط با کار خود، زمینه انطباق و انسجام بیشتر در درون و بیرون از سازمان را فراهم آورند و بدین سان زمینه ساز تحقق کارکرد انتظام اجتماعی و پیامدهای مثبت آن (انسجام و اعتماد اجتماعی) شوند. بدیهی است توسعه نظام مدیریتی کارآمد و منسجم، مشتمل بر ابعاد مفهومی، ساختاری و عملکردی، با رویکرد راهبردی، می تواند منجر به جهت دهی، پیشبرد و واپایش بهتر امور در مسیر انتظام اجتماعی و نیز سایر کارکردهای سازمان شود.

• جهت دهی سازمان و فعالیت های آن در مسیر رفع نیازها، در واقع زمینه ساز تحقق فلسفه وجودی سازمان، پاسخگویی به محیط و تضمین بقای سازمان و البته خدمت بهتر به توسعه جامعه خود است. در این مسیر، توجه به نیازها و مطلوبیت های خدمت گیران و اقتضائات محیطی از یکسو و تلاش برای توسعه نوآوری و کیفیت در تولید و توزیع کالا و خدمات می تواند زمینه ساز موفقیت سازمان و مدیریت در ایفای نقش بایسته خود در زمینه رفع نیازهای جامعه شود.

• پویایی و پیشرفت خود سازمان و ایفای نقش آن در جهت خدمت به پویایی و پیشرفت جامعه، مستلزم ارتباط با محیط، رقابت جویی و خلاقیت و نوآوری در عرصه های مختلف سازمانی و مدیریتی است. لذا لازم است مدیران، بیش و پیش از همه، مشوق و زمینه ساز گشودگی در روابط محیطی، رقابت و نوآوری باشند.

• با توجه به ارتباط متقابل کارکردهای ذکر شده و به هم پیوستگی نظری و عملی درون و بین کارکردی آنها، مدیران باید تلاش کنند از طریق توسعه و استقرار یک نظام رفتاری اثربخش، مشتمل بر ابعاد انسجام یافته مفهومی، ساختاری و عملکردی زمینه تحقق کارکردهای اساسی سازمان را فراهم آورند. در این تلاش، توجه به سلامت سازمانی (انسجام، اثربخشی، پاسخگویی) و کوشش برای تأمین و ارتقای آن، جهت تحقق احسن کارکردهای اساسی سازمان ضروری است.

منابع

- اسکات، ریچارد (۱۳۸۷). سازمان‌ها: سیستم های عقلانی، طبیعی، باز؛ ترجمه حسن میرزایی اهرنجانی و فلورا سلطانی تیرانی، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی و دانشگاه‌ها (سمت).
- آرون، ریمون (۱۳۸۱). مراحل اساسی سیر اندیشه در جامعه شناسی؛ ترجمه باقر پرهام، انتشارات علمی و فرهنگی، چاپ پنجم.
- برگر، پترل و لوکمان، توماس (۱۳۷۵). ساخت اجتماعی واقعیت (رساله‌ی جامعه شناسی شناخت)؛ ترجمه فریبرز مجیدی، تهران: عصر نو.
- بوریل، گیسون و مورگان، دکارت (۱۳۸۳). نظریه های کلان جامعه شناختی و تجزیه سازمان؛ ترجمه محمدتقی نوروزی، قم: انتشارات سمت.
- ترک‌زاده، جعفر و احمدوند، علی محمد (۱۳۸۸). الگوی کاربردی هدایت راهبردی نظام اطلاعات دانشگاه، نامه آموزش عالی، دوره جدید، سال دوم، شماره ۶، صص ۱۴۰-۱۲۱.
- ترک‌زاده، جعفر (۱۳۸۸). شناسایی و تحلیل چالش های توسعه مدیریت اسلامی یک الگوی سیستمی، نشریه راهبرد یاس، شماره ۱۹، صص ۱۳۱-۱۴۶.
- ترک‌زاده، جعفر؛ صباغیان، زهرا؛ یمنی دوزی سرخابی، محمد؛ دلاور، علی (۱۳۸۷). ارزیابی وضعیت توسعه سازمانی دانشگاه های وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در تهران، نامه آموزش عالی ایران، سال اول، شماره ۲، صص ۳۱-۴۴.
- چلبی، مسعود (۱۳۸۲). جامعه شناسی نظم، تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی، تهران: نشر نی، چاپ دوم.
- دفت، ریچارد ال (۱۳۸۰). تئوری و طراحی سازمانی؛ ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رضائیان، علی (۱۳۸۷). مبانی سازمان و مدیریت، تهران: سازمان مطالعه و تدوین

- کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت) و مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی.
- شاین، ادگار (۱۳۸۳). فرهنگ سازمانی و رهبری؛ ترجمه محمد ابراهیم محبوب، تهران: سازمان فرهنگی فرا.
- علاقه بند، علی (۱۳۸۶). مدیریت عمومی؛ ویراست پنجم، تهران: نشر روان.
- فارس‌جانی، حسن (۱۳۸۶). کلاس جهانی سازمان‌ها و مدیریت کیفیت جامع، تهران: انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- فوکویاما، فرانسیس (۱۳۷۹). پایان نظم: بررسی سرمایه اجتماعی و حفظ آن؛ ترجمه غلام‌عباس توسلی، تهران: جامعه ایرانیان.
- فیض الاسلام، نهج البلاغه، تهران: انتشارات فیض الاسلام، نامه ۴۷.
- کالینز، جیمز (۱۳۸۲). از خوب به عالی؛ ترجمه ناهید سپهر پور، تهران: پیک آوین، چاپ اول.
- کلمن، جیمز (۱۳۷۷). نظریه های بنیادین جامعه شناسی؛ ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشر نی.
- کیانی، غلامرضا و لطیفی، فریبا (۱۳۷۸). شاخص‌های سلامت سازمانی در قرن ۲۱، مجله تدبیر، شماره ۱۰۰، صص ۲۲-۲۸.
- گلشن فومنی، محمد رسول (۱۳۷۹). جامعه شناسی سازمان‌ها و توان سازمانی، تهران: نشر روان.
- لوئیس، کوزر (۱۳۸۲). زندگی و اندیشه بزرگان جامعه شناسی؛ ترجمه محسن ثلاثی، انتشارات علمی، چاپ دهم.
- نادری قمی، محمد مهدی (۱۳۸۸). سازمان و مدیریت، ماهنامه معرفت، سال ۱۸، شماره ۲، پیاپی ۱۳۷، ص ۲۷.
- هال، ریچارد (۱۳۷۶). سازمان: ساختار، فرایند و ره‌آوردها؛ ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

- هچ، ماری جو و کانلیف، ان ال (۱۳۸۹). نظریه سازمان: مدرن، نمادین - تفسیری و پست مدرن؛ ترجمه دکتر حسن دانایی فرد، تهران: افکار.

- Albrecht, K. and Albrecht, s. (1987). **The Creative Corporation**. Homewood, Illinois: Dow- Jon, Irwin.
- Amabile, T. M. (1983). The Social Psychology of Creativity: A Componential Conceptualization. **Journal of Personality and Social Psychology**. 45, 357-37.
- Amabile, T. M. (1997). Motivating Creativity in Organizations: On Doing What you Love and loving what you Do. **California Management Review**. 40, 39-59.
- Amabile, T. M. (1998). How to Kill Creativity. **Harward Business Review**. September- October. 77-87.
- Ancona D. and Caldwell D. (1987). **Management Issues Facing new Product Teams in High**. NewYork, Free Press.
- Cook, P. (1998). The Creativity Advantage- Is Your Organization Leader of the Pack. **Industrial Commercial Training**. 30, 5, 179-184.
- Covin, J. G., & Slevin, D. P. (1989). Strategic Management of Small Firms in Hostile and Benign Environments. **Strategic Management Journal**. 10, 75-87
- Daft, R. L. (1998). **Organization Theory and Design, 6th Edition**. South Western College Publishing.
- Drucker, P. (1985). **Innovation and entrepreneurship**. William Heinman, London.
- Gumusluoglu, L & Ilsev, A. (2009). Transformational Leadership, Creativity and Organizational Innovation. **Journal of Business Research**, 60, 461-473.
- Gurteen, D. (1998). Creativity, Knowledge Management, Innovation, Dialogue, Competencies. United Kingdom. **Journal of Knowledge and Management**. 2, 1.
- Harrison, J. S. & Freeman, R. E. (1999). Stakeholders, Social Responsibility and Performance Empirical Evidence and Theoretical Perspectives. **Academy of Management Journal**. 42, 479-485.
- Hauser, H. (2010). **The Current and Future Role of Technology and Innovation Centers in the UK**. Department for Business, Innovation and Skill. Crown copyright. www.Innovateuk.org
- Ho, J. I. S. (2000). Managing Health and Performance in Junior Colleges. **International Journal of Educational Management**, 4, 2, 62-73.
- Hoy, K, W. & Miskel, G. C. (2008). **Educational Administration: Theory, Research, and Practice**. McGraw Hill, Hill Companise Inc, 1221.
- Jones, B. & Brazzle. M. (2006). The NTL handbook of Organization Development and Change: Principles, Practices and Perspectives, San

Fransisco: Pfeiffer.

- Jung, D. I. & Chow, C. & Wu, A. (2003). The Role of Transformational Leadership in Enhancing Organizational Innovation: Hypotheses and Some Preliminary Findings. **Leadership Quarterly**, 14, 525-544.
- Moritz, S. & Byrne, A, j. (2005). Service design, Practical Access to an Evolving Field. **Fast Company Magazine**. www.Stephanmoritz.com
- Morris, L. (2004). High performance organizations in a wicked problem world, **the International Conference on Systems Thinking in Management, Innovation Labs LLC**.
- Quinn, R. (1999). **Diagnosing Culture and Changing Organizational Culture**. New work: Addison Wesley.
- Robbins, SP. (1987). **Organization Theory: Structure, Design, and Applications**. Second Edition, Prentice Hall International, New Jersey
- Schein, E, H. (1999). **The Corporate Culture Survival Guide**. Jossy-Bass, Sanfransisco.
- Shahidi, M. (2008). The Challenges of Entrepreneurship in Dynamic Society. **Bang College of Business, KIMEP, Almaty, Central Asia Business, ISSN.1,1**.
- Sharp, M. (1997). Out Sourcing Organizational Competitiveness and Work. **Journal of labour Research**, 8, 4.
- Silva dafousca, V & I machado-da-silva, C. (2010). Organizational Competition: An Attempt of Analytical Reconstruction. **Curitiba, Edico Especial**, 2, 33-49.
- Sinkula, J.; Baker, W.; Nordweir, T. (1997). A Framework for Market-Based Organizational Learning: Linking Values, Knowledge, and Behavior. **Journal of the Academy of Marketing Science**, 25, 4, 305-318.
- Tamara J. Woodbuy. (2006). Building Organization Cultcure, **Word by word, Leader to leader Jornal**, no. 31.
- Tierney P.; Farmer SM.; Graen GB. (1999). An Examination of Leadership and Employee Creativity: The Relevance of Traits and Relationships. **Personnel Psychology**, 52,591-620.
- Tolbert, P. S. & Hall, R. (2009). **Organizational Structure, Process, and Outcomes**. Pearson Education, Inc.
- Woodman, RW. ; Sawyeyr, JE. ; Griffin, RW. (1993). Toward a Theory of Organizational Creativity. **Academy of Management Review**. 18, 8, 293-321. www.Innivationlabs.com
- Zhuang, L. L. (1995). Bridging the Gap between Tecnology and Business Strategy. **A pilot study on the Innovation Process, Management decision**. 33, 8, 13-21.