

طراحی الگوی تبیین عوامل مؤثر بر اهمال کاری

فرزاد محمدی سالاری^۱، غلامرضا رحیمی^{۲*}، فرهاد نژاد ایرانی^۳، مجتبی رضانی^۴

چکیده

زمینه: نیروی انسانی مسئولیت پذیر و کارآمد به عنوان مهمترین سرمایه یک سازمان محسوب میشود. در این راستا شناخت خصوصیات نیروی انسانی و عوامل مؤثر بر کارایی آنان یکی از دل مشغولیهای مدیران سازمانها محسوب میگردد. هدف: تحقیق حاضر به بررسی عوامل مؤثر بر اهمال کاری به منظور، ارائه الگو در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان شرقی می پردازد

روش تحقیق: پژوهش حاضر از نوع تحقیقات کیفی و کمی (روش آمیخته اکتشافی) است. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان سازمان امور مالیاتی استان آذربایجان شرقی می باشد که در قسمت اول حداقل ۱۵ نفر از خبرگان در دسترس و متخصصین و در قسمت دوم، نمونه ای ۲۷۷ نفر از پرسنل امور مالیاتی استان آذربایجان شرقی به عنوان نمونه انتخاب شده است. می باشد روش نمونه گیری، روش تصادفی طبقه بندی شده می باشد. ابزار جمع آوری اطلاعات، مصاحبه و پرسشنامه است که پس از سنجش روایی و پایایی و اطمینان از آن در اختیار جامعه آماری قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده های آماری از روش های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شده و با انجام تکنیک FTopsis شاخص های اصلی منتخب و طبقه بندی شده رتبه بندی شده و برای ارزیابی سطح اهمال کاری، آزمون t تک متغیره برای سنجش سطح عملکرد انجام گرفته است. در اینجا از نرم افزارهای FTopsis و SPSS استفاده شده است.

یافته ها: طبق نتایج اولویت بندی شاخص های ۱۹ گانه اهمال کاری در جامعه مورد مطالعه، نارضایتی پرسنل، تنبلی، بوروکراسی ناکارآمد و رابطه گرایی به جای ضابطه گرایی به ترتیب به عنوان با اهمیت ترین عوامل اهمال کاری مطرح شد. نتیجه گیری: برای کاهش اهمال کاری، باید به عوامل زمینه ساز نارضایتی پرسنل توجه کرد.

واژه های کلیدی: الگو، کارکنان، اهمال کاری، نارضایتی پرسنل، تنبلی، اداره امور مالیاتی.

^۱ دانشجوی دکتری تخصصی رشته مدیریت دولتی گرایش تطبیقی و توسعه دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب. آذربایجان شرقی. ایران
salari_64@yahoo.com

^۲ استادیار گروه مدیریت، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران (نویسنده مسئول) - Rahimi00.gholamreza@yahoo.com

^۳ استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب. آذربایجان شرقی. ایران - farhad.irani@bonabiau.ac.ir

^۴ استادیار گروه مدیریت، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران - dmramazani@gmail.com

مقدمه

اهمالکاری میل به تأخیر انداختن کارهایی است که انجام آنها برای رسیدن به هدف ضروری است (استد، شاناهان، نوفلد^۱، ۲۰۱۰) در اهمالکاری فرد اغلب کاری را انجام میدهد و خود را مشغول نگه میدارد تا از انجام تکلیفی که باید در آن زمان انجام شود و اولویت دارد، اجتناب نماید (ون ارده و کلینگزیک^۲، ۲۰۱۸)

واژه اهمالکاری ریشه لاتین دارد و متشکل از (pro بهمعنای جلو) و (cras بهمعنای فردا) است. اهمالکاری یا تعلل کاری را میتوان بهعنوان تأخیر در انجام یک اقدام تبیین کرد و این تأخیر در حالی رخ میدهد که شخص اهمالکار میدانند موجب بدتر شدن وضعیت خود خواهد شد (کاس و متین^۳، ۲۰۱۸) و یک راهبرد اصلی برای زمانی است که از پیامد آن کار، مطمئن نبوده و به اطلاعات بیشتر نیاز باشد (عظیمی، میلر و میلن، ۲۰۲۰).

همالکاری یا تعلل کاری، بهمزله عقب انداختن، به آینده موکول کردن یا طفره رفتن از انجام کار یا فعالیتی که طبق معمول باید در زمان حال انجام شود، تبیین شده است (استیل، ۲۰۰۷) می توان این طفره رفتن را فقط معطوف به انجام کارهای مهم دانست نه همه کارها (لی، گائو و زو، ۲۰۲۰). اهمال کاری اغلب موجب رنجش و ناراحتی می گردد (کیم و سنو، ۲۰۱۵) و اثرات منفی بر سلامت جسمی و عادات غذایی دارد (چون چو، چوی^۴، ۲۰۰۵). و همواره باعث افزایش استرس، بهم ریختگی و شکست می شود (خدابخشی، سپهوندی، شیخ الاسلامی و حبیبی، ۱۳۹۵) از دیدگاه سازمانی نیز میتوان اهمال کاری را یکی از موانع بهره وری و کارایی در نظر گرفت (متین، تاريس، پیترز^۵، ۲۰۱۶) اهمال کاری سبب بروز مشکلات مزمن در انجام وظایف می شود، زیرا فرد اهمال کار نمی تواند تصمیم بگیرد که چه فعالیت هایی را در چه زمانی و بر اساس چه اولویت بندی هایی انجام دهد (محمدی، و بهامین، حقانی، ۱۳۹۵). اهمالکاری، بهعنوان یکی از بزرگترین موانع کارایی نیروی انسانی، در کاهش عملکرد، بهره وری و سلامت کارکنان و سازمان، نقش مهمی دارد (نظریزاده، موغلی و عباسی، ۱۳۹۷). شناخت خصوصیات و ویژگی های

نیروی انسانی و عوامل موثر بر کارایی آنان جهت بکارگیری هر چه مطلوب تر این سرمایه سازمانی از دغدغه های رهبران و مدیران تمام سازمان ها می باشد (صفری نیا و امیرخانی رازلیگی، ۱۳۹۷). اهمالکاری، معمولاً دارای سه جنبه شناختی، عاطفی و رفتاری است (گنگ، هان، گائو، ژو و هوانگ، ۲۰۱۸) و در سه حوزه اصلی انجام میشود: ۱. ضعف در رسیدگی یا ضعف در محافظت شخصی، شامل تأخیر در کارهای مرتبط با سلامتی، ضعف در نظافت شخصی، کارهای منزل، امور مالی، رسیدگی شخصی و نگهداری از اموال، ۲. سستی در خودشکوفایی یا رشد خود، شامل تأخیر در امور مرتبط با شغل و فرصتهای اجتماعی، علائق فردی، پیشرفت آموزشی و یافتن همسر و ۳. کاهلی در احترام گذاشتن و پایبندی به تعهداتی که شخص به دیگران دارد، بهگونهای که امیدوار است قولهایی که به آنها داده است را فراموش کنند و پذیرفتن قولهایی که بیشتر داده، اکنون آزردهنده است (نینان، ۲۰۰۸). بیشتر مطالعات انجام شده در مورد موضوع مورد مطالعه در حیطه اهمال کاری تحصیلی است (جهرمی، حجازی و اژه ای، ۱۳۹۴). (دامنه شیوع اهمال کاری متغیر است، بهطوری که بعضی محققین میزان شیوع آنرا ۱۵ تا ۲۵ درصد و برخی ۸۰ تا ۹۵ درصد اعلام کرده اند) (استیل^۵، ۲۰۰۴). میزان اهمال کاری در بزرگسالان نیز حدود ۱۵-۲۰٪ گزارش شده است (یاسمی نژاد، سیف، گل محمدیان، ۱۳۹۰). به حال یافتهها نشان میدهد درصد اهمال کاران در حال افزایش است و بیش از ۹۵ درصد آنها خواهان تعدیل

یا برطرف کردن این مشکل هستند (شکری، علیپور و آگاه حارث، ۱۳۹۲). اهمال کاری میتواند یک عادت باشد که در نهایت به کاهش انتظار خودکارآمدی فرد منجر شود. در دیدگاه دیگر اهمال یک اختلال شخصیتی است که به عنوان ضعف وجدان با خصوصیات ماند؛ بیاراده بودن، فقدان پشتکار، تنبلی، عدم توجه و ضعف قدرتطلبی شناخته شده است (شاهنی یلاق، سلامتی، محرابی زاده و حقیقی، ۱۳۸۵). بخش اعظمی از پیشینه نظری، مربوط به اهمالکاری عمومی و تحصیلی - آموزشی است، اما

⁴ . Metin, Taris, Peeters

⁵ Steel

¹ Stead & Shanahan & Neufeld RW

² Van Eerde & Klingsieck

³ Chun Chu & Choi

کاری (وارواریچوا، ۲۰۱۳) عمدتاً به عنوان ویژگی‌های خود وظایف در نظر گرفته می‌شوند. مطالعاتی وجود دارد که تأثیر نوع کار، میزان بیزاری از وظایف، به موقع بودن پاداش‌ها و تنبیه‌ها و غیره را بر اهمال کاری بررسی کرده‌اند (میلگرام و تن، ۲۰۰۰؛ استیل، ۲۰۰۷). به نظر ما، چنین تقسیم‌بندی نسبی است، زیرا شرایط بیرونی همیشه از طریق ویژگی‌ها و حالات فردی افراد مورد ارزیابی قرار می‌گیرد، بنابراین ارتباط پیچیده‌تر و غیر مستقیم است. اهمال کاری با متغیرهای مختلفی در ارتباط است. مطالعات نشان می‌دهد که تعلل‌ورزی با عزت نفس و اعتماد به نفس پایین (خدابخشی و همکاران، ۱۳۹۵)؛ سطوح پایین خودتنظیمگری (هاشمی و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۶) خودمختاری، وظیفه‌شناسی، نظم و انضباط (مورالس^{۱۶} و همکاران، ۲۰۰۸: ۱۳۲)، خودکارآمدی (کلاس^{۱۷}، ۲۰۰۸: ۲۳۴)، خودارزیابی (رحیمیان و روحانی پور، ۱۳۹۱: ۱۹)، اضطراب، کمرویی، افسردگی و روان رنجورخویی (خسروی، ۱۳۸۷: ۲۷). ترس از شکست (خسروی، ۱۳۸۷: ۱۹). ترس از ارزیابی، کمال‌گرایی، انگیزه پیشرفت، حواس پرتی (یاسامین نژاد و محمدیان، ۱۳۹۱: ۷۵)، سابقه خدمت (خدابخشی و همکاران، ۱۳۹۵: ۲۶)، عملکرد پایین (لارسون^{۱۸}، ۲۰۰۸: ۴۳؛ شکری و همکاران، ۱۳۹۲: ۲۷)، فرسودگی شغلی (خدابخشی و همکاران، ۱۳۹۵: ۲۶) بین استرس شغلی (فرضی و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۵) و رضایت شغلی رابطه وجود دارد (مورالز^{۱۹} و همکاران، ۲۰۰۸: ۲۸).

با توجه به اینکه امور مالیاتی یکی از ارکان اصلی و بازوی اقتصاد بشمار می‌رود و نقش موثری در بودجه بندی کشور دارد توجه به میزان بازدهی و بهره‌وری نیروی کار در تحقق اهداف کلان سازمان نقش بی‌بدیلی دارد؛ بنابراین با توجه به اینکه طبق آمار مرکز آمار ایران، میزان سطح کار مفید در کشور برای هفته از ۴۴ ساعت کاری ۱۵ ساعت مفید

به موضوع اهمالکاری در محیط سازمان (در مقایسه با بررسی اهمالکاری تحصیلی) توجه به نسبت اندکی شده است (کریسوستومو و زنی^۱، ۲۰۲۰)؛ کاس و متین^۲، ۲۰۱۸؛ نگوین، استیل و فراری و گوپتا^۳ و همکاران، ۲۰۱۲) و با توجه به اینکه یافته‌های این پژوهش‌ها نشان می‌دهند اهمالکاری، حدود یک چهارم از ساعات کاری یک کارمند را تشکیل می‌دهد و سالانه هزینه‌های بالغ بر ده هزار دلار به‌ازای هر کارمند به بار می‌آورد، باید دقیق‌تر بررسی شود (هن^۴، ۲۰۱۸). پژوهش‌ها نشان می‌دهند که کارکنان روزانه حدود ۱/۵ تا ۳ ساعت از زمان کاری خود را صرف فعالیت‌های شخصی می‌کنند (پلسن^۵، ۲۰۱۵). یکی از دلایل نداشتن توجه کافی به اهمالکاری سازمانی، نبود ابزاری برای سنجش اختصاصی (۱) اهمالکاری در سازمانهای امروزی است (متین و همکاران، ۲۰۱۶). موخو و نوریوف^۶ (۲۰۱۳) پیشنهاد می‌کنند که همه مطالعات در مورد این موضوع به دو گروه تقسیم شوند: آنهایی که دلایل درونی اهمال کاری را مطالعه می‌کنند و آنهایی که دلایل بیرونی را مطالعه می‌کنند. دلایل روانشناختی درونی یا عوامل شخصیتی فردی (وارواریچوا، ۲۰۱۳) در اهمال کاری، استعدادهای فردی هستند که بر اساس تعدادی از ویژگی‌ها، ویژگی‌ها و حالات شخصیتی شکل می‌گیرند. تعدادی از مطالعات ارتباط بین اهمال کاری و کمال‌گرایی، اضطراب، پنج عامل بزرگ، ویژگی‌های انگیزشی (از جمله مهارت خودانگیختگی)، استرس و غیره را تایید کرده‌اند (بارابانشچیکووا^۷، ۲۰۱۶؛ دمنتیچ و کارلووسکاچا^۸، ۲۰۱۳؛ فراری و امونز^۹، ۱۹۹۵). گارانجان، آندروسنکو و هلموف^{۱۰}، ۲۰۰۹؛ کارلووسکاچا^{۱۱}، ۲۰۰۸؛ میلگرام و تن^{۱۲}، ۲۰۰۰؛ شمیاکینا^{۱۳}، ۲۰۱۳؛ استیل، ۲۰۰۷؛ ویندکر و اوستانینا^{۱۴}، ۲۰۱۴؛ زوروا^{۱۵}، ۲۰۱۵؛ زوروا، ۲۰۱۵). پیش‌بینی‌کننده‌های بیرونی یا موقعیتی اهمال

¹² Milgram & Tenne

¹³ Shemyakina

¹⁴ Vindeker & Ostanina

¹⁵ Zvereva

¹⁶ morals

¹⁷ Klasen

¹⁸ Larson

¹⁹ Morales

¹ Crisostom, & Zeni,

² Kose & Metin

³ Nguyen & Steel & Ferrari

⁴ Hen

⁵ Paulsen

⁶ Mokhova, & Nevryuev

⁷ Barabanshchikova

⁸ Dementiy & Karlovskaya

⁹ Ferrari, & Emmons,

¹⁰ Garanyan, & Andrusenko & Khlomov

¹¹ Karlovskaya

اینگونه توصیف کرد: تأخیر غیر ضروری در انجام دادن کاری که فرد در نهایت قصد تکمیل کردن و به انجام رساندن آن را دارد. نکته ای که باید توجه داشت این است که همیشه در؛ اهمال کاری، انجام دادن کار با ناراحتی یا پریشانی صورت می گیرد (لی و اسکونبرگ^۲، ۲۰۱۷: ۱۷).

این پدیده دو سطح شناختی و رفتاری را در بر می گیرد. در سطح رفتاری فرد کاری را که قصد انجام دادن آن را داشته بدون هیچ دلیل خاصی و به طور کامل اختیاری در زمان تعیین شده انجام نمی دهد و در سطح شناختی فرد در گرفتن تصمیمات به موقع، تعلل می ورزد. در نتیجه، چنین افرادی آن چه را که برای رسیدن به اهداف خود باید انجام دهند به موقع انجام نمی دهند یا اصلاً انجام نمی دهند. پژوهش‌های اولیه اهمال کاری بیشتر بر ویژگی رفتاری آن متمرکز بودند (شوونبرگ^۳، ۲۰۰۵: ۵۴) و راه حل آن‌ها برای اجتناب از این رفتار بر مقیاس‌های تعیین رفتار، مانند بهبود مدیریت زمان و کاربرد عادت‌های خوب مطالعه، تمرکز داشت. برخی دیگر اشاره می کند اهمال کاری مزمن را می توان یک اختلال شخصیتی نامید که سطوح بسیار بالای صفت اهمال کاری و مسئولیت پذیری بسیار پایین را شامل (شوونبرگ^۳، ۲۰۰۵: ۲۸). از آن جایی که اهمال کاری پیامدهای مهم عینی (مانند از دست دادن ضرب الاجل‌ها، فرصت‌ها، درآمد، زمان) و عاطفی (مانند تضعیف روحیه، افزایش استرس و اضطراب، ترس و عصبانیت و انگیزه پایین) در فراگیران به وجود می آورد (مونچیک^۴ و همکاران، ۱۹۹۸: ۸۵) توانسته فضای جدیدی را برای انجام دادن پژوهش‌ها ایجاد کند (هالووی^۵، ۲۰۰۹: ۳۷). بسیاری از محققان به دنبال بررسی تفاوت‌های فردی در خصوص اهمال کاری از دیدگاه‌های مختلف بوده اند (اونوونگبوزیه^۶، ۲۰۰۳: ۵۲) و نشان داده‌اند که اهمال کاری با برخی خصوصیات فردی ارتباط دارد (سپهریان، ۱۳۹۰: ۶۵).

اهمال کاری ممکن است شکل‌های مختلفی داشته باشد. به عنوان مثال، اهمال کاری مربوط به تصمیم گیری به عنوان "ناتوانی در تصمیم گیری فوری" تعریف شده است (عرفان و طاری، ۱۳۸۸: ۷۶) و اهمال کاری نوروپیک نوعی

است که بازدهی ۳۴ درصد می‌باشد که در مقابل بازدهی کشورهای آمریکا با ۸۵ درصد، استرالیا با ۸۲ درصد، ژاپن با ۸۰ درصد و کره جنوبی با ۱۰۰ درصد در جایگاه مناسبی نمی‌باشد (لی، ۲۰۱۲: ۲۷).؛ بنابراین در سازمان امور مالیاتی نیز با توجه به اینکه با وجود حجم کاری بالا نسبت به پرسنل و وظیفه خطیر در امر بودجه ریزی مملکتی، بعضاً اهمال کاری بصورت وفور به چشم می خورد، بنابراین محقق در پی اراده الگویی جهت کاهش اهمال کاری می‌باشد تا در سازمان را در رسیدن به اهداف مشخص شده و تعالی یاری رساند

در پژوهش حاضر، اهداف زیر دنبال شده است؛

تعیین عوامل و متغیرهای اهمال کاری در اداره امور مالیاتی استان آذربایجان شرقی.

رتبه بندی عوامل و متغیرهای اهمال کاری در اداره امور مالیاتی استان آذربایجان شرقی.

طراحی الگوی عوامل مؤثر اهمال کاری کارکنان در اداره امور مالیاتی استان آذربایجان شرقی.

بررسی راههای کاهش اهمال کاری کارکنان در اداره امور مالیاتی استان آذربایجان شرقی.

و محقق به دنبال یافتن پاسخی مناسب برای سؤالات زیر بوده است:

چه عوامل و متغیرهایی در اهمال کاری اداره امور مالیاتی استان آذربایجان شرقی دخیل هستند؟

اولویت و رتبه بندی عوامل و متغیرهای اهمال کاری در اداره امور مالیاتی استان آذربایجان شرقی به چه ترتیبی است؟

الگوی مناسب اهمال کاری در اداره امور مالیاتی استان آذربایجان شرقی به چه صورتی است؟

راه‌های کاهش اهمال کاری کارکنان در اداره امور مالیاتی استان آذربایجان شرقی کدام‌ها هستند؟

تعریف اهمال کاری

اهمال کاری عبارتست از به تأخیر انداختن عامدانه عملی که فرد، علی‌رغم آگاهی از پیامدهای منفی آن قصد انجام آنرا دارد (استیل^۱، ۲۰۱۷: ۴۳) و غالباً منجر به ناخشنودی از عملکرد می شود همچنین می توان آن را،

⁴ Munchik

⁵ Holloway

⁶ Onwuegbuzie

¹ steel

² lee and skonberg

³ Schouwenburg

۲- تحریک پذیر و انگیزشی^۹: اهمال کاران تحریکی اصولاً عجزول هستند و به مقدار زیادی تحت تاثیر هیجانات خودشان قرار می گیرند؛ بنابراین به جدول زمانی برنامه ریزی شده عمل نمی کنند.

۳- تصمیمی^{۱۰}: اهمال کاران تصمیمی افرادی اند که اصولاً در تصمیمی گیری مشکل دارند و آن را به آینده موکول می کنند (دارایی، ۱۳۹۵: ۲۲).

ج) تقسیم بندی چو و چوی
چو و چوی^{۱۱} در دسته بندی دیگر اهمال کاری به انواع مختلف از قبیل سازگارانه^{۱۲} یا ناسازگارانه^{۱۳}، کارکردی^{۱۴} یا بدکارکردی^{۱۵}، بد بینانه^{۱۶} یا خوش بینانه^{۱۷} و فعال^{۱۸} و منفعل^{۱۹} دیده می شود. در حالی که تعاریف انواع منفی اهمال کاری (از قبیل ناسازگارانه، بدکارکردی، بدبینانه و یا منفعل) مترادف با تعریف سنتی اهمال کاری می باشد اما تعریف انواع مثبت اهمال کاری (از قبیل سازگارانه، کارکردی خوش بینانه و فعال) عموماً شامل به تعویق انداختن تکالیف می باشد، ولی تاثیرات و پیامدهای منفی را دربر نمی گیرد (چوو و چوی^{۲۰}، ۲۰۱۵: ۴۳).

در مقاله دیگری چو و چوی، ۲۰۱۵، علاوه بر ذکر توصیف بالا برای اهمال کاری، اهمال کاری را به دو نوع کلی: فعال و منفعل تقسیم بندی کرده اند:

۱- اهمال کاران منفعل: اهمال کارانی هستند که تمایلی به اهمال کاری ندارند، اما در عوض تکالیف را به علت ناتوانی و تردید در تصمیم گیری، به تاخیر می اندازند و به احتمال زیاد در کامل کردن تکالیف شکست می خورند.

۲- اهمال کاران فعال: اهمال کارانی هستند که در تصمیم گیری به موقع توانایی دارند و عمداً کاری را به تعویق می اندازند و بر تکالیف دیگری متمرکز می شوند (فرنی^{۲۱} و همکاران، ۲۰۱۸: ۸۷).

از اهمال کاری است که به عنوان "تمایل به اهمال کاری در اکثر تصمیمات زندگی" تعریف شده است (الیس و نا، ۲۰۱۷: ۸۶).

اولین تحلیل تاریخی در مورد اهمال کاری توسط میلگرام^۲ (۱۹۹۲) نوشته شده است. به اعتقاد وی جوامعی که از لحاظ صنعتی پیشرفته هستند به تعهدات و ضرب العجل‌های زیادی نیاز دارند که خود این امر موجب رشد اهمال کاری می شود. در نتیجه، جوامع رشد نیافته هنوز چندان به آن مبتلا نشده اند (زایر^۳، ۲۰۲۰: ۳۴).

دیدگاه‌های اهمال کاری

الف) تقسیم بندی میلگرام، میتال و لوینسون
در یک تقسیم بندی کلی میلگرام، میتال و لوینسون^۴ (۱۹۸۸) اهمال کاری را به دو دسته تحصیلی و غیر تحصیلی^۵ طبقه بندی کرده اند؛ اهمال کاری تحصیلی رایج ترین نوع اهمال کاری شناخته شده است و به عنوان تمایل فراگیران جهت به تاخیر انداختن فعالیت‌های تحصیلی تعریف شده است. این نوع از اهمال کاری همیشه با اضطراب همراه است، چرا که موکول کردن مطالعه به شب امتحان استرس زا است. اهمال کاری تحصیلی دارای پیامدهای شناختی، عاطفی و رفتاری مهمی است. پیامدهای منفی این پدیده عملکرد ضعیف تحصیلی، افسردگی، خودکارآمدی ضعیف و... خواهد بود. اهمال کاری غیر تحصیلی، تعلل در سایر زمینه ها را در بر می گیرد (قلی پور، ۱۳۹۱: ۵۳).

ب) تقسیم بندی فراری، هاریوت و زایرمن
تقسیم بندی فراری و همکاران^۶ (۱۹۹۹) از انواع اهمال کاری به شرح زیر است:

۱- اجتنابی^۷: اهمال کاران اجتماعی معمولاً حرمت نفس پایین تری نسبت به بقیه دارند و همچنین ترس از شکست^۸ در آنها مشهود است.

¹² Adaptive

¹³ Maladaptive

¹⁴ Functional

¹⁵ DysFunctional

¹⁶ Pessimistic

¹⁷ Optimistic

¹⁸ Active

¹⁹ Passive

²⁰ Chu. & Choi

²¹ Fernie

¹ elis and na

² Milgramet

³ Zuber

⁴ Milgram, Mital & Levinson

⁵ Academical & Unacademical

⁶ Ferrari J. R. Harriott, J. S. Zimmerman.M

⁷ Avoidance

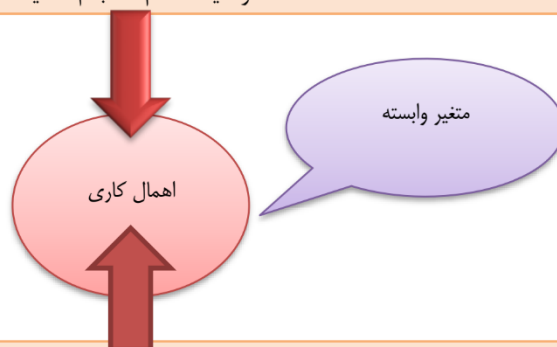
⁸ Failure

⁹ Arousal

¹⁰ Decisional

¹¹ Chu.A.H & Choi,J

<p>سرایت فرهنگ تاخیر از سایر سازمانها، عدم تناسب شغل با شاغل، وظیفه شناسی پایین کارکنان، عدم سلسله مراتب در ترفیع، عدم شایسته سالاری، عدم پرداختی های رفاهی، ضعف در باورها و اعتقادات، کندی تصمیم گیری سازمانی، ناکارآمدی سیستم جذب پرسنل، عدم برخورد با اهمال کاران، فرهنگ تاخیر، نبود فضای خلاقیت و کارآفرینی، به موقع نبودن پاداش، تداخل برنامه ها، هدفمند نبودن برنامه های سازمان، سنت گرایی سازمان (به روز نبودن)، عدم خصوصی سازی بهینه، نبود نوآوری در فرایندها، آزادی عمل کارکنان، بی اهمیت بودن برخی کارها، شخصیت و ویژگیهای درونی، ریسک پذیری بالا، عدم تناسب حجم کار با زمان انجام، عدم برنامه متمرکز، عدم بومی سازی برنامه ها، نبود ضرب العجل های کاری، عدم پاسخگویی، تمرکز مسئولین بر بخش هایی از سازمان، یکه تازی مدیریت، ملاکهای نامناسب انتخاب کارکنان نمونه، بی تفاوتی پرسنل به سازمان، عدم احترام به مسئولین، ضعف مدیریت، اپیدمی شدن اهمال کاری، عدم استفاده از تجارب کارکنان، تغییر مداوم و سریع سیاست ها، عدم انجام کارهای گروهی، عدم وجود انگیزه کار تیمی، افزایش غیبت و جابجایی، عدم دید یکسان بین پرسنل، نبود بودجه مستمر، رابطه گرایی به جای ضابطه مندی، نارضایتی پرسنل، عدم وجود غرور کاری، بوروکراسی ناکارآمد، نارضایتی عمدی، خودبینی و عدم توجه به دیگر وظایف، عدم انسجام فعالیت ها.</p>	<p>متغیرهای مستقل</p>
--	-----------------------



<p>عدم وجود استاندارد در کارهای محوله، ناکارآمدی قوانین، فضای تبعیض در سازمان، ارجاع غیرضروری ارباب رجوع به مافوق، کنایه های پرسنل به همدیگر، تنبلی، عدم آموزشهای متناسب با شغل، تراکم پرسنل بخش ها، کم تجربه بودن افراد در کار، عدم آگاهی از نتایج اهمال کاری، ناکارآمدی اهرم های نظارتی در سازمان، نبود بازخورد مستمر، عدم وجود ضمانت انجام کارها، ناتوانی سیستم ارزیابی عملکرد، رتبه بندی غیرکارآمد، کار زیاد، اتوماسیون اداری ضعیف، انجام کارهای همزمان، پایبندی به قانون دقیقه ۹۰، زمان بر بودن نتایج فعالیت ها، نبود تناسب زمان انجام کار و مهلت تعیین شده، کمبود پرسنل خبره در قسمت اداری، عدم برنامه کارآمد حفظ و نگهداشت پرسنل، پرسنل ناکارآمد و ضعیف، استرس بالا، سابقه اهمال کاری موفق، ترس از شکست، کمال گرایی، بی ثباتی مدیریت، تمرکز ساختار اداری، توان و مهارت کم، نبود پیوست مالی در برنامه ها، فرهنگ چند شغله بودن مطالبات بی رویه مردم، خودباوری پایین، ضعف آموزش های دینی، عدم اعتقاد بین کارکنان و مسئولان، بی اعتمادی، روابط انسانی نامطلوب، نگاه مصرفی به سازمان، عزل و نصب زمان انتخابات، نبود شفافیت، ضعف برخوردی مراجع بالا، بی رغبتی کارکنان، تاثیرگذاری نیروهای اهمال کار، سیاسی بودن عزل و نصب ها، وجود مخالفان پنهان در سازمان، عدم تعلق خاطر.</p>	<p>متغیرهای مستقل</p>
---	-----------------------

شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

برای شناسایی و دسته بندی شاخص ها بعد از مطالعات کتابخانه ای و گردآوری شاخص های مختلف، به شیوه اکتشافی طی مصاحبه ای با خبرگان و متخصصین سازمانی امور مالیاتی و دانشگاهی انجام گرفت، که نتیجه مصاحبه به شرح جدول ۱ نشان داده می شود.

جدول ۱: عوامل مؤثر بر اهمال کاری کارکنان

شاخص (عامل) اهمال کاری	بعد	مفهو م
ضعف در باورها و اعتقادات	فردی	۴
بی تفاوتی پرسنل به سازمان		۳
تنبلی		۲

مفهوم م	بعد	شاخص (عامل) اهمال کاری
		ملاکهای نامناسب انتخاب کارکنان نمونه
		نارضایتی پرسنل
		بوروکراسی ناکارآمد
		ناتوانی سیستم ارزیابی عملکرد
		عدم پرداختی‌های رفاهی
		رابطه گرایی به جای ضابطه گرایی
		فضای تبعیض در سازمان

و ... که در ۹۶ گویه حاصل از مصاحبه که به صورت شاخص در دو بعد شناسایی شده است.

مفهوم م	بعد	شاخص (عامل) اهمال کاری
		پابندی به قانون دقیقه ۹۰
		شخصیت و ویژگیهای درونی کارکنان
		خودباوری پایین
		بی اعتمادی
		فرهنگ چند شغله بودن
	سازمانی	عدم سلسله مراتب در ترفیع
		عدم برخورد با اهمال کاران
		سنت گرایی سازمان (به روز نبودن)
		بی اهمیت بودن برخی کارها

جدول ۱: شاخص درونی و بیرونی اهمال کاری کارکنان

مفهوم	اهمال کاری	شاخص	
		رفتاری (درونی)	محیط سازمانی (برونی)
		تأثیرپذیری کارکنان سازمان از وجود فرهنگ تاخیر دیگر دستگاهها	متناسب و مناسب نبودن خصوصیات فرد با شغل محول شده
		رعایت نشدن سلسله مراتب اداری در ترفیعات اداری برخی کارکنان و مدیران	وظیفه شناسی پایین کارکنان در قبال سازمان و ارباب رجوع
		رعایت نمودن توانایی ها و شایستگی های کارکنان در ارتقاء شغلی و پستهای سازمانی	ضعف در باورها و اعتقادات دینی پرسنل
		نبود سرانه و پرداختهای رفاهی به موقع و کافی برای پرسنل سازمان	مرسوم شدن فرهنگ تاخیر در شروع جلسات (همه آمده اند به جز مسئول)
		پر پیچ و خم بودن مسیر تصمیم گیری در سازمان	نبود نوآوری در فرایند انجام کارها
		سیستم ناکارآمد جذب و گزینش نیروی انسانی در سازمان	بی اهمیت بودن بسیاری از کارها و فعالیت ها برای کارکنان
		برخورد قاطع نکردن با افراد اهمال کار	شخصیت و ویژگیهای درونی کارکنان

پیشینه تحقیق

پیشینه داخلی:

صفاری نیا و امیرخانی رازلیقی (۱۳۹۵) پژوهشی تحت عنوان رابطه اهمال کاری سازمانی با فرسودگی شغلی در کارکنان ادارات دولتی استان تهران انجام پذیرفته است که نتایج نشان داد که بین اهمال کاری سازمانی (و ابعاد آن) با فرسودگی شغلی (و ابعاد آن) رابطه معنی داری وجود دارد. بهروز و همکاران (۱۳۹۵)

به بررسی شیوع اهمال کاری سازمانی و عوامل فردی و شغلی مرتبط با آن، در کارکنان پرستاری و مامایی پرداختند که طبق نتایج، میانگین نمرات اهمال کاری 12.99 ± 52.46 بود. بود. بیش از ۷۰ درصد کارکنان اهمال کاری کم، و ۱.۵ درصد اهمال کاری زیاد داشتند. میانگین نمرات مقیاس اهمال کاری برحسب بیمارستان محل خدمت رابطه معناداری داشت ($p=0.039$) نمرات زیر مقیاس ناکارآمدی

بودن و کمبود انرژی است همچنین پژوهش و یافته‌های متفاوتی در زمینه تأثیر جنسیت بر اهمالکاری را گزارش نموده‌اند. بعضی از آنها تفاوت معنیدار در اهمالکاری دو جنس را گزارش کرده‌اند (بالکس و دارو،^۱ ۲۰۱۲) و بعضی نبودن تفاوت در اهمالکاری دو جنس را گزارش داده‌اند (فراری، اوزر و دمیر،^۲ ۲۰۰۹). یک پژوهش فراتحلیل نشان داد که دختران در تلاش و مهر مفید نمره بالاتری از پسران کسب می‌کنند (الس کوئست، هاید، گلدسمیت، وان و هول،^۳ ۲۰۰۶). از نظر گوپتا و همکاران (۲۰۱۲) عوامل فراشخصی (یعنی ویژگی‌های شخصیتی و عصبی و خودآگاهی)، عوامل وضعیتی (وضعیت بیماری یا سلامتی، مشکلات خانوادگی و ...) و ویژگی‌های کار (تجربه شکست قبلی در کار، استرس سازمانی و ...) بر میزان اهمالکاری تأثیر دارند. کاس و متین (۲۰۱۸) معتقدند که سبک رهبری تحول‌آفرین، سبک رهبری سرپرست، تمایل به ترک سازمان و رفتار شهروندی سازمانی بر اهمالکاری فرد در محیط کار تأثیر دارند. ون ارده^۴ (۲۰۰۳) نیز مهارت‌های مدیریت زمان را بر میزان اهمالکاری مؤثر میدانند. اسکراو و وادکین^۵ (۲۰۰۷) فقدان منفعت شخصی، نبود دانش مرتبط با کار، بیزاری از کار، استفاده بهتر از منابع، تضاد منافع، فقدان تمرکز، تنبلی، انگیزش پایین، دشوار بودن وظیفه، مهارت‌های سازمانی و دستورالعمل‌های ضعیف سازمانی را بر اهمالکاری کارکنان تأثیرگذار میدانند. نمونه‌های بیان‌شده، فقط بخشی از پژوهشهایی هستند که در رابطه با عوامل مؤثر بر اهمالکاری سازمانی انجام شده است، اما تعداد این پژوهشها در مقایسه با پژوهشهایی که در رابطه با اهمالکاری در محیط‌های دیگر انجام شده، بسیار کمتر است. از این رو، باید در حوزه سازمانی و بررسی پیشایندها و پسایندهای اهمالکاری، پژوهشهای بیشتر و دقیقتری انجام شود.

کارکنان پرستار مرد به طور معناداری بالاتر بود. وهاب زاده مقدم و همکاران (۱۴۰۰) پژوهشی تحت عنوان کاهش اهمال کاری کارکنان با گونه‌شناسی مزاج انجام پذیرفته است که طبق نتایج نوع مزاج بر اهمال کاری کارکنان بانک مؤثر است. پورکریمی و همکاران (۱۳۹۷) پژوهشی تحت عنوان شناسایی عوامل مؤثر بر اهمال کاری کارکنان انجام پذیرفته است که طبق نتایج ویژگی‌های فردی و شخصیتی، عوامل سازمانی و مدیریتی، کیفیت زندگی کاری، عوامل فرهنگی-اجتماعی و اخلاق حرفه‌ای با بار عاملی و میانگین واریانس استخراجی بالای ۰.۴، ضرایب معنی‌داری Z بالای ۱/۹۶ و با ضرایب تعیین (R²) مناسب مورد تأیید قرار گرفتند. حاجی حسنی (۱۴۰۰) در پژوهشی تحت عنوان اهمالکاری شغلی در کارکنان دانشگاه شهرکرد: نقش سرسختی روانشناختی و تعارض زناشویی انجام پذیرفته که نتایج نشان داد که میتوان اهمالکاری شغلی کارکنان دانشگاه شهرکرد را از طریق تعارض زناشویی پیشبینی کرد.

پیشینه خارجی

پژوهشها نشان میدهند که متغیرهای روانشناختی و فردی (از قبیل شخصیت، کانون کنترل و سبک رهبری)، بر اهمالکاری اثرگذار هستند (کاس و متین، ۲۰۱۸؛ دی آرموند و همکاران، ۲۰۱۴). استیل (۲۰۰۵) در یک فراتحلیل علل و اثرات احتمالی اهمالکاری را با متغیرهای متعدد مورد بررسی قرار داده است. یافته‌های وی نشان داد که بین اهمالکاری و روانرنجورخویی، تمرد و سرکشی و پیروی احساس همبستگی ناچیزی وجود دارد. از طرفی بیزاری از تکلیف، تأخیر در تکلیف، خودبستگی، وظیفه شناسی، اشکال خودکنترلی، حواسپرتی، سازمان انگیزش پیشرفت و تکانشی بودن پیش بینی کننده های قوی برای اهمالکاری هستند. رفتار اهمالکارانه دارای ارتباط مثبت با افسردگی، روانرنجوری، خود را دستکمگرفتن، فراموشکاری، اختلال و آشفتگی، تحریکپذیری غیرعملی، هیجان جویی، عدم رقابتی

⁵ Schraw & Wadkins

¹ Balkis & Duru

² Ferrari & Tice

³ Elest, Haide & Gold

⁴ Van Eerde

روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از نوع تحقیقات کیفی و کمی (روش آمیخته) است. همچنین می توان تحقیق حاضر را از نظر هدف، کاربردی و از حیث روش، از نوع توصیفی-پیمایشی است.

کوچکتر از سطح آزمون که ۰.۰۵ است در نتیجه فرض صفر که تصادفی بودن (عدم تطابق) نتایج آراء در نظر گرفته شده، رد خواهد شد. همچنین قابل مشاهده است که مقدار آماره کای برای این آزمون ۱۹۰۵۱۱ است که از صدک ۹۵ام این توزیع بزرگتر بوده. این نتایج، همگی به رد فرض صفر می انجامند.

همچنین جهت بررسی روایی و پایایی پرسش نامه اندازه گیری سطح اهمال کاری، روایی پرسش نامه با استفاده از نظرات اساتید دانشگاهی و صاحب نظران امر و خبرگان علم رفتار سازمانی و هم چنین مدیران و روسای با سابقه اداره کل تأیید شده است. پایایی پرسش نامه با آزمون آلفای کرونباخ بدست آمده است.

جدول ۳: ضریب آلفای کرونباخ با کمک نرم افزار SPSS

پرسشنامه	تعداد بکارگرفته شده	آلفای کرونباخ
اهمال کاری کارکنان	۲۰	۰/۸۲۹

بعد از مشخص شدن شاخص های اهمال کاری کارکنان که متشکل از شاخص های جدید می باشند پرسشنامه ای که دارای ۳۵ سوال می باشد تهیه می شود، سپس به تعداد ۳۲۸ عدد بین پرسنل امور مالیاتی استان توزیع می گردد، بعد از جمع آوری پرسشنامه ها تجزیه و تحلیل اطلاعات که با کمک نرم افزار SPSS v22 انجام می شود، با توجه به تجزیه و تحلیل های مربوط به پرسشنامه که در پنج طیف لیکرت (خیلی بالا، بالا، متوسط، پایین و خیلی پایین) طبقه بندی شده بدین ترتیب که، امتیاز ۵ برای خیلی بالا، امتیاز ۴ برای بالا، امتیاز ۳ برای متوسط، امتیاز ۲ برای پایین و امتیاز ۱ برای خیلی پایین، به جهت کمی نمودن واژگان کیفی در نظر گرفته شده است. صورت می پذیرد. سپس از آزمون t تک متغیره برای سنجش سطح اهمال کاری استفاده می گردد. در اینجا از نرم افزارهای FTopsis و SPSS استفاده می شود.

جامعه آماری را پرسنل اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان شرقی تشکیل می دهند که تعداد آنها ۱۰۶۶ نفر می باشد می باشد. حجم نمونه آماری با استفاده از رابطه کوکران ۲۷۷ نفر برآورد و به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شده است. جمع آوری اطلاعات از طریق مصاحبه؛ در قسمت پژوهش کیفی که مصاحبه هایی با مدیران اداره مالیاتی باتجربه و سابقه و نیز تحصیلات عالی و همچنین از اساتید متخصص و خبره در زمینه منابع انسانی انجام شده است که به تعداد ۱۵ نفر می باشد که این افراد بر حسب عواملی چون تحصیلات عالی، سابقه کاری و تجربه کاری در زمینه مرتبط (منابع انسانی و علوم رفتاری) انتخاب شدند و پرسشنامه محقق ساخته که از طریق احصا عوامل تاثیرگذار بر اساس مصاحبه و روش دلفی با خبرگان و متخصصان رفتار سازمانی می باشد در تحقیق مزبور دو نوع پرسشنامه طراحی شده است، نوع اول پرسشنامه مقایسات زوجی شاخص ها (شاخص ها) و زیر مجموعه های آن می باشد که در پیوست آورده شده است. نوع دوم پرسشنامه به منظور ارزیابی سطح اهمال کاری پرسنل امور مالیاتی با استفاده از شاخص های جدید می باشد که تهیه و تدوین گردید. این پرسشنامه شامل ۳۵ سوال ۵ گزینه ای در طیف لیکرت است که در پیوست آورده شده است.

برای تعیین میزان هماهنگی و موافقت میان نظرات متخصصان و خبرگان در تعیین عوامل از ضریب کندال استفاده شده است؛ که نتیجه آن طبق جدول شماره ۴ می باشد.

جدول ۲: ضریب کندال با کمک نرم افزار SPSS

ضریب کندال	ضریب کای مربع	سطح معناداری P-value
۰/۸۰۱	۱۹/۵۱۱	۰/۰۰۲

همانطور که مشخص است، مقدار آماره آزمون برابر با ۸۰۱ بوده و از طرفی مقدار Sig یا همان مقدار احتمال

یافته ها

۱- استخراج شاخص و عوامل تاثیرگذار

بعد از مشخص شدن و اعتبارسنجی متغیرهای بدست آمده از تحقیق مزبور با روش مصاحبه، جهت بررسی تعیین پایایی تحقیق از روش ضریب کاپای کوهن^۱ در این تحقیق استفاده شده است. فرمول ضریب کاپا به این ترتیب محاسبه می شود:

$$k = \frac{\Pr(a) - \Pr(e)}{1 - \Pr(e)}$$

در این رابطه $\Pr(a)$ برابر است با نسبت واحدهایی که در مورد آن ها توافق هست $\Pr(e)$ نیز نسبت واحدهایی است که احتمال می رود توافق تصادفی باشد (kohen, 1960).

جدول ۵: شدت توافق بر حسب اندازه ضریب کاپا

اندازه ضریب کاپا	شدت توافق
کوچکتر از صفر	ضعیف
بین ۰.۰۱ تا ۰.۲۰	نسبتاً ضعیف
بین ۰.۲۱ تا ۰.۴۰	متوسط
بین ۰.۴۱ تا ۰.۶۰	نسبتاً زیاد
بین ۰.۶۱ تا ۰.۸۰	زیاد
بین ۰.۸۱ تا ۱.۰۰	تقریباً کامل
اندازه ضریب کاپا	شدت توافق
کوچکتر از صفر	ضعیف

با محاسبه رابطه مربوط به کاپای کوهن مقدار ۰.۶۵ را خواهیم داشت که با توجه به جدول شدت توافق زیاد می باشد.

$$k = \frac{\Pr(a) - \Pr(e)}{1 - \Pr(e)} = \frac{0.928 - 0.793}{1 - 0.793} = 0.65$$

۳- اولویت بندی شاخص ها

بعد از شاخص ها و تایید آن توسط اساتید و خبرگان، در مرحله بعدی از تجزیه و تحلیل، به اولویت بندی شاخص ها که میزان اهمیت و رتبه آنها در جامعه مورد مطالعه بدست آید، پرداخته شده است، که پس از توزیع پرسشنامه در جامعه مورد مطالعه و تحلیل نتایج، از آزمون فریدمن در خطای ۵٪ استفاده گردید و نتایج بشرح جدول ۴ می باشد.

برای شناسایی و دسته بندی شاخص ها بعد از مطالعات کتابخانه ای و گردآوری شاخص های مختلف، مصاحبه ای با خبرگان و متخصصین سازمانی امور مالیاتی و دانشگاهی انجام گرفت، که نتیجه مصاحبه بشرح جدول ۴ می باشد. جدول ۴ شاخص های نهایی شده در اهمال کاری سازمانی

ردی ف	مفهوم	بعد	شاخص (عامل) اهمال کاری
۰.۱	عوامل اهمال کاری	فردی	ضعف در باورها و اعتقادات
۰.۲			بی تفاوتی پرسنل به سازمان
۰.۳			تنبلی
۰.۴			پابندی به قانون دقیقه ۹۰
۰.۵			شخصیت و ویژگیهای درونی کارکنان
۰.۶			خودباوری پایین
۰.۷			بی اعتمادی
۰.۸			فرهنگ چند شغله بودن
۰.۹	سازمانی	فردی	عدم سلسله مراتب در ترفیع
۰.۱۰			عدم برخورد با اهمال کاران
۰.۱۱			سنت گرایی سازمان (به روز نبودن)
۰.۱۲			بی اهمیت بودن برخی کارها
۰.۱۳			ملاکهای نامناسب انتخاب کارکنان نمونه
۰.۱۴			نارضایتی پرسنل
۰.۱۵			بوروکراسی ناکارآمد
۰.۱۶			ناتوانی سیستم ارزیابی عملکرد
۰.۱۷			عدم پرداختی های رفاهی
۰.۱۸			رابطه گرایی به جای ضابطه گرایی
۰.۱۹			فضای تبعیض در سازمان

^۱ Cohen's kappa coefficient

اهمال کاری) و میدانی (مصاحبه با مدیران و نخبگان سازمانی)، دو شاخص یا بعد اصلی و ۱۹ زیرشاخص یا عامل فرعی مشخص گردید که بشرح زیر می‌باشد:

- **شاخص فردی** شامل ۸ بعد می‌باشد که عبارتند از

۱. ضعف در باورها و اعتقادات؛ ۲. بی تفاوتی پرسنل به سازمان؛ ۳. تنبلی؛ ۴. پایبندی به قانون دقیقه نود؛ ۵. شخصیت و ویژگیهای درونی کارکنان؛ ۶. خودباوری پایین؛ ۷. بی اعتمادی و ۸. فرهنگ چند شغله بودن. این شاخص در تحقیقات عمارلو و شاره (۱۳۹۷)؛ پورکریمی و همکاران (۱۳۹۷)؛ افشاری و همکاران (۱۳۹۷)؛ دانایی فرد و همکاران (۱۳۹۵)؛ امیرخانی (۱۳۹۱)؛ سپهریان (۱۳۹۰)؛ دهقانی (۱۳۸۷)؛ آریلی و ورتن بروچ^۱ (۲۰۱۸)؛ دوبرین^۲ (۲۰۱۴)؛ استیل^۳ (۲۰۱۰)؛ باکیس و دورو^۴ (۲۰۰۹)؛ پیتمن^۵ و همکاران (۲۰۰۸)؛ سونبارگ^۶ (۲۰۰۵)؛ آکرلوف^۷ (۲۰۰۱) و میلگرام^۸ (۱۹۹۲) نیز آمده است.

- **شاخص سازمانی** شامل ۱۱ بعد می‌باشد که عبارتند از

۱. عدم سلسله مراتب در ترفیع؛ ۲. عدم برخورد با اهمال کاران؛ ۳. سنت گرایی سازمان (به روز نبودن)؛ ۴. بی اهمیت بودن برخی کارها؛ ۵. ملاکهای نامناسب انتخاب کارکنان نمونه؛ ۶. نارضایتی پرسنل؛ ۷. بوروکراسی ناکارآمد؛ ۸. ناتوانی سیستم ارزیابی عملکرد؛ ۹. عدم پرداختی‌های رفاهی؛ ۱۰. رابطه گرایی به جای ضابطه گرایی و ۱۱. فضای تبعیض در سازمان. این شاخص در تحقیقات نظری زاده و همکاران (۱۳۹۷)؛ دارابی (۱۳۹۵)؛ عرب (۱۳۹۵)؛ سپهوند و محمدیاری (۱۳۹۴)؛ خدابخشی و همکاران (۱۳۹۴)؛ هاشمی (۱۳۹۱)؛ صفاری نیا و امیرخانی (۱۳۹۱)؛ ریگل^۹ (۲۰۱۸)؛ گالو^{۱۰} (۲۰۱۷)؛ ایس و کنوس^{۱۱} (۲۰۱۲)؛ باکیس و دورو^{۱۲} (۲۰۰۹)؛ وان ارده^{۱۳} (۲۰۰۳)؛ آکرلوف^{۱۴} (۲۰۰۱)؛ فلت و هویت (۱۹۹۲)؛ هریس و ساتن (۱۹۸۳) نیز آمده است.

نتایج حاصل از رتبه‌بندی گزینه‌ها حاکی از این است که گزینه‌ی نارضایتی پرسنل از اولویت برتری نسبت به سایر

جدول ۶: نتایج بدست آمده از اولویت بندی شاخص‌های ۱۹ گانه

اهمال کاری در جامعه مورد مطالعه

ردیف	بعد	شاخص‌ها	رتبه
۱	سازمانی	نارضایتی پرسنل	۱
۲	فردی	تنبلی	۲
۳	سازمانی	بوروکراسی ناکارآمد	۳
۴	سازمانی	رابطه گرایی به جای ضابطه گرایی	۴
۵	فردی	پایبندی به قانون دقیقه ۹۰	۵
۶	سازمانی	فضای تبعیض در سازمان	۶
۷	فردی	بی اعتمادی	۷
۸	سازمانی	سنت گرایی سازمان (به روز نبودن)	۸
۹	فردی	ضعف در باورها و اعتقادات	۹
۱۰	سازمانی	عدم پرداختی‌های رفاهی	۱۰
۱۱	سازمانی	عدم برخورد با اهمال کاران	۱۱
۱۲	فردی	شخصیت و ویژگیهای درونی کارکنان	۱۲
۱۳	فردی	بی تفاوتی پرسنل به سازمان	۱۳
۱۴	فردی	فرهنگ چند شغله بودن	۱۴
۱۵	سازمانی	ناتوانی سیستم ارزیابی عملکرد	۱۵
۱۶	سازمانی	بی اهمیت بودن برخی کارها	۱۶
۱۷	سازمانی	ملاکهای نامناسب انتخاب کارکنان نمونه	۱۷
۱۸	سازمانی	عدم سلسله مراتب در ترفیع	۱۸
۱۹	فردی	خودباوری پایین	۱۹

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج حاصل از مطالعات کتابخانه‌ای (مدلهای استاندارد موجود و نظریات اندیشمندان مختلف درباره

⁸ Milgramet

⁹ Riggle

¹⁰ Galue

¹¹ Knaus

¹² Balkis & Duru

¹³ Van Eerde

¹⁴ Akerlof

¹ Ariely and Wertenbroch

² Dubrin

³ Steel

⁴ Balkis & Duru

⁵ Pittman

⁶ Schouwenburg

⁷ Akerlof

زمان انجام موکول گردد که کیفیت و کمیت آن دچار دستخوش می گردد و لذا پیشنهاد می گردد در این زمینه از کارکنانی که پایبند هستند تقدیر و تشکر به عمل آید تا دیگر کارکنان نیز از این رویه استفاده کنند.

مراجع و منابع

پور کریمی جواد - سیده مهسا موسوی-سید حسین موسوی - ۱۳۹۷. شناسایی عوامل مؤثر بر اهمال کاری کارکنان. مطالعات روانشناسی ثنعتی و سازمانی. دوره ۵. شماره ۲. ص ۱۸۳-۲۰۰.

چهرمی قربان، رضا حجازی، اژه ای ج. بررسی نقش میانجی اهداف پیشرفت در رابطه بین نیاز به شناخت و درگیری شناختی: تأثیر زمینه اهمال کاری. مجله روانشناسی ۱۳۹۴؛ ۱۹(۷۳): ۳-۲۱

حاجی حسینی، مهرداد فریده حاجی حسینی. ۱۴۰۰. اهمالکاری شغلی در کارکنان دانشگاه شهرکرد: نقش سرسختی روانشناختی و تعارض زناشویی. فصلنامه بهداشت و ایمنی کار. جلد ۱۱. شماره ۳. ص ۳۸۴-۳۹۴. حقانی، م.، بهامین، غ.، و محمدی، ع. (۱۳۹۵). بررسی رابطه اهمال کاری شغلی و وسواس و اجبار با هوش هیجانی در کارکنان دانشگاه‌های علوم تحقیقات و علوم، آزاد و پیام‌نور در سال ۱۳۹۵. فصلنامه شغلی و سازمانی، ۸(۳)، ۹۳-۱۱۲.

خدابخشی مریم، سپهوندی محمد، شیخ‌الاسلامی علی، حبیبی اله. (۱۳۹۵). پیش‌بینی اهمال کاری سازمانی و رضایت از زندگی با توجه به فرسودگی شغلی و سال‌های شغلی. مجله پزشکی نظامی ۱۳۹۵؛ ۴(۱۷): ۲۰۷-۲۱۳

خدابخشی مریم، سپهوندی محمد، شیخ‌الاسلامی علی، حبیبی الهه (۱۳۹۶). پیش‌بینی اهمال کاری سازمانی و رضایت از زندگی با توجه به فرسودگی شغلی و سال‌های شغلی. مجله پزشکی نظامی. ۲۰۱۶؛ ۱۷ (۴): ۲۰۷-۲۱۳. فارسی.

خسروی ع.ا. بررسی رابطه بین رضایت شغلی و اهمال کاری. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی ۱۳۸۷؛ ۳(۲): ۱۲۵-۱۴۱

دارابی، نادر (۱۳۹۵)، پیش‌بینی اهمال کاری بر اساس ویژگی‌های شخصیتی (خلاقیت - رکود) و هوش

گزینه‌ها برخوردار است؛ سپس تنبلی، بوروکراسی ناکارآمد، رابطه گرایی به جای ضابطه گرایی و در آخرین اولویت‌ها عدم سلسله مراتب در ترفیع و خودباوری پایین قرار دارد. این متغیرهای بعد از چندین مرحله حلاجی و با نظر نهایی چندین فرد متخصص و خبره در زمینه منابع انسانی و سازمانی با رای اکثریت برای هر کدام به عنوان مهمترین عوامل و متغیرها شناسایی و دسته بندی گردیدند. همچنین جهت ارزیابی اهمال کاری و عوامل آن آزمون انجام گرفت که برای اهمال کاری مقدار ۲.۹۵ در بازه ۱ تا ۵ لیکرت بدست آمد که کمتر از متوسط می‌باشد. همچنین برای کاهش اهمال کاری در اداره امور مالیاتی استان آذربایجان شرقی پیشنهادات زیر ارائه می گردد:

پیشنهادات عامل شاخص فردی اهمال کاری:

- پیشنهاد می گردد برای ایجاد فرهنگ چند شغله بودن، انجام کارها و امورات بصورت گروهی و تیمی در اداره امور مالیاتی و ارزیابی نتیجه برای تیم و گروه (کل کارکنان و نه فردی) انجام شود.
- پیشنهاد می گردد به کارکنان این مطلب گوشزد شود که در سازمان بسیار مهم هستند و این عامل می تواند خودباوری بالا و بی اعتمادی را در حد زیادی کاهش دهد.
- پیشنهاد می گردد برای ارتقای شخصیت و ویژگیهای درونی کارکنان به صورت دوره ای از کارگاه‌هایی برای ارتقای شخصیت درونی کارکنان بهره گرفته شود.
- پیشنهاد می گردد اخلاق مداری در سازمان ترویج داده شود تا ضعف در باورها و اعتقادات در پایین ترین سطح خود برسد و این عامل می تواند زمینه‌های اهمال کاری رو کاهش دهد.
- پیشنهاد می شود کارکنان قبل از هر کاری باید اولویت بندی کردن را یاد بگیرند و اگر راجع به آن می‌دانند و می توانند اولویت بندی کنند، لازم است تعهد خود را برای اولویت بندی کارها بیشتر کنند (مثلا فهرست ۵ کار مهم را یادداشت و اولویت بندی نموده و با تعهد به ترتیب به سرانجام برسانند) و این عامل می تواند از زمینه سازی تنبلی در کارکنان جلوگیری کند.
- عدم پایبندی به قانون دقیقه ۹۰ و انجام کارهای در زمان مقرر و اولین فرصت، نه اینکه امورات به آخرین

فراشبند. مجموعه مقالات اولین کنگره روانشناسی اجتماعی ایران؛ ۱-۲ فوریه ۱۳۹۰؛ تهران، ایران
فاطمه سادات وهاب زاده مقدم ، -احمد علی خائف الهی ، جلیل دلخواه (۱۴۰۰). فصلنامه علمی مطالعات منابع انسانی، دوره ۱۱. شماره ۱. پیاپی ۳۹. ص ۱۲۷-۱۵۰.

فرضی ن، بهلکه ع، بردبار گ. (۱۳۹۴). رابطه استرس شغلی پرستاران و اهمال کاری: مطالعه موردی. فصلنامه مدیریت پرستاری ۱۳۹۴؛ ۴ (۲): ۷۱-۷۹.

هاشمی ثلاث، مصطفوی فریاد، ماشینیچی عباسی ننه، بدری رضا. (۱۳۹۱). نقش جهت گیری هدف، خودکارآمدی خودتنظیمی و شخصیت در اهمال کاری. روانشناسی معاصر، ۱۳۹۱؛ ۷ (۱): ۷۳-۸۴.

یاسمی نژاد پ، سیف علی، گل محمدیان محمد. (۱۳۹۰). تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر اهمال کاری و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان دختر. مجله علمی-پژوهشی دانشگاه شاهد. روانشناسی بالینی و شخصیت ۱۳۹۰؛ ۲ (۵): ۲۵-۳۶

یاسمی نژاد پرویز، سیف علی، گل محمدیان محمد. (۱۳۹۰). تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر اهمال کاری و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان دختر. مجله علمی-پژوهشی دانشگاه شاهد. روانشناسی بالینی و شخصیت ۱۳۹۰؛ ۲ (۵): ۲۵-۳۶

Steel, P. (2004). The nature of procrastination: A Meta analytic study. Accessed Jul 10, 2016. Available at: URL: http://www.ucalgary.ca/mg/research/media/2004_07.pdf.

Agha Tehrani, Morteza (2003), Procrastination (procrastination); Investigating the causes, strategies and treatment, Journal: Knowledge, No. 64, pp. 38-53.

Allis A, Jeams Nal W. The psychology of procrastination. Translated in Persian by Mohammad Ali Farjad. 4th ed. Tehran: Roshd Publications; 2009. [Persian].

Ariely. D, Wertenbroch. K (2018), Procrastination, and performance, psychological science, vol 13, no 3.

Balkis, M., Duru, E, (2012), the direct and indirect role of self esteem and procrastination in the relation to fear of failure and self worth, 2012, International journal of human Sciences, Volume 9 Issue: 2 Year: 2012

Barabanshchikova V.V., Ostanina M.V., & Klimova O.A. (2015). Fenomen prokrastinatsii v

معنوی، پایان نامه کارشناسی ارشد، روانشناسی تربیتی، دانشگاه علامه طباطبایی

رحیمیان بوگر اول، روحانی پور س. (۱۳۹۴). اهمال کاری تحصیلی در دانشجویان: نقش پیش‌بینی‌کننده عوامل جمعیت‌شناختی و روان‌شناختی. مجله راهبردهای شناختی در یادگیری، ۱۳۹۴؛ ۳ (۴): ۱۹-۱

رضایی بهروز ، یارمحمدیان محمدحسین، محمودزاده اردکانی حسین (۱۳۹۵). بررسی شیوع اهمال کاری سازمانی و عوامل فردی و شغلی مرتبط با آن، در کارکنان پرستاری و مامایی. مدیریت پرستاری. دوره ۵، شماره ۱؛ از صفحه ۱۷ تا صفحه ۲۸.

شاهنی یلاق مریم، سلامتی علی، محرابی زاده محمد، حقیقی ج. (۱۳۸۵). شیوع اهمال کاری و تأثیر درمان شناختی رفتاری و مدیریت رفتار بر کاهش آن در دانش آموزان دبیرستانی شهر اهواز. مجله آموزش و پرورش دانشگاه شهید چمران ۱۳۸۵؛ ۳ (۳): ۱-۳۰

شکری فریاد، علیپور ع، آگاه حارث محمد. (۱۳۹۲). اثربخشی مداخله شناختی- رفتاری مبتنی بر تعلل بر افزایش عملکرد تحصیلی و عزت نفس دانشجویان. مجله شناخت اجتماعی ۱۳۹۲؛ ۱ (۲): ۸۱-۹۲۵.

شکری فریاد، علیپور علی، آگاه حارث محمد. (۱۳۹۲). اثربخشی مداخله شناختی- رفتاری مبتنی بر تعلل بر افزایش عملکرد تحصیلی و عزت نفس دانشجویان. مجله شناخت اجتماعی ۱۳۹۲؛ ۱ (۲): ۸۱-۹۲۵.

صفاری نیا مجید، زهرا امیرخانی رازلیقی (۱۳۹۵). رابطه اهمال کاری سازمانی با فرسودگی شغلی در کارکنان ادارات دولتی استان تهران. مطالعات روانشناسی صنعتی و سازمانی. دوره ۳. شماره ۱. ص ۴۱-۵۶.

صفری نیا، م.، و امیرخانی رازلیقی، ز. (۱۳۹۷). تدوین و استانداردسازی مقیاس اهمال کاری سازمانی. مجله مطالعات روانشناسی صنعتی و سازمانی، ۱۵ (۱)، ۳۷-۵۲

عبده خدایی ام اس، فاتحی ی، پورغلامی ف. (۱۳۹۰). بررسی رابطه اهمال کاری با کمال گرایی و خودکارآمدی در کارکنان بیمارستان‌های شهرستان

performance, *Journal of Affective Disorders*, no 240, Pp 1-5.

Ferrari JR, Harriott JS, Zimmerman M. (2009), The social support networks of procrastinators: Friends or family in times of trouble? *Personality and Individual Differences*; 26 (2):19.

Ferrari, j. R, & Tice, D. M. (2009). Procrastination as a self-handicap for men and women: A task-avoidance strategy in a laboratory setting. *Journal of Research in personality*, 34, 83-73.

Ferrari, J.R., & Emmons, R.A. (1995). Methods of procrastination and their relation to self-control and self-reinforcement. *Journal of Social Behavior and Personality*, 10,455-458.

Galue AJ. (2017), Perceived job ambiguity, predisposition to procrastinate, work – related information and experience, An investigation of procrastination behavior at work. University of Tulane.

Garanyan, N.G., Andrusenko, D.A., & Khlomov, I.D. (2009). Perfektsionizm kak faktor studencheskoy dezadaptatsii [Perfectionism as a factor of student disadaptation]. *Psikhologicheskaya nauka i obrazovanie* [Psychological Science and Education], 1,72-81 [in Russian].

Golpayegani, Majid (2015), The effect of positive organizational behaviors on organizational pessimism and the tendency of negligence of Bank Mellat Semnan employees, Master Thesis, Islamic Azad University, Shahroud Unit, Faculty of Literature and Humanities.

Goodarzi, Mandana and Kiani, Nazi (2015), The effectiveness of teaching method based on combined learning on students' achievement motivation and academic procrastination, the second national conference on new findings of teaching-learning in elementary school, Bandar Abbas.

Gupta, R., Hershey, D., A. Gaur, J. (2012). Time Perspective and Procrastination in the Workplace: An Empirical Investigation. *Current psychology* (New Brunswick, N.J.) (CURR PSYCHOL), 31(2), 195-211. doi: <https://doi.org/10.1007/s12144-012-9136-3>.

Harris, N. & Sutton, R. (1983), Task Procrastination in Organization, *Ajramework for research, Human Relations*, 36, pp 987-996.

Hen, M. (2018). Causes for procrastination in a unique educational workplace. *Journal of Prevention & Intervention in the Community*, 46(3), 215-227. [https://doi: 10.1080/10852352.2018.1470144](https://doi.org/10.1080/10852352.2018.1470144).

deyatel'nosti sportsmenov individual'nykh i komandnykh vidov sporta [The phenomenon of procrastination in the activities of athletes of individual and team sports]. *Natsionalnyy psikhologicheskii zhurnal* [National Psychological Journal], 19(3), 91-104 [in Russian].

Chun Chu AH, Choi JN. Rethinking procrastination: Positive effects of "active" procrastination behavior on attitudes and performance. *The Journal of social psychology*. 2005;145(3):245-64.

Crisostomo, M. E., Zeni, T. (2020). Better late than early? Reviewing procrastination in organizations. *Management Research Review*, 43(10), 1289-1308. [https://doi:10.1108/MRR-09-2019-0413](https://doi.org/10.1108/MRR-09-2019-0413)

De la Fuente J, Sander P, Martínez-Vicente JM, Vera M, Garzón A, Fadda S. (2017), Combined effect of levels in personal self-regulation and regulatory teaching on metacognitive, on meta-motivational, and on academic achievement variables in undergraduate students. *Frontiers in Psychology*; 8:232.

DeArmond, S., Matthews, R. A., Bunk, J. (2014). Workload and procrastination: The roles of psychological detachment and fatigue. *International Journal of Stress Management*, 21, 137–161. [https://doi:10.1037/a0034893](https://doi.org/10.1037/a0034893).

Dementiy, L.I., & Karlovskaya, N.N. (2013). Osobennosti otvetstvennosti i vremennoy perspektivy u studentov s raznym urovnem prokrastinatsii [Specific aspects of responsibility and temporary challenges for students with various levels of procrastination]. *Psikhologiya obucheniya* [Psychology of Education], 7, 4-19 [in Russian].

Dewitte, S. and Schouwenburg, H.C. (2012), Procrastination, and incentives: the struggle between the present and the future in procrastinators and the punctual, *British Journal of Social Psychology*, Volume 43, Number 2, pp. 269 – 286. (۱۸)

Diaz-Morales J.F, Ferrari JR, Cohen JR. (2008), Indecision and avoidant procrastination, the role of morningness-eveningness and time perspective in chronic delay lifestyles. *The journal of general psychology*;13 (3):228- 240.

Elest c, Haide R, Gold, s (2006). I'll go to therapy, eventually": Procrastination, stress and mental health. *Personality and Individual Differences*, 49, 180-175.

Fernie, Bruce; Kopar, Umran; Fisher, Peter and Spada, Marcantonio (2018), Further development and testing of the metacognitive model of procrastination: Self-reported academic

symptoms in the aftermath of a severe motor vehicle accident. Buffalo, New York: State University of New York at Buffalo.

Mokhova, S.B., & Nevryueev, A.N. (2013). Psikhologicheskie korrelyaty obshchey i akademicheskoy prokrastinatsii u studentov [Psychological correlates of communication and students' academic procrastination]. *Voprosy psikhologii*[Issues of Psychology], 1,24-35 [in Russian].

Morales, J.F. Ferrari, J. R. and Cohen, J.R. Indecision and avoidant procrastination: the role of morningness– eveningness and time perspective in chronic delay lifestyles. *The Journal of General Psychology*2008; 13(3), 228-240.

Nazarizadeh, Amir Abbas; Moghali, Alireza and Abbasi, Narges (2015), Designing a Model of Organizational Procrastination in Airports and Air Navigation in Iran, *Management of Government Organizations*, Volume 6, Number 3, pp. 11-30.

Nguyen, B., Steel, P., & Ferrari, J. R. (2013). Procrastination's impact in the workplace and the workplace's impact on procrastination. *International Journal of Selection and Assessment*, 21, 388–399. <https://doi:10.1111/ijsa.12048>.

Öksüz, Y. & Güven, E. (2018), The relationship between psychological resilience and procrastination levels of teacher candidates. *Social and Behavioral Sciences*; 11(6):3189–93.

Owens A, New begin I. (1997), Procrastination in high school achievement, A causal structure model. *Jour-nal of social Behavior & personality*. 1997;12:869-887.

Paulsen, R. (2015). Non-work at work: Resistance or what? *Organization*, 22, 351–367. <https://doi:10.1177/1350508413515541>.

Pourkarimi, Jude; Azhideh, Vakil and Qudoosinejad, Ayatollah (1397), The role of school atmosphere and classroom management methods in predicting teacher procrastination, *Educational Research*, No. 38, pp. 107-127.

Riggle RJ, Edmondson DR, Hansen JD. (2018), Meta analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes, 20 years of research. *Journal of Business Research*; 62(10): 1027-30.

Saffarinia, Majid and Amirkhani, Zahra (2016), The relationship between organizational procrastination and burnout in government employees, *Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies*, Volume 3, Number 1, pp. 41-56.

Schraw, G., Wadkins, T. (2007). *Doing the Things We Do: A Grounded Theory of Academic*

Howell AJ, Watson DC. Procrastination: Associations with achievement goal orientation and learning strategies. *Personality and Individual Differences* 2007; 43: 167–178.

Karlovskaia, N.N. (2008). Vzaimosvyaz' obshchey i akademicheskoy prokrastinatsii i trevozhnosti u studentov s raznoy akademicheskoy uspevaemost'yu [The interconnection of general and academic procrastination and anxiety in students with different degrees of academic progress]. *Psikhologiya v vuze*[Psychology at the University], 3, 38-49 [in Russian].

Khatib Zanjani, Nazila and Janfza, Mansour (2015), The effectiveness of teaching method based on combined learning on students' achievement motivation and academic procrastination, the second national conference on new findings of teaching-learning in primary school, Bandar Abbas.

Kim KR, Seo EH. The relationship between procrastination and academic performance: A metaanalysis. *Personality and Individual Differences*. 2015; 82(1):26-330 .

Klassen RM, Krawchuk LL, Rajani S. Academic procrastination of undergraduates, Low self-efficacy to self-regulate predicts higher levels of procrastination. *Contemporary Educational Psychology* 2008; 33: 915–931.

Kose, A.G., Metin, U. B. (2018). Linking leadership style and workplace procrastination: The role of organizational citizenship behavior and turnover intention. *Journal of Prevention & Intervention in the Community*. 46(3), 245–262. <https://doi:org/10.1080/10852352.2018.1470369>.

Küchler, T; Zafat, B. and Uchan, H. (2019), Personal Experiences and Expectations about Aggregate Outcomes, *American Finance Association*, Vol 74, 5, Pp 2491- 2511.

Larson MA. (2008), Procrastination and performance, does experience moderate the effects? Unpublished Thesis, Angelo State University.

Metin, B.U., T., Taris, T. W., Peeters, M. C.W. (2016). Measuring procrastination at work and its associated workplace aspects. *Personality and Individual Differences*, 101, 254–263. <https://doi:10.1016/j.paid.2016.06.006>.

Milgram, N., & Tenne, R. (2000). Personality correlates of decisional and task avoidant procrastination. *European Journal of Personality*, 14,141-156. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-0984\(200003/04\)14:2<141::AID-PER369>>3.0.CO;2-V](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-0984(200003/04)14:2<141::AID-PER369>>3.0.CO;2-V)

Miller LM. (2007), The interrelationship between social support and post-trauma

studentcheskoy vyborke) [A formal and comprehensive analysis of C.H. Lay's General Procrastination Scale (on an example of student sampling)]. *AktuaVnye problemy psikhologicheskogo znaniya: teoreticheskie i prakticheskie problemy psikhologii*[Contemporary Problems of Psychological Science: Theoretical and Practical Problems of Psychology, 1(30), 116-126 [in Russian].]

Zhang, R. Chen, Zh. and Xu, T. (2020), the overlapping region in right hippocampus accounting for the link between trait anxiety and procrastination, *Neuropsychologia*, Vol 146, Pp 105-122.

Zuber, Sascha (2020), Do self-reports of procrastination predict actual behavior?

Zvereva, M.V. (2015). *Adaptatsiya oprosnika PASS na rossiyskoy vyborke* [Adaptation of the PASS Questionnaire to a Russian sample]. *Psikhologicheskaya pайka i obrazovanie*[Psychological Science and Education], 20(1), 79-84 [in Russian].

Procrastination. *Journal of Educational Psychology*, 99(1), 12–25. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.99.1.12>.

Shemyakina, O.O. (2013). *Vliyanie prokrastinatsii na uroven stressa u studentov* [The impact of procrastination on the stress levels of students]. *Psikhologiya ipravo*[Psychology and Law], 4,[in Russian].

Shokri, Fatima; Alipour, Ahmad and Agah Harris, Mojgan (2012), The effectiveness of cognitive-behavioral intervention based on procrastination on improving academic performance and self-esteem of students, *Bi-Quarterly Journal of Social Cognition*, First Year, No. 2, pp. 81-95.

Spada M, Hiou K, Nikcevic A. (2016), Metacognitions, emotions, and procrastination, *Journal of Cognitive Psychotherapy, An International Quarterly*;20.

Stead R, Shanahan MJ, Neufeld RW. "I'll go to therapy, eventually": Procrastination, stress and mental health. *Personality and Individual Differences*. 2010; 49(3):175- 80.

Steel P. (2013), The nature of procrastination: A meta-analytic and theoretical review of quintessential self-regulatory failure. *Psychological Bulletin*, 133(1): 65-94.

Steel, P. (2005). The nature of procrastination: a meta-analytic and theoretical review of self-regulatory failure. *Psychological Bulletin*, 133, 65-94.

Steel, P. (2007). The nature of procrastination: A meta-analytic and theoretical review of quintessential self-regulatory failure. *Psychological Bulletin*, 133(1), 65-94. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.133.1.65>

Sutton, Joy (2009), *Avoid procrastination. Urge a ction now, not later.*

Van Eerde W, Klingsieck KB. Overcoming procrastination? A meta-analysis of intervention studies. *Educational Research Review*. 2018; 25(2):73-85.

Van Eerde, W. (2003). A meta-analytically derived nomological network of procrastination. *Personality and Individual Differences*, 35, 1401–1418. [https://doi:10.1016/S0191-8869\(02\)00358-6](https://doi:10.1016/S0191-8869(02)00358-6)

Varvaricheva, Ya.I. (2013). *Fenomen prokrastinatsii: problemy i perspektivy issledovaniya* [The phenomenon of procrastination: Problems and prospects of research]. *Voprosy psikhologii* [Issues of Psychology], 3,121-131 [in Russian].

Vindeker, O.S., & Ostanina, M.V. (2014). *Formal'nyy i sodержatel'nyy analiz shkaly obshchey prokrastinatsii C.H. Lay (na primere*



Provide a model for explaining the factors affecting procrastination

Farzad Mohammadi Salari¹, Gholamreza Rahimi², Farhad Nejad Irani³, Mojtaba Ramezani⁴

Abstract:

Background: Responsible and efficient human resources are considered as the most important capital of an organization. In this regard, knowing the characteristics of human resources and the factors affecting their efficiency is one of the preoccupations of managers of organizations.

Purpose: The present research examines the factors affecting work procrastination in order to provide a model in the General Administration of Tax Affairs of East Azerbaijan province.

Research method: The current research is a qualitative and quantitative research (exploratory mixed method). The statistical population of the current research is the employees of the tax affairs organization of East Azerbaijan province, in the first part, at least 15 available experts and specialists and in the second part, a sample of 277 tax affairs personnel of East Azerbaijan province has been selected as a sample. The sampling method is a stratified random method. The tools for collecting information are interviews and questionnaires, which were provided to the statistical community after assessing the validity and reliability. Descriptive and inferential statistical methods were used to analyze the statistical data, and the selected and classified main indicators were ranked by performing the FTopsis technique, and to evaluate the level of procrastination, a univariate t-test was performed to measure the level of performance. has taken. FTopsis and SPSS software are used here.

Findings: According to the results of prioritizing the 19 indicators of procrastination in the studied society, staff dissatisfaction, laziness, inefficient bureaucracy, and relationship orientation instead of rule orientation were presented as the most important causes of procrastination, respectively.

Conclusion: In order to reduce procrastination, it is necessary to pay attention to the underlying factors of personnel dissatisfaction.

Keywords: model, staff, procrastination, staff dissatisfaction, laziness, tax administration.

¹ PhD student, Department of Public Administration, Bonab branch, Islamic Azad University,, Bonab, Iran

² member of the Faculty of Management Department, Bonab branch, Islamic Azad University, Bonab, Iran (corresponding author)

³ member of the Faculty of Management Department, Bonab branch, Islamic Azad University, Bonab, Iran

⁴ member of the Faculty of Management Department, Bonab branch, Islamic Azad University, Bonab, Iran