



ارائه مدل سلسله مراتبی ارتقاء بهره‌وری سازمان‌های دورکار در دولت الکترونیک با رویکرد کاهش بطالت اجتماعی

محسن قدیری نژادیان^۱، کرم‌اله دانشفرد^{۲*} و رضا نجف‌بیگی^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۲/۱۶ و تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۵/۱۵

چکیده

کاهش بطالت اجتماعی و بهبود بهره‌وری طی دهه اخیر یکی از مسائل و مشکلات اصلی و مهم در سطوح مدیریتی سازمان‌ها و حتی دولت‌ها است. در این راستا، این پژوهش با هدف ارائه مدل سلسله‌مراتبی ارتقاء بهره‌وری سازمان‌های دورکار در دولت الکترونیک با رویکرد کاهش بطالت اجتماعی انجام شد. این پژوهش با استفاده از روش آمیخته (کیفی-کمی) به انجام رسید، که استخراج ۱۱ شاخص مدل موردنظر در بخش کیفی با استفاده از تحلیل محتوا مصاحبه با ۲۰ نفر از خبرگان دانشگاهی و سازمانی در حوزه بهره‌وری و بطالت اجتماعی صورت گرفت. برای دستیابی به مدل در بخش کمی از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری استفاده شد. نتیجه تحلیل داده‌ها دستیابی به مدلی هشت سطحی بود که تاثیرگذارترین شاخص‌های این الگو در سطح هشتم فرهنگ و ارتباطات سازمانی کارآمد و رهبری تحول‌آفرین گروه‌ها و تیم‌های چالشی و شاخص بهبود پاسخ‌گویی سازمانی تاثیرپذیرترین متغیرهای این الگو بودند. بهره‌گیری از نتایج مدل الگوی اکتشافی این پژوهش می‌تواند به صورت عملی منتج به کاهش بطالت اجتماعی در سازمان‌های دورکار شده و در عین حال ارتقاء بهره‌وری در این سازمان‌ها را به همراه داشته باشد.

واژه‌های کلیدی: بهره‌وری، بطالت اجتماعی، دورکاری، دولت الکترونیک.

۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد علوم و تحقیقات تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. m.ghadirinejadian@srbiau.ac.ir

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

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

مقدمه

امروزه منابع انسانی به عنوان مهم‌ترین و با ارزش‌ترین منبع در موفقیت سازمان‌ها شناخته می‌شوند به طوری که سازمان‌ها، تلاش گسترده‌ای را برای بهبود شرایط کارکنان و تقویت عملکرد و انگیزه آنان انجام می‌دهند. در این مسیر موانع و چالش‌های بسیاری هم وجود دارد که به طور مستقیم منجر به کاهش کارایی و اثربخشی کارکنان به ویژه در قالب گروهی می‌شود. این چالش‌ها تبعات منفی زیادی را برای سازمان‌ها به دنبال دارد که کمترین آن از بین رفتن تعهدات در گروه‌های کاری است (پرایس و همکاران^۱، ۲۰۲۰: ۱۳۶). به همین خاطر، یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های سازمان‌های امروزی مشکلات و مسائل اخلاقی در محیط کار است. در سازمان‌های دولتی و وابسته به دولت نیز موضوع اخلاق سازمانی حائز اهمیت است (طاهری و همکاران، ۱۳۹۹: ۱۰۹). با وجود گروه‌های کاری و با حمایت از پیشرفت‌های تکنولوژیکی، انتظار می‌رود که نتایج عملکرد حداکثر همواره حداکثر بماند، اما متأسفانه، در دهه‌های اخیر بطالت اجتماعی در مطالعات تجربی پدیده‌ای است که اغلب در گروه‌ها رخ می‌دهد، در حالی که می‌توان آن را کاهش و یا حذف کرد (سپاردی و همکاران^۲، ۲۰۲۱: ۱۸۱). از طرفی، سازمان‌ها اقدامات گسترده‌ای را برای افزایش بهره‌وری و افزایش کارایی عملیاتی انجام می‌دهند که در نهایت منجر به ایجاد پایداری در رشد و عملکرد سازمان‌ها می‌شود (آفولی^۳، ۲۰۲۰: ۱۶). 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 (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 دور کاری به عنوان وسیله‌ای برای کاهش ازدحام و ترافیک حمایت می‌کند و فرصت‌های استخدام در این زمینه را فراهم می‌نماید (الوانی، ۱۳۹۷: ۳۹). همزمان با موج پاندمی کرونا در سال‌های اخیر، ایجاد سازوکارهای دور کاری در سازمان‌ها به عنوان یک الزام در سطح کلان کشور مطرح شد (الشیر^۴، ۲۰۲۳: ۳۶). طبق آمار اعلامی نشریه فوربس، در سال ۲۰۲۳ معادل ۱۲,۷٪ از کارکنان به صورت کاملاً دور کار و ۲۸,۲٪ از کارکنان در حال کار با الگوهای کاری ترکیبی می‌باشند؛ اما زیرساخت‌های کافی برای نظارت بر عملکرد این دسته از کارکنان فراهم نیست (نشریه فوربس، ۲۰۲۳). گزارش سازمان ملی بهره‌وری در اردیبهشت ۱۴۰۲ بر عدم تحقق اهداف بهره‌ورانه ۳۳ دستگاه دولتی (من جمله بانک مرکزی) در برنامه ششم توسعه اشاره دارد و شاخص بهره‌وری مجموع شرکت‌های

^۱- Price

^۲Social Loafing

^۳- Supardi

^۴- Ofole

^۵- Elshaer

^۶Forbes Magazine

دولتی در سال‌های ۹۸-۹۹ به‌طور متوسط سالانه ۲۰ واحد درصد کاهش یافته است. مقدار شاخص بهره‌وری کل عوامل تولید در کل اقتصاد (برحسب ساعات اشتغال) در سال ۱۳۹۰، ۱۰۷ بوده که در سال ۱۴۰۰ به ۱۰۰ کاهش یافته است. در کنار آمارهای فوق در باب اهمیت و ضرورت پژوهش حاضر می‌توان به مواردی از قبیل اختلاف نظر محققان، خلاءهای تحقیقاتی، توجه اسناد بالادستی به موضوعات بطالت اجتماعی و بهره‌وری و در نهایت مساعدت‌های نظری و عملی اشاره داشت. در خصوص اختلاف نظر محققان گفتنی است برخی عدم هماهنگی و نقصان در تلاش (لاتانه^۱ و...) برخی دیگر عوامل شخصی، شخصیتی، درونی و وراثتی (کیدول^۲، کامر^۳، شهباز و رستگار)، دسته‌ای اندازه و ساختار گروه (اینگهام^۴، رینگلمن و اشتاینر^۵) و گروهی سبک‌های مشارکتی و مبادلات و دریافته‌های درک شده کارکنان از سازمان (بی‌آن^۶ و...) را منشاء اصلی بروز و تقویت بطالت اجتماعی می‌دانند. لذا این تحقیق بر آن است تا با تدقیق مطالعات قبلی به ارائه الگویی برای حل برخی اختلاف نظرات قبلی ممارست نماید. همچنین در حوزه خلاء تحقیقاتی گفتنی است تمرکز پژوهش‌های پیشین حول محور بطالت اجتماعی بر متغیرهایی نظیر اندازه گروه، مشارکت گروهی، نحوه رهبری و تأثیر آن بر اثربخشی و بهره‌وری بوده ولیکن ورود متغیرهای جدیدی همچون تحول دیجیتال، دورکاری، خدمات غیرحضور در دولت الکترونیک و ... بر ضرورت تحقیق حاضر صحنه می‌گذارد. کمالینکه رویکرد آمیخته (کیفی - کمی) این پژوهش نیز می‌تواند از جنبه نظری خلاءهای پژوهش‌های کمی را تا حد زیادی پوشش دهد و با اعتبار بیشتری به طراحی الگو در این زمینه بپردازد. در حوزه توجه استاد بالادستی به مقوله‌های بطالت اجتماعی و بهره‌وری می‌توان به اشارات رهبر انقلاب در بیانیه گام دوم به لزوم ارتقاء بهره‌وری، گزارشات سازمان بهره‌وری ایران در خصوص عدم تحقق اهداف بهره‌ورانه در ارکان دولت (۳۳ نهاد)، تدوین ساختار کلی نظام‌نامه متولیان بهره‌وری دستگاه‌های اجرایی توسط سازمان ملی بهره‌وری ایران، تدوین نقشه راه اصلاح نظام اداری که نتیجه‌گایی اجرای دقیق آن، محقق شدن «نظام اداری بهره‌ور بر پایه ارزش‌های اسلامی» است، هدفگذاری توسعه سهمی برابر با ۲/۸ درصد از رشد اقتصادی ۸ درصدی از محل بهره‌وری در دولت سیزدهم، ایجاد، توسعه و استفاده از سیستم‌های فن‌آوری اطلاعاتی در بیش از ۹۳ حکم در تمامی فصول لایحه برنامه هفتم و در نهایت پرداخت پاداش اعضای هیات مدیره شرکت‌ها بر حسب شاخص بهره‌وری محاسبه‌شده سازمان ملی بهره‌وری پرداخت اشاره نمود که ضرورت پیشبرد تحقیق حاضر را تصدیق می‌نماید. مضافاً در باب مساعدت‌های نظری گفتنی است این تحقیق می‌تواند علاوه بر رفع کاستی‌های تحقیقات گذشته به نگاه جامع‌تری پرداخته و کاربردپذیری تحقیق را ارتقاء دهد تا بتواند به اندوخته علمی این حوزه افزوده و تحقیقات آتی بطالت اجتماعی مساعدت نماید. بهره‌گیری و به‌کارگیری

^۱Latane^۲Kaidle^۳Kamer^۴Ingham^۵Steiner^۶Byun

الگوی این پژوهش در عمل می‌تواند منجر به موفقیت سازمان‌های دولتی و علی‌الخصوص نظام بانکی و سایر نهادهای سازگار با شرایط دورکاری در کاهش بطالت اجتماعی و افزایش بهره‌وری شود. موارد یاد شده اهمیت و ضرورت هر چه بیشتر انجام پژوهش حاضر 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، مسئله بطالت اجتماعی به عنوان یکی از آسیب‌های جدی سازمانی دامن‌گیر سازمان‌ها خواهد بود که نتایج چون کاهش بهره‌وری کارکنان را به دنبال خواهد داشت. طی اعلام سازمان همکاری اقتصادی و توسعه^۱ در همه کشورهای قابل مقایسه برای آن‌ها در دسترس است، در طول همه‌گیری کووید-۱۹، نرخ دورکاری افزایش 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. در شرکت خدمات انفورماتیک که جامعه آماری این پژوهش را نیز در برد نرخ کارکنان دورکار متناسب با موج‌های ویروس کرونا تغییر کرده و بین ۳۰ تا ۷۰ درصد متغیر بوده است (تاک^۲، ۲۰۲۰: ۵۹). از طرفی، 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 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: ۶). بنابراین، پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سؤال است که مدل سلسله مراتبی ارتقاء بهره‌وری سازمان‌های دورکار در دولت الکترونیک با رویکرد کاهش بطالت اجتماعی چگونه است؟ بطالت اجتماعی به دلایل مختلفی رخ می‌دهد. برخی از این دلایل ظریف هستند، در حالی که برخی دیگر آشکارتر هستند. مواردی از قبیل فقدان مسئولیت‌های روشن، اقدامات پاسخ‌گویی تعیین نشده، پویایی ضعیف گروه از این جمله هستند. عقاب ماندن در طول جلسات طوفان فکری، عدم حضور در جلسات گروهی و عدم مشارکت مثال‌های از بطالت اجتماعی هستند. همچنین شفاف کردن نقش‌ها و مسئولیت‌های فردی، تقسیم یک تیم به گروه‌های کوچکتر و قدردانی از دستاوردهای فردی از جمله موارد و راه‌کارهای جلوگیری از بطالت اجتماعی هستند (نشریه فوربس، ۲۰۲۳).

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

بهره‌وری

^۱- OECD

^۲- Tak

بهره‌وری در لغت به معنی قدرت تولید و بارور بودن و مولد بودن به کار رفته و در ادبیات فارسی به بافایده بودن و سودبرندگی معنی شده است. در رابطه با تعریف کاربردی بهره‌وری نیز تعاریف مختلفی ارائه شده که برخی از آن‌ها بدین شرح 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 (احمدی نیا، ۱۳۹۴:۱۴۸). رابطه بین خروجی بار کاری 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 اثربخش 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 (سلطانی، ۱۳۹۷:۳۲). بهره‌وری سازمان‌ها را می‌توان حاصل ضرب دو عامل انگیزش و شایستگی گروه‌های کاری دانست (طبری و محمدی، ۱۳۹۷:۱۳۹). بعضاً مشاهده می‌شود که در سازمان‌ها افراد زیادی هستند که داوطلب ارتقاء 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 (بطحی و کاظمی، ۱۳۹۸:۱۴۲).

بطالت اجتماعی^۲

در سال ۱۹۱۳ رینگلمن^۳ 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 به نتایج مشابهی دست پیدا کرد.

^۱- Lucas

^۲Social Loafing

^۳- Ringelmann

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 می کنند) 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 می شود. 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 (ژو و وانگ، ۲۰۲۱: ۵۱۹). در حین کار جمعی / گروهی، تک تک اعضای گروه ممکن است کار را به سایر اعضا واگذار کنند یا به گونه ای عمل کنند که برای خودشان منفعت ایجاد کند. چنین رفتارهای پرخاشگری اجتماعی را می توان با به کارگیری سیستم های مدیریت دانش موثر در سازمان ها آشکار کرد. افراد به دو صورت می توانند نقش رفتاری اجتماعی را ایفا کنند: سواران آزاد و مکند. سواران آزاد کسانی هستند که از نتایج تیمی بهره مند می شوند، اگرچه کمک کمتری به تکالیف گروهی می کنند یا تعهد کمی به اهداف جمعی گروه نشان می دهند (کتینکایی، ۲۰۲۲: ۱۱). بطالت اجتماعی زمانی اتفاق می افتد که فرد از انجام وظایف محول شده شانه خالی کند، از تلاش های دیگران به راحتی بگذرد و در عین حال از مزایای آن بهره مند 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 می شوند (ون و همکاران، ۲۰۲۰: ۱۳۱). دلیل اصلی بطالت اجتماعی این است که افراد در کار تیمی احساس بی انگیزگی می کنند، زیرا فکر می کنند تلاش آنان در نظر گرفته نخواهد شد. فرهنگ بوروکراتیک نیز به بطالت اجتماعی کمک می کند. همچنین کارکنان نامرئی و مؤلفه های آن، یعنی ترک خدمت مجازی، غفلت از کار، ریاکاری و طفره رفتن از کار بر بطالت اجتماعی در سازمان های دولتی تأثیر معنی داری دارند (لی و همکاران، ۲۰۱۹: ۱۸۳). با توجه به شناخت نسبی بطالت اجتماعی، توجه به فعالیت های اجتماعی می تواند گرایش ها و استعداد های فردی را بهبود بخشد. جوامعی

^۱- Social Loafing

^۲- Zhu and Wang

^۳- Cetinkaya

^۴- Wen

^۵- Lee

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 طوری که برطبق آمار ساعت کار مفید در ادارات 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). همچنین عدالت سازمانی تأثیر منفی بر بطالت اجتماعی کارکنان سازمان دارد. کارکنانی که درک بالایی از عدالت سازمانی دارند، احساس خواهند کرد که سازمان با آن‌ها منصفانه رفتار می‌کند و تلاش‌های شخصی کارکنان به طور دقیقی ارزیابی شده و بر اساس آن پاداش داده شده است. در این صورت، کارکنان احساسات بسیار مثبتی را تجربه خواهند کرد، تمایل بیشتری به انجام وظایف محول شده توسط سازمان با کیفیت بالا خواهند داشت و فعالانه‌تر خود را ابراز می‌کنند. به همین ترتیب، رفتار منفی طرفه رفتن اجتماعی کارکنان سرکوب خواهد شد. (چانگ چن^۱ و همکاران، ۲۰۲۴).

دورکاری

یکی از مسائلی که به تازگی در ایران مطرح می‌شود، دورکاری می‌باشد. با توجه به شرایط کار در دورکاری، این مورد در همه جا امکان‌پذیر نیست، با این وجود چندین محیط کاری وجود دارند که از دورکاری استفاده می‌کنند؛ این سازمان‌ها باید با استفاده از فن‌آوری روز، ارتباطات بین کارکنان و محل کارشان را فراهم کنند. با توجه به تأکید دولت مبنی بر لزوم اجرایی شدن این طرح در تمامی سازمان‌ها، به نظر می‌رسد که دورکاری در آینده به یکی از موضوعات مهم و قابل توجه کشور تبدیل می‌شود. برای اجرایی شدن این طرح باید زیرساخت‌ها و عواملی که موجب استقرار و اجرای آن می‌شود را با استفاده از تجربیات دیگر کشورهای موفق و توجه به ویژگی‌های بومی و شرایط محیطی حاکم بر سازمان‌های داخلی شناسایی و اولویت‌بندی و پیاده‌سازی نمود (سیدنقوی و همکاران، ۱۳۹۵: ۸۱). دورکاری، همان کار از راه دور یا کار در منزل است که به لاتین *tele home working* یا *tele working* یا

^۱Chang Chen

telecommuting گفته می‌شود روشی است که به کارکنان اجازه می‌دهد تمام یا قسمتی از کارشان را خارج از محیط کاری انجام دهند (ناکروزینی، ۲۰۲۱: ۲۱۱). دور کاری با ارائه امکان کار در هر مکان و هر زمان، توجه دانشگاهیان و متخصصان را به خود جلب کرده است. به عنوان یک سناریوی پرد-برد برای کارمندان و کارفرمایان در نظر گرفته شده است، که امکان انتخاب از بین استعدادهای مختلف، کاهش هزینه‌های املاک، ایجاد انگیزه در کارکنان، حفظ تعادل کار و خانواده و افزایش بهره‌وری را فراهم می‌کند. افزایش بهره‌وری کارکنان هنگام دور کاری یکی از مهم‌ترین دلایل سازمان‌ها است که به استفاده از دور کاری به عنوان یک ترتیب کاری می‌پردازند. دور کارها می‌توانند بهره‌وری بیشتری داشته باشند زیرا می‌توانند در پربازده‌ترین زمان خود کار کنند و تمرکز بیشتری داشته باشند (ناکروزینی، ۲۰۱۸: ۳۲۲).

سازمان‌های دور کار - دولت الکترونیک

با توجه به مصادیق و تعاریف ارائه شده در بخش دور کاری، سازمان‌های دور کار به سازمان‌هایی اطلاق می‌شود که با استفاده از زیرساخت‌ها و ابزارهای مبتنی بر فن‌آوری اطلاعات و تکنولوژی‌های مربوطه نسبت به ایجاد و بهره‌برداری از سازوکارهای دور کاری مبادرت می‌ورزند. دولت الکترونیک عبارت از کاربرد فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات برای ارتقاء کارایی، اثربخشی، 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 فن‌آوری اطلاعات بیان می‌دارد دولت الکترونیک به این معناست که به‌طور کلی از فن‌آوری 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 در تعریفی می‌گوید اصطلاح دولت الکترونیک بر این مفهوم تمرکز دارد که دولت‌ها در همه‌ی حوزه‌های عملکرد و فعالیت خود از ابزارهایی که فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات در اختیار آن‌ها قرار می‌دهد استفاده کنند. 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: ۱۳۵). دور کاری 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 پاندمی انجام می‌شد. بهبود هماهنگی و همکاری شاید یکی از بزرگترین ره‌آوردهای

به کارگیری فن آوری 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 به کارگیری فن آوری اطلاعات در سازمان‌ها می‌تواند موجب هماهنگی بهتر در تصمیم‌گیری‌ها از یک طرف و بهبود رفتار گروهی از طرف دیگر گردد (ازراقی، ۱۳۸۰: ۶۷). شایان ذکر است به طور کلی دولت الکترونیک در تعمیق حاکمیت خوب تأثیرگذار است و از سوی دیگر در کشورهای توسعه یافته، نسبت به کشورهای در حال توسعه و یا توسعه نیافته تأثیر دولت الکترونیک بر حاکمیت خوب بیشتر است (رهنورد، ۱۳۹۴: ۶۰). در نگاهی دیگر می‌توان رهبری دیجیتال را به عنوان نوعی رهبری تعریف کرد که از فن آوری‌های دیجیتالی که به تحول دیجیتالی کارکنان و کسب و کار کمک می‌کند. رهبری دیجیتال به عنوان عنصری تلقی می‌شود که بر فرهنگ سازمانی تأثیر مثبت می‌گذارد و به توسعه سازمان کمک می‌کند (تاپکاوغلو، ۲۰۲۳: ۲۶).

پیشینه تحقیق

در رابطه با در ارتباط با موضوع پژوهش با محوریت بطالت اجتماعی نظریه‌های متعددی ارائه گردیده که در ادامه به بیان مختصری از برخی از نظریه‌ها ارائه می‌شود. رینگلمن (۱۹۱۳) با تمرکز بر موضوع اندازه گروه و تعهد فردی بیان داشت با افزایش اندازه‌ی گروه، تمایل اعضای گروه به بهره‌ور بودن کمتر و کمتر می‌شود. اشتاینر^۱ (۱۹۷۲) با تمرکز بر موضوع نبود انگیزه، اندازه گروه و رویه‌های همگام سازی در تعریفی اعلام داشت فقدان انگیزه منجر به کاهش تلاش می‌شود، به ویژه با افزایش اندازه گروه و با رویه‌های همگام‌سازی ضعیف، مشارکت دیگران ممکن است لغو شود. اینگهام^۲ و همکاران (۱۹۷۴) با تمرکز بر موضوع عملکرد فردی و اندازه گروه بیان داشتند عملکرد فردی در محیط شبه گروهی همچنان با افزایش اندازه گروه کاهش می‌یابد. لاتانه و همکاران (۱۹۷۹) با تمرکز بر متغیر محوری هماهنگی ناقص کاهش تلاش بیان داشتند نیمی از کاهش عملکرد فردی در گروه به دلیل هماهنگی ناقص و نیمی به دلیل کاهش تلاش است. کیدول و بنت^۴ (۱۹۹۳) با تمرکز بر روی تمایل به خودداری از تلاش ساختار گروه تعامل گروه و ویژگی‌های وظیفه سیستم‌های پاداش بیان کردند همه نوع دور زدن اجتماعی همگی دارای یک "وجه مشترک" هستند

^۱- Topocuoglu

^۲Steiner

^۳Ingham

^۴Kidwell and Bennett

و آن تمایل به خودداری از تلاش است. کامر (۱۹۹۵) با نگاه ویژه به اهداف شخصی و انگیزه درونی بیان داشتند بطلت اجتماعی به این دلیل رخ می‌دهد که فرد بیکار هدف مختلفی برای انجام این کار داشته است. آدامز و کانارد (۲۰۰۴) با نگاه ویژه بر اندازه گروه بیان داشتند افزایش اندازه گروه منجر به افزایش کلی در بهره‌وری کل گروه‌ها شد. چینگ و همکاران^۱ (۲۰۰۹) با تمرکز بر روی عملکرد گروهی اعلام داشتند بطلت اجتماعی می‌تواند تا حد زیادی عملکرد یک گروه را تضعیف کند. تأثیر منفی بطلت اجتماعی در مشارکت دانش آشکارتر است. بی آن و همکاران (۲۰۱۰) با تمرکز بر ایدئولوژی مبادله بیان داشتند بعید است که کارمندانی که ایدئولوژی مبادله پایین دارند درگیر بطلت اجتماعی شوند. بعلاوه، ایدئولوژی مبادله هم با دیده شدن کار و هم با احترام حرفه ای تعامل داشت تا بر بطلت اجتماعی تأثیر بگذارد. میفو و نیوانسکی (۲۰۱۲) با تمرکز بر موضوع تلاش های شخصی و عملکرد گروهی بیان داشتند نظارت بر تلاش های شخصی در پروژه های گروهی تأثیرات بطلت اجتماعی را کاهش می‌دهد، اما با پیچیده تر شدن جهان با چندین کار مشارکتی، نیاز به بررسی متغیرهای دیگری است که الهام بخش گروه هستند، نه عملکرد فردی. نیل و هکاران (۲۰۱۵) با توجه به متغیر محوری درک گروه از بطلت اجتماعی بیان داشتند درک بطلت اجتماعی در میان اعضای گروه‌ها وجود دارد و همچنان ادامه دارد. توسانتاس^۲ (۲۰۲۰) با توجه به موضوعات اندازه گروه و تشکیل گروه بیان داشت برای انجام مطالعات گروهی موثر و سازنده در آموزش عالی می‌توان اندازه گروه و تشکیل گروه را مد نظر قرار داد. همچنین این نتایج ممکن است راهنمای مطالعات آینده در مورد پرداختن به عوامل مرتبط با بطلت اجتماعی در زمینه کار گروهی باشد که جایگاه مهمی در فرآیند یادگیری تدریس دارد. در رابطه با بطلت اجتماعی مطالعات و تحقیقات بسیاری به انجام رسیده است. ابتدا به تحقیقات انجام گرفته در خارج از کشور اشاره می‌شود. بونیفاسیو^۳ (۲۰۲۴) در پی پژوهشی که انجام داد دریافت بطلت اجتماعی در کارکنان تأثیراتی همچون کاهش بهره‌وری و روحیه، نابرابری در توزیع حجم کار، سرکوب خلاقیت و نوآوری، احتمال درگیری، فرسایش فرهنگ سازمانی، کاهش مشارکت کارکنان و رضایت شغلی، موانع رشد و توسعه سازمانی و برخی پیامدهای مالی را به همراه دارد. برخی از پیامدهای بطلت اجتماعی شامل تفاوت قابل توجه در توزیع حجم کار، کاهش مشارکت، کاهش کیفیت کار، مهلت‌های از دست

^۱Adams and Kennard

^۲Sheng et al

^۳Tosuntas

^۴Bonifacio

رفته یا تمایل به بهانه تراشی برای کار ناقص می‌باشد. افرادی را که به بطالت اجتماعی روی می‌آورند را می‌توان تقسیم‌بندی کرد. افراد کانفورمیست^۱ و انطباق‌گرا که نوعی از افراد بی‌نظیر اجتماعی هستند که معمولاً با جریان حرکت می‌کنند و حداقل استانداردهای مورد نیاز تعیین شده توسط گروه را رعایت می‌کنند. افراد تماشاگر^۲ افرادی هستند که متمایل به جدا شدن و کنار گذاشتن از فعالیت‌های گروه هستند. افراد کمال‌گرا^۳ از تعویق انداختن یک چالش منحصر به فرد استفاده می‌نمایند. آن‌ها اغلب عدم مشارکت به موقع خود را با تلاش برای کمال توجیه می‌کنند. افراد خونسرد و بیخیال‌نیز گونه دیگری از افراد است که به بطالت اجتماعی روی می‌آورند. این افراد با نگرش بی تفاوتی یا احساس برتری مشخص می‌شوند. آن‌ها ممکن است بر این باور باشند که وظیفه‌ای که در دست دارند کمتر از توانایی‌های آن‌ها است یا ارزش تلاش کامل آن‌ها را ندارد. گاهی اوقات، کاهش بطالت اجتماعی ممکن است نیاز به تجدید ساختار تیم داشته باشد. این می‌تواند شامل تغییر اندازه گروه باشد، زیرا گروه‌های کوچک‌تر اغلب مسئولیت‌پذیری فردی را افزایش می‌دهند یا اعضای تیم را برای ایجاد گروهی متعادل‌تر و پویا تر تغییر می‌دهند. تجدید ساختار باید با دقت در نظر گرفته شود و تأثیر بالقوه بر روحیه و بهره‌وری تیم ارزیابی شود. الشائر^۴ و همکاران (۲۰۲۳) در مطالعه‌ای، پیرامون ارتباط بطالت اجتماعی با قصد جابجایی با واسطه سلامت روانی بررسی نمودند. برای آزمایش این فرضیه‌ها، یک نظرسنجی مقطعی از ۷۰۰ کارمند گردشگری تمام وقت در مصر انجام شد. داده‌های به‌دست آمده نشان داد که بطالت اجتماعی با قصد جابجایی و ذهنی منفی رابطه معناداری دارد و پیامدهای سلامتی به طور قابل توجهی این رابطه را واسطه کرد. تاپکوغلو 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. ستین کایا^۵ (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

^۱Conformist

^۲Bystander

^۳Procrastinating Perfectionist

^۴Too cool member

^۵A.Elshaer

^۶- Cetinkaya

وجود دارد. 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. 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. نتایج پژوهش نشان داد که یک رابطه منفی قابل توجهی بین وظیفه‌شناسی و بطالت اجتماعی و یک ارتباط مثبت بین روان رنجوری و بطالت اجتماعی وجود دارد. علاوه بر این، این رابطه بین متغیرها زمانی تقویت شد که یک رفتار فردی به عنوان تعدیل‌کننده 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. تاسانتاس^۲ (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^۳ (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^۴ (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 شغلی شان

^۱- Vandi

^۲- Tosuntaş

^۳- Varshney

^۴- Byun

می‌گردد. اسچایپر^۱ (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. عامریان (۱۴۰۲) طی تحقیقی با عنوان طراحی الگوی رهبری زهرآگین بر ترومای سازمانی و اینرسی سازمانی با نقش میانجی بطالت اجتماعی در کارکنان وزارت ورزش و جوانان انجام داد. این تحقیق از نوع توصیفی-همبستگی بود که داده‌های آن به شیوه میدانی و با استفاده از پرسشنامه جمع‌آوری گردید. نمونه آماری مطالعه شامل ۳۷۲ نفر از کارکنان وزارت ورزش و جوانان بودند که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. نیمه (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. طاهری (۱۴۰۱) تحقق جهش تولید از طریق ارائه الگوی عملکرد بالا با رویکرد کاهش بطالت اجتماعی در سازمان‌های دولتی پس از انقلاب را مورد بررسی قرار داد. نتایج این پژوهش مدلی را استخراج نمود که نشان داد رویه‌های کاری با عملکرد بالا، با ایجاد شرایط واسطه‌ای همچون عوامل رفتاری و روان‌شناختی منتج به تغییر در نتایج تیمی و عملکردی می‌شود. 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 می‌بایست به کاهش رفتارهای زهرآگین در رهبران و ترومای سازمانی در کارکنان تلاش کرد. افضل (۱۴۰۰) بررسی نقش عدالت سازمانی ادراک شده بر بطالت اجتماعی کارکنان با نقش تعدیل‌کننده شخصیت کارکنان را در اداره کل بیمه سلامت اصفهان مورد مطالعه قرار دادند. نتایج این پژوهش نشان داد که عدالت سازمانی (تعاملی، مراوده ای و توزیعی) بر بطالت اجتماعی با نقش تعدیل‌گر 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

^۱- Schippers

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 می‌دهند که سبک رهبری زهر آگین بر بطالت اجتماعی و زیر کار در روی 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 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 تأکید شده است. اگرچه، نقش انگیزش هم بسیار مهم قلمداد شده است. با توجه به بررسی و مذاقه در پژوهش‌های فوق ابهامات و کاستی‌های پیشینه پژوهش‌های بطالت اجتماعی مشخص و رویکردهای تحقیق حاضر با توجه به کاستی‌های موجود به شرح ادامه تبیین گردید:

- اگر چه روند پژوهش‌ها در حوزه بطالت اجتماعی از چند دهه‌ی گذشته آغاز گردیده ولی صرفاً مباحث مربوط به بطالت اجتماعی بیشتر به همراه متغیرهای بهره‌وری و عملکرد فردی مورد بررسی قرار گرفته است.
- در پژوهش‌های پیشین بیشتر در خصوص دور کاری، استفاده از فن‌آوری اطلاعات در سازمان‌ها مد نظر قرار می‌گرفت و بحث خود کارسازی، تجهیزات و سازوکارها تمرکز مباحث بوده است. در واقع هر چند بعد منابع انسانی اصلی‌ترین محور در دور کاری می‌باشد؛ اما در پژوهش‌های گذشته بر روی این محور چنان که شایسته است تعمیق صورت نپذیرفته است.
- با توجه به شرایط پاندمی و گسترش بهره‌برداری از زیرساخت‌ها و فرایندهای دور کاری، ارائه خدمات غیرحضوری و راه کارهای گسترش آن در بخش دولتی و خصوصی، توجه به این حوزه و ارتباط آن با بطالت اجتماعی در ابعاد مختلف پژوهش‌های گذشته مورد توجه قرار نگرفته است.

- همواره بطالت اجتماعی به عنوان یکی از محرک‌های کاهنده اثربخشی و بهره‌وری مطرح بوده است. لکن راه کارهای بازدارنده و یا درمانگر در این حوزه به ندرت مورد بررسی قرار گرفته است
لذا در تحقیق حاضر تلاش گردید تا با پوشش کاستی‌های موجود در پیشینه پژوهش به بررسی ابعاد جدیدی از بطالت اجتماعی پرداخته شود و راه کارهایی برای کاهش آن در سازمان‌های فن‌آورمحور و دور کار ارائه گردد.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش به دنبال ارائه مدل سلسله مراتبی ارتقاء بهره‌وری سازمان‌های دور کار در دولت الکترونیک با رویکرد کاهش بطالت اجتماعی با استفاده از یک روش پژوهش آمیخته (کیفی- کمی) است. این پژوهش از جنبه هدف کاربردی محسوب می‌شود. چرا که بیشترین کاربرد آن برای مدیران و سیاست‌گذاران سازمان‌های دور کار است. در بخش کیفی به منظور درک، شناخت و استخراج متغیرها از مصاحبه نیمه ساختاریافته و تحلیل محتوا (تم) تا رسیدن به متغیر استفاده شده است. برای انجام تجزیه و تحلیل محتوا، داده‌ها به طور منظم از مجموعه متون مصاحبه‌ها جمع‌آوری شده‌اند. معمولاً برای شناخت مقوله‌های زیربنایی مصاحبه‌های تخصصی از تحلیل محتوایی استفاده می‌شود. در بخش کمی برای تدوین الگوی پژوهش روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری^۱ 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. مدل‌سازی ساختار تفسیری قادر است ارتباط بین شاخص که به صورت تکی یا گروهی به یکدیگر وابسته‌اند، را تعیین نماید (نادعلی، ۱۳۹۴). مشارکت کنندگان این پژوهش در بخش کیفی 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 ارائه دهنده خدمات بانکداری الکترونیک دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر و بیش از ۱۰ سال سابقه مدیریت) در حوزه بطالت اجتماعی است. با توجه به اینکه بانکداری الکترونیک در نظام بانکی کشور به عنوان یکی از پیشران‌های مهم در حوزه استفاده از فن‌آوری اطلاعات و سازوکارهای دور کاری در کشور محسوب می‌شود. در بخش کیفی، ملاک اندازه نمونه، کفایت تنوریک است؛ به این معنا که 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

^۱ISM (Interpretive Structural Modelling)

در ابتدای امر تعداد ۱۲ نفر به به‌عنوان 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. 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 سازمان‌های با سابقه کار دورکاری در ایران در موضوع مورد مطالعه می‌باشند. علاوه بر دودسته فوق ۲۲ درصد از نمونه خبرگانی نیز دارای سابقه مشاور استقرار دولت الکترونیک هستند، که دارای تحصیلات عالی دانشگاهی می‌باشند. میانگین سابقه کار خبرگان دانشگاهی و مدیران اجرایی سازمان‌ها 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 بهره‌وری و بطالت اجتماعی 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 به‌طوری که بر نحوه پاسخ‌گویی آن‌ها تأثیر نگذارد، زمینه افزایش روایی داخلی فراهم گردید. به این منظور پس از انجام هر مصاحبه الگوی به‌دست آمده تا آن مرحله، به مصاحبه‌شوندگان ارائه شد و مصاحبه‌شوندگان نکاتی را که نسبت به الگو 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 ساختاریافته‌ای از مصاحبه‌های همگرا، تلاش شد تا سازمان‌دهی فرآیندهای ساخت یافته برای ثبت، نوشتن و تفسیر داده‌های احصاء شده نیز فراهم گردد. پایایی بین دو کدگذار برای مصاحبه‌های انجام گرفته در پژوهش برابر ۰/۸۱ است و می‌توان ادعا کرد که میزان پایایی تحلیل مصاحبه کنونی مناسب است. در بخش کمی، از خبرگان بخش کیفی با روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده شد که با روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری آشنایی داشتند و تعداد آن‌ها نیز ۱۶ نفر بود. برای تحلیل داده‌ها در بخش مدل‌سازی با روش تفسیری ساختاری، از نرم افزار مربوطه و متلب استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

با توجه به اینکه هدف تحقیق حاضر توصیف پدیده بطالت اجتماعی به مشروح‌ترین شکل ممکن در قالب یک الگوی بومی است، بنابراین از معیاری به نام اشباع داده یا اشباع نظری 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. در گام اول تحلیل محتوا، پس از کدگذاری داده‌های حاصل از مصاحبه ۱۵۶ کدگذاری انجام و سپس متغیرها استخراج شد، که تعدادی از کدگذاری اولیه برگرفته از مصاحبه‌های میدانی به عنوان نمونه در جدول یک ارائه شده است.

جدول ۱- کدگذاری اولیه برگرفته از مصاحبه‌های میدانی

ردیف	کدگذاری اولیه
۱	در نظر گرفتن پاداش مالی می‌تواند برای کاهش بطالت اجتماعی در سازمان‌ها مفید باشد.
۲	واگذار کردن وظایفی که سرانجام آن‌ها مشخص نیست به کارکنان سازمان‌ها می‌تواند در این زمینه کمک کند.
۳	تقویت خودباوری کارکنان از طرف سازمان و مدیریت سازمان تاثیر گذار است
۴	تغییر نگرش کارکنان از منافع فردی به سوی منافع جمعی خیلی مهم است
۵	تقویت سازگاری گروه‌ها با شرایط سازمان
۶	سنجش رضایت مندی کارکنان از عملکرد همکاران خود در گروه‌های کاری سازمان
۷	در نظر گرفتن هدایایی در برخی روزهای سال همانند روز بهره‌وری برای تشویق کارکنان به کار بیشتر و کاهش اتلاف و کم کاری
۸	تاکید به دستیابی به اهداف سازمانی به وسیله کارکنان و تشریح اهمیت دستیابی به اهداف سازمانی ضروری است
۹	مبهم بودن نتیجه کار واگذار شده به گروه‌های کاری و انتظارات از آن‌ها را فراموش نکنید
۱۰	بهبود سطح اعتماد به نفس کارکنان در جهت بهبود عملکرد سازمانی آن‌ها برای سازمان خیلی سودمند است.

ماخذ: یافته‌های تحقیق

در گام دوم، در ادامه کدهای فرعی از کدهای اولیه استخراج شدند که نمونه‌ای از آن‌ها مطابق با جدول دو نشان داده شده است.

جدول ۲- مفاهیم و کدهای فرعی به دست آمده از داده‌های کیفی با مصاحبه

تم فرعی	کدهای اولیه
پاداش همکاری با گروه	در نظر گرفتن پاداش مالی می‌تواند برای کاهش بطالت اجتماعی در سازمان‌ها مفید باشد.
	در نظر گرفتن هدایایی در برخی روزهای سال همانند روز بهره‌وری برای تشویق کارکنان به کار بیشتر و کاهش اتلاف و کم کاری
	در اختیار قرار دادن اتاق‌های آرام‌تر و منظم برای کارکنانی که در انجام کارها حداقل بهبودی را دارند.
	ارتقاء سازمانی کارکنانی که در انجام امور بهتر عملکرد بهتری نسبت به بقیه همکاران دارند.
واگذاری کار چالشی به گروه‌ها و تیم‌های کاری	واگذار کردن وظایفی که سرانجام آن‌ها مشخص نیست به کارکنان سازمان‌ها می‌تواند در این زمینه کمک کند.

ماخذ: یافته‌های تحقیق

سپس در گام آخر کدهای اصلی از کدهای فرعی استخراج می‌شوند که برخی موارد این فرایند در جدول سه در زیر نشان داده شده است. در این مرحله در واقع تم های اصلی یا همان متغیرهای مدل پژوهش استخراج شده‌اند.

جدول ۳- مفاهیم و کدهای اصلی به دست آمده از کدهای فرعی

تم اصلی (مضمون)	تم های فرعی	ردیف
پاداش مشارکت و همکاری با گروه	پاداش همکاری با گروه	۱
	اختصاص پاداش به مشارکت های ویژه	۲
پرورش جهت گیری جمعی	پرورش جهت گیری جمعی در گروه‌های کاری	۳
	پرورش جهت گیری کارکنان برای موفقیت	۴
افزایش بهره‌وری فردی	افزایش کارایی فردی	۵
	افزایش اثربخشی فردی	۶
تخصیص منابع و تکنولوژی مناسب	اختصاص منابع کافی برای کارگروهی	۷
	به‌کارگیری تکنولوژی های با سرعت بالا	۸
بهبود وضعیت و برنامه‌های سازمانی با رویکرد ارتقاء سطح انگیزش کارکنان	همگنی در نگرش به سازمان	۹
	بهبود شهروند سازمانی	۱۰
	ناهمگونی در تیم‌ها و بخش‌های سازمانی	۱۱
	عدالت سازمانی	۱۲
	تخصیص وظایف جذاب به کارکنان	۱۳
	وابسته کردن وظایف سازمانی به همدیگر	۱۴
	سیاست های مداخلات سازمانی مناسب	۱۵
	افزایش انگیزه درونی	۱۶
	بهبود انگیزه موفقیت	۱۷
	بهبود سطح انگیزش درونی کارکنان	۱۸
ارزیابی و بهبود عملکرد فردی و گروهی	استقرار سیستم ارزیابی عملکرد کارکنان	۱۹
	بهبود عملکرد فردی	۲۰
	برآورد میزان تاثیر عملکرد گروه بر عملکرد سازمان	۲۱
	کنترل عملکرد گروهی	۲۲

ماخذ: یافته‌های تحقیق

در واقع ۱۴ کد اصلی از بخش کیفی به شرح جدول چهار در زیر استخراج شد که مبنای بخش کمی برای مدل‌سازی قرار می‌گیرد. این شاخص‌ها در جدول چهار نشان داده شده‌اند.

جدول ۴- شاخص‌های استخراج شده بخش کیفی پژوهش

کد	شاخص
C1	پاداش مشارکت و همکاری گروهی
C2	پرورش جهت‌گیری جمعی
C3	افزایش بهره‌وری فردی
C4	درک بطالت اجتماعی و به‌کارگیری همزمان مهندسی ارزش و فرایند
C5	تخصیص منابع و تکنولوژی مناسب
C6	بهبود وضعیت و برنامه‌های سازمانی با رویکرد ارتقاء سطح انگیزش کارکنان
C7	ارزیابی و بهبود عملکرد فردی و گروهی
C8	بهبود پاسخ‌گویی سازمانی
C9	رهبری تحول‌آفرین گروه‌ها و تیم‌های چالشی
C10	فرهنگ و ارتباطات سازمانی کارآمد
C11	افزایش انسجام و وابستگی سازمانی کارکنان

ماخذ: یافته‌های تحقیق

اکنون در بخش کمی پژوهش، با استفاده از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری 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 بخش کمی 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 ستون 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 پنج آورده شده است.

جدول ۵ - ماتریس خود تعاملی ساختاری

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11
C1		V	O	O	O	V	A	V	A	V	V
C2			O	O	O	V	A	V	A	A	V
C3				A	A	A	A	V	A	A	A
C4					O	V	V	V	A	O	V
C5						V	A	V	A	O	V
C6							A	V	A	A	V
C7								V	A	A	O
C8									A	A	A
C9										A	V
C10											V
C11											

ماخذ: یافته‌های تحقیق

سپس بر اساس جدول شش ماتریس دستیابی اولیه بر اساس اعداد صفر و یک تشکیل و سپس روابط ایجاد شده و ماتریس دستیابی نهایی تشکیل می‌شود که در جدول شش آورده شده است. تمام درایه‌هایی که در این جدول * ۱ هستند در ماتریس اولیه مقدار صفر داشته‌اند.

جدول ۶ - ماتریس دستیابی نهایی

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	قدرت نفوذ
C1	۱	۱	۱*	۰	۰	۱	۱*	۱	۱*	۱	۱	۱۲
C2	۰	۱	۱*	۰	۰	۱	۰	۱	۰	۰	۱	۷
C3	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۲
C4	۱*	۱*	۱	۱	۱*	۱	۱	۱	۰	۰	۱	۱۱
C5	۰	۰	۱	۰	۱	۱	۰	۱	۰	۰	۱	۷
C6	۰	۰	۱	۰	۰	۱	۰	۱	۰	۰	۱	۶
C7	۱	۱	۱	۰	۱	۱	۱	۱	۰	۱*	۱*	۱۱
C8	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۱
C9	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱*	۱	۱۴
C10	۱*	۱	۱	۱*	۱*	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱۴
C11	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۱	۰	۰	۱	۵
میزان وابستگی	۶	۷	۱۳	۳	۶	۹	۶	۱۴	۳	۴	۱۰	

ماخذ: یافته‌های تحقیق

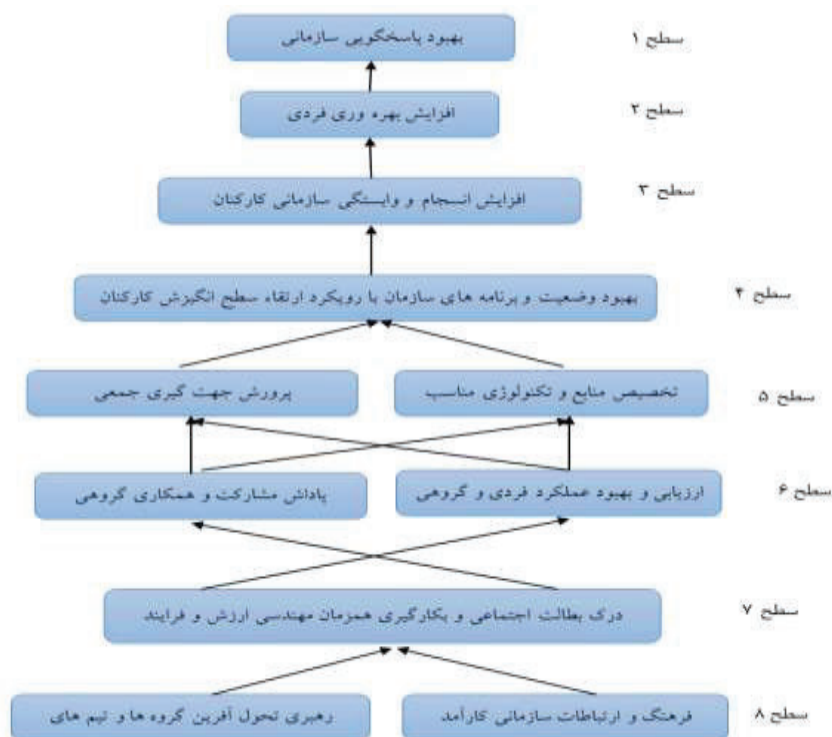
سپس از روی ماتریس دستیابی نهایی، بر اساس گام چهارم، مجموعه دستیابی و پیش نیاز استخراج شده و معیارها سطح‌بندی می‌شوند که در جدول هفت آورده شده است.

جدول ۷- تعیین سطوح شاخص‌ها

سطح	مجموعه اشتراک	مجموعه پیش‌نیاز	مجموعه دستیابی
۶	C1-C8-C10-C11	C1-C4-C8-C10-C11	C1-C2-C3-C6-C7-C8-C9-C10-C11
۵	C2	C1-C2-C4-C8-C10-C11	C2-C3-C6-C7-C9
۲	C3	C1-C2-C3-C4-C5-C6-C7-C8-C10-C11	C3-C9
۷	C4	C4-C10	C1-C2-C3-C4-C5-C6-C7-C8-C9
۵	C5	C4-C5-C8-C10-C11-C12-	C3-C5-C6-C7-C9
۴	C6	C1-C2-C4-C5-C6-C8-C10-C11	C3-C6-C7-C9
۶	C7	C1-C2-C4-C5-C6-C7-C8-C10-C11	C3-C7-C9-
۱	C1-C8	C1-C4-C8-C10-C11	C1-C2-C3-C5-C6-C7-C8-C9
۸	C9	C1-C2-C3-C4-C5-C6-C7-C8-C9-C10-C11	C9-
۸	C1-C10-C12-	C1-C10-C12-	C1-C2-C3-C4-C5-C6-C7-C8-C9-C10-C11-C12-C13-C14-
۳	C1-C11-	C1-C10-C11-C12-	C1-C2-C3-C5-C6-C7-C8-C9-C11-C13-C14-

ماخذ: یافته‌های تحقیق

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



شکل ۱- مدل سلسله مراتبی ارتقاء بهره‌وری سازمان‌های دورکار در دولت الکترونیک با رویکرد کاهش بطالت اجتماعی

نتیجه‌گیری و پیشنهاد

هدف این مقاله ارائه سلسله مراتبی ارتقاء بهره‌وری سازمان‌های دورکار در دولت الکترونیک با رویکرد کاهش بطالت اجتماعی بود. حاصل این پژوهش الگویی متشکل از یازده شاخص در هشت سطح بود. سطح هشتم این الگو فرهنگ و ارتباطات سازمانی کارآمد و رهبری تحول‌آفرین گروه‌ها و تیم‌های چالشی است که تاثیر گذارترین متغیر این الگو است. وجود سازمان وابسته به ارتباطات است و هر مدیری معمولاً بیشتر وقت خود را صرف برقرار کردن ارتباط می‌کند. تا چند دهه گذشته سازمان‌ها به عنوان ابزارهایی برای ایجاد هماهنگی بین افراد و کنترل افراد در راستای دستیابی به اهداف بودند ولی امروزه سازمان‌ها با نگرش وسیع‌تر در نظر گرفته می‌شوند و به مفاهیمی چون فرهنگ و ارتباطات سازمانی توجه ویژه‌ای می‌شود تا ضمن کاهش بطالت اجتماعی بهره‌وری آن‌ها نیز افزایش یابد. البته این مهم در الگوی پژوهش حاضر به خوبی بیان شده است. اما، باید توجه داشت

که رهبران تحول‌آفرین عموماً افرادی پرنرژژی پرشور و پراشتیاق در کارشان هستند. به همین خاطر، به سازمان‌های دورکار در دولت الکترونیک پیشنهاد می‌شود برای دستیابی به کمترین سطح بطلالت اجتماعی و همچنین بالاترین سطح از بهره‌وری از رویکرد مدیریت تحول‌آفرین استفاده کنند. الگوی پژوهش به خوبی نشان می‌دهد که با توجه سایر شاخص‌های نشان داده شده، بهبود پاسخ‌گویی سازمانی تأثیرپذیرترین شاخص نشان داده شده است. اما، آنچه که باید به آن توجه جدی داشت اینک پژوهش ستین کایا (۲۰۲۲) تنها به بررسی رابطه مدیریت دانش با بطلالت اجتماعی با استفاده از یک پژوهش کمی پرداخته و این رابطه را اثبات نموده است. در حالیکه، الگوی پژوهش حاضر سعی کرده نگاهی همه‌جانبه به بطلالت 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 تأثیر 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 بطلالت اجتماعی اشاره کردند که عملکرد در سطح هشتم الگوی پژوهش نیز نشان داده شده و می‌توان گفت از نگرش عملکردی به بطلالت اجتماعی هر دو پژوهش نتایج یکسان دارند. تاسانتاس (۲۰۲۰) با استفاده از روش کمی بر اندازه گروه و تشکیل گروه برای تبیین تفاوت مسئولیت‌پذیری در رابطه با بطلالت اجتماعی در ترکیه پرداخت، که همکاری گروهی هم به عنوان شاخصی مهم در سطح هشتم الگوی 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 بطلالت اجتماعی تأثیرگذار است. شاید الگوی پژوهش در سطح نهم نگاهی فراگیرتر داشته و درک بطلالت اجتماعی از منظر مدیریتی و سازمانی را بیان کرده است. نعیمی (۱۴۰۱) با روش تحلیل عاملی و همبستگی عوامل موثر بر بطلالت 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 را قوی‌تر کند. طاهری (۱۴۰۱) هم به عملکرد و رابطه آن با بطلالت اجتماعی اشاره کرده که در سطح ششم مدل پژوهش نیز بدان اشاره شده و شاخص‌های دیگر هم بیان شده‌اند. لذا، از جنبه عملکرد و بهبود آن در رابطه با بطلالت 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 بطلالت اجتماعی پرداخته است که در این پژوهش در قالب بهبود وضعیت و سیاست‌های سازمانی به آن اشاره شده است. پژوهش حاضر سعی کرده تا از کاهش بطلالت اجتماعی را در راستای ارتقاء سطح بهره‌وری بررسی کند، که هیچ‌یک از پژوهش‌های انجام شده به مقوله بهره‌وری و بطلالت اجتماعی نپرداخته‌اند. در ضمن از منظر رویکرد نظریه‌های بطلالت 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 تأکید شده است. اگرچه، نقش انگیزش هم بسیار مهم قلمداد شده است.

از آنجا که یکی از برنامه‌های دولت سیزدهم و چهاردهم در ایران جبران بخشی از رشد اقتصادی کشور با افزایش سطح بهره‌وری است، بنابراین الگوی پژوهش کنونی می‌تواند جنبه کاربردی بیشتری نسبت به سایر پژوهش‌های دیگر داشته باشد. چرا که این الگوی بومی بوده و تناسب بیشتری با شرایط سازمانی، فرهنگی، مالی و اقتصادی کسب و کارهای فن‌آوری محور و خدمات دولت الکترونیک ایران را دارد. هرچند در این پژوهش نیز از الگوسازی ساختاری تفسیری استفاده شده است. ساختاری از آن جهت که الگو دارای هشت سطح است و سطوح آن نیز مشخص است. تفسیری است از آن جهت که برای قضاوت از نظر خبرگان بهره گرفته شده است. همچنین به مدیران سازمان‌های دولتی فن‌آور 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 کارگروه‌های 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 به همدیگر مرتبط سازند که برای دستیابی به این هدف بهره‌گیری از متخصصین تحلیل زیرساخت‌ها در این زمینه ضروری به نظر می‌رسد. همچنین پیشنهاد می‌شود تیم‌های حل مسئله چالشی و با تعداد نفرات کم در سازمان‌های فن‌آوری محور تشکیل شود و ارائه اختیارات با روش‌های کاری ماتریسی به این تیم‌ها برای پیشبرد اهداف مهم و اساسی این سازمان انجام گیرد. تدوین سند چشم‌انداز حداقل کردن بطلت اجتماعی در سازمان‌های دولتی فن‌آوری محور 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 سازو کارهای دورکاری و فن‌آوری محور نیز از دیگر الزامات این حوزه است. نتیجتاً نظام جبران خدمت و پاداش دهی به شاخص‌های مشارکت تیمی و گروهی برای سوق دادن کارکنان 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.

منابع و مأخذ

Alwani, S., M. (2017). Productivity from the perspective of activity theory, an article from the book *Productivity in Management*. Tehran: *Public Administration Education Center Publications*. [In Persian].

Ibrahim, A., Elshaer, Mo., Mohanad M. S., & Ghaleb, S. A. (2023). The Impact of Social Loafing on Turnover Intention for Tourism Employees Post COVID-19: The Mediating Role of Mental Health. *Journal of Environmental Research and Public Health*, 20, 621-640. DOI: 10.3390/ijerph20095702

Ameryan, H., FahimiNezhad A., Morsal B., & Siavashi M.(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*, 8,1886-2340. [In Persian]. DOI: 10.22034/ssys.2022.1886.2340

Bokhari, S.A., & Aftab, M.(2022). Personality traits and social loafingamong employees working in teams at small and medium enterprises: A cultural perspective data from emerging economies, *Journal of Data in Brief*,. 46, 80-85. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2022.108085>

Bonifacio Rinaily, Social Loafing: Impact and Strategies for Better Team Performance - Shiftbase Rinaily Bonifacio, <https://www.shiftbase.com/glossary/social-loafing> ,(2024)

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. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.03.004>

Cetincaya, A.S. (2022). The Relationship between Social Loafing and Knowledge Management, School of Economics and Business.*International Hellenic University, In book: Restarting tourism, travel and hospitality*. 11-18.

Erkoc, M., Wang, H. & Ahmed, A.(2018). Optimal Capacity Investment, and Pricing Across. *International Markets Under Exchange Rate Uncertainty and Duopoly Competition*. <https://ssrn.com/abstract=3152729>

Golden, T.D.(2018), The role of relationships in understanding telecommuter satisfaction, *Journal of Organizational Behavior*, 27, 319-327. <https://doi.org/10.1002/job.369>

[https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2023/10/24/?sh=569aeb9a5312&trk=article-ssr-frontend-pulse_little-text-block\(2023\)/social-loafing-at-work-definition-causes-and-how-to-prevent-it](https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2023/10/24/?sh=569aeb9a5312&trk=article-ssr-frontend-pulse_little-text-block(2023)/social-loafing-at-work-definition-causes-and-how-to-prevent-it)

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. <https://doi.org/10.1080/15309576.2016.1071172>

Naeimi, H., & Azimkhani, A. (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)*, 2(1)1,166-176. DOI:10.1177/0273475308322283

Mashhadi Tafarshi, S., & Mokhtaran, M. (2019). Investigating the impact of organizational silence on employees' social unemployment (case study: employees of Tehran Municipality). *Business Management Quarterly*, 12(48), 484-463. [In Persian]. <https://search.ricest.ac.ir/dl/search/defaultta.aspx?DTC=8&DC=1200522>

Ofole, N.M. (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. <https://doi.org/10.1080/02680513.2020.1736020>

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*, 91, 136-159. DOI: 10.1037/0021-9010.91.6.1375

Rahnavaard, F., & Narjes., Yazdan. (2014). The impact of e-government on good governance in the light of the degree of development of countries. *Scientific-Research Quarterly of Resource Management in Police Force*, 3(2), 45-66. [In Persian]. DOI:10.1088/1757-899X/245/8/082017

Taheri, M. (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*, 7, 1124-۱۰۹۷. [In Persian]. DOI:20.1001.1.27171329.1399.14.1.6.4

Taheri, M., Daneshfard, K., & Gholami, A. K. (2019). The effect of organizational, individual and group factors on the tendency to social unemployment of employees and faculty members of Payam Noor University. *Shiraz. Educational Leadership and Management Quarterly*, Islamic Azad University, Garmsar Branch, 14(1), 123-141. [In Persian]. DOI:20.1001.1.27171329.1399.14.1.6.4

Taheri, M., & Daneshfard, K. (2022). Achieving a jump in production through providing a high performance model with an approach to reducing social unemployment in government organizations after the revolution. *Iranian Political Sociology Monthly*, 5(7), 1124-1097. [In Persian]. 10.30510/psi.2022.323663.2936 DOI:

Taheri, M., & Gholami, A.K. (2021). Providing a model of high performance with the approach of reducing social unemployment in government organizations. *Quarterly Journal of Public Policy in Management*, 12(42), 95-110. [In Persian]. https://ijpa.srbiau.ac.ir/article_18228_1b17844031d383a0f299e.pdf

Taheri, M., Daneshfard, K., & Gholami, A. (2019). Analyzing the relationship between managers' ethical behavior and employees' social unemployment: the mediating role of organizational citizenship behavior. *Journal of Ethics in Science and Technology*, 15(3), ۱۰۶-۱۱۳. [In Persian]. <http://ethicsjournal.ir/article-۱۹۷۷-fa.html>

Tahmasabi Limoni, S. (2019). The impact of organizational architecture on the productivity of human resources from the point of view of medical librarians. *Health Image Quarterly*, 11(3), 289-281. [In Persian]. DOI: 10.34172/doh.2020.35

Supardi, S., & Auliya, R. (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. DOI:10.31782/IJCRR.2021.SP177

- Sarmad, V., Bazargan, A., & Hijazi, E. (2013). Research methods in behavioral sciences, second edition. *Tehran: Aghaz Publications*. [In Persian].
- Suri, A., & Mehrgan, N. (2016). The role of social capital in the formation of human resources. *Business Research Quarterly*, 5(42), 219-207. [In Persian]. DOI:20.1001.1.17350794.1396.21.84.1.9
- Tosuntaş, Ş.B.(2020).Diffusion of responsibility in group work: Social loafing. *Journal of Pedagogical Research* , 4(3),198-219. <https://doi.org/10.33902/JPR.2020465073>
- 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. <https://dergipark.org.tr/en/pub/jtee/issue/44909/540212>
- Topcuoglu, Ethem, Mehmet Selman Kobanoglu, Erdogan Kaygin, Engin Karafakioglu, Selen Uygungil Erdogan, Burcu Turan Torun, Onur Oktaysoy (2023). The Improving Role of Digital Leadership in the Impact of Social Loafing on Job Performance, *Journal of Organizational Leadership*, Volume 12 , 22-40 DOI: 10.33844/ijol.2023.60347
- 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. <https://doi.org/10.1108/JIBR-11-2017-0230>
- 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*, 8(1), 124–140. <https://doi.org/10.1108/JAEE-09-2016-0080>
- Zhu, M., & Wang, H.(2021). A Literature Review of Social Loafing and Teams with Group Development. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(3), 515-530. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3176383>
- Zahouri, F. (2018). Notes on text correction, first edition. *Tehran: Nashr Danesh*.
- PEST1 Model. *Sport Management Journal*, 6(4), 575-593. (Persian)

Presenting a hierarchical model of improving the productivity of remote work organizations in electronic government with the approach of reducing social loafing

Mohsen Ghadirinejadian^۱, Karamolah Daneshfard^۲ and Reza Najafbagy^۳

Abstract

Social loafing and improving productivity during the last decade is one of the main and important issues and problems at the level of organizations and even governments. In this regard, this research was conducted with the aim of presenting a hierarchical model of improving the productivity of remote work organizations in electronic government with the approach of reducing social unemployment in Central Bank of J.A. This research was carried out using a mixed method (qualitative-quantitative), which extracted 11 indicators of the desired model in the qualitative part by using content analysis and interviews with 20 academic and organizational experts in the field of productivity and social unemployment. Interpretive Structural Modeling (ISM) was used to obtain the model in the quantitative part. The statistical population in the quantitative section included 16 research experts. Data analysis to achieve an eight-level model where the most effective indicators of this model at the eighth level are efficient organizational culture and communication and transformational leadership of challenging groups and teams and the index of improving organizational responsiveness are the most effective variables of this model. Utilizing the results of the exploratory pattern model of this research can practically lead to the reduction of social unemployment in remote working organizations and at the same time bring productivity improvement in these organizations.

Keywords: Productivity, social loafing, remote work, electronic government.

^۱PhD Student, Department of Management, Science and Technology of Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. Email Address: m.ghadirinejadian@srbiau.ac.ir

^۲Corresponding Author, Professor, Department of Management, Science and Technology of Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. Email Address: daneshfard@srbiau.ac.ir

^۳Professor, Department of Management, Science and Technology of Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. Email Address: r.najafbagy@srbiau.ac.ir