

تبیین الگوی نقش دولت الکترونیک در کاهش رفتارهای ضد بهره‌وری در دانشگاه آزاد اسلامی

محمد بخت‌آزمای^۱، یونس کاکاوند^۲، علی‌اکبر پیوسته^۳، شیرین قاسمی^۴

پذیرش مقاله: ۱۴۰۴/۰۸/۲۸

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۶/۱۵

چکیده

هدف پژوهش حاضر، تبیین الگوی نقش دولت الکترونیک در کاهش رفتارهای ضد بهره‌وری در دانشگاه آزاد اسلامی است. این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی است. جهت جمع‌آوری داده‌ها از رویکرد آمیخته (کمی-کیفی) استفاده شده است؛ در بخش کیفی با استفاده از روش دلفی، نظرات صاحب‌نظران و خبرگان از طریق مصاحبه با روش نمونه‌گیری گلوله برفی به‌دست آمد. همچنین، متغیرهای مدل مذکور طی دو مرحله شناسایی و غربال شدند و مدل پیشنهادی ارائه گردید. جامعه آماری در بخش کمی، ۱۰۷ نفر از کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی بودند. برای سنجش اعتبار مدل، از آزمون «پایایی ترکیبی»، «همگرا» و «آلفای کرونباخ» و برای آزمون روایی از ابزار «روایی تشخیصی»، «سازه» (تحلیل عاملی تأییدی) و برای برازش مدل و اولویت‌بندی تأثیرگذاری عوامل از تکنیک «حداقل مربعات جزئی» از نرم‌افزار Smart PLS استفاده گردید. بر اساس نتایج پژوهش توسعه دولت الکترونیک می‌تواند رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان را به میزان قابل‌توجهی کاهش دهد. رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان شامل دو دسته رفتارهای ضد بهره‌ور معطوف به سازمان و رفتارهای ضد بهره‌ور معطوف به افراد است. رفتارهایی مانند کم‌کاری، دیر آمدن، غیبت، تخریب امکانات و لوازم سازمان، نادیده گرفتن عمدی مقررات و استفاده شخصی از وسایل سازمان در دسته رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به سازمان و پرخاشگری، خشونت رفتاری و کلامی، دزدی، شایعه‌پراکنی و تمسخر در گروه رفتارهای ضد بهره‌ور معطوف به افراد قرار دارند.

واژگان کلیدی: دولت الکترونیک، دانشگاه آزاد اسلامی، رفتار، ضد بهره‌وری.

۱. استادیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی، ممقان، ایران.

رایانامه: bakhtazmay@iau.ir

۲. استادیار گروه علوم اجتماعی دانشگاه افسری امام علی (ع)، تهران، ایران.

رایانامه: kakvand62@yahoo.com

۳. استادیار گروه مدیریت مؤسسه آموزش عالی اسوه، تبریز، ایران (نویسنده مسئول).

رایانامه: akbar.peyvasteh@yahoo.com

۴. کارشناسی ارشد دانشگاه علوم پزشکی ارتش جمهوری اسلامی ایران، تهران، ایران.

رایانامه: Sh.gasemi.uni@gmail.com



۱. مقدمه

در گذشته‌ای نه‌چندان دور برقراری هرگونه ارتباط کاری بین شهروندان و یا مدیران اداری با مؤسسات دولتی تنها از طریق حضور فیزیکی در ادارات دولتی یا دیگر سازمان‌های مربوطه میسر بوده است. امروزه با پیشرفت و گسترش فناوری‌های ارتباطات و اطلاعات، شهروندان می‌توانند خدمات و اطلاعات دولتی را به‌صورت برخط، در هر قالب زمانی و مکانی دریافت نمایند (نوروزی‌فرد و پرورش، ۱۴۰۰).

«دولت الکترونیک»^۱ یکی از پدیده‌های مهم حاصل از به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات است که پیاده‌سازی آن تحولی عمیق در نحوه زندگی، اداره و رهبری کشورها ایجاد کرده؛ هدف دولت الکترونیک، ارائه مستقیم خدمات به شهروندان، کارکنان دولت، بخش‌های تجاری و سایر بخش‌های دولت است. به‌عبارتی دیگر، استفاده از تکنولوژی اطلاعات به‌ویژه اینترنت، در ارائه خدمات عمومی با سهولت بیشتر، مشتری‌پسندتر، باصرفه‌تر، و درمجموع به طریقی متفاوت‌تر و بهتر (مهدی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۹).

کارایی و اثربخشی هر سازمان به استفاده صحیح از نیروی انسانی بستگی دارد. سرمایه انسانی در سازمان‌ها با هدف اطمینان از رضایت شهروندان مهم‌ترین عامل از نظر افزایش بهره‌وری در سازمان‌ها است. بهره‌وری کارکنان، سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا به اهداف و آرمان‌های خود دست یابند و اثربخشی و کارایی سازمان را افزایش دهند. بازده کار نیز با بهره‌وری کارکنان تعیین می‌شود (تولقا^۲، ۲۰۲۰).

هرقدر که اندازه و فعالیت‌های سازمان‌ها بزرگ‌تر می‌شوند به‌تبع به مشکلات نیروی انسانی نیز اضافه می‌شود. در هر سازمانی یک گونه از فعالیت‌ها وجود دارد که با اهداف سازمانی متضاد است و به رفتارهای «ضد بهره‌وری» معروف است. درواقع، به رفتارهای کارکنانی که به‌صورت عمدی مانع رسیدن به اهداف سازمان می‌شوند، رفتار ضد بهره‌وری می‌گویند. رفتار ضد بهره‌ور اقداماتی است که کارکنان آگاهانه انجام می‌دهند نه اقداماتی که

1. Electronic Government

2. Tolga

برحسب تصادف انجام می‌شود (خرمی، ۱۳۹۷). عمدی بودن، یک جنبه کلیدی در ایجاد رفتار ضدبهره‌وری است (گورلیک^۱، ۲۰۲۱).

به عبارت دیگر، رفتارهای ضد بهره‌وری مجموعه‌ای از رفتارهای تعمدی هستند که به سازمان یا اعضای آن صدمه می‌زنند (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۹۴). برخی از پیامدهای این گونه از رفتارها عبارت‌اند از:

❖ آسیب به همکاران؛

❖ صدمه زدن به تجهیزات و اموال دولتی؛

❖ رعایت نکردن دستورالعمل‌ها؛

❖ عدم توجه به زمان کاری؛

❖ عدم احساس مسئولیت.

با توجه به نقش مهم نیروی انسانی در سازمان ریشه‌یابی عوامل مؤثر در رفتارهای ضدبهره‌وری و عوامل ایجادکننده رفتارهای نامطلوب شغلی در پیشگیری کردن و حل مسائل از اهمیت خاصی برخوردار است و به عنوان یک اصل در امور سازمان مورد توجه قرار می‌گیرد؛ ازاین‌رو باید مسائلی که مانع ارائه خدمات در سازمان هستند، شناسایی و مورد بررسی قرار گیرند.

با توجه به مسائل ذکرشده اهداف اصلی این پژوهش عبارت‌اند از:

❖ تبیین نقش دولت الکترونیک در کاهش رفتارهای ضد بهره‌وری در دانشگاه آزاد اسلامی؛

❖ تعیین عواملی که بر نقش دولت الکترونیک در کاهش رفتارهای ضد بهره‌وری در دانشگاه آزاد اسلامی تأثیر دارند.

سؤال اصلی پژوهش حاضر این است که؛ «نقش دولت الکترونیک در کاهش رفتارهای ضد بهره‌وری در دانشگاه آزاد اسلامی چیست؟» در این راستا سؤال‌های فرعی زیر مطرح است:

❖ نقش دولت الکترونیک در کاهش رفتارهای ضد بهره‌وری در دانشگاه آزاد اسلامی چگونه است؟

❖ چه عواملی بر نقش دولت الکترونیک در کاهش رفتارهای ضد بهره‌وری در دانشگاه آزاد اسلامی تأثیر دارند؟

۲. مبانی نظری و پیشینه‌شناسی تحقیق

۲-۱. پیشینه تحقیق

«بارانی و همکاران» پژوهشی مشترک با عنوان «شناسایی عوامل مؤثر بر اجتناب از رفتارهای ضد بهره‌وری در سازمان‌های دفاعی» (۱۴۰۱) منتشر کرده‌اند. نتایج پژوهش حاکی از شناسایی ۶۸ شاخص در قالب ۱۳ مؤلفه و ۴ بعد (عوامل سازمانی، عوامل مدیریتی، عوامل فردی و عوامل فرهنگی-اجتماعی) برای عوامل مؤثر بر اجتناب از رفتارهای بهره‌وری در سازمان‌های دفاعی است. تمرکز بر شاخص‌های شناسایی‌شده در این تحقیق از سوی مدیران و کارکنان این سازمان‌ها در تمامی سطوح می‌تواند آنها را در اجتناب از رفتارهای ضد بهره‌وری یاری نماید.

«میرزایی» و «محمدی» پژوهشی با عنوان «رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار ضد بهره‌وری کارکنان با نقش میانجی بدبینی سازمانی» (۱۴۰۰) انجام داده‌اند. طبق یافته‌های این مقاله «بدبینی سازمانی»، رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار ضد بهره‌وری را میانجی‌گری می‌کند.

«بلورا» و همکارانش^۱ در پژوهشی با عنوان «نقش اخلاقی بودن سیستم کنترل مدیریت بر رفتارهای ضد بهره‌وری» (۲۰۲۲) ثابت کردند که رابطه منفی بین اخلاقی بودن سیستم کنترل مدیریت و رفتارهای ضد بهره‌وری وجود دارد. همچنین رفتارهای ضد بهره‌وری اثر مثبت بر جو کاری خود متمرکز دارد.

1. Bellora & et.al.

«پرماتا» و «سولینگ»^۱ در مقاله‌ای مشترک تحت عنوان «غلبه بر رفتارهای کاری ناکارآمد با رویکرد عدالت سازمانی و رضایت شغلی» (۲۰۲۲) اذعان کردند که «عدالت سازمانی» و «رضایت شغلی» کارکنان دو عامل مهم برای غلبه بر رفتارهای ضد بهره‌وری در سازمان است. در سازمان‌هایی که رضایت شغلی کارکنان پایین است و احساس عدالت سازمانی کمتری وجود دارد، احتمال بروز رفتارهای ضد بهره‌وری بالا است.

«چن» و همکاران^۲ مقاله‌ای مشترک به نام «شناسایی ریشه‌ها و منابع ایجاد و بروز رفتار ضد تولید و ضد بهره‌وری» (۲۰۲۰) منتشر کرده‌اند. بر اساس یافته‌های پژوهش سه دلیل برای بروز رفتارهای ضد تولید از سوی سازمان مطرح می‌شود: اول؛ سختی شغل، دوم؛ مشکلات مدیریتی که به کارکنان منتقل می‌شوند، سوم؛ سپس تأمین نکردن کارمند از نظر امکانات و حقوق دریافتی به نسبت کار محوله. به پیشنهاد نویسندگان باید مهندسی روش‌ها و شغل به همراه نظام پرداخت متناسب برای نیروی انسانی در نظر گرفته شود.

«یانگ» و همکارانش^۳ در پژوهشی مشترک تحت عنوان «یک نظریه مدیریت عدم قطعیت در مورد اثرات نظارت سوءاستفاده‌گرانه» (۲۰۱۹) ثابت کردند که سوءنظارت بر رفتار شغلی نامتعارف تأثیر مثبت می‌گذارد. جهت‌گیری آینده هم رابطه بین سوءنظارت و رفتار و هم رابطه بین سوءنظارت و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می‌کند.

«ژانگ» و همکاران^۴ در پژوهشی با عنوان «چرا نظارت توهین‌آمیز بر رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد شهروندی کارکنان تأثیر می‌گذارد: بررسی متاآنالیز مکانیسم‌های واسطه‌ای رقیب» (۲۰۱۹) اذعان می‌کنند که عدالت سازمانی و استرس شغلی تأثیر سوءنظارت بر رفتارهای ضد شهروندی سازمانی و رفتار ضد تولید را تعدیل می‌نماید. «مک‌کی» و همکارانش^۵ مقاله‌ای تحت عنوان «رهبران و پیروان رفتار بدی دارند: بررسی فراتحلیلی روابط منحنی بین رهبری مخرب و رفتار محل کار» (۲۰۱۸) نشان دادند که بین

1. Permata & Soeling

2. Chen & et.al.

3. Yang & et.al.

4. Zhang & et.al.

5. Mackey & et.al.

رهبری مخرب و رفتارهای محیط کار پیروان یعنی عملکرد شغلی و انحراف محل کار روابط قوی وجود دارد.

«پالمار» و همکاران^۱ پژوهشی مشترک به نام «رفتارهای ضد بهره‌وری و عوامل مؤثر بر آن» (۲۰۱۷) منتشر کرده‌اند.

در اکثر این مطالعات با وجود تفاوت‌های روش‌شناختی به اهمیت رفتارهای ضد بهره‌وری و تأثیر منفی آن بر عملکرد تأکید شده است.

۲-۲. مبانی نظری

۲-۲-۱. دولت الکترونیک

دولت الکترونیک به منزله کاربرد ابزارهای الکترونیکی در تعامل میان دولت و شهروندان، دولت و کسب‌وکارها و همچنین در عملیات داخلی دولت برای ساده‌سازی و بهبود ابعاد کسب‌وکار و دولت توصیف شده است. هدف راهبردی دولت الکترونیک حمایت و ساده‌سازی حکمرانی بر همه طرفین اعم از شهروندان و کسب‌وکارها است. به عبارتی دیگر، دولت الکترونیک یعنی استفاده از فناوری اطلاعات، ارتباطات و اینترنت برای افزایش دسترسی و تحویل تمامی جنبه‌های خدمات و عملیات دولتی به نفع شهروندان، شرکت‌ها، کارکنان و سایر سهام‌داران (خان و کریشنان^۲، ۲۰۱۹: ۲).

سازمان همکاری و توسعه اقتصادی در تعریف دولت الکترونیک اشاره می‌کند: «دولت الکترونیک، فرایندی است که به استفاده از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات و به‌ویژه اینترنت به‌عنوان ابزاری برای دستیابی به دولت بهتر اشاره می‌کند» (اداره امور توسعه دولت الکترونیک، ۱۳۹۶: ۷).

دولت الکترونیک فرصتی برای بهبود عملکرد دولت سنتی از طریق به‌کارگیری فناوری اطلاعات فراهم می‌کند، دولت را کارآمدتر نموده و از این طریق اطلاعات و خدمات دولت سریع‌تر، آسان‌تر، شفاف‌تر و کم‌هزینه‌تر در اختیار شهروندان قرار می‌گیرد.

1. Palmer & et.al.

2. Khan & Krishnan

استقرار دولت الکترونیک می‌تواند به واسطه بهبود محیط کسب و کار بخش خصوصی و جذاب‌سازی سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی، منافع اقتصادی را به همراه داشته باشد؛ چنین منافع بالقوه‌ای بسیاری از کشورها را به آغاز پروژه‌های دولت الکترونیک در مهر و موم‌های اخیر هدایت کرده است (کیم^۱، ۲۰۰۷: ۲). این نوع از دولت پتانسیل بسیار بالایی برای انجام امور زیر دارد:

- ❖ بهبود کارایی اداری نهادهای دولتی؛
- ❖ تشویق حکومت دموکراتیک؛
- ❖ ایجاد اعتماد بین شهروندان و بخش خصوصی با دولت (ورکیچیکا و دیوت^۲، ۲۰۱۸: ۱).

۲-۲-۲. رفتارهای ضد بهره‌وری

رفتارهای ضد بهره‌وری اغلب در قالب آسیب‌رسانی به وسایل، امکانات و تجهیزات سازمان و زیر پا گذاشتن اصول و قواعد کاری رسمی، اذیت و آزار کلامی و فیزیکی همکاران و یا مراجعان، دزدی و استفاده از وسایل سازمان برای مقاصد شخصی بروز می‌کند. این رفتارها در دو گروه رفتارهای «ضد تولید معطوف به سازمان» و رفتارهای «ضد تولید معطوف به افراد» طبقه‌بندی می‌شوند (فاکس و همکاران^۳، ۲۰۰۱).

در طبقه رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به سازمان در سطحی جزئی‌تر مواردی نظیر زیان رساندن به سازمان و وسایل آن، کم‌کاری، بدگویی از سازمان نزد دیگران، غیبت، تأخیرهای مداوم در ورود به سازمان و دروغ‌گویی راجع به دلایل آن، کند کار کردن، پرسه‌زنی اینترنتی در محل کار، تماس تلفنی شخصی از طریق تلفن سازمان، قرار دارند. در رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به افراد مواردی نظیر فاش‌سازی اسرار همکاران، کارشکنی در حقوق و امتیازات سازمانی آنها، بی‌احترامی به ارزش‌ها و اعتقادات فردی

1. Kim

2. Verkijika & De Wet

3. Fox & et.al.

همکاران، بدگویی از آنان نزد سایرین، و بدرفتاری‌های کلامی و غیرکلامی با آنها مدنظر است (کارپنتر و همکاران^۱، ۲۰۲۱).

به عبارتی دیگر، اگرچه انواع بسیار متفاوتی از رفتارهای ضد بهره‌ور وجود دارد ولی تحقیقات این رفتارها را به دو طبقه مشخص دسته‌بندی کرده است:

❖ رفتارهای ضد بهره‌وری بین سازمانی شامل:

✓ انحرافات شخصیتی:

▪ خرابکاری،

▪ سرقت،

✓ انحرافات از کار:

▪ اتلاف منابع،

▪ سوءاستفاده از اشیاء،

❖ رفتارهای ضد بهره‌ور بین فردی شامل:

✓ انحرافات سیاسی:

▪ شایعه‌پراکنی،

▪ گستاخی و بی‌ادبی،

✓ پرخاشگری فردی:

▪ آزار و اذیت،

▪ سوءاستفاده کردن (کول کویت و همکاران^۲ به نقل از فیضی

و همکاران، ۱۳۹۰: ۴۲).

بعضی از مدیران بر روی این مسئله که رضایت کارکنان را می‌توان از طریق پاداش و ترغیب به انجام کار افزایش داد، پافشاری می‌کنند. شاید تصورشان این است که کارکنان، زیردستان آنها هستند و باید فرامین آنها را بپذیرند. اگرچه امروزه به دلیل اینکه کارکنان تحت فشار مالی زیادی به‌سر می‌برند، بیشتر توجه و تمایل آنها به مسائل اقتصادی کار

1. Carpenter & et.al.

2. Cole K. & et.al.

است، ولی به تدریج کارکنان علاقه‌مند به انجام کارهایی با مفهوم و خواهان استقلال شغلی بیشتری در کار خود هستند، تا بدین طریق احساس ارزشمندی به آنها دست دهد (دانایی‌فرد، ۱۳۹۰). اگر این کارکنان با موانعی در زمینه خواسته‌های شغلی خود روبرو شوند یا به عبارتی از طرف مدیران تحویل گرفته نشوند، دچار «سرخوردگی‌های شغلی» و «گوشه‌گیری» در سازمان خود خواهند شد که این امر به نوبه خود به پدیده‌هایی همچون «سکوت سازمانی» منجر می‌شود.

۳. روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و بر اساس ماهیت و روش، توصیفی از نوع پیمایشی است. رویکرد پژوهش حاضر آمیخته (کیفی و کمی) است؛ برای این منظور مؤلفه‌های اصلی شناسایی و سپس مورد آزمون قرار می‌گیرند.

مشارکت‌کنندگان در پژوهش حاضر، خبرگان و اساتید دانشگاه‌ها، پنل دلفی ۱۲ نفر هستند که با استفاده از روش «گلوله برفی» شناسایی و از نظرات ایشان برای تعیین معیارها، روابط بین آن‌ها و اولویت‌بندی استفاده گردید؛ پس از معرفی مدل، به آزمون برازش مدل و روابط بین عوامل تعیین‌شده پرداخته شد.

مدل پیشنهادی بر اساس پرسشنامه‌ی ارائه‌شده در بخش کیفی، مورد ارزیابی قرار گرفت. جامعه آماری در بخش کمی برای آزمون مدل پیشنهادی، ۱۰۷ نفر از کارکنان دانشگاه‌ها می‌باشند. برای شناسایی مهم‌ترین معیارهای مؤثر از تکنیک «دلفی» استفاده شد. در این مرحله نرم‌افزارهای SPSS و Excel مورد استفاده قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و برازش مدل پیشنهادی و تعیین تأثیرگذاری، از تکنیک «حداقل مربعات جزئی» در قالب نرم‌افزار Smart PLS استفاده گردید. جهت گردآوری داده‌های مربوط به ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش از روش کتابخانه‌ای و برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز جهت پاسخ به سؤالات پژوهش از روش‌های میدانی، مصاحبه و پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه‌های پژوهش حاضر به سه دسته تقسیم می‌شوند:

(۱) پرسشنامه دلفی: این دسته از پرسشنامه‌ها برای غربال و دسته‌بندی نهایی معیارهای اصلی و زیرمعیارها در بین پنل خبرگان مورد استفاده قرار گرفت.

(۲) پرسشنامه اول بخش کمی: این پرسشنامه‌ها بر اساس معیارهای اصلی و زیرمعیارهای حاضر در مدل پیشنهادی و برای اندازه‌گیری برازش مدل، بررسی ارتباط بین متغیرها و توان پیش‌کنندگی آنها تدوین گردید.

(۳) پرسشنامه ویژگی‌های شخصیتی: یکی از جدیدترین پرسشنامه‌های مربوط به ارزیابی ساخت شخصیت بر اساس دیدگاه تحلیل عاملی پرسشنامه NEO است.

این آزمون به لحاظ انعکاس پنج عامل اصلی، به‌عنوان یک مدل فراگیر بر اساس تحلیل عوامل محسوب می‌شود و گستردگی کاربرد آن در ارزیابی شخصیت افراد سالم و در امور بالینی می‌تواند یکی از مناسب‌ترین ابزارهای ارزیابی شخصیت باشد. پرسشنامه شخصیتی NEOPI-R جانشین تست NEO است که توسط «مک کری» و «کاستا» (۱۹۸۵) تهیه شد.

این پرسشنامه پنج عامل اصلی شخصیت را اندازه می‌گیرد. برای هر ویژگی شخصیتی سه سؤال، مجموعاً ۱۵ سؤال از پرسشنامه شخصیتی نئو اقتباس شد. برای بررسی روایی پرسشنامه از روایی صوری (محتوایی) استفاده گردید. در بخش کمی نیز از آنجا که نرم‌افزار مورد استفاده برای تجزیه و تحلیل واریانس محور بوده و رویکرد اکتشافی دارد، انواع روایی ترکیبی، واگرا بررسی می‌گردد. در تحلیل مدل بیرونی، تحلیل عامل تأییدی انجام شده و برای سنجش پایایی نیز از «پایایی ترکیبی»، «همگرا» و «آلفای کرونباخ» بهره گرفته شد.

۴. یافته‌های تحقیق و تجزیه و تحلیل داده‌ها

۴-۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

در بخش کیفی، تعداد اعضای پنل دلفی ۱۲ نفر است. این افراد با استفاده از روش گلوله برفی شناسایی و نظراتشان به وسیله پرسشنامه اخذ گردید. در جدول (۱) مشخصات دموگرافیک خبرگان ارائه شده است.

جدول شماره ۱. مشخصات دموگرافیک خبرگان			
جنسیت	ویژگی‌های دموگرافیک		درصد
	مرد	فراوانی	
	مرد	۹	۷۵٪
	زن	۳	۲۵٪
سن	کمتر از ۳۵ سال	۳	۲۵٪
	۳۵ الی ۴۵ سال	۴	۳۳٪
	بالای ۴۵ سال	۵	۴۲٪
میزان تحصیلات	کارشناسی ارشد	۴	۳۳٪
	دکتری	۸	۶۷٪
سابقه‌کاری	۵ الی ۱۵ سال	۳	۲۵٪
	بالای ۱۵ سال	۹	۷۵٪
	کل	۱۲	۱۰۰٪

۲-۴. شناسایی و فرایند غربالگری شاخص‌های پژوهش

مجموعه‌ای از عوامل مرتبط با رفتارهای ضد بهره‌وری بر اساس مطالعه گسترده ادبیات مرتبط و مصاحبه با صاحب‌نظران و خبرگان، شناسایی و استخراج گردید. در ادامه با استفاده از روش دلفی مراحل توزیع پرسشنامه به‌صورت حضوری انجام شد.

❖ در مرحله اول مجموعه عوامل شناسایی‌شده به‌صورت یک لیست به‌منظور تعیین میزان اهمیت آنها در اختیار اعضای پنل خبرگان قرار گرفت و از آنها خواسته شد که نظرات خود را در مورد عواملی که در لیست وجود ندارند، بیان کنند.

❖ پس از جمع‌آوری نظرات خبرگان در مرحله دوم، مجموعه عواملی که در دور اول پیشنهاد و تأیید شده بودند، دسته‌بندی گردید و مجدداً برای تعیین میزان اهمیت در اختیار خبرگان قرار گرفت.

❖ روش دلفی پس از انجام دور دوم به دلیل دستیابی به اتفاق نظر مطلوب پایان یافت. در مرحله اول دلفی با توجه به ادبیات تحقیق و وجود اطلاعات پایه در زمینه موضوع، پرسشنامه اولیه به‌صورت ساختاریافته بر اساس نظرات خبرگان طراحی شد.

❖ در پرسشنامه مرحله اول دلفی، ۵۴ عامل شناسایی و درج شد؛ تعداد ۱۲ پرسشنامه به صورت حضوری بین اعضای پنل خبرگان توزیع گردید و از متخصصین خواسته شد تا نظر خود را در مورد اهمیت هر یک از معیارهای مشخص شده بر اساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت، مطرح و به عبارتی کمیت‌پذیر ابراز نمایند. این قیاس برای بیان اهمیت در جدول (۲) آمده است.

جدول شماره ۲. مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت برای بیان اهمیت				
خیلی کم اهمیت	کم اهمیت	متوسط	مهم	خیلی مهم
۱	۲	۳	۴	۵

به تمامی پرسشنامه‌های مرحله اول دلفی پاسخ داده شد و جمع‌آوری گردیدند. سپس، داده‌های نظرسنجی دلفی وارد نرم‌افزار اکسل شد و میانگین به همراه حد بالا و پائین برای هر شاخص مشخص گردید.

به دلیل استفاده از طیف ۵ گزینه لیکرت، میانگین زیر ۴، مبنای حذف عوامل شد. مرحله دوم روش دلفی، دربرگیرنده مجموعه معیارهایی است که میانگین آنها در دور اول بالاتر از ۴ بود. در مرحله دوم پرسشنامه دلفی پاسخ‌دهنده باید مجدداً نظر خود را درباره هر یک از معیارهای باقیمانده (۵۲ معیار) با انتخاب یکی از گزینه‌های طیف ۵ گزینه اعلام نماید. در دور دوم هیچ سؤالی حذف نگردید؛ این خود نشانه‌ای برای پایان مرحله‌های دلفی است. یک رویکرد برای پایان دلفی آن است که میانگین امتیازات سؤالات مرحله اول و مرحله دوم باهم مقایسه شوند؛ در صورتی که اختلاف بین دو مرحله از حد آستانه خیلی کم (۰.۲) کوچک‌تر باشد، فرایند نظرسنجی متوقف می‌شود. در جدول (۳) فاصله مقدار قطعی مرحله اول و دوم دلفی نشان داده شده است.

جدول شماره ۳. فاصله مقدار قطعی مرحله اول و دوم دلفی				
شاخص	میانگین مرحله اول	میانگین مرحله دوم	تفاضل میانگین در دو مرحله	تعیین

A01	حاضر نشدن در محل کار بدون هماهنگی قبلی و عذر موجه	4.83	4.92	۰.۰۹	توافق
A02	دیر حاضر شدن در محل کار	4.75	4.92	۰.۱۷	توافق
A03	ترک کردن محل کار در طول ساعات کاری	4.83	4.92	۰.۰۹	توافق
A04	پرسه زدن در کل دانشگاه در طول ساعات کاری	4.83	4.92	۰.۰۹	توافق
A05	ترک وظیفه برای سیگار کشیدن	4.75	4.92	۰.۱۷	توافق
A06	ترک وظیفه به منظور تغذیه	4.83	4.92	۰.۰۹	توافق
A07	صحبت غیرکاری با تلفن در طول ساعات کاری	4.83	4.92	۰.۰۹	توافق
A08	صحبت غیرکاری با همکاران	4.92	4.92	۰	توافق
A09	استفاده مکرر از گوشی تلفن همراه در طول ساعات کاری	4.83	4.92	۰.۰۹	توافق
A10	انجام امور غیرکاری و نامرتبط با وظایف شغلی در ساعات کاری	4.83	4.92	۰.۰۹	توافق
A11	عدم رعایت قوانین و دستورالعمل‌ها	4.83	4.92	۰.۰۹	توافق
A12	اهمال در انجام وظایف کاری	4.83	4.92	۰.۰۹	توافق
A13	دور زدن قوانین و مقررات به منظور کم کاری و یا نفع شخصی	4.75	4.92	۰.۱۷	توافق
A14	عدم پاسخگویی مطلوب به ارباب رجوع در زمان مناسب	4.83	4.83	۰	توافق
A15	عدم پیگیری وظایف محوله و پشت‌گوش‌اندازی آنها	4.75	4.92	۰.۱۷	توافق
A16	عدم رعایت نظم و ترتیب در محل کار	4.83	4.83	۰	توافق
A17	عدم رعایت سلسله‌مراتب اداری	4.92	4.92	۰	توافق
A18	استفاده ناصحیح و آسیب‌رسان به امکانات و لوازم سازمان (میز، صندلی، کمد، رایانه و...)	4.83	4.83	۰	توافق
A19	استفاده زیاد از نوشت افزار	4.92	4.92	۰	توافق
A20	استفاده زیاد از برق (روشن گذاشتن لامپ‌ها در فضایی که نور کافی دارد)	4.83	4.67	۰.۱۶	توافق
A21	باز گذاشتن پنجره‌ها و هدر رفتن گرمایش یا سرمایش مطلوب	4.83	4.92	۰.۰۹	توافق
A22	آسیب رساندن به فضای سبز در محیط دانشگاه	4.83	4.92	۰.۰۹	توافق
A23	استفاده ناصحیح از فضای پارکینگ	4.92	5.00	۰.۰۸	توافق
A24	استفاده شخصی از امکانات سازمان (رایانه، نوشت افزار، اتومبیل و...)	4.92	4.92	۰	توافق
B01	بحث با همکاران و یا مدیران در موارد کاری و غیرکاری	4.83	4.92	۰.۰۹	توافق
B02	درگیری فیزیکی با همکاران و یا مدیران	4.75	4.92	۰.۱۷	توافق
B03	توهین به همکاران و یا مدیران	4.92	4.92	۰	توافق
B04	لجاجت با همکاران و یا مدیران در انجام وظایف شغلی	4.92	4.92	۰	توافق
B05	زیرآب‌زنی و بدگویی از همکاران و یا مدیران	4.83	4.92	۰.۰۹	توافق

B06	ایجاد اختلال برای همکاران و یا مدیران در انجام وظایف	4.75	4.92	۰.۱۷	توافق
B07	سرقت امکانات و لوازم محل کار	4.75	4.92	۰.۱۷	توافق
B08	سرقت از همکاران و یا مدیران	4.83	4.92	۰.۰۹	توافق
B09	مسخره کردن همکاران و یا مدیران	4.75	4.92	۰.۱۷	توافق
B10	نسبت دادن صفات ناپسند به همکاران و یا مدیران	4.83	4.83	۰	توافق
B11	شایعه‌پراکنی منفی در مورد همکاران، مدیران و کلیت سازمان	4.75	4.92	۰.۱۷	توافق
B12	توهین و پرخاش به ارباب‌رجوع	4.83	4.92	۰.۰۹	توافق
B13	عدم اکرام ارباب‌رجوع	4.83	4.92	۰.۰۹	توافق
C01	صرفه‌جویی در وقت کارمندان	4.75	4.83	۰.۰۸	توافق
C02	کاهش هزینه‌های دانشگاه	4.83	4.92	۰.۰۹	توافق
C03	افزایش سرعت ارائه خدمات	4.83	4.83	۰	توافق
C04	از بین رفتن کاغذبازی سازمانی	4.92	4.92	۰	توافق
C05	بهبود فرایند انتقال اطلاعات	4.83	4.92	۰.۰۹	توافق
C06	بهبود ارتباطات درون سازمان	4.83	4.92	۰.۰۹	توافق
C07	افزایش شفافیت سازمانی	4.83	4.83	۰	توافق
C08	بهبود ارتباط با مراجعین با افزایش کانال‌های تعاملی	4.83	4.83	۰	توافق
C09	بهبود نظام ارزیابی عملکرد	4.75	4.92	۰.۱۷	توافق
C10	بهبود نظام گزینش و استخدام کارکنان	4.83	4.92	۰.۰۹	توافق
C11	بهبود آموزش وظایف شغلی	4.75	4.83	۰.۰۸	توافق
C12	حذف فرایندهای اضافی کاری	4.92	4.92	۰	توافق
C13	حذف نیروهای انسانی ناکارآمد	4.92	4.92	۰	توافق
C14	صرفه‌جویی در فضاها و کاری	4.92	4.92	۰	توافق
C15	ارتقاء دانش فردی کارکنان با تکیه بر فناوری‌های نوین	4.92	4.92	۰	توافق

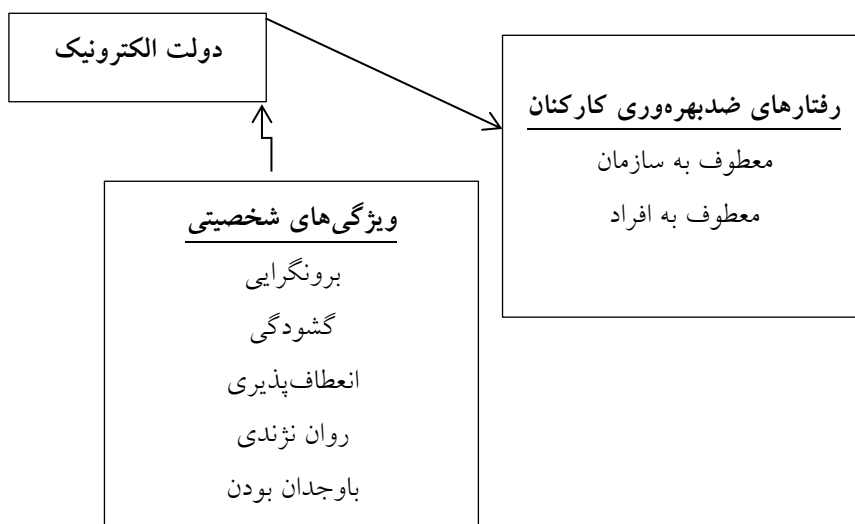
بر اساس نتایج مندرج در جدول (۳)، در تمامی موارد اختلاف کوچک‌تر از ۰.۲ است؛ بنابراین می‌توان مرحله‌های دلفی را به پایان برد. بدین ترتیب ۵۲ شاخص در قالب سه مفهوم پایه‌ای (مقوله اصلی)، شناسایی و تأیید گردید.

جدول شماره ۴. متغیرهای پژوهش به تفکیک شاخص‌های مرتبط		
مفاهیم پایه	شاخص‌های مرتبط	نماد شاخص
	حاضر نشدن در محل کار بدون هماهنگی قبلی و عذر موجه	A01
	دیر حاضر شدن در محل کار	A02

A03	ترک کردن محل کار در طول ساعات کاری	رفتارهای ضد بهره‌ور معطوف به سازمان
A04	پرسه زدن در کل دانشگاه در طول ساعات کاری	
A05	ترک وظیفه برای سیگار کشیدن	
A06	ترک وظیفه به منظور تغذیه	
A07	صحبت غیرکاری با تلفن در طول ساعات کاری	
A08	صحبت غیرکاری با همکاران	
A09	استفاده مکرر از گوشی تلفن همراه در طول ساعات کاری	
A10	انجام امور غیرکاری و نامرتبط با وظایف شغلی در طول ساعات کاری	
A11	عدم رعایت قوانین و دستورالعمل‌ها	
A12	اهمال در انجام وظایف کاری	
A13	دور زدن قوانین و مقررات به منظور کم کاری و یا نفع شخصی	
A14	عدم پاسخگویی مطلوب به ارباب رجوع در زمان مناسب	
A15	عدم پیگیری وظایف محوله و پشت گوش اندازی آنها	
A16	عدم رعایت نظم و ترتیب در محل کار	
A17	عدم رعایت سلسله مراتب اداری	
A18	استفاده ناصحیح و آسیب‌رسان به امکانات و لوازم سازمان	
A19	استفاده زیاد از نوشت افزار	
A20	استفاده زیاد از برق (روشن گذاشتن لامپ‌ها در فضایی که نور کافی دارد)	
A21	باز گذاشتن پنجره‌ها و هدر رفتن گرمایش یا سرمایش مطلوب	
A22	آسیب رساندن به فضای سبز در محیط دانشگاه	
A23	استفاده ناصحیح از فضای پارکینگ	
A24	استفاده شخصی از امکانات سازمان (کامپیوتر، نوشت افزار، اتومبیل و...)	
B01	بحث با همکاران و یا مدیران در موارد کاری و غیرکاری	رفتارهای ضد بهره‌ور معطوف به فرد
B02	درگیری فیزیکی با همکاران و یا مدیران	
B03	توهین به همکاران و یا مدیران	
B04	لجاجت با همکاران و یا مدیران در انجام وظایف شغلی	
B05	زیرآب‌زنی و بدگویی از همکاران و یا مدیران	
B06	ایجاد اختلال برای همکاران و یا مدیران در انجام وظایف شغلی	
B07	سرقت امکانات و لوازم محل کار	
B08	سرقت از همکاران و یا مدیران	
B09	مسخره کردن همکاران و یا مدیران	
B10	نسبت دادن صفات ناپسند به همکاران و یا مدیران	
B11	شایعه‌پراکنی منفی در مورد همکاران، مدیران و کلیت سازمان	
B12	توهین و پرخاش به ارباب رجوع	
B13	عدم اکرام ارباب رجوع	

C01	صرفه‌جویی در وقت کارمندان	دولت الکترونیک
C02	کاهش هزینه‌های دانشگاه	
C03	افزایش سرعت ارائه خدمات	
C04	از بین رفتن کاغذبازی سازمانی	
C05	بهبود فرایند انتقال اطلاعات	
C06	بهبود ارتباطات درون سازمان	
C07	افزایش شفافیت سازمانی	
C08	بهبود ارتباط با مراجعین با افزایش کانال‌های تعاملی	
C09	بهبود نظام ارزیابی عملکرد	
C10	بهبود نظام گزینش و استخدام کارکنان	
C11	بهبود آموزش وظایف شغلی	
C12	حذف فرایندهای اضافی کاری	
C13	حذف نیروهای انسانی ناکارآمد	
C14	صرفه‌جویی در فضاهای کاری	
C15	ارتقاء دانش فردی کارکنان با تکیه بر فناوری‌های نوین	

با توجه به ادبیات تحقیق و نظر خبرگان، ارتباط بین مقوله‌های شناسایی شده و نقش ویژگی‌های شخصیتی به صورت شکل (۱) است؛ که مبنای مدل تحلیلی پژوهش قرار می‌گیرد.



شکل شماره ۱. مدل پیشنهادی نقش دولت الکترونیک در کاهش رفتارهای ضد بهره‌وری

مقوله‌های شناسایی شده تأثیرات مستقیم و غیرمستقیمی برهم دارند. در مدل پیشنهادی فوق، بنا به نظر خبرگان و ادبیات تحقیق، رفتارهای ضد بهره‌ور معطوف به سازمان و فرد به‌عنوان ابعاد متغیر ملاک، دولت الکترونیک، متغیر پیش‌بین و ویژگی‌های شخصیتی به‌عنوان متغیر تعدیلگر لحاظ می‌شود.

در مرحله بعد و در بخش کمی با استفاده از تکنیک حداقل مربعات جزئی^۱ میزان ارتباط متغیرها و توان پیش‌بینی آنها برای ویژگی‌های شخصیتی و نیز برازش مدل پیشنهادی بررسی می‌گردد.

برای اجرای تکنیک حداقل مربعات جزئی، از نرم‌افزار SmartPLS استفاده می‌شود. ابتدا به بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگانی که به تکمیل پرسشنامه آزمون مدل پیشنهادی شرکت کرده‌اند.

جدول شماره ۵. مشخصات دموگرافیک نمونه پژوهش (یافته‌های محققان)			
ویژگی‌های دموگرافیک	فراوانی	درصد	
جنسیت	مرد	۸۳	۷۸
	زن	۲۴	۲۲
سن	کمتر از ۳۵ سال	۲۱	۲۰
	۳۵ الی ۴۵ سال	۴۰	۳۷
	بالای ۴۵ سال	۴۶	۴۳
میزان تحصیلات	کاردانی و کمتر	۳۰	۲۸
	کارشناسی	۶۷	۶۳
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۰	۹
سابقه کاری	کمتر از ۵ سال	۳۱	۲۸
	۵ الی ۱۰ سال	۳۴	۳۲
	بیش از ۱۰ سال	۴۲	۴۰
	کل	۱۰۷	٪۱۰۰

در بخش توصیف متغیرهای پژوهش، شاخص‌های میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین مقدار مشاهده‌شده برای متغیرهای پژوهش آورده می‌شوند. برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها، از آزمون «کولموگروف-اسمیرنوف» استفاده شد.

جدول شماره ۶. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف			
کالموگروف-اسمیرنوف			متغیر
وضعیت نرمال بودن	مقدار معنی‌داری sig	آماره‌ی آزمون	
نرمال نیست	۰.۲	۰.۰۷	رفتارهای ضدبهره‌وری معطوف به سازمان
نرمال نیست	۰.۰۱۶	۰.۰۹۶	رفتارهای ضدبهره‌وری معطوف به فرد
نرمال نیست	۰.۰۹	۰.۱۰۱	دولت الکترونیک
نرمال نیست	۰.۰۷۴	۰.۰۸۲	ویژگی‌های شخصیتی

با توجه به نتایج سطح معناداری، Sig آزمون تنها برای رفتارهای ضدبهره‌وری معطوف به سازمان بالاتر از ۰.۰۵ است، تنها این مورد دارای توزیع نرمال است. در سایر موارد، مقدار معناداری آزمون از ۰.۰۵ کمتر می‌باشد که توزیع داده‌ها برای آنها نرمال نیست.

تحلیل مدل بیرونی: برای سنجش پایایی از آزمون پایایی ترکیبی^۱ و پایایی همگرا و پایایی ابزار سنجش با آلفای کرونباخ از نرم‌افزار Smart PLS، سه پارامتر را بررسی می‌کند:

جدول شماره ۷. ماتریس قابلیت اطمینان ترکیبی				
آلفای کرونباخ	R Square	اعتبار ترکیبی	AVE	متغیر
۰.۹۰		۰.۹۱	۰.۴۳	دولت الکترونیک
۰.۹۰	۰.۷۹	۰.۹۱	۰.۴۸	رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به فرد
۰.۹۳	۰.۹۷	۰.۹۳	۰.۴۳	رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به سازمان
۰.۸۹		۰.۹۱	۰.۴۲	ویژگی‌های شخصیتی

1. Composite Reliability

با توجه به اینکه همه‌ی مقادیر گزارش شده در ستون اعتبار ترکیبی بیشتر از ۰.۷ هستند، پایایی ترکیبی پرسشنامه تأیید می‌گردد. از آنجایی که مقدار واریانس استخراج شده تمامی متغیرها بیشتر از ۰.۴ است؛ پرسشنامه پایایی همگرایی مناسبی دارد. ستون آخر نشان‌دهنده‌ی آلفای کرونباخ متغیرها است که پایایی قابل قبول ابزار پژوهش می‌باشد.

۳-۴. آزمون روایی ابزار پژوهش

روایی تشخیصی و روایی سازه از نرم‌افزار Smart PLS برای سنجش روایی، به دو روش عمل می‌نماید:

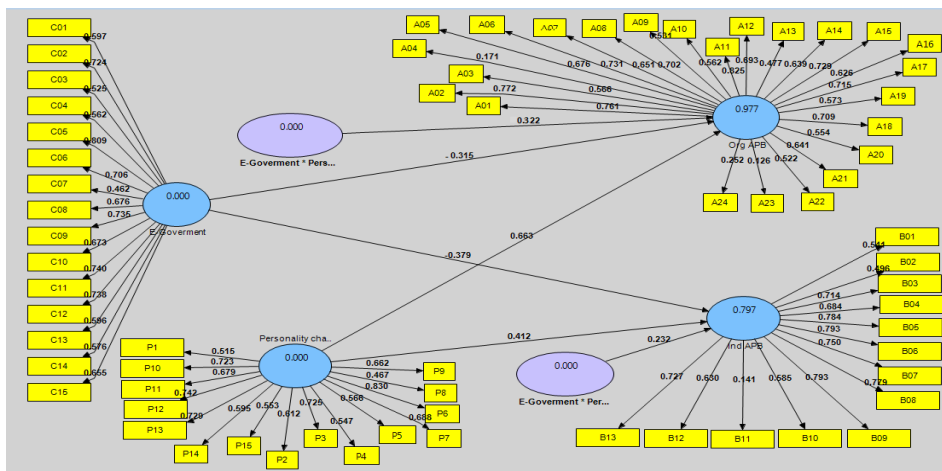
به‌منظور بررسی روایی تشخیصی، جذر میانگین واریانس استخراج شده (AVE) جایگزین عدد ۱ (قطر ماتریس) می‌شود. در صورتی که همبستگی بین سازه‌ها از ریشه دوم میانگین واریانس استخراج شده، کمتر باشد، شاخص‌ها از روایی تشخیصی مناسبی برخوردار هستند. جدول (۸)، ماتریس همبستگی بین متغیرهای پنهان را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۸. همبستگی متغیرهای پنهان				
ویژگی‌های شخصیتی	ضد بهره‌وری معطوف به سازمان	ضد بهره‌وری معطوف به فرد	دولت الکترونیک	متغیر
			۰.۶۵	دولت الکترونیک
		۰.۶۹	-۰.۶۱	رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به فرد
	۰.۶۵	۰.۵۹	-۰.۵۸	رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به سازمان
۰.۶۴	۰.۵۸	۰.۵۷	۰.۵۹	ویژگی‌های شخصیتی

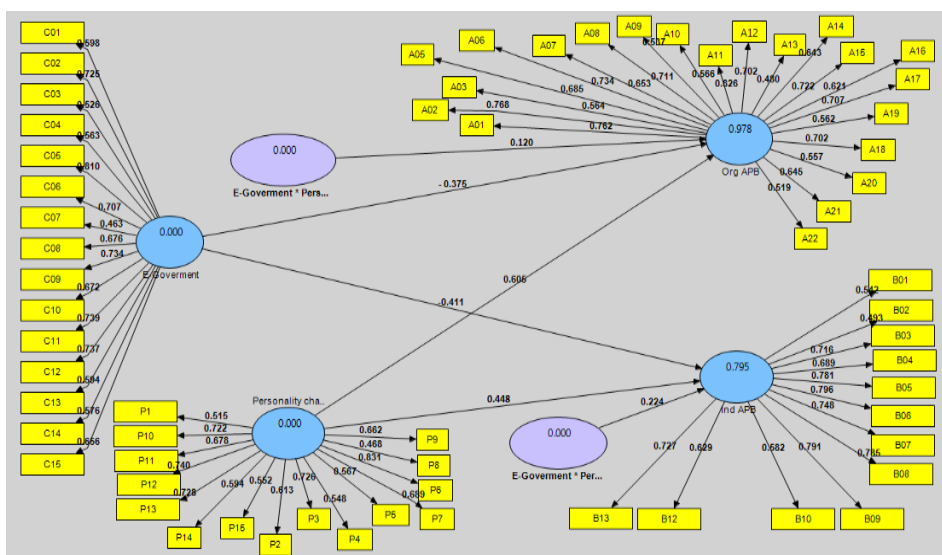
جذر میانگین واریانس استخراج شده از همبستگی بین سازه‌ها برای هر متغیر، بیشتر است؛ بنابراین ابزار اندازه‌گیری روایی تشخیصی مناسبی دارد.

برای اندازه‌گیری روایی سازه از تحلیل عاملی استفاده می‌شود. در این روش، بار عاملی هر گویه (مؤلفه‌ها) اندازه‌گیری می‌شود. اگر بار عاملی استاندارد 0.707 باشد، توان دوم R ، ۰.۵ خواهد بود؛ این امر نشان می‌دهد حداقل نیمی از واریانس نشانگر توسط متغیر پنهان

توضیح داده می‌شود. در حالت کلی رسیدن به مدلی که تمامی بارهای عاملی استاندارد بیش از ۰/۷۰۷ باشد، مشکل است. بنابراین تمامی بارهای بیش از ۰/۴ در مدل حفظ می‌شوند و بارهای کمتر، گام به گام حذف می‌شوند. اشکال (۲) و (۳) ساختار مدل را قبل و بعد از حذف بارهای عاملی غیرمجاز نشان می‌دهند.



شکل شماره ۲. مدل بیرونی (مدل اندازه‌گیری، تحلیل عاملی تأییدی) قبل از حذف بارهای غیرمجاز



شکل شماره ۳. مدل بیرونی (مدل اندازه‌گیری، تحلیل عاملی تأییدی) بعد از حذف بارهای غیرمجاز

۴-۴. آزمون کیفیت ابزار پژوهش

به منظور بررسی کیفیت ابزار اندازه‌گیری، آزمون بررسی اعتبار اشتراک انجام می‌گردد. این معیار، نشانگر مقدار تغییرپذیری شاخص‌های یک سازه‌ی درون‌زا است که از یک یا چند سازه‌ی برون‌زا تأثیر می‌پذیرد و از حاصل ضرب مقادیر اشتراکی یک سازه‌ی درون‌زا در مقدار R^2 مربوط به آن به دست می‌آید. اگر شاخص واریسی اعتبار مشترک متغیرهای پنهان، مثبت باشد، مدل اندازه‌گیری، کیفیت مناسبی دارد.

جدول شماره ۹. بررسی کیفیت ابزار اندازه‌گیری			
کل	مجموع مجذورات مشاهدات (SSO)	مجموع مجذور خطاهای پیش‌بینی (SSE)	1- SSE/SSO
دولت الکترونیک	۱۶۰۵	۱۰۲۷.۷۲	۰.۳۵
رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به فرد	۱۲۸۴	۷۷۱.۹۶	۰.۳۹
رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به سازمان	۲۲۴۷	۱۳۹۸.۷	۰.۳۷
ویژگی‌های شخصیتی	۱۶۰۵	۱۰۴۷.۳۳	۰.۳۴

از آنجا که مقدار شاخص واریسی اعتبار مشترک متغیرهای پنهان (1-SSE/SSO) برای تمامی متغیرها، مثبت گزارش شده، مدل اندازه‌گیری کیفیت مناسبی دارد.

۴-۵. تحلیل ضریب توان دوم همبستگی چندگانه

این ضریب، توانایی پیش‌بینی متغیر(های) وابسته توسط متغیر یا متغیرهای مستقل را بررسی می‌کند. این ضریب مشخص می‌کند که چند درصد از تغییرات متغیر(های) وابسته و واسطه توسط متغیر(های) مستقل تبیین می‌شوند. مقدار باقیمانده به خطای پیش‌بینی مربوط است و می‌تواند شامل مابقی متغیرهای تأثیرگذار باشد. این مقدار برای رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به سازمان ۰.۹۷ و برای رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به فرد ۰.۷۹ گزارش شده است. این امر نشان می‌دهد ۹۷٪ از تغییرات متغیر اول و ۷۹٪ از

تغییرات متغیر دوم، به متغیرهای موجود در مدل وابسته است که این میزان دلالت بر توان بالای پیش‌بینی مدل دارد.

۴-۶. محاسبه شاخص برازش

شاخص GOF در مدل PLS راه‌حلی عملی برای بررسی برازش کلی مدل بوده و همانند شاخص‌های برازش در روش‌های مبتنی بر کوواریانس عمل می‌کند و از آن می‌توان برای بررسی اعتبار یا کیفیت مدل حداقل مربعات جزئی^۱ به‌صورت کلی استفاده کرد.

این شاخص نیز همانند شاخص‌های برازش مدل لیزرل عمل می‌کند و بین صفر تا یک قرار دارد و مقادیر نزدیک به یک نشانگر کیفیت مناسب مدل هستند. باید توجه داشت این شاخص همانند شاخص‌های مبتنی بر «خی دو» در مدل‌های لیزرل به بررسی میزان برازش مدل نظری با داده‌های گردآوری شده نمی‌پردازد بلکه توانایی پیش‌بینی کلی مدل را مورد بررسی قرار می‌دهد و اینکه آیا مدل آزمون شده در پیش‌بینی متغیرهای مکنون درون‌زا موفق بوده است یا نه. ملاک کلی برازش (GOF) را می‌توان با محاسبه میانگین هندسی میانگین اشتراک و R^2 به‌دست آورد.

جدول شماره ۱۰. بررسی شاخص برازش GOF		
متغیر	communality	R^2
دولت الکترونیک	۰.۴۳	
رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به فرد	۰.۴۸	۰.۷۹
رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به سازمان	۰.۴۳	۰.۹۷
ویژگی‌های شخصیتی	۰.۴۲	
میانگین	۰.۴۴	۰.۸۸

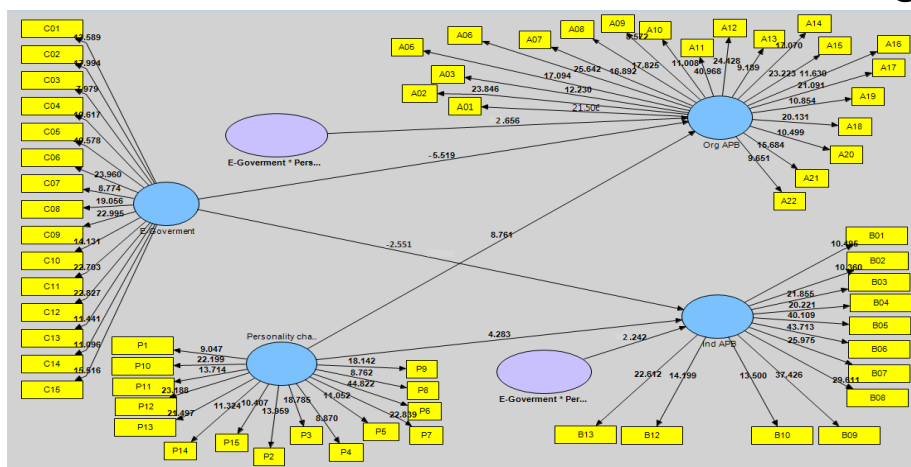
$$GOF = \sqrt{\text{average (Comunalities)} * R^2}$$

$$GOF = \sqrt{0.44 * 0.88} = 0.62$$

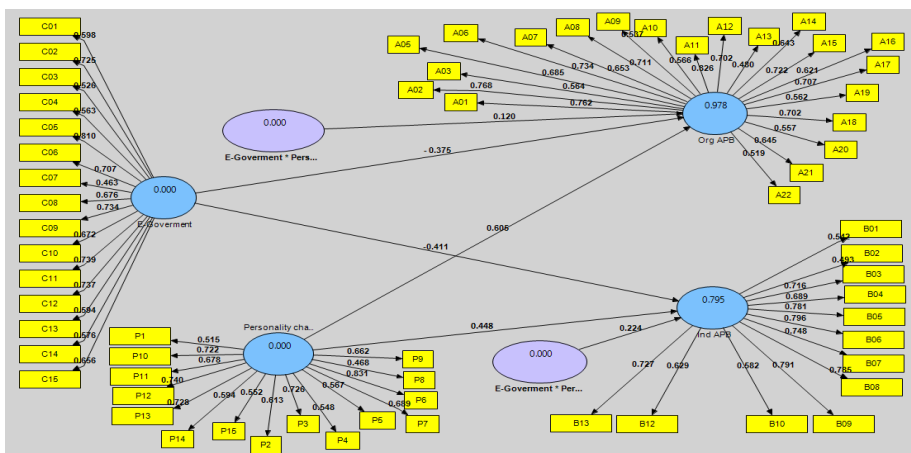
با توجه به جدول فوق و مقادیر محاسبه‌شده شاخص GOF برابر است با ۰.۶۲؛ این امر نشان‌دهنده برازش قوی مدل است.

۷-۴. تحلیل مدل درونی

جهت بررسی روابط علی بین متغیرهای موجود در مدل پژوهش از مدل‌سازی «معادله‌های ساختاری» استفاده شد. با توجه به مدل معادلات ساختاری، چنانچه آماره t بزرگ‌تر از ۱.۹۶ باشد، معناداری رابطه بین متغیرهای مورد آزمون پذیرفته می‌شود. شکل (۴) و (۵) نتایج آزمون تحلیل درونی را نشان می‌دهند.

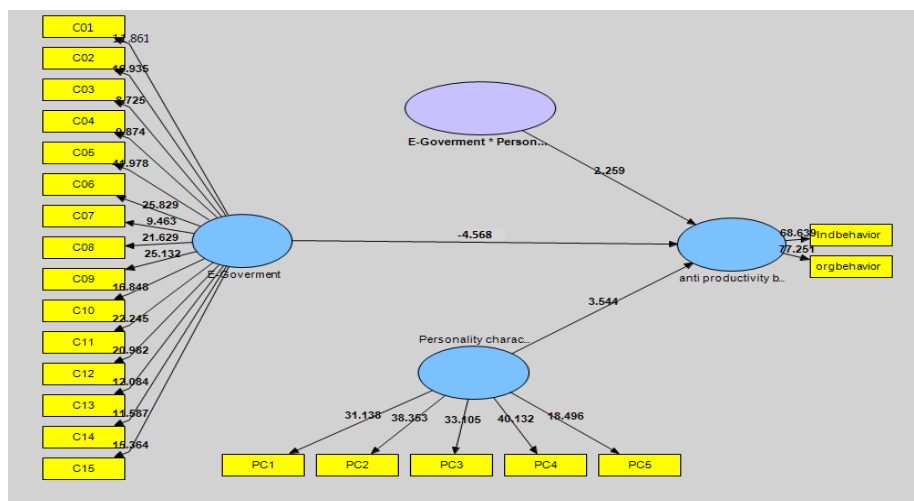


شکل شماره ۴. مدل درونی پژوهش در حالت معناداری



شکل شماره ۵. مدل درونی در حالت نمایش ضرایب مسیر

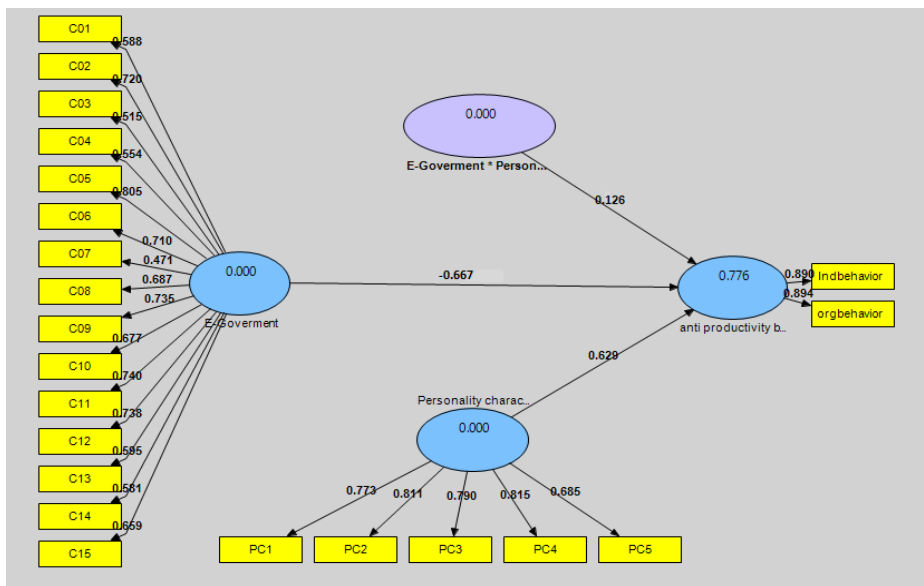
با توجه به مدل درونی پژوهش: از آنجایی که مقدار معناداری رابطه بین دولت الکترونیک و رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به سازمان (-۵.۵۱۹) بزرگ‌تر از ۱.۹۶ است؛ لذا بین این دو متغیر با اطمینان ۹۵% رابطه مستقیمی وجود دارد. همچنین، ضریب مسیر بین دو متغیر مذکور -۰.۳۷۵ است؛ این امر نشان می‌دهد با یک واحد توسعه دولت الکترونیک، رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به سازمان به اندازه‌ی ۰.۳۷۵ واحد کاهش می‌یابد. با توجه به اینکه مقدار معناداری رابطه بین دولت الکترونیک و رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به فرد (-۲.۵۵۱) بزرگ‌تر از ۱.۹۶ است؛ لذا بین این دو متغیر با اطمینان ۹۵% رابطه معنادار مستقیمی وجود دارد. همچنین، ضریب مسیر بین دو متغیر مذکور -۰.۴۱۱ است؛ این امر نشان می‌دهد با یک واحد توسعه دولت الکترونیک، رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به فرد به اندازه‌ی ۰.۴۱۱ واحد کاهش می‌یابد.



شکل شماره ۶. مدل درونی نهایی پژوهش در حالت معناداری

از آنجاکه مقدار معناداری رابطه بین متغیر تعدیلگر و رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به سازمان (۲.۶۵۶) بزرگ‌تر از ۱.۹۶ است، می‌توان نتیجه گرفت با اطمینان ۹۵% ویژگی‌های شخصیتی رابطه بین دولت الکترونیک با رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به سازمان را تعدیل می‌کند. با توجه به اینکه مقدار معناداری رابطه بین متغیر تعدیلگر و رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به فرد (۲.۲۴۲) بزرگ‌تر از ۱.۹۶ است؛ می‌توان این‌گونه

نتیجه‌گیری کرد که با اطمینان ۹۵٪ ویژگی‌های شخصیتی رابطه بین دولت الکترونیک با رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به فرد را تعدیل می‌کند. همچنین با ساخت متغیر رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان که برآیند رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به فرد و سازمان است، یک بار دیگر مدل اجرا می‌گردد که نتایج آن عبارت‌اند از:



شکل شماره ۷. مدل درونی نهایی در حالت نمایش ضرایب مسیر

با توجه به مدل درونی پژوهش: از آنجاکه مقدار معناداری رابطه بین دولت الکترونیک و رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان (-۴.۵۶۸) بزرگ‌تر از ۱.۹۶ است، لذا بین این دو متغیر با اطمینان ۹۵٪ رابطه معنادار مستقیمی وجود دارد. همچنین، ضریب مسیر بین دو متغیر مذکور ۰.۶۶۷- می‌باشد که نشان می‌دهد با یک واحد توسعه دولت الکترونیک، رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان به اندازه‌ی ۰.۶۶۷ واحد کاهش می‌یابد.

با توجه به اینکه مقدار معناداری رابطه بین متغیر تعدیلگر و رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان (۲.۲۵۹) بزرگ‌تر از ۱.۹۶ است، لذا می‌توان نتیجه گرفت با اطمینان ۹۵٪ ویژگی‌های شخصیتی رابطه بین دولت الکترونیک با رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان را تعدیل می‌کند.

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادات

۵-۱. نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی است و با رویکرد آمیخته (کمی و کیفی) انجام شده است؛ در نخستین گام به مطالعه و بررسی ژرف ادبیات پژوهش در زمینه رفتارهای ضد بهره‌وری و دولت الکترونیک پرداخته شد. گردآوری داده‌ها بر پایه برداشت‌های حاصل از متخصصان و خبرگان انجام و معیارها و شاخص‌های اولیه شناسایی گردید.

در گام دوم؛ معیارها و غربال شاخص‌ها بر اساس تکنیک دلفی با تکیه بر ادبیات و با توجه به نظر خبرگان حاضر در پنل دلفی مشخص گردید. در گام بعدی و پس از دو مرحله دلفی و حصول توافقی در تعیین زیرشاخص‌ها و دسته‌بندی آنها در شاخص‌های اصلی، روابط بین متغیرها نیز تعیین گردید و مدل پیشنهادی پژوهش ارائه شد. در گام چهارم؛ ارزیابی برازش مدل و بررسی روابط بین متغیرها صورت گرفت. با استفاده از معیارها و زیرمعیارهای، پرسش‌نامه طراحی، پس از توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه، با استفاده از تکنیک حداقل مربعات جزئی میزان ارتباط متغیرها و توان آنها برای پیش‌بینی رفتارهای ضد بهره‌وری و برازش مدل پیشنهادی با استفاده از نرم‌افزار SmartPLS بررسی گردید. اندازه‌گیری روایی نظیر روایی تشخیصی، واگرا، روایی‌ساز و نیز شاخص‌های پایایی شامل پایایی همگرا و ضریب آلفای کرونباخ، نشان داد که مدل ابزار اندازه‌گیری از روایی و پایایی مطلوبی برخوردار است. همچنین شاخص برازش مدل GOF، کیفیت مدل و نیز توان پیش‌بینی مدل پیشنهادی، بر برازش مطلوب مدل و توان پیش‌بینی بالای آن دلالت دارند.

پس از انجام بخش کیفی، نقش دولت بر کاهش رفتارهای ضد بهره‌ور در قالب دو دسته رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به سازمان و معطوف به فرد شناسایی گردید. در بخش کمی، با استفاده از تکنیک حداقل مربعات جزئی در قالب مدل درونی، معناداری رابطه هریک از موارد مذکور با یکدیگر مورد بررسی قرار گرفت و نتایج ذیل حاصل شد:

از آنجاکه مقدار معناداری رابطه بین دولت الکترونیک و رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به سازمان (۵۵۱۹-) بزرگ‌تر از ۱۰۹۶ است؛ لذا بین این دو متغیر با اطمینان ۹۵٪ رابطه معنادار مستقیمی وجود دارد. همچنین، ضریب مسیر بین دو متغیر مذکور ۰۳۷۵- می‌باشد که نشان می‌دهد با یک واحد توسعه دولت الکترونیک، رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به سازمان به اندازه‌ی ۰۳۷۵ واحد کاهش می‌یابد.

با توجه به اینکه مقدار معناداری رابطه بین دولت الکترونیک و رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به فرد (۲۵۵۱-) بزرگ‌تر از ۱۰۹۶ است؛ لذا بین این دو متغیر با اطمینان ۹۵٪ رابطه معنادار مستقیمی وجود دارد. همچنین، ضریب مسیر بین دو متغیر مذکور ۰۴۱۱- است که نشان می‌دهد با یک واحد توسعه دولت الکترونیک، رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به فرد به اندازه‌ی ۰۴۱۱ واحد کاهش می‌یابد.

بدین ترتیب، هردو عامل شناسایی‌شده در حوزه رفتارهای ضد بهره‌وری، تحت تأثیر مستقیم توسعه دولت الکترونیک کاهش می‌یابند. با توجه به ضریب همبستگی چندگانه (این ضریب، توانایی پیش‌بینی متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل را بررسی می‌کند) این مقدار برای رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به سازمان ۰۹۷٪ گزارش شده که نشان می‌دهد ۹۷٪ از تغییرات این متغیر وابسته به دولت الکترونیک است. همچنین این مقدار برای رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به فرد ۰۷۹٪ است؛ بر این اساس توسعه دولت الکترونیک ۷۹٪ از رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به فرد را تبیین می‌کند. این مقادیر نشان‌دهنده توان بالای پیش‌بینی مدل است.

بر اساس آزمون مدل، مقدار معناداری رابطه بین دولت الکترونیک و رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان (۴۵۶۸-) بزرگ‌تر از ۱۰۹۶ است؛ لذا بین این دو متغیر با اطمینان ۹۵٪ رابطه معنادار مستقیمی وجود دارد. همچنین، ضریب مسیر بین دو متغیر مذکور ۰۶۶۷- است؛ این امر نشان می‌دهد با یک واحد توسعه دولت الکترونیک، رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان به اندازه‌ی ۰۶۶۷ واحد کاهش می‌یابد. در بخش کمی، با استفاده از تکنیک حداقل مربعات جزئی در قالب مدل درونی، معناداری نقش تعدیلگر در رابطه مذکور بررسی و تأیید گردید. بدین ترتیب، ویژگی‌های شخصیتی با تعدیل نقش دولت در کاهش رفتارهای

ضد بهره‌وری معطوف به فرد و سازمان، تأثیر کاهنده توسعه دولت الکترونیک بر رفتارهای ضد بهره‌وری را تعدیل می‌کند. بر اساس نتایج توسعه دولت الکترونیک می‌تواند به کاهش رفتارهای ضد بهره‌وری منجر گردد. رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان شامل دو دسته کلی رفتارهای ضد بهره‌ور معطوف به سازمان و رفتارهای ضد بهره‌ور معطوف به افراد می‌باشند؛ کم‌کاری، دیر آمدن، غیبت، تخریب امکانات و لوازم سازمان، نادیده گرفتن عمدی مقررات و استفاده شخصی از وسایل سازمان در دسته رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به سازمان قرار دارند؛ و پرخاشگری و خشونت رفتاری و کلامی، دزدی، شایعه‌پراکنی و تمسخر در گروه رفتارهای ضد بهره‌ور معطوف به افراد.

۲-۵. پیشنهادات

پیشنهادهای کاربردی در راستای توسعه و بهبود دولت الکترونیک در زمینه‌های رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به فرد، رفتارهای ضد بهره‌وری معطوف به سازمان و ویژگی‌های شخصیتی به شرح ذیل پیشنهاد می‌گردد:

بر اساس نتایج به اجرا درآوردن دولت الکترونیک در دانشگاه، عده‌ای از کارکنان با تغییرات سریع در نظام اداری مخالف‌اند؛ ازاین‌رو باید کارکنان را متقاعد کرد که انتقال اطلاعات به‌قدر کافی امن و حریم خصوصی افراد کاملاً رعایت می‌شود.

تنظیم یک برنامه همه‌جانبه برای عملی ساختن دولت الکترونیک در دانشگاه با تأکید بر ایجاد محیط فرهنگی مطلوب: عملی ساختن دولت الکترونیک به یک مدیریت و راهبردی بسیار کارآمد نیاز دارد. هیئت‌مدیره تنها از متخصصین (آی‌تی) تشکیل نمی‌شود بلکه افرادی با تخصص‌های مختلف مانند اقتصاد، مدیریت و غیره باید حضور داشته باشند. به مدیریت دانشگاه پیشنهاد می‌گردد تیم مدیریتی به‌منظور توسعه دولت الکترونیک در نظر بگیرد.

ایجاد شبکه ارتباطی الکترونیک کارآمد: در حال حاضر، دانشگاه روابط بین سازمانی ندارد؛ این مسئله به دلیل فقدان یک شبکه الکترونیکی مناسب بین آن‌ها است. مسئولین

دانشگاه‌ها نیز تنها به مدیریت در حوزه درون‌سازمانی خود بسنده کرده‌اند. ایجاد شبکه ارتباطی الکترونیک کارآمد می‌تواند زمینه تبادل اطلاعات لازم را فراهم آورد.

ساختار اداری مطلوب دولت الکترونیک: در یک نظام الکترونیک، موانع و حصارهای بین سازمانی برداشته می‌شود و دانشگاه از یک نظام بسته و محتاط به یک نظام باز که در آن نوآوری حرف اول را می‌زند، تبدیل می‌شود. بنابراین مدیریت دانشگاه با ایجاد فضای مناسب جهت مشارکت و تبادل ایده‌های نوآورانه کارکنان می‌تواند بستر مناسبی برای توسعه دولت الکترونیک فراهم نماید. یکی از راه‌های مؤثر در نظرگرفتن پاداش برای کارمندان و مدیرانی است که به برقراری دولت الکترونیک در سازمان خود کمک می‌کنند.

تأمین منابع و زیرساخت‌های مناسب برای استقرار و توسعه دولت الکترونیک با بروزرسانی سیستم‌های اطلاعاتی و مجهز ساختن تمام بخش‌های دانشگاه به این سیستم‌ها. تجهیز بخش فناوری اطلاعات دانشگاه به زیرساخت‌های مناسب و استخدام کارشناسان فنی زبده در این بخش برای آموزش سایر کارکنان و رفع نواقص احتمالی. کمبود نیروی انسانی متخصص فنی و مدیریتی یک مشکل عمده در راه سرعت بخشیدن به روند تغییر به دولت الکترونیک به‌شمار می‌رود. از طرفی به دلیل نو و بدیع بودن این موضوع نیروی مدیریتی تجربه محدود، برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک دارد. استخدام مدیران با توانایی و تخصص در فناوری اطلاعات، اقدام اساسی و اصولی محسوب می‌شود؛ اما آموزش مدیران و استفاده از آن‌ها این مزیت را دارد که در هزینه‌ها صرفه‌جویی کرده و می‌توان از اعتبارات مازاد برای بهبود کیفیت زیرساخت‌های تکنولوژی دولت الکترونیک استفاده کرد. آموزش کارکنان با دوره‌های ضمن خدمت برای توانمندسازی استفاده از سیستم‌های الکترونیک موجود می‌تواند بسیار مؤثر باشد.

منابع

الف-فارسی

- اداره امور توسعه دولت الکترونیک (۱۳۹۶). *خدمات دستگاه‌های اجرایی از منظر دولت الکترونیک به اهتمام: سازمان اداری و استخدامی کشور معاونت نوسازی اداری، اداره امور توسعه دولت الکترونیک*، تهران: سازمان برنامه و بودجه کشور.
- بارانی، صمد؛ فرهادی، علی؛ عسگری، ناصر (۱۴۰۱). «شناسایی عوامل مؤثر بر اجتناب از رفتارهای ضد بهره‌وری در سازمان‌های دفاعی»، *فصلنامه مدیریت نظامی*، ۲۲(۸۸)، ۱۴۵-۱۶۸.
- خرمی، مهناز (۱۳۹۷). *نقش میانجی‌گری حمایت سازمانی درک‌شده در ارتباط بین رویه‌های تقویت عملکرد شغلی و رفتار ضد بهره‌وری در کارکنان شرکت مدیریت تولید برق گیلان*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندر انزلی.
- دانایی‌فرد، حسن (۱۳۹۰). *چالش‌های مدیریت دولتی در ایران*، تهران: سمت.
- قلی‌پور، آرین؛ چهارازی، سامان؛ پیران‌نژاد، علی (۱۳۹۴). «بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان»، *مطالعات رفتار سازمانی*، ۲(۴)، ۹۹-۱۱۸.
- کول‌کویت، جیسون؛ لیپاین، جفری؛ ویزن، مایکل جی (۱۳۹۰). *مدیریت رفتار سازمانی: بهبود عملکرد و تعهد در سازمان*. ترجمه محمد فیضی، مهدی عزیزاده و اسماعیل قادری، اردبیل: انتشارات محقق اردبیلی.
- مهدی‌زاده رستم، مهدی؛ فزونی، مریم؛ پورطیپی، محمود (۱۳۹۹). «سطوح روابط عمومی الکترونیک در استقرار اثربخش راهبردی دولت الکترونیک»، *اولین کنفرانس علمی پژوهشی مدیریت و مهندسی صنایع*، تهران.
- میرزایی، وحید؛ محمدی، حامد (۱۴۰۰). «بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار ضد بهره‌وری کارکنان با نقش میانجی بدبینی سازمانی»، *پژوهش‌های روان‌شناختی در مدیریت*، ۷(۲)، ۹-۴۱.
- نوروزی‌فرد، آرش؛ پرورش، فرید (۱۴۰۰). *استقرار دولت الکترونیک در ایران*، دهمین کنفرانس بین‌المللی نوآوری در علوم مهندسی، تفلیس-گرجستان.

ب-انگلیسی

- Bellora-Bienengräber, L., Radtke, R. R., & Widener, S. K. (2022). "Counterproductive Work Behaviors and Work Climate: The Role of an Ethically Focused Management Control System and Peers' Self-Focused Behavior", *Accounting, Organizations and Society*, 96, [101275], available at: <https://doi.org/10.1016/j.aos.2021.101275>.
- Fox, S., Spector, P. E., Miles, D. (2001). "Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions", *Journal of vocational behavior*, 59(3), pp. 291-309.
- Permata, R. K., & Soeling, P. D. (2022). "Overcoming Counterproductive Work Behavior with Organizational Justice and a Job Satisfaction Approach", *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 5(2), pp. 8294-8306.
- Palmer, J. C., Komaraju, M., Carter, M. Z., & Karau, S. J. (2017). "Angel on one shoulder: Can perceived organizational support moderate the relationship between the Dark Triad traits and counterproductive work behavior", *Personality and Individual Differences*, 110, pp. 31-37.
- Mackey, J. D., McAllister, C. P., Maher, L. P., & Wang, G. (2018). Leaders and followers behaving badly: A meta-analytic examination of curvilinear relationships between destructive leadership and followers' workplace behaviors", *Personnel Psychology*, 72(1), pp. 3-47.
- Tolga, B. A. L. (2020). "The Role of Organizational Cynicism as a Mediator in the Relationship between Perceived Organizational Support and Counter Productive Work Behavior for public Employees", *SGD-Sosyal Güvenlik Dergisi*, 510(1), pp.145-164.
- Cole K., Jason A. (2016). *Managing organizational behavior: improving performance and commitment in the organization*, Faizi and colleagues, first edition, Ardabil: Mohaghegh Ardabili Publications.
- Carpenter, N. C., Whitman, D. S., & Amrhein, R. (2021). "Unit-level counterproductive work behavior (CWB): A conceptual review and quantitative summary", *Journal of management*, 47(6), pp. 1498-1527.
- Chen, H, Orlando, Richard, O. Dorian B, David L& Ford, J.R. (2020). "Work engagement, emotional exhaustion, and counterproductive work Behavior", *Journal of Business Research*, 114, pp. 30-41.
- Gürlek, M, (2021). "Workplace ostracism, Syrian migrant workers' counterproductive work behaviors, and acculturation: Evidence from Turkey", *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, pp. 336-346.
- Khan, A., Krishnan, S. (2019). "Conceptualizing the impact of corruption in national institutions and national stakeholder service systems on e-government maturity", *International Journal of Information Management*, 46 (1), pp. 23-36.

- Kim, H.J. Pan, G., Pan, S. L. (2007), "Managing IT-enabled transformation in the public sector: a case study on e-government in South Korea", *Government Information Quarterly*, 24(2), pp. 338-352.
- Verkijika, S., De Wet, L. (2018). "A usability assessment of e-government websites in Sub-Saharan Africa", *International Journal of Information Management*, 39(1), pp. 20-29.
- Yang, J. H., Lin, C. C., Fang, S. C., & Huang, C. Y. (2019). "An uncertainty management theory on the effects of abusive supervision", *Management Decision*, 57(11), pp. 3079-3095
- Zhang, Y., Liu, X., Xu, S., Yang, L. Q., & Bednall, T. C. (2019). "Why abusive supervision impacts employee OCB and CWB: A meta-analytic review of competing mediating mechanisms", *Journal of Management*, 45(6), pp. 2474-2497.