

تحلیل جامعه‌شناختی بطلت شغلی (مورد مطالعه کارمندان دانشگاه شریف)

فاطمه آبرون^۱، خدیجه سفیری^۲، خلیل میرزایی^۳

چکیده

بطلت در سازمان یک رفتار عامدانه و نوعی تقلب شایع است که ممکن است همه کارکنان سازمان در همه سطوح به نوعی مرتکب آن شوند. این پژوهش با هدف بررسی علل و زمینه‌های بوجود آورنده بطلت، در میان کارمندان دانشگاه صنعتی شریف انجام شده است. روش پژوهش نظریه داده بنیاد می‌باشد که داده‌های مورد نیاز آن از طریق مصاحبه نیمه ساختار یافته با ۳۵ نفر از کارمندان انجام شده است. شیوه انتخاب مشارکت کنندگان، هدفمند و تعیین تعداد آنها با رسیدن به مرحله اشباع، مشخص گردیده است. از مجموع ۶۶۵ داده‌ی خام، ۳۸۵ مفهوم، ۳۵ خرده مقوله و ۱۴ مقوله اصلی از داده‌های اولیه استخراج گردید. در نهایت مفهوم "اتلاف وقت سازمان یافته"، به عنوان پدیده اصلی که بقیه مقولات را پوشش می‌داد، انتخاب گردید. نتایج این پژوهش نشان داد که مهم‌ترین عامل به وجود آوردن حس بطلت و فرسودگی شغلی در مشارکت کنندگان، "بی انگیزگی و بی هویتی شغلی؛ تنوع وظایف و روتین و تکراری بودن کار"، می‌باشد. این نارضایتی در نتیجه تبعیض سازمانی؛ فساد اداری سازمان یافته؛ مدیریت بیمار و دیوانسالاری پر هزینه به وجود می‌آید که پیامدهایی مانند؛ پیامدهای بطلت (خیانت، تورم پرسنلی، در جا زدن)؛ زیر پستی شدن بطلت و پایین آمدن راندمان سازمان را در پی دارد. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که، اصلی‌ترین و بنیادی‌ترین عامل به وجود آمدن بطلت در سازمان‌ها، اتلاف وقت سازمان یافته می‌باشد که مربوط به عدم بازنگری در قوانین و آیین‌نامه‌ها و بخشنامه‌های مرتبط با سازمان می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: بطلت شغلی، اتلاف وقت، کارمندان، نظریه داده بنیاد

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۱/۱۱ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۲/۲۵

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

^۱ دانشجوی دکتری رشته جامعه‌شناسی، واحد علوم تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی تهران، ایران

^۲ استاد گروه جامعه‌شناسی، دانشگاه الزهراء، تهران، ایران. (نویسنده مسئول) <mailto:kh.safiri@alzahra.ac.ir>

^۳ عضو هیات علمی گروه جامعه‌شناسی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

مقدمه

منابع انسانی را می‌توان مهمترین رکن یک سازمان دانست. زیرا اگر در یک سازمان کارکنان و پرسنل وجود نداشته باشند، سازمان نمی‌تواند به اهداف خود و موفقیت سازمانی برسد. منابع انسانی که شامل کارکنان یا پرسنل یک شرکت، موسسه و یا سازمان است، در واقع یکی از پایه‌های موفقیت آن سازمان می‌باشد. امروزه سازمان‌ها تغییرات اساسی را تجربه می‌کنند که عدم توجه به آنها موفقیت سازمانها را تهدید می‌کند و بطالت یکی از عواملی است که می‌تواند بر عملکرد سازمانها تأثیر بگذارد. بطالت در سازمان یک رفتار عامدانه و نوعی تقلب شایع است که ممکن است همه کارکنان سازمان در همه سطوح به نوعی مرتکب آن شوند. ساعت کار به مدت زمانی گفته می‌شود که فرد مشغول کار است و در ازای آن حقوق می‌گیرد. هرچه میزان کار مفید افزایش یابد بهره‌وری مجموعه و نیروی کار به همان نسبت بالا می‌رود. در کشورهایی چون ژاپن، کره و چین سرانه کار مفید بالایی را شاهدیم، در ایران متوسط سرانه کار مفید به دلایل مختلفی پایین است. هر جامعه‌ای برای دستیابی به رشد و توسعه انسانی باید علاوه بر منابع طبیعی و ثروت‌های مادی از منابع انسانی لایق و مستعد و نیز هم‌سو با آرمان‌های ملی برخوردار باشد.

همه افراد، زمانی یا دوره‌ای از عمر خود را به بطالت سپری می‌کنند. گاهی افراد به یک روز عاطل و باطل بودن نیاز دارند تا رفع خستگی کنند که مشکلی ایجاد نمی‌کند، اما دوره‌های طولانی بیگاری بر افراد تأثیرات منفی جسمانی و روان‌شناختی دارد. در سازمانها و ارگانها افراد ساعات بسیاری را به بطالت می‌گذرانند و زمان زیادی از وقتشان را تلف می‌کنند. کارمندان عادی آمریکایی، به گفته خودشان، به غیر از ساعت ناهار، روزی ۲/۰۹ ساعت از زمان کار خود را به هدر می‌دهند. بسیاری از مدیران برای کارکنان خود تا ۱ ساعت اتلاف وقت روزانه را عادی می‌دانند. در حالی که عمل سرقت زمان، ممکن است در بعضی موارد بی‌ضرر به نظر برسد، تأثیر مالی از دست دادن کل زمان تولید بالقوه در همه شرکت‌های ایالات متحده ۷۵۹ میلیون دلار تخمین زده می‌شود (مارتین و براک^۱، ۲۰۰۹: ۶۵). در ایران

^۱. Martin & Brock

تحلیل جامعه شناختی بطلالت شغلی (مورد مطالعه کارمندان دانشگاه شریف).....۹

نیز بر اساس پژوهش رضایی و همکاران، ۸۰/۴ درصد از کارمندان مورد مطالعه دارای بطلالت و فرسودگی شغلی می باشند (رضایی و همکاران، ۱۳۹۱: ۴۴).

موضوع مدیریت زمان و جلوگیری از اتلاف وقت و بطلالت در ادارت و سازمان‌ها جزء مباحث بنیادی و اساسی در چارچوب نظام اداری و سازمانی است. بکارگیری مدیریت زمان در جهت صحیح و مدیریت سیستم‌ها ضروری است. باید توجه داشت که زمان در حال گذر و از میان رفتنی است و باید به روش‌های مختلف آن را به بهره‌وری رساند. همچنین زمان ارزشمندترین سرمایه هر فرد، گروه و سازمان می‌باشد که برگشت‌ناپذیر، غیر قابل خریداری، غیر قابل بازیافت و غیر قابل ارزش گذاری است (تقی زاده ماهانی، ۱۳۹۷: ۱۲).

بطلالت و اتلاف وقت نوعی «رفتار ضد بهره‌وری» است که به میل باطنی کارکنان به انجام دادن فعالیت‌های غیر از کار در طول زمان کار تعبیر می‌شود و فرض بر این است که تا حدی در کارکنان سازمان‌ها قابل قبول باشد. به نظر می‌رسد بیشترین عوامل بطلالت در میان کارمندان، رسیدگی به امور شخصی از طریق اینترنت، بازی‌های کامپیوتری، فرستادن پیامک‌ها و مکالمه‌های طولانی با تلفن است که امروزه با داشتن تلفن همراه می‌تواند در مکان‌هایی به دور از چشم رؤسا صورت گیرد. بطلالت کارمندان می‌تواند فردی یا اجتماعی باشد. بطلالت اجتماعی کاهش انگیزه و تلاش افراد در کار گروهی و راحت طلبی کارکنان است که می‌تواند مزیت‌های کار گروهی را کاهش دهد و بطلالت فردی کاهش انگیزه فرد در انجام وظایف محوله و اتلاف وقت است. بطلالت از جمله مواردی است که مستقیماً به کاهش عملکرد کارکنان و بازدهی آنها منجر می‌شود.

در باب پژوهش‌های انجام شده، تحقیقی که مستقیماً به موضوع بطلالت کارمندان بپردازد یافت نشد، اما می‌توان تحقیقاتی که با این موضوع ارتباط نزدیک دارند را ذکر کرد. لازم به ذکر است که اکثر تحقیقات انجام شده در حوزه مدیریت بوده است، بنابراین پیشینه تحقیق بحث‌های نزدیک به بطلالت آورده شده است. در مرور مطالعات پیشین به برخی نتایج تحقیقات دست یافتیم. تقی‌زاده ماهانی (۱۳۹۷)، در پژوهش خود با عنوان، اهمیت کاهش اتلاف وقت در سازمان‌های امروزی به این نتایج رسید: عوامل تأثیر گذار در مدیریت زمان عوامل فرهنگی، رسوم، عوامل سازمانی، کاربرد تعریف شده، عوامل اجتماعی

۱۰... پژوهش‌های جامعه‌شناختی، سال پانزدهم، شماره دوم، تابستان ۱۴۰۰

و تکنولوژی می‌باشد. میرشکار (۱۳۹۷)، در پژوهشی با عنوان ارزیابی فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارکنان مراکز انتقال خون استان سیستان و بلوچستان، به این نتایج رسید که، می‌توان با قدردانی بیشتر از کارکنان زن و برگزاری مراسم ویژه بانوان، ایجاد ثبات کاری بیشتر و کمک‌های نقدی و غیر نقدی جهت کارکنان به ویژه کارکنان سایر روش‌های استخدامی و اختصاص بخشی از اعتبارات جهت افزایش سلامت جسمانی و روانی کارکنان، نسبت به کاهش فرسودگی شغلی اقدام نمود. محمدیاری (۱۳۹۶)، در تحقیقی به نقش کارکنان نامرئی بر تنبلی سازمانی در سازمانهای دولتی پرداخت. نتایج پژوهش او، ۴ فرضیه ترک خدمت مجازی، غفلت از کار، ریاکاری و طفره رفتن از کار و اثر معنی‌دار آنها بر تنبلی سازمانی تأیید نمود. سامانی (۱۳۹۵)، در پژوهش خود با عنوان طراحی الگوی طفره‌روی سازمانی و تأثیر آن بر عملکرد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات به این نتیجه رسید که محیط داخلی سازمان تعیین‌کننده روابط است. تعامل کارکنان مهمترین عامل تأثیرگذار بر طفره‌روی کارکنان است. رضایت شغلی، تعهد و فرهنگ سازمانی به عنوان مهمترین شاخص‌های تأثیرگذار بر طفره‌روی کارکنان شناخته شد.

هیپ، کریستوفر و اندرسون (۲۰۱۵)، در پژوهش خود با عنوان تنبلی یا آزادی؟ سیاست‌های بازار کار و نگرش کارگران نسبت به انعطاف‌پذیری اشتغال، به این نتایج رسیدند که یک سازمان توانمند که تک تک افراد ممکن است با همه این توانمندی‌ها و توانایی‌ها، در اولین فرصت شروع به زيردرروی از کار، فرافکنی مسئولیت‌ها و به طور کلی ایجاد اختلال در امور بنمایند. افراد با این عبارت به تمام مخاصمه‌ها و دلایل پایان دهند: چرا فلانی انجام نمی‌دهد و من انجام بدهم. پژوهش‌های تام لیسون و وینوستون^۱ (۲۰۱۴)، نشان داد که هفت عامل انگیزشی تأثیر معناداری بر رضایت شغلی و سازگاری شغلی دارد. ولی هیچ رابطه معناداری از نظر جنسیت یا دوره تصدی با رضایت شغلی دیده نشد. کراتز و براون (۲۰۱۳)، در تحقیق خود به نام واکنش کارکنان اتحادیه نسبت به معرفی سیستم ارزیابی عملکرد هدفمند، نشان دادند که عوامل فردی (کارکنان) عمده‌ترین عامل تنبلی در سازمان‌ها است. نتایج تحقیقات مارتین لائورا^۲ و همکاران (۲۰۰۹)، حاکی از این بود که، دسیسه‌گری

1. Tomlinson & Winston

2. Martin, Laura

زمانی یکی از زیر مجموعه‌های رفتاری ضد تولید است. با درک سرقت زمان، مداخلات سازمان برای کاهش وقوع آن در محل کار می‌تواند توسعه پیدا کند. مدیران و محققان قادر خواهند بود از دانش انتخاب کارکنان با ویژگی‌های فردی استفاده کنند که باعث می‌شود آنها کمتر در سرقت زمان که در اکثر سازمان‌ها اتفاق می‌افتد شرکت کنند.

در چارچوب نظری، فرسودگی شغلی، سندرم خستگی هیجانی، شخصیت‌زدایی و کاهش عملکرد شخصی است. فردریک تایلور اعتقاد داشت ویژگی اساسی کارگران اتلاف وقت است که خود به دو نوع طبیعی و سازمان یافته تقسیم‌بندی می‌شود. اتلاف وقت طبیعی که ناشی از عوامل شخصی است، بر اثر تمایل فرد به راحت‌طلبی و جلوگیری از خستگی شکل می‌گیرد، اما اتلاف وقت سازمان یافته ناشی از عوامل سازمانی و اجتماعی است و طی آن سرپرست نسبت به مقدار کاری که می‌تواند انجام گیرد، در جهالت نگه داشته می‌شود؛ به طوری که انتظار او برای کار بیشتر افزایش نمی‌یابد. از نظر تایلور، راه‌حل این است که مدیریت کارگران را از نیاز به برنامه‌ریزی برای وظایف خود آسوده سازد و با پرداخت دستمزدهای بیشتر، کوشش آنها را بیشتر کند (توسلی، ۱۳۸۱: ۹). نظریه فردگرایانه و عمومی کلمن درباره نظام‌های اجتماعی تلاش وی برای حل این مسئله اصلی جامعه‌شناسی است که تبیین پدیده اجتماعی با توجه به خود افراد و نه دیگر شیوه‌های موجود می‌باشد. عناصر پایه و اصلی نظریه کلمن درباره نظام‌های اجتماعی، کنشگران، منابع و وقایع اند. کنشگران در این منابع و وقایع، منافع داشته و برخی از آنها تسلط دارند. بر اساس نظریه فردگرایانه کلمن، می‌توان رقابت در محیط کار را تبیین نمود. جکسون و ویلیامز^۱ در نظریه انگیزشی بیان نموده‌اند، عوامل درونی، توان بیشتری برای تشریح بطلت اجتماعی دارند. به عقیده آنان اشتراکاتی میان بطلت اجتماعی و تسهیل اجتماعی، که به بهبود عملکرد افراد به دلیل حضور دیگران بر می‌گردد و شامل تأثیرات حضار و همکاران می‌باشد (آلپورت، ۱۹۲۴، به نقل از زاجونس و سلز^۲، ۱۹۶۶)، وجود دارد و آن بررسی کار گروهی بر عملکرد است. بطلت اجتماعی پیش‌بینی می‌کند، عملکرد در مسئولیت‌های آسان و در حضور دیگران کاهش می‌یابد، در حالی که

1. Jakson & Williams

2. Zajonc & Sales

۱۲... پژوهش‌های جامعه‌شناختی، سال پانزدهم، شماره دوم، تابستان ۱۴۰۰

نظریه کاهش انگیزشی خلاف این مسئله را معتقد است و بیان می‌کند، عملکرد افراد در مسئولیت‌های آسان و در حضور دیگران بهبود می‌یابد. این دو نظریه از جهت سختی مسئولیت با هم در تضادند (جکسون و ویلیامز، ۱۹۸۵).

روش‌شناسی

این پژوهش درصدد است تا در چارچوب مطالعات جامعه‌شناختی، تجربه زیسته و درک کارمندان دانشگاه شریف که خود محقق نیز جزئی از آن کارمندان می‌باشد در مورد بطالت شغلی و اتلاف زمان بهره‌وری یا وقت‌کشی و از زیر کار در رفتن را با استفاده از روش کیفی زمینه بنیاد تبیین نموده و در نهایت، یک مدل پارادایمی ارائه دهد. جامعه مورد مطالعه این پژوهش، شامل ۳۵ نفر از کلیه کارمندانی که در بالا ذکر شد، می‌باشند، در انتخاب افراد جامعه آماری سعی بر این بود که کلیه دانشکده‌ها و مراکز پوشش داده شود و با روش انتخاب هدفمند از بین واجدین شرایط مطلع و آگاه از موضوع پژوهش، انتخاب گردیدند. مصاحبه‌ها در محل کار افراد و بعضاً در ساعات نماز و ناهار افراد که وقت آزاد آنها بوده، یا قبل و بعد از ساعت کاری انجام و ضبط شد. از جمله مسائلی که محقق با آن روبرو بود، ۱- عدم تمایل نسبی افراد از شرکت در مصاحبه به علت ترس از افشا شدن صحبت‌هایشان و برخورد مدیران با آنها ۲- پيشداوری نسبت به واژه موضوع مورد تحقیق (بطالت). تعداد مشارکت‌کنندگان تا رسیدن به مرحله اشباع داده‌های نظری و تا حدودی، مفهومی، تعیین نموده و قابل ذکر است که در مرحله کدگذاری باز در پژوهش، بعد از مصاحبه هفدهم، داده‌های شروع به تکرار نمودند و بعد از مصاحبه نهم سی و پنجم، اشباع به طور قطعی صورت گرفت. برای رسیدن به معیار قابلیت اعتماد^۱ (معادل پایایی^۲ و روایی^۳ در تحقیقات کمی) از سه تکنیک متعارف و مرسوم (سیلورمن^۴، ۲۰۱۳: ۱۵). زیر استفاده گردید:

۱- کنترل یا اعتبار یابی توسط اعضا، ۲- مقایسه‌های تحلیلی^۳ - استفاده از تکنیک ممیزی

مراحل کدگذاری در این پژوهش به این صورت بود که در وهله اول محقق هر مصاحبه را تایپ و سپس تمام نکات مهم آن را وارد جدول می‌نمود. در مرحله دوم تمام مفاهیم مشترک را پشت سر هم مرتب و مفهومی که مشتمل بر همه داده‌های مشترک باشد را استخراج می‌نمود. سپس مفاهیم را در چتر بزرگتری

1. Trustworthiness

2. Reliability

3. Validity

4. Silverman

تحلیل جامعه شناختی بطالت شغلی (مورد مطالعه کارمندان دانشگاه شریف).....۱۳

به نام خرده مقولات قرار داده و در نهایت از خرده مقولات به مقولات اصلی دست پیدا کردیم. تمام این مراحل در طول انجام گردآوری داده ها، به صورت رفت و برگشت و رسیدن به مفاهیم جدید، مورد بازبینی قرار می گرفت. جهت اعتبار بخشی به کتاب های و منابع تخصصی جامعه شناسی و مدیریت منابع انسانی در مرحله اول استفاده گردید. در مرحله دوم از همفکری اساتید جامعه شناسی و نیز دو نفر از کارشناسانی که با این روش آشنا بودند و نیز همفکری با خود اعضاء، بهره گیری شده است. جدول زیر نحوه وارد کردن داده های خام به جدول چهار ستونی بعد از مرتب کردن مفاهیم هم معنی یا مشترک می باشد. داده هایی که مفهوم یا مفاهیم مشترک داشتند؛ یک مفهوم به خود اختصاص می داند

جدول ۱: نمونه کدگذاری باز

مفاهیم	داده های خام
لزوم تفریح و استراحت	کار خیلی زیاد خوب نیست. این که مدام بیام سر کار و انگیزه ای نداشته باشم.
خسته کننده بودن کار زیاد	کار زیاد خسته کننده است.
ماشینی شدن انسان در صورت کار زیاد	صبح تا شب مثل یک دستگاه ماشین کار کنم برای خودم تفریح در نظر نگیرم.
لزوم داشتن روابط غیر رسمی	با دیگران ارتباط خوبی نداشته باشم. روابط اجتماعی ام ضعیف باشد.
نارضایتی و دلسردی از قوانین	روز به روز این باعث می شه که آدم دلسرد از مجموعه و دلسرد از خود بشود

در جدول زیر، به نمونه ای از مفاهیم مشترک از داده های خام مشارکت کنندگان اشاره می کنیم.

جدول ۲: سیر از داده ها

مفاهیم	داده خام	کد
از زیر کار در رفتن	ماهم همین ایم. متبها یکسری از دوستان هستند که می داند چه جوری از زیر کار در بروند	۱۰ کد (۴۶)
	زیر کار در رفتن خیلی راحت اینجا دیدم. توجه های غیرمنطقی دارند.	۵ کد (۵۱)
	کسی که به نحوی از انحاء از کار در بره.	۶ کد (۷۱)
	مثلاً میره یک کلاسی رو چک کنه در کنارش میره یک چایی یا قهوه با همکارش می خوره.	۹ کد (۴۴)

در زیر به مراحل کدگذاری داده های خام و انتخاب مفاهیم و سپس گرد کردن مفاهیم مشترک در زیر مجموعه خرده مقولات را می بینیم.

۱۴... پژوهش‌های جامعه‌شناختی، سال پانزدهم، شماره دوم، تابستان ۱۴۰۰

جدول ۳: سیر از داده‌ها به مفاهیم و خرده مقوله

خرده مقولات	مفاهیم	داده خام	کد
تسهیلگری انگیزشی توسط مدیران	تلاش مدیران برای ایجاد حس همدلی در کارکنان با گرفتن جشن های تولد	اخیرا مدیران واحد ما هر وقت که تولد همکاری هست با جمع کردن همکاران کنار هم آنها را به هم نزدیک کنند.	(۱۹) کد ۱
	نقش پررنگ مدیران در ایجاد انگیزه در کارکنان (راهکار)	اگر مدیران بتوانند به کارمندان خود ثابت کنند که انجام به موقع کارهای آنها را می بینند و آنها را مورد تشویق قراردهند. کارمندان برای افزایش راندمان کاری بیشتر تلاش خواهند کرد.	(۱۴) کد ۲
		یک مدیریت درست می تونه این افراد را به هم نزدیک کنه	(۴۱) کد ۵
	نقش پر رنگ همدلی و ناهمدلی سازمانی	به نظرم نقش شان خیلی زیاده چون اهرم های فشار مثل تشویق، تنبیه دستشون هست	(۸۰) کد ۷
	دیده شدن کارکنان خوب توسط مدیران	اگر تلاش بیشتری بکند، اگر شایستگی های ویژه ای از خود نشان بدهد، این توی روند تعریف شده چارت و روند تعریف شده مدیریت ارزیابی ها شناسایی بشه	(۳۲) کد ۸

یافته ها

۱- کدگذاری محوری

بعد از کدگذاری باز و برقرار نمودن پیوند و ارتباط بین مقولات، دو پارادایم محوری، "نارضایتی مقایسه ای" و "فرسودگی شغلی"، به عنوان پدیده های محوری این پژوهش، انتخاب گردیدند. اصطلاح نارضایتی مقایسه ای در این پژوهش به معنی عدم رضایت کامل مشارکت کنندگان در پژوهش، از میزان حقوق و مزایا، شایسته سالاری و سیستم ترفیع، نسبت حجم کار با درآمد و نیز نارضایتی از محیط کار و همدلی سازمانی و همدلی بین اعضاء یا ناهمدلی بین اهداف سازمان با اهداف مشارکت کنندگان، می باشد. علت نام گذاری این پدیده به نارضایتی مقایسه ای، به دلیل بوجود آمدن این نارضایتی در حالت مقایسه شرایط خود با شرایط به نسبت برابر در دیگر مشاغل یا دیگر ادارات و سازمان ها می باشد. یافته های این پژوهش نشان می دهد که شرایط علی بوجود آورنده نارضایتی مقایسه ای، عبارت اند از: ۱- نارضایتی شغلی ادراک شده؛ ۲- ناهمخوانی حجم وظایف با درآمد؛ ۳- دلسردی می باشد. شرایط مداخله گر این پدیده (نارضایتی مقایسه ای)، عبارت اند از: ۱- فرسودگی ساختاری شغل؛ ۲- عدم شایسته سالاری؛ ۳- شکاف نابرابری؛ ۴- گزینش های سلیقه ای. راهبردهای به کار رفته توسط مشارکت کنندگان

در کنار آمدن یا پذیرش این نارضایتی، عبارت اند از: ۱- اخلاق حرفه ای؛ ۲- اصلاحات فردی و ساختاری؛ ۳- خودکارآمدی؛ ۴- تناسب حقوق با شغل. پیامدهای این پدیده برای فرد و سازمان، عبارت اند از: بطلت زدگی؛ ۲- ناهمدلی سازمانی؛ ۳- درجا زدن سازمان. مدل پارادایمی نارضایتی مقایسه ای: علل، زمینه، شرایط مداخله گر، راهبرد و پیامدهای پدیده «نارضایتی مقایسه ای» را نشان می دهد.

نارضایتی شغلی

الف- شرایط علی بوجود آورنده پدیده نارضایتی مقایسه ای

نارضایتی شغلی ادراک شده: منظور از نابرابری شغلی ادراک شده، شرایطی می باشد که مشارکت کنندگان از وضعیت شغلی و مسؤلیتی خود ناراضی بوده اند که این نارضایتی، محصول تجارب آنها از قوانین، حقوق، میزان ساعت کاری، شایسته سالاری، سیستم ترفیع و مزایای همان شغل بود. این نارضایتی ها در تمام شرکت کنندگان در تحقیق به چشم می خورد. این مفهوم ۱۴ بار در کدگذاری های باز تکرار گردیده است. که نشان دهنده اهمیت این پدیده در بروز بطلت و فرسودگی شغلی می باشد. این نارضایتی، طیف وسیعی از ناخرسندی ها از عدم همدلی با قوانین سازمانی تا احساس بیگاری و تحمیل وظایف را در بر می گیرد.

ناهمخوانی حجم وظایف با درآمد: یکی دیگر از علل بوجود آورنده پدیده نارضایتی مقایسه ای، احساس ناهمخوانی بین وظایف و مسؤلیت های با میزان درآمد، در بین مشارکت کنندگان می باشد. می توان گفت به طور کلی، تمامی مشارکت کنندگان از میزان حقوق خود ناراضی بودند و آن را در مقایسه با حجم بالای کار خود، ناچیز یا دستکم، کمتر از سایر ادارات و مشاغل می دانستند.

دلسردی: آخرین مورد از شرایط علی بوجود آورنده پدیده نارضایتی مقایسه ای، بوجود آمدن احساس دلسردی و ناامیدی از آینده شغلی (از نظر مالی و ارتقاء)، شایسته سالاری، اصلاحات چشمگیر یا هر تغییری که به بهبود ریشه ای و جدی در وضعیت کارمندان مشارکت کنندگان کننده در تحقیق می باشد. این حس دلسردی، در بسیاری از موارد انگیزه ای برای انتقاد کردن از ناکارآمدی ها، برای پیشرفت امور نمی گذارد. مشارکت کنندگان در تحقیق، دلسردی را عاملی برای تبیین بطلت کارکنان(سایرین و

۱۶... پژوهش‌های جامعه‌شناختی، سال پانزدهم، شماره دوم، تابستان ۱۴۰۰

همکاران) می‌دانستند. مفهوم دلسردی، ۴۳ بار در مفاهیم و مقولات یا صحبت‌های مشارکت‌کنندگان تکرار گردیده است که نشان از اهمیت و عمومیت این احساس در کارمندان دارد.

ب- شرایط مداخله گر وجود آورنده پدیده نارضایتی مقایسه‌ای

محقق در این پژوهش، به ۲ علت مداخله‌گر در وجود آمدن وضعیت نارضایتی شغلی، رسیده است که به ترتیب عبارت‌اند از:

فرسودگی ساختاری شغل: منظور محقق از فرسودگی ساختاری شغل، عدم وجود اصلاحات اساسی در سازمان می‌باشد که نتیجه آن در درازمدت، کژکارکردهای ناشی از ادامه دادن یک مسیر مشخص بدون توجه به عدم بازدهی و ایرادات آن مسیر می‌باشد. این فرسودگی، از سازمان و قوانین آن نشأت می‌گیرد. کارکنان سازمان، بناچار باید به همان قوانین به روز نشده و کهنه قبلی عمل نمایند. فرسودگی ساختاری، باعث ایجاد حس انفعال و عدم توانایی و قدرت در تغییر و اصلاح کاستی‌ها را در مشارکت‌کنندگان بوجود آورده بود. این حس در وجود آمدن احساس بطلان و عدم سرزندگی شغلی، عدم خلاقیت و عدم شکوفا شدن استعدادها، کارکنان بسیار مؤثر می‌باشد. این مفهوم ۶ بار در مقولات ساخته شده توسط محقق، تکرار گردیده است.

عدم شایسته‌سالاری: نارضایتی از انتصاب افراد غیرشایسته به مناصب و موقعیت‌های مهم و مدیریتی، یکی از عمده‌ترین نارضایتی‌ها در بین مشارکت‌کنندگان تحقیق به شمار می‌رفت (۹ مورد از ۱۰ مورد). آنها شرایط و موقعیت و توانایی‌های خود را با مدیران یا کارمندان دیگری که بدون داشتن شایستگی و بدون نظام شفاف و دقیق ارزیابی و تشخیص، به سمت‌های بالا دست یافته بودند، مقایسه کرده و دچار احساس نارضایتی می‌گشتند. عدم شایسته‌سالاری، از مناصب بالا تا مدیران میانی را در بر می‌گرفت.

پ- راهبردهای اتخاذ شده توسط مشارکت‌کنندگان

مشارکت‌کنندگان در تحقیق، راهبرد و استراتژی‌هایی را برای بهبود وضعیت نارضایتی مقایسه‌ای پیشنهاد نمودند که به شرح زیر می‌باشند:

اخلاق حرفه‌ای: این مفهوم ۱۳ بار در خلال مصاحبه‌ها و کدگذاری‌ها تکرار گردیده است. در اخلاق حرفه‌ای، «تلقی شما حق دارید و من تکلیف، مبنای هر گونه اخلاق در کسب و کار است و مبنای رفتار

ارتباطی فرد برای ارتباط سازمان با محیط قرار می‌گیرد و سازمان با چالش رعایت حقوق دیگران، از تکالیف خود پرشش می‌کند.

اصلاحات فردی و ساختاری: در نظر مشارکت‌کنندگان، باید یک هم راستایی اراده در جهت انجام اصلاحات فردی و شخصی تا اصلاحات در سطح مدیران و رؤسای سازمان‌ها و نیز قوانین و مصوبه و بخشنامه‌ها صورت بگیرد. این اصلاحات دو جانبه لازم و ملزوم همدیگر می‌باشند و وجود یکی بدون دیگری به توفیقات چندانی به دست نخواهد آورد. این راهکار ۳ بار توسط مشارکت‌کنندگان ارائه شده است

خودکارآمدی: در این تحقیق نیز، خودکارآمدی اشاره به توانایی‌های کارکنان مشارکت‌کننده در تحقیق در مدیریت شرایط سخت و فشرده کاری، توان انجام دقیق وظایف علیرغم عدم وجود قوانین شفاف در تعریف وظایف محوله و نیز موارد این چنینی اشاره دارد.

لزوم شایسته‌سالاری: این استراتژی و راهکار، همانگونه که از نامش پیداست، بر لزوم ارزیابی دقیق توانایی‌ها و شایستگی مهارتی و مدیریتی افراد در تعیین شدن برای پست‌های مدیریتی و تصمیم‌گیری، اشاره می‌کند.

ت- پیامدهای پدیده نارضایتی مقایسه‌ای

پیامدهای حاصل از پدیده نارضایتی مقایسه‌ای عبارت‌اند از:

بطالت زدگی: منظور محقق از بطالت زدگی، افت انگیزه و کارآیی گسترده و همه‌گیر در سازمان مورد بررسی، چه از نظر کارمندان و چه از نظر مدیران و رؤسا می‌باشد. بطالت زدگی، پیامدی بدیهی برای پدیده نارضایتی مشارکتی می‌باشد. بطالت زدگی در سطح خرد (در بین کارمندان مشارکت‌کننده در پژوهش) و در سطح کلان (در بین مدیران میانی و رده بالا و رؤسای سازمان و نیز از مضمون و محتوای قوانین و بخشنامه‌های مصوبه)، وجود دارد که مهمترین پیامد نارضایتی مقایسه‌ای می‌باشد. این مفهوم، ۷ بار در مقولات اصلی پژوهش تکرار گردیده است که نشان‌دهنده اهمیت و عمومیت آن در نزد مشارکت‌کنندگان می‌باشد.

۱۸... پژوهش‌های جامعه‌شناختی، سال پانزدهم، شماره دوم، تابستان ۱۴۰۰

ناهمدلی سازمانی: تعریف مفهوم همدلی، سهل و ممتنع می‌باشد. سهم به جهت سادگی و عمومیت استفاده آن و ممتنع به خاطر پیچیدگی و چند بعدی بودن آن. مراد محقق از ناهمدلی سازمانی، احساس عدم تعلق به سازمان و شکاف بین اهداف سازمان (رؤسا و مدیران) با اهداف کارمندان و نیز احساس بی‌اهمیتی مشکلات کارمندان و نادیده گرفتن آنها توسط مدیران و مسؤلان زیربسط می‌باشد. ناهمدلی سازمانی، ۱۲ بار در کدگذاری‌های تکرار گردیده است.

در جا زدن سازمان: منظور از درجا زدن، به مجموعه از پیامدهای بطلت، چون بی‌انگیزگی، بطلت زدگی، عدم کارآیی و عوامل دیگری که در نهایت منجر به درجا زدن و عدم پیشرفت مجموعه یا حرکت به جلوی آن می‌گردد، اطلاق گردیده است. درجا زدن و عدم پویایی و رشد و توسعه در سازمان‌ها، از مهم‌ترین پیامدهای بطلت می‌باشد. گاه این بطلت از تبعات نارضایتی مقایسه‌ای باشد، یا فرسودگی شغلی.

پدیده فرسودگی شغلی

نظریه فرسودگی شغلی، که این مفهوم از آن نظریه اقتباس گردیده است، عبارت است از، "سندرم خستگی هیجانی، شخصیت‌زدایی و کاهش عملکرد شخصی است. خستگی عاطفی به فقدان یا افول منابع هیجانی به علت خواسته‌های بین فردی اطلاق می‌شود. شخصیت‌زدایی به ایجاد نگرش‌های منفی، بی‌عاطفه و بدبینانه به مراجعه‌کنندگان اشاره دارد (صلاحیان، ۱۳۹۱: ۳۷)". فرسودگی شغلی یکی از پدیده‌هایی است که منجر به بطلت فردی و سازمانی می‌گردد. از جمله شرایط علی بوجود آورنده این پدیده عبارت اند از: ۱- بی‌اعتمادی ادراک شده؛ ۲- بطلت آموخته شده؛ ۳- بی‌انگیزگی.

شرایط مداخله‌گری که خارج از کنترل مشارکت‌کنندگان بر آنها تحمیل می‌گردد و مربوط به ساختارهای سازمان می‌باشد، عبارت‌اند از: ۱- ناهم‌نوایی ساختاری در شغل؛ ۲- شخصیت‌زدایی شغلی؛ ۳- نهادینه شدگی بطلت.

راهبردهای بکار گرفته شده، یا پیشنهاد شده توسط مشارکت‌کنندگان، جهت فایق آمدن بر این پدیده شامل موارد زیر می‌باشد:

تحلیل جامعه شناختی بطالت شغلی (مورد مطالعه کارمندان دانشگاه شریف)..... ۱۹

۱- وجدان کاری؛ ۲- همنوایی ساختاری در شغل؛ ۳- تسهیلگری انگیزشی توسط مدیران؛ ۴- همفکری مدیران با کارشناسان.

پیامدهای پدیده فرسودگی شغلی، در تحقیق حاضر، شامل موارد زیر می باشد: ۱- بطالت ناشی از اثر مدیران؛ ۲- ناهمنوایی اهداف؛

۳- عملکرد ضعیف. در مدل پارادیمی زیر، به صورت مجمل به علل و شرایط مداخله گر، زمینه و استراتژی و پیامدهای این پدیده نشان داده شده است.

الف- شرایط علی پدیده فرسودگی شغلی

شرایط علی بوجود آورنده پدیده فرسودگی شغلی، عبارت اند از: ۱- بی اعتمادی ادراک شده؛ ۲- بطالت آموخته شده؛ ۳- بی انگیزگی، که در ذیل به شرح آنها می پردازیم.

بی اعتمادی ادراک شده: بی اعتمادی ادراک شده، یک مفهوم محقق ساخته می باشد که به مفاهیمی از قبیل عدم اعتماد به نظام شایسته سالاری یا پیشنهادات و انتقادات یا شفافیت سازمان با کارکنانش و مواردی اینچنینی، اطلاق گردیده است. این مفهوم در کدگذاری بازی هنوان پیش مقوله یا خرده مقوله، ۱۲ بار تکرار شده است که نشان از اهمیت و تکرار بالای آن دارد. بی اعتمادی ادراک شده، مربوط به درک و تجربه زیسته مشارکت کنندگان از سازمان در مورد میزان شایسته سالاری یا رسیدگی و اهمیت به وضعیت کارکنان دارد.

بطالت آموخته شده: سابقه کار و خدمت در سازمان، کارمندان مشارکت کننده در تحقیق را با تجاربی آشنا نموده بود که هر کدام از آنها درک نسبتاً یکسانی از انواع بطالت هایی که در سازمان جاری و ساری بود، داشتند. این آموخته ها، اگر چه به گفته خود آنها، توسط خودشان انجام نمیشد و فقط شاهد این نوع از بطالت ها بودند، اما همین همجواری و مشاهده انواع بطالت ها، باعث ایجاد فرسودگی شغلی و پایین آمدن انگیزه و کشش شغلی در آنها گشته بود.

بی انگیزگی: بر اساس یافته های کومر (۱۳۹۵) و پژوهشگران دیگری که در فصل دوم اشاره نمودیم، افراد به دلیل از دست دادن انگیزه درگیر بطالت می شوند، زمانی که افراد انتظار دارند همکارانشان زیاد تلاش کنند (همچنین به آنان اعتماد دارند)، بیشتر درگیر بطالت اجتماعی می شوند. در مروری بر دیدگاه

۲۰... پژوهش‌های جامعه‌شناختی، سال پانزدهم، شماره دوم، تابستان ۱۴۰۰

رفتاری که در همان فصل آورده ایم، انگیزه یک حرکت درونی است که فرد را به انجام کاری ترغیب می‌کند. هر مدیری می‌تواند با آگاهی از انگیزش کارکنان سازمان، به ریشه‌یابی رفتار و حرکات کارمندان در محیط کار بپردازد (سرمد، ۱۳۸۸). بنابراین، بی‌انگیزگی در این پژوهش، به افت یا از دست رفتن انگیزه‌های مشارکت‌کنندگان در پژوهش، به نحوی که باعث زوال شادابی و نشاط شغلی از یک طرف و فرسودگی شغلی از جانب دیگر می‌گردد.

ب- شرایط مداخله‌گر پدیده فرسودگی شغلی:

محقق در بررسی شرایط تحمیلی و ساختاری که بر مشارکت‌کنندگان تحقیق، وارد و در ایجاد پدیده فرسودگی شغلی در آنها، مؤثر واقع می‌شود، به سه عامل زیر دست یافت. این عوامل عبارت بودند از: ۱- ناهم‌نوایی ساختاری در شغل؛ ۲- شخصیت‌زدایی شغلی؛ ۳- نهادینه‌شدگی بطالت.

ناهمنوایی ساختاری در شغل: منظور محقق از ناهمنوایی ساختاری در شغل، احساس ناهمنوایی بین اهداف سازمان با اهداف کارمندان، احساس ناهمنوایی بین تخصص و رشته دانشگاهی با وظیفه و مسئولیت فعلی؛ احساس عدم هماهنگی و به روز بودن بین برنامه‌ها و آیین‌نامه‌های سازمان با شرایط فعلی و نیز احساس عدم توازن بین حجم وظایف برای همه کارمندان که باعث بیکاری و بطالت برخی و پرمشغله‌گی برخی دیگر از کارمندان می‌گردد و در نهایت الگوبرداری نامتوازن از قوانین ارتش که برای سازمان‌های اداری بسیار خشک و غیر قابل انعطاف است؛ می‌باشد. این مقوله در بین مشارکت‌کنندگان، ۴ بار تکرار گردیده است.

شخصیت‌زدایی شغلی: از نظر مسلش و جکسون، شخصیت‌زدایی عبارت است از، ادراک غیر انسانی و سرد مراجعان که در نهایت منجر می‌گردد که عملکرد شخصی کاهش یافته، و حتی باعث تمایل فرد مواجهه سرد و منفی وی با مراجعان می‌گردد. محقق اصطلاح شخصیت‌زدایی شغلی را از نظریه مسلش و جکسون اقتباس نموده است. منظور از مفهوم شخصیت‌زدایی شغلی، احساس استغراق در انبوه وظایف و مسئولیت‌ها، داشتن چندین مسئولیت و وظیفه نامرتب با هم و خارج از تعریف مسئولیت‌های شغلی مشارکت‌کننده می‌باشد. این اصطلاح در کدگذاری‌های باز، ۴ مرتبه تکرار گردیده است.

نهادینه شدگی بطالت: این مقوله، به داده ها و مفایمی اطلاق گردیده است که مشارکت کننده احساس می کند یک نوع همکاری و همدستی پنهانی بین کارمندان و سازمان، جهت بوجود آمدن بطالت و فرسودگی شغلی وجود دارد. تجربه زیسته برخی از مشارکت کنندگان بر این است که افراد ساعی و باانگیزه، با انحاء مختلف توسط مدیران و رؤسای سازمان و حتی توسط همکاران منزوی و طرد می گردند و در عوض افرادی که راه های بطالت و رابط مداری را به کار می بینند، در پیمودن پله های ترقی، پیشرفت چشمگیری به دست می آورند. یا اینکه هیچ اراده جدی از طرف مدیران برای اصلاح نسبتاً ساختاری که باعث کاهش بطالت و افزایش کارآیی گردد، مشاهده نمی کنند و حتی سیاست های کلان سازمان را در راستای سوق دادن کارمندان به بطالت، قلمداد می نمایند

پ- راهبردهای اتخاذ شده توسط مشارکت کنندگان

راهبردهای بکار برده شده یا پیشنهاد شده برای حل معضل فرسودگی شغلی توسط مشارکت کنندگان این پژوهش عبارت بود از: وجدان کاری؛ تسهیلگری انگیزشی توسط مدیران؛ همفکری مدیران با کارشناسان.

وجدان کاری: در فرهنگ کاری هر جامعه یا سازمان اصطلاح وجدان کاری مطرح می شود. وجدان کاری عاملی است که باعث ایجاد نظم در کار و احساس انجام وظیفه در افراد می شود و در سازمان ها اصلاح رفتار و طرز برخورد با کارکنان آن سازمان می شود تا تمایل آنها را به رعایت قوانین، مقررات و استانداردهای سازمان بسنجد (ابطحی، ۱۳۷۴). وجدان کاری قبل از هر چیز تحت تأثیر نظام اعتقادی حاکم بر فرد است. به صورت مشروح تر می توان وجدان کاری را برآیند سه عامل، شامل نوع مدیریت، ماهیت سازمانی کار و شخصیت فرد و نظام های انگیزشی دانست. لذا پیداست که در یک نگرش نظام مند عامل مؤثر و تعیین کننده در میزان وجدان کاری (منهای جنبه های عقیدتی) روابط متقابل بین عوامل یا متغیرهای بازدهی، میانجی و محلی است (بلانچارد، ۱۳۷۵). این مقوله، ۱۸ بار در طی مصاحبه ها و خرده مقولات تکرار گردیده است که نشان از اهمیت بالا و عمومیت آن در بین مشارکت کنندگان، به عنوان راهکاری برای حل معضل بطالت، عنوان گشته است.

۲۲... پژوهش‌های جامعه‌شناختی، سال پانزدهم، شماره دوم، تابستان ۱۴۰۰

تسهیلگری انگیزشی توسط مدیران: تسهیلگری انگیزشی در این تحقیق اشاره به راهکارهایی دارد که مدیران میانی و رده بالای سازمان، با به کار بستن آنها برای کارمندان خلق انگیزه و همدلی با اهداف سازمان، می نمایند. این تسهیلگری هم شامل ابعاد مادی و هم ابعاد همدلانه و عاطفی بین روابط کارمندان با هم یا با سازمان، می باشد. این مقوله، ۸ بار در طول کدگذاری های باز تکرار گردیده است.

همفکری مدیران با کارشناسان: این راهکار توسط یکی از مشارکت کنندگان، برای جبران ضعف و عدم آشنایی مدیران با اصول و فنون مدیریت منابع انسانی، ارائه نموده است. به نظر این مشارکت کننده، استفاده از راهنمایی و مشورت با کارمندانی که ارتباط مستقیم با مشکلات دارند، و به گونه ای دستی بر آتش مشکلات و تنگناهای موجود در سازمان که موجب افت کارآیی و افزایش بطلت می گردد، دارند، می تواند استراتژی و راهکاری مناسب باشد.

ت- پیامدهای پدیده فرسودگی شغلی

در این پژوهش، سه پیامد، بطلت ناشی از اثر مدیران؛ ناهمنوایی اهداف و عملکرد ضعیف، از عمده ترین نتایج فرسودگی شغلی تشخیص داده شده است.

بطلت ناشی از اثر مدیران: این مفهوم انتزاعی، در ۱۳ مورد از کدگذاری های مربوط به بخش خرده مقولات، تکرار گردیده است. بطلت ناشی از اثر مدیران، اشاره به درک و تجربه زیسته مشارکت کنندگان از فراگیری بطلتی است که مؤثر از رفتارهای مدیران در برخورد با مشارکت کنندگان یا سایر کارمندان دارد. در نظر مشارکت کنندگان پژوهش، شرایط بوجود آمده حاضر، مدیران را به افرادی بدون انگیزه و خلاقیت و مهارت های مدیریتی، تبدیل نموده است. اگر چه این مورد می تواند از علل بطلت محسوب گردد، اما به نوعی می توان بطلت ناشی از اثر مدیران را، پیامد و نتیجه فرسودگی شغلی، در فرسایش و بطلت زدگی در سطوح مختلف سازمان، قلمداد نمود.

ناهنوایی اهداف: ناهمنوایی اهداف، همان گونه که از نامش پیداست، اشاره به احساس عدم همنوایی و همراستایی اهداف سازمان با اهداف کارمندان دارد. کارمندان مشارکت کننده در تحقیق، احساس می کردند بنا بر دلایلی، اهداف سازمان با اهداف کارمندان، هم‌نوا و هم راستا نیست. علاوه بر این، مشارکت کنندگان معتقد بودند، سازمان فقط به اهداف مادی خود نائل گشته و اهداف آموزشی یا

پیشرفت های مرتبط با استانداردهای پژوهشی یا کیفیت خدمات ارائه شده به دانشجویان، محقق نگاشته است. آنها هیأت علمی و مدیران را تنها منتفع شدگان از اهداف سازمان می دانند و معتقدند کارمندان و تلاش های آنها در رساندن سازمان به اهدافش، نادیده انگاشته می شود با اینکه اصلی ترین و مهم ترین نقش را کارمندان به عهده دارند، اما در برخورداری از مزایای مالی یا معنوی آن کاملاً مورد چشم پوشی قرار می گیرند. این مقوله، در طول جریان کدگذاری های باز، ۸ بار تکرار گردیده است.

عملکرد ضعیف: آخرین پیامد پدیده فرسودگی شغلی در تحقیق حاضر، عملکرد ضعیف می باشد. عملکرد ضعیف به ارزیابی اقدامات و کارهایی که سازمان در طول سال ها انجام داده است، اشاره دارد.

۲- کدگذاری انتخابی^۱

فرایند کدگذاری باز و محوری به پیدایش مجموعه ای از مقولات که الگوی ارتباط خاص میان هر مقوله و زیر مقوله هایش مشخص شده است، می انجامد. حال نوبت آن است که مقولات را به هم مرتبط سازیم و نظام محوری خاصی را ارائه کنیم که به این پیوند دادن مقولات به یکدیگر کدگذاری انتخابی می گویند. کدگذاری انتخابی به روند انتخاب مقوله اصلی به طور منظم و ارتباط دادن آن با سایر مقوله ها، اعتبار بخشیدن به روابط و پر کردن جاهای خالی با مقولاتی که نیاز به اصلاح و گسترش بیشتر دارند، گفته می شود (استروس و کوربین، ۱۳۸۷: ۱۱۸). در کدگذاری انتخابی این پژوهش با بیان دسته بندی های گوناگون بر اساس میزان تکرار و بسامد و میزان اهمیت برای مشارکت کننده ها، یک مفهوم را بعنوان هسته و مرکز برگزیده و همه مفاهیم دیگر را با هسته مرکزی انتخابی، مرتبط نمودم. ایده اصلی در کدگذاری انتخابی، ایجاد یک هسته اصلی برای ارتباط داده های دیگر به این هسته می باشد. از کل مصاحبه های این تحقیق مفهوم کلی، "اتلاف وقت سازمان یافته" را بعنوان پدیده هسته ای که می تواند پدیده های دیگر را حول خود پوشش دهد، انتخاب شد. در جدول زیر به تعداد یا بسامد، مفاهیم و مقولاتی که محقق را در انتخاب پدیده انتخابی (هسته ای) "اتلاف وقت سازمان یافته"، رهنمون ساخت، اشاره شده است.

¹ Selective coding

۲۴... پژوهش‌های جامعه‌شناختی، سال پانزدهم، شماره دوم، تابستان ۱۴۰۰

جدول ۴: بسامد یا تکرار مفاهیم

شماره	مفهوم	تکرار یا بسامد
۱	ناهمدلی سازمانی	۱۲
۲	بی‌اعتمادی ادراک شده	۱۲
۳	فرسودگی ساختاری شغل	۶
۴	بطلت ناشی از اثر مدیران	۱۳
۵	ناهمنوایی اهداف	۸
۶	بطلت زدگی	۷
۷	سوء مدیریت	۱۵
۸	نارضایتی مقایسه‌ای	۱۰
۹	فرسودگی ساختاری شغل	۶
۱۰	نارضایتی شغلی ادراک شده	۱۴

پدیده انتخابی اتلاف وقت سازمان یافته

اتلاف وقت در محیط کاری، یک نوع وقت‌کشی یا به تعویق انداختن انجام به موقع وظایف یا صرف زمانی چند برابر زمان معمول برای انجام یک کار می‌باشد. این عمل باعث افت کارآیی و بهره‌وری سازمان‌ها می‌گردد. آنچه محقق را در انتخاب و گزینش مفهوم «اتلاف وقت سازمان یافته» به عنوان مفهوم هسته‌ای، رهنمون نمود؛ احساس و درک مشارکت کنندگان در پژوهش از اتلاف وقت و بطلت سازمان یافته و ساختاری در اداره و سازمان‌شان بود. آنها چنین درک کرده‌اند که خود کارمند به تنهایی مسؤول بطلت و تبلی یا اتلاف وقت نیست، بلکه این سازمان و ساختارهای به روز نشده و فرسوده آن است که علاوه بر ایجاد رخوت و بطلت در کارمندان و تمام پرسنل زیر مجموعه خود، آنها را به سمت وقت‌کشی و بطلت و عدم خلاقیت یا انگیزه برای انجام بهتر و کاراتر وظایف محوله، سوق می‌دهد. اگر چه خود مفهوم اتلاف وقت سازمان یافته، ۵ بار در کدگذاری‌ها تکرار شده است، اما می‌توان مفاهیم و مقولات مستخرج از تحقیق را، در حول محور همین مفهوم تعریف نمود. فرسودگی ساختاری شغل و نارضایتی مقایسه‌ای، هر دو به نوعی از تبعات اتلاف وقت سازمان یافته و ساختاری که در طول سال‌های طولانی در جریان بوده و بر کل مجموعه حاکم گردیده است؛ می‌باشد.

الف- شرایط علی پدیده انتخابی اتلاف وقت سازمان یافته

محقق ۳ عامل را از عوامل علی بوجود آورنده پدیده اتلاف وقت سازمان یافته، استخراج نموده است. آن سه عامل به ترتیب عبارت‌اند از: ۱- بی‌انگیزگی و بی‌هویتی شغلی؛ ۲- عدم نگرانی از عملکرد؛ ۳- روتین و تکراری بودن کار.

بی انگیزی و بی هویتی شغلی: از جمله علل بطالت که مشارکت کنندگان به آن اشاره نمودند، بی انگیزی و بی هویتی شغلی می باشد. بی انگیزی یعنی مشارکت کننده هیچ انگیزه ی مادی یا معنوی برای بهبود کارآیی خود یا عدم بطالت نداشته باشد. بی هویتی شغلی اشاره به مشاغلی دارد که تعریف دقیقی از آن ارائه نشده در نتیجه مشارکت کننده، انجام برخی وظایف را خارج از چارچوب وظایف خود و مازاد بر آن تلقی می نماید.

تنوع وظایف: انبوه و گسترده‌گی وظایف، در نظر محقق یکی از عوامل بوجود آورنده رخوت و فرسایش تدریجی مشارکت کننده و ایجاد کننده خستگی مزمن در او می باشد. این مقوله، ۸ بار در کدگذاری ها تکرار گردیده است. به طور کلی، اکثریت مشارکت کنندگان، از مشغله زیاد و انجام کارهایی فراتر از وظیفه خود با حقوق نسبتاً نامتوازن با حجم کار، نارضایتی داشتند. انبوه وظایف که گاهی انجام همه آنها تا پاسی از شب و حتی روزهای تعطیل هم می کشید، درک ناخوشایندی از موقعیت و شرایط شغلی در مشارکت کنندگان ایجاد می نمود که آنها را در وضعیت مقایسه حجم کار خود با میزان درآمد و نیز مقایسه شغل خود با مشاغل دیگر که موجب احساس نارضایتی در آنها می شد، قرار می داد.

روتین و تکراری بودن کار: انجام کار تکراری و روتین، در دراز مدت برای فرد عادی، خسته کننده و بدون هیجان و جذابیت خواهد شد. از آنجایی که کار اداری یک کار بدون افت و خیز و کاملاً تعریف شده و در چارچوب می باشد، کارمند بودن مستلزم داشتن صبر و تحملی بالا در کنار آمدن با روزمرگی های زندگی شغلی کارمندی، دارد. همین روتین بودن عاملی عمده در کاهش انرژی فرد در انجام به موقع وظایف، ایجاد بطالت و وقت کشی، سرگرم شدن با امور و کارهای شخصی یا سرگرمی های اینترنتی و ... می باشد.

ب- شرایط مداخله گر پدیده انتخابی اطلاق وقت سازمان یافته

شرایطی که بر مشارکت کنندگان، حالت تحمیلی و ساختاری داشتند که در بودن یا بوجود آمدن آن شرایط، نقشی نداشتند؛ عبارت بودند از:

تبعیض سازمانی: احساس تبعیض و نابرابری بین کارکنان یا بقیه پرسنل دانشگاه، یا احساس عدم برخورداری از مزایای سازمان، علیرغم نقش فعال خود در بوجود آمدن موفقیت های سازمان، درکی بود

۲۶... پژوهش‌های جامعه‌شناختی، سال پانزدهم، شماره دوم، تابستان ۱۴۰۰

که مشارکت کنندگان از شغل و وضعیت و جایگاه شغلی خود داشتند. عبارتی مانند نامرئی بودن و دیده نشدن توسط رؤسا یا مدیران و عدم تقدیر یا احساس شکاف بین حقوق دریافتی کارمندان با هیأت علمی ها یا مدیران و یا تافته جدا بافته بودن برخی از پرسنل یا استادان، نشان دهنده، آزار دهنده بودن این درک و تجربه زیسته شغلی مشارکت کنندگان بود. پر واضح است که این احساس مسبب کاهش انگیزه و افزایش دلسری و بطالت در کارمندان می‌گردد.

فساد اداری سازمان یافته: مشارکت کنندگان در تحقیق، فساد و بی‌نظمی و ناهماهنگی‌ها را نشأت گرفته از ساختار نادرست و غیر اصولی سازمان می‌دانستند که خود این ساختار مسبب اتلاف وقت و بطالت در تمام بدنه سازمان می‌گردد و تولید فساد اداری و ناکارایی سازمان یافته می‌نماید.

مدیریت بیمار: منظور محقق از مدیریت بیمار، انواع فسادهای مدیریتی از دریافت حقوق اضافه تا چند شغله بودن و نیز عدم توانایی مدیریت، می‌باشد. ناکارآمدی و عدم توانایی مدیران در اداره سازمان و عدم تصمیم‌گیری‌های خلاقانه و شجاعانه برای حل معضلات اداری و ناتوانی در ارائه و اجرای روش‌های کارا تر که موجب ایجاد نشاط سازمانی و افزایش انگیزه و همدلی در کارمندان می‌گردد؛ از جمله دلایلی ارائه شده توسط مشارکت کنندگان برای بیان بی‌کفایتی و ضعف یا بیماری در بخش مدیریت می‌باشد. این دلایل محقق را به ساخت مقوله «مدیریت بیمار» رهنمون گردانید.

دیوانسالاری پر هزینه: یکی از معایب نظام‌های بورکراتیک و دیوانسالارانه، کندی و فرسایشی بودن انجام امور بویژه اموری که نیازمند رسیدگی فوری است، می‌باشد. برداشت برخی از مشارکت کنندگان از ماهیت شغل خود، وجود قوانین دست و پاگیر و دیوانسالارانه بود که علاوه بر تحمیل هزینه‌های هنگفت بر سازمان، باعث ایجاد اتلاف وقت و بطالت در مجموعه و پرسنل می‌گردد.

پ- راهبردهای اتخاذ شده توسط مشارکت کنندگان

راهبردهایی که توسط مشارکت کنندگان این پژوهش پیشنهاد شد، عبارت بود از: ۱- مهارت‌های مدیریتی؛ ۲- تغییرات اصلاحی در فرهنگ سازمانی؛ ۴- شفاف‌سازی اهداف سازمان با کارکنان.

مهارت‌های مدیریتی: بالا بردن مهارت‌های مدیران یا لزوم انتصاب افراد شایسته به مقام‌های تصمیم‌گیرنده و مدیریتی، از جمله راهبردهای کارمندان شرکت‌کننده در پژوهش برای حل معضل اتلاف وقت

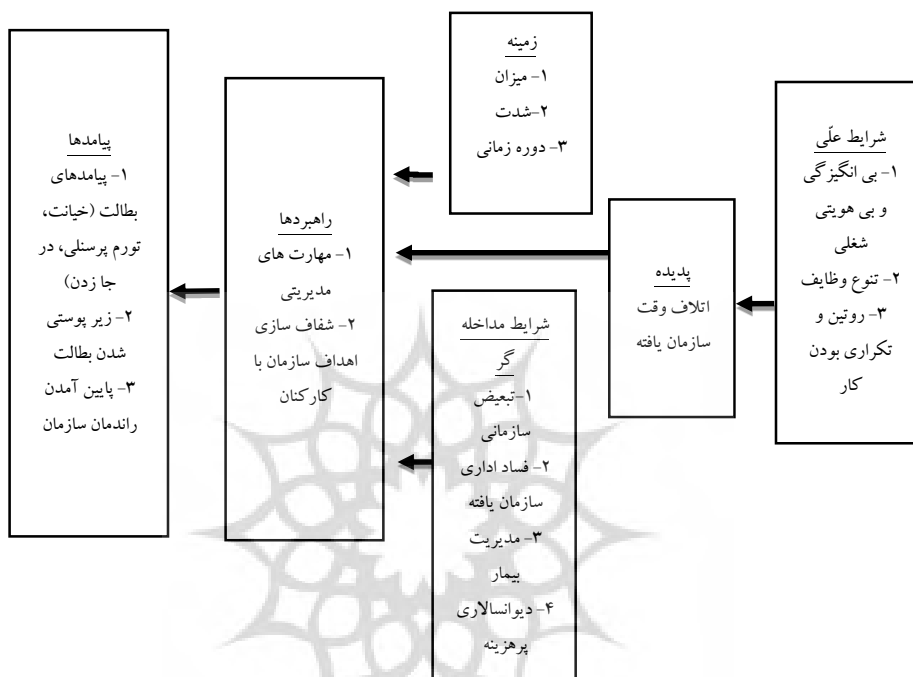
سازمان یافته، می باشد. این مهارت ها شامل انتقاد پذیری و به کار بستن پیشنهادات مناسب ارائه شده توسط کارمندان و یا توانایی ایجاد حس همدلی سازمانی بین کارمندان و ارتقاء سطح انگیزه و کارآیی می باشد.

شفاف سازی اهداف سازمان با کارکنان: مشارکت کنندگان، بین اهداف خود و اهداف سازمان، احساس همراهی یا حس تعلق و تعهد نمی دیدند؛ علت این درک و احساس ناهمخوانی، عدم شفاف بودن اهداف سازمان و عدم امکان نفع دوجانبه در صورت رسیدن سازمان به اهداف خود، داشتند. پیامد این درک از شرایط موجود، منجر به بی انگیزگی کارمندان در برابر رساندن سازمان به اهدافش بود. راهکار کارمندان مشارکت کننده در پژوهش، لزوم شفاف سازی اهداف سازمان برای پرسنل و کارمندان بود که این کار ضمن بالا بردن حس مشارکت و تعهد و همدلی در کارمندان، مسبب ایجاد انگیزه و از بین رفتن حس بطالت و اتلاف وقت، خواهد شد.

ت- پیامدهای پدیده اتلاف وقت سازمان یافته

خیانت، تورم پرسنلی، در جا زدن: خیانت یعنی اقدام کارمندان در به هدر دادن زمان یا فرصت هایی که ممکن است برای مجموعه یا مراجعه کنندگان، مفید باشد، به صورت تعمدی می باشد. تورم پرسنلی، یعنی استخدام افراد زیاد برای یک یا چند شغل که خود این پدیده منجر به بیکاری و اتلاف وقت در سازمان می گردد و علاوه بر آن هزینه های مالی سنگینی بر سازمان تحمیل می نماید. در جا زدن، ایستایی و عدم پویایی و پیشرفت در مجموعه سازمان و ادارات مختلف آن می باشد که همگی این معضلات از پیامدهای اتلاف وقت سازمان یافته به شمار می روند.

زیر پوستی شدن بطالت: مشارکت کنندگان در پژوهش، پدیده اتلاف وقت و بطالت را چنان نهادینه شده و جاافتاده، قلمداد می نمودند که گویا این شیوه مرسوم، با ساختار تمام سازمان های دولتی عجین گشته است. آنها زیر پوستی بودن بطالت را نه تنها عاملی برای تنبیه کارمندان بی انگیزه و از زیر کار درو، نمی دانستند، بلکه معتقد بودند این کارمندان به همراه بهره داشتن از ترفندهای طفره رفتن از زیر کار، با چاپلوسی مدیران، به ارتقاء و پست های بالاتر نیز دست می یابند و همین عامل سبب ساز نهادینه شدن اتلاف وقت سازمان یافته می گردد.



مدل پارادایمی اتلاف وقت سازمان یافته

پایین آمدن راندمان سازمان: طبیعی‌ترین پیامد اتلاف وقت سازمان یافته، افت و کاهش راندمان و بهره‌وری سازمان می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش به دلیل کیفی بودن روش پژوهش و محدود بودن جامعه آماری آن، از نوع یافته‌های ژرفا نگر می‌باشد و بر اساس اصول حاکم بر مطالعات ژرفا نگر، ادعایی مبنی بر ارائه نظریه یا نتیجه‌ای کلی و گسترده را ندارد. نتایج این پژوهش در زمینه علل بوجود آوردن بطلت و کم‌کاری در بین کارمندان دانشگاه شریف را می‌توان به دو دسته عوامل فردی و عوامل سازمانی تقسیم نمود. منظور از

عوامل فردی، به آن دسته از عواملی اطلاق می گردد که مرتبط با نوع درک و احساس فرد (کارمند) از ماهیت شغل خود و رضایت یا عدم رضایت او از موقعیت شغلی حال و آینده خود با اساس میزان دریافتی های مادی و غیر مادی می باشد. یکی از کارکردهای نظام های سالم، ایجاد فرصت شغلی و فراهم کردن بسترهای کسب درآمد می باشد. اگر این کارکرد نظام به هر دلیلی مخدوش گردد، کژکارکردهای آن جلوه گر می گردد. عدم مدیریت بهینه، ضعف های اساسی در ساختارهای قانونی بخش های دولتی، عدم وجود ممیزهای شفاف و قابل استناد و اثبات برای ترفیع کارمندان و انتصابات شایسته، شکاف بین کارمندان با رؤسا و مدیران بالایی موجب به وجود آمدن عدم همدلی در سازمان و بی انگیزگی کارمندان آن می گردد که از جمله پیامدهای این کژکارکردی، می توان به بطالت سازمان یافته در ادارات دولتی اشاره نمود. کارمندان ادارات دولتی، مدام در حال مقایسه خود با دیگر کارمندان می باشند. در این مقایسه ها، آنها متوجه می شوند که ارتقاء و ترفیع شغلی، نه به دلیل انجام درست و به موقع کارها، بلکه بنا به دلایلی چون، داشتن روابط حسنه با مدیران میانی یا مدیران بالایی یا برخورداری از شخصیت های مجیزگو و متملق می باشد، اگر نتوانند به دلایل شخصیتی یا اجتماعی، همان رفتار را به کار برند، یا انگیزه درستکاری و داشتن اخلاق حرفه ای را از دست می دهند که در نتیجه آن، بطالت و کم کاری شغلی صورت می گیرد؛ یا دچار دلسردی و بی انگیزگی برای درستکاری و نیز آینده شغلی خود می گردند.

نتایج پژوهش محمدیاری (۱۳۹۷)، مبنی بر این که، ۴ فرضیه ترک خدمت مجازی، غفلت از کار، ریاکاری و طفره رفتن از کار و اثر معنی دار آنها بر تبدیلی سازمانی تأیید شد. تمام یافته های پژوهش شول و همکاران (۱۳۹۵) که علل کم کاری در سازمان های دولتی را عبارت از: عوامل رفتاری (وجدان کاری، تعهد کاری، بی عدالتی)، عوامل مدیریتی و سازمانی (انباشت کارکنان، تخصص گرایی، نظارت و ارزشیابی)، عوامل اجتماعی (روابط متقابل کارکنان، جایگاه اجتماعی شغلی، جامعه پذیری سازمانی) و عوامل فرهنگی - اقتصادی (حقوق و دستمزد، تورم، فرهنگ سازمانی و فرهنگ کار) می دانند، با نتایج پژوهش حاضر هم راستا می باشد.

یافته های پژوهش سامانی (۱۳۹۵)، نشان داد که، محیط داخلی سازمان تعیین کننده روابط، ارتباطات و مناسبات و قوانین نانوشته بین رؤسا، مرئوسین و همکاران است. تعامل کارکنان در انجام وظایف جمعی

۳۰... پژوهش‌های جامعه‌شناختی، سال پانزدهم، شماره دوم، تابستان ۱۴۰۰

و اشتراکی مهمترین عامل تأثیرگذار بر طفره‌روی کارکنان است. رضایت شغلی به عنوان مهمترین شاخص تأثیرگذار، تعهد و فرهنگ سازمانی عوامل کلیدی بعدی بودند. یافته‌های پژوهش حاضر نیز نشان می‌دهد که مقوله وجدان کاری یا همان تعهد و اخلاق حرفه‌ای، ۱۸ بار در طی مصاحبه‌ها و خرده مقولات تکرار گردیده است که نشان از اهمیت بالا و عمومیت آن در بین مشارکت‌کنندگان، به عنوان راهکاری برای حل معضل بطلت، عنوان گشته است و معتقدند کارمندان و تلاش‌های آنها در رساندن سازمان به اهدافش، نادیده انگاشته می‌شود با اینکه اصلی‌ترین و مهم‌ترین نقش را کارمندان به عهده دارند، اما در برخورداری از مزایای مالی یا معنوی آن کاملاً مورد چشم‌پوشی قرار می‌گیرند.

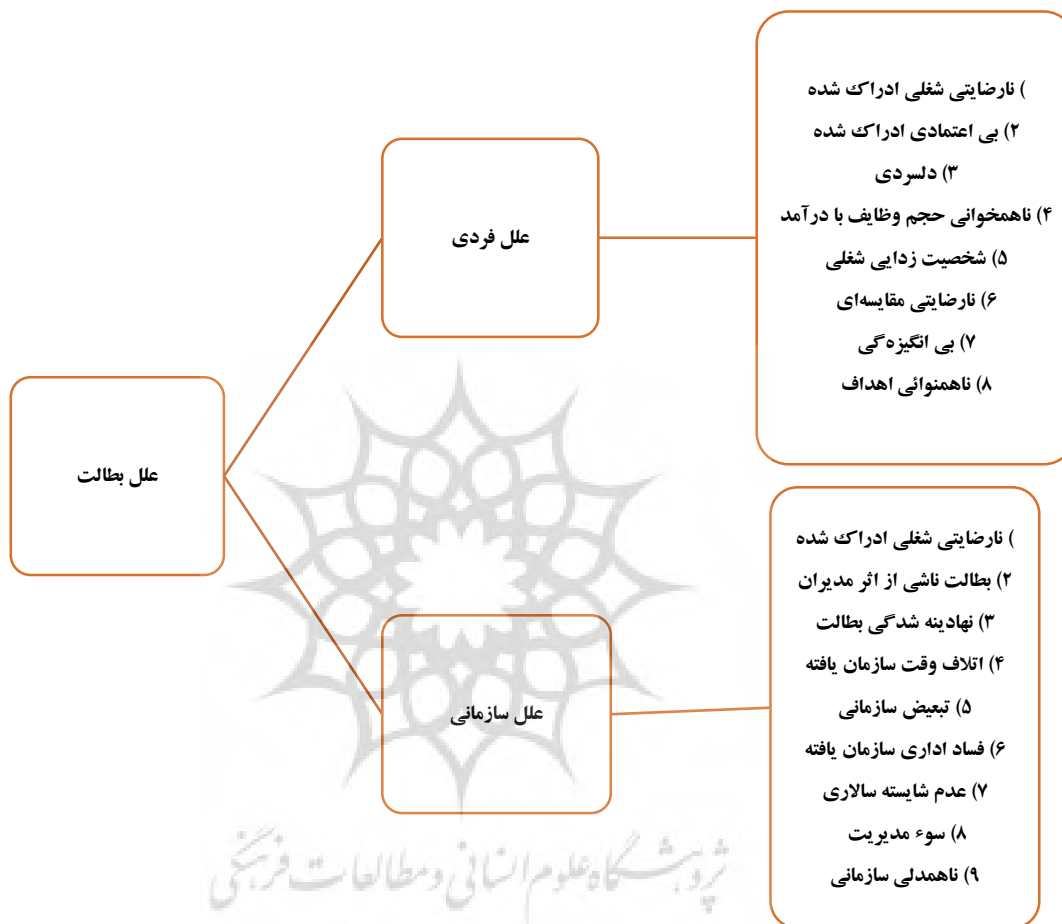
یافته‌های پژوهش‌زنگانه و همکاران (۱۳۹۵) که نشان می‌دهد، بطلت اجتماعی ادراک شده همکار بر تعهد سازمانی تأثیر دارد، عواطف منفی، عدالت توزیعی بر تعهد سازمانی تأثیر دارند، را می‌توان با برخی یافته‌های این پژوهش از جمله مقوله، تبعیض سازمانی که احساس تبعیض و نابرابری بین کارکنان یا بقیه پرسنل دانشگاه، یا احساس عدم برخورداری از مزایای سازمان، علیرغم نقش فعال خود در وجود آمدن موفقیت‌های سازمان، هم‌افق دانست. نتایج پژوهش عبادی ضیائی (۱۳۹۵) به این ترتیب بود که، عدم وجود عدالت سازمانی یا احساس وجود بی‌عدالتی در سازمان، وجود استرس در کارکنان، کمبود خواب در کارکنان، عدم تطابق ویژگی‌های شغلی کارکنان با ویژگی‌های فردی آنها از عوامل تأثیرگذار بر اتلاف وقت در ساعات کاری می‌باشد. این یافته‌های منطبق با مقوله نارضایتی مقایسه‌ای در این پژوهش می‌باشد که این نارضایتی در نتیجه احساس ناهمخوانی بین وظایف و مسئولیت‌های با میزان درآمد، در بین مشارکت‌کنندگان به وجود می‌آید.

پژوهش قلعه آقابابایی (۱۳۹۴) نشان داد که، بی‌توجهی به بطلت اجتماعی کارکنان، علاوه بر مشکلات بهره‌وری، آنها را نسبت به کار گروهی و تیمی بی‌انگیزه و بی‌علاقه کرده و سازمان را از این منبع با ارزش محروم می‌کند. این بی‌انگیزه و بی‌علاقه بودن در پژوهش حاضر، با مقوله دل‌سردی که ۴۳ بار در مفاهیم و مقولات یا صحبت‌های مشارکت‌کنندگان تکرار گردیده است نام‌گذاری شده است، که نشان از اهمیت و عمومیت این احساس در کارمندان دارد. کراتز و براون (۲۰۱۳) در تحقیق خود به این نتایج رسیدند که عوامل فردی (کارکنان) عمده‌ترین عامل تنبلی در سازمان‌ها شناخته شده است. کارکنانی

که رفع تکلیف می کنند یعنی کار را ظاهری و صوری انجام می دهند و خود را مشغول نگه می دارند تا کمتر به کار گرفته شوند. یافته پژوهش آنها با مقوله "زیر پستی شدن بطالت" در این پژوهش قابل انطباق می باشد. منظور از زیر پستی شدن بطالت، آموختن ترفندهای اتلاف وقت و از زیر کار در رفتن، در عین تظاهر به پرمشغله گی می باشد

یافته های پژوهش آدامز آکروید (۲۰۰۸) نشان می دهد که دلیل انجام نشدن درست کار را نداشتن وجدان کاری برخی از کارکنان می دانند. وجدان کار عاملی اساسی در افزایش کار و تلاش مسئولیت پذیری افراد است. این یافته ها را می توان با مقوله اخلاق حرفه ای، مستخرج از پژوهش حاضر، هم راستا قلمداد نمود. اخلاق حرفه ای، اشاره به وجدان کاری و انجام مسئولیت های خود بدون توجه به نارضایتی ها و کم و کاستی های سازمان یا بطالت همکاران دیگر می باشد. نتایج پژوهش بالو^۱ (۲۰۰۷) نیز نشان می دهد که کارکنان راضی در محیط کار با علاقه بیشتری به کار می پردازند و نسبت به سازمان وفاداتر هستند و منجر به افزایش بهره وری و سرمایه در سازمان می شوند، عکس این نتیجه، در پژوهش حاضر به دست آمد، یعنی نارضایتی مقایسه ای، که اصطلاح نارضایتی مقایسه ای به معنی عدم رضایت کامل مشارکت کنندگان در پژوهش، از میزان حقوق و مزایا، شایسته سالاری و سیستم ترفیع، نسبت حجم کار با درآمد و نیز نارضایتی از محیط کار و همدلی سازمانی و همدلی بین اعضاء یا ناهمدلی بین اهداف سازمان با اهداف مشارکت کنندگان، می باشد. علت نام گذاری این پدیده به نارضایتی مقایسه ای، به دلیل وجود آمدن این نارضایتی در حالت مقایسه شرایط خود با شرایط به نسبت برابر در دیگر مشاغل یا دیگر ادارات و سازمان ها می باشد.

^۱. Baloo



شکل ۴ عوامل فردی و سازمانی بطالت

منابع

- امیری، مجتبی و همکاران. (۱۳۹۰). بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و ارائه راهکارهای بهبود وضعیت آن. مجله مدیریت بازرگانی، دوره ۳، شماره ۷.
- تقی‌زاده ماهانی، مهدیه. (۱۳۹۷). اهمیت کاهش اتلاف وقت در سازمان‌های امروزی، کنفرانس ملی مطالعات نوین اقتصاد، مدیریت و حسابداری در ایران.
- توسلی، غلامعباس. (۱۳۸۱). جامعه‌شناسی کار و شغل. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت).
- جوادی یگانه، محمدرضا؛ فاطمی امین، زینب؛ فولادیان، مجید. (۱۳۹۰). بررسی تطبیقی شاخص تنبلی در ایران و کشورهای جهان و برخی راه حل‌ها. راهبرد فرهنگ، شماره دوازدهم و سیزدهم.
- رضایی، مهدی؛ مزین، مینا (۱۳۹۱). بررسی فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در کار درمناگران ایران، فصلنامه علمی طب توانبخشی، دوره اول، شماره اول: ۴۴-۵۳.
- زنگنه، مهدی؛ زنگنه، طاهره؛ کاظمی، سیدحسین؛ فیض‌آبادی، حمیده. (۱۳۹۵). تأثیر بطلالت اجتماعی همکار، عواطف منفی و عدالت سازمانی بر بطلالت اجتماعی کارکنان از طریق تعهد سازمانی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، دوره ۶، شماره ۴.
- سامانی، علی. (۱۳۹۵). طراحی الگوی طفره‌روی سازمانی و تأثیر آن بر عملکرد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، پژوهش‌های مدیریت عمومی.
- شریفی مقدم، پرویز. (۱۳۹۵). تحلیل تنبلی دانشگاهی به مثابه تنبلی اجتماعی در میان دانشجویان دانشگاه مازندران، جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیست و هشتم، شماره پیاپی (۶۸)، شماره چهارم، زمستان ۱۳۹۶.
- شول، صدیقه. شول، حسین. فانی، علی اصغر، دانایی‌فر، حسن (۱۳۹۵). واکاوی پیش‌آیندهای کم‌کاری کارکنان در بخش دولتی: پژوهشی ترکیبی، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال پنجم، شماره ۴ (شماره پیاپی ۲۰).
- صلاحیان، افشین (۱۳۹۱). تدوین و بررسی اثربخشی الگوی ترکیبی فرد محور و سازمان محور بر فرسودگی شغلی کارکنان شرکت فولاد مبارکه اصفهان، پایان نامه دکتری رشته روانشناسی، دانشگاه اصفهان.
- عبادی ضیائی، علی (۱۳۹۴). عوامل تأثیرگذار بر اتلاف وقت در ساعات کاری از طریق اینترنت (Cyberloafing) توسط کارکنان، پنجمین کنفرانس ملی مدیریت و حسابداری.
- قلعه آقابابایی، فرشته (۱۳۹۴). تحلیل نقش و اثر حمایت سازمانی ادراک شده بر کاهش بطلالت اجتماعی، مجله مدیریت دولتی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، دوره ۷، شماره ۲.

۳۴... پژوهش‌های جامعه‌شناختی، سال پانزدهم، شماره دوم، تابستان ۱۴۰۰

قلعه آقابابایی، فرشته (۱۳۹۳). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر کاهش بطالت اجتماعی به واسطه حمایت سازمانی ادراک شده (مورد مطالعه: شرکت بیمه البرز شهر تهران)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان.

محمدیاری، زهره. (۱۳۹۴). شناسایی ذهنیت افراد نسبت به تبلی سازمانی با استفاده از روش کیفی، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال چهارم، شماره ۳ (شماره پیاپی ۱۴).

مختاری، مرضیه. نظری، جواد (۱۳۸۹). جامعه‌شناسی کیفیت زندگی، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان.

میرزایی، خلیل (۱۳۹۵). کیفی پژوهی، پژوهشگری و پژوهش نامه نویسی، جلد اول، تهران: فوژان.

میرشکار، نرگس (۱۳۹۷). ارزیابی فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارکنان مراکز انتقال خون استان سیستان و بلوچستان، فصلنامه پژوهشی اطلاعات مرکز انتقال خون، جلد ۱۵، شماره ۲: ۱۱۲-۱۰۵.

Akroyd, D., Legg, J., m Jacowski, M.B., m & Adams, R.D (2008) The impact of selected organizational variable and managerial leadership on radiation therapist's organizational commitment *Radiography*, 15(2), 113-120.

Baloo, F. Assessing the quality of life and job satisfaction of government employees, *Journal of Applied psychology*, (2007), vol 177, 130-142.

Hipp, L, Christopher J. Anderson. (2015). Laziness or liberation? Labor market policies and workers' attitudes toward employment flexibility, *international journal of social welfare*. 26 (4)

Jakson, J.M., and Harkins, S.G. (1985), Equity in effort: An explanation of the social loafing effect, *Journal of personality and Social Psychology*, 49: 1199-1206.

Jakson, J.M., Williams, K.D(1985), Social loafing on difficult tasks: Working collectively can improve Performance, *Journal of Personality and Social Psychology*, 49: 937-942.

Kristen, G. investigate the relationship between health and productivity management, *international Journal of Educational Advancement*, 2008, Vol. 7, No.3.

Lackritz, James R (2004). Exploring burnout among university faculty: incidence, performance, and demographic issues. *Journal of Teaching and Teacher Education* 20. www.elsevier.com/locate/tate

Latane, B., Williams, K. D., and Harkins, S (1979), many hands make light the work: The causes and consequences of social loafing. *Journal of personlity and social psychology*, 37: 822-832.

Martin, Laura E. Brock, Meagan E. Buckley, M. Ronald (2009). Time banditry: Examining the purloining of time in organizations, Elsevier.

Meriac, J, p. Poling, T, L. Woher, D, J, (2009), Are there gender differences in work ethic? An examination of the measurement equivalence of the multidimensional work ethic profile.

Miller, J.A(2001), Individual motivaation loss in group settings: An exploratory study of the social loafing phenomenon, PHD. Thesis. University of Southern California.

Reunanen, Tero. (2015). Human factor in time management, turku University of Applied Science, Tampere University of Technology.

Silverman, D. (2013). Doing Qualitative Research: A Practical Handbook.

Tomlinson, F. Winston, G. examine the motivational factors and their impact on adjustment and job satisfaction university professors, Journal of Management Studies, 2014.Vol 48, pp. 1586-1611.

Tomlinson, F. Winston, G. examine the motivational factors and their impact on adjustment and job satisfaction university professors, Journal of Management Studies, 2014.Vol 48, pp. 1586-1611.

Zajonc, R., and Sales, S. (1966), social Facilitation of Dominant and Subordinate Responses, Journal of Experimental Social psychology,2: 160-168.

