

Identifying and Prioritizing the Components of Employee Attendanceism at Āstān Quds Razavi

with a Meta-Composite and Fuzzy Delphi Approach¹

Hamed Dehghanan² Mehdi Ghafouri Fard³

Received: September 20 , 2022

Accepted: November 10 , 2022

Abstract

Human resources are considered the most important capital in any organization. In Āstān Quds Razavi, whose main purpose is to serve the pilgrims of the court of Ali ibn Musa al-Riḍā (as), this capital has a double importance. One of the emerging phenomena that endangers the health of employees and as a result, their service, is attendanceism. This behavior occurs when the employee decides to come to work with illness and poor health. In this research, which is practical in terms of purpose and conducted in a qualitative method, first, all the driving components of attendanceism were identified with the method of meta-composition and content analysis, and then, using the fuzzy Delphi method and receiving the opinions of Āstān Quds Razavi human resources experts, the most important components were selected and ranked. The results showed that the most important factors affecting the attendanceism of employees in Āstān Quds Razavi can be classified in the form of 3 dimensions, 13 core categories and 44 components. These core categories in the behavioral dimension include organizational culture, individual health status, employee's attitude and perception about the consequences of absenteeism or presenteeism, organizational communication and interactions, individual characteristics, individual personality, occupational and organizational attitudes; and in the structural dimension, it includes organizational characteristics and procedures, job characteristics, human resources management of the organization, and in the contextual dimension, it includes cultural and social factors, economic factors of society, legislation and infrastructure.

Keywords: Attendanceism, Āstān Quds Razavi, Health of Human Resources, Meta-Composition, Fuzzy Delphi.

1. This article is extracted from the doctoral thesis.

2. Associate Professor, Department of Business Administration, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran (corresponding author): dehghanan@atu.ac.ir

3. PhD in Business Administration, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran: mahdi.fard@gmail.com



شناسایی و اولویت‌بندی مولفه‌های

حضورگرایی کارکنان در آستان قدس رضوی

مقاله پژوهشی

با رویکرد فراترکیب و دلفی فازی^۱

دریافت: ۱۴۰۱/۶/۲۹ پذیرش: ۱۴۰۱/۸/۱۹

حامد دهقانان^۲، مهدی غفوری فرد^۳

چکیده

منابع انسانی در هر سازمانی مهم‌ترین سرمایه آن محسوب می‌شوند. در آستان قدس رضوی که هدف اصلی آن خدمت به زائران بارگاه علی بن موسی الرضا (علیه السلام) است، این سرمایه از اهمیتی دوچندان برخوردار است. یکی از پدیده‌های نوظهور که سلامت کارکنان و به تبع آن خدمت‌رسانی آن‌ها را با مخاطره مواجه می‌سازد، رفتار حضورگرایی است. این رفتار زمانی بروز می‌کند که کارمند تصمیم می‌گیرد با شرایط بیماری و ضعف سلامت در محل خدمت حاضر شود. در این پژوهش که از نظر هدف، کاربردی و به روش کیفی انجام شده است، در ابتدا با روش فراترکیب و تحلیل محتوا کلیه مولفه‌های محرک حضورگرایی شناسایی و سپس با روش دلفی فازی و دریافت نظرات خبرگان منابع انسانی آستان قدس رضوی، مهم‌ترین مولفه‌ها انتخاب و رتبه‌بندی شد. نتایج نشان داد که مهم‌ترین عوامل موثر بر حضورگرایی کارکنان در آستان قدس رضوی را می‌توان در قالب ۳ بعد، ۱۳ مقوله محوری و ۴۴ مولفه طبقه‌بندی کرد. این مقوله‌های محوری در بعد رفتاری شامل فرهنگ سازمانی، وضعیت سلامت فرد، نگرش و ادراک کارمند درباره پیامدهای غیبت یا حضورگرایی، ارتباطات و تعاملات سازمانی، ویژگی‌های فردی، شخصیت فرد، نگرش‌های شغلی و سازمانی، در بعد ساختاری شامل ویژگی‌ها و رویه‌های سازمانی، ویژگی‌های شغل، مدیریت منابع انسانی سازمان و در بعد زمینه‌ای شامل عوامل فرهنگی و اجتماعی، عوامل اقتصادی جامعه و قانون‌گذاری و زیرساخت است.

کلیدواژه‌ها: حضورگرایی، آستان قدس رضوی، سلامت منابع انسانی، فراترکیب، دلفی فازی.

۱. این مقاله از رساله دکترا استخراج شده است.

۲. دانشیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران (نویسنده مسئول):
deghanan@atu.ac.ir

۳. دانش آموخته دکترا، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران:
mahdi.fard@gmail.com

۱. مقدمه

غیبت کارکنان از دیرباز دغدغه سازمان‌ها و یکی از پدیده‌های مورد مطالعه در حوزه مدیریت منابع انسانی و روان‌شناسی کار و روان‌شناسی سازمانی بوده است (knani, 2022). محققان مطالعات گسترده‌ای در زمینه غیبت انجام داده‌اند؛ اما حضورگرایی یعنی حضور در محل کار هنگام بیماری به‌تازگی به‌عنوان عامل اصلی تأثیرگذار بر عملکرد سازمانی مورد توجه قرار گرفته است. بر خلاف غیبت، حضورگرایی چندان به رسمیت شناخته نشده و اندازه‌گیری و شناسایی آن دشوارتر است (Miraglia & Johns, 2016; Lohaus & Habermann, 2019). اگرچه بخش قابل توجهی از کاهش بهره‌وری سازمان‌ها به دلیل غیبت کارکنان است، اما بسیاری از مطالعات نشان می‌دهد که حضورگرایی بیش از غیبت، منجر به کاهش بهره‌وری می‌شود (Evans-Lacko & Knapp, 2016; Lohaus & Habermann, 2019).

مطالعات در کشورهای مختلف و در میان بخش‌ها و گروه‌های شغلی گوناگون نشان می‌دهد که کاهش بهره‌وری ناشی از حضورگرایی از ۳۰ درصد تا بیش از ۹۰ درصد متغیر است (Sciberras et al., 2022; Lohaus & Habermann, 2019). در واقع، در سطح سازمانی، حضورگرایی هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم را افزایش می‌دهد و باعث کاهش بهره‌وری و کاهش عملکرد کلی می‌شود (Miraglia & Johns, 2016). همچنین در سطح فردی، بر سلامت جسمی و روانی کارکنان تأثیر منفی می‌گذارد و منجر به ارائه خدمات ضعیف به مشتریان و نیز باعث سرایت عاطفی و جسمی می‌شود (Miraglia & Johns, 2016; Lu et al., 2013).

صنعت خدمات میزبانی (مهمان‌نوازی) و گردشگری دارای محیط عملیاتی مبتنی بر خدمات است که به میزان قابل توجهی از تعاملات مشتری و کارمند (رو در رو یا گفت و شنود) از طریق چندین نقطه تماس در کل فرایند ارائه خدمات، بهره می‌برد (Stamolampros et al., 2019). کارکنان در معرض انبوهی از خواسته‌ها و انتظارات متناقض از سوی مشتریان و مدیران قرار دارند. در شرایطی که کیفیت خدمات ارائه شده به رفاه کارکنان بستگی دارد (Arslaner & Boylu, 2017)، بروز حضورگرایی باعث کاهش بهره‌وری و افزایش

مشکلات سلامت جسمی و روانی بین آن‌ها می‌شود. همه این موارد در نهایت منجر به ارائه خدمات با کیفیت پایین می‌شود. اگرچه بسیاری از سازمان‌های ارائه دهنده خدمات میزبانی (مهمان‌نوازی) و گردشگری، برنامه‌ها و ابتکاراتی را برای سلامتی کارکنان خود فراهم ساخته‌اند، اما مطالعات اخیر نشان داد که کارکنان نمی‌توانند زمان کافی برای شرکت در این برنامه‌های سلامت داشته باشند (Zhang et al., 2020). نوبت کاری شلوغ، نبود امکان تغییر نوبت کاری، برنامه‌های متراکم و فشرده و ساعات کاری طولانی از جمله دلایلی بود که کارمندان به آن اشاره کردند (knani, 2022).

به‌رغم شیوع و تأثیرات حضورگرایی، ادبیات مربوط به این موضوع در بخش خدمات میزبانی (مهمان‌نوازی) و گردشگری بسیار محدود است؛ بنابراین هدف این پژوهش نیز شناسایی و اولویت‌بندی مولفه‌های حضورگرایی کارکنان در آستان قدس رضوی به‌عنوان سازمانی بزرگ در حوزه خدمات میزبانی است.

۱-۱. بیان مسئله و ضرورت پژوهش

آستان قدس رضوی یکی از بزرگ‌ترین مجموعه‌های داخل کشور در حوزه ارائه خدمات میزبانی (مهمان‌نوازی) است و سالانه پذیرای میلیون‌ها زائر (داخلی و بین‌المللی) و مجاوری است که به حرم مطهر رضوی و سایر اماکن وابسته به آن مراجعه می‌کنند. فراوانی زائر و تنوع آن‌ها طبیعتاً تقاضای خدمات مختلف و گوناگونی را ایجاد کرده که ارائه این خدمات همواره مستلزم به‌کارگیری تعداد زیادی از کارکنان بوده است. برخی از این کارکنان به‌صورت استخدام و برخی به‌صورت داوطلبانه در قالب خادم یا خادمیار به ارائه خدمات مختلف در آستان قدس رضوی مشغول هستند.

آستان قدس رضوی به‌عنوان متولی حرم مطهر رضوی و موقوفات حضرت علی بن موسی الرضا (علیه السلام) همواره خدمت با کیفیت به زائران و مجاوران مشهد مقدس را به‌عنوان محوری‌ترین هدف خود مطرح کرده است. در بخشی از بیانیه چشم‌انداز این مجموعه آمده است که «آستان قدس رضوی پویاترین، کارآمدترین، هم‌افزاترین و اثرگذارترین نهاد

اسلامی، شایسته‌ترین خادم برای بیشترین زائر اهل بیت (علیهم‌السلام) است.^۱ اما همان‌طور که اشاره شد آستان قدس رضوی مجموعه‌ای خدمت‌محور است و ارائه این خدمات و به‌خصوص کیفیت آن‌ها به‌طور مستقیم به وضعیت منابع انسانی و کارکنان این مجموعه وابسته است. لذا توجه به رفاه و سلامت کارکنان امری ضروری است.

اگر نگاهی به سیره امام رضا (علیه‌السلام) بیندازیم، ایشان در سیره عملی خویش همواره مراقبت از کارکنان و خدمت‌گزاران را مورد توجه قرار داده‌اند (مجدزاده و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۵۲). در اصل ۹-۷ سیاست‌های محوری آستان قدس رضوی نیز «ارتقای کیفیت زندگی کاری و روابط کار و بهبود رفاهیات کارکنان» مورد تأکید قرار گرفته است. علاوه بر این، در سال‌های اخیر در ستاد مرکزی و سایر بخش‌های آن، حوزه سرمایه انسانی به‌صورت مستقل در ساختارهای سازمانی ایجاد شده است.

با توجه به نکات فوق، اگرچه توجه به سرمایه انسانی جزو اولویت‌های جدی آستان قدس رضوی است؛ اما با توجه به اینکه حضورگرایی پدیده‌ای نوظهور جهانی (Webster et al., 2019) و رفتاری عمدتاً ناملموس است (Allemann, 2019)، شیوع آن به‌رغم همه تدابیر صورت گرفته، بین کارکنان این مجموعه شایع است؛ بنابراین لازم است برای کاهش بروز این رفتار که به‌صورت جدی بر سلامت کارکنان و به تبع آن ارائه خدمت به زائران بارگاه رضوی اثر می‌گذارد، اقدامات موثرتری صورت گیرد؛ اما پیش از هر اقدامی باید عوامل و مولفه‌های موثر بر حضورگرایی کارکنان در آستان قدس رضوی شناسایی و اولویت‌بندی شود. هدف این پژوهش نیز پرداختن به این مسئله است. شایان ذکر است پژوهش‌های داخلی در زمینه حضورگرایی، بسیار محدود و انگشت‌شمار هستند.

۱-۲. مبانی نظری

حضورگرایی اکنون مسئله رایج در بسیاری از سازمان‌هاست (بلالی شهواری و کشته‌گر،

۱. برگرفته از سایت www.policy.razavi.ir

۱۳۹۵). بسیاری از کارکنان در محل کار حاضر می‌شوند، اما احساس مساعدی ندارند. آن‌ها با کم‌ترد، آرتروز، حساسیت و دیگر شرایطی که می‌تواند عملکرد و بهره‌وری را مخدوش کند، کار می‌کنند. برخی کارکنان با بیماری آنفلوآنزا و سرماخوردگی سرکار حاضر می‌شوند و این وضعیت باعث می‌شود که آن‌ها کمتر از حد طبیعی به وظایف خود عمل کنند؛ علاوه بر این، کارکنان دارای بیماری واگیردار ممکن است دیگران را آلوده کنند که طبیعتاً به غیبت بیشتر از کار یا رفتار حضورگرایی کمک می‌کند (محمداسماعیلی و همکاران، ۱۳۹۵).

برخلاف غیبت از محل کار، در سازمان‌ها و محیط‌های کاری، حضورگرایی به‌طور رسمی ثبت نشده و لذا تعیین وضعیت آن، عوامل مؤثر و هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم آن بسیار دشوارتر است و صرفاً می‌توان با انجام مطالعات موردی شیوع این پدیده رفتاری را مشخص کرد (اکبری و همکاران، ۱۳۹۹).

در سال‌های اخیر، پژوهش درباره پدیده حضورگرایی بین محققان حوزه سلامت، روان‌شناسی و اپیدمیولوژیست‌های شغلی در سراسر جهان توسعه پیدا کرده است. از آنجا که به‌تازگی حضورگرایی به‌عنوان پدیده‌ای جهانی معرفی شده، مطالعه درباره آن، شناخت عوامل مؤثر و همچنین پیامدهای آن ارزشمند است. با اینکه رواج این پدیده در ایالات متحده، کانادا، بریتانیا، هلند، دانمارک، سوئد، تایوان، کره جنوبی، عربستان سعودی و کشورهای دیگر بررسی شده؛ اما در ایران مطالعه جامعی انجام نشده است (همان).

با توجه به تعریف و مطالعه حضورگرایی، ۲ رویکرد اصلی برای درک این مفهوم بر ادبیات حاکم بوده است (Baeriswyl et al., 2017, Lohaus & Habermann; 2019, Miraglia & Johns; 2016). اولین رویکرد که در ادبیات طب کار رایج است، به کاهش بهره‌وری به دلیل چالش‌های سلامت افراد یا حضور در محل کار هنگام بیماری مربوط می‌شود. بیشتر تحقیقات درباره این رویکرد درباره تأثیرات بیماری بر کاهش بهره‌وری متمرکز است؛ بنابراین در این رویکرد حضورگرایی به‌عنوان عامل کاهش بهره‌وری به دلیل ضعف سلامت یک کارمند که قادر به رسیدن به سطح عملکرد مورد انتظار نیست، تعریف می‌شود (Knani, 2022).

در رویکرد دوم، حضورگرایی به عنوان حضور در محل کار هنگام بیماری تعریف می شود. این رویکرد بر علل یا محرک های حضورگرایی متمرکز است (Knani, 2022). با وجود اصطلاحات و رویکردهای مختلف (Baeriswyl et al., 2017) امروزه محققان توافق دارند که حضورگرایی «پدیده ای است که در آن افراد به رغم ناخوشی و بیماری که مستلزم استراحت و غیبت از محل کار می شود، در مشاغل خود حاضر می شوند» (Lu et al., 2022).

رویکرد اول بیشتر توسط محققان آمریکایی و رویکرد دوم عمدتاً توسط پژوهشگران اروپایی دنبال می شود (موذن جمشیدی و باقرزاده خداهشهری، ۱۴۰۰).

از آنجا که برای مدیریت یا کاهش رفتار حضورگرایی، ابتدا باید علل آن را شناسایی کرد (Mori, 2021)، رویکرد دوم می تواند مطلوب تر و پرفایده تر باشد. این پژوهش با تمرکز بر رویکرد دوم (محرک های حضورگرایی) انجام شده است.

مطالعات قبلی چندین محرک و عامل تعیین کننده حضورگرایی از جمله عوامل سازمانی مانند کمبود کارکنان، حمایت سازمانی کم، سیاست های غیبت سخت گیرانه و عوامل مرتبط با کار مانند حجم کار و فشار زمان و همچنین عوامل فردی مانند تعهد عاطفی و مشکلات مالی را نشان داده اند (bae, 2021).

تحقیقات نشان داده است که حضورگرایی بین کارکنان مسن، زنان و افرادی که دارای شخصیت های وجدان گرا هستند رواج بیشتری دارد. حضورگرایی تحت تأثیر چگونگی درک فرد از سلامت و با تأثیرات اجتماعی فرهنگی بر ادراک بیماری نقش خواهد داشت. ویژگی های کاری که احتمال پدیده حضورگرایی را افزایش می دهد شامل نبود امنیت شغلی، دسترسی نداشتن به مرخصی استعلاجی، فرصت های شغلی محدود و استخدام موقت است (موذن جمشیدی و باقرزاده خداهشهری، ۱۴۰۰).

برخی پژوهشگران حضورگرایی را با متغیرهای مرتبط با کار (یعنی عوامل مرتبط با شغل) و متغیرهای غیر مرتبط با کار (به عنوان مثال وضعیت سلامت) مرتبط می دانند (2016, Miraglia & Johns). برای عوامل غیر مرتبط با کار، اغلب ویژگی های شخصیتی و فردی

به‌عنوان عوامل موثر بر حضورگرایی بررسی شده است. برخی از این ویژگی‌ها عبارت است از: خودشناسی و خوش‌بینی (Siu et al., 2020)، نگرانی فرد از شیوع بیماری (Morken et al., 2012). با توجه به عوامل مرتبط با کار، حضورگرایی با موضوعاتی نظیر «کنترل شغلی و آزادی عمل»، «تقاضاهای شغلی» (Ruhle & Schmoll, 2021)، مدیریت منابع انسانی (Maddox-Daines, 2021) توضیح داده شده است.

۱-۳. پیشینه تحقیق

به‌طور کلی، پدیده حضورگرایی به‌رغم اهمیت زیاد آن، در ایران هنوز به‌صورت جدی مورد توجه پژوهشگران به‌ویژه متخصصان رفتار سازمانی و منابع انسانی قرار نگرفته و تاکنون صرفاً چهار پژوهش در این خصوص انجام و منتشر شده است که در ادامه و پیش از تحقیقات خارجی به بررسی این چند پژوهش داخلی می‌پردازیم.

قصابیان (۱۳۹۵) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با استفاده از روش توصیفی همبستگی به بررسی تاثیر استرس شغلی، خستگی و تعلق بر عدم انجام کار کارکنان حاضر در کار (حضورگرایی) با نقش تعدیل‌گری هوش معنوی پرداخته است. در این تحقیق که جامعه آماری آن شامل ۲۸۷ نفر از کارکنان مشاغل دفتری شهرداری ساری بود، نتایج نشان داد خستگی، استرس و تعلق بر حضورگرایی تاثیرگذار است (قصابیان، ۱۳۹۵).

کیان (۱۳۹۵) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود به بررسی تاثیر عوامل موثر بر حضورگرایی در بانک کارآفرین در یک نمونه ۳۱۳ نفری پرداخت. نتایج نشان داد که وضعیت سلامت و میزان استرس، ویژگی‌های شخصیتی، هوش عاطفی، تعهد، امنیت شغلی، حجم کاری و فرهنگ حضور و غیاب به‌عنوان محرک‌های پیشین عمل می‌نماید (کیان، ۱۳۹۵).

محمداسماعیلی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با به‌کارگیری روش کیفی (داده بنیاد) و با انجام مصاحبه‌های نیمه‌ساختار یافته با ۱۴ نفر از کارکنان بیمارستان نمازی شهر

شیراز به بررسی پیامدهای حضورگرایی پرداختند. بر اساس نتایج این پژوهش پیامدهای حضورگرایی در ۳ سطح فرد، سازمان و جامعه، شناسایی و طبقه بندی شد (محمداسماعیلی و همکاران، ۱۳۹۵).

موذن جمشیدی و باقرزاده خداهشهری (۱۴۰۰) در مطالعه خود با استفاده از روش داده بنیاد و انجام ۳۰ مصاحبه با کارکنان و مدیران شرکت‌های خصوصی در شهر صنعتی رشت، به طراحی الگوی حضور غیرموجه کارکنان سازمان‌ها پرداختند. نتایج پژوهش مشتمل بر شناسایی عوامل علی در دو سطح سازمانی (مانند ناامنی شغلی) و فردی (مانند وظیفه شناسی)، شرایط زمینه‌ای در سه سطح (مرتبط با کار، مرتبط با سازمان و مرتبط با محیط)، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدهای حضور غیرموجه بود (موذن جمشیدی و باقرزاده خداهشهری، ۱۴۰۰).

یوسف و همکاران (۲۰۲۱) به روش مرور نظام‌مند به بررسی ۲۲ مقاله منتخب پرداخته و از این طریق عوامل موثر بر حضورگرایی را در سه سازه قرار داده‌اند: ۱. نگرش (پیامدهای خوب و بد کار در هنگام بیماری مانند مفید بودن کار برای سلامت)، ۲. هنجارهای ذهنی (هنجارهای توصیفی و دستوری درباره کار هنگام بیماری مانند مشروعیت و قابل پذیرش بودن بیماری) و ۳. کنترل ادراک شده (تسهیل‌کننده‌ها و موانع کار هنگام بیماری مانند نوع کار و اشتغال) (Yusoff et al., 2021).

رول و سوس (۲۰۲۰) برای به دست آوردن بینشی از درک فردی از فرهنگ حضور، ۲۸ مصاحبه عمیق نیمه‌ساختار یافته با افراد سازمان‌های مختلف انجام دادند. آن‌ها با استفاده از رویکرد دو مرحله‌ای توانستند برداشت شرکت‌کنندگان از مطلوبیت غیبت و حضورگرایی را در سه الگو از فرهنگ حضور مشخص کنند: فرهنگ سلامت محور، فرهنگ مبتنی بر تصمیم‌گیری فردی کارمند و فرهنگ حضور محور (Ruhle and Süß, 2020).

وبستر و همکاران (۲۰۱۹) در تحقیق خود پس از مرور ۲۳ مطالعه مقطعی و یک مطالعه آینده پژوهی دلایل ارائه شده برای حضورگرایی را به سه موضوع اصلی تقسیم کردند: ۱. عوامل سازمانی شامل سیاست سازمانی، فرهنگ حضورگرایی و اقدامات انضباطی

۲. ویژگی‌های شغلی شامل فقدان پوشش، حرفه‌ای بودن، تقاضای شغل و ۳. دلایل شخصی شامل فشار به همکاران، اخلاق کاری قوی، آستانه غیبت بیماری، نگرانی‌های مالی (Webster et al., 2019).

مک‌گریگور و همکاران سال ۲۰۱۸ در یک فراتحلیل و بررسی ۱۱۶ مقاله منتخب به این نتیجه رسیدند که مهم‌ترین عوامل موثر بر حضورگرایی کارکنان عبارت است از: سلامت جسمانی (بیماری دوره‌ای جسمانی نظیر آنفلوانزا)، سلامت روانی (بیماری دوره‌ای روانی نظیر استرس و اضطراب)، عوامل مرتبط با محیط کار (تقاضای کاری زیاد یا حمایت کم سرپرست)، عوامل خارج محیط کار (تعارض زیاد کار-خانواده یا عدم حمایت از منابع خارجی مانند پزشک خانواده)، عوامل شخصی (ویژگی‌های شخصیتی مانند عدم وظیفه‌شناسی و روان‌رنجور خویی بالا)، خودکارآمدی پایین و استرس مالی بالا، بیماری مزمنی که فرد در فرایند درمان آن قرار دارد و از قبل تشخیص داده شده است (McGregor et al., 2018).

آدیسا و همکاران (۲۰۲۰) در مطالعه خودشان از دریچه تئوری حفاظت از منابع موضوع حضورگرایی را بررسی کردند. این پژوهش نشان داد انتقال ناگهانی از حالت‌های کار حضوری به آنلاین در طول همه‌گیری کووید ۱۹ (به‌عنوان یک بحران اجتماعی) باعث تشدید کار، حضورگرایی آنلاین، ناامنی شغلی و سازگاری ضعیف با روش‌های جدید کار از خانه شد. این عوامل استرس‌زایی می‌توانند منابع اجتماعی و شخصی حیاتی را از بین ببرند و در نتیجه بر سطوح مشارکت کاری کارکنان تأثیر منفی بگذارند (Adisa et al., 2020).

کین من در سال ۲۰۱۹ در پژوهش خود که به شیوه مرور روایتی انجام شده بود، به این نتیجه رسید که طیفی از عوامل زمینه‌ای و فردی منجر به حضورگرایی می‌شوند. از جمله عوامل زمینه‌ای می‌توان به امکان جایگزینی، تقاضاهای زیاد کاری، نوع اشتغال و فشار زمان اشاره کرد. از طرف دیگر برخی عوامل فردی نیز عبارت است از: شدت درد و نوع بیماری، وظیفه‌شناسی، امنیت شغلی، تعهد و وفاداری به همکاران و تعهد شغلی و سازمانی (Kinman, 2019).

محمدی و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان پرستار بدون پرستار به موضوع حضورگرایی در بین پرستاران پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد که تجربه عوامل زیر منجر به حضورگرایی در پرستاران می‌شود: قدرت محدود، بی‌عدالتی، حضور اجباری، امکانات ساختاری ناکافی، هویت حرفه‌ای آسیب‌دیده، قطع ارتباط مدیر و پرستار، دانش ناکافی، عوارض سلامت جسمی و روانی، استرس شغلی، فرسودگی شغلی، چندوظیفه‌ای بودن و اختلال در ارتباطات (Mohammadi et al., 2021).

سال ۲۰۱۹ لوهوس و هابرم، ادبیات علل و پیامدهای حضورگرایی را بررسی و سه دسته از علل را شناسایی کردند: متغیرهای مربوط به فرد، متغیرهای مرتبط با کار و متغیرهای سازمانی. بر این اساس، متغیرهای مرتبط با فرد شامل سلامت، فرسودگی عاطفی، استرس تجربه‌شده، خوش‌بینی، افسردگی، تعهد عاطفی، تعارض خانوادگی و کاری، دلبستگی کاری، رضایت شغلی، مشکلات مالی، خودکارآمدی و ... است. متغیرهای سازمانی شامل تجدید ساختار سازمان یا کوچک‌سازی، سیاست غیبت سخت‌گیرانه، کمبود کارکنان، حمایت سازمانی، آزار و اذیت، عدالت سازمانی، تبعیض، ناامنی شغلی، سیاست مرخصی استعلاجی با حقوق، سیستم پاداش و اقدامات مرتبط با سلامت. متغیرهای مرتبط با کار شامل تقاضاهای کلی شغل، تقاضاهای نقش، تعارضات کار و خانواده، حمایت مدیر، شغل جایگزین، کیفیت رهبری، سهولت جایگزینی، آزادی عمل و نوع کار یا حرفه است (Lohaus & Habermann, 2019).

اگر به‌طور اختصاصی به بررسی موضوع حضورگرایی در بخش خدمات میزبانی (مهمان‌نوازی) و گردشگری بپردازیم، با ادبیات محدودی مواجه می‌شویم؛ جایی که این پدیده در مقایسه با غیبت کمتر بررسی شده و نسبتاً ناشناخته باقی مانده است (2020). Zhang et al., 2020; Teo et al., 2020; Arslaner & Boylu, 2017; Ariza-Montes et al., 2017). با این حال، بسیاری از ویژگی‌های محیط‌های کاری معمولی و شرایط حاکم بر مشاغل مختلف، می‌توانند محرک‌های حضورگرایی در بخش خدمات میزبانی (مهمان‌نوازی) و گردشگری باشند.

تاکنون هیچ مطالعه داخلی با محوریت حضورگرایی در بخش خدمات میزبانی (مهمان‌نوازی) و گردشگری وجود ندارد و صرفاً ۳ مقاله معتبر خارجی در این زمینه شناسایی شد. در مطالعه اول، ارسلانر و بویلو (۲۰۱۷) آثار تعارض کار-خانواده، تعارض خانواده-کار، و حمایت سازمانی ادراک شده بر حضورگرایی را بررسی کردند. این مطالعه با استفاده از داده‌های جمع‌آوری شده در میان ۴۰۲ کارمند هتل‌های ۵ ستاره ترکیه، هیچ اثر معناداری از حمایت سازمانی ادراک شده بر حضورگرایی را مشخص نکرد، اما آثار مثبت و معنی‌دار تعارض کار-خانواده و تعارض خانواده-کار بر حضورگرایی را نشان داد (Arslaner & Boylu, 2017).

در مطالعه دوم آرخونا-فوئنتس و همکاران (۲۰۱۹) از داده‌های پرسش‌نامه «شرایط کار اروپا» برای بررسی عوامل فردی، سازمانی و سلامت جسمی روانی موثر بر حضورگرایی در صنعت مهمان‌نوازی استفاده کردند. این مطالعه نشان داد که عوامل شخصی (به‌عنوان مثال، جنسیت، سن، سطح تحصیلات و وضعیت تاهل) هیچ تأثیری بر حضورگرایی ندارند؛ اما عوامل سازمانی (به‌عنوان مثال، ناامنی شغلی، بی‌ثباتی شغلی، رسیدگی به مشتریان عصبانی، تضادهای کار و خانواده) و عوامل سلامت (به‌عنوان مثال، خطرات سلامتی یا ایمنی، بیماری یا مشکل سلامتی، کم‌درد و خستگی کلی) بر وقوع حضورگرایی تأثیر می‌گذارند (Arjona-Fuentes et al., 2019).

در مطالعه سوم کنانی (۲۰۲۲)، با بررسی داده‌های آنلاین ۱۳۹۴ کارمند در بخش هتلداری و گردشگری، انگیزه‌های حضورگرایی را در دو دسته عوامل مرتبط با کار و غیرمرتبط با کار شناسایی کردند. نتایج نشان می‌دهد که برای عوامل مرتبط با کار، حضورگرایی به‌طور مثبت با تقاضای شغل، افسردگی مرتبط با کار، اضطراب و خشم مرتبط است، اما با آزادی عمل و حمایت اجتماعی (سرپرست و همکار)، ادراک حقوق، ادراک ارتقا و رضایت شغلی رابطه منفی دارد. با توجه به نگرش‌های فردی، مشارکت کاری باعث کاهش حضورگرایی می‌شود در حالی که رفتار شهروندی سازمانی بر حضورگرایی تأثیری ندارد. ضمناً قوانین و مقررات و اندازه و نوع سازمان نیز بر حضورگرایی کارکنان تأثیرگذار است (Knani, 2022).

همان‌طور که مشاهده می‌شود، بررسی ادبیات و پیشینه مطالعات حضورگرایی فارغ

از اینکه چه صنعتی را تحلیل کرده‌اند، نشان می‌دهد که اولاً با توجه به جدید بودن این موضوع، انسجام و یکپارچگی کافی در نتایج حاصل از مطالعات مربوط به محرک‌های این رفتار وجود نداشته و حتی در برخی موارد نتایج متناقض نیز ارائه شده است. ثانیاً طبقه‌بندی‌های ارائه شده درباره علل حضورگرایی خیلی کلی هستند. ثالثاً ادبیات حضورگرایی در سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات میزبانی و گردشگری بسیار محدود است. به علاوه اینکه غالب این مطالعات در خصوص خدمات هتلداری است و به هیچ وجه با خدمات متنوع و گسترده آستان قدس رضوی برای زائران قابل مقایسه نیست. لذا در این پژوهش تصمیم بر آن شد که اولاً تمامی مطالعاتی که در زمینه عوامل محرک رفتار حضورگرایی (بدون در نظر گرفتن نوع صنعت یا سازمان بررسی شده) منتشر شده‌اند با استفاده از روش فراترکیب تحلیل شده و پس از شناسایی و دسته‌بندی عوامل موثر بر حضورگرایی کارکنان، این عوامل از منظر خبرگان منابع انسانی آستان قدس رضوی نیز بررسی و علل اصلی آن در این سازمان بزرگ مشخص شود که در ادامه توضیح داده خواهد شد.

۱-۴. روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و بر اساس شیوه گردآوری داده‌ها در دسته مطالعات توصیفی پیمایشی قرار می‌گیرد. جامعه آماری در بخش اول پژوهش کلیه تحقیقات علمی مرتبط با موضوع پژوهش است که مرتبط‌ترین آن‌ها با استفاده از رویکرد فراترکیب انتخاب گردیدند که نوعی مرور سیستماتیک است. در بخش دوم پژوهش نیز که از روش دلفی فازی استفاده شده، جامعه آماری شامل کلیه کارشناسان و مدیران منابع انسانی آستان قدس رضوی است که نمونه مد نظر به شیوه هدفمند از این جامعه آماری انتخاب شد. در ادامه به فرایند انجام شده در این دو بخش می‌پردازیم.

۲. فراترکیب مطالعات حضورگرایی

همان‌طور که در بخش پیشینه پژوهش توضیح داده شد برای رسیدن به انسجام و

یکپارچه‌سازی نتایج حاصل از مطالعات مرتبط با محرک‌های حضورگرایی در این پژوهش از روش فراترکیب بر اساس الگوی ۷ مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو به شرح زیر استفاده شد (Sandelowski & Barroso, 2007).

۱-۲. مرحله اول: تنظیم سوالات تحقیق

فراترکیب با سوال درباره شناسایی ماهیت موضوع پژوهش که هدف اصلی اجرای تحلیل است، شروع می‌شود. پس از آن با مشخص کردن دامنه پژوهش در قالب جامعه مورد مطالعه، از محدوده زمانی و چگونگی سنجش سوال می‌شود و قبل از شروع مراحل بعدی، چارچوب کلی آن را مشخص می‌کند. بر این اساس، سوالات مربوط به این پژوهش در جدول ۱ ارائه شده است:

جدول ۱. سوالات پژوهش در بخش فراترکیب

شاخص‌ها	پرسش‌های پژوهش
(What) چه چیزی	با توجه به مطالعه ادبیات، وضعیت یافته‌های ادبیات نظری پیشین درباره محرک‌های حضورگرایی کارکنان چگونه است؟
(Who) جامعه مورد مطالعه	جامعه مورد مطالعه برای دست‌یابی به عوامل موثر بر حضورگرایی کارکنان کدام است؟
(When) محدوده زمانی	موارد فوق در چه دوره زمانی بررسی و جست‌وجو شوند؟
(How) چگونه	چه روشی برای فراهم کردن مطالعات استفاده می‌شود؟

بر اساس سوالات فوق معیارهای پذیرش و عدم پذیرش مقالات به شرح جدول ۲ مشخص شد.

جدول ۲. معیارهای پذیرش و عدم پذیرش مطالعات بخش فراترکیب

معیارهای عدم پذیرش	معیارهای پذیرش	شاخص
---	همه کشورها	محدوده جغرافیایی مطالعات
غیر از انگلیسی و فارسی	انگلیسی یا فارسی	زبان نگارش مطالعات
خارج از بازه زمانی مذکور	۱۹۹۱ تا ژوئیه ۲۰۲۲	زمان انتشار مطالعات
مطالعات کمی	مطالعات کیفی و آمیخته (کمی و کیفی)	روش مطالعات
مطالعاتی که دارای شاخص‌های اشاره شده نباشند و از کیفیت لازم برخوردار نباشند یا تکراری باشند	پژوهش‌های انسانی منتشر شده در زمینه حضورگرایی کارکنان در مجلات معتبر بین‌المللی و دارای دآوری دقیق	جامعه مورد مطالعه
سایر موارد	مدیریت، روان‌شناسی، طب کار و سایر حوزه‌های مرتبط	حوزه موضوعی
دسترسی نداشتن به متن کامل	دارای متن کامل	دسترسی به مطالعات

علت اینکه تاریخ شروع جست‌وجو سال ۱۹۹۱ انتخاب شد، این بود که کریستنسن در سال ۱۹۹۱ برای اولین بار به موضوع حضور کارکنان در محل کار با حالت بیماری یا ضعف سلامت اشاره کرده است (Kristensen, 1991).

۲-۲. مرحله دوم: مرور نظام‌مند ادبیات حضورگرایی

در این پژوهش با توجه به موضوع پژوهش (حضورگرایی کارکنان)، ۱۱ پایگاه الکترونیکی معتبر بین‌المللی و ۷ پایگاه الکترونیک داخلی به شرح جدول ۳ برای جست‌وجوی مطالعات با استفاده از کلیدواژه‌های تعیین شده انتخاب گردید.

جدول ۳. پایگاه‌های اطلاعاتی استفاده شده برای جست‌وجوی مطالعات مرتبط با موضوع پژوهش

پایگاه‌های داده داخلی	پایگاه‌های داده خارجی
پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی (SID)	Scopus
پایگاه اطلاعات علمی ایران - ایرانداک (گنج)	Science Direct (Elsevier)
بانک اطلاعات نشریات کشور (Magiran)	Web of science (Clarivate)
بانک اطلاعاتی پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی	Emerald
پایگاه مجلات تخصصی نور (نورمگز)	ProQuest
بانک اطلاعاتی راهنمای مقالات علوم پزشکی ایران (ایران مدکس)	PubMed
	EBSCOhost
	Springer
	Wiley
	Taylor & Francis
	SAGE

در این پژوهش شرط اصلی جست‌وجوها، وجود کلمات کلیدی در عنوان، چکیده و کلمات کلیدی مقالات بر اساس استراتژی جست‌وجوی خاص هر پایگاه داده با استفاده از قواعد بولین (Boolean) بود. در زیر، نمونه استراتژی استفاده شده در پژوهش حاضر به منظور جست‌وجو در پایگاه اطلاعاتی SCOPUS و PubMed ارائه شده است:

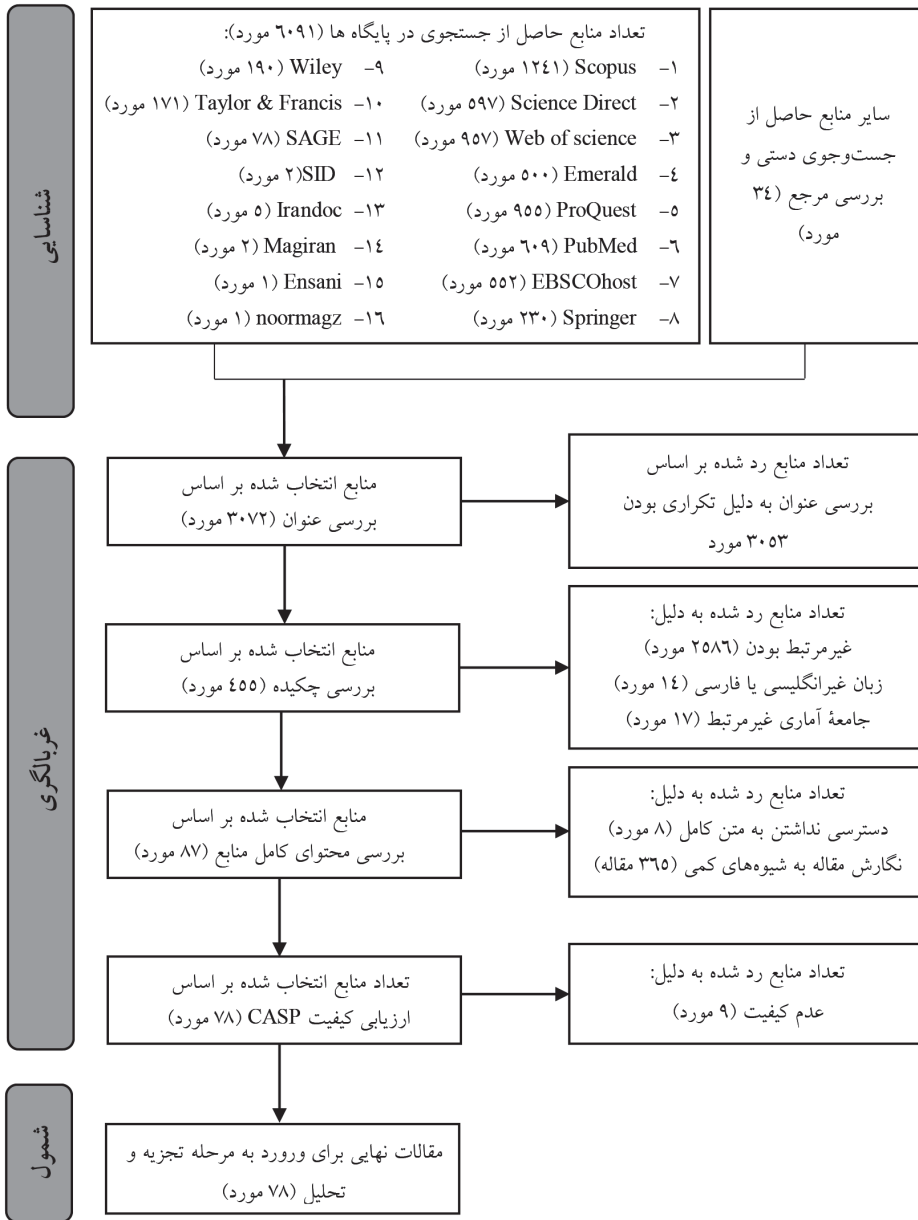
(Presenteeism OR «employee attendance» OR «Workplace attendance» OR «Working while ill») AND (pattern OR framework OR model OR causes OR sources OR predictors OR factors OR antecedents OR exposures OR reasons OR motivators OR resources)

تمامی نتایج حاصل از جست‌وجوی نظام‌مند مقالات که ۶۰۹۱ فقره بودند، برای مدیریت مطالعات و انجام فرایند فراترکیب وارد نرم افزار Mendeley شدند. علاوه بر مقالات حاصل از جست‌وجوی نظام‌مند، تعداد ۳۴ مقاله نیز علاوه بر موارد فوق با بررسی ادبیات خاکستری حاصل از جست‌وجوی دستی و همچنین مرجع به مقالات افزوده و وارد نرم‌افزار مندلی شد. لذا مجموع کل مقالات حاصل از جست‌وجو به ۶۱۲۵ فقره رسید.

۲-۳. مرحله سوم: غربالگری و انتخاب متون مناسب

در این مرحله برای انتخاب متون مد نظر در پایگاه‌های داده‌ها، مقالاتی که معیارهای شمول را داشتند وارد فرایند فراترکیب شدند و در ۴ گام از نظر عنوان پژوهش، چکیده پژوهش، محتوای پژوهش و در نهایت کیفیت روش‌شناختی پژوهش با استفاده از برنامه مهارت‌های ارزیابی انتقادی (CASP) بررسی شدند. در نهایت تعداد ۷۸ مقاله انتخاب شد که نتایج حاصل از مراحل غربالگری در قالب نمودار پریزما (PRISMA) در شکل ۱ نشان داده شده است.

شکل ۱. فرایند انتخاب منابع برای تحلیل (نمودار پریزما)



۲-۴. مرحله چهارم: استخراج اطلاعات متون

در این مرحله، برای استخراج اطلاعات مناسب، به‌طور پیوسته مقالات انتخاب شده مورد مطالعه قرار گرفته و در این راستا کلیه مفاهیمی که منعکس کننده عوامل موثر بر حضورگرایی کارکنان بودند، استخراج و در جدولی برای تجزیه و تحلیل در مرحله بعد یادداشت شد. در مجموع با بررسی محتوای کامل ۷۸ مقاله انتخاب شده، ۷۸۹ کد یا مفهوم پایه شناسایی شد. تعدادی از مقالات و کدهای استخراج شده به‌عنوان نمونه در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. نمونه کدهای استخراج شده از برخی مقالات منتخب

کدهای استخراج شده	سال	نویسنده	کد
نبود امکان جایگزینی، فرهنگ حرفه‌ای، مراقبت کافی از فرزندان خود، مسئولیت همراهی مدیران در ساختار سازمانی، تعهدات کاری، سلامت شخصی	۲۰۱۸	Løvseth & Giæver	۴۵
تعارض کار- خانواده، ناامنی شغلی، حجم کاری بالا، محدودیت‌های سازمانی، تعارضات بین فردی	۲۰۲۰	Siu et al	۶۳
اختلال در ارتباطات، استرس شغلی، امکانات ساختاری ناکافی، بی‌عدالتی، حضور اجباری، دانش ناکافی (مثلاً انتقال به یک بخش جدید و ترس از بروز اشتباه به دلیل ناآشنایی موجب استرس می‌شود)، عوارض سلامت جسمی و روانی، فرسودگی شغلی، قدرت محدود، قطع ارتباط مدیر و پرستار، هویت حرفه‌ای آسیب دیده، مشغولیت به زندگی (نگرانی درباره فرزندان)، داشتن وظایف متعدد در شغل	۲۰۲۱	Mohammadi et al	۷۱
نبود حمایت توسط مدیران، احساس گناه برای گرفتن مرخصی استعلاجی به دلیل افزایش فشار به همکاران، نبود امکان جایگزینی	۲۰۲۲	Pasfield et al	۷۷

۲-۵. مرحله پنجم: تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌های کیفی

در مرحله ترکیب یافته‌های پژوهش، می‌توان از روش‌هایی که برای تحلیل متون استفاده

می‌شود استفاده کرد. در این تحقیق، از تحلیل محتوای کیفی برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها استفاده شده است. ابزار استفاده شده در تحلیل محتوا، کدگذاری است و یکی از بهترین و پرکاربردترین انواع کدگذاری، کدگذاری باز است که در این مرحله از پژوهش از این ابزار برای کدگذاری یافته‌ها استفاده شده است. خلاصه نتایج این مرحله در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول ۵: فراوانی مولفه‌ها و مقوله‌های محوری در ابعاد سه‌گانه

ابعاد	رفتاری	محیطی	ساختاری	مجموع
فراوانی مولفه‌ها	۳۹	۱۰	۱۱	۶۰
فراوانی مقوله‌های محوری	۷	۳	۳	۱۳

۲-۶. مرحله ششم: کنترل کیفیت اطلاعات

در روش فراترکیب، محقق از روش‌های مختلفی برای حفظ کیفیت در مطالعه خود استفاده می‌کند. در این پژوهش، نیز اقدامات زیر برای کنترل کیفیت مورد توجه پژوهشگر قرار گرفته است:

- ارائه توضیحات و توصیف روشن و بدون ابهام در سراسر پژوهش

- استفاده از هر دو راهبرد جست‌وجوی الکترونیک و دستی

- کنترل کیفیت مطالعات کیفی با استفاده از تکنیک CASP

- استفاده از رویکردهای مناسب برای تلفیق مطالعات اصلی در زمان مناسب

علاوه بر موارد فوق برای اطمینان از پایایی مفاهیم استخراجی از پژوهش‌های منتخب و دسته‌بندی آن‌ها، از مقایسه نظر پژوهشگر با خبرگان استفاده شد. به این منظور فهرست کدهای استخراجی در اختیار دو تن از اعضای هیئت علمی دانشگاه قرار گرفت

تا نسبت به دسته‌بندی این کدها در قالب مولفه‌ها و مقوله‌های محوری اقدام نمایند. سپس ضریب توافق کاپای مولفه‌ها و مقوله‌های محوری ارائه شده توسط دو پژوهشگر با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۶ در سطح معناداری ۰/۰۰۰ محاسبه شد. بر این اساس ضریب توافق کاپای مولفه‌ها ۰/۸۵ و ضریب توافق کاپای مقوله‌های محوری ۰/۸۸ به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی نتایج است.

۲-۷. مرحله هفتم: ارائه یافته‌ها

در این مرحله از روش فراترکیب، یافته‌های حاصل از مراحل قبل ارائه می‌شود. بر اساس این یافته‌ها، ۶۰ عامل کلیدی (مولفه) از سنتز ۷۸ مقاله به روش نظام‌مند، شناسایی شدند. این ۶۰ مولفه نیز به ۱۳ مقوله محوری و ۳ بعد دسته‌بندی شد که در ادامه توضیح داده خواهد شد.

الف. عوامل موثر بر حضورگرایی در بعد رفتاری

در این بخش مولفه‌ها و مقوله‌های محوری شناسایی شده در بعد رفتاری (محتوایی) در جدول ۶ طبقه‌بندی و معرفی شده است. مولفه‌های رفتاری یا محتوایی به موضوع رفتار کارکنان و روابط انسانی در سازمان می‌پردازند که با هنجارهای رفتاری، ارتباطات غیررسمی و الگوهای خاصی به هم پیوسته‌اند و محتوای اصلی سازمان را تشکیل می‌دهند و در واقع، عوامل زنده سازمان محسوب می‌شوند (میرزایی اهرنجانی و مقیمی، ۱۳۸۲).

جدول ۶. مقوله‌های محوری و مولفه‌های حضورگرایی در بعد رفتاری

مؤلفه	مقوله محوری	ردیف
حمایت همکاران	فرهنگ سازمانی	۱
مشروعیت (قابل پذیرش بودن) بیماری و غیبت		۲
فرهنگ کار تیمی		۳
فرهنگ حضور		۴

خستگی	وضعیت سلامت فرد	۵
فرسودگی شغلی		۶
استرس و عوامل استرس‌زا		۷
افسردگی		۸
شدت درد و نوع بیماری (مزمن، حاد یا دوره‌ای)		۹
نگرانی از افزایش فشار بر دیگران و احساس گناه	نگرش و ادراک کارمند از پیامدهای غیبت یا حضورگرایی	۱۰
نگرانی از قضاوت شدن (انگ خوردن)		۱۱
نگرانی از شیوع بیماری بین دیگران		۱۲
نگرانی‌های شغلی		۱۳
کنترل و درمان بیماری		۱۴
روابط بین فردی در محیط کار	ارتباطات و تعاملات سازمانی	۱۵
سبک رهبری مدیران		۱۶
حمایت مدیران		۱۷
سبک زندگی	ویژگی‌های فردی	۱۸
ویژگی‌های جمعیت شناختی (جنسیت، سن، تحصیلات، تاهل و...)		۱۹
وضعیت مالی فرد		۲۰
تعارض کار - خانواده	شخصیت فرد	۲۱
خودشناسی		۲۲
روان رنجور خوبی بالا		۲۳
مسئولیت‌پذیری و وظیفه‌شناسی		۲۴
اخلاق کاری		۲۵
خوش بینی		۲۶
اعتماد به نفس		۲۷
خودکارآمدی		۲۸
شجاعت و قاطعیت		۲۹
جاه طلبی		۳۰

رضایت شغلی	نگرش شغلی و سازمانی	۳۱
عدالت		۳۲
امنیت شغلی		۳۳
دلبستگی کاری		۳۴
هویت حرفه‌ای و سازمانی		۳۵
تعهد و وفاداری به همکاران		۳۶
وفاداری به سازمان		۳۷
تعهد شغلی و سازمانی		۳۸
نگرش مثبت به کار		۳۹

الف. عوامل موثر بر حضورگرایی در بعد محیطی

در این بخش مولفه‌ها و مقوله‌های محوری شناسایی شده در بعد محیطی در جدول ۷ طبقه‌بندی و معرفی شده است. مولفه‌های محیطی یا زمینه‌ای تمام شرایط و عوامل محیطی و برون‌سازمانی است که بر سازمان احاطه دارند و سیستم‌های اصلی یا ابر سیستم‌های سازمان از قبیل مشتریان یا ارباب رجوع، دولت، بازار و سایر سیستم‌های محیطی سازمان را تشکیل می‌دهند (همان).

جدول ۷. مقوله‌های محوری و مولفه‌های حضورگرایی در بعد محیطی

مولفه	مقوله محوری	ردیف
خانواده	عوامل فرهنگی و اجتماعی	۱
وظایف و مسئولیت‌های غیرکاری		۲
ارزش‌ها و هنجارهای فرهنگی اجتماعی جامعه		۳
ارتباط با مشتریان یا ارباب رجوعان (مشتری گرایی)		۴
بحران‌های اجتماعی		۵

نوع اشتغال	عوامل اقتصادی جامعه	۶
بازار کار		۷
وضعیت اقتصادی جامعه		۸
سیاست‌ها و قوانین حکومتی	قانون‌گذاری و زیرساخت	۹
تامین زیرساخت‌ها		۱۰

ب. عوامل موثر بر حضورگرایی در بعد ساختاری

در این بخش مولفه‌ها و مقوله‌های محوری شناسایی شده در بعد ساختاری مطابق جدول ۸ طبقه‌بندی و معرفی شده است. مولفه‌های ساختاری همه عناصر، عوامل و شرایط فیزیکی و غیرانسانی سازمان است که با نظم، قاعده و ترتیب خاصی به هم پیوسته و چارچوب، قالب، پوسته، بدنه یا هیکل فیزیکی و مادی سازمان را تشکیل می‌دهند (میرزایی اهرنجانی و مقیمی، ۱۳۸۲).

جدول ۸. مقوله‌های محوری و مولفه‌های حضورگرایی در بعد ساختاری

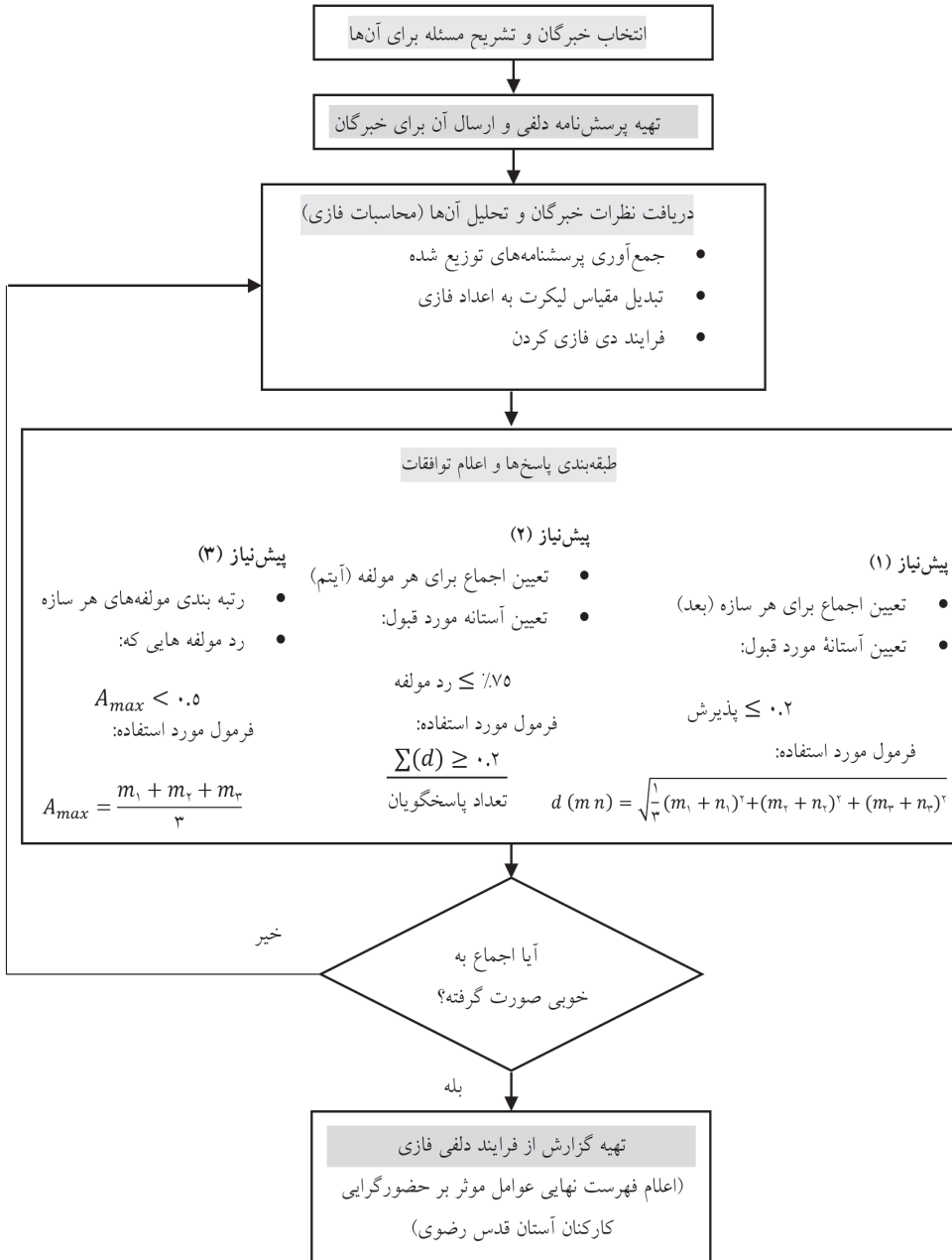
مؤلفه	مقوله محوری	ردیف
قوانین و مقررات سازمان	ویژگی و رویه‌های سازمانی	۱
سیاست‌های و خطی‌های سازمانی		۲
اندازه و نوع سازمان		۳
ویژگی‌های فیزیکی محیط کار		۴
حمایت سازمانی		۵
کنترل شغلی و آزادی عمل	ویژگی شغل	۶
دورکاری		۷
تقاضاهای شغلی		۸
عدم آمادگی مدیریت منابع انسانی	مدیریت منابع انسانی سازمان	۹
امکان جایگزینی (تامین نیرو)		۱۰
نظام جبران خدمت و پاداش		۱۱

۲-۸. فرایند دلفی فازی

در این پژوهش به منظور شناسایی و اولویت‌بندی عوامل موثر بر حضورگرایی کارکنان در آستان قدس رضوی، از روش دلفی استفاده شد. روش دلفی فازی برگرفته از روش دلفی سنتی و تئوری مجموعه فازی است و ابهاماتی را که در نظرات خبرگان وجود دارد برطرف می‌کند (همایون فر و همکاران، ۱۳۹۷). دلیل اصلی استفاده از دلفی فازی این است که این اطمینان را می‌دهد که هیچ سوء‌تعبیری از عقاید و نظرات متخصصان نشود؛ زیرا این روش فازی بودن تمام فرایند دلفی را در نظر می‌گیرد؛ بنابراین، به دلیل افزایش اثربخشی و کارایی پرسش‌نامه می‌توان فاکتورهای ارزیابی بی‌طرفانه‌تری از طریق تحلیل‌های آماری تعیین کرد (همان).

مطابق شکل ۲ اولین مرحله از فرایند دلفی فازی انتخاب خبرگان است. در این پژوهش با توجه به اینکه هدف شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر حضورگرایی کارکنان در آستان قدس رضوی است، ۲۱ نفر از کارشناسان و مدیران منابع انسانی این مجموعه که دارای ۳ شرط: ۱- سابقه حداقل ۵ ساله در حوزه منابع انسانی ۲- سابقه حداقل ۵ سال خدمت در آستان قدس رضوی ۳- حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی، بودند به‌عنوان خبرگان انتخاب شدند. اطلاعات جمعیت شناختی خبرگان در جدول ۹ ارائه شده است. در دومین گام فرایند دلفی فازی، پرسش‌نامه‌ای که سوالات آن بر اساس مولفه‌های شناسایی شده در مرحله فراترکیب تهیه شده بود برای خبرگان ارسال شد تا بر اساس طیف لیکرت با انتخاب یکی از گزینه‌های «خیلی زیاد: ۵»، «زیاد: ۴»، «متوسط: ۳» و «کم: ۲» و «خیلی کم: ۱» نظر خود را درباره اهمیت هر یک از مولفه‌ها اعلام کنند. ضمناً در این پرسش‌نامه هر یک از پاسخ‌دهندگان این امکان را داشت تا مولفه‌هایی را با نظر خود به‌صورت مکتوب در پرسش‌نامه قید کنند.

شکل ۲. فرایند دلفی فازی



جدول ۹. اطلاعات جمعیت شناختی پاسخ دهندگان (خبرگان)

درصد	فراوانی	اطلاعات پاسخ دهندگان	
۹/۵	۲	زن	جنسیت
۹۰/۵	۱۹	مرد	
۵۲/۵	۱۱	بین ۵ تا ۹ سال	سابقه فعالیت در حوزه منابع انسانی
۴۷	۹	بین ۱۰ تا ۱۹ سال	
۰/۵	۱	بین ۲۰ تا ۲۹ سال	
۱۴/۵	۳	کمتر از ۳۰ سال	سن
۳۳	۷	بین ۳۱ تا ۳۹ سال	
۴۳	۹	بین ۴۰ تا ۴۹ سال	
۹/۵	۲	بین ۵۰ تا ۵۹ سال	
۵۲	۱۱	بین ۵ تا ۹ سال	سابقه خدمت در آستان قدس رضوی
۲۴	۵	بین ۱۰ تا ۱۹ سال	
۲۴	۵	بین ۲۰ تا ۲۹ سال	
۱۹	۴	کارشناس	سطح سازمانی
۲۸/۵	۶	کارشناس مسئول	
۳۳	۷	رئیس اداره	
۱۹	۴	مدیر	
۸۱	۱۷	کارشناسی	سطح تحصیلات
۱۴/۵	۳	کارشناسی ارشد	
۰/۵	۱	دکتری	

در دور اول ارسال پرسش نامه که به صورت فیزیکی و مکتوب انجام شد همه ۲۱ نفر پرسش نامه‌ها را تکمیل و عودت دادند. در پرسش نامه‌های تکمیل شده دریافتی هیچ مولفه جدیدی از سوی پاسخ دهندگان اضافه نشده بود که این موضوع نشان دهنده جامع و کامل بودن مولفه‌های شناسایی شده در فراترکیب مطالعات پیشین است. پرسش نامه

دور دوم به صورت آنلاین ارسال شد و همه ۲۱ خبره دور اول، به سوالات آن پاسخ دادند. در گام سوم از فرایند دلفی فازی می‌باید پاسخ‌های دریافت شده از پنل خبرگان با استفاده از داده‌های جدول ۱۰، از نمرات لیکرت به اعداد فازی متناظر با هر نمره لیکرت تبدیل شوند. هر پاسخ دریافت شده‌ای، سه مقدار برای بررسی دارد یعنی، کمترین مقدار n_1 ، منطقی‌ترین مقدار n_2 و بیشترین مقدار n_3 . به عنوان مثال در صورتی که پاسخ یکی از پاسخ‌گویان به یک مؤلفه زیاد (۴ در مقیاس لیکرت) باشد، این نمره به کمترین، منطقی‌ترین و بیشترین مقدار فازی به ترتیب $0/5$ ، $0/75$ و 1 تبدیل می‌شود (Manakandan et al., 2017).

جدول ۱۰. افزایش فازی متغیرهای کلامی و اعداد فازی معادل

متوسط اعداد فازی	اعداد فازی متناظر با نمره لیکرت			نمره لیکرت	متغیر کلامی
	n_1	n_2	n_3		
۰/۰۸	۰/۰	۰/۰	۰/۲۵	۱	خیلی کم
۰/۲۵	۰/۰	۰/۲۵	۰/۵	۲	کم
۰/۵	۰/۲۵	۰/۵	۰/۷۵	۳	متوسط
۰/۷۵	۰/۵	۰/۷۵	۱	۴	زیاد
۰/۹۲	۰/۷۵	۱	۱	۵	خیلی زیاد

منبع: فقیهی و همکاران (۱۳۹۷)

اقدام دیگر در این مرحله فازی زدایی یا غیرفازی کردن اعداد است. فرایند غیرفازی کردن به منظور استفاده از نتایج حاصله در فرایند رتبه‌بندی هر مولفه برای تعیین سطح اهمیت آن است. این فرایند رتبه‌بندی برای تعیین بودن یا نبودن مولفه‌های به کار می‌رود (Manakandan et al., 2017). به این منظور لازم بود اعداد فازی به اعداد قطعی تبدیل شوند. با استفاده از فرمول زیر اعداد فازی به اعداد قطعی تبدیل شدند. میانگین نمره‌های فازی هر مولفه برای فرایند غیرفازی کردن با m_1 ، m_2

m_3 ، نشان داده می‌شوند.

$$A_{\max} = \frac{m_1 + m_2 + m_3}{3}$$

بر اساس نکات فوق مقادیر فازی زدایی شده در دور اول و دوم دلفی فازی به شرح جدول ۱۱ است. همان‌طور که در این جدول مشاهده می‌شود اختلاف بین میانگین نمرات فازی زدایی شده در دور اول و دوم برای همه مولفه‌های کمتر از $0/2$ (کمتر از ۲۰ درصد) است. بر این اساس اجماع لازم بین خبرگان صورت پذیرفته و فرایند دلفی فازی به پایان رسیده است (همایون فر و همکاران، ۱۳۹۷).

جدول ۱۱. میانگین فازی زدایی شده هر مولفه و اختلاف دور اول و دوم

اختلاف دور اول و دوم	میانگین نمرات فازی زدایی شده هر مولفه		مولفه	ردیف
	دور دوم	دور اول		
۵٪	۰/۵۷۵	۰/۵۲۸	حمایت همکاران	۱
۳٪	۰/۵۶۰	۰/۵۲۸	مشروعیت (قابل پذیرش بودن) بیماری و غیبت	۲
۷٪	۰/۵۵۲	۰/۴۸۰	فرهنگ کار تیمی	۳
۹٪	۰/۶۹۸	۰/۶۰۷	فرهنگ حضور	۴
۱٪	۰/۶۴۷	۰/۶۳۵	خستگی	۵
۶٪	۰/۷۲۲	۰/۶۵۹	فرسودگی شغلی	۶
۳٪	۰/۶۹۸	۰/۶۷۱	استرس و عوامل استرس‌زا	۷
۶٪	۰/۶۰۷	۰/۵۵۲	افسردگی	۸
۱۱٪	۰/۶۳۱	۰/۵۲۴	شدت درد و نوع بیماری (مزمن، حاد یا دوره‌ای)	۹
۸٪	۰/۵۲۴	۰/۴۴۸	نگرانی از افزایش فشار بر دیگران و احساس گناه	۱۰
۶٪	۰/۶۶۳	۰/۵۹۹	نگرانی از قضاوت شدن (انگ خوردن)	۱۱
۱٪	۰/۵۴۴	۰/۵۵۲	نگرانی از شیوع بیماری بین دیگران	۱۲
۴٪	۰/۷۸۶	۰/۷۵۰	نگرانی‌های شغلی	۱۳
۰٪	۰/۴۸۸	۰/۴۸۸	کنترل و درمان بیماری	۱۴

۱۵	روابط بین فردی در محیط کار	۰/۵۹۹	۰/۵۹۱	٪۱
۱۶	سبک رهبری مدیران	۰/۶۸۳	۰/۷۲۶	٪۴
۱۷	حمایت مدیران	۰/۶۶۷	۰/۷۱۸	٪۵
۱۸	سبک زندگی	۰/۷۱۴	۰/۶۹۰	٪۲
۱۹	ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (جنسیت، سن، تحصیلات، تاهل و...)	۰/۶۰۷	۰/۶۵۱	٪۴
۲۰	وضعیت مالی فرد	۰/۷۵۴	۰/۸۰۶	٪۵
۲۱	تعارض کار - خانواده	۰/۶۷۹	۰/۶۷۱	٪۱
۲۲	خودشناسی	۰/۶۰۷	۰/۶۷۱	٪۶
۲۳	روان‌رنجور خوبی بالا	۰/۶۵۹	۰/۷۲۲	٪۶
۲۴	مسئولیت‌پذیری و وظیفه‌شناسی	۰/۷۷۰	۰/۷۷۸	٪۱
۲۵	اخلاق کاری	۰/۶۲۳	۰/۷۳۴	٪۱۱
۲۶	خوش بینی	۰/۵۱۶	۰/۶۸۳	٪۱۷
۲۷	اعتماد به نفس	۰/۵۴۸	۰/۵۴۴	٪۰
۲۸	خودکارآمدی	۰/۵۸۳	۰/۶۵۱	٪۷
۲۹	شجاعت و قاطعیت	۰/۶۱۱	۰/۶۳۵	٪۲
۳۰	جاه طلبی	۰/۵۵۲	۰/۵۹۹	٪۵
۳۱	رضایت شغلی	۰/۵۶۰	۰/۵۸۳	٪۲
۳۲	عدالت	۰/۶۱۱	۰/۶۷۹	٪۷
۳۳	امنیت شغلی	۰/۷۳۴	۰/۷۷۰	٪۴
۳۴	دلبستگی کاری	۰/۵۹۹	۰/۶۴۷	٪۵
۳۵	هویت حرفه‌ای و سازمانی	۰/۵۵۲	۰/۶۶۷	٪۱۲
۳۶	تعهد و وفاداری به همکاران	۰/۵۷۱	۰/۶۵۵	٪۸
۳۷	وفاداری به سازمان	۰/۶۵۵	۰/۶۳۱	٪۲
۳۸	تعهد شغلی و سازمانی	۰/۶۷۹	۰/۶۷۵	٪۰
۳۹	نگرش مثبت به کار	۰/۶۲۳	۰/۶۳۱	٪۱
۴۰	خانواده	۰/۶۹۴	۰/۷۰۲	٪۱
۴۱	وظایف و مسئولیت‌های غیرکاری	۰/۶۰۷	۰/۵۹۵	٪۱

۴۲	ارزش‌ها و هنجارهای فرهنگی اجتماعی جامعه	۰٫۵۹۵	۰٫۶۴۷	۵٪
۴۳	ارتباط با مشتریان یا ارباب رجوعان (مشتری‌گرایی)	۰٫۵۶۳	۰٫۶۱۵	۵٪
۴۴	بحران‌های اجتماعی	۰٫۶۳۱	۰٫۷۴۲	۱۱٪
۴۵	نوع اشتغال	۰٫۷۳۰	۰٫۶۹۰	۴٪
۴۶	بازار کار	۰٫۷۷۸	۰٫۷۳۸	۴٪
۴۷	وضعیت اقتصادی جامعه	۰٫۸۲۱	۰٫۸۲۵	۰٪
۴۸	سیاست‌ها و قوانین حکومتی	۰٫۷۷۰	۰٫۷۷۸	۱٪
۴۹	تامین زیرساخت‌ها	۰٫۵۸۳	۰٫۶۸۳	۱۰٪
۵۰	قوانین و مقررات سازمان	۰٫۷۹۴	۰٫۸۲۵	۳٪
۵۱	سیاست‌های و خطی‌های سازمانی	۰٫۷۵۴	۰٫۷۳۸	۲٪
۵۲	اندازه و نوع سازمان	۰٫۶۲۷	۰٫۷۰۶	۸٪
۵۳	ویژگی‌های فیزیکی محیط کار	۰٫۶۲۷	۰٫۶۵۱	۲٪
۵۴	حمایت سازمانی	۰٫۷۱۰	۰٫۶۸۷	۲٪
۵۵	کنترل شغلی و آزادی عمل	۰٫۶۷۵	۰٫۶۸۷	۱٪
۵۶	دورکاری	۰٫۶۰۳	۰٫۵۸۷	۲٪
۵۷	تقاضاهای شغلی	۰٫۷۹۰	۰٫۷۳۰	۶٪
۵۸	عدم آمادگی مدیریت منابع انسانی	۰٫۶۰۷	۰٫۶۹۸	۹٪
۵۹	امکان جایگزینی (تامین نیرو)	۰٫۶۲۳	۰٫۶۸۳	۶٪
۶۰	نظام جبران خدمت و پاداش	۰٫۶۲۷	۰٫۶۱۹	۱٪

در مرحله چهارم از فرایند دلفی فازی برای تعیین قابلیت پذیرش سازه‌ها (مقوله‌های محوری) و مولفه‌ها و ترتیب آن‌ها و در واقع رسیدن به اجماع نظر متخصصان سه پیش‌نیاز به شرح زیر تکمیل می‌شود (Manakandan et al., 2017):

الف. تعیین مقدار آستانه‌ای مقوله‌های محوری و مولفه‌ها ($d \leq 0,2$)

مقدار آستانه‌ای (d) برای هر مولفه با محاسبه اختلاف بین متوسط عدد فازی هر مولفه و عدد فازی پاسخگو و با استفاده از فرمول زیر به دست می‌آید:

$$d(m, n) = \sqrt{\frac{1}{3}(m_1 - n_1)^2 + (m_2 - n_2)^2 + (m_3 - n_3)^2}$$

مقدار آستانه‌ای برای پذیرش مولفه‌ها این است که d کوچک‌تر یا مساوی $0/2$ باشد. هنگامی که مقدار فوق به دست آمد، مقدار آستانه‌ای هر سازه (مقوله محوری) با استفاده از فرمول زیر به دست می‌آید:

$$\frac{\text{مجموع متوسط مقدار آستانه ای } (d) \text{ هر مولفه}}{\text{کل پاسخگویان} \times \text{کل مولفه های هر سازه}}$$

بر پایه این مقدار، قابلیت پذیرش سازه (مقوله محوری) تعیین می‌شود، به گونه‌ای که اگر مقدار آستانه‌ای کمتر یا مساوی $0/2$ باشد، سازه (مقوله محوری) پذیرفته می‌شود.

ب. توافق متخصصان بر آیتم‌های (مولفه‌های) ارزیابی شده ($0/75 \geq$ توافق متخصصان)

میزان توافق متخصصان از نسبت تعداد d های کوچک‌تر یا مساوی $0/2$ به کل تعداد متخصصان به دست می‌آید که بایستی این نسبت بزرگ‌تر یا مساوی 75% باشد. مولفه‌هایی با توافق کمتر از آن کنار گذاشته می‌شوند.

ج. تعیین آیتم‌های (مولفه‌های) مورد پذیرش و رتبه هر کدام

رتبه یک مولفه در سازه (مقوله محوری) مشابه بعد از فرایند غیرفازی‌سازی تعیین می‌شود. این رتبه با محاسبه A_{\max} یعنی میانگین نمره فازی هر آیتم به دست می‌آید و چنانچه رقم آن از $0/5$ کمتر باشد آن آیتم حذف می‌شود و آیتم‌های با نمره بزرگ‌تر یا مساوی $0/5$ در رتبه‌بندی نهایی قرار می‌گیرد.

با توجه به توضیحات فوق محاسبات مربوط به تعیین مقدار آستانه‌ای، درصد توافق متخصصان و وضعیت پذیرش و رتبه مولفه‌ها به شرح جدول ۱۲ ارائه شده است.

جدول ۱۲. رتبه بندی و وضعیت پذیرش یا عدم پذیرش مولفه‌ها

رتبه در مقوله	وضعیت نهایی مولفه	میلگین فازی	درصد توافق خبرگان	میلگین آستانه (d)	مولفه	مقوله محوری
---	رد	۰٫۵۷۵	٪۶۲	۰٫۲	حمایت همکاران	فرهنگ سازمانی
۲	پذیرش	۰٫۵۶۰	٪۸۱	۰٫۲	مشروعیت (قابل پذیرش بودن) بیماری و غیبت	
---	رد	۰٫۵۵۲	٪۶۲	۰٫۲	فرهنگ کار تیمی	
۱	پذیرش	۰٫۶۹۸	٪۱۰۰	۰٫۱	فرهنگ حضور	
---	رد	۰٫۶۴۷	٪۷۱	۰٫۲	خستگی	وضعیت سلامت فرد
۱	پذیرش	۰٫۷۲۲	٪۹۰	۰٫۲	فرسودگی شغلی	
۲	پذیرش	۰٫۶۹۸	٪۹۰	۰٫۲	استرس و عوامل استرس زا	
۴	پذیرش	۰٫۶۰۷	٪۷۶	۰٫۲	افسردگی	
۳	پذیرش	۰٫۶۳۱	٪۹۰	۰٫۱	شدت درد و نوع بیماری (مزمن، حاد یا دوره ای)	
۳	پذیرش	۰٫۵۲۴	٪۸۱	۰٫۱	نگرانی از افزایش فشار بر دیگران	نگرش و ادراک کارمند نسبت به پیامدهای غیبت یا حضورگرایی
---	رد	۰٫۶۶۳	٪۶۷	۰٫۲	وا احساس گناه	
۲	پذیرش	۰٫۵۴۴	٪۷۶	۰٫۲	نگرانی از قضاوت شدن (انگ خوردن)	
۱	پذیرش	۰٫۷۸۶	٪۸۶	۰٫۱	نگرانی از شیوع بیماری بین دیگران	
---	رد	۰٫۴۸۸	٪۷۱	۰٫۲	نگرانی‌های شغلی	
۳	پذیرش	۰٫۵۹۱	٪۷۶	۰٫۲	کنترل و درمان بیماری	ارتباطات و تعاملات سازمانی
۱	پذیرش	۰٫۷۲۶	٪۱۰۰	۰٫۱	روابط بین فردی در محیط کار	
۲	پذیرش	۰٫۷۱۸	٪۸۶	۰٫۲	سبک رهبری مدیران	

ویژگی‌های فردی	حمایت مدیران	۰٫۲	٪۹۵	۰٫۶۹۰	پذیرش	۲
	سبک زندگی	۰٫۲	٪۶۷	۰٫۶۵۱	رد	---
	ویژگی‌های جمعیت‌شناختی	۰٫۱	٪۹۰	۰٫۸۰۶	پذیرش	۱
شخصیت فرد	وضعیت مالی فرد	۰٫۱	٪۸۱	۰٫۶۷۱	پذیرش	۳
	تعارض کار - خانواده	۰٫۱	٪۹۰	۰٫۶۷۱	پذیرش	۵
	خودشناسی	۰٫۲	٪۹۰	۰٫۷۲۲	پذیرش	۳
	روان رنجور خوبی بالا	۰٫۱	٪۸۶	۰٫۷۷۸	پذیرش	۱
	مسئولیت‌پذیری و وظیفه‌شناسی	۰٫۱	٪۱۰۰	۰٫۷۳۴	پذیرش	۲
	اخلاق کاری	۰٫۲	٪۹۰	۰٫۶۸۳	پذیرش	۴
	خوش بینی	۰٫۲	٪۶۷	۰٫۵۴۴	رد	---
	اعتماد به نفس	۰٫۲	٪۶۲	۰٫۶۵۱	رد	---
	خودکارآمدی	۰٫۲	٪۷۱	۰٫۶۳۵	رد	---
	شجاعت و قاطعیت	۰٫۳	٪۴۳	۰٫۵۹۹	رد	---
	جاه‌طلبی	۰٫۲	٪۵۷	۰٫۵۸۳	رد	---
	نگرش‌های شغلی و سازمانی	رضایت شغلی	۰٫۲	٪۵۲	۰٫۶۷۹	رد
عدالت		۰٫۲	٪۸۶	۰٫۷۷۰	پذیرش	۱
امنیت شغلی		۰٫۲	٪۷۱	۰٫۶۴۷	رد	---
دلبستگی کاری		۰٫۲	٪۷۱	۰٫۶۶۷	رد	---
هویت حرفه‌ای و سازمانی		۰٫۲	٪۷۶	۰٫۶۵۵	پذیرش	۳
تعهد و وفاداری به همکاران		۰٫۲	٪۷۶	۰٫۶۳۱	پذیرش	۴
وفاداری به سازمان		۰٫۲	٪۸۱	۰٫۶۷۵	پذیرش	۲
تعهد شغلی و سازمانی		۰٫۱	٪۱۰۰	۰٫۶۳۱	پذیرش	۴

۲	پذیرش	۰٫۷۰۲	%۹۵	۰٫۲	نگرش مثبت به کار	عوامل فرهنگی و اجتماعی
۵	پذیرش	۰٫۵۹۵	%۸۶	۰٫۲	خانواده	
۳	پذیرش	۰٫۶۴۷	%۷۶	۰٫۲	وظایف و مسئولیت‌های غیرکاری	
۴	پذیرش	۰٫۶۱۵	%۸۶	۰٫۲	ارزش‌ها و هنجارهای فرهنگی اجتماعی جامعه	
۱	پذیرش	۰٫۷۴۲	%۹۵	۰٫۲	ارتباط با مشتریان یا ارباب رجوعان	
۳	پذیرش	۰٫۶۹۰	%۹۰	۰٫۱	بحران‌های اجتماعی	عوامل اقتصادی جامعه
۲	پذیرش	۰٫۷۳۸	%۸۶	۰٫۲	نوع اشتغال	
۱	پذیرش	۰٫۸۲۵	%۹۵	۰٫۱	بازار کار	
۱	پذیرش	۰٫۷۷۸	%۹۵	۰٫۱	وضعیت اقتصادی جامعه	قانون گذاری و زیرساخت
۲	پذیرش	۰٫۶۸۳	%۹۰	۰٫۱	سیاست‌ها و قوانین حکومتی	
۱	پذیرش	۰٫۸۲۵	%۹۵	۰٫۱	تامین زیرساخت‌ها	ویژگی‌ها و رویه‌های سازمانی
۲	پذیرش	۰٫۷۳۸	%۹۵	۰٫۱	قوانین و مقررات سازمان	
۳	پذیرش	۰٫۷۰۶	%۹۵	۰٫۲	سیاست‌های و خطی‌های سازمانی	
۵	پذیرش	۰٫۶۵۱	%۸۶	۰٫۱	اندازه و نوع سازمان	
۴	پذیرش	۰٫۶۸۷	%۹۵	۰٫۲	ویژگی‌های فیزیکی محیط کار	
۲	پذیرش	۰٫۶۸۷	%۹۰	۰٫۲	حمایت سازمانی	ویژگی شغل
---	رد	۰٫۵۸۷	%۶۷	۰٫۲	کنترل شغلی و آزادی عمل	
۱	پذیرش	۰٫۷۳۰	%۱۰۰	۰٫۲	دورکاری	
۱	پذیرش	۰٫۶۹۸	%۱۰۰	۰٫۱	تقاضاهای شغلی	مدیریت منابع انسانی سازمان
۲	پذیرش	۰٫۶۸۳	%۸۱	۰٫۲	عدم آمادگی مدیریت منابع انسانی	
---	رد	۰٫۶۱۹	%۷۱	۰٫۲	امکان جایگزینی (تامین نیرو)	
					نظام جبران خدمت و پاداش	

با توجه به محاسبات انجام شده مقدار آستانه‌ای، درصد توافق متخصصان و وضعیت پذیرش و رتبه مقوله‌های محوری نیز به شرح جدول ۱۳ است.

جدول ۱۳. رتبه‌بندی و وضعیت پذیرش یا عدم پذیرش مقوله‌های محوری

رتبه در بعد	وضعیت نهایی مقوله	میلگین فازی	درصد توافق خبرگان	میلگین آستانه‌ای (d)	مقوله محوری	بعد
۷	پذیرش	۰٫۵۹۶	٪۷۶	۰٫۰۰۸	فرهنگ سازمانی	رفتاری
۴	پذیرش	۰٫۶۶۱	٪۸۴	۰٫۰۰۱	وضعیت سلامت فرد	
۶	پذیرش	۰٫۶۲۰	٪۷۶	۰٫۰۰۱	نگرش و ادراک کارمند نسبت به پیامدهای غیبت یا حضورگرایی	
۲	پذیرش	۰٫۶۷۹	٪۸۷	۰٫۰۰۳	ارتباطات و تعاملات سازمانی	
۱	پذیرش	۰٫۷۰۴	٪۸۳	۰٫۰۰۲	ویژگی‌های فردی	
۳	پذیرش	۰٫۶۶۸	٪۷۸	۰٫۰۰۱	شخصیت فرد	
۵	پذیرش	۰٫۶۶۰	٪۷۵	۰٫۰۰۱	نگرش شغلی و سازمانی	
۳	پذیرش	۰٫۶۶۰	٪۸۸	۰٫۰۰۱	عوامل فرهنگی و اجتماعی	محیطی
۱	پذیرش	۰٫۷۵۱	٪۹۰	۰٫۰۰۱	عوامل اقتصادی جامعه	
۲	پذیرش	۰٫۷۳۰	٪۹۳	۰٫۰۰۲	قانون‌گذاری و زیرساخت	
۱	پذیرش	۰٫۷۲۱	٪۹۳	۰٫۰۰۰	ویژگی‌ها و رویه‌های سازمانی	ساختاری
۲	پذیرش	۰٫۶۶۸	٪۸۶	۰٫۰۰۳	ویژگی شغل	
۳	پذیرش	۰٫۶۶۷	٪۸۴	۰٫۰۰۳	مدیریت منابع انسانی سازمان	

پنجمین و آخرین مرحله دلفی فازی ارائه گزارش یافته‌هاست. همان‌طور که در جدول ۱۲ ملاحظه می‌شود یکی از مولفه‌ها یعنی مولفه جاه‌طلبی به دلیل میانگین آستانه‌ای (d) بزرگ‌تر از ۰٫۲ رد شد. علاوه بر این، ۱۳ مولفه دیگر به دلیل درصد توافق کمتر از ۷۵ درصد تایید نشدند این مولفه‌ها عبارتند از: حمایت همکاران، فرهنگ کار تیمی، خستگی، نگرانی از قضاوت شدن (انگ خوردن)، کنترل و درمان بیماری، ویژگی‌های

جمعیت‌شناختی، اعتماد به نفس، خودکارآمدی، شجاعت و قاطعیت، جاه‌طلبی، رضایت شغلی، عدالت، دلبستگی کاری، هویت حرفه‌ای و سازمانی، دورکاری، نظام جبران خدمت و پاداش. به عبارت دیگر، خبرگان (کارشناسان و مدیران منابع انسانی آستان قدس رضوی) معتقدند عوامل مذکور تأثیری بر حضورگرایی کارکنان در آستان قدس رضوی ندارد. در نقطه مقابل ۴۴ عامل باقی‌مانده جزو عوامل موثر بر حضورگرایی است.

از طرف دیگر، جدول ۱۳ نشان می‌دهد تمامی مقوله‌های محوری مورد تایید خبرگان قرار گرفته‌اند. این نتایج نشان می‌دهد در بعد رفتاری، ویژگی‌های فردی، در بعد محیطی عوامل اقتصادی جامعه و در بعد ساختاری، ویژگی‌ها و رویه‌های سازمانی به‌عنوان مهم‌ترین و اولویت‌دارترین عوامل موثر بر حضورگرایی انتخاب شده‌اند.

شایان ذکر است با توجه به پذیرش همه ۱۳ مقوله محوری، به تبع آن وجود هر سه بعد رفتاری، ساختاری و محیطی نیز مورد تایید خبرگان قرار گرفته است. از طرفی بعد محیطی با میانگین ۰/۷۰۲، بعد ساختاری با میانگین ۰/۶۹۲ و بعد رفتاری با میانگین ۰/۶۵۴ به ترتیب رتبه اول تا سوم ابعاد را به خود اختصاص دادند.

۳. نتیجه‌گیری

هدف از انجام این پژوهش شناسایی و اولویت‌بندی محرک‌های موثر بر حضورگرایی کارکنان در آستان قدس رضوی بود. با توجه به اینکه در یافته‌های پژوهشگران قبلی تنها به گوشه‌ای از این عوامل اشاره شده بود و انسجام مناسبی در آن‌ها وجود نداشت و از طرفی پژوهش جامعی در صنعت خدمات میزبانی و گردشگری انجام نشده بود، تلاش شد با سنتز پژوهی (فرا ترکیب) مطالعات پیشین، به تفسیر جدیدی از عوامل موثر بر حضورگرایی دست پیدا کنیم و سپس با استفاده از نظرات خبرگان به بومی‌سازی این عوامل در آستان قدس رضوی بپردازیم.

نتایج پژوهش در بخش فرا ترکیب حاکی از وجود ۶۰ مولفه، ۱۳ مقوله محوری و ۳ بعد موثر

بر حضورگرایی (به‌صورت عام و بدون توجه به نوع صنعت یا سازمان) بود که در بخش دلفی فازی پژوهشگران با ۴۴ مولفه، ۱۳ مقوله محوری و ۳ بعد موثر بر حضورگرایی کارکنان در آستان قدس رضوی موافقت کردند.

همان‌طور که در اغلب الگوی‌های رفتاری از پدیده‌های سازمانی، فرهنگ سازمانی نقشی مهم ایفا می‌کند، در این پژوهش نیز در بعد اول یعنی بعد رفتاری، فرهنگ سازمانی به‌عنوان یکی از مقوله‌های محوری معرفی شد. رول و سوس (۲۰۲۰) در مطالعه خود به‌صورت مبسوط به نقش فرهنگ سازمانی در بروز رفتار حضورگرایی پرداخته‌اند. از طرف دیگر یوسف و همکاران (۲۰۲۱) مشروعیت (قابل پذیرش بودن) بیماری و وبستر و همکاران (۲۰۱۹)، فرهنگ حضور را به‌عنوان مولفه‌های فرهنگ سازمانی بر حضورگرایی موثر دانسته‌اند همان‌طور که در نتایج نهایی این پژوهش نیز به آن‌ها اشاره شده است.

طبق نتایج ارائه شده، حضورگرایی به‌طور مستقیم با برخی از وضعیت‌های سلامتی مرتبط است، همان‌طور که قصابیان (۱۳۹۵) به استرس، محمدی و همکاران (۲۰۲۱) به فرسودگی شغلی، استرس و افسردگی و کین من (۲۰۱۹) به شدت درد و نوع بیماری به‌عنوان شرایط سلامت فرد اشاره داشته‌اند. لذا پژوهش حاضر با پژوهش‌های مذکور همسوست.

در بسیاری از تحقیقات، نگرش‌ها و ادراکات کارمند نسبت به پیامدهای غیبت یا حضورگرایی را مشابه نتایج این پژوهش بر بروز حضورگرایی موثر دانسته‌اند. به‌عنوان نمونه، مولفه‌های نگرانی از افزایش فشار بر دیگران و احساس گناه، نگرانی از شیوع بیماری، نگرانی‌های شغلی در پژوهش‌های وبستر و همکاران (۲۰۱۹)، مورکن و همکاران (۲۰۱۲)، رول و سوس (۲۰۲۰)، مورد تأکید قرار گرفته است.

مقوله محوری ارتباطات و تعاملات سازمانی در نتایج ارائه شده این پژوهش از سه مولفه روابط بین فردی در محیط کار، سبک رهبری مدیران و حمایت مدیران تشکیل شده است که این مولفه‌ها در پژوهش مک‌گریگور و همکاران (۲۰۱۸) نیز به چشم می‌خورد.

ویژگی‌های فردی جزو مقوله‌هایی هستند که در بسیاری از پژوهش‌های حضورگرایی مطرح شده‌اند. لوهوس و هابرمین (۲۰۱۹) به مولفه سبک زندگی فردی و وضعیت مالی و ارسال و بویلو (۲۰۱۷) به تعارض کار - خانواده به عنوان محرک‌های حضورگرایی پرداخته‌اند، همان‌طور که در این پژوهش نیز این چهار مولفه جزو نتایج نهایی است.

مقوله محوری شخصیت یکی از فراگیرترین محرک‌های حضورگرایی است و مولفه‌های مختلفی را در خود جای داده است. در این پژوهش به ۵ مولفه شخصیت اشاره شده است که در تحقیق مؤذن جمشیدی و باقرزاده خداهشهری (۱۴۰۰) به وظیفه‌شناسی، در پژوهش سی‌یو و همکاران (۲۰۲۰) نیز به دو مورد از آن‌ها یعنی خودشناسی و خوش‌بینی و در نهایت مطالعات مک‌گریگور و همکاران (۲۰۱۸) و وبستر و همکاران (۲۰۱۹) به روان‌رنجورخویی و اخلاق کاری اشاره کرده‌اند.

نگرش‌های شغلی و سازمانی که در واقع دیدگاه‌های قضاوت‌گرایانه افراد است نیز جزو موثرترین عوامل حضورگرایی محسوب می‌شود که ۵ مولفه آن علاوه بر این پژوهش در سایر مطالعات نیز شناسایی شده‌اند. در این خصوص کیان (۱۳۹۵) و کین من در پژوهش‌هایی به مولفه‌های امنیت شغلی، تعهد و وفاداری به همکاران و تعهد شغلی و سازمانی توجه کرده‌اند. علاوه بر این رول و سوس (۲۰۲۰) و یوسف و همکاران (۲۰۲۱) به ترتیب به وفاداری به سازمان و نگرش مثبت نسبت به کار پرداخته‌اند. که نتایج این پژوهش‌ها با مطالعه حاضر همسوست.

در نتایج نهایی این پژوهش، عوامل فرهنگی و اجتماعی جامعه، اولین مقوله محوری در بعد محیطی است که پنج مولفه را در برمی‌گیرد. در بررسی ادبیات تحقیق مشخص شد که یوسف و همکاران (۲۰۲۱) به دو مولفه خانواده و ارتباط با مشتریان یا ارباب رجوعان (مشتری‌گرایی) اشاره کرده‌اند. محمدی و همکاران (۲۰۲۱) به مولفه دوم یعنی وظایف و مسئولیت‌های غیرکاری، لوهوس و هابرمین (۲۰۱۹) به ارزش‌ها و هنجارهای فرهنگی اجتماعی جامعه و آدیسا و همکاران (۲۰۲۰) به مولفه پنجم یعنی بحران‌های اجتماعی تاکید داشته‌اند.

عوامل اقتصادی جامعه شامل مولفه‌های نوع اشتغال، بازار کار و وضعیت اقتصادی جامعه که احتمالاً بنیانی‌ترین مولفه‌های موثر بر حضورگرایی است در مطالعات یوسف و همکاران (۲۰۲۱) و لوهوس و هابرم (۲۰۱۹) مشابه این پژوهش بررسی و تایید شده است.

آخرین مقوله محوری بعد محیطی، قانون‌گذاری و زیرساخت است که دارای دو مولفه سیاست‌ها و قوانین حکومتی و تامین زیرساخت‌ها است و در پژوهش لوهوس و هابرم (۲۰۱۹) به این دو مولفه توجه شده است و از این منظر نیز این پژوهش با پژوهش مذکور همسوست.

در سومین بعد از نتایج پژوهش، به عوامل ساختاری اشاره شده است. در این بعد، ویژگی‌ها و رویه‌های سازمانی مقوله‌ای است که از پنج مولفه تشکیل شده است. در پیشینه ادبیات حضورگرایی، کنانی (۲۰۲۲) به دو مقوله قوانین و مقررات و اندازه و نوع سازمان پرداخته‌اند. یوسف و همکاران (۲۰۲۱) نیز به سه مولفه ویژگی‌های فیزیکی محیط کار، سیاست‌ها و خطی‌مشی‌های سازمانی و حمایت سازمانی توجه کرده‌اند که نتایج هر دو مطالعه با نتایج پژوهش حاضر همسوست.

ویژگی‌های شغل مقوله‌ای است که دو مولفه مهم «کنترل شغلی و آزادی عمل» و «تقاضاهای شغلی» را در این پژوهش پوشش می‌دهد که رول و اشمول (۲۰۲۱) در پژوهش خود به هر دو مورد اشاره کرده‌اند.

مدیریت منابع انسانی به‌عنوان آخرین مقوله محوری بعد ساختاری، شامل دو مولفه می‌شود. اولین مولفه، عدم آمادگی مدیریت منابع انسانی است که در تحقیق مدوکس-دینز (۲۰۲۱) مورد تاکید قرار گرفته و مولفه بعدی امکان جایگزینی (تامین نیرو) است که در مطالعه کین من (۲۰۱۹) مانند پژوهش حاضر، به‌عنوان عوامل موثر بر حضورگرایی شناسایی شده‌اند.

به‌طور کلی مقایسه نتایج این پژوهش درباره مولفه‌های مذکور، با سایر پژوهش‌های انجام شده آن بود که در بیشتر مطالعات مربوط به عوامل موثر بر حضورگرایی به ابعاد

رفتاری، محیطی و ساختاری و همچنین ۱۳ مقوله محوری موجود در نتایج این پژوهش، اشاره شده است. البته باید گفت این پژوهش به دلیل جامعیت بیشتر و طبقه‌بندی دقیق‌تر و مناسب‌تر مولفه‌ها از سایر پژوهش‌های انجام شده تاکنون متمایز است.

با توجه به نتایج فوق چنانچه بخواهیم بر مبنای عوامل و محرک‌های اولویت‌دار، برخی راهکارهای مدیریتی را برای کنترل پدیده حضورگرایی ارائه دهیم می‌توانیم به موارد زیر اشاره کنیم:

در بعد محیطی که نسبت به دو بعد دیگر دارای اولویت اول است، مقوله عوامل اقتصادی دارای رتبه اول بوده و در این مقوله، مولفه وضعیت اقتصادی جامعه مهم‌ترین عامل حضورگرایی کارکنان در آستان قدس رضوی است. به عبارت دیگر اگر وضعیت اقتصادی جامعه از شاخص‌های اقتصادی نظیر تورم نامساعد باشد، میزان قدرت خرید کاهش یافته و ممکن است برخی کارکنان برای جبران این موضوع درگیر رفتار حضورگرایی شوند؛ بنابراین یکی از راه‌های مدیریت این رفتار در آستان قدس رضوی، رسیدگی مناسب به معیشت کارکنان و اتخاذ تدابیر لازم برای این موضوع است.

در بعد رفتاری که در اولویت دوم ابعاد قرار دارد، نتیجه‌ای جالب و مشابه بعد محیطی به دست آمد. در این بعد مقوله محوری ویژگی‌های رفتاری فرد بالاترین اهمیت را دارد. از طرفی مولفه وضعیت مالی فرد از سایر مولفه‌های این مقوله اولویت بالاتری را کسب کرده است. به عبارت دیگر چنانچه درآمد فرد کفاف هزینه‌های زندگی وی را نکند، احتمال بروز رفتار حضورگرایی افزایش پیدا می‌کند. در این زمینه هم مهم‌ترین راهکار توجه به شرایطی معیشتی کارکنان در آستان قدس رضوی است. در اینجا ذکر این نکته لازم است که چنانچه شرایط اقتصادی جامعه نامساعد باشد، وضعیت مالی نامناسب می‌تواند میزان احتمال بروز رفتار حضورگرایی را تشدید نماید.

در بعد سوم یعنی بعد ساختاری، مقوله ویژگی‌ها و رویه‌های سازمانی از بالاترین اولویت و مولفه قوانین و مقررات سازمان ذیل این مقوله دارای بیشترین اهمیت است. این مولفه برخلاف دو مولفه مورد بررسی در ابعاد قبلی، مستقیم متوجه سازمان است. اگر سازمان

در تنظیم مقررات و تدوین آیین‌نامه‌ها و بخشنامه‌ها دقت لازم را نداشته باشد منجر به بروز پیامدهای نامطلوب نظیر حضورگرایی کارکنان خواهد شد. قوانین و مقررات سازمان نباید به نحوی باشد که صرفاً منافع سازمان تأمین گردد بلکه باید به رکن اساسی آن یعنی سرمایه انسانی توجه کافی شود. قوانین حضور و غیاب جزو مهم‌ترین سندهای قانونی یک سازمان هستند که تأثیر بسیار زیادی بر حضورگرایی کارکنان دارند. با توجه به این توضیحات در آستان قدس رضوی نیز ضروری است به منظور کاهش رفتار حضورگرایی علاوه بر بازنگری در قوانین و مقررات، از راهکارهای نوین در این زمینه نظیر بخشنامه‌های ساعات کاری انعطاف‌پذیر بهره گرفته شود.

از جمله مهم‌ترین محدودیت‌های این تحقیق می‌توان به سه مورد اشاره کرد: اول اینکه با توجه به گردآوری داده‌های پژوهش در ایام همه‌گیری کووید ۱۹ (ویروس کرونا)، امکان مراجعه به دانشگاه و تعامل با استادان با سختی همراه بوده است. دومین مورد دسترسی نداشتن به فایل کامل برخی از مقالات بود که برای حل این مشکل برای نویسندگان آن‌ها ایمیل ارسال و از این طریق تعدادی از مقالات دریافت شد. سومین محدودیت این است که عوامل استخراج شده و الگوی به‌دست آمده در این پژوهش ممکن است در زمان‌های مختلف با توجه به پیچیدگی‌های محیطی و شدت تغییرات، دچار تغییر شود.

در خاتمه بحث باید گفت که این پژوهش مطالعه نوآورانه‌ای است که برای اولین بار به‌طور جامع در خصوص محرک‌های رفتار حضورگرایی به شیوه ترکیبی فراترکیب و دلفی فازی انجام گرفته است و پژوهش‌های بعدی می‌توانند در خصوص دو حوزه موضوعی زیر متمرکز شوند. اولین حوزه، رصد دقیق پیامدهای پدیده حضورگرایی و دومین حوزه موضوعی، چگونگی مدیریت و راهکارهای پیشگیری از بروز این پدیده است.

منابع و مآخذ

- اکبری، جعفر؛ ابوالقاسمیان، محمود؛ غفاری، امیر؛ مقدس، فریدون؛ موعودی، محمدمین؛ رحیمی کمال، شقایق؛ جوزکنعانی، معصومه. (۱۴۰۰). «مطالعه پدیده پرزنتیسم و کاهش بهره‌وری در بین کارکنان شرکت انتقال گاز ایران». *ارگونومی*. سال ۹. شماره ۱. صص: ۳۳-۴۷.
- بلالی شهواری، سجاد؛ کشته‌گر، عبدالعلی. (۱۳۹۵). «پرزنتیسم به‌عنوان یک پدیده جهانی و چگونگی مدیران آن». *دومین کنفرانس بین‌المللی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد*. تهران. ایران.
- فقیهی، ابوالحسن؛ قلی‌پور، آرین؛ ابویی‌اردکان، محمد؛ قالیباف اصل، حسن؛ اسدی، اصغر. (۱۳۹۶). «اعتباریابی ابعاد و مؤلفه‌های فرهنگ ریسک: کاربرد دلفی فازی». *پژوهش‌های مدیریت عمومی*. دوره ۱۱. شماره ۴۲. صص: ۵ تا ۳۲.
- قصابیان، فائزه. (۱۳۹۵). «تاثیر استرس شغلی، خستگی و تعلل بر عدم انجام کار کارکنان حاضر در کار (حضورگرایی) با نقش تعدیل‌گری هوش معنوی». *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- کیان، حدیث (۱۳۹۵) «بررسی تاثیر عوامل موثر بر حضورگرایی در بانک کارآفرین». *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- مجدزاده، منور؛ هویدا، رضا؛ رئیس، عباس؛ کاوه، کیوان. (۱۳۹۳). «نظریه رهبری خدمتگزار با تکیه بر سیره امام رضا (علیه‌السلام)». *بصیرت و تربیت اسلامی*. سال یازدهم. شماره ۳۰. صص: ۱۳۸ - ۱۶۰.
- محمداسماعیلی، ندا؛ قائدی، شهرداد؛ یوسفی امیری، مظاهر؛ قلی‌پور، آرین. (۱۳۹۵). «پدیده پرزنتیسم: بررسی پیامدها و راهکارهای مقابله با آن». *چشم‌انداز مدیریت دولتی*. شماره ۲۵. صص: ۶۷ - ۹۳.
- میرزایی اهرنجانی، حسن؛ مقیمی، سیدمحمد. (۱۳۸۲). «ارائه الگوی مطلوب سازمانی برای سازمان‌های غیردولتی ایران با استفاده از رویکرد کارآفرینی». *دانش مدیریت*. شماره ۶۲. پاییز ۸۲. صص: ۱۰۱ تا ۱۳۸.
- موذن جمشیدی، میرهادی؛ باقرزاده خداهشهری، راضیه. (۱۴۰۰). «طراحی الگوی حضور غیرموجه منابع انسانی سازمان‌ها با استفاده از نظریه داده بنیاد». *مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*. دوره ۳۰. شماره ۱۰۰. صص: ۱۳۷ - ۱۶۲.
- همایون فر، مهدی؛ گودرزوند چگینی، مهرداد؛ دانشور، امیر. (۱۳۹۷). «اولویت‌بندی تامین کنندگان زنجیره تامین سبز با استفاده از رویکرد ترکیبی MCDM فازی». *تحقیق در عملیات و کاربردهای آن*. ۱۵ (۲). صص: ۶۱-۴۱.

منابع لاتین

- Adisa, T.A., Ogbonnaya, C. and Adekoya, O.D. (2021), «Remote working and employee engagement: a qualitative study of British workers during the pandemic», *Information Technology & People*, Vol. ahead-of-print No.
- Allemann A, Siebenhüner K, Hämmig O, (2019), Predictors of Presenteeism Among Hospital Employees-A Cross-Sectional Questionnaire-Based Study in Switzerland. *J Occup Environ Med*, 1010-1004:(12)61.
- Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J. M., Law, R., & Han, H. (2017). Incidence

- of workplace bullying among hospitality employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 1132–1116 ,(4)29.
- Arjona-Fuentes, J. M., Ariza-Montes, A., Han, H., & Law, R. (2019). Silent threat of presenteeism in the hospitality industry: Examining individual, organizational and physical/mental health factors. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 198–191.
 - Arslaner, E., & Boylu, Y. (2017). Perceived organizational support, work-family/family-work conflict and presenteeism in hotel industry. *Tourism Review*, 183–171 ,(2)72.
 - Bae, Y. H., (2021), Exploratory Analysis of Related Factors with Absenteeism and Presenteeism on Workers: Using the Fourth Korea Working Condition Survey. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 18, 11214.
 - Baeriswyl, S., Krause, A., Elfering, A., & Berset, M. (2017). How workload and coworker support relate to emotional exhaustion: The mediating role of sickness presenteeism. *International Journal of Stress Management*, 24(5)73–52 ,(1).
 - Evans-Lacko, S., & Knapp, M. (2016). Global patterns of workplace productivity for people with depression: Absenteeism and presenteeism costs across eight diverse countries. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, Vol. 1537-1525 ,(11)51.
 - Knani, M., (2022), What motivates tourism and hospitality employees to practice presenteeism? *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Volume 52, September 2022, Pages 207-198.
 - Kinman, G. (2019). Sickness presenteeism at work: prevalence, costs and management. *British Medical Bulletin*, 78–69 ,(1)129.
 - Kristensen, T.S. (1991). Sickness absence and work strain among Danish slaughterhouse workers: an analysis of absence from work regarded as coping behaviour. *Social Science and Medicine*, 27-15 ,(1)32.
 - Lohaus, D., & Habermann, W. (2019). Presenteeism: A review and research directions. *Human Resource Management Review*, 58–43 ,(1)29.
 - Løvseth, L. T., & Giaever, F. (2018). Physician Parents Attending Work Despite Own Sick Children: A Qualitative Study on Caregiver Presenteeism Among Norwegian Hospital Physicians. *Health Services Insights*, 11.
 - Lu L, Cooper CL. (2022), Sickness Presenteeism as a Link between Long Working Hours and Employees' Outcomes: Intrinsic and Extrinsic Motivators as Resources. *Int J Environ Res Public Health*. 2179:(4)19;15.
 - Lu, L., Cooper, C., & Yen Lin, H. (2013). A cross-cultural examination of presenteeism and supervisory support. *Career Development International*, 456–440 ,(5)18.
 - Morken T, Haukenes I, & Magnussen LH. Attending work or not when sick – what

- makes the decision? A qualitative study among car mechanics. *BMC Public Health*. 7-1 :(813)12 ,2012.
- Maddox-Daines, K. L. (2021). Delivering well-being through the coronavirus pandemic: the role of human resources (HR) in managing a healthy workforce. *Personnel Review*.
 - McGregor, A., Sharma, R., Magee, C., Caputi, P., & Iverson, D. (2018). Explaining variations in the findings of presenteeism research: a meta-analytic investigation into the moderating effects of construct operationalizations and chronic health. *Journal of Occupational Health Psychology*. 601-584 ,(4)23.
 - Mohammadi, M. M., Nayeri, N. D., Varaei, S., & Rasti, A. (2021). The nurse without a nurse: the antecedents of presenteeism in nursing. *BMC Nursing*, 11-1 ,(1)20.
 - Mori K, Nagata M, Nagata T. (2021), Work-Related Factors Affecting the Occurrence of Presenteeism - Recent Research Trends and Future Directions. *J UOEH*. 73-61:(1)43;2021.
 - Miraglia, M., & Johns, G. (2016). Going to work ill: A meta-analysis of the correlates of presenteeism and a dual-path model. *Journal of Occupational Health Psychology*, 283-261 ,(3) 21.
 - Mohammadi, M. M., Nayeri, N. D., Varaei, S., & Rasti, A. (2021). The nurse without a nurse: the antecedents of presenteeism in nursing. *BMC Nursing*, 1)20).
 - Manakandan, S. K., Rosnah I., Mohd Ridhuan J., & Priya R. (2017). Pesticide applicators questionnaire content validation: A fuzzy Delphi method. *Med J Malaysia*, 235-228 ,(4)72.
 - Pasfield, K., Gottlieb, T., Tartari, E., Ward, M. P., & Quain, A. (2022). Sickness presenteeism associated with influenza-like illness in veterinarians working in New South Wales: Results of a state-wide survey. *Australian Veterinary Journal*, ,(6)100 253-243.
 - Ruhle, S. A., & Schmoll, R. (2021). COVID19-, Telecommuting, and (Virtual) Sickness Presenteeism: Working from Home While Ill During a Pandemic. *Frontiers in Psychology*, 12.
 - Ruhle, S.A., Süß, S. (2020), Presenteeism and Absenteeism at Work—an Analysis of Archetypes of Sickness Attendance Cultures. *J Bus Psychol*, 255-241 ,35.
 - Sciberras M, Karmiris K, Nascimento C, Tabone T, Nikolaou P, Theodoropoulou A, Mula A, et al, (2022), Mental Health, Work Presenteeism, and Exercise in Inflammatory Bowel Disease. *J Crohns Colitis*. 1201-1197:(8)16;30.
 - Sandelowski, Margeret & Barroso, Julie. (2007). Handbook for synthesizing qualitative research. New York and London: Springer.

- Siu, O. L., Cooper, C. L., Roll, L. C., & Lo, C. (2020). Occupational stress and its economic cost in Hong Kong: The role of positive emotions. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 22-1 ,(22)17.
- Stamolampros, P., Korfiatis, N., Chalvatzis, K., & Buhalis, D. (2019). Job satisfaction and employee turnover determinants in high contact services: Insights from Employees' Online reviews. *Tourism Management*, 147-130 ,75.
- Teo, S. T., Bentley, T., & Nguyen, D. (2020). Psychosocial work environment, work engagement, and employee commitment: A moderated, mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 88, Article 102415.
- Tveten, K.M., & Morken, T. (2016). Decision-making in job attendance within health care- a qualitative study. *Occupational Medicine*, 251 -247 ,(3)66.
- Webster, R.K., Liu, R., Karimullina, K. et al, (2019), A systematic review of infectious illness Presenteeism: prevalence, reasons and risk factors. *BMC Public Health*, ,19 799.
- Yusoff, H. M., Sobri, H. N. M., & Sundaram, V. (2021). Factors Influencing Intention to Work while Ill: A Systematic Review. *American Journal of Health Behavior*, ,(6)45 1030-1016.
- Zhang, T. C., Torres, E., & Jahromi, M. F. (2020). Well on the way: An exploratory study on occupational health in hospitality. *International Journal of Hospitality Management*, 87, Article 102382.