



## Designing a Model for Reducing Social Loafing in Modern Technology-Oriented and Remote Work Societies and Organizations with the Approach of Improving Productivity

Mohsen Ghadirinejadian<sup>1</sup>, Karamollah Daneshfard<sup>2</sup>, Reza Najafbeigi<sup>3</sup>

1- PhD student in Department of Public Administration, Faculty of Management and Economy, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

2- Professor of Department of Public Administration, Faculty of Management and Economy, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

3- Professor of Department of Public Administration, Faculty of Management and Economy, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Article info	Abstract
<p><b>Article type:</b> Research Article</p> <p><b>Received:</b> 2024/02/06</p> <p><b>Accepted:</b> 2024/05/11</p> <p><b>pp:</b> 92- 116</p> <p><b>Keywords:</b> Social Loafing, Productivity, Technology-Oriented Organization, Remote Work.</p>	<p>This research was conducted with the aim of investigating the dimensions, components and indicators of social loafing, and finally, the accuracy of the identified criteria in the form of explaining an exploratory model to reduce social loafing in technology-oriented organizations familiar with remote working, in line with improving productivity. This research is considered descriptive from the point of view of applied methodology, and Was done using a mixed method (qualitative-quantitative), extracting 5 main dimensions from 16 components and 51 indicators. In the qualitative section, using content analysis and interviews with 20 academic and organizational experts in the field of social loafing, the data was collected. To obtain the model in the quantitative part, the Interpretive Structural Modeling (ISM) method and a questionnaire were used. The current research spanned 18 months and involved the analysis of quantitative and qualitative data. The statistical population in the quantitative part comprised senior experts from the Informatics Services Company, the electronic technology arm of the Central Bank of Iran. Maxqda software was used to analyze the qualitative data, and SPSS and PLS software, along with path analysis, regression, and structural equations, were used to analyze the quantitative data obtained from 96 questionnaires. The qualitative and quantitative data analysis of the research identified 5 dimensions: organization, behavior, management systems, culture, and goals/strategy. Behavioral and cultural variables were identified as mediator variables. The model resulting from the ISM analysis and the use of the Mic-Mac analysis presented a 3-level model, in which the organization dimension was the most influential, and the goals/strategy dimension was recognized as the most influential dimension. Taking advantage of the results of the exploratory model of this research can practically lead to the reduction of social loafing in technology-oriented organizations affected by remote work mechanisms, and at the same time, it can increase productivity in these organizations.</p>



**Citation:** Ghadirinejadian, M., Daneshfard, K., & Najafbeigi, R. (2024). Designing a Model for Reducing Social Loafing in Modern Technology-Oriented and Remote Work Societies and Organizations with the Approach of Improving Productivity. *Journal of Urban Futurology*, 4(1), 92- 116.



© The Author(s).

**Publisher:** Islamic Azad University, Zahedan Branch.

<sup>1</sup> **Corresponding author:** Karamollah Daneshfard, **Email:** daneshfard@srbiau.ac.ir, **Tell:** +989124034496

## Extended Abstract

### Introduction

Social loafing is a significant challenge that organizations suffer from, as it leads to various negative effects. Its prevalence in modern societies and particularly in teleworking organizations can result in issues such as decreased productivity and lower quality employee performance. Consequently, addressing social loafing has been a critical concern within government organizations in Iran, prompting efforts to develop solutions to mitigate and overcome this organizational challenge. This research was conducted with the aim of designing a model for reducing social loafing in modern technology-oriented societies and Organization, with the approach of improving productivity. Identifying indicators, components, and dimensions of social unemployment is a primary goal of this research. The study also seeks to mitigate social unemployment and enhance productivity in organizations familiar with remote work, enabling them to better plan and achieve long-term goals. The findings are applicable to government organizations, particularly those focused on technology, as well as the country's banking system, educational institutions, and research centers.

### Methodology

This research adopts a pragmatic methodology and employs a mixed method (qualitative-quantitative). In the qualitative phase, 5 main dimensions, 16 components, and 51 indicators were extracted from the target pattern. Twenty experts were interviewed using thematic analysis to establish relationships among these indicators. In the quantitative phase, Interpretive Structural Modeling (ISM) was employed to further explore these relationships. Additionally, a researcher-made questionnaire containing 41 indicators aimed at reducing social loafing in organizations was utilized. The questionnaire's content validity was confirmed by public administration professors, and its reliability was assessed using Cronbach's alpha test ( $\alpha = 0.91$ ). The statistical population in the quantitative phase comprised managers and senior experts from the informatics services corporation (the technology arm of the Central Bank of Iran), totaling 96 individuals. Sampling was conducted using random sampling, and the

sample size was determined to be 78 individuals using a predefined formula. Data analysis utilized SPSS and Lisrel software, while ISM and MICMAC methodologies were employed to structure components related to reducing social loafing.

### Results and discussion

In the qualitative part, to identify the research variables, qualitative data was initially collected through interviews with 20 experts highly experienced in the research field. Among 198 codes, 5 overarching criteria were identified, including organizational, cultural, behavioral, goals/strategy, and management systems among 16 organizing codes. The quantitative data analysis aimed to achieve a three-level model, where the organizational dimension was identified as the most influential, followed by the goals/strategy dimension. The variables considered include organization, behavior, management systems, culture, goals/strategy, and their interrelationships. A questionnaire was also used in this research, with subsequent validation, reliability testing, and fitting of the outputs on the agenda. Based on Cochran's formula, the sample size was determined to be 96, and ultimately, 78 questionnaires were completed and collected. The results of the quantitative analysis confirmed those obtained in the qualitative phase.

### Conclusion

There is a need to compile a vision document to minimize social loafing in remote work organizations within e-government. This document should identify quantitative and qualitative measures to maintain the quality of employees' work and establish process-oriented infrastructures for work output in remote workers. The vision document serves as a roadmap to reduce social loafing by developing measures, determining necessary budgets, and creating detailed schedules to achieve the minimization of social loafing in remote organizations in e-government. It is recommended to strengthen and update the technological infrastructure to enable the maximum implementation of remote work mechanisms in organizations, along with the necessary resources and tools for simultaneous monitoring of remote workers' performance. As a result, a service compensation system and

rewards for indicators of team and group participation should be established to encourage employees toward collective activities and teamwork. This will foster a sense of responsibility, involvement, interaction, and cooperation among employees. Updating and aligning the organization's macro policies with remote work mechanisms, along with periodically evaluating outputs for subsequent policy revisions to reduce employee social loafing, are also suggested. Allocating funds to information technology and innovation departments for investment in digital transformation projects should be prioritized. Defining research and implementation projects around projective and emerging technologies such as AI and Learning, for internal and productive applications is also necessary. Creating data networks based on intranet and national internet by defining the access levels of each employee to the required data and files is another prerequisite. Designing and establishing an efficient and effective suggestion system to reduce social loafing in remote work organizations is an indicator in the management systems dimension. Establishing new arrangements to maintain constructive interactions with remote workers and drafting a remote work policy with periodic revisions

under the supervision of the organization's managers are additional recommendations. The model presented in this research can improve productivity and reduce social loafing, particularly in technologically advanced organizations. Utilizing the results of the exploratory model from this research can practically reduce social loafing in technology-oriented organizations affected by remote work mechanisms, and simultaneously increase productivity in these organizations.

### **Funding**

There is no funding support.

### **Authors' Contribution**

The authors contributed equally to the conceptualization and writing of the article. All authors approved the content of the manuscript and agreed on all aspects of the work. Declaration of competing interest: none.

### **Conflict of Interest**

The authors declared no conflict of interest.

### **Acknowledgments**

We are grateful to all the scientific consultants of this paper.

## طراحی مدل کاهش بطالت اجتماعی در جوامع و سازمان‌های مدرن فناورمحور و دورکار با رویکرد ارتقاء بهره‌وری

محسن قدیری نژادیان<sup>۱</sup>، کرم اله دانشفرد<sup>۲</sup>، رضا نجف بیگی<sup>۳</sup>

- ۱- گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران  
۲- گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران  
۳- گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران

چکیده	اطلاعات مقاله
<p>این پژوهش با هدف بررسی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های بطالت اجتماعی و درنهایت صحت معیارهای شناسایی شده در قالب تبیین مدلی اکتشافی برای کاهش بطالت اجتماعی در سازمان‌های فناورمحور و مانوس با دورکاری هم‌راستا با ارتقاء بهره‌وری انجام شد. این پژوهش از منظر نوع توصیفی و از منظر روش‌شناسی کاربردی محسوب می‌گردد و با استفاده از روش آمیخته (کیفی-کمی) به انجام رسید که استخراج ۵ بعد اصلی از ۱۶ مؤلفه و ۵۱ شاخص در بخش کیفی با استفاده از تحلیل محتوا مصاحبه با ۲۰ نفر از خبرگان دانشگاهی و سازمانی در حوزه بطالت اجتماعی صورت گرفت و برای دستیابی به الگو در بخش کمی از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM) و مضافاً پرسشنامه استفاده شد. پژوهش حاضر به لحاظ زمانی در مقطع ۱۸ ماهه تدوین شد و به تحلیل داده‌های کمی و کیفی پرداخت. جامعه آماری در بخش کمی، کارشناسان ارشد شرکت خدمات انفورماتیک بازوی فناوری الکترونیک بانک مرکزی بودند. در تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی از نرم‌افزار Maxqda و در تجزیه و تحلیل داده‌های بخش کمی حاصله از ۹۶ پرسشنامه، 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 که طی تحلیل‌های صورت گرفته متغیر سازمانی به عنوان متغیر مستقل، متغیر اهداف / استراتژی به عنوان متغیر وابسته، متغیر نظام‌های مدیریتی به عنوان متغیر میانجی و درنهایت متغیرهای رفتاری و فرهنگی به عنوان متغیرهای رابط شناسایی شدند. مدل حاصله از تحلیل ISM و استفاده از تحلیل میک مک نیز منتج به ارائه مدلی ۳ سطحی بود که بعد سازمان تأثیرگذارترین و بعد اهداف / استراتژی به عنوان تأثیرپذیرترین بعد شناخته شد. بهره‌گیری از نتایج مدل اکتشافی این پژوهش می‌تواند به صورت عملی منتج به کاهش بطالت اجتماعی در سازمان‌های فناورمحور و متأثر از سازوکارهای دورکاری شده و درعین حال ارتقاء بهره‌وری در این سازمان‌ها را به همراه داشته باشد.</p>	<p><b>نوع مقاله:</b> مقاله پژوهشی</p> <p><b>دریافت:</b> ۱۴۰۲/۱۱/۱۷</p> <p><b>پذیرش:</b> ۱۴۰۳/۰۲/۲۲</p> <p><b>صص:</b> ۹۲-۱۱۶</p> <p><b>واژگان کلیدی:</b> بطالت اجتماعی، بهره‌وری، سازمان فناورمحور، دورکاری</p>

**استناد:** قدیری نژادیان، محسن؛ دانشفرد، کرم اله؛ و نجف بیگی؛ رضا. (۱۴۰۳). طراحی مدل کاهش بطالت اجتماعی در جوامع و سازمان‌های مدرن فناورمحور و دورکار با رویکرد ارتقاء بهره‌وری. فصلنامه آینده پژوهی شهری، ۴(۱)، ۹۲-۱۱۶.

ناشر: دانشگاه آزاد اسلامی واحد زاهدان.

نویسندگان



## مقدمه

امروزه منابع انسانی به‌عنوان مهم‌ترین و باارزش‌ترین منبع در موفقیت سازمان‌ها شناخته می‌شوند به‌طوری‌که 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 به‌طور مستقیم منجر به کاهش کارایی و اثربخشی کارکنان به‌ویژه 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، ۲۰۲۰: ۱۳۶). از سویی در سازمان‌های دولتی در ایران شاهد پایین بودن ساعات کار مفید کارکنان هستیم، به‌طوری‌که بر طبق آمار ساعت کار مفید در ادارات ۲۲ دقیقه در روز می‌باشد. متأسفانه بحث بطلالت اجتماعی در بسیاری از سازمان‌های دولتی در ایران قابل‌مشاهده 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 مهم‌ترین دغدغه‌های سازمان‌های مدرن و فناورمحور و دورکار در جوامع امروزی مشکلات و مسائل اخلاقی در محیط کار است. نمودهایی چون گریز از محل کار، بی‌انگیزگی، اتلاف وقت در محل کار، بهره‌وری پایین، پایین بودن ساعات کار مفید و سرگردانی ارباب‌رجوع در مراجعه به سازمان‌ها و ادارات، ارتشاء، چاپلوسی، تهمت و افتراء و رفتارهای انحرافی نشان از ضعف اخلاق در جامعه‌سازمانی دارد. در سازمان‌های دولتی و وابسته به دولت نیز موضوع اخلاق سازمانی حائز اهمیت است. چراکه نتایج تحقیقات بیانگر آن است که ضعف اخلاق سازمانی موجب کم‌رنگ شدن حس مسئولیت‌پذیری در سازمان، کاهش بهره‌وری و افزایش هزینه‌های سازمانی شده و تسهیل‌گر گسترش رفتار غیراخلاقی در سازمان خواهد شد. بسیاری از این رفتارهای غیراخلاقی و مسائل و مشکلات مربوط به آنان در محیط کاری تحت عنوان بطلالت اجتماعی معرفی می‌شود (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 گروه‌هایی در ارتباط هستند تا در کنار فناوری اطلاعات به اهداف تعیین‌شده توسط سازمان دست یابند که می‌تواند به‌صورت مجازی به انجام کارها کمک کند. با وجود گروه‌های کاری و با حمایت از پیشرفت‌های تکنولوژیکی، انتظار می‌رود که نتایج عملکرد حداکثر همواره حداکثر بماند، اما متأسفانه، در دهه‌های اخیر بطلالت اجتماعی در مطالعات تجربی پدیده‌ای است که اغلب در گروه‌ها رخ می‌دهد، درحالی‌که می‌توان آن را کاهش و یا حذف کرد (ساپاردی و همکاران، 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. ایجاد گروه‌ها در بین کارکنان می‌تواند عملکرد مثبت و هم‌افزایی فعالیت‌ها را ایجاد 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 تأخیر انداختن فرآیند توسط گروه و درنهایت تأثیر بر بهره‌وری سازمان می‌شود (آفالی، ۲۰۲۰: ۱۶).

بطلالت اجتماعی اشاره به وضعیتی دارد که سهم افراد در رضایت مشترک گروهی قابل‌محاسبه و اندازه‌گیری نیست؛ از این‌رو، افراد تلاش کمتری [در ایفای نقش] می‌کنند. با توجه به شناخت نسبی بطلالت 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 به‌ویژه در گروه سنی نوجوانان توجه می‌کنند، زیرا این افراد به‌عنوان افرادی پرنانرژی و با استعداد و آینده‌های بالقوه جامعه هستند (نعیمی، ۲۰۲۲). بطلالت 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 بطلالت اجتماعی وجود دارد. فردی دارای خصوصیت بطلالت اجتماعی به‌عنوان 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).

<sup>1</sup> Price

<sup>2</sup> Supardi

<sup>3</sup> Ofole

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 رفت‌وآمد کمتر برای کارکنان شده و بهره‌وری را نیز افزایش داده است (الوانی و همکاران، ۱۳۹۷: ۳۹). هم‌زمان با موج پاندومی کرونا در سال‌های اخیر، ایجاد سازوکارهای دورکاری در سازمان‌ها به عنوان یک الزام در سطح کلان کشور مطرح شد. هرچند 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 بدو بطلت 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 بطلت اجتماعی علی‌الخصوص در سازمان‌های دورکار را آشکار می‌نماید. در پژوهش حاضر از نظریه‌های مختلفی که در دوره‌های مختلف با محوریت بطلت اجتماعی ارائه گردیده استفاده شده است. برخی از نظریات بکار رفته در پژوهش شامل نظریات ارائه شده توسط رینگلمن با متغیرهای محوری اندازه گروه و تعهد فردی، اشتاینر با متغیرهای محوری نبود انگیزه، اندازه گروه و رویه‌های همگام‌سازی، نظریه اینگهام با متغیر محوری عملکرد فردی و اندازه گروه و ... همچنین تئوری عمده بهره‌برداری شده در پژوهش شامل می‌تواند تئوری مبادله باشد که در آن کارکنان خود را به قدر آنچه از سازمان دریافت می‌کنند عرضه می‌نمایند و لزوماً این موارد دریافتی شامل منابع مالی نخواهد بود و می‌تواند شامل مواردی همچون هویت، اعتماد، مشارکت و ... باشد.

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 چابک سازی فرایندها لاجرم ساختارهای دورکاری در سازمان‌ها تسری می‌یابد و به تبع آن مسئله بطلت 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>۱</sup> 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. 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 متغیر 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 یک سو و ایجاد ابزارهای کنترلی برای کاهش اثرات سوء دورکاری و رفتارهای ضدبهره‌ور در کارکنان همچون بطلت اجتماعی و در نهایت حفظ و یا حتی افزایش خروجی و بهره‌وری کارکنان در شرایط دورکاری می‌باشد (تاک<sup>۲</sup>، ۲۰۲۰: ۵۹). بطلت اجتماعی به دلایل مختلفی رخ می‌دهد. برخی از این دلایل ظریف هستند، درحالی‌که برخی دیگر آشکارتر هستند. مواردی از قبیل فقدان مسئولیت‌های روشن، اقدامات پاسخگویی تعیین نشده، پویایی ضعیف گروه از این جمله هستند. عقب ماندن در طول جلسات طوفان فکری، عدم حضور در جلسات گروهی و عدم مشارکت مثال‌هایی از بطلت 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 بطلت اجتماعی هستند (نشریه فوربس<sup>۳</sup>، ۲۰۲۳). علاوه بر این، بررسی مطالعات پیشین در زمینه بطلت اجتماعی

<sup>۱</sup> OECD

<sup>۲</sup> Tak

<sup>۳</sup> Forbes Magazine

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 به‌طور کامل مساله بطالت اجتماعی را پوشش دهند. لذا، انجام این پژوهش با رویکرد آمیخته (کیفی- کمی) می‌تواند از جنبه نظری خلأهای پژوهش‌های کمی را تا حد زیادی جبران نماید و با اعتبار بیشتری به ارائه مدل در این زمینه بپردازد؛ بنابراین، پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سؤال است که مدل کاهش بطالت اجتماعی در کسب‌وکارهای تجارت الکترونیک ایران با رویکرد ارتقاء بهره‌وری چگونه است؟

### پیشینه و مبانی نظری پژوهش

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 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 کار برده‌اند (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 می‌کند. 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 به‌عنوان بطالت اجتماعی تلقی شود (ژاو و وانگ، ۲۰۲۱: ۵۱۹).

در حین کار جمعی / گروهی، تک‌تک اعضای گروه ممکن است کار را به سایر اعضا واگذار کنند یا به‌گونه‌ای عمل کنند که برای خودشان منفعت ایجاد کند. چنین رفتارهای پرخاشگری اجتماعی را می‌توان با به‌کارگیری سیستم‌های مدیریت دانش مؤثر 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، ۲۰۲۲: ۱۱). بطالت اجتماعی زمانی اتفاق می‌افتد که فرد از انجام وظایف محول شده شانه خالی کند، از تلاش‌های دیگران به‌راحتی بگذرد و در عین حال از مزایای آن بهره‌مند شود. گروهی برخلاف 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، 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، 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 به‌ویژه در گروه سنی نوجوانان توجه می‌کنند، زیرا این افراد به‌عنوان افرادی پرنرزی 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، به‌طوری‌که بر طبق 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). عدالت سازمانی تأثیر منفی بر بطالت اجتماعی کارکنان سازمان دارد. کارکنانی که درک بالایی از عدالت سازمانی دارند،

<sup>1</sup> Zhu & Wang

<sup>2</sup> Cetinkaya

<sup>3</sup> Wen

<sup>4</sup> Lee

احساس خواهند کرد که سازمان با آنها منصفانه رفتار می‌کند و تلاش‌های شخصی کارکنان به‌طور دقیق 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. تعهد سازمانی نقش میانجی را در تأثیر منفی عدالت سازمانی بر بطالت اجتماعی کارکنان شرکت ایفا می‌کند. تنها زمانی که درک فرد از جوسازمانی منصفانه باشد، آنها احساسات مثبت خواهند داشت. رابطه دل‌بستگی بین کارکنان و سازمان قوی‌تر می‌شود و آنها تعهد بالایی به سازمان خواهند داشت و اهداف سازمانی را با اهداف خود تلفیق می‌کنند و جسارت پذیرش مسئولیت‌ها را دارند. هنگامی که یک فرد تعهد سازمانی را تجربه نمود، برای تکمیل وظایف محول شده توسط شرکت تلاش خواهد کرد. در این میان، غلبه بر احساسات منفی، مانند استعفا و بطالت اجتماعی که برای توسعه‌سازمانی مساعد نیستند، بسیار آسان است. این امر به بهبود کارایی و کیفیت کار تیمی و ارتقای توسعه بیشتر سازمان کمک می‌کند (چانگ چن<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۴).

### سازمان‌های مدرن فناورمحور و دورکار

یکی از ابعاد عصر اطلاعات، تغییرات عمیقی است که در روابط اقتصادی بین افراد، شرکت‌ها و دولت‌ها به وجود آمده، به‌طوری‌که پدیده‌ای جدیدی به نام کسب‌وکار 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 این‌رو 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 انجام‌گرفته 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 ارائه‌شده در بخش دورکاری، سازمان‌های مدرن فناورمحور و 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، اثربخشی، شفافیت تبادلات و تعاملات اطلاعاتی میان دولت‌ها و درون دولت. به‌صورت کلی دولت الکترونیک دارای تعاریف متعددی می‌باشد. به عنوان مثال افریم توربان در کتاب فناوری اطلاعات بیان می‌دارد دولت الکترونیک به این معناست که به‌طورکلی از فناوری اطلاعات و به‌طور ویژه از تجارت الکترونیک برای ارائه‌ی اطلاعات و خدمات به شهروندان، کسب‌وکارها 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 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 خدمات‌رسانی 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 شکل‌گرفته است. دولت الکترونیک یک‌شکل پاسخگویی دولت می‌باشد که بهترین خدمات دولتی را به‌صورت بلافاصله به شهروندان ارائه می‌دهد و آنها را در فعالیت‌های اجتماعی شرکت می‌دهد (قربانی زاده و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۳۵).

<sup>۱</sup> Chang Chen



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 سازوکارهای دورکاری در سازمان خود بهره بردند. به‌کارگیری فناوری اطلاعات به‌مرورزمان بر طراحی و ساختارهای سازمان اثرات شگرفی خواهد گذاشت. به‌عبارت‌دیگر با ورود فناوری‌های پیشرفته اطلاعاتی، فرهنگ‌سازمانی، 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 درنهایت منابع انسانی) گردیده است که از آثار این امر می‌توان به کاهش ارتفاع هرم مدیریتی سازمان (کاهش منابع انسانی)، ایجاد هماهنگی در سازمان به‌واسطه فعالیت تیم‌های فناور محور، افزایش نیروهای دانش گرا، افزایش اختیارات و مشارکت کارشناسان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی و بهبود هماهنگی و همکاری اشاره کرد. بهبود هماهنگی و همکاری شاید یکی از بزرگ‌ترین ره‌آورد‌های به‌کارگیری 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 به‌کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان‌ها می‌تواند موجب هماهنگی بهتر در تصمیم‌گیری‌ها از یک طرف و بهبود رفتار گروهی از طرف دیگر گردد. (ازراقی، ۱۳۸۰، ۶۷). 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؛ به‌عبارت‌دیگر، برای مدیریت دورکاری در زمان بحران کرونا مواجهه صحیح در پنج حیطه 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، ۱۳۹۹: ۱۵۲). 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 پدیده کاهش تلاش فردی در محیط‌های گروهی، به‌طور گسترده در ادبیات مطالعه شده است، باین‌حال، کمتر به تأثیرات بالقوه بطالت اجتماعی بر سلامت روان و قصد ترک کار اشاره‌شده و موارد یادشده ضرورت توجه هر چه بیشتر به حوزه بطالت اجتماعی علی‌الخصوص در سازمان‌های فناورمحور و دورکار را آشکار می‌نماید (الشائر<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۳).

### بهره‌وری

بهره‌وری<sup>۲</sup> در لغت به معنی قدرت تولید و بارور بودن و مولد بودن به‌کاررفته و در ادبیات فارسی به بافایده بودن و سود برندگی معنی شده است. در رابطه با تعریف کاربردی بهره‌وری نیز تعاریف مختلفی ارائه‌شده که برخی از آن‌ها به‌قرار زیر است: ماندلا بهره‌وری را چنین تعریف کرده است: بهره‌وری به مفهوم نسبت بازده تولید به واحد منابع مصرف‌شده 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 انجام‌شده 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 تولیدشده 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<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴: ۴۹). بهبود اثربخش بهره‌وری همانند سایر مولفه‌ها و فرآیندهای نرم‌افزاری سازمانی از الزامات کارسازمانی 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 به‌صورت یک فرآیند دائمی ارتقا یابد و مسیر بهره‌وری مشخص و بسترسازی‌های 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 مهم‌تری به نام «کارآمدی افراد» بستگی دارد. بهره‌وری سازمانی، برآیند عواملی مانند ساختار سازمان، دانش،

<sup>1</sup> Elshaer

<sup>2</sup> Productivity

<sup>3</sup> Lucas

منابع غیرانسانی، موقعیت استراتژیک و فرآیند انسانی می‌باشد (طبری و محمدی، ۱۳۹۷: ۱۳۹). برای استقرار چرخه مدیریت بهبود بهره‌وری در کنار کارهای فرهنگی و فرهنگ‌سازی 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. بر این اساس، سازمان‌ها بایستی به فکر طراحی سازوکارهای بهره‌ور باشند (ابطحی و کاظمی، ۱۳۹۸: ۱۴۲). مطابق گزارش تهیه‌شده سازمان ملی بهره‌وری ایران در اردیبهشت‌ماه ۱۴۰۲، در خصوص وضعیت بهره‌وری ایران به‌وضوح بیان‌شده 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).

### پیشینه پژوهش

در رابطه با بطالت اجتماعی مطالعات و تحقیقات بسیاری به انجام رسیده است. ابتدا به تحقیقات انجام‌گرفته در خارج از کشور اشاره می‌شود. بونیفاجو (۲۰۲۴) در پی پژوهشی که انجام داد دریافت بطالت اجتماعی در کارکنان تأثیراتی همچون کاهش بهره‌وری و روحیه، نابرابری در توزیع حجم کار، سرکوب خلاقیت و نوآوری، احتمال درگیری، فرسایش فرهنگ‌سازمانی، کاهش مشارکت کارکنان و رضایت شغلی، موانع رشد و توسعه‌سازمانی و برخی پیامدهای مالی را به همراه دارد. برخی از پیامدهای بطالت اجتماعی شامل تفاوت قابل توجه در توزیع حجم کار، کاهش مشارکت، کاهش کیفیت کار، مهلت‌های از دست‌رفته یا تمایل به بهانه‌تراشی برای کار ناقص می‌باشد. افرادی را که به بطالت اجتماعی روی می‌آورند را می‌توان تقسیم‌بندی کرد. افراد کانفورمیست<sup>۱</sup> و انطباق‌گرا که نوعی از افراد بی‌نظیر اجتماعی هستند که معمولاً با جریان حرکت می‌کنند و حداقل استانداردهای موردنیاز تعیین‌شده توسط گروه را رعایت می‌کنند. افراد تماشاگر<sup>۲</sup> افرادی هستند که متمایل به جدا شدن و کنار گذاشتن از فعالیت‌های گروه هستند. افراد کمال‌گرا<sup>۳</sup> از تعویق انداختن یک چالش منحصر به فرد استفاده می‌نمایند. آن‌ها اغلب عدم مشارکت به‌موقع خود را با تلاش برای کمال توجیه می‌کنند. افراد خونسرد و بی‌خیال<sup>۴</sup> نیز گونه دیگری از افراد است که به بطالت اجتماعی روی می‌آورند. این افراد با نگرش بی‌تفاوتی 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 پویاتر تغییر می‌دهند. تجدید ساختار باید با دقت در نظر گرفته شود و تأثیر بالقوه بر روحیه و بهره‌وری تیم ارزیابی شود. هدف ایجاد یک ساختار تیمی است که مشارکت فعال را ترویج می‌کند و احتمال لفافه اجتماعی را کاهش می‌دهد. مدیران منابع انسانی و صاحبان کسب‌وکارهای کوچک با پرداختن به دلایل ریشه‌ای بی‌اعتنایی اجتماعی و ایجاد محیطی که برای مشارکت فعال ارزش قائل است و آن را تشویق می‌کند، می‌توانند عملکرد تیم و موفقیت سازمانی را به‌طور قابل توجهی افزایش دهند.

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 به‌طور 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 جمع‌آوری‌شده 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 رده‌بالا و نظریه منطقه اقدام استراتژیک توضیح داد.

ستین کایا<sup>۵</sup> (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 به‌طور 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 تک‌تک اعضای یک گروه یا تیم را به دست آورند. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که مدیریت در سازمان‌ها

<sup>1</sup> Conformist

<sup>2</sup> Bystander

<sup>3</sup> Procrastinating Perfectionist

<sup>4</sup> Too cool member

<sup>5</sup> Cetinkaya

ابتدا باید اهداف سازمانی و وظایف هر یک از اعضای تیم را به‌وضوح تعریف کند؛ به‌عبارت‌دیگر، تک‌تک اعضای تیم باید در قبال وظایف محوله پاسخگو باشند. سپس باید یک سیستم مدیریت دانش مؤثر 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 انجام‌شده توسط هر یک از اعضای تیم می‌تواند ثبت شود. این قابلیت شناسایی به‌نوبه خود به مقایسه عملکرد اعضای تیم با استانداردهای تعیین‌شده 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 رنجور خوبی و رفتار بطالت اجتماعی کارکنان با تأثیر تعدیل‌کننده رفتارهای فردگرایانه را موردبررسی 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 قابل‌توجهی بین وظیفه‌شناسی و طفره رفتن اجتماعی و یک ارتباط مثبت بین روان رنجوری و طفره رفتن اجتماعی وجود دارد. علاوه بر این، این رابطه بین متغیرها زمانی تقویت شد که یک رفتار فردی به‌عنوان تعدیل‌کننده گنجانده شد.

واندی و همکاران<sup>۱</sup> (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>۲</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 مؤثر 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<sup>۳</sup> (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 به‌طور مستقیم و هم غیرمستقیم از طریق نقش میانجی سیاست‌های سازمانی ادراک-شده، رفتار بطالت گونه را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بایون<sup>۴</sup> (۲۰۱۸) در مطالعه خود تأثیر سبک رهبری اخلاق مدار را در دو سطح بالا و پایین بر رفتار بطالت گونه‌ی کارکنان و عملکرد وظیفه‌ای موردبررسی 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<sup>۵</sup> (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 به‌طور 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 مدل 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. ابزار اندازه‌گیری برای جمع‌آوری داده‌ها، «پرسشنامه رهبری زهرآگین اشمیت» (۲۰۰۸)، «پرسشنامه ترومای سازمانی وی-وان و هورمن» (۲۰۱۵)، «پرسشنامه PSLQ» (هوگارد و همکاران، ۲۰۱۰) و «پرسشنامه اینرسی سازمانی استفی هاگ» (۲۰۱۴) می‌باشند که پایایی آن‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه رهبری زهرآگین، ترومای سازمانی، اینرسی سازمانی و بطالت اجتماعی به ترتیب  $\alpha = 0.94$ ؛  $\alpha = 0.82$ ؛  $\alpha = 0.81$  و  $\alpha = 0.81$  مورد تأیید قرار گرفت. داده‌ها با استفاده از روش مدل معادلات ساختاری از طریق نرم‌افزار SPSS و PLS تحلیل شدند. نتایج آزمون تحلیل معادلات ساختاری بر روی مدل پیشنهادی پژوهش نشان داد که مدل از برازش خوب و قابل قبولی برخوردار است. بیشترین ضریب مسیر مربوط به رابطه بین ترومای سازمانی و اینرسی سازمانی  $\beta = 0.53$ ،

<sup>1</sup> Vandi

<sup>2</sup> Tosuntaş

<sup>3</sup> Varshney

<sup>4</sup> Byun

<sup>5</sup> Schippers

$T_{10/53} = 0.01/P$  و ضعیف‌ترین رابطه علی بین رهبری زهرآگین با بطالت اجتماعی بود. در نتیجه برای کاهش اینرسی سازمانی و بطالت اجتماعی در کارکنان باید رفتارهای زهرآگین در رهبران و ترومای سازمانی در کارکنان را کاهش داد. با توجه به نتایج حاصله پیشنهاد می‌گردد که اقدامات و سازوکارهای لازم جهت پیش‌گیری از به وجود آمدن سبک رهبری زهرآگین در کارکنان وزارت ورزش و جوانان به عمل آید.

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 بر اساس 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 همبستگی معنی‌داری 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 فناوری‌های روز بوده که باعث کاهش فعالیت افراد جامعه شود به‌ویژه جوانان، ورزشکاران جوان و دانشجویان جوان می‌گردد. بسیاری از این افراد، به دلیل حضور قوی در فعالیت‌های 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 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 و با توجه به نتایج حاصله پیشنهاد گردید که اقدامات و سازوکارهای لازم در جهت پیش‌گیری 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 تعدیل‌کننده شخصیت کارکنان را در اداره کل بیمه سلامت اصفهان مورد مطالعه قرار دادند. نتایج این پژوهش نشان داد که عدالت سازمانی (تعاملی، مرادده‌ای 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 هیئت‌علمی دانشگاه پیام نور شیراز انجام دادند. جامعه آماری این تحقیق را ۱۵۷ نفر از کارکنان و اعضای هیئت‌علمی 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 مؤثر 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 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 به‌عمل 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 به‌سوی 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 به‌اندازه 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 به‌سوی 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 نظر جغرافیایی چین و آمریکا در کاهش بطالت اجتماعی بیشتر بر کارگروهی در تجارت الکترونیک تأکید 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 جنسیت و به‌مرور نقش‌های سازمانی و در نهایت نقش‌های گروهی گذارده‌اند. هرچند که توجه به عوامل فردی در کسب و کارهای الکترونیک نیز کماکان 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 سه‌گانه 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 فوق ابهامات 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 غیرحضور 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 به‌عنوان محوریت اصلی تحقیق تبیین گردید.
۲. همواره بطالت اجتماعی به‌عنوان یکی از محرک‌های کاهنده اثربخشی و بهره‌وری مطرح بوده است. لکن راهکارهای بازدارنده و یا درمانگر در این حوزه به‌ندرت 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 به‌عنوان نسخه‌ای کاربردی در شرکت‌های فعال در حوزه کسب و کارهای الکترونیک مورد بهره‌برداری قرار گیرد.

### مواد و روش پژوهش

این پژوهش از منظر نوع توصیفی، از جنبه هدف کاربردی محسوب می‌شود. چراکه بیشترین کاربرد آن برای مدیران و سیاست‌گذاران حوزه تجارت دولت الکترونیک در ایران است. در تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی از نرم‌افزار Maxqda و در تجزیه و تحلیل داده‌های بخش کمی حاصله از ۹۶ پرسشنامه، از نرم‌افزارهای SPSS و PLS و تحلیل مسیر، رگرسیون، معادلات ساختاری و ISM استفاده شد. در بخش کیفی به‌منظور درک، شناخت و استخراج متغیرها از مصاحبه نیمه ساختاریافته و تحلیل محتوا (تم) تا رسیدن به متغیر استفاده‌شده و در بخش کمی برای طراحی مدل پژوهش روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM) بکار گرفته‌شده که داده‌های موردنیاز 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 به‌صورت تکی یا گروهی به یکدیگر وابسته‌اند را تعیین نماید. مدل‌سازی ساختاری تفسیری مشتمل بر چهار گام اصلی است که عبارت‌اند از: تشکیل ماتریس خودتعاملی ساختاری، تشکیل ماتریس سازگاری اولیه، تشکیل ماتریس وابستگی و تعیین سطح اهداف (نادعلی، ۱۳۹۴: ۲۷). این پژوهش در مقطع زمانی ۱۸ ماه به تحلیل داده‌های کمی و کیفی پرداخته است.

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 مدرن و فناور محور و دورکار در نظام اقتصادی کشور و در جوامع شهری مدرن به‌عنوان 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 آکادمیک و سازمانی و علی‌الخصوص سازمان‌های فناورمحور و دورکار در جوامع مدرن شهری می‌باشند بهره گرفته شود. در بخش کیفی، ملاک اندازه نمونه، کفایت تئوریک 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 در ابتدای امر تعداد ۱۲ نفر 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. 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 نظری رسیدند. برای اطمینان از این موضوع ضمن ارائه مدل به برخی از اعضای جامعه آماری بخش کیفی بازخوردها 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 مدرن و فناورمحور 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 عالیه دانشگاهی می‌باشند. میانگین سابقه کار خبرگان دانشگاهی و مدیران اجرایی کسب‌وکارهای 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 جوامع مدرن و سازمان‌های فناور محور 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 به طوری که 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 ساختاریافته‌ای از مصاحبه‌های همگرا، تلاش شد تا سازمان‌دهی فرایندهای ساختاریافته 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 ۰/۸۱ 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 نرم‌افزار ISM متلب استفاده شد. همچنین از ابزار پرسشنامه نیز استفاده گردید و کارشناسان ارشد شرکت خدمات انفورماتیک بازوی فناورانه بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران به‌عنوان جامعه آماری مورد مطالعه قرار گرفتند که در نهایت با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۹۶ نمونه احصاء و جمع‌آوری گردید و برازش معیارها و خروجی‌ها نیز با آزمون‌های مختلف و روش‌های معناداری و تحلیل مسیر، رگرسیون و دیگر آزمون‌ها صحت سنجی شد.

### محدوده مورد مطالعه

محدوده مورد مطالعه در بخش کمی کارشناسان ارشد شرکت خدمات انفورماتیک بازوی فناورانه بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران می‌باشند. شرکت خدمات انفورماتیک در راستای سیاست‌های بانک مرکزی به منظور ایجاد و راه‌اندازی سیستم جامع اتوماسیون بانکی کشور در آذرماه سال ۱۳۷۲ به‌عنوان بازوی اجرایی تأسیس شد. این شرکت از بدو پیدایش برنامه‌ریزی لازم برای ایجاد زیرساخت‌های مورد نیاز و تشکیل مراکز تأمین نیازهای اجرایی اقدام کرد. زیرساخت‌های موجود شرکت خدمات انفورماتیک در طی دو دهه گذشته با تکنولوژی‌های روز جهان در زمینه‌های بانکداری الکترونیک، فناوری اطلاعات و ارتباطات، مراکز کامپیوترهای بزرگ، شبکه مخابراتی اختصاصی VSAT، راهبری سیستم‌های بزرگ و چند سکویی با قابلیت آنلاین تشکیل و توسعه یافته است؛ بنابراین، برای تبیین مدل مفهومی پژوهش، مدیران (ارشد، میانی و عملیاتی) و کارشناسان ارشد شرکت خدمات انفورماتیک به‌عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شدند که تعداد آن‌ها ۹۶ نفر بود و با کمک روش نمونه‌گیری تصادفی نمونه‌گیری انجام شد و حجم نمونه نیز با استفاده از فرمول کوکران ۷۸ نفر تعیین شد.

## بحث و ارائه یافته‌ها

با توجه به اینکه هدف تحقیق حاضر توصیف پدیده بطالت اجتماعی در جوامع و سازمان‌های مدرن فناورمحور و دورکار ایران به مشروح‌ترین شکل ممکن در قالب یک مدل 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. پس از کدگذاری داده‌های حاصل از مصاحبه ۱۹۸ کدگذاری انجام و سپس متغیرها استخراج شد که تعدادی از کدگذاری اولیه برگرفته از مصاحبه‌های میدانی به‌عنوان 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 جوامع مدرن و سازمان‌های فناورمحور و دورکار مفید باشد.
۲	واگذار کردن وظایفی که سرانجام آن‌ها مشخص نیست به کارکنان در سازمان‌های فناورمحور می‌تواند در این زمینه کمک کند.
۳	تقویت خودباوری کارکنان از طرف سازمان و مدیریت کسب‌وکارهای الکترونیک تأثیرگذار است
۴	تغییر نگرش کارکنان از منافع فردی به سوی منافع جمعی خیلی مهم است
۵	تقویت سازگاری گروه‌ها با شرایط سازمان‌های فناور محور مدرن
۶	سنجش رضایت‌مندی کارکنان از عملکرد همکاران خود در گروه‌های کاری کسب‌وکارهای دولت الکترونیک
۷	در نظر گرفتن هدایایی در برخی روزهای سال همانند روز بهره‌وری برای تشویق کارکنان به کار بیشتر و کاهش اتلاف و کم‌کاری
۸	تأکید به دستیابی به اهداف سازمانی به‌وسیله کارکنان و تشریح اهمیت دستیابی به اهداف سازمانی ضروری است
۹	مبهم بودن نتیجه کار و واگذار شده به گروه‌های کاری و انتظارات از آن‌ها را فراموش نکنید
۱۰	بهبود سطح اعتمادبه‌نفس کارکنان در جهت بهبود عملکرد سازمانی آن‌ها برای کسب‌وکارهای الکترونیک خیلی سودمند است.

در ادامه کدهای فرعی به تعداد ۵۱ کد از کدهای اولیه استخراج شدند که نمونه‌ای از آن‌ها مطابق با جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲- مفاهیم و کدهای فرعی به‌دست‌آمده از داده‌های کیفی با مصاحبه

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

سپس در گام بعد کدهای سازمان دهنده از کدهای فرعی استخراج می‌شوند که این فرایند در جدول ۳ در زیر نشان داده شده است.

جدول ۳- مفاهیم و کدهای سازمان دهنده به‌دست‌آمده از کدهای فرعی

تم سازمان دهنده	تم فرعی
رفتار فردی / گروهی	۱ پاداش همکاری با گروه
	۲ اختصاص پاداش به مشارکت‌های ویژه
	۳ خودکنترلی
نگرش	۴ تقویت تعهد عاطفی کارکنان غیرحضورى به سازمان
	۵ تقویت تعهد عاطفی همکاران به یکدیگر در زمان دور کاری
	۶ افزایش وابستگی سازمانی
دانش	۷ آموزش‌های غیرحضورى
	۸ تقویت مهارت‌های تخصصی
	۹ برگزاری دوره‌های آموزشی بلند / کوتاه‌مدت
رهبری	۱۰ اعتماد به رهبری

تم سازمان دهنده	تم فرعی	
	مبادله رهبر - پیرو	۱۱
	توانمندسازی گروه‌ها و تیم‌های چالشی	۱۲
	بهبود سطح انگیزش درونی کارکنان غیرحضور	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 دور کار	۱۷
	برآورد میزان تأثیر عملکرد گروه بر عملکرد سازمان دور کار	۱۸
	کنترل عملکرد گروهی	۱۹
	بهبود تعامل و ارتباط سازمان با ذی‌نفعان از طریق ابزارهایی نظیر CRM	۲۰
پاسخگویی	نتیجه محوری	۲۱
	بهبود زمان تعریف کار تا ارائه خروجی در ساختارهای الکترونیک	۲۲
	ارائه گزارش‌های ادواری برخط	۲۳
پیچیدگی	افزایش کنش اعضای گروه‌ها و تیم‌های کاری	۲۴
	واگذاری چالش‌ها به گروه‌ها و تیم‌های کاری	۲۵
رسمیت	وضع قوانین سازمانی کارا در مدل‌های مجازی و دور کار	۲۶
	ایجاد رهنگاشت جایگاه مدیر در بطالت اجتماعی	۲۷
	تبیین اسناد سیاست‌های مداخلات سازمانی مناسب	۲۸
	تفہیم بطالت اجتماعی در سلسله‌مراتب سازمان	۲۹
ساختار	ایجاد شبکه دسترسی به اطلاعات الکترونیکی سازمان	۳۰
	استفاده از الگوهای ماتریسی و ارتباطات مورب	۳۱
	ایجاد رویه‌های کاری هایبرید حضوری / غیرحضور	۳۲
	ایجاد سازمان‌های تخت (افقی) و چابک	۳۳
	پرورش جهت‌گیری جمعی / تخصصی در گروه‌های کاری	۳۴
تخصص‌گرایی	پرورش جهت‌گیری کارکنان برای موفقیت کاری	۳۵
	مهارت کار گروهی	۳۶
	تخصیص وظایف جذاب به کارکنان دور کار	۳۷
تیم‌سازی	تقویت تیم‌های کاری	۳۸
	همکاری گروهی به صورت برخط و سیستمی	۳۹
	تشکیل تیم‌های کوچک و منسجم	۴۰
تعامل‌پذیری	نهادینه‌سازی سازوکارهای الکترونیک و بهره‌ور فرابخشی	۴۱
	بهبود ارتباطات و انسجام سازمانی	۴۲
	همگنی در نگرش به سازمان الکترونیک و دور کار	۴۳
انطباق‌پذیری	بهبود شهروند سازمانی	۴۴
	حذف ناهمگونی در تیم‌ها و بخش‌های 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 کار گروهی بر بستر الکترونیک و برخط	۴۸
	به‌کارگیری تکنولوژی‌های با سرعت بالا	۴۹
برنامه‌ریزی بلند / کوتاه‌مدت	تبیین برنامه‌های بلند / کوتاه‌مدت و استفاده از استراتژی‌های مهندسی ارزش	۵۰
	بازمهندسی فرایندها و هدف‌گذاری استراتژیک و مؤثر	۵۱

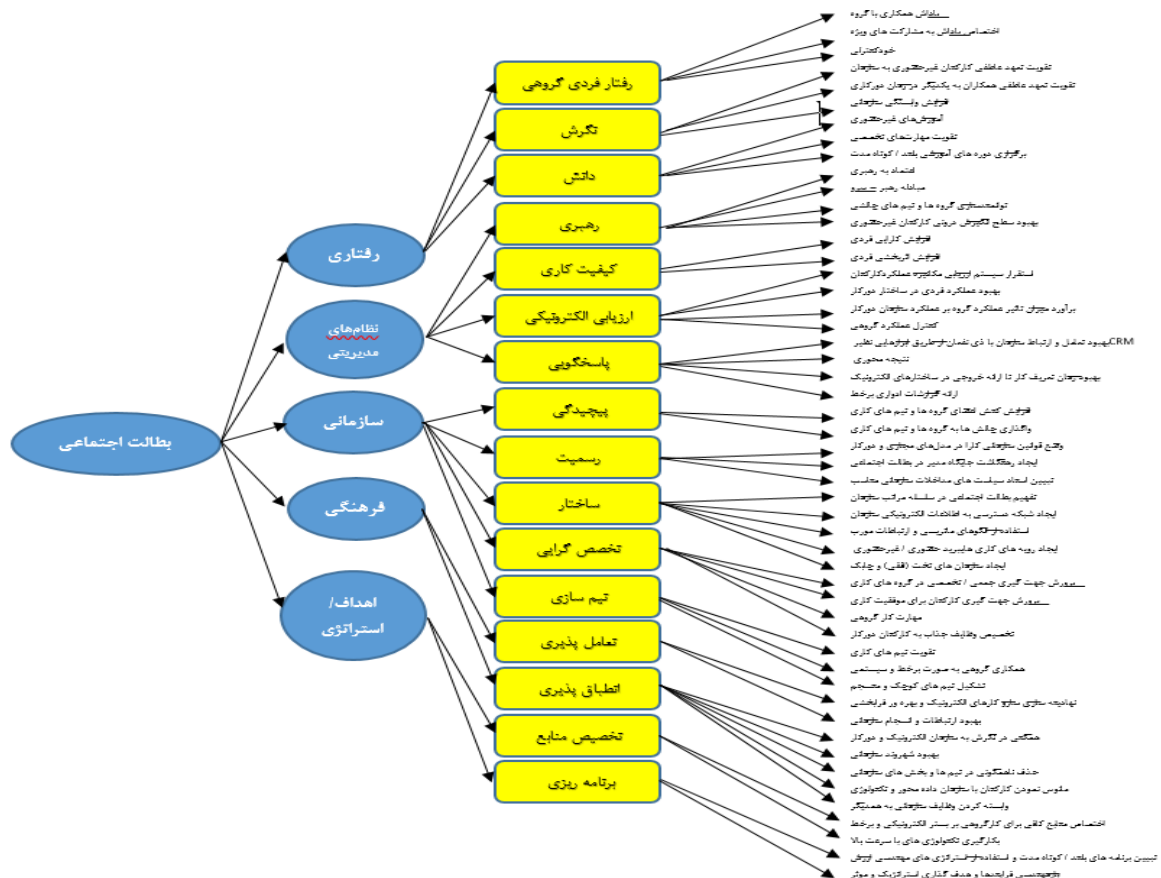
در نهایت تعداد ۵ بعد و تم فراگیر از ۱۶ تم سازمان دهنده استخراج گردید که این فرایند در جدول ۴ در زیر نشان داده شده است.



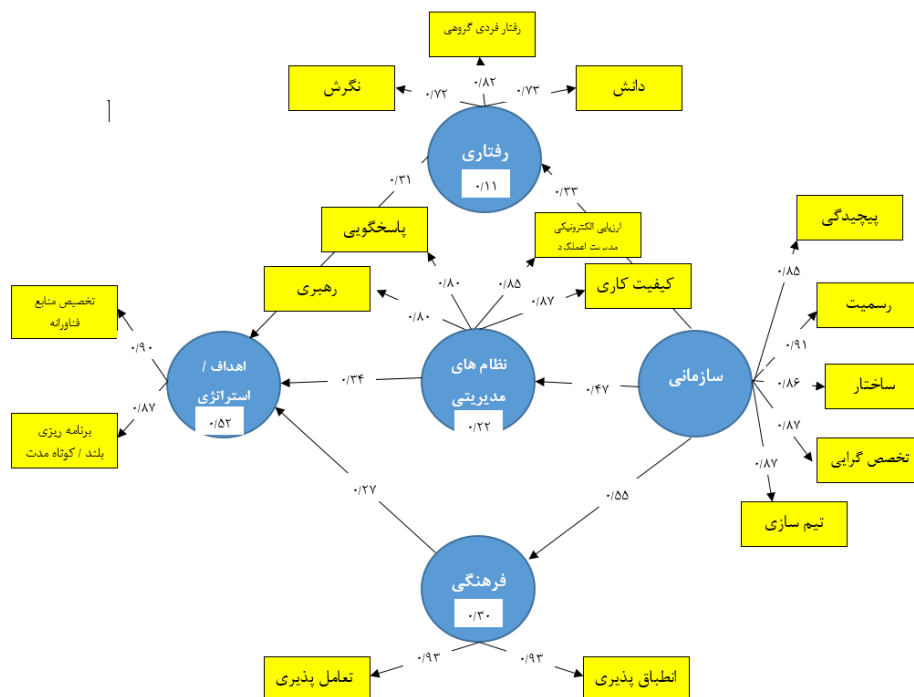
جدول ۴- مفاهیم و کدهای فراگیر به دست آمده از کدهای سازمان دهنده

کد فراگیر	کد سازمان دهنده	کد
رفتاری (روانشناختی)	رفتار فردی / گروهی	۱
	نگرش	۲
	دانش	۳
نظام‌های مدیریتی	رهبری	۴
	کیفیت کاری	۵
	ارزیابی الکترونیکی مدیریت عملکرد	۶
	پاسخگویی	۷
سازمانی	پیچیدگی	۸
	رسمیت	۹
	ساختار	۱۰
	تخصص	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 به‌قرار ذیل احصا گردید. در شکل ۱ گراف کلی از کدهای اولیه، فرعی، سازمان دهنده و فراگیر در یک‌شکل واحد قابل ملاحظه است. همان‌طور که در این شکل ملاحظه می‌شود ما از تعداد ۱۹۸ کد اولیه، به ۵۱ کد فرعی و ۱۶ کد سازمان دهنده و در نهایت ۵ کد فراگیر رسیدیم:



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



شکل ۲- مدل کاهش بطالت اجتماعی در جوامع و سازمان‌های مدرن و دور کار بر اساس تحلیل مضمون

شکل دو و با استفاده از تحلیل مضمون و در کنار آن با کمک از آزمون‌های مختلف به اندازه‌گیری رابطه و جهت ارتباطات و میزان معناداری ارتباطات فی‌مابین تم‌های سازمان دهنده و تم‌های فراگیر پرداخته شده است. اکنون با استفاده از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM) و با کمک نرم‌افزار 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 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 ۶ آورده شده است.

جدول ۵- شاخص‌های استخراج شده بخش کیفی پژوهش

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

جدول ۶- ماتریس خودتعاملی ساختاری

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

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 می‌شود که در جدول ۷ آورده شده است. تمام درایه‌هایی که در این جدول ۱\* هستند در ماتریس اولیه مقدار صفر داشته‌اند.

جدول ۷- ماتریس دستیابی نهایی (سازگار شده)

قدرت نفوذ	اهداف/استراتژی	فرهنگی	سازمانی	نظام‌های مدیریتی	رفتاری	رفتاری
۱	۰	۰	۰	۰	۱	رفتاری
۴	۱	۰	۱	۱	۱	نظام‌های 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 پیش‌نیاز استخراج شده و معیارها سطح‌بندی می‌شوند که در جداول ۸، ۹ و ۱۰ آورده شده است. ماتریس دستیابی اولیه باید این قانون بررسی شود که اگر  $i, j, k=1$  می‌شوند که در جداول ۸، ۹ و ۱۰ آورده شده است. ماتریس دستیابی اولیه باید این قانون بررسی شود که اگر  $i, j, k=1$  یعنی اگر معیار A با معیار B رابطه داشته باشد و معیار B نیز با معیار C رابطه داشته باشد آنگاه معیار A نیز باید با C رابطه داشته باشد. در این گام مجموعه معیارهای ورودی (پیش‌نیاز) و خروجی (دستیابی) برای هر معیار را محاسبه و سپس عوامل مشترک مشخص می‌شوند. در این گام معیاری دارای بالاترین سطح است که مجموعه خروجی (دستیابی) با مجموعه مشترک برابر باشد. پس از شناسایی این متغیر یا متغیرها، سطر و ستون آن‌ها را از جدول حذف و عملیات دوباره بر روی دیگر معیارها تکرار می‌شود.

جدول ۸- تعیین سطوح ۱ شاخص‌ها

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	۱

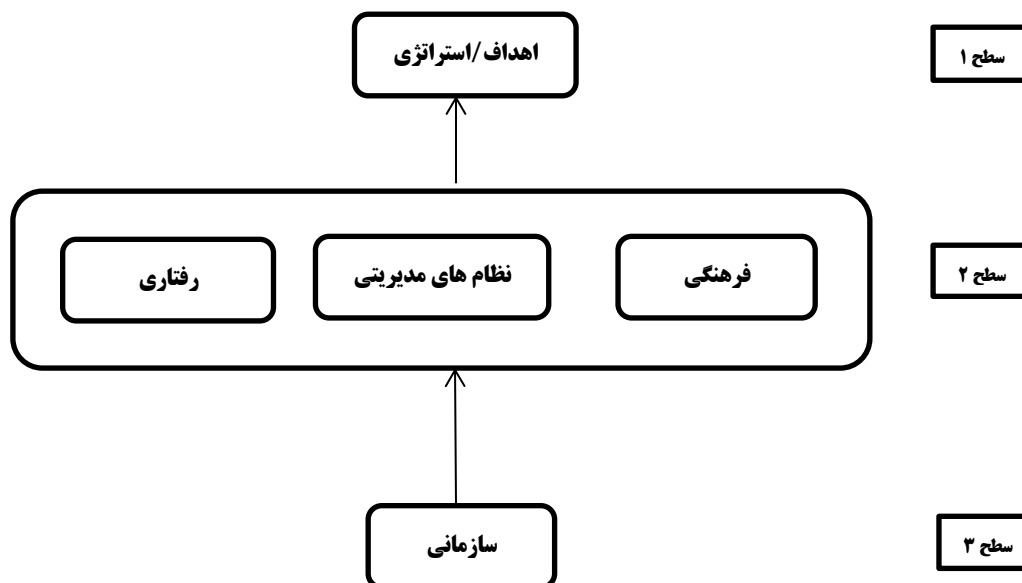
جدول ۹- تعیین سطوح ۲ شاخص‌ها

نام معیار	خروجی	ورودی	اشتراک	سطح
C1	C1	C2-C3-C4-C1	C1	۲
C2	C1-C3-C2	C2-C3-C4	C2	۲
C4	C1-C2-C3-C4	C4	C4	۲
C5	C1-C3-	C2-C4	C1	

جدول ۱۰- تعیین سطوح ۳ شاخص‌ها

نام معیار	خروجی	ورودی	اشتراک	سطح
C3	C3-C5	C3-C5	C3	۳

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 تأثیر گذارترین سطح و سطح سوم آن تأثیرپذیرترین سطح می‌باشد.



شکل ۳- مدل کاهش بطالت اجتماعی در جوامع و سازمان های مدرن و دور کار

### نتیجه گیری و ارائه پیشنهادها

این پژوهش باهدف طراحی مدل کاهش بطالت اجتماعی در جوامع و سازمان های مدرن فناورمحور و دورکار با رویکرد ارتقاء بهره‌وری 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 به‌عنوان متغیر وابسته به‌عنوان تأثیرپذیرترین بعد شناسایی شد. وجود کسب‌وکارها و خدمات دولت الکترونیک و پیاده‌سازی زیرساخت‌های دورکاری در سازمان‌های فناور محور در جوامع مدرن وابسته به ارتباطات است و هر مدیری معمولاً بیشتر وقت خود را صرف برقرار کردن ارتباط می‌کند. برای ایجاد هماهنگی بین عناصر مادی و انسانی سازمان به‌صورت یک شبکه کارآمد و مؤثر، برقراری ارتباطات مطلوب ضروری است، زیرا وقتی ارتباطات برقرار نشود، فعالیت کسب‌وکارها و چرخه ارائه خدمات الکترونیکی متوقف می‌شود و درواقع می‌توان گفت که مدیریت با نگرش بهره‌وری به برقراری ارتباطات مؤثر وابستگی دارد. تا چند دهه گذشته سازمان‌ها به‌عنوان ابزارهایی برای ایجاد هماهنگی بین افراد و کنترل افراد در راستای دستیابی به اهداف بودند ولی امروزه خدمات دولت الکترونیک 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؛ بنابراین، خدمات دولت الکترونیک و سازمان‌های مدرن ارائه‌دهنده این خدمات در ایران می‌بایست فرهنگ و ارتباطات سازمانی کارآمد را به‌عنوان یکی از اصول اساسی و مهم خود در نظر بگیرد. البته این مهم در مدل پژوهش حاضر به‌خوبی بیان شده است؛ اما باید توجه داشت که رهبران تحول‌آفرین عموماً افرادی پرانرژی پرشور و پر اشتیاق در کارشان هستند. این دسته از رهبران نه‌تنها در روند کار کسب‌وکارهای تجارت الکترونیک درگیر هستند و نقشی فعال دارند بلکه درصدد کمک به تک‌تک اعضای گروه خود جهت دستیابی به موفقیت نیز برمی‌آیند و مدل این پژوهش هم به این واقعیت اشاره دارد که استفاده از چنین رهبرانی می‌تواند حرکت در جهت کاهش بطالت اجتماعی در کسب‌وکارهای تجارت الکترونیک و همین‌طور افزایش بهره‌وری آن‌ها باشد. به همین خاطر، به سازمان‌های فناور محور و مدرن بهره‌بردار از سازوکارهای دور کار در ایران پیشنهاد می‌شود برای دستیابی به کمترین سطح بطالت اجتماعی و همچنین بالاترین سطح از بهره‌وری از رویکرد مدیریت تحول‌آفرین و مشارکتی در کنار ارائه آموزش‌های مستمر و فرهنگ‌سازی در سازمان استفاده کنند. در این حوزه نیاز است تا با تعریف پروژه‌های دانشی با محوریت فناوری‌های برافکن همچون AI و Machine Learning و هم‌زمان ایجاد بودجه‌های سازمانی برای استفاده حداکثری از زیرساخت‌های فناوری اطلاعات جهت ایجاد سیستم‌های نظارتی بر عملکرد کارکنان دور کار اهتمام داشت و مضافاً با آموزش‌های ادواری و توسعه شبکه‌های ارتباطی با

سطوح دسترسی و امنیت بالا، دسترسی‌پذیری به خدمات و دیگر کارکنان دورکار به همراه با امنیت و نظارت مناسب را در سازمان‌های مدرن و فناور محور محقق نمود. ارائه مدل پژوهش به‌خوبی نشان می‌دهد که با توجه سایر شاخص‌های نشان داده‌شده، بهبود پاسخگویی سازمانی و تیم سازی و باز تعریف ارتباطات سازمانی نیز از دیگر شاخص‌های قابل توجه است. به‌طور کلی در صورتی که همه شاخص‌ها در مدل با توجه به روابط تعریف‌شده آن‌ها در سازمان‌های دخیل در کسب‌وکارهای 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 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 حالی که، مدل پژوهش حاضر سعی کرده نگاهی همه‌جانبه 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 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 بطالت اجتماعی اشاره کردند که عملکرد در سطح دوم مدل پژوهش نیز نشان داده‌شده 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 مسئولیت‌پذیری در رابطه با بطالت اجتماعی در ترکیه پرداخت که همکاری گروهی هم به‌عنوان شاخصی مهم در سطح هشتم مدل این پژوهش نشان داده‌شده 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 تک‌بعدی عمل کرده است. ورشانی (۲۰۱۹) نیز با روش کمی نشان داد خودپنداره بر بطالت اجتماعی تأثیرگذار است. شاید مدل پژوهش در سطح دوم (رفتاری) نگاهی فراگیرتر داشته و درک بطالت اجتماعی از منظر مدیریتی و سازمان‌های مدرن و فناورمحور را بیان کرده است. نعیمی (۱۴۰۱) با روش تحلیل عاملی و همبستگی عوامل مؤثر بر بطالت اجتماعی ورزشی را بررسی کرده و بازهم 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 قوی‌تر کند. طاهری (۱۴۰۱) هم به عملکرد و رابطه آن با بطالت اجتماعی اشاره کرده که در سطح دوم مدل پژوهش نیز بدان اشاره‌شده و شاخص‌های دیگر هم بیان شده‌اند. 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 اشاره‌شده است؛ اما این پژوهش تنها به بررسی نقش یا رابطه اکتفا نکرده و مؤلفه‌های 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 به‌ویژه در ایران به آن توجه نشده است. پژوهش حاضر سعی کرده تا از کاهش بطالت اجتماعی را در راستای ارتقاء سطح بهره‌وری سازمان و کارکنان بررسی کند که هیچ‌یک از پژوهش‌های انجام‌شده 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 شروع‌شده و باگذشت زمان به‌سوی مشارکتی شدن حرکت کرده و پس از عملکرد فردی عملکرد گروهی موردتوجه قرار گرفته و به مشارکت افراد و کار گروهی هم بیشتر تأکید شده است. اگرچه، نقش انگیزش هم بسیار مهم قلمداد شده است. از آنجاکه 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. چراکه این مدل بومی بوده و تناسب بیشتری با شرایط سازمانی، فرهنگی، مالی و اقتصادی کسب‌وکارهای تجارت الکترونیک و خدمات دولت الکترونیک ایران را دارد. هرچند در این پژوهش نیز از مدل‌سازی ساختاری تفسیری استفاده‌شده 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 بهره گرفته‌شده است. همچنین به مدیران سازمان‌های مدرن فناور محور و دورکار پیشنهاد می‌شود در جهت بهبود و ارتقاء سطح فرهنگ‌سازمانی در راستای ارتقاء

بهره‌وری و ترویج فرهنگ بهره‌وری در کسب‌وکارها و خدمات الکترونیک از سازمان ملی بهره‌وری ایران کمک بگیرند و کمیته‌های مشترک بهبود بهره‌وری با محوریت فرهنگ‌سازمانی متشکل از افراد متخصص را با برنامه‌های مدون تشکیل دهند. همچنین می‌بایست ارتباطات سازمانی کارآمد در سازمان‌های دور کار 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 سیستم‌ها در این زمینه ضروری به نظر می‌رسد. همچنین پیشنهاد می‌شود تیم‌های حل مسئله چالشی و با تعداد نفرات کم در کسب‌وکارهای 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 بطالت اجتماعی در کسب‌وکارهای الکترونیکی و همچنین شناسایی سنجه‌های کمی و کیفی برای حفظ کیفیت کاری در کارکنان و ایجاد زیرساخت‌های فرآیندمحور 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 فناوری‌محور نیز از دیگر الزامات این حوزه است. نتیجتاً نظام جبران خدمت و پاداش‌دهی به شاخص‌های مشارکت تیمی و گروهی برای سوق دادن کارکنان دور کار به فعالیت‌های گروه و جمعی و همچنین تیم سازی 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 فرا ابتکاری یا متاهوریستیکی را انجام دهند. همچنین بطالت اجتماعی در سازمان‌های صنعتی بزرگ و تأثیرگذار 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 در حوزه بطالت اجتماعی در سازمان‌های مدرن و فناوری‌محور استفاده کنند.

## تقدیر و تشکر

بر خویش لازم می‌دانم از تمامی اساتید و خبرگان و متخصصینی که این‌جانب را در تهیه و تدوین مقاله حاضر یاری نمودند تشکر و قدردانی نمایم. همچنین از جناب آقای دکتر رسول‌وندی که در طول تهیه این مقاله همواره از همراهی و مساعدت ایشان بهره‌جسته‌ام کمال امتنان را دارم.

## منابع

- الوانی، سید مهدی (۱۳۹۷)، بهره‌وری از دیدگاه نظریه فعالیت، مقاله از کتاب بهره‌وری در مدیریت، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- 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، ۲۳۹۹-۲۴۴۴. <https://www.sid.ir/paper/139833/fa>
- زنگانه، مهدی، زنگانه، طاهره، کاظمی، سید حسین و فیض آبادی، حمیده (۱۳۹۵)، تأثیر بطالت اجتماعی همکار، عواطف منفی و عدالت سازمانی بر بطالت اجتماعی کارکنان از طریق تعهد سازمانی، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، دوره ۶، شماره ۴، ۶۷-۸۲. <https://ormr.modares.ac.ir/article-28-4123-fa.html>
- سرمذ، زهره و دیگران (۱۳۹۳)، روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، انتشارات آگاه، تهران، چاپ دوم
- سوری علی، مهرگان، نادر (۱۳۹۶)، نقش سرمایه اجتماعی در تشکیل نیروی انسانی، پژوهش‌های بازرگانی، شماره ۴۲، صفحه ۲۰۷ تا ۲۱۹. <https://www.sid.ir/paper/7480/fa>
- سبحانی نژاد، احمد (۱۳۸۹)، بررسی میزان بهره‌وری افسران و درجه داران وظیفه و عوامل موثر بر آن در ستاد فرماندهی ناجا، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم و فنون اداری و پشتیبانی دانشگاه علوم انتظامی.
- 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
- طاهری، مصطفی، دانش‌فرد، کرم الله و غلامی، عبدالخالق (۱۳۹۹)، تأثیر عوامل سازمانی، فردی و گروهی بر گرایش به بطالت اجتماعی کارکنان و اعضای هیات علمی دانشگاه پیام نور شیراز، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال ۱۴، شماره ۱، ۱۴۱-۱۲۳. [https://journals.iau.ir/article\\_675427.html](https://journals.iau.ir/article_675427.html)

- طاهری، مصطفی، دانشفرد کرم اله، (۱۴۰۱)، تحقق چشم تولید از طریق ارائه الگوی عملکرد بالا با رویکرد کاهش بطالت اجتماعی در سازمان های دولتی پس از انقلاب، ماهنامه جامعه شناسی سیاسی ایران، سال پنجم، شماره هفتم، ۱۱۲۴-۱۰۹۷. <https://civilica.com/doc/1585882>
- 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.
- 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. [http://ethicsjournal.ir/browse.php?a\\_code=A-10-24-147&slc\\_lang=other&sid=1](http://ethicsjournal.ir/browse.php?a_code=A-10-24-147&slc_lang=other&sid=1)
- طهماسبی لیمونی صفیه (۱۳۹۹)، تاثیر معماری سازمانی بر بهره وری نیروی انسانی از دیدگاه کتابداران پزشکی، تصویر سلامت، صفحه ۲۸۱ تا صفحه ۲۸۹. <https://doh.tbzmed.ac.ir/fa/Article/doh-336>
- ظهوری، فروغ (۱۳۹۸)، نکته هایی در باب تصحیح متون، تهران، نشر دانش، چاپ اول.
- عامریان، حسین، فهیمی نژاد، علی، مرسل، باقر، سیاوشی، محمد. (۱۴۰۲). طراحی نقش رهبری زهرآگین 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. [https://faslname.msy.gov.ir/article\\_575.html](https://faslname.msy.gov.ir/article_575.html)
- 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)، ۱۳۷-۱۵۴. <https://civilica.com/doc/1314790>
- فقیهی، ابوالحسن، فیضی، طاهره (۱۳۹۵) سرمایه اجتماعی: رویکردی نو در سازمان، نشریه دانش مدیریت، شماره ۷۲. <https://www.sid.ir/paper/88120/fa>
- مشهدی تفرشی، سمیه و مختاران، ماهرخ، (۱۳۹۹)، بررسی تاثیر سکوت سازمانی بر بطالت اجتماعی کارکنان (مطالعه موردی: کارکنان شهرداری تهران)، فصلنامه مدیریت کسب و کار، شماره ۸، ۴۸۴-۴۶۳. <https://en.civilica.com/doc/1140012>
- 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، پایانامه مقطع کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهراء، تهران. <https://www.sid.ir/paper/61385/fa>

## References:

- Alwani, Seyyed Mehdi (2017). Productivity from the perspective of activity theory, an article from the book Productivity in Management, Public Management Education Center Publications. [In Persian].
- Bonifacio Rinaily, Social Loafing: Impact and Strategies for Better Team Performance - Shiftbase Rinaily Bonifacio, <https://www.shiftbase.com/glossary/social-loafing>, (2024) <https://www.shiftbase.com/glossary/social-loafing>
- 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.
- 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].
- Chen, C., Wang, B., An, H. et al. Organizational justice perception and employees' social loafing in the context of the COVID-19 epidemic: the mediating role of organizational commitment. Humanit Soc Sci Commun 11, 176 (2024). <https://doi.org/10.1057/s41599-024-02612-6> <https://www.nature.com/articles/s41599-024-02612-6>
- 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
- 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].
- 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]. [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)
- 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].
- Mirzaei, Vahid. (2016). The relationship between organizational commitment and social unemployment under study: North Khorasan Sports and Youth Department, Annual Research Conference in Humanities and Social Studies, Tehran: Management and Development Institute of Culture and Art Research Institute. [ In Persian].
- Shahbaz, Irfan and Rastegar, Abbas Ali, (1400), the effect of blood group on social unemployment with the mediating role of disc personality type (case study: Tehran shuttle company employees), *Organizational Resource Management Research*, Volume 11, Number 3, 66-89.
- Seyyednaqvi, Mir Ali, Hajizadeh. Sanaz, scientist. Seyed Ali, (2015), examining the success factors of telecommuting; A case study in work organization and social affairs, scientific-promotional quarterly of human resources studies, first year, fourth issue, 76-89.
- Taheri, Mustafa, Daneshfard, Karamullah and Gholami, Abdul Khaliq, (2018), Analysis of the relationship between managers' ethical behavior and employees' social idleness: the mediating role of organizational citizenship behavior, *Ethics in Science and Technology Quarterly*, 15th year, number 3, 106-113. [In Persian].
- Zanganeh, Mehdi, Zanganeh, Tahera, Kazemi, Seyyed Hossein and Faizabadi, Hamidah, (2015), the effect of co-worker social indolence, negative emotions and organizational justice on employees' social indolence through organizational commitment, *Human Resource Management Research*, Volume 6. Number 4, 67-82. [In Persian].
- 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]. <https://civilica.com/doc/1807276/>
- 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
- 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.
- 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).
- Erkoc, 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>.
- Ebrahimi, E., Zendeheel 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).
- Golden, T.D.(2018), "The role of relationships in understanding telecommuter satisfaction", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 27, 319-327.
- 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.[
- 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].
- 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.
- 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.
- 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.
- 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. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17100491/>
- 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].
- .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.
- Tosuntaş, Şule Betül.(2020). Diffusion of responsibility in group work: Social loafing, *Journal of Pedagogical Research* Volume 4, Issue 3,198-219.
- 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://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1214944.pdf>
- 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.
- 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.
- 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].
- 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.