

بررسی اثر بخشی مصوبه ۴۲۷ شورای فرهنگ عمومی و اجرایی در حوزه حجاب و عفاف

(مورد مطالعه سازمان‌ها دستگاه‌های اجرایی شهر کرمان)

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی اثر بخشی سازمان‌ها در اجرای مصوبه ۴۲۷ شورای فرهنگی انجام شده است. در این پژوهش با استفاده از ابزار مصاحبه، پرسشنامه و مشاهده به تحلیل کمی و کیفی فعالیت‌های انجام شده در این حوزه پرداخته شده است. این پژوهش با استفاده از پرسشنامه میزان رعایت حجاب و عفاف در سازمان‌های منتخب و کل سازمان‌های دولتی کرمان از دیدگاه مراجعان را مورد بررسی قرار داده است. نتایج نشان داد که از نظر پاسخگویان (۴۰۰ نفر) در سازمان‌های دولتی در حوزه پوشش، رفتار زنان با مردان همکار، رفتار مردان با زنان همکار و رفتار با ارباب رجوع از جنس مخالف و نحوه تعامل با ارباب رجوع بدحجاب، شعور پذیرفته شده رعایت می‌شود. مهم‌ترین پیشنهادات مبتنی بر دستاوردهای تحقیق عبارتند از: از آنجایی که مصوبه ۴۲۷ شورای عالی انقلاب فرهنگی با هدف درگیر کردن سازمان‌ها در امر ترویج حجاب و عفاف به سازمان‌ها ابلاغ گردیده است، به نظر می‌رسد که هنوز سازمان‌ها عملاً و عمیقاً درگیر این مصوبه نشده‌اند، لذا نیاز است که راهکارهایی برای افزایش این امر ارائه گردد از جمله آموزش‌هایی مبنی بر این که این مصوبه تنها جنبه تشریفاتی ندارد و دقیقاً باید اجرا گردد. سازمان‌هایی که مستقیماً با امر ترویج حجاب و عفاف سرو کار دارند مانند تبلیغات اسلامی، بسیج، ستاد امر به معروف و نهی از منکر بیش از سازمان‌های دیگر در امر اجرای مصوبه موفق بوده‌اند که این امر طبیعی است؛ لذا به نظر می‌رسد وجود واحدهایی در سایر سازمان‌ها که منحصراً به این امر بپردازند می‌تواند موفقیت اجرایی این مصوبه در سایر سازمان‌ها را هم افزایش دهد.

کلید واژگان: سازمان، مصوبه ۴۲۷، حجاب و عفاف، اثر بخشی، شهر کرمان

مقدمه و بیان مسأله

باید در هر سازمان، کارایی و اثربخشی را با هم دید، چون ممکن است سازمان کارایی داشته باشد، لکن خدمات/محصول ارائه شده، مطلوبیت لازم را نداشته باشد؛ یا میزان دستیابی به اهداف در حد پایین باشد. در این صورت می‌گویند سازمان، اثربخش نیست و چه بسا ممکن است سازمان به هدف‌ها برسد اما با هزینه بسیار زیاد، باز می‌گویند سازمان کارا نیست. فرآیند کارایی و اثر بخشی و بهره‌وری در یک سیستم را می‌توان به صورت زیر بیان کرد.

بنیاد و اساس موفقیت، اثربخشی است در حالی که کارایی، اولین شرط بقاء پس از دستیابی به موفقیت است. دراکر، در بیان تفاوت کارایی و اثربخشی، به دوگانگی بین این دو، از نظر زمانی اشاره می‌کند و اینکه زمان در کارایی، عامل متداول ولی در اثربخشی، عامل قاطع به شمار می‌رود. شکار فرصت‌ها، نیاز به حساسیت شدید نسبت به زمان دارد. تنها برنامه ریزی بر طبق

زمان کافی نیست، بلکه به وضوح ضرورت برخورد هوشیارانه با فرصت‌های مناسب به وجود آمده احساس می‌گردد. از این رو بررسی اثر بخشی سازمانی یکی از مفیدترین راه‌ها برای بررسی موفقیت یک سازمان است. در این پژوهش هدف بررسی اثر بخشی مصوبه ۴۲۷ در حوزه حجاب و عفاف در سازمان‌های شهر کرمان است. این مصوبه در سال ۱۳۸۵ توسط شورای عالی انقلاب فرهنگی تصویب شد تا بیست و شش سازمان را در ترویج فرهنگ عفاف و حجاب درگیر سازد. آیا سازمان‌های مذکور توانسته‌اند در این سال‌ها راهکاری اتخاذ نمایند تا این مصوبه به اهداف خود برسد؟

در نظام جمهوری اسلامی ایران به عنوان یک نظام اسلامی از روزهای اول استقرار بر امر حجاب و رعایت آن به عنوان یک امر دینی و هنجار اجتماعی تاکید ویژه‌ای صورت گرفت. قوانینی برای مبارزه با بی‌حجابی به تصویب رسید و دستورالعمل‌های مختلفی برای چگونگی رعایت حجاب در جامعه تعیین گردید. از آنجا که حجاب و عفاف پدیده ارزشی و مذهبی مهمی در ایران تلقی می‌گردد اشاعه و تعمیق آن نیازمند آموزش‌های مداوم و بنیادین می‌باشد. لذت درونی کردن حجاب و پذیرش آن نه به کاربرد جبر و قهر بلکه به کار مداوم اجتماعی و فرهنگی نیاز دارد. بر این اساس در سال ۱۳۸۴ شورای فرهنگ عمومی کشور مصوبه‌ای را ارایه نمود که بر اساس آن وظایف و خط‌مشی‌های سازمان‌های دولتی و اجرایی برای تعمیق و نهادینه کردن فرهنگ حجاب و عفاف تعیین شده است. حال سوال اصلی این تحقیق عبارت است از اینکه پس از گذشت نزدیک به ۷ سال از این مصوبه و ابلاغ آن به دستگاه‌های اجرایی تا چه حد دستگاه‌ها در رسیدن به اهداف این مصوبه موفق بوده‌اند؟

هدف کلی:

تعیین اثر بخشی مصوبه ۴۲۷ شورای فرهنگ عمومی و اجرایی در حوزه حجاب و عفاف در سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی شهر کرمان.

اهداف جزئی:

- تعیین دیدگاه مراجعین به سازمان‌های دولتی در خصوص رعایت حجاب و عفاف در سازمان‌های اجرایی شهر کرمان.
- تعیین دیدگاه مراجعین به سازمان آموزش و پرورش در خصوص رعایت حجاب و عفاف در این سازمان.
- تعیین دیدگاه مراجعین به دانشگاه علوم پزشکی در خصوص رعایت حجاب و عفاف در این سازمان.
- تعیین دیدگاه مراجعین به شهرداری در خصوص رعایت حجاب و عفاف در این سازمان.

کلیات و مفاهیم تحقیق:

مفاهیم "کارایی"، "اثر بخشی" و "بهره وری"، همواره با بهبود روش‌ها و سیستم‌ها و به طور کلی، بهبود سازمان، مطرح بوده و از اهمیت خاصی برخوردار است. در فرهنگ سازمانی، غالباً این مفاهیم به جای یکدیگر به کار می‌روند، در حالیکه کاملاً مفهوم

جداگانه‌ای دارند. پیتر دراکر، این تفاوت را به این صورت بیان می‌کند: کارایی، انجام دادن صحیح کار و اثربخشی، انجام دادن کار صحیح است.

«اثربخشی» میزان دستیابی به اهداف سازمان را می‌سنجد. به بیان دیگر، اثرات خدمات/محصول را بر جامعه، کمی کرده و مشخص می‌کند که خدمات/محصول ارائه شده تا چه میزان با استانداردها و اهدافی که آن سازمان به خاطر آن به وجود آمده مطابقت می‌کند. اثربخشی، یک مفهوم کیفی است و میزان رضایت مشتری را از خدمات/محصول ارائه شده نشان می‌دهد.

در کتب لغت فارسی نیز برای واژه‌ی «حجاب» معنای مختلفی مانند: «پرده، ستر، نقابی که زنان چهره‌ی خود را به آن می‌پوشانند، روی بند، برقع، چادری که زنان سرتاپای خود را بدان می‌پوشانند.» (معین، ۱۳۷۹، ج ۱: ۱۳۴۰ / عمید، ۱۳۶۷: ۵۵۷) آمده است. در کل می‌توان گفت حجاب به معنی پوشش، بدیهی‌ترین تعریفی است که می‌توان به آن اشاره کرد. به نظر می‌رسد واژه «ستر» در طول زمان به «پوشش» تغییر یافته است که زن در پس پوششی مانند حجاب خود را در جامعه از گزندهای مختلف مصون می‌دارد. چنان که «حجاب در علمی چون عرفان و طب و شاید دیگر علوم اصطلاح خاصی دارد؛ اما این واژه در قرآن و حدیث نیز با عنایت به همین معنای لغوی به کار رفته و معنای خاصی پیدا نکرده است. در دوران متأخر این واژه معنای اصطلاحی خاصی پیدا کرده و به پوشش خاص زنان اطلاق شده است.» (اکبری، ۱۳۷۷: ۲).

«شهید مطهری در مورد واژه «ستر» و تغییر آن به «پوشش» می‌نویسد: «مورد استعمال کلمه‌ی [ستر به پوشش در مفهوم] حجاب در مورد پوشش زن یک اصطلاح نسبتاً جدیدی است. در قدیم و مخصوصاً در اصطلاح فقها، کلمه‌ی «ستر» که به معنی پوشش است به کار رفته است. فقها چه در کتاب الصلوه و چه در کتاب النکاح که متعرض این مطلب شده‌اند، کلمه ستر را به کار برده‌اند، نه کلمه‌ی حجاب را. لزوم پوشیدگی زن بر اساس شش دلیل قطعی قابل اثبات است که هر یک به تنهایی برای اثبات ضرورت حجاب کافی است: ۱- قرآن کریم، ۲- روایات شریفه، ۳- سیره‌ی اهل بیت علیه‌السلام، ۴- براهین عقلی، ۵- فطرت و طبیعت انسانی و تاریخ. نکته مهم در بررسی حجاب از نظر دین مبین اسلام، تنها یک بُعدی نبوده، بلکه همه‌ی ابعاد و جوانب شخصیت زن مسلمان در بُعد مادی و معنوی را مد نظر قرار داده است. از این روی در این می‌توان به حجاب فیزیکی بدن، حجاب در نگاه، گفتار، رفتار و در قلب را می‌توان اشاره کرد.

گفتنی است، حقیقت عفاف، امری درونی است، اما حفظ واجبات و محرمات نیز شرط مقدم آن است و جزئی از عفاف است؛ لذا اگر روح عفاف بر شخص حاکم باشد، گذشته از حدود الزامی در سایر رفتارها و حرکات، در نگاه، سخن و نوع پوشش تأثیر خواهد نهاد و از میزان توجهات خواهد کاست، ولی اگر روح عفاف حاکم نباشد ولو حدود الزامی رعایت شود، نمایشگری خود را در صور مختلف نشان خواهد داد. (غفاری، ۱۳۸۱: ۲۱) در واقع حفظ پاکدامنی منحصر به نحوه پوشش نیست بلکه هر نوع رفتاری که موجب جلب توجه شود باید اجتناب نمود.

نظریه‌های اثر بخشی سازمانی

اثربخشی سازمانی عبارت از میزانی است که یک سازمان با استفاده از منابع خاص و بدون هدر دادن منابع خود و بدون فرسوده کردن غیر ضروری اعضا و جامعه خود، اهدافش را برآورده می‌کند. در واقع اثربخشی سازمانی، درجه نزدیکی یک سازمان به هدف‌هایش را نشان می‌دهد. به عبارت دیگر اندازه‌ای است که یک سازمان به اهدافش تحقق می‌بخشد. (سید جوادین، ۱۳۸۶: ۴۳).

مدل‌های مختلفی برای بررسی میزان اثربخشی سازمانی ایجاد شده‌اند. این تنوع در مدل‌ها به دلیل ماهیت مفهوم اثربخشی، به ویژه مرزهای نامشخص آن و به دلیل مفهومی سازی‌های متنوع سازمان‌هایی است که مدل‌های مختلف اثربخشی را به کار می‌گیرند. (میر سپاسی، ۱۳۸۱: ۲۵۲).

مدل هدف^۱: به طور کلی، مدل هدف (نیل به هدف)، اثربخشی را به عنوان تحقق کامل یا حداقل بخشی از اهداف سازمان تعریف می‌کند.

مدل سنتی اثربخشی، متکی بر نوعی از سازمان به عنوان مجموعه‌ای از اجزایی است که گرایش به رسیدن به اهداف دارند. در این دیدگاه یا مدل، اثربخشی به عنوان رسیدن یا حصول به پیامدهای سازمانی تعریف می‌شود. در این مدل، تمرکز به طور زیادی بر رسیدن به اهداف و مقاصد است.

هدف‌های عملی از جمله هدف‌های مهمی هستند که در این روش مورد توجه قرار می‌گیرند. اگر سعی شود از هدف‌های عملی (و نه هدف‌های رسمی) استفاده شود، نتایج بسیار بهتری به دست خواهد آمد. معمولاً هدف‌های رسمی به صورت تجریدی و انتزاعی هستند و سنجش یا اندازه‌گیری آن‌ها مشکل است. هدف‌های عملی نشان‌دهنده فعالیت‌هایی هستند که سازمان واقعاً آن‌ها را انجام می‌دهد.

در سازمان‌های تجاری برای سنجش اثربخشی سازمان از روش مبتنی بر تأمین هدف یا نیل به هدف استفاده می‌شود؛ زیرا می‌توان هدف‌های تولیدی شرکت را به آسانی اندازه‌گیری کرد. معمولاً سازمان‌ها عملکرد خود را بر حسب سودآوری، رشد، سهم بازار و بازده سرمایه‌گذاری اندازه‌گیری می‌کنند.

مدل سیستمی^۲: مدل سیستمی در حالی که اهمیت اهداف را نادیده نمی‌گیرد، بر ابزارهای مورد نیاز برای رسیدن به اهداف خاص، کسب منابع و فرآیندها تمرکز دارد. در این مدل، مفهوم سازمان در دیدگاه سیستم باز ریشه دارد؛ که درون دادها به فرآیندها تبدیل (درون داد به برون داد) شده و برون دادها به عنوان بخشی از یک کل نگریسته می‌شوند، نه به عنوان متغیرهای مستقل.

رویکرد سیستمی نسبت به اثربخشی چنین اظهار می‌دارد که سازمان‌ها متشکل از قسمت‌های فرعی مرتبط به هم هستند. اگر قسمتی از این سیستم ضعیف عمل کند، اثر عملکرد ضعیف آن، بر عملکرد کل سیستم مؤثر واقع می‌شود.

^۱ -Goal Model

^۲ - System Model

اثربخشی، مستلزم آگاهی و تعاملات مؤثر با عوامل محیطی است. مدیریت نمی‌تواند روابط حسنه خود را با مشتریان، عرضه‌کنندگان مواد اولیه، مؤسسات و نهادهای دولتی، اتحادیه‌ها و عوامل مشابه که قدرت مخدوش نمودن عملیات باثبات سازمان را دارا هستند، نادیده بگیرد.

مدل ذی‌نفعان استراتژیک:^۳ ذی‌نفعان استراتژیک به عنوان گروهی از افراد تعریف می‌شوند که نفعی در سازمان دارند. به طور ویژه‌تر، عوامل استراتژیک می‌توانند با در نظر گرفتن افرادی که به طور قانونی برای سازمان فعالیت می‌کنند (کارکنان، مشاوران، نمایندگان، اعضای هیئت مدیره و غیره) و افرادی که کاملاً بیرون سازمان هستند و برای خودشان کار می‌کنند و یا بر اقدامات اعضای سازمان تأثیر می‌گذارند یا از آن‌ها تأثیر می‌پذیرند، تعریف نمایند. این مدل، با اضافه کردن انتظارات گروه‌های ذی‌نفع قوی مختلف که تحت تأثیر سازمان قرار دارند، حیطه دو مدل قبلی را توسعه و گسترش می‌دهد. بنابراین، سازمان به عنوان مجموعه‌ای از عوامل درونی و بیرونی نگریسته می‌شود که در مورد مجموعه پیچیده‌ای از موانع و اهداف مذاکره و توافق می‌کنند. در این مدل، مالکان، کارکنان، مشتریان، تهیه‌کنندگان، اعتباردهندگان، جامعه و دولت، گروه‌های ذی‌نفعی هستند که باید به منظور تضمین اثربخشی و بقای سازمان راضی شوند.

رویکرد ذی‌نفعان استراتژیک چنین فرض می‌کند که مدیران، مجموعه اهدافی را دنبال می‌کنند که این مجموعه اهداف انتخابی، خواسته‌های همه ذی‌نفعانی که منابع مورد نیاز جهت بقای سازمان را کنترل می‌کنند، در بر دارد. هیچ‌کدام از اهدافی که مدیران انتخاب می‌کنند عاری از ارزش نیستند. خواه این اهداف به طور دقیق تعیین شوند یا به طور ضمنی، به منافع برخی از ذی‌نفع‌ها نسبت به برخی دیگر، توجه بیشتری معطوف خواهند داشت. مدیران باید با تعیین ذی‌نفع‌های کلیدی و مؤثر بر بقای سازمان و قدرت نسبی هر کدام و همچنین با توجه به انتظارات هر یک از آن‌ها از سازمان، سعی در برآورده نمودن نیازهای آنان نمایند.

مدل ارزش‌های رقابتی:^۴ رویکرد ارزش‌های رقابتی با این فرض شروع می‌شود که برای ارزیابی اثربخشی سازمانی، بهترین معیار وجود ندارد. مفهوم اثربخشی، فی‌نفسه مفهومی ذهنی است و اهدافی که یک ارزیابی انتخاب می‌کند، متکی به ارزش‌های شخصی، ترجیحات و منافع فردی است. این رویکرد، استدلال می‌کند که عناصر مشترکی وجود دارند که در هر فهرستی از معیارهای اثربخشی قرار گرفته و می‌توانند به شیوه‌ای باهم ترکیب شده و مجموعه‌ای از ارزش‌های رقابتی را ایجاد کنند. هر کدام از این مجموعه ارزش‌ها، مدل اثربخشی منحصر به فرد را تعریف می‌کند.

مدل عدم اثربخشی:^۵ این مدل، با تمرکز بر عواملی که از عملکرد موفق سازمان جلوگیری می‌کنند و با نگریستن به سازمان، به عنوان مجموعه‌ای از مشکلات و خطاها یک دیدگاه متفاوتی ارائه می‌کند. فرض اصلی و پایه‌ای

^۳ - Strategic-Constituencies Model

^۴ - Competing-Values Model

^۵ - Ineffectiveness Model

این مدل این است که ساده‌تر، درست‌تر و سودمندتر است؛ که بیشتر، مشکلات و نقص‌ها (عدم اثربخشی) را باید مشخص کنیم تا معیار شایستگی‌ها را (اثربخشی). بنابراین، اثربخشی سازمانی به عنوان نبود عوامل عدم اثربخشی تعریف شده است.

روش شناسی تحقیق

این پژوهش یک تحقیق کمی توصیفی می‌باشد. در این قسمت از یک پرسشنامه پژوهشگر ساخته برای سنجش نگرش مراجعہ کنندگان به سازمان‌های دولتی در خصوص رعایت حجاب و عفاف در سازمان‌های دولتی انجام شد.

جامعه آماری

جامعه آماری بخش اول این پژوهش عبارت است از کلیه سازمان‌های نام برده شده در مصوبه مورد نظر. جامعه آماری بخش دوم این پژوهش عبارت است از مراجعہ کنندگان به ۴ سازمان از کل سازمان‌های مزبور. این سازمان‌ها عبارتند از آموزش و پرورش، شهرداری و علوم پزشکی کرمان. از بین این مراجعہ کنندگان بر اساس جدول لین ۴۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب می‌شوند. شیوه نمونه‌گیری نیز به صورت اتفاقی ساده خواهد بود.

ابزار پژوهش

در این پژوهش از ابزار چندگانه برای بررسی مسأله تحقیق استفاده شده است. برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها در خصوص مصوبه ۴۲۷ از یک چک لیست که بر اساس آیتم‌های پیش بینی شده مصوبه مذکور تنظیم گردیده بود استفاده شد. در کنار آن از مصاحبه‌های عمیق نیمه ساختار یافته (نیمه تنظیم شده) سود جستہ شد. سوالات این مصاحبه‌ها هم بر اساس آیتم‌های پیش بینی شده در مصوبه مذکور تهیه و تنظیم شده بودند. علاوه بر این از تکنیک مشاهده هم برای تکمیل اطلاعات استفاده شده است.

برای پیمایش نیز از یک پرسشنامه پژوهشگر ساخته ۲۵ سوالی استفاده شد. این سوالات در دو حوزه تنظیم شده بودند. حوزه اول، رعایت حجاب و عفاف توسط کارکنان سازمان‌ها به طور کلی. حوزه دوم رعایت حجاب و عفاف در سازمان خاصی که فرد به آن مراجعہ داشته است.

روایی و پایایی پرسشنامه

برای سنجش روایی از روایی صوری استفاده شده است. ابتدا پرسشنامه تهیه شده به پنج نفر از صاحب نظران فعال در حوزه حجاب و عفاف ارایه گردید و پس از اخذ نظرات اصلاحی ایشان، پرسشنامه نهایی تایید گردید. برای پایایی ابتدا ۳۰ پرسشنامه

تکمیل گردید. ضریب آلفای کرونباخ برای بخش اول پرسشنامه ۰,۸۶ و برای بخش دوم ۰,۸۷ به دست آمد که هر دو نشان از پایایی بالای ابزار دارد.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

از آمار توصیفی و شاخص‌های پراکندگی مرکزی برای تحلیل اطلاعات استفاده خواهد شد.

نتایج تحقیق

جدول شماره یک میزان موافقت پاسخگویان با هر یک از گویه‌های مربوط به رعایت حجاب و عفاف در سازمان‌های شهر کرمان را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۱- میزان موافقت مراجعه کنندگان با رعایت حدود حجاب و عفاف در سازمان‌های شهر کرمان به طور کلی

گویه	خیلی زیاد	زیاد	تا حدودی	کم	خیلی کم	اصلاً
پوشش کامل مو و بدن خانم‌ها در سازمان‌ها	۱۲,۸	۲۳,۵	۴۴	۲,۵	۶,۲	۱
پوشش کارکنان مرد طبق موازین فرهنگ اسلامی	۱۴,۲	۳۳,۲	۳۹	۹	۴,۵	-
پوشش کارکنان زن طبق موازین فرهنگ اسلامی	۱۴,۸	۳۰,۵	۳۸,۸	۲,۵	۳,۵	-
برخورد کارکنان مرد با ارباب رجوع زن بر حسب موازین اسلامی	۱۱,۸	۱۸,۵	۴۵,۲	۱۷	۶,۵	۱
برخورد کارکنان زن با ارباب رجوع مرد بر حسب موازین اسلامی	۱۱,۵	۳۳	۳۹,۲	۹,۸	۶,۲	۰,۲
برخورد کارکنان مرد با همکاران زن بر طبق موازین شرعی	۱۰,۵	۲۲	۴۲	۲,۵	۱۱,۵	۱,۵
برخورد کارکنان زن با همکاران مرد بر طبق موازین شرعی	۱۱	۲۳,۸	۴۵	۱۰,۵	۸,۸	۰,۸
عملکرد سازمان‌ها در منع ورود ارباب رجوع بدحجاب	۷,۵	۲۰,۲	۲۸,۲	۱۶	۲۱,۲	۶,۸
عملکرد سازمان‌ها در انجام امور افراد بدحجاب	۱۰,۲	۱۱,۵	۳۰,۲	۷,۲	۱۶	۱۴,۸
فرق گذاشتن کارکنان بین مراجعین با حجاب و بدحجاب	۸,۵	۱۴,۸	۳۲,۲	۱۸	۱۴	۱۲,۵

همان‌گونه که جدول فوق نشان می‌دهد: ۴۴ درصد پاسخگویان معتقدند که پوشش مو و بدن خانم‌ها در سازمان‌ها تا حدودی خوب و کامل است یعنی حالت معمولی دارد. ۲۳,۵ درصد معتقدند که این پوشش خیلی زیاد است و تنها یک درصد معتقدند که این پوشش اصلاً کافی نیست ۳۹ درصد پاسخگویان معتقدند که پوشش مردان کارمند تا حدودی

مطابق موازین شرعی می‌باشد. ۳۳,۲ درصد معتقدند این تطابق زیاد است و ۴,۵ درصد معتقدند خیلی کم است. هیچ پاسخگویی گزینه اصلاً را انتخاب نکرده است.

در مورد تطابق پوشش خانم‌های کارمند با موازین شرعی، ۳۸,۸ درصد معتقدند این تطابق تا حدودی رخ داده است. ۳۰,۵ درصد معتقدند این تطابق زیاد و ۱۴,۴ درصد معتقدند خیلی زیاد است. تنها ۳,۵ درصد آن را خیلی کم ارزیابی کرده‌اند. هیچ پاسخگویی گزینه اصلاً را انتخاب نکرده است.

۴۵,۲ درصد پاسخگویان معتقدند برخورد کارکنان مرد با ارباب رجوع زن تا حدودی بر اساس موازین شرعی است. ۱۸,۵ درصد آن را زیاد و ۱۱,۸ درصد آن را خیلی زیاد ارزیابی کرده‌اند. ۶,۵ درصد میزان آن را کم میدانند و یک درصد معتقدند اصلاً این تطابق وجود ندارد. در خصوص نگرش نسبت به برخورد کارکنان زن با ارباب رجوع مرد بر حسب موازین اسلامی باید گفت که ۳۹,۲ درصد تا حدودی آن را مطابق میدانند. ۳۳ درصد آن را زیاد، ۱۱,۵ درصد خیلی زیاد و ۶,۲ درصد آن را خیلی کم ارزیابی کرده‌اند. فقط ۰,۲ درصد هیچ تطابقی را در این بین مشاهده نکرده‌اند. در خصوص نگرش نسبت به برخورد کارکنان مرد با همکاران زن بر طبق موازین شرعی باید گفت که ۴۲ درصد معتقدند که این تطابق تا حدودی وجود دارد ۲۲ درصد آن را زیاد و ۱۰,۵ درصد آن را خیلی زیاد ارزیابی کرده‌اند. در حالی که ۱۱,۵ درصد آن را خیلی کم و ۱,۵ درصد آن را اصلاً ارزیابی کرده‌اند.

در مورد نگرش نسبت به برخورد کارکنان زن با همکاران مرد بر طبق موازین شرعی باید گفت که ۴۵ درصد پاسخگویان تا حدودی به این انطباق باور دارند. ۲۳,۸ درصد پاسخگویان معتقدند که این برخوردها تا حد زیادی منطبق بر موازین شرعی است. ۱۱ درصد معتقدند خیلی زیاد و ۸,۸ درصد معتقدند خیلی کم است.

۲۸,۲ درصد پاسخگویان نگرش نسبت به عملکرد سازمان‌ها در منبع ورود ارباب رجوع بدحجاب ارزیابی نسبتاً مطلوبی داشته‌اند. ۲۱,۲ درصد ارزیابی خیلی نامطلوب و ۲۰,۲ درصد ارزیابی مطلوب داشته‌اند. ۶,۸ درصد ارزیابی کاملاً نامطلوب از این امر داشته‌اند.

درصد افراد مورد مطالعه عملکرد سازمان‌ها در انجام امور افراد بدحجاب را تا حدودی مطلوب ذکر کرده‌اند. ۱۴,۸ درصد کاملاً بد و ۱۷,۲ درصد آن را بد ارزیابی کرده‌اند. بر اساس تحلیل سوال بازی که در همین خصوص مطرح گردید باید گفت که از نظر اکثر پاسخگویان باید برخورد جدی‌تر اما ملایم و منطبق با رأفت و ادب فرهنگ ایرانی - اسلامی صورت پذیرد.

۳۲,۲ درصد پاسخگویان معتقد بودند که در سازمان‌ها تا حدودی بین مراجعین بدحجاب و با حجاب فرق و تفاوت گذاشته می‌شود. ۱۸ درصد این تفاوت را کم و ۱۴,۵ درصد آن را خیلی کم ارزیابی کرده‌اند. در حالی که ۱۴,۸ درصد آن را زیاد و ۸,۵ درصد، خیلی زیاد ارزیابی نموده‌اند. ۱۲,۵ درصد معتقدند که اصلاً تفاوتی بین این دو گروه گذاشته نمی‌شود. با تحلیل سوال باز به این نتیجه رسیدیم که از نظر اکثر پاسخگویان، در سازمان‌ها مراجعین بد پوشش در اولویت قرار نمی‌گیرند.

جدول شماره ۲- میزان موافقت مراجعه کنندگان با رعایت حدود حجاب و عفاف در آموزش و پرورش شهر کرمان

اصلاً	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	گویه
-	۲	۱۰	۱۳	۳۴	۴۱	پوشش کامل مو و بدن خانم‌ها در سازمان‌ها
۱	۸	۱۵	۳۶	۲۱	۱۹	پوشش کارکنان مرد طبق موازین فرهنگ اسلامی
-	-	۲	۳۶	۳۳	۲۹	پوشش کارکنان زن طبق موازین فرهنگ اسلامی
-	۲	۷	۳۹	۲۸	۲۴	برخورد کارکنان مرد با ارباب رجوع زن بر حسب موازین اسلامی
-	-	۲	۳۸	۳۲	۲۸	برخورد کارکنان زن با ارباب رجوع مرد بر حسب موازین اسلامی
-	۱	۳	۵۱	۲۸	۱۷	برخورد کارکنان مرد با همکاران زن بر طبق موازین شرعی
-	-	۱	۴۸	۳۲	۱۹	برخورد کارکنان زن با همکاران مرد بر طبق موازین شرعی
۴	۸	۱۴	۳۹	۲۱	۱۴	عملکرد سازمانها در منع ورود ارباب رجوع بدحجاب
۶	۷	۱۶	۴۷	۱۴	۱۰	عملکرد سازمان‌ها در انجام امور افراد بدحجاب
۵	۹	۱۸	۵۲	۹	۷	فرق گذاشتن کارکنان بین مراجعین با حجاب و بدحجاب

همان‌گونه که جدول شماره دو نشان می‌دهد مراجعه کنندگان به آموزش و پرورش کرمان دیدگاه‌های زیر را بیان داشته‌اند: ۱۳ درصد پاسخگویان معتقدند که پوشش مو و بدن خانم‌ها در سازمان‌ها تا حدودی خوب و کامل است یعنی حالت معمولی دارد. ۴۱ درصد معتقدند که این پوشش خیلی زیاد است و تنها دو درصد معتقدند که این پوشش خیلی کم است. ۳۶ درصد معتقدند پوشش مردان در این سازمان تا حدودی منطبق بر موازین شرعی است. ۲۱ درصد این انطباق را زیاد و ۱۹ درصد آن را خیلی زیاد برآورد کرده‌اند. تنها یک درصد هیچ‌گونه انطباقی را مشاهده نکرده‌اند. در مورد پوشش خانم‌ها در این سازمان، ۳۶ درصد معتقدند تا حدودی، ۳۳ درصد زیاد و ۲۹ درصد خیلی زیاد این پوشش با موازین شرعی تطابق دارد. هیچ کس پوشش خانم‌ها در این سازمان را بدون انطباق با موازین دینی ارزیابی نکرده است. ۲۸ درصد افراد معتقدند که برخورد مردان در این سازمان با ارباب رجوع خانم بسیار زیاد مطابق موازین شرعی است و تنها دو درصد این انطباق را خیلی کم ارزیابی کرده‌اند. ۳۹ درصد معتقدند این انطباق تا حدودی وجود دارد. در مورد نگرش نسبت به برخورد کارکنان زن با ارباب رجوع مرد بر حسب موازین اسلامی باید گفت که ۳۸ درصد معتقدند این انطباق تا حدودی وجود دارد. ۳۲ درصد آن را زیاد و ۲۸ درصد آن را خیلی زیاد میدانند. تنها دو درصد آن را کم

ارزیابی کرده‌اند و هیچ کس ارزیابی کاملاً نامطلوب و منفی از این مسأله نداشته است. در مورد نگرش نسبت به برخورد کارکنان مرد با همکاران زن بر طبق موازین شرعی باید گفت که ۵۱ درصد این انطباق را تا حدودی موجود میدانند. ۲۸ درصد آن را زیاد و ۱۷ درصد خیلی زیاد میدانند. ۳ درصد این انطباق را کم و ۱ درصد آن را خیلی کم ارزیابی کرده‌اند. جدول فوق در مورد نگرش نسبت به برخورد کارکنان زن با همکاران مرد بر طبق موازین شرعی می‌باشد و نشان می‌دهد که ۴۸ درصد پاسخگویان معتقدند این انطباق تا حدودی وجود دارد. ۳۲ درصد آن را زیاد و ۱۹ درصد آن را خیلی زیاد میدانند؛ و تنها یک درصد معتقدند این انطباق به میزان کمی وجود دارد. ۳۹ درصد افراد عملکرد سازمان در مورد منع ورود افراد بدحجاب به سازمان را تا حدی مطلوب ارزیابی کرده‌اند. ۲۱ درصد آن را در حد خوبی میدانند و ۴ درصد آن را کاملاً نامطلوب ارزیابی کرده‌اند. ۴۷ درصد افراد معتقدند سازمان مزبور عملکرد نسبتاً مطلوبی در انجام امور افراد بدحجاب دارد و ۶ درصد آن را خیلی نامطلوب ارزیابی کرده‌اند. با تحلیل سوال باز مشخص شد که اکثر افراد معتقدند سازمان باید دقت بیشتری در ارائه خدمات به افراد بدحجاب داشته باشد. ۵۲ درصد افراد اظهار داشته‌اند که این سازمان بین ارباب رجوع با پوشش‌های متفاوت تا حدی تفاوت قابل می‌شود. ۷ درصد معتقدند این تفاوت گذاری بسیار زیاد است و ۹ درصد میزان آن را زیاد ارزیابی کرده‌اند. در مجموع با تحلیل سوال باز وابسته به این سوال می‌توان گفت که اکثر پاسخگویان معتقد بودند که کارکنان سازمان سوگیری مثبت‌تری نسبت به افراد با حجاب و رعایت کنندگان حدود دارند.

جدول شماره ۳- میزان موافقت مراجعه کنندگان با رعایت حدود حجاب و عفاف در شهرداری شهر کرمان

گویه	خیلی زیاد	زیاد	تا حدودی	کم	خیلی کم	اصلاً
پوشش کامل مو و بدن خانم‌ها در سازمان‌ها	۱۷,۵	۲۰	۳۵,۹	۲۱,۶	۴,۱	۰,۸۷
پوشش کارکنان مرد طبق موازین فرهنگ اسلامی	۲۰	۲۵,۸	۴۰	۱۲,۵	۱,۶	-
پوشش کارکنان زن طبق موازین فرهنگ اسلامی	۲۱,۶	۳۰	۳۵,۸	۱۰	۲,۵	-
برخورد کارکنان مرد با ارباب رجوع زن بر حسب موازین اسلامی	۱۷,۵	۲۲,۵	۴۵	۱۱,۶	۲,۵	۰,۸
برخورد کارکنان زن با ارباب رجوع مرد بر حسب موازین اسلامی	۲۳,۳۳	۳۰	۳۱,۶	۱۲,۵	۲,۵	-
برخورد کارکنان مرد با همکاران زن بر طبق موازین شرعی	۱۸,۳	۳۰	۴۴,۲	۵	۰,۸	۱,۵
برخورد کارکنان زن با همکاران مرد بر طبق موازین شرعی	۲۲,۵	۲۷,۵	۴۶,۷	۳,۳	-	-
عملکرد سازمان‌ها در منع ورود ارباب رجوع بدحجاب	۱۷,۵	۱۹,۱	۳۵	۱۸,۴	۹	۱

۳,۲	۹,۱	۲۲	۳۲,۵	۱۸,۲	۱۵	عملکرد سازمان‌ها در انجام امور افراد بد حجاب
۴	۱۲	۱۹	۳۶	۱۷,۵	۱۲,۵	فرق گذاشتن کارکنان بین مراجعین با حجاب و بد حجاب

جدول شماره سه به طور خلاصه نشان می‌دهد که مراجعه کنندگان به شهرداری کرمان نظرات زیر را بیان داشته‌اند: ۳۵,۹ درصد پاسخگویان معتقدند که پوشش مو و بدن خانم‌ها در سازمان تا حدودی خوب و کامل است یعنی حالت معمولی دارد. ۱۷,۵ درصد معتقدند که این پوشش خیلی زیاد است و تنها ۴,۱ درصد معتقدند که این پوشش خیلی کم است. کمتر از یک درصد اصلاً آن را مناسب نمی‌دانند. ۴۰ درصد معتقدند پوشش مردان در این سازمان تا حدودی منطبق بر موازین شرعی است. ۲۵,۸ درصد این انطباق را زیاد و ۲۰ درصد آن را خیلی زیاد برآورد کرده‌اند. ۱,۶ درصد این انطباق را در سطح خیلی کم ارزیابی کرده‌اند. در مورد پوشش خانم‌ها در این سازمان، ۳۵,۸ درصد معتقدند تا حدودی، ۳۰ درصد زیاد و ۲۱,۶ درصد خیلی زیاد این پوشش با موازین شرعی تطابق دارد. هیچ کس پوشش خانم‌ها در این سازمان را بدون انطباق با موازین دینی ارزیابی نکرده است.

۱۷,۵ درصد افراد معتقدند که برخورد مردان در این سازمان با ارباب رجوع خانم بسیار زیاد مطابق موازین شرعی است و تنها دو و نیم درصد این انطباق را خیلی کم ارزیابی کرده‌اند. ۴۵ درصد معتقدند این انطباق تا حدودی وجود دارد. در مورد نگرش نسبت به برخورد کارکنان زن با ارباب رجوع مرد بر حسب موازین اسلامی باید گفت که ۳۱,۶ درصد معتقدند این انطباق تا حدودی وجود دارد. ۳۰ درصد آن را زیاد و ۲۳,۲۳ درصد آن را خیلی زیاد میدانند. ۱۲,۵ درصد آن را کم ارزیابی کرده‌اند و هیچ کس ارزیابی کاملاً نامطلوب و منفی از این مسأله نداشته است.

در مورد نگرش نسبت به برخورد کارکنان مرد با همکاران زن بر طبق موازین شرعی باید گفت که ۴۴,۲ درصد این انطباق را تا حدودی موجود میدانند. ۳۰ درصد آن را زیاد و ۱۸,۳ درصد خیلی زیاد میدانند. ۵ درصد این انطباق را کم و ۰,۸ درصد آن را خیلی کم ارزیابی کرده‌اند. جدول فوق در مورد نگرش نسبت به برخورد کارکنان زن با همکاران مرد بر طبق موازین شرعی می‌باشد و نشان می‌دهد که ۴۶,۷ درصد پاسخگویان معتقدند این انطباق تا حدودی وجود دارد. ۲۷,۵ درصد آن را زیاد و ۲۲,۵ درصد آن را خیلی زیاد میدانند؛ و تنها ۳,۳ درصد معتقدند این انطباق به میزان کمی وجود دارد. ۳۵ درصد افراد عملکرد سازمان در مورد منع ورود افراد بدحجاب به سازمان را تا حدی مطلوب ارزیابی کرده‌اند. ۱۹,۱ درصد آن را در حد خوبی میدانند و ۱ درصد آن را کاملاً نامطلوب ارزیابی کرده‌اند.

۳۲,۵ درصد افراد معتقدند سازمان مزبور عملکرد نسبتاً مطلوبی در انجام امور افراد بدحجاب دارد و ۳,۲ درصد آن را خیلی نامطلوب ارزیابی کرده‌اند. با تحلیل سوال باز مشخص شد که اکثر افراد معتقدند سازمان باید دقت بیشتری در ارائه خدمات به افراد بدحجاب داشته باشد.

۳۶ درصد افراد اظهار داشته‌اند که این سازمان بین ارباب رجوع با پوشش‌های متفاوت تا حدی تفاوت قائل می‌شود. ۱۲,۵ درصد معتقدند این تفاوت گذاری بسیار زیاد است و ۱۷,۵ درصد میزان آن را زیاد ارزیابی کرده‌اند. ۴ درصد معتقدند

چنین تفاوت گذاری وجود ندارد. در مجموع با تحلیل سوال باز وابسته به این سوال می توان گفت که اکثر پاسخگویان معتقد بودند که کارکنان سازمان سو گیری مثبت تری نسبت به افراد با حجاب و رعایت کنندگان حدود دارند.

جدول شماره ۴- میزان موافقت مراجعه کنندگان با رعایت حدود حجاب و عفاف در دانشگاه علوم پزشکی کرمان

گویه	خیلی ز	زیاد	تا حدود	ک	خی	اصا
پوشش کامل مو و بدن خانمها در سازمانها	۱۶,۶	۲۴,۵	۳۷,۸	۱۶,۶	۳,۴	۱,۱
پوشش کارکنان مرد طبق موازین فرهنگ اسلامی	۲۰	۲۹	۴۲	۵,۶	۲,۳	۱,۱
پوشش کارکنان زن طبق موازین فرهنگ اسلامی	۲۰	۳۳,۵	۳۸,۸	۵,۵	۲,۲	-
برخورد کارکنان مرد با ارباب رجوع زن بر حسب موازین اسلامی	۲۱	۲۵,۶	۴۵,۶	۵,۶	۱,۱	۱,۱
برخورد کارکنان زن با ارباب رجوع مرد بر حسب موازین اسلامی	۲۰	۳۱	۴۰	۷,۹	۱,۱	-
برخورد کارکنان مرد با همکاران زن بر طبق موازین شرعی	۱۷,۷	۲۱,۲	۳۶,۷	۱۷,۷	۵,۵	۱,۱
برخورد کارکنان زن با همکاران مرد بر طبق موازین شرعی	۲۰	۲۹	۴۳,۳	۵,۵	۲,۲	-
عملکرد سازمانها در منع ورود ارباب رجوع بدحجاب	۷,۷	۱۱,۱	۵۲,۳	۱۳,۴	۸,۹	۶,۶
عملکرد سازمانها در انجام امور افراد بدحجاب	۱۱,۲	۱۵,۵	۳۶,۶	۱۸,۸	۱۱,۲	۶,۷
فرق گذاشتن کارکنان بین مراجعین با حجاب و بدحجاب	۱۵,۵	۲۱,۲	۳۳,۳	۱۸,۹	۸,۹	۲,۲

نتایج جدول شماره چهار نشان می دهد که نقطه نظرات مراجعه کنندگان به دانشگاه علوم پزشکی کرمان به شرح زیر می باشد: ۳۷,۸ درصد پاسخگویان معتقدند که پوشش مو و بدن خانمها در سازمان تا حدودی خوب و کامل است یعنی حالت معمولی دارد. ۱۶,۶ درصد معتقدند که این پوشش خیلی زیاد است و تنها ۳,۴ درصد معتقدند که این پوشش خیلی کم است. یک و یک دهم درصد اصلاً آن را مناسب نمی دانند. ۴۲ درصد معتقدند پوشش مردان در این سازمان تا حدودی منطبق بر موازین شرعی است. ۲۹ درصد این انطباق را زیاد و ۲۰ درصد آن را خیلی زیاد برآورد کرده اند. ۲,۳ درصد این انطباق را در سطح خیلی کم ارزیابی کرده اند. ۱,۱ درصد هیچ گونه انطباقی مشاهده نکرده اند. در مورد پوشش خانمها در این سازمان، ۳۸,۸ درصد معتقدند تا حدودی، ۳۳,۵ درصد زیاد و ۲۰ درصد خیلی زیاد این پوشش با موازین شرعی تطابق دارد. هیچ کس پوشش خانمها در این سازمان را بدون انطباق با موازین دینی ارزیابی نکرده است ۲۱ درصد افراد معتقدند که برخورد مردان در این سازمان با ارباب رجوع خانم بسیار زیاد مطابق موازین شرعی است و تنها ۱,۱

درصد این انطباق را خیلی کم ارزیابی کرده‌اند. ۴۵,۶ درصد معتقدند این انطباق تا حدودی وجود دارد. در مورد نگرش نسبت به برخورد کارکنان زن با ارباب رجوع مرد بر حسب موازین اسلامی باید گفت که ۴۰ درصد معتقدند این انطباق تا حدودی وجود دارد. ۳۱ درصد آن را زیاد و ۲۰ درصد آن را خیلی زیاد میدانند. ۷,۹ درصد آن را کم ارزیابی کرده‌اند و هیچ کس ارزیابی کاملاً نامطلوب و منفی از این مسأله نداشته است.

در مورد نگرش نسبت به برخورد کارکنان مرد با همکاران زن بر طبق موازین شرعی باید گفت که ۳۶,۷ درصد این انطباق را تا حدودی موجود میدانند. ۲۱,۲ درصد آن را زیاد و ۱۷,۷ درصد خیلی زیاد میدانند. ۱۷,۷ درصد این انطباق را کم و ۵,۵ درصد آن را خیلی کم ارزیابی کرده‌اند.

جدول فوق در مورد نگرش نسبت به برخورد کارکنان زن با همکاران مرد بر طبق موازین شرعی می‌باشد و نشان می‌دهد که ۴۳,۳ درصد پاسخگویان معتقدند این انطباق تا حدودی وجود دارد. ۲۹ درصد آن را زیاد و ۲۰ درصد آن را خیلی زیاد میدانند؛ و تنها ۵,۵ درصد معتقدند این انطباق به میزان کمی وجود دارد.

۵۲,۳ درصد افراد عملکرد سازمان در مورد منع ورود افراد بدحجاب به سازمان را تا حدی مطلوب ارزیابی کرده‌اند. ۱۱,۱ درصد آن را در حد خوبی میدانند و ۶,۶ درصد آن را کاملاً نامطلوب ارزیابی کرده‌اند.

۳۶,۶ درصد افراد معتقدند سازمان مزبور عملکرد نسبتاً مطلوبی در انجام امور افراد بدحجاب دارد و ۶,۷ درصد آن را خیلی نامطلوب ارزیابی کرده‌اند. با تحلیل سوال باز مشخص شد که اکثر افراد معتقدند سازمان باید دقت بیشتری در ارائه خدمات به افراد بدحجاب داشته باشد.

۳۳,۳ درصد افراد اظهار داشته‌اند که این سازمان بین ارباب رجوع با پوشش‌های متفاوت تا حدی تفاوت قائل می‌شود. ۱۵,۵ درصد معتقدند این تفاوت گذاری بسیار زیاد است و ۲۱,۲ درصد میزان آن را زیاد ارزیابی کرده‌اند. ۲,۲ درصد معتقدند چنین تفاوت گذاری وجود ندارد.

بحث و نتیجه گیری

این پژوهش به بررسی دیدگاه شهروندان کرمانی نسبت به وضعیت حجاب و عفاف در سازمان‌های دولتی شهر کرمان اختصاص یافته بود که خلاصه‌ای از نتایج در اینجا ذکر می‌گردد:

۴۲ درصد از پاسخگویان تا حدودی (نه کم نه زیاد) به ادارات و سازمان‌های دولتی مراجعه داشته‌اند؛ و ۷,۸ درصد آن‌ها (کم‌ترین نسبت) خیلی زیاد به سازمان‌ها مراجعه کرده بودند.

۴۴ درصد پاسخگویان معتقدند که پوشش مو و بدن خانم‌ها در سازمان‌ها تا حدودی خوب و کامل است یعنی حالت معمولی دارد. ۲۳,۵ درصد معتقدند که این پوشش خیلی زیاد است و تنها یک درصد معتقدند که این پوشش اصلاً کافی نیست

۳۹ درصد پاسخگویان معتقدند که پوشش مردان کارمند تا حدودی مطابق موازین شرعی می‌باشد. ۳۳,۲ درصد معتقدند این تطابق زیاد است و ۴,۵ درصد معتقدند خیلی کم است. هیچ پاسخگویی گزینه اصلاً را انتخاب نکرده است.

در مورد تطابق پوشش خانم‌های کارمند با موازین شرعی، ۳۸،۸ درصد معتقدند این تطابق تا حدودی رخ داده است. ۳۰،۵ درصد معتقدند این تطابق زیاد و ۱۴،۴ درصد معتقدند خیلی زیاد است. تنها ۳،۵ درصد آن را خیلی کم ارزیابی کرده‌اند. هیچ پاسخگویی گزینه اصلاً را انتخاب نکرده است. ۲۰ درصد پاسخگویان معتقدند برخورد کارکنان مرد با ارباب رجوع زن تا حدودی بر اساس موازین شرعی است. ۱۸،۵ درصد آن را زیاد و ۱۱،۸ درصد آن را خیلی زیاد ارزیابی کرده‌اند. ۶،۵ درصد میزان آن را کم میدانند و یک درصد معتقدند اصلاً این تطابق وجود ندارد. در خصوص نگرش نسبت به برخورد کارکنان زن با ارباب رجوع مرد بر حسب موازین اسلامی باید گفت که ۳۹،۲ درصد تا حدودی آن را مطابق میدانند. ۳۳ درصد آن را زیاد، ۱۱،۵ درصد خیلی زیاد و ۶،۲ درصد آن را خیلی کم ارزیابی کرده‌اند. فقط ۰،۲ درصد هیچ تطابقی را در این بین مشاهده نکرده‌اند.

در خصوص نگرش نسبت به برخورد کارکنان مرد با همکاران زن بر طبق موازین شرعی باید گفت که ۴۲ درصد معتقدند که این تطابق تا حدودی وجود دارد ۲۲ درصد آن را زیاد و ۱۰،۵ درصد آن را خیلی زیاد ارزیابی کرده‌اند. در حالی که ۱۱،۵ درصد آن را خیلی کم و ۱،۵ درصد آن را اصلاً ارزیابی کرده‌اند. در مورد نگرش نسبت به برخورد کارکنان زن با همکاران مرد بر طبق موازین شرعی باید گفت که ۴۵ درصد پاسخگویان تا حدودی به این انطباق باور دارند. ۲۳،۸ درصد پاسخگویان معتقدند که این برخوردها تا حد زیادی منطبق بر موازین شرعی است. ۱۱ درصد معتقدند خیلی زیاد و ۸،۸ درصد معتقدند خیلی کم است.

۲۸،۲ درصد پاسخگویان نگرش نسبت به عملکرد سازمان‌ها در منبع ورود ارباب رجوع بدحجاب ارزیابی نسبتاً مطلوبی داشته‌اند. ۲۱،۲ درصد ارزیابی خیلی نامطلوب و ۲۰،۲ درصد ارزیابی مطلوب داشته‌اند. ۶،۸ درصد ارزیابی کاملاً نامطلوب از این امر داشته‌اند. ۱۴،۸ درصد کاملاً بد و ۱۷،۲ درصد آن را بد ارزیابی کرده‌اند. بر اساس تحلیل سوال بازی که در همین خصوص مطرح گردید باید گفت که از نظر اکثر پاسخگویان باید برخورد جدی‌تر اما ملایم و منطبق با رأفت و ادب فرهنگ ایرانی - اسلامی صورت پذیرد.

۳۲،۲ درصد پاسخگویان معتقد بودند که در سازمان‌ها تا حدودی بین مراجعین بدحجاب و با حجاب فرق و تفاوت گذاشته می‌شود. ۱۸ درصد این تفاوت را کم و ۱۴،۵ درصد آن را خیلی کم ارزیابی کرده‌اند. در حالی که ۱۴،۸ درصد آن را زیاد و ۸،۵ درصد، خیلی زیاد ارزیابی نموده‌اند. ۱۲،۵ درصد معتقدند که اصلاً تفاوتی بین این دو گروه گذاشته نمی‌شود. با تحلیل سوال باز به این نتیجه رسیدیم که از نظر اکثر پاسخگویان، در سازمان‌ها مراجعین بد پوشش در اولویت قرار نمی‌گیرند.

لازم به ذکر است که این پژوهش در مورد چرایی، چیستی، اخلاقی بودن یا نبودن، بر حق بودن دولت در شکل دهی به فرهنگ حجاب و عفاف و استانداردهای کمیت و کیفیت نمی‌باشد بلکه مسأله اصلی چگونگی ایفای نقش حکومت در

شکل دهی به فرهنگ حجاب و عفاف می‌باشد به همین لحاظ به ارزیابی شهروندان از میزان رعایت حجاب و عفاف توسط سازمان‌های دولتی به عنوان کارگزاران حکومتی پرداخته شده است.

رعایت حجاب و عفاف مانند هر پدیده اجتماعی و فرهنگی دیگر محصول تاریخ دیرپای نهادهای اولیه هر جامعه‌ای است. اولین نهاد موثر در این حوزه خانواده می‌باشد، خانواده وظایف متعددی به عهده دارد از جمله آموزش و اجتماعی کردن نسل جدید. نحوه پوشش و نحوه تعامل با دیگر اعضای جامعه بر اساس الگوهای ارایه شده در خانواده آموخته می‌شود. بنابراین چگونگی عملکرد خانواده در حوزه حجاب و عفاف نقش مهمی در رفتارهای نسل تربیت شده توسط خانواده دارد. نهاد دین، وظایف متعددی مانند ایجاد مبانی اخلاقی و ارزشی، تقویت انسجام بین افراد، ایجاد همبستگی در جامعه و تقویت ارزش‌های انسانی بر عهده دارد. بنابراین پایه گذاری، تقویت و استمرار رفتارهای عفیفاً و نحوه پوشش تا حد زیادی به شیوه انجام وظیفه این نهاد مربوط است.

نهاد اقتصاد، با هر نوع گرایش ایدئولوژیک تولید، توزیع و مصرف کالاها و خدمات را به عهده دارد. این نهاد با تعیین ترکیب این سه فعالیت می‌تواند حجاب و عفاف در جامعه تعریف و باز تعریف نماید. مثلاً نظام اقتصاد سرمایه داری با هدف کسب سود هر چه بیشتر می‌تواند حدود حجاب و عفاف را تا حد زیادی تخریب نماید.

نهاد آموزش، افزایش سطح آگاهی، کمک به اجتماعی شدن افراد، ایجاد تحول در جامعه از طریق تحقیق و پژوهش، انتقال میراث فرهنگی و آماده سازی اعضای جامعه برای ایفای نقش در ارکان مختلف جامعه. بر این اساس شیوه پوشش اعضای جامعه و همچنین رعایت مرزها و حدود رفتاری از طریق نهاد آموزش قابل آموزش و انتقال می‌باشد.

نهاد سیاست، اعمال قدرت قانونی، نهادینه سازی هنجارها از طریق تصویب قوانین، ایجاد نظم، و...از جمله کارکردهای این نهاد می‌باشد؛ لذا نهاد حکومت هم نقش مهمی در تثبیت هنجارهای اجتماعی از طریق تصویب قوانین دارد. این هنجارها می‌تواند در خصوص شیوه پوشش هم باشد.

عدم تعادل بین این نهادها بر روی یک پدیده فرهنگی یا اجتماعی می‌تواند مخرب و ناتوان کننده باشد. مثلاً در حوزه حجاب اگر نهاد مذهب به شیوه‌ای رفتار نماید و چهار نهاد دیگر به شیوه‌ای دیگر عمل نمایند، در اصل یک انسجام رفتاری به وجود نمی‌آید و در دراز مدت فرد را دچار تعارض می‌نماید.

ساز و کارهای متعددی در جامعه برای نهادینه سازی حجاب و عفاف وجود دارد. در این پژوهش سعی بر آن بوده که نقش نهاد حکومت که به نوعی با نهاد مذهب عجین شده است بررسی شود زیرا عملاً مصوبه ۴۲۷ شورای عالی انقلاب فرهنگی در حوزه نهاد سیاست به تصویب رسیده و در این حوزه نیز اجرایی می‌شود.

برای تحقق حجاب و عفاف در جامعه سه ساز و کار مهم وجود دارد. سازوکارهای شناختی، هنجاری و اجباری. ساز و کار شناختی، از شتاب کم ولی ثبات بیشتری برخوردار است. این مکانیزم می‌تواند حجاب را به امری عادی، دائمی و پذیرفته شده تبدیل نماید. مکانیزم‌های هنجاری از شتاب و ثبات متوسطی برخوردارند و موجب تعهد به حجاب می‌شوند. مکانیزم‌های اجباری از شتاب و سرعت زیاد و ثبات کم برخوردارند. پیامدهای کاربرد هر یک از این مکانیزم‌ها متفاوت است: مکانیزم شناختی به مسلم و بدیهی فرض کردن حجاب استاندارد منجر می‌شود، مکانیزم هنجاری به تعهد به

حجاب استاندارد و مکانیزم اجباری به مقاومت در برابر حجاب استاندارد منجر خواهد شد. در اینجا لازم است به کارکرد اجبار در کنترل و نهادینه کردن دقت شود. اجبار در مراحل اولیه بیشتر حالت کنترلی دارد ولی پس از مدتی در صورت وجود مکانیزم‌های شناختی و هنجاری به درونی شدن در فرد منجر می‌شود. یعنی چون فرد از وجود عامل کنترل در جامعه آگاه است سعی می‌کند به خود کنترلی روی بیاورد. در این حالت مرکز کنترل فرد از بیرون به درون انتقال می‌یابد. وقتی گفته می‌شود حجاب نهادینه شده است به عبارتی گفته می‌شود که نحوه رعایت حجاب تحت کنترل جامعه در آمده است. با این مباحث می‌توان نتیجه گرفت که شورای انقلاب فرهنگی با ابلاغ مصوبه ۴۲۷ سعی کرده است که سه ساز و کار شناختی، هنجاری و اجباری را با هم ترکیب نماید. البته وزن بیشتر در این مصوبه به ساز و کارهای شناختی و هنجاری داده شده است.

این پژوهش نشان داد که از نظر پاسخگویان بخش عمده‌ای از کارکنان سازمان‌های درگیر در این مصوبه هنجار حجاب و عفاف را رعایت می‌نمایند، لذا برنامه ریزان می‌توانند با استفاده از ساز و کار هنجاری به امر ترویج حجاب و عفاف کمک نمایند. یکی از عوامل مهم در ساز و کار هنجاری تغییر رفتار، استفاده از پاداش و تنبیه است. نتایج این پژوهش نشان داد که هم مصوبه و هم مجریان مصوبه در سازمان‌ها توجه نسبتاً کمی به تشویق و پاداش افراد موفق در این حوزه نموده‌اند؛ لذا این بخش باید مورد توجه جدی‌تر قرار گیرد.

منابع:

- اکبری، محمدرضا، (۱۳۷۷) تحلیلی نو و عملی از حجاب در عصر حاضر، پیام عترت، چاپ چهارم.
- سیدجوادین، سید رضا؛ (۱۳۸۶) نظریه‌های مدیریت و سازمان، نگاه دانش، جلد دوم.
- عمید، حسن. (۱۳۶۷) فرهنگ عمید. تهران: امیر کبیر.
- غفاری، فرزانه، (۱۳۸۸) پوشش اجتماعی زنان و مردان از نگاه قرآن و سنت، در کتاب مفهوم، حجاب در ادیان الهی، محمد جواد جاوید، پژوهشکده مطالعات اجتماعی و فرهنگی.
- معین، محمد. (۱۳۷۹) فرهنگ فارسی. تهران: امیر کبیر، ج ۱.
- میر سپاسی، ناصر؛ (۱۳۸۱) مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، تهران، میر، چاپ بیست و یکم.