



Sociology of Education

Presenting and Validating the Model of Prevention of Procrastination Among Employees of Islamic Azad University

Amin Akbarpour¹, Narges Saeidian Khorasgani^{2*}, Mohammad Ali Nadi Khorasgani³

1. PhD student, Department of Educational Management, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.
2. Department of Educational Management, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.
3. Department of Educational Management, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.

❖ **Corresponding Author Email:** nsaeidian@yahoo.com

Receive: 2023/04/20
Accept: 2023/08/08
Published: 2023/12/11

Keywords:

Procrastination, Organization, Employees, Islamic Azad University.

Article Cite:

Akbarpour A, Saeidian Khorasgani N, Nadi Khorasgani M A. (2023). Presenting and Validating the Model of Prevention of Procrastination Among Employees of Islamic Azad University, *Sociology of Education*. 9(2): 295-310.

Purpose: The purpose of the present study was to present and validate the model of prevention of procrastination among employees of Islamic Azad University

Methodology: The present research was conducted with the qualitative method of phenomenology, in order to identify the procrastination employees of Islamic Azad University, first all employees of Islamic Azad University in the year (2019-20) were considered, then using the multi-stage cluster random sampling method, A total of 384 people were selected as a sample for the initial investigation, and by implementing Takman's procrastination questionnaire (1991) on these people, finally, 25 qualified people were identified for this research. The research tool was a semi-structured interview, and the data reached theoretical saturation up to the number of 15 people. Data analysis was done based on the 7-step method of Claisey. To measure the validity of the data, two methods of review of participants and review of non-participating experts were used in the research.

Findings: The revealed findings were 179 extracted key terms (primary concepts), 292 secondary concepts (first category), 32 secondary concepts (second category) and 3 main concepts (dimensions). In order to confirm the reliability of the qualitative findings, a scale with a 3-option spectrum was used to measure the content validity ratio (Lavache coefficient estimation) and in order to ensure the reliability of the qualitative findings, the Holstein reliability coefficient was estimated at 0.97. The findings showed that the employee procrastination prevention model consists of 3 main dimensions including organizational dimension (with 14 components), individual dimension (with 15 components) and social dimension (with 3 components).

Conclusion: The findings showed that, according to the prevention model, the components of the organizational dimension include carrying out planning in affairs, promoting empowering training, strengthening the management system, improving financial affairs, improving the implementation of affairs, a healthy and appropriate organizational atmosphere, and promoting culture. Participation, the presence of motivational leadership, improvement of monitoring and evaluation, improvement of organization in the organization, appropriate legislation, appropriate software support, and healthy and appropriate communication in the organization.



<https://doi.org/10.22034/ijes.2023.2003213.1414>



<https://dorl.net/dor/10.22034/ijes.2021.541983.1184>



Creative Commons: CC BY 4.0



جامعه شناسی آموزش و پرورش

ارائه و اعتبارسنجی مدل پیشگیری از اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی

امین اکبرپور^۱، نرگس سعیدیان خوراسگان^{۲*}، محمد علی نادى خوراسگانی^۳

۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت آموزشی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران.

۲. گروه مدیریت آموزشی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران.

۳. گروه مدیریت آموزشی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران.

✦ ایمیل نویسنده مسئول: nsaecidian@yahoo.com

مقاله تحقیقاتی

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر ارائه و اعتبارسنجی مدل پیشگیری از اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی بود.

روش شناسی: پژوهش حاضر با روش کیفی پدیدارشناسی انجام شد، جهت شناسایی کارکنان اهمال کار دانشگاه آزاد اسلامی ابتدا کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی در سال (۹۸-۹۹) مدنظر قرار گرفت، سپس با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای چند مرحله ای، تعداد ۳۸۴ نفر نمونه جهت بررسی اولیه انتخاب شدند که با اجرای پرسشنامه اهمال کاری تاکمن (۱۹۹۱) روی این افراد در نهایت تعداد ۲۵ نفر واجد شرایط این پژوهش شناسایی شدند. ابزار پژوهش، مصاحبه نیمه ساختار یافته بود که داده ها تا تعداد ۱۵ نفر به اشباع نظری رسید. تحلیل داده ها بر اساس روش ۷ مرحله ای کلازی انجام شد برای سنجش اعتبار داده ها از دو روش بازبینی مشارکت کنندگان و مرور خبرگان غیرشرکت کننده در پژوهش استفاده گردید.

یافته ها: یافته های مکشوف ۱۷۹ عبارت کلیدی مستخرج (مفاهیم اولیه)، ۲۹۲ مفهوم فرعی (دسته اول)، ۳۲ مفهوم فرعی (دسته دوم) و ۳ مفهوم اصلی (بعد) بود. جهت تایید باورپذیری یافته های کیفی از مقیاسی با طیف ۳ گزینه ای جهت سنجش نسبت روایی محتوا (برآورد ضریب لاوشه) استفاده شد و به منظور اطمینان پذیری یافته های کیفی ضریب پایایی هولستی به میزان ۰/۹۷ برآورد شد. یافته ها نشان داد که مدل پیشگیری از اهمالکاری کارکنان از ۳ بعد اصلی شامل بعد سازمانی (با ۱۴ مولفه)، بعد فردی (با ۱۵ مولفه) و بعد اجتماعی (با ۳ مولفه) شکل می گیرد.

بحث و نتیجه گیری: یافته ها نشان داد، طبق مدل پیشگیری، مؤلفه های بعد سازمانی شامل انجام برنامه ریزی در امور، ارتقاء آموزش های توانمندساز، تقویت سیستم مدیریتی، بهبود امور مالی، بهبود اجرای امور، جو سازمانی سالم و مناسب، ارتقاء فرهنگ مشارکت، حضور رهبری انگیزشی، بهبود نظارت و ارزیابی، بهبود سازماندهی در سازمان، قانون گذاری مناسب، پشتیبانی نرم افزاری مناسب و ارتباط سالم و مناسب در سازمان می باشد

دریافت: ۱۴۰۲/۰۱/۳۱
پذیرش: ۱۴۰۲/۰۵/۱۷
انتشار: ۱۴۰۲/۰۹/۲۰

واژگان کلیدی:

اهمال کاری، سازمان، کارکنان، دانشگاه آزاد اسلامی.

استناد مقاله:

اکبرپور ا، سعیدیان خوراسگان ن، نادى خوراسگانی م ع. (۱۴۰۲). ارائه و اعتبارسنجی مدل پیشگیری از اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی، جامعه شناسی آموزش و پرورش. ۹(۲): ۲۹۵-۳۱۰.

<https://doi.org/10.22034/ijes.2021.541983.1184>

<https://dorl.net/dor/2.10.22034/ijes.2021.541983.1184>



Creative Commons: CC BY 4.0

مقدمه

درک بسیاری از رفتارهای انسان به علت پیچیده بودن آن‌ها بسیار مشکل بوده و یکی از دغدغه‌های پژوهشگران است و به دلیل حساسیت حرفه‌ای، درصدد آنند تا علت و منشا رفتار انسانی را کشف نمایند. یکی از رفتارهای پیچیده، اهمال کاری یا به آینده موکول کردن کارهاست. عادت‌هایی که در بسیاری از افراد وجود دارد تا جایی که پژوهشگران بر این باورند که این ویژگی از تمایلات ذاتی انسان است. اهمال کاری عملی است که در اغلب موارد جز استرس، به هم ریختگی و شکست‌های پیاپی پیامد دیگری ندارد و در اغلب موارد می‌تواند از طریق ممانعت از پیشرفت و عدم دسترسی به اهداف، پیامدهای نامطلوب و جبران‌ناپذیری به همراه داشته باشد (Dasht Borgi, 2016)؛ اهمال کاری به تعویق عمدی وظایف کاری که انتظار می‌رود انجام شود اشاره دارد، که تأثیرات عمیق و گسترده‌ای بر زندگی و توسعه سازمانی کارکنان دارد (He, Wu, Wu, Fu, 2021)؛ یا به عنوان فقدان خودتنظیمی و تمایل در به تأخیر انداختن آنچه برای رسیدن به یک هدف ضروری است، توصیف می‌شود. (Aynur, Murat, Can, 2011)

بر این اساس و علی‌رغم پژوهش‌های رو به رشد، هنوز در مورد علل اهمال کاری، بشر باید دانش خویش را گسترش دهد. از این روست که برخی معقدند اهمال کاری به عنوان یکی از موارد درک نشده بشریت باقی مانده است (Steel, 2007)؛ تعلل ورزی (اهمال کاری) به عنوان عادت‌هایی در نظر گرفته می‌شود که شیوع فراوانی در جوامع مختلف دارد و روند رو به رشد آن بسیار گسترده است. این عادت، با تأخیر در انجام دادن کار یا مسوولیت توأم است و در نتیجه پیامدهای ناخوشایندی به همراه دارد. اگرچه ممکن است پیامدهای منفی این عادت در زندگی روزمره مشخص و نمایان نباشد، اما زیان‌های برخاسته از شیوع این رفتار در بین افراد و گروه‌های مختلف در سازمان‌ها، مهم و قابل ملاحظه است و همین امر ضرورت جلوگیری از چنین رفتاری را نمایان می‌سازد (Ali Madad, 2009)؛ به تعبیری دیگر اهمال کاری به عنوان فقدان خودتنظیمی و تمایل در به تأخیر انداختن آنچه برای رسیدن به یک هدف ضروری است توصیف می‌شود. (Aynur, Murat, Can, 2011).

همچنین به تعویق انداختن کار نوعی رفتار تخریب‌کننده می‌باشد و رهبرانی که اهمال کار هستند و کارها را به تعویق می‌اندازند بر نوآوری کارکنان تأثیر منفی می‌گذارند. نتایج پژوهش‌ها نشان داده‌اند که یک رهبر اهمال‌کار، در واقع نوآوری آن دسته از کارمندی را تضعیف می‌کند که در برابر تغییرات مقاومت می‌کنند. وقتی چنین کارمندی توسط یک رهبر قاطع نظارت می‌شوند، بهتر می‌توانند فرایند نوآوری را پیش ببرند (Shin, Grant, 2021). اهمال کاری یک پدیده رایج در سازمان‌ها است، با این حال دانش محدودی در مورد پیشگیری از آن در دسترس است (Huang & et al, 2022). مطالعات اخیر نشان داده‌اند که تعلل در انجام کارها اثرات منفی بر سلامت جسمی، عادات غذایی و ورزش افراد بر جای می‌گذارد (Chu, Choi, 2005). و همین اثرات منفی بر کارکنان نیز از ضرورت‌های پرداختن به عوامل زمینه‌ساز اهمال کاری در محیط کار می‌باشد. بر این اساس اهمال کاری کارکنان را می‌توان به عنوان نوعی از شکست در خودتنظیمی کارکنان تعریف کرد که در آن کارمند به صورت ارادی کار خود را به تعویق می‌اندازد و انتظار می‌رود، این امر اثر افزایشی در به تعویق افتادن کارها در محیط کار داشته باشد (Asmail, 2022).

سازمان‌های خدماتی و آموزشی به عنوان اساس و زیربنای توسعه فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی هر جامعه، از ارکان مهم رشد و پیشرفت همه جانبه کشورها قلمداد می‌شوند (Jalili Shishvan, Tabatabai Adnan, Jalili Shishvan, 2018)، که کارکنانشان به دلیل اینکه در فشار دائمی برای جلب رضایت ذینفعان و بهبود بهره‌وری سازمان قرار دارند، بیشتر با استرس و سایر شرایط دشواری که بر رفاه آن‌ها تأثیر می‌گذارد، روبه‌رو هستند (Srivastava, Dey, 2019)؛ لذا با توجه به اهمیت روز افزون نقش آموزش عالی و دانشگاه‌ها و همچنین اهمیت خاص اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد در میزان موفقیت یا عدم موفقیت آن‌ها و با توجه به اینکه اهمال کاری کارکنان در دانشگاه عواقب ناگواری برای فرد، شغل، سازمان و اجتماع در پی دارد، لذا لازم است با توجه به پژوهش‌هایی که تا کنون درباره عوامل موثر بر اهمال کاری کارکنان در دانشگاه‌ها انجام شده مانند:

پژوهش Hosseini Nesab, Zarei, Kavah (2022) نشان داد بین خستگی شغلی با اهمال کاری رابطه معنادار وجود دارد؛ Raisi, Hashemi Sheikh, Shabani, Fatehizadeh (2022) نشان داد که بین انزوای اجتماعی شغلی، بیهودگی شغلی، ناتوانی، ناآگاهی، بی‌هنجاری و اهمال کاری کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد؛ نتایج یافته‌های Qalandari (2021) نشان داد بین مسوولیت‌پذیری و اهمال کاری شغلی رابطه منفی معنادار وجود دارد؛ Haji Hasani, Haji Hasani (2021) نشان دادند که می‌توان اهمال کاری شغلی کارکنان دانشگاه شهرکرد را از طریق تعارض زناشویی پیش‌بینی کرد. پژوهش Morshedi (2021) نشان داد فرسودگی شغلی تأثیر به‌سزایی بر روی عملکرد کارکنان می‌گذارد؛ Askari Tabar, Askari Tabar (2019) در پژوهش خود نشان داد که رابطه معناداری بین اخلاق حرفه‌ای و حمایت اجتماعی با اهمال کاری شغلی وجود دارد؛ پژوهش Ghahramani Qara Shiran and Mirjafari (2020) نشان داد بین تاب‌آوری و اهمال کاری کارکنان، رابطه منفی معناداری وجود دارد؛ یافته‌های Askari Tabar, Askari Tabar (2019) نشان داد که همبستگی معناداری بین اخلاق حرفه‌ای و حمایت اجتماعی با اهمال کاری شغلی در کارکنان وجود دارد. نتایج Farhadi, et al (1397) نشان داد که بین اعتیاد به اینترنت و اهمال کاری، رابطه معنادار مثبت وجود دارد،

همچنین در تحقیقات خارجی Vveinhardt, Sroka (2022) به این نتیجه رسیدند که سازمان دهی نادرست کار (عدم مدیریت) باعث به وجود آمدن چند وظیفگی و اهمال کاری می شوند؛ نتایج He, Wu, Wu, Fu (2021) نشان داد که هر دو نوع اهمال کاری تصمیم گیری و کلی به طور مثبت اهمال کاری در محیط کار را پیش بینی می کنند و اهمال کاری تصمیم گیری به عنوان پیش بینی کننده قوی تری است؛ مطالعه Asio (2021) نشان داد که تفاوت معنی داری در سطح اهمال کاری و بهره وری کار کارکنان دانشگاهی در گروه بندی بر اساس جنس، وضعیت مدنی و سنوات خدمت مشاهده شد؛ پژوهش Kastiya, Sharma (2020) نشان داد اعتیاد به اینترنت برای رسانه های اجتماعی به طور مثبت با اهمال کاری مضطرب در محل کار در میان کارمندان هزاره مرتبط بود؛ پژوهش Rahman, Qamar-ul-islam (2019) نشان داد همبستگی مثبت بین اهمال کاری و استرس شغلی وجود دارد؛ پژوهش Darmi, Kusni (2019) نشان داد که اهمال کاری بر استرس و عملکرد کارکنان تأثیر می گذارد.

باتوجه به نتایج پژوهش ها، به جهت حرکت سریع به سمت شکوفایی حمایت از کار مطلوب و مثبت مورد نیاز است و چون وضعیت فرهنگ کار از طریق عوامل شناخته شده فرهنگ کاری متحول می شود و از آنجایی که رشد و توسعه هر سازمانی در گرو انجام امور محوله به طور جدی و احسن است و همچنین پرهیز از هرگونه اهمال کاری است؛ لذا آگاهی از میزان "اهمال کاری"، کارکنان ادارات و سازمان ها امری مهم و قابل بررسی است؛ چرا که به استناد منابع معتبر میزان اهمال کاری از آنچه تصور می کنیم خیلی بیشتر است. متأسفانه پژوهشها نشان می دهند اهمال کاری یک پدیده شایع و جهان شمول و عالم گیر است و ۱۵ تا ۲۰ درصد افراد بزرگسال از اهمال کاری به عنوان یک مشکل دائمی رنج می برند. (Steel, Brothen, Wambach, 2001). و همین میزان شیوع از دلایل مهم برای اقدام به پژوهش در این حوزه است.

حال مساله این است، از آنجا که افزایش عملکرد سازمانی در دانشگاه آزاد مستلزم کارایی و اثر بخشی کارکنان می باشد، چنانچه کارکنان در انجام وظایفشان اهمال کاری کنند، کیفیت کار کم می شود و بدین ترتیب موجب اتلاف سایر منابع سازمانی می شوند، در نتیجه اهمال کاری به عنوان یک آسیب همواره کارکنان را در راه رسیدن به موفقیت تهدید می کند، در دانشگاه پاسخگویی به مراجعین و دانشجویان و انجام سریع امور مربوط به آنها طبق قوانین و مقررات و همچنین شرح وظایف شغلی افراد، ضروری می باشد و اگر به این مسایل مهم پرداخته نشود، کارایی دانشگاه پایین می آید و به مرور، دانشجویان و مشتریان آن از دست می روند و دانشگاه آزاد در عرصه رقابت با سایر دانشگاه ها دچار افول می گردد. در دانشگاه نیروی انسانی نقش برجسته ای نسبت به سایر عوامل دارد که باید به عنوان یک عامل موثر و دارای نیازهای مادی و معنوی، اهداف فردی، توقعات گروهی و سازمانی بیش از سایر منابع به آن توجه گردد. در همین راستا شناسایی عواملی که باعث اهمال کاری کارکنان می شود و همچنین تلاش در جهت کاهش آن در دانشگاه آزاد اسلامی ضرورت می یابد، از این رو هدف اصلی پژوهش حاضر نخست شناسایی عوامل اهمالکاری و سپس ارائه الگو جهت پیشگیری آن است.

روش شناسی

از آنجایی که پژوهشگر در این تحقیق درصدد ارائه و اعتبارسنجی مدل پیشگیری از اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی بود از روش تحقیق کیفی استفاده کرد که فرایند کیفی انجام شده در این پژوهش بر اساس رویکرد پدیدارشناسی برگرفته از سنت پدیدارشناسی هوسرل، انتخاب شد تا محقق به تجارب زیسته کارکنان در این خصوص پی ببرد، لذا جهت ارائه مدل پیشگیری از اهمال کاری ابتدا لازم است عواملی که موجب اهمال کاری کارکنان می شود شناسایی شود که بر این اساس در پژوهش حاضر پژوهشگر به منظور عملیاتی کردن آن اقدامات زیر را انجام داده است:

مرحله اول: پیادهسازی متن مصاحبه ها: طی این مرحله، کلیه مصاحبه های انجام شده پیاده شدند و سپس تبدیل به متن گردیدند و مورد مرور و بررسی اولیه قرار گرفتند. تلاش شد که هنگام پیاده کردن متن همه جزئیات تبدیل به متن نوشتاری شود و هیچ مسئله ای که توسط مصاحبه شوندگان بیان شده است، از قلم نیفتد. در این مرحله یادداشت های تحلیلی نوشته شده اند. این یادداشت ها در ارتباط برقرار کردن بین مفاهیم موجود و مفاهیمی که در مراحل بعد پدیدارشناسی توصیفی پدیدار شده اند، نقش محوری دارند. در این مرحله، محقق به منظور درک، همدلی و هم احساس شدن با مشارکت کنندگان و مصاحبه شوندگان، کلیه توصیف ها و تجارب بیان شده از سوی آن ها در مصاحبه ها را چندین بار با دقت و تأمل مطالعه نموده و مطالب و عبارت های مهم و کلیدی را استخراج کرده و در صورت نیاز، در مورد آنها یادداشت نوشته است.

مرحله دوم: استخراج عبارت های کلیدی و پاره جملات معنادار: پس از پیاده کردن متن مصاحبه ها و بررسی اولیه آنها، جملات و عبارت های مهم و کلیدی استخراج شده اند. در استخراج این جملات و عبارت ها چند مسئله مدنظر بوده است. اول اینکه سعی شده است عبارت ها و جملاتی استخراج شوند که در ارتباط مستقیم با پدیده مورد بررسی (اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی) بوده اند. بنابراین، جملات و عبارت های غیرمرتبط در این مرحله حذف شده اند. در واقع، متن مصاحبه ها در این مرحله پالایش شده و از آنها عبارت ها و جملات مرتبط، کلیدی و محوری استخراج شده اند. دوم، سعی شده است جملات و عبارت های نقل شده توسط مصاحبه شوندگان بدون دستکاری و به طور دقیق آورده شود تا هم اصول اخلاقی پژوهش کیفی رعایت شود

و هم تجارب زیسته افراد مورد بررسی به طور دقیق استخراج گردد. در واقع، در این مرحله، سعی شده است تجربه‌ها و دیدگاه‌های محقق در اپوخه (پراتز) گذاشته شود و تنها دیدگاه و تجارب زیسته افراد مورد بررسی آورده شود. سوم، اینکه پس از استخراج عبارت‌ها و جملات مهم و کلیدی، فرآیند پالایش دوباره آنها انجام شده است. بدین معنا که مفاهیم تکراری، اضافه و محدود حذف شده‌اند. با در نظر گرفتن این مسائل و در طی یک فرآیند رفت و برگشتی در مصاحبه‌ها، جملات و پاراگراف‌های کلیدی استخراج شده‌اند که تعداد آنها ۱۷۹ مورد بوده است.

مرحله سوم: صورتبندی عبارت‌های کلیدی و استخراج مفاهیم اولیه: در مرحله قبل جملات و عبارت‌های کلیدی مصاحبه‌های انجام شده استخراج شده و پس از پالایش آن‌ها، نهایی گردیدند. در این مرحله، عبارت‌ها و جملات تبدیل به عبارتهای مفهومی گردیده‌اند. در واقع حد فاصلی این مرحله این بوده است که مفاهیم اولیه برای دسته‌بندی و ساخت مفاهیم انتزاعی ایجاد شده و پرورش پیدا کنند. این مفاهیم پایه اصلی و اولیه تفسیرهای پدیدارشناختی را شکل می‌دهند. مفاهیم پدیدار شده ماهیتی تجربی داشته و برگرفته از جملات و عبارتهای محوری و کلیدی استخراج شده از مصاحبه‌ها هستند. بر این مبنا در این مرحله، عبارت‌ها و جملات ماهیتی مفهومی پیدا کرده و با صورتبندی مجدد آنها، تبدیل به مفاهیم تجربی بنیادی برای مفصل‌بندی توصیف‌های پدیدارشناختی خواهند شد. در مرحله قبل، ۱۷۹ جمله و عبارت محوری استخراج شده بود که با پالایش و مفهوم‌سازی، در مرحله سوم، ۱۷۹ مفهوم اولیه پدیدار گردیده است.

مرحله چهارم: دسته‌بندی مفاهیم اولیه و پالایش و ادغام و استخراج مفاهیم فرعی (دسته اول): در این مرحله تحلیل پدیدارشناسی اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی، مفاهیم اولیه شناسایی و پدیدار شد. همانطور که ذکر گردید، این مفاهیم بنیاد و اساس شکل‌گیری و پدیدار شدن مفاهیم فرعی و خرد هستند. در واقع، مفاهیم اولیه ماهیتی تجربی دارند که با ارتقاء سطح انتزاع آنها از طریق پالایش مفاهیم و یافتن مفاهیم دارای ماهیت و معنای مشترک، مفاهیم فرعی (دسته اول) یا همان گویه‌ها بدست می‌آیند. تعداد مفاهیم فرعی پدیدار شده در (دسته اول)، ۲۹۲ مورد بود که طی فرآیند کد گذاری ثانویه و پالایش و ادغام و حذف مفاهیم تکراری و ادغام مفاهیم مشترک به ۲۷۲ مفهوم تبدیل شدند. این مفاهیم در مرحله بعد، بنیاد شکل‌گیری مفاهیم اصلی و محوری پژوهش را شکل می‌دهند.

مرحله پنجم: استخراج مفاهیم فرعی (دسته دوم): در مرحله قبل مفاهیم اولیه پدیدار شده دسته‌بندی شده و تبدیل به مفاهیم فرعی (دسته اول) یا همان گویه‌ها شدند. این مفاهیم، بنیادی برای پدیدار شدن مفاهیم فرعی (دسته دوم) یا همان مولفه‌ها می‌باشند که به نوعی اساس ساختار پدیدارشناختی مدل پیشگیری از اهمال کاری کارکنان را شکل می‌دهند که در مرحله بعد ارائه خواهند شد. در این مرحله، توصیفی عمیق از اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی ارائه شد. مبنای ارائه این توصیف‌های عمیق و پدیدارشناختی از اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد، مفاهیم فرعی (دسته دوم) پدیدار شده است.

مرحله ششم: صورت‌بندی ابعاد اهمال کاری کارکنان: در این بخش، ساختار روابط مفاهیم خرد، اصلی و کلان پدیدار شده بررسی می‌شود. برای نیل به این هدف، در ادامه ابعاد، مؤلفه‌ها (مفاهیم فرعی دسته دوم) و گویه‌ها (مفاهیم فرعی دسته اول) برای هر بعد به تفکیک نشان داده شده است. اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی با توجه به تجارب زیسته کارکنان دارای ۳ دسته کلان شد

مرحله هفتم: مراجعه مجدد به مشارکت کنندگان به منظور موثق نمودن (اعتبارسنجی) داده‌ها: رپژوهش حاضر این مسئله به دو شیوه مورد استفاده قرار گرفته است. در شیوه اول، پس از انجام مصاحبه و پیاده‌سازی آن، متن مصاحبه به کارکنانی که مصاحبه از آنان صورت گرفته شده بود، بازگردانده شده تا صحت گفته‌های خودشان را مورد تأیید قرار بدهند. علاوه بر این، در مورد نکاتی که درباره آنها ابهام وجود داشت، با مشارکت کنندگان بحث شد و این ابهامات برطرف گردید. شیوه دوم، مرتبط با بررسی صحت نتایج و مدل پدیدار شده است. پس از انجام کدگذاری‌های نهایی و پدیدار شدن مدل پدیدارشناختی، این مدل به برخی از کارکنان در جامعه‌ای وسیع‌تر ارائه شد تا موثق بودن یافته‌های نهایی پژوهش را مورد تأیید قرار بدهند. فرآیند پدیدار شدن مدل برای آنان شرح داده شد و خودِ مدل هم تشریح شد. در نهایت، کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی کلیت مدل و کدگذاری‌ها را مورد تأیید قرار دادند. تنها در مورد برخی مفاهیم ابهاماتی وجود داشت که در دسته‌بندی نهایی اصلاح گردید.

بر این مبنا، مشارکت کنندگان در پژوهش حاضر، کارکنان اهمال کار دانشگاه آزاد اسلامی در شهرهای مختلف ایران بوده‌اند. جهت شناسایی و انتخاب کارکنان اهمال کار با اجرای پرسشنامه اهمال کاری تاکمن ر روی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی از نوع خوشه‌ای چند مرحله‌ای که در مرحله اول از خوشه استان در مناطق جغرافیایی ۵ گانه کشور (شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز) هر کدام یک استان انتخاب شد و در مرحله دوم از خوشه دانشگاه آزاد اسلامی در هر استان یک واحد دانشگاه آزاد اسلامی به قید قرعه انتخاب و به کل کارکنان سه سطح (عملیاتی، میانی و عالی) آنها پرسشنامه اهمال کاری شغلی به منظور تکمیل به شکل خود گزارش دهی ارائه شد. حجم جامعه آماری که با استفاده از ارتباط با سایت سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی در سال (۱۳۹۸-۹۹) تعداد ۳۵۰۰۰ نفر بدست آمد، منطبق بر جدول Krejci & Morgan (1970) ۳۸۴ نفر برآورد گردید، ولی

به دلیل اینکه روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای بوده و در این روش پرسشنامه در اختیار کل افراد موجود در خوشه قرار می گیرد تعداد پرسشنامه های جمع آوری شده ۳۹۸ مورد بود که حدود ۷ مورد مخدوش کنار گذاشته شد و ۳۹۱ مورد باقی مانده مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت. در رابطه با پرسشنامه تاکمن، این پرسشنامه توسط بیات مقدس ترجمه و بروی دانشجویان دانشگاه آزاد واحد رودهن اجرا و هنجاریابی و پایایی آن ۰/۷۳ بدست آمد. این پرسشنامه (TPS) ۷ به منظور اندازه گیری توصیف تمایل به تاخیر به گونه ای تعمیم یافته، میل شدید به انجام افراطی فعالیت در موقع انجام کارهای ناخوشایند یا برای پیامدهای ناشی از اهمال کاری به کار می رود.

با توجه به گزینه های پرسشنامه شامل مطمئن این چنین نیستم، این تمایل در من وجود ندارد، این تمایل در من وجود دارد و مطمئن این چنین هستم پاسخ ها به ترتیب بر اساس مقادیر ۱-۲-۳-۴ نمره گذاری می شوند. دوازده ماده به صورت مستقیم و چهار ماده (۷-۱۲-۱۴-۱۶) به صورت وارونه نمره گذاری می شوند. بر اساس دستورالعمل نمره دهی، پژوهشگر نمره های به دست آمده را جمع کرده و سپس بر اساس نمرات زیر قضاوت نموده است. الف. چنانچه نمره محاسبه شده بین ۱۶ تا ۳۲ باشد، نشان دهنده اهمال کاری پایین در فرد است. ب. چنانچه نمره محاسبه شده بین ۳۲ تا ۴۸ باشد، نشان دهنده اهمال کاری متوسط در فرد است. ج. چنانچه نمره محاسبه شده بین ۴۸ تا ۶۴ باشد، نشان دهنده اهمال کاری بالا در فرد است (Safarzadeh, 2012).

در بررسی نتایج و تحلیل پرسشنامه ها در پژوهش حاضر، تعداد ۲۵ نفر از شرکت کنندگان که نمره پرسشنامه آنان از ۴۸ بالاتر شده بود جزء افراد با اهمال کاری بالا شناخته شدند و سپس به جستجو و جمع آوری داده های کیفی در مورد تجارب زیسته آنان در زمینه اهمال کاری در دانشگاه پرداخته شد. این کار بوسیله مصاحبه های ساختار نیافته نیمه عمیق با این کارکنان و جستجوی واحد های معنایی در هر قسمت و اختصاص برچسب ها به کد ها و گروه بندی کدها به صورت مفهیم، مرتبط کردن مفهیم به یکدیگر برای بدست آوردن مجموعه کوچکتری از مفهیم صورت گرفت. مصاحبه ها ادامه یافت تا اینکه محقق در نفر پانزدهم به اشباع نظری رسید، ولی برای اطمینان بیشتر مصاحبه تا نفر بیستم ادامه یافت.

ابزار اصلی مورد استفاده برای جمع آوری داده ها، مصاحبه ساختار نیافته نیمه عمیق است و متن حاصل از پیاده سازی این مصاحبه ها مورد بررسی قرار گرفت. راهنمای مصاحبه شامل دو بخش اصلی بوده است. بخش اول، مرتبط با اطلاعات جمعیت شناختی کارکنان مورد بررسی و بخش دوم سؤالات مصاحبه ساختار نیافته نیمه عمیق مرتبط با تجارب زیسته کارکنان اهمال کار بود. انجام مصاحبه با افراد به صورت فردی و در محل کار یا تلفنی با تعیین وقت قبلی بوده است. محتوای مصاحبه افراد با هماهنگی آنها ضبط و سپس یادداشت برداری گردید و زمان هر مصاحبه بین ۴۵ تا ۶۰ دقیقه بوده است که سؤالات مصاحبه شامل موارد زیر بود:

۱-خاطره ای از اینکه در کارتان(در انجام وظایف شغلی تان) اهمال کاری کرده باشید (کار خود را به تأخیر انداخته باشید)، بیان کنید؛ ۲- چه عواملی تا کنون باعث شده که شما وظایف شغلی خود را با اهمال کاری انجام دهید و ۳- در صورت لزوم سؤالات جزئی تری بر حسب پاسخ مصاحبه شونده پرسیده شد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها با توجه به اینکه دو رویکرد غالب پدیدارشناسی(پدیدارشناسی تفسیری هایدگری و پدیدارشناسی توصیفی هوسرل) در زمینه جمع آوری داده ها، نمونه گیری، اعتبار و کیفیت و... شباهت هایی دارند، اما در زمینه روشهای تحلیل به طور کامل از یکدیگر جدا می شوند و هر کدام روشهای تحلیل خاصی را دنبال می کنند. معمولاً کسانی که از روش پدیدارشناسی تفسیری هایدگری پیروی می کنند، در تحلیل داده ها از روش دیکلمن استفاده می کنند و کسانی که از روش پدیدارشناسی توصیفی هوسرل پیروی می کنند، از روش تحلیل کلایزی استفاده می کنند (Wirihana, Welch, 2018). در پژوهش حاضر به دلیل غالب بودن پدیدارشناسی توصیفی، تحلیل داده ها بر مبنای روش توصیف پدیدارشناسی هفت مرحله ای کلایزی انجام شده است. برای رسیدن به این هدف، ابتدا توصیف مشارکت کنندگان (افراد مورد مصاحبه) بررسی و کدگذاری گردیده است تا درکی از کلیت مسئله به دست بیاید. پس از آن، بیانیه ها و عبارت های کلیدی و مهم استخراج شده است و در گام بعدی، این عبارت ها، مفهوم بندی شده و در قالب مفهیم محوری قرار گرفته اند. در مرحله بعد، مفهیم تدوین شده به صورت مفهیم و تم های اصلی درآمده و سازماندهی شده اند. در این بخش، توصیف های پدیدارشناختی با استناد به نقل قول های مصاحبه شونده ارائه شده است. در مرحله بعد، ساختار اساسی پدیده مورد بررسی(اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی) فرمول بندی شده و در قالب مدل پدیدارشناختی ارائه شده است. در گام آخر نیز با مراجعه مجدد به مشارکت کنندگان جهت اعتبار سنجی مدل، سعی شده است موثق بودن داده ها و یافته ها مورد تایید قرار بگیرد.

یافته‌ها

در بررسی نتایج و تحلیل پرسشنامه‌ها در پژوهش حاضر، تعداد ۲۵ نفر از شرکت‌کنندگان که نمره پرسشنامه آنان از ۴۸ بالاتر شده بود جزء افراد با اهمال کاری بالا شناخته شدند که به جستجو و جمع‌آوری داده‌های کیفی در مورد تجارب زیسته آنان در زمینه اهمال کاری در دانشگاه پرداخته شد. این کار بوسیله مصاحبه‌های ساختار نیافته نیمه عمیق با این کارکنان انجام گرفت که مصاحبه‌ها ادامه یافت تا اینکه محقق در نفر ۱۵ به اشباع نظری رسید که در جدول (۱) اطلاعات دموگرافیک آن‌ها ذکر شده است:

جدول ۱. اطلاعات دموگرافیک شرکت‌کنندگان در پژوهش

کد مصاحبه شونده	سن	سمت	مدرک تحصیلی	سابقه خدمت
۱	۴۸	کارمند امور فارغ‌التحصیلان	فوق لیسانس	۲۰
۲	۲۹	کارمند آموزش	لیسانس	۲
۳	۴۲	کارمند امور پژوهش	دکتری	۱۴
۴	۵۵	کارمند امور مالی	لیسانس	۲۵
۵	۵۸	کارمند آموزش	فوق لیسانس	۲۹
۶	۲۸	کارمند امور اداری	فوق لیسانس	۳
۷	۵۱	کارمند کتابخانه	فوق لیسانس	۲۳
۸	۳۹	کارمند امور پژوهشی	فوق لیسانس (دانشجوی دکتری)	۱۰
۹	۴۰	کارمند آموزشی	فوق لیسانس	۱۶
۱۰	۴۴	کارمند فناوری اطلاعات	فوق لیسانس	۱۳
۱۱	۴۲	کارمند امور اداری	دکتری	۷
۱۲	۴۱	کارمند کتابخانه	لیسانس	۱۶
۱۳	۳۸	کارمند فناوری اطلاعات	فوق لیسانس (دانشجوی دکتری)	۱۱
۱۴	۳۵	کارمند آموزش	لیسانس	۱۰
۱۵	۵۵	کارمند امور پژوهشی	فوق لیسانس	۲۰

با توجه به رویکرد پژوهش حاضر به دلیل غالب بودن پدیدارشناسی توصیفی، تحلیل داده‌ها بر مبنای روش توصیف پدیدارشناسی هفت مرحله‌ای کلایزی انجام شد که در ادامه به نتایج آن پرداخته می‌شود:

در این قسمت مولفه‌ها یا همان (مفاهیم فرعی دسته دوم) در زمینه اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی با توجه به تجارب زیسته آن‌ها استخراج گردیده است و با توجه به جدول (۱) تعداد مؤلفه‌های اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی در کل ۳۲ مورد می‌باشد که ساختار روابط مفاهیم خرد، اصلی و کلان پدیدار شده برای نیل به هدف (ارائه مدل)، در قالب ابعاد، مؤلفه‌ها (مفاهیم فرعی دسته دوم) و گویه‌ها (مفاهیم فرعی دسته اول) در جدول (۲) نشان داده شده است.

جدول ۲. مفاهیم فرعی دسته اول و دوم و مفاهیم کلان پدیدار شده و صورتبندی آن‌ها در قالب ابعاد

مفاهیم کلان	مفاهیم فرعی دسته دوم	مفاهیم فرعی دسته اول
ضعف در آموزش ریزی	زیاد بودن فشار کاری، آینده نگر نبودن، نداشتن برنامه ریزی برای رسیدن به هدف، ناپایداری در انجام امور، تداخل برنامه‌های ابلاغی، عدم برنامه ریزی بر اساس تغییرات محیطی، عدم پیوستگی بین ابلاغ و اجرای برنامه‌ها، ابلاغ بخشنامه‌های متضاد، ابلاغ بخشنامه‌های ناگهانی، عدم اطلاع رسانی در مورد بخشنامه‌ها، منظم نبودن و بی‌برنامگی در امور، عدم هماهنگی بین بخش‌های مختلف دانشگاه.	مفاهیم فرعی دسته اول
ضعف در آموزش‌های توانمندساز سازمانی	نبود آموزش غلبه بر اهمال کاری، نبود میزگرد و آموزش‌های مفید شغلی کارکنان، عدم آموزش تفکر انتقادی، کمبود آموزش مهارت‌های کار گروهی، کمبود آموزش مهارت‌های ارتباطی، ضعف در آموزش مهارت‌های حرفه‌ای و تخصصی، عدم آشنایی با علم روز، عدم آموزش قوانین جدید سازمانی، نبود اجبار به شرکت در آموزش‌های ضمن خدمت.	مفاهیم فرعی دسته اول
ضعف در امور مالی	حقوق خیلی کم، نبود انواع وام برای کارمندان، عدم افزایش حقوق کافی، عدم پرداخت کارانه و اضافه کار مناسب، نبود نظام پاداش مناسب، تاخیر در پرداخت پاداش، تاخیر در پرداخت اضافه کار، رعایت نکردن سلسله مراتب در پرداخت پاداش، متناسب نبودن پاداش با میزان کار، ناچیز بودن میزان پاداش، کمبود بودجه دانشگاه، میزان حقوق زیر خط فقر، محدودیت دانشگاه در تخصیص منابع مالی، افزایش نیافتن حقوق متناسب با سازمان‌های موازی، اولویت سایر ترجیحات شغلی (شغل دوم) بر وظیفه سازمانی، کسب منفعت شخصی در قالب کار کمتر اما حقوق مصوب.	مفاهیم فرعی دسته اول

ضعف در اجرا	کم دقتی در روند اجرای کار، تبعیض در اجرای قوانین، قابلیت اجرایی نداشتن بعضی بخشنامه ها، ابهام در بخشنامه ها و آیین نامه ها و مقررات، تاخیر در اجرای بخشنامه ها.
جو سازمانی ناسالم	استرس در محیط کار، وجود تنش در محیط کار، منعطف نبودن محیط کار، توقعات بالا و خارج از قوانین و عرف سازمانی، افزایش عوامل تنش زا، محیط سازمانی نامطلوب، نداشتن نگرش مثبت به سازمان، تعارض بین همکاران.
ضعف در فرهنگ مشارکت	فرار از ارتباط با همکاران، نبود جو همکاری و کار گروهی، نبود مدیریت مشارکتی، نبود تفکر کار گروهی، عدم استفاده مدیر از مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها، نبود فرهنگ جانشین پروری مدیران، نبود هماهنگی بین مدیران تصمیم گیر.
ضعف در رهبری انگیزشی	مدیر به معنای مجری اوامر بالادستی، نبود مدیران الگو، عدم وجود مدیر جدید با برنامه جدید، وجود مدیران بی انگیزه، ضعف در توانمندی مدیران.
ضعف در نظارت	عدم نظارت بر مدیران ارشد و میانی، عدم نظارت دقیق بر کارکنان، نگرش بازخورد، مچ گیری در انجام امور، برخورد غیر قاطع با اهمال کاران، قانون مدار نبودن، عدم وجود نظارت نامحسوس بر عملکرد کارکنان، عدم درخواست گزارش های دوره ای از کارکنان، پارتی بازی، تکلیف مدار نبودن، مدیر الگوی اهمالکاری، اصلاح نکردن رویه های قدیمی سازمان، نبود دستور العمل های شفاف، کم کاری مدیران، استفاده زیاد از شبکه های مجازی (وب گردی).
ضعف در ارزیابی	عدم ارزیابی دقیق و علمی، عدم تدوین نظام ارزیابی مناسب، عدم توانایی و خودارزیابی کارکنان با سایر کارکنان، نبود نظام ارزیابی جامع عملکرد.
ضعف در سازماندهی	حضور نیروهایی از سازمان های دیگر، نگهداری نا مناسب نیروهای متخصص، تصمیم گیری های بالا به پایین، کمبود افراد متخصص در سازمان، مهاجرت متخصصین، تناسب ضعیف فرد با شغل و بالعکس، مدرک تحصیلی نا مربوط با شغل، عدم تطابق شغل و علاقه کارکنان، عدم تشریح وظایف شغلی توسط مدیر، ندانستن شرح شغل کارکنان تازه وارد، به کارنگرفتن مدیران ارشد از بدنه دانشگاه، عدم سازماندهی مناسب نیروها، سیاسی بودن عزل و نصب ها، نبود شایسته سالاری، نبود مسیر پیشرفت شغلی مناسب، جابجا نمودن افرای کارکنان، عزل و نصب زیاد مدیران، کاهش تعداد نیروی کار، عدم تدوین نظام ارتقاء و رتبه بندی کارکنان، بی تجربگی مدیران جانشین.
ضعف در قانون گذاری	عدم وضع قوانین با توجه به شرایط محلی منطقه ای، عدم وضع قوانین با توجه به ویژگی های فرهنگی و قومیتی، مشخص نبودن حد و مرز کاری و پاسخگویی در برابر وظایف محوله، نبود ضابطه مداری.
ضعف در پشتیبانی نرم افزاری	عدم ایجاد نرم افزارها و برنامه ها بر اساس نیاز، آزمایش نرم افزارها پس از اجرا و کاربست، کاربرپسند نبودن نرم افزارها، کاربردی نبودن نرم افزارها، عدم مشارکت کارکنان در خلق نرم افزارها، به روز نبودن نرم افزارها، عدم پشتیبانی صحیح و در دسترس نرم افزارها، به روز رسانی ضعیف اتوماسیون اداری، سرعت پایین اتوماسیون اداری.
ضعف در مدیریت ارتباطات ناسالم سازمانی	عدم نفوذ در کارکنان زیر دست، مدیران پشت میز نشین، ناامیدی و دلسردی مدیران میانی، نبود مدیران دلسوز.
ضعف در ارتباطات عاطفی کاری	ارتباط ضعیف با همکاران، اجتماعی نبودن کارکنان، عدم همکاری با ارباب رجوع، مناقشات سیاسی کارکنان با مدیران و فرادستان، تمایل به زیر آب زنی و ناکار آمد جلوه دادن عملکرد سازمان، رفتارهای تلافی جویانه علیه همکاران و سازمان، استفاده از اهمال کاری به عنوان یک مکانیسم دفاعی، ارتباط نا مناسب با ارباب رجوع، فقدان روابط اجتماعی محبت آمیز در سازمان.
ضعف در ارتباطات عاطفی کاری	اجبار در پذیرش مسولیت، عدم توجه به توان روحی و عاطفی.
ضعف در اعتماد متقابل	نبود فضای اطمینان بین افراد، القای حس بی اعتمادی به توانمندی کارکنان، عدم اعتماد به دیگران.
ضعف در انگیزه درونی	مانع درونی انجام کار، عدم تلاش محوری، بی حوصلگی در انجام امور، اصلاح نکردن رفتار منفی، عدم اصلاح امور شغلی، وجود حس بی ارزشی در کارکنان، عدم خلاقیت در کار، دیدگاه منفی به شغل، عدم علاقه به شغل، تمایل به بازخرید، تمایل به بازنشستگی پیش از موعد، عدم انگیزه پیشرفت، عدم افتخار به شغل، عدم علاقه به یادگیری.
ضعف در انگیزه بیرونی	کاهش سرزندگی و نشاط، بی انگیزگی ناشی از مشکلات زندگی، احساس بیشتر کار کردن نسبت به همکاران، کمبود بسته های کمک معیشتی، پایین بودن منزلت اجتماعی، امکانات درمانی ناکافی، کم بودن کیفیت زندگی، نداشتن حس حمایت از طرف سازمان، یکسان بودن افراد سخت کوش با سایر افراد، کمبود برنامه های تفریحی، برجسته نبودن برنامه های شاد در دانشگاه، تاکید بیشتر به مراسم های عزاداری، کمبود مسابقات و برنامه های ورزشی و گروهی، عدم برگزاری اردوها برای کارمندان، نبود اختیار عمل برای کارکنان، انگیزه های تخریب گرانه در محیط کار، عدم استفاده از تشویق و تنبیه.
بعد فردی	دیدن کارکنان به مثابه مهره ماشین، عدم تقدم منفعت گروهی، نبود پاسخ های دوستانه، سلطه طلبی کارکنان، فقدان احترام و مهرورزی، خود را جای دیگران قرار ندادن، عدم فرهنگ همدلی و انسجام، دلسوز نبودن.
مشکلات عاطفی ناشی از کرونا	حس بد نسبت به کرونا، افسردگی در شرایط کرونا.
ضعف در خود مراقبتی	تداخل مشکلات خانوادگی با کار، مشکلات فردی خارج از سازمان، پایین بودن آستانه تحمل، خودکنترلی پایین، فقر خود مدیریتی، نگاه منفی به خود، ارتباط نا صحیح با خود، نا مهربان بودن با خود.
بی تفاوتی	رویا پردازی حین کار، عدم انجام درست کارها، عدم آگاهی از علت و فلسفه انجام کار، عدم اولویت بندی کارهای ضروری و غیر ضروری، خستگی ناشی از کار، بی اهمیتی کارها، عدم تمرکز بر امور ضروری، چک شمردن امور، دلسردی در انجام امور، بی انضباطی، پنهان کردن اشتباهات، بی خیالی کارکنان در انجام کار، خود ارزیابی ضعیف نسبت به نتایج کار، نداشتن حس خوب نسبت به سازمان.
ضعف در مدیریت زمان	اولویت بندی نکردن امور، عجله کردن در امور، وقت نا شناسی، اتلاف وقت، نبود ضرب الاجل کاری...

ضعف در توان تصمیم‌گیری	چاره‌اندیشی نکردن، شک در تصمیم‌گیری، نبود شجاعت تصمیم‌گیری، ترس و اجتناب از تصمیم‌گیری، عدم شفافیت تصمیمات مدیران ارشد، نبود اختیار تصمیم‌گیری
ضعف در اهداف شغلی	هدفمند نبودن شغل، رقابتی نبودن شغل، نبود تفکر سیستمی، عدم تمرکز بر اهداف کاری، بی‌ثباتی در اهداف کاری، هدف‌گزین نبودن، عدم تفکر راهبردی.
بیماری، معلولیت و اعتیاد	بیماری‌های لاعلاج، داشتن اختلال گفتاری، معلولیت‌های جسمی-حرکتی، اعتیاد، استفاده از مواد روان‌گردان، مشکلات اعصاب و روان، کاهش توان جسمی، ایزوله شدن بخاطر کرونا، دست و پاگیری کرونا، ارتباط ضعیف در شرایط کرونا.
ضعف در سلامت روان	احساس نا کارآمدی، بی‌اعتمادی به خود، احساس ترس، عدم خودباوری، کمال‌گرایی افراطی، وسواس در انجام کارها، عدم تمرکز بر توانایی‌ها، عدم تمرکز بر زمان حال، کم بودن احساس مسئولیت در زندگی، وظیفه‌شناسی، عدم احترام به خود، قید خود را زدن، عدم اشتیاق به زندگی، ناتوانی نهادینه شده در ذهن، از دست دادن تعادل روانی، درون‌گرایی حاد، حواس پرتی، عدم خودکارآمدی فردی، کارکنان نا امید از آینده، افزایش افسردگی در کارکنان، صادق نبودن با خود، عدم احساس هویت و یگانگی با سازمان، گول زدن خود.
ضعف در سلامت معنوی	وجدان کاری ضعیف، نداشتن امید به آینده، عدم احساس معنی در زندگی، غرور بیجا، پاسخگو نبودن در محضر خدا، عدم توکل بر خدا.
ضعف در آخرت باوری	انجام امور شخصی در هنگام کار، ریاکاری، عدم توجه به رضای خداوند در کارها، عدم رعایت ارزش‌های اخلاقی، ناظر ندانستن خداوند به اعمال، کاهش باور به آخرت، زیر پا گذاشتن وجدان کاری، منفعت‌طلبی.
عوامل اجتماعی نامناسب	توجه به حاشیه‌های جامعه بجای اصل کار، نبود فرهنگ تکریم، جایگاه اجتماعی نامناسب کارکنان، شان شغلی پایین در جامعه.
ارتباطات ناسالم خانوادگی، اجتماعی	وجود مشکل در ارتباطات خانوادگی، عدم توجه به مشکلات دیرگران، ایجاد فرهنگ اهمال کاری در جامعه.
نفوذ جریان‌های سیاسی	الگوپذیری نامناسب، حاکمیت تفکر حزبی، اعمال دستورات غیر کارشناسی توسط بالادستان، پارتی‌بازی افراد با نفوذ در دانشگاه، دریافت رشوه از افراد ثروتمند و با نفوذ.

همان طوری که در قسمت روش تحقیق اشاره شد جهت ارائه مدل پیشگیری از اهمال کاری ابتدا لازم بود عواملی که موجب اهمال کاری کارکنان می‌شود شناسایی شود که در جدول ۱ کلیه این عوامل شناسایی شد، باتوجه به نتایج، جهت اعتبار سنجی مولفه‌ها و استخراج مدل نهایی، پس از انجام مصاحبه و پیاده‌سازی آن، متن مصاحبه به کارکنانی که مصاحبه از آنان صورت گرفته شده بود، بازگردانده شده تا صحت گفته‌های خودشان را مورد تأیید قرار دهند. علاوه بر این، در مورد نکاتی که درباره آنها ابهام وجود داشت، با مشارکت کنندگان بحث شد و این ابهامات برطرف گردید. از سویی دیگر پس از انجام کدگذاری‌های نهایی و پدیدار شدن مفاهیم پدیدارشناختی، این تحلیل به برخی از خبرگان مدیریت با گرایش‌های مدیریت آموزش عالی، مدیریت آموزشی و مدیریت منابع انسانی، که دارای سابقه پست اجرایی در دانشگاه آزاد اسلامی بودند و همچنین با کارکنان در ارتباط بودند، ارائه شد تا موقت بودن یافته‌های نهایی پژوهش را مورد تأیید قرار دهند.

همچنین جهت بررسی روایی یافته‌ها از برآورد نسبت روایی محتوایی (CVR) استفاده شد؛ پس از مشخص کردن کد مفاهیم اولیه (شاخص‌ها)، مؤلفه‌ها و ابعاد، فرم یافته‌ها در ۳ بخش ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها در سه طیف: ضروری است، مفید است ولی ضروری نیست و ضروری نیست، تهیه و طراحی شد و از مدیران سطوح مختلف (عالی، میانی و اجرایی) در دانشگاه آزاد اسلامی و ترجیحاً متخصص در حوزه مدیریت آموزشی و مدیریت آموزش عالی که دارای سمت و پست اجرایی در دانشگاه‌های آزاد اسلامی بودند و با کارکنان در ارتباط بودند که تعداد آنها ۱۴ نفر بود که درباره هر یک از مفاهیم نظرخواهی شد. هدف از این فرم محقق ساخته، بررسی اعتبار مفاهیم شناسایی شده در زمینه اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی بود. سپس برای هر مفهوم، شاخص نسبت روایی محتوایی محاسبه شد.

بر اساس تعداد متخصصانی که سؤالات را ارزیابی کردند، حداقل مقدار نسبت روایی محتوایی قابل قبول تغییر خواهد کرد که تعداد متخصصان پژوهش حاضر که ۱۴ نفر بودند، باید نسبت روایی محتوایی، ۰.۵۱ باشد. مفاهیمی که مقدار نسبت روایی محتوایی محاسبه شده برای آن‌ها کمتر از میزانی باشد که باتوجه به تعداد متخصصان ارزیابی‌کننده سؤال، مشخص شده‌اند، باید کنار گذاشته شوند؛ زیرا بر اساس شاخص روایی محتوایی، روایی محتوایی قابل قبولی ندارند.

$$CVR = \frac{\text{تعداد کل متخصصین} - \text{تعداد متخصصینی که گزینه موافق را انتخاب کرده اند}}{2} \div \frac{\text{تعداد کل متخصصین}}{2}$$

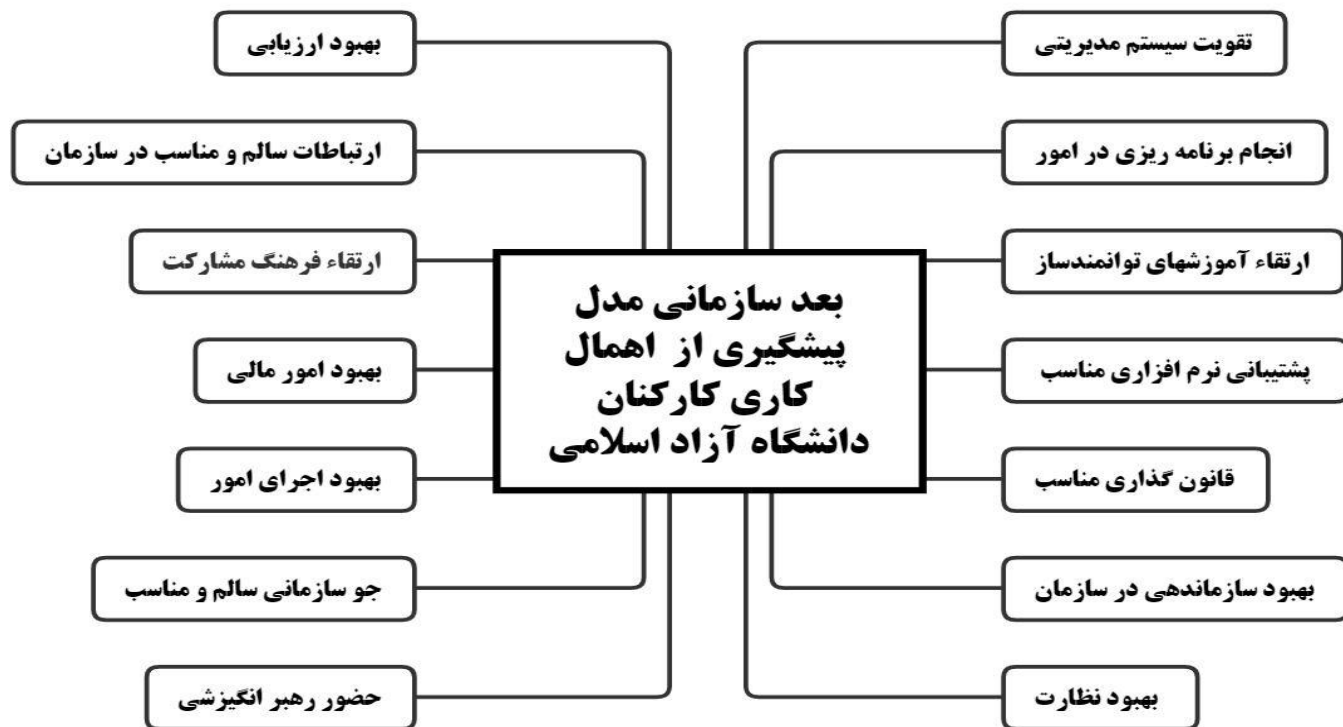
در پژوهش حاضر ۲۹۲ مفهوم فرعی دسته اول پدیدار گردید که پس از بررسی استاد راهنما و مشاور تعداد ۲۰ کد حذف و ۲۷۲ کد مورد تأیید قرار گرفت و پس از بررسی پرسشنامه توسط خبرگان دانشگاه آزاد اسلامی که ۱۴ نفر از مدیران ارشد و متخصصین حوزه مدیریت آموزشی و مدیریت آموزش عالی بودند، تعداد ۶ کد دیگر حذف و در نهایت ۲۶۶ مفهوم فرعی دسته اول مورد تأیید قرار گرفت و موفق به کسب نسبت روایی محتوایی بالای ۰/۵۱ شد و مورد تأیید متخصصین و خبرگان قرار گرفت.

با توجه به نظرات خبرگان و متخصصان و ضرایب نسبی محتوایی بدست آمده، شاخص های ناپایداری در انجام امور، رعایت نکردن سلسله مراتب در پرداخت پاداش، تاکید بیشتر به مراسم های عزاداری، عدم انجام درست کارها، گول زدن خود و غرور بیجا، ضریب لاوشه قابل قبولی را از خبرگان و متخصصین کسب نکردند و لذا حذف شدند.

باتوجه به نتایج اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی با توجه به تجارب زیسته کارکنان دارای ۳ دسته کلان (بعد) بود که در ادامه به توضیح و تفسیر این ابعاد پرداخته شده است.

۱- بعد سازمانی اهمال کاری کارکنان

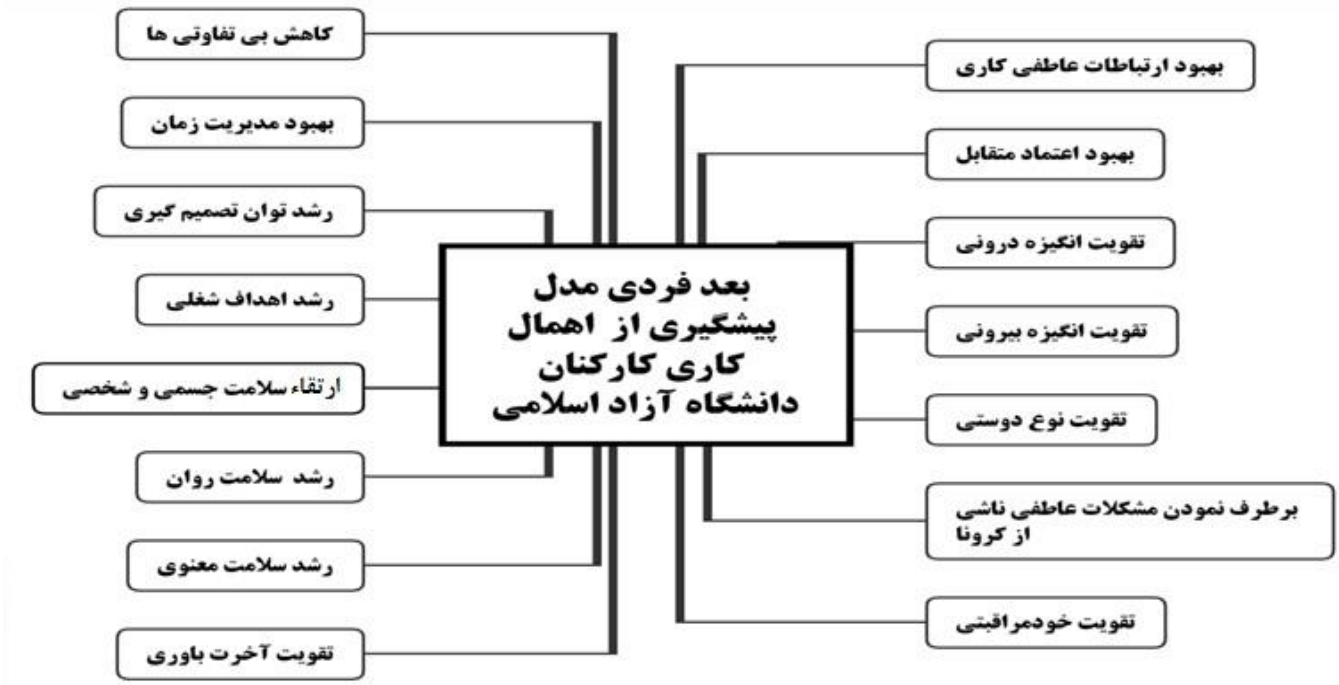
بعد سازمانی اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی دارای ۱۴ مؤلفه می باشد که هر مؤلفه گویه ها و دسته های مربوط به خود را دارا می باشد که در مراحل قبل این گویه ها و مؤلفه ها مطرح گردید. مؤلفه های بعد سازمانی شامل ضعف در برنامه ریزی، ضعف در آموزش توانمندساز، ضعف مدیریتی، ضعف در امور مالی، ضعف در اجرا، جو سازمانی ناسالم، ضعف در فرهنگ مشارکت، ضعف در رهبری انگیزشی، ضعف در نظارت و ضعف در ارزیابی، ضعف در سازماندهی، ضعف در قانون گذاری و پشتیبانی ضعیف نرم افزاری و ارتباط ناسالم سازمانی می باشد که جهت تدوین مدل پیشگیری از اهمال کاری کارکنان، مؤلفه های این بعد باید بصورت مؤلفه های مثبت باشند، لذا مفاهیم مثبت جهت تدوین مدل در شکل (۱) نشان داده شده است.



شکل ۱. مولفه های بعد سازمانی مدل پیشگیری از اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی

۲- بعد فردی

از نظر بعد فردی، اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی دارای ۱۵ مؤلفه می باشد که هر مؤلفه شاخص ها و دسته های مربوط به خود را دارا می باشد که در مراحل قبل این شاخص ها مطرح گردید. مؤلفه های ضعف در ارتباطات عاطفی کاری، ضعف در اعتماد متقابل، ضعف انگیزه درونی و بیرونی، ضعف در نوع دوستی، مشکلات عاطفی ناشی از کرونا، ضعف در خود مراقبتی، بی تفاوتی، ضعف در مدیریت زمان، ضعف در تصمیم گیری ها، ضعف در اهداف شغلی، بیماری، معلولیت و اعتیاد، ضعف در سلامت روان و سلامت معنوی و ضعف در آخرت باوری می باشد که جهت تدوین مدل پیشگیری از اهمال کاری کارکنان مؤلفه های این بعد باید بصورت مؤلفه های مثبت باشند و نهایتاً مفاهیم و مؤلفه های مثبت بعد فردی اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان جهت تدوین مدل در شکل (۲) نشان داده شده است.



شکل ۲. مولفه های بعد فردی مدل پیشگیری از اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی

۳- بعد اجتماعی

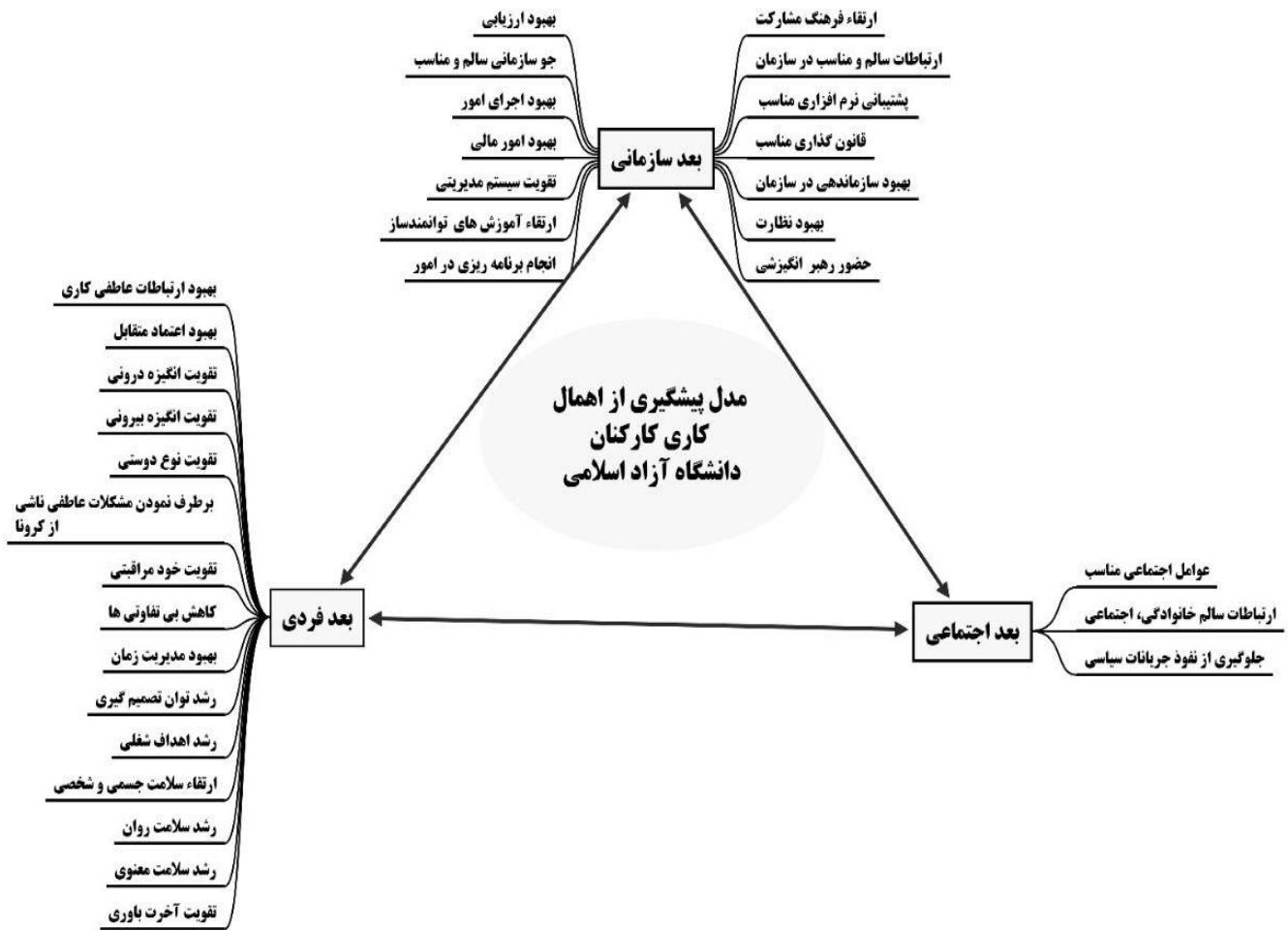
بعد اجتماعی اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی دارای ۳ مؤلفه می باشد که هر مؤلفه شاخص ها و دسته های مربوط به خود را دارا می باشد که در مراحل قبل این شاخص ها مطرح گردید. این مؤلفه ها شامل عوامل اجتماعی نامناسب، ارتباطات ناسالم خانوادگی، اجتماعی و نفوذ جریانات سیاسی می باشد که جهت تدوین مدل پیشگیری از اهمال کاری کارکنان مؤلفه های این بعد باید بصورت مؤلفه های مثبت باشند، لذا مفاهیم و مؤلفه های مثبت جهت تدوین مدل در شکل (۳) نشان داده شده است.



شکل ۳. مولفه های بعد اجتماعی مدل پیشگیری از اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی

با توجه به نتایج جهت بررسی اطمینان پذیری (پایایی) یافته ها، با استفاده از تحلیل داده های بدست آمده از مصاحبه های کیفی صورت گرفت، تعداد ۲۹۲ کد مفهوم اولیه (شاخص) به دست آمد. سپس مجدداً کدگذاری در اختیار اساتید محترم راهنما و مشاور گذاشته شد که پس از دو مرحله کدگذاری تعداد ۲۷۲ مفهوم اولیه کشف و پس از بررسی مدیران سطوح مختلف (عالی، میانی و اجرایی) غالباً متخصصین در حوزه مدیریت آموزشی و مدیریت آموزش عالی، درنهایت ۲۶۶ کد مفهوم اولیه به تأیید رسید. سپس، نتایج این دو کدگذاری با یکدیگر، مقایسه و جهت بدست آوردن پایایی مفاهیم مستخرج از متون مصاحبه و کد های کشف شده از روش هولستی استفاده گردید. ضریب پایایی بین صفر تا یک متغیر است: صفر به معنای عدم توافق و یک به معنای توافق

کامل است (Haji Hasani, Haji Hasani, ۲۰۲۱). با توجه به نتایج، درصد توافق خبرگان بر مفاهیم پایه این پژوهش ۰/۹۷ بدست آمد که نشان دهنده آن است که نتایج به میزان زیادی قابل اعتمادند که بر اساس نتایج مدل نهایی در شکل ۴، قابل مشاهده است:



شکل ۴. مدل پیشگیری از اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی

بحث و نتیجه گیری

یافته‌ها نشان داد، مدل پیشگیری از اهمالکاری کارکنان از ۳ بعد اصلی شامل بعد سازمانی (با ۱۴ مولفه)، بعد فردی (با ۱۵ مولفه) و بعد اجتماعی (با ۳ مولفه) شکل می‌گیرد.

یافته‌ها نشان داد، طبق مدل پیشگیری، مؤلفه‌های بعد سازمانی شامل انجام برنامه ریزی در امور، ارتقاء آموزش‌های توانمندساز، تقویت سیستم مدیریتی، بهبود امور مالی، بهبود اجرای امور، جو سازمانی سالم و مناسب، ارتقاء فرهنگ مشارکت، حضور رهبری انگیزشی، بهبود نظارت و ارزیابی، بهبود سازماندهی در سازمان، قانون گذاری مناسب، پشتیبانی نرم افزاری مناسب و ارتباطات سالم و مناسب در سازمان می‌باشد که این یافته‌ها همسو با نتایج پژوهش‌های Askari Tabar, Askari Tabar (2019), Hashemi Sheikh Shabani, Fatehizadeh (2022), Raisi, Hashemi Sheikh Shabani, Fatehizadeh (2021), Qalandari (2021), Morshedi (2021), و (2021) Asiao می‌باشد که هرکدام جهت پیشگیری از اهمال کاری کارکنان به بعد سازمانی آن اشاره داشتند.

در تبیین این یافته می‌توان گفت در محیط‌های سازمانی نیروهای انسانی عمدتاً با مسائل گوناگونی روبرو می‌شوند که گاهی این مسائل به نفع سازمان و کارکنان و گاهی نیز باعث بوجود آمدن چالش‌هایی در محیط کار می‌شوند. یکی از مسائل مهمی که در سازمان‌ها با آن روبرو هستیم، اهمال کاری کارکنان می‌باشد که با توجه به دلایل زیادی ممکن است پیش بیاید و غالباً پیامدهای نا مطلوب و جبران‌ناپذیری را برای فرد و سازمان به همراه دارد،

اگر این مسئله به طور گسترده بررسی و ریشه یابی شود و عوامل اثر گذار آن شناسایی شوند، به طبع از بسیاری موارد و مشکلات حاصل از آن در سازمان هاجلوگیری خواهد شد.

نتایج نشان داد از نظر مولفه بعد فردی، مؤلفه های بهبود ارتباطات عاطفی کاری، بهبود اعتماد متقابل، تقویت انگیزه درونی و بیرونی، تقویت نوع دوستی، برطرف نمودن مشکلات عاطفی ناشی از کرونا، تقویت خود مراقبتی، کاهش بی تفاوتی ها، بهبود مدیریت زمان، رشد توان تصمیم گیری، رشد اهداف شغلی، ارتقاء سلامت جسمی و شخصی، رشد سلامت روان و رشد سلامت معنوی و تقویت آخرت باوری می باشد که این یافته همسو با نتایج پژوهش های Ghahramani Qara Shiran and Mirjafari (2021)؛ Haji Hasani, Haji Hasani؛ (2022) Raisi, Hashemi Sheikh Shabani, Fatehizadeh (2020)؛ Kastiya, Sharma (2020) و Darmi, Kusni (2019) می باشد که هر کدام جهت پیشگیری از اهمال کاری کارکنان به بعد فردی آن اشاره داشتند.

در تبیین این یافته می توان گفت نیروی انسانی را باید به عنوان مهم ترین سرمایه یک سازمان دانست که نقش کلیدی و مهمی در دستیابی به اهداف سازمان ایفا می کنند، امروزه سازمان ها هزینه های بالایی جهت جذب و نگهداری منابع انسانی صرف می کنند تا در عرصه ی رقابت از سایر رقیبان عقب نمانند. در عصر حاضر، به دلیل وجود رقابت بین سازمان ها و شرکت ها در جهت کسب منافع بیشتر، تسلط بر منابع موجود اهمیت ویژه ای یافته است. سازمان ها اگر دارای بهترین فناوری بوده و از بهترین امکانات بهره مند باشند ولی از نیروی انسانی متخصص، متعهد، فعال و کارآمد برخوردار نباشند و از توانایی آنان بهره لازم را نگیرند، قادر نیستند بر محیط اثر گذاشته و در عرصه رقابت موفق عمل کنند. طبیعی است هر چقدر سرمایه انسانی از کیفیت مطلوب تری برخوردار گردد، احتمال موفقیت، بقا و ارتقا سازمان بیشتر خواهد بود.

و در نهایت طبق یافته ها، بعد اجتماعی اهمال کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی که این مؤلفه ها شامل عوامل اجتماعی مناسب، ارتباطات سالم خانوادگی، اجتماعی و جلوگیری از نفوذ جریانات سیاسی بود که این یافته ها همسو با نتایج پژوهش های Raisi, Hashemi Sheikh Shabani, Fatehizadeh (2022)؛ Askari Tabar, Askari Tabar (2019)؛ He, Wu, Wu, Fu (2021) و Rahman S, Qamar-ul-islam (2019) می باشد که هر کدام جهت پیشگیری از اهمال کاری کارکنان به بعد فردی آن اشاره داشتند.

در تبیین این یافته می توان گفت موفقیت سازمان ها و دستیابی به اهداف بلند مدت آن ها تا حد زیادی بستگی به منابع انسانی دارد، منابع انسانی به عنوان یکی از مهم ترین فاکتورهای اصلی بهره وری در هر نوع سازمان خصوصی، دولتی، اقتصادی و... شمرده می شوند که با توجه به اهمیت ویژه شان متخصصان سازمانی از آنها به عنوان سرمایه انسانی نام می برند، که با تلاش ها و زحمات فراوان در پی آنند که دستورالعمل های مدیران را اجرا نموده و بدینوسیله کارایی و اثربخشی خود و در نتیجه بهره وری سازمان را افزایش دهند. بنابراین، به کارمندان به عنوان سرمایه های مهم در جامعه باید توجه ویژه ای گردد و با اجرای سیاست های کاربردی، میزان تلاش و انگیزه آن ها را افزایش و از عواملی که منجر به افت بهره وری شغلی کارکنان و سازمان ها می شود کاست.

تشکر و قدردانی

در انتها از همه عزیزانی که به ما در انجام پژوهش حاضر یاری رساندند، تشکر و قدردانی می نمایم.

References

- Ali Madad Z. (2009). Investigating the mediating role of self-determination in the relationship between parenting dimensions and academic procrastination of Shiraz University students. Master's thesis, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Shiraz University.
- Asio J M R. (2021). Procrastination and Work Productivity of Academic Staff: Implications to the Institution. Online Submission, 9(1): 46-53.
- Askari Tabar M S, Askari Tabar A S. (2019). Predicting occupational procrastination of nurses based on professional ethics and social support. The fourth international conference on new research achievements in social sciences, educational sciences and psychology, Isfahan, <https://civilica.com/doc/928387>.
- Aynur P, Murat A, Can B. (2011). Academic Procrastination Behaviour of Pre-service Teachers' of Celal Bayar University. *Procedia – Social and behavioral Sciences*, (29):1418-1425.
- Chu AH, Choi JN. (2005). Rethinking procrastination: Positive effects of "active" procrastination behavior on attitudes and performance. *The Journal of Social Psychology*, 14(5): 245-264.
- Darmi AS, Kusni I. (2019). Antecedent and impact of procrastination on public sector. *HOLISTICA—Journal of Business and Public Administration*, 10(2): 83-94
- Dasht Borgi Z. (2016). The relationship between procrastination and academic perfectionism with academic burnout and academic performance in medical students. *Scientific-Research Journal of Education Strategies in Medical Sciences*, 9 (1): 34-41.
- Haji Hasani M, Haji Hasani F. (2021). Occupational procrastination among employees of Shahrekord University: the role of psychological toughness and marital conflict. *Occupational Health and Safety Quarterly*. No. 11 (3): 384-394.
- He Q, Wu M, Wu W, Fu J. (2021). The Effect of abusive supervision on employees' work procrastination behavior. *Frontiers in Psychology*, 12: 113.
- Hosseini Nesab D, Zarei H, Kavah P. (2022). Examining the relationship between job fatigue and procrastination among the employees of Iran Tractor Casting Company. The 12th International Conference on Psychology, Counseling and Educational Sciences. <https://civilica.com/doc/1480752>.
- Huang Q, Zhang K, Bodla A A, Wang Y. (2022). The Influence of Perceived Red Tape on Public Employees' Procrastination: The Conservation of Resource Theory Perspective. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(7): 4368.
- Ismail F. (2022). Procrastination at The Workplace. *Jurnal Penyelidikan Islam dan Kontemporari (JOIRC)*, 5 (10): 13 - 23.
- Jalili Shishvan A, Tabatabai Adnan E, Jalili Shishvan F. (2018). Regression analysis of organizational health and job satisfaction with job burnout of physical education teachers in Tehran province, *Scientific-Research Journal of Organizational Behavior Management Studies in Sports*, 5(2): 109-101.
- Ghahramani Qara Shiran T, Mirjafari A. (2019). Forecasting procrastination of Bushehr police force command staff based on resilience. The 7th National Conference of Modern Studies and Researches in the Field of Educational Sciences, Psychology and Counseling of Iran, Tehran. <https://civilica.com/doc/1140683>.
- Kastiya S, Sharma A. (2020). Impact of internet addiction on workplace procrastination: An empirical study on millennial employees. *Prabandhan: Indian Journal of Management*, 13(1): 45-58.
- Morshedi M M. (2021). The relationship between job burnout and procrastination of nurses and technicians in the operating room of Modares Hospital in Saveh city in 1400, the second international conference on health, crisis and safety. <https://civilica.com/doc/1276387>.
- Qalandari F. (2021). The relationship between responsibility and mental vitality with occupational procrastination, the fourth national conference and the first international conference on new management and business models, Tehran, <https://civilica.com/doc/1394464>.
- Raisi F, Hashemi Sheikh Shabani I, Fatehizadeh M. (2014). The relationship of students' academic self-handicapping with mastery, performance-oriented and performance-avoidance goals of students, parents, teachers and class. *New Quarterly Journal of Cognitive Sciences*, 3,4: 101-93.
- Rahman S, Qamar-ul-islam Z A. (2019). Predictive relationship between Procrastination, Work stress and Mental Wellbeing among Bank Employees of Gujranwala. *Int. J. Sci. Res. in Multidisciplinary Studies*, 5(12): 79-85.

- Safarzadeh A. (2012). Investigating the relationship between procrastination and the use of defensive styles in mothers with procrastination and the use of defensive styles in adolescent girls. Master's thesis in general psychology. Ferdowsi University of Mashhad, Faculty of Educational Sciences and Psychology.
- Shin J, Grant A M. (2021). When putting work off pays off: The curvilinear relationship between procrastination and creativity. *Academy of Management Journal*, 64(3): 772-798.
- Srivastava S, Dey B. (2019). Workplace bullying and job burnout: A moderated mediation model of emotional intelligence and hardiness. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(1): 183-204.
- Steel P, Brothen T, Wambach C. (2001). Procrastination and personality, performance, and mood. *Personality and Individual Differences*, 30(1): 95-106.
- Steel P. (2007). The nature of procrastination: a meta-analytic and theoretical review of quintessential self-regulatory failure. *Psychological bulletin*, 133(1): 65-94.
- Vveinhardt J, Sroka W. (2022). What determines employee procrastination and multitasking in the workplace: personal qualities or mismanagement? *Journal of Business Economics and Management*, 23(3), 532–550. <https://doi.org/10.3846/jbem.2022.16178>
- Wirihana L, Welch A, Williamson M, et al. (2018). Using Colaizzi's method of data analysis to explore the experiences of nurse academics teaching on satellite campuses. *Nurse Researcher (2014+)*, 25(4): 30.