



## ارتقاء بهره‌وری در حکمرانی اسلامی توسط مدل کاهش بطالت اجتماعی در سازمان‌های دورکار

محسن قدیری نژادیان<sup>۱</sup>

کرم‌الله دانشفرد<sup>۲</sup>

رضا نجف‌بگی<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۲/۱۲/۱۴ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۳/۰۳/۱۵

### چکیده:

تحقق حکمرانی اسلامی در نظام جمهوری اسلامی ایران نیازمند دولتی بهره‌ور است که نهادها و سازمان‌ها در آن همزمان با افزایش استفاده از زیرساخت‌های تکنولوژیک، به کاهش رفتارهای ضد بهره‌وری همچون بطالت اجتماعی مبادرت ورزند. لذا این پژوهش با هدف ارتقاء بهره‌وری در حکمرانی اسلامی توسط مدل کاهش بطالت اجتماعی در سازمان‌های دورکار انجام شد. پژوهش از منظر نوع توصیفی و از منظر روش‌شناسی کاربردی بوده و با استفاده از روش آمیخته به انجام رسید که در بخش کیفی از تحلیل محتوا مصاحبه با ۲۰ نفر از خبرگان دانشگاهی و سازمانی و در بخش کمی از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM) و پرسشنامه استفاده شد. جامعه آماری بخش کمی، کارشناسان شرکت خدمات انفورماتیک بازوی فناوری بانک مرکزی بودند. در تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی از نرم‌افزار Maxqda و در بخش کمی از نرم‌افزارهای SPSS و PLS و تحلیل مسیر، رگرسیون و معادلات ساختاری استفاده شد. تحلیل داده‌های کیفی و کمی پژوهش دستیابی به ۵ بعد سازمانی، رفتاری، نظام‌های مدیریتی، فرهنگی و اهداف/استراتژی بود. بهره‌گیری از نتایج مدل اکتشافی این پژوهش می‌تواند منتج به تحقق کاهش بطالت اجتماعی در سازمان‌های دورکار شده و در عین حال افزایش بهره‌وری که یکی از الزامات حکمرانی اسلامی است را محقق سازد.

### کلمات کلیدی

بطالت اجتماعی، بهره‌وری، حکمرانی اسلامی، سازمان‌های دورکار، بیانیه گام دوم انقلاب

۱- دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

m.ghadirinejadian@srbiau.ac.ir

۲- استاد، گروه مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول) daneshfard@srbiau.ac.ir

۳- استاد، گروه مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. r.najfbagy@srbiau.ac.ir

امروزه منابع انسانی به عنوان مهم ترین و با ارزش ترین منبع در موفقیت سازمان ها شناخته می شوند به طوری که سازمان ها، تلاش گسترده ای را برای بهبود شرایط کارکنان و تقویت عملکرد و انگیزه آنان انجام می دهند. در این مسیر موانع و چالش های بسیاری هم وجود دارد که به طور مستقیم منجر به کاهش کارایی و اثربخشی کارکنان به ویژه در قالب گروهی می شود. این چالش ها تبعات منفی زیادی را برای سازمان ها به به دنبال دارد که کمترین آن از بین رفتن تعهدات در گروه های کاری است (پرایس و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰: ۱۳۶). از سویی در سازمان های دولتی در ایران شاهد پایین بودن ساعات کار مفید کارکنان هستیم، به طوریکه بر طبق آمار ساعت کار مفید در ادارات ۲۲ دقیقه در روز می باشد. متأسفانه بحث بطالت اجتماعی در بسیاری از سازمان های دولتی در ایران قابل مشاهده است و این امر منجر به کاهش عملکرد سازمانها شده است، چراکه کارایی و اثربخشی سازمانها با کارایی و اثربخشی نیروی انسانی آنها وابستگی مستقیمی دارد (طاهری، ۱۴۰۱). به همین خاطر، یکی از مهم ترین دغدغه های سازمان های دورکار در جوامع امروزی مشکلات و مسائل اخلاقی در محیط کار است. نمودهایی چون گریز از محل کار، بی انگیزگی، اتلاف وقت در محل کار، بهره وری پایین، پایین بودن ساعات کار مفید و سرگردانی ارباب رجوع در مراجعه به سازمان ها و ادارات، ارتشاء، چاپلوسی، تهمت و افتراء و رفتارهای انحرافی نشان از ضعف اخلاق در جامعه سازمانی دارد. در سازمان های دولتی و وابسته به دولت نیز موضوع اخلاق سازمانی حائز اهمیت است. چرا که نتایج تحقیقات بیانگر آن است که ضعف اخلاق سازمانی موجب کمرنگ شدن حس مسئولیت پذیری در سازمان، کاهش بهره وری و افزایش هزینه های سازمانی شده و تسهیل گر گسترش رفتار غیر اخلاقی در سازمان خواهد شد. بسیاری از این رفتارهای غیر اخلاقی و مسائل و مشکلات مربوط به آنان در محیط کاری تحت عنوان بطالت اجتماعی معرفی می شود (طاهری و همکاران، ۱۳۹۹: ۱۰۹). محیط جدید و جوامع شهری و سازمانی کنونی، زمان تقویت همدیگر در سطوح مختلف سازمانی اعم از گروهی و فردی است. افراد سازمان همیشه با گروه هایی در ارتباط هستند تا در کنار فناوری اطلاعات به اهداف تعیین شده توسط سازمان دست یابند که می توانند به صورت مجازی به انجام کارها کمک کنند. با وجود گروه های کاری و با حمایت از پیشرفت های تکنولوژیکی، انتظار می رود که نتایج عملکرد حداکثر همواره حداکثر بماند، اما متأسفانه، در دهه های اخیر بطالت اجتماعی در مطالعات تجربی پدیده ای است که اغلب در گروه ها رخ می دهد، در حالیکه می توان آن را کاهش و یا حذف کرد (سپاردی و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۲۱: ۱۸۱). از طرفی، سازمان ها اقدامات گسترده ای را برای افزایش بهره وری و کارایی عملیاتی انجام می دهند که در نهایت منجر به ایجاد پایداری در رشد و عملکرد سازمان ها می شود. ایجاد گروه ها در بین کارکنان می تواند عملکرد مثبت و هم افزایی فعالیت ها را ایجاد

## ارتقاء بهره‌وری در حکمرانی اسلامی توسط مدل... / قدیری نژادیان، دانشفرد، نجف‌بیگی

کند و منجر به بهره‌وری بهتر از نتایج شود، زیرا حمایت و انگیزه کارکنان در طول انجام یک فعالیت وجود دارد، اما مطالعات متعدد نشان می‌دهد که کارکنان شرکت‌کننده در فعالیت‌های گروهی کمتر به آنها کمک می‌کنند. در گروه‌ها هم تلاش‌هایی وجود دارند که منجر به ایجاد تاخیر انداختن فرآیند توسط گروه و در نهایت تأثیر بر بهره‌وری سازمان می‌شود (آفالی<sup>۳</sup>، ۲۰۲۰: ۱۶). بطالت اجتماعی اشاره به وضعیتی دارد که سهم افراد در رضایت مشترک گروهی قابل محاسبه و اندازه‌گیری نیست؛ از این رو، افراد تلاش کمتری [در ایفای نقش] می‌کنند. با توجه به شناخت نسبی بطالت اجتماعی، توجه به فعالیت‌های اجتماعی می‌تواند گرایش‌ها و استعداد‌های فردی را بهبود بخشد. جوامعی که به فکر بهبود وضعیت فعلی و تدارک آینده‌ای بهتر برای خود هستند، به اوقات فراغت به ویژه در گروه سنی نوجوانان توجه می‌کنند، زیرا این افراد به عنوان افرادی پرنرژی و با استعداد و آینده‌های بالقوه جامعه هستند (نعیمی، ۲۰۲۲). بطالت اجتماعی پدیده‌ای متداول است اما معمولاً مورد غفلت سازمان‌ها قرار می‌گیرد که می‌تواند باعث از دست رفتن بهره‌وری شود. مطالعات گذشته نشان می‌دهد که تقریباً در همه گروه‌ها مقداری از بطالت اجتماعی وجود دارد. فردی دارای خصوصیت بطالت اجتماعی به عنوان فردی تعریف می‌شود که به دلیل شرایط یا انگیزه تلاش زیادی نمی‌کند. این پدیده در شرایطی اتفاق می‌افتد که افراد زیاد احتمالاً کارها را به شکل متناسب در گروه یا تیم به عهده نمی‌گیرند (طاهری و غلامی، ۱۴۰۰: ۱۱۱). باید توجه داشت که در سال‌های اخیر مباحث جدی حول محور امکان توسعه روش‌های کار از دور بر مبنای کاربرد زیاد ارتباطات از راه دور و تکنولوژی‌های ارتباطی و اطلاعاتی مطرح شده که می‌تواند به صورت عام برای جامعه و به صورت خاص برای سازمان‌ها مورد استفاده قرار گیرد. اتحادیه اروپا از دورکاری به عنوان وسیله‌ای برای کاهش ازدحام و ترافیک حمایت می‌کند و فرصت‌های استخدام در این زمینه را فراهم می‌نماید. دورکاری موجب ایجاد ساعات کاری منعطف‌تر و رفت و آمد کمتر برای کارکنان شده و بهره‌وری را نیز افزایش داده است (الوانی و همکاران، ۱۳۹۷: ۳۹). همزمان با موج پاندمی کرونا در سال‌های اخیر، ایجاد سازوکارهای دورکاری در سازمان‌ها به عنوان یک الزام در سطح کلان کشور مطرح شد. هر چند که تجارب دورکاری در کشورهای متعددی وجود داشته ولیکن کشور ایران و سازمان‌های آن از این زیرساخت که خود مستلزم ایجاد راهکارهای فناورانه می‌باشد؛ کم‌بهره بوده‌اند. دورکاری می‌تواند بدوای بطالت اجتماعی را در کارکنان سازمان را افزایش داده و نتیجتاً کاهش بهره‌وری کارکنان سازمان را به همراه داشته باشد. موارد یاد شده ضرورت توجه هر چه بیشتر به حوزه بطالت اجتماعی علی‌الخصوص در سازمان‌های دورکار را آشکار می‌نماید. به صورت کلی مسئله اساسی توجه به این امر است که بنا بر ضرورت‌های جدید جوامع و سازمان‌ها من جمله همه‌گیری کرونا، دشواری در دسترسی به نیروی کار در جغرافیای خاص و مشخص، افزایش هزینه‌های سازمانی در خصوص تأمین فضای کار و سایر هزینه‌های سربار و لزوم

## فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی، دوره ۴، شماره ۱۴، تابستان ۱۴۰۳

چابک‌سازی فرایندها لاجرم ساختارهای دورکاری در سازمان‌ها تسری می‌یابد و به تبع آن مسئله بطالت اجتماعی به عنوان یکی از آسیب‌های جدی سازمانی دامن‌گیر سازمان‌ها خواهد بود که نتایجی چون کاهش بهره‌وری کارکنان را به دنبال خواهد داشت. طی اعلام سازمان همکاری اقتصادی و توسعه<sup>۴</sup> در همه کشورهای یافته است، اگرچه میزان افزایش بسیار متفاوت است. در استرالیا، فرانسه و بریتانیا، ۴۷ درصد از کارمندان در طول قرنطینه در سال ۲۰۲۰ از راه دور کار می‌کردند. در ژاپن، که قرنطینه سراسری ایجاد نکرد، نرخ دورکاری بین دسامبر ۲۰۱۹ تا مه ۲۰۲۰ از ۱۰ درصد به ۲۸ درصد افزایش یافت. صنایع دیجیتال محور از جمله خدمات اطلاعات و ارتباطات، خدمات حرفه‌ای، علمی و فنی و همچنین خدمات مالی، بالاترین نرخ دورکاری را در طول همه‌گیری به دست آوردند. به طور متوسط بیش از ۵۰ درصد از کارکنان این صنایع دورکار شدند. در شرکت خدمات انفورماتیک که جامعه آماری این پژوهش را نیز در بردارد نرخ کارکنان دورکار متناسب با موج‌های ویروس کرونا تغییر کرده و بین ۳۰ تا ۷۰ درصد متغییر بوده است. لذا عدم توجه به این سیر و عدم ارائه راهکارهای بازدارنده می‌تواند سازمان‌ها را با مخاطرات جدی تا مرز فروپاشی مواجه سازد. مشکل اصلی نحوه ایجاد تعادل در کاهش هزینه‌ها از طریق ایجاد سازوکارهای دورکاری و ترویج مفهوم سازمان دورکار در کشور از یک‌سو و ایجاد ابزارهای کنترلی برای کاهش اثرات سوء دورکاری و رفتارهای ضدبهره‌ور در کارکنان همچون بطالت اجتماعی و در نهایت حفظ و یا حتی افزایش خروجی و بهره‌وری کارکنان در شرایط دورکاری می‌باشد (تاک<sup>۵</sup>، ۲۰۲۰: ۵۹). علاوه بر این، بررسی مطالعات پیشین در زمینه بطالت اجتماعی گویای این مطلب است که مطالعات انجام گرفته پیشین که در پیشینه پژوهش به آنها اشاره خواهد شد بیشتر به دنبال یافتن اثرات بطالت اجتماعی بر متغیرهای دیگر و یا یافتن ارتباط بطالت اجتماعی با متغیرهای دیگر است. همچنین بیشتر مطالعات انجام گرفته در این حوزه با کمک روش‌های کمی پژوهش انجام گرفته است و پژوهش‌های صرفاً کمی نمی‌توانند به طور کامل مساله بطالت اجتماعی را پوشش دهند. لذا، انجام این پژوهش با رویکرد آمیخته (کیفی - کمی) می‌تواند از جنبه نظری خلاءهای پژوهش‌های کمی را تا حد زیادی جبران نماید و با اعتبار بیشتری به ارائه مدل در این زمینه بپردازد.

### **مبانی نظری**

#### **بطالت اجتماعی**

در سال ۱۹۱۳ رینگلمن با بررسی عملکرد اسب‌ها به این نتیجه رسید که قدرت دو اسب زمانی که یک کالسکه را می‌کشند، دو برابر قدرت یک اسب وقتی همین کار را می‌کند، نیست. او دامنه پژوهش خود را به انسان‌ها گسترش داد. وی نیرویی را که چند مرد در کشیدن یک طناب به کار می‌بردند، اندازه‌گیری کرد و

## ارتقاء بهره‌وری در حکمرانی اسلامی توسط مدل... / قدیری نژادیان، دانشفرد، نجف‌بیگی

به نتایج مشابهی دست پیدا کرد. این پدیده در آغاز اثر رینگلمن نام گرفت و بعدها به بطالت اجتماعی شهرت پیدا کرد. واژه بطالت اجتماعی اولین بار توسط لاتانه، ویلیامز و هارکینز در سال ۱۹۷۹ به کار رفت. آنان این واژه را در توصیف پدیده کاهش تلاش افراد در کار (زمانی که در قالب یک گروه همکاری می‌کنند) به کاربردند (شهباز و رستگار، ۱۴۰۰: ۷۲). بطالت اجتماعی تمایل به کاهش تلاش فردی هنگام کار به صورت مستقل در یک محیط جمعی در مقایسه با تلاش فردی است، که هنگام کار به تنهایی یا مستقل در حضور دیگران صرف می‌شود. این امکان وجود دارد که فردی انگیزه داشته باشد که تلاش خود را کاهش دهد تا سرعت کار خود را با همکاران کم کار تطبیق دهد. مهارت در همکاری با بقیه افراد گروه با انجام این کار، نتیجه کار را تعیین می‌کنند. تا زمانی که کاهش تلاش استراتژیک، حفظ سرعت کاری هماهنگ، حفظ احساس امنیت نسبت به محیط کار و کمک به کل گروه در دستیابی به هدف، نباید به عنوان بطالت اجتماعی تلقی شود (ژاو و وانگ، ۲۰۲۱: ۵۱۹). در حین کار جمعی / گروهی، تک تک اعضای گروه ممکن است کار را به سایر اعضا واگذار کنند یا به گونه‌ای عمل کنند که برای خودشان منفعت ایجاد کند. چنین رفتارهای پرخاشگری اجتماعی را می‌توان با بکارگیری سیستم‌های مدیریت دانش موثر در سازمان‌ها آشکار کرد. افراد به دو صورت می‌توانند نقش رفتاری اجتماعی را ایفا کنند: سواران آزاد و مکنده. سواران آزاد کسانی هستند که از نتایج تیمی بهره‌مند می‌شوند، اگرچه کمک کمتری به تکالیف گروهی می‌کنند یا تعهد کمی به اهداف جمعی گروه نشان می‌دهند (ستین‌کایا<sup>۷</sup>، ۲۰۲۲: ۱۱). بطالت اجتماعی زمانی اتفاق می‌افتد که فرد از انجام وظایف محول شده شانه خالی کند، از تلاش‌های دیگران به راحتی بگذرد و در عین حال از مزایای آن بهره‌مند شود. گروهی بر خلاف دیگران اعتقاد دارند که در بطالت اجتماعی افراد با کاهش سهم خود از طریق شانه خالی کردن از وظایف خود و انتقال هزینه به دیگری در حقیقت باعث از دست دادن انگیزه و به دنبال آن رفتار کاهش تلاش می‌شوند (ون و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۲۰: ۱۳۱). دلیل اصلی بطالت اجتماعی این است که افراد در کار تیمی احساس بی‌انگیزگی می‌کنند، زیرا فکر می‌کنند تلاش آنان در نظر گرفته نخواهد شد. فرهنگ بوروکراتیک نیز به بطالت اجتماعی کمک می‌کند. همچنین کارکنان نامرئی و مؤلفه‌های آن، یعنی ترک خدمت مجازی، غفلت از کار، ریاکاری و طفره رفتن از کار بر بطالت اجتماعی در سازمان‌های دولتی تأثیر معنی‌داری دارند (لی و همکاران<sup>۹</sup>، ۲۰۱۹: ۱۸۳). با توجه به شناخت نسبی بطالت اجتماعی، توجه به فعالیت‌های اجتماعی می‌تواند گرایش‌ها و استعداد‌های فردی را بهبود بخشد. جوامعی که به فکر بهبود وضعیت فعلی و تدارک آینده‌ای بهتر برای خود هستند، به اوقات فراغت به ویژه در گروه سنی نوجوانان توجه می‌کنند، زیرا این افراد به عنوان افرادی پرنرژی و با استعداد و آینده‌های بالقوه جامعه هستند. (نائینی و عظیم‌خانی، ۲۰۲۲: ۱۶۸). در سازمان‌های دولتی در ایران شاهد پایین بودن ساعات کار مفید کارکنان هستیم، به طوریکه برطبق آمار ساعت کار مفید

## فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی، دوره ۴، شماره ۱۴، تابستان ۱۴۰۳

در ادوات ۲۲ دقیقه در روز می‌باشد. متأسفانه بحث بطالت اجتماعی در بسیاری از سازمانهای دولتی در ایران قابل مشاهده است و این امر منجر به کاهش عملکرد سازمانها شده است، چراکه کارایی و اثربخشی سازمانها با کارایی و اثربخشی نیروی انسانی آنها وابستگی مستقیمی دارد (طاهری و غلامی، ۱۴۰۱: ۱۱۱۸).

### سازمان‌های دورکار

یکی از ابعاد عصر اطلاعات، تغییرات عمیقی است که در روابط اقتصادی بین افراد، شرکت‌ها و دولت‌ها به وجود آمده، به طوری که پدیده‌ی جدیدی به نام کسب و کار الکترونیک و تجارت الکترونیک را مطرح ساخته و بسیاری از مفاهیم، اصول و تئوری‌های اقتصادی را دگرگون کرده است؛ تا جایی که "اقتصاد مبتنی بر اینترنت" کم‌کم جایگزین واژه‌ی "اقتصاد سنتی" شده است. برای واژه تجارت الکترونیک به علت کاربردها و زمینه‌های بسیار متنوع آن، تعاریف مختلفی بیان شده است. تجارت الکترونیک پدیده‌ای چند رشته‌ای است که از طرفی با پیشرفته‌ترین مفاهیم فن‌آوری و از سوی دیگر با مباحثی مثل بازاریابی و فروش، مباحث مالی و اقتصادی و حقوقی ارتباط دارد. از این رو تعابیر گوناگونی از آن پدید آمده است. طبق تعریف توربان فرایند خرید، فروش یا مبادله کالاها، خدمات یا اطلاعات از طریق شبکه‌های کامپیوتری تجارت الکترونیک نامیده می‌شود (صیدی و همکاران، ۱۴۰۱: ۲۲۷). ظهور اینترنت و اقتصاد شبکه‌ای مبتنی بر آن از تأثیرگذارترین تحولات مربوط به قرن ۲۱ محسوب می‌شود که توانسته است به زندگی مدرن امروزی ارزش به خصوصی بیفزاید. مشاهدات انجام گرفته طی دهه گذشته حاکی از افزایش روند تمایل کاربران به حضور در اینترنت و استفاده از آن در انجام فعالیت‌های روزانه دارد (آغشلوئی و همکاران، ۱۴۰۲: ۱۸۰).

با توجه به مصادیق و تعاریف ارائه شده در بخش دورکاری، سازمان‌های دورکار به سازمان‌هایی اطلاق می‌شود که با استفاده از زیرساخت‌ها و ابزارهای مبتنی بر فناوری اطلاعات و تکنولوژی‌های مربوطه نسبت به ایجاد و بهره‌برداری از سازوکارهای دورکاری مبادرت می‌ورزند. دولت الکترونیک عبارت از کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ارتقاء کارایی، اثر بخشی، شفافیت تبادلات و تعاملات اطلاعاتی میان دولت‌ها و درون دولت. به صورت کلی دولت الکترونیک دارای تعاریف متعددی می‌باشد. به عنوان مثال افریم توربان در کتاب فناوری اطلاعات بیان می‌دارد دولت الکترونیک به این معناست که به‌طور کلی از فناوری اطلاعات و به‌طور ویژه از تجارت الکترونیک برای ارائه‌ی اطلاعات و خدمات به شهروندان، کسب و کارها و کارکنان دولت استفاده گردد. همچنین سازمان همکاری اقتصادی و توسعه (OECD) در تعریفی می‌گوید اصطلاح دولت الکترونیک بر این مفهوم تمرکز دارد که دولت‌ها در همه‌ی حوزه‌های عملکرد و فعالیت خود از ابزارهایی که فناوری اطلاعات و ارتباطات در اختیار آنها قرار می‌دهد استفاده کنند. به‌طور ویژه، ابزارهای شبکه‌سازی که

## ارتقاء بهره‌وری در حکمرانی اسلامی توسط مدل... / قدیری نژادیان، دانشفرد، نجف‌بیگی

اینترنت و تکنولوژی‌های وابسته‌ی آن در اختیار دولت‌ها قرار می‌دهند این توانایی را دارد که ساختار و عملیات دولت‌ها را متحول و دگرگون سازد. برخی تعاریف هم به این نکته توجه کرده‌اند که در دولت الکترونیکی، باید خدمت‌رسانی به مردم به شکل الکترونیکی انجام شود. تا زمانی که مردم مجبور باشند به شکل فیزیکی و حضوری به اداره‌ها و نهادها مراجعه کنند، حتی به فرض این‌که تمام آن اداره‌ها بر پایه‌ی فناوری اطلاعات بنا شده باشند و فعالیت کنند، همچنان نمی‌شود گفت که دولت الکترونیک شکل گرفته است. دولت الکترونیک یک شکل پاسخگویی دولت می‌باشد که بهترین خدمات دولتی را به صورت بلافاصله به شهروندان ارائه می‌دهد و آنها را در فعالیتهای اجتماعی شرکت می‌دهد (قربانی زاده و همکاران، ۱۳۵، ص ۱۳۹۳). دورکاری یکی از اقدامات اصلی سازمان‌ها و شرکت‌ها در سراسر جهان طی همه‌گیری کوید ۱۹ بود که البته پیشتر نیز به دلایل مختلف، اما نه به گستردگی دوران پاندومی انجام می‌شد. در این دوره سازمان‌ها به فراخور مواردی از قبیل سطح فرهنگ و بلوغ سازمانی و همچنین برخورداری از زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات از سازو کارهای دورکاری در سازمان خود بهره بردند. بکارگیری فناوری اطلاعات به مرور زمان بر طراحی و ساختارهای سازمان اثرات شگرفی خواهد گذاشت. بعبارت دیگر با ورود فناوری‌های پیشرفته اطلاعاتی، فرهنگ سازمانی، زندگی کاری، فرایند مدیریت و ... در سازمان دچار تغییر و تحولات اساسی می‌شوند و در بیشتر موارد آثار این تغییرات موجب پویایی هر چه بیشتر ساختارها (و در نهایت منابع انسانی) گردیده است که از آثار این امر می‌توان به کاهش ارتفاع هرم مدیریتی سازمان (کاهش منابع انسانی)، ایجاد هماهنگی در سازمان به واسطه فعالیت تیم‌های فناور محور، افزایش نیروهای دانش‌گرا، افزایش اختیارات و مشارکت کارشناسان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی و بهبود هماهنگی و همکاری اشاره کرد. بهبود هماهنگی و همکاری شاید یکی از بزرگترین ره آوردهای بکارگیری فناوری اطلاعات باشد. استفاده از پست الکترونیکی، ویدئو کنفرانس، تلفنهای اینترنتی و ... هزینه‌های هماهنگی و اطلاع‌رسانی را بسیار پائین آورده و از طرف دیگر سرعت آن را افزایش داده است. لذا بکارگیری فناوری اطلاعات در سازمان‌ها می‌تواند موجب هماهنگی بهتر در تصمیم‌گیری‌ها از یک طرف و بهبود رفتار گروهی از طرف دیگر گردد. (ازراقی، ۶۷، ص ۱۳۸۰). در پژوهشی که در بین کارکنان و مدیران سازمان اسناد و کتابخانه ملی انجام پذیرفت تجارب سازمان از دورکاری در دوران همه‌گیری کرونا در قالب پنج تم اصلی و نوزده تم فرعی منتج از آن‌ها دسته‌بندی گردید. به عبارت دیگر، برای مدیریت دورکاری در زمان بحران کرونا مواجهه صحیح در پنج حیطة اصلی ضروری می‌نمود: ۱. فرهنگ سازمان، ۲. سیستم‌ها و زیرساخت‌های سازمان، ۳. ادراکات، نگرش‌ها و مهارت‌های کارکنان، ۴. متناسب‌سازی سبک‌های مدیریت ۵. استراتژی‌ها و کارکردهای سازمان (ابراهیمی و همکاران، ۱۵۲، ص ۱۳۹۹). همه‌گیری کرونا منجر به تغییرات گسترده‌ای در نحوه کار افراد شده است، از جمله افزایش کار از راه دور و تغییر در پویایی گروه. بطالت اجتماعی

## فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی، دوره ۴، شماره ۱۴، تابستان ۱۴۰۳

پدیده کاهش تلاش فردی در محیط‌های گروهی، به طور گسترده در ادبیات مطالعه شده است، با این حال، کمتر به تأثیرات بالقوه بطالت اجتماعی بر سلامت روان و قصد ترک کار اشاره شده و موارد یاد شده ضرورت توجه هر چه بیشتر به حوزه بطالت اجتماعی علی‌الخصوص در سازمان‌های دورکار را آشکار می‌نماید (الشائر ۱۰ و همکاران، ۲۰۲۳)

### حکمرانی اسلامی

یکی از مباحث بسیار مهم و در عین حال جدید که از دهه ۱۹۸۰ به بعد در ادبیات توسعه مطرح شده موضوع حکمرانی خوب است. این مسئله به ویژه در کشورهای در حال توسعه در راستای استقرار و نهادینه سازی جامعه مدنی در سیاست‌های مربوط به اعطای کمک‌ها از جایگاه ویژه ای برخوردار شده است. از این رو از دغدغه‌های اصلی کشورهای در حال توسعه قرار گرفتن در مسیر توسعه و توسعه یافتگی است. عدم رشد اقتصادی، فقر و فقدان پاسخگویی، فساد و عدم حاکمیت قانون از جمله چالش‌هایی است که این کشورها با آن مواجه اند. از نظر واژه شناسی، حکمرانی به واژه یونانی کوبرمن<sup>۱۱</sup> به معنی هدایت کردن یا اداره کردن بر می‌گردد و توسط افلاطون در رابطه با چگونگی طراحی نظام حکومت<sup>۱۲</sup> استفاده شده است. این اصلاح یونانی قرون وسطی بود که بر همان مفاهیم هدایت کردن، قانون گذاری یا راندن دلالت می‌کند. در اینجا حکمرانی، عمل یا روش حکم راندن و همچنین اداره یا وظیفه حکم راندن است. حکم راندن به معنی حکم فرمایی یا کنترل کردن با استفاده از اختیار و همچنین بودن در حکومت است (نقیبی مفرد، ۱۳۸۹: ۹۹). حکمرانی<sup>۱۳</sup> یک اصطلاح جدید نیست و به صورت علمی و مدون، اولین بار در فرانسه در قرن چهاردهم به معنای "مقر دولت"<sup>۱۴</sup> استفاده شد. این اصطلاح در سال ۱۹۸۹ توسعه بانک جهانی عمومیت بیشتری یافت (بووارد و لوفلر، ۲۰۱۴: ۲۴۰). یکی از مباحث مرتبط با حکمرانی، مفهوم حکمرانی اسلامی است. این مفهوم شیوه و روش اعمال و تنظیم قدرت، سیاستگذاری و اجرای سیاستها برای تحقق حیات طیبه از طریق مشارکت، هم‌افزایی و عملکرد بهینه نظام اسلامی است. اگر نظام اسلامی را دارای سازمان و سیستم بدانیم که سازمان آن ارکان تشکیل دهنده آن باشد، سیستم آن روش و فرایندهای اعمال قدرت و تنظیم روابط بین ارکان این نظام است. در نظام مردم سالار دینی ارکان حکمرانی شامل حاکم اسلامی، مردم، قوای اجرایی، تقنینی، قضایی و نهادهای اقتصادی، سیاسی، فرهنگی، مذهبی، نظامی و امنیتی است. کارآمدی این نظام وابسته به مشارکت جمعی همه ارکان در قدرت و نقش آفرینی به اقتضای وظایف خود است (رضائی و همکاران، ۲۰۱۱: ۱۲۳). حکمرانی اسلامی برای اجرای اهداف کلان و بخشی خود نیازمند منشور "مردمی"، "نهادی" و "حکومتی" است. در منشور مردمی به دنبال حداکثرسازی



## ارتقاء بهره‌وری در حکمرانی اسلامی توسط مدل... / قدیری نژادیان، دانشفرد، نجف‌بیگی

مشارکت مردم و استفاده از نظرات نخبگان در حوزه تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری از یک سو؛ و ایجاد شرایط امر به معروف و نهی از منکر مردم و نهادهای مردمی در حوزه نظارت و کنترل فعالیتها و عملکرد به منظور ارتقای سطح عملکردی حکومت و کاهش فساد و افزایش اعتماد عمومی و مشروعیت نظام از سوی دیگر است. در منشور نهادی بحث افزایش بهره‌وری عقلانیت محور نظام اداری- مدیریتی از طریق شایسته‌سالاری و جابجایی نخبگان بر اساس اخلاق و عقلانیت؛ مشارکت، مشورت و تخصص محوری در سیاست گذاری کلان و بخشی؛ نظارت، اصلاح و پالایش درونی و مبارزه با فساد؛ و مشتری‌مداری و پاسخگویی نظام اداری مطرح است. در منشور حکومتی به دنبال زمینه‌سازی توسعه و تعمیق عقلانیت تهذیب یافته، اخلاق و معنویت‌گرایی دینی و رشد و تعالی و سعادت انسان از یک سو؛ و گسترش برخورداری از زندگی با نشاط، ایمن و سالم، عادلانه، آزاد و کریمانه از سوی دیگر؛ در قالب اهداف کلان حکومتی است (همان، ۱۲۴) دارد. حکمرانی خوب عبارت است از فرایند تدوین و اجرای خطمشی‌های عمومی در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی با مشارکت سازمان‌های جامعه مدنی و با رعایت اصول شفافیت، پاسخگویی و اثربخشی به گونه‌ای که ضمن برآوردن نیازهای اساسی جامعه، به تحقق عدالت، امنیت و توسعه پایدار منابع انسانی و محیط زیست منجر شود (لاک وود، ۲۰۱۰: ۷۵۹). حکمرانی خوب نقشه راهی است که کشورهای مسلط جهان و کشورهای غربی پیش‌روی کشورهای جهان سوم ترسیم کرده‌اند و حرکت روی این نقشه، تأمین و تضمین‌کننده منافع کشورهای مسلط است. در نتیجه حکمرانی خوب نمی‌تواند الگو و برنامه متعالی برای پیشرفت و توسعه جامعه بشری بویژه کشورهای در حال توسعه باشد. در عوض حکمرانی خوب با رویکرد اسلامی که تجلی آن در جمهوری اسلامی و بر قانون اساسی ایران و دستورهای اسلام و مردم سالاری دینی مبتنی است با ظرفیت گسترده می‌تواند پیشرفت و تعالی جامعه بشری را تضمین کند و جایگزین حکمرانی خوب شود؛ چرا که رویکرد حکمرانی خوب جهان‌بینی مادی و در طول و استمرار نوع حکمرانی در غرب در ظرف زمانی ۵۰۰ سال گذشته است. تجربه حکمرانی در غرب در مقاطع مختلف تاریخی، عامل بحران‌های مختلف سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی و نظامی در غرب و جهان پیرامون بوده است. حکمرانی خوب با رویکرد اسلامی می‌تواند عامل پایان دادن به این بحران‌ها باشد (ناظمی، ۱۳۸۷: ۷۶). همچنین حکمرانی خوب به خصوص در حوزه مدیریت دولتی، نقش بی‌بدیلی در توسعه یک کشور دارد. از این رو، مطالعه و بررسی آن بسیار مهم و اثرگذار است. از سویی برخی از مولفه‌های فرهنگ سیاسی، از جمله فرهنگ سیاسی شیعه، تقویت‌کننده عوامل اساسی در ایجاد ساختارهای الزم برای توسعه به شمار می‌رود. پس از وقوع انقلاب اسلامی در ایران، مولفه‌های فرهنگ سیاسی اسلام،

### فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی، دوره ۴، شماره ۱۴، تابستان ۱۴۰۳

روند عدالت خواهی و مشارکت طلبی را تشدید کرده اند (آهنگران، ۱۳۹۷: ۱۳۹). در این بین مدیریت جهادی مقوله ای است همزاد انقلاب اسلامی که آثار مبارک آن در فرازهایی از دوران نهاد جهاد سازندگی ظهور و بروز پیدا کرده است؛ فرآیندی که از دفاع مقدس و خصوصاً ویژگی های برجسته ی آن، ادای تکلیف و هم راستایی با اراده ی الهی در جهت تشکیل، حفظ و تحکیم پایه های حکومتی برآمده از اسلام ناب محمدی بوده است. مدیریت جهادی، یادگاری است گران سنگ از دوران دفاع و حماسه که در آن، تهیه و تجهیز سرمایه های انسانی و مادی و برنامه ریزی فعالیت ها و انجام اقدامات، همه در فضایی برگرفته از آموزه های اصیل دینی صورت می‌گرفته است و مهم ترین ویژگی آن، ذوب اراده ی انسان در اراده ی الهی بوده و البته نماد این امتزاج عاشقانه، فرمانبری آگاهانه از ولی امر یا ولی فقیه زمان است به طوری که در فرماندهی معظم کل قوا در بیانیه گام دوم انقلاب این دوران را الگو و موفق توصیف نموده اند. لذا از مؤلفه های کلیدی مدیریت جهادی، عقل و عشق است. به عبارتی مدیریت جهادی با بهره گیری از ابزار علم و فناوری و هم جهت با اراده ی الهی و بر اساس نقشه ی الهی، به مشیت امور می پردازد. پیروزی انقلاب اسلامی ایران، تجارب نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران در دوران دفاع مقدس و سازندگی روستاها و صدها موفقیت علمی و عملی دیگر در سطح کشور و حتی پیروزی مقاومت حزب الله لبنان در برابر رژیم تا دندان مسلح صهیونیستی، همه بیانگر کارآمدی مدیریت جهادی در عرصه های سنگین و پیچیده است (عظیمی و حدائق ۱۳۸۸: ۸۸) به زعم کارشناسان، مدیریت جهادی مدیریت علمی نیست که بر اساس فرمول ها و قوانین مطرح در دانش مدیریت پایه ریزی شده است. فرق این نوع مدیریت، که از ترکیب اضافی (جهادی یا اسلامی) برخوردار است، با مدیریت مطلق در این است که مبنای آن را نظام ارزشی اسلام می سازد (مرتضوی و عراقی ۱۳۸۸: ۷۶). فرهنگ مدیریت جهادی با مصرفگرایی، اشرافی گری و شیوه های تکنوکراتی که مولود فرهنگ سرمایه داری است مغایرت دارد. نظریه و عملکرد مدیریت جهادی در مرتبه نخست بر جنبه های انسانی سازمان توجه دارد. دستیابی به تمدن اسلامی با تامین اقتصاد به عنوان مقدمه و فرهنگ به عنوان جهت دهنده و همچنین غایت حرکت تمدنی، یک اصل اساسی است که نیازمند تامین عناصری چون عزم ملی و مدیریت جهادی است؛ زیرا زمانی می توان موفقیت و تحقق اهدافی چون اقتصاد سالم و مستقل و شکوفا را در کنار فرهنگ اسلامی به دست آورد که ملت پس از جزم به حقانیت و درستی راه، در مقام عمل، عزم ارادی خود را به نمایش گذارند و این عزم ملی و اراده با یک مدیریت جهادی مدیریت و همراهی شود. از این رو رهبر معظم انقلاب اسلامی، تحقق اهداف مقدم و غایی را در بیانیه گام دوم انقلاب در گرو عزم ملی و مدیریت جهادی دانسته اند.

## ارتقاء بهره‌وری در حکمرانی اسلامی توسط مدل... / قدیری نژادیان، دانشفرد، نجف‌بیگی

### بهره‌وری

بهره‌وری ۱۵ در لغت به معنی قدرت تولید و بارور بودن و مولد بودن به کار رفته و در ادبیات فارسی به بافایده بودن و سود برندگی معنی شده است. در رابطه با تعریف کاربردی بهره‌وری نیز تعاریف مختلفی ارائه شده که برخی از آنها به قرار زیر است :

ماندلا بهره‌وری را چنین تعریف کرده است: بهره‌وری به مفهوم نسبت بازده تولید به واحد منابع مصرف شده است که با یک نسبت مشابه دوره پایه مقایسه شده و به کار می‌رود (احدی نیا، ۱۳۹۴: ۱۴۸). رابطه بین خروجی بارکاری یا میزان کار انجام شده و ورودی میزان منابع در دسترس برای انجام کار را بهره‌وری می‌گویند (هراتی زاده، ۱۳۹۷: ۷۹). بهره‌وری رابطه بین استفاده از عوامل تولید و محصول تولید شده را نشان می‌دهد. به همین خاطر بهره‌وری را ترکیبی از کارایی و اثربخشی می‌دانند (ایران‌زاده، ۱۳۹۵: ۲۱۲). مرکز بهره‌وری ژاپن بهره‌وری را به حداکثر رساندن استفاده از منابع فیزیکی، نیروی انسانی و سایر عوامل به شیوه عامی تعریف می‌کند که منجر به کاهش هزینه‌های تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال و بالا رفتن سطح زندگی همه آحاد جامعه می‌شود (لوکاس، ۲۰۱۴: ۴۹). بهبود اثربخشی بهره‌وری همانند سایر مولفه‌ها و فرآیندهای نرم افزاری سازمانی از الزامات کار سازمانی است که در ذات و خمیرمایه بهره‌وری بهبود نهفته است و مشروعیت بهره‌وری در بهبود و اصلاح آن است. استقرار چرخه مدیریت بهبود بهره‌وری موجب می‌گردد که بهره‌وری به صورت یک فرآیند دائمی ارتقا یابد و مسیر بهره‌وری مشخص و بسترسازیهایی لازم صورت گیرد. حرکت بهره‌وری لازمه رشد و پیشرفت سازمان بوده و به نهادی شدن امر بهبود در نظامهای مختلف سازمانی منجر خواهد شد (سلطانی، ۱۳۹۷: ۳۲). بهره‌وری سازمان‌ها را می‌توان حاصل ضرب دو عامل انگیزش و شایستگی گروه‌های کاری دانست. از بارزترین شاخص‌های ارزیابی بهره‌وری در سازمان و مدیریت آن "بازگشت سرمایه" است که خود این شاخص نیز به عامل مهم تری به نام "کارآمدی افراد" بستگی دارد. بهره‌وری سازمانی، برآیند عواملی مانند ساختار سازمان، دانش، منابع غیر انسانی، موقعیت استراتژیک و فرآیند انسانی می‌باشد (طبری و محمدی، ۱۳۹۷: ۱۳۹). برای استقرار چرخه مدیریت بهبود بهره‌وری در کنار کارهای فرهنگی و فرهنگ سازی باید ساختارهای مناسب و علمی طراحی و اجرا کرد. بعضاً مشاهده می‌شود که در سازمان‌ها افراد زیادی هستند که داوطلب تولید بهره‌وری هستند ولی ساختار مناسبی وجود ندارد که از فکر، توان، استعداد و دلسوزی آنها به شکل معقول و منطقی استفاده شود. براین اساس، سازمان‌ها بایستی به فکر طراحی ساز و کارهای بهره‌ور باشند (ابطحی و کاظمی، ۱۳۹۸: ۱۴۲). مطابق گزارش تهیه شده سازمان ملی بهره‌وری ایران در اردیبهشت ماه ۱۴۰۲، در خصوص وضعیت بهره‌وری ایران به وضوح بیان شده است که ۳۳ دستگاه دولتی، در حوزه بهره‌وری در برنامه ششم توسعه موفق به تحقق هدف نشدند که یکی از آنها بانک

## فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی، دوره ۴، شماره ۱۴، تابستان ۱۴۰۳

مرکزی و بانکداری کشور است. در این گزارش ذکر شده است که در حوزه بهره‌وری بانک مرکزی تنها ۱۲ درصد پیشرفت داشته است (گزارش چکیده وضعیت بهره‌وری در ایران، ۱۴۰۲).

### **بیانیه گام دوم انقلاب**

رهبر انقلاب در بیانیه گام دوم در سرفصل‌ها و توصیه‌هایی اساسی با اشاره به کلیدی بودن بحث اقتصاد تأکید کرده‌اند "اقتصاد قوی، نقطه‌ی قوت و عامل مهم سلطه‌ناپذیری و نفوذناپذیری کشور است و اقتصاد ضعیف، نقطه‌ی ضعف و زمینه‌ساز نفوذ و سلطه و دخالت دشمنان است. فقر و غنا در مادیات و معنویات بشر اثر می‌گذارد، اقتصاد البته هدف جامعه‌ی اسلامی نیست، اما وسیله‌ای است که بدون آن نمی‌توان به هدف‌ها رسید. تأکید بر تقویت اقتصاد مستقل کشور که مبتنی بر تولید انبوه و باکیفیت و توزیع عدالت محور و مصرف به‌اندازه و بی‌اسراف و مناسبات مدیریتی خردمندانه است و در سال‌های اخیر از سوی ایشان بارها تکرار و بر آن تأکید شده، به‌خاطر همین تأثیر شگرفی است که اقتصاد می‌تواند بر زندگی امروز و فردای جامعه بگذارد. مهم‌ترین عیوب، وابستگی اقتصاد به نفت، دولتی بودن بخش‌هایی از اقتصاد که در حیطه‌ی وظایف دولت نیست، نگاه به خارج و نه به توان و ظرفیت داخلی، استفاده‌ی اندک از ظرفیت نیروی انسانی کشور، بودجه‌بندی نامتوازن و سرانجام، عدم ثبات سیاست‌های اجرایی اقتصاد و عدم رعایت اولویت‌ها و وجود هزینه‌های زائد و حتی مسرفانه در بخش‌هایی از دستگاه‌های حاکمیت است. از جمله مهم‌ترین اهداف گام دوم انقلاب می‌توان به توسعه‌ی طرح‌های افزایش تولید محصولات راهبردی، استفاده از ظرفیت‌های هدفمندی در فعالیت‌های تولید کالا و خدمات، ارتقای بهره‌وری اشاره کرد. کاهش بطالت اجتماعی می‌تواند اهرمی مناسب در جهت افزایش بهره‌وری باشد.

### **دولت الکترونیک**

مفهوم دولت الکترونیک، معادل فراهم‌سازی امکان استفاده‌ی سهل و آسان از فناوری اطلاعات به‌منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم به مشتری، به صورت ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته می‌باشد. دولت الکترونیک شیوه‌ای برای دولت‌ها به‌منظور استفاده از فناوری جدید می‌باشد که به افراد تسهیلات لازم جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت‌های گسترده‌تر برای مشارکت در فرایندها و نهادهای مردم‌سالار را اعطا می‌کند. دولت الکترونیک، یک دولت ارقامی دیجیتالی بدون دیوار و یک دولت بدون ساختمان و سازمانی مجازی است که خدمات دولتی را به صورت بلاواسطه به مشتریان ارائه می‌دهد و موجب مشارکت آنان در فعالیت‌های سیاسی و اقتصادی می‌گردد. دولت الکترونیک یک شکل پاسخگویی دولت می‌باشد که بهترین خدمات دولتی را به صورت بلافاصله به شهروندان ارائه می‌دهد و آنها را در فعالیت‌های اجتماعی شرکت می‌دهد (قربانی زاده و همکاران، ۱۳۹۳).

## ارتقاء بهره‌وری در حکمرانی اسلامی توسط مدل... / قدیری نژادیان، دانشفرد، نجف‌بیگی

### پیشینه پژوهش

در رابطه با بطالت اجتماعی مطالعات و تحقیقات بسیاری به انجام رسیده است. ابتدا به تحقیقات انجام گرفته در خارج از کشور اشاره می‌شود.

تاپکوگلو و همکاران (۲۰۲۳) طی مطالعه‌ای تمرکز بر توانایی رهبری دیجیتال برای اجتناب از بطالت اجتماعی، که رفتار سازمانی منفی است را بررسی نمودند و به طور خاص، میزان از دست دادن عملکرد شغلی ناشی از بطالت اجتماعی توسط رهبری دیجیتال اندازه‌گیری شد. در این راستا پرسشنامه برای ۳۰۸ نفر از جامعه مخاطبین ارسال شد و داده‌های جمع‌آوری شده مشخص کرد که رهبری دیجیتالی تأثیر تعدیل‌کننده‌ای بر اثر بطالت اجتماعی بر عملکرد شغلی دارد. گمان می‌رود که منشأ این تأثیر را می‌توان مطابق با نظریه تأثیر اجتماعی، نظریه رده بالا و نظریه منطقه اقدام استراتژیک توضیح داد.

ستین کایا (۲۰۲۲) رابطه بین رفتار بطالت اجتماعی و مدیریت دانش در سازمان‌های خدماتی را در یونان مورد بررسی قرار داد. یافته‌ها نشان داد که بین رفتار بطالت اجتماعی و مدیریت دانش رابطه منفی معنی‌داری وجود دارد. به عبارت دیگر، زمانی که مدیریت دانش به طور کارآمد در سازمان‌ها اعمال شود، به احتمال زیاد رفتار طفره رفتن و بطالت اجتماعی کاهش می‌یابد. زیرا مدیریت دانش مدیران یا سرپرستان را قادر می‌سازد تا مسیر عملکرد تک تک اعضای یک گروه یا تیم را به دست آورند. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که مدیریت در سازمان‌ها ابتدا باید اهداف سازمانی و وظایف هر یک از اعضای تیم را به وضوح تعریف کند. به عبارت دیگر، تک تک اعضای تیم باید در قبال وظایف محوله پاسخگو باشند. سپس باید یک سیستم مدیریت دانش موثر در سازمان ایجاد شود تا ردیابی عملکرد هر یک از اعضای تیم را حفظ کند. هنگامی که یک سیستم دانش و فناوری اطلاعات به بخشی طبیعی از یک شغل تبدیل می‌شود، هر اقدام انجام شده توسط هر یک از اعضای تیم می‌تواند ثبت شود. این قابلیت شناسایی به نوبه خود به مقایسه عملکرد اعضای تیم با استانداردهای تعیین شده کمک می‌کند. هنگامی که کارکنان از ردیابی شدن توسط سیستم مدیریت دانش آگاه شوند، کارمندان کمتر یا هیچ رفتار بطالت اجتماعی در سازمان انجام نمی‌دهند. بخاری (۲۰۲۲) بررسی ارتباط بین ویژگی‌های شخصیتی مانند وظیفه‌شناسی و روان رنجورخویی و رفتار بطالت اجتماعی کارکنان با تأثیر تعدیل‌کننده رفتارهای فردگرایانه را مورد بررسی قرار داد. برای بررسی و تحلیل این پژوهش از پیمایش چند همبستگی استفاده شد. نمونه نظرسنجی شامل ۲۴۱ سرپرست و زیردستان بود که در نظرسنجی شرکت‌های تولیدی فعال در سه کشور آسیای جنوبی مانند پاکستان، بنگلادش و هند شرکت کردند. نتایج پژوهش نشان داد که یک رابطه منفی قابل توجهی بین وظیفه‌شناسی و طفره رفتن اجتماعی و یک ارتباط

## فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی، دوره ۴، شماره ۱۴، تابستان ۱۴۰۳

مثبت بین روان رنجوری و طفره رفتن اجتماعی وجود دارد. علاوه بر این، این رابطه بین متغیرها زمانی تقویت شد که یک رفتار فردی به عنوان تعدیل کننده گنجانده شد.

واندی و همکاران (۲۰۲۱) تأثیر بطالت اجتماعی و ساختار تشویقی فردی بر عملکرد تیم را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج این پژوهش نشان داد که هیچ تمایل اعضای گروه برای کاهش سهم خود در تعیین تکالیف وجود ندارد. علاوه بر این، از طریق طرح‌های تشویقی فردی و مسابقات تعاملات با رفتار بطالت اجتماعی نشان می‌دهد. گروه‌هایی که دارای طرح‌های تشویقی مختلف هستند. عملکرد تیمی کمتری نسبت به مشوق‌های مسابقات دارند. این نتایج شواهدی را نشان می‌دهد که مقادیر بطالت اجتماعی می‌تواند از طریق محرک‌های فردی در تیم‌ها رخ دهد. تاسانتاس<sup>۱۹</sup> (۲۰۲۰) در مطالعه‌ای در ترکیه تفاوت مسئولیت‌پذیری در گروه با رویکرد بطالت اجتماعی را مورد مطالعه قرار داد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که برای انجام مطالعات گروهی موثر و پربار در حوزه بطالت اجتماعی و آموزش عالی، می‌توان اندازه گروه و تشکیل گروه را در نظر گرفت. این نتایج ممکن است مطالعات آینده را در مورد پرداختن به عوامل مرتبط با بطالت اجتماعی در زمینه کار گروهی هدایت کند، که جایگاه مهمی در فرایند یادگیری-آموزش دارد. ورشانی (۲۰۱۹) در مطالعه خود به بررسی تأثیر نقش خودپنداره شغلی کارکنان بر بطالت اجتماعی با نقش میانجی سیاست‌های سازمانی ادراک‌شده پرداختند. یافته‌های نشان داد که خودپنداره هم به طور مستقیم و هم غیرمستقیم از طریق نقش میانجی سیاست‌های سازمانی ادراک-شده، رفتار بطالت گونه را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بایون (۲۰۱۸) در مطالعه خود تأثیر سبک رهبری اخلاق مدار را در دو سطح بالا و پایین بر رفتار بطالت گونه‌ی کارکنان و عملکرد وظیفه‌ای مورد بررسی قرار دادند. یافته‌های تحقیق نشان داد که رهبری اخلاق مدار در سطح بالا باعث کاهش رفتار بطالت اجتماعی کارکنان و افزایش سطح عملکرد شغلی‌شان می‌گردد. اسپاچیر (۲۰۱۷) بطالت اجتماعی و عملکرد تیم را مورد مطالعه قرار داد. در این مطالعه پیمایشی ۲۰۹ تیم و ۶۴۴ نفر مورد مطالعه قرار گرفتند. نتایج این پژوهش نشان داد که مطابق با پیش‌بینی‌ها، بطالت اجتماعی به طور مثبتی با عملکرد تیم ارتباط داشتند.

در داخل کشور نیز مطالعاتی در زمینه بطالت اجتماعی انجام شده است که در اینجا به آنها اشاره می‌شود.

نعیمی (۱۴۰۱) بررسی عوامل مؤثر بر بطالت اجتماعی در اوقات فراغت ورزشی دانشجویان دانشگاه‌های مشهد (فردوسی مشهد و امام رضا) را مورد بررسی قرار داد. نتایج این پژوهش نشان داد، موارد مربوط به بطالت ورزشی-اجتماعی دانش‌آموزان ۵۰/۲ درصد از کل واریانس را تشکیل می‌دهد و مدل ارزیابی علل رخوت ورزشی-اجتماعی دانش‌آموزان براساس نتایج تحلیل عاملی از روایی مناسب برخوردار است. علاوه بر این، بین علل بطالت ورزشی-اجتماعی (طفره رفتن، خودکم‌بینی، ویژگی‌های گروهی و خودمحوری) در دانش‌آموزان

## ارتقاء بهره‌وری در حکمرانی اسلامی توسط مدل... / قدیری نژادیان، دانشفرد، نجف‌بیگی

همبستگی معنی داری وجود دارد. با توجه به اهمیت نسبی هر یک از عوامل مورد مطالعه در بین دانشجویان ورزشکار، یکی از دلایل مهم چنین واقعیتی تغییر سبک زندگی و گرایش افراد به استفاده از فناوری های روز بوده که باعث کاهش فعالیت افراد جامعه شود به ویژه جوانان، ورزشکاران جوان و دانشجویان جوان می گردد. بسیاری از این افراد، به دلیل حضور قوی در فعالیت های مجازی، تمایل کمتری به انجام کارهای گروهی دارند و تمایل بیشتری به انجام اقدامات فردی و رسیدن به اهداف شخصی خود داشتند.

طاهری (۱۴۰۱) تحقق جهش تولید از طریق ارائه الگوی عملکرد بالا با رویکرد کاهش بطالت اجتماعی در سازمان های دولتی پس از انقلاب را مورد بررسی قرار داد. نتایج این پژوهش مدلی را استخراج نمود که نشان داد رویه های کاری با عملکرد بالا، با ایجاد شرایط واسطه ای همچون عوامل رفتاری و روانشناختی منتج به تغییر در نتایج تیمی و عملکردی می شود.

عامریان (۱۴۰۱) طراحی نقش رهبری زهرآگین بر ترومای سازمانی و اینرسی سازمانی با نقش میانجی بطالت اجتماعی در کارکنان وزارت ورزش و جوانان را مورد بررسی قرار داد. نتایج پژوهش نشان داد برای کاهش اینرسی سازمانی و بطالت اجتماعی در کارکنان می بایست به کاهش رفتارهای زهرآگین در رهبران و ترومای سازمانی در کارکنان تلاش کرد و با توجه به نتایج حاصله پیشنهاد گردید که اقدامات و سازوکارهای لازم در جهت پیش گیری از به وجود آمدن سبک رهبری زهرآگین در کارکنان وزارت ورزش و جوانان به عمل آید. فضل (۱۴۰۰) بررسی نقش عدالت سازمانی ادراک شده بر بطالت اجتماعی کارکنان با نقش تعدیل کننده شخصیت کارکنان را در اداره کل بیمه سلامت اصفهان مورد مطالعه قرار دادند. نتایج این پژوهش نشان داد که عدالت سازمانی سازمانی (تعاملی، مروده ای و توزیعی) بر بطالت اجتماعی با نقش تعدیل گر شخصیت تأثیر دارد.

طاهری و همکاران (۱۳۹۹) پژوهشی با عنوان تأثیر عوامل سازمانی، فردی و گروهی بر گرایش به بطالت اجتماعی کارکنان و اعضای هیات علمی دانشگاه پیام نور شیراز انجام دادند. جامعه آماری این تحقیق را ۱۵۷ نفر از کارکنان و اعضای هیات علمی دانشگاه پیام نور شیراز تشکیل دادند. نتایج نشان داد که سطح گروهی شامل متغیر سازگاری تیمی بیشتر از دو سطح فردی و سازمانی بر متغیر بطالت اجتماعی موثر است. خلیلی (۱۳۹۸) به بررسی تأثیر سبک رهبری سمی بر بطالت اجتماعی با توجه به نقش میانجی زیر کار در روی کارکنان پرداخته است. نتایج نشان می دهند که سبک رهبری زهرآگین بر بطالت اجتماعی و زیر کار در روی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین زیر کار در روی کارکنان نیز بر بطالت اجتماعی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

با نگاهی بر سیر تحقیقات بعمل آمده در حوزه بطالت اجتماعی شاهد آن هستیم که از منظر زمانی از سال ۱۹۱۳ با نظریه رینگلمن از اندازه گروه و تعهد فردی شروع شد و به تدریج به سوی عملکرد فردی حرکت کرد

## فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی، دوره ۴، شماره ۱۴، تابستان ۱۴۰۳

و به مباحث تلاش هم توسعه پیدا کرد و نهایتاً در سال ۱۹۹۵ با ویژگی‌های شخصی همانند ویژگی‌های شخصی و انگیزه درونی متوقف شد. از منظر متغیرهای محوری نیز از اندازه گروه در سال ۱۹۱۳ شروع به عملکرد فردی و گروهی ادامه یافت با توسعه درک گروه از بطالت اجتماعی به اندازه گروه و تشکیل گروه و حتی جبران اجتماعی هم توسعه پیدا کرد که در سال ۲۰۲۲ است. حرکت متغیرها از اندازه گروه و تعهد فردی شروع شده و با گذشت زمان به سوی مشارکتی شدن حرکت کرده و پس از عملکرد فردی عملکرد گروهی مورد توجه قرار گرفته و به مشارکت افراد و کار گروهی هم بیشتر تاکید شده است. اگرچه، نقش انگیزش هم بسیار مهم قلمداد شده است. از نظر جغرافیایی چین و آمریکا در کاهش بطالت اجتماعی بیشتر بر کار گروهی در تجارت الکترونیک تاکید دارند. کشورهای اروپایی در مباحث کاهش بطالت اجتماعی تمایل به مشارکت کارکنان در فروش را بسیار مهم می‌دانند. در تانزانیا هنجارها و قوانین گروه را در کاهش بطالت اجتماعی دخیل می‌دانند. در انگلستان هم رویکردهای گروهی در کسب و کارهای الکترونیک همانند جبران اجتماعی را بسیار قابل توجه می‌دانند. در این متغیرهای پژوهش سیر خود را از تأکید بر متغیرهایی همچون جنیست و به مرور نقش‌های سازمانی و در نهایت نقش‌های گروهی گذارده اند. هر چند که توجه به عوامل فردی در کسب و کارهای الکترونیک نیز کمکان در پژوهش‌ها به چشم می‌خورد. از منظر تجربیات و جامعه هدف تحقیقات نیز با توجه به تأکید این تحقیق بر کارکرد مدل در شرکت‌های فعال در کسب و کار الکترونیک بیشتر به بررسی پژوهش‌های بطالت اجتماعی در کسب و کارهای الکترونیک در ایران پرداخته شد. در این خصوص نقش متغیرها در حوزه‌های سه گانه فردی، سازمانی و گروهی مورد بررسی قرار گرفته و لکن اثبات تأثیر عوامل گروهی بر میزان میل به بطالت اجتماعی در این کسب و کارها بیش از سایر سطوح قابل ملاحظه است. با توجه به بررسی و مذاقه در پژوهش‌های فوق‌الهامات و کاستی‌های پیشینه پژوهش‌های بطالت اجتماعی مشخص و رویکردهای تحقیق حاضر با توجه به کاستی‌های موجود به شرح ادامه تبیین گردید:

۱- با توجه به شرایط پاندمی و گسترش بهره‌برداری از زیرساخت‌ها و فرایندهای کسب و کارهای الکترونیک و فناوری اطلاعات، ارائه فروش و خدمات غیرحضوری و راهکارهای گسترش آن در بخش دولتی و خصوصی، توجه به این حوزه و ارتباط آن با بطالت اجتماعی در ابعاد مختلف مورد توجه قرار گرفت. لذا کسب و کارهای الکترونیک به عنوان محوریت اصلی تحقیق تبیین گردید.

۲- همواره بطالت اجتماعی به عنوان یکی از محرک‌های کاهنده اثربخشی و بهره‌وری مطرح بوده است. لکن راهکارهای بازدارنده و یا درمانگر در این حوزه به ندرت در کسب و کارهای الکترونیک مورد بررسی قرار گرفته است. لذا این پژوهش بر آن است تا مدلی را هم در جهت کاهش بطالت اجتماعی و هم در جهت ارتقاء بهره‌وری در کسب و کارهای الکترونیک ایران طراحی کند تا به عنوان نسخه‌ای کاربردی در شرکت‌های فعال



## ارتقاء بهره‌وری در حکمرانی اسلامی توسط مدل... / قدیری نژادیان، دانشفرد، نجف‌بیگی

در حوزه کسب و کارهای الکترونیک مورد بهره برداری قرار گیرد.

### روش پژوهش

هدف این پژوهش ارتقاء بهره‌وری در حکمرانی اسلامی با استفاده از مدل کاهش بطالت اجتماعی در جوامع و سازمان‌های دورکار توسط یک روش پژوهش آمیخته (کیفی - کمی) است. این پژوهش از منظر نوع توصیفی، از جنبه هدف کاربردی محسوب می‌شود. چرا که بیشترین کاربرد آن برای مدیران و سیاست‌گذاران حوزه تجارت دولت الکترونیک در ایران است. در بخش کیفی به‌منظور درک، شناخت و استخراج متغیرها از مصاحبه نیمه ساختاریافته و تحلیل محتوا (تم) تا رسیدن به متغیر استفاده شده و در بخش کمی برای طراحی مدل پژوهش روش مدلسازی ساختاری تفسیری (ISM) بکار گرفته شده که داده‌های مورد نیاز برای تکمیل ماتریس خودتعاملی برگرفته از نظرات خبرگانی است که با روش مدلسازی ساختاری تفسیری و ماتریس خودتعاملی آشنایی دارند. مدل ساختار تفسیری قادر است ارتباط بین شاخص که به صورت تکی یا گروهی به یکدیگر وابسته اند، را تعیین نماید. مدلسازی ساختاری تفسیری مشتمل بر چهار گام اصلی است که عبارتند از: تشکیل ماتریس خودتعاملی ساختاری، تشکیل ماتریس سازگاری اولیه، تشکیل ماتریس وابستگی و تعیین سطح اهداف (نادعلی، ۱۳۹۴: ۲۷). جامعه آماری این پژوهش شامل مجموعه‌ای از خبرگان دانشگاهی (اساتید رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی با رتبه علمی دانشیار و بالاتر) و سازمانی (مدیران و کارشناسان ارشد شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات تجارت الکترونیک دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر و بیش از ۱۰ سال سابقه مدیریت) در حوزه بطالت اجتماعی است. با توجه به اینکه کسب و کارهای تجارت الکترونیک و سازمان‌های فناوری محور و دورکار در نظام اقتصادی کشور و در جوامع شهری به عنوان یکی از پیشران‌های مهم در حوزه استفاده از فناوری اطلاعات و سازوکارهای تجارت الکترونیک در کشور محسوب می‌شود. لذا تلاش شده است تا از خبرگان حوزه دولت الکترونیک که دارای تجارب قابل استنادی در دو حوزه اکادمیک و سازمانی و علی‌الخصوص سازمان‌های دورکار در جوامع شهری می‌باشند بهره گرفته شود. در بخش کیفی، ملاک اندازه نمونه، کفایت تئوریک است؛ به این معناکه در مصاحبه با جامعه آماری خبرگان، شاخص یا متغیر جدیدی شناسایی نشود. بنابراین ملاک کفایت نمونه، اشباع نظری است. با استفاده از روش نمونه‌گیری انتخابی هدفمند در ابتدای امر تعداد ۱۲ نفر به عنوان نمونه خبرگان اولیه تحقیق مشخص و سپس داده‌های لازم جمع‌آوری شد. در طول مصاحبه افراد جدیدی شناسایی شدند که در مجموع با ۲۰ نفر مصاحبه صورت پذیرفت و اشباع نظری حاصل شد. اشباع نظری حاصل در این پژوهش زمانی حاصل شد که داده‌های اضافی، کمکی به تکمیل و مشخص کردن ابعاد تحقیق نمی‌کرد و داده‌های احصاء شده پس از مصاحبه شانزدهم مشابه به نظر می‌رسیدند. برای اطمینان از این موضوع ضمن ارائه مدل به برخی از اعضاء جامعه آماری بخش کیفی بازخوردها

## فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی، دوره ۴، شماره ۱۴، تابستان ۱۴۰۳

نشان داد که افراد سؤال شده از تبیین نظری تحقیق اطمینان دارند و توصیه‌ای برای انجام مصاحبه‌های جدید با فرد یا افراد خاصی نداشتند. وضعیت نمونه خبرگان پژوهش نشان می‌دهد که ۵۷ درصد از نمونه خبرگان تحقیق دارای سابقه علمی و پژوهشی در دانشگاه‌ها و ۲۱ درصد آن‌ها نیز دارای سابقه مدیریتی و اجرایی در شرکت‌های با سابقه کار در سازمان‌های فناوری‌محور در ایران در موضوع مورد مطالعه می‌باشند. علاوه بر دودسته فوق ۲۲ درصد از نمونه خبرگانی نیز دارای سابقه مشاور استقرار و ایجاد نظام‌های مدرن، شهر هوشمند و سازمان هوشمند هستند، که دارای تحصیلات عالی دانشگاهی می‌باشند. میانگین سابقه کار خبرگان دانشگاهی و مدیران اجرایی کسب و کارهای دولت الکترونیک بین ۱۴ و ۱۷ سال و سابقه کار خبرگان مشاور نیز ۱۳ سال فعالیت می‌باشند، که نشان‌دهنده تجربه خوب و به دنبال آن آشنایی کامل به ابعاد موضوع بطالت اجتماعی در

سازمان‌های فناوری‌محور و دورکار هستند. به منظور افزایش روایی و پایایی در بخش کیفی، با ارائه بازخورد به مصاحبه‌شوندگان برای بالا بردن روایی و با قرار دادن آن‌ها در جریان مسیر تحقیق به‌طوری‌که بر نحوه پاسخگویی آن‌ها تأثیر نگذارد، زمینه افزایش روایی داخلی فراهم گردید. به این منظور پس از انجام هر مصاحبه مدلی به دست آمده تا آن مرحله، به مصاحبه‌شوندگان ارائه شد و مصاحبه‌شوندگان نکاتی را که نسبت به مدل داشتند، طرح موضوع نمودند. این کار پس از انجام هر مصاحبه انجام شد تا مصاحبه خالی از هرگونه پیش‌فرض و جهت‌گیری انجام شود. علاوه بر این به منظور افزایش پایایی این بخش ضمن استفاده از روش دو کدگذار، فرایندهای ساختار یافته‌ای از مصاحبه‌های همگرا، تلاش شد تا سازمان‌دهی فرآیندهای ساخت یافته برای ثبت، نوشتن و تفسیر داده‌های احصاء شده نیز فراهم گردد. در این تحقیق متغیرهای مورد نیاز از بطن مصاحبه‌ها استخراج شد. پایایی بین دو کدگذار برای مصاحبه‌های انجام گرفته در پژوهش برابر ۸۱٪ است و می‌توان ادعا کرد که میزان پایایی تحلیل مصاحبه کنونی مناسب است. در بخش کمی، از خبرگان بخش کیفی استفاده شد که با روش مدلسازی ساختاری تفسیری آشنایی داشتند و توانستند ماتریس خودتعاملی پژوهش را تکمیل کنند که، تعداد آنها نیز ۱۶ نفر بود. برای تحلیل داده‌ها در بخش مدلسازی با روش ISM، از نرم افزار ISM متلب استفاده شد. همچنین از ابزار پرسشنامه نیز استفاده گردید و کارشناسان ارشد شرکت خدمات انفورماتیک بازوی فناورانه بانک مرکزی ج.ا. به عنوان جامعه آماری مورد مطالعه قرار گرفتند که در نهایت با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۹۶ نمونه احصاء و جمع‌آوری گردید و برآزش معیارها و خروجی‌ها نیز با آزمون‌های مختلف و روش‌های معناداری و تحلیل مسیر، رگرسیون و دیگر آزمون‌ها صحت سنجی شد.

### **یافته‌های پژوهش**

با توجه به اینکه هدف تحقیق حاضر توصیف پدیده بطالت اجتماعی در جوامع و سازمان‌های دورکار ایران به مشروح‌ترین شکل ممکن در قالب یک مدل بومی است، بنابراین از معیاری به نام اشباع داده یا اشباع نظری

## ارتقاء بهره‌وری در حکمرانی اسلامی توسط مدل... / قدیری نژادیان، دانشفرد، نجف‌بیگی

برای تعیین نقطه پایان بخش کیفی استفاده می‌شود، به عبارت بهتر در این وضعیت داده جدیدی که به پژوهش وارد می‌شود اطلاعات موجود در مورد بطالت اجتماعی را تغییر نمی‌دهد. پس از کدگذاری داده‌های حاصل از مصاحبه ۱۹۸ کدگذاری انجام و سپس متغیرها استخراج شد، که تعدادی از کدگذاری اولیه برگرفته از مصاحبه های میدانی به عنوان نمونه در جدول یک ارائه شده است.

### جدول ۱- کدگذاری اولیه برگرفته از مصاحبه های میدانی

کدگذاری اولیه
در نظر گرفتن پاداش مالی می تواند برای کاهش بطالت اجتماعی در سازمان های دور کار مفید باشد.
واگذار کردن وظایفی که سرانجام آنها مشخص نیست به کارکنان در سازمان های دور کار می تواند در این زمینه کمک کند.
تقویت خودباوری کارکنان از طرف سازمان و مدیریت کسب و کارهای الکترونیک تاثیر گذار است
در نگاه اسلامی و منطبق بر بیانیه گام دوم انقلاب تغییر نگرش کارکنان از منافع فردی به سوی منافع جمعی خیلی مهم است (الگوهای اسلامی)
تقویت سازگاری گروه ها با شرایط سازمان های فناور محور در نظام اسلامی
سنجش رضایت مندی کارکنان از عملکرد همکاران خود در گروه های کاری کسب و کارهای دولت الکترونیک
در نظر گرفتن هدایایی در برخی روزهای سال همانند روز بهره وری برای تشویق کارکنان به کار بیشتر و کاهش اتلاف و کم کاری
تاکید به دستیابی به اهداف سازمانی به وسیله کارکنان و تشریح اهمیت دستیابی به اهداف سازمانی ضروری است
مبهم بودن نتیجه کار واگذار شده به گروه های کاری و انتظارات از آنها را فراموش نکنید
بهبود سطح اعتماد به نفس کارکنان در جهت بهبود عملکرد سازمانی آنها برای کسب و کارهای الکترونیک خیلی سودمند است.

در ادامه کدهای فرعی به تعداد ۵۱ کد از کدهای اولیه استخراج شدند که نمونه ای از آنها مطابق با

جدول ۲ نشان داده شده است.

### جدول ۲- مفاهیم و کدهای فرعی به دست آمده از داده های کیفی با مصاحبه

تم فرعی	کدهای اولیه
پاداش همکاری با گروه	در نظر گرفتن پاداش مالی می تواند برای کاهش بطالت اجتماعی در کسب و کارهای دولت الکترونیک مفید باشد.
	در نظر گرفتن هدایایی در برخی روزهای سال همانند روز بهره وری برای تشویق کارکنان به کار بیشتر و کاهش اتلاف و کم کاری
	در اختیار قرار دادن اتاق های آراسته و منظم برای کارکنانی که در انجام کارها حداقل بیهوده کاری را دارند.
	ارتقاء سازمانی کارکنانی که در انجام امور بهتر عملکرد بهتری نسبت به بقیه همکاران دارند.
واگذاری کار چالشی به گروه ها و تیم های کاری	واگذار کردن وظایفی که سرانجام آنها مشخص نیست به کارکنان سازمان ها می تواند در این زمینه کمک کند.

سپس در گام بعد کدهای سازمان دهنده از کدهای فرعی استخراج می شوند که این فرایند در جدول ۳ در

زیر نشان داده شده است.

فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی، دوره ۴، شماره ۱۴، تابستان ۱۴۰۳

جدول ۳- مفاهیم و کدهای سازمان دهنده به دست آمده از کدهای فرعی

تم سازمان دهنده	تم فرعی	
رفتار فردی / گروهی	پاداش همکاری با گروه	۱
	اختصاص پاداش به مشارکت های ویژه	۲
	خودکنترلی	۳
نگرش	تقویت تعهد عاطفی کارکنان غیرحضوری به سازمان	۴
	تقویت تعهد عاطفی همکاران به یکدیگر در زمان دورکاری	۵
	افزایش وابستگی سازمانی	۶
دانش	آموزش های غیر حضوری	۷
	تقویت مهارت های تخصصی	۸
	برگزاری دوره های آموزشی بلند / کوتاه مدت	۹
رهبری	اعتماد به رهبری	۱۰
	مبادله رهبر - پیرو	۱۱
	توانمندسازی گروه ها و تیم های چالشی	۱۲
	بهبود سطح انگیزش درونی کارکنان غیرحضوری	۱۳
کیفیت کاری	افزایش کارایی فردی	۱۴
	افزایش اثربخشی فردی	۱۵
ارزیابی الکترونیکی مدیریت عملکرد	استقرار سیستم ارزیابی مکانیزه عملکرد کارکنان	۱۶
	بهبود عملکرد فردی در ساختار دورکار	۱۷
	برآورد میزان تاثیر عملکرد گروه بر عملکرد سازمان دورکار	۱۸
	کنترل عملکرد گروهی	۱۹
پاسخگویی	بهبود تعامل و ارتباط سازمان با ذی نفعان از طریق ابزارهایی نظیر CRM	۲۰
	نتیجه محوری	۲۱
	بهبود زمان تعریف کار تا ارائه خروجی در ساختارهای الکترونیک	۲۲
	ارائه گزارشات ادواری برخط	۲۳
پیچیدگی	افزایش کنش اعضای گروه ها و تیم های کاری	۲۴
	واگذاری چالش ها به گروه ها و تیم های کاری	۲۵
رسمیت	وضع قوانین سازمانی کارا در مدل های مجازی و دورکار	۲۶
	ایجاد رهنگاشت جایگاه مدیر در بطالت اجتماعی	۲۷
	تبیین اسناد سیاست های مداخلات سازمانی مناسب	۲۸
ساختار	تفهیم بطالت اجتماعی در سلسله مراتب سازمان	۲۹

**ارتقاء بهره‌وری در حکمرانی اسلامی توسط مدل... / قدیری نژادیان، دانشفرد، نجف‌بیگی**

	ایجاد شبکه دسترسی به اطلاعات الکترونیکی سازمان	۳۰
	استفاده از الگوهای ماتریسی و ارتباطات مورب	۳۱
	ایجاد روبه‌های کاری هایپرید حضوری / غیر حضوری	۳۲
	ایجاد سازمان های تخت (افقی) و چابک	۳۳
تخصص گرایی	پرورش جهت گیری جمعی / تخصصی در گروه های کاری	۳۴
	پرورش جهت گیری کارکنان برای موفقیت کاری	۳۵
	مهارت کار گروهی	۳۶
	تخصیص وظایف جذاب به کارکنان دورکار	۳۷
تیم سازی	تقویت تیم های کاری	۳۸
	همکاری گروهی به صورت برخط و سیستمی	۳۹
	تشکیل تیم های کوچک و منسجم	۴۰
تعامل پذیری	نهادینه سازی سازو کارهای الکترونیک و بهره ور فرابخشی	۴۱
	بهبود ارتباطات و انسجام سازمانی	۴۲
انطباق پذیری	همگنی در نگرش به سازمان الکترونیک و دورکار	۴۳
	بهبود شهروند سازمانی	۴۴
	حذف ناهمگونی در تیم ها و بخش های سازمانی	۴۵
	مانوس نمودن کارکنان با سازمان داده محور و تکنولوژی	۴۶
	وابسته کردن وظایف سازمانی به همدیگر	۴۷
تخصیص منابع فناورانه	اختصاص منابع کافی برای کارگروهی بر بستر الکترونیکی و برخط	۴۸
	بکارگیری تکنولوژی های با سرعت بالا	۴۹
برنامه ریزی بلند / کوتاه مدت	تبیین برنامه های بلند / کوتاه مدت و استفاده از استراتژی های مهندسی ارزش	۵۰
	بازمهندسی فرایندها و هدف گذاری استراتژیک و موثر	۵۱

در نهایت تعداد ۵ بعد و تم فراگیر از ۱۶ تم سازمان دهنده استخراج گردید که این فرایند در جدول ۴ در زیر نشان داده شده است.

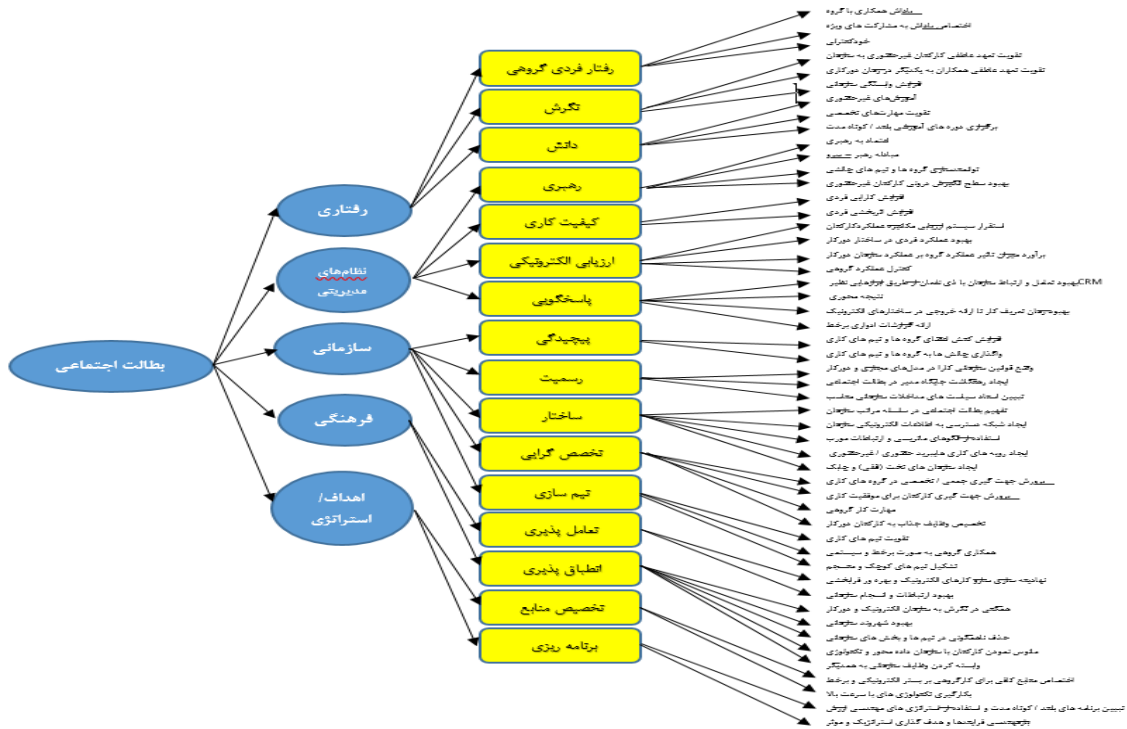
**جدول ۴- مفاهیم و کدهای فراگیر به دست آمده از کدهای سازمان دهنده**

کد فراگیر	کد سازمان دهنده	
رفتاری (روانشناختی)	رفتار فردی / گروهی	۱
	نگرش	۲
	دانش	۳
نظام های مدیریتی	رهبری	۴
	کیفیت کاری	۵

فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی، دوره ۴، شماره ۱۴، تابستان ۱۴۰۳

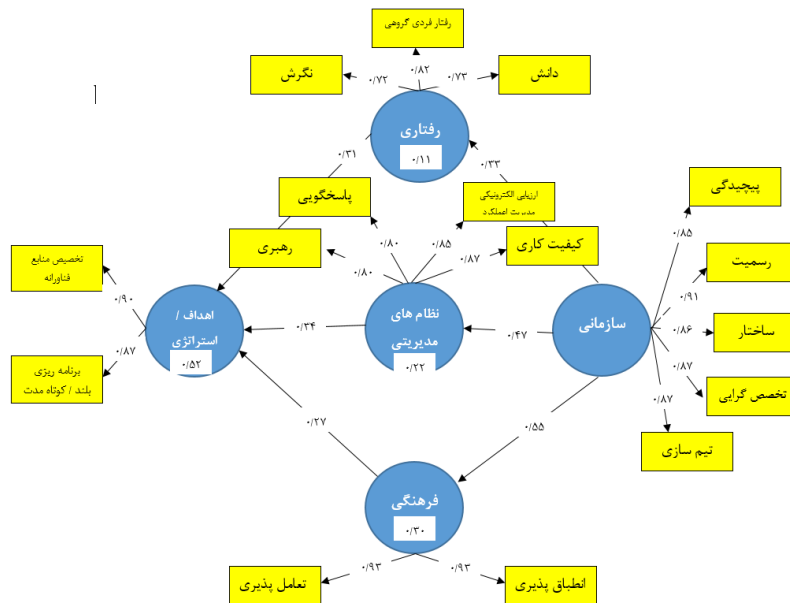
	ارزیابی الکترونیکی مدیریت عملکرد	۶
	پاسخگویی	۷
سازمانی	پیچیدگی	۸
	رسمیت	۹
	ساختار	۱۰
	تخصیص گرایی	۱۱
	تیم‌سازی	۱۲
فرهنگی	تعامل پذیری	۱۳
	انطباق پذیری	۱۴
اهداف / استراتژی	تخصیص منابع فناورانه	۱۵
	برنامه‌ریزی بلند / کوتاه مدت	۱۶

در واقع ۵ کد اصلی از بخش کیفی به شرح جدول ۴ در فوق استخراج شد که مبنای بخش کمی برای مدل‌سازی قرار می‌گیرد. بر این اساس مدل حاصله از روش تحلیل تم به قرار ذیل احصا گردید:



شکل ۱- گراف مربوط به شاخص‌ها، مولفه‌ها و ابعاد بطلات اجتماعی

## ارتقاء بهره‌وری در حکمرانی اسلامی توسط مدل... / قدیری نژادیان، دانشفرد، نجف‌بیگی



شکل ۲- مدل ارتقاء بهره‌وری در حکمرانی اسلامی توسط مدل کاهش بطالت اجتماعی در سازمان‌های دورکار بر اساس تحلیل مضمون

اکنون با استفاده از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM) و با کمک نرم افزار ISM متلب سطوح و تأثیرگذاری و تأثیرپذیری عوامل ارزیابی می‌شوند. در گام اول ماتریس خودتعاملی ساختاری پژوهش را با استفاده از نظر پاسخ‌دهندگان که خبرگان پژوهش هستند تشکیل می‌شود. برای تشکیل ماتریس خودتعاملی ساختاری خبرگان معیارها را به صورت زوجی با یکدیگر در نظر گرفته و بر اساس طیف  $V$ : عامل سطر  $i$  باعث محقق شدن عامل سطر  $j$  می‌شود:  $A$ : عامل ستون  $j$  باعث محقق شدن عامل سطر  $i$  می‌شود:  $X$ : هر دو عامل سطر و ستون باعث محقق شدن یکدیگر می‌شوند (عامل  $i$  و  $j$  رابطه دوطرفه دارند) و  $O$ : بین عامل سطر و ستون هیچ ارتباطی وجود ندارد به مقایسات زوجی پاسخ می‌دهند. ماتریس خودتعاملی در جدول ۶ آورده شده است.

### جدول ۵- شاخص‌های استخراج شده بخش کیفی پژوهش

کد	شاخص
C1	رفتاری (روانشناختی)
C2	نظام های مدیریتی
C3	سازمانی
C4	فرهنگی
C5	اهداف/استراتژی

فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی، دوره ۴، شماره ۱۴، تابستان ۱۴۰۳

جدول ۶- ماتریس خود تعاملی ساختاری

	اهداف/استراتژی	فرهنگی	سازمانی	نظام های مدیریتی	رفتاری
اهداف/استراتژی					
فرهنگی	V				
سازمانی	A	A			
نظام های مدیریتی	V	O	V		
رفتاری (روانشناختی)	A	A	A	A	

سپس بر اساس جدول ۶ ماتریس دستیابی اولیه بر اساس اعداد صفر و یک تشکیل و سپس روابط تعدی ایجاد شده و ماتریس دستیابی نهایی تشکیل می شود که در جدول ۷ آورده شده است. تمام درایه هایی که در این جدول ۱\* هستند در ماتریس اولیه مقدار صفر داشته اند.

جدول ۷- ماتریس دستیابی نهایی (سازگار شده)

قدرت نفوذ	اهداف/استراتژی	فرهنگی	سازمانی	نظام های مدیریتی	رفتاری	
۱	۰	۰	۰	۰	۱	رفتاری
۴	۱	۰	۱	۱	۱	نظام های مدیریتی
۲	۰	۰	۱	۰	۱	سازمانی
۵	۱	۱	۱	۱*	۱	فرهنگی
۴	۱	۰	۱	۰	۱	اهداف/استراتژی
	۳	۱	۴	۲	۵	میزان وابستگی

سپس از روی ماتریس دستیابی نهایی، بر اساس گام چهارم، مجموعه دستیابی و پیش نیاز استخراج شده و معیارها سطح بندی می شوند که در جداول ۸، ۹ و ۱۰ آورده شده است.

جدول ۸- تعیین سطوح ۱ شاخص ها

نام معیار	خروجی	ورودی	اشتراک	سطح
C1	C1	C1 -C2 -C3 -C4 -C5	C1	
C2	C1-C2-C3 -C4	C3 -C4	C2	
C3	C1-C3	C2 -C3 -C4 -C5	C3	
C4	C1 -C2 -C3 -C5	C4	C4	
C5	C1-C3 -C5	C2-C4 -C5	C5	1



## ارتقاء بهره‌وری در حکمرانی اسلامی توسط مدل... / قدیری نژادیان، دانشفرد، نجف‌بیگی

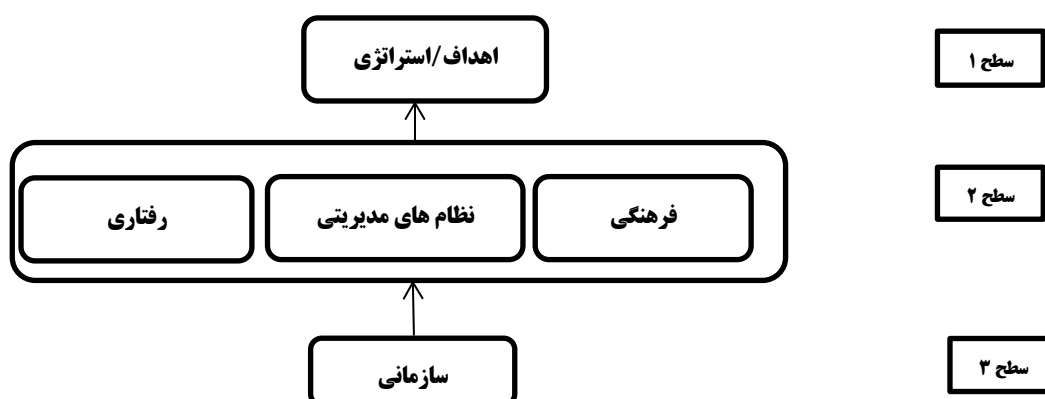
جدول ۹- تعیین سطوح ۲ شاخص‌ها

نام معیار	خروجی	ورودی	اشتراک	سطح
C1	C1	C2 - C3 - C4 - C1	C1	2
C2	C1 - C3 - C2	C2 - C3 - C4	C2	2
C4	C1 - C2 - C3 - C4	C4	C4	2
C5	C1 - C3 -	C2 - C4	C1	

جدول ۱۰- تعیین سطوح ۳ شاخص‌ها

نام معیار	خروجی	ورودی	اشتراک	سطح
C3	C3 - C5	C3 - C5	C3	3

پس از مشخص شدن سطوح هریک از شاخص‌ها و با در نظر گرفتن ماتریس دستیابی نهایی، مدل ساختاری تفسیری ترسیم می‌شود. مدل نهایی در شکل یک مشاهده می‌شود. این مدل از سه سطح تشکیل شده است. که سطح اول آن تأثیرگذارترین سطح و سطح سوم آن تأثیرپذیرترین سطح می‌باشد.



شکل ۳- مدل کاهش بطالت اجتماعی در سازمان‌های دورکار

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

این پژوهش با هدف ارتقاء بهره‌وری در حکمرانی اسلامی توسط مدل کاهش بطالت اجتماعی در سازمان‌های دورکار انجام شد. حاصل این پژوهش مدلی متشکل از پنج بعد اصلی، ۱۶ مؤلفه و ۵۱ شاخص بطالت اجتماعی بود که با روش ISM این ۵ بعد در ۳ سطح قرار گرفتند. سطح اول این مدل بعد سازمانی است که متغیری مستقل و در واقع تأثیرگذارترین و در سطح سوم متغیر اهداف / استراتژی به عنوان متغیر وابسته به عنوان تأثیرپذیرترین بعد شناسایی شد. یکی از اضلاع مهم قابل توجه و تأکید در بیانیه گام دوم انقلاب توجه به سرفصل بهره‌وری است و این مهم یکی از ارکان اصلی در انجام پژوهش حاضر تلقی می‌گردد. وجود کسب و

## فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی، دوره ۴، شماره ۱۴، تابستان ۱۴۰۳

کارها و خدمات دولت الکترونیک و پیاده سازی زیرساخت های دور کاری در سازمان های فناور محور وابسته به ارتباطات است و هر مدیری معمولاً بیشتر وقت خود را صرف برقرار کردن ارتباط می کند. برای ایجاد هماهنگی بین عناصر مادی و انسانی سازمان به صورت یک شبکه کارآمد و موثر، برقراری ارتباطات مطلوب ضروری است، زیرا وقتی ارتباطات برقرار نشود، فعالیت کسب و کارها و چرخه ارائه خدمات الکترونیکی متوقف می شود و در واقع می توان گفت که مدیریت با نگرش بهره وری به برقراری ارتباطات موثر وابستگی دارد. تا چند دهه گذشته سازمان ها به عنوان ابزارهایی برای ایجاد هماهنگی بین افراد و کنترل افراد در راستای دستیابی به اهداف بودند ولی امروزه خدمات دولت الکترونیک با نگرش وسیع تر در نظر گرفته می شوند و به مفاهیمی چون فرهنگ و ارتباطات سازمانی توجه ویژه ای می شود تا ضمن کاهش بطالت اجتماعی بهره وری آنها نیز افزایش یابد. بنابراین، خدمات دولت الکترونیک و سازمان های ارائه دهنده این خدمات در ایران می بایست فرهنگ و ارتباطات سازمانی کارآمد را به عنوان یکی از اصول اساسی و مهم خود در نظر بگیرد. البته این مهم در مدل پژوهش حاضر به خوبی بیان شده است. اما، باید توجه داشت که رهبران تحول آفرین عموماً افرادی پرانرژی پرشور و پراشتیاق در کارشان هستند. این دسته از رهبران نه تنها در روند کار کسب و کارهای تجارت الکترونیک درگیر هستند و نقشی فعال دارند بلکه در صدد کمک به تک تک اعضای گروه خود جهت دستیابی به موفقیت در بسترهای حکمرانی اسلامی نیز برمی آیند و مدل این پژوهش هم به این واقعیت اشاره دارد که استفاده از چنین رهبرانی می تواند حرکت در جهت کاهش بطالت اجتماعی در سازمان های فناور محور دور کار و همین طور افزایش بهره وری در ارکان نظام جمهوری اسلامی ایران است که در بیانیه گام دوم انقلاب توسط رهبر فرزانه مورد تأکید قرار گرفته است. به همین خاطر، به سازمان های فناور محور بهره بردار از سازوکارهای دور کار در ایران پیشنهاد می شود برای دستیابی به کمترین سطح بطالت اجتماعی و همچنین بالاترین سطح از بهره وری از رویکرد مدیریت تحول آفرین و مشارکتی در کنار ارائه آموزش های مستمر و فرهنگ سازی در سازمان استفاده کنند. در این حوزه نیاز است تا با تعریف پروژه های دانشی با محوریت فناوری های برافکن همچون AI و Machine Learning و همزمان ایجاد بودجه های سازمانی برای استفاده حداکثری از زیرساخت های فناوری اطلاعات جهت ایجاد سیستم های نظارتی بر عملکرد کارکنان دور کار اهتمام داشت و مضافاً با آموزش های ادواری و توسعه شبکه های ارتباطی با سطوح دسترسی و امنیت بالا، دسترسی پذیری به خدمات و دیگر کارکنان دور کار به همراه با امنیت و نظارت مناسب را در سازمان های مدن و فناور محور محقق نمود. ارائه مدل پژوهش به خوبی نشان می دهد که با توجه سایر شاخص های نشان داده شده، بهبود پاسخگویی سازمانی و تیم سازی و بازتعریف ارتباطات سازمانی نیز از دیگر شاخص های قابل توجه است. به طور کلی در صورتی که همه شاخص ها در مدل با توجه به روابط تعریف شده آنها در سازمان های دخیل در کسب و

## ارتقاء بهره‌وری در حکمرانی اسلامی توسط مدل... / قدیری نژادیان، دانشفرد، نجف‌بیگی

کارهای خدمات دولت الکترونیک رعایت و اعمال شوند می‌توانند به بهبود پاسخگویی سازمانی به مشتریان دست پیدا کرد و اثربخشی را در راستای بهبود بهره‌وری افزایش داد.

اما، آنچه که باید به آن توجه جدی داشت اینکه پژوهش ستین کایا (۲۰۲۲) تنها به بررسی رابطه مدیریت دانش با بطالت اجتماعی با استفاده از یک پژوهش کمی پرداخته و این رابطه را اثبات نموده است. در حالیکه، مدل پژوهش حاضر سعی کرده نگاهی همه جانبه به بطالت اجتماعی داشته باشد و صرفاً کمی هم نباشد. در واقع، پژوهش حاضر تنها به بررسی یک رابطه بسنده نکرده است. بخاری (۲۰۲۲) هم به بررسی تاثیر ویژگی‌های شخصیتی با کمک روش همبستگی و پرسشنامه پرداخته است. اگرچه در کدگذاری‌های اولیه ویژگی‌های شخصیتی نیز در قالب کد همگنی در نگرش به سازمان در این پژوهش گنجانده شده است. در این بعد پژوهش حاضر با این پژوهش مشابهت دارد. واندی و همکاران (۲۰۲۱) هم به عملکرد و بطالت اجتماعی اشاره کردند که عملکرد در سطح دوم مدل پژوهش نیز نشان داده شده و می‌توان گفت از نگرش عملکردی به بطالت اجتماعی هر دو پژوهش نتایجی یکسان دارند. تاسانتاس (۲۰۲۰) با استفاده از روش کمی بر اندازه گروه و تشکیل گروه برای تبیین تفاوت مسئولیت پذیری در رابطه با بطالت اجتماعی در ترکیه پرداخت، که همکاری گروهی هم به عنوان شاخصی مهم در سطح هشتم مدل این پژوهش نشان داده شده است و اشتراک نظر در این رابطه در هر دو پژوهش وجود دارد. اما، پژوهش حاضر شاخص‌های مهم دیگر را نیز نشان داده که پژوهش تاسانتاس نشان نداده و تک بعدی عمل کرده است. ورشانی (۲۰۱۹) نیز با روش کمی نشان داد خودپنداره بر بطالت اجتماعی تاثیرگذار است. شاید مدل پژوهش در سطح دوم (رفتاری) نگاهی فراگیرتر داشته و درک بطالت اجتماعی از منظر مدیریتی و سازمانهای دورکار را بیان کرده است. نعیمی (۱۴۰۱) با روش تحلیل عاملی و همبستگی عوامل موثر بر بطالت اجتماعی ورزشی را بررسی کرده و باز هم می‌توان گفت به ویژگی‌های شخصیتی رسیده است. اما، این پژوهش از رویکرد آمیخته (کیفی-کمی) بهره گرفته تا شاید جنبه بومی مدل در بازار را قوی تر کند. طاهری (۱۴۰۱) هم به عملکرد و رابطه آن با بطالت اجتماعی اشاره کرده که در سطح دوم مدل پژوهش نیز بدان اشاره شده و شاخص‌های دیگر هم بیان شده اند. لذا، از جنبه عملکرد و بهبود آن در رابطه با بطالت اجتماعی هر دو پژوهش دارای دیدگاهی مشترک هستند. اما، از منظر روش پژوهش و همچنین ارائه شاخص‌های دیگر علاوه بر عملکرد با همدیگر متفاوت هستند. افضل (۱۴۰۰) به بررسی نقش عدالت سازمانی در بطالت اجتماعی پرداخته است که در این پژوهش در قالب بهبود وضعیت و سیاست‌های سازمانی به آن اشاره شده است. اما، این پژوهش تنها به بررسی نقش یا رابطه اکتفاء نکرده و مولفه‌های دیگری را نیز تدوین نموده است. در کل می‌توان گفت، پژوهش حاضر به ارائه مدل در خصوص کاهش بطالت اجتماعی در سازمان‌های دورکار پرداخته است که در پژوهش‌های پیشین به ویژه در ایران و خاصه متمرکز بر تحقق منویات بیانیه گام دوم

انقلاب به آن توجه نشده است. پژوهش حاضر سعی کرده تا کاهش بطالت اجتماعی را در راستای ارتقاء سطح بهره‌وری سازمان و کارکنان در بستر نظام و حکمرانی اسلامی بررسی کند، که هیچ‌یک از پژوهش‌های انجام شده به مقوله بهره‌وری و بطالت اجتماعی در این دامنه موضوعی نپرداخته‌اند. در ضمن از منظر رویکرد نظریه‌های بطالت اجتماعی در پژوهش‌های گذشته حرکت متغیرها از اندازه گروه و تعهد فردی شروع شده و با گذشت زمان به سوی مشارکتی شدن حرکت کرده و پس از عملکرد فردی عملکرد گروهی مورد توجه قرار گرفته و به مشارکت افراد و کار گروهی هم بیشتر تاکید شده است. اگرچه، نقش انگیزش هم بسیار مهم قلمداد شده است. از آنجا که یکی از برنامه‌های دولت سیزدهم در ایران جبران بخشی از رشد اقتصادی کشور با افزایش سطح بهره‌وری است، بنابراین مدل پژوهش کنونی می‌تواند جنبه کاربردی بیشتری نسبت به سایر پژوهش‌های دیگر داشته باشد. چرا که این مدل بومی بوده و تناسب بیشتری با شرایط سازمانی، فرهنگی، مالی و اقتصادی کسب و کارهای تجارت الکترونیک و خدمات دولت الکترونیک در حکمرانی اسلامی و جمهوری اسلامی ایران را دارد. هرچند در این پژوهش نیز از مدل‌سازی ساختاری تفسیری استفاده شده است. ساختاری از آن جهت که الگو دارای سه سطح است و سطوح آن نیز مشخص است. تفسیری است از آن جهت که برای قضاوت از نظر خبرگان بهره‌گرفته شده است. همچنین به مدیران سازمان‌های فناور محور و دورکار پیشنهاد می‌شود در جهت بهبود و ارتقاء سطح فرهنگ سازمانی در راستای ارتقاء بهره‌وری و ترویج فرهنگ بهره‌وری در کسب و کارها و خدمات الکترونیک از سازمان ملی بهره‌وری ایران کمک بگیرند و کمیته‌های مشترک بهبود بهره‌وری با محوریت فرهنگ سازمانی متشکل از افراد متخصص را با برنامه‌های مدون تشکیل دهند. همچنین می‌بایست ارتباطات سازمانی کارآمد در سازمان‌های دورکار ایران به نحوی تعریف و تشریح شوند که بتوانند اجزاء فرایندها را به نحوی شایسته در سازمان به‌همدیگر مرتبط سازند که برای دستیابی به این هدف بهره‌گیری از متخصصین تحلیل سیستم‌ها در این زمینه ضروری به نظر می‌رسد. همچنین پیشنهاد می‌شود تیم‌های حل مسئله چالشی و با تعداد نفرات کم در کسب و کارهای تجارت الکترونیک تشکیل شود و ارائه اختیارات با روش‌های کاری ماتریسی به این تیم‌ها برای پیشبرد اهداف استراتژیک این سازمان انجام گیرد. تدوین سند چشم‌انداز حداقل کردن بطالت اجتماعی در کسب و کارهای الکترونیکی و همچنین شناسایی سنجه‌های کمی و کیفی برای حفظ کیفیت کاری در کارکنان و ایجاد زیرساخت‌های فرایندمحور در حوزه خروجی کاری کارکنان دورکار استقرار یابد. همچنین استفاده از روش‌های کاری ماتریسی و سازمان تخت و غنی‌سازی مشاغل و انس و الفت کارکنان دورکار با سازوکارهای دورکاری نیز از دیگر الزامات این حوزه است. نتیجتاً نظام جبران خدمت و پاداش دهی به شاخص‌های مشارکت تیمی و گروهی برای سوق دادن کارکنان

### ارتقاء بهره‌وری در حکمرانی اسلامی توسط مدل... / قدیری نژادیان، دانشفرد، نجف‌بیگی

دورکار به فعالیت‌های گروه و جمعی و همچنین تیم‌سازی و تقویت کار تیمی در سازمان موجب احساس مسئولیت و درگیر شدن در کار و تعامل و همکاری بیشتر افراد می‌شود.

به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود در آینده برای توسعه پژوهش در رابطه با بطالت اجتماعی، بهینه‌سازی بطالت اجتماعی با استفاده از الگوریتم‌های فراابتکاری یا متاهوریستیکی را انجام دهند. همچنین بطالت اجتماعی در سازمان‌های صنعتی بزرگ و تاثیرگذار در اقتصاد کشور همانند صنعت خودروسازی و صنعت بانکداری الکترونیک را مطالعه کنند. در نهایت به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی خود از مطالعات تطبیقی و همچنین الگوبرداری از کشورهای موفق اسلامی در حوزه بطالت اجتماعی در سازمان‌های دورکار استفاده کنند تا به تحقق هدف غایی که همانا افزایش بهره‌وری در نهادها و سازمان‌های نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران و زیرساخت‌های حکمرانی اسلامی است؛ نائل گردیم.

## منابع

- ۱) الوانی، سید مهدی (۱۳۹۷). بهروری از دیدگاه نظریه فعالیت، مقاله از کتاب بهره‌وری در مدیریت، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ۲) دامغانیان، حسین، جمشیدی، لاله، قلعه آقابابایی، فرشته، (۱۳۹۴). تحلیل نقش و اثر حمایت سازمانی ادراک شده بر کاهش بطالت اجتماعی، مجله مدیریت دولتی دانشگاه تهران، دوره ۷، شماره ۲، ۲۹۹-۲۴۴.
- ۳) زنگانه، مهدی، زنگانه، طاهره، کاظمی، سید حسین و فیض آبادی، حمیده، (۱۳۹۵). تاثیر بطالت اجتماعی همکار، عواطف منفی و عدالت سازمانی بر بطالت اجتماعی کارکنان از طریق تعهد سازمانی، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، دوره ۶، شماره ۴، ۸۲-۶۷.
- ۴) سرمد، زهره و دیگران (۱۳۹۳). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، انتشارات آگاه، تهران، چاپ دوم
- ۵) سوری علی، مهرگان، نادر (۱۳۹۶)، نقش سرمایه اجتماعی در تشکیل نیروی انسانی: پژوهش‌های بازرگانی، شماره ۴۲، صفحه ۲۰۷ تا ۲۱۹.
- ۶) سبحانی نژاد، احمد (۱۳۸۹). بررسی میزان بهره‌وری افسران و درجه‌داران وظیفه و عوامل موثر بر آن در ستاد فرماندهی ناجا، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم و فنون اداری و پشتیبانی دانشگاه علوم انتظامی.
- ۷) سهیلی، حمیدرضا، مرادی، بهرام (۱۴۰۲)، حکمرانی اسلامی مردم‌پایه بر اساس مدیریت جهادی با تاکید بر بیانیه‌گام دوم انقلاب، فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی، شماره ۴، صفحه ۱۰۷ تا صفحه ۱۳۹
- ۸) صمدی، محمد جواد؛ کریمی، حسام (۱۳۹۳). نقش مولفه‌های انسان‌افزار بر بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه مدیران و کارکنان دانشگاه الزهراء، نشریه مدیریت صنعتی، شماره ۱۶، صص ۸۷-۸۰
- ۹) طاهری، مصطفی، دانشفرد، کرم‌الله و غلامی، عبدالخالق، (۱۳۹۹). تأثیر عوامل سازمانی، فردی و گروهی بر گرایش به بطالت اجتماعی کارکنان و اعضای هیات علمی دانشگاه پیام‌نور شیراز، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال ۱۴، شماره ۱، ۱۴۱-۱۲۳.
- ۱۰) طاهری، مصطفی، دانشفرد کرم‌اله (۱۴۰۱)، تحقق جهش تولید از طریق ارائه الگوی عملکرد بالا با رویکرد کاهش بطالت اجتماعی در سازمان‌های دولتی پس از انقلاب، ماهنامه جامعه‌شناسی سیاسی ایران، سال پنجم، شماره هفتم، ۱۱۲۴-۱۰۹۷

## ارتقاء بهره‌وری در حکمرانی اسلامی توسط مدل... / قدیری نژادیان، دانشفرد، نجف‌بیگی

۱۱) طاهری، مصطفی، غلامی، عبدالخالق، (۱۴۰۰)، ارائه الگوی عملکرد بالا با رویکرد کاهش بطالت اجتماعی در سازمان های دولتی، فصلنامه خط مشی گذاری عمومی در مدیریت، سال دوازدهم، شماره چهل و دو، ۹۵-۱۱۰.

۱۲) طاهری، مصطفی، دانشفرد، کرم الله و غلامی، عبدالخالق، (۱۳۹۹)، تحلیل رابطه رفتار اخلاقی مدیران با بطالت اجتماعی کارکنان: نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال پانزدهم، شماره ۳، ۱۱۳-۱۰۶.

۱۳) طهماسبی لیمونی صفیه (۱۳۹۹) تاثیر معماری سازمانی بر بهره وری نیروی انسانی از دیدگاه کتابداران پزشکی، تصویر سلامت، صفحه ۲۸۱ تا صفحه ۲۸۹.

۱۴) ظهوری، فروغ (۱۳۹۸)، نکته هایی در باب تصحیح متون، تهران، نشر دانش، چاپ اول.

۱۵) عامریان، حسین، فهیمی نژاد، علی، مرسل، باقر، سیاوشی، محمد. (۱۴۰۱). طراحی نقش رهبری زهراآگین بر ترومای سازمانی و اینرسی سازمانی با نقش میانجی بطالت اجتماعی در کارکنان وزارت ورزش و جوانان. فصلنامه مرکز مطالعات راهبردی وزارت ورزش و جوانان، شماره ۱۰، ۸۰-۸۶.

۱۶) عسگری نژاد منیره (۱۳۹۶) رابطه توسعه فناوری اطلاعات با عدم تمرکز در تصمیم گیری، بهبود فرایندهای کاری و بهره وری سازمانی مورد مطالعه: فرماندهی انتظامی استان همدان، پژوهش های مدیریت انتظامی (مطالعات مدیریت انتظامی)، صفحه ۱۳۷ تا صفحه ۱۵۴.

۱۷) فقیهی، ابوالحسن، فیضی، طاهره (۱۳۹۵) سرمایه اجتماعی: رویکردی نو در سازمان تهران، نشریه دانش مدیریت، شماره ۷۲.

۱۸) قهرمان، میثم (۱۴۰۱) حکمرانی اسلامی با رویکردی غیرمعرفت شناسی، فصلنامه دولت پژوهی، صفحه ۲۹۳ الی ۳۲۱

۱۹) مشهدی تفرشی، سمیه و مختاران، ماهرخ، (۱۳۹۹)، بررسی تاثیر سکوت سازمانی بر بطالت اجتماعی کارکنان

۲۰) (مطالعه موردی: کارکنان شهرداری تهران)، فصلنامه مدیریت کسب و کار، شماره ۸، ۴۸۴-۴۶۳.

۲۱) مهربان، سارا (۱۳۹۸)، بررسی میزان اهمیت مولفه های شناسایی شده بهره وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان و اعضای هیات علمی دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی گیلان، پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهراء، تهران.

22) Ameryan, Hosein, Fahimi, Nezhad Ali, Morsal Bagher, Siavashi Mohammad, (2022). Designing a Structural Equation Modeling of Toxic Leadership and Organizational Trauma and organizational inertia by considering

- the role of social loafing in the Employees of the youth and sport ministry staff, Journal of Strategic Students on youth and sports, No.8, 1886-2340. [In Persian].
- 23) Bokhari, Seyed Asad Abbas, Aftab, Mohammad (2022). Personality traits and social loafing among employees working in teams at small and medium enterprises: A cultural perspective data from emerging economies, Journal of Data in Brief, Published by Elsevier Inc Volume 46, No.42, 80-85
- 24) Byun, G., Karau, S. J., Dai, Y., & Lee, S. (2018). A three-level examination of the cascading effects of ethical leadership on employee outcomes: A moderated mediation analysis, Journal of Business Research, 88: 44-53.
- 25) Cetincaya, Ali Sukru (2022). The Relationship between Social Loafing and Knowledge Management, School of Economics and Business, International Hellenic University, In book: Restarting tourism, travel and hospitality (pp.11-18).
- 26) Erkoç, M., Wang, H. & Ahmed, A. (2018). Optimal Capacity Investment, and Pricing Across International Markets Under Exchange Rate Uncertainty and Duopoly Competition. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3152729>.
- 27) Ebrahimi, E., Zendehelel Nobari, B., & Shoja, A. (2022). The Corona Crisis and Development of Teleworking Process in the Iranian Administrative System: Experiences of the National Library and Archives of the Islamic Republic of Iran, Public Management Researches, 14 (54), 143-168. (In Persian).
- 28) Golden, T.D.(2018), "The role of relationships in understanding telecommuter satisfaction", Journal of Organizational Behavior, Vol. 27, 319-327.
- 29) Karimian, Mojtaba. Shatalebi, Badri (2014). Analyzing the relationships between individual, group and work factors with social avoidance (case study: Isfahan education staff), Tehran: 5th International Conference on Management, Economics and Human Sciences ] In Persian.[
- 30) Khalili, Syed Ali, Danshuri, Amjad (2020), Guide to Research and Writing and Scientific Articles and Academic Dissertations, Mashhad, Printing and Publishing Institute of Ferdowsi University of Mashhad. 3rd edition.[ In Persian].
- 31) Lee P. C., Chen C. M., Liou K. T.(2019). "Using citizens' leadership behaviors to enhance worker motivation: Reducing perceived social loafing in a coproductive tax service program", Public Performance & Management Review, 39(1), 172-197.
- 32) Naeimi, Hosein, Azimkhani Amin (2022). Investigating the effective factors on Social Loafing in Sports Leisure Time of University Students, Journal of Humanistic approach to sport and exercise studies (HASES), Volume 2, Number 1, 166-176.
- 33) Ofole NM.(2020). Social loafing among learner support staff for open and distance education programmes in south-western Nigeria: the imperative for counselling intervention. Open Learn J Open Distance E-Learn.10:1-18.



- 34) Price K. H., Harrison D. A., Gavin J. H. (2020) "Withholding inputs in team contexts: Member composition, interaction processes, evaluation structure, and social loafing", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 91, No. 6: 136-159.
- 35) Taheri, Mostafa. (2022). Achieve production leaps by providing a high-performance model with a social futility reduction approach in post-revolutionary government organizations, *Scientific monthly (scientific research paper) of Iranian political sociology*, fifth year, No. 7, 1124-1097. [ In Persian].
- 36) .Supardi, Syamsul, Hadi2, Auliya Rosiana.(2021). Descriptive Review of Positive and Negative Antecedent Social Loafing During Pandemic COVID-19. *International Journal of Current Research and Review*.18(2),177-192.
- 37) Tosuntaş, Şule Betül.(2020). Diffusion of responsibility in group work: Social loafing, *Journal of Pedagogical Research* Volume 4, Issue 3,198-219.
- 38) Tok, T. N. (2020). The relationship between the perceptions of personality traits and social loafing behaviors of candidate teachers. *Journal of Teacher Education and Educators*, 8(1), 55-77.
- 39) Varshney, D. (2019). Relationship between social loafing and the self-concept: Mediating role of perceived organizational politics, *Journal of Indian Business Research*, 11(1), 60-74.
- 40) Wen, L., Yang, H., Bu, D., Diers, L., & Wang, H. (2020). Public accounting vs private accounting, career choice of accounting students in China. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, Vol. 8, Issue: 1, 124–140.
- 41) Waezi, Shabnam; Voshoghi, Ruqiyeh (2018) Implementation of organizational excellence model and improvement of productivity of research manpower in Tehran Oil Refining Company, *Novin Management Magazine*, No. 16, pp. 23-30. [ In Persian].
- 42) Zhu, Min & Wang, Huaqing.(2021). A Literature Review of Social Loafing and Teams with Group Development, *Journal of Personality and Social Psychology* 51(3), 515-530.

- 
- 1 - Price
  - 2 - Supardi
  - 3 - Ofole
  - 4 - OECD
  - 5 - Tak
  - 6 - Zhu & Wang
  - 7 - Cetinkaya
  - 8 - Wen
  - 9 - Lee
  - 10 A. Elshaer
  - 11 Kuberman
  - 12 System of Rule
  - 13 Governance
  - 14 Seat of Governance
  - 15 -Productivity
  - 16 - Lucas
  - 17 - Cetinkaya
  - 18 - Vandi
  - 19 - Sanato
  - 20 - Tosuntaş
  - 21 - Varshney
  - 22 - Byun
  - 23 - Schippers

---

**Improving productivity in Islamic governance by the model of reducing social loafing in remote work organizations**

Mohsen Ghadirinejadian<sup>1</sup>

Receipt: 04/03/2024      Acceptance: 04/06/2024

Karamollah Daneshfard<sup>2</sup>

Reza Najafbeigi<sup>3</sup>

**Abstract**

The realization of Islamic governance in the system of the Islamic Republic of Iran requires a productive government in which institutions and organizations simultaneously increase the use of technological infrastructure and reduce anti-productive behaviors such as social loafing. Therefore, this research was conducted with the aim of improving productivity in Islamic governance by the model of reducing social loafing in remote work organizations. The research is descriptive from the point of view and from the point of view of applied methodology and it was carried out using a mixed method, in the qualitative part of content analysis, interviews with 20 academic and organizational experts, and in the quantitative part of the Interpretive Structural Modeling (ISM) method and a questionnaire. used. The statistical population of the quantitative part was the experts of the Informatics Service Corporation of the Central Bank's technology arm. Maxqda software was used in the qualitative data analysis, and SPSS and PLS software and path analysis, regression and structural equations were used in the quantitative part. The qualitative and quantitative data analysis of the research was to achieve 5 dimensions of organization, behavior, management systems, culture and goals/strategy. Utilizing the results of the exploratory model of this research can lead to the reduction of social unemployment in remote working organizations and at the same time increase productivity which is one of the requirements of Islamic governance.

**Key words**

social loafing, productivity, Islamic governance, remote work organizations, statement of the second step of the revolution

---

1-PhD student, Department of Public Administration, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. m.ghadirinejadian@srbiau.ac.ir

2-Professor, Department of Public Administration, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. (Corresponding Author) daneshfard@srbiau.ac.ir

3-Professor, Department of Public Administration, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. r.najafbagy@srbiau.ac.ir