

## صف، علل و آثار آن (براساس تفکر طراحی محور)<sup>۱</sup>

تهیه و تدوین : سعیده خادمی

دانشجوی دوره دکترای مدیریت کسب و کار سازمان مدیریت صنعتی شیراز

چکیده:

امروزه زمان مفید بسیاری از مردم ایران در صف های طولانی استفاده از کالا و خدمات سپری می شود که نه تنها موجب می شود بخش زیادی از وقت و انرژی هدر رود بلکه موجب پایین آمدن آستانه تحمل و خستگی افراد می شود .

این کار تحقیقی حکایتی از زندگی روزمره ایرانیانی است که ترکیب رفتارهای متفاوت آنان مشکلاتی را ایجاد می کند که صدمه های فراوانی بر روح و روان آنها وارد کرده و موجب می شود به جای توجه به عرض زندگی همواره به طول زندگی می اندیشند و خیلی زودتر از خط پایان به زندگی خود پایان می بخشند. حکایت صف های طولانی که ایجاد خستگی و فرسودگی را به همراه می آورد. اما واقعا علت چیست؟ چرا با گذشت سالها از صف های طولانی دهه ۶۰ و با پیشرفت بسیاری در حوزه تکنولوژی هنوز هم صف می تواند به عنوان مشکلات روز در حوزه های مختلف مورد توجه قرار گیرد.

برای یافتن دلایل این مساله مراحل زیر انجام گرفت:

شهر را به سه منطقه از لحاظ فرهنگی و اقتصادی تقسیم کردیم که با توجه به محدودیت های تحقیق و همچنین شرایط خاص ، نتایج بدست آمده حاصل سطوح متوسط می باشد. ( سطح یک : مکان هایی از شهر که شمال شهر نام گرفته و به لحاظ مالی و فرهنگی در سطح بالایی هستند، سطح دو: مکان هایی

<sup>۱</sup> مطالب جمع آوری شده به هیچ وجه بعد سیاسی نداشته تنها مباحث اجتماعی را به گونه ای دقیق تر بررسی می کند . به امید آنکه مورد استفاده واقع شود.

## به نام یگانه بی همتا

از شهر که مرکز شهر می باشد و به لحاظ مالی و فرهنگی در سطح متوسط هستند و سطح سه : مکان هایی از شهر که پایین شهر بوده و به لحاظ مالی و فرهنگی ضعیف هستند )<sup>۲</sup>

۱. در کنار افراد در صف های طولانی قرار گرفتیم و سعی کردیم از دور و نزدیک شاهد رفتارها و حرف هایشان باشیم.

۲. از نتایج کسب شده عواملی را استخراج کرده و به عنوان چالش پیش رو بررسی نمودیم.

۳. چالش ها را دوباره به محیط ها بردیم و از هر دو طرف سرویس دهندگان و سرویس گیرندگان علت ها و راهکارها را جویا شدیم.

۴. مدلسازی انجام دادیم و در نهایت از تحقیق های انجام شده در این راستا به عنوان تست استفاده نمودیم.

در نتیجه این بررسی تاثیر نتایج آموزش و تغییر نگرش و به تبع آن فرهنگ قابل مشاهده بود.

سعیده خادمی

<sup>۲</sup> این تحقیق حاصل یک ماه همراهی مستمر و کسب نتایج از افراد در سنین مختلف با سطح تحصیلات متفاوت می باشد . لیکن محقق اعتقاد دارد در صورت انجام هرگونه کار علمی متمرکز می بایست نمونه های بیشتری در زمان های متوالی انتخاب و بررسی شود.