

Designing a model for reducing the behavioral entropy of justice administration employees, focusing on the three-pronged model

Ibrahim Mehranfar^۱  | Mohammad Ali Sarlak^{۲*}  | Maryam Gholizadeh^۳ 

۱. Post-doctoral researcher, Payam Noor University, Tehran, Iran

۲. Professor of Organizational Behavior Management, Payam Noor

۳. Post Doctorate in Management, IRISA, Isfahan, Iran

Article type:

Research Article

Article history:

Received: ۱۸ March ۲۰۲۱

Revised: ۱۰ June ۲۰۲۱

Accepted: ۱۶ June ۲۰۲۱

Keywords:

behavioral entropy,
background factors,
behavioral factors,
structural factors,
justice administration
employees

ABSTRACT

Changing employee behavior is a common challenge for many organizations. When employees deviate from expected behavior, it can be seen as a form of human behavioral entropy, making it difficult to predict their actions. Entropy is a degree of disorder in any system that increases over time according to the second law of thermodynamics. Disturbances may also occur in human behavior when human behavior goes out of stability and moves towards instability, which can be called entropy in behavior. With the appearance of entropy in the behavior of employees, it becomes difficult for managers to control their behavior and the possibility of any behavioral problems in the organization is obvious. Understanding the underlying causes of these behaviors can help prevent problems within organizations. This study is focused on developing a model to reduce employee behavioral entropy within the justice administration system. The research is qualitative in nature, with a statistical population consisting of experts with relevant experience in the field. The research sample was selected using purposive sampling. Qualitative data was collected through interviews and analyzed using thematic analysis. The results of the analysis identified background factors (economic, legal, social, political, and technological), behavioral factors (personality, professional ethics, job passion, impression management, and job satisfaction), and structural factors (structural and process, leadership, work rules and regulations, cultural and educational) as organizing categories and basic categories in the design of the model, focusing on a three-pronged approach to reducing justice administration employee behavioral entropy.

Cite this article: Mehranfar, I., Sarlak, M., & Gholizadeh, M. (۲۰۲۱). Designing a model for reducing the behavioral entropy of justice administration employees, focusing on the three-pronged model. *Academic Librarianship and Information Research*, ۲۴ (۴), ۱-۲۰. DOI:

طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه شاخگی

ابراهیم مهرانفر^{۱*} | محمد علی سرلک^۲ | مریم قلی زاده^۳

چکیده

یکی از مسائلی که بسیاری از سازمان‌ها با آن مشکل دارند، تغییر رفتار کارکنان آن سازمان است. آنتروپی یک درجه از اختلال در هر سیستمی است که طبق قانون دوم ترمودینامیک آنتروپی در طی زمان افزایش می‌یابد. در رفتار انسان نیز ممکن است اختلال‌هایی ایجاد شود که رفتار انسان از ثبات خارج شده و به سمت بی‌ثباتی حرکت کند که می‌تواند تحت عنوان آنتروپی در رفتار مطرح شود. با بروز آنتروپی در رفتار کارکنان، کنترل رفتارهای آنها برای مدیران دشوار شده و امکان بروز هرگونه مشکلات رفتاری در سازمان امری بدیهی است خروج از حالت تعادل رفتاری را می‌توان به عنوان آنتروپی رفتاری انسان دانست که دیگر نمی‌توان در مورد رفتارهای وی اظهار نظر کرد. شناخت علت‌های بروز این رفتارها می‌تواند موجب جلوگیری از بروز بسیاری از مشکلات در سازمان‌ها شود. این پژوهش، از نظر هدف کاربردی-توسعه‌ای و به لحاظ اجرا پژوهشی کیفی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش، شامل صاحب‌نظران و خبرگان مرتبط با موضوع دارای زمینه علمی و سابقه مرتبط در دادگستری و نمونه پژوهش به روش نمونه‌گیری نظری (هدفمند) انتخاب شد. به منظور جمع‌آوری داده‌های کیفی از ابزار مصاحبه و برای تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه، از فن تحلیل مضمون استفاده شد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد، عوامل زمینه‌ای (اقتصادی، قانونی، اجتماعی، سیاسی، تکنولوژی)، عوامل رفتاری (شخصیت، اخلاق حرفه‌ای، اشتیاق شغلی، مدیریت برداشت، رضایت شغلی) و عوامل ساختاری (ساختاری و فرایندی، رهبری، قوانین و مقررات کاری، فرهنگی و آموزشی) به عنوان مقوله‌های سازمان دهنده و مقوله‌های پایه در طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه شاخگی می‌باشد.

هدف: تعیین الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه شاخگی

ضرورت: با توجه به اینکه دادگستری، بخشی مؤثر و محوری قوه قضاییه است و کارکنان آن در سطح‌ها و لایه‌های مختلف، دارای سرمایه‌های دانشی بسیاری هستند، پژوهش حاضر می‌تواند با افزایش شناخت مدیران در مورد سهم و میزان تأثیر عوامل سه‌گانه، به هدایت و راهبری مناسب آن‌ها در قالب عوامل کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری کمک نماید، چرا که موجب پوشش تمامی تعاملات سازمانی برای تقویت نقاط قوت، جبران نقاط ضعف، استفاده بهتر از فرصت‌ها و کاهش تهدیدها جهت بهره‌مندی شایسته از مشارکت فعال کارکنان اداری می‌شود. این مهم، بی‌شک در ارتقاء کارایی و بهره‌وری مؤثر است.

روش‌شناسی: از منظر نوع‌شناسی می‌توان پژوهش حاضر را یک مطالعه‌ی توصیفی-پیمایشی و از نوع مقطعی با رویکرد کمی به شمار آورد.

یافته‌ها: نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد، عوامل زمینه‌ای، عوامل رفتاری و عوامل ساختاری به عنوان مقوله‌های سازمان دهنده و مقوله‌های پایه در طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه شاخگی می‌باشد.

نتیجه‌گیری: می‌توان با فراهم آوردن فرصت‌های مناسب برای انجام کارهای اقتصادی سالم در خارج از وقت اداری مشروط بر اعمال نظارت دقیق و کامل و مستمر در جهت بهبود رفاه کارکنان گام‌های مثبتی برداشت.

کلیدواژه‌ها: آنتروپی رفتاری؛ عوامل زمینه‌ای؛ عوامل رفتاری؛ عوامل ساختاری؛ کارکنان اداری دادگستری

استناد: مهرانفر، ابراهیم؛ سرلک، محمدعلی؛ و قلی زاده، مریم (۱۴۰۲). طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه شاخگی.

پذیرش مقاله: ۱۴۰۲/۱۲/۲۰.....

دریافت مقاله: ۱۴۰۲/۱۲/۰۹.....

^۱ E.mehranfar@yahoo.com

^۲ sarlak@pnu.ac.ir , ۰۹۱۲۱۷۸۰۳۱۹

^۳ m.gholizadeh.it@gmail.com

مقدمه

در مفهوم رفتاری آنتروپی به معنای انجام رفتارهای خلاف رویه های رفتاری معمول است. با بروز آنتروپی در رفتار انسان، نمی توان رفتارهای افراد را پیش بینی نمود و روی آنها حساب نمود (کرنندال و گودریچ^۱، ۲۰۱۴). آنتروپی یک درجه از اختلال در هر سیستمی است که طبق قانون دوم ترمودینامیک آنتروپی در طی زمان افزایش می یابد. در رفتار انسان نیز ممکن است اختلال هایی ایجاد شود که رفتار انسان از ثبات خارج شده و به سمت بی ثباتی حرکت کند که می تواند تحت عنوان آنتروپی در رفتار مطرح شود (آمو و همکاران^۲، ۲۰۱۲). با بروز آنتروپی در رفتار کارکنان، کنترل رفتارهای آنها برای مدیران دشوار شده و امکان بروز هرگونه مشکلات رفتاری در سازمان امری بدیهی است (پئون و همکاران^۳، ۲۰۰۵). گاتلینگ^۴ و همکاران^۴ (۲۰۱۷) معتقدند مدیران با اشتباهات مدیریتی خود موجب تغییر رفتارهای کارکنان سازمان به مرور زمان می شوند. بسیاری از کارکنان وقتی تبعیض ها و بی عدالتی های سازمانی را مشاهده می نمایند به مرور رفتارهای سازنده خود را کاهش داده و به رفتارهای غیرسازنده روی می آورند و به این ترتیب آنتروپی رفتاری افزایش می یابد. لین و همکاران^۵ (۲۰۱۶) معتقدند یکی از چالش های جدی سازمان های امروزی تغییرات غیرعادی و غیرمنتظره رفتارهای کارکنان می باشد، کارکنان منضبط، پرتلاش، قانون مدار و بانگیزه بعد از سال ها خدمت در سازمان به یکباره به فردی بی نظم، بی انگیزه و قانون شکن تبدیل می شوند که این موضوع ریشه یابی مشکلات رفتاری کارکنان برای جلوگیری از ضرر و زیان های سازمانی ضروری می سازد.

با توجه به اینکه دادگستری به عنوان یک سازمان وظیفه مهم اجرای عدالت را بر عهده دارد و از انجاییکه اجرای عدالت خواسته همه افراد جامعه می باشد لذا باید کارگزارانی سالم، پاک، به دور از هرگونه لغزش وجود داشته باشند تا بتوانند این مهم را محقق سازند چرا که کارکنانی که این اوصاف را فاقد باشند قطعاً نمی توانند مجری خوبی برای تحقق عدالت باشند. امروزه با توجه به مشکلات اقتصادی، بحران ها از یک طرف و حجم بالای کار و ارباب رجوع از طرف دیگر باعث سوء رفتارهایی شوند که نتوانند به خوبی از عهده کار یا وظیفه خود برآیند این موضوع در بررسی ها و گزارشات نیز ملموس است. لذا به دلیل اهمیت آن و نیاز جامعه این پژوهش در پی آن است که با ارائه الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری درصد تحصیل راهکارهای مناسب باشد.

با توجه به اینکه دادگستری، بخش مؤثر و محوری قوه قضاییه است و کارکنان آن در سطح ها و لایه های مختلف، دارای سرمایه های دانشی بسیاری هستند، پژوهش حاضر می تواند با افزایش شناخت مدیران در مورد سهم و میزان تأثیر عوامل سه گانه، به هدایت و راهبری مناسب آن ها در قالب عوامل کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری کمک نماید، چرا که می تواند موجب افزایش تعاملات سازمانی برای تقویت نقاط قوت، جبران نقاط ضعف، استفاده بهتر از فرصت ها و کاهش تهدیدها و بهره مندی شایسته از مشارکت فعال کارکنان اداری شود. این مهم، بی شک در ارتقاء کارایی و بهره وری مؤثر است. در این پژوهش، با بررسی عوامل سه شاخگی می توان به مولفه هایی دست یافت که به کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری منجر شوند.

۱. مبانی نظری

^۱ Crandall & Goodrich

^۲ Amoo et al.

^۳ Peon et al.

^۴ Catling et al.

^۵ Lin et al.

حیات سیستم زمانی به خطر می افتد که برخی از خرده سیستم‌های آن دچار انحلال و زوال شوند (افزایش آنتروپی) همه سیستم‌ها تا اندازه ای به آنتروپی جزئی دچارند مانند از کار افتادن عضوی در یک سیستم زنده یا صدمه دیدن مداری در سیستم الکتریکی. به هر حال این سیستم‌ها می‌توانند از طریق انطباق یا بازآفرینی، وضع عادی خود را بازیابند (نصرا صفهانی، ۱۳۹۴). هر سیستم و از جمله انسان در جریان عملکرد خود و بر اساس عوامل ارادی و غیرارادی نیل به بی‌نظمی دارد. انسان‌ها نیز با برخورداری از ساختاری پیچیده به عنوان یک سیستم پویا و باز در نظر گرفته می‌شوند که ممکن است تحت تأثیر عوامل گوناگونی رفتارهای شان دچار بی‌نظمی، اختلال و عدم تعادل گردد همانند سطح سیستم‌ها، بحث آنتروپی در سطح افراد نیز قابل طرح است (وینر^۱، ۱۹۸۸).

یکی از مسائلی که بسیاری از سازمان‌ها با آن مشکل دارند، تغییر رفتار کارکنان آن سازمان به مرور زمان است. کارمندی که در شروع کار، رفتاری حرفه‌ای و عالی با مشتریان دارد اما به مرور زمان این رفتار تغییر می‌کند و رفتار نارضی‌آرپاب رجوع را به دنبال دارد، یا مدیری که به کار دقیق و شرافتمندانه معروف است اما ناگهان خبری می‌آید حاکی از این موضوع که این مدیر رشوه گرفته یا اختلاس کرده است سؤال اینجاست که علت بروز این رفتارها چیست و چرا برخی اوقات این تغییر رفتارها مشاهده می‌شود؟ از دیدگاه سرلک^۲ (۱۳۹۶) این موضوع را می‌توان تحت عنوان آنتروپی رفتاری مطرح کرد که شناخت علت‌های بروز این رفتارها می‌تواند موجب جلوگیری از بروز بسیاری از مشکلات در سازمان‌ها شود.

از دیدگاه چنو همکاران^۲ (۲۰۱۸) کارکنان در ابتدای ورود به سازمان، نیت و قصد رفتارهای خلاف عرف ندارند، آنها تلاش می‌کنند که خود را با ارزش‌های سازمان، وفق و تمام تلاش خود را برای انجام هرچه بهتر کارها انجام دهند (کولبرت و همکاران، ۲۰۰۴). آنها معتقدند به مرور زمان ممکن است مسائل و اتفاقاتی در سازمان رخ دهد که منجر به تغییر در نگرش و رفتار آنها شود. در هر سازمان، عواملی وجود دارند که خلاف ذهنیات افراد عمل می‌کنند و مختل‌کننده نظم رفتار کارکنان هستند. به این عوامل، ایجادکننده آنتروپی رفتاری می‌گویند. سه موضوع کلی منبع تغییر رفتار در کارکنان است:

عوامل فردی: مواردی که باعث می‌شود فرد تصمیم یک‌باره برای تغییر در خود را حس کند؛ مانند مریضی، مشکلات مالی و مشکلات خانوادگی و عواملی دیگر.

عوامل سازمانی: عواملی که در درون سازمان باعث ایجاد این تغییر رفتارها می‌شود، مانند نبود قوانین کامل و دقیق، نبود نظارت‌های مناسب، فشار کاری بیش از حد و ...

عوامل محیطی: مواردی که در محیط وجود دارد مانند اعتیاد، شبکه‌های مجازی، پیشنهادهای کاری رقیب(چن و کینگ، ۲۰۱۸).

۲. پیشینه پژوهش

امیری و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با رویکرد کیفی و با به کارگیری روش داده‌بنیاد تحت عنوان ارائه الگوی آنتروپی رفتاری در سازمان (شهرداری اصفهان) با ۲۳ نفر از مدیران ارشد و میانی شهرداری اصفهان و خبرگان دانشگاهی آشنا به مسائل سازمانی و رفتارهای سازمانی مصاحبه‌ای را انجام دادند. تجزیه و تحلیل داده‌ها در سه مرحله کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی انجام گرفت. براساس آن مدل کیفی پژوهش طراحی شد. در این مدل، مهم‌ترین عوامل علی شامل عوامل فردی، مدیریتی و سازمانی، ضعف‌های منابع انسانی و محیطی بودند. پدیده محوری در بروز آنتروپی رفتاری، بی‌عدالتی سازمانی بود. عوامل زمینه‌ساز نیز شامل عدم شفافیت سازمانی و عدم شایسته‌سالاری و فرهنگ سازمانی بود. در نهایت، پیامدهای آنتروپی رفتاری در قالب پیامد درونی فردی، سازمانی، گروهی، خانوادگی و محیطی طبقه‌بندی شدند.

^۱ Wiener

^۲ Chen et al.

مینودورا و میهای (۲۰۱۶)، در پژوهشی تحت عنوان بررسی آنتروپی اطلاعات در سیستم‌های سازمانی به این نتیجه رسیدند که افزایش نظم در یک سیستم سازمانی، از طریق حالت‌های بسیار ساختاریافته منجر به سطح پایین آنتروپی اطلاعات می‌شود.

جدول (۱) خلاصه مهم‌ترین تحقیقات شناسایی عوامل موثر بر آنتروپی رفتاری در زمینه‌های مختلف علمی

محقق	عنوان پژوهش	یافته‌ها
وینیکوس و همکاران ^۲	بررسی تاثیر محیط بر آنتروپی	به بررسی نقش محیط بر آنتروپی در سیستم‌های تعاملی (محیط و اجتماع) پرداخته و به این نتیجه دست یافت که در صورتیکه محیط دارای شرایط خاصی باشد به راحتی می‌تواند سیستم را به سمت هرج و مرج (آنتروپی بالا) سوق دهد و یا در یک محیط کنترل شده می‌توان شاهد انسجام بالاتر (آنتروپی کم) باشیم
مینودورا و میهای	بررسی عوامل موثر بر آنتروپی سازمانی و نیز ارزیابی آنها در سازمان پرداختند	به بررسی عوامل موثر بر آنتروپی رفتاری پرداختند که این عوامل شامل فرآیند مدیریت، فرآیند نوآوری، فرآیند اطلاعاتی و ارتباطاتی و استراتژی کسب و کار می‌باشد
هکتور و همکاران ^۳	شیوه ارزیابی آنتروپی در سیستم‌های سازمانی	علاوه بر دستیابی و بیان شیوه‌های ارزیابی به این نتیجه دست یافت که عواملی نظیر فرهنگ، رهبری، کنترل داخلی، ارتباطات درونی، استراتژی می‌تواند باعث پایداری سیستم و کاهش آنتروپی شده و در صورتیکه عوامل بر شمرده دارای نواقصی باشند که باعث خارج شدن آنها از تعادل گردد آنتروپی افزایش یافته و پایداری سیستم به خطر خواهد افتاد.
مادنی و همکاران ^۴	توسعه روش ارزیابی آنتروپی در سیستم‌های سازمانی	به بررسی ریشه‌های این مفهوم در زمینه‌های مختلف دانشی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که آنتروپی به عنوان یک عامل سنجش اختلال در سیستم‌های سازمانی توصیف می‌شود
مارسین جی شرودر ^۵	شناسایی عوامل ایجادکننده آنتروپی در سیستم‌های اطلاعاتی	به بررسی عوامل موثر بر ایجاد آنتروپی در سیستم‌های اطلاعاتی پرداخته و کنترل این عوامل را باعث کاهش میزان آنتروپی در این قبیل سیستم‌ها موثر می‌داند.
سینگ ^۶	نظریه آنتروپی و کاربرد آن در محیط	آنتروپی به عنوان معیار عدم اطمینان در مجموعه شرایط محیطی در نظر گرفته می‌شود و در صورت عدم وجود اطلاعات یا مقادیر

^۱ Minodora & Mihai

^۲ Vinicius et al.

^۳ Héctor et al.

^۴ Madni et al.

^۵ Marcin J. Schroeder

^۶ Singh

طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه شاخگی

زیادی از اطلاعات بدون هماهنگی در محیط زیست، آنتروپی افزایش می یابد.	
---	--

با توجه به اینکه نوع کار در دادگستری و انتظارات مردم نسبت به بقیه سازمانها متفاوت میباشد چرا که شاکله کار در دادگستری مبارزه با ظلم و تعدی و احقاق حق و اجرای عدالت است لذا پژوهش های گذشته به هیچ عنوان نتوانسته پاسخ گو خلا مهم باشند. پژوهشگر اعتقاد دارد که دامنه تاثیرات منفی آنتروپی رفتاری در هیچ سازمانی به اندازه دستگاه قضایی کشور نمیتواند در اعتماد عمومی جامعه اختلال ایجاد کند و متأسفانه در هیچ کدام از پژوهش های ارائه شده این مهم مورد توجه واقع نشده است.

۳. روش شناسی پژوهش

جدول (۲) پژوهش شناسی جمعیت

تعداد فراوانی	تعداد		شرایط مشارکت کنندگان	
	مرد	زن		
۴	۴		بین ۳۰ تا ۴۰ سال	سن
۷	۶	۱	بین ۴۰ تا ۵۰ سال	
۴	۳	۱	بین ۵۰ تا ۶۰ سال	
۱۵	۱۳	۲	جمع	
۱۰	۸	۲	کارشناسی ارشد	میزان تحصیلات
۵	۵	۰	دکتر	
۱۵	۱۳	۲	جمع	
۴	۳	۱	بین ۵ تا ۱۰ سال	سابقه کار
۷	۶	۱	بین ۱۱ تا ۲۰ سال	
۴	۴	۰	بین ۲۱ تا ۳۰ سال	
۱۵	۱۳	۲	جمع	
۱۵	۱۳	۲	بین ۱:۳۰ تا ۲:۳۰	مدت زمان مصاحبه

این تحقیق از بعد هدف کاربردی-توسعه ای، از نقطه نظر ماهیت از نوع تحقیقات کیفی و از لحاظ ماهیت و روش تحقیق و روش گردآوری اطلاعات جزء تحقیقات کتابخانه ای و میدانی است. ابزار گردآوری، مصاحبه نیمه ساختارمند بود که از طریق روش های اعتبارپذیری و اعتمادپذیری با کمک تکنیک همسوسازی داده ها مورد تأیید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از مصاحبه ها، از تکنیک تحلیل مضمون استفاده شده است. جامعه آماری، صاحب نظران و خبرگان مرتبط با موضوع پژوهش است که دارای زمینه علمی و سابقه مرتبط در دادگستری می باشند. دو معیار برای انتخاب مشارکت کنندگان در نظر گرفته شد. (۱) انجام حداقل دو پژوهش در زمینه رفتار سازمانی (۲) دارا بودن حداقل ده سال سابقه کار اجرایی در رابطه با موضوع پژوهش. نمونه پژوهش به روش نمونه گیری نظری (هدفمند) انتخاب شد. بر این اساس، تعداد ۱۱ نفر از کارشناسان و مدیران دادگستری انتخاب شدند. همچنین تعداد ۴ نفر عضو هیئت علمی دانشگاه بر اساس روش نمونه گیری موارد مطلوب جهت انجام مصاحبه انتخاب شدند. بدین ترتیب، تعداد مصاحبه شوندگان در این پژوهش ۱۵ نفر بوده است.

برای سنجش روایی الگوی به دست آمده از معیار قابل قبول بودن استفاده شد. از آنجاکه براساس این معیار، روش های مختلفی برای سنجش روایی وجود دارد، در این پژوهش از روش های همسوسازی و خودبازبینی محقق طی فرآیند جمع آوری و تحلیل داده ها استفاده شد. در همسوسازی داده ها، برای اعتباربخشی به مضامین کشف شده، مبانی نظری و پیشینه پژوهشی همسو و همراستا با این مضامین ارائه می گردند. به این صورت که نتایج حاصل از تحلیل مضامین در این پژوهش با مبانی نظری و پژوهشی همسوسازی گردیدند. به علاوه برای سنجش پایایی الگوی به دست آمده، از معیار قابل اعتماد بودن استفاده شد.

۴. یافته های پژوهش

پس از انجام مصاحبه با خبرگان و مدیران دادگستری، کدگذاری مصاحبه ها انجام شد. از داده های مختلف در مرحله اول، ۶۴ کد استخراج شد. در گام بعدی برای استخراج مقوله ها، محقق مفاهیمی که بیشترین قرابت و هم معنایی را نسبت به هم داشتند، کنار هم قرار داد و به خلق معنا و واژه های جدید پرداخت و به ۱۴ مقوله پایه دست یافت. در گام بعدی مقوله های پایه به دست آمده در قالب ۳ مقوله سازمان دهنده جای گرفت.

طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه شاخگی

جدول (۳) مقوله های سازمان دهنده، مقوله های پایه، کدهای اولیه

مقوله های سازمان دهنده	مقوله های پایه	کدهای اولیه
عوامل زمینه‌ای	۱) اقتصادی	۱ وضعیت معیشتی مناسب کارکنان دادگستری
		۲ وضعیت رفاهی درخور کارکنان دادگستری
		۳ عدم بحران‌های اقتصادی
		۴ نظارت بر عملکرد کارکنان دادگستری در صورت ورود به فعالیت های اقتصادی
	۲) قانونی	۵ آگاهی و شناخت قوانین بازدارنده از ارتکاب جرایم
		۶ عدم تعارض قوانین و مقررات از حیث حقوق اشخاص و اختیارات ذابطین
		۷ اعمال مقررات اداری تسهیل کننده
	۳) اجتماعی	۸ عدم بحران‌های اجتماعی
		۹ عدم ناسازگاری اجتماعی
		۱۰ کارکرد مثبت شبکه های اجتماعی
		۱۱ سبک مناسب زندگی افراد جامعه در برخورد با کارکنان
		۱۲ رعایت اخلاق اجتماعی ارباب رجوع
		۱۳ آگاهی عمومی مراجعین
	۴) سیاسی	۱۴ عدم تغییر و تحولات سیاسی غیرمتعارف در سطوح مختلف
		۱۵ فضای سیاسی مناسب حاکم بر کشور
	۵) تکنولوژی	۱۶ پیشرفت‌های حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات در دادگستری
		۱۷ ارتقا آموزش و به روز رسانی دانش کارکنان
عوامل رفتاری	۱) شخصیت	۱ کارکنان دارای عزت نفس
		۲ وجود وجدان کاری و پذیرش مسئولیت
		۳ داشتن شخصیت مقتدر
		۴ داشتن شرایط خانوادگی مناسب و مستحکم
	۲) اخلاق حرفه‌ای	۵ انعطاف در مقابل درخواستهای کاری منطقی
		۶ همکاری و مساعدت نسبت به همکاران
		۷ عدم انجام عکس‌العملهای آنی و غیرقابل پیش‌بینی
		۸ عدم فراموشکاری و طفره روی از کار
	۳) اشتیاق شغلی	۹ بداخلاقی نکردن نسبت به همکاران
		۱۰ داشتن سعه صدر و کنترل عصبانیت
		۱۱ عدم تهدید و ارباب همکاران
		۱۲ امید و انگیزه و تحرک در سازمان
		۱۳ درگیر شدن و عجزین شدن در کار
	۴) مدیریت برداشت	۱۴ ارائه تصویری واقعی از خود
		۱۵ توسعه نقش‌ها و مسئولیت‌ها در راستای نیازهای سازمانی

نداشتن تنبلی اجتماعی	۱۶		
رعایت عدالت در سازمان	۱۷	۵ رضایت شغلی	
رقابت مثبت بین اعضای سازمان	۱۸		
اعمال سیاست‌های کارشناسانه مدیران	۱۹		
افزایش تعهد سازمان به اعضا و بالعکس	۲۰		
احساس مفید بودن (نداشتن فرسودگی شغلی)	۲۱		
نداشتن احساس جدایی بین فرد با همکاران و سازمان	۲۲		
تعیین اهداف و راهبردهای سازمانی	۱	۱) ساختاری و فرایندی	عوامل ساختاری
آگاه سازی کارکنان نسبت به نقش‌ها و وظایف سازمانی	۲		
نظام مند شدن فرایندهای پیشگیری از وقوع جرم کارکنان دادگستری	۳		
تقویت و روزآمد کردن بهره برداری از فناوری‌های نوین در رسیدگی به پرونده‌ها	۴		
ایجاد ساختار مناسب جهت استعداد یابی و جانشین پروری	۵		
سبک رهبری رابطه محور و اعتماد	۶	۲) رهبری	
اعمال مدیریت راهبردی منابع انسانی	۷		
توجه به شان و جایگاه و رتبه کارکنان دادگستری	۸	۳) قوانین و مقررات کاری	
داشتن نقشه راه برای ارتقاء و انتصاب کارکنان دادگستری	۹		
نهادینه سازی اخلاقی حرفه ای	۱۰	۴) فرهنگی و آموزشی	
توجه به مشکلات روحی و روانی و ایجاد واحد مشاوره و روان درمانی کافی یا دسترسی به این واحد‌ها	۱۱		
پرننگ کردن و ایجاد حساسیت نسبت به برخی از تخلفات و رفتارهای غیرمتعارف	۱۲		
استمرار آموزش و کیفی کردن هر چه بیشتر آن	۱۳		
تقویت نظام آسیب شناسی علمی در جرایمی وقوع و تکرار ارتکاب تخلفات و جرایم شایع در میان کارکنان دادگستری	۱۴		
توجه لازم و عمیق به گزینش افراد برخوردار از شایستگی‌های تقوایی لازم	۱۵		
اقدام مناسب در جهت بالا بردن دانش حقوقی کارکنان دادگستری	۱۶		
نیازسنجی آموزشی و برنامه ریزی متناسب محتوای آموزشی با نیاز سازمانی	۱۷		
ایجاد نظام مستند سازی تجربیات کارمندان	۱۸		
برقراری و ارتباط موثر با مراکز علمی و دانشگاهی	۱۹		

نمونه نظرات مصاحبه شوندهگان

	برچسب های محقق به این نقل قول ها	نمونه هایی از نقل قول های مصاحبه شوندهگان
	<p>از جمع بندی اظهارات مصاحبه شوندهگان این نتیجه حاصل میشود که از عوامل موثر در ایجاد آنتروپی رفتاری کارکنان مسائل و مشکلات اقتصادی و مالی و دغدغه های رفاهی و معیشت کارکنان است و برای کاهش آنتروپی رفتاری باید به این مقوله ها توجه جدی داشته باشیم.</p>	<p>اخلاق و رفتار انسانها گاهی منشا لحظه ای دارد و در واقع عکس العمل یک رفتار یا حرکت آنی است و گاهی پیشینه دارد و دارای عقبه است انسانی که در جامعه دچار مشکلاتی هست و در زندگی شخصی در فشار مالی و اقتصادی است به صورت طبیعی این مشکل و انرژی های منفی و دغدغه های مالی به محیط کار منتقل میشود و در نتیجه در کمیت، کیفیت کار و برخورد با مراجعین تاثیر گذار است.</p>
		<p>و وضعیت رفاهی و معیشتی کارکنان دادگستری با توجه به شغل حساس و مهمی که دارند واقعا در شان آنان نیست حقوق ناچیز، کمترین میزان اضافه کاری، بهره وری و پاداش باعث شده تا انگیزه لازم و اشتیاق شغلی مطلوبی نداشته باشند.</p>
		<p>بحران های اقتصادی در مملکت که با فاصله های کم شاهد آن هستیم افزایش افسار گسیخته قیمت دلار، قیمت مسکن، عدم امکان تهیه منزل مسکونی، اجاره بالای مسکن و نابسامانی اقتصادی باعث شده است کارکنان از یک تعادل ذهنی و امنیت روانی مناسبی برخوردار نباشند.</p>
		<p>یکی از مصاحبه شوندهگان طی مطالبی میگوید: با توجه به ناچیز بودن حقوق کارکنان اداری دادگستری و ناترازی با هزینه های زندگی اکثر کارکنان ناچار به انجام شغل دوم و ورود به کارهای اقتصادی هستند که در آن هم به دلیل محدودیت های شغلی دچار دغدغه های ذهنی و پراکندگی فکری بوده و در نتیجه آنتروپی رفتاری تشکیل میگردد.</p>
	<p>اعمال سلايق کارکنان ناشی از تعارض و ابهام قوانین مربوط به حقوق افراد و</p>	<p>با توجه به اینکه برخی از قوانین و مقررات از حیث حقوق اشخاص مراجعه کننده و اصحاب دعوی متعارض یا مبهم</p>

	<p>مراجعه و نحوه برخورد غیر استاندارد با ضابطین از مقوله های قانونی موثر در کاهش یا افزایش آنتروپی رفتاری است.</p>	<p>است لذا کارکنان در برخورد با مراجعین سلاقی شخصی خود را اعمال میکنند</p>
		<p>کارکنان در برخورداری ضابطین از اختیارات قانونی علم و آگاهی متفاوتی دارند برخی آنها را مبسوط الیه دانسته و برخی ضابطین را در حدود اختیارات قانونی هم نمی پذیرند.</p>
	<p>عدم بحران های اجتماعی ، عدم ناسازگاری اجتماعی و کارکرد مثبت شبکه های اجتماعی هم چنین رعایت اخلاق اجتماعی ار باب رجوع و برخورد مناسب و منصفانه با کارکنان از سوی مراجعین موجبات کاهش آنتروپی رفتاری</p>	<p>یکی از مواردیکه باعث رفتارهای سوء کارکنان می شود وجود بحران های اجتماعی است که گاه و بیگاه در یک جامعه به وقوع می پیوندد این امر باعث اختلالات ذهنی افراد جامعه به طور اعم و چنانچه مرتبط با سرنوشت کارکنان باشد موجب اختلال بیشتر برای کارکنان به طور خاص می گردد.</p>
	<p>است</p>	<p>فرهنگ حاکم بر یک جامعه و اعتقادات و باورهای افراد متفاوت است برخی خود را به خوبی با اجتماع سازگار نموده و در واقع قابلیت انطباق اجتماعی بالایی دارند در حالیکه برخی با مقررات و فرهنگ جامعه ای که در آن زندگی می کنند یا بیگانه اند یا سرناسازگاری دارند.</p>
		<p>امروزه با توجه به گسترش تکنولوژی و فناوری اطلاعات و فضای مجازی شبکه های اجتماعی و فضای دیجیتال در رفتار کاربران که بخشی از آن را کارکنان تشکیل می دهند می تواند تاثیر مثبت یا منفی داشته باشد.</p>
		<p>در چگونگی رفتار خوب یا بد کارکنان اداری دادگستری نباید نقش ار باب رجوع به خصوص آگاهی عمومی مراجعین نسبت به مقررات حاکم بر دادگستری و نحوه برخورد و مطالبات ار باب رجوع از کارکنان را نادیده گرفت</p>
	<p>تغییرات سیاسی ، التهابات سیاسی ، فضای نامناسب سیاسی باعث ناامنی روانی در جامعه میشود که تاثیر جدی بر سوء رفتار کارکنان و آنتروپی رفتاری آنان میشود.</p>	<p>گاهی رقابت های سالم سیاسی که باعث ایجاد التهابات در جامعه می شود و در نتیجه بر فضای سیاسی حاکم بر کشور نیز تاثیر منفی می گذارد موجب ناراحتی و ناامنی روانی جامعه و افراد آن میگردد. دو یا چند قطبی شدن جامعه از</p>

طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه شاخگی

		<p>نظر سیاسی فضای نامناسبی را در جامعه ایجاد می کند که در برخورد و رفتارهای کارکنان تاثیر گذار است.</p>
	<p>چنانچه کارکنان اداری دادگستری دارای عزت نفس بالایی باشند و نسبت به انجام وظایف محوله خود را متعهد و مسئول بدانند مطمئنا از شخصیت مقتدری برخوردار خواهند شد که در مصاف با همه سختی ها و تهدیدات و موارد تحریک آمیز از ارتکاب موارد سوء رفتاری خود داری کرده و موجب کاهش آنتروپی رفتاری خواهند شد.</p>	<p>به نظر میرسد آنچه که در دنیای امروزی با این همه تهدیدات اخلاقی فراوان که هر کدام به تنهایی میتواند یک انسان را به ورطه سقوط بکشاند مانع بزرگ این سقوط محسوب میشود عزت نفس است. عزت نفس انسانها و به خصوص کارکنان و کارگزاران هر سازمان بزرگترین سپر در برابر این تهدیدات ویران کننده است. چنانچه کارکنان اداری از عزت نفس بالایی برخوردار باشند قطعا در وجدان کاری و پذیرش مسئولیت هم میتوانند سرآمد باشند و طبیعتا اگر اینگونه شد شخصیت مقتدر انسانها شکل می گیرد که در برابر طوفان حوادث و ناملایمات روزگار، سختی کار و خستگی و هر عامل دیگر هرگز اخلاق حرفه ای خود را زیر پا نخواهند گذاشت</p>
		<p>لازمه داشتن اخلاق و رفتار مناسب یک فرد در سازمان مساعد و مطلوب بودن دو روی یک سکه است. یک روی آن داشتن یک بنیاد محکم خانوادگی، شرایط مناسب و مستحکم حاکم بر خانواده و دریافت سیگنال های مثبت از آرامش و خوشنودی و رضایتمندی خانواده و روی دیگر آن تربیت، آموزش، فرهنگ استفاده از تجربیات و الهایه آنچه که از محیط اطراف اکتساب نمودن است میباشد.</p>
	<p>نهادینه شدن اخلاق حرفه ای در یک سازمان و رعایت حرمت افراد مراجعه کننده و برخورد مطلوب و منطقی با آنها تاثیر بسیار بالایی در رضایتمندی ارباب رجوع و نهایتا کاهش محسوس آنتروپی رفتاری کارکنان دارد.</p>	<p>آنچه از تجربه شخصی در طول سی سال خدمت میتوانم بگویم این است که مراجعین به سازمانها در مراجعه برای انجام کارشان قبل از اینکه از یک کارمند انتظار حل مشکل شان را داشته باشند از آنها انتظار برخورد مناسب و اخلاق خوب را دارند. چقدر خوب است که کارکنان در مقابل درخواست های کاری منطقی، انعطاف داشته باشند</p> <p>به قول شاعر</p> <p>چو وانمیکنی گرهی خود گره مباش ابرو گشاده باش چو دستت گشاده نیست</p>
		<p>مردم و کسانی که به دادگستری مراجعه می کنند خود به خود دچار ناراحتی، عدم انسجام فکری و برخی از آنها</p>

		<p>برخوردهای طلبکارانه هستند. کارمند عاقل و منطقی به هیچ وجه نباید حتی در مقابل زیاده خواهی و درشت گویی ارباب رجوع به عکس العمل های آنی و غیر قابل پیش بینی مبادرت ورزد.</p>
		<p>یکی از خصوصیات غیر قابل قبول در یک سازمان طفره رفتن از انجام کار، پاسخگو نبودن و اتلاف وقت مراجعین است. گاهی دیده میشود یک کارمند مدت ها وقت میگذارد جهت توجیه انجام ندادن کاری، در حالیکه اگر در نصف آن زمان کار را انجام میداد مراجعه کننده هم با رضایت از سازمان خارج میشد. آدم هایی که با کارشان طرف مقابل را راضی میکنند خود به خود از خودشان هم راضی و اظهار رضایتمندی و سرخوشی پیدا خواهند کرد.</p>
<p>انچه باعث میشود هیچ گونه سوء رفتاری از کارکنان یک سازمان مشاهده نگردد عشق و علاقه و اشتیاق شغلی کارکنان نسبت به سازمان متبوعه خود هست. آنهایی که نسبت به سازمانی که در آن کار میکنند علاقمند و دارای حمیت ضمنی هستند هرگز دچار خطا یا رفتارهای سوء و غیر متعارف نمی شوند لذا اگر بخواهیم آنتروپی رفتاری کارکنان را کاهش بدهیم باید اشتیاق شغلی آنان را</p>	<p>افزایش و تقویت کنیم</p>	<p>بنده به عنوان یک کارمند فکر میکنم یکی از پشتوانه های مهم و اساسی در موفقیت همکاران حمایت و پشتیبانی و رابطه خوب و دوستانه بین آنان است. اگر ما در برخورد با همکاران با احترام متقابل و رعایت شان و شخصیت یکدیگر برخورد کنیم خوش اخلاق باشیم به یکدیگر مساعدت کنیم مشاوره دلسوز و امین برای همدیگر باشیم در راه ترقی و تعالی و پیشرفت همکار تلاش کنیم نه اینکه خدای ناکرده عامل تهدید و ارعاب او باشیم مطمئنا سازمان در رسیدن به اهدافش بیش از پیش موفق خواهد بود</p>
		<p>کارکنان موفق در سازمان کسانی هستند که دارای سعه صدر بالا باشند و بتوانند عصبانیت خود را کنترل کنند، در محیط کار با انگیزه و تحرک بالایی ظاهر شوند و در واقع ذوب در کار شوند. خوشا به حال سازمانی که چنین کارکنان علاقمندی دارد.</p>
<p>در صورتیکه کارکنان از خود تصویری واقعی ارائه دهند و در توسعه نقش و مسئولیت های خود به نیازهای سازمانی توجه دقیق داشته باشند و هم چنین با اجتناب از تنبلی فردی و اجتماعی و با</p>		<p>انچه که در این سالها بعضا شاهد آن بوده ام و در مواردی باعث شده درد سرهایی برای فرد یا سازمان خلق کند عدم شناخت فرد از خود واقعی است. در واقع برخی افراد تصویر درست و واقعی از خود ندارند. خود بزرگ بینی، عجب، خود برتر بینی و اینکه جایگاه خود را از یک فرد پاسخگو</p>

طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه شاخگی

	<p>تلاش و کوشش و ارائه خدمات مطلوب سعی در کسب رضایتمندی ارباب رجوع و محقق شدن اهداف سازمانی داشته باشند یقیناً در کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان تاثیر شگرفی خواهد داشت.</p>	<p>و خدمات دهنده به یک فرد مطالبه گر و مزایا گیرنده تغییر می دهند اینها سر منشا مشکلات و گرفتاریهای یک سازمان می باشند. لازم است همه کارکنان در درجه اول جایگاه واقعی خود را به درستی بشناسند و نسبت به وظایف محوله در آن جایگاه متعهد و پای بند باشند.</p>
		<p>لدت طلبی و میل به کار نکردن که باعث پایین آمدن سطح بهره وری اداری و عدم اقبال به کار طولانی مدت و سخت می شود یک نوع تنبلی اجتماعی است که کم و بیش در افراد دیده می شود این پدیده که بسیاری از افراد جامعه تمایل به آن دارند و متأسفانه نظام اداری هم از آن تبعیت می کند میتواند در عدم تحقق اهداف سازمانی تاثیر منفی داشته باشد. البته هستند افرادی که به صورت فردی رفتار نسبتاً مطلوبی دارند لیکن در سطح جمعی به نتیجه مطلوب منتج نمی شود. این باورها و اعتقادات (تنبلی اجتماعی) و تنبلی فردی جامعه را از رشد، توسعه و تحول باز میدارد و مردم روز به روز ناراضی تر و نا امیدتر میشوند.</p>
	<p>داشتن راهبردهای سازمانی، آگاهی کارکنان نسبت به نقش و وظایف سازمانی خود، نظام مند شدن فرایندهای پیشگیری از وقوع جرم و تخلفات کارکنان اداری دادگستری و به خصوص ایجاد ساختار</p>	<p>گاهی که به رفتارهای کارکنان در یک سازمان نگاه میکنیم و عمیق میشویم متوجه میشویم که اهداف ساختارهای سازمانی به خوبی تبیین نشده است و از طرفی کارکنان نسبت به وظایف سازمانی خود و نقشی که باید ایفا کنند آگاهی کامل ندارند</p>
	<p>مناسب جهت استعدادیابی و جانشین پروری میتواند در کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری نقش موثر و مهمی داشته باشد.</p>	<p>برای کاستن از تخلفات و رفتارهای سوء کارکنان و جهت مطلوب شدن اخلاق و برخورد آنان لازم است فکری اساسی برای پیشگیری از وقوع این تخلفات و سوء رفتارها به صورت کاربردی صورت گیرد.</p>
		<p>خستگی مفرط ناشی از حجم بالای کار از یک طرف و نیز احساس مصونیت برخی از کارکنان به تصور اینکه پست و صندلی که در اختیار دارند ملک طلق آنان است باعث شده است این عده قلیل فکر کنند که هیچ رقیبی ندارند و لذا هر طور که دلشان میخواهد میتوانند رفتار کنند</p>
	<p>سبک رهبری، روشی است که رهبر از نفوذش برای کسب اهداف سازمان</p>	<p>در ساختار مناسب یک سازمان اداری یک رهبر اثربخش از مسئولیت تدارک، راهنمایی، پشتیبانی و اشتراک</p>

	<p>استفاده می کند رابطه سبک رهبری بر پیامدهای رفتاری کارکنان و نهایتاً کاهش آنتروپی رفتاری آنان غیر قابل انکار است.</p>	<p>گذاری دانش و تجربیات خود با کارمندان جهت هدایت آنها به سمت عملکرد بهتر و تبدیل آنها به متخصصان با کیفیت برخوردار است. برخی سازمانها همچون کارخانه تراکتور سازی با مشکلاتی روبرو هستند، انگیزه ضعیف، بهره وری پایین، ناتوانی در برآوردن اهداف عملکردی که همگی ناشی از فقدان سبک رهبری است و مستمرا نیز در حال تاثیر گذاری بر عملکرد کارکنان میباشد</p>
	<p>توجه به شان و جایگاه کارکنان چه از سوی سازمان و چه از سوی مراجعین هم چنین رعایت عدالت اداری در ارتقاء کارکنان و عزل و نصب ها بر مبنای</p>	<p>یکی از ناراحتی های کارکنان بی توجهی به شان و جایگاه و رتبه آنان است که در موارد متعدد اظهار گله مندی می کنند و این ناراحتی در رفتار آنان با مراجعین و در تحقق اهداف سازمانی تاثیر منفی دارد.</p>
	<p>شایسته سالاری و توانمندی آنان می تواند تا حد بسیاری در کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان موثر باشد</p>	<p>کارمندان اداری معمولاً نسبت به ارتقاء خود و انتصابات سازمان حساسیت ویژه ای دارند چنانچه احساس کنند در این موضوع نقشه راهی وجود ندارد و عدالت به درستی اجرا نشده است بسیار دلگیر و بی انگیزه می شوند و چه بسا در انجام وظایف خود بی تفاوت و باری به هر جهت می شوند.</p>
	<p>یک سازمان زمانی میتواند در کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان خود یک مدل موفق ارایه دهد که قبل از آن توانسته باشد اخلاق حرفه ای را در میان کارکنان نهادینه کند، به مشکلات روحی و روانی</p>	<p>یکی از موضوعات مهم برای هر کارمند در محیط کار که میتواند از او یک کاریزما بسازد و او را محبوب و ملجا و پناهگاه ارباب رجوع در رسیدن به حق خود مطرح نماید اخلاق حرفه ای کارمند است که باید عنایت خاص داشته باشیم.</p>
	<p>آنان توجه و درمان کند، در بحث آموزش آنان توجه ویژه داشته باشد و در جذب و گزینش کارکنان تخلفات آنان را ولو جزئی باشد نادیده نگیرد.</p>	<p>مدیران یک مجموعه و متولیان امر نباید نسبت به مشکلات روحی و روانی کارکنان خود بی توجه باشند بلکه میبایست حتی با ایجاد واحد مشاوره یا امکان استفاده از واحدهای روان درمانی در ایجاد ذهن آرام و بی دغدغه کارکنان تلاش ماموس و جدی داشته باشند.</p>
		<p>به نظر من و با توجه به تجربیاتم بی تفاوتی نسبت به برخی از تخلفات ساده و جزئی و نادیده گرفتن رفتارهای غیر متعارف که به قول علمای علم مدیریت رفتار سازمانی تحت عنوان تئوری و نظریه پنجره های شکسته، مطرح گردیده است در یک سازمان بسیار مهلک است.</p>

طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه شاخگی

		<p>باید با یک برنامه ریزی دقیق و آگاهانه آموزشی و انجام آموزش های کیفی و استمرار آن و برقراری ارتباط موثر با مراکز علمی و دانشگاهی و بهره گیری مطابق نیازهای سازمانی و بالاخره اقدامات مناسب جهت بالا بردن دانش حقوقی و رفتاری کارکنان بتوانیم یک سازمان ارزش مدار، پاسخگو و اخلاقی را به وجود بیاوریم</p>
		<p>به نظر میرسد باید به چند نکته توجه ویژه داشت اولاً افرادی را جذب و گزینش کنیم که از شایستگی های لازم برخوردار باشند دوم اینکه به آموزش ابتدای ورود و ضمن خدمت آنان توجه کامل داشته باشیم و سوم اینکه از تجربیات کارکنان و مدیران موفق قبلی و فعلی به طور مستند جهت ارتقا توانمندی های کارکنان بهره بگیریم.</p>

نتیجه‌گیری

یکی از مقوله‌های پایه شناسایی شده در طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری عوامل اقتصادی است که در این خصوص می‌توان به اقداماتی از قبیل تأمین حقوق و دستمزد مناسب و ایجاد فرصت‌های افزایش درآمد برای کارکنان از طریق افزایش مهارت‌ها و توانایی‌های آن‌ها و پاداش‌های مالی، ارائه بیمه‌های تکمیلی، وام‌های با بهره‌های کم یا حتی بلاعوض، اعطای امتیاز خودرو یا مسکن و مزایای دیگر به کارکنان، ایجاد تعادل بین کار و زندگی، امکاناتی مانند تخصیص هزینه‌های سفر یا انعقاد قرارداد با ارگان‌ها و سازمان‌های مختلف به منظور افزایش رفاه کارکنان اشاره کرد. قابل ذکر است اگرچه بروز بحران‌های اقتصادی و اثرات منفی آن در معیشت کارکنان خارج از اراده آنان است لیکن می‌توان با فراهم آوردن فرصت‌های مناسب برای انجام کارهای اقتصادی سالم در خارج از وقت اداری مشروط بر اعمال نظارت دقیق و کامل و مستمر در جهت بهبود رفاه کارکنان گام‌های مثبتی برداشت.

در خصوص عوامل قانونی آنچه که حایز اهمیت است اینکه زیربنای اصلی حرکت هر جامعه و نظم و عدالت و امنیت، قانون است و ما معتقدیم که قانون مافوق همه چیز است لذا ضروری‌ترین اقدام ابتدا وضع قوانین و مقررات به روز و کارآمد که بتواند حقوق اشخاص و افراد جامعه را تضمین نماید می‌باشد و در این مسیر باید تلاش کرد که قوانین متعارض وضع نشود و نیز قوانین متعارضی که باعث نقض حقوق اشخاص در مواجهه با اختیارات ضابطین می‌شود که خود می‌تواند عامل افزایش آنتروپی رفتاری در کارکنان باشد حذف شود. در پژوهش حاضر آنچه که به روشنی به دست آمده است این است که اعمال مقررات اداری تسهیل‌کننده و غیر دست و پاگیر به خوبی می‌تواند کاهنده آنتروپی رفتاری کارکنان باشد. همچنین ایجاد رویکردهای تصمیم‌گیری نظام‌مند برای کارکنان و ارتقا فرایندهای تصمیم‌گیری با تکیه بر سیستم‌های نظارت موثر و اجرای سریع قوانین و مقررات باعث تحکیم مبانی نظم و انضباط و اقتدار قانون می‌گردد که خود در کاهش آنتروپی موثر است.

قوانین بازدارنده از ارتکاب جرائم در کارکنان اداری دادگستری به معنای ایجاد یک روش سیستماتیک برای کاهش احتمال ارتکاب جرم توسط کارکنان اداری دادگستری شامل تجمیع داده‌های مرتبط با ارتکاب جرم از قبیل گزارش‌های جرم، سوابق حقوقی، سابقه کاری و مشخصات دیگر کارکنان می‌باشد که با آموزش، نظارت مداوم و همچنین اصلاح سیاست‌ها و طراحی راهکارهایی می‌توان به کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری کمک کرد. این امر نیازمند همکاری بین متخصصان رشته حقوق، تحلیل داده‌ها، طراحی راه کارها و اعمال آنها و نظارت مداوم مدیریت سازمانی است تا بهبود و اجرای موثری داشته باشد. همچنین می‌بایست حقوق و حریم خصوصی کارکنان در هنگام جمع‌آوری و استفاده از داده‌ها کاملاً رعایت گردد. رعایت عدالت و عدم تبعیض در تسهیلات اهدایی به کارکنان خصوصاً تفاوت قایل نشدن بین مدیران و سایر کارکنان می‌تواند به کاهش آنتروپی رفتاری منتهی شود.

از آنجاییکه کارکنان مانند سایر اقشار در جامعه‌ای زندگی می‌کنند که متأثر از باید‌ها و نباید‌های اجتماعی است لذا بحران‌های اجتماعی و ناسازگاری‌های اجتماعی می‌تواند در کاهش یا افزایش آنتروپی رفتاری تاثیرگذار باشد. در این میان کارکرد مثبت شبکه‌های اجتماعی و رسانه‌ها، نشریات و مطبوعات خصوصاً رسانه ملی در آگاهی بخشی عمومی مراجعین و رعایت اخلاق اجتماعی ارباب رجوع می‌تواند تاثیر مثبتی در این راستا داشته باشد. این مساله را نباید از یاد برد که بخشی از داده‌های مربوط به مسایل مارالذکر حاصل نظارت و بازرسی‌های نوبه‌ای و غیرمترقبه است که اجرای نتایج آن باید به خوبی تضمین شود.

در بعد سیاسی فضای سیاسی آرام و مناسب حاکم بر کشور هم می‌تواند تاثیر مثبتی در فضای حاکم بر کار در دادگستری داشته باشد که نتیجتاً باعث برخورد متعارف و شایسته با مراجعین و کاهش آنتروپی رفتاری می‌شود

امروزه مدیریت زمان و صرفه‌جویی در وقت یکی از الزامات، مطالبات و نیازهای ضروری افراد جامعه است و آنچه که باعث تسریع در انجام کارها و حذف اطاله شود خوشایند و ستودنی است. در این میان نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در تحقق این امر نقشی ممتاز و بی‌بدیل است که لازم است

دست اندرکاران و متولیان، زیرساخت های مربوط به این حوزه را فراهم و اقدامات لازم جهت پیشرفت آن را انجام دهند. آنچه مهم است ارتقای آموزش و به روز رسانی دانش کارکنان به منظور استفاده بهینه از این امکانات در جهت خدمات رسانی بهتر به مراجعین و ایجاد فضایی مطلوب می باشد که نهایتاً باعث کاهش آنتروپی می گردد.

از عوامل رفتاری کاهش آنتروپی کارکنان اداری دادگستری شخصیت مطلوب و مقتدر کارکنان می باشد که باعث افزایش عزت نفس و بالا رفتن وجدان کاری در آنان می شود. در این خصوص می توان به عواملی از قبیل آموزش و آگاهی، پشتیبانی روانشناختی، سیاست ها و فرآیندها، تشویق و ترفیع، ارتقاء مهارت ها، ترویج اخلاق، تشویق به مشارکت اشاره کرد. ابتدا باید کارکنان را آموزش داد تا درک بهتری از مأموریت و اهداف سازمانی داشته باشند. ارائه خدمات پشتیبانی روانشناختی به کارکنان به عنوان ابزاری برای کاهش استرس در کار، ایجاد سیاست ها و فرآیندهای شفاف و عادلانه در خصوص کارکنان اداری چنانچه محرمانه باشد، همچنین تشویق و ترفیع بر اساس عملکرد و اخلاق کاری، آموزش ها و دوره های مربوط به مهارت افزایی کارکنان، ترویج اخلاق در دادگستری و نهایتاً تشویق آنان به مشارکت در تصمیم گیری های مرتبط با وظایف شان و اینکه خود را صاحب نقش بدانند مطمئناً در تقویت احساس مسولیت آنان، افزایش عزت نفس و بالا رفتن وجدان کاری تاثیر به سزایی خواهد داشت.

توجه به خانواده کارکنان که باعث ایجاد شرایط خانوادگی مناسب و مستحکم و تاثیر مستقیم آن در کارایی می گردد می تواند یکی از راه های کاهش آنتروپی رفتاری قلمداد گردد. انعطاف در مقابل درخواست های کاری منطقی همکاران و مساعدت نسبت به آنان، عدم انجام عکس العمل های آنی و غیرقابل پیش بینی، باعث طفره نرفتن کارکنان از کار و ایجاد امید و انگیزه و تحرک در سازمان و علاقه مندی به کار در کارکنان می گردد. در این میان نقش مدیران در رعایت اخلاق و احترام نسبت به زیردستان، داشتن سعه صدر و کنترل عصبانیت، عدم تهدید و ارباب همکاران می تواند سبب بهبود شرایط کاری و افزایش اشتیاق شغلی و مشارکت کارکنان در یک محیط کاری صمیمی و نیز ارتقا اخلاق حرفه ای شده و همچنین بالا رفتن ارتباطات بین همکاران و مدیران و ایجاد تعامل مثبت و در نتیجه افزایش کارهای گروهی را در پی داشته باشد.

برای کاهش بد اخلاقی همکاران نسبت به یکدیگر و همچنین مراجعین، ابتدا باید افراد، آگاهی کاملی از اهمیت اخلاق و ارتباطات سالم در محیط کاری داشته باشند. لازم است آموزش هایی در زمینه اخلاق حرفه ای و تبیین تبعات بد اخلاقی صورت پذیرد. اعمال سیاست های منطقی برای تشویق رفتارهای مثبت اخلاقی و برخورد با بد اخلاقی، کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان را در پی دارد. مدیران و رهبران دادگستری نقش کلیدی در کاهش بد اخلاقی کارکنان دارند. ایجاد یک رویه فراگیر عمومی در راستای عملیاتی کردن فریضتین امر به معروف و نهی از منکر در برابر بد اخلاقی های کاری می تواند به کاهش آن در محیط کار کمک کند. بدیهی است توسعه مهارت های اجتماعی و ارتباطی در کارکنان که منجر به افزایش توانمندی آنها در مواجهه با اشکالات اخلاقی است نباید از نظر دور داشت.

از جمله موارد دیگری که در عوامل رفتاری کارکنان حائز اهمیت است رضایت شغلی آنان در انجام کار است. برای توسعه و تقویت رضایت شغلی کارکنان ایجاد انگیزه مثبت کاری و تقویت انگیزه های مادی و معنوی ضرورت دارد. قاعدتاً کارکنانی که از انگیزه پایینی برخوردارند و از وضعیت حاکم بر سازمان ناراضی اند آنتروپی رفتاری بالایی دارند. از عوامل دیگری که در افزایش رضایت شغلی تاثیر گذار است می توان به افزایش شفافیت در تصمیم گیری ها با این هدف که کارکنان احساس کنند اطلاعات به درستی منتقل می شود، ایجاد فرهنگ سازمانی مثبت جهت ترویج و حمایت از ارزش ها و انگیزه های مشترک در کارکنان و در نهایت مدیریت مهارت ها به منظور انجام وظایف بهتر و ارتقا محیط کار می باشد. در این میان رعایت عدالت در سازمان، ایجاد فضای رقابتی مثبت بین کارکنان، افزایش تعهد سازمان به اعضا و بالعکس، احساس مفید بودن و نداشتن فرسودگی شغلی و اینکه کارکنان خود را جدا از همدیگر و نیز سازمان نبینند می تواند باعث افزایش رضایت شغلی و کاهش آنتروپی رفتاری شود.

در خصوص عوامل ساختاری و فرایندی ابتدا باید اهداف و مأموریت های سازمانی دادگستری شناسایی و احصاء و همچنین وظایف اصلی کارکنان اداری دادگستری، مهارت های مورد نیاز را مشخص کرد سپس نقش ها و مسولیت های کارکنان را به روز رسانی کرده تا با نیازهای دادگستری هماهنگ شوند. ممکن است لازم باشد که کارکنان، مهارت های جدیدی را یاد بگیرند یا مهارت های فعلی خود را بهبود بخشند تا بتوانند نقش ها و مسولیت های جدیدی

را انجام دهند. برای موفقیت باید اطمینان حاصل شود که کارکنان با تغییرات آشنا و دارای منابع و آموزش‌های لازم برای اجرای نقش‌ها و مسئولیت‌های جدید هستند.

یکی از موارد مهم در کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان توجه جدی به اعمال اقدامات پیشگیرانه از حیث کیفی و وضعی و اجتماعی است. کارکنان باید به این باور و اعتقاد برسند که چنانچه رفتارهای خلاف قانون، عرف و اخلاق و به عبارتی آنتروپی رفتاری از آنان سر بزند با مجازات و تنبیهاتی مواجه خواهند شد.

لازم به ذکر است بنا بر پیشگیری وضعی باید وضعیت و بستر کار در دادگستری‌ها به گونه‌ای مهیا شود که احتمال ارتکاب تخلف و آنتروپی رفتاری از بین برود و یا به حداقل ممکن کاهش یابد. البته مهم تر از همه پیشگیری اجتماعی است که با فرهنگ سازی و تقویت باورهای دینی و انسانی و بالا بردن حمیت قسمتی باید آنچنان اعتقادی در کارکنان ایجاد شود که اساساً شان خود را اجل از ارتکاب رفتارهای خلاف و در واقع آنتروپی رفتاری بدانند.

آگاهی و شناخت کارکنان نسبت به اهمیت رعایت قوانین و مقررات و همچنین عواقب تخلف، ایجاد رویکردهای تصمیم‌گیری نظام‌مند برای کارکنان و ارتقاء فرآیندهای تصمیم‌گیری، ایجاد سیستم‌های نظارت مؤثر و اجرای سریع قوانین و مقررات، بهره‌گیری از فناوری‌های مدرن مانند سیستم‌های اتوماسیون و نرم‌افزارهای مدیریت می‌تواند به بهبود نظام‌مندی و کاهش آنتروپی در فرآیندها منجر گردد.

ایجاد ساختار مناسب جهت استعدادیابی و جانشین پروری در کارکنان اداری دادگستری به معنای استفاده از روش‌ها و راهکارهایی است که باعث کاهش ابهام و نوسات در آن فرایندها می‌شود در این مسیر ابتدا باید اهداف استعدادیابی و جانشین پروری مشخص گردد و اینکه چه نوع مهارت‌ها و خصوصیتی در کارکنان مورد نیاز می‌باشد. همچنین از ابزارهای مختلفی مانند تست‌های شخصیتی، مصاحبه‌ها و ارزیابی‌های عملکرد برای اندازه‌گیری و ارزیابی کارکنان استفاده شود و سپس از میان کارکنان، افرادی که با مهارت‌ها و ویژگی‌های مورد نیاز همخوانی دارند، به عنوان نیروهای با استعداد انتخاب گردند. از طریق دوره‌های آموزشی، مشاوره و تجربیات عملی، نیروهای با استعداد برای نقش‌های مورد نیاز آماده شوند. سیاست‌ها و رویه‌های واضحی برای جانشین پروری و ارتقاء کارکنان ایجاد شود تا افراد بتوانند به راحتی به پست‌های بالاتری ارتقا پیدا کنند و با ارزیابی مستمر مشخص نماییم که آیا بهبود عملکرد حاصل شده است یا خیر؟

طراحی مدل کاهش آنتروپی در اعمال مدیریت راهبردی منابع انسانی به معنای طراحی یک سیستم یا رویکرد مدیریتی است که باعث کاهش پیچیدگی و عدم قطعیت در مدیریت منابع انسانی می‌شود این مدل با تمرکز بر روی شناسایی و بهبود فرایندهای مدیریتی و اداری سعی دارد تا تداوم شفافیت در فرایندها را فراهم کند و همچنین با هماهنگی سازی با راهکارهای کلان سازمان به بهبود کارایی و عملکرد کارکنان اداری دادگستری کمک کند. این مدل به کمک بهبود فرایندها، استفاده از تکنولوژی آموزش کارکنان و مدیریت تغییرات با استفاده از سبک رهبری رابطه محور و بر مبنای اعتماد، به دادگستری کمک می‌کند تا منابع انسانی خود را بهبود بخشیده و کارکنان اداری را در دست‌یابی به اهداف استراتژیک کمک کند این اقدامات باعث کاهش آنتروپی رفتاری در کارکنان خواهد شد.

در خصوص قوانین و مقررات کاری، توجه به شان و جایگاه و رتبه کارکنان اداری دادگستری به منظور بهبود مدیریت و تصمیم‌گیری‌های شایسته و اقدامات در چارچوب قانون مورد نظر است. در این راه همواره توجه به بهبود توزیع جایگاه‌ها و رتبه‌ها، بهبود عملکرد کارکنان، کاهش اختلافات و افزایش کارآمدی مدنظر بوده و همچنین داشتن نقشه راه برای ارتقا و انتصاب کارکنان که برگرفته از جمع‌آوری داده‌ها (سوابق شغلی، تحصیلات، ارزیابی‌های رفتاری و عملکردی، نظرسنجی‌ها) می‌باشد در کاهش آنتروپی رفتاری مؤثر است.

در زمینه عوامل فرهنگی و آموزشی طراحی مدل کاهش آنتروپی در باب نهادینه سازی اخلاق حرفه‌ای در کارکنان اداری دادگستری می‌تواند به عنوان یک هدف مهم مورد توجه باشد این هدف ممکن است شامل افزایش شفافیت، کاهش فساد و بالا بردن انگیزه کارکنان برای رفتارهای اخلاقی باشد و ضروری است موانع و عواملی از قبیل فساد، تبعیض یا نقض اختیارات اداری که از دست‌یابی به این اهداف جلوگیری می‌کند شناسایی شوند. مطمئناً با

طراحی الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری با تمرکز بر مدل سه شاخگی

توسعه سیاست ها و قوانین مناسب، آموزش های اخلاقی، تشویق به گزارش دهی نقض ها و نظارت و ارزیابی مداوم بر اجرای استراتژی ها و تعهد مدیران و کارکنان به عملیاتی شدن این مدل و مشارکت فعال در فرایندها، آنتروپی رفتاری را در سازمان کاهش داد.

توجه به مشکلات روحی و روانی و ایجاد واحد مشاوره و پررنگ کردن و ایجاد حساسیت نسبت به برخی تخلفات و رفتارهای غیرمتعارف می تواند ما را در رسیدن به هدف کمک نماید. آنچه نباید از نظر دور داشت توجه لازم و عمیق به گزینش و جذب افراد برخوردار از شایستگی های لازم و همچنین اقدام مناسب در جهت بالا بردن دانش حقوقی کارکنان با آموزش های ضمن خدمت و برقراری و ارتباط موثر با مراکز علمی و دانشگاهی و نهایتاً استفاده از تجربیات کارکنان سالم و ساعی می تواند ما را در کاهش آنتروپی رفتاری یاری رساند.

دادگستری می تواند برنامه های آموزشی برای کارکنانش ایجاد کند تا آنها را آگاه سازد که چگونه با دقت به رعایت مقررات و رویه ها بپردازند. این آموزش ها می توانند مطالبی در مورد اخلاق حرفه ای و قوانین مرتبط با مدیریت پرونده ها و سایر وظایف را شامل شود.

همچنین فرآیندهای تصمیم گیری را بهبود بخشد، مثلاً با ایجاد دوره مدیریتی دقیق و مشخص به کارکنان کمک کند تصمیم گیری های صحیح تری انجام دهند. سیستم نظارتی مؤثری را برای پرونده ها ایجاد کند تا مطمئن شود که همه مقررات رعایت می گردد. این نظارت می تواند شامل بررسی های دوره ای و بازرسی های غیرمنتظره باشد. به کمک سیستم های نرم افزاری، مدیریت پرونده و اتوماسیون، فرآیندهای مدیریت پرونده ها را بهبود بخشد. این نرم افزارها می توانند به کارکنان کمک کنند تا پرونده ها را به صورت منظم و مطابق با قوانین مدیریت کنند.

نتایج این پژوهش چنانچه به دقت مورد توجه و بهره برداری قرار گیرد منجر به کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری شود. از آنجاییکه که کارکنان اداری نقش مکمل و اساسی با قضات دارند و هدف اساسی قوه قضاییه اجرای عدالت و احیای حقوق عامه و گسترش عدل و آزادی های مشروع و مقابله و رسیدگی به تظلمات و تعدیات و احقاق حق در جامعه می باشد قطعاً این کاهش می تواند جامعه را به سوی تعالی، پیشرفت و قانون مدار و عاری از هرگونه آلودگی رهنمون سازد.

۶. محدودیت های پژوهش

این پژوهش فقط محدود به بررسی آنتروپی رفتاری کارکنان اداری دادگستری در بازه زمانی سال ۱۴۰۱-۱۴۰۲ می باشد برخی از محدودیت های پژوهش نیز عبارتند از:

عدم بهره مندی از نظرات همه خبرگان که در مورد موضوع پژوهش می توانستند نقش موثری داشته باشند.

با توجه به محرمانگی اطلاعات، اطلاعات دقیق و کامل به اشتراک گذاشته نشد.

با توجه به عدم اعتماد مصاحبه شوندگان به تصور احتمال سوء برداشت از اظهاراتشان همکاری لازم صورت نگرفت

عدم همکاری و ارائه اطلاعات و راهکارهای گره گشا از سوی مدیران ارشد به دلیل ضیق وقت

فراهم نبودن شرایط برای برگزاری مصاحبه های جمعی به صورت گروه های کانونی برای گردآوری داده های دقیق تر

۷. پیشنهادهای برای پژوهش های آتی

پیشنهاد می گردد در خصوص راه های کاهش ارتکاب رفتارهای مجرمانه کارکنان نیز پژوهش صورت گیرد.

پیشنهاد می گردد الگوی کاهش آنتروپی رفتاری قضات نیز بررسی گردد.

پیشنهاد می گردد الگوی کاهش آنتروپی رفتاری کارکنان سایر سازمانهای وابسته به قوه قضاییه نیز مورد پژوهش قرار گیرد.

تأسیس واحدی برای رصد وضعیت آنتروپی رفتاری کارکنان و ارائه گزارشات تحلیلی به مسئولین ذی ربط

منابع

- Amiri, Z., Esmacili, M., Sepahvand, R., Mousavi, S. N. (۲۰۱۸) Presenting the behavioral entropy model in the organization: A case study of Isfahan Municipality. *Scientific-Research Journal of Public Organization Management.*; ۶(۴): ۳۷-۵۶.
- Amoo, O., Durowoju, H. & Chan, X. (۲۰۱۲). "Entropy assessment of supply chain disruption". *Journal of Manufacturing Technology Management*, ۲۳(۸), ۹۹۸-۱۰۱۴.
- Chen CT, King B. (۲۰۱۸) Shaping the organizational citizenship behavior or workplace deviance: Key determining factors in the hospitality workforce. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. ۱; ۳۵: ۱-۸.
- Colbert AE, Mount MK, Harter JK, Witt LA, Barrick MR. (۲۰۰۴) Interactive effects of personality and perceptions of the work situation on workplace deviance. *Journal of applied psychology.*; ۸۹(۴): ۵۹۹.
- Crandall, G. & Goodrich, A. (۲۰۱۴). Characterizing efficiency of human robot interaction: A case study of shared control teleoperation. In *Proceedings of the ۲۰۱۴ IEEE/RSJ International Conference on Intelligent*
- Gatling, A., Cass, Sh., Laura, B. & Billy, B. (۲۰۱۷). "The influence of hospitality leaders' relational transparency on followers' trust and deviance behaviors: Mediating role of behavioral integrity". *International Journal of Hospitality Management*, ۶۲(۸), ۱۱-۲۰.
- Héctor, A., Martínez, B., Gabriela, LópezTorres, L. & Romo, R. (۲۰۱۴). "Developing a Method to Evaluate Entropy in Organizational Systems". *Computer Science*, ۲۸(۲), ۳۸۹-۳۹۷.
- Lin, Ch., Yuan-Hui, T. & Min-Ling, L. (۲۰۱۶). "Something good and something bad in R&D teams: Effects of social identification and dysfunctional behavior". *Technological Forecasting and Social Change*, ۱۰۴(۸), ۱۹۱-۱۹۹.
- Madni, T., Sare, M. & Tamson, F. (۲۰۱۴). "From general system theory to total quality management". *Journal of American Academy of Business*, ۴(۲), ۳۹۴-۴۰۰.
- Marcin J. Schroeder (۲۰۰۴) An Alternative to Entropy in the Measurement of Information,
- Minodora, M., and Mihai, F. (۲۰۱۶). "Evaluation of Information Entropy in Organizational System". *Romania Management and Economics Review*, ۱ (۲): ۱۸-۳۶.
- Nasr Esfahani, A. (۲۰۱۶) Advanced organizational behavior from the perspective of Saa'di. Isfahan: Jahad Daneshgahi Publications.
- Peon, J.B., Mar, R.A. & Peterson, J.B. (۲۰۰۵). "Psychological Entropy: A framework for Understanding Uncertainty-Related Anxiety". *Psychological Review*, Advance online publication. doi: ۱۰.۱۰۳۷/a۰۰۲۶۷۶۷.
- Sarlak, M. A. (۲۰۱۷) Behavioral entropy theory. Modamnet Knowledge Network.
- Singh, V.P (۲۰۱۳). *Entropy Theory and its Application in Environmental and Water Engineering*, ۱st edition. USA: Wiley-Blackwell
- Vinicius M. Netto,^۱ Joao Meirelles, and Fabiano L. Ribeiro, (۲۰۱۷) Social Interaction and the City: The Effect of Space on the Reduction of Entropy Hindawi Complexity Published ۲۳ August ۲۰۱۷ ۱۶ pages
- Wiener N. (۱۹۸۸) The human use of human beings: Cybernetics and society. Da capo press;