

شناسایی الگوی ذهنی کارکنان به روش کیو

علی صفری^۱، نوشین خیری^۲

تاریخ دریافت: ۹۶/۶/۱۴ - تاریخ بازنگری: ۹۶/۱۰/۲۳ - تاریخ پذیرش: ۹۶/۱۰/۳۰

چکیده

هدف پژوهش حاضر شناسایی ذهنیت کارکنان یک شرکت خصوصی در ارتباط با نظارت الکترونیکی بر کارکنان در محل کار می‌باشد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی و از نظر جمع آوری و تحلیل داده‌ها ترکیبی (کیفی- کمی) است. جامعه آماری مورد بررسی کلیه مدیران و کارکنان یک شرکت خصوصی می‌باشند که از ابزارهای مختلف الکترونیکی برای کنترل کارکنان در آن استفاده شده است. ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه ساختارمند و جدول کیو می‌باشد. در بخش کیفی با انجام مصاحبه ساختارمند با ۵ نفر از کارکنان شرکت و تحلیل آنها به روش تماتیک، نظرهای متفاوت نسبت به کنترل الکترونیکی کارکنان (۵۰ گزاره و ۳۹ گویه) استخراج گردید. سپس در بخش کمی با تکمیل جداول کیو به تعداد ۲۴ جدول و تحلیل داده‌های به دست آمده به روش تحلیل عاملی، ذهنیت افراد هر گروه مورد شناسایی، تحلیل و بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که شش الگوی ذهنی متفاوت نسبت به نظارت الکترونیکی کارکنان در شرکت مورد بررسی وجود دارد و هر کدام از ذهنیت‌ها دارای مفاهیم و ویژگی‌های متفاوتی نسبت به یکدیگر هستند.

واژگان کلیدی: الگوی ذهنی، نظارت الکترونیکی، محل کار، روش کیو

۱. دانشیار گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان (نویسنده مسئول)

a.safari@ase.ui.ac.ir

۲. کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان

مقدمه

نظارت و کنترل به طور عمومی معنای وسیع و جامعی در ادبیات مدیریتی دارد. گرافه نیست اگر بگوییم که مدیریت بدون کنترل و نظارت، حرکت کردن در خلاء و محرومیت از به کارگیری درست امکانات و عوامل موجود برای رسیدن به هدف‌های تعیین شده است، چرا که نظارت و کنترل شرط تحقق اهداف است. هرچه محیط سازمان‌ها متلاطم‌تر و تغییر و تحولات در جامعه پرشتاب‌تر، تضمین دستیابی به اهداف سازمان مشکل‌تر خواهد شد و در نتیجه مدیران به نظارت و کنترل دقیق‌تری نیازمند خواهند بود. سیاست‌های نظارتی در محیط‌های پویا و متلاطم همانند هشدار دهنده برای سازمان‌ها عمل می‌کنند و به آنها گوشزد می‌کند که اگر مراقب نباشند و از این امر مهم غفلت بورزند ممکن است چنان از هدف‌های تعیین شده دور شود که بازگشت به سوی اهداف غیر ممکن و یا در صورت امکان، دیر شده باشد و نیازها و اهداف تغییر کرده باشند. به طور کلی سه دلیل را می‌توان برای کنترل بر سازمان بیان کرد که عبارتند از؛ ۱- حفظ بهره‌وری و نظارت بر منابع مورد استفاده ۲- حفظ دارایی‌ها و اسرار تجاری و ۳- حفاظت از سازمان در مقابل تعهدات قانونی. بنابراین؛ در مجموع نظارت و کنترل علاوه بر اینکه ریسک و هزینه‌های شرکت را کاهش می‌دهد، ارزش و کیفیت شرکت را حفظ و افزایش می‌دهد (بال^۱، ۲۰۱۰: ۹۳).

در حوزه نظارت و کنترل بر سازمان که یکی از وظایف اصلی مدیران است، مدیران به دنبال کسب اطمینان از این هستند که کارکنان به مسئولیت‌های اختصاص داده شده به آنها عمل کنند و دارایی شرکت را صرف استفاده‌های شخصی نکنند و این کار را از طریق نظارت و کنترل کارکنان در محیط کار انجام می‌دهند (گیچیوهی و همکاران^۲، ۲۰۱۶: ۱۴۱). با رشد تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات، مدیران به منظور نظارت مداوم و مستمر بر کارکنان و گسترش حیطه و ظرفیت نظارت به سمت نظارت الکترونیکی رفته و بیشتر سازمان‌ها از نظارت الکترونیکی به عنوان راهی برای تشویق و ترغیب عملکرد مطلوب در بین کارکنان خود استفاده می‌کنند. نظارت الکترونیکی می‌تواند علاوه بر استفاده به عنوان ابزاری در جهت نظارت و سنجش کارکنان، گام مؤثری در جهت بازخورد دادن به آنها باشد و کارکنان را به طور مؤثری در جهت شناسایی و بهبود مشکلات کاری خود کمک کند (حسینی و فولادی-طرقی، ۱۳۸۹: ۶۸۰). از طرفی دیگر با افزایش به کارگیری تکنولوژی اطلاعات جهت کنترل

1 . Ball

2 . Gichuhi et al.

کارکنان در سازمان، موضوع حفظ امنیت و حریم خصوصی یکی از دغدغه‌های اصلی کارکنان و مدیران شده است و از آن می‌توان به عنوان یکی از معایب استفاده از وسایل الکترونیکی در کنترل کارکنان یاد کرد (گیچیوهی و همکاران، ۲۰۱۶: ۱۴۱). با توجه به اینکه به این مقوله مهم که از یک طرف از وظایف مدیران است و از طرفی دیگر می‌توان از آن برای ورود به حریم خصوصی کارکنان استفاده کرد، پژوهش‌های زیادی انجام نشده و شناسایی الگوهای ذهنی کارکنان در مورد نظارت بر آنها با ابزارهای الکترونیکی می‌تواند در استفاده هر چه بهتر از آن به مدیران کمک کند، پژوهش حاضر به دنبال شناسایی الگوهای ذهنی کارکنان نسبت به نظارت الکترونیک در سازمان می‌باشد و به دنبال جوابگویی به این سؤال‌ها است که آیا الگوهای ذهنی متفاوتی نسبت به کنترل الکترونیکی کارکنان در محیط کار وجود دارد؟ و الگوهای ذهنی کارکنان نسبت به کنترل الکترونیکی آنها در محیط کار چگونه است؟

مروری بر ادبیات و پیشینه پژوهش

کنترل و نظارت به مجموعه عملیاتی گفته می‌شود که طی آن، میزان تطابق عملکرد اشخاص با قوانین و مقررات سنجیده می‌شود تا از این طریق، به مطابقت نتایج عملکرد با هدف‌های مطلوب، اطمینان به دست آید (اخوان کاظمی، ۱۳۹۱: ۳۱). آنچه در مجموع نظریات مختلف در تعریف کنترل و نظارت می‌توان یافت آنکه در همه تعاریف، کنترل و نظارت را نوعی آگاهی و اطلاع از آنچه در حال وقوع است دانسته‌اند. در مجموع کنترل و نظارت به مجموعه شیوه‌ها، تدابیر و وسایلی اطلاق می‌شود که به یک فرد، جامعه و یا گروه در راستای تحقق اهداف و هدایت آنها به رعایت قوانین، اصول و کارکردها اطلاق می‌شود (ایزدهی، ۱۳۹۰: ۶). کنترل و نظارت بر کارکنان نیز جنبه‌ای از کنترل و نظارت بر سازمان است و این کار در خیلی موارد محل نزاع می‌باشد. به طور کلی نزاع بر سر کنترل و نظارت بر کارکنان در یکی از حالت‌های؛ ۱- زمانی که نظارت کارکنان از حد معقول و منطقی خود فراتر می‌رود ۲- زمانی که از کارکنان اطلاعات دقیقی درباره اینکه چگونه وقتشان را سپری می‌کنند درخواست می‌شود و ۳- زمانی که اعمال نظارت بر فرایند کار کارکنان تأثیر منفی بگذارد، سطوح کنترل را مختل کند و استقلال و اعتماد را زیر سوال ببرد، اتفاق می‌افتد. به این ترتیب کارکنان در عین حال که حامی جنبه‌های حمایت‌کننده‌ی نظارت هستند، مخالف جنبه‌های متزاحم آن نیز

می‌باشند (بال، ۲۰۱۰: ۸۹).

با ورود تکنولوژی ارتباطات به محل کار و لزوم وجود قوانین و مقررات روشن تر برای شناخت حقوق کارکنان و کارفرمایان نظارت الکترونیکی مورد استقبال بیشتر سازمان‌ها واقع شده است. نظارت الکترونیکی کارکنان اشاره به استفاده از سیستم‌های پیچیده کامپیوتری به منظور جمع‌آوری، نگه‌داری، تجزیه و تحلیل و گزارش‌دهی اطلاعات مربوط به کارکنان در محیط کار دارد (سامارونیک و گیملگی^۱، ۲۰۱۲: ۲۳۴). همچنین می‌توان آن را استفاده از ابزارها و یا دستگاه‌های الکترونیک مثل سیستم‌های رادیویی، سیستم‌های تلویزیونی و سیستم‌های کامپیوتری برای جمع‌آوری، ذخیره، تجزیه و تحلیل و گزارش‌دهی عملکرد و اقدامات فرد و یا گروه نامید. نظارت الکترونیکی این امکان را برای کارفرما فراهم می‌آورد که به صورت مداوم و محرمانه بر فعالیت‌های کارکنان نظارت کند و همچنین به کارفرما کمک می‌کند که میزان زیادی اطلاعات را در یک زمان از کارکنان به دست آورد. برخی از مهم‌ترین دلایل برای نظارت الکترونیکی بر کارکنان عبارتند از: بررسی عملکرد کارکنان، الزامات قانونی سازمان، کنترل هزینه‌ها، حفاظت از اطلاعات کسب و کار و حفظ امنیت و ایمنی در محیط کار (دوزا^۲، ۲۰۰۶: ۶). باستارد^۳ (۲۰۱۳) کنترل و نظارت الکترونیکی در محل کار را به سه قسمت تقسیم می‌کند که عبارتند از ۱- نظارت الکترونیکی غیر از کار ۲- نظارت و ردیابی کارکنان در حین کار ۳- نظارت خارج از ساعات کار. تفاوت میان این سه بخش از این منظر حائز اهمیت است که هر کدام دلایل اجرایی خاص و نگرانی‌های اخلاقی مربوط به خودشان را دارند.

هدف از نظارت‌های الکترونیکی غیر از کار، کسب اطمینان از عدم سوءاستفاده‌های شخصی کارکنان از اموال و دارایی‌های شرکت است. از جمله این نظارت‌ها می‌توان به خواندن ایمیل‌ها، استراق سمع کردن، ضبط کردن تلفن‌ها، بررسی وب‌سایت‌های بازدید-شده، کنترل زمان استراحت کارکنان و نظارت بر فایل‌های قابل دسترسی نام برد. از آنجایی که این نوع نظارت پتانسیل فاش کردن اطلاعات شخصی افراد را دارد ملاحظات اخلاقی عمده مربوط به آن، نفوذ به حریم شخصی کارکنان است. ملاحظات اخلاقی در ارتباط با این نوع نظارت بیشتر مربوط به میزان آسیبی است که ممکن است به سلامت جسمی و ذهنی کارکنان وارد شود. هدف از نظارت در خارج از ساعات کار این است که آیا کارکنان نماینده

- 1 . Samaranayake & Gamage
- 2 . D'Urso
- 3 . Bustard

شایسته‌ای برای ایده‌ها و آرمان‌های سازمان در زندگی روزمره خودشان هستند یا نه و یک مثال برای این نوع نظارت، بررسی رسانه‌های اجتماعی کارکنان است. این نوع نظارت از بحث برانگیزترین شکل نظارت است زیرا قضاوت بر زندگی و عملکرد شخصی افراد را در پی دارد و حامیان حریم خصوصی معتقد هستند که این نوع نظارت بی‌ارزش است و زندگی شخصی افراد نباید در زندگی حرفه‌ای آن‌ها منعکس شود (باستارد، ۲۰۱۳).

عامل اصلی توسعه نظارت الکترونیکی در محیط کار از جهتی کاهش هزینه‌ها و از جهتی دیگر افزایش پیچیدگی تکنولوژی و ابزارهای مورد استفاده برای نظارت می‌باشد. در حالی که نظارت الکترونیکی محیط کار، ممکن است به عنوان روشی برای حفاظت از سازمان و بهبود بهره‌وری استفاده شود، چالش رو به افزایش، بررسی نیازهای روابط کاری است. سیاست‌ها و روش‌های نظارت الکترونیکی، می‌تواند با سایر استراتژی‌های مدیریت منابع انسانی که مبتنی بر اعتماد هستند و بر ساخت روابط، توانمند سازی و مشارکت تأکید دارند در تناقض باشد و در نتیجه عواقبی به دنبال داشته باشد که از آن جمله می‌توان به تحلیل روابط کاری اشاره کرد که منجر به عدم اعتماد کارکنان به مدیریت می‌شود (هولند و همکاران^۱، ۲۰۱۵: ۱۶۲). طیف گسترده‌ایی از نرم‌افزارها و راه‌حل‌های سخت‌افزاری وجود دارد که به وسیله آن‌ها می‌توان کارکنان را در محل کار نظارت کرد که از آن جمله می‌توان به روش کنترل نرم‌افزار و وب‌سایت‌های مورد استفاده، جزئیات فایل‌های مورد استفاده، چت‌ها و ایمیل‌های ورودی و خروجی، سیستم‌عامل تعاملی، داده‌های اینترنتی، تصاویر دسکتاپ، نصب نرم‌افزار و غیره اشاره کرد، با این وجود دیدگاه کارکنان در ارتباط با نظارت الکترونیکی با دیدگاه کارفرمایان متفاوت است و بر اساس پژوهش هولند (۲۰۱۲) که نگرش کارکنان را نسبت به نظارت الکترونیکی می‌سنجید ۵۰٪ کارکنان مخالف نظارت ایمیل، ۶۰٪ مخالف نظارت تلفن و ۵۶٪ مخالف نظارت دوربین‌های مدار بسته بودند و این نشان می‌دهد در حالی که کارفرمایان نگران آن هستند که اقدامات غیر قانونی سیستم‌های نظارتی را دچار مشکل کنند کارکنان به دنبال آن هستند که حریم شخصی را حفظ و از اطلاعات خصوصی حفاظت کنند (چانگ و همکاران^۲، ۲۰۱۵: ۸۷).

نظارت الکترونیکی در محیط کار می‌تواند علاوه بر نتایج سنتی، نتایج بالقوه دیگری نیز داشته باشد که عبارتند از: ارتباطات موجود در محیط کار، عملکرد شغلی، انصاف سازمانی

1 . Holland et al.

2 . Chang et al.

ادراک شده و رضایت شغلی. زمانی که برای نظارت از تکنولوژی اطلاعات استفاده می‌شود نیاز افراد به ارتباطات، میزان گزارش‌دهی افراد به سرپرستانشان و نوع مشارکت افراد در ارتباطات دستخوش تغییر می‌شود و بدین ترتیب علی‌رغم اینکه ارتباطات اجتماعی آسیب‌پذیر می‌شوند نظارت الکترونیک می‌تواند نتایج مثبتی را برای سازمان به ارمغان آورد. عملکرد شغلی که اشاره به توانایی تولید کافی و کار با کیفیت را دارد از نظارت الکترونیک تأثیر می‌پذیرد و با افزایش نظارت، میزان عملکرد شغلی افزایش پیدا می‌کند. مشکل موجود در این میان، رابطه‌ی میان کارفرما و کارمند است که ممکن است میزان عملکرد و در نهایت بهره‌وری سازمان را دچار خلل کند، هرچه مشارکت کارکنان در فرایند نظارت الکترونیک بیشتر باشد می‌تواند به درک افراد از انصاف در نظارت الکترونیک کمک کند و با توجه به نظر آمبروز و آدلر^۱ (۲۰۰۰) واکنش‌های عادلانه می‌تواند به عنوان میانجی در رابطه بین سیستم‌های نظارت الکترونیک با نگرش‌های کاری و نتایج سازمانی عمل کند. از اثرات منفی نظارت الکترونیک می‌توان به افزایش سطوح استرس و بی‌اعتمادی، کاهش رضایت شغلی، مشکلات سلامتی شامل افزایش تنش، افسردگی شدید، اضطراب، خشم و افزایش مشکلات عضلانی و اسکلتی نیز اشاره کرد (دوزا، ۲۰۰۶: ۱۰).

استعاره نمایشگاه برای سازمان ابزار مفیدی برای بررسی اثرات نظارت در محیط کار است. مفهوم نمایشگاه از طرح بنت‌هام^۲ در قرن هجدهم برای یک زندان نشأت گرفته شده است. در این طرح گفته می‌شود که در یک برج مرکزی ناظران می‌توانند تمامی سلول‌ها را مشاهده کنند. در اینجا کسانی که تحت نظارت قرار می‌گیرند نمی‌توانند ناظران را مشاهده کنند و این شبیه به سازمان‌های امروزی است؛ جایی که تکنولوژی اطلاعات اجازه می‌دهد که کارکنان تحت نظارت قرار بگیرند بدون آنکه خودشان خبر داشته باشند (دوزا، ۲۰۰۶: ۱۴). بر اساس این استعاره از آنجایی که افراد می‌دانند که مداوم در حال نظارت هستند، رفتارهای خودشان را کنترل می‌کنند و این به عنوان مثالی از قانونمندی در محیط کار و بهترین راه برای کنترل است. مدیران، سیاست‌ها و تکنیک‌های نظارت الکترونیک را تعیین می‌کنند و این نظریه اغلب بازتابی از فلسفه مدیریت نسبت به کارکنان است که حد و اندازه استفاده از نمایشگاه الکترونیک را مشخص می‌کند. برای کارکنان نظارت الکترونیک چه آشکار باشد چه پنهان، تنها ادراک اینکه تحت نظارت هستند حتی اگر واقعا این اتفاق نیفتد ابزار قدرتمندی برای

1. Ambrose & Alder
2. Benthem

مدیران است و اثر قوی را بر روی رفتار کارکنان می‌گذارد (هولند و همکاران، ۲۰۱۵: ۱۶۲).

تحقیقات مرتبط

گیچیوهی و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی تحت عنوان "پاسخ کارکنان به نظارت الکترونیکی: رابطه بین نظارت از طریق دوربین‌های مداربسته و مشارکت کارکنان" به انتخاب یک نمونه ۳۸۴ نفری از کارکنان بانک پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد بین نظارت با دوربین‌های مداربسته و مشارکت کارکنان رابطه مثبتی وجود دارد و معتقد است که مدیریت باید در محیطی مبتنی بر اعتماد، نتایج هرگونه نظارت را برای تحقق اهداف سازنده استفاده کند و از این طریق در سازمان فضایی را به وجود بیاورد که کارکنان بیشتر با کارشان درگیر شوند.

هولند و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی تحت عنوان "نظارت الکترونیکی در محل کار و اثرات آن بر اعتماد مدیریت با نقش میانجی نوع شغل" ۵۰۰ کارمند در استرالیا را به عنوان نمونه انتخاب و بررسی کردند و نتایج آن پژوهش نشان می‌دهد که نظارت الکترونیکی یک رابطه منفی با اعتماد به مدیریت دارد و رابطه بین نظارت الکترونیکی و اعتماد به مدیریت تنها برای کارکنان یدی صادق است.

چانگ و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی رابطه حریم خصوصی و اعتماد در نظارت کارکنان" با هدف بررسی مرزهای حریم خصوصی و کشف واکنش کارکنان نسبت به نظارت آنان با استفاده از روش نمونه‌گیری گلوله برفی، به انتخاب ۹۰ نفر به عنوان نمونه در تایوان پرداختند و نتایج نشان می‌دهد زمانی که حریم خصوصی افراد دچار خلل شود اعتماد آنان به سیاست‌های نظارتی کم می‌شود اما در مقابل اعتماد به سیاست‌های نظارتی و افراد ناظر از سوی کارکنان منجر به تعهد و موافقت آنان بر نظارت می‌شود.

یربای^۱ (۲۰۱۳) در پژوهشی تحت عنوان "مسائل حقوقی و اخلاقی مربوط به نظارت کارکنان" به بررسی موضوعات و مسائل اخلاقی پیرامون نظارت کارکنان که در محیط کار وجود دارد می‌پردازد و همچنین شیوه‌ها و استراژی‌های نظارتی که می‌توانند موجبات بهبود عملکرد سازمان را فراهم کنند در اختیار کارفرمایان قرار می‌دهد.

یانگ و همکاران^۲ (۲۰۱۳) در پژوهشی تحت عنوان "نیت زندانی از مشارکت در طرح

1 . Yerby

2 . Young et al.

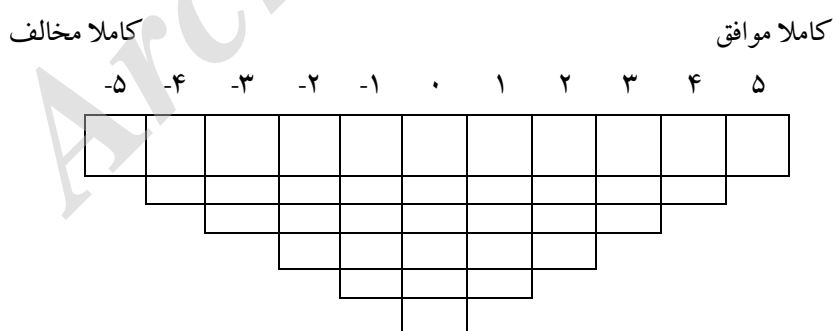
نظارت الکترونیک: استفاده از تئوری برنامه‌ریزی شده رفتار " ۱۰۱ نفر از زندانی‌های زندان دوین را به عنوان نمونه انتخاب کردند و نتایج نشان می‌دهد نگرش زندانی‌ها نسبت به نظارت الکترونیک نسبتاً مثبت بوده و علی‌رغم اینکه مشکلاتی در انجام این نوع نظارت وجود دارد اما زندانی‌ها در انجام بهینه آن مشارکت می‌کنند.

با مطالعه پژوهش‌های انجام شده می‌توان دریافت که الگوهای ذهنی مربوط به کنترل الکترونیکی کارکنان در پذیرش یا عدم پذیرش آن توسط کارکنان بسیار مهم است و هرچه الگوهای ذهنی با نظارت الکترونیکی موافق باشد رضایت از کنترل بالاتر رفته و کنترل کارکنان اثربخش‌تر می‌شود و هرچه الگوهای ذهنی نسبت به کنترل و نظارت الکترونیکی بر کارکنان منفی باشد انجام کنترل سخت‌تر و اثرات آن بر عملکرد کارکنان مخرب‌تر خواهد بود.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی و از جهت داده‌های جمع‌آوری و تحلیل شده از نوع ترکیبی (آمیخته) اکتشافی است. پژوهش‌های ترکیبی، پژوهش‌هایی هستند که با استفاده از ترکیب دو مجموعه تحقیق کمی و کیفی به انجام می‌رسند و شواهد بیشتری برای درک بهتر پدیده‌ها به دست می‌دهند و محدودیت طرح‌های تحقیق کمی و تحقیق کیفی را از میان بر می‌دارند (بازرگان، ۱۳۸۷). بر همین اساس از آنجایی که هدف از انجام دادن پژوهش حاضر، شناخت الگوهای ذهنی کارکنان و مدیران شرکت مورد بررسی نسبت به نظارت الکترونیکی می‌باشد، روش کیو به کار گرفته شده است. روش‌شناسی کیو، فنی است که پژوهشگر را قادر می‌سازد، نخست ادراک و عقاید فردی را شناسایی و طبقه‌بندی کرده و سپس گروه‌های افراد را بر اساس ادراکشان دسته‌بندی کند. در روش کیو پژوهشگر به دنبال اندازه‌گیری خصوصیات افراد نیست، بلکه از افراد می‌خواهد ذهنیت‌های خود را درباره یک موضوع خاص بیان کنند (خوشگویان‌فرد، ۱۳۸۶). هدف اصلی این روش شناخت الگوهای ذهنی است، نه شمارش تعداد افرادی که تفکرات مختلفی دارند. از این نظر، میتوان گفت روش یادشده روشی کیفی است، اما از آنجا که برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تحلیل عاملی و تحلیل مولفه‌های اصلی استفاده می‌شود، این روش به نوعی روش کمی نیز محسوب می‌شود. به همین دلیل روش کیو را روش ترکیبی (کمی-کیفی) می‌نامند.

جامعه آماری مورد بررسی کلیه مدیران و کارکنان یک شرکت تولیدی خصوصی است که دارای سابقه ۱۵ سال فعالیت را دارد و بیش از ۸ سال است که از ابزارهای مختلف کنترل الکترونیکی کارکنان در محل کار همچون کنترل ورود و خروج کارکنان با دستگاه ثبت اثر انگشت، استفاده از دوربین های مدار بسته در کلیه مکان های شرکت و اتاق های کاری کارکنان و کنترل برخط از هر مکانی حتی خارج از شرکت، امکان و انجام نظارت و مشاهده صفحه رایانه کارکنان در حین انجام فعالیت کارکنان توسط مدیران، امکان و انجام کنترل بر وب سایت ها و صفحه های اینترنتی مشاهده شده توسط کارکنان، ضبط و امکان بررسی تماس های تلفنی گرفته شده با کارکنان از خارج از شرکت یا توسط کارکنان با خارج از شرکت و بخصوص کارکنان بخش بازاریابی و فروش و امکان و انجام کنترل بر اتوماسیون اداری کارکنان توسط مدیران و واحد فناوری اطلاعات و ارتباطات شرکت می باشد. روش نمونه گیری نیز به روش قضاوتی و بر اساس سابقه فعالیت کارکنان و میزان تحت تأثیر کنترل الکترونیکی قرار گرفتن آنها بوده است. در این پژوهش از فرآیند پنج مرحله ای کیو، به شرح ۱- گردآوری فضای گفتمان^۱ (از طریق مصاحبه، مطالعه موارد مرتبط و غیره)، ۲- انتخاب نمونه معرف فضای گفتمان (با استفاده از صاحب نظران سازمانی و اساتید متخصص)، ۳- انتخاب مشارکت کنندگان (به صورت هدفمند و بر اساس تحصیلات، تجربه، زمینه شغلی و غیره)، ۴- مرتب سازی کیو (توسط مشارکت کنندگان با قرار دادن کارت ها در جداول کیو) بر اساس شکل (۱) و ۵- تحلیل داده ها (با استفاده از تحلیل عاملی) (خوشگویان فرد، ۱۳۸۶) استفاده شده است.



شکل (۱) نمودار کیو و نحوه مرتب سازی عبارات

ابزار جمع آوری داده‌ها در این پژوهش در بخش کیفی، بررسی ادبیات و تحقیقات مرتبط و مصاحبه نیمه ساختارمند انجام شده با تعداد ۵ نفر از مدیران و کارکنان شرکت جهت گردآوری فضای گفتمانی به تعداد ۵۰ گزاره و انتخاب نمونه معرف فضای گفتمانی به تعداد ۳۹ گویه و همچنین جداول روش کیو جهت بررسی ذهنیت کارکنان و جمع آوری داده‌های کمی بوده که به تعداد ۲۴ جدول توسط کارکنان تکمیل و تحلیل شده است. برای سنجش میزان اعتبار ابزار گردآوری داده‌ها از روایی صوری استفاده شد و پژوهشگر گزینه‌های کیو را به تأیید مدیران و مسئولان شرکت رسانده است. پایایی ابزار پژوهش از روش آلفای کرونباخ میزان $0/858$ محاسبه شد که این مقدار نشان‌دهنده اعتماد بالای عبارات کیو و نتایج مرتب-سازي آن‌ها در نمودار کیو است. تحلیل داده‌های کیفی با استفاده از روش تماتیک و در بخش کمی با استفاده از روش تحلیل عاملی و نرم افزار SPSS22 بوده است.

یافته‌ها

بر اساس روش پنج مرحله ای کیو در مرحله اول و دوم از طریق مطالعه مطالب مرتبط و مصاحبه نیمه ساختارمند به تعداد ۵۰ گزاره و ۳۹ گویه استخراج گردید. استفنسون^۱ (۱۹۵۳) معتقد است که گویه‌ها باید طوری تعیین شوند که افراد بتوانند با آن مخالف یا موافق باشند (پینا^۲، ۲۰۰۹). گویه‌های حاصل از مرحله اول و دوم به صورت نشان داده شده در جدول (۵) می‌باشد. پس از طراحی پژوهش از نظر موضوعی و تدوین گزینه‌های کیو، مرحله بعد گردآوری نظرهای مشارکت‌کنندگان است. شرکت‌کنندگان در پژوهش باید تصمیم بگیرند که از نظر آن‌ها چه چیزی با معنا و مهم است، این کار را از طریق رتبه‌بندی کیو انجام می‌دهند (کوگن^۳ و هرینگتن^۴، ۲۰۱۱). بدین ترتیب، از مشارکت‌کنندگان خواسته شد گزینه‌هایی که مربوط به موضوع مورد بررسی است، یعنی همان گزینه‌های مجموعه کیو (گویه‌ها) را به ترتیب اهمیت رتبه‌بندی کنند. در این پژوهش ۲۴ نفر از کارکنان و مدیران که تحت نظارت الکترونیک قرار داشتند، انتخاب شدند و از آنها خواسته شد تا جدول کیو را با قرار دادن گزینه‌ها در خانه‌های مرتبط تکمیل کنند. در اولین گام تحلیل داده‌ها جدول همه‌داشت^۵ شرکت‌کنندگان محاسبه و تشکیل شد تا نشان دهد عامل‌های شناسایی شده تا چه میزان قادر

1. Stephenson
2. Pnina
3. Coogan
4. Herrington
5. Communalilty

به بیان دیدگاه شرکت کننده مورد نظر است. هرچه میزان همه‌داشت بیشتر باشد، شرکت کننده ذهنیت عام‌تری نسبت به موضوع مورد بررسی دارد و در مقابل اگر میزان همه‌داشت کم باشد بدین معنا است که شرکت کننده ذهنیت و دیدگاه خاص و منحصر به فردی نسبت به موضوع پژوهش دارد و در نتیجه، دیدگاه‌های وی نقش کم‌تری در عامل‌های شناسایی شده دارند (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۰۳). بدین ترتیب، با توجه به محاسبه انجام شده، از آنجا که به غیر از دو شرکت کننده شماره ۲۱ و ۲۴ که دیدگاه خاص و منحصر به فردی نسبت به موضوع دارند، میزان همه‌داشت بقیه شرکت کنندگان بالاتر از ۰/۶ است.

از آنجا که معیار کایزرگاتمن^۱ در این بخش از پژوهش به کار گرفته شده، عامل‌هایی که مقدار ویژه آن‌ها بیشتر از ۱ است، به عنوان عامل‌های اصلی انتخاب شده‌اند. همانطور که در جدول (۳) نشان داده شده عامل‌های شناسایی شده اصلی در مجموع، ۷۲/۴۸۲ درصد از ذهنیت‌های مشترک شرکت کنندگان را شامل می‌شوند. همچنین، ذهنیت ۱۵/۸۳۱ درصد از شرکت کنندگان در چارچوب عامل اول، ذهنیت ۱۵/۰۱۹ درصد از شرکت کنندگان در چارچوب عامل دوم، ذهنیت ۱۱/۷۷۲ درصد از مشارکت کنندگان در چارچوب عامل سوم، ذهنیت ۱۱/۱۳۴ درصد از مشارکت کنندگان در چارچوب عامل چهارم، ذهنیت ۱۱/۱۲۳ درصد از مشارکت کنندگان در چارچوب عامل پنجم و ذهنیت ۷/۶۰۳ درصد از مشارکت کنندگان در چارچوب عامل ششم قرار می‌گیرد.

جدول (۳) مقدار ویژه و پراکندگی عامل‌ها

مقادیر ویژه اولیه			مجموعه مقادیر عامل‌های استخراج شده بعد از چرخش			اجزا
درصد تجمعی	درصد از واریانس	مجموع	درصد تجمعی	درصد از واریانس	مجموع	
۳۲/۷۹۳	۳۲/۷۳۹	۷/۸۷۵	۱۵/۸۳۱	۱۵/۸۳۱	۳/۷۹۹	۱
۴۵/۵۲۱	۱۲/۷۸۲	۳/۰۶۸	۳۰/۸۵۰	۱۵/۰۱۹	۳/۶۰۵	۲
۵۴/۲۴۶	۸/۷۲۵	۲/۰۹۴	۴۲/۶۲۲	۱۱/۷۷۲	۲/۸۲۵	۳
۶۲/۰۵۷	۷/۸۱۱	۱/۸۷۴	۵۳/۷۵۶	۱۱/۱۳۴	۲/۶۷۲	۴
۶۷/۴۵۷	۵/۴۰۰	۱/۲۹۶	۶۴/۸۷۹	۱۱/۱۲۳	۲/۶۶۹	۵
۷۲/۴۸۲	۵/۰۲۵	۱/۲۰۶	۷۲/۴۸۲	۷/۶۰۳	۱/۸۲۵	۶

1. Kaiser-Guttman Criterion

عامل‌ها باید مستقل از هم باشند و با هم وابستگی نداشته باشند با توجه به محاسبه ضرایب همبستگی بین عامل‌های اصلی، تمامی ضرایب همبستگی برابر صفر است که نمایانگر استقلال آن‌ها از یکدیگر است. جدول (۴)، ماتریس چرخش یافته عامل‌ها را نشان می‌دهد و با توجه به مقادیر مشخص شده در جدول، ۵ شرکت کننده به شماره‌های ۱، ۱۴، ۱۷، ۱۹ و ۲۰ در شکل‌گیری عامل اول، ۶ شرکت کننده به شماره‌های ۴، ۷، ۱۰، ۱۱، ۱۲ و ۱۵ در شکل‌گیری عامل دوم، ۵ شرکت کننده به شماره‌های ۳، ۵، ۲۱، ۲۲ و ۲۳ در شکل‌گیری عامل سوم، ۲ شرکت کننده به شماره‌های ۱۳ و ۱۶ در شکل‌گیری عامل چهارم، ۳ شرکت کننده به شماره‌های ۱۸، ۸ و ۹ در شکل‌گیری عامل پنجم و ۳ شرکت کننده به شماره‌های ۲، ۶ و ۲۴ در شکل‌گیری عامل ششم نقش مهمی داشتند.

جدول (۴) ماتریس چرخش یافته عامل‌ها

عامل‌ها						شرکت کنندگان
۶	۵	۴	۳	۲	۱	
-۰/۰۹۹	/۰/۱۰	۰/۲۷۸	۰/۰۶۱	۰/۱۹۳	۰/۷۹۵	۱
۰/۴۸۲	۰/۲۷۷	۰/۴۴۷	-۰/۰۹۵	۰/۳۸۶	۰/۳۰۶	۲
۰/۰۴۲	۰/۰۷۱	-۰/۰۶۹	۰/۷۴۶	۰/۲۵۳	۰/۱۵۷	۳
۰/۱۱۴	۰/۲۵۹	۰/۳۷۰	-۰/۱۷۵	۰/۶۳۸	۰/۱۵۹	۴
-۰/۳۳۱	-۰/۲۴۸	-۰/۱۹۶	۰/۶۲۴	-۰/۰۸۵	-۰/۱۱۴	۵
۰/۸۴۲	۰/۰۶۷	۰/۱۱۴	-۰/۰۹۳	-۰/۱۳۱	-۰/۰۱۰	۶
۰/۳۱۲	-۰/۰۰۹	۰/۵۱۳	۰/۰۲۴	۰/۶۶۴	۰/۱۹۵	۷
۰/۱۴۹	/۰/۹۳۱	۰/۰۶۴	۰/۰۱۱	۰/۱۶۵	۰/۰۹۷	۸
۰/۱۴۶	۰/۹۳۱	۰/۰۶۴	۰/۰۱۱	۰/۱۶۵	۰/۰۹۷	۹
۰/۰۱۳	۰/۰۹۱	۰/۱۴۶	۰/۱۲۴	۰/۷۷۰	۰/۲۸۵	۱۰
۰/۱۶۲	۰/۱۲۳	۰/۲۴۴	۰/۳۷۴	۰/۵۰۱	۰/۳۵۰	۱۱
-۰/۱۳۵	۰/۱۷۲	-۰/۰۵۳	۰/۰۴۴	۰/۷۶۶	۰/۳۸۱	۱۲
۰/۰۸۳	-۰/۱۳۸	۰/۷۸۴	۰/۱۵۵	۰/۲۵۰	۰/۳۳۰	۱۳
۰/۰۶۲	۰/۲۹۶	۰/۴۸۹	-۰/۱۶۴	۰/۱۷۴	۰/۶۴۵	۱۴
۰/۳۵۴	۰/۱۳۷	۰/۲۲۶	-۰/۳۸۳	۰/۵۵۳	۰/۳۵۶	۱۵

۰/۰۶۲	۰/۱۲۳	۰/۷۷۳	-۰/۰۷۸	۰/۱۰۰	-۰/۰۵۳	۱۶
۰/۰۳۸	۰/۰۰۸	-۰/۰۱۸	-۰/۱۹۹	۰/۲۷۱	۰/۷۹۹	۱۷
۰/۳۳۹	-۰/۵۵۲	-۰/۰۰۸	۰/۵۱۴	-۰/۱۳۷	-۰/۱۳۹	۱۸
۰/۰۱۳	۰/۱۴۵	-۰/۱۲۵	۰/۱۶۵	۰/۴۵۷	۰/۶۲۱	۱۹
۰/۲۷۱	۰/۰۹۸	۰/۰۲۸	۰/۱۷۱	۰/۲۰۲	۰/۸۰۳	۲۰
-۰/۰۱۹	-۰/۳۲۲	-۰/۳۴۲	۰/۴۷۴	۰/۱۹۲	۰/۰۷۲	۲۱
۰/۰۵۹	۰/۲۱۲	۰/۳۵۰	۰/۵۲۸	۰/۱۷۵	۰/۳۹۵	۲۲
-۰/۰۵۲	-۰/۰۰۷	۰/۲۹۴	۰/۶۶۲	-۰/۳۰۹	-۰/۲۵۲	۲۳
۰/۴۷۶	۰/۲۱۱	-۰/۰۴۰	۰/۴۰۶	-۰/۲۸۶	۰/۱۹۰	۲۴

در ادامه پس از مشخص شدن امتیازهای عامل‌ها در ماتریس چرخش یافته، برای تشکیل جدول کیو برای هر عامل و امتیاز دادن به هر کدام از گزینه‌های کیو، بر اساس امتیازهای محاسبه شده، آرایه‌های عاملی را به دست می‌آوریم و گزینه‌های کیو را به ترتیب اهمیت برای هر عامل مشخص می‌کنیم.

جدول (۵) گویه‌های کیو رتبه‌های آرایه‌های عاملی

ذهنیت‌ها						گویه‌های کیو	
۶	۵	۴	۳	۲	۱		
۱	-۵	-۵	-۳	-۴	-۱	هدف از نظارت کارکنان در شرکت میچ گیری آنان می- باشد.	۱
-۱	-۱	۳	۱	۰	۴	با اجرای نظارت الکترونیک نقاط ضعف و قوت کارکنان شناخته می‌شود و به بهبود کارکنان کمک می- شود.	۲
-۲	-۱	۳	۱	۴	-۳	اجرای نظارت الکترونیک به ایجاد کنترل درونی (خود کنترلی) کارکنان کمک می‌کند.	۳
۳	-۱	-۱	۱	-۱	-۲	نظارت الکترونیک هزینه‌های گزافی را بر شرکت تحمیل کرده است.	۴
۵	-۱	۳	۲	۱	-۱	اجرای نظارت الکترونیکی فرهنگ استفاده از عوامل پیشرفته و مدرن دنیا را به کارکنان اعطاء می‌کند.	۵

۶	۰	-۲	۰	۰	۴	۴	اطلاعات و دانش الکترونیکی کارکنان بعد از استفاده از نظارت الکترونیک در شرکت افزایش داشته است.
۷	۱	۱	۳	۵	-۴	۳	با اجرای نظارت الکترونیک امنیت اطلاعات در شرکت افزایش می‌یابد.
۸	۳	-۳	۰	۴	۰	-۵	نظارت الکترونیک در شرکت منافع کارکنان را حفظ می‌کند.
۹	-۱	-۱	۲	۲	-۳	-۱	استقلال کارکنان در محیط کاری به خاطر وجود نظارت الکترونیک پیشرفته کاهش پیدا کرده است.
۱۰	۰	-۱	-۱	۴	۳	۱	بعد از اجرای نظارت الکترونیک در شرکت بلوغ فکری کارکنان افزایش پیدا کرده است.
۱۱	۰	-۱	۰	۲	۲	۳	از طریق بعضی از روش‌های نظارت الکترونیک به اشتراک گذاری دانش (تسهیم دانش) اتفاق می‌افتد.
۱۲	-۲	-۲	-۱	۲	-۴	-۲	به احتمال اینکه مسئولان نظارت الکترونیک از اطلاعات کارکنان سوء استفاده کنند نسبت به آن تردید دارم.
۱۳	۲	۲	۱	۱	۳	۱	نظارت الکترونیک به شناسایی کارکنان لایق و نالایق می‌پردازد و به بهبود سیستم پاداش و تنبیه کمک می‌کند.
۱۴	-۴	-۲	۰	۱	۰	-۱	وجود دوربین و نظارت‌های دیگر منجر به کاهش راندمان کاری کارکنان در شرکت شده است.
۱۵	۰	۰	-۱	۱	۲	۰	اجرای نظارت الکترونیک زمینه بروز رفتارهای خودجوش و فراتر از (رفتار شهروندی سازمانی) را فراهم می‌آورد.
۱۶	۰	-۴	۴	-۱	۲	۰	از اینکه شرکت مبالغ زیادی را برای نظارت کردن بر من هزینه می‌کند حس خوبی ندارم.
۱۷	-۱	۳	-۲	۱	۵	۲	نظارت الکترونیک کمک می‌کند شبکه اطلاعاتی شرکت بهبود یابد و نسبت به رقبا قوی‌تر شود.
۱۸	۱	-۳	-۵	۱	۱	-۱	اجرای نظارت الکترونیک حریم شخصی افراد را حفظ می‌کند.
۱۹	-۱	۳	-۴	-۴	۱	۰	استفاده شرکت از نظارت الکترونیک پیشرفته منجر به افزایش پرستیژ محیط کاری می‌شود.

۲۰	۱	۱	۱	-۴	۲	۰	-۱	نظارت الکترونیک در شرکت سبب می‌شود شرکت مزیت رقابتی پایداری نسبت به رقبا پیدا کند.
۲۱	-۴	۵	۰	۱	۱	۰	۱	نظارت الکترونیک در شرکت با آگاهی کارکنان و آموزش کامل در جهت نحوه اجرا و اهداف آن انجام می‌شود.
۲۲	۱	۰	۰	-۳	۲	۱	۱	نظارت الکترونیک در شرکت سبب می‌شود که شرکت در دهکده جهانی و عصر ارتباطات و فناوری بقا پیدا کند.
۲۳	۲	-۱	۰	۰	۰	۱	۰	نتایج مطلوب از نظارت الکترونیک در بلندمدت برای شرکت به دست می‌آید.
۲۴	۲	-۲	-۲	-۲	۰	۱	۰	با اجرای نظارت الکترونیک بازگشت سرمایه (هزینه انجام شده برای نظارت) به شرکت به خوبی انجام شده است.
۲۵	-۲	۱	-۱	-۱	-۱	-۲	-۳	نظارت الکترونیک باعث می‌شود افراد امکان سوء استفاده از اطلاعات دیگران به نفع خودشان را داشته باشند.
۲۶	-۳	۰	۳	۳	-۳	۳	-۴	با اجرای نظارت الکترونیک مدیر در شرکت به جای آنکه رهبر کارکنان باشد به رئیس آنان تبدیل می‌شود.
۲۷	-۵	-۳	۱	-۲	-۲	۲	۲	مدیر با اجرای نظارت الکترونیک نشان می‌دهد نسبت به کارکنان بی‌اعتماد است و به شخصیت آنان توهین می‌کند.
۲۸	۳	۴	۳	-۳	۰	۰	۰	اجرای نظارت الکترونیک می‌تواند کمک مناسبی برای هشدار به موقع نسبت به آسیب‌ها باشد.
۲۹	۱	۲	-۱	۰	۰	۰	-۲	با اجرای نظارت الکترونیک قدرت و توان مدیریت برای دستیابی سریع به اهداف شرکت افزایش پیدا می‌کند.
۳۰	۰	۱	-۳	-۱	-۱	۱	-۳	نظارت الکترونیک جزء ضروری برای شرکت محسوب می‌شود و شرکت بدون وجود آن محکوم به مرگ است.
۳۱	۵	۰	۱	-۲	-۲	۰	۰	با اجرای نظارت الکترونیک می‌توان با انصاف و عدالت بیشتر با کارکنان رفتار کرد.

۲	۱	-۱	-۱	۱	۲	با اجرای نظارت الکترونیک و مشاهده حسن نیت مدیران در شرکت تعهد و وفاداری کارکنان افزایش می یابد.	۳۲
-۱	۳	-۲	۰	-۳	۲	با اجرای نظارت الکترونیک سرعت دسترسی به اطلاعات افزایش می یابد.	۳۳
۱	۲	۲	-۳	۰	۴	اجرای نظارت الکترونیک در شرکت منجر به نظم بیشتری در شرکت شده است.	۳۴
-۳	۰	۵	۰	۴	-۴	اجرای نظارت الکترونیک باید با در نظر گرفتن تفاوت های بین افراد و احترام به آنها انجام شود.	۳۵
-۲	۰	۰	-۲	-۱	-۳	با اجرای نظارت الکترونیک حس بی مسئولیتی نسبت به گزارش دهی تخلفات در میان کارکنان ایجاد می شود.	۳۶
۴	-۱	۲	-۴	-۲	۲	نظارت الکترونیک از سوء استفاده های کارکنان سودجو جلوگیری می کند.	۳۷
۳	۲	۴	-۲	-۳	-۱	اجرای نظارت الکترونیک امکان برخورد صحیح و اصولی با کسانی که قوانین را رعایت نمی کنند فراهم می آورد.	۳۸
۰	-۵	-۲	-۱	-۱	۱	نظارت الکترونیک سبب می شود کارکنان خودشان را مالک شرکت نداند و از اظهار نظر در شرکت پرهیز کنند و سکوت اختیار کنند.	۳۹

با توجه به یافته های پژوهش و همان گونه که تعداد و چگونگی گروه بندی ها نشان می دهد، دامنه ایده ها و عقاید مشارکت کنندگان در خصوص نظارت الکترونیک تفاوت ها و شباهت هایی دارد. بنابراین، با هدف مطالعه کیو و معیار تفسیر پذیر بودن عامل ها یا گروه ها، ۶ دسته بندی از ذهنیت و عقاید مشارکت کنندگان به دست آمد که در ذیل به تفسیر هر کدام از آنها می پردازیم.

جدول (۶) گویه‌های با اهمیت و پشتیبان تفسیر عامل اول (موافقان عدالت)

مخالف			موافق		
۵-	۴-	۳-	۳	۴	۵
عدم اعتماد مدیر به کارکنان	آموزش هدف دار کارکنان	در نظر گرفتن تفاوت افراد و احترام به آن	بر خورد اصولی با کسانی که قانون را رعایت نمی کنند	جلو گیری از سواستفاده افراد سودجو	اجرای انصاف و عدالت
		عدم روابط دوستانه و تبدیل شدن مدیر به رئیس	هشدا به موقع آسیب ها	شناخت به نقاط قوت و ضعف	
	کاهش راندمان کاری	کمک به خود کنترلی	حفظ منافع کارکنان		
گویه‌های مخالف نسبی			گویه‌های موافقت نسبی		
۳۳،۱۹،۱۷،۹،۵،۱،۳۶،۲۵،۱۲،۴			۳۲،۲۴،۲۳،۱۳،۳۴،۲۹،۲۲،۲۰،۱۸،۷		

گروه اول (موافقان عدالت): این گروه ۱۵/۸۳٪ از کل مشارکت کنندگان را به خود اختصاص داده است. این گروه شامل چهار مرد و یک زن می‌باشند و افرادی با سنین ۲۶ تا ۳۵ سال در این گروه جای می‌گیرند یک نفر دارای مدرک کاردانی، دو نفر لیسانس و دو نفر فوق لیسانس می‌باشند. افراد این گروه بر این باورند که با اجرای نظارت الکترونیک می‌توان با انصاف و عدالت بیشتری با کارکنان رفتار نمود و در مقابل سوء استفاده‌های افراد سودجو ایستادگی کرد. همچنین آن‌ها معتقدند در صورت اجرای صحیح نظارت الکترونیک، شرکت می‌تواند از طریق شناخت نقاط قوت و ضعف کارکنان به بهبود آنان کمک کند و در نهایت با مشاهده حسن نیت مدیران، وفاداری کارکنان افزایش پیدا می‌کند. آنان نه تنها اجرای این نظارت‌ها را به حساب توهین و بی‌احترامی مدیر نمی‌گذارند بلکه آن را برای شرکت مفید می‌دانند.

جدول (۷) گویه‌های با اهمیت و پشتیبان تفسیر عامل دوم (موافقان خودکنترلی)

مخالف			موافق		
۵-	۴-	۳-	۳	۴	۵
سکوت سازمانی	هدف نظارت میچ گیری است	حفظ منافع کارکنان	بهبود شبکه اطلاعاتی نسبت به رقبا	کمک به خود کنترلی	آموزش هدف دار کارکنان
		حفظ حریم شخصی افراد	افزایش پرستیژ محل کار	هشدا به موقع	
	احساس بد و بی اعتمادی نسبت به شرکت	عدم اعتماد مدیر به کارکنان	افزایش سرعت دسترسی به اطلاعات	آسیب‌ها	
گویه‌های مخالف نسبی			گویه‌های موافقت نسبی		
۹،۴،۳۷،۱۰،۱۱،۲۳،۶،۱۲،۱۴،۲۴			۱۳،۲۹،۳۴،۳۸،۷،۵،۲۰،۲۵،۳۰،۳۲		

گروه دوم (موافقان خودکنترلی): این گروه ۱۵/۰۱٪ از کل مشارکت کنندگان را به خود اختصاص داده است. این گروه شامل پنج مرد و یک زن می‌باشند و افرادی با سنین ۳۰ تا ۴۴ سال در این گروه جای دارند. سه نفر دارای مدرک لیسانس و سه نفر دارای مدرک فوق لیسانس می‌باشند. افراد این گروه موافق این هستند که نظارت الکترونیک در شرکت باید با آگاهی کامل کارکنان و آموزش آنان در خصوص نحوه اجرای آن انجام شود. و همچنین بر این باورند که اجرای نظارت الکترونیک در نهایت منجر به ایجاد کنترل درونی (خودکنترلی) در بین افراد می‌شود. آنان سیستم نظارت الکترونیک را به مثابه سیستم‌های هشداردهنده‌ای می‌دانند که به موقع از وقوع آسیب‌ها جلوگیری می‌کنند و معتقدند که اجرای نظارت الکترونیک به سکوت سازمانی منجر نمی‌شود. همچنین افراد این گروه معتقدند زمانی که شرکت برای نظارت کردن محیط کار از ابزارهای الکترونیکی پیشرفته استفاده می‌کند پرستیژ محیط کاری افزایش پیدا می‌کند.

جدول (۸) گویه‌های با اهمیت و پشتیبان تفسیر عامل سوم (تنوع طلبان)

مخالف			موافق		
۵-	۴-	۳-	۳	۴	۵
حفظ حریم شخصی کارکنان	افزایش پرستیژ محیط کار	هدف نظارت میچ گیری است	افزایش امنیت اطلاعات در شرکت	احساس بد و بی اعتمادی نسبت به شرکت	در نظر گرفتن
		بقاء و پایداری در جهان پیشرفته	عدم روابط دوستانه و تبدیل شدن مدیر به رئیس	بر خورد اصولی با کسانی که قانون را	تفاوت افراد و احترام به آن
	ایجاد مزیت رقابتی	جزء ضروری برای شرکت	هشدا به موقع آسیب‌ها	رعایت نمی- کنند	
گویه‌های مخالف نسبی			گویه‌های موافقت نسبی		
۱۰،۱۲،۱۵،۲۵،۲۹،۳۳،۱۷،۲۴،۳۳،۳۹			۵،۹،۳۴،۳۷،۲،۳،۴،۱۳،۲۷،۳۱		

گروه سوم (تنوع طلبان): این گروه ۱۱/۷۷٪ از کل مشارکت کنندگان را به خود اختصاص داده است. این گروه شامل چهار زن و یک مرد است و افرادی با سنین ۲۷ تا ۳۶ سال در این گروه جای دارند. یک نفر دارای مدرک لیسانس و چهار نفر دارای مدرک فوق لیسانس هستند. افراد در این گروه بر این باورند که باید به تفاوت‌ها موجود در شخصیت‌ها افراد احترام گذاشت و موافق اجرای روش‌های نظارتی متفاوت برای افراد متفاوت هستند و معتقدند نظارت الکترونیک ابزار مناسبی برای برخورد صحیح و اصولی با کسانی است که قوانین را رعایت نمی‌کنند. اینگونه افراد هیچ گونه اعتقادی مبنی بر افزایش پرستیژ محیط کاری، افزایش مزیت رقابتی و حفظ حریم شخصی به واسطه اجرای نظارت الکترونیک ندارند. و علی‌رغم اینکه با اجرای نظارت الکترونیک موافق هستند اما با صرف هزینه‌های گزاف به منظور به روز شدن این نظارت‌ها مخالف می‌کنند.

جدول (۹) گویه‌های با اهمیت و پشتیبان تفسیر عامل چهارم (موافقان امنیت)

مخالف			موافق		
۵-	۴-	۳-	۳	۴	۵
هدف نظارت مچ گیری است	جلوگیری از سواستفاده افراد سودجو	افزایش نظم در شرکت	افزایش فرهنگ استفاده از وسایل الکترونیکی و مدرن	افزایش بلوغ فکری کارکنان	افزایش امنیت اطلاعات شرکت
	افزایش پرستیژ محیط کار	هشدار به موقع آسیب‌ها	کمک به خود کنترلی	حفظ منافع کارکنان	
		عدم روابط دوستانه و تبدیل شدن مدیر به رئیس	شناخت به نقاط قوت و ضعف		
گویه‌های مخالف نسبی			گویه‌های موافقت نسبی		
۳۹،۳۲،۳۰،۲۵،۱۶،۴،۳۸،۳۶،۳۱،۲۷			۲۰،۱۲،۱۱،۹،۲۱،۱۸،۱۷،۱۵،۱۴،۱۳		

گروه چهارم (موافقان امنیت): این گروه ۱۱/۱۳٪ از کل مشارکت کنندگان را به خود اختصاص داده است. این گروه شامل دهمرد ۲۹ و ۳۶ ساله است که هر دو مدرک فوق لیسانس دارند. افراد در این گروه معتقدند با اجرای نظارت الکترونیک امنیت اطلاعات شرکت و بلوغ فکری کارکنان افزایش پیدا می‌کند. و همچنین کارکنان با دنیای متنوع و پیشرفته امروز آشنا می‌شوند و از این طریق می‌توانند نسبت به رقبا مزیت رقابتی پیدا کنند و براین باورند که هدف از نظارت در شرکت مچ گیری نیست اما مخالف این قضیه هستند که اجرای نظارت الکترونیک منتهی به نظم بیشتر در شرکت می‌شود.

جدول (۱۰) گویه‌های با اهمیت و پشتیبان تفسیر عامل پنجم (منفعت طلبان رقیب)

مخالف			موافق		
۵-	۴-	۳-	۳	۴	۵
هدف نظارت مچ گیری است	افزایش امنیت اطلاعات در شرکت	کاهش استقلال کاری کارکنان	افزایش بلوغ فکری کارکنان	افزایش اطلاعات و دانش الکترونیکی کارکنان	بهبود شبکه اطلاعاتی نسبت به رقبا
	عدم اعتماد کارکنان به مدیر	افزایش سرعت دسترسی به اطلاعات	بهبود سیستم پاداش و تنبیه	در نظر گرفتن تفاوت افراد و احترام به آن	
		برخورد اصولی با کسانی که قانون را رعایت نمی‌کنند	عدم روابط دوستانه و تبدیل شدن مدیر به رئیس		
گویه‌های مخالف نسبی			گویه‌های موافقت نسبی		
۲۰،۳۰،۴۵،۳۶،۳۸،۲۵،۲۷،۳۴،۳۷			۲۳،۳۰،۳۲،۲۴،۱۱،۱۵،۱۶،۲۲،۱۸،۱۹		

گروه پنجم (منفعت طلبان رقیب): این گروه ۱۱/۱۲٪ از کل مشارکت کنندگان را به خود اختصاص داده است. این گروه شامل دو مرد و یک زن است و افرادی با سنین ۳۲ تا ۴۷ سال در این گروه جای دارند. دو نفر دارای مدرک لیسانس و یک نفر فوق لیسانس می باشند. افراد این گروه بر این باورند علی رغم اینکه شبکه اطلاعاتی در شرکت نسبت به رقبا بهبود می یابد اما امنیت اطلاعات در شرکت افزایش نمی یابد آنان همچنین معتقدند با اجرای نظارت الکترونیک زمینه بروز رفتارهای شهروندی و بهبود سیستم تنبیه و پاداش ایجاد می شود و با وجود نظارت الکترونیکی دانش و اطلاعات الکترونیکی کارکنان افزایش می یابد و مخالف کاهش استقلال کاری کارکنان، افزایش امنیت اطلاعات در شرکت و عدم اعتماد کارکنان به مدیر است.

جدول (۱۱) گویه های با اهمیت و پشتیبان تفسیر عامل ششم (موافقان فرهنگ و دانش)

مخالف			موافق		
۵-	۴-	۳-	۳	۴	۵
حفظ منافع کارکنان	در نظر گرفتن تفاوت افراد و احترام به آن	ایجاد حس بی مسئولیتی در کارکنان	تسهیم و انتشار دانش	افزایش نظم در شرکت	افزایش فرهنگ
		جز ضروری برای شرکت	افزایش امنیت اطلاعات	افزایش اطلاعات و	استفاده از وسایل
	عدم روابط دوستانه و تبدیل شدن مدیر به رئیس	سو استفاده از اطلاعات دیگران به نفع خود	افزایش هزینه های شرکت	دانش الکترونیکی کارکنان	الکترونیک ی و مدرن
گویه های مخالفت نسبی			گویه های موافقت نسبی		
۳۸،۲۰،۱۸،۱۴،۹،۲،۴،۳۲،۲۹،۱۲،۴،۳			۳۷،۴۳،۲۷،۱۷،۴۹،۲۲،۲۱،۱۳،۱۰،۱		

گروه ششم (موافقان فرهنگ و دانش): این گروه ۷/۶۰۳٪ از کل مشارکت کنندگان را به خود اختصاص داده است. این گروه شامل دو زن و یک مرد است افرادی با سنین ۲۹ تا ۳۶ سال در این گروه جای دارند. دو نفر دارای مدرک لیسانس و یک نفر فوق لیسانس می باشد. افراد در این گروه معتقدند که اجرای نظارت الکترونیک فرهنگ استفاده از عوامل مدرن و پیشرفته را فراهم می آورد و برخلاف گروه چهارم معتقد که اجرای نظارت الکترونیک نه تنها

منجر به نظم بیشتر می شود بلکه موجبات تسهیم دانش در بین کارکنان را فراهم می آورد. افراد در این گروه مخالف این هستند که با نظارت الکترونیک منافع کارکنان حفظ می شود و اعتقادی به وجود نظارت های مختلف برای شخصیت های مختلف ندارند و همچنین مخالف این قضیه هستند که با استفاده از نظارت الکترونیک حس بی مسئولیتی در بین کارکنان ایجاد می شود و معتقدند که پس از اجرای نظارت الکترونیک لزوماً مدیر به رئیس تبدیل نمی شود.

بحث و نتیجه گیری

نتایج این پژوهش نشان می دهد که کارکنان مشارکت کننده در این پژوهش ذهنیت های گوناگونی نسبت به موضوع کنترل الکترونیکی کارکنان در محل کار داشته و به بیان دیگر انتظارات متفاوتی دارند. ذهنیت مشارکت کنندگان این پژوهش در شش گروه دسته بندی شد. براساس این نتایج در مجموع می توان گفت دو گروه اول و دوم ۳۰/۴۸٪ از مشارکت کنندگان را به خودشان اختصاص داده اند. و تقریباً می توان گفت افراد در هر شش گروه با اجرای نظارت الکترونیک موافق هستند اما جنبه های مختلفی مدنظر هر کدام از آنها می باشد. مشارکت کنندگان در گروه اول اجرای نظارت الکترونیک را به نفع کارکنان می دانند و معتقدند انصاف ادراک شده آنان پس از این نظارت ها افزایش می یابد و در نتیجه میزان وفاداری آنان افزایش پیدا می کند. در واقع درک انصاف به کارکنان در تصمیم گیری در مورد نظارت الکترونیک کمک می کند و زمانی که آن را عادلانه درک کنند نسبت به آن گرایش دارند و اگر آن را ناعادلانه درک کنند نسبت به آن گرایش ندارند. این نظرات با نتایج مطالعات کالتراپ و پاتریک (۲۰۱۲) همسو است. آنان معتقد بودند زمانی که کارکنان فعالیت های مربوط به نظارت الکترونیکی را ناعادلانه درک کنند نسبت به نظارت الکترونیک تمایل ندارند. مشارکت کنندگان گروه اول از فعالیت های نظارتی موجود در شرکت راضی هستند زیرا آن را عادلانه ادراک می کنند. مشارکت کنندگان در گروه دوم به دلیل افزایش پرستیژ کاری و همچنین افزایش قدرت خود کنترلی با اجرای این نظارت ها موافق هستند. آنان معتقدند با اجرای نظارت الکترونیک کارکنان همیشه نگران رفتار خودشان هستند و پس از چندی فرهنگی در بین آنها ایجاد می شود که حتی بدون وجود دوربین و دیگر نظارت ها خودشان مراقب رفتار خودشان باشند. همانطور که تئوری فوکو بیان می دارد زمانی که افراد می دانند که مرتب در حال نظارت هستند، رفتارهای خودشان را کنترل می کنند (هولند و همکاران، ۲۰۱۵) و کارکنان تنها با ادراک اینکه تحت نظارت هستند قوانین را

رعایت می کنند.

مشارکت کنندگان در گروه سوم با اجرای نظارت الکترونیکی در صورتی موافق هستند که برای شخصیت‌های مختلف در شرکت روش‌های نظارتی متفاوتی وجود داشته باشد و از صرف هزینه‌های گزاف برای آن خودداری شود. در این صورت معتقدند که اجرای آن منجر به برخورد صحیح و اصولی با کسانی که قوانین را رعایت نمی کنند می شود. در واقع افراد این گروه با توجه به آن که معتقدند در اجرای نظارت الکترونیک مشکلاتی وجود دارد اما در کل نگرش مثبتی نسبت به آن دارند. نتایج در این بخش با مطالعات یانگ و همکاران (۲۰۱۳) همسو است. مشارکت کنندگان در گروه چهارم معتقدند که زمانی نظارت الکترونیک در شرکت وجود داشته باشد بلوغ فکری کارکنان افزایش می یابد و از این رو شرکت با داشتن کارکنانی فرهیخته تر می تواند به مزیت‌های رقابتی پایدارتری نسبت به رقبای دست پیدا کند.

مشارکت کنندگان در گروه پنجم بیشتر به دنبال منافع هستند که از طریق نظارت می توانند نسبت به رقبای دست بیاورند و معتقدند که با نظارت الکترونیک شبکه اطلاعاتی و دانش شرکت نسبت به رقبای دست بهبود می یابد همچنین آن‌ها بر این باورند که اجرای نظارت الکترونیک زمینه‌ای را فراهم می کند که کارکنان فراتر از نقش خودشان فعالیت کنند و به جای اینکه خود را کارمند شرکت به حساب بیاورند خود را شهروندی می دانند که لزوماً برای بهبود شرکت همکاری که می توانند انجام دهند. هرچند کارکنان در چنین فضایی به دنبال پاداش نیستند اما سیستم‌های پاداش و تنبیه شرکت نیز برای شناسایی افراد فعال بهبود می یابد. گیچیوهی و همکاران (۲۰۱۶) اثبات کردند که بین نظارت و مشارکت کارکنان در کار رابطه مثبتی وجود دارد آنان معتقد بودند زمانی که مدیر در سازمان از نظارت بهینه استفاده کند و نتایج آن را برای اهداف سازنده به کار بگیرد در واقع فضایی را ایجاد کرده است که کارکنان بیشتر با کارشان درگیر شوند. مشارکت کنندگان در گروه ششم تعداد کمی (۷/۶۰۳٪) از مشارکت کنندگان در پژوهش را به خودشان اختصاص می دهند و این نشان می دهد نظرات آن‌ها خاص تر است در این گروه افراد معتقدند فرهنگ کارکنان برای استفاده از عوامل پیشرفته با اجرای نظارت الکترونیک افزایش پیدا می کند و از طریق اجرای این نظارت‌ها می توان به تسهیم دانش بین کارکنان پرداخت.

پیشنهادها

با توجه به اینکه شرکت کنندگان گروه اول معتقدند نظارت الکترونیک در شناخت نقاط قوت و ضعف کمک می کند، مدیران سازمان می توانند با تدوین برنامه های راهبردی عملکرد افراد را مرتب ارزیابی کنند و با بازخورد به موقع به آنان در جهت تقویت نقاط قوت و بهبود نقاط ضعف کمک کنند.

از آنجایی که مشارکت کنندگان در گروه دوم بر این باورند که مدتی پس از اجرای نظارت الکترونیک فرد همیشه خودش را حاکم بر اعمال و رفتار خود می داند، به نظر می رسد که می توان به جای افزایش سرعت در استفاده از ابزارهای مدرن تر برای نظارت، فرهنگ خودکنترلی را در بین کارکنان ترویج داد و از این طریق در هزینه های مربوط به به روز کردن ابزارهای نظارت الکترونیک صرفه جویی کرد. به منظور افزایش انصاف ادراک شده کارکنان می توان بخشی از اطلاعاتی که از طریق نظارت الکترونیک از کارکنان به دست می آید و ممکن است دیگر کارکنان از آنان بی خبر باشند را در اختیار دیگران نیز گذاشت تا علاوه بر تسهیم دانش، آن ها هم بدانند دلیل پاداش یا تنبیه هر کدام از کارکنان چیست (مثلاً ساعات دقیق ورود و خروج کارکنان نشان می دهد که دلیل پاداش کارکنانی که زود آمدند چیست و این انگیزه ای برای دیگران می شود).

با توجه به نظر مشارکت کنندگان در گروه سوم برای اینکه بتوان در تمامی کارکنان دید مثبتی نسبت به روش های نظارت الکترونیکی به وجود آورد، شرکت می تواند از تست های شخصیتی برای کارکنان استفاده کند و متناسب با شخصیت هر کدام آن ها را نظارت کند تا کارکنان حس بی اعتمادی و توهین نسبت به نظارت را نداشته باشند.

از آنجایی که شرکت کنندگان گروه چهارم معتقدند نظارت الکترونیکی موجبات جلوگیری از سوءاستفاده های افراد سودجو را فراهم نمی کند، مدیران می توانند با تدوین منشور اخلاقی برای سازمان و تعیین شرح وظایف و مسائل اخلاقی در مورد نحوه برخورد با کارکنان متخلف، شرایطی را فراهم کنند که از سوءاستفاده های افراد سودجو جلوگیری شود.

مشارکت کنندگان در گروه پنجم، معتقدند نظارت الکترونیک می تواند زمینه بروز رفتار شهروندی را فراهم کند. به نظر می رسد اگر مدیران شرکت موجبات بروز رفتارهای شهروندی را فراهم کنند کارکنان به جای آنکه خودشان را حقوق بگیران صرف بدانند، جزیی از خانواده شرکت می دانند و در چنین فضایی با نظارت کردن مدیر هیچ مشکلی ندارند. افزایش نشست-

های غیر رسمی در سازمان سبب می‌شود کارکنان خارج از ساعات کاری نیز با هم باشند و این در جهت نزدیکی هرچه بیشتر کارکنان کمک می‌کند و در نهایت به افزایش رفتار شهروندی منجر می‌شود.

و در نهایت با توجه به نظر مشارکت‌کنندگان در گروه ششم مبنی بر افزایش هزینه‌های شرکت با استفاده از نظارت الکترونیک، مدیران شرکت می‌توانند با افزایش سطح آگاهی کارکنان نسبت به مزیت‌های نظارت الکترونیک و بیان نمونه‌های نظارت الکترونیک در شرکت‌های بزرگ و موفق دنیا، هزینه‌های ایجادشده برای نظارت الکترونیک را توجیه‌پذیر کنند.

Archive of SID

منابع و ماخذ

- اخوان کاظمی، بهرام. (۱۳۹۱). نظارت در نظام اسلامی، تهران: پژوهشگاه فرهنگ و اندیشه اسلامی.
- ایزدهی، سیدسجاد. (۱۳۹۰). مبانی فقهی نظارت بر قدرت از دیدگاه امام خمینی، تهران: موسسه نشر آثار امام خمینی.
- بازرگان، عباس (۱۳۸۷)، مقدمه‌های بر روشهای تحقیق کیفی و آمیخته: رویکردهای متداول در علوم رفتاری، تهران: نشر دیدار.
- حسینی، میرزاحسن؛ فولادی طرقي، مهدی. (۱۳۸۹). بررسی موانع و محدودیت‌های اجرای نظارت الکترونیکی، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۵(۴)، ۶۷۷-۷۰۶.
- خوشگویان فرد، علیرضا. (۱۳۸۶). روش‌شناسی کیو، تهران: مرکز تحقیقات صدا و سیما.
- دانایی فرد، حسسن؛ حسینی، سید یعقوب و شیخها، روزبه (۱۳۹۲). روش‌شناسی کیو: شالوده‌های نظری و چارچوب انجام پژوهش، تهران: انتشارات صفار.
- Ball, K. (2010). Workplace surveillance: An overview. *Labor History*, 51(1), 87-106.
- Bustard, J.D. (2013). *Ethical Issues Surrounding the Asymmetric Nature of Workplace Monitoring*. In International conference on human aspects of information security, privacy, and trust, Berlin, Heidelberg.
- Coogan, J. & Herrington, N. (2011). Q Methodology: an Overview. *Journal of Research in Secondary Teacher Education*, 1(2), 24-28.
- Chang, S. E., Liu, A. Y., & Lin, S. (2015). Exploring Privacy and Trust for Employee Monitoring. *Industrial Management & Data Systems*, 115(1), 88-106.
- D'Urso, S. C. (2006). Who's Watching us at Work? Toward a Structural-Perceptual Model of Electronic Monitoring and Surveillance in Organizations. *Communication Theory*, 16(3), 281-303.
- Gichuhi, J. K., Ngari, J. M., & Senaji, T. (2016). Employees' Response to Electronic Monitoring: The Relationship between CCTV Surveillance and Employees' Engagement. *International Journal of Innovative Research and Development*, 5(7).
- Holland, P. J., Cooper, B., & Hecker, R. (2015). Electronic Monitoring and Surveillance in the Workplace: The Effects on Trust in Management, and the Moderating Role of Occupational Type. *Personnel Review*, 44(1), 161-175.
- Pnina, S. (2009). Using Q method in Qualitative Research. *International Journal of Qualitative Method*, 8(1), 93-97.
- Samaranayake, V., & Gamage, C. (2012). Employee Perception Towards Electronic Monitoring at Work Place and its Impact on Job Satisfaction of

Software Professionals in Sri Lanka. *Telematics and Informatics*, 29(2), 233-244.

Stephenson, W. (1953). *The study of behavior: Q technique and its methodology*. Chicago: University of Chicago press.

Young, R. M., Raymond Prentice, G., & McLaughlin, C. G. (2013). Prisoner Intentions to Participate in an Electronic Monitoring Scheme: an Application of the Theory of Planned Behaviour. *Journal of Criminal Psychology*, 3(2), 108-114.

Yerby, J. (2013). Legal and ethical issues of employee monitoring. *Journal of Applied Knowledge Management*, 1(2), 44-55.

Archive of SID

Archive of SID