

بررسی اثرات بطالت اجتماعی بر عملکرد سازمان ها

علی پیرزاد^۱، زهرا زرفشان^۲

چکیده

بطالت اجتماعی یکی از چالش های سازمانهای امروزی می باشد. که متأسفانه کمتر با آن توجه شده است. در ایت پژوهش سعی کردیم این موضوع را بررسی و حاصل نتایج آن را بیان کنیم. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه جمع آوری اطلاعات توصیفی - همبستگی می باشد. نمونه آماری انتخاب و برای توزیع پرسشنامه از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده شد و در نهایت به نتایج در خور توجه دست یافتیم. به منظور تحلیل استنباطی داده های جمع آوری شده از نرم افزار Smart PLS 2 و روش حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. خروجی های توصیفی تحقیق جهت درک بهتر و تحلیل صحیح تحقیق مورد استفاده قرار گرفته است. برای اینکه پرسشنامه مورد استفاده از روایی مطلوبی برخوردار باشد از روایی محتوا بهره گرفتیم. در این پژوهش برای بررسی پایایی ابزار از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. در بخش استنباطی نیز به بررسی انواع روایی و پایایی پرسشنامه و فرضیات پرداخته شد. نتایج حاصل از بررسی فرضیات تحقیق در شکل ها و جداولی به طور مختصر ارائه گردید. نتایج فرضیات نشان می دهد که در سطح اطمینان ۹۵٪ که تمامی فرضیات تحقیق مورد تایید می باشند

واژگان کلیدی: بطالت اجتماعی، عملکرد، برنامه ریزی، ضعف سازمانی

^۱ استادیار دانشگاه آزاد اسلامی یاسوج

^۲ دانشجوی دکتری رشته مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، دانشگاه آزاد اسلامی یاسوج

۱. مقدمه

بطالت اجتماعی به معنای کاهش عملکرد و انگیزه فرد است که با عضویت در گروه‌های کاری، رخ می‌دهد (لیدن^۳ و همکاران، ۲۰۰۴) و بیشتر در میان شرکت‌های خدماتی مشاهده می‌شود چرا که غیرقابل مشاهده بودن از ویژگی‌های خدمات است؛ بنابراین فرد می‌تواند در سایه عملکرد همکاران خود قرار گیرد و عملکرد دقیق وی، موردسنجش قرار نگیرد. بطالت اجتماعی، به کاهش انگیزه‌های فردی منجر می‌شود و سبب می‌شود تا فرد، تمایل به پیشرفت کمتری احساس نماید و عملکرد شعلی او کاهش یابد (یولک^۴ و همکاران، ۲۰۱۱). پژوهشگران بیان می‌کنند که کاهش بهره‌وری از جمله نتایج بطالت اجتماعی است (گئورگ^۵، ۱۹۹۲). به‌طور کلی در مورد تبعات منفی بطالت اجتماعی در سازمان‌ها، توافق نظر وجود دارد و همگان بر لزوم کاهش سطح بطالت اجتماعی، تأکید دارند (زنگانه و همکاران، ۱۳۹۵). بطالت اجتماعی بیانگر آن است که افراد در فعالیت‌های گروهی کمتر از آنچه در توان دارند، تلاش می‌کنند (دامغانیان و قلعه آقابابایی، ۱۳۹۳). بطالت اجتماعی پدیده‌ای است که طی آن اعضای گروه انگیزش فردی را کاهش داده و تمایل به تلاش کمتر در مواقعی که به صورت جمعی کار می‌کنند نسبت به زمانی که انفرادی فعالیت می‌نمایند، دارند (یوکی و بیلگیس^۶، ۲۰۱۱:۳۰۱). بطالت اجتماعی پدیده‌ای متداول است اما معمولاً مورد غفلت سازمان‌ها قرار می‌گیرد که می‌تواند باعث از دست رفتن پروژه شود. مطالعات گذشته نشان می‌دهد که تقریباً در همه گروه‌ها مقداری از بطالت اجتماعی وجود دارد. فردی دارای خصوصیت بطالت اجتماعی به عنوان فردی تعریف می‌شود که به دلیل شرایط یا انگیزه تلاش زیادی نمی‌کند. این پدیده در شرایطی اتفاق می‌افتد که افراد زیاد احتمالاً کارها را به شکل متناسب در گروه یا تیم به عهده نمی‌گیرند. بطالت اجتماعی بدون در نظر گرفتن نوع وظیفه، زندگی ما را فرا گرفته است. وقتی از یک فرد خواسته می‌شود تلاش جسمی مانند فریاد زدن را نشان دهند، بلندتر و طولانی‌تر از زمانی که در جمع این فعالیت را انجام دهد فریاد می‌کشد (لتین و همکاران، ۱۹۷۹).

۲. بیان مسئله

بطالت اجتماعی اغلب در محل کار وجود دارد اما متأسفانه مدیریت از این امر غافل است و این عملکرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. سازمان‌های امروزی رویکرد تیم محور را برای مقابله با چالش‌ها و مشکلات شرکت اتخاذ می‌کنند. توسعه تیم در حال حاضر برای بسیاری از سازمان‌های موفق ضروری است. کار در تیم‌ها به افزایش اثربخشی کار و همچنین هم‌افزایی کمک می‌کند. با این حال، کار گروهی و فعالیت‌های گروهی از

³ Liden⁴ Youlk⁵ George⁶ Ulke and Bilgic

نظر عملکرد تحت تأثیر بطالت اجتماعی قرار دارد زیرا بدیهی است که افراد نسبت به کارهایی که به صورت فردی انجام می‌دهند، تمایل به تلاش و عملکرد کمتری از خود دارند مطالعات متعددی برای بررسی بطالت اجتماعی و تأثیر آن بر گروه‌ها انجام شده است. به‌طور طبیعی، بطالت اجتماعی بر عملکرد در یک گروه یا تیم به‌ویژه در گروه‌های بزرگ تأثیر منفی می‌گذارد. بطالت اجتماعی از طریق کاهش تلاش‌های کارکنان، تأثیر منفی بر روی عملکرد کارکنان دارد (احمد و همکاران، ۲۰۱۸). علاوه بر این مفوه و نوانوسیک (۲۰۱۲) دریافته‌اند که افراد به‌طور جدی در گروه کار نمی‌کنند؛ به این دلیل که هنگام کار با دیگران در گروه، برخی از اعضای گروه فرض می‌کنند که کارشان توسط همکارانشان انجام خواهد شد. بطالت اجتماعی در واقع یک پدیده نهفته است، اگر نتوان آن را از بین برد، ممکن است عملکرد کل تیم را از بین ببرد. بطالت اجتماعی تأثیرات منفی بر جوامع و همچنین بر عملکرد سازمان دارد. پدیده بطالت اجتماعی تأثیرات مخربی بر اعضای تیم، انجام وظایف و سازمان دارد (احمد و همکاران، ۲۰۱۸). شپرد^۷ (۱۹۹۳) اظهار داشت که کاهش بهره‌وری کاری مشکل مرتبط با انگیزه کم است، چراکه فرد احساس می‌کند نمی‌تواند مشارکت زیادی در پروژه گروهی داشته باشد. این قابل درک است زیرا اگر فردی احساس کند که نمی‌تواند در یک کار مشارکت داشته باشد، احساس می‌کند که در نظر گرفته نمی‌شود و جزء گروه نیست. نتیجه این است که انگیزه افراد روی دستیابی به اهداف بر بهره‌وری کار او تأثیر می‌گذارد. حال سوال این است بطالت اجتماعی بر عملکرد سازمانها چه تاثیری دارد؟

۳. اهمیت تحقیق

هدف اصلی:

۱. تبیین اثرات بطالت اجتماعی بر عملکرد سازمانها.

اهداف فرعی:

۱. تبیین اثر عملکرد بر کاهش بطالت اجتماعی در سازمان

۲. تبیین اثر برنامه ریزی بر کاهش بطالت اجتماعی

۳. تبیین اثر بطالت اجتماعی بر ضعف سازمانی.

بطالت اجتماعی و عملکرد سازمان

⁷ Shepperd

اولین بار مکس رینگلمن^۸ در اواخر دهه بیست میلادی متوجه مفهوم بطالت اجتماعی شد. او از شرکت کنندگان یک مسابقه طناب کشی خواست تا به دو شکل انفرادی و گروهی با هم رقابت کنند و سپس میزان تلاش آن‌ها را با استفاده از یک نیروسنج سنجید (سیمس و نیکولز^۹، ۲۰۱۴)؛ اما برخلاف انتظارش تلاش گروهی معادل مجموع تلاش افراد گروه نبود. برای مثال، فردی که به تنهایی برای کشیدن طناب ۶۳ کیلوگرم نیرو وارد می‌کرد، در حالتی که با دو نفر دیگر طناب را می‌کشیدند نیروی معادل ۵۳ کیلوگرم وارد می‌کرد و این وضعیت با افزودن تعداد افراد گروه بدتر می‌شد (رابینز و جاج^{۱۰}، ۲۰۱۳: ۱۳). در نهایت او دریافت که با افزایش تعداد افراد گروه، عملکرد آنان کم می‌شود (سیمس و نیکولز^{۱۱}، ۲۰۱۴).

بطالت اجتماعی اغلب در محل کار وجود دارد اما متأسفانه مدیریت از این امر غافل است و این عملکرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. سازمان‌های امروزی رویکرد تیم محور را برای مقابله با چالش‌ها و مشکلات شرکت اتخاذ می‌کنند. توسعه تیم در حال حاضر برای بسیاری از سازمان‌های موفق ضروری است. کار در تیم‌ها به افزایش اثربخشی کار و همچنین هم‌افزایی کمک می‌کند. با این حال، کار گروهی و فعالیت‌های گروهی از نظر عملکرد تحت تأثیر بطالت اجتماعی قرار دارد زیرا بدیهی است که افراد نسبت به کارهایی که به صورت فردی انجام می‌دهند، تمایل به تلاش و عملکرد کمتری از خود دارند (احمد و همکاران، ۲۰۱۸). مطالعات متعددی برای بررسی بطالت اجتماعی و تأثیر آن بر گروه‌ها انجام شده است. به طور طبیعی، بطالت اجتماعی بر عملکرد در یک گروه یا تیم به‌ویژه در گروه‌های بزرگ تأثیر منفی می‌گذارد (مفوه و نوانوسیک، ۲۰۱۲). بطالت اجتماعی از طریق کاهش تلاش‌های کارکنان، تأثیر منفی بر روی عملکرد کارکنان دارد (احمد و همکاران، ۲۰۱۸). علاوه بر این مفوه و نوانوسیک (۲۰۱۲) دریافتند که افراد به‌طور جدی در گروه کار نمی‌کنند؛ به این دلیل که هنگام کار با دیگران در گروه، برخی از اعضای گروه فرض می‌کنند که کارشان توسط همکارانشان انجام خواهد شد. بطالت اجتماعی در واقع یک پدیده نهفته است، اگر نتوان آن را از بین برد، ممکن است عملکرد کل تیم را از بین ببرد. بطالت اجتماعی تأثیرات منفی بر جوامع و همچنین بر عملکرد سازمان دارد. پدیده بطالت اجتماعی تأثیرات مخربی بر اعضای تیم، انجام وظایف و سازمان دارد (احمد و همکاران، ۲۰۱۸). شیرد^{۱۲} (۱۹۹۳) اظهار داشت که کاهش بهره‌وری کاری مشکل مرتبط با انگیزه کم است، چراکه فرد احساس می‌کند نمی‌تواند مشارکت زیادی در پروژه گروهی داشته باشد. این قابل درک است زیرا اگر فردی احساس کند که نمی‌تواند در یک کار مشارکت داشته باشد، احساس می‌کند که در نظر گرفته

⁸ Max Ringelman

⁹ Simms & Nichols

¹⁰ Robbins & Judge

¹¹ Simms & Nichols

¹² Shepperd

نمی‌شود و جزء گروه نیست. نتیجه این است که انگیزه افراد روی دستیابی به اهداف بر بهره‌وری کار او تأثیر می‌گذارد.

پدیده سواری مجانی و احمق فرض کردن تمایل افراد به خودداری از مشارکت در یک تیم، با عنوان بطالت اجتماعی بیان می‌شود (لیتن و همکاران، ۱۹۷۹). فقدان کنترل اجتماعی، نظارت مستقیم و افزایش اندازه تیم به‌عنوان شرایط تسهیل‌کننده اجتماعی در تیم‌های چهره به چهره در تحقیقات عنوان شده است (لیتن و همکاران، ۱۹۷۹؛ لیتل پیچ^{۱۳}، ۱۹۹۱؛ پتی^{۱۴} و همکاران، ۱۹۷۷). یک چیز وجود دارد که می‌تواند یک مانع برای کارآمدی یک گروه باشد و آن بطالت اجتماعی یا تنبلی اجتماعی^{۱۵} است. رابینز و جاج^{۱۶} (۲۰۱۳) توضیح می‌دهند که بطالت اجتماعی وضعیتی است که فرد در هنگام کار در گروه و نه به‌تنهایی عملکرد و تلاش خود را کاهش می‌دهد. این مطابق با تعریف بطالت اجتماعی از کارائو و ویلیامز^{۱۷} (۱۹۹۳) یعنی تلاش برای کاهش انگیزه در هنگام همکاری با یکدیگر است؛ به عبارت دیگر فرد به‌طور جدی با یک گروه کار نمی‌کند بلکه به‌صورت جداگانه فعالیت می‌کند. علاوه بر این، دو تجسم بطالت اجتماعی وجود دارد، سواری مجانی^{۱۸} و اثر احمق فرض کردن^{۱۹} (دیکشنری تجارت، ۲۰۱۷). درحالی‌که سواری مجانی را می‌توان از طرف افرادی که به‌طور جدی کار نمی‌کنند با این فرض که کارشان توسط افراد دیگر گروه انجام می‌شود، مشاهده کرد، اثر احمق فرض کردن بیشتر برای کسانی است که کار می‌کنند اما تلاش خود را به خاطر وجود افراد با خصلت سواری مجانی پایین می‌آورند (پاندریوگ و اسنک، ۲۰۱۷). مرزبندی عوامل مختلف تأثیرگذار بر اثربخشی عملکرد بالا در کار تیمی در سازمان‌ها و عملیاتی نمودن این عوامل همواره یکی از محدودیت‌های پژوهش‌های عملی در این حوزه بوده است. عوامل متعددی در عملکرد تیم‌ها و گروه‌های کاری مؤثر است از جمله این عوامل می‌توان به بطالت اجتماعی اشاره کرد. طبق نظر کاراتپ و وطن‌خواه (۲۰۱۵)، وجود تعدادی از شیوه‌های کار با عملکرد بالا مانند برنامه‌های آموزشی با هدف استفاده بهتر از توانمندسازی، پاداش‌دهی و سازمان‌دهی کارکنان و فراهم آوردن فرصت‌های پیشبردی برای آن‌ها در سازمان مانند کارکرد شیوه‌های کار با عملکرد بالا به دریافت بیشتر پشتیبانی سازمانی منجر می‌شود. بر اساس نظریه علامت‌دهی^{۲۰}، فرض شده است که وجود شیوه‌های کار با عملکرد بالا این سیگنال را به کارکنان ارسال کرده تا نسبت آن‌ها با سازمان تشخیص داده شده، ارزش‌گذاری شده و پاداش داده شود و سازمان نیز به رفاه آن‌ها بپردازد که به

¹³ littlepage

¹⁴ Petty

¹⁵ Social laziness

¹⁶ Robbins & Judge

¹⁷ Karau & Williams

¹⁸ Free – rider

¹⁹ sucker effect

²⁰ Signaling theory

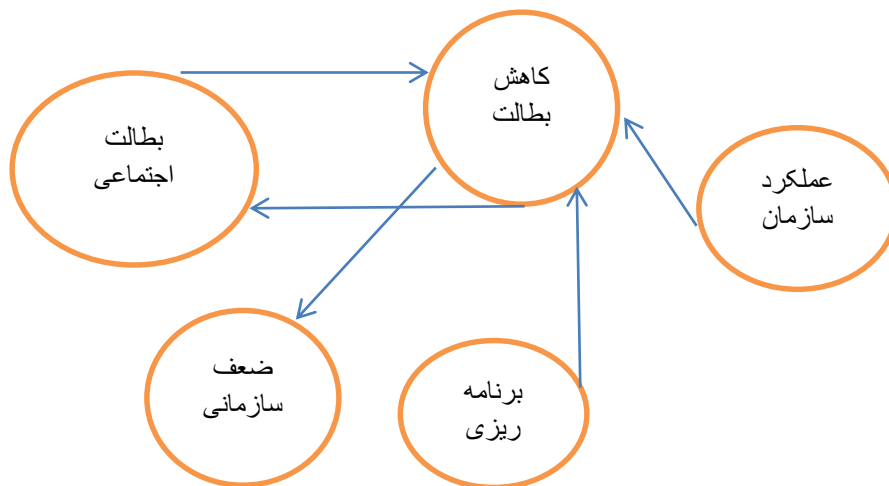
واکنش مثبت کارکنان از نظر حمایت بیشتر سازمانی، کیفیت بهتر خدمات و کاهش بطالت اجتماعی منجر می‌شود (چیانگ و همکاران^{۲۱}، ۲۰۱۴). یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد سازمان در مشاغل مبتنی بر گروه و تیم، عملکرد گروه است. در گذشته اعتقاد بر این بود که فعالیت‌های گروهی و پویایی گروه به موجب ایجاد تعاملات میان افراد گروه منجر به بهبود عملکرد فرد و در نهایت بهبود عملکرد گروه و سازمان می‌شود. با این وجود، تأکید بیش از اندازه بر کار گروهی بدون شناخت چالش‌های ناشی از آن ممکن است تأثیر عملکردی مخربی داشته باشد؛ چراکه گروه‌ها و تیم‌ها همواره فرصت بهتری برای اعضای خود ایجاد نمی‌کنند و نتایج و دستاوردهای گروه همیشه آن گونه که انتظار می‌رود، مناسب و بهتر از کار انفرادی نیست. از جمله این چالش‌ها می‌توان به بطالت اجتماعی اشاره کرد که به معنای کاهش انگیزه‌های افراد در کار دسته‌جمعی نسبت به انجام انفرادی یک کار است (دامغانیان و همکاران، ۱۳۹۴). تمام انسان‌ها برای انجام فعالیت‌هایشان نیاز به شرکت در فعالیت‌های گروهی دارند، تا با همکاری با دیگران موجبات دست‌یابی به اهداف مورد نظرشان را فراهم آورند. امروزه سازمان‌ها نیز بیش از پیش تلاش می‌کنند تا از مزایای فعالیت‌های گروهی بهره‌مند شوند. دیدگاهی وجود دارد که افراد در حالت گروهی بهتر از حالت انفرادی کوشش می‌کنند، در حقیقت روانشناسان اجتماعی آن را تسهیل اجتماعی می‌نامند و معتقدند گروه باعث تقویت رفتار افراد می‌شود، اما دیدگاه دیگری هم وجود دارد مبنی بر این که، همیشه افراد آن چنان که باید در گروه مشارکت نمی‌کنند. بطالت اجتماعی شرایطی است که در آن گروه موجب کاهش عملکرد افراد می‌شود. واژه “اجتماعی” از آن جا به کار برده شده است که این پدیده از عواقب حضور و کار دیگران بر عملکرد افراد است. امروزه سازمان‌ها به دنبال حداکثر شدن بهره‌وری گروه‌ها هستند، اما کارهای گروهی همیشه به طور کامل به نتایج مطلوبی ختم نمی‌شود و گاهی با مشکلاتی همراه می‌شود که از آن جمله می‌توان به بطالت اجتماعی اشاره کرد. بطالت اجتماعی انگیزه و تلاش افراد را در کار گروهی در مقایسه با کار فردی کاهش می‌دهد و از جمله مواردی است که مستقیماً به کاهش عملکرد کارکنان و بازدهی آن‌ها به ویژه در قالب تیمی، منجر می‌شود. در کار گروهی، سهم توانایی، پشتکار و خلاقیت به حساب گروه نوشته می‌شود. از این رو برخی از افراد با جان و دل از تمامی انرژی خود برای فعالیت مایه می‌گذارند؛ اما برخی از افراد در سایه جبران سایر اعضای گروه، کم کاری می‌کنند. این امر ریشه در مفهوم بطالت اجتماعی دارد. بطالت اجتماعی در ابتدا توسط لاتان، ویلیامز و هارکینز مطرح شد و به کم کاری فرد وقتی در گروه عضو می‌شود، اشاره داشت (پابیکو و همکاران^{۲۲}، ۲۰۰۸).

21. Chang et al

22. Pabico et al

۴. تحلیل داده های پژوهش

تحلیل داده ها:



ضریب قابلیت اطمینان ساختاری (پایایی ترکیبی)

در این پژوهش جهت بررسی ضریب اطمینان ساختاری از معیار پایایی ترکیبی استفاده شده است. میزان قابل قبول برای این ضریب بیشتر از ۰,۷ و مقادیر کمتر از ۰,۶ نامطلوب ارزیابی می‌باشد. لازم به ذکر است ضریب قابلیت اطمینان ساختاری (پایایی ترکیبی) به عنوان عاملی در ارزیابی سازگاری درونی مدل مورد استفاده قرار می‌گیرد. این ضریب برای هر کدام از ابعاد تحقیق در جدول زیر آورده شده است.

ضریب قابلیت اطمینان ساختاری	
ابعاد تحقیق	پایایی ترکیبی
بطالت اجتماعی	۰,۸۲۵
عملکرد	۰,۸۲۴
برنامه ریزی	۰,۷۵۴
ضعف سازمانی	۰,۸۴۵

یافته های آزمون فرضیات تحقیق در سطح اطمینان ۹۵ درصد

نتیجه	B	T	فرضیات	
تایید فرضیه	۰,۷۱۴	۲۹,۳۰۷	بطالت اجتماعی بر عملکرد سازمانها اثر دارد.	فرضیه ۱
تایید فرضیه	۰,۲۴۳	۳,۸۳۴	عملکرد بر کاهش بطالت اجتماعی در سازمان اثر دارد.	فرضیه ۲
تایید فرضیه	۰,۱۹۹	۳,۲۰۴	برنامه ریزی بر کاهش بطالت اجتماعی اثر دارد.	فرضیه ۳
تایید فرضیه	۰,۳۶۵	۶,۸۰۴	بطالت اجتماعی بر ضعف سازمانی اثر دارد.	فرضیه ۴

۵. نتیجه گیری

با توجه به یافته های تحقیق می توان گفت که بطالت اجتماعی بر عملکرد و برعکس تاثیر دارد. که با برنامه ریزی می توان اثر بطالت اجتماعی را کاهش داد. بطالت اجتماعی در سازمان باعث ضعف سازمانی می شود و در نتیجه منجر به عملکرد ضعیف سازمانی است. مدیران سازمانها باید عوامل منجر به بطالت اجتماعی را شناسایی کرده و راهکار مناسب در جهت کاهش آن بکار گیرند. افراد سازمانی نیاز به انگیزه درونی و بیرونی دارند که آگه بصورت دقیق شناسایی شوند باعث قوت احساس مسئولیت در رابطه وظایف خود می شوند.

منابع و مآخذ

- زنگانه، مهدی، زنگانه، طاهره؛ کاظمی، حسین؛ فیض آبادی، حمیده (۱۳۹۵). تأثیر بطالت اجتماعی همکار، عواطف منفی و عدالت سازمانی بر بطالت اجتماعی کارکنان از طریق تعهد سازمانی، پژوهش های مدیریت منابع سازمانی، دوره ۶، شماره ۴، صص ۶۷-۸۲.
- دامغانیان، حسین؛ جمشیدی، لاله؛ قلعه آقا بابایی، فرشته (۱۳۹۴). تحلیل نقش و اثر حمایت سازمانی ادراک شده بر کاهش بطالت اجتماعی؛ مدیریت دولتی، دوره ۷، شماره ۲، صص ۲۲۹-۲۴۴.

- Liden, c., Robert, and J. Wayne, Sandy, and A. Jaworski, Renata, and Bennett, Nathan, (2004). "Social loafing: A field Investigation", Journal of management, Vol. 30
- Latané, B., Williams, K., & Harkins, S. (1979). Many hands make light the work: The causes and consequences of social loafing. Journal of Personality and Social Psychology, 37, 822-832. No. 2, pp 285-304.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2013). Organizational Behavior (15th ed.). New Jersey, NJ: Pearson.
- Pabiuco J. P., Hermocilla J. A. C., Galang J. P. C., De Sagun C. C. (2009). "Perceived social loafing in undergraduate software engineering teams", Philippine Information Technology Journal, Vol. 1, No. 2: 22-28
- Simms, A. & Nichols, T. (2014). Social loafing: A Review of the Literature. Journal of Management Policy and Practice, 15(1): 58-67.