

شناسایی ذهنیت افراد نسبت به تنبلی سازمانی با استفاده از روش کیو

رضا سپهوند*

زهره محمدیاری**

تاریخ دریافت: ۹۴/۰۳/۰۴

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۶/۱۴

چکیده

هدف اصلی تحقیق حاضر، شناسایی ذهنیت افراد نسبت به تنبلی سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام است. روش تحقیق حاضر روش کیو بوده که یک روش آمیخته (کیفی-کمی) است. جامعه آماری شامل مدیران سازمان‌های دولتی شهر ایلام است که برای نمونه ۱۰ نفر از مدیران متخصص، آشنا و شاغل در سازمان‌های دولتی شهر ایلام انتخاب شده‌اند. نتایج حاکی از آن است که مدیران سازمان‌های دولتی در شهر ایلام نسبت به موضوع تنبلی سازمانی در سازمان‌های دولتی دارای سه الگوی ذهنی هستند که عبارت است از: کارکنان (عوامل فردی)، سازمان (عوامل سازمانی) و ماهیت مشاغل دولتی. مشاغل دولتی عموماً مشاغلی یکنواخت، خسته‌کننده و کسالت‌آورند که کارکنان را با فرسودگی شغلی مواجه خواهند کرد. یکنواختی این مشاغل و فرسودگی حاصل از آنها پیامدهایی منفی از جمله جدایی اهداف فردی و سازمانی و مقاومت در مقابل هر گونه تغییر شغلی دارد که موجب می‌شود کارکنان احساس دل‌سردی، نارضایتی شغلی و خستگی کرده و از طریق کم‌کاری، طفره‌رفتن از کار، به‌تعویق‌انداختن وظایف محوله و عدم دقت کافی در انجام کارها موجب تنبلی سازمان می‌شوند.

کلیدواژه: تنبلی سازمانی؛ کارکنان؛ سازمان؛ مشاغل دولتی؛ روش کیو.

مقدمه

با آغاز قرن بیست و یکم سازمان‌ها تغییرات اساسی و شدیدی را پیرامون خود تجربه کرده‌اند. این تغییرات سازمان‌ها را به سمت چالش‌های نوینی هدایت می‌کند که عدم توجه به آنها بقا و موفقیت سازمان‌ها را به‌طور فزاینده‌ای تهدید می‌کند. این موقعیت حیاتی باعث شده است که بسیاری از سازمان‌ها در اولویت‌های کسب و کار و دیدگاه‌های راهبردی خود تجدیدنظر کرده و تأکیدات خود را بر سازگاری با تغییرات محیط کسب و کار و پاسخ سریع به نیازهای بازار و مشتری از طریق روش‌های نوین همکاری قرار دهند (صفاری‌نیا و امیرخانی رازلیقی، ۱۳۹۲: ۱۱۳). یکی از چالش‌هایی که اخیراً سازمان‌ها با آن دست و پنجه نرم می‌کنند، تنبلی سازمانی است. در کلی‌ترین برداشت، تنبلی را مترادف با فقر حرکتی می‌دانند. فردی تنبل است که هیچ رغبت و اشتیاقی به تحرک و جنب‌وجوش نداشته و از پویایی و جست‌وخیز گریزان است. در سازمانی که تنبلی رخنه می‌کند، افراد آن برای انجام امور کوچک و بزرگ در زندگی شخصی و کاری و عمومی، همیشه کار امروز را به فردا می‌اندازند؛ تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری را به دیگران واگذار می‌کنند؛ تغییر و تحولی را که آرزو می‌کنند - بدون کوچک‌ترین اقدامی - از دیگران انتظار دارند؛ عادت به فکر کردن ندارند و برای هر انتخابی تعلل می‌ورزند (شاهرضایی، ۱۳۹۳: ۵۲). بالطبع در چنین سازمانی میزان تولید و بازده شغلی بسیار پایین و علاقه و اشتیاق به کار کم است؛ سازندگی به کندی پیش می‌رود و زمان از ارزش واقعی برخوردار نیست (وینسنت^۱، ۲۰۱۳: ۵۳۱). با وجود اهمیت زیاد مسئله تنبلی سازمانی، تا آن‌جا که نویسندگان این مقاله آگاهی دارند، تاکنون تحقیق و حتی مقاله جامعی پیرامون تنبلی سازمانی در ایران انجام نشده است.

در باب پژوهش‌های انجام شده نیز، هرچند تحقیقی که مستقیماً به موضوع تنبلی سازمانی بپردازد یافت نشد، اما می‌توان تحقیقاتی که با این موضوع ارتباط نزدیک دارند، ذکر کرد که در آنها هرچند مفهوم تنبلی سازمانی ذکر نشده است، اما مفاهیم نزدیک به آن مانند از زیرکار در رفتن کارکنان (شول، ۱۳۹۲)، اهمال‌کاری (آقا تهرانی، ۱۳۸۳)، بی‌توجهی و بی‌تفاوتی سازمان (جمشیدی و بخشی، ۱۳۸۹)، سهل‌انگاری، سستی، کم‌کاری و کاهش مسئولیت فردی (دنیس و

1. Vincent

چاین^۱، ۱۹۸۰)، فردگرایی (جورج^۲، ۱۹۹۲) و وظیفه‌شناسی (فرانک و همکاران^۳، ۲۰۰۴) حس همکاری (یانگ^۴، ۲۰۱۲)، به عنوان متغیر اصلی، مورد بررسی و تبیین قرار گرفته‌اند. در نتیجه، نبود پژوهش مستقلی درباره تنبلی سازمانی، ضرورت بررسی بیشتر در باره آن را نمایان می‌سازد. همچنین می‌توان با شناسایی ذهنیت مدیران نسبت به تنبلی سازمانی در سازمان‌ها، عوامل مرتبط با تنبلی سازمانی را شناسایی نمود و راهکارهایی برای جلوگیری از این پدیده ارائه داد. در سال‌های اخیر، تحقیقات زیادی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام انجام شده است که نشانه‌هایی از تنبلی سازمانی را می‌توان در آنها مشاهده کرد. از جمله تحقیق موسوی (۱۳۹۲) که نشان داده است، بی‌تفاوتی سازمانی و کم‌کاری کارکنان در این سازمان‌ها بالاتر از حد متوسط است. مرادی (۱۳۹۳)، نشان داده است که کارکنان سازمان‌های دولتی شهر ایلام از فرسودگی شغلی بالایی برخوردارند و میزان زیرکاردرروی آنها بالاتر از حد متوسط است. هدف اصلی تحقیق حاضر شناسایی ذهنیت مدیران سازمان‌های دولتی شهر ایلام نسبت به پدیده تنبلی سازمانی است.

مبانی نظری

تعریف تنبلی

تنبلی به معنای تن‌پروری، بی‌کاری، کاهلی و اهمال و سستی به کار رفته است (ادوانس^۵، ۱۳۸۶: ۳۳). تنبلی یا سستی (فتور) از نظر لغوی به دو معنی استفاده می‌شود: دست کشیدن پس از استمرار در کار یا سکون بعد از حرکت و جنبش، و کسالت، بی‌حالی یا سستی و تنبلی پس از شادابی و کوشش. از لحاظ اصطلاحی نیز تنبلی، دردی است که ممکن است گریبان‌گیر بعضی افراد دارای فعالیت و کار نیز گردد. البته هر انسانی احتمالاً دچار آن می‌شود. درجه پایین آن، کسالت، سستی یا تنبلی است و درجه شدیدتر آن، دست کشیدن از کار و آرام و سکون گرفتن پس از شور و شوق مداوم و تحرک و فعالیت پیوسته است (ارجمندنیا، ۱۳۸۸: ۳۷). یکی از مواردی که بحث تنبلی در

1. Dennis & Chinn
2. George
3. FRANK et al.
4. Yong
5. Edvanse

آن رواج یافته است، تنبلی اجتماعی است. تنبلی اجتماعی که به تازگی مورد توجه محققین زیادی از جمله محققین جامعه‌شناسی قرار گرفته است، یک ویژگی منفی است که به جامعه ایرانی نسبت داده شده است و گاهی نیز متکی بر گزارش‌های به‌ظاهر تحقیقی جهانی، ایران را دارای رکود تنبلی اجتماعی بسیار بالا و در مقام سوم جهان معرفی نموده‌اند (فضائلی، ۱۳۹۲: ۵۷).

تنبلی اجتماعی

جامعه ایرانی در یکی دو دهه اخیر، از سوی صاحب‌نظران و مسئولان، مورد نقد قرار گرفته و انتقادات زیادی به رفتار اجتماعی مردم وارد شده است. یکی از انتقادهایی وارد شده، تنبلی است. شواهد ارائه شده برای وجود تنبلی در ایران و رواج زیاد آن قابل تأمل است. تنبلی اجتماعی از مواردی است که به ایرانیان نسبت داده می‌شود و نمودهای آن نیز در جامعه ایرانی موجود است، از جمله پایین بودن بهره‌وری، تعطیلات فراوان، اضافه‌وزن و کم‌تحرکی (ارجمندنیا، ۱۳۸۸: ۳۹). تنبلی اجتماعی گاه محصول تنبلی افراد جامعه و برآیند تنبلی آنهاست. یعنی وقتی جمع زیادی از افراد، بی‌عمل و لذت‌طلب هستند، در سطح جامعه نیز این فرآیند مشاهده می‌شود. گاهی افراد در سطح فردی، رفتاری نسبتاً مطلوب دارند اما این رفتار در سطح جمعی به نتیجه مطلوب منتج نمی‌شود. دلیل آن هم ناهماهنگی در سطح نهادهای اجتماعی است (جوادی‌یگانه و فولایان، ۱۳۹۱: ۱۱۰). تنبلی سازمانی یکی از مؤلفه‌های تنبلی اجتماعی است که تاکنون مورد توجه محققین قرار نگرفته است. تنبلی سازمانی از جمله مواردی است که با شناسایی عوامل تأثیرگذار بر آن و ارائه برنامه‌های آموزشی و راهکارهای پیشگیرانه، می‌تواند به بهبود تنبلی اجتماعی کمک کند.

تنبلی سازمانی

تنبلی اجتماعی از جمله مواردی است که در سال‌های اخیر بسیار مورد توجه قرار گرفته است (ضیاءپور و همکاران (۲۰۱۵)، ارجمندنیا (۱۳۸۸)، فولادیان و همکاران (۱۳۹۰)، قاضی‌مرادی (۱۳۷۸)، آقانه‌رانی (۱۳۸۳)، جوادی‌یگانه (۱۳۸۸)). این نوع از تنبلی، پیامدهای متعدد دارد: پایین بودن سطح بهره‌وری اداری و عدم اقبال به کار طولانی‌مدت و سخت. تنبلی سازمانی شاخه‌ای از تنبلی اجتماعی است (ضیاءپور و همکاران، ۲۰۱۵: ۵۰، شاهرضایی، ۱۳۹۳: ۵۲). تنبلی سازمانی در یک تعریف ساده، تنبلی کارکنان آن در انجام کارهای خود در قالب جمعی است.

یک سازمان توانمند را در نظر بگیرید که تک تک افراد آن توانایی‌های زیادی در رابطه با ماموریتی که قرار است انجام شود، دارند. این افراد ممکن است با همه این توانمندی‌ها و توانایی‌ها، در اولین فرصت شروع به زیر دررویی از کار، فرافکنی مسئولیت‌ها و به‌طور کلی ایجاد اختلال در امور بنمایند. به عبارت بهتر و عامیانه‌تر، افراد دچار تنبلی سازمانی با این عبارت به تمام مخاصمه‌ها و دلایل پایان می‌دهند: چرا فلانی انجام نمی‌دهد و من انجام بدهم. شکل تنبلی سازمانی به شکل عمده آن در بین افراد باهوش‌تر بیشتر بروز می‌نماید. سازمان‌ها با بزرگ شدن، به طور نمایی با این چنین توان منفی‌ای رشد می‌کنند و روزی می‌رسد که یک سازمان با داشتن تیم ستاره‌ها بر روی زمین یخبندان تعاملات سازمانی خود، در شرایط لغزنده قرار می‌گیرد (همان منبع: ۵۳).

عوامل ایجاد تنبلی در سازمان‌ها

تحقیقات به عمل آمده در زمینه ایجاد یا افزایش تنبلی خصوصاً در جوامع کاری نشان می‌دهد که یکی از این عوامل، اضافه‌شدن تعداد افراد در سازمان است. در این تحقیقات مشاهده شده است که با اضافه شدن فرد جدیدی به یک سازمان، به دلیل ایجاد بی‌تفاوتی در آن سازمان، به جای افزایش تولید، نتیجه عکس حاصل می‌شود. هر فردی فکر می‌کند که فرد دیگری برای انجام کار محول شده به وی وجود دارد و اگر شخصی کاری را انجام ندهد، بالاخره کار توسط دیگری انجام می‌شود. به این ترتیب معمولاً افراد قدیمی سعی می‌کنند کارهای خود را به دوش افراد تازه‌وارد بیاندازند (جوادی یگانه و فولادیان، ۱۳۹۱: ۱۱۴).

کاهش تنبلی در سازمان

افزایش رشد و پویایی در سازمان‌ها

عوامل مختلفی که بر کاهش تنبلی و افزایش انگیزه کار و تلاش تأثیر می‌گذارد عبارت است از: امنیت شغلی (جمیلنیاک^۱، ۲۰۰۷: ۴۹۶)، روابط بین همکاران (آکازام^۲، ۲۰۱۴: ۱۱۴۵)، شرایط

1. Jemielniak
2. Akuzum

محیط کار و پاداش و دستمزد (کشاوری حقیقی، ۱۳۹۱: ۱۸۴). برای بالا بردن انگیزه در یک سازمان ابتدا باید یک امنیت شغلی را در آن سازمان تعریف کرد. در تحقیقات انجام شده مشخص شد، سازمان‌هایی که برای افراد خود شرح وظایف و هدف، مشخص می‌کنند، سطح کاری آنها بالا رفته و با ایجاد رقابت جهت رسیدن به آن هدف (پاداش، رتبه و پست، استخدام رسمی) انگیزه افراد آن سازمان افزایش می‌یابد. حال بعد از امنیت شغلی که یکی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار در رشد و ایجاد انگیزه در یک سازمان است، دو مورد بعدی یعنی احترام و صمیمیت در محیط کار (روابط بین همکاران- شرایط محیط کار) و تشویق و تنبیه مادی (پاداش و دستمزد) را مورد بررسی قرار می‌دهیم.

افرادی که اهل فرهنگ و معنویات هستند می‌گویند باید روح انسانی متعالی شود که این تحول سبب می‌شود افراد در محیط کار با اشتیاق بیشتر کار کنند. تحقیقات نشان می‌دهد روابط شغلی رضایت‌بخش، صمیمی و با احترام، سبب کاهش استرس و افزایش انگیزه می‌شود. افزایش پاداش و افزایش تشویق‌های مادی تنها مانع نارضایتی می‌شود و باعث افزایش انگیزه نخواهد شد. وقتی افراد یک سازمان از لحاظ حقوقی راضی هستند معلوم نیست بهتر کار کنند (شکری، ۱۳۸۸: ۴۶). در حقیقت پاداش‌ها بهداشت روانی محیط را ایجاد می‌کنند که محیط دچار استرس و تنش نشود. این اصل را نیز نباید فراموش کرد که نیازهای اولیه که نیازهای جسمانی هستند اگر ارضا نشوند، نیازهای بعدی اصلاً احساس نخواهند شد. افرادی که از این بُعد نگاه می‌کنند، می‌گویند انسان گرسنه احترام و صمیمیت نمی‌شناسد؛ اینها فقط شعار است که در جواب باید گفت برآورده کردن نیازهای مادی باعث می‌شود که افراد امید و انگیزه خود را از دست ندهند ولی مهم‌ترین اصل، فکر و اندیشه است که باید به شکوفایی برسد (امیر ابراهیمی و گیتی پسند، ۱۳۷۷: ۲۹).

نحوه توزیع پاداش، تشویق و تنبیه مادی در یک سازمان

در یک سازمان ابتدا باید یک گروه نظارتی را تعریف کرد؛ چرا که در یک سازمان افرادی که بسیار شایسته هستند، اگر کارشان دیده نشود و دستمزد آنها متناسب با کار آنها نباشد، مدام به این موضوع فکر می‌کنند که دستمزد آنها بین سایر افراد دیگر تقسیم شده است و هیچ رابطه‌ای بین فعالیت کاری آنها با امتیازاتی که می‌گیرند وجود ندارد. لذا کم‌کم دچار تنبلی می‌شوند

(صفاری نیا و امیرخانی رازلیقی، ۱۳۹۲: ۱۱۶). نکته دیگری که بسیار ظریف بوده، فاصله منظم پرداخت‌ها و پاداش‌هاست. مثلاً اگر هر ماه و سر موقع حقوق ثابتی به افراد پرداخت شود، به این باور می‌رسند که اگر کار نکنند و یا نکنند، همان حقوق را می‌گیرند و این یعنی تزریق تنبلی به آن سازمان که باید اصلاح شود. به همین دلیل در سازمان‌ها گروه نظارتی موظف است کارکردها را بررسی و مورد ارزیابی قرار دهد و حقوق و پاداش را براساس امتیازات افراد و به صورت نامنظم پرداخت کند. اگر حتی پاداش هم به صورت منظم باشد، توقع ایجاد می‌کند و وقتی قطع شود اشخاص دیگر کار خود را درست انجام نمی‌دهند و آن پاداش را حق خود و جزیی از حقوق ثابت خود می‌دانند.

«وقتی یک عامل بیرونی اضافه می‌شود و آن قطع شود افراد دیگر کارشان را درست انجام نمی‌دهند» (بدر افشان مقدم و باقرزاده، ۱۳۸۳: ۶۸).

باید به این نکته هم توجه داشت که تشویق همیشه افزایش حقوق نیست، بعضی وقت‌ها افراد اگر بدانند کار آنها دیده می‌شود، همین برای آنها کافی است. مدیر یک سازمان می‌تواند با کمک گروه نظارتی خود فردی که کارش را خوب انجام می‌دهد به عنوان الگو و نمونه معرفی کند و یا با اعطای جایگاه شغلی از او تشکر کند (موسوی، ۱۳۸۸: ۳۱).

در آخر به این مطلب می‌پردازیم که وقتی فردی وارد یک سازمان می‌شود، باید انصاف را برای خود تعریف کند. اگر انتظارش این باشد که این حقوق شایسته او نیست و چون مجبور است، مشغول به این کار شده، شروع به بیکاری پنهان می‌کند که این روش را نیز به بقیه منتقل خواهد کرد. درمان این مشکل فقط و فقط یک چیز است و آن این باور است که «من نه برای کارفرما؛ نه برای خدا؛ بلکه از نظر اخلاقی و به خاطر حرمت خودم کار را درست انجام می‌دهم» (کشاورز حداد و محیط، ۱۳۹۱: ۹۲).

پیشینه تحقیق

موضوع تنبلی سازمانی اخیراً مورد توجه محققین قرار گرفته است و با توجه به جدیدبودن آن تحقیقاتی با عنوان تنبلی سازمانی در زمان نگارش این مقاله به‌رغم جستجوی فراوان نویسنده‌گان، در منابع داخلی و خارجی یافت نشد. به همین خاطر تحقیقات مرتبط و نزدیک با بحث تنبلی سازمانی در قسمت پیشینه آورده شده است.

جدول ۱- پیشینه تحقیق

ردیف	نویسنده (گان)	عنوان	نتایج
۱	شاهرضایی (۱۳۹۳)	بررسی تنبلی در سازمان‌ها	تنبلی در سازمان‌ها از دو دسته عوامل متأثر است: عوامل درونی، شامل: عوامل جسمانی، عاطفی و هیجانی، نگرش جمع‌گرایی و عدم تناسب روحیه شخص با محیط کار. عوامل بیرونی، شامل: تناسب درآمد و کار، عدم نظم، قانون و بی‌عدالتی و کسالت فضا.
۲	جوادی یگانه و فولادیان (۱۳۹۱)	تنبلی اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن	مهمترین عوامل مؤثر بر تنبلی در تحلیل‌های چند متغیره عبارت است از تقدیرگرایی، احساس بی‌قدرتی و خودمداری.
۳	ارجمندنیا (۱۳۸۸)	تأملی در پدیده تنبلی اجتماعی	عوامل تأثیرگذار بر تنبلی اجتماعی عبارت است از: عوامل شخصی، عوامل اجتماعی، عوامل فرهنگی، عوامل سیاسی، عوامل اقتصادی.
۴	فضائلی (۱۳۹۲)	جایگاه جهانی ایران اسلامی از نظر تنبلی اجتماعی	با توجه به نقش تعیین‌کننده موضوع تنبلی اجتماعی در تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی‌های خرد و کلان مملکتی، تبیین عالمانه آن نیازمند انجام تحقیقات موثق و قابل اعتماد، مبتنی بر یک مدل بومی و متناسب است که جای آن در حال حاضر خالی است و بدون آن، نفی و اثبات تنبلی اجتماعی برای ملت ایران از وجاهت علمی برخوردار نخواهد بود.
۵	شول (۱۳۹۲)	واکاوی علل کم‌کاری کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران	علل کم‌کاری کارکنان در سازمان‌های دولتی عبارت است از: عوامل رفتاری (وجدان کاری، تعهد کاری، بی‌عدالتی). عوامل مدیریتی و سازمانی (انباشت کارکنان، تخصص‌گرایی، نظارت و ارزشیابی)، عوامل اجتماعی (روابط متقابل کارکنان، جایگاه اجتماعی شغل و جامعه‌پذیری سازمانی). عوامل فرهنگی - اقتصادی (حقوق و دستمزد تورم، فرهنگ سازمانی و فرهنگ کار).

پرسش‌های پژوهش

این پژوهش با مرور ادبیات تنبلی اجتماعی و تنبلی سازمانی و بررسی آن در سازمان‌های

دولتی دنبال کشف نگرش افراد در مورد عوامل مؤثر بر تنبلی سازمانی است. در این پژوهش پرسش‌های زیر پاسخ داده می‌شوند:

- ۱- عوامل مؤثر بر تنبلی سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام چیست؟
- ۲- اهمیت و اولویت بندی این عوامل بر مبنای روش شناسی کیو چیست؟
- ۳- دسته‌بندی این عوامل بر مبنای روش شناسی کیو چیست؟ به عبارت دیگر چه ذهنیت‌ها و دیدگاه‌های مختلفی در باره موضوع تحقیق میان مشارکت کنندگان وجود دارد؟

روش شناسی پژوهش

چارچوب فلسفی این پژوهش از نوع پارادایم تفسیری- اثبات‌گرایی است و از لحاظ جهت‌گیری در دسته پژوهش‌های کاربردی قرار می‌گیرد. شناسایی ذهنیت، این پژوهش را به پارادایم تفسیری نزدیک می‌کند و به سبب به کارگیری روش تحلیل عاملی اکتشافی، این پژوهش به پارادایم اثبات‌گرایی نزدیک می‌شود که از راهبرد همبستگی استفاده می‌کند. شیوه انجام این پژوهش از نوع ترکیبی است. در مراحل گردآوری نظرات از روش کیفی استفاده می‌کند و در مرحله کشف ذهنیت‌ها از رویکرد کمی بهره می‌برد (تحلیل عاملی اکتشافی). این پژوهش از حیث مکانی، پژوهشی کتابخانه‌ای - میدانی به شمار می‌رود، کتابخانه‌ای است زیرا داده‌های نظری لازم برای کشف ذهنیت، از مطالعه، بررسی و توسعه منابع موجود در زمینه تنبلی اجتماعی و تنبلی سازمانی به دست آمده است و به این دلیل میدانی است که برای شناسایی ذهنیت داده‌های لازم از مشارکت کنندگان به صورت میدانی گردآوری شد.

جامعه و نمونه آماری

در مطالعه کیو معمولاً پژوهشگر، نمونه افراد را از میان کسانی انتخاب می‌کند که یا ارتباط خاصی با موضوع تحقیق دارند یا دارای عقاید ویژه‌ای هستند. مشارکت کنندگان این پژوهش مدیران ارشد سازمان‌های دولتی شهر ایلام هستند که تعداد آنها ۵۳ سازمان است. بر اساس الگوی نمونه‌برداری در روش کیو تعداد ۱۰ نفر از مدیران ارشد سازمان‌های دولتی شهر ایلام که با موضوع تحقیق ارتباط مستقیم داشتند، به عنوان نمونه انتخاب شدند. نوع نمونه‌گیری، نمونه‌گیری با

ساختار می‌باشد. فضای گفتمان پژوهش حاضر از منابع گوناگونی جمع‌آوری شد و پس از ارزیابی و جمع‌بندی فضای گفتمان، از میان ۵۰ عبارت کیو، در نهایت ۴۱ عبارت به عنوان نمونه عبارات کیو (دسته کیو)، پس از نظرسنجی از خبرگان انتخاب شد. پس از جمع‌آوری اطلاعات حاصل از مرتب‌سازی کیو، این اطلاعات با روش تحلیل عاملی کیو تحلیل شد.

روایی و پایایی

به واسطه جنبه‌های کیفی روش‌شناسی کیو، روایی به صورت متفاوتی با روش‌های پژوهش کمی مورد ارزیابی قرار می‌گیرد (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۲: ۵۶). روایی در پژوهش‌های کمی هنگامی مطرح است که یک سازه و یا متغیر پنهان، مورد اندازه‌گیری قرار می‌گیرد. از آنجا که روش کیو در پی اندازه‌گیری هیچ سازه‌ای نیست، روایی محتوا در نمونه کیو (مجموعه عبارات کیو) به جامعیت در گردآوری عبارات از منابع مختلف در موضوع مورد بررسی برمی‌گردد. اعتبار صوری واژه‌های عبارات کیو به وسیله رفع اشکالات ویرایشی، و یکدستی در فرم و اندازه امکان‌پذیر است (خوشگویان فرد، ۱۳۸۶: ۴۴). برای ایجاد روایی در پژوهش، نخست نمونه کیو با مرور ادبیات نظری و مصاحبه با تعدادی از مشارکت‌کنندگان جمع‌آوری شد و پس از آن در اختیار تعدادی از استادان خبره و تعدادی از مشارکت‌کنندگان قرار گرفت و بعد از گردآوری نظرها و ابهام‌های آنها در باره گزاره‌ها، پرسشنامه پژوهش، نهایی شد.

پایایی در روش‌شناسی کیو به وسیله ابزارهای متعددی قابل اندازه‌گیری است. یکی از این ابزارها آزمون-آزمون مجدد است. بیست درصد از افراد نمونه مورد آزمون-آزمون دوباره قرار گرفتند و ضریب همبستگی به دست آمده، عدد ۸۶ درصد را نشان می‌دهد که نشانگر سطح بالایی از پایایی است.

یافته‌های پژوهش

تشکیل دسته کیو و مراحل مرتب‌سازی

مجموعه عبارات کیو، ترکیبی از مطالعات کتابخانه‌ای و مصاحبه‌های انجام گرفته در ارتباط با موضوع تحقیق هستند، که به تأیید نظر خبرگان نیز رسیده‌اند، و شامل ۴۱ عبارت می‌باشند که در جدول ۲ انعکاس یافته است.

جدول ۲- عبارات کیو

منبع	نمونه کیو	کد عبارت
دار و زوتنبیر ^۱ (۲۰۱۴)	احساس بی قدرتی	.۱
جوادی یگانه و فولادیان، ۱۳۹۱	سهل انگاری و کم کاری کارکنان	.۲
کماری و پاندی ^۲ (۲۰۱۱)	عدم تناسب روحیه شخص با محیط کار	.۳
مصاحبه	متفاوت بودن احزاب سیاسی کارمند و مدیر	.۴
مصاحبه	عدم واگذاری مسئولیت و نبودن احساس مسئولیت در کارکنان	.۵
مصاحبه	برخی از مشاغل به گونه‌ای است که ماهیتاً باعث کارگریزی می شود	.۶
جوادی یگانه و فولادیان، ۱۳۹۱	کاهش مسئولیت فردی	.۷
مصاحبه	پارتنری بازی‌هایی که در سازمان مشاهده می شود	.۸
وینست(۲۰۱۳)	ترس از شکست و عدم موفقیت	.۹
مصاحبه	برخی افراد ذاتاً انسان‌های تنبل و بی‌خیالی هستند	.۱۰
جمیلنیاک(۲۰۰۷)	فرار از مسئولیت	.۱۱
مصاحبه	گاهی برای ضربه زدن به سازمان کارمند کم کاری می کند	.۱۲
هیپ و همکاران ^۳ (۲۰۱۵)	تبعیض بین کارکنان	.۱۳
مصاحبه	بسیاری از افراد تجربه لازم برای آن کاری که به آنها محول شده را ندارند	.۱۴
مصاحبه	سیستم نظارتی در سازمان‌های دولتی بسیار ضعیف است	.۱۵
مصاحبه	تفاوت حقوق دریافتی کارکنان سازمان با سازمان‌های دیگر	.۱۶
آرکس و همکاران ^۴ (۲۰۰۲)	تمایل به کارهای زود بازده	.۱۷
مصاحبه	نداشتن انگیزه کاری	.۱۸
ارجمندی، ۱۳۹۰	عدم شور و نشاط و یکنواختی و کسالت فضا	.۱۹
هون تان و لی تان ^۵ (۲۰۰۸)	افزایش رشد و پویایی در سازمان‌ها	.۲۰

1. Dur & Zoutenbier
2. Kumari & Pandey
3. Hipp & et al
4. Arkes & et al
5. Hoon Tan & Li Tan

(۱۵۱مه) جدول ۲- عبارات کیو

منبع	نمونه کیو	کد عبارت
مصاحبه	نداشتن وجدان کاری	۲۱.
یوسف (۲۰۰۰)	نحوه توزیع پاداش و تشویق و تنبیه مادی	۲۲.
استین ^۱ (۲۰۰۸)	پایین بودن سطح بهره وری	۲۳.
مصاحبه	دلسردی کارکنان	۲۴.
مصاحبه	تعصبات خشک و قبیله‌ای	۲۵.
فرانک و همکاران (۲۰۰۴)	عدم رعایت شایسته‌سالاری در سازمان‌ها	۲۶.
کیم ^۲ (۱۹۹۸)	عدم تناسب درآمد و کار	۲۷.
مصاحبه	بی‌عدالتی	۲۸.
مصاحبه	ارزشیابی‌های نامناسب	۲۹.
مصاحبه	بسیاری از کارمندان دارای دو یا سه شغل هستند	۳۰.
مصاحبه	ماهیت و ویژگی‌های ذاتی کار	۳۱.
مصاحبه	تورم کارکنان	۳۲.
مصاحبه	بی‌تفاوتی کارکنان	۳۳.
مصاحبه	نزدیکی و آشنابودن کارمند با مدیر	۳۴.
مصاحبه	فرسودگی شغلی	۳۵.
مصاحبه	وقت اصلی کارمندان، صرف کاغذبازی‌ها و نامه‌نگاری‌های بیخودی اداری می‌شود	۳۶.
مصاحبه	فشارهای روانی ناشی از کارهای تکراری می‌تواند باعث کاهش عملکرد شود	۳۷.
مصاحبه	مهم‌ترین مسئله معضل پایین بودن درآمد کارکنان است	۳۸.
مصاحبه	استخدام رسمی باعث می‌شود فرد در انجام وظایف تنبل و بی‌تفاوت شود	۳۹.
مصاحبه	در کمتر دستگاه اداری در ایران، ما شاهد نظارت بر اعمال و افعال افراد هستیم	۴۰.
مصاحبه	وجود نداشتن شرح وظایف دقیق و درست برای هر فرد	۴۱.

هر کدام از عبارات جدول فوق، با کد مربوط به هر کدام از آنها بر روی یک کارت به نام کارت کیو نوشته شد. این کارت‌ها از نظر ظاهری (شکل، رنگ، اندازه، قلم، سبک نگارش) با

1. Steen
2. Kim

یکدیگر کاملاً یکسان بودند. سپس این کارت‌ها در اختیار مشارکت‌کنندگان پژوهش قرار گرفت تا بر اساس دستورالعمل مرتب‌سازی کیو اقدام به قراردادن هر کدام از کارت‌ها بر روی نمودار کیو کنند. پس از مرتب‌سازی کارت‌ها توسط مشارکت‌کنندگان پژوهش، نحوه امتیازدهی هر کدام از مشارکت‌کنندگان به عبارات نمونه کیو بر روی نمودار کیو، توسط فرم مخصوصی که برای این منظور طراحی شده بود، ثبت و جمع‌آوری شد. داده‌های حاصل از مرتب‌سازی مشارکت‌کنندگان در نرم افزار SPSS وارد شد تا به کمک تحلیل عاملی کیو ذهنیت‌های مختلف این مشارکت‌کنندگان شناسایی و به کمک آن به پرسش‌های پژوهش پاسخ داده شود.

تحلیل عاملی کیو

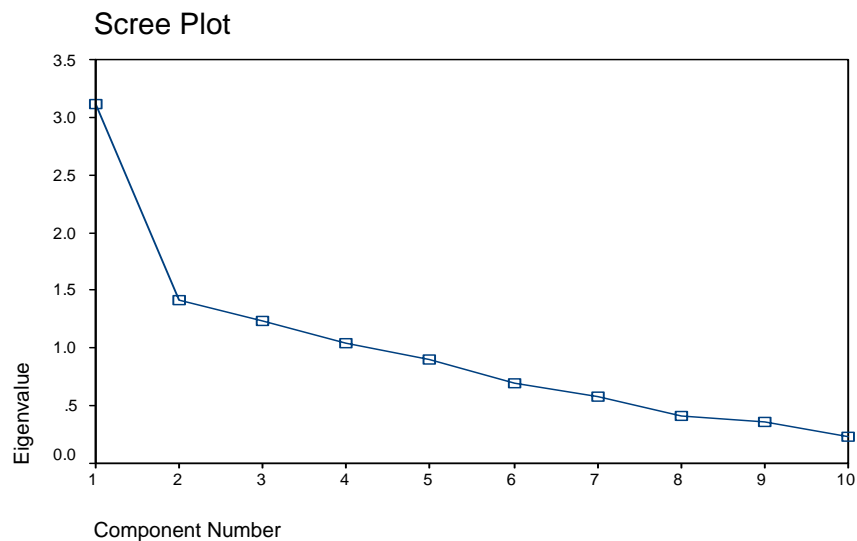
روش تحلیل عاملی، اصلی‌ترین روش آماری برای تحلیل ماتریس داده‌های کیو است. مبنای این روش نیز همبستگی میان «افراد» است. از این رو از عبارت «تحلیل عاملی کیو» استفاده می‌شود تا تأکید شود در فرآیند تحلیل عاملی، افراد به جای متغیرها دسته‌بندی می‌شوند. با وجود این، به لحاظ آماری هیچ اختلافی بین تحلیل عاملی کیو و تحلیل عاملی عادی وجود ندارد (خوشگویان فرد، ۱۳۸۶: ۷۲).

برای انجام تحلیل عاملی از ماتریس همبستگی که روشی مرسوم و معمول است، استفاده شد. عامل‌ها به روش واریماکس که نوعی چرخش متعامد است، چرخش یافتند. اعداد استخراج شده از تحلیل عاملی کیو به روش مؤلفه‌های اصلی می‌باشند. مقدار واریانس کل تبیین شده در جدول زیر آمده است:

جدول ۳- واریانس کل تبیین شده

الگوها	ماتریس چرخش یافته		
	جمع کل	درصد واریانس	واریانس تجمعی
۱	۲/۱۷۸	۳۱/۷۸۲	۳۱/۷۸۲
۲	۱/۹۰۱	۲۲/۰۱۵	۵۳/۷۹۷
۳	۱/۴۵۵	۱۶/۵۵۵	۶۹/۳۵۱

جدول کل واریانس تبیین شده نشان می‌دهد که نرم افزار SPSS با توجه به دیدگاه‌های مشارکت کنندگان، جمعاً سه عامل (الگوی ذهنی) را شناسایی (عواملی که دارای مقادیر ویژه بالای ۱ هستند) و سه عامل جمعاً در حدود ۶۹.۳۵٪ واریانس کل را تبیین و پوشش می‌دهند. بر اساس این جدول عامل (الگوی ذهنی) اول ۳۱.۷۸۲٪ واریانس کل و عامل‌های بعدی به ترتیب ۲۲.۰۱۵٪ و ۱۶.۵۵۵٪ واریانس کل را تشکیل می‌دهند. در نمودار ۱، نمودار سنگریزه نشان داده شده است. در این نمودار، عامل‌های با مقادیر ویژه بالای یک یا همان عوامل (الگوی ذهنی) اصلی کاملاً مشخص هستند.



نمودار ۱- نمودار سنگریزه

در جدول ۳ ماتریس چرخش یافته عامل‌ها نشان داده شده است. با توجه به این ماتریس، افرادی که در هر یک از این سه الگوی ذهنی قرار می‌گیرند، مشخص شده‌اند.

جدول ۴- ماتریس چرخش یافته عامل‌ها

	الگوها		
	۱	۲	۳
مشارکت‌کننده ۱۰ !	۰/۷۵۲	-۰/۱۷۹	۰/۱۳۵
مشارکت‌کننده ۲ !	۰/۷۵۱	۰/۴۲۹	۰/۱۷۵
مشارکت‌کننده ۱	۰/۶۶۸	۰/۲۷۴	-۰/۰۲۹
مشارکت‌کننده ۵ !	۰/۶۴۳	۰/۱۷۵	۰/۰۳۳
مشارکت‌کننده ۷ !	۰/۱۱۷	۰/۸۵۵	۰/۰۲۴
مشارکت‌کننده ۸ !	۰/۰۹۷	۰/۷۸۱	۰/۱۰۳
مشارکت‌کننده ۹	-۰/۰۹۱	۰/۸۳۶	-۰/۱۳۳
مشارکت‌کننده ۳ !	۰/۳۶۵	۰/۲۳۷	۰/۶۳۹
مشارکت‌کننده ۴	۰/۱۶۷	۰/۴۰۵	۰/۵۳۳
مشارکت‌کننده ۶	-۰/۰۸۷	۰/۰۲۷	۰/۶۵۷

نظر به اینکه بارهای عاملی بزرگ‌تر از $\frac{2.58}{\sqrt{41}} \approx 0.40$ هستند، از این رو با اطمینان می‌توان گفت ۹۹ درصد بارهای عاملی رنگ‌شده معنی‌دار هستند. بنابراین مشارکت‌کنندگان شماره ۱۰، ۲، ۱ و ۵ به‌طور مشترک عامل (الگوی ذهنی) اول، مشارکت‌کنندگان شماره ۷، ۸ و ۹ به‌طور مشترک عامل (الگوی ذهنی) دوم و مشارکت‌کنندگان شماره ۳، ۴ و ۶ به‌طور مشترک عامل (الگوی ذهنی) سوم را تشکیل می‌دهند.

شناسایی ذهنیت‌ها

جداول ۴، ۵ و ۶ امتیازهای عاملی به‌دست‌آمده برای الگوهای ذهنی اول، دوم و سوم را به ترتیب نشان می‌دهد. در حقیقت، ترتیب و مفهوم گزاره‌ها از مهمترین تا بی‌اهمیت‌ترین، در الگوهای ذهنی مختلف، در جدول‌های زیر به خوبی نشان داده شده است:

جدول ۵- آرایه امتیازهای عاملی برای الگوی ذهنی اول

امتیاز	گزاره
۴۱	سهل‌انگاری و کم‌کاری کارکنان
۴۰	بی‌تفاوتی کارکنان
۳۹	نداشتن وجدان کاری
۳۸	نداشتن انگیزه کاری
۳۷	احساس بی‌قدرتی
۳۶	عدم تناسب روحیه شخص با محیط کار
۳۵	متفاوت بودن احزاب سیاسی کارمند و مدیر
۳۴	عدم واگذاری مسئولیت و نبودن احساس مسئولیت در کارکنان
۳۳	بسیاری از افراد تجربه لازم برای آن کاری که به آنها محول شده را ندارند
۳۲	کاهش مسئولیت فردی
۳۱	تمایل به کارهای زود بازده
۳۰	ترس از شکست و عدم موفقیت
۲۹	برخی افراد ذاتاً انسان‌های تنبل و بی‌خیالی هستند
۲۸	فرار از مسئولیت
۲۷	در کمتر دستگاه اداری در ایران، ما شاهد نظارت بر اعمال و افعال افراد هستیم
۲۶	کارمند گاهی برای ضربه زدن به سازمان کم‌کاری می‌کند
۲۵	تبعیض بین کارکنان
۲۴	استخدام رسمی باعث می‌شود فرد در انجام وظایف تنبل و بی‌تفاوت شود
۲۳	مهمترین مسئله پایین بودن درآمد کارکنان است
۲۲	عدم شور و نشاط و یکنواختی و کسالت فضا
۲۱	افزایش رشد و پویایی در سازمان‌ها
۲۰	فشارهای روانی ناشی از کارهای تکراری می‌تواند باعث کاهش عملکرد شود
۱۹	پارتی بازی‌هایی که در سازمان مشاهده می‌شود
۱۸	برخی از مشاغل به گونه‌ای است که ماهیتاً باعث کارگری می‌شود
۱۷	وقت اصلی کارمندان، صرف کاغذبازی‌ها و نامه نگاری‌های بی‌خودی اداری می‌شود
۱۶	فرسودگی شغلی
۱۵	سیستم نظارتی در سازمان‌های دولتی بسیار ضعیف است

جدول ۵- آرایه امتیازهای عاملی برای الگوی ذهنی اول (ادامه)

امتیاز	گزاره
۱۴	تفاوت حقوق دریافتی کارکنان سازمان با سازمان‌های دیگر
۱۳	نحوه توزیع پاداش و تشویق و تنبیه مادی
۱۲	پایین بودن سطح بهره‌وری
۱۱	دلسردی کارکنان
۱۰	تعصبات خشک و قبیله‌ای
۹	عدم رعایت شایسته‌سالاری در سازمان‌ها
۸	عدم تناسب درآمد و کار
۷	بی‌عدالتی
۶	ارزشیابی‌های نامناسب
۵	بسیاری از کارمندان دارای دو یا سه شغل هستند
۴	ماهیت و ویژگی‌های ذاتی کار
۳	تورم کارکنان
۲	نبود شرح وظایف دقیق و درست برای هر فرد
۱	نزدیکی و آشنابودن کارمند با مدیر

جدول ۶- آرایه امتیازهای عاملی برای الگوی ذهنی دوم

امتیاز	گزاره
۴۱	سیستم‌های نظارتی ضعیف در سازمان‌های دولتی
۴۰	ارزشیابی‌های نامناسب سازمانی
۳۹	استخدام رسمی در سازمان‌ها
۳۸	پارتی بازی‌هایی که در سازمان‌های دولتی وجود دارد
۳۷	تورم کارکنان
۳۶	افزایش رشد و پویایی سازمان‌ها
۳۵	تبعیض بین کارکنان
۳۴	تفاوت حقوق دریافتی کارکنان سازمان با سازمان‌های دیگر
۳۳	نحوه توزیع پاداش و تشویق و تنبیه مادی
۳۲	پایین بودن سطح بهره‌وری
۳۱	عدم رعایت شایسته‌سالاری در سازمان‌ها
۳۰	عدم تناسب درآمد و کار
۲۹	بی‌عدالتی

(ادامه) جدول ۶- آرایه امتیازهای عاملی برای الگوی ذهنی دوم

امتیاز	گزاره
۲۸	بی تفاوتی کارکنان
۲۷	تزدیکی و آشنابودن کارمند با مدیر
۲۶	فرسودگی شغلی
۲۵	وقت اصلی کارمندان، صرف کاغذبازی‌ها و نامه نگاری‌های بی‌خودی اداری می‌شود
۲۴	فشارهای روانی ناشی از کارهای تکراری می‌تواند باعث کاهش عملکرد شود
۲۳	مهمترین مسئله پایین بودن درآمد کارکنان است
۲۲	استخدام رسمی باعث می‌شود فرد در انجام وظایف تنبل و بی تفاوت شود
۲۱	در کمتر دستگاه اداری در ایران، ما شاهد نظارت بر اعمال و افعال افراد هستیم
۲۰	نبود شرح وظایف دقیق و درست برای هر فرد
۱۹	بسیاری از کارمندان دارای دو یا سه شغل هستند
۱۸	ماهیت و ویژگی‌های ذاتی کار
۱۷	دلسردی کارکنان
۱۶	تعصبات خشک و قبیله‌ای
۱۵	نداشتن وجدان کاری
۱۴	تمایل به کارهای زود بازده
۱۳	نداشتن انگیزه کاری
۱۲	عدم شور و نشاط و یکنواختی و کسالت فضا
۱۱	بسیاری از افراد تجربه لازم برای آن کاری که به آنها محول شده را ندارند
۱۰	ترس از شکست و عدم موفقیت
۹	برخی افراد ذاتاً انسان‌های تنبل و بی‌خیالی هستند
۸	فرار از مسئولیت
۷	کارمند گاهی برای ضربه زدن به سازمان کم کاری می‌کند
۶	احساس بی‌قدرتی
۵	سهل‌انگاری و کم کاری کارکنان
۴	عدم تناسب روحیه شخص با محیط کار
۳	متفاوت بودن احزاب سیاسی کارمند و مدیر
۲	عدم واگذاری مسئولیت و نبودن احساس مسئولیت در کارکنان
۱	برخی از مشاغل به گونه‌ای است که ماهیتاً باعث کارگریزی می‌شود

جدول ۷- آرایه امتیازهای عاملی برای الگوی ذهنی سوم

امتیاز	گزاره
۴۱	فرسودگی شغلی زیاد در مشاغل دولتی
۴۰	ماهیت و ویژگی‌های ذاتی کار
۳۹	برخی از مشاغل به‌ویژه مشاغل دولتی به گونه‌ای هستند که ماهیتاً کارگریز هستند
۳۸	فشارهای روانی ناشی از کارهای تکراری
۳۷	نبود شرح وظایف دقیق و درست برای هر فرد
۳۶	استخدام رسمی باعث می‌شود فرد در انجام وظایف تنبل و بی‌تفاوت شود
۳۵	مهمترین مسئله پایین بودن درآمد کارکنان است
۳۴	پایین بودن سطح بهره‌وری
۳۳	دلسردی کارکنان
۳۲	تعصبات خشک و قبیله‌ای
۳۱	عدم رعایت شایسته‌سالاری در سازمان‌ها
۳۰	عدم تناسب درآمد و کار
۲۹	عدم شور و نشاط و یکنواختی و کسالت فضا
۲۸	افزایش رشد و پویایی در سازمان‌ها
۲۷	نداشتن وجدان کاری
۲۶	نحوه توزیع پاداش و تشویق و تنبیه مادی
۲۵	بی‌عدالتی
۲۴	ارزشیابی‌های نامناسب
۲۳	بسیاری از کارمندان دارای دو یا سه شغل هستند
۲۲	وقت اصلی کارمندان، صرف کاغذبازی‌ها و نامه‌نگاری‌های بی‌خودی اداری می‌شود
۲۱	در کمتر دستگاه اداری در ایران، ما شاهد نظارت بر اعمال و افعال افراد هستیم
۲۰	بسیاری از افراد تجربه لازم برای آن کاری که به آنها محول شده را ندارند
۱۹	سیستم نظارتی در سازمان‌های دولتی بسیار ضعیف است
۱۸	تفاوت حقوق دریافتی کارکنان سازمان با سازمان‌های دیگر
۱۷	تمایل به کارهای زود بازده
۱۶	نداشتن انگیزه کاری
۱۵	فرار از مسئولیت

(ادامه) جدول ۷- آرایه امتیازهای عاملی برای الگوی ذهنی سوم

امتیاز	گزاره
۱۴	کارمند گاهی برای ضربه زدن به سازمان کم کاری می کند
۱۳	تبعیض بین کارکنان
۱۲	احساس بی قدرتی
۱۱	سهل انگاری و کم کاری کارکنان
۱۰	عدم تناسب روحیه شخص با محیط کار
۹	متفاوت بودن احزاب سیاسی کارمند و مدیر
۸	عدم واگذاری مسئولیت و نبودن احساس مسئولیت در کارکنان
۷	برخی از مشاغل به گونه ای است که ماهیتاً باعث کارگریزی می شود
۶	کاهش مسئولیت فردی
۵	پارتی بازی هایی که در سازمان مشاهده می شود
۴	تورم کارکنان
۳	بی تفاوتی کارکنان
۲	نزدیکی و آشنا بودن کارمند با مدیر
۱	برخی افراد ذاتاً انسان های تنبل و بی خیالی هستند

بررسی پرسش های تحقیق

در ادامه، هریک از پرسش های پژوهش حاضر یکایک مطرح شده و بر اساس نتایج حاصله و نیز استنتاجات و تفاسیر محقق به آنها پاسخ داده خواهد شد.

پرسش اول تحقیق: عوامل مؤثر بر تنبلی سازمانی در سازمان های دولتی شهر ایلام چیست؟

پرسش دوم تحقیق: اهمیت و اولویت بندی این عوامل بر مبنای روش شناسی کیو چیست؟

همان گونه که ذکر شد، روش شناسی کیو از نوع روش شناسی های ترکیبی یا آمیخته است که از هر دو رویکرد کمی و کیفی بهره می گیرد. در حقیقت پاسخگویی به پرسش اول این پژوهش با مرور ادبیات موضوع و مراجعه به منابع مختلف (از قبیل مصاحبه و استفاده از افکار جمعی)، ارزیابی و جمع بندی فضای گفتمان و در نهایت انتخاب عبارات نمونه کیو (۴۱ عبارت شناسایی شده) امکان پذیر است. به عبارت دیگر، در پاسخ به این پرسش که عوامل مؤثر بر تنبلی

سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام چیست؟ باید گفت که ۴۱ عامل حاصل از ارزیابی فضای گفتمان پژوهش به کمک نظرسنجی از نخبگان و مقایسه با ادبیات موضوع به مثابه عوامل مؤثر بر تنبلی سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام مطرح هستند.

در پاسخ به پرسش دوم باید اهمیت و اولویت‌بندی این ۴۱ عامل انجام گیرد. برای این منظور و با استفاده از نتایج حاصل از تحلیل عاملی کیو، این عوامل هم بر اساس ۳ الگوی ذهنی شناسایی شده و هم بر مبنای نظر مشارکت‌کننده‌ای که در هر الگوی ذهنی بیشترین امتیاز را (بر اساس ماتریس چرخش یافته عامل‌ها) به دست آورده است، به صورت جدول ذیل نشان داده می‌شود. بر اساس جدول کل واریانس تبیین شده مشخص شد، عوامل شناسایی شده بر اساس اهمیت الگوهای ذهنی قابل بیان است. بدین معنا که برای مثال عوامل شناسایی شده در الگوی ذهنی اول اهمیت بیشتری از الگوهای ذهنی دیگر دارد، چرا که این الگوی ذهنی (۳۱.۷۸۲) درصد از واریانس کل را تبیین می‌کرد. در الگوی ذهنی اول نیز با توجه به اینکه مشارکت‌کننده شماره ۱۰ بیشترین بار عاملی (۰.۷۵۲) را به خود اختصاص داده است، پس مهمترین فرد این الگو می‌باشد. الگوی ذهنی دوم (۲۲/۰۱۵) درصد از واریانس کل را تبیین می‌کند و در جایگاه دوم قرار دارد. در این الگو مشارکت‌کننده شماره ۷ بیشترین بار عاملی (۰.۸۵۵) را به خود اختصاص داده است، پس مهمترین فرد این الگو می‌باشد. الگوی ذهنی سوم (۱۶/۵۵۵) درصد از واریانس کل را تبیین می‌کند و در جایگاه سوم قرار دارد. در این الگو مشارکت‌کننده شماره ۶ بیشترین بار عاملی (۰.۶۵۷) را به خود اختصاص داده است، پس مهمترین فرد این الگو می‌باشد. بنابراین اهمیت این عوامل شناسایی شده در این الگوهای ذهنی ۳ گانه به همان ترتیبی است که در جدول ۷ آمده است.

جدول ۸- اولویت‌بندی مهمترین عوامل مؤثر بر تنبلی سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام بر اساس الگوهای ذهنی و مهمترین افراد الگوهای ذهنی

الگوی ذهنی	مهمترین عوامل بر اساس الگوی ذهنی	مهمترین عوامل بر اساس نظر مهمترین فرد تبیین‌کننده الگوی ذهنی
۱	<ul style="list-style-type: none"> ▪ سهل‌انگاری و کم‌کاری کارکنان ▪ بی‌تفاوتی کارکنان ▪ نداشتن وجدان کاری ▪ نداشتن انگیزه کاری 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ بی‌تفاوتی کارکنان ▪ کاهش مسئولیت فردی ▪ تمایل به کارهای زود بازده ▪ نداشتن وجدان کاری
۲	<ul style="list-style-type: none"> ▪ سیستم نظارتی ضعیف در سازمان‌های دولتی ▪ ارزشیابی‌های نامناسب سازمانی ▪ استخدام رسمی در سازمان‌های دولتی ▪ پارتی‌بازی‌هایی که در سازمان‌های دولتی وجود دارد 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ افزایش رشد و پویایی سازمان‌ها ▪ تورم کارکنان ▪ پارتی‌بازی‌هایی که در سازمان‌های دولتی وجود دارد. ▪ عدم رعایت شایسته‌سالاری در سازمان‌ها
۳	<ul style="list-style-type: none"> ▪ فرسودگی شغلی زیاد مشاغل دولتی ▪ ماهیت و ویژگی‌های ذاتی کار ▪ برخی از مشاغل به‌ویژه مشاغل دولتی به گونه‌ای هستند که ماهیتاً کار گریز هستند. ▪ فشارهای روانی ناشی از کارهای تکراری 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ فرسودگی شغلی زیاد مشاغل دولتی ▪ فشارهای روانی ناشی از کارهای تکراری ▪ نبود شرح وظایف دقیق و درست برای هر فرد ▪ عدم تناسب درآمد و کار

پرسش سوم تحقیق: دسته‌بندی این عوامل بر مبنای روش‌شناسی کیو چیست؟ به عبارت دیگر چه ذهنیت‌ها و دیدگاه‌های مختلفی در مورد موضوع تحقیق میان مشارکت‌کنندگان وجود دارد؟ در پاسخ به این پرسش باید گفت که نتایج حاصل از این پژوهش، جمعاً به شناسایی ۳ الگوی ذهنی و یا به عبارت دیگر ۳ ذهنیت و دیدگاه متمایز در مورد عوامل مؤثر بر تنبلی سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام منجر شد که در ادامه به تفسیر این الگوهای ذهنی خواهیم پرداخت.

الگوهای ذهنی

• الگوی ذهنی ۱- عوامل فردی (کارکنان)

بر اساس ذهنیت و دیدگاه مشارکت کنندگان این الگوی ذهنی، سهل انگاری و کم کاری کارکنان، بی تفاوتی کارکنان، نداشتن وجدان کاری و انگیزه، عوامل اصلی تنبلی سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام می‌باشند. افراد این الگوی ذهنی معتقدند که عامل اصلی تنبلی سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام، کارمندان این سازمان‌ها و عوامل فردی مربوط به کارکنان است. از دیدگاه این الگوی ذهنی، تنبلی سازمانی محصول تنبلی افراد و کارمندان سازمان و برآیند تنبلی آنهاست. یعنی وقتی جمع زیادی از افراد و کارکنان یک سازمان، بی‌عمل و لذت طلب هستند، در سطح سازمان و جامعه نیز این فرآیند مشاهده می‌شود. این نوع از تنبلی، پیامدهای متعدد دارد از جمله: پایین بودن سطح عملکرد کارکنان، پایین بودن سطح بهره‌وری اداری و عدم اقبال به کار طولانی مدت و سخت.

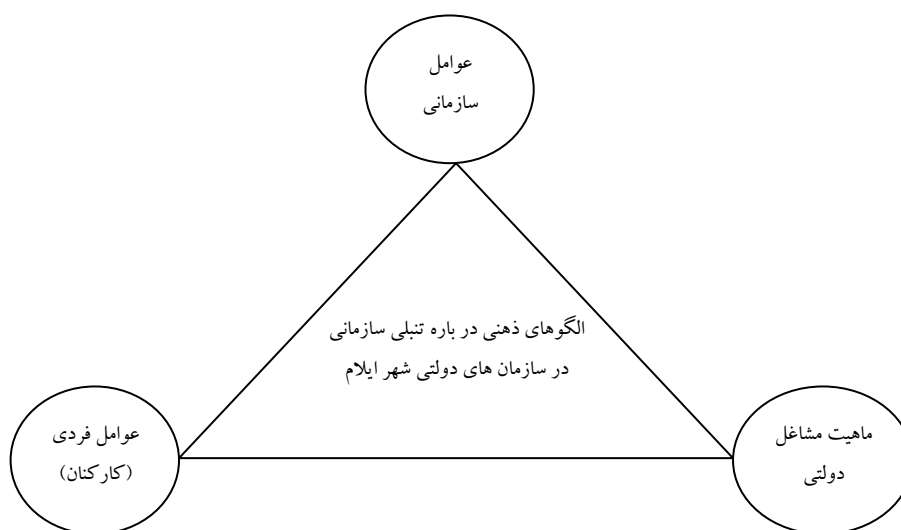
• الگوی ذهنی ۲- عوامل سازمانی (سازمان)

بر اساس ذهنیت و دیدگاه مشارکت کنندگان این الگوی ذهنی، سیستم‌های نظارتی ضعیف در سازمان‌های دولتی، ارزشیابی‌های نامناسب سازمانی، استخدام‌های رسمی در سازمان‌های دولتی و پارتی‌بازی‌هایی که در سازمان‌های دولتی وجود دارد، عوامل اصلی تنبلی سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام می‌باشند. از دیدگاه افراد این الگو ذهنی، تنبلی سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام بیشتر مربوط به عوامل خود سازمان است و در واقع این سازمان‌ها و ساختار آنها و عوامل سازمانی هستند که باعث تنبلی سازمان‌ها شده‌اند، نه افراد و کارکنان آن سازمان.

• الگوی ذهنی ۳- ماهیت مشاغل دولتی (شغل دولتی)

بر اساس ذهنیت و دیدگاه مشارکت کنندگان این الگوی ذهنی، فرسودگی شغلی زیاد مشاغل دولتی، ماهیت و ویژگی‌های ذاتی کار، کارگریز بودن مشاغل دولتی و فشارهای روانی ناشی از کارهای تکراری، عوامل اصلی تنبلی سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام هستند. مشارکت کنندگان این الگوی ذهنی معتقدند که تنبلی سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام

تحت تأثیر کارکنان و سازمان نیستند، بلکه بیشتر این عوامل مربوط به شغل است که باعث تنبلی سازمانی شده است. در واقع ماهیت و ویژگی‌های مشاغل دولتی از جمله یکنواخت و تکراری بودن این مشاغل و فرسودگی بالای مشاغل دولتی، باعث تنبلی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام شده است.



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

بحث و نتیجه گیری

از دیدگاه نویسندگان و اندیشمندان مختلف، تنبلی سازمانی در سازمان‌ها متأثر از دلایل مختلفی است که هر کدام دلایلی را اشاره کرده‌اند، اما هیچ کدام به بررسی کلی و همه جانبه‌ای در این زمینه نپرداخته‌اند. متأسفانه در کشور ما پدیده تنبلی سازمانی و در نتیجه بهره‌وری پایین در سازمان‌ها، به‌ویژه در سازمان‌های دولتی، بسیار زیاد است و این پدیده می‌تواند یکی از دلایل عدم پیشرفت و توسعه کشور باشد. می‌توان گفت بررسی کلی و همه جانبه در راستای این موضوع و یافتن مهمترین دلایل تنبلی سازمان‌ها و قدم گذاشتن در راستای حل این مشکل به منظور افزایش بهره‌وری کارکنان و در نتیجه سازمان‌ها می‌تواند گام مؤثری در پیشرفت و توسعه کشور باشد.

تحقیق حاضر دنبال شناسایی و دسته‌بندی عوامل مؤثر بر تنبلی سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام بوده است که با استفاده از روش کیو ۱۰ نفر از مدیران متخصص و آشنا با موضوع تحقیق و شاغل در سازمان‌های دولتی شهر ایلام، انتخاب و ذهنیت آنها در مورد تنبلی سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام مورد بررسی قرار گرفت. در نهایت ۴۱ عامل شناسایی شده و تأثیرگذار بر تنبلی سازمانی در اختیار ۱۰ نفر قرار گرفت که پس از تحلیل اطلاعات کسب شده مشخص شد این ده نفر در مجموع سه الگوی ذهنی در مورد تنبلی سازمانی دارند که عبارت است از: کارکنان، سازمان و ماهیت مشاغل دولتی.

بر اساس ذهنیت و دیدگاه مشارکت کنندگان الگوی ذهنی اول (کارکنان)، سهل‌انگاری و کم‌کاری کارکنان، بی‌تفاوتی کارکنان، نداشتن وجدان کاری و نداشتن انگیزه کاری در کارکنان، عوامل اصلی تنبلی سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام هستند.

یکی از علل تنبلی سازمان‌ها، کارکنان سازمان هستند. به طوری که پایین بودن میزان بهره‌وری نیروی انسانی و کم‌کاری در سازمان‌های دولتی کشور، از معضلات اساسی در دستیابی به توسعه همه‌جانبه بوده است. بی‌شک در مواردی که سازمان‌ها به موفقیت دست یافته‌اند، به سبب کار مضاعف، همت مضاعف و تلاش شبانه‌روزی کارکنانش بوده است. در مقابل، عقب‌افتادگی در برخی بخش‌ها، نشان از کم‌کاری، بی‌تفاوتی و بی‌توجهی به وجدان کاری است که باید مورد اصلاح و بازنگری قرار گیرد. نابسامانی در نظام اداری، پرونده‌های طولانی و تخلفات اداری و نارضایتی ارباب رجوع، از نشانه‌های کم‌کاری است. ایجاد انگیزه کار و جهت‌دهی به انگیزه‌های سالم، یکی از ابزارهای سازنده در کاربرد صحیح منابع انسانی است. انگیزه، یک حرکت درونی است که انسان را به انجام کاری ترغیب می‌کند. بدیهی است هر مدیر با آگاهی از ویژگی انگیزش کارکنان سازمان، به ریشه‌یابی حرکات و رفتار افراد در محل کار خود نیازمند است. بی‌شک این نیاز، مولد چراهایی درباره کار انسان در سازمان، علت برخورد فعال یا انفعالی با کار، عشق و یا دزدگی فرد از کارش می‌باشد. مدیران سازمان باید انگیزه لازم در کارکنان را، هم از نظر مادی و هم از نظر معنوی تقویت کنند تا کارکنان حتی بدون نظارت مدیران وظایف خود را به نحو احسن انجام دهند. وجدان کاری باعث می‌شود که افراد در سازمان با عشق و علاقه زیاد به وظایف خود عمل کنند. وجدان کاری به عنوان راهنمای الگوسازی و تقویت زمینه‌های توسعه انسانی و در

نهایت توسعه پایدار اجتماعی و اقتصادی است که اثرات تعیین کننده‌ای دارد. اگر در یک سازمان، انگیزه لازم برای انجام وظایف وجود نداشته باشد و یا افراد دارای وجدان کاری نباشند، از هر فرصتی استفاده می‌کنند تا از زیر کار فرار کنند. پس سازمان باید محیط کاری را طوری برای کارکنان فراهم کند که وظایفی را که مسئولین از کارکنان انتظار دارند، به خوبی انجام دهند.

بر اساس ذهنیت و دیدگاه مشارکت کنندگان الگوی ذهنی دوم (سازمان)، سیستم نظارتی ضعیف، ارزشیابی‌های نامناسب، استخدام رسمی و پارتی‌بازی، عوامل اصلی تنبلی سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام است.

نظام ارزشیابی و نظارت سازمان هم می‌تواند بر عملکرد کارکنان تأثیر بگذارد. این نظام در سازمان باید به صورت مطلوب انتخاب شود که باعث کارایی کارکنان و سازمان شود. سازمان‌های دولتی باید متناسب با نیاز واقعی خود منابع انسانی را جذب کند و به نحو شایسته‌ای نگهداری کرده و پرورش دهد. نظام ارزشیابی سازمان باید کارایی لازم را داشته باشد و اگر ایراداتی در این نظام وجود داشته باشد، باید اصلاحات لازم را در آن به وجود آورد و تغییر و تحولات و تعدیل‌های مورد نیاز را ایجاد کرد که اگر در این کار خوب عمل نشود، سازمان با مشکلات عدیده‌ای روبه‌رو می‌شود.

یکی از پدیده‌های نامطلوب سازمانی که در بیشتر کشورها به شکل‌های مختلف وجود دارد، پارتی‌بازی است. اگر سازمانی به پارتی‌بازی گرایش داشته باشد و این کار در سازمان محسوس باشد، مدیریت منابع انسانی نمی‌تواند به طور مستقل کار خود را انجام دهد، لذا کارایی لازم را از دست خواهد داد و از این رو شایسته‌سالاری در آن سازمان محال است. در سازمان‌هایی که شایسته‌سالاری وجود ندارد و به نوعی پارتی‌بازی رواج دارد، کارکنان از انگیزه لازم برخوردار نیستند. به طور کلی پارتی‌بازی در سازمان‌ها می‌تواند اقدامات و عملکرد مدیریت منابع انسانی را به طور منفی تحت تأثیر قرار داده و همچنین اثر منفی بر سطوح رضایت کارکنان داشته باشد. از طرفی پارتی‌بازی موجب رفتارهایی مثل میل به ترک خدمت و بی‌تفاوتی سازمانی خواهد شد که در نهایت به تنبلی سازمان‌ها منجر می‌شود.

بر اساس ذهنیت و دیدگاه مشارکت کنندگان الگوی ذهنی سوم (ماهیت مشاغل دولتی)، فرسودگی شغلی زیاد، یکنواختی و تکراری بودن و ماهیت مشاغل دولتی، عوامل اصلی تنبلی

سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام است. مشاغل دولتی عموماً مشاغلی یکنواخت، خسته‌کننده و کسالت‌آورند که کارکنان را با فرسودگی شغلی مواجه خواهند کرد، یکنواختی این مشاغل و فرسودگی حاصل از آنها پیامدهایی منفی از جمله جدایی اهداف فردی و سازمانی و مقاومت در مقابل هر گونه تغییر شغلی دارد که موجب می‌شود کارکنان احساس دل‌سردی، نارضایتی شغلی و خستگی کنند و از طریق کم‌کاری، طفره‌رفتن از کار، به تعویق انداختن وظایف محوله و عدم دقت کافی در انجام کارها، موجب تنبلی سازمان می‌شود.

فهرست منابع

- آقاتهرانی، مرتضی (۱۳۸۳)، اهمال کاری: بررسی علل و راهکارهای درمان، موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ره)، قم.
- ارجمندنیا، علی اکبر (۱۳۸۸)، تأملی در پدیده تنبلی اجتماعی، پژوهشنامه ویژه اخلاق و جهانی شدن (مرکز تحقیقات استراتژیک)، شماره ۴۸.
- امیرابراهیمی، ابوالفضل و گیتی پسند، زهرا (۱۳۷۷)، کار، فرهنگ کار و وجوه بنیادین آن، مروری بر واژگان و مفاهیم؟؟؟.
- بدرافشان مقدم، مجتبی و باقرزاده، داوود (۱۳۸۳)، دلایل کارکنان برای طفره رفتن از کار و راه‌های پیشگیری و مقابله با آن، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال اول، شماره ۲ مهر و آبان.
- بلس، ادوانس (۱۳۸۶)، روان‌شناسی تنبلی، ترجمه مهدی قرچه داغی، انتشارات دایره، چاپ هشتم، تهران.
- جمشیدی، مهدی و بخشی، نبی (۱۳۸۹)، از بی‌توجهی تا بی‌تفاوتی: تبیین تئوریک مسئله بی‌تفاوتی سازمانی، همایش ملی چالش‌های مدیریت و رهبری در سازمان‌های ایرانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات اصفهان.
- جوادی یگانه، محمدرضا (۱۳۸۸)، تنبلی اجتماعی، علل و پیامدهای آن، پژوهشی برای دبیرخانه شورای عالی.
- جوادی یگانه، محمدرضا و فولادیان، مجید (۱۳۹۱)، تنبلی اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن، مجله جامعه‌شناسی ایران، دوره دوازدهم، شماره ۴.
- خوشگویان فرد، علی‌رضا (۱۳۸۶)، روش‌شناسی کیو، تهران، مرکز تحقیقات صدا و سیما.
- دانایی فرد، حسن؛ حسینی، سید یعقوب و شیخ‌ها، روزبه (۱۳۹۲)، روش‌شناسی کیو: شالوده‌های نظری و چارچوب انجام پژوهش، انتشارات صفار، چاپ اول، تهران.
- شاهرزائی، مرضیه (۱۳۹۳)، بررسی تنبلی در سازمان‌ها، دو ماه نامه پیام دریا، سال ۵۲ شماره ۲۲۲.
- شکری، پروین (۱۳۸۸)، تحلیل مفهوم کم‌کاری و عوامل آن از دیدگاه قران و روایات، انتشارات دانشگاه تهران، دانشکده الهیات و معارف اسلامی.
- شول، صدیقه (۱۳۹۲)، واکاوی علل کم‌کاری کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- صفاری‌نیا، مجید و امیرخانی رازلیقی، زهرا (۱۳۹۲)، تحلیل مسیر ارتباط اهمال کاری سازمانی با برانگیختگی

- شناختی و فرسودگی شغلی کارکنان اداره‌های دولتی استان تهران، **مجله پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی**، دوره ۲، شماره ۴.
- فضائلی، احمد (۱۳۹۲)، جایگاه جهانی ایران اسلامی از نظر تنبلی اجتماعی، **مجله راهبرد فرهنگ**، شماره ۲۱.
- فولادیان، مجید؛ جوادی یگانه، محمدرضا و فاطمی امین، زینب (۱۳۹۰)، بررسی تطبیقی شاخص تنبلی در ایران و کشورهای جهان و برخی راه حل‌ها، **مجله راهبرد فرهنگ**، شماره ۱۲ و ۱۳.
- قاضی مرادی، حسن (۱۳۷۸)، **در پیرامون خودمداری ایرانیان**، انتشارات ارمان، تهران.
- کشاورز حداد، غلام‌رضا و محیط، صادق (۱۳۹۱)، پدیده دوشغلی بودن در بازار کار مناطق شهری ایران، کاربردی از مدل‌های انتخاب مضاعف در داده‌های پانل فردی، **مجله تحقیقات اقتصادی**، دوره ۴۷.
- کشاورز حقیقی، مهدی (۱۳۹۱)، ارائه الگوی مدیریت بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان، **دو فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی**، دانشگاه امام حسین (ع)، سال ۴، شماره ۲.
- مرادی، تورج (۱۳۹۳)، عوامل موثر بر فرسودگی شغلی در سازمان‌های دولتی شهر ایلام، **پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام**.
- موسوی، ابراهیم (۱۳۸۸)، **شناسایی عوامل مرتبط با ساعات کاری مفید در سازمان‌های دولتی ایران (سازمان برنامه و بودجه استان بوشهر)**، دانشگاه تهران، دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی.
- موسوی، سیدمهداد (۱۳۹۲)، بررسی وضعیت بی‌تفاوتی کارکنان نسبت به سازمان، **پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام**.

- Akuzum, C. (2014). Knowledge inertia and organizational learning as the explanation of organizational performance, **Educational Research and Reviews**, vol. 9(21), pp. 1143-1155.
- Arkes, H., Kung, Y., & Hutzler, L. (2002). Regret, Valuation, and Inaction Inertia, **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, Vol. 87, No. 2, March, pp. 371-385.
- Chinn, D. (1980). Diligence and laziness in Chinese agricultural production teams, **journal of development economics**, 7, 331-344.
- Dur, R., & Zoutenbier, R. (2014). Intrinsic Motivations of Public Sector Employees: Evidence for Germany, **IZA Discussion Paper**, No. 8239 June 2014.
- Franke, S., & Gregory, B. (2004). Government employees Working Hard or Hardly Working?, **American review of public administration**, Vol. 34 No. 1, March 2004 36-51, DOI: 10.1177/0275074003258823.
- George, J. M. (1992). Extrinsic and intrinsic origins of perceived social loafing in organizations. **Academy of Management Journal**, 35, 191-202.

- Hipp, L., & Christopher J. Anderson. (2015). Laziness or liberation? Labor market policies and workers' attitudes toward employment flexibility, **International journal of social welfare**.
- Hoon Tan, H., & Li Tan. M. (2008). Organizational Citizenship Behavior and Social Loafing: The Role of Personality, Motives, and Contextual Factors, **The Journal of Psychology**, 2008, 142(1), 89–108.
- Jemielniak, D. (2007). Managers as lazy, stupid careerists? **Journal of Organizational Change Management**, Vol. 20 No. 4, 2007 pp. 491-508.
- Kim, Marlene (1998). The working poor: lousy jobs or lazy workers? **Journal Of Economic Issues**, 32(1):63-83.
- Kumari, G., & Pandey, K. M. (2011). Analysis of an Individual's Behaviour in Work Environment for a Better Output, **International Journal of Innovation, Management and Technology**, Vol. 2, No. 2.
- Steen, M. (2008). Inertia and management accounting change The role of ambiguity and contradiction between formal rules and routines, **Accounting, Auditing & Accountability Journal**, Vol. 22 No. 5, 2009 pp. 736-761.
- Vincent, K. (2013). The Pursuit of Laziness: An Idle Interpretation of the Enlightenment, **The European Legacy: Toward New Paradigms**, 18:4, 531-532, DOI: 10.1080/10848770.2013.791467.
- Yong, Z. (2012). The Research on Corporate Culture Inertia and Its Innovation Management
- Yousef, D. (2000). Islamic work ethic :A moderator between Organizational commitment and job satisfaction in a cross-cultural context, **Personnel Review**, 30,2.
- Ziapour, A., & Zokaei, A., & Mohammadi Javid, N., & Mohammadi Javid, P., & Mohammadi Javid, N., & Haydar Pour, B. (2015). Association between Personality Traits and Social Laziness (Case Study: Staff of Kermanshah University of Medical Sciences in 2014), **Technical Journal of Engineering and Applied Sciences**, 2015-5-1/49-54.