

تحلیل تأثیر ابعاد مدل ویژگی‌های شغلی هاکنم و اولدهام بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: شرکت گاز استان اصفهان)

علی شائمی بزرگی*، مهدی ابزری**، زهرا مویدی***

تاریخ دریافت: ۹۳/۰۳/۱۶

تاریخ پذیرش: ۹۳/۰۷/۱۷

چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر تحلیل تأثیر ویژگی‌های شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان شرکت گاز استان اصفهان بوده است. این پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی است. نمونه مورد مطالعه شامل ۳۴۰ نفر از کارکنان شرکت گاز استان اصفهان است که به روش طبقه‌بندی (طبقه‌ها: مناطق گازی زیر نظر شرکت گاز استان اصفهان) نمونه‌گیری انجام شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات تلفیقی از دو پرسشنامه استاندارد جان‌واگنر و دانایی‌فرد بود. نتایج نشان داد که مدل اصلی پژوهش از برازش مناسبی برخوردار است. نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش نشان داد که تنوع شغلی، هویت شغلی و اهمیت وظیفه، دارای تأثیر مستقیم و منفی بر بی تفاوتی سازمانی می‌باشند. در این میان بعد هویت شغلی با ضریب مسیر ۰/۳۱ - بیشترین تأثیر را بر بی تفاوتی سازمانی دارد و بعد از آن به ترتیب اهمیت وظیفه با ضریب مسیر ۰/۲۱ - و تنوع شغلی با ضریب مسیر ۰/۱۸ - بیشترین تأثیر را دارا می‌باشند و فرضیه‌های متناظر آن‌ها تأیید شد. اما ابعاد آزادی عمل و بازخورد شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان شرکت گاز استان اصفهان تأثیر معنی‌داری نداشته است. همچنین نتایج تحلیل واریانس نشان داد که زنان نسبت به مردان بی تفاوتی سازمانی بیشتری در شرکت گاز دارا بوده و بیشترین میزان بی تفاوتی سازمانی و بی تفاوتی به مدیر در میان کارشناسان قابل مشاهده است. اما میان سطح تحصیلات کارکنان و ردهی سنی آنها با بی تفاوتی سازمانی تفاوت معنی‌داری مشاهده نشده است.

کلیدواژه‌ها: ویژگی‌های شغلی؛ بی تفاوتی سازمانی؛ شرکت گاز استان اصفهان.

*. استادیار گروه مدیریت دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان.

Mabzari32@gmail.com

** استادیار گروه مدیریت، دانشگاه اصفهان.

*** کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش تحول، دانشگاه اصفهان (نویسنده مسؤول).

مقدمه

فلسفه وجودی هر سازمان به نیروی انسانی آن وابسته است. تقریباً تمام صاحب نظران، منابع انسانی را به عنوان اساسی ترین عامل در پیشرفت سازمان قلمداد کرده اند. بنابراین بررسی رفتار کارکنان در سازمان ها امری اجتناب ناپذیر است و مدیران همواره باید علاوه بر ارزیابی عملکرد کارکنان خود، رفتار آنها را نیز مورد توجه دائمی قرار دهند، چرا که رفتار کارکنان بر عملکرد آنها و در نهایت عملکرد سازمان تأثیر مستقیم دارد. از جمله این رفتارها بی تفاوتی سازمانی است که در سازمان ها به میزان قابل توجهی مشاهده می شود ولی کمتر مورد توجه قرار گرفته است. معمولاً بیش تر مدیران اتفاق نظر دارند که افراد پس از مدتی که از ورودشان به سازمان می گذرد، دیگر آن شور و نشاط اولیه را ندارند و به نوعی بی تفاوت می شوند. بی تفاوتی سازمانی رفتار مخربی است که اگر بر روح و جسم سازمان چنگ اندازد، سازمان دچار آسیب جدی خواهد شد. در این حالت مشکلات، آینده، اهداف و مأموریت های سازمان و همچنین دیدگاه ارباب رجوع به سازمان، برای کارکنان بی ارزش می شود و تنها در حد دریافت حقوق و اخراج نشدن در سازمان فعالیت می کنند. با توجه به رقابت و تغییرات شدیدی که امروزه در محیط وجود دارد؛ در صورت عدم پیشگیری و مقابله با بی تفاوتی، سازمان ها به زحمت خواهند توانست وضع موجود خود را حفظ کنند، چه برسد به اینکه خواهان بهره وری، کارآیی و رسیدن به وضع مطلوب باشند. با توجه به اینکه افراد، بخش قابل ملاحظه ای از زندگی خود را در سازمان ها سپری می کنند و تأثیر قابل ملاحظه ای که کیفیت زندگی کاری بر کیفیت زندگی فردی افراد دارد، لازم است تا شغل افراد و محیط کاری آنها بیش از پیش مورد توجه مدیران قرار گیرد.

بی تفاوتی سازمانی که بحران خاموش سازمانی نیز نامیده می شود؛ به دلیل وجود تفاوت های بنیادی در بخش های دولتی و نیمه دولتی بیش تر از بخش خصوصی مشاهده می شود. در صورت عدم توجه به آن، سازمان به ندرت می تواند به اهداف خود دست یابد و در محیط رقابتی و متغیر به حیات خود ادامه دهد. شرکت گاز استان اصفهان نیز یکی از سازمان های مهم در استان اصفهان است که از این قاعده مستثنی نیست. مدیران این شرکت باید به ویژگی های شغلی برای ایجاد انگیزه در کارکنان اهمیت دهند چرا که بدون توجه به آن به ناچار باید از انگیزاننده های دیگر مثل پاداش استفاده کرد که در صورت مداوم نبودن آنها معمولاً خیلی اثربخش نخواهند بود. از این رو

این پژوهش دنبال تحلیل تأثیر ویژگی‌های شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان در شرکت گاز استان اصفهان است.

ادبیات پژوهش

اهمیت و نقش مهم نیروی انسانی در سازمان‌ها، مدیران را بر آن داشته تا برای استفاده کارآمد و مؤثر از کارکنان‌شان به نکات مهمی که در ایجاد انگیزه و رضایت مداوم آن‌ها مؤثر است، توجه کنند. به علت نبود اطلاعات کافی در مورد عوامل ایجاد کننده انگیزه در نیروی کار، تا سالیان متعددی دانشمندان اعتقاد داشتند که حقوق و دستمزد مهم‌ترین عامل ایجاد رضایت شغلی و انگیزه در کارکنان محسوب می‌شود. در واقع انسان موجودی اقتصادی به حساب می‌آید که تنها دارای نیازهای زیستی است و همه تلاش‌هایش در سازمان جهت ارضای این نیاز است. اما تحقیقات بعدی اثبات کرد، تنها نیازهای اقتصادی عامل برانگیختگی کارکنان نمی‌باشد؛ عوامل غیر اقتصادی دیگری هم وجود دارند، که می‌توانند بر انگیزه و رضایت شغلی کارکنان تأثیر بسزایی داشته باشند. هرسی و بلانچارد^۱ (۱۹۸۳) معتقدند بعضی از نیازهای کارکنان می‌تواند از طریق عوامل درون شغلی رفع شود و رضایت و انگیزه‌ای که از این روش ایجاد می‌شود، پایدار است (رضاییان، ۱۳۸۲). از جمله مهم‌ترین عوامل درون شغلی که بر انگیزه کارکنان تأثیر قابل ملاحظه‌ای دارد، ویژگی‌های شغلی است. در دیدگاه ویژگی‌های شغلی، خود شغل عاملی مهم جهت برانگیختن کارکنان و ایجاد رضایت پایدار در آنها خواهد بود. در صورتی که شغل به خوبی طراحی شود و از نظر ویژگی‌های شغلی غنی باشد، عملکرد کارکنان را تا حد زیادی بهبود می‌بخشد و از خستگی شغلی نیروی کار جلوگیری می‌کند. اسپکتور^۲ (۲۰۰۸) بیان می‌کند که مردم زمانی می‌توانند در مشاغل خود به خوبی عمل کنند که از توانایی و انگیزش لازم برای داشتن عملکرد مناسب، بهره‌مند باشند. ایجاد انگیزه در کارکنان به منظور نیل به حداکثر بازدهی از منابع انسانی و مادی به کار گرفته شده، از جمله بدیهیات و وظایف مهم مدیران است. افزون بر این عاملی که بنابر پژوهش‌های فراوان تأثیری مستقیم و انکارناپذیر به ایفای مؤثر وظایف شغلی داشته

1- Hersey & Blanchard

2- Spector

و دارد، در اختیار بودن کارکنانی است که از شغل خود رضایت داشته و از ایفای وظایف و مسؤولیت‌های شغلی خود لذت ببرند (غضنفری و عابدی، ۱۳۸۷).

کارکنان عمدتاً به دنبال شغلی هستند که با چالش روبه‌رو است؛ مسؤولیت انجام آن به طور کلی بر عهده خود فرد باشد و برای انجام آن از اختیار و آزادی عمل کافی برخوردار باشد (کیم و دیگران^۱، ۲۰۰۹). همچنین کارکنان وقتی از محتوای شغل خود رضایت دارند که سازمان به خدمتی که در آن شغل ارائه می‌شود نیاز داشته باشد و وجود فرد راضی، برای سازمان بسیار ارزشمند باشد. بدیهی است نبود هر یک از مشخصات فوق ممکن است موجب نارضایتی فرد شود و کاهش وفاداری فرد به سازمان را در پی داشته باشد (شفیع‌آبادی، ۱۳۸۲؛ به نقل از بختیار نصرآبادی، ۱۳۸۸). محققان بر این باورند که اثرات مثبت ویژگی‌های شغلی بر شاغلان ممکن است یکسان نباشد. کارکنانی که اهداف و ارزش‌های سازمان‌شان را می‌شناسند و با آن همسو شده‌اند و برای رساندن سازمان به مأموریت‌های کلی‌اش به سختی کار می‌کنند؛ با مشاهده ویژگی‌هایی چون: آزادی، تنوع، هویت و بازخورد در شغل‌شان، انگیزه‌ی بیشتری پیدا می‌کنند و نسبت به انجام وظایف شغلی‌شان با کیفیتی بهتر از قبل، ترغیب خواهند شد (اورالی و همکاران^۲، ۱۹۸۰).

هاکمن و اولدهام^۳ (۱۹۷۵) به صورت گسترده در زمینه تأثیر شغل بر رضایت و انگیزه نیروی کار مطالعه کردند و نتایج کار خود را در قالب مدل ویژگی‌های شغلی JCM^۴ ارائه کردند. بر اساس این مدل هر شغلی دارای چند بُعد است که اگر این ابعاد بهبود داده شوند، شخص متعهد به شغل، به یک باور درونی درباره مفاهیم شغلی، مسؤولیت‌پذیری و درک ارتباط بین تلاش خود و نتایج شغل خود، دست خواهد یافت. این حالات درونی سبب بهبودهای فردی و کاری می‌شوند (پورذوالفقار، ۱۳۸۷). نظریه ویژگی‌های شغلی هاکمن و اولدهام صرفاً به همبستگی‌های بین خصوصیات شغل یا کارکنان و رضایت شغلی یا عملکرد شغلی توجه نمی‌کند، بلکه به نیاز به شناسایی متغیرهای مداخله‌کننده روان‌شناختی نیز تأکید دارد. در این مدل پنج ویژگی برای

1- Kim et al
2- O'Reilly et al
3- Hackman & Oldham
4- Job Characteristics Model

مشاغل وجود دارد که این خصوصیات با حالت‌های روان‌شناختی ارتباط دارند. جایگاه شخص در این حالت‌ها است که بر بازده‌های مشخص و کاری اثر می‌گذارد، نه خود ویژگی‌های شغل. طبق عقیده هاکنم و اولدهام (۱۹۷۵) کارکنان باید برای برانگیخته شدن، سه حالت مهم روان‌شناختی را تجربه کنند. کارکنان باید کار خود را معنی‌دار بدانند، نسبت به کار خود احساس مسؤولیت کنند، و از نتایج تلاش‌های خود آگاه باشند. تنوع مهارت‌ها، هویت شغل و اهمیت شغلی بر معنی‌دار بودن شغل اثر می‌گذارد، آزادی عمل یا استقلال، حس مسؤولیت‌پذیری مرتبط با شغل و بازده‌های کاری را تحت تأثیر قرار می‌دهد و بازخورد شغلی بر تجربه کارکنان از نتایج کارشان اثر می‌گذارد. به طور خلاصه، این پنج ویژگی اصلی شغل بر سه حالت معنی‌داری شغل، مسؤولیت و آگاهی از نتایج اثر می‌گذارند و آنها نیز به نوبه خود بازده‌های کاری معینی، نظیر انگیزش شغلی، ارتقای عملکرد و رشد شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهند (هاکنم و اولدهام، ۱۹۸۰).

هویت شغلی به معنی "درجه نیازمندی شغل به انجام یک کار مشخص است. به عبارت دیگر داشتن شغلی که دارای آغاز و پایان و یک نتیجه ملموس باشد" (مورهد و گریفین، ۱۸۹: ۱۳۹۰). خودمختاری شغلی یعنی درجه‌ای که به فرد فرصت داده شود درباره آنچه که باید انجام دهد و چگونگی انجام دادنش تصمیم بگیرد (تریز^۱، ۱۹۹۸). بازخورد شغلی به معنی درجه‌ای که نتیجه کارهای انجام شده و اطلاعات در مورد اثربخشی عملکرد به صورت مستقیم به کارگر یا کارمند داده شود (کریسمن^۲، ۲۰۱۲). تنوع وظیفه یعنی "میزان یا درجه‌ای که کار به مهارت‌های مختلف نیاز داشته باشد و کارگر در صورتی از عهده انجام آن کار برآید که چنین مهارت‌هایی را داشته باشد" (مورهد و گریفین، ۱۹۱: ۱۳۹۰) و اهمیت وظیفه یعنی فرصت‌هایی برای درگیر شدن کارکنان در کارهایی است که احساس مفید بودن و معنی‌داری را به آنها دهد (کریسمن، ۲۰۱۲).

ما هر روز ممکن است با عبارتی مشابه این عبارت‌ها مواجه شویم. این شغل من نیست؛ من نمی‌توانم به شما کمک کنم با مدیرم صحبت کنید، شخص دیگری باید این کار را انجام دهد. جملاتی از این قبیل علائم هشدار دهنده بی تفاوتی سازمانی است. بی تفاوتی سازمانی زمانی اتفاق

1- Taris

2- Krasman

می‌افتد که کارکنان، دیگر دلواپس موفقیت شرکت نباشند. کارکنان بی‌تفاوت وظیفه خود در سازمان را تا حدی انجام می‌دهند که تضمینی برای دریافت حقوق و اخراج نشدنشان باشد و دنبال فرصت‌هایی برای رشد و موفقیت سازمان نیستند. متأسفانه، بی‌تفاوتی سازمانی در سازمان وجود دارد؛ در هر سطحی از سازمان و در هر صنعتی. هیچ کس در امان نیست (کفه^۱، ۲۰۰۲). تعریف‌های مختلفی برای بی‌تفاوتی وجود دارد، بسته به اینکه از چه زاویه‌ای یا چه رویکردی به پدیده بی‌تفاوتی بنگری، تعریف آن متفاوت خواهد بود. در واقع بی‌تفاوتی پدیده‌ای میان رشته‌ای^۲ است و در تبیین آن نباید دچار تقلیل‌گرایی^۳ شد و آن را به حوزه‌ای خاص نسبت داد (مسعودنیا، ۱۳۸۰). بی‌تفاوتی در فرهنگ لغت به معنی خونسردی، بی‌علاقگی، لاقیدی و سهل‌انگاری است. "لازم به ذکر است که پدیده و مسئله بی‌تفاوتی در مدیریت (رفتار سازمانی) و روان‌شناسی سازمانی، فاقد ادبیات موضوع بوده و جایگاه و تعریفی نداشته و اگر مطالبی ارائه شده، جسته و گریخته و ناقص است" (دانایی‌فرد و اسلامی، ۹: ۱۳۹۰). از این رو به منظور درک بهتر مفهوم بی‌تفاوتی آن را از دیدگاه‌های مختلف بررسی کرده‌اند:

۱- بی‌تفاوتی از دیدگاه روان‌شناسی: روان‌شناسان حالتی را که شخص پس از ناکامی طولانی، امید تحقق هدف یا اهداف خود را در یک وضعیت به خصوص از دست بدهد و بخواهد از واقعیت و منشأ ناکامی خود کناره بگیرد را، بی‌تفاوتی می‌دانند. از نظر آنها ناکامی خود نتیجه بی‌ثمر ماندن تلاش‌های فرد در راه رسیدن به هدف، به دلیل مواجه شدن با موانع و یا عدم توفیق در تعدیل (و) یا جایگزینی هدف (یا اهداف) است (طبائیان، ۱۳۸۱). در این دیدگاه بی‌تفاوتی نوعی حالت روان‌پریشی^۴ است که نشانه یک شخصیت ناسالم است. زمانی که فرد در معرض فشار روانی ناشی از تجربه‌های تهدیدکننده‌ای قرار گیرد که فرار فیزیکی از آن ممکن نباشد؛ دست به ایجاد سازوکارهای حفاظتی ماهرانه‌ای می‌زند و در واقع به یک ناظر ذهنی تبدیل می‌شود که بی‌تفاوت و خونسرد نسبت به آنچه انجام می‌دهد یا به سرش می‌آید؛ تنها به نظاره می‌نشیند. برای چنین فردی دنیا زندانی است بی‌حصار. سراسر زندگی فرد بی‌تفاوت آکنده از پوچی، بیهودگی و بی‌هدفی است (چهرازی، ۱۳۵۰).

1- Keefe
2- Nterdisciplinary
3- Reductionism
4- Psychosis

۲- بی‌تفاوتی از دیدگاه سیاسی: در حوزه علوم سیاسی بی‌تفاوتی معادل بی‌میلی^۱ در مشارکت و درگیری فعال در فرآیندهای سیاسی است. در نظام‌های لیبرال‌دموکرات این بی‌تفاوتی به شکل‌های مختلف ظاهر می‌شود که یکی از رایج‌ترین شکل آن را می‌توان بی‌تمایلی شهروندان جهت شرکت در انتخابات و رأی دادن به نامزدها اشاره کرد (نادری و دیگران، ۱۳۸۹).

۳- بی‌تفاوتی از دیدگاه جامعه‌شناسی: به عقیده آلmond و پاول^۲ (۱۹۶۶) تابع‌ها^۳ یا بی‌تفاوت‌ها افرادی هستند که از نظر روابط اجتماعی منفعل بوده و به نتایج داده- ستاده بی‌اعتنا هستند. هربرت گانز^۴ (۱۹۵۲) بی‌تفاوتی را مفهومی اخلاقی می‌داند که در درون خود دارای واقعیتی است که کمی علاقه^۵ و یا نبود آن، به عنوان پدیده مهم جامعه‌شناختی، شناخته می‌شود (نادری و دیگران، ۱۳۸۹). زمانی که هم اهداف و هم شیوه‌های نهادی شده در جامعه مورد قبول افراد جامعه نباشد، بی‌تفاوتی اجتماعی رخ می‌دهد. در مجموع، کناره‌گیری و سهیم نشدن در مسائل اجتماعی، دلسردی و بی‌علاقگی به مباحث اجتماعی و عدم درگیری مدنی به عنوان یک شهروند را بی‌تفاوتی اجتماعی گویند (مرتین^۶، ۱۹۶۸).

ما معمولاً در سازمان‌ها با چرخه‌ای معمول مواجه هستیم: زمانی که افراد مشغول کار جدیدی می‌شوند- خواه در سازمان ارتقا یافته باشند یا به تازگی استخدام شده باشند- معمولاً دارای شور و نشاط هستند. آنها نسبت به فرصت‌های پیش‌رو، همکاران جدیدی که قرار است با آنها کار کنند و اهدافی که به آنها دست پیدا خواهند کرد؛ هیجان‌زده هستند. مشکل این‌جاست که در طول زمان این نگرش و شور و نشاط تغییر می‌کند. در نهایت این همه شور و نشاط جای خود را به بی‌تفاوتی سازمانی می‌دهد (کوال^۷، ۱۹۸۳؛ به نقل از دانایی‌فرد و دیگران، ۲۰۱۱). والتون^۸ (۲۰۰۱) بیان می‌دارد که بی‌تفاوتی سازمانی به نوعی نتیجه بی‌تفاوتی سازمان به کارکنانش است؛ این موضوع تهدیدی برای خلاقیت و ریسک‌پذیری کارکنان است (شاهین‌پور و مت^۹،

1- Disinclination
2- Almond & Powell
3- Allegiance
4- Gans
5- Disinterest
6- Merton
7- Kvale
8- Walton
9- Shahinpoor & Matt

(۲۰۰۷).

ابعاد بی تفاوتی سازمانی

۱- بی تفاوتی به ارباب رجوع: اکثر افراد به عنوان ارباب رجوع این بُعد از بی تفاوتی را تجربه کرده‌اند. برای یک سازمان از بی تفاوتی به ارباب رجوع، چیزی بدتر وجود نخواهد داشت. در واقع بی تفاوتی به ارباب رجوع، قاتل کسب و کار است. با توجه به گزارش جامعه امریکا پیرامون وفاداری مشتریان، بی تفاوتی کارکنان به ارباب رجوع مهم‌ترین دلیل از بین رفتن حمایت و وفاداری مشتریان از یک کسب و کار است (کریور^۱، ۲۰۰۹). از جمله نشانه‌های بی تفاوتی به ارباب رجوع عبارت است از: در اولویت قرار ندادن ارباب رجوع، سردرگم کردن ارباب رجوع در سازمان، عدم پاسخ‌گویی تلفنی به ارباب رجوع، به تعویق انداختن کار ارباب رجوع، برخورد تند و شدید با ارباب رجوع و ...

۲- بی تفاوتی به سازمان: از جمله نشانه‌های بی تفاوتی به سازمان عبارت است از: کاهش مسؤلیت‌پذیری فردی، تلاش برای ترک سریع‌تر محل کار، کمک به افزایش هزینه‌های سازمانی، استفاده شخصی از امکانات سازمانی، افزایش میزان مرخصی ساعتی و غیبت و ...

۳- بی تفاوتی به کار: از جمله نشانه‌های بی تفاوتی به کار عبارت است از: اهمیت ندادن به بهره‌وری، کاهش دقت و سرعت در کار، اهمیت ندادن به کیفیت کار، بدبینی نسبت به کار، داشتن احساس بی‌ارزشی و بی‌اهمیتی نسبت به کار و ...

۴- بی تفاوتی به همکار: از جمله نشانه‌های بی تفاوتی به همکار عبارت است از: کاهش همکاری با همکاران، همکاری نکردن در کارهای گروهی، برجسته کردن نقاط ضعف همکاران، داشتن رفتارهای سرد و رسمی با همکاران، ایجاد بدبینی به سایرین و محیط سازمان و ...

بی تفاوتی به مدیر: از جمله نشانه‌های بی تفاوتی به مدیر عبارت است از: فرار از پاسخ‌گویی به مدیر، همراهی نکردن با تصمیمات مدیر، رفتار نامناسب با مدیر، به تعویق انداختن کار مدیر، توسل به دروغ‌های مصلحتی، در ابهام نگه‌داشتن مدیر، خودداری از اظهار نظر کردن در جلسات و... (دانایی فرد و دیگران، ۱۳۸۹).

1- Carriero

پیشینه پژوهش

گریفین و همکاران^۱ (۲۰۱۲) به آزمون مدل ویژگی‌های شغلی بر فرسودگی شغلی ۱۶۰ تن از کارکنان یک زندان خصوصی پرداختند. نتایج نشان داد که استقلال شغلی و تنوع مهارت دارای رابطه‌ی معنی‌دار منفی با بُعد خستگی‌های عاطفی در فرسودگی هستند و همچنین ابعاد استقلال شغلی، بازخورد و تنوع مهارت رابطه‌ی معنی‌دار منفی با بُعد مسخ شخصیت در فرسودگی شغلی دارند.

کریسمن (۲۰۱۲) در مطالعه خود روی ۱۵۵ نفر از دانشجویان پاره‌وقت کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی در یک دانشگاه کانادا به این نتیجه رسید که دریافت بازخورد، باعث بروز نتایج مثبتی چون عملکرد بالای شغلی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی بیشتر و همچنین قصد ترک خدمت کمتر خواهد شد. بر اساس مدل دریافت بازخورد، تنوع مهارت و اهمیت کار، از طریق افزایش منافع دریافت بازخورد؛ باعث افزایش رفتارهای دریافت بازخورد می‌شوند. بُعد آزادی عمل، به دلیل افزایش هزینه‌های دریافت بازخورد، باعث کاهش رفتارهای دریافت بازخورد می‌شود. همچنین نتایج نشان می‌دهد که هویت شغلی، بازخورد شغلی و بازخورد از رئیس و بازخورد از دیگران، به دلیل کاهش منافع دریافت بازخورد؛ باعث کاهش رفتارهای دریافت بازخورد خواهند شد. نتایج نشان می‌دهد که سه بُعد از هفت بُعد کار یعنی: استقلال، هویت وظیفه و بازخورد از رئیس به طور قابل توجهی بر رفتارهای دریافت بازخورد افراد تأثیر دارند.

لی اندر^۲ (۲۰۰۹) در مطالعات انجام داده به این نتیجه رسید که شکل‌گیری حالت بی تفاوتی در سازمان تأثیر نامطلوبی بر سطح انگیزه کارکنان و به تبع آن بر روی سه مؤلفه تعهد سازمانی، وفاداری سازمانی و ایجاد هویت سازمانی خواهد داشت.

دیویسون و بینگ^۳ (۲۰۰۸) در پژوهش خود در زمینه بی تفاوتی افراد بر ارزیابی عدالت چنین

1- Griffin
2- Leander
3- Davison & Bing

بیان کرده‌اند که افراد ممکن است زمینه بی‌تفاوتی به رعایت عدالت در پاداش‌ها را در خود داشته باشند. فرض آنها بر این بود که نبودن حس بی‌طرفی یا به تعبیری فقدان تمرکز روی مشارکت و پیامدهای آن و در نتیجه نبودن تمرکز روی عدالت و درستی پاداش‌ها می‌تواند مطابق با مفهوم بی‌تفاوتی از آنها باشد. این نوع مفهوم‌سازی همچنین مطابق با نظرات آیزنبرگر و دیگران^۱ (۱۹۸۶) در بحث «مبادله ایدئولوژی» است. به طور مشخص افراد با ایدئولوژی قوی مبادله که تلاش زیادی را به کار می‌گیرند (افراد با درون داد زیاد) مناسب و شایسته پاداش‌های سازمانی (برون‌داد) می‌باشند به گونه‌ای که اگر انتظار دریافت پاداش بیشتر را داشته باشند، سخت‌تر کار خواهند کرد. در مقابل، افراد با ایدئولوژی ضعیف مبادله، تلاش (مشارکت و درون داد) یکنواخت و ثابتی صرف‌نظر از پاداش (برون‌داد) دارند و می‌توان گفت که نسبت به مبادله حساس نیستند.

کشاورز حقیقی (۱۳۹۱) به منظور مطالعه‌ای با عنوان "ارایه الگوی مدیریت بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان" به بررسی کارکنان یک بانک خصوصی پرداخت. در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات از روش کتابخانه‌ای و برای طراحی مدل و نظریه از روش مشاهده و مصاحبه با ۱۴ نفر از کارکنان بانک استفاده شد. نتایج تجزیه و تحلیل بیانگر آن بود که ادراک عدالت به طور مستقیم با پدیده بی‌تفاوتی سازمانی رابطه دارد. بهبود نظام‌های ارزیابی عملکرد، حقوق و پاداش، ارتقا، انتصاب‌های شفاف و عادلانه، توجه بیشتر به مسائل رفاه شخصی و خانوادگی کارکنان، استفاده از بسته‌های منعطف کاری و توجه به رفتار شهروندی سازمانی همگی از مواردی هستند که ضمن اثربرداری از مهارت مدیران با بهبود نظام انگیزش، موجب خلاقانه‌تر شدن سازمان و بهتر شدن ادراک عدالت سازمانی کارکنان می‌شود که در نهایت به مدیریت بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان منجر می‌شود.

فرجی و همکاران (۱۳۹۱) به تحقیقی با عنوان "بررسی رابطه ویژگی‌های شغلی و سطح استرس شغلی در پرستاران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کردستان" پرداختند. نتایج حاکی از وجود ارتباط معنی‌داری میان ویژگی‌های شغلی و سطح استرس شغلی پرستاران است. لذا مدیران بیمارستان باید در صدد غنی‌سازی شغل به‌ویژه توجه به آزادی عمل در کار،

ماهیت شغلی و بازخورد جهت هر چه چالشی‌تر کردن، برانگیزاننده‌تر کردن و رضایت بخش‌تر کردن شغل پرستاران برآیند و همچنین با این کار تناسب بیشتری میان شغل و شاغل به وجود آورند تا سطح استرس شغلی و در نتیجه فرسودگی شغلی را کاهش دهند و بدین وسیله از هزینه‌های ناشی از غیبت و ترک شغل و عدم توان فرد در انجام صحیح کار محوله جلوگیری به عمل آورند.

ارتباط ویژگی‌های شغلی و بی‌تفاوتی سازمانی

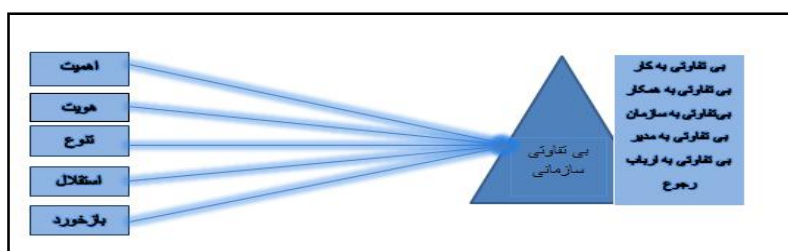
با وجود تحقیقات انجام شده درباره هریک از متغیرها به صورت مجزا، تاکنون پژوهشی تجربی که به‌طور مستقیم رابطه این مولفه‌ها را بررسی کند، مشاهده نشده است. با وجود این مبانی نظری و تحقیقات از وجود رابطه بین این متغیرها حکایت دارد. امروزه ارتباط مستقیم بین شغل افراد و رضایت و انگیزه آنها در سازمان، بر کسی پوشیده نیست. رستگاری‌نیا (۱۳۹۰) با مطالعات و بررسی‌های خود توانست به بعضی از علل نارضایتی کارکنان که منجر به بروز بی‌تفاوتی سازمانی شده است و راه‌کارهای برون رفت از آنها پی ببرد. نتایج پژوهش وی نشان داد که بی‌تفاوتی سازمانی به دلیل عواملی چون: عدم شایسته‌سالاری، برخورد گزینشی با تخصص افراد، نبود نظارت، نبود شناخت نیازهای کارکنان، توجه به بعضی مشاغل خاص و بی‌توجهی به همه مشاغل سازمانی، وجود تبعیض، بی‌توجهی به مسائل رفاهی کارکنان، وجود هرم تصمیم‌گیری و بی‌اطلاع کارکنان از نتایج عملکرد خود می‌باشد. وی در ادامه راه‌کارهایی چون: دادن آزادی عمل به کارکنان در انجام امور شغلی قسمت خود، اهمیت دادن به هر شغل بدون مقایسه با مشاغل دیگر سازمان، ارزیابی عملکرد، زیبایی محل کار، افزایش دانش کارکنان و مشارکت دادن کارکنان در تصمیمات سازمانی را برای برون‌رفت از بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان بیان می‌کند.

دانایی‌فرد و اسلامی (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان «کشف بی‌تفاوتی سازمانی: استراتژی‌گراند تئوری» در دانشگاه علوم پزشکی ایران، به این نتیجه رسیدند که عوامل بروز بی‌تفاوتی سازمانی به پنج گروه تقسیم‌بندی می‌شود که عبارت است از: بی‌توجهی مدیریت، بی‌توجهی سازمان به کارکنان، مسمومیت جو سازمانی، عناصر درون سازمانی و نبود سلامت شغل. در این نظریه بی‌توجهی سازمان به کارکنان که به عنوان پدیده اصلی و مرکزی موجب مسمومیت جو سازمان

می‌شود، به دلیل بی‌توجهی مدیریت به وجود خواهد آمد. از طرفی نبود سلامت شغل و عناصر درون سازمانی به عنوان عوامل تثبیت‌کننده یا گسترش‌دهنده مسمومیت جو سازمانی شناسایی شدند. در نهایت نتیجه اصلی مسمومیت جو سازمانی به شکل بی‌تفاوتی سازمانی بروز می‌کند.

توسعه فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش

مدل مفهومی پژوهش که فرضیه‌ها بر اساس آن شکل گرفته است، در زیر ارائه شده است:



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش (محقق ساخته)

فرضیه‌های اصلی

- ۱- اهمیت شغلی بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان شرکت گاز استان اصفهان تأثیر دارد.
- ۲- هویت شغلی بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان شرکت گاز استان اصفهان تأثیر دارد.
- ۳- تنوع شغلی بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان شرکت گاز استان اصفهان تأثیر دارد.
- ۴- استقلال شغلی بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان شرکت گاز استان اصفهان تأثیر دارد.
- ۵- بازخورد شغلی بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان شرکت گاز استان اصفهان تأثیر دارد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف، کاربردی بوده و از نظر ماهیت و روش، توصیفی-پیمایشی است و چون در شرکت گاز استان اصفهان انجام می‌شود، مطالعه موردی نیز به حساب می‌آید. در این پژوهش از روش کتابخانه‌ای و مطالعه کتاب‌ها، مقاله‌ها و پایان‌نامه‌های کارشناسی ارشد و دکتری، اطلاعات لازم در زمینه مفاهیم و نظریه‌های مربوط به ویژگی‌های شغلی و بی‌تفاوتی

سازمانی جمع آوری شده است. همچنین برای جمع آوری اطلاعات و داده‌های پژوهش، از روش پیمایشی استفاده شد. ابزار جمع آوری داده‌ها شامل پرسشنامه ویژگی‌های شغلی جان واکنر (۱۹۹۵) و پرسشنامه بی تفاوتی سازمانی دانایی فرد (۱۳۸۹) است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان رسمی و پیمانی شرکت گاز استان اصفهان در سال ۱۳۹۲ است که بالغ بر ۵۵۰ نفر هستند. با توجه به روش آزمون مورد استفاده برای پژوهش (معادلات ساختاری)، ضروری است باید حجم منطقی برای گروه نمونه در نظر گرفت. حجم نمونه مورد استفاده در این پژوهش با توجه به فرمول $5 \times N$ محاسبه شد (هومن، ۱۳۸۰).

تعداد پرسش‌های پرسشنامه $N =$

$$340 = 5 \times 68 = \text{حجم نمونه}$$

بعد از تعیین تعداد کل نمونه‌ها، به روش طبقه‌ای نمونه‌گیری انجام شد. طبقات مورد مطالعه شامل مناطق گازی زیر نظر شرکت گاز استان اصفهان است که جمعا ۱۷ عدد است. تعداد نمونه برای هریک از مناطق متناسب با تعداد کارکنان آن‌ها محاسبه شد $340 \times (\frac{N}{550})$. شیوه توزیع پرسشنامه‌ها به این صورت بود که پس از انجام هماهنگی‌های لازم با مسئولان ذی‌ربط در شرکت، به صورت کاملاً تصادفی به کارکنان مراجعه و ضمن تشریح نوع مطالعه و هدف از انجام آن، پرسشنامه جهت تکمیل تحویل داده شد. برای نمونه‌های واقع در شهرستان‌های اطراف اصفهان نیز، به تعداد محاسبه شده، پرسشنامه از طریق شرکت ارسال شد. در مجموع ۳۴۰ پرسشنامه توزیع شد که از این تعداد ۲۷۱ پرسشنامه قابل قبول جهت انجام محاسبات آماری دریافت شد. نرخ بازگشت پرسشنامه ۷۹/۹٪ است. برای تعیین روایی پرسشنامه‌ها از روش روایی صوری با استفاده از نظرهای استادان و مشاوران صنعتی پروژه در شرکت گاز استان اصفهان استفاده شد و برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ با کمک نرم‌افزار SPSS 18 استفاده شد. مقادیر آلفای کرونباخ برای هر یک از پرسشنامه‌ها و زیر مؤلفه‌های آن بالای ۰/۷ محاسبه شد که بیانگر پایایی قابل قبول پرسشنامه‌ها است. در جدول (۱)، ضرایب آلفای کرونباخ برای هریک از پرسشنامه‌ها آمده است.

جدول ۱- ضرایب آلفای کرونباخ پرسشنامه‌ها

پرسشنامه‌ها	آلفای کرونباخ (درصدها)
ویژگی‌های شغلی	۰/۷۹۳
بی‌تفاوتی سازمانی	۰/۹۵۴
کل	۰/۷۵۳

تجزیه و تحلیل داده‌ها

ویژگی‌های جمعیت شناختی مورد مطالعه در جدول (۲) نشان داده شده است. از نظر مشخصات جمعیت شناختی نمونه آماری نشان می‌دهد ۸۰/۱٪ از پاسخ‌دهندگان مرد و ۱۹/۹٪ از آنها زن بوده‌اند. از نظر تحصیلات، افراد با تحصیلات لیسانس بیشترین تعداد از پاسخ‌دهندگان را تشکیل داده‌اند. از نظر سنی بیشترین آمار مربوط به گروه‌های سنی ۲۵ تا ۳۵ سال بوده است. از نظر سابقه خدمت بیشتر پاسخ‌دهندگان کمتر از ۱۰ سال سابقه خدمت داشته‌اند و در نهایت از نظر سمت سازمانی کارمندان بیشترین تعداد را تشکیل داده‌اند.

جدول ۲- ویژگی‌های جمعیت شناختی مورد مطالعه

مرد (۸۰/۱٪)		زن (۱۹/۹٪)		جنسیت	
۵۶-سال به بالا (۲/۶٪)	۴۶-۵۵ (۲۰/۳٪)	۳۶-۴۵ (۳۰/۶٪)	۲۵-۳۵ (۴۶/۵٪)	سن	
بالاتر از ۳۰ سال (۵/۵٪)	بین ۲۰-۳۰ سال (۲۳/۶٪)	بین ۱۰-۲۰ سال (۳۱/۴٪)	کمتر از ۱۰ سال (۳۹/۵٪)	سابقه خدمت	
کارشناسی ارشد (۱۲/۵٪)		کارشناسی (۴۵/۸٪)	دیپلم و فوق دیپلم (۴۱/۷٪)	تحصیلات	
رئیس (۶/۳٪)	مسئول (۱۷/۷٪)	کارشناس (۱۲/۹٪)	کارمند ارشد (۹/۶٪)	کارمند واحد (۵۳/۵٪)	سمت سازمانی

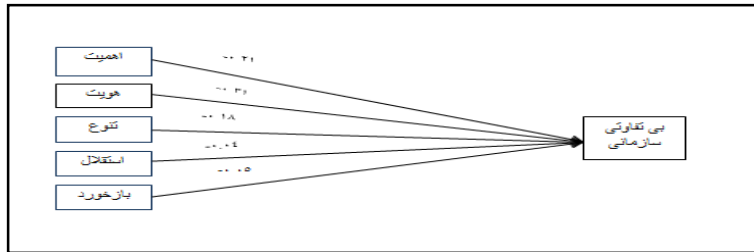
قبل از برازش مدل اصلی پژوهش و آزمون فرضیه‌ها، آزمون نرمال بودن مشاهدات انجام می‌گیرد:

$$\begin{cases} H_0: \text{توزیع مشاهدات نرمال است;} \\ H_1: \text{توزیع مشاهدات نرمال نیست;} \end{cases}$$

جدول ۳- آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

نتیجه آزمون	مقدار کولموگروف-اسمیرنوف	معنی داری	انحراف معیار	میانگین	
H_0 پذیرفته می‌شود	۱/۲۴۹	۰/۰۸۹	۰/۵۰۲۶۲	۳/۴۶۶۴	ویژگی‌های شغلی
H_0 پذیرفته می‌شود	۰/۷۶۶	۰/۶۰۰	۰/۵۱۱۰۹	۲/۰۹۸۲	بی تفاوتی سازمانی
H_0 پذیرفته می‌شود	۰/۷۴۱	۰/۶۴۲	۰/۲۲۴۱۴	۲/۸۶۶۳	کل پرسشنامه

با توجه به نتایج جدول (۴-۶) و در نظر گرفتن سطح معنی داری به دست آمده برای هر یک از متغیرهای پژوهش، به علت آنکه مقادیر حاصل بزرگتر از ۰/۰۵ به دست آمده‌اند، می‌توان ادعای نرمال بودن داده‌های حاصل از پرسش‌های پرسشنامه را در سطح اطمینان ۹۵٪ پذیرفت. در ابتدا تحلیل عاملی متغیرهای پژوهش و برآورد آزمون مدل‌های اندازه‌گیری و در مرحله دوم به تجزیه و تحلیل روابط ساختاری میان متغیرهای پژوهش و برآورد آزمون مدل کامل پرداخته می‌شود. از آنجا که سطح معنی داری مربوط به تمامی پرسش‌های پرسشنامه‌ی قابل قبول است ($p < 0/05$)، از این رو در مدل اصلی پژوهش تغییری صورت نگرفته است. قبل از برآورد مدل اصلی هر یک از مدل‌های مربوط به ویژگی‌های شغلی و بی تفاوتی سازمانی به‌طور جداگانه برازش شده است. با توجه به این که هر یک از مدل‌ها از برازش مناسب برخوردارند؛ در گام بعد برازش مدل اصلی انجام گرفته است.



شکل ۲- مدل سازی معادلات ساختاری

در این پژوهش، برای بررسی میزان مناسب بودن مدل معادلات ساختاری، از شش شاخص استفاده می‌شود که عبارتند از: P-Value^۱، TLI^۱، CFI^۲، RMSEA^۳، CMIN/DF^۴، PCFI^۴ و PNFI^۵. که در جدول زیر مقدار استاندارد برای هر شاخص و مقدار مشاهده شده در این پژوهش نشان داده شده است.

جدول ۴- شاخص های برازش مدل اندازه گیری

نام شاخص	مقدار استاندارد شاخص	مقدار شاخص در الگوی مورد نظر	نتیجه گیری
Value -P	بیشتر از ۰/۰۵	۰/۲۵۹	برازش الگو مناسب است
TLI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۴۸	برازش الگو مناسب است
CFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۱۲	برازش الگو مناسب است
RSMAEA	کمتر از ۰/۰۸	۰/۰۱۸	برازش الگو مناسب است
PNFI	بیشتر از ۰/۵	۰/۷۸۶	برازش الگو مناسب است
PCFI	بیشتر از ۰/۵	۰/۶۶۰	برازش الگو مناسب است
CMIN/DF	بین ۱-۵	۱/۱۴۱	برازش الگو مناسب است

- 1- Tucker-Lewis Index
- 2- Comparative Fit Index
- 3- Root Mean Squared Error of Approximation
- 4- Parsimonious Compared Fit Index
- 5- Parsimonious Normed Fit Index

با توجه به مدل معادلات ساختاری، تأثیر تنوع شغلی بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان (فرضیه اول)، تأثیر هویت شغلی بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان (فرضیه دوم) و همچنین تأثیر اهمیت شغلی بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان (فرضیه سوم) معنی‌دار است. ضریب مسیر مربوط به هریک از فرضیه‌ها در جدول (۵) مشخص است.

جدول ۵- نتایج تحلیل عاملی معادلات ساختاری

فرضیات	Cr	p	بارعاملی استاندارد	قبول یا رد فرضیه
۱	-۲/۱۳۸	۰/۰۳۲	-۰/۲۱۲	قبول
۲	-۳/۷۵۲	***	-۰/۳۰۵	قبول
۳	-۲/۷۰۹	۰/۰۰۷	-۰/۱۸۰	قبول
۴	-۰/۴۰۱	۰/۶۸۸	-۰/۰۳۶	رد
۵	-۰/۶۴۲	۰/۵۲۱	-۰/۰۴۸	رد

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج آزمون فرضیه‌ها نشان می‌دهد که تنوع شغلی، هویت شغلی و اهمیت وظیفه دارای تأثیر مستقیم و منفی بر بی‌تفاوتی سازمانی می‌باشند. در این میان بُعد هویت شغلی با ضریب مسیر ۰/۳۱- بیشترین تأثیر را بر بی‌تفاوتی سازمانی دارد و بعد از آن به ترتیب اهمیت وظیفه با ضریب مسیر ۰/۲۱- و تنوع شغلی با ضریب مسیر ۰/۱۸- بیشترین تأثیر را دارا می‌باشند. اما ابعاد آزادی عمل و بازخورد شغلی بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان شرکت گاز استان اصفهان تأثیر معنی‌داری نداشته است.

یافته‌های جانبی به دست آمده از آزمون t نشان می‌دهد که:

- ویژگی‌های شغلی و پنج بُعد آن یعنی: هویت، اهمیت، تنوع، بازخورد و آزادی شغلی در شرکت گاز استان اصفهان در سطح پایینی قرار گرفته است. از نظر متغیر بی‌تفاوتی سازمانی نتایج نشان می‌دهد که: بی‌تفاوتی به کار و بی‌تفاوتی به سازمان در میان کارکنان شرکت گاز استان اصفهان در سطح بالا؛ بی‌تفاوتی به همکار و بی‌تفاوتی به ارباب رجوع در سطح پایین و در نهایت

بی تفاوتی به مدیر در سطح متوسط است.

- از نظر متغیر جمعیت‌شناختی جنسیت، زنان نسبت به مردان ویژگی‌های شغلی کمتری در شغل خود دارند که این یافته با نتایج پژوهش بختیار نصرآبادی و دیگران (۱۳۸۸) تفاوت دارد. در این پژوهش بین معلمان زن و مرد مدارس شهر قزوین از نظر ویژگی‌های شغلی تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد. از دیدگاه تاریخی همواره زنان ناگزیر به انجام کارهای تکراری و بی‌چالش در سطوح پایین سازمانی بوده‌اند (شیعه‌زاده، ۱۳۹۰). نتایج آزمون‌های پس‌تجربه نشان داد که زنان نسبت به مردان هویت و آزادی شغلی کمتری را تجربه می‌کنند. به عقیده چلبی (۱۳۷۵) به دلیل اینکه هویت شغلی زنان اغلب تحت‌الشعاع نقش‌های خانوادگی آنها (همسری و مادری) قرار می‌گیرد، از هویت شغلی کمتری برخوردارند. همچنین نتایج بیانگر آن است که زنان نسبت به مردان بی‌تفاوتی سازمانی بیشتری داشته‌اند. این موضوع با یافته‌های طبائیان (۱۳۸۱) مغایرت دارد. در این پژوهش بی‌تفاوتی در دبیران مرد دبیرستان‌های شهر اصفهان بیشتر از دبیران زن بوده است. یافته‌های جانبی به دست آمده از تحلیل واریانس نشان می‌دهد که:

- گروه سنی ۲۵-۳۵ سال کمترین و گروه سنی ۴۶-۵۵ سال بیشترین میزان ویژگی‌های شغلی را در شغل خود احساس می‌کنند. ولی بین متغیر بی‌تفاوتی سازمانی و ابعاد آن و گروه‌های سنی مختلف در شرکت گاز استان اصفهان تفاوت معنی‌داری یافت نشد که این موضوع مطابق با یافته‌های طبائیان (۱۳۸۱) است.

- از لحاظ سابقه خدمت نتایج، بیانگر آن است که افراد با سابقه خدمت کمتر از ۱۰ سال، کمترین میزان ویژگی‌های شغلی را دارا هستند. در ابعاد تنوع، هویت، اهمیت و آزادی شغلی، افراد با سابقه خدمت کمتر از ۱۰ سال کمترین میزان و افراد با سابقه خدمت بیشتر از ۳۰ سال بیشترین میزان اهمیت، هویت، آزادی و تنوع شغلی را دارا می‌باشند. در بُعد بازخورد شغلی تفاوت معنی‌داری بین افراد با سابقه خدمت مختلف وجود ندارد. بین بی‌تفاوتی سازمانی و ابعاد آن و سابقه خدمت کارکنان تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد. این موضوع مخالف با یافته‌های طبائیان (۱۳۸۱) است.

- بین سطوح تحصیلاتی مختلف و متغیرهای ویژگی‌های شغلی و بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان و همچنین ابعاد آنها، تفاوت معنی‌داری در کارکنان شرکت گاز استان اصفهان مشاهده نشده است.

- از نظر سمت سازمانی، تفاوت معنی‌داری بین سمت سازمانی و ویژگی‌های شغلی کارکنان وجود دارد. نتایج نشان می‌دهد که کارمند و کارمند ارشد نسبت به مسؤول و رئیس واحد، ویژگی‌های شغلی کمتری را در شغل خود احساس می‌کنند. نتایج آزمون‌های پس‌تجربه‌گویی‌ای آن است که کارمندان نسبت به مسؤول و رئیس واحد تنوع شغلی کمتری داشته‌اند. همچنین از نظر هویت شغلی، کارمندان نسبت به سایر جایگاه‌های سازمانی هویت شغلی کمتری را احساس می‌کنند. از نظر آزادی، کارمند و کارمند ارشد نسبت به مسؤول و رئیس، آزادی شغلی کمتری داشته‌اند. در یافته‌های ایزدی‌یزدان‌آبادی و نوشه‌ور (۱۳۹۰) مدیران نسبت به معلمان، قضاوت مثبت‌تری نسبت به ویژگی‌های شغلی خود دارند. همچنین کارشناس‌ها نسبت به سایر گروه‌ها بیشترین میزان بی‌تفاوتی سازمانی را داشته‌اند.

بنابر یافته‌های پژوهش به مدیران شرکت گاز استان اصفهان پیشنهاد می‌شود که از فنون گردش شغلی و گسترش شغلی برای ایجاد تنوع در مشاغل سازمان استفاده کنند. با توجه به بالاتر بودن بی‌تفاوتی سازمانی در خانم‌ها نسبت به آقایان، پیشنهاد می‌شود از میان کارکنان خانم، کمیته‌ای جهت رسیدگی به مشکلات و مسائل خانم‌ها در سازمان تشکیل شود. برای بالابردن سطح ویژگی‌های شغلی اعم از: تنوع، هویت، آزادی، بازخورد و اهمیت شغلی، مشاغل را طراحی مجدد کنند. با توجه به کم‌تر بودن بی‌تفاوتی به ارباب رجوع در زنان نسبت به مردان، پیشنهاد می‌شود در مشاغلی که ارتباط بیشتری با ارباب رجوع دارد از خانم‌ها استفاده شود. همچنین به کارگیری ساختارهای سازمانی انعطاف‌پذیرتر را می‌توان به منظور افزایش استقلال کاری کارکنان پیشنهاد کرد؛ چرا که با توجه به رشد کارکنان از نظر شخصیتی و تحصیلی نسبت به گذشته، لازم است که تا حد امکان اختیار و آزادی عمل لازم را در شغل داشته باشند. ایجاد فضای همراه با دوستی و احترام در سازمان به‌ویژه رعایت این احترام از سوی مدیران با زیردستان برای کاهش احساس بی‌اهمیتی شغلی در کارکنان و کاهش بی‌تفاوتی به مدیر از جمله پیشنهادات مفید است.

به پژوهشگران آینده علاقه‌مند در این حوزه، پیشنهاد می‌شود با توجه به بالاتر بودن بی‌تفاوتی سازمانی زنان نسبت به مردان در شرکت، نقش سایر متغیرها چون سقف شیشه‌ای و نابرابری‌های موجود بین زنان و مردان در محیط کار را در بروز این بی‌تفاوتی بررسی کنند. با توجه به خدماتی و دولتی بودن شرکت گاز پیشنهاد می‌شود، پژوهش در سازمان‌های غیر دولتی و نیز تولیدی انجام

شود و نتایج آن با پژوهش حاضر مقایسه شود. با توجه به بالابودن سطح بی تفاوتی سازمانی کارکنان در ابعاد بی تفاوتی به کار و سازمان؛ به پژوهشگران آینده پیشنهاد می شود دلایل این بی تفاوتی ها را موشکافی کرده و پیشنهادهای لازم را به شرکت ارائه دهند. با توجه به پایین بودن ویژگی های شغلی و تمامی ابعاد آن در شرکت و نیاز به طراحی مجدد مشاغل؛ به پژوهشگران علاقه مند در این حوزه پیشنهاد می شود در این زمینه به شرکت کمک کنند.

فهرست منابع

- ایزدی یزدان آبادی، احمد و نوشه‌ور، حدیث‌سادات (۱۳۹۰)، ویژگی‌های شغلی دبیران و رابطه آن با توانمندسازی، **دوفصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)**، سال دوم، شماره سوم و چهارم، صص ۱۶۷-۱۸۷.
- بختیار نصر آبادی، حسنعلی؛ رجایی پور، سعید؛ قربانعلی، سلیمی؛ طاهرپور، فاطمه و پرتوی، محمد (۱۳۸۸)، بررسی رابطه بین ماهیت شغل و رضایت شغلی، **پژوهشنامه مدیریت اجرایی**، سال نهم، شماره اول، صص ۵۷-۷۷.
- پورذوالفقار، زهره (۱۳۸۷)، حلقه‌های انگیزش، **فصلنامه مدیریت پروژده**، شماره هفتم، صص ۲-۱۲.
- چهرازی، ابراهیم (۱۳۵۰)، **سلامت فکر**، چاپ اول، تهران، نشر میهن.
- دانایی فرد، حسن و اسلامی، آذر (۱۳۹۰)، **کاربرد استراتژی پژوهشی نظریه داده‌بنیاد در عمل؛ ساخت نظریه بی تفاوتی سازمانی**، چاپ اول، تهران، دانشگاه امام صادق (ع).
- دانایی فرد، حسن؛ حسن زاده، علیرضا و سالاریه، نورا (۱۳۸۹)، طراحی سنجش اندازه‌گیری بی تفاوتی سازمانی: پژوهش ترکیبی، **اندیشه مدیریت راهبردی**، سال چهارم، شماره دوم، صص ۷۹-۹۹.
- رضائیان، علی (۱۳۸۲)، **مبانی سازمان و مدیریت**، چاپ پنجم تهران، انتشارات سمت.
- رستگاری‌نیا، ژیللا (۱۳۹۰)، **علل بروز بی تفاوتی در کارکنان و روش‌های مقابله، اصلاح و تربیت**، سال دهم، شماره ۱۱۷، صص ۳-۶.
- شیعه‌زاده، الهه (۱۳۹۰)، ارتقای حضور زنان در سطوح مدیریتی، شکستن سقف شیشه‌ای، **فصلنامه عصر کیفیت**، شماره بیست و یکم، صص ۴۵-۵۱.
- طبائیان، شیرین (۱۳۸۱)، **بررسی حیطه‌های بی تفاوتی دبیران دبیرستان‌های شهر اصفهان نسبت به دستورات مدیران از دیدگاه دبیران**، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد مدیریت، مرکز علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی تهران، ایران.
- غضنفری، احمد و عابدی، لطفعلی (۱۳۸۸)، بررسی رضایت، انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان آموزشی یک دانشکده نظامی، **دوفصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی**، شماره اول، صص ۱۷۵-۱۴۹.
- فرجی، عیدالله؛ ولیثی، سینا؛ مریدی، گلرخ؛ رمضانی، عباس‌علی و رضایی فریمانی، مصطفی (۱۳۹۰)،

- بررسی رابطه ویژگی‌های شغلی و سطح استرس شغلی در پرستاران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کردستان، **پژوهش پرستاری**، شماره بیست و پنجم، صص ۶۳-۵۴.
- کشاوری حقیقی، مهدی (۱۳۹۱)، **ارایه الگوی مدیریت بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان (مورد مطالعه یک بانک خصوصی)**، **دوفصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)**، سال چهارم، شماره‌ی دوم، صص ۱۸۳-۲۰۲.
- مسعودنیا، ابراهیم (۱۳۸۰)، **تبیین جامعه‌شناختی بی‌تفاوتی شهروندان در حیات اجتماعی و سیاسی**، **مجله اطلاعات سیاسی-اقتصادی**، شماره صد و شصت و هفت، صص ۱۵۲-۱۶۵.
- مورهد و گریفین (۱۳۹۰)، **رفتار سازمانی**، ترجمه: سیدمهدی الوانی و غلام‌رضا معمارزاده، چاپ شانزدهم، تهران، انتشارات مروارید.
- نادری، حمدالله؛ بنی فاطمی، حسین و حریری اکبری، محمد (۱۳۸۹)، **الگوسازی ساختاری رابطه بین بیگانگی و بی‌تفاوتی اجتماعی**، **دو فصلنامه علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد**، سال ششم، شماره دوم، صص ۲۹-۵۹.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۰)، **تحلیل داده‌های چندمتغیری در پژوهش رفتاری**، چاپ اول، تهران، پیک فرهنگ.
- Carriero, J.(2009). Consistent Customer Service is the Key to Business Survival. **Rocheste Business Journal**, Vol. 23, No.1, pp. 34-57.
- Danaee Fard, H. & Eslami, A.(2010). Discovering Theory of Organizational Indifference: A Grounded Theory Strategy. **European Journal of Scientific Research**, Vol.40, No.3, pp. 450-460.
- Davison, H. K.& Bing, M. N.(2008). The Multidimensionality of the Equity Sensitivity Construct: Integrating separate benevolence and entitlement dimensions for enhanced construct measurement. **Journal of Managerial Issues**, Vol.20, No.1, pp. 131-150.
- Griffin, M. L. ; Hogan, N. L. & Lambert, E. G.(2012). Doing “people work” in the prison setting An Examination of the job characteristics model and correctional staff Burnout. **Criminal Justice and Behavior**, Vol. 39, No. 9, pp.1131-1147.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). **Work red sign**. Reding, MA: Addison- Wealey.
- Keefe, L.(2006). Overcome organizational Indifference, **Nonprofit World**, Vol. 24, No. 2, pp. 14-15.
- Kim, H.; Knight, D. K. & Crutsinger, C.(2009). Generation Y employees retail work experience: The mediating effect of job characteristics. **Journal of Business Research**, Vol. 62, No. 2, pp. 548-556.
- Krasman, J.(2012). Putting Feedback- Seeking into Context: Job Characteristics and Feedback- Seeking Behaviour. **Personnel Review**, Vol. 24, No.1, pp. 11-20.

- Leander, P, N. (2009). **Losing the will: Automatic Reactions to the Indifference Perceived in Others**. Unpublished master's thesis, Duke University.
- Merton, R. K.(1968). **Social Theory and Social Structure**, New York: Free press.
- O'Reilly, C. A.; Parlette, G. N.& Bloom, J. R.(1980). Perceptual measures of task characteristics. The biasing effects of differing frames of reference and job attitudes. **Academy of Management Journal**, Vol. 23, No.1, pp. 118-131.
- Shahinpoor, N.& Matt, B. F.(2007). The Power of One: Dissent and Organizational Life. **Journal of Business Ethics**. Vol. 74, No.1, pp. 37-48.
- Taris, T. W.; Bok, I. A.& Calje, D. G.(1998). On the relation between Job Characteristics and Depression: A Longitudinal study. **International Journal of stress management**, Vol. 5, No. 3, pp. 157-168.