



فصلنامه علمی چشم‌انداز مدیریت دولتی

Journal of Public Administration Perspective

عنوان مقاله: کاوشی بر الگوی طفره‌روی اجتماعی: مطالعه ترکیبی

Article Title: Exploring the Pattern of Social Loafing: A Mixed Method

نویسندگان: فرشته قلعه‌آقابابائی، بیژن عبدالهی، سعید جعفری‌نیا و جعفر حسنی

Authors: Fereshteh Ghaleh Agha Babaei, Bijan Abdollahi, Saeed Jafariniya & Jafar Hasani

روش‌های علمی به این مقاله: قلعه‌آقابابائی، فرشته، عبدالهی، بیژن، جعفری‌نیا، سعید و حسنی، جعفر (۱۳۹۸). کاوشی بر الگوی طفره‌روی اجتماعی: مطالعه ترکیبی. چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۱۰(۴)، ۱۴۹-۱۷۴.

To Cite This Article: Ghaleh Agha Babaei, F., Abdollahi, B., Jafariniya, S., & Hasani, J. (2019). Exploring the Pattern of Social Loafing: A Mixed Method. Journal of Public Administration Perspective, 10(4), 149-174.

تاریخ چاپ: ۱۳۹۸/۱۰/۰۱

ناشر: ایران - تهران - دانشگاه شهید بهشتی - دانشکده مدیریت و حسابداری

Publication Date: 2019/December/22

Publisher: Iran - Tehran - Shahid Beheshti University - Faculty of Management & Accounting

شاپا چاپی: ۶۰۶۹-۲۲۵۱، شاپا الکترونیکی: ۴۱۵۷-۲۶۴۵

ص ص ۱۴۹ - ۱۷۴

کاوشی بر الگوی طفره‌روی اجتماعی: مطالعه ترکیبی

فرشته قلعه‌آقابابائی^{۱*}، بیژن عبدالهی^۲، سعید جعفری‌نیا^۳، جعفر حسنی^۴

۱. دانشجوی دکتری، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، ایران، تهران.

۲. گروه مدیریت آموزشی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، ایران، تهران.

۳. گروه مدیریت منابع انسانی و کسب‌وکار، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، ایران، تهران.

۴. گروه روان‌شناسی بالینی، دانشکده روان‌شناسی، دانشگاه خوارزمی، ایران، تهران.

چکیده

هدف: هدف اصلی این پژوهش، درک ابعاد و نشانگرهای طفره‌روی اجتماعی و بررسی عوامل اثرگذار بر آن در بخش دولتی صنعت پالایش و پخش نفت است.

طراحی / روش‌شناسی / رویکرد: پژوهش حاضر دارای رویکرد ترکیبی است. بخش کیفی آن با استفاده از روش تحلیل مضمون و متعاقب آن بخش کمی بر اساس الگوی شناسایی‌شده در بخش کیفی انجام شد. در بخش کیفی از مبانی نظری موضوع و مصاحبه‌های نیمه‌ساختارمند استفاده شد. مصاحبه‌ها به‌صورت هدفمند و با روش گلوله‌برفی با کارشناسان خبره صنعت صورت گرفت و در بخش کمی پرسشنامه‌ای بر اساس الگوی استخراجی طراحی و توسط اعضای شاغل با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تکمیل شد.

یافته‌های پژوهش: در نتیجه تحلیل داده‌ها، هشت نشانگر، دو بُعد (کفایتی و رقابتی) و پنج عامل اثرگذار (کاری، فردی، سازمانی و مدیریتی، گروهی و اجتماعی) شناسایی شد که در بخش کمی از طریق روش معادلات ساختاری اعتبار و صحت الگوی به‌دست‌آمده مورد تأیید قرار گرفت.

محدودیت‌ها و پیامدها: بخش کیفی مبتنی بر پارادایم تفسیری است و در این بخش ذهنیت پژوهشگران و پیش‌فرض‌های آنان در استخراج مفاهیم تأثیرگذار بوده است. در بخش کمی نیز طولانی‌بودن پرسشنامه پژوهش و ماهیت مقطعی داده‌ها قابلیت اعتماد نتایج را کاهش می‌دهد.

پیامدهای عملی: کاهش تلاش افراد در گروه‌ها به نسبت کار انفرادی یکی از مشکلات شایع گروه‌های کاری است. شناسایی ماهیت و عوامل اثرگذار بر آن می‌تواند در سیری یادگیرنده موجب کاهش این پدیده مخرب در سازمان‌ها شود.

ابتکار یا ارزش مقاله: این پژوهش با بررسی مفهوم‌سازی طفره‌روی اجتماعی و گستره وسیع عوامل اثرگذار بر این پدیده در فضای کار سازمانی به پژوهش‌های این حوزه می‌افزاید.

کلمات کلیدی: گروه کاری، طفره‌روی اجتماعی، تحلیل مضمون.

نوع مقاله: مقاله علمی.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۸/۰۱/۱۳، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۸/۰۸/۳۰.

* نویسنده مسئول.

E-mail addresses: Std_f.babaei@khu.ac.ir; Biabdollahi@khu.ac.ir; Shamsj58@yahoo.com; Hasanimeher57@yahoo.com

۱. مقدمه

امروزه گروه‌ها در مرکز همه آنچه انجام می‌دهیم قرار دارند؛ هرچند به ندرت عملکرد آن‌ها قابل تشخیص است. تا جایی که می‌توان به جرئت ادعا کرد، دوران کار فردی به سر آمده است. (Nadi, et al., 2016) و بسیاری از مهم‌ترین وظایف سازمانی تنها می‌تواند در گروه‌ها انجام شود. برای تسهیل رشد و توسعه فعالیت‌های گروهی، درک الگوهای رفتاری افراد در گروه‌ها ضروری به نظر می‌رسد؛ چراکه گروه‌های کاری همیشه نتایج قابل قبولی به همراه ندارند. طفره‌روی اجتماعی یکی از مشکلات کار گروهی است که عضو، سهم منصفانه‌ای از تلاش گروهی ندارد (Aggarwal & O'Brien, 2008) و تلاش افراد از لحاظ ذهنی و فیزیکی در فرآیندهای شغلی کاهش می‌یابد (Sen, et al., 2016).

طفره‌روی اجتماعی تهدیدی برای پایداری گروه‌های کاری محسوب می‌شود. اگر افراد موفق به طفره‌روی شوند، حجم کار همکاران آن‌ها افزایش می‌یابد؛ چون تعداد کمتر نیاز به فعالیت بیشتر دارند و احتمال دستیابی به اهداف گروه کاهش می‌یابد. افزایش تقاضا و کاهش منابع می‌تواند به حالت‌های عاطفی منفی، اضطراب بیشتر، درگیری‌های فردی، افزایش جابه‌جایی اعضا و درنهایت به‌خطراتادن توانایی گروه منجر شود (Monzani, et al., 2014). طفره‌روی اجتماعی مشکل شایعی در انواع گروه‌های کاری در سازمان‌ها است (Chena, et al., 2014) و یک بیماری اجتماعی محسوب می‌شود که می‌تواند کارایی گروه را به‌شدت کاهش دهد و پیامدهای منفی برای افراد، نهادهای اجتماعی و حتی کل جوامع داشته باشد (Czyz, et al., 2016)؛ باوجوداین به‌دلیل مزایای کار گروهی و یا به‌عنوان یک شیوه متداول، هر روزه فعالیت‌های بیشتری در فضای سازمانی به گروه‌ها سپرده می‌شود.

رفتار افراد در گروه‌ها متفاوت از مجموعه کاری است که هر یک از افراد گروه به‌تنهایی انجام می‌دهند، افراد از گروه تأثیر می‌پذیرند و در عین حال بر آن تأثیر می‌گذارند. از آنجا که بخش عمده‌ای از فعالیت‌ها در گروه‌های کاری اتفاق می‌افتد، شناخت مدیران و اعضا گروه‌ها نسبت به اختلالات بالقوه کار گروهی، مانند طفره‌روی اجتماعی، می‌تواند مانعی برای بروز و شیوع بیشتر آن در سازمان‌ها فراهم آورد. در واقع اگر در بیشتر گروه‌های سازمان تنها ۱۰ درصد کاهش تلاش اتفاق بیافتد، این پدیده ممکن است در هر گروه در حد محدودی باشد؛ اما در بیشتر گروه‌های کاری سازمان می‌تواند به یک ضرر قابل‌توجه منجر شود (Rutte, 2003). درک چرایی و چگونگی درگیری افراد در طفره‌روی اجتماعی برای عملکرد مؤثر، رقابتی و کارایی سازمان‌ها لازم است (Hoon & Tan, 2008). پس ضرورتاً باید گام‌هایی برای شناخت بهتر پدیده طفره‌روی اجتماعی و رفع این مشکل برداشت تا شرایطی ایجاد کرد که به توسعه بهتر گروه‌های کاری کمک کند و گروه‌ها به حداکثر اثربخشی دست یابند.

در کل طفره‌روی اجتماعی می‌تواند آثار سوئی بر سود و مزایای فردی، گروهی و سازمانی داشته باشد و درعین‌حال هیچ سازمانی را نمی‌توان عاری از آن دانست، پس با بررسی آن در گروه‌های کاری می‌تواند گام مؤثری برای ارتقای کارایی در سازمان‌ها برداشت و هدف اصلی از تشکیل گروه‌ها را محقق ساخت. این که طفره‌روی اجتماعی از طریق چه نوع فرآیندی و به چه کیفیتی شکل گرفته است، می‌تواند در شناسایی اقدامات اصلی برای حذف و کاهش آن راهگشا باشد.

با وجود اینکه طفره‌روی اجتماعی مفهوم جدیدی نیست، مفهوم‌سازی آن به‌درستی صورت نگرفته است و اندازه‌گیری آن نیاز به تدقیق بیشتری دارد (Deleau, 2017; Zhu & Wang, 2018). در این رابطه جاسوالا و همکاران^۱ (۲۰۰۹)، پژوهشگران این حوزه را موردانتقاد قرار می‌دهند که بدون تلاش برای شناخت اجزای مفهومی این سازه، تعریف آن را پذیرفته‌اند و معتقدند طفره‌روی اجتماعی بر خلاف آنچه در مبانی نظری وجود دارد می‌تواند یک پدیده تک‌بعدی نباشد (Jassawalla, et al., 2009)؛ بنابراین ساختن مفهوم طفره‌روی اجتماعی به‌وسیله تعیین ابعادی که آن را تشکیل می‌دهد و امر واقعی را منعکس می‌سازد و همچنین تعریف نشانگرهایی که به کمک آن‌ها بتوان ابعاد مفهوم را اندازه‌گیری کرد در درک ماهیت و شناخت آن مفید خواهد بود. پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه طفره‌روی اجتماعی زمینه‌های کاملاً مختصری را پوشش می‌دهد و بیشتر بر اهمیت مسئله تأکید دارد (Haslam, 2004; Monzani, et al., 2014). عمده پژوهش‌های صورت گرفته در این حوزه در گروه‌های آموزشی و یا توسط روان‌شناسان در محیط آزمایشگاه انجام شده و کمتر گروه‌های کاری مورد مطالعه قرار گرفته است (Naicker, 2011; Schippers, 2014). این امر اعتبار پژوهش‌هایی که در محیط‌های کنترل شده آزمایشگاهی و یا در میان گروه‌هایی از دانشجویان و دانش‌آموزان صورت گرفته است را به جهت تفاوت‌های قابل توجهی که میان گروه‌های کاری (به‌معنای افرادی که برای تکمیل یک وظیفه در سازمان دور هم جمع می‌شوند (Robbins & Judge, 2008)) با سایر انواع گروه‌ها از لحاظ عضویت، شرایط انتخاب، شرایط کنترل و طول عمر وجود دارد (Ettington & Camp, 2002)، محدود می‌سازد که همین موضوع موجب شده است مطالعات این حوزه از گستره وسیع عوامل اثرگذار بر این پدیده غافل شوند و تنها بر برخی عوامل متمرکز شده باشند (Klehe & Anderson, 2007). افزایش بهره‌وری منابع انسانی، افزایش بهره‌وری سازمان‌ها و صنایع را به‌دنبال خواهد داشت. صنعت پالایش و پخش نفت ایران نیز به‌عنوان یکی از بزرگ‌ترین و مهم‌ترین صنایع ایرانی، همواره نگاه ویژه‌ای به صیانت و توسعه منابع انسانی خود در راستای تحقق چشم‌اندازهای ترسیم‌شده خود دارد و افزایش بهره‌وری منابع انسانی را یکی از جهت‌گیری‌های اساسی خود

1. Jassawalla, et al.

2. Unidimensional

می‌داند که این امر محقق نخواهد شد، مگر با به کارگیری صحیح نیروی انسانی در موقعیت‌های جمعی. استفاده حداکثری از توانایی گروه‌های کاری یکی از ملزومات ارتقای ظرفیت ساختاری و فرآیندی صنعت است؛ بنابراین با هدف محدودساختن کم‌کاری‌هایی که می‌تواند در گروه‌های کاری صورت گیرد، در این پژوهش، طفره‌روی اجتماعی در شرکت‌های دولتی (خطوط لوله و مخابرات نفت و مملی مهندسی و ساختمان نفت) این صنعت بررسی می‌شود. پرسش‌های پژوهش در بخش کیفی به صورت زیر تنظیم شده است:

۱. ابعاد و نشانگرهای طفره‌روی اجتماعی گروه‌های کاری کدام است؟

۲. عوامل اثرگذار بر طفره‌روی اجتماعی گروه‌های کاری کدام است؟

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

تعیین زمینه تاریخی طفره‌روی اجتماعی کار مشکلی است؛ چراکه این پدیده به صورت چندملیتی و در طول زمان شکل گرفته است (Piezon, 2011). ریشه‌های این موضوع به مطالعات ماکس رینگلمن^۱ در دهه ۱۹۲۰ برمی‌گردد. وی که یک مهندس کشاورزی بود، بهره‌وری گاوها، مردان و ماشین‌ها را در کاربری‌های گوناگون کشاورزی مطالعه می‌کرد. یکی از تکان‌دهنده‌ترین یافته‌های او در یک آزمایش طناب‌کشی اتفاق افتاد که از شرکت‌کنندگان می‌خواست یک بار به صورت انفرادی و بار دیگر به صورت گروهی طنابی را بکشند و تلاش افراد را به وسیله نیروسنج اندازه‌گیری و با هم مقایسه می‌کرد. نتیجه آزمایش او نشان داد با افزایش تعداد افراد گروه، عملکرد آنان کاهش می‌یابد (Haugen, et al., 2016). رینگلمن (۱۹۲۰)، متوجه شد، زمانی که افراد به عنوان بخشی از گروه فعالیت می‌کنند، نسبت به زمانی که خودشان تنها هستند، تلاش کمتری دارند که این پدیده به «اثر رینگلمن»^۲ معروف شد؛ اما نتایج این پژوهش با شک و تردید از طرف جامعه علمی روبه‌رو و رد شد؛ چراکه نظریه غالب و باور عمومی در این زمان «نظریه تسهیل اجتماعی»^۳ بود که بر اساس آن افراد در حضور دیگران برانگیخته می‌شوند و عملکرد بهتری دارند (Steinmetz & Pfattheicher, 2017). سال‌ها بعد با مطالعاتی که در حوزه گروه صورت گرفت، طفره‌روی اجتماعی به عنوان گرایش افراد به تلاش کمتر در یک کار گروهی، نسبت به انجام آن کار به تنهایی شناخته شد (Karau & Williams, 1993).

پژوهشگران دو نظریه انگیزشی «ارزش-انتظار»^۴ و «تأثیر اجتماعی»^۵ را در رابطه با تبیین این پدیده عنوان کرده‌اند (هرچند برخی توجه به نظریه‌های انگیزشی را برای توجیه این پدیده

1. Max Ringelman
2. Ringelman effect
3. Social Facilitation
4. Expectancy-value
5. Social Impact

نادرست می‌دانند (Liden, et al., 2004). نظریه ارزش - انتظار انگیزه، احتمال موفقیت و ارزش تشویقی را بر تعهد افراد برای دستیابی به اهداف تأثیرگذار می‌داند و اگر هر یک از آن‌ها در نظر فرد ارزش کمی داشته باشد، میزان تلاش عضو کاهش می‌یابد (Smith, 2016). علی‌رغم اینکه نظریه ارزش - انتظار در توضیح رفتار مفید است، باید توجه داشت که این نظریه برای انگیزه فردی در وظایف فردی و نه وظایف جمعی طراحی شده است (Rutte, 2003). بر اساس نظریه تأثیر اجتماعی، افزایش یا کاهش تلاش به دلیل حضور آزمایشگر یا اهداف ایجاد می‌شود، به این ترتیب وقتی یک نفر به تنهایی مشغول است، کاملاً تحت تأثیر آزمایشگر قرار دارد و به سختی کار می‌کند؛ اما با اضافه شدن افراد، هر یک کمتر از آزمایشگر تأثیر می‌پذیرند (Chidambaram & Tung, 2005). تأثیر اجتماعی راهی است که افراد به وسیله آن از نظر احساسی، ذهنی، فکری، روان‌شناختی و جسمی بر یکدیگر تأثیر می‌گذارند (Deleau, 2017) و طفره‌روی اجتماعی پیامد ادراک افراد در مورد دیگران است؛ البته برخی نیز معتقدند این نظریه رویه‌های روان‌شناختی و زیربنایی طفره‌روی اجتماعی را تبیین نمی‌کند و به توصیف فرآیندهای روان‌شناختی آن نمی‌پردازد (Karau & Williams, 1993). به طور کلی هر یک از نظریه‌های ارائه شده در باب طفره‌روی اجتماعی تنها یک تمایز ایجاد کرده‌اند و هیچ‌کدام انگیزه‌های متنوع و پیچیده آن را در بر نمی‌گیرند (Liden, et al., 2004).

غالباً سه علت کلی برای طفره‌روی اجتماعی عنوان می‌شود (Forsyth, 2017, Translated) (by Firoozbakht, Ghanadan): الف) وقتی افراد احساس می‌کنند کسی کارشان را ارزیابی نمی‌کند از تلاش‌های خود می‌کاهند؛ اما وقتی تلاششان به چشم می‌آید دچار دلهره ارزیابی می‌شوند؛ ب) اعضای گروه از یکسو مایل هستند به گروه کمک کنند به اهدافش برسند و از طرفی می‌خواهند بر اهداف خود متمرکز باشند، به همین دلیل کمتر کار می‌کنند؛ اما در پاداش‌های گروه به یک اندازه شریک می‌شوند؛ پ) محصول گروه، نتیجه مشارکت فردی اعضا و به ندرت قابل‌ثبات است؛ به همین دلیل اعضا در ارزیابی به حدس روی می‌آورند و به این تصور گرایش دارند که گروهشان عملکرد مؤثری دارد.

کومر^۱ (۱۹۹۵)، نمونه‌های طفره‌روی اجتماعی را در پنج دسته؛ ۱. طفره‌روی ناشی از ناامیدی؛ ۲. طفره‌روی برای کم رنگ کردن؛ ۳. طفره‌روی تلافی‌جویانه؛ ۴. طفره‌روی برای گوشه‌گیری؛ و ۵. طفره‌روی برای بالابردن خود، طبقه‌بندی کرده است. جاسولا و همکاران (۲۰۰۹)، ادراک دانش‌آموزان از تجربیاتشان در خصوص طفره‌روی اجتماعی در گروه‌های کلاسی را بررسی و عنوان

-
1. Comer
 2. Disheartened loafing
 5. Self effacing loafing
 3. Retributive loafing
 4. Self marginalized loafing
 5. Self enhancing loafing

کردند که ساختمان مفهومی و بلوک‌های سازنده طفره‌روی اجتماعی نیازمند بررسی است. دلیو^۱ (۲۰۱۷)، روایی ابزارهای سنجش طفره‌روی اجتماعی را بررسی کرد و به این نتیجه رسید که این پدیده به درستی سنجیده نشده و مفهوم‌سازی آن به درستی صورت نپذیرفته است. با وجود اینکه طفره‌روی اجتماعی رفتاری به شدت پیچیده است، ابعاد آن ناشناخته مانده و مطالعه جنبه‌های اصلی آن در فضای کاری سازمان ضروری است؛ به صورتی که ابعاد تعیین و نشانگرها یعنی نشانه‌های عینی و قابل اندازه‌گیری آن مشخص شود تا به فهم ماهیت واقعی پدیده کمک کند.

در خصوص عوامل اثرگذار بر طفره‌روی اجتماعی دو مطالعه کلی در زمینه آموزشی صورت گرفته است: چیت‌سازیان و مرتضوی (۱۳۸۹) که به مطالعه دانشجویان در گروه‌های مطالعاتی پرداخته و ویژگی‌های مرتبط با کار شامل؛ ۱. قابل تمیزبودن کار، ۲. تعریف شده بودن کار، ۳. نبود استاندارد کاری، و ۴. انگیزشی بودن کار را دارای تأثیر معنادار بر طفره‌روی اجتماعی می‌دانند. باقری و همکاران (۱۳۹۳)، نیز دو دسته عوامل گروهی شامل بی‌انگیزگی اعضای گروه، محدودیت زمانی اعضا، نامناسب بودن موضوع، مرتبط نبودن تخصص استادان، ضعف ارتباطات درونی گروه، رویکرد محافظه‌کارانه اعضا، تعداد اعضا و خطاهای ادراکی افراد و عوامل فراگروهی را شامل ضعف فرهنگ کار گروهی در کشور، سیاست‌های دانشگاه، رویه‌های توزیع پایان‌نامه، بهینه‌نبودن نظام نظارت، فراهم‌نکردن منابع پژوهش توسط دانشگاه، دیدگاه مادی نسبت به علم و رفتارهای غیرعلمی را بر طفره‌روی اجتماعی در گروه‌های تولید دانش (پایان‌نامه نویسی) مؤثر می‌دانند. این دو مطالعه در فضای دانشگاه صورت گرفته است و قاعدتاً مطالعه گروه‌های کاری در سازمان‌ها می‌تواند مجموعه وسیعی از عوامل را به عوامل شناسایی شده در این مطالعات بیافزاید.

در این پژوهش به دنبال انجام بررسی کتابخانه‌ای، به مطالعه و موشکافی در مطالعات انجام شده در زمینه طفره‌روی اجتماعی در پایگاه‌های معتبر پرداخته شد. خلاصه‌ای از پژوهش‌های صورت گرفته در این حوزه در جدول ۱، ارائه شده است و نکات جالب توجه آن‌ها تحت عنوان مفهوم (کُد) شناسایی شد. این پژوهش‌ها برای پاسخگویی به سؤال‌های پژوهش به کار رفت؛ اما با توجه به شکاف مطالعاتی ذکر شده در خصوص این پدیده و تمایل به ایجاد انسجام قابل قبول از روش تحلیل مضمون ترکیبی (استفاده از یک الگوی به دست آمده از مبانی نظری، جدول ۱ در کنار مصاحبه) استفاده شد.

1. Deleau

جدول ۱. خلاصه مفاهیم استخراجی از مطالعه میانی نظری

مفاهیم شناسایی شده از پیشینه پژوهش	شماره	مفاهیم شناسایی شده از پیشینه پژوهش	شماره	مفاهیم شناسایی شده از پیشینه پژوهش	شماره
بی‌تأثیری تلاش بر خروجی	۱	Levi, (2017)	۴	پرهیز از سوء استفاده دیگران	۴
عدم‌ضرورت تلاش زیاد	۲	Comer, (1995)	۵	عدم باور به شایستگی	۵
مشارکت در هنجار کم‌کاری	۳	Shinada & Yamagishi, (2007)			
تنبیه و پاداش	۱	Bryant, et al., (2009)	۱۲	انگیزشی یا ابتکاری بودن هدف	۱۲
اندازه گروه	۲	Aggarwal & O'Brien, (2008)	۱۳	ویژگی‌های شخصیتی	۱۳
عدالت	۳	Backer, et al., (2015)	۱۴	اخلاقیات (اخلاق کار پروتستان)	۱۴
تمایز وظیفه	۴	چیت‌سازبان و مرتضوی، (۱۳۸۹)	۱۵	نوع عضویت	۱۵
تعریف و دشواری اهداف	۵	Mulvey & Klein, (1998)	۱۶	مراحل تشکیل گروه	۱۶
وابستگی وظیفه	۶	Lam, (2015)	۱۷	درگیری در وظیفه	۱۷
نبود استاندارد کاری	۷	چیت‌سازبان و مرتضوی، ۱۳۸۹	۱۸	نظارت و ارزیابی	۱۸
شرایط ارتباطات (فناوری)	۸	O'Leary, et al., (2017)	۱۹	نگرش‌های فردگرایانه	۱۹
تداوم عضویت	۹	Luo, et al., (2013)	۲۰	جنسیت	۲۰
تعهد کارکنان	۱۰	Luo, Qu & Marnburg, 2013	۲۱	طفره‌روی اجتماعی ادراک‌شده	۲۱
دیده‌شدن	۱۱	Voyles, et al., (2015)	۲۲	قصد ترک شغل	۲۲

فناوری

عوامل اثرگذار

۳. روش شناسی

روش پژوهش حاضر ترکیبی یا آمیخته است که با استفاده از رویکرد متوالی اکتشافی به بررسی سؤالات پژوهش می‌پردازد. در این رویکرد ابتدا فاز کیفی و سپس فاز کمی انجام می‌شود و در پایان نتایج بخش کیفی و کمی به‌طور یکجا تحلیل و تفسیر می‌شوند. بخش کیفی با روش تحلیل

مضمون که فرآیندی برای تحلیل داده‌های متنی است و داده‌های پراکنده و متنوع را به داده‌های غنی و مشروح تبدیل می‌سازد، انجام شد (Braun & Clarke, 2006). غالباً سه رویکرد (استقرایی، قیاسی و ترکیبی) برای تحلیل مضمون در نظر گرفته می‌شود، در این پژوهش از رویکرد ترکیبی استفاده و در ابتدای کار از یک الگوی ازپیش‌تعیین‌شده (جدول ۱) برای سازمان‌دهی داده‌ها بهره‌گیری شد؛ اما مفاهیم جدید نیز در حین تحلیل ایجاد شدند و درنهایت کدهای ازپیش‌تعیین‌شده به لحاظ نظری و کدهای ایجادشده بعدی با هم ترکیب شد تا شرح تماتیک کاملی ایجاد شود (Fereday & Muir-Cochrane, 2006). ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی علاوه بر مبانی نظری، مصاحبه‌های نیمه‌ساختارمند است. نمونه‌گیری این بخش به صورت گلوله برفی انجام شد که ضمن انجام مصاحبه با نفر اول، از هر یک از افراد خواسته شد تا سایر افراد صاحب‌نظر در این زمینه را معرفی کنند. پس از انجام ۱۲ مصاحبه (با کارشناسان دو شرکت دولتی صنعت پالایش و پخش نفت که تحصیلات مرتبط و تجربه‌های مناسبی در خصوص فعالیت‌های گروهی داشتند)، کدها به حد اشباع رسید و مصاحبه‌ها متوقف شد.

فرآیند تحلیل مضمون در این پژوهش طی پنج گام صورت گرفت:

- ۱) آشنایی با داده‌ها: اطلاعات به‌دست‌آمده از پیشینه چندین بار مطالعه و ایده‌هایی استخراج شد؛
- ۲) ایجاد کدهای اولیه: جنبه‌های جالب‌توجه داده‌های مربوط به پیشینه، مرتب و کدگذاری شدند و یک الگوی اولیه (جدول ۱) به‌دست آمد. پس از انجام مصاحبه‌ها، متن آن‌ها پیاده‌سازی و کدگذاری شد. جدول ۲، نشان‌دهنده نمونه‌ای از مصاحبه‌های صورت‌گرفته و کدگذاری آن است. در این مرحله بیش از ۱۶۰ کد غیرمنحصر به فرد به‌دست آمد؛
- ۳) استخراج مفاهیم و مضامین: پس از حذف، ادغام و توسعه مفاهیم به‌دست‌آمده از الگوی اولیه و مصاحبه‌ها، ۵۶ مفهوم منحصربه‌فرد به‌دست آمد. کلیه داده‌های مرتبط با هر یک از مضامین بالقوه جمع‌آوری شد، کدگذاری‌ها بازنگری و این مفاهیم درنهایت در قالب ۲ مضمون برای سؤال اول و ۵ مضمون برای سؤال دوم دسته‌بندی شدند؛
- ۴) ترسیم شبکه مضامین: ارتباط مضامین با کدهای استخراج‌شده مجدداً بررسی و کنترل شد که تمامی مجموعه‌های داده، یک نقشه تماتیک از تحلیل ایجاد کنند و ارتباط بین مضامین با سؤال‌های پژوهش مشخص شد؛
- ۵) تحلیل و تشریح: مفاهیم و مضامین برگرفته از مبانی نظری و مصاحبه‌ها تحلیل شدند.

جدول ۲. نمونه کدگذاری و شکل‌گیری مفاهیم از کدها

متن مصاحبه	مفاهیم شناسایی شده
اگر عقیده و باور کارکردن واقعی و بینی و بین... وجود داشته باشد اصلاً این مشکلات به وجود نمی‌آید؛ درحالی که بعضی‌ها دنبال به دست آوردن قدرت و منفعت بیشتر هستند، می‌خواهند خودشان را نشان دهند و به دنبال به دست آوردن توجه بقیه‌اند که مانع کارکردن، اعضای گروه می‌شود. اگر نسبت به همچین رفتاری هیچ پاسخ و واکنشی وجود نداشته باشد و ارزیابی نشود یا در گروه فردی داشته باشیم که کار همه را به عهده می‌گیرد، بیشتر به این رفتار کشیده می‌شوند، کار را با بی‌خیالی و بی‌تفاوتی انجام می‌دهند.	اعتقادات - قدرت و انحصارطلبی - عدم تشخیص تفاوت کار افراد (ارزیابی نامناسب) - ادراک رفتار شهروندی سازمانی همکاران

با کدگذاری داده‌ها و طی فرآیند تحلیل مضمون، الگوی ارتباطی نشانگرها، ابعاد و عوامل اثرگذار استخراج شد. پس از تأیید روایی یافته‌ها توسط مصاحبه‌شوندگان، قابلیت اطمینان نیز با روش پایایی بازآزمون^۱ و پایایی بین دو کدگذار^۲ بررسی شد. در پایایی بازآزمون سه مورد از مصاحبه‌ها با فاصله یک ماهه مجدداً کدگذاری شده و کدهای مشخص شده در دو فاصله زمانی با یکدیگر مقایسه شدند. در پایایی بین دو کدگذار نیز از یک دانشجوی دکتری آشنا به فرآیند کدگذاری و موضوع مورد مطالعه خواسته شد به کدگذاری متن بپردازد. میزان مشابهت کدها بررسی و در نهایت پایایی یافته‌ها تأیید شد.

برای جمع‌آوری داده‌های بخش کمی از پرسشنامه طراحی شده بر اساس نتایج بخش کیفی، استفاده شد. به منظور سنجش روایی محتوایی، پرسشنامه پژوهشگر ساخته در اختیار تعدادی از استادان و صاحب‌نظران قرار گرفت. جامعه آماری بخش کمی نیز شامل کارکنان شاغل در دو شرکت دولتی «خطوط لوله و مخابرات نفت» و «ملی مهندسی و ساختمان نفت» (حدود ۱۴۰۰ نفر) است و از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده شد. با استفاده از جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰)، تعداد نمونه ۳۰۲ نفر تعیین شد. برای برآورد پایایی پرسشنامه‌ها نیز تعداد ۳۰ پرسشنامه تکمیل شده به روش آلفای کرونباخ^۳ بررسی شدند. جدول ۳، نشان‌دهنده مقادیر آلفای متغیرهای پژوهش است. برای رویارویی با مشکل پرنشدن پرسشنامه‌ها ۳۰ درصد بیشتر پرسشنامه توزیع که در نهایت ۳۱۳ پرسشنامه معتبر برگشت داده شد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

1. Intercoder reliability
2. Re-test reliability
3. Cronbach Alpha

جدول ۳. ضریب پایایی پرسشنامه

متغیر	ابعاد	تعداد گویه	آلفای کرونباخ
طفره‌روی اجتماعی	طفره‌روی کفایتی	۴	۰/۸۴
	طفره‌روی رقابتی	۴	۰/۸۱
عوامل اثرگذار بر طفره‌روی اجتماعی	عوامل مرتبط با کار	۱۰	۰/۷۸
	عوامل فردی	۱۶	۰/۹۶
	وضعیت گروه	۸	۰/۸۶
	عوامل سازمانی و مدیریتی	۸	۰/۸۹
	عوامل اجتماعی	۳	۰/۷۲

۴. تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

پس از استخراج مفاهیم از مبانی نظری موضوع، مصاحبه‌های صورت گرفته خطبه‌خط بازبینی و کدگذاری شدند. مفاهیم شناسایی، ثبت و با یکدیگر مقایسه شدند و با توجه به وجوه تفاوت و شباهت ادغام، توسعه یا حذف شدند. به این ترتیب ۸ نشانگر در ۲ بُعد در پاسخ به سؤال اول پژوهش و ۴۸ مفهوم در ۵ عامل در پاسخ به سؤال دوم پژوهش جای گرفتند که در جدول ۴، توضیح داده شده است. در این جدول «ا» نشان‌دهنده ادبیات و «م» نشان‌دهنده مصاحبه است؛ هرچند تفکیک مفاهیم شناسایی شده از مبانی نظری و مصاحبه‌ها مشکل است؛ چراکه این مفاهیم به صورت ترکیبی و در فرآیندی رفت‌وبرگشتی تعیین شده‌اند.

جدول ۴. مفاهیم شناسایی شده در بخش کیفی پژوهش

مفاهیم	منبع	توضیح
طفره‌روی رقابتی	۱- م	فرد تلاش خود را بر نتایج به دست آمده از فرآیند گروه مقید نمی‌داند و خود را دارای نفوذ کمی بر خروجی و نتایج می‌داند.
	۱- م	فرد تلاش در راستای تحقق اهداف گروه را لازم نمی‌بیند و ضرورتی برای تلاش زیاد برای تحقق اهداف جمعی قائل نیست.
	۱- م	فرد توانایی و ظرفیت لازم برای فعالیت در گروه را در خود نمی‌بیند و به دلیل تصور ناتوانی تلاش لازم را برای تحقق هدف گروه نخواهد داشت.
	م	عضو، تلاش خود در گروه را مهم نمی‌داند و معتقد است تلاش زیاد در گروه ارزشمند نیست.
طفره‌روی رفتاری	۱- م	عضو تصور می‌کند مورد سوءاستفاده دیگران قرار می‌گیرد؛ بنابراین از تلاش خود می‌کاهد تا به این وسیله شرایط سوءاستفاده دیگران از تلاش خود را از بین ببرد.
	م	فرد در مقایسه خود با سایر اعضای گروه امتیازاتی برای خود قائل است و به نوعی خود را برتر و توانمندتر از سایرین می‌داند.

فرد فعالیت خود را کاهش می‌دهد تا عواقب محتمل کار نامناسب را بر عهده نداشته باشد.	م	پرهیز از عواقب نامطلوب کار
فرد هم‌راستا با کاهش تلاش اعضای گروه تلاش خود را کاهش می‌دهد تا هم‌رنگ سایر همکاران شود.	۱- م	مشارکت در هنجار کم‌کاری
تمایزی در وظایفی که اعضا انجام می‌دهند، وجود ندارد.	۱- م	نامتماز بودن وظایف اعضا
هدف گروه به صورت شفاف در اختیار اعضا قرار ندارد.	م	عدم شفافیت و آگاهی از اهداف کاری
ماهیت وظایف اعضا انتزاعی، فکری و غیرقابل برآورد است.	م	کمیت‌ناپذیری فعالیت‌های کاری
یک استاندارد معین جهت سنجش انحرافات احتمالی اعضا وجود ندارد.	۱- م	نبود استاندارد کاری
اهداف کاری واگذار شده به گروه ثابت ندارند.	م	بی‌ثباتی اهداف کاری
اهداف کاری بسیار سخت یا غیرقابل‌دستیابی است.	م	قابلیت تحقق اهداف کاری
وظایف از پیش تعیین برای اعضا تبیین نشده است و دستورالعملی برای انجام فعالیت‌ها وجود ندارد.	۱- م	تعریف نشده بودن وظایف
اعضای گروه اهداف کاری متفاوتی دارند که همسو با هدف اصلی گروه نیست.	م	ناهماهنگی اهداف کاری فرد با گروه
رابطه وابستگی میان وظایفی که اعضای گروه انجام می‌دهند، وجود ندارد.	۱- م	عدم وابستگی وظایف
کار تعیین شده برای گروه غیرجذاب یا پیش‌یافتاده است.	۱- م	عدم جذابیت و چالش‌برانگیزی اهداف
عضو هویت خود در گروه را از دست می‌دهد و احساس می‌کند تلاش‌اش مشخص نیست.	م	از دست دادن هویت فردی
عضو، هم‌گروهی‌ها را دارای روحیه مساعدت بالایی (رفتار شهروندی سازمانی) می‌داند.	م	ادراک رفتار شهروندی سازمانی همکاران
برداشت حسی عضو نسبت به همکاران به گونه‌ای است که سایرین تمام توان و تلاش خود را در تحقق هدف گروه انجام نمی‌دهند.	۱- م	ادراک ظفره‌روی همکاران
عضو، خود را در برقراری ارتباط و همکاری با دیگران توانمند نمی‌داند.	م	درک ناتوانی در کار با دیگری
تمایلات و انگیزه‌های عضو در جهت تحقق اهداف گروه نیست.	م	بی‌انگیزگی و عدم‌درگیری در وظیفه
روحیه وظیفه‌شناسی عضو ضعیف است.	۱- م	روحیه وظیفه‌شناسی
عضو کار انفرادی را ترجیح می‌دهد، با کار گروهی انس ندارد و کار در گروه برای او یک دغدغه محسوب نمی‌شود.	م	عدم تمایل به فعالیت‌های گروهی

۹
۳
۹
۳
۹
۳

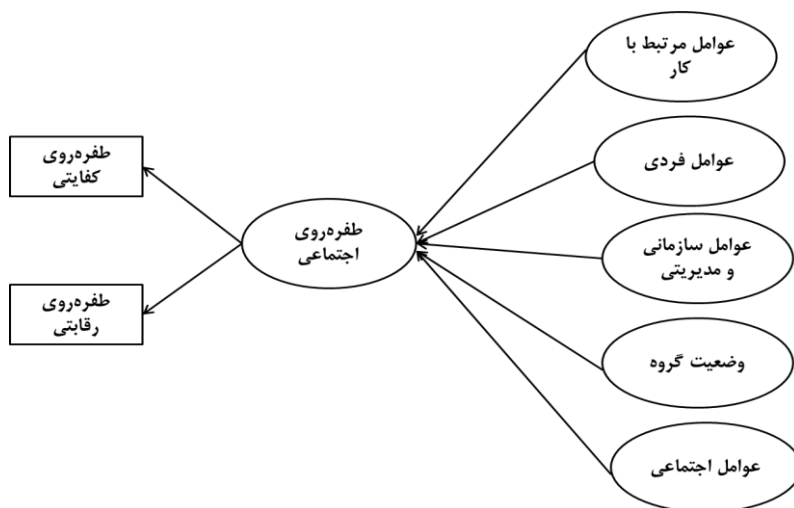
۹
۳
۹
۳

عضو دارای روحیه ریسک‌گریزی و اجتناب از فعالیت‌های چالش‌برانگیز است.	۱ - م	روحیه ریسک‌گریزی	
اعتقادات جهت‌دهنده رفتار کاری، فرد را به تلاش زیاد در گروه ترغیب نمی‌کند (برای مثال، انجام کار جهادی و برای رضای خالق و مخلوقات).	۱ - م	اعتقادات	
عضو درک درستی از اقدام بجا و متناسب با نیازهای گروه ندارد.	م	ناتوانی در درک اقدام بجا	
جنسیت اعضای گروه (مردان بیش از زنان در طفره‌روی اجتماعی درگیر می‌شوند).	۱	جنسیت	
اعضا روحیه قدرت و انحصارطلبی به‌جای توجه به اکثریت و دیگرخواهی دارند.	م	قدرت و انحصارطلبی	
عضو ادراک بی‌عدالتی در توزیع مزایای اجتماعی / احساسی دارد.	۱ - م	ادراک بی‌عدالتی در مزایای نمادین	
عضو ادراک بی‌عدالتی در دریافت مزایای مادی دارد.	۱ - م	ادراک بی‌عدالتی در مزایای ابزاری	
عضو تجربه‌های ناموفق در گروه‌های قبلی دارد.	م	تجربه‌های ناموفق	
عضو قصد ترک شغل و خروج از سازمان دارد.	۱	قصد ترک شغل	
عضو روحیه کمال‌گرایی (رعایت استانداردهای بسیار بالا و میل برای دستیابی به اهداف غیرقابل‌دستیابی) ندارد.	۱	کمال‌گرایی	
مدیر توانایی نظارت و کنترل بر امور را ندارد.		کنترل نامناسب	
مدیر، اعتقادی به کار گروهی ندارد و از آن حمایت نمی‌کند.	م	عدم اعتقاد و ترغیب مدیران به کار گروهی	
مدیر بازخورد متناسب با فعالیت هر یک از اعضا گروه در اختیارشان قرار نمی‌دهد.	۱ - م	بازخورد نامناسب مدیر	
پاداشی برای افرادی که در گروه به‌خوبی فعالیت می‌کنند، در نظر گرفته نمی‌شود.	۱ - م	برقراری پاداش	۴ ۳ ۲ ۱
تفاوت کار انجام‌شده توسط افراد تشخیص داده نمی‌شود و ارزیابی نامناسب است.	۱ - م	عدم تشخیص تفاوت کار افراد (ارزیابی نامناسب)	۴ ۳ ۲ ۱
عقاید مشترک سازمانی مؤثر بر الگوی رفتاری و هنجارهای کارکنان بر پایه کم‌کاری قرار دارد.	م	فرهنگ سازمانی	
مدیر آگاهی و اشرافی به فعالیتی که در گروه انجام می‌شود، ندارد.	۱ - م	بی‌اطلاعی مدیریت از کمیّت و کیفیت کار	
تنبیه یا توبیخی برای افرادی که در گروه طفره می‌روند، وجود ندارد.	۱ - م	تهدید به تنبیه	
شناخت اعضا از یکدیگر اندک است و تجربه‌ای از کار با یکدیگر ندارند.	م	ناشناسی اعضا	۴ ۳ ۲ ۱

نحوه ارتباط	۱- م	شرایط ارتباطی اعضا گروه، کار از راه دور یا کار در مجاورت یکدیگر یا نوع فناوری و وسایلی که در گروه استفاده می‌شود.
کمبود اعتماد	م	اعضا اعتماد کمی به یکدیگر دارند.
توزیع نادرست وظایف میان اعضای گروه	م	وظایف بر اساس توانایی افراد و به‌صورت عادلانه توزیع نشده است.
ترکیب گروه	م	اعضای گروه ویژگی‌های مشترک اندکی دارند.
نوع عضویت	۱- م	حضور اعضا در گروه غیرداوطلبانه و از سر اجبار است.
مراحل تشکیل گروه	۱- م	ترتیب معمول مراحل تحول گروه (شکل‌گیری، درگیری، ...)
تعداد اعضای گروه	۱- م	تعداد اعضای گروه زیاد است.
تنش‌های ارتباطی	۱- م	رابطه اعضا با یکدیگر کیفیت خوبی ندارد و سابقه برخورد یا همکاری ناموفق دارند.
تداوم عضویت	۱- م	مدت‌زمانی که اعضا با یکدیگر در گروه مشغول کار هستند.
آموزش نامناسب	م	آموزش مناسبی برای کار گروهی وجود نداشته است.
فرهنگ تبدیلی	م	بیشتر جامعه به بی‌عملی و لذت‌طلبی تمایل دارند.
فرهنگ فردگرایی	۱- م	فرهنگ جامعه بر حقوق فردی متکی و فرد، واحد مرکزی جامعه است.

۱
۲
۳
۴
۵

در مرحله تعیین روایی، دو مفهوم جنسیت و مراحل تشکیل گروه حذف شدند و مدل مفهومی پژوهش بر اساس بخش کیفی مطالعه در شکل ۱، آورده شده است. مؤلفه‌های شناسایی شده (به غیر از اندازه گروه) به‌وسیله پرسشنامه‌ای با طیف پنج‌تایی لیکرت آزموده شد.



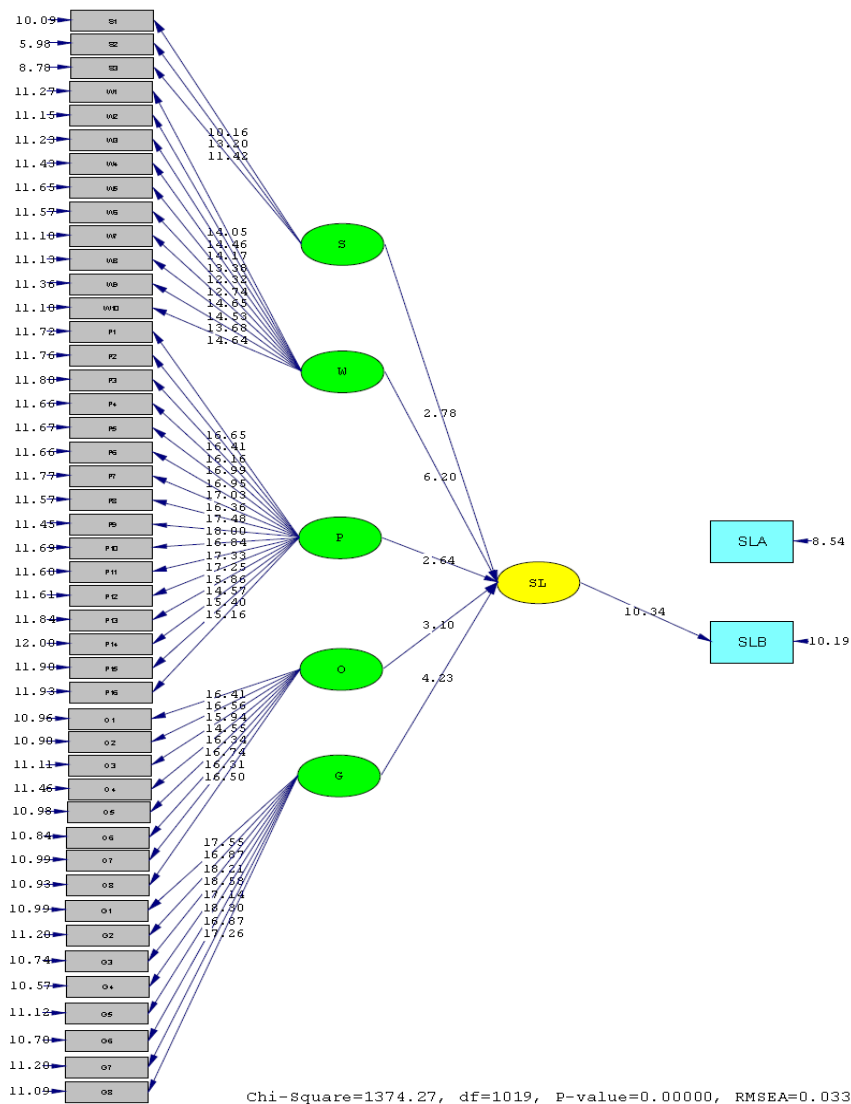
شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روایی سازه‌ها به کمک تحلیل عاملی تأییدی سنجیده شد و جدول ۵، نتایج تحلیل عاملی تأییدی را نشان می‌دهد. با توجه به این جدول، بار تمام گویه‌ها و مقادیر t متناظر آنان در سطح $\alpha < 0/05$ معنادار است و هیچ یک از گویه‌ها حذف نشدند.

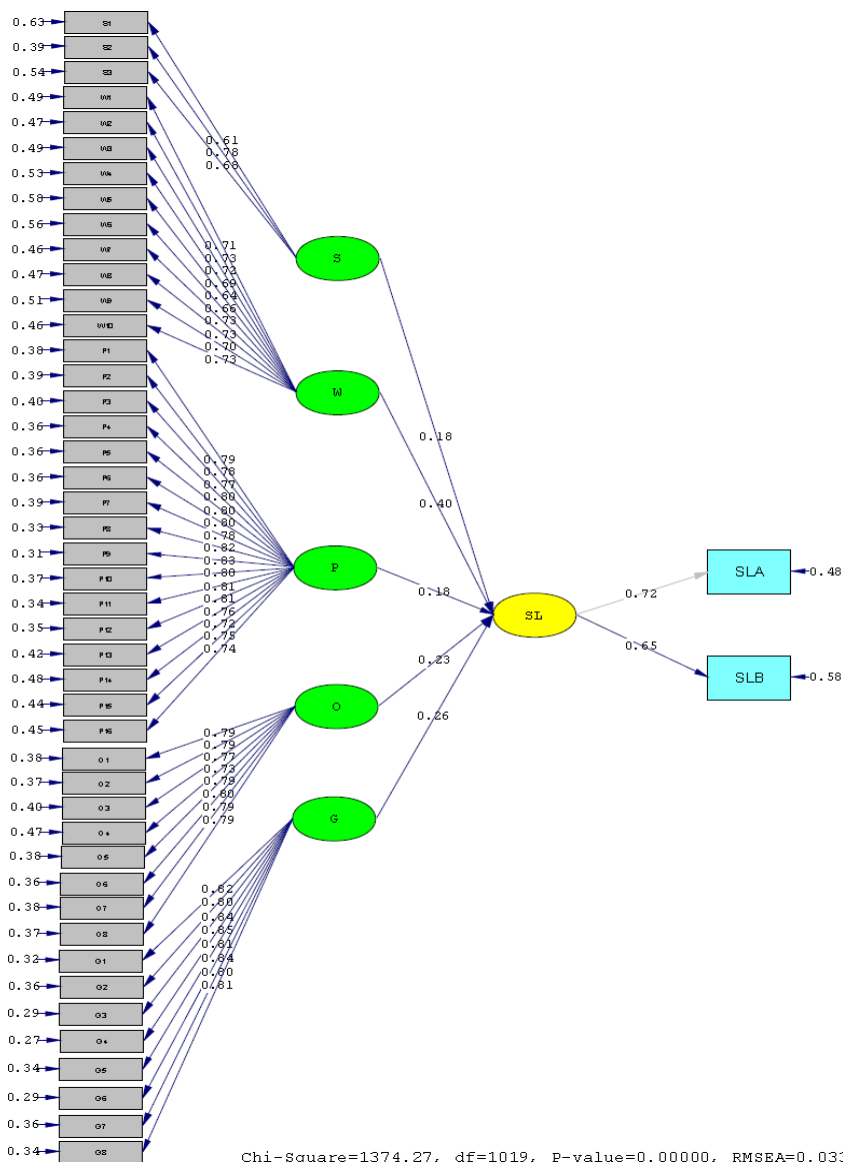
جدول ۵. تحلیل عاملی تأییدی

ت	مقدار برآورد- شده	گویه	ت	مقدار برآورد- شده	گویه	
۱۲/۷۹	-/۶۶	۶	۱۳/۹۷	۰/۷۱	۱	عوامل مرتبط با کار
۱۴/۶۳	-/۷۳	۷	۱۴/۳۷	۰/۷۲	۲	
۱۴/۵۶	-/۷۳	۸	۱۴/۲۱	۰/۷۲	۳	
۱۳/۶۷	-/۷۰	۹	۱۳/۳۹	۰/۶۹	۴	
۱۴/۵۶	-/۷۳	۱۰	۱۲/۳۲	۰/۶۴	۵	
۱۸/۰۰	-/۸۳	۹	۱۶/۶۵	۰/۷۹	۱	عوامل فردی
۱۶/۸۴	-/۸۰	۱۰	۱۶/۴۲	۰/۷۸	۲	
۱۷/۳۴	-/۸۱	۱۱	۱۶/۱۷	۰/۷۷	۳	
۱۷/۲۴	-/۸۱	۱۲	۱۶/۹۸	۰/۸۰	۴	
۱۵/۸۷	-/۷۶	۱۳	۱۶/۹۳	۰/۸۰	۵	
۱۴/۵۸	-/۷۲	۱۴	۱۷/۰۳	۰/۸۰	۶	
۱۵/۴۰	-/۷۵	۱۵	۱۶/۳۵	۰/۷۸	۷	
۱۵/۱۸	-/۷۴	۱۶	۱۷/۴۸	۰/۸۲	۸	
۱۶/۴۰	-/۷۹	۵	۱۶/۳۶	۰/۷۹	۱	عوامل سازمانی و مدیریتی
۱۶/۷۷	-/۸۰	۶	۱۶/۵۴	۰/۷۹	۲	
۱۶/۲۸	-/۷۹	۷	۱۵/۹۳	۰/۷۷	۳	
۱۶/۵۴	-/۷۹	۸	۱۴/۵۱	۰/۷۲	۴	
۱۷/۱۶	-/۸۱	۵	۱۷/۸۵	۰/۸۲	۱	وضعیت گروه
۱۸/۲۴	-/۸۴	۶	۱۶/۸۷	۰/۸۰	۲	
۱۶/۸۶	-/۸۰	۷	۱۸/۰۵	۰/۸۴	۳	
۱۷/۲۷	-/۸۱	۸	۱۸/۵۶	۰/۸۵	۴	
۱۱/۱۴	-/۶۷	۳	۱۰/۰۴	۰/۶۰	۱	عوامل اجتماعی
			۱۳/۲۸	۰/۸۰	۲	
۱۹/۶۵	-/۷۲	۳	۱۴/۷۷	۰/۷۷	۱	طفره‌روی کفایتی
۱۴/۶۰	-/۷۶	۴	۱۳/۸۷	۰/۷۳	۲	
۱۱/۵۳	-/۶۲	۳	۱۶/۴۴	۰/۸۱	۱	طفره‌روی رقابتی
۱۶/۱۲	-/۸۰	۴	۱۷/۹۶	۰/۸۶	۲	

پس از بررسی مدل اندازه‌گیری و سنجش روایی متغیرها به‌وسیله تحلیل عاملی تأییدی، روابط میان متغیرهای پژوهش از طریق مدل‌سازی معادلات ساختاری بررسی شد. شکل‌های ۲ و ۳، مدل ساختاری را در حالت ضرایب معناداری و تخمین استاندارد نشان می‌دهند. در این مدل‌ها طفره‌روی اجتماعی با SL، طفره‌روی کفایتی با SLA، طفره‌روی رقابتی با SLB، عوامل مرتبط با کار با W، عوامل فردی با P، عوامل مدیریتی و سازمانی با O، وضعیت گروه با G و عوامل اجتماعی با S نشان داده شده است.



شکل ۲. مدل ساختاری در حالت ضرایب معنی‌داری



شکل ۳. مدل ساختاری در حالت تخمین استاندارد

بر اساس نتایج، عوامل مرتبط با کار دارای بیشترین تأثیر (۶/۲۰) بر طفره‌روی اجتماعی و عوامل فردی دارای کمترین تأثیر (۲/۶۴) است. جدول ۶، نتایج تحلیل مدل ساختاری را برای آزمون فرضیه‌های پژوهش نشان می‌دهد که رابطه علی میان تمام فرضیه‌ها تأیید می‌شود. نسبت

کای دو بر درجه آزادی برابر $1/34$ ، مقدار میانگین مجذور خطاها (RMSEA) نیز برابر با $0/033$ است. مقدار NFI^2 (شاخص نرم‌شده برازندگی) برابر با $0/97$ ، $NNFI^3$ (شاخص نرم‌نشده برازندگی) برابر با $0/99$ ، $AGFI^4$ (نیکویی برازش تعدیل‌شده) برابر با $0/83$ و CFI^5 (شاخص برازندگی تطبیقی) برابر با $0/99$ است که می‌توان نتیجه گرفت مدل اجراشده برازش مناسبی دارد.

جدول ۶. نتایج فرضیه‌های پژوهش

فرضیه	برآورد استاندارد	کمیت t	نتیجه آزمون
عوامل مرتبط با کار ← طفره‌روی اجتماعی	۰/۴۰	۶/۲۰	تأیید
عوامل فردی ← طفره‌روی اجتماعی	۰/۱۸	۲/۶۴	تأیید
عوامل مدیریتی و سازمانی ← طفره‌روی اجتماعی	۰/۲۳	۳/۱۰	تأیید
وضعیت گروه ← طفره‌روی اجتماعی	۰/۲۶	۴/۲۳	تأیید
عوامل اجتماعی ← طفره‌روی اجتماعی	۰/۱۸	۲/۷۸	تأیید

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

طفره‌روی اجتماعی یکی از فراگیرترین و مخرب‌ترین انواع درگیری‌های درون‌گروهی است (Chang, 2010)؛ از این رو مدیران و اعضای گروه‌ها باید نسبت به این اختلال بالقوه کار گروهی آگاهی داشته باشند تا بتوانند گام‌هایی برای رفع آن بردارند و شرایطی فراهم کنند که گروه‌ها بتوانند به حداکثر بهره‌وری دست یابند (Lunenburg & Lunenburg, 2015). پژوهش حاضر به منظور شناسایی ابعاد و نشانگرهای طفره‌روی اجتماعی و عوامل اثرگذار بر آن با روش ترکیبی در دو شرکت دولتی صنعت پالایش و پخش نفت صورت گرفته است. بخش کیفی با استراتژی تحلیل مضمون ترکیبی انجام شد که پس از مطالعه مبانی نظری موجود و شناسایی مفاهیم اولیه، با استفاده از مصاحبه‌ها این مفاهیم توسعه یافت و الگوی طفره‌روی اجتماعی ترسیم شد. در خصوص سؤال نخست پژوهش، هشت نشانگر برای طفره‌روی اجتماعی شناسایی شد که این نشانگرها در دو بُعد قرار گرفتند:

الف) طفره‌روی کفایتی: عضو هنگام کار با یک گروه نیازی به تلاش نمی‌بیند و با این باور که در هر صورت فعالیت انجام خواهد شد، دلسرد می‌شود و با این احساس منفی از تلاش خود در گروه کم می‌کند و خود را کنار می‌کشد که چهار نشانگر برای آن شناسایی شد: ۱. بی‌تأثیری تلاش بر خروجی؛ ۲. عدم‌ضرورت تلاش زیاد؛ ۳. عدم‌باور به شایستگی و ۴. عدم ارزش تلاش فرد.

1. Root Mean Square Error of Approximation
2. Normed Fit Index
3. Non-Normed Fit Index
4. Adjusted Goodness of Fit Index
5. Comparative Fit Index

ب) طفره‌روی رقابتی: عضو در مقایسه با دیگران تلاش خود را کاهش می‌دهد و به نوعی رقابت در کاهش تلاش با دیگران درگیر می‌شود. برای این بُعد نیز چهار نشانگر شناسایی شد: ۱. پرهیز از سوءاستفاده دیگران؛ ۲. خودبتریبینی؛ ۳. پرهیز از عواقب نامطلوب کار و ۴. مشارکت در هنجار کم‌کاری.

طفره‌روی اجتماعی به‌عنوان یک مفهوم تک‌بعدی در مبانی نظری این موضوع شناخته شده و ابزارهای سنجش آن فاقد بُعد است (Jassawalla, Sashittal, & Malshe, 2009) و به این دلیل قابل‌مقایسه با نتایج پژوهش حاضر نیست؛ اما می‌توان نشانگرهایی که در این پژوهش شناسایی شده است با مبانی نظری مقایسه کرد. برای مثال در دسته‌بندی مطالعه کومر^۱ (۱۹۹۵)، می‌توان طفره‌روی ناشی از ناامیدی، طفره‌روی برای کم‌رنگ‌کردن، طفره‌روی برای گوشه‌گیری و طفره‌روی تلافی‌جویانه را به ترتیب مؤید مفهوم نشانگرهای بی‌تأثیری تلاش بر خروجی، عدم‌باور به شایستگی، عدم‌ضرورت تلاش زیاد و پرهیز از سوءاستفاده دیگران دانست. وارسترا^۲ (۲۰۱۲)، نیز به مدیریت تلاش در گروه اشاره می‌کند که در آن اعضا سطح تلاش خود را در هماهنگی با سایر اعضای گروه کاهش می‌دهند که می‌تواند مؤید مفهوم مشارکت در هنجار کم‌کاری باشد. لوی (۲۰۱۷)، نیز بی‌میلی افراد به استفاده دیگران از منفعت فعالیت‌شان را موجب کاهش همکاری در انجام وظایف می‌داند.

در خصوص سؤال دوم پنج عامل ۱. مرتبط با کار (نامتماز بودن وظایف اعضا، عدم شفافیت و آگاهی از اهداف کاری، کمیت‌ناپذیری فعالیت‌های کاری، نبود استاندارد کاری، بی‌ثباتی اهداف کاری، عدم‌وابستگی وظایف، قابلیت تحقق اهداف کاری، تعریف نشده بودن وظایف، ناهماهنگی اهداف کاری فرد با گروه و عدم جذابیت و چالش‌برانگیزی اهداف)، ۲. فردی (از دست دادن هویت فردی، ادراک رفتار شهروندی سازمانی همکاران، ادراک طفره‌روی همکاران، درک ناتوانی در کار با دیگری، بی‌انگیزگی و عدم‌درگیری در وظیفه، روحیه وظیفه‌شناسی، عدم تمایل به فعالیت‌های گروهی، روحیه ریسک‌گریزی، اعتقادات، ناتوانی در درک اقدام بجا، قدرت و انحصارطلبی، ادراک بی‌عدالتی در مزایای نمادین، ادراک بی‌عدالتی در مزایای ابزاری، تجربه‌های ناموفق، قصد ترک شغل و کمال‌گرایی)، ۳. مدیریتی و سازمانی (کنترل نامناسب، عدم اعتقاد و ترغیب مدیران به کار گروهی، بازخورد نامناسب مدیر، برقراری پاداش، عدم تشخیص تفاوت کار افراد (ارزیابی نامناسب)، فرهنگ سازمانی، تهدید به تنبیه و بی‌اطلاعی مدیریت از کمیت و کیفیت کار)، ۴. وضعیت گروه (ناشناسی اعضا، نحوه ارتباط، کمبود اعتماد، توزیع نادرست وظایف میان اعضای گروه، ترکیب گروه، نوع عضویت، تعداد اعضای گروه، تنش‌های ارتباطی و تداوم عضویت) و ۵. اجتماعی (آموزش نامناسب، فرهنگ تنبلی و فرهنگ فردگرایی) شناسایی شد.

1. Comer
2. Vaartstra

پژوهش حاضر نشان می‌دهد که طفره‌روی اجتماعی تابعی از یک عامل تعیین‌کننده واحد نیست؛ بلکه حاصل ایفای نقش پیچیده چند عامل بوده و کاهش آن نیازمند توجه به تعیین‌کننده‌های چندگانه و عمل در سطوح مختلف است. در واقع مداخله‌های اثربخش باید در رابطه با مجموعه‌ای از تعیین‌کننده‌های کلیدی اعمال شوند؛ در حالی که بیشتر پژوهش‌های این حوزه تنها به ویژگی‌های کار تمرکز داشته‌اند و از گستره وسیعی از عوامل که می‌تواند بر طفره‌روی اجتماعی مؤثر باشند، غافل بوده است (Klehe & Anderson, 2007). بخش عوامل مرتبط با کار این مدل مؤید پژوهش چیت‌سازیان و مرتضوی (۱۳۸۹) است. باقری و همکاران (۱۳۹۳)، نیز بی‌انگیزگی اعضا، ضعف ارتباطات درونی، تعداد اعضا و ضعف فرهنگ کار گروهی در کشور را بر طفره‌روی اجتماعی مؤثر دانسته‌اند که در این پژوهش نیز مؤثر شناخته شد؛ اما در این پژوهش بر خلاف پژوهش‌های گذشته جنسیت (Depillis, et al., 2015) و مراحل تشکیل گروه (Singh, Wang, & Zhu, 2018) مؤثر شناخته نشد و مفاهیمی مانند فرهنگ تنبلی، ترکیب گروه، شرایط توزیع وظایف میان اعضای گروه و فرهنگ سازمانی در این پژوهش شناسایی شد که نیاز به بررسی‌های بیشتر در سایر پژوهش‌ها دارد.

در مرحله دوم الگوی به‌دست‌آمده در مرحله کیفی به‌صورت فرضیه‌هایی تدوین و به وسیله مدل‌سازی معادلات ساختاری آزمون شد که نتایج حاکی از رابطه معنادار بین عوامل شناسایی شده و طفره‌روی اجتماعی است. در این بین بیشترین تأثیر متعلق به عوامل مرتبط با کار است که زمینه‌ساز طفره‌روی اجتماعی در اعضا گروه‌های کاری می‌شود و از آنجاکه این عامل در کنترل سازمان و مدیران است می‌توان با ایجاد راه‌های پیشگیرانه مانعی برای طفره‌روی اجتماعی ساخت. بر اساس نتایج این پژوهش پیشنهاد می‌شود با توجه ویژه به عواملی که زمینه‌ساز طفره‌روی اجتماعی است در جهت مرتفع‌ساختن آن‌ها و ایجاد فضای مطلوب گروهی گام برداشته شود. در این راستا، با توجه به اینکه نقش انگیزشی و حمایتی مدیران در مؤثر دانستن تلاش بر نتیجه فعالیت و انتقال احساس ضرورت آن در گروه قابل توجه است، حمایت‌های مناسب از گروه و فعالیت آنان صورت گیرد. این حمایت‌ها می‌تواند در پایه‌ریزی ساختارهای کارآمد گروهی، حمایت از روندهای گروه، آموزش و اختصاص امتیازات و تأمین زیرساخت‌های فنی و فیزیکی برای گروه صورت گیرد. در ادراک عدم شایستگی، فرد با گم کردن خود در جمعیت می‌خواهد ناتوانی خود را پنهان سازد. در این شرایط یا فرد در حقیقت این توانایی و شایستگی را ندارد که به انتخاب مناسب اعضای گروه کاری از سوی مدیران برمی‌گردد و یا فرد عزت نفس یا تصور خودکارآمدی پایینی دارد که اقدامات مناسب در خصوص تقویت آن باید صورت پذیرد. در خصوص نشانگر مشارکت در هنجار کم‌کاری باید پذیرفت اصلی‌ترین شرایط سازمان برای یک گروه کاری داشتن ارزیابی عملکرد و سامانه پاداش متناسب با آن است. سامانه پاداش به اعضا انگیزه می‌دهد تا با هم کار کرده و برای مؤثر بودن

تلاش کنند. چنین سامانه‌ای می‌تواند تحریک مناسبی برای اعضای گروه باشد. علاوه بر این بازخورد ناشی از ارزیابی عملکرد نیز می‌تواند در شناسایی و رفع مشکلات در عملیات گروه مؤثر باشد. از آنجاکه خودمدیریتی می‌تواند موجب افزایش آگاهی، مهارت، خودکارآمدی و اصلاح رفتار شود، توصیه می‌شود از خودمدیریتی برای اصلاح رفتار اعضای درگیر در پدیده طفره‌روی اجتماعی استفاده شود و رفتارهای شش‌گانه توسعه خودمدیریتی شامل ۱. تشویق خودمدیریتی، ۲. تشویق نظارت بر خود و خود ارزیابی، ۳. تشویق توقع و انتظار از خود، ۴. تشویق هدف‌گذاری توسط اعضا، ۵. تشویق خودتمرینی و ۶. تشویق انتقاد از خود به کار گرفته شود. طرح روشنی درخصوص توانمندی، نوع و نحوه کار مدیران تهیه شود، طرحی که حداقل به سؤال‌هایی از این دست پاسخ دهد: الف) نقش و عمل مدیر در این گروه چیست؟ ب) فرد بر اساس چه قابلیت‌هایی به‌عنوان مدیر یا سرپرست انتخاب شده است؟ و پ) از چه روش‌هایی برای سنجش میزان دستیابی اعضا به اهداف گروه استفاده خواهد کرد؟ تدوین مرامنامه و تقویت نظام ارتباطی میان اعضای گروه‌های کاری می‌تواند فضایی بدون تنش همراه با اعتماد ایجاد کند و به این وسیله می‌توان مانعی برای کشش افراد به طفره‌روی اجتماعی ساخت. درعین حال به‌جای به‌کارگیری مجموعه‌ای فنون تقلیدی، روش‌های متنوع متناسب با گروه‌ها و اعضای آن به کار رود که تفاوت شخصی اعضا محترم شمرده شود. به این وسیله رفتارهای متناسب با اعضا صورت گیرد و باور به توانمندی (خودکارآمدی) در انجام امور میان اعضای گروه تقویت شود. در کل بازنگری در به‌کارگیری اعضا در گروه‌ها با توجه به ویژگی‌های فردی، توانمندی‌ها و الزامات کاری گروه صورت گیرد تا با توجه به اینکه افراد از نظر توانایی و علاقمندی با یکدیگر تفاوت دارند در موقعیت‌های شغلی متناسب در گروه قرار گیرند.

در راستای رفع محدودیت‌های این پژوهش به سایر پژوهشگران پیشنهاد می‌شود با ارزیابی این مدل در سایر صنایع و سازمان‌ها به غنای آن بیافزایند؛ همچنین به‌جای بررسی افراد درگیر در طفره‌روی اجتماعی با تغییر سطح تحلیل به مطالعه گروه‌های درگیر در طفره‌روی اجتماعی پرداخته شود تا بتوان گام‌های موثری در راستای کاهش آن در فضای گروه‌های کاری در سازمان‌ها برداشت.

منابع

1. Aggarwal, P., & O'Brien, C. L. (2008). Social loafing on group projects: Structural antecedent and effect on student satisfaction. *Journal of Marketing Education, 30*(3), 255-264.
2. Akgunduza, Y., & Eryilmazb, G. (2018). Does turnover intention mediate the effects of job insecurity and co-worker support on social loafing?. *International Journal of Hospitality Management, 68*, 41-49.
3. Backer, M. D., Boen, F., Cuyper, B. D., Høigaard, R., & Vande Broek, G. (2015). A team fares well with a fair coach: Predictors of social loafing in interactive female sport teams. *Scandinavian Journal of Medicine & Science in Sports, 25*(6), 897-908.
4. Bagheri, M., Salimi, B., & Akbari, B. (2014). Social loafing: Providing a Model for measuring its Factors in Human Science Knowledge Production Teams (with Emphasis on Theses). *Management Improvement, 8*(3), 65-87. (In Persian)
5. Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology, 3*(2), 77-101.
6. Bryant, S. M., Albring, S. M., & Murthy, U. (2009). The effects of reward structure, media richness and gender on virtual teams, *International Journal of Accounting Information Systems, 10*(4), 190-213.
7. Chang, K. Ch. (2010). *Perceived Social Loafing and Community Cohesion in Virtual Communities: a Perspective of Social Capital*. (Doctoral dissertation). National Central University, Taiwan.
8. Chena, F., Zhangb, L., & Latimerca, J. (2014). How much has my co-worker contributed? The impact of anonymity and feedback on social loafing in asynchronous virtual collaboration. *International Journal of Information Management, 34*(5), 652-659.
9. Chidambaram, L. & Tung, L. L. (2005). Is out of sight, out of mind? An empirical study of social loafing in technology-supported groups. *Information Systems Research, 16*(2), 149-168.
10. Chitsazian, A., & Mortazavi, S. (2011). Investigating the Effective Factors on Social Loafing in Group Activities; Case of Study: Student's Discussion Groups in Imam Sadiq University. *Strategic management thought, 4*(1), 161-180. (In Persian)
11. Comer, D. R. (1995). A model of social loafing in real work groups. *Human Relations, 48*(6), 647-667.
12. Czyz, S. H., Szmajke, A., Kruger, A., & Kubler, M. (2016). Participation in Team Sports Can Eliminate the Effect of Social Loafing. *Perceptual and Motor Skills, 123*(3), 1-15.
13. Deleau, J. (2017). *Social Loafing Construct Validity in Higher Education: How Well Do Three Measures of Social Loafing Stand Up to Scrutiny?*. (Doctoral Dissertations), University of San Francisco, USA.
14. Depillis, E., Furumo, K., Ray, J., Furumo, H., & Higa, K. (2015). Deadbeats in Virtual Teams: How Gender, Conscientiousness, and Individualism/Collectivism Impact Performance. *International Journal of Business and Information, 10*(3), 273-294.
15. Eikenhout, N. (2004). *The Effects of Task Structure and Group Target Monetary Incentives on Social Loafing, Dissertation*. (Doctoral dissertation), Western Michigan University, USA.

16. Ettington, D. R. & Camp, R. R. (2002). Facilitating transfer of skills between group projects and work teams. *Journal of Management Education*, 26(4), 356-379.
17. Fast, N. J., Burris, E. R., & Bartel, C. A. (2014). Managing to stay in the dark: managerial self-efficacy, ego defensiveness, and the aversion to employee voice. *Academy of Management Journal*, 57(4), 1013-1034.
18. Fereday, J., & Muir-Cochrane, E. (2006). Demonstrating rigor using thematic analysis: a hybrid approach of inductive and deductive coding and theme development. *International Journal of Qualitative Methods*, 5(1), 80-92.
19. Forsyth, D. R. (2017). *Group dynamic*, Translated by Firoozbakht, Mehrdad, Ghanadan, Mansour, Tehran: Rasa Cultural Services Institute.
20. Jassawalla, A., Sashittal, H., & Malshe, A. (2009). Students' perceptions of social loafing: Its antecedents and consequences in undergraduate business classroom teams. *Academy of Management Learning & Education*, 8(1), 42-54.
21. Harding, L. M. (2017). Students of a Feather "Flocked" Together: A Group Assignment Method for Reducing Free-Riding and Improving Group and Individual Learning Outcomes. *Journal of Marketing Education*, 40(2), 117-127.
22. Haslam, S. A. (2004). *Psychology in Organizations: The Social Identity Approach*, London: Sage.
23. Haugen, T., Reinboth, M., Hetlelid, K. J., Peters, D. M. & Høigaard, R. (2016). Mental Toughness Moderates Social Loafing in Cycle Time-Trial Performance. *Research Quarterly for Exercise and Sport*, 87(3), 305-310.
24. Hoon, H. & Tan, M. L. (2008). Organizational Citizenship Behavior and Social Loafing: The Role of Personality, Motives, and Contextual Factors, *Journal of Psychology*, 142(1), 89-108.
25. Karau, S. J. & Williams, K. D. (1993). Social loafing: A meta-analytic review and theoretical integration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65(4), 681-706.
26. Klehe, U. C. & Anderson, N. (2007). The Moderating Influence of Personality and Culture on Social Loafing in Typical versus Maximum Performance Situations. *International Journal of Selection and Assessment*, 15(2), 250-262.
27. Lam, C. (2015). The Role of Communication and Cohesion in Reducing Social Loafing in Group Projects. *Business and Professional Communication Quarterly*, 87(4), 454-475.
28. Levi, D. (2017). *Group dynamics for teams*, 5th Edition, California: Sage Publications.
29. Liden, R. C., Wayne, S. J., Jaworski, R. A., & Bennett, N. (2004). Social Loafing: A Field Investigation, *Journal of Management*, 30(2), 285-304.
30. Lin, T. & Huang, Ch. Ch. (2009). Understanding social loafing in knowledge contribution from the perspectives of justice and trust. *Expert Systems with Applications*, 36(3), 6156-6163.
31. Lunenburg, F. C. & Lunenburg, M. R. (2015). Developing High Performance Teams: Long-Standing Principles That Work, *International Journal of Organizational Behavior in Education*, 3(1), 1-17.
32. Luo, Z., Qu, H., & Marnburg, E. (2013). Justice Perceptions and drives of hotel employee social loafing behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 456-464.
33. Monzani, L., Ripoll, P., Peir, J. M., & Van Dick, R. (2014). Loafing in the digital age: The role of computer mediated communication in the relation between perceived loafing and group affective outcomes. *Computers in Human Behavior*, 33, 279-285.

34. Mihelič, K. K., & Culiberg, B. (2018). Reaping the Fruits of another's Labor: The Role of Moral Meaningfulness, Mindfulness, and Motivation in Social Loafing, *Journal of Business Ethics*, <https://doi.org/10.1007/s10551-018-3933-z>.
35. Mulvey, P. W. & Klein, H. J. (1998). The impact of perceived loafing and collective efficacy on group goal processes and group performance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 74(1), 62–87.
36. Nadi, M., Ahanchian, M. R., & Noghani Dokht Bahmani, M. (2016). Qualitative research of team building and teamwork status in public universities of Iran. *Organizational behavior studies quarterly*, 6(21), 81-120. (In Persian)
37. Naicker, D. (2011). *The prevalence and magnitude of social loafing in an organizational setting*. (Master's thesis). University of Kwazulu-natal, South Africa.
38. O'Leary, K., O'Reilly, P., Feller, J., Gleasure, R., Li, S., & Cristoforo, J. (2017). Exploring the application of blockchain technology to combat the effects of social loafing in cross functional group projects, in: Proceedings of the 13th International Symposium on Open Collaboration.
39. Piezon, S. L. (2011). *Social Loafing and Free Riding in Online Learning Groups*, Retrieved from http://purl.flvc.org/fsu/fd/FSU_migr_etd-0763
40. Robbins, S. & Judge, T. (2008). *Organizational Behavior*, 13th Edition, New Jersey: Prentice Hall.
41. Rutte, C. G. (2003). Social loafing in teams, in West, M. A., Tjosvold, D. and Smith, K. G. (Eds). *International Handbook of Organizational Teamwork and Cooperative Working*, Wiley, Chichester, 361-378.
42. Schippers, M. C. (2014). Social loafing tendencies and team performance: The compensating effect of agreeableness and conscientiousness. *Academy of Management Learning & Education*, 13(1), 62-81.
43. Sen, E., Tozlu, E., Atesoglu, H., & Sahin, Z. (2016). The effects of organizational commitment on social loafing behavior at higher education institutions. *International refereed academic social sciences journal*, 7 (22), 96-113.
44. Shinada, M., & Yamagishi, T. (2007). Punishing free riders: direct and indirect promotion of cooperation. *Evolution and human behavior*, 28 (5), 330-339.
45. Singh, S., Wang, H., & Zhu, M. (2018). Perceptions of Social Loafing During the Process of Group Development. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3161269> .
46. Smith, C. (2016). *A qualitative analysis of the perceptions of social loafing among post-graduate university students*. (Master's thesis). University of Pretoria, South Africa.
47. Steinmetz, J. & Pfattheicher, S. (2017). Beyond social facilitation: a review of the fan-reaching effects of social attention. *Social Cognition*, 35(5), 585–599.
48. Torbjorn, N., Tommy, H., Michael, R., Derek, M., P., & Rune, H. (2014). Explicit prior or knowledge of social loafing does not reduce social loafing in subsequent team cycle trial performance. *Kinesiologia Slovenica*, 20(2), 17–25.
49. Ulke, H. E., & Bilgic, R. (2011). Investigating the Role of the Big Five on the Social Loafing of Information Technology Workers. *International Journal of Selection and Assessment*, 19(3), 301-312.
50. Vaartstra, M. (2012). *Perfectionism and Perceptions of Social Loafing in Youth Soccer Player*. (Doctoral dissertation), Alberta, Edmonton.

51. Voyles, E. C., Bailey, S. F., & Durik, A. M. (2015). New Pieces of the Jigsaw Classroom: Increasing Accountability to Reduce Social Loafing in Student Group Projects. *The New School Psychology Bulletin*, *13*(1), 11-20.
52. Worchel, S., Rothgerber, H., & Day, E. A. (2011). Social loafing and group development: When “I” comes last. *Current Research In Social Psychology*, *17*(5), 461-482.

Exploring the Pattern of Social Loafing: A Mixed Method

Fereshteh Ghaleh Agha Babaei^{1*}, Bijan Abdollahi², Saeed Jafariniya³, Jafar Hasani⁴

1. Ph.D. Student, Faculty of Management, Kharazmi University, Iran, Tehran.

2. Educational Administration Department, Faculty of Management, Kharazmi University, Iran, Tehran.

3. Human Resource Management and Business Department, Faculty of Management, Kharazmi University, Iran, Tehran.

4. Clinical Psychology Department, Faculty of Psychology, Kharazmi University, Iran, Tehran.

Abstract

Purpose: The main purpose of this research was to understand the dimensions and indicators of social loafing and to explore the factors affecting it in the public sector of the oil refining and distribution industry.

Design/Methodology/Approach: The present study has a mixed approach, the qualitative part of which has been done by thematic analysis method, and the quantitative part has been done according to the pattern identified in the qualitative part. In the qualitative part, subject literature and semi-structured interviews were used, purposeful and snowball interviews were done with industry experts and in quantitative part a questionnaire was designed based on extractive pattern and completed by public sector employees in the industry using cluster sampling method.

Research Findings: As a result of data analysis, eight indicators, two dimensions (adequate and Competitive) and five factors (work, individual, organizational and managerial, group and social) were identified, which were confirmed in quantitative part by validity and accuracy of structural equation modeling.

Limitations & Consequences: The qualitative part is based on the interpretive paradigm and in this section, researcher's mentality and their assumptions have been influential in extracting the concepts, the length of the research questionnaire and the cross-sectional nature of the data reduces the reliability of the results.

Practical Consequences: Reduction individual effort in groups compared to individual work is a common problem in workgroups. Identifying the nature and factors affecting it can reduce this destructive phenomenon in organizations.

Innovation or value of the Article: This study adds to the research by examining the conceptualization of social loafing and the wide range of factors influencing this phenomenon in the organizational workplace.

Keywords: Working Group, Social loafing, Thematic Analysis.

Paper Type: Research paper

Received: April 02, 2019, Accepted: Nov. 21, 2019.

* Corresponding Author.

E-mail addresses: Std_f.babaei@khu.ac.ir; Biabdollahi@khu.ac.ir; Shamsj58@yahoo.com; Hasanimeher57@yahoo.com