

آسیب شناسی نظام کارگزاری حج و زیارت جمهوری اسلامی ایران

علی فرهی *

محمد ابراهیم سنجقی **

هادی فقیه علی آبادی ***

داوود سلیمانی ****

پذیرش نهایی: ۹۵/۸/۵

دریافت مقاله: ۹۵/۱/۳۰

چکیده

این پژوهش با هدف شناسایی و استخراج آسیبهای نظام کارگزاری حج به صورت کاربردی تدوین شده است. برای گردآوری داده‌ها از روش مصاحبه عمیق و به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از راهبرد تحلیل محتوا بهره برده شد. جامعه آماری پژوهش، مسئولان عالی، خبرگان و صاحب‌نظران حوزه حج و زیارت هستند که با توجه به اصل اشباع نظری داده‌ها با ۳۰ نفر از ایشان به عنوان مشارکت‌کننده مصاحبه صورت گرفت. نتیجه بررسی داده‌ها به شناسایی ۴۳ آسیب منجر شد. بر این اساس «اطلاع‌رسانی نامناسب به زائران و آگاهی زائر نسبت به حقوق خود و سازمان» با ۲/۹۹ درصد و «ضعف نظارت راهبردی» با ۲/۸ درصد فراوانی، دارای بیشترین تأکید در آسیبهای محتوایی، «استانداردسازی نامطلوب خدمات و فعالیتهای نظام» با ۳/۲۷ درصد و «نداشتن ثبات لازم در سیاستهای حاکم بر نظام کارگزاری» با ۳/۱۸ درصد فراوانی، دارای بیشترین تأکید در آسیبهای ساختاری، هم‌چنین «نبود دیپلماسی مطلوب حج و زیارت» با ۱/۹۶ درصد و «وجود تعارض بین سیاستهای کشور سعودی با سیاستهای جمهوری اسلامی» با ۱/۷۸ درصد فراوانی، مورد تأکیدترین آسیبهای محیطی مشخص شده است.

کلیدواژه‌ها: واکاوی برگزاری آسیب حج، نظام کارگزاری در حج، نظریه‌های کارگزاری در حج، حج و زیارت جمهوری اسلامی ایران.

dr_farrahi@yahoo.com

* استاد دانشگاه جامع امام حسین(ع)

sanjaghi@yahoo.com

** استاد دانشگاه صنعتی مالک اشتر

h.faghih1337@yahoo.com

*** استادیار دانشگاه جامع امام حسین(ع)

**** نویسنده مسئول: دانشجوی دکتری دانشگاه عالی دفاع ملی
d.soleimani1344@gmail.com

مقدمه

نظام کارگزاری حج و زیارت به عنوان نهاد مردمی ارزشی و اجتماعی با حداقل نیم قرن تجربه در زمینه خدمت‌رسانی به زائران بیت‌الله الحرام و عتبات عالیات در ایران با فراز و فرودهای زیادی روبه‌رو بوده است. در حال حاضر این نهاد با داشتن ۲۱۵۰ دفتر زیارتی در سراسر کشور و ۵۷ هزار نفر عامل و ۱۱۴۹ پست تخصصی، سالانه به بیش از دو میلیون نفر از زائران کشور خدمات ارائه می‌کند (سازمان حج و زیارت، ۱۳۹۴). مواردی چون کاغذبازی حاکم بر ساختار نظام کارگزاری، غیرتخصصی و غیرحرفه‌ای بودن بدنه نظام کارگزاری، تغییرات گسترده مدیریتی، تغییرات قوانین و مقررات، تداخل مأموریتها و وظایف، طولانی بودن نوبت زمان تشریف زائران تمتع و عمره، عدم آمادگی روحی و روانی زائر برای تشریف از جمله دلایل و شواهدی است که نشان‌دهنده آسیب نظام کارگزاری حج و زیارت است. بر این اساس مسئله اصلی که این پژوهش به دنبال پاسخگویی به آن است، شناسایی آسیبهای نظام کارگزاری حج و زیارت جمهوری اسلامی ایران است. از سوی دیگر آنچه بر اهمیت این پژوهش می‌افزاید این است که به اذعان صاحب‌نظران و خبرگان حج در حال حاضر، نظام کارگزاری الگوی مناسب پاسخگویی به الزامات و نیارهای پیش روی متولیان، دست‌اندرکاران و مجریان حج را ندارد؛ لذا در صورت انجام نشدن پژوهش، ضعف هویت، ساختار، نبودن انسجام در تعاملات محیطی و رویکرد سیستمی و نقصان در بهره‌گیری مناسب از ظرفیتهای بالقوه و بالفعل دستگاه‌های اجرایی بویژه تحلیل فرصتها و منابع ملی و همچنین گسست بین زائر، کارگزار و سازمان حج را به دنبال خواهد داشت. بر این اساس، پژوهش، تحقق اهداف زیر را دنبال می‌کند:

- شناسایی آسیبهای محتوایی (رفتاری) نظام کارگزاری حج و زیارت جمهوری اسلامی ایران
- شناسایی آسیبهای ساختاری نظام کارگزاری حج و زیارت جمهوری اسلامی ایران
- شناسایی آسیبهای محیطی (زمینه‌ای) نظام کارگزاری حج و زیارت جمهوری اسلامی ایران
- تعیین سطح آسیبهای نظام کارگزاری حج و زیارت جمهوری اسلامی ایران (عملیاتی/ راهبردی)

در جهت دستیابی به این اهداف، مقاله در جهت پاسخگویی به سؤالات زیر تدوین شده است:

- ۱ - مهمترین آسیبهای محتوایی (رفتاری) نظام کارگزاری حج و زیارت جمهوری اسلامی

ایران چه مواردی است؟

۲ - مهمترین آسیبهای ساختاری نظام کارگزاری حج و زیارت جمهوری اسلامی ایران چیست؟

۳ - مهمترین آسیبهای زمینه‌ای (محیطی) نظام کارگزاری حج و زیارت جمهوری اسلامی ایران

چیست؟

۴ - آسیبهای نظام کارگزاری حج و زیارت جمهوری اسلامی ایران از نظر خبرگان در چه

سطحی (راهبردی/ عملیاتی) است؟

مبانی نظری

مفهوم کارگزاری و نظریه‌های آن

منظور از کلمه کارگزاری همان عاملی است که درون سامانه حاکمیت به ایفای نقش می‌پردازد و جزئی از مجموعه کاری و خدمتی حاکمیت را بر عهده می‌گیرد (نوابی، ۱۳۸۲: ۹۰) و شامل دو نظریه کلی عاملیت و خادمیت است.

- نظریه عاملیت

نظریه عاملیت برای تجزیه و تحلیل روابط میان اصیل^۱ و وکیل^۲ یا موکلان^۳ و کارگزاران به کار می‌رود و رابطه کارفرما و کارگزاری را با استفاده از استعاره قرارداد کارگزاری توضیح می‌دهد (جنسن و مک‌لینگ^۴، ۱۹۷۶). روابط کارگزاری زمانی به وجود می‌آید که یک گروه (مالکان، موکلان، سهامداران) برای کاری، اختیار تصمیم‌گیری خود را به گروه دیگر (وکیل، نماینده کارگزاری) وا می‌گذارد و با آنها قرارداد می‌بندد (هریسون و هرل^۵، ۱۹۹۲: ۶۳۵). بنابراین اساس نظریه کارگزاری، تنظیم و انعقاد قرارداد موکلان و کارگزاران است (پارکس^۶، ۱۹۹۵: ۸۸۲). کارگزاران نیز در برابر کالا یا خدمات خود به موکلان، وجوه یا منافع را دریافت می‌کنند (الوانی و سیدنقوی، ۱۳۸۰: ۵۴ و ۵۳). نظریه کارگزاری بر پایه مفروضاتی بدین شرح بنیان نهاده شده است: ۱ - نظریه کارگزاری در مواردی به کار می‌رود که مالکیت از مدیریت جدا است و

1 - Principal

2 - Lawyer

3 - Clientele

4 - Jensen & Meckling

5 - Harrison & Harrell

6 - Parks

موکلان در جریان همه وقایع و عملکرد کارگزاران قرار نمی‌گیرند. ۲ - هدف اصلی این نظریه بقای سازمانهاست؛ به عبارتی این نظریه با کنترل عملکرد و رفتار کارگزار، امکان سوء استفاده از قدرت را از آنان می‌گیرد و با ایجاد اطمینان از صحت عملکرد کارگزاران، امکان ادامه فعالیت و سرمایه‌گذاری را از سوی سهامداران و موکلان فراهم می‌سازد (آبراهام سون و پارک^۱، ۱۹۹۴: ۱۳۰۴). ۳ - این نظریه با فرض غیر قابل پیش‌بینی بودن همه وقایع آینده به تیره کارگزاران و توجیه عملکرد آنان می‌پردازد؛ بدین معنی که از آنجا که همه رخدادهای آینده در فضای کسب و کار قابل پیش‌بینی نیست، کارگزار به دنبال توجیه رفتارها و تصمیم‌های خود است و از مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی، گریزان است. ۴ - فرض دیگر نظریه کارگزاری، پرهزینه بودن اجرای قراردادهای کارگزاری مناسب است؛ یعنی موکلان و سهامداران برای تنظیم قراردادهای نسبتاً کامل و کسب اطلاعات معتبر درباره عملکرد کارگزاران و آگاهی از نتایج عملکرد آنان مجبور به تحمل هزینه‌های فوق‌العاده هستند. ۵ - از دیگر مفروضات نظریه کارگزاری، متفاوت بودن تصور موکلان و کارگزاران از مقوله خطرپذیری است (پارکس^۲، ۱۹۹۵: ۸۲۸). موکلان خواستار خطرپذیری زیاد از سوی کارگزاران هستند؛ زیرا خطرپذیری موجب افزایش فرصتهای سودآور برای موکلان می‌شود و منافع آنان را در دراز مدت چند برابر می‌سازد؛ اما کارگزاران همواره بنا به علت‌هایی از خطرپذیری گریزان بوده‌اند. با توجه به مفروضات نظام کارگزاری رایج و کاستیهای آن، که بیشتر بدانها اشاره شد و هم‌چنین موضوعاتی چون خدمت بی‌منت، بی‌ریا بودن و عدم تظاهر، این نظریه نمی‌تواند انتظارات پژوهش را برطرف کند؛ لذا به دلیل تناسب نداشتن نظریه عاملیت با بسترهای فرهنگی، اجتماعی و اعتقادی، نظریه خادمیت مورد توجه قرار گرفت.

- نظریه خادمیت^۳

نخستین بار دونالد سون و دیویس (۱۹۹۱) نظریه خادمیت را ارائه کرد. در نظریه خادمیت، الگویی از انسان تعریف می‌شود که جمع‌گرا، نועدوست، نیکو نهاد، دوستدار سازمان و خادم اهداف آن است. چنین انسانی به عنوان مدیر، اگر به انتخاب منافع سازمان و منافع شخصی خود مخیر شود، منافع سازمان و جمع را بر منافع خویش برتر می‌دارد (الوانی، ۱۳۸۱: ۶). در واقع خادمیت شیوه‌ای مدیریتی است که در آن، مدیران خود را خادم جمع می‌دانند و خویش را وقف

1 - Abrahamson & Park
2 - Parks
3 - Stewardship

اهداف جمعی و سازمانی می‌کنند و منافع جمع را بر منافع فردی اولی می‌دانند. مدیر در چنین اوضاعی، مدیریت را برای خدمت می‌خواهد و در این منصب با تیغ تیز در جهت خدمتگزاری، اقامه حق و عدل و دفع باطل و ظلم مدیریت می‌کند؛ از این رو خدمتگزاری در منابع اصیل دین، آموزه‌های شریعت و سخنان پیشوایان معصوم (علیهم‌السلام)، والاترین تلاش خدایسندانه و توفیق الهی به انسان (میرخضری، ۱۳۹۱: ۱۳) و مواردی چون پیوند با ولایت الهی و جهاد در راه خدا به شمار می‌رود (میرخضری، ۱۳۹۱: ۳۷-۱۳). بر اساس آنچه مورد اشاره قرار گرفت، می‌توان گفت که سازوکار کارگزاری در حاکمیت دینی بر خدمتگزاری و خادمیت مبتنی است نه عاملیت؛ چرا که اصول کلی مورد نظر کارگزاری دینی بر نظریه خادمیت منطبق است که از آن جمله می‌توان به این موارد اشاره کرد: ۱ - کارگزاری در نظام دینی، امانتداری و دریافت امانت است. ۲ - کارگزاری در نظام دینی به خدمت معطوف است. ۳ - کارگزاری در نظام دینی به شایسته‌گزینی معطوف است (نوابی، ۱۳۸۲: ۹۲).

مفهوم آسیب‌شناسی^۱

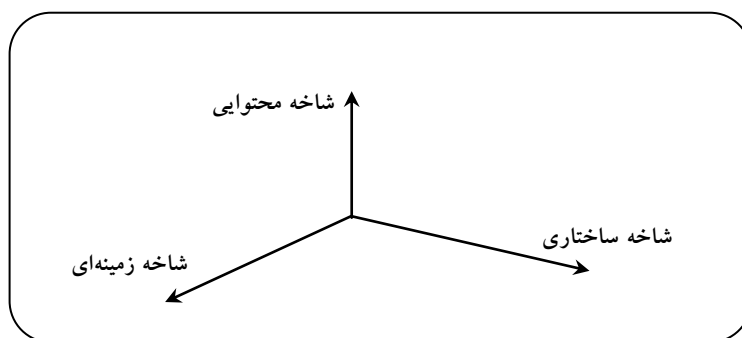
استفاده از آسیب‌شناسی در مدیریت جامعه بر این پیش‌فرض استوار است که جامعه، ساختاری زیستی دارد و می‌توان در آن عناصر بیماریزا را شناخت و بافتهای آسیب‌دیده و آسیب‌پذیر را بازشناسی کرد (ترنس، ۱۳۷۷: ۴۶). آسیب‌شناسی سازمانی عموماً با مشاهده پیامد آسیب مانند افزایش نارضایتی مشتریان، کند انجام شدن کارها و افزایش میزان غیبت کارکنان آغاز، و در آن، علتها جستجو می‌شود (جعفرپور و حبی، ۱۳۹۳). آسیبهای سازمانی از نظر زمان پیدایش خود یعنی زمان عارض شدن آسیب، سه مرحله ابتدایی، بحرانی و خطرناک را تشکیل می‌دهد که در جدول ۱، ویژگیهای هر یک از آنها ارائه شده است (توکلی دارستانی و شهباز مرادی، ۱۳۸۷: ۹۸).

جدول ۱: انواع آسیبهای سازمانی، شاخصها و ویژگیهای هر یک

شاخصها	آسیبهای مقدماتی	آسیبهای بحرانی	آسیبهای خطرناک
آثار و پیامدها	کوتاهمدت	میان مدت	دراز مدت
دامنه شمول آسیب	محدود	در محدوده مشخص	وسیع، گسترده و نامحدود
شیوه تشخیص	تشخیص ساده نشانهها	تشخیص نه چندان ساده و نه چندان مشکل	تشخیص دشوار نشانهها
اختلال در ساختار	سطحی و کم	به میزان قابل توجه	عمیق و زیاد
اختلال در کارکردها	افت کمی و کیفی کم	افت کمی و کیفی قابل توجه	افت کمی و کیفی زیاد
گسترش به زمینه	سرایت نکردن به زمینه	سرایت به زمینه در حدود کم	سرایت به زمینه
اولویت	سوم	دوم	اول
شیوه برخورد	سطحی و توجیهی	علمی و همراه با پژوهش	انقلابی، سریع و قاطع

الگوهای آسیب‌شناسی

چارچوبهای فکری که پژوهشگران برای ارزیابی و تحلیل به کار می‌برند، «الگوهای آسیب‌شناسی» نامیده می‌شود. الگوهای مختلفی برای آسیب‌شناسی وجود دارد که رایجترین آنها، الگوی سه‌شاخگی است (جعفرپور و جبی، ۱۳۹۳). علت نامگذاری این الگو به سه شاخگی این است که ارتباط عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای به گونه‌ای است که هیچ پدیده یا رویداد سازمانی نمی‌تواند خارج از تعامل این سه شاخه صورت گیرد. همان طور که در شکل ۱ نیز مشاهده می‌شود، الگوی سه‌شاخگی، سه شاخه محتوایی، ساختاری و زمینه‌ای دارد که در ادامه مورد مطالعه و بررسی قرار می‌گیرند.



شکل ۱: الگوی تحلیل سه‌شاخگی (میرزایی اهرنجانی، ۱۳۸۶)

۱- شاخه ساختاری

شاخه ساختاری دربرگیرنده مجموعه روابط منظم حاکم بر اجزای داخلی سازمان است که بدنه آن را می‌سازد؛ مانند ساختار سازمانی، قوانین و مقررات و... ساختارهای سازمانی مسیرها، راه‌ها و ظروفي است که فرایندها و عملیات سازمانی در آنها جاری می‌شود و از این رو، شاخه ساختاری دربرگیرنده همه عناصر، عوامل و وضعیت فیزیکی و غیر انسانی سازمان است که با نظم، قاعده و ترتیب خاصی به هم می‌پیوندند و چارچوب و قالب فیزیکی و مادی سازمان را تشکیل می‌دهد.

۲- شاخه محتوایی یا رفتاری

محتوای اصلی سازمان را رفتار انسانی از جمله انگیزش، روحیه کار، رضایت شغلی و... تشکیل می‌دهد. در شناخت آسیبهای رفتاری، کانون توجه به عملکردهاست و باید آن دسته از عواملی بررسی شود که کارکردهای سازمانی را مختل می‌سازد و یا عملکرد انسانها را از حالت طبیعی منحرف می‌کند و به اثربخشی آنها به قدری صدمه می‌زند که سازمان را از رشد و حرکت در مسیر صحیح باز می‌دارد (جعفرپور و جبی، ۱۳۹۳).

۳- شاخه زمینه‌ای یا محیطی

همه عواملی که موجبات برقراری، تنظیم و واکنش بموقع و مناسب سازمان نسبت به سامانه‌های اصلی را فراهم می‌آورد، زمینه یا محیط نامیده می‌شود. بنابراین آسیبهای زمینه‌ای یا محیطی آسیبهایی است که تعامل مناسب و یا به عبارت سیستمی، واکنش بموقع و درست سازمان را با سامانه‌های محیطی‌اش بر هم می‌زند (جنیدی و همکاران، ۱۳۸۸: ۵ و ۶).

پیشینه پژوهش

نظر به اینکه تاکنون موضوع نظام کارگزاری کمتر مورد توجه سازمان حج و زیارت و پژوهشگران قرار گرفته است و بیشتر کارگزاران مد نظر بوده‌اند در این مورد پژوهش مستقلی انجام نشده و دیگر پژوهشها بیشتر به مسائل کارگزاران و مجموعه سازمان حج و عملیات مرتبط با آن پرداخته است که در ذیل به برخی از آنها اشاره می‌شود:

۱- در پژوهش "نظام جامع توسعه حج" چالشها و موانع دستیابی به حج مطلوب و عوامل گذر از شکافهای موجود و رسیدن به حج ابراهیمی - محمدی مورد تبیین قرار گرفت. نتیجه تجزیه و

تحلیل داده‌ها در این پژوهش به شناسایی فرایندها و شاخصهای کانونی نظام جامع توسعه حج منجر شد. از جمله فرایندهای کانونی شناسایی شده شامل اتحاد و انسجام مسلمین، براءت از مشرکان، آماده‌سازی زائران، صیانت و توسعه دستاوردهای حج بوده است. دیگر ابعاد پژوهش نظام مدیریتی حج شامل ۱ - عوامل پشتیبانی نرم‌افزاری و سخت‌افزاری فرایندهای سه‌گانه کانونی ۲ - عوامل راهبری و مدیریت عالی فرایندهای کانونی و پشتیبانی (سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت، هماهنگی و کنترل) در تعامل با محیط‌های داخلی و خارجی بوده است (فقیه علی آبادی، ۱۳۸۷).

۲- در تحقیق با عنوان "طرح تعالی حج" عملیات موجود حج و زیارت مبانی علمی و منطقی از نظر اجرایی و تفاوت وضع موجود با وضع مطلوب مورد تبیین قرار گرفت و به شناسایی و تبیین وضع مطلوب در حوزه‌های مدیریتی، فرهنگی، زائر، ثبت نام، اجرایی، سیاسی، بین‌الملل و اقتصادی منجر شد و پژوهشگر به شناسایی شاخصهای هر یک پرداخت. هم‌چنین در این پژوهش فرایندهای برنامه‌ریزی راهبردی حج و زیارت و فرایندهای پایش و کنترل راهبردی حج و زیارت مطلوب و تقویت تعاملات درونی و بیرونی تبیین شد. علاوه بر این، پژوهشگر به ارائه برنامه‌های اجرایی و زمانبندی شده در محورهای مختلف مورد مطالعه برای هر یک از مجموعه‌های حوزه ستادی و عملیاتی سازمان حج و زیارت پرداخته است (گودرزی، ۱۳۹۱).

۳- در پژوهش "طراحی و تبیین الگویی برای توانمندسازی مدیران کاروانهای حج ج.ا.ایران"، رابطه متغیرهای رفتاری، ساختاری و زمینه‌ای با توانمندسازی مدیران کاروانهای حج مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که توانمندسازی بیش از اینکه با عوامل ساختاری مرتبط باشد، پدیده‌ای مبنایی و رفتاری است. توجه به تمام شاخصهای طراحی شغل مانند وضوح نقش، مشارکت مدیران در تصمیم‌گیریها، ارتباط با مدیران سطوح بالاتر، تنوع وظیفه، ارزشیابی عملکرد مدیریتی، حمایت مدیران ارشد، موقعیت پیشرفت شغلی، دسترسی به منابع مورد نیاز و آموزش در تقویت مهارتهای مدیران مؤثر شناخته شده است. هم‌چنین تقویت شاخصهای فرهنگ سازمانی حاکم بر کاروانهای حج در ابعاد سه‌گانه دست‌سازها، ارزشها و باورها بوده که تحت تأثیر متغیرهای مهارت مدیران، شخصیت آنها و جو سازمانی حاکم بر کاروانها است (اسکندری، ۱۳۸۷).

روش شناسی پژوهش

این پژوهش بر حسب هدف، کاربردی است. وقتی پژوهش به قصد کاربرد نتایج یافته‌هایش برای حل مشکلات خاص درون سازمان انجام می‌شود، پژوهشی کاربردی نامیده می‌شود (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۳: ۲۶). هم‌چنین پژوهش بر حسب نوع داده‌ها، کیفی است که از راهبرد تحلیل محتوا به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های آن بهره برده شد. تحلیل محتوا مرحله‌ای از جمع‌آوری اطلاعات است که در آن محتوای ارتباطات از طریق به‌کارگیری عینی و منتظم قواعد مقوله‌بندی به اطلاعاتی تغییر شکل می‌یابد که می‌تواند خلاصه و با هم مقایسه شود (هولستی، ۱۳۸۰: ۱۳). در واقع، تحلیل محتوا به هر روش استنباطی اطلاق می‌شود که به صورت منظم و عینی به منظور تعیین ویژگی‌های پیامها به کار برده می‌شود (دلاور، ۱۳۸۹: ۲۷۵). تحلیل محتوا این پژوهش از نوع استنباطی (کیفی) است. هم‌چنین تقریباً همه بررسیهای تحلیل محتوایی، یکی از پنج واحد کلمه یا نماد، موضوع، شخصیت، جمله یا بند و عنوان را به کار می‌برد (هولستی، ۱۳۸۰: ۱۸۴ - ۱۸۲). واحد تحلیل در این پژوهش، "موضوع" است که به اظهارات واحد در مورد هر مقوله دلالت دارد. بر این اساس از گزاره‌های مصاحبه‌ها، مفاهیم مشخص شد. مفاهیم هم‌سنخ نیز در مرحله دوم، عوامل (مقوله‌ها) را تشکیل داد. در مرحله تکمیلی نیز مقوله‌های هم‌سنخ و هم‌خانواده به لحاظ ماهیت و محتوا، ابعاد را شکل داد. نمونه‌ای از شناسه‌گذاری باز در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲: نمونه‌ای از شناسه‌گذاری باز مصاحبه با یکی از خبرگان (فرد الف)

کد باز	مفهوم	گزاره
P-1-1	برنامه‌ریزی سفر زائر	برای عزیمت زائر باید از منطقی پیروی کرد و چارچوب مشخصی داشت.
P-1-2	کمک به تزاور زائر	کاری کنیم که زائر ایرانی با خیالی راحت اعمال خود را انجام دهد.
P-1-3	تقویت نگرش و باور نسبت به حج و زیارت	زائر باید بداند به چه مکان مقدسی (در حج عمره) می‌رود.
P-1-4	ارتقای اعتقاد و معرفت نسبت به فلسفه حج و زیارت	منظور از رفتن به حج چیست؟ یعنی زائر چرایی حج را بداند.
P-1-5	توسعه دانش، رفتار و مناسک	تعهدات زائر در برابر حج و زیارت چه چیزی است؟

ابزار گردآوری داده‌ها و جامعه آماری

ابزار گردآوری داده‌ها در پژوهش پرسشنامه بوده است که در قالب تفاهمنامه مصاحبه عمیق به روش قیاسی اجرا شد. مصاحبه‌گر در این روش با برخورداری از تفاهمنامه اولیه، مصاحبه را با دقت خاص پیش می‌برد به گونه‌ای که در نهایت، ذهن مصاحبه‌شونده را در زمینه مورد سؤال کاملاً کشف می‌کند و به مقصد خود می‌رسد (فرهی و همکاران، ۱۳۹۴). هم‌چنین جامعه آماری پژوهش نیز مشکل از مسئولان، خبرگان، متخصصان و صاحب‌نظران در نظام کارگزاری حج و زیارت جمهوری اسلامی ایران بوده‌اند که از این بین با توجه به اصل اشباع (کفایت) نظری داده‌ها با ۳۰ نفر از آنان به شرح جدول ۳ مصاحبه صورت گرفت.

جدول ۳: فهرست مصاحبه‌شوندگان، سمت و سابقه کاری مرتبط

نام و نام خانوادگی	تحصیلات	سمت سازمانی	سابقه کار مرتبط
سعید اوحدی	مهندسی	معاون وزیر فرهنگ و ارشاد اسلامی و رئیس سازمان ح.ز	۱۵
حمید محمدی	کارشناسی	معاون حج و زیارت سازمان ح. ز	۱۰
محمد آزاد	کارشناسی	معاون توسعه مدیریت سازمان ح. ز	۲۵
مهدی شهبواری	حوزوی	مدیر کل حراست سازمان ح.ز	۲
محمود شرافتی	کارشناسی	مدیر کل بازرسی ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات	۱۵
حسن سرخوش	کارشناسی	مدیرکل دفتر برنامه‌ریزی زائران حج و عمره	۳۰
سید عباس حسینی	کارشناسی	مدیر کل اسکان و تغذیه زائران	۲۵
حمیدرضا محمدی	کارشناسی ارشد	مدیر کل امور کارگزاران	۲۰
محسن نظافتی	کارشناسی	مدیر کل دفتر برنامه‌ریزی و نظارت بر امور عتبات عالیات	۲۵
سجاد جوکار	کارشناسی ارشد	مدیر کل منابع انسانی	۲۵
محمدتقی قادری	کارشناسی ارشد	مدیر دفتر بودجه، تحول اداری و فناوری اطلاعات	۲۰
سید ابوالحسن داکر رضوی	کارشناسی	مشاور نماینده ولی فقیه در سازمان	۳۰
کامران اکبری	کارشناسی	رئیس اداره ثبت نام معاونت حج و زیارت	۱۵
رسول برین	کارشناسی ارشد	کارشناس مسکن دفتر برنامه‌ریزی و نظارت بر امور عتبات عالیات	۱۵
هادی هراتی	کارشناسی	سرپرست اداره فرایندها و کنترل عملیات	۱۰

ادامه جدول ۳: فهرست مصاحبه‌شوندگان، سمت و سابقه کاری مرتبط

نام و نام خانوادگی	تحصیلات	سمت سازمانی	سابقه کار مرتبط
ناصر صبا	کارشناسی ارشد	جانشین شرکت مرکزی کارگزاران (شمسا)	۸
حسین اکبریان	کارشناسی ارشد	سفیر فعلی ایران در لیبی و معاون سابق عتبات	۱۰
غلامرضا رضایی	کارشناسی ارشد	رئیس دفتر نمایندگی حج در عربستان	۲۰
محمود حیدری اردکانی	دکتری	رئیس مرکز آموزش کارگزاران حج و زیارت تهران	۲۵
مجید مرزانی	کارشناسی ارشد	مدیر کل برنامه‌ریزی و توسعه فرایندهای بعثه	۲۰
امیرحسین نصیری	کاردانی	رئیس دبیرخانه مرکزی سازمان	۱۵
مهران فرشید	کاردانی	معاون مدیریت حج تهران	۲۵
حسین اسماعیلی	کارشناسی ارشد	مدیر کل بازرسی و رسیدگی به شکایات بعثه	۱۵
نصرالله فرهمند	کارشناسی	مدیر عامل مؤسسه فرهنگی عمره سعادت	۱۵
عبدالله نصیری	کارشناسی	مدیر کل سابق دفتر و ریاست روابط عمومی سازمان ح.ز.	۱۰
مرتضی آقایی	کارشناسی ارشد	رئیس اداره نظارت بر عتبات عالیات	۲۵
غلامرضا گودرزی	دکتری	رئیس دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه امام صادق(ع)	۵
محمدحسین رضایی	کارشناسی ارشد	معاون وزیر فرهنگ و ارشاد اسلامی و رئیس پیشین سازمان ح.ز.	۱۹
مصطفی خاکسار قهرودی	کارشناسی ارشد	معاون وزیر فرهنگ و ارشاد اسلامی و رئیس پیشین سازمان ح.ز.	۱۰

پایایی و روایی

باور بر این است که در زمینه پایایی، پژوهش کیفی با پایایی زیاد مانند تحقیق کمی روبه‌رو نیست (اعرابی و همکاران، ۱۳۸۸: ۵۵)؛ در عین حال برای اینکه پژوهش کیفی تکرارپذیر باشد، می‌توان روشهای کیفی استاندارد و فرایند مستندسازی را به کار برد (هومن، ۱۳۸۵: ۵۶). در این پژوهش نیز به منظور تحقق پایایی، اصل مستندسازی مورد استفاده قرار گرفت.

تجزیه و تحلیل داده‌ها و پاسخ به سؤالات پژوهش

در پژوهش، پاسخ به سه سؤال فرعی و یک سؤال اصلی مورد نظر بوده است که تجزیه و تحلیل داده‌ها، نتایجی به شرح ذیل به دست داد:

بررسی سؤال اول: مهمترین آسیبهای محتوایی (رفتاری) نظام کارگزاری حج و زیارت

جمهوری اسلامی ایران چیست؟

تجزیه و تحلیل داده‌های مصاحبه‌ها به روش تحلیل محتوا، که در جدول ۴ ارائه شده است به شناسایی یازده آسیب محتوایی منجر شد که در مجموع، ۲۷/۱ درصد از کل آسیبهای نظام

کارگزاری حج و زیارت جمهوری اسلامی ایران را دربر می‌گیرد. در این بین، سهم آسیبهای محتوایی در سطح عملیاتی، ۶۱/۷۲ درصد و سهم آسیبهای محتوایی در سطح راهبردی، ۳۸/۲۸ درصد بوده است. مهمترین آسیبها بر حسب میزان فراوانی و تکرار آنها در مصاحبه‌ها بدین شرح است: ۱ - اطلاع‌رسانی نامناسب به زائران و آگاهی زائر نسبت به حقوق خود و حق سازمان ۲ - ضعف نظارت راهبردی (پرداختن به مباحث اجرایی و سطحی) ۳ - ضعف اثربخشی نظام کارگزاری حج و زیارت در زمینه تحول معنوی زائران ۴ - ضعف تحول، نوآوری، ابتکار، خلاقیت، عشق و علاقه به کار در کارگزاران. «ضعف در نظام گردش نیروی انسانی» نیز کم اهمیت‌ترین آسیب در این حوزه شناسایی شد.

جدول ۴: آسیبهای محتوایی در نظام کارگزاری حج و زیارت ج.ا. ایران

درصد از کل	درصد	فراوانی	سطح آسیب	آسیبهای محتوایی (رفتاری)
۲/۹۹	۱۱/۰۳	۳۲	عملیاتی	اطلاع‌رسانی نامناسب به زائران و آگاهی زائر نسبت به حقوق خود و حق سازمان
۲/۸	۱۰/۳۴	۳۰	راهبردی	ضعف نظارت راهبردی (پرداختن به مباحث اجرایی و سطحی)
۲/۶۲	۹/۶۶	۲۸	راهبردی	ضعف اثربخشی نظام کارگزاری حج و زیارت در زمینه تحول معنوی زائران
۲/۶۲	۹/۶۶	۲۸	عملیاتی	ضعف تحول، نوآوری، ابتکار، خلاقیت، عشق و علاقه به کار در کارگزاران
۲/۶۲	۹/۶۶	۲۸	راهبردی	وجود تنوع تمایلات و ناهمگونی فرهنگی زائران (ذائقه زائر، اشرافیگری، توقع زیاد، کمبود آرامش روحی و روانی، نداشتن تکلیف شفاف و روشن، نبود الگوی رفتاری استاندارد، توسعه نیافتگی معنوی و رفتاری)
۲/۵۲	۹/۳۱	۲۷	عملیاتی	سلیقه‌ای و سنتی بودن شیوه مدیریت سازمان (بخشی‌نگری، نبودن هم‌افزایی، همپوشانی و موازی‌کاری، بی‌ثباتی مدیریت)
۲/۳۴	۸/۶۲	۲۵	عملیاتی	توسعه نیافتن آموزش زائر و کارگزار (ضعف آموزشها در سطح‌بندی، حرفه‌ایگری، فرهنگ‌سازی، نداشتن زبان و فهم مشترک)
۲/۳۴	۸/۶۲	۲۵	راهبردی	الگوی رفتاری زائر، جامعیت و مطلوبیت لازم را ندارد.
۲/۲۴	۸/۲۸	۲۴	عملیاتی	سازوکارهای بروز خلاقیت و نوآوری در نظام کارگزاری ضعیف است.
۲/۱۵	۷/۹۳	۲۳	عملیاتی	مادیرا شدن بخشی از مدیران و عوامل (عدول از ارزشها و معنویات)
۱/۸۷	۶/۹	۲۰	عملیاتی	ضعف در نظام مدیریت منابع انسانی
۲۷/۱	۱۰۰	۲۹۰		جمع

بررسی سؤال دوم: مهمترین آسیبهای ساختاری نظام کارگزاری حج و زیارت جمهوری اسلامی ایران چیست؟

تجزیه و تحلیل داده‌های مصاحبه‌ها به روش تحلیل محتوا، که در جدول ۵ ارائه شده است به شناسایی ۲۶ آسیب ساختاری منجر شد که در مجموع، ۶۳/۲۷ درصد از کل آسیبهای نظام کارگزاری حج و زیارت جمهوری اسلامی ایران را دربر می‌گیرد. در این بین، سهم آسیبهای ساختاری در سطح عملیاتی، ۵۸/۵ درصد و سهم آسیبهای ساختاری در سطح راهبردی، ۴۱/۵ درصد بوده است. مهمترین آسیبها بر حسب میزان فراوانی و تکرار آنها در مصاحبه‌ها بدین شرح است: ۱- نبودن استانداردهای مطلوب خدمات و فعالیتهای نظام ۲- ثبات لازم نداشتن سیاستهای حاکم بر نظام کارگزاری ۳- عدم شفافیت وظایف، اختیارات و مسئولیتهای نظام ۴- توسعه نیافتگی قراردادهای مختلف. همچنین آسیب «کم‌توجهی به منافع ملی، نقش و رسالت فرهنگی و اثربخش نبودن فعالیتهای اجتماعی و عام‌المنفعه»، کم‌اهمیت‌ترین آسیب در این حوزه شناسایی شد.

جدول ۵: آسیبهای ساختاری در نظام کارگزاری حج و زیارت ج.ا. ایران

درصد از کل	درصد	فراوانی	سطح	آسیبهای ساختاری
۳/۲۷	۵/۱۷	۳۵	عملیاتی	نبودن استانداردهای مطلوب خدمات و فعالیتهای نظام
۳/۱۸	۵/۰۲	۳۴	راهبردی	ثبات لازم نداشتن سیاستهای حاکم بر نظام کارگزاری
۳/۰۸	۴/۸۷	۳۳	راهبردی	عدم شفافیت وظایف، اختیارات و مسئولیتهای نظام
۳/۰۸	۴/۸۷	۳۳	عملیاتی	توسعه نیافتگی قراردادهای مختلف (مسکن، حمل و نقل، تغذیه، تدارکات و...)
۲/۹	۴/۵۸	۳۱	عملیاتی	ناقص بودن شرح وظایف دفترهای زیارتی
۲/۹	۴/۵۸	۳۱	عملیاتی	فرایندهای مدیریت قبل، هنگام و بعد از اعزام زائر بدرستی انجام نمی شود.
۲/۸	۴/۴۳	۳۰	راهبردی	بهره مند نشدن نظام کارگزاری حج از سند راهبردی
۲/۷۱	۴/۲۸	۲۹	عملیاتی	نبودن هماهنگی بین دفترهای زیارتی، مسئولان و عوامل ستادی مکه، مدینه، کربلا
۲/۷۱	۴/۲۸	۲۹	عملیاتی	جدی نبودن نظارت بر کار دفترهای زیارتی
۲/۶۲	۴/۱۴	۲۸	راهبردی	نداشتن انسجام و یکپارچگی لازم نظام کارگزاری
۲/۶۲	۴/۱۴	۲۸	عملیاتی	مدیریت ناصحیح منابع مالی در اختیار نظام
۲/۴۳	۳/۸۴	۲۶	عملیاتی	نبودن تعریف صحیح، دقیق و روشن از دفترهای زیارتی کارگزاری
۲/۴۳	۳/۸۴	۲۶	راهبردی	استفاده بهینه نکردن از ظرفیتهای و توانمندیهای دفترهای زیارتی و کارگزاران
۲/۳۴	۳/۶۹	۲۵	عملیاتی	نداشتن ارزیابی صحیح و دقیق از فعالیتهای دفترهای زیارتی
۲/۳۴	۳/۶۹	۲۵	راهبردی	نبودن تفکیک روشن وظایف حاکمیتی و غیرحاکمیتی حج و زیارت
۲/۳۴	۳/۶۹	۲۵	راهبردی	ضعف زیرساختهای ارتباطی و اطلاعاتی نظام کارگزاری
۲/۲۴	۳/۵۵	۲۴	راهبردی	انسجام نداشتن فعالیتهای کارگزاری مرتبط با حج، عمره و عتبات در سطوح اجرایی
۲/۰۶	۳/۲۵	۲۲	راهبردی	جامع نبودن بخشنامهها، آیین نامهها، دستورالعملها، بی ثباتی و تغییرات مکرر آنها
۲/۰۶	۳/۲۵	۲۲	عملیاتی	استاندارد نبودن فعالیتهای دفترهای زیارتی (امتیازدهی، بیمه و ...)
۲/۰۶	۳/۲۵	۲۲	عملیاتی	رعایت نکردن مقررات توسط دفترهای زیارتی (بند ۷ مجوز منع دوشغله بودن مدیران دفترها و ...)
۲/۰۶	۳/۲۵	۲۲	عملیاتی	نداشتن آیین نامه انضباطی جامع برای دفترهای زیارتی
۱/۹۶	۳/۱	۲۱	عملیاتی	نداشتن توجه اقتصادی برای بیشتر دفترهای زیارتی (بیکاری و نبود درآمد کافی)
۱/۹۶	۳/۱	۲۱	عملیاتی	ضعف همکاری و مشارکت بین مجموعه کارگزاران
۱/۹۶	۳/۱	۲۱	عملیاتی	وجود نقص در گزینش و تربیت کارگزاران
۱/۷۸	۲/۸۱	۱۹	راهبردی	کم توجهی به فعالیتهای علمی و ایجاد روزمرگی به جای چشم انداز محوری
۱/۴	۲/۲۲	۱۵	راهبردی	کم توجهی به منافع ملی، نقش و رسالت فرهنگی و اثربخش نبودن فعالیتهای اجتماعی و عام المنفعه
۶۳/۲۷	۱۰۰	۶۷۷		جمع

بررسی سؤال سوم: مهمترین آسیبهای زمینه‌ای (محیطی) نظام کارگزاری حج و زیارت جمهوری اسلامی ایران چیست؟

تجزیه و تحلیل داده‌های مصاحبه‌ها به روش تحلیل محتوا، که در جدول ۶ ارائه شده است به شناسایی شش آسیب زمینه‌ای (محیطی) منجر شد که در مجموع، ۹/۶۲ درصد از کل آسیبهای نظام کارگزاری حج و زیارت ج.ا.ایران را دربر می‌گیرد. در این بین، سهم آسیبهای محیطی در سطح عملیاتی، ۴۶/۶ درصد و در سطح راهبردی، ۵۳/۴ درصد بوده است. هم‌چنین مهمترین آسیبهای شناسایی شده در این حوزه بدین شرح بوده است: ۱- نبود سیاست مطلوب حج و زیارت ۲- وجود تعارض بین سیاستهای کشور سعودی با سیاستهای ج.ا.ایران. هم‌چنین «نبود نظام هتلی مناسب در کشورهای هدف (عربستان، عراق و سوریه)» کم اهمیت‌ترین آسیب در این حوزه شناسایی شد.

جدول ۶: آسیبهای محیطی در نظام کارگزاری حج و زیارت ج.ا.ایران

درصد از کل	درصد	فراوانی	سطح	آسیبهای محیطی (زمینه‌ای)
۱/۹۶	۲۰/۳	۲۱	راهبردی	نبود سیاست مطلوب حج و زیارت
۱/۷۸	۱۸/۴۵	۱۹	راهبردی	وجود تعارض بین سیاستهای کشور سعودی با سیاستهای جمهوری اسلامی
۱/۶۸	۱۷/۴۸	۱۸	عملیاتی	تعاملات محیط درون بخشی نظام شفاف نیست و ضعیف است.
۱/۵۹	۱۶/۵	۱۷	عملیاتی	ضعف در نظام خدمات رسانی به زائر در کشورهای میزبان
۱/۴	۱۴/۵۶	۱۵	راهبردی	نداشتن تعامل مناسب محیطی (ملی و بین‌المللی) نظام کارگزاری
۱/۲۱	۱۲/۶۲	۱۳	عملیاتی	نبود نظام هتلی مناسب در کشورهای هدف (عربستان، عراق و سوریه)
۹/۶۲	۱۰۰	۱۰۳		جمع

بررسی سؤال چهارم: سطح آسیبهای نظام کارگزاری حج و زیارت جمهوری اسلامی ایران (عملیاتی/راهبردی) بر اساس نظر خبرگان چگونه است؟

تجزیه و تحلیل داده‌های مصاحبه، که در جدول ۷ ارائه شده است، نشان می‌دهد که ۵۸,۲۲ درصد از کل آسیبهای شناسایی شده، عملیاتی و ۴۱,۷۸ درصد از آسیبهای شناسایی شده در سطح راهبردی است.

جدول ۷: سطح آسیبهای نظام کارگزاری حج و زیارت ج.ا.ایران

جمع	راهبردی		عملیاتی		سطح آسیب نوع آسیب
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۲۹۰	۳۸/۲۸	۱۱۱	۶۱/۷۲	۱۷۹	آسیبهای محتوایی (رفتاری)
۶۷۷	۴۱/۵۱	۲۸۱	۵۸/۴۹	۳۹۶	آسیبهای ساختاری
۱۰۳	۵۳/۴	۵۵	۴۶/۶	۴۸	آسیبهای محیطی (زمینه‌ای)
۱۰۷۰	۴۱/۷۸	۴۴۷	۵۸/۲۲	۶۲۳	جمع

نتیجه‌گیری

در این مقاله نظام کارگزاری حج و زیارت جمهوری اسلامی ایران واکاوی شد. برای تحقق این مهم از روش تحقیق کیفی با رویکرد تحلیل محتوا بهره برده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها به شناسایی سه دسته آسیب محتوایی (رفتاری)، محیطی (زمینه‌ای) و ساختاری منجر شد. در این بین یازده آسیب محتوایی شناسایی شد که در مجموع، ۲۷/۱ درصد از کل آسیبهای نظام کارگزاری حج و زیارت ج.ا.ایران را دربر می‌گیرد. سهم آسیبهای محتوایی در سطح عملیاتی، ۶۱/۷۲ درصد و سهم آسیبهای محتوایی در سطح راهبردی، ۳۸/۲۸ درصد بوده است. علاوه بر این بین آسیبهای محتوایی، «ضعف نظارت راهبردی (پرداختن به مباحث اجرایی و سطحی)» و «اطلاع‌رسانی نامناسب به زائران و آگاهی زائر نسبت به حقوق خود و حق سازمان» مهمترین آسیبها و «ضعف در نظام مدیریت منابع انسانی» و «مادیگرا شدن بخشی از مدیران و عوامل (عدول از ارزشها و معنویات)» کم اهمیت‌ترین آسیبهای محتوایی شناسایی شد.

در حوزه آسیبهای ساختاری، ۲۶ آسیب شناسایی شد که ۶۳/۲۷ درصد از کل آسیبهای نظام کارگزاری حج و زیارت ج.ا.ایران را دربر می‌گیرد. سهم آسیبهای ساختاری در سطح عملیاتی، ۵۸/۵ درصد و سهم آسیبهای ساختاری در سطح راهبردی، ۴۱/۵ درصد بوده است. هم‌چنین «ثبات لازم نداشتن سیاستهای حاکم بر نظام کارگزاری» و «نبود استانداردسازی مطلوب خدمات و فعالیتهای نظام» مهمترین آسیبها و «کم‌توجهی به منافع ملی، نقش و رسالت فرهنگی و اثربخش نبودن فعالیتهای اجتماعی و عام‌المنفعه» و «کم‌توجهی به فعالیتهای علمی و ایجاد روزمرگی به جای چشم‌انداز محوری» کم اهمیت‌ترین آسیبهای ساختاری شناسایی شد.

در حوزه آسیبهای زمینه‌ای (محیطی) نیز شش آسیب شناسایی شد که ۶۳/۲۷ درصد از کل آسیبهای نظام کارگزاری حج و زیارت ج.ا.ایران را دربر می‌گیرد. سهم آسیبهای محیطی در سطح عملیاتی، ۵۸/۵ درصد و سهم آسیبهای محیطی در سطح راهبردی، ۴۱/۵ درصد بوده است؛ ضمن اینکه «نبود سیاست مطلوب حج و زیارت»، مهمترین آسیب و «نبود نظام هتلی مناسب در کشورهای هدف (عربستان، عراق و سوریه)» کم اهمیت‌ترین آسیب در حوزه آسیبهای زمینه‌ای (محیطی) شناسایی شد.

پیشنهادها

- ۱ - «اطلاع‌رسانی نامناسب به زائران و آگاهی زائر نسبت به حقوق خود و حق سازمان» از جمله مهمترین آسیبهای محتوایی شناسایی شد. بر این اساس پیشنهاد می‌شود که سازمان حج و زیارت با بهره‌گیری از فناوریهای روزآمد بویژه فضای مجازی نسبت به بهبود و ارتقای سطح شناخت و آگاهی زائران اقدام کند.
- ۲ - «ضعف نظارت راهبردی» از جمله مهمترین آسیبهای محتوایی نظام کارگزاری بوده است. بر این اساس پیشنهاد می‌شود که سازمان حج و زیارت ابتدا به تعریف و تعیین دقیق استانداردهای خدمات زیارتی پردازد و بر اساس آن به طراحی سامانه‌های نظارتی مؤثر و کارآمد اقدام کند.
- ۳ - «ثبات لازم نداشتن سیاستهای حاکم بر نظام کارگزاری» به عنوان یکی از مهمترین آسیبهای ساختاری نظام کارگزاری شناسایی شد. بر این اساس پیشنهاد می‌شود با فعال شدن دبیرخانه شورای عالی حج و زیارت، ضمن تبیین اهداف و تصویب سیاستهای کلان و راهبردی این حوزه، نسبت به برنامه‌ریزی جامع به منظور یکپارچه سازی و تقویت وحدت روش و ارتقای اثربخشی اقدام شود.
- ۴ - «نبودن استانداردسازی مطلوب خدمات و فعالیتهای نظام کارگزاری» از دیگر آسیبهای حائز اهمیت در حوزه ساختاری بوده است. بر این اساس ایجاد هدفگرایی و ارزشمداری با رویکرد حرفه‌ای‌گرایی در زمینه تبیین، تأمین و ارائه خدمات مناسب به زائران پیشنهاد می‌شود.
- ۵ - «نبود سیاست مطلوب حج و زیارت» به عنوان مهمترین آسیب محیطی نظام کارگزاری شناسایی شد. بر این اساس، هوشمندی و انعطاف‌پذیری در تعاملات محیطی از جمله بررسی و شناخت اوضاع و مقتضیات کشورهای میزبان از جمله عربستان، عراق و... به منظور تحقق اهداف پیش‌بینی شده پیشنهاد می‌شود.

منابع فارسی

- الوانی، سید مهدی (۱۳۸۱). نظریه خادمیت و عاملیت: آیا مدیران خود را وقف سازمان می‌کنند یا سازمان وقف آنان می‌گردد؟، **فصلنامه مدیریت توسعه**، س ۳، ش ۵۵: ۶ تا ۱۵.
- اسکندری، مجتبی (۱۳۸۷). **طراحی و تبیین الگوی توانمندسازی مدیران کاروان حج ج.ا.ایران**. رساله دکتری دانشگاه تهران.
- اعرابی، سید محمد؛ الحسینی المدرسی، سید مهدی (۱۳۸۸). **مبانی فلسفی و استراتژی‌های تحقیق**. تهران: پژوهشکده مدیریت سما.
- بورایی، محمد عبدالله (۱۳۸۰). **مدیریت و اداره امور دولتی در اسلام**. ترجمه عبدالله جاسبی و همکاران. تهران: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.
- ترنس، آرمیچل (۱۳۷۷). **مردم در سازمان‌ها**. ترجمه حسین شکرشکن. تهران: انتشارات رشد.
- تقوی دامغانی، سید رضا (۱۳۷۴). **تگرشی بر مدیریت اسلامی**. تهران: سازمان تبلیغات اسلامی.
- توکلی دارستانی، شقایق؛ شهپازمرادی، سعید (۱۳۸۷). **آسیب‌شناسی مدیریت منابع انسانی با هدف بهبود و توسعه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت**. ش ۴: ۹۴ تا ۱۱۰.
- جعفرپور، محمود؛ حبیبی، محمداقبر (۱۳۹۲). **بررسی ماهیت و چرایی دوگانگی رفتار در سازمان، فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول**. س ۲۲، ش ۷۰: ۱۷۳ تا ۲۰۸.
- جعفرپور، محمود؛ حبیبی، محمداقبر (۱۳۹۳). **آسیب‌شناسی کار گروهی در بین بسیجیان نواحی تهران بزرگ**. تهران: طرح پژوهشی. پژوهشکده مطالعات و تحقیقات بسیج.
- دانایی فرد، حسن؛ الوانی، سید مهدی؛ آذر، عادل (۱۳۸۳). **روش‌شناسی پژوهش کمی در مدیریت: رویکردی جامع**. تهران: انتشارات صفار.
- سازمان حج و زیارت (۱۳۹۴). **گزارش آماری معاونت حج**. اداره کل کارگزاران.
- فرهی، علی؛ سلطانی، محمدرضا؛ ابراهیمی، الهام (۱۳۹۴). **طراحی الگوی سنجش و اندازه‌گیری فرهنگ سازمانی بانک دی**. نشست هم‌اندیشی روش‌شناسی مطالعه فرهنگ سازمانی.
- فقیه علی‌آبادی، هادی (۱۳۸۷). **طرح توسعه نظام جامع حج**. تهران: سازمان حج و زیارت.
- گودرزی، غلامرضا (۱۳۹۱). **طرح تعالی حج**. تهران: سازمان حج و زیارت.
- میرخضری، سید عباس (۱۳۹۱). **خدمتگزاری به زائران در فرهنگ اسلامی**. تهران: مؤسسه فرهنگی هنری مشعر.
- میرزایی اهرنجانی، حسن (۱۳۸۶). **طرح تفصیلی گسترش اقصی نو در شناخت و آسیب‌شناسی سازمان عمومی و دولتی ایران (آب منطقه‌ای غرب)**. تهران: طرح پژوهشی. مرکز پژوهش‌های کاربردی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- نوابی، علی‌اکبر (۱۳۸۲). **تصویری از کارگزاری در نظام اسلامی و بایدهای اخلاقی آن**. **مجله اندیشه**، س ۹، ش ۳۴:

۸۸ تا ۱۱۱.

هومن، حیدرعلی (۱۳۸۵). **راهنمای عملی پژوهش کیفی**. تهران: انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).

منابع انگلیسی

- Abrahamson, Eric., & Park, Choelsoon. (1994). Concealment of Negative Organizational Outcomes: A Agency Theory Perspective. **Academy of Management Journal**. 37 (5).
- Donaldson, L., & Davis, J. H. (1991). Stewardship Theory or Agency Theory. **Australian Journal of Management**. 16 (4).
- Harrison, Paul., & Harrell, Adrian. (1992). Impact of Adverse Selection on Managers project Evaluation Decisions. **Academy of Management Journal**. 36 (3).
- Jonsen, Michael C., & Meckling, William H. (1976). Theorg Of The Firm: Managerial Behavior, Agency Costs And Owner Ship. **Journal Of Financial Economics**. 3 (4): 305-360.
- Parks, Mc lean., & Judi, Conlon. Edward. (1995). Compensation Contracts: Do Agency Theory. Assumptions predict Negotiateel Agreements? **Academy of Management Journal**. 38 (3).

