Stakeholder Survey System Pathology (Case Study of Yazd Gas Company)

Mehdi Sabokro*[1] - Mahsa Shahrokhi Ghahfarrokhi[2]
Maryam Ahmadi Zahrani[3]

Abstract

The purpose of this research is to investigate the pathology of the stakeholder survey system in Yazd Gas Company**.** A qualitative research approach with an exploratory design was adopted. Purposive sampling was used to select 11 experts, including managers and employees of the gas company, for semi-structured interviews. Data analysis was conducted using thematic analysis, which resulted in the extraction of 245 initial codes, 28 sub-themes, and 7 main themes. The seven main themes identified were: negative stakeholder perception of surveys, insufficient attention to surveys by the company, poor stakeholder cooperation in responding, wak company infrastructure, weak survey infrastructure, external factors affecting the company, unusable analysis. The findings of this study can be of importance for improving the survey process in the organization.

Keywords
Pathology, Stakeholders, Survey System, Thematic Analysis, Yazd Gas Company.

1*. Associate Professor, Department of Management Sciences, Yazd University, Yazd, Iran. (Corresponding Author: msabokro@yazd.ac.ir)
2. Master of Science Graduated Student, Department of Management Sciences, Yazd University, Yazd, Iran. (mahsa.shahrokhi95@gmail.com)
3. Assistant Professor, Department of Management Sciences, Yazd University, Yazd, Iran. (maryamahmadi@yazd.ac.ir)

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

مقاله علمی ـ پژوهشی

تاریخ دریافت ۱۴۰۳/۰۱/۰۵ تاریخ پذیرش ۱۴۰۳ /۰۹/۱۰

آسیب‌شناسی نظام نظرسنجی ذینفعان (مورد مطالعه: شرکت گاز استان یزد)

مهدی سبک‌رو*[۱] ـ مهسا شاهرخی قهفرخی[۲] ـ مریم احمدی زهرانی[۳]

چکیده

هدف پژوهش حاضر آسیب‌شناسی نظام نظرسنجی ذینفعان شرکت گاز استان یزد است. روش‌شناسی این پژوهش از نوع کیفی با رویکرد اکتشافی می‌باشد. شیوه‌ای که برای نمونه‌گیری این پژوهش برگزیده شد، نمونه‌گیری قضاوتی و یا هدفمند است که با این روش ۱۱ تن از خبرگان از جمله مدیران و کارکنان شرکت گاز به‌عنوان نمونه انتخاب شدند و با آن‌ها مصاحبه‌ی نیمه‌ساختاریافته انجام شد. پس از انجام مصاحبه، تجزیه‌وتحلیل داده‌های حاصل از آن با استفاده از روش تحلیل تم انجام شد که ۲۴۵ کد اولیه در قالب ۲۸ تم فرعی و ۷ تم اصلی و نهایی استخراج شد. درنهایت، در این پژوهش هفت تم اصلی از جمله؛ دید منفی ذینفعان به نظرسنجی، توجه ناکافی شرکت به نظرسنجی، همکاری ضعیف ذینفعان در پاسخ‌دهی، ضعف زیرساخت‌های شرکت، ضعف زیرساخت نظرسنجی، عوامل بیرونی مؤثر بر شرکت، عدم کاربردی بودن تحلیل‌ها را تحت عنوان آسیب‌های نظام نظرسنجی شرکت گاز استان یزد شناسایی و بیان نمود که نتایج این پژوهش می‌تواند برای بهبود فرایند نظرسنجی در سازمان حائز اهمیت باشد.

واژگان کلیدی: آسیب‌شناسی، ذینفعان، سیستم نظرسنجی، تحلیل تم، شرکت گاز استان یزد.

۱*. دانشیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران. (نویسنده مسئول). msabokro@yazd.ac.ir

۲. دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران. mahsa.shahrokhi95@gmail.com

۳. استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران. maryamahmadi@yazd.ac.ir

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

مقدمه

نظرسنجی را به‌عنوان ابزاری ارزشمند برای آنکه بتوان افکار عمومی را درمورد موضوعی خاص موردارزیابی قرار داد، می‌توان نام برد. نظرسنجی عبارت است از اجرا کردن اقدامات و تلاش‌های سازمان‌یافته‌ای که با استفاده از آن عقاید افراد یک جامعه را نسبت به یک موضوع خاص و در یک محل خاص و در یک مقطع زمانی معین و خاص نشان می‌دهیم. در واقع اگر بخواهیم یک تعریف عملیاتی‌تر از نظرسنجی ارائه دهیم، نظرسنجی یک مجموعه کامل از اقدامات سازمان‌یافته است که برای سنجیدن عقاید عمومی افراد موجود در یک جامعه به‌کار می‌رود و نتایج حاصل از آن جهت‌گیری ذهنی و روانی جامعه را نشان می‌دهد. این را باید در نظر گرفت که ممکن است نظرسنجی هم مانند روش تحقیق‌های دیگر با فنون و روش‌های اشتباه اجرا شود که این باعث می‌شود اطلاعات غلط و نامتناسبی به‌دست آید و با اینکه با روش درست انجام شده ولی از نتایج آن سوءاستفاده شود. برای اطمینان از صحت و واقعی بودن نتایج نظرسنجی بهتر است که نظرسنجی توسط نهادها و سازمان‌های بی‌طرف برگزار شود و مجریان آن نیز کارشناسان همین حوزه باشند (مولائی و همکاران، ۱۳۹۷). با وجود اینکه نظرسنجی‌ها و مطالعات پیمایشی گسترش یافته‌اند و دستگاه‌های اجرایی به این‌گونه مطالعات نیاز روزافزونی دارند، نسبت به نظرسنجی‌ها یک فضای بی‌اعتمادی و ناکارآمدی وجود دارد و بر آن غالب است. لازم به ذکر است که عدم وجود نظام نظرسنجی در یک سازمان به معنای قطع زنجیره ارتباط میان دنیای بیرون و دورن سازمان تلقی می‌شود که به مرور زمان منجر به بروز پدیده مرگ سازمانی خواهد شد (شیاربهادری، ۱۴۰۰). در واقع اگر در نظرسنجی‌ها استانداردها و اصول علمی رعایت شود، آن‌ها قابلیت کشف کردن هرچه بهتر افکار عمومی را دارند. در اکثر نوشته‌ها، سخنرانی‌ها و مطالبی که با عنوان آسیب‌شناسی نظرسنجی یا موانع آن وجود دارد، به عدم شکل‌گیری افکار عمومی، تاریخچه استبدادی جامعه، قابل‌پیش‌بینی نبودن جامعه ایرانی، محافظه‌کاری افراد در پاسخ‌دهی، وضعیت سنتی جامعه و... اشاره می‌شود که این باعث کارآمد نبودن نظرسنجی‌ها برای بازتاب دادن افکار عمومی می‌شود (جنادله، ۱۳۹۸).

امروزه بیشتر سازمان‌های بزرگ، نظرسنجی‌های منظمی از کارمندانشان انجام می‌دهند. آن‌ها از نظرسنجی تحت‌عنوان یک ابزار کلیدی برای مدیریت استعدادها یاد می‌کنند. در واقع هدف از برنامه‌های نظرسنجی‌ها حمایت کردن از استراتژی کلی تجارت به‌ویژه استراتژی مدیریت سرمایه انسانی است. از نظر استراتژیکی نتایجی که از

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

نظرسنجی حاصل می‌شود برای تأثیرگذاری در تصمیم‌گیری‌های اجرایی سازمان و تغییر در سیاست‌گذاری‌های آن استفاده می‌شود. هدف از نظرسنجی‌ها چیزی جز اطمینان یافتن نسبت به شنیده شدن صدای کارکنان سازمان، نیست. با وجود اینکه از نظرسنجی‌ها استفاده‌ی گسترده‌ای می‌شود، ولی متخصصان منابع انسانی در چالش‌های بازخورد و مراحل طرح‌ریزی فرایندهای نظرسنجی قرار دارند (Wiley, 2012).

بسیاری از سازمان‌ها چه انتفاعی باشند و چه غیرانتفاعی، سالانه از پرسشنامه نظرسنجی استفاده می‌کنند تا با استفاده از آن رضایت کارکنان را نسبت به انواع اموری که در سازمان جاری می‌شود، بسنجند. با این وجود در سال‌های اخیر، نظرات مخالفی شنیده می‌شود که انتقادی است نسبت به چیزی که آن را «آیین سالانه بررسی کارمندان»، می‌نامند. این انتقادات متمرکز بر نتایج نظرسنجی‌ها است که به حد کافی بررسی و پایش نشده‌اند، به‌گونه‌ای که نظرسنجی کارمندان به‌تدریج برای کارکنان ناخوشایند شده‌اند (De Waal, 2014).

منظور از آسیب‌شناسی گردآوری و تجزیه‌وتحلیل اطلاعات و داده‌ها برای ارزیابی کردن موقعیت و مشخص کردن اهداف مناسبی برای ایجاد تغییر و تحول است. یک آسیب‌شناسی زمانی مناسب است که بتواند به خارج شدن از حالت انجماد موقعیت موجود و تعیین کردن دقیق و مشخص روش‌های مناسب برای بهبود موقعیت یاری برساند (خیامی و هاشم زهی، ۱۳۹۹).

با توجه به اینکه سطح عملکرد، اقدامات، رفتارها، اهداف و ساختارهای سازمانی به‌دلیل آسیب‌های متعدد و مختلف دچار اختلال می‌شوند، به‌همین‌خاطر مناسب‌ترین متدولوژی و تئوری برای شناخت و تجزیه‌وتحلیل آسیب‌هایی که در سازمان وجود دارد مدل سه‌شاخگی است. اساس این مدل از عوامل زمینه‌ای، رفتاری و ساختاری تشکیل شده است. منظور از ساختار، تمامی عناصر و شرایط غیرانسانی و فیزیکی در یک سازمان هستند که با ترتیب و قاعده‌ی خاصی به هم پیوسته شده‌اند و باعث ایجاد بدنه مادی و فیزیکی یک سازمان می‌شوند. شاخه‌ی رفتار مربوط به انسان و روابط انسانی موجود در سازمان است که سیستم‌های اصلی و اساسی یک سازمان را تشکیل می‌دهد. در آخر شاخه‌ی زمینه‌ای اصلی‌ترین شاخه است که نه‌تنها موجب رشد و بقاء دو شاخه‌ی دیگر یعنی شاخه‌ی رفتاری و ساختاری می‌شود بلکه ایجادکننده‌ی آن دو شاخه نیز است؛ یعنی رشد و بقاء شاخه‌ی ساختاری و رفتاری وابسته به شاخه‌ی زمینه‌ای است (اسفندیاری و همکاران، ۱۳۹۰).

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

نظریه‌ی ذینفع[1] به‌تدریج از دهه ۱۹۷۰ توسعه یافته است. رویکرد ذینفع در اواسط ۱۹۸۰ در استراتژی پدیدار شد (عیسایی و یحیی‌پور، ۱۳۹۲). نظریه ذینفعان که از دهه ۱۹۸۰ در ادبیات مدیریت و اخلاق کسب‌وکار سرچشمه می‌گیرد، بیان می‌کند که فرایندهای ارزش‌آفرینی سازمانی شامل ذینفعان متعددی از جمله مدیران، کارکنان، مشتریان، شرکا، تأمین‌کنندگان و غیره می‌شود. ذینفعان دارای اهداف، منافع، حقوق، انتظارات و مسئولیت‌های متفاوتی هستند که می‌توانند با یکدیگر رقابت یا تضاد داشته باشند (Hollebeek et al, 2022). نظریه ذینفعان بیان می‌کند که سازمان یک ساختار اجتماعی است که از تعامل بین ذینفعان مختلف ساخته شده است. سازمان به‌عنوان مرکز شبکه‌ای از ذینفعان، یک سیستم پیچیده از تبادل خدمات، اطلاعات، توانایی‌ها و سایر منابع تصور می‌شود. این نظریه استدلال می‌کند که ارزش یک سازمان زمانی ایجاد می‌شود که نیازهای ذینفعان مهم شرکت را به‌صورت برد ـ برد برآورده کند. مفهوم ذینفع به آن دسته از افراد یا سازمان‌هایی اطلاق می‌شود که در یک سازمان سهام دارند. نظریه ذینفعان، شرکت را یک نهاد اجتماعی می‌داند که در مقابل عواملی وسیع‌تر از مالکان خود پاسخگو و مسئول است. با توسعه یافتن شرکت‌های سهامی و افزایش اختیارات و وظایف هیئت‌مدیره، این سؤال مطرح شد که مدیرانی که مالک کل شرکت نیستند چگونه پیگیر منافع ذینفعان هستند؟ پس از آنکه رویکرد از منفعت ذینفعان به منفعت جامعه و به‌کارگیری نظریه ذینفعان در استراتژی سازمان‌ها و مسئولیت‌های اجتماعی، تغییر کرد این سؤال مطرح شد که آیا مدیران در راستای اهداف سازمان و خواسته‌های ذینفعان و جامعه تصمیمات خود را اتخاذ می‌کنند یا خیر؟ (بختیاری و شایگان، ۱۳۹۹).

نظریه ذینفعان این دیدگاه را به چالش می‌کشد و ادعا می‌کند که مدیران کسب‌وکار نه‌تنها مسئول کسب سود (برای تأمین یا توزیع سود سهام و افزایش قیمت سهام) و بازپرداخت بدهی هستند، بلکه مسئول مدیریت ادعاها و کاهش آسیب‌ها در یک شبکه پیچیده از روابط اجتماعی نیز هستند (Wood et al, 2018). فرض اساسی نظریه ذینفعان این است که یک شرکت با گروه‌ها و سازمان‌های زیادی در محیط بیرونی روابط دارد. این گروه‌ها و سازمان‌ها بر تصمیمات شرکت تأثیر می‌گذارند و به‌نوبه خود تحت‌تأثیر تصمیمات شرکت قرار می‌گیرند. هدف از شناسایی و تجزیه‌وتحلیل ذینفعان، تسهیل درک نحوه مدیریت ذینفعان در محیط‌های متلاطم و غیرقابل

1. Stakeholder theory

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

پیش‌بینی است و تمرکز بر تصمیم‌گیری مدیریتی است (Aaltonen et al, 2008).

نظریه ذینفعان یک ترکیب از تئوری‌های اجتماعی و سازمانی است که بر این اصل اساسی تأکید دارد که چون امروزه شرکت‌ها بسیار بزرگ شده‌اند متعاقباً تأثیر آن‌ها بر جامعه به‌گونه‌ای عمیق شده که برای انجام مسئولیت خود باید علاوه‌بر سهامدارن به بخش‌های بیشتری از جامعه پاسخگو باشند که با استفاده از این چارچوب، می‌توان عموم مردم را به‌عنوان ذینفع سازمانی در نظر گرفت چرا که با پرداخت مالیات زیرساخت‌هایی برای انجام عملیات سازمان‌ها فراهم می‌کنند. در این تعامل مردم از سازمان‌ها به‌عنوان یک شهروند توقع دارند که کیفیت زندگی آن‌ها را بهبود ببخشند (عیسایی و یحیی‌پور، ۱۳۹۲).

نظریه ذینفعان در جنبه‌های مختلفی از جمله نظریه ذینفعان هنجاری، توصیفی و ابزاری ارائه شده است. تجزیه‌وتحلیل آن‌ها نشان می‌دهد که هر سه جنبه نظریه ذینفعان مهم و پشتیبان یکدیگر هستند و بعد هنجاری برای نظریه ذینفعان اساسی است. ایده اصلی نظریه ذینفعان این است که کسب‌وکارها باید برای همه ذینفعان خود ارزش ایجاد کنند ـ کسانی‌که می‌توانند بر تحقق اهداف سازمان تأثیر بگذارند یا تحت‌تأثیر قرار گیرند (تعریف گسترده) یا کسانی‌که بدون حمایت آن‌ها سازمان وجود نخواهد داشت (تعریف محدود). ترکیب ذینفعان ممکن است بسته به صنعت و مدل کسب‌وکار شرکت متفاوت باشد، اما معمول‌ترین نمایندگی ذینفعان شامل مشتریان، کارکنان، سرمایه‌داران، تأمین‌کنندگان و جوامع است (Dmytriyev et al, 2021).

۱. جنبه توصیفی ـ تجربی: برای توصیف و توضیح رفتارها و مشخصات خاص سازمان به‌کار برده می‌شود (بهادرستانی و همکاران، ۱۳۹۵) و مدلی را ارائه می‌دهد که در آن سازمان مجموعه‌ای از منافع رقابتی و سازمانی که مالکیت ارزش‌های فطری دارند را شامل می‌شود (بختیاری و شایگان، ۱۳۹۹).

۲. جنبه ابزاری: این نظریه در کنار نظریه قبلی یعنی توصیفی ـ تجربی برای مشخص کردن وجود داشتن یا نداشتن رابطه بین تحقق اهداف پروژه‌های سازمان از جمله سودآوری و رشد و مدیریت ذینفعان مورداستفاده قرار می‌گیرد.

۳. جنبه هنجاری: برای تفسیر و تعبیر کردن وظایف سازمان استفاده می‌شود که شامل تعیین رهنمودهای فلسفی و اخلاقی برای مدیریت آن سازمان است (بهادرستانی و همکاران، ۱۳۹۵). ذینفعان افرادی هستند با منافع قانونی در فعالیت‌های سازمان که منافع ذینفعان دارای ارزش باطنی می‌باشد (بختیاری و شایگان، ۱۳۹۹).

رویکرد دیگر به مفهوم ذینفعان، نظریه ذینفعان توصیفی است. این نظریه به

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

نحوه رفتار مدیران و ذینفعان و نحوه عملکرد آن‌ها و نقش آن‌ها مربوط می‌شود (Fontaine et al, 2006).

تحلیل هزینه ـ فایده[1]: نسبت سودهای تنزیل شده به هزینه‌های کاهش‌یافته در یک سرمایه‌گذاری با توجه به یک زمان معین است. از آن‌جایی‌که زمان حال مناسب‌ترین زمان برای ارجاع است در بیشتر مواقع تحلیل هزینه فایده را بر مبنای ارزش فعلی آن در نظر می‌گیرد. همچنین تحلیل هزینه فایده به‌عنوان شاخصی برای سودبری نیز تعریف شده است که معرفی برای سودهای کاهش‌یافته در هر واحد از هزینه‌های تنزیل شده می‌باشد. در تحلیل هزینه ـ فایده عموماً سه سناریو مطرح می‌شود و شاخص‌های ارزیابی طرح براساس سناریوهای بدبینانه، واقع‌بینانه و خوش‌بینانه محاسبه می‌شود، اما معمولاً در ارزیابی‌ها سناریوی واقع‌بینانه به‌عنوان سناریوی مبنا لحاظ می‌شود (فروزش‌فر و همکاران، ۱۴۰۰). تحلیل هزینه ـ فایده رهیافتی است که برای توصیه‌های مربوط به سیاست‌گذاری استفاده می‌شود که این امکان را به تحلیلگر می‌دهد تا با مشخص کردن هزینه‌ها و منافع پولی که دارند به مقایسه کردن سیاست‌های گوناگون از بعضی از آن‌ها بپردازند. در تحلیل هزینه ـ فایده تلاش می‌شود تا منافع اجتماعی حاصل از یک پروژه و هزینه‌ها موردسنجش قرار گیرد و منافع و هزینه‌هایی که نامشخص هستند و به‌راحتی براساس معیارهای پولی قابل‌سنجش نیستند، تعیین شوند (کمالی، ۱۳۹۱). این روش را می‌توان در شناخت ارزش انتخاب‌های سیاسی و اینکه آیا برنامه‌های سیاستی کارآمدتر انتخاب شده‌اند، یا اینکه برنامه‌های آتی را می‌توان تبدیل به برنامه‌های کارآمدتر کرد یا خیر، مورداستفاده قرار داد. این امر بر مبنای ارزیابی گذشته‌نگر انجام می‌شود. تحلیل آینده‌نگر را می‌توان در ارزیابی برنامه‌های گذشته مطابق با نسبت هزینه ـ فایده مورداستفاده قرار داد (Runhaar et al, 2006). برای پی بردن به چگونگی تخمین هزینه‌ها و فایده‌ها، باید این را در نظر گرفت که فایده‌ی یک پروژه با تمایل افراد برای پرداخت هزینه بابت تولیدات آن پروژه سنجیده می‌شود (فرزانه و ره‌کوی، ۱۳۹۵).

تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده[2]: از تئوری‌های پرکاربردی که در زمینه پیش‌بینی و معین کردن عوامل مؤثر بر بروز رفتار افراد، وجود دارد، تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده است. این تئوری به‌عنوان الگوی تصمیم‌گیری اجتماعی شناختی است و یک چارچوب قابل‌استفاده برای پیش‌بینی کردن و توضیح رفتارها و تمایلات اشخاص شناخته می‌شود

1. Cost-Benefit Analysis (CBA)
2. Theory of planned behavior (TPB)

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

(قاسمی‌نیک و همکاران، ۱۴۰۰). این تئوری یکی از پرکاربردترین چارچوب‌ها برای مطالعه رفتارهای فردی است که استدلال می‌کند، رفتار از نیت فردی و کنترل رفتاری ادراک شده نشأت می‌گیرد. قصد یا نیت که به‌عنوان «شاخص‌هایی از اینکه افراد چقدر مایل به تلاش برای انجام رفتار هستند» تعریف می‌شود، به‌نوبه خود به سه پیش‌بینی مستقیم بستگی دارد: نگرش، هنجار ذهنی، و کنترل رفتاری درک شده. نگرش به‌عنوان ارزیابی مطلوب یا نامطلوب فرد از رفتار تعریف می‌شود. هنجار ذهنی به فشار اجتماعی ادراک شده نسبت به رفتار اشاره دارد؛ و کنترل رفتاری ادراک شده ارزیابی شخصی امکان‌سنجی اجرای رفتار در یک زمینه معین است (Yuriev et al, 2020).

تئوری کیفیت خدمات[1]: از جمله ابعادی که به‌واسطه‌ی آن می‌توان کارکنان را توانمند ساخت، اعتماد است. همچنین، کیفیت خدمات یکی از متغیرهایی است که با اعتماد عمومی در ارتباط است. ازاین‌رو، پیش‌زمینه‌ی ضروری برای برنامه‌ریزی در راستای بهبود کیفیت خدمات، سنجش کیفیت خدمات است. افرادی که از خدمات سازمان‌ها استفاده می‌کنند، درمورد خدماتی که دریافت می‌کنند انتظارهایی دارند. سازمان زمانی می‌تواند به کیفیت مطلوبی از خدمات دست پیدا کند که خدماتی متناسب با انتظارات استفاده‌کنندگان و یا حتی بیشتر از آن ارائه کند. سازمان‌های بخش عمومی پی برده‌اند که یکی از مقوله‌های راهبردی برای بقای سازمان‌ها، ارائهٔ خدمات باکیفیت به مشتریان است. به اعتقاد صاحب‌نظران یکی از راه‌های تقویت اثربخشی سازمان‌ها، بهبود کیفیت خدمات است که منظور از آن تأمین انتظارات مشتریان می‌باشد (زارع بیدکی و زحمتکش، ۱۳۹۵).

جدول ۱ خلاصه پیشینه پژوهش‌های داخلی و خارجی را نشان می‌دهد.

جدول ۱. خلاصه پیشینه داخلی و خارجی

نام نویسنده (سال)	عنوان	نتیجه
جنادله (۱۳۹۸)	انگاره‌ی ناکارآمدی نظرسنجی‌ها (واقعیت یا برساخت)	این مقاله نشان می‌دهد که چگونه در مؤسسات نظرسنجی، بعضی از افراد و مؤسسه‌ها، دلیل ناتوانی خودشان در تحلیل کردن نظرسنجی‌ها را که ضعف بینش جامعه‌شناختی و نداشتن استانداردهای سازمانی و علمی است، نظرسنجی می‌دانند. در رابطه با نتایج نظرسنجی‌ها در سازمان‌ها، مدیرانی که منافع و قدرت خودشان را در بی‌توجهی نسبت به نظرات مردم می‌دانند، تلاش می‌کنند با غیرتخصصی انگاشتن یافته‌های حاصل از نظرسنجی‌ها، از اهمیت، تأثیرگذاری و اعتبار نظرسنجی‌ها بکاهند. برخی

1. Service quality theory

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

نام نویسنده (سال)	عنوان	نتیجه
		اشخاص و گروه‌ها، با انگیزه‌های مختلف، یک سری منافعی در توسعه‌ی انگاره ناکارآمدی نظرسنجی‌ها دارند و برای اینکه این انگاره باورپذیرتر باشد، اعتبار علمی‌ای که نظرسنجی‌ها دارند را با تردید روبه‌رو می‌کنند و تلاش می‌کنند مسئله اعتبار عمومی نظرسنجی‌ها را که بر اعتماد مدیران و مردم و مسئولان به نظرسنجی‌ها ناظر است، به مسئله اعتبار علمی که بر انعکاس صحیح افکار عمومی به‌وسیله‌ی برخوردار شدن آن‌ها از استانداردهای علمی ـ روش شناختی مبتنی است، تقلیل دهند.
نعمتی و همکاران (۱۳۹۸)	انتخاب مدل مدیریت ذینفعان در پروژه‌های مشارکت عمومی ـ خصوصی براساس روشAHP	برای این هدف ابتدا ۲۱ شاخص استخراج شد و از بین مدل‌های مدیریت ذینفعان هفت مدل اصلی انتخاب شد. سه مدل کللند[1]، دایره‌ای، مجموعه دانش مدیریت پروژه که بالاترین امتیاز را به‌دست آوردند، به‌عنوان مدل‌های مطلوب انتخاب شدند؛ و در آخر با روش تحلیل سلسله‌مراتبی به مقایسه‌ی زوجی میان سه مدل انتخاب شده طبق هفت شاخص برتر، مدل دایره‌ای ذینفعان تحت‌عنوان مدل مطلوب مدیریت ذینفعان در پروژه‌های مشارکت عمومی ـ خصوصی پرداخته شد.
مولائی و خسروی (۱۳۹۷)	آسیب‌شناسی نظام نظرسنجی سیاسی در جمهوری اسلامی ایران	نخبگان و صاحب‌نظران به این نتیجه رسیدند که آسیب‌شناسی نظام نظرسنجی سیاسی در ایران به دو دسته عوامل بیرونی و درونی این حوزه ناظر است؛ که این عوامل درونی بر پیمایش نظرسنجی متأثر است و عوامل بیرونی نیز متأثر از فضای سیاسی جامعه می‌باشد. به‌طورکلی آسیب‌های وارده بر نظرسنجی سیاسی عبارت‌اند از: دولتی و شبه‌دولتی بودن اکثر سازمان‌های نظرسنجی، انتشار ندادن نتایج نظرسنجی، سطح علمی پایین مدیران و کارشناسان و فقدان شرایط نقد کردن نظرسنجی.
فقهی فرهمند (۱۳۹۵)	بررسی رضایت ذینفعان سازمانی با مدیریت مهندسی سازمانی و رویکرد مهندسی اجتماعی	نتیجه این پژوهش نشان می‌دهد که عواملی از جمله؛ مهندسی سازمانی، نظام‌های ارتباطی و اطلاعاتی، روابط افراد، روش‌های کار و فضای سازمانی، منجر به رضایت ذینفعان و اربابان رجوع سازمان می‌شوند.
حمیدی و ملکی (۱۳۹۴)	ارائه مدل توسعه‌یافته افکارسنجی مراجعین دستگاه‌های اجرایی استان قزوین	اهمیت شاخص‌های جدید: ۱. کم کردن میزان دوباره‌کاری‌ها ۲. ارائه‌ی خدمت وعده داده شده تا زمان مشخص شده ۳. ارائه کردن خدمت در تمامی دفترهای خدماتی در نواحی جغرافیایی متفاوت ۴. شیوه‌ی پرداخت هزینه در ازای دریافت خدمت ۵. ارائه کردن خدمت طبق استانداردهای کاری معین شده ۶. دریافت خدمت از دفاتر خدماتی در حداقل زمان ۷. استفاده کردن از فناوری مناسب برای بهبود روش کار و ارائه‌ی خدمت ۸. ارائه کردن خدمات به‌وسیله‌ی وب‌سایت جهت سهولت استفاده کردن از آن ۹. تعرفه‌ی خدمات.

1. Clelland

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

نام نویسنده (سال)	عنوان	نتیجه
ابطحی فروشانی (۱۳۹۴)	آشنایی با فرایند تحلیل ذینفعان کلیدی در پروژه‌های نفت و گاز ایران	در گام اول با استفاده از نظر خبرگان، فهرست اولیه از تمامی ذینفعان مرتبط تهیه شد. در مرحله‌ی دوم از طریق ارائه‌ی پرسشنامه بین کارشناسان، میزان قدرت و علاقه هرکدام از ذینفعان مشخص و ذینفعان کلیدی با استفاده از ماتریس مذکور شناسایی شدند. در مرحله‌ی سوم، انتظارات و خواسته‌های ذینفعان با روش مصاحبه با ذینفعان کلیدی مشخص و درنهایت استراتژی مدیریتی برای ذینفعان کلیدی با در نظر گرفتن انتظاراتشان از عملکرد پروژه، توسط مدیران پروژه معین شد.
کرامتی و همکاران (۱۳۹۳)	بررسی تأثیر نظرسنجی‌ها بر عملکرد نیروی انتظامی با تأکید بر نظرسنجی‌های انجام شده در مرکز افکارسنجی ناجا و نظرات فرماندهان	نتایج حاکی از آن است که رابطه‌ی مستقیمی بین زمان انجام یک نظرسنجی و استفاده کردن از نتایج آن وجود دارد. علاوه‌برآن بین نتیجه‌هایی که یک نظرسنجی به همراه دارد و متناسب بودن آن با مأموریت نیروی انتظامی به‌طور مستقیم رابطه‌ی معناداری وجود دارد. در آخر نیز رابطه‌ی مثبت و معناداری بین نتایج آن نظرسنجی و برنامه‌ریزی که فرماندهان برای مدیریت انجام می‌دهند، وجود دارد.
ابوالجدیل[1] (۲۰۲۱)	سؤالات باز و نظرسنجی با حالت ترکیبی؟ مقایسه بین نظرسنجی تلفنی و آنلاین	یافته‌ها نشان داد که شرکت‌کنندگان آنلاین بیشتر از شرکت‌کنندگان تلفنی به سؤالات باز پاسخ دادند. نظرسنجی آنلاین برای افرادی که پاسخ فوری نداشتند و نیاز به خواندن دوباره‌ی سؤالات داشتند، مناسب بود. زمانی‌که مصاحبه‌کننده در حال انجام نظرسنجی بود، افراد از ترس قضاوت شدن، تمایلی به پاسخگویی به سؤالات باز نداشتند.
هوبنر و زکر[2] (۲۰۲۱)	اثرات برنامه‌ریزی اقدام پس از نظرسنجی کارکنان	این پژوهش نشان می‌دهد که مدیرانی که برنامه‌ریزی اقدام را در سال قبل آغاز کردند، احتمال بیشتری داشت که این کار را در سال بعد انجام دهند. نظرسنجی کاربردی کارکنان نشان می‌دهد که همه نظرسنجی‌های توسعه سازمانی مطابق با فرایندهای توسعه روان‌سنجی دقیق طراحی نشده‌اند.
مک گهان[3] (۲۰۲۱)	ادغام بینش از دیدگاه مبتنی بر منابع شرکت در تئوری ذینفعان جدید	این مقاله سؤالات باز در تئوری ذینفعان جدید را در پنج حوزه (تشکیل سازمان، توسعه منابع، ادعای ارزش، حاکمیت و عملکرد) شناسایی می‌کند. نتیجه‌گیری تأکید می‌کند که چون ذینفعان منابع را به سازمان‌ها متصل می‌کنند؛ ازاین‌رو، دیدگاه مبتنی بر منبع و دیدگاه ذینفعان جدید بدون دیگری کامل نمی‌شود.
اسپکل و ویدنر[4] (۲۰۲۰)	بینش درمورد استفاده از نظرسنجی برای مطالعه سیستم‌های کنترل مدیریت	در این پژوهش به این چالش از دیدگاه محققین نظرسنجی می‌پردازد و ابتدا پتانسیل تحقیقات پیمایشی را برای اطلاع‌رسانی به بحث درمورد سیستم‌های کنترل بررسی می‌کند. دوم، درمورد چگونگی تقویت تحقیقات پیمایشی معاصر بحث می‌کند. موضوع اصلی در بحث این است

1. Abuljadail
2 Huebner & Zacher
3. McGahan
4. Spekle & Widener

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

نام نویسنده (سال)	عنوان	نتیجه
		که چون مطالعه سیستم‌های کنترل مدیریت لایه‌هایی از پیچیدگی را به دستور کار تحقیق اضافه می‌کند، روش نظرسنجی بسیار مؤثر است.
گوینالو و دیازدی رادا (۲۰۲۰)	ترکیب منابع اطلاعات برای افزایش نرخ پاسخ نظرسنجی	این پژوهش اصطلاح «حالت‌های ترکیبی متوالی» را در تحقیقات مبتنی بر نظرسنجی پیشنهاد کرد. کاهش نرخ پاسخ یکی از بزرگترین چالش‌های تحقیق بازار مبتنی بر نظرسنجی است. این تکنیک مبتنی بر کاربرد پی‌درپی تکنیک‌های مختلف جمع‌آوری اطلاعات از جمله نظرسنجی حضوری، تلفنی و مبتنی بر اینترنت است که چهار مزیت اصلی از جمله افزایش نرخ پوشش، نرخ پاسخ بالاتر هزینه‌های پایین‌تر، همکاری بیشتر را به همراه دارد.
چن[1] و همکاران (۲۰۱۹)	معرفی نظرسنجی شرکت خصوصی چینی: نکات و چشم‌اندازها	در این مقاله با هدف معرفی تاریخچه و موفقیت اصلی نظرسنجی شرکت خصوصی چینی که یکی از ماندگارترین نظرسنجی‌های نمونه در سراسر کشور چین است، داده‌های مهم در سطح شرکت‌های بزرگ برای درک و مطالعه توسعه شرکت‌ها و کارآفرینان چینی طی ۲۶ سال گذشته را ارائه می‌دهد. در این مقاله درباره مشکلاتی که کاربران ممکن است در هنگام داده‌کاوی با آن روبه‌رو شوند بحث شده است. با این کار می‌تواند به سایر محققان کمک کند تا درک بهتری از آنچه انجام شده، داشته باشند و تحقیقات خود را به روش هدفمندتری انجام دهند.
وگل[2] (۲۰۱۸)	تطبیق پاسخ‌های نظرسنجی با گمنامی در محیط‌های دلواپس نسبت به حریم خصوصی	یافته‌ها حاکی از آن است که درصورت همکاری محققان با متولی مورداعتماد شرکت‌کنندگان، حفظ نام و هویت شرکت‌کنندگان درحالی‌که اجازه می‌دهد پاسخ‌ها به‌صورت گروهی داده شود، امکان‌پذیر است. متولی، شناسه‌های تصادفی را به موجودیت‌های نظرسنجی تخصیص می‌دهد اما به داده‌ها دسترسی پیدا نمی‌کند و نه محققان و نه متولیان قادر به شناسایی پاسخ‌دهندگان نیستند.
وود و همکاران (۲۰۱۸)	شناسایی و برتری ذینفعان پس از بیست سال: پیشرفت، مشکلات و چشم‌انداز	چگونه مدیران ذینفعان را شناسایی می‌کنند و اهمیت آن را ارزیابی می‌کنند. این کار از طریق دو نوع تحلیل کیفی و استفاده از ابزار تحلیل شبکه کمی انجام شد. اول تحلیل کیفی سهم عمده‌ای از تأثیرگذارترین مقالات پس از (MAW-1997) را طبقه‌بندی کرد. دوم به شناسایی و مقایسه مسائل مرتبط با (MAW-1997) در زمان انتشار اولیه و امروز پرداخت. این سه تجزیه‌وتحلیل به‌شدت تأثیر (MAW-1997) و گفتگوهای علمی متعاقب آن را به تصویر می‌کشند، افراد را قادر می‌سازند تا وضعیت فعلی و مسیر شناسایی ذینفعان را نشان دهند.

1. Chen, Lu, Lin & Song,
2. Vogel

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

نام نویسنده (سال)	عنوان	نتیجه
دو وال (۲۰۱۴)	نظرسنجی کارکنان: مزایا، مشکلات عملی و ارتباط آن با سازمان با کارایی بالا	تشخیص سازمان با عملکرد بالا باعث می‌شود که مدیران و کارکنان بر روی آن حوزه‌های سازمانی تمرکز کنند که برای ایجاد یک سازمان عالی نیاز به بهبود دارند. با نظرسنجی از کارکنان، اطلاعات موردنیاز را درمورد مسائل مربوط به منابع انسانی به‌گونه‌ای ارائه کرد که مدیریت بتواند اقدامات مناسب را انجام دهد. نظرسنجی کارکنان تقویت عوامل سازمان با عملکرد بالا را حمایت کرد و به تبدیل یک سازمان به سازمانی با عملکرد بالا کمک کرد. نظرسنجی کارمندان و چارچوب سازمان با عملکرد بالا دو تکنیک متفاوت اما مکمل هستند که باید در رابطه با یکدیگر استفاده شوند.
وون مدینگ و مک آلیستر[1] (۲۰۱۳)	چارچوبی برای مدیریت ذینفعان و فرهنگ شرکتی	داده‌ها نشان می‌دهد که مدیریت ذینفعان و فرهنگ شرکتی حوزه‌های کلیدی موفقیت یک سازمان هستند. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که برخی جهت‌گیری‌های فرهنگ ممکن است در برخورد با ذینفعان مناسب‌تر از سایر جهت‌گیری‌ها باشند. این تحقیق نشان می‌دهد که در آینده، شرکت‌ها ممکن است با توجه به روابط قابل‌شناسایی که بین این دو ایجاد شده است، به خواسته‌های فرهنگ شرکتی در کنار در نظر گرفتن رویکردهای مدیریت ذینفعان بپردازند.
ویلی (۲۰۱۲)	دستیابی به تغییر از طریق بهترین نظرسنجی کارکنان	این پژوهش موانع مؤثر بودن یک برنامه‌ی نظرسنجی را در شش دسته قرار می‌دهد که عبارتند از: اجرای نظرسنجی، اهمیت و پشتیبانی مدیر ارشد، منابع لازم، اولویت‌بندی، مسئولیت‌پذیری، پیگیری اقدام. در این پژوهش اثراتی که یک نظرسنجی دارد را در دسته‌هایی از جمله حمایت از تغییر، بهبود ارتباطات، تعهد شغلی، گسترش رهبری، شناخت کارمندان، توسعه‌ی کارمندان، تجربه‌ی مشتری، همراستایی استراتژیک تقسیم‌بندی می‌کند. بیشترین تأثیری که نظرسنجی دارد در بهبود و حمایت از تغییرات، بهبود ارتباطات و تعهد شغلی است و کمترین تأثیر نظرسنجی در تجربه‌ی مشتری و همراستایی استراتژیک است. معیارهایی که سازمان‌ها برای ارزیابی میزان موفقیت نظرسنجی‌های خود در نظر می‌گیرند عبارتند از: نرخ پاسخ‌دهی کارکنان، بهبود امتیاز، ادراک کارکنان، پیگیری برنامه اقدام، پیوند با نتیجه‌ی کسب‌وکار.

دستاوردهای محقق

با بررسی کردن پیشینه پژوهش حاضر در ارتباط با آسیب‌شناسی نظام نظرسنجی، مشخص شد که پژوهشی با هدف شناسایی آسیب‌های نظام نظرسنجی ذینفعان، صورت نگرفته است؛ بنابراین، به‌دلیل ضرورت انجام بهینه‌ی این نظرسنجی‌ها و دستیابی به

1. Von Meding & McAllister

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

نتایج صحیح و قابل‌استفاده از آن‌ها در سازمان‌های مختلف مخصوصاً شرکت گاز استان یزد، پژوهش حاضر با استفاده از روش کیفی به توسعه‌ی یک مدل در ارتباط با این موضوع می‌پردازد. این پژوهش درصدد پاسخ به این سؤال است که آسیب‌های نظام نظرسنجی ذینفعان شرکت گاز استان یزد کدام‌اند؟

روش‌شناسی

پژوهش حاضر با رویکرد کیفی به‌منظور آسیب‌شناسی نظام نظرسنجی ذینفعان در شرکت گاز استان یزد انجام شد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی و اکتشافی است. این تحقیق از حیث محیط و روش انجام پژوهش میدانی، از حیث رویکرد استقرایی و از حیث داده‌ها کیفی است. این تحقیق از نظر واحد تجزیه‌وتحلیل فرد و از لحاظ افق زمانی به‌صورت مقطعی است. استراتژی که این پژوهش دنبال می‌کند مطالعه موردی و روشی که برای تجزیه‌وتحلیل داده‌ها در نظر گرفته شده است تحلیل مضمون است. مشارکت‌کنندگان شامل کارکنان و مدیران در شرکت گاز استان یزد بودند. به‌منظور نمونه‌گیری، از روش هدفمند از نوع گلوله‌برفی استفاده شد. در نمونه‌گیری هدفمند، مشارکت‌کنندگان براساس قضاوت پژوهشگر که مبتنی بر مربوط بودن گروه نمونه به اهداف پژوهش است، انتخاب می‌شوند. در این پژوهش ۱۱ نفر از کارکنان و مدیران شرکت گاز استان یزد به‌عنوان نمونه انتخاب شدند و از آن‌ها مصاحبه انجام شد. پس از اتمام ۹ مصاحبه، مفاهیم مشترکی بین دیدگاه مصاحبه‌شوندگان نمایان شد؛ اما به‌دلیل اطمینان از این مضامین یافته‌های پژوهش با ۲ نفر دیگر نیز به صورت مصاحبه ادامه یافت تا آنجا که پس از انجام ۱۱ مصاحبه، داده جدیدی به داده‌های گردآوری شده اضافه نشد و به نقطه اشباع رسید. برای تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها از روش تحلیل تم استفاده شد. داده‌های کیفی حاصل از مصاحبه‌ها انتخاب و کدگذاری شد. پس از اتمام کدگذاری، برای هریک از کدها یک برچسب انتخاب و بعد از آن تم‌های اصلی شناسایی شدند. کدهای مشابه و نزدیک به یکدیگر در یک دسته قرار داده شد و سپس عنوان مناسبی برای آن انتخاب و به‌صورت یک سازه کلی به‌عنوان تم اصلی نامگذاری شد.

یافته‌ها

در این قسمت نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل داده‌ها درمورد آسیب‌شناسی نظام نظرسنجی

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

ذینفعان در شرکت گاز استان یزد ارائه شد. تحلیل تم روشی برای تجزیه‌وتحلیل داده‌های کیفی است؛ کدگذاری باز که اولین مرحله از خلاصه‌سازی واحدهای معنادار به‌صورت برچسب‌های مفهومی می‌باشد خود شامل چهار گام کدگذاری اولیه، دسته‌بندی و مقوله‌سازی، تعریف ویژگی‌های مشارکت‌کنندگان و مشخص کردن ابعاد این ویژگی است. در مرحله اول کدگذاری باز انجام گرفت و در مرحله دوم کدگذاری باز به کدهای محوری تقسیم شد. از مجموع ۱۱ مصاحبه مختلف، بیش از ۲۴۵ کد اولیه استخراج شد. در کدگذاری اولیه با مقایسه کدها با یکدیگر تلاش شد از تکرار کدهای مشابه خودداری شود. کدهای بی‌ارتباط با موضوع در حین کدگذاری اولیه مصاحبه‌ها شناسایی و در مرحله بعد لحاظ نشدند. پژوهشگر ضمن تجزیه‌وتحلیل داده‌ها، کدها را دسته‌بندی و در قالب جدول ۲ و شکل ۱ مشخص کرده است. به این ترتیب ۷ تم اصلی و ۲۴ تم فرعی و ۱۵۷ کد انتخابی حاصل شد.

جدول ۲. مفاهیم مستخرج از مصاحبه‌ها در قالب تم‌های اصلی و فرعی (آسیب‌شناسی نظام نظرسنجی ذینفعان)

کدگذاری باز	تم فرعی	تم اصلی
ذهنیت بی‌اعتماد کارکنان واحدها نسبت به نتایج	بی‌اعتمادی نسبت به نظرسنجی	دید منفی ذینفعان به نظرسنجی
اعتقاد نداشتن کارکنان به نظرسنجی‌ها		
قابل‌اعتماد نبودن نتایج		
خوشبین نبودن ذینفعان به نظرسنجی‌ها		
بی‌اعتمادی به نظرسنجی		
اثربخش نبودن نظرسنجی	بی‌اثر بودن نظرسنجی‌ها از دید ذینفعان	
عدم استفاده از نظرسنجی‌ها		
سودمند نبودن نظرسنجی‌ها از نظر تأمین‌کنندگان		
کارایی نداشتن و کاربردی نبودن نظرسنجی		
گارد گرفتن واحدها نسبت به نتایج منفی نظرسنجی	بدبینی افراد نسبت به نتایج منفی	
مشخص نبودن موثق بودن اطلاعات جمع‌آوری شده		
نادیده گرفته شدن اقدامات اصلاحی انجام شده توسط افراد	خستگی ناشی از نبود اقدامات اصلاحی	
خستگی ناشی از نبود اقدامات اصلاحی		
دادن امید واهی به پرسنل		
عدم اطلاع‌رسانی به ذینفعان درمورد انجام اقدامات اصلاحی		
عدم تأثیر نظرسنجی در تغییر فرایند و بهبود کسب‌وکار	تأثیر نداشتن نظرسنجی در تغییر سیاست‌ها	
عدم تأثیر نظرسنجی‌ها در تغییر سیاست‌ها و فرایندها		
عدم وجود انگیزه برای انجام نظرسنجی		

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

کدگذاری باز	تم فرعی	تم اصلی
نگرانی نسبت به حریم خصوصی در پر کردن پرسشنامه‌ها	نگرانی نسبت به حریم خصوصی	
محرمانه نبودن و عدم احساس امنیت		
ترس از ایجاد دردسر		
ملاحظه‌کاری		
اهمیت ندادن شرکت و واحدها به نتایج نظرسنجی	بی‌اهمیتی شرکت نسبت به نتایج نظرسنجی	
بی‌توجهی به نظرسنجی و نتایج آن		
بی‌توجهی به اعتراضات پرسنل		
پیگیری نکردن فرایند پس از انجام نظرسنجی		
مرتب و پیوسته انجام نشدن نظرسنجی	پیوسته انجام نشدن نظرسنجی	
انجام نظرسنجی یکبار در سال		
پیوسته نبودن نظرسنجی‌ها طی سال‌ها		
انجام نظرسنجی برای از سر باز کردن و رفع تکلیف	انجام نظرسنجی برای رفع تکلیف	
تمرکز صرف به رساندن آمار پاسخ‌دهی به حد نصاب		
توجه صرف به انجام دادن نظرسنجی		
اولویت اول نبودن نظرسنجی و رفع نیاز ذینفعان برای شرکت		
انجام نظرسنجی به‌دلیل جایزه تعالی	بی‌توجهی به هدف اصلی انجام نظرسنجی	
حذف فرایند نظرسنجی به‌دلیل حذف جایزه تعالی		
عدم ارائه گزارش‌های مربوط به نظرسنجی به‌صورت استاندارد		
استفاده نکردن از نظرسنجی‌ها با هدف بهبود رضایت ذینفعان		
اهمیت ندادن به برگزاری جلسات با مشاور پس از فرایند نظرسنجی	بی‌اهمیتی به تشکیل جلسه با مشاور پس از نظرسنجی	
لزوم جلسه با خبرگان سازمانی آگاه به فرایندهای سازمانی		
لزوم ترکیب دانش آکادمیک مشاور و دانش تجربی واحدها در بررسی نتایج		
برگزاری جلسات با مدیرانی که دغدغه نظرسنجی ندارند		
بازخورد ندادن واحدها پس از دریافت کردن نتایج	عدم دریافت بازخورد پس از ارائه نتایج به واحدها	
عدم بازخورد دادن صحیح پس از نظرسنجی		
رها کردن فرایند تعریف پروژه بهبود در بین راه و عدم بازخورد از آن		
عدم ارائه بازخورد به ذینفعان		
توجه کافی نداشتن رؤسای واحدها به تعریف پروژه بهبود	بی‌توجهی واحدها به تعریف پروژه بهبود مناسب	
عدم استفاده از نتایج نظرسنجی‌ها		
کامل نشدن فرایند پس از انجام نظرسنجی		
مستمر نبودن روند انجام نظرسنجی		
عدم مطالعه نتایج توسط واحدها		

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

کدگذاری باز	تم فرعی	تم اصلی
سواد نسبتاً کم کارکنان مربوطه برای اجرای نتایج نظرسنجی		
عدم انعکاس نظرات		
لزوم بررسی و برنامه‌ریزی نتایج نظرسنجی		
رفع نشدن نارضایتی‌ها		
تعریف پروژه‌های بهبود نامناسب		
عدم برگزاری جلسات تکمیلی برای موظف کردن واحدها و برای بررسی اثربخشی پروژه بهبود		
احتمال عدم ارسال نتایج و اطلاع‌رسانی آن به تمامی رؤسا		
عملیاتی نکردن نتایج نظرسنجی‌ها و بایگانی کردن آن	اجرا نکردن اقدامات اصلاحی	
عدم انجام اقدامات اصلاحی		
مقاومت افراد در مقابل تغییر		
محدودیت اجرایی		
تأثیر عوامل خارجی شرکت در نظرات افراد	تأثیر عوامل خارجی در نوع پاسخ‌دهی ذینفعان	همکاری ضعیف ذینفعان در پاسخ‌دهی
امکان تفاوت در میزان رضایت مردم با تغییر فصل		
دخالت دادن ملاحظات سیاسی و اقتصادی در پاسخ‌دهی		
دخیل بودن حالت روحی مشترک در پر کردن پرسشنامه		
امکان عدم توجه به فاکتور زمان پر کردن نظرسنجی توسط مشتری		
احتمال برخورد نامناسب کارکنان با مشتریان در برخی مواقع		
نارضایتی مشترکین از ارگان‌های دیگر و دخالت دادن آن نارضایتی به شرکت گاز		
امکان عدم توجه به وضعیت رضایت یا نارضایتی مقطعی مشتری		
تفاوت اولویت‌های افراد در نظر دادن		
عدم اطمینان به پر کردن پرسشنامه توسط ذینفعان واقعی	عدم همکاری در تکمیل کردن پرسش‌نامه‌ها	
عدم همکاری ذینفعان در پر کردن پرسشنامه		
دسترسی محدود به بعضی از ذینفعان		
دقت ناکافی افراد در پر کردن پرسشنامه		
لزوم طراحی ساختاری برای ملزم کردن مردم به پاسخ‌دهی		
جواب درست و واقعی ندادن به نظرسنجی‌ها		
ارجحیت انجام فرایند نظرسنجی توسط فرد از داخل شرکت	بی‌تخصصی شرکت در زمینه نظرسنجی	ضعف زیرساخت‌های شرکت
عدم وجود فردی متخصص در شرکت برای نظارت بر فرایند نظرسنجی		
برون‌سپاری فرایند نظرسنجی		
ناتوانی شرکت در سنجیدن صحت نتایج و اطلاعات ارائه‌شده		
لزوم اطلاع کافی تحلیلگر نسبت به سازمان		

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

کدگذاری باز	تم فرعی	تم اصلی
دانش تخصصی نداشتن شرکت برای تحلیل نتایج		
عدم وجود فرد متخصص در سطح مشاور نظرسنجی برای بررسی فرایند و سؤال از ایشان		
خطای انسانی و نقش داشتن سلیقه در تحلیل پاسخ‌ها و دسته‌بندی آن‌ها		
عدم وجود سیستم نظام‌مند نظرسنجی تحت نظارت جدی مدیر		
نبود یک مشاور یا گروه مشخص و ثابت برای انجام فرایند نظرسنجی		
نبود فرد متخصص داخل سازمان برای مشخص کردن ریشه مشکل		
حذف فرایند نظرسنجی به‌دلیل هزینه زیاد نسبت به اثرگذاری آن	نسبت هزینه فایده	
ترجیح به پرداخت قیمت بالاتر و شرح کار بهتر		
هزینه بیشتر نظرسنجی در مقایسه با فایده آن		
درگیری و مشغله زیاد و روزمرگی واحدها	مشغله کاری واحدها	
زمان‌بر بودن اجرای نتایج نظرسنجی به‌دلیل مشغله کاری		
لزوم تقسیم‌بندی انجام پروژه‌های بهبود برای سال‌های بعد		
عدم وجود فرهنگ انجام نظرسنجی	نبودن فرهنگ‌سازی درست برای نظرسنجی	
لزوم تبدیل نظرسنجی به یک ارزش برای اعضای شرکت		
لزوم تبدیل رضایت ذینفع به یک فرهنگ برای اعضای شرکت		
خود را موظف ندانستن افراد برای عملکرد خوب		
حرفه‌ای نبودن سؤالات طراحی شده	ضعف در طراحی سؤالات نظرسنجی	ضعف زیرساخت نظرسنجی
عدم وجود سؤالاتی در پرسشنامه برای صحت‌سنجی پاسخ‌ها		
پیشنهاد اصلاح سؤالات توسط مجری نظرسنجی		
اشکال در فرمت نظرسنجی		
لزوم ثابت بودن شاخص‌های فرم نظرسنجی		
کلی بودن سؤالات نظرسنجی		
کلیشه‌ای بودن سؤالات پرسشنامه		
امکان درک نشدن سؤالات توسط افراد		
زیاد بودن تعداد سؤالات پرسشنامه‌های نظرسنجی		
ابلاغ سؤالات از شرکت ملی گاز تهران		
جامع نبودن سؤالات و عدم پوشش جنبه‌های مختلف فعالیت پیمانکار		
اختصاص سؤالاتی در پرسشنامه به نیازهای با محدودیت قانونی		
چندتیپی نبودن سؤالات پرسشنامه (متناسب با افراد جامعه)		
لزوم تفکیک سؤالات نظرسنجی متناسب با شرکت‌ها		

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

کدگذاری باز	تم فرعی	تم اصلی
ناتوانی افراد در رساندن مفهوم موردنظرشان در نوشتن	کتبی و نوشتاری بودن نظرسنجی	
عدم آگاهی بعضی افراد به آیین‌های نگارشی		
رسیدگی بیشتر به نظرات شفاهی و حضوری		
دقت بیشتر انجام مصاحبه به‌جای نظرسنجی		
انتشار فیزیکی پرسشنامه نظرسنجی		
ضعف طراحی مکانیزم نظرسنجی	ضعف مکانیزم نظرسنجی	
لزوم تغییر در شیوه نظرسنجی		
مشخص نبودن مدل طراحی شده		
دستوری و آکادمیک بودن نظرسنجی		
مبهم بودن ضریب تأثیرگذاری و وزن مشترکین مختلف		
امکان خطای انسانی در وارد کردن پاسخ‌ها به نرم‌افزار		
عدم رعایت فاکتورها در نظرسنجی		
مشخص نبودن درستی انتخاب نمونه آماری	عدم اطمینان به‌درستی انتخاب نمونه	
عدم وجود مکانیزم نمونه‌گیری		
حساس بودن انتخاب درست نمونه از جامعه آماری		
بی‌اختیاری شرکت گاز در انجام یکسری اقدامات اصلاحی	بی‌اختیاری در انجام اقدامات اصلاحی	عوامل بیرونی مؤثر بر شرکت
محدودیت قانونی		
عوامل نارضایتی خارج از کنترل شرکت		
تورم و افزایش حقوق بسیار کم		
نارضایتی ناشی از محدودیت رشد کارکنان شرکت		
محدودیت ساختاری		
محدودیت امنیتی		
محدودیت مالی		
داشتن محدودیت در رفع نیاز ذینفعان		
فعالیت بر مبنای آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها		
انحصاری و دولتی بودن شرکت گاز	انحصاری بودن شرکت گاز	
حق انتخاب نداشتن و مجبور بودن مردم برای استفاده از خدمات		
جاری نشدن نظرسنجی در شرکت به‌دلیل دولتی بودن شرکت		
تأخیر در انجام و ارائه‌ی نتایج نظرسنجی	ارائه نشدن تحلیل کاربردی برای نتایج	عدم کاربردی بودن تحلیل‌ها
ارائه‌ی نتایج نظرسنجی به‌صورت‌کلی		
زیاد بودن حجم نتایج ارائه شده		
عدم ارائه‌ی ریز جزئیات و تحلیل کامل و مناسب نتایج		
ارائه نشدن نتایج به شکل تفکیک شده و مشخص و کاربردی		
لزوم مطرح شدن نتایج برای هیئت‌مدیره		
مشخص نکردن علت ریشه‌ای مشکلات		

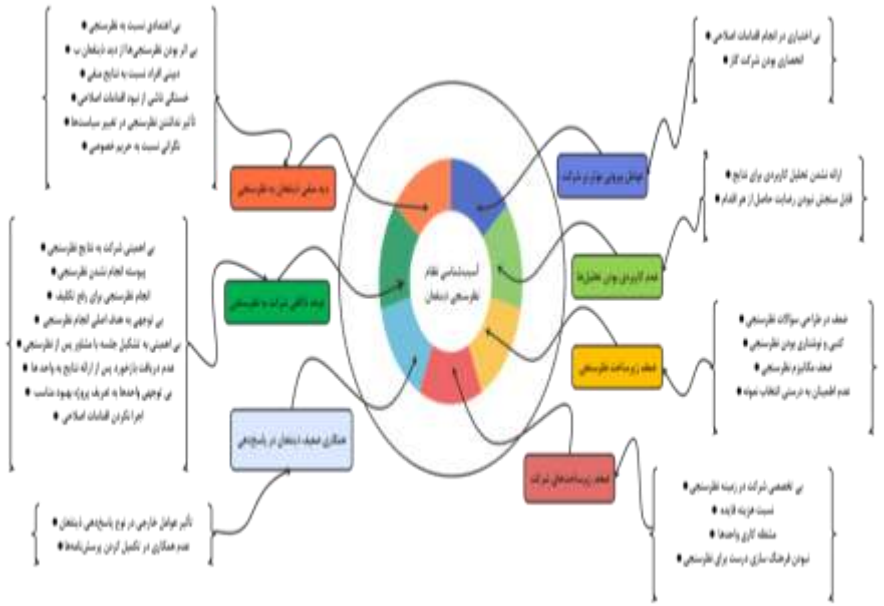
[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

کدگذاری باز	تم فرعی	تم اصلی
ندادن راه‌حل مناسب برای حل مشکلات و نارضایتی‌ها		
ضعف در ارائه پیشنهادات		
درخواست نکردن مدیران از مشاور جهت توضیح فرایند نظرسنجی		
عدم درخواست تحلیل جامع و کامل توسط مشاور		
عدم ارائه‌ی کامل و جامع و شفاهی نتایج و روند نظرسنجی توسط مشاور		
کپی گزارشات نظرسنجی از سال‌های قبل		
لزوم ارائه نمودارها با توضیحات جزئی و بهتر		
مشکل کمی کردن و سنجش اثرات اقدام	قابل‌سنجش نبودن رضایت حاصل از هر اقدام	
عدم انجام هزینه فایده به‌دلیل عدم امکان تبدیل فایده حاصل از نظرسنجی به واحد پول		
ناتوانی در سنجیدن میزان فایده اقدامات اصلاحی		
فایده‌ی روانی و اجتماعی نظرسنجی		

دستاورد محقق

پس از بررسی و تجزیه‌وتحلیل داده‌های پژوهش، تم‌های اصلی و فرعی در قالب شکل ۱ آشکار شد.

شکل ۱. الگوی جامع آسیب‌شناسی نظام نظرسنجی ذینفعان



دستاوردهای محقق

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از انجام این پژوهش پاسخ به این سؤال است که آسیب‌های نظام نظرسنجی شرکت گاز استان یزد کدام‌اند. این پژوهش با رویکرد کیفی و با استفاده از روش تحلیل تم انجام شده است. داده‌های تحقیق حاضر با روش مصاحبه به‌دست آمد. برای این منظور با ۱۱ نفر از خبرگان مرتبط با نظرسنجی در شرکت گاز استان یزد مصاحبه شد. این افراد با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند و اطلاعات موردنیاز پژوهش جمع‌آوری شد. سپس داده‌های جمع‌آوری شده با روش تحلیل تم تجزیه‌وتحلیل و کدگذاری شد. تعداد ۲۴۵ کد به‌دست آمد که پس از حذف کدهای تکراری، ۱۵۷ کد اولیه احصا شد. سپس این کدها در قالب ۲۸ تم فرعی و ۷ تم اصلی استخراج شد.

آسیب‌های نظام نظرسنجی ذینفعان شرکت گاز استان یزد به هفت گروه زیر دسته‌بندی شده است. کدهای فرعی و اصلی در زیر به تفصیل ارائه خواهد شد:

۱. دید منفی ذینفعان به نظرسنجی بیان می‌کند که ذینفعان از هر دسته‌ای که باشند نسبت به نظرسنجی‌ها دیدگاه مثبتی ندارند و عقیده دارند که نظرسنجی‌ها تأثیر مثبت و قابل‌توجهی در روند آینده نخواهد داشت. به همین ترتیب یا از پاسخ دادن به پرسشنامه‌ها سر باز می‌زنند و یا در پاسخ دادن دقت لازم را به خرج نمی‌دهند و رفع تکلیفی پاسخ می‌دهند. دید منفی ذینفعان به نظرسنجی شامل مؤلفه‌های بی‌اعتمادی نسبت به نظرسنجی، بی‌اثر بودن نظرسنجی‌ها از دید ذینفعان، بدبینی افراد نسبت به نتایج منفی، خستگی ناشی از نبود اقدامات اصلاحی، تأثیر نداشتن نظرسنجی در تغییر سیاست‌ها و نگرانی نسبت به حریم خصوصی است.

در رابطه با بی‌اعتمادی نسبت به نظرسنجی، ذینفعان به‌دلیل مشاهده نکردن بهبودی در اقدامات و روندهای مرتبط با آن‌ها در شرکت گاز به فرایند نظرسنجی و نتایجی که از آن به‌دست می‌آید، اعتمادی ندارند و عقیده دارند هر سازمانی نتایج نظرسنجی را همسو با منافع خودش تحلیل و ارائه می‌کند. در رابطه با بی‌اثر بودن نظرسنجی‌ها از دید ذینفعان به این نکته اشاره شده که پس از انجام هر نظرسنجی اقدام مثبت و بهبودی در عملکرد مشاهده نمی‌کنند و آن را بی‌اثر می‌خوانند. به همین ترتیب، ذینفعان تمایلی برای پاسخ به فرم نظرسنجی ندارند و به آن اهمیت نمی‌دهند و زمان و تمرکز کافی برای پاسخ‌دهی اختصاص نخواهند داد.

مؤلفه‌ی بعدی در این تم اصلی، بدبینی افراد نسبت به نتایج منفی است. ذینفعان شرکت و واحدها زمانی‌که نتایج نظرسنجی به‌دست آن‌ها می‌رسد، اگر نتیجه‌ی مرتبط با

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

واحد آن‌ها منفی باشد نسبت به آن مقاومت می‌کنند و آن را تکذیب می‌کنند و به موثق بودن اطلاعات جمع‌آوری شده در طول روند نظرسنجی شک می‌کنند.

چهارمین مؤلفه، خستگی ناشی از نبود اقدامات اصلاحی است. اقدام اصلاحی اقدامی است برای رفع علل عدم انطباق یا خطاهایی که به فعلیت رسیده و یا اتفاق افتاده است. لازم است که پس از انجام هر نظرسنجی در سازمان یکسری اقدامات اصلاحی متناسب با نتایج به‌دست آمده تعریف و انجام شود. بسیاری از ذینفعان از اینکه اقدام اصلاحی انجام نمی‌شود خسته شده و به همین دلیل نظرسنجی را نادیده می‌گیرند.

مؤلفه‌ی پنجم، تأثیر نداشتن نظرسنجی در تغییر سیاست‌ها است. ذینفعان از فرایند نظرسنجی انتظار تغییر در سیاست‌ها و فرایندهای کاری را دارند. زمانی‌که چنین چیزی وجود نداشته باشد و نظرسنجی‌ها تأثیری بر سیاست‌های سازمان نگذارند، آن نظرسنجی از نظر ذینفعان مردود و نامناسب است.

مؤلفه‌ی آخر از این تم اصلی، نگرانی نسبت به حریم خصوصی است که به‌عنوان یکی از اساسی‌ترین نگرانی‌های ذینفعان که منجر به دید منفی آن‌ها نسبت به نظرسنجی شده قلمداد می‌شود. بسیاری از افراد هنگام پاسخ دادن به نظرسنجی نگران افشا شدن هویتشان هستند؛ بنابراین، از دادن پاسخ‌های صحیح امتناع می‌ورزند.

۲. توجه ناکافی شرکت به نظرسنجی بیان می‌کند که سازمان آن‌گونه که باید به فرایند نظرسنجی توجهی ندارد و آن را در اولویت اقدامات اساسی خود قرار نمی‌دهد که در این تم مؤلفه‌هایی از جمله بی‌اهمیتی شرکت نسبت به نتایج نظرسنجی، پیوسته انجام نشدن نظرسنجی، انجام نظرسنجی برای رفع تکلیف، بی‌توجهی به هدف اصلی انجام نظرسنجی، بی‌اهمیتی به تشکیل جلسه با مشاور پس از نظرسنجی، عدم دریافت بازخورد پس از ارائه نتایج به واحدها، بی‌توجهی واحدها به تعریف پروژه بهبود مناسب و اجرا نکردن اقدامات اصلاحی مطرح شد.

بی‌اهمیتی شرکت نسبت به نتایج نظرسنجی نشان می‌دهد که سازمان‌هایی که بنا به هر دلیلی نظرسنجی دوره‌ای انجام می‌دهند، به نتایجی که پس از نظرسنجی توسط مجری نظرسنجی به‌دست آن‌ها می‌رسد، اهمیت نمی‌دهند. در شرکت گاز بعد از تکمیل فرایند نظرسنجی، نتایج نظرسنجی موردپیگیری قرار نگرفته و پروژه‌ای در جهت بهبود فعالیت‌های شرکت تعریف نمی‌شود و ریشه‌ی مشکلات نیز شناسایی نمی‌شود.

در رابطه با انجام نظرسنجی برای رفع تکلیف، اشاره به این نکته ضروری است که

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

انجام فرایند نظرسنجی برای از سر باز کردن و رفع تکلیف می‌باشد. چرا که انجام این فرایند از شرکت ملی گاز ابلاغ می‌شود و سازمان‌های گاز استانی خود را ملزم به انجام آن می‌دانند حتی اگر نتیجه‌بخش نباشد. در شرکت گاز استان یزد نیز این فرایند به اقدامی که رفع تکلیف باشد تبدیل شده و نسبت به آن حساسیت و توجهی مشاهده نمی‌شود. به‌عنوان مؤلفه‌ی دیگر این تم به بی‌اهمیتی به تشکیل جلسه با مشاور پس از نظرسنجی اشاره شده است. زمانی‌که فرایند نظرسنجی توسط مشاور و یا مجری سازمان انجام می‌شود نتیجه‌ای که پس از تحلیل و بررسی‌ها به‌دست می‌آید در جلسه‌ای با حضور مشاور یا مجری نظرسنجی موردبازبینی و تجزیه‌وتحلیل قرار نمی‌گیرد.

عدم دریافت بازخورد پس از ارائه نتایج به واحدها حاکی از آن است که چرا پس از آنکه نتایج فرایند نظرسنجی به واحدها ابلاغ می‌شود، در رابطه با اقداماتی که متناسب با نتایج، انجام داده یا اقدامانی که قصد انجام آن را دارند بازخوردی ارائه نمی‌کنند. در رابطه با بی‌توجهی واحدها به تعریف پروژه بهبود مناسب حاکی از آن است که فرایند نظرسنجی انجام شده و نتایج در اختیار واحدها قرار گرفته ولی رؤسای واحدها نسبت به مطالعه دقیق نتایج و تعریف پروژه‌ی بهبود متناسب کوتاهی می‌کنند و استفاده‌ای از آن در راستای بهبود نمی‌برند و آن‌ها را بایگانی می‌کنند.

۳. همکاری ضعیف ذینفعان در پاسخ‌دهی به‌عنوان سومین تم شناخته شد. یکی از مشکلات و آسیب‌های اساسی عملکرد ضعیف نظرسنجی کوتاهی ذینفعان در جواب دادن به پرسشنامه‌ی نظرسنجی است که به دو تم فرعی تأثیر عوامل خارجی در نوع پاسخ‌دهی ذینفعان و عدم همکاری در تکمیل کردن پرسشنامه‌ها اشاره شد که هردو منجر به خلل در پاسخ‌دهی به نظرسنجی می‌شوند. در رابطه با تأثیر عوامل خارجی در نوع پاسخ‌دهی ذینفعان این مسئله ضروری است که ذینفعان و افراد تحت شرایط خارجی متفاوت نظرات متفاوتی ارائه می‌کنند. در خصوص تم عدم همکاری در تکمیل کردن پرسشنامه‌ها، ذینفعان در همکاری برای پاسخ دادن کوتاهی می‌کنند و فرم را به افراد دیگر با مشغله‌ی کاری کمتر واگذار می‌کنند که در نهایت منجر به پاسخ‌هایی غیر واقعی و با دقت کمتر می‌شوند.

۴. ضعف زیرساخت‌های شرکت به‌عنوان چهارمین تم اصلی است و در دسته‌ی کلی زیرساخت‌ها قرار می‌گیرد. یکی از آسیب‌هایی که در این فرایند وجود دارد ضعف در زیرساخت‌های خود سازمان است. مؤلفه‌های اصلی این تم که منجر به رسیدن به این مفهوم اصلی شد عبارتند از: بی‌تخصصی شرکت در زمینه نظرسنجی، نسبت هزینه

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

فایده، مشغله کاری واحدها، نبودن فرهنگ‌سازی درست برای نظرسنجی. بی‌تخصصی شرکت در زمینه‌ی نظرسنجی اشاره به این مفهوم دارد که سازمان نیاز دارد تا به‌جای برون‌سپاری این فرایند به شخص یا گروهی خارج از سازمان، فرد متخصصی از داخل سازمان که نسبت به شرکت اطلاع کافی دارد این فرایند را به عهده بگیرد و پاسخ‌ها را تحلیل و بررسی کند ولی از آنجایی که چنین تخصصی داخل شرکت گاز وجود ندارد ملزم به برون‌سپاری این فرایند بوده‌اند. نکته‌ی بعدی که در این زمینه به آن اشاره شده این است که نیاز به فردی متخصص از داخل شرکت که بر فرایند نظرسنجی انجام شده توسط مشاور یا مجری نظارت کند، وجود دارد تا بتواند صحت نتایج و اطلاعات ارائه شده را بسنجد. همچنین قادر باشد در جلسه‌ی ارائه‌ی نتایج سؤال‌های تخصصی و لازم از مشاور یا مجری نظرسنجی بپرسد تا ریشه‌ی مشکلات مشخص و روند تعریف پروژه بهبود واضح‌تر باشد. مؤلفه‌ی بعدی نسبت هزینه و فایده است که تحلیل هزینه فایده تلاشی در جهت تعیین و بیان اثرات پروژه‌های دولتی در دست اقدام یا سیاست‌ها، برحسب واحد پول ملی است (فروزش‌فر و همکاران، ۱۴۰۰). از آنجایی که هزینه‌ی نظرسنجی نسبت به فایده‌ای که به همراه داشته بیشتر بوده، این فرایند حذف شده و نزدیک به سه سال انجام نشده است. سازمان حتی حاضر به پرداخت هزینه‌ی بالاتری در ازای انجام نظرسنجی است به شرط آنکه شرح کار بهتر و نتیجه‌ی مفیدتری به همراه داشته باشد. یکی‌دیگر از این مؤلفه‌ها به مشغله‌ی کاری واحدها اشاره دارد و اینکه واحدها به‌دلیل مشغله‌ی کاری و درگیری زیاد، زمان کافی برای بررسی این فرایند اختصاص نمی‌دهند. نبود فرهنگ‌سازی برای نظرسنجی به‌عنوان یکی‌دیگر از مؤلفه‌ها نشان می‌دهد تا زمانی‌که در سازمان فرهنگ انجام نظرسنجی و لزوم رضایت ذینفعان وجود نداشته و رضایتمندی به یک ارزش برای سازمان و اعضای آن تبدیل نشود امکان بهبود در فرایند نظرسنجی و تأثیرگذاری آن وجود نخواهد داشت و افراد خود را موظف به عملکرد خوب نمی‌دانند.

۵. ضعف زیرساخت نظرسنجی شامل مؤلفه‌های ضعف در طراحی سؤالات نظرسنجی، کتبی و نوشتاری بودن نظرسنجی، ضعف مکانیزم نظرسنجی و عدم اطمینان به درستی انتخاب نمونه است. این تم به مشکلات اساسی که در فرم‌های نظرسنجی و مدل آن وجود دارد، اشاره می‌کند، چرا که سؤالات حرفه‌ای طراحی نشده و مکانیزم صحت‌سنجی پاسخ‌ها نیز در سؤالات پیاده‌سازی نشده و سؤالاتی که در فرم‌های نظرسنجی وجود دارد کلیشه‌ای است و افراد نمی‌توانند درک واضحی از سؤال‌ها داشته

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

باشند. ازاین‌رو، سؤالات نظرسنجی باید با تعداد سؤال متناسب با افراد جامعه طراحی شود. آسیب دیگر کتبی و نوشتاری بودن نظرسنجی است که باعث می‌شود که افراد نتوانند مفهوم موردنظر خود را به‌خوبی منتقل کنند؛ چرا که گروهی از ذینفعان، به‌ویژه مشترکین آگاهی کافی در خصوص به‌کار بردن علائم نگارشی را ندارند. وقتی از افراد به‌صورت شفاهی سؤال پرسیده می‌شود امکان اینکه بتوانند مفهوم خود را به مصاحبه‌کننده برسانند، بیشتر است. آسیب بعدی به ضعف مکانیزم نظرسنجی اشاره دارد که ضعف در طراحی مدل و شیوه‌ی نظرسنجی را نشان می‌دهد. نکته‌ی دیگر امکان بروز خطا در وارد کردن این حجم از اطلاعات پرسشنامه‌ها در داخل نرم‌افزار است که منجر به نتایج اشتباه خواهد شد. مؤلفه‌ی بعدی عدم اطمینان به درستی انتخاب نمونه است تا زمانی‌که یک مکانیزم نمونه‌گیری صحیح وجود نداشته باشد و به تعداد مشخص و متناسبی از تمامی ذینفعان در حجم نمونه توجه کافی نشود، نمی‌توان به درست بودن زیرساخت نظرسنجی اطمینان پیدا کرد.

از سوی دیگر، هنگامی‌که شاخص‌ها نزد ارزیابان قضاوتی یا ذهنی باشند و نتوان به‌صورت کمی آن‌ها را اندازه گرفت، یا روش به‌کار برده شده برای ارزیابی مناسب انتخاب نشده باشد، نتیجه ارزیابی نارضایتی کارکنان است. درصورتی‌که عدم توجه به رفع مشکل، در سیستم ارزیابی نقصان‌های متعددی را برای سازمان ایجاد می‌کند (رضایی و فکری، ۱۴۰۰). نظام ارزیابی عملکرد باید به‌گونه‌ای پیاده‌سازی شده باشد که شاخص‌های موردقضاوت برای دستگاه ارزیابی‌شونده شفاف و از قبل به آن ابلاغ نشده باشد (جوادی و همکاران، ۱۴۰۲).

۶. عوامل بیرونی مؤثر بر شرکت به‌عنوان یکی از تم‌ها حاکی از آن است که حتی اگر روند نظرسنجی داخل سازمان بی‌عیب و نقص انجام شود، یکسری عوامل خارجی در فرایند نظرسنجی دخیل هستند که دو مؤلفه بی‌اختیاری در انجام اقدامات اصلاحی و انحصاری بودن شرکت گاز مطرح شد. در رابطه با بی‌اختیاری در انجام اقدامات اصلاحی بیان شد که شرکت گاز در انجام یکسری اقدامات با محدودیت‌هایی از جانب شرکت ملی گاز روبه‌رو است که شامل محدودیت‌های قانونی، ساختاری، امنیتی و مالی است. ذینفعان از مسائلی نارضایتی دارند که تحت کنترل و اختیار شرکت گاز نیست و براساس آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های ابلاغی از سمت شرکت ملی گاز ملزم به انجام اقدامات است و خارج از آن چارچوب نمی‌تواند عمل کند. در شرکت گاز به‌دلیل انحصاری بودن، متقاضیان و مشترکین و ذینفعان مجبور به استفاده از خدمات این

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

سازمان بوده و جایگزینی ندارند؛ بنابراین، افراد نظرات واقعی و منفی خود را بیان نمی‌کنند و یا اگر بیان کنند رسیدگی قابل‌توجهی برای اصلاح آن صورت نخواهد گرفت. درحالی‌که اگر سازمانی رقابتی باشد، درصورت نارضایتی مشتریان آن‌ها می‌توانند شرکت رقیب را انتخاب کنند و در نظرسنجی به‌راحتی نظر خود را بیان کنند و شرکت‌ها خود را ملزم به پاسخگویی و جلب رضایت مشتریان می‌دانند.

۷. عدم کاربردی بودن تحلیل‌ها یکی‌دیگر از تم‌های احصا شده است که بیان می‌کند اگر نظرسنجی به بهترین نحو انجام شود تا زمانی‌که تحلیل کاربردی و رضایت‌بخشی برای آن ارائه نگردد، تأثیر مثبتی نخواهد داشت. این تم اصلی دارای دو مؤلفه‌ی ارائه نشدن تحلیل کاربردی برای نتایج و قابل‌سنجش نبودن رضایت حاصل از هر اقدام است. زمانی‌که تحلیل ارائه می‌شود انتظار می‌رود علت ریشه‌ای مشکلات مشخص شده و برای نارضایتی‌های موجود از طرف مشاور راه‌حل مناسب ارائه شود. مؤلفه‌ی دوم این تم یعنی قابل‌سنجش نبودن رضایت حاصل از هر اقدام به مشکل کمی کردن اثراتی که هر اقدام اصلاحی به همراه دارد، اشاره می‌کند. امکان اینکه بتوان پس از هر پروژه بهبود میزان رضایت و فایده‌ی حاصل از هر اقدام را سنجید وجود ندارد چرا که بخش بیشتری از رضایت ذینفعان به فایده‌ی روانی و اجتماعی برای آن‌ها برمی‌گردد.

منابع

ابطحی فروشانی، زینت‌السادات (۱۳۹۴)، آشنایی با فرایند تحلیل ذینفعان کلیدی در پروژه‌های نفت و گاز در ایران، *ماهنامه‌ی علمی ـ ترویجی اکتشاف و تولید نفت و گاز*، شماره‌ی ۱۳۱، صص ۳۱- ۳۹.

اسفندیاری، عاطفه؛ نکوئی‌مقدم، محمود؛ محمدی، زینب؛ نوروزی، سمانه و امیراسماعیلی، محمدرضا (۱۳۹۰). آسیب‌شناسی منابع انسانی در ستاد دانشگاه علوم پزشکی کرمان با استفاده از مدل سه‌شاخگی، *نشریه طلوع بهداشت*، دوره ۱۰، شماره ۳-۴، صص ۱-۱۲.

بختیاری، لطفعلی و شایگان، فریبا (۱۳۹۹)، بررسی انتظارات و رضایت اساتید از فعالیت‌های پژوهشی دانشگاه علوم انتظامی امین. *فصلنامه پژوهش‌های دانش انتظامی*، شماره ۲، صص ۱۵۳-۱۲۳.

بهادرستانی، امیر؛ قلعه‌نوی، منصور و مطهری‌فریمانی، ناصر (۱۳۹۷)، طراحی مدل انتظارات ذینفعان کلیدی در پروژه‌های احداث خطوط مترو: مورد مطالعه پروژه

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

ساخت خطوط قطار شهری مشهد، *نشریه مهندسی عمران امیرکبیر*. دوره ۵۰، شماره ۱، صص ۲۲۷-۲۴۲.

جنادله، علی (۱۳۹۸)، انگاره ناکارآمدی نظرسنجی‌ها (واقعیت یا برساخت)، *پژوهش‌های ارتباطی*، دوره ۲۶، شماره ۲، صص ۳۹-۶۸.

جوادی، سیدمحمد؛ هاتفی، محمدعلی و حیدری اصل، محمدمهدی (۱۴۰۲)، شناسایی شاخص‌ها و ایجاد مدل ارزیابی عملکرد پروژه‌های پژوهشی (مورد مطالعه: موسسهٔ مطالعات بین‌المللی انرژی). *مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی*، دوره ۱۵، شماره ۵۷، صص ۹۸-۸۱.

حمیدی، ناصر و ملکی، مینا (۱۳۹۴)، ارائه مدل توسعه‌یافته افکارسنجی مراجعین دستگاه‌های اجرایی استان قزوین، کنفرانس ملی مدیریت راهبردی خدمات، ۲۸ مهرماه ۱۳۹۴، اصفهان.

خیامی، محمدطلوع و هاشمی‌زهی، ریحانه (۱۳۹۹)، آسیب‌شناسی سیستم مدیریتی براساس مدل سه‌شاخگی و سنجش اثربخشی الگوی تغییر هدایت‌شونده: رویکردی نوین به بهبود سریع، مستمر و پایدار (مورد مطالعه شرکت برق منطقه‌ای خراسان)، کنفرانس بین‌المللی علوم مدیریت و حسابداری، ۲۲ خردادماه ۱۳۹۹، تهران.

رضایی، عبدالکریم و فکری، رکسانا (۱۴۰۰)، ارائهٔ مدل تبیین روابط بین شاخص‌های عملکرد، خطاها و روش‌های ارزشیابی کارکنان. *مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی*، دوره ۱۳، شماره ۵۰، صص ۲۵۳-۲۳۳.

زارع بیدکی، مجتبی و زحمتکش، علی‌اکبر (۱۳۹۵)، بررسی رابطه بین کیفیت خدمات کارکنان با اعتماد عمومی مشترکین برق شهرستان یزد، سی و یکمین کنفرانس بین‌المللی برق، ۳-۵ آبان ماه ۱۳۹۵، تهران.

شیاربهادری، مجتبی؛ ملاعلیزاده زواردهی، صابر و محمودی‌راد، علی (۱۴۰۰) طراحی الگوی ارزیابی عملکرد مالی شرکت‌های پتروشیمی مبتنی بر نظریه داده‌بنیاد. *مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی*، دوره ۱۲، شماره ۴۸، صص ۹۰-۱۰۷.

عیسایی تفرشی، محمد و یحیی‌پور، جمشید (۱۳۹۲)، تئوری ذینفعان با رویکرد مقررات شرکت‌های سهامی ایران، *فصلنامه بورس اوراق بهادار*، دوره ۶، شماره ۲۳، صص ۱۳۹-۱۶۷.

فرزانه، مجید و ره‌کوی، علیرضا (۱۳۹۵)، تحلیل هزینه ـ فایده، اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، حسابداری، علوم تربیتی و اقتصاد مقاومتی: اقدام و عمل، ۲۹

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

شهریور ماه ۱۳۹۵، مازندران ـ ساری.

فروزش‌فر، نکیسا؛ اشرفیان رهقی، محمدمهدی و یوزباشی، علیرضا (۱۴۰۰)، کاربرد تحلیل هزینه فایده در صنعت فولاد، هشتمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد، حسابداری و بانکداری، ۹ مرداد ماه ۱۴۰۰، گرجستان ـ تفلیس.

فقهی فرهمند، ناصر (۱۳۹۵)، بررسی رضایت ذینفعان سازمانی با مدیریت مهندسی سازمانی و رویکرد مهندسی اجتماعی، *مطالعات جامعه‌شناسی*، دوره ۸، شماره ۳۱، صص ۷-۲۱.

قاسمی‌نیک، فرزانه، اسماعیلی، مریم و عباسی دولت‌آبادی، زهرا (۱۴۰۰)، کاربرد تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده در مراقبت‌های پرستاری، *نشریه پژوهش پرستاری*، دوره ۱۶، شماره ۵، صص ۱-۹.

کرامتی، مهدی؛ اسدی‌نیا، هدی؛ رهبرماه، محمدمهدی و پورقاسم، محمد (۱۳۹۴)، بررسی تأثیر نظرسنجی‌ها بر عملکرد نیروی انتظامی با تأکید بر نظرسنجی‌های انجام شده در مرکز افکارسنجی ناجا و نظرات فرماندهان، *فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات امنیت اجتماعی*، دوره ۲، شماره ۴۱، صص ۱۳۰-۱۱۱.

کمالی، یحیی (۱۳۹۱)، روش‌های تحلیل و مدل‌های اجرای سیاست‌گذاری توسعه پایدار، *نشریه راهبرد توسعه*، دوره ۸، شماره یک، صص ۱۱۷-۱۴۸.

مولایی، مرتضی و خسروی، محمدعلی (۱۳۹۷)، آسیب‌شناسی نظام نظرسنجی سیاسی در جمهوری اسلامی ایران، *جامعه‌شناسی سیاسی ایران*، دوره ۱، شماره ۳، صص ۶۳-۸۷.

مولائی، مرتضی؛ خسروی، محمدعلی؛ عقیلی، وحید و خلجی، عباس (۱۳۹۷)، الگوی راهبردی نظام نظرسنجی سیاسی در جمهوری اسلامی ایران، *فصلنامه علمی مطالعات بین‌رشته‌ای دانش راهبردی*، دوره ۹، شماره ۳۶، صص ۷۹-۱۰۲.

نعمتی، محمد؛ حسینی نورزاد، حسین؛ پرچمی جلال، مجید و صادقیان، محمود (۱۳۹۸)، انتخاب مدل مدیریت ذینفعان در پروژه‌های مشارکت عمومی ـ خصوصی براساس روش AHP، سوین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های کاربردی در مهندسی سازه و مدیریت ساخت، ۵ تیرماه ۱۳۹۸، تهران.

Aaltonen, K., Jaakko, K., & Tuomas, O. (2008). Stakeholder salience in global projects. *International journal of project management*, 26(5): 509-516.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

Abuljadail, M. (2021). Open-ended Questions and Mixed-mode Survey? A Comparison between Telephone Survey and Online Survey. A*rab Journal of Administration*, 43(2): 387-396.

Chen, G., Lu, P., Lin, Z., & Song, N. (2019). Introducing Chinese private enterprise survey: points and prospects. *Nankai Business Review International*, 10(4):501-525.

Dmytriyev, S. D., Freeman, R. E., & Hörisch, J. (2021). The relationship between stakeholder theory and corporate social responsibility: Differences, similarities, and implications for social issues in management. *Journal of Management Studies*, 58(6), 1441-1470.

DeWaal, A. (2014). The employee survey: benefits, problems in practice, and the relation with the high performance organization. *Strategic HR Review*, 13(6):227-232.

Fontaine, S., Haarman, A., & Schmid, S. (2006). The stakeholder theory. https://toaz.info/doc-view-3.

Guinalíu, M., & de Rada, V. D. (2020). Combining sources of information to increase survey response rates. *Spanish Journal of Marketing-ESIC*, 25(1): 29-45.

Hollebeek, L. D., Kumar, V., & Srivastava, R. K. (2022). From customer-, to actor-, to stakeholder engagement: Taking stock, conceptualization, and future directions. *Journal of Service Research*, 25(2): 328-343.

Huebner, L. A., & Zacher, H. (2021). Effects of action planning after employee surveys. *Journal of Personnel Psychology*, 21(1): 23–36

McGahan, A. M. (2021). Integrating insights from the resource-based view of the firm into the new stakeholder theory. *Journal of management*, 47(7): 1734-1756.

Runhaar, H., Dieperink, C., & Driessen, P. (2006). Policy analysis for sustainable development: The toolbox for the environmental social scientist. *International Journal of Sustainability in Higher Education*, 34-56.

Speklé, R. F., & Widener, S. K. (2020). Insights on the use of surveys to study management control systems. *Accounting, Organizations and Society*, 86: 101184.

Vogel, D. (2018). Matching survey responses with anonymity in environments with privacy concerns: A practical guide. *International Journal of Public Sector Management*, 31 (7): 742-754.

Von Meding, J., McAllister, K., Oyedele, L. and Kelly, K. (2013). A framework for stakeholder management and corporate culture", *Built Environment Project and Asset Management*, 3(1): 24-41.

Wiley, J. (2012). Achieving change through a best practice employee survey. *Strategic HR Review*, 11 (5): 265-271.

Wood, D. J., Mitchell, R. K., Agle, B. R., & Bryan, L. M. (2021).

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]

Stakeholder identification and salience after 20 years: Progress, problems, and prospects. *Business & Society*, 60(1): 196-245.

Yuriev, A., Dahmen, M., Paillé, P., Boiral, O., & Guillaumie, L. (2020). Pro-environmental behaviors through the lens of the theory of planned behavior: A scoping review. *Resources, Conservation and Recycling*, 155: 104660.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-19]