



تأثیر ویژگی های شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز آموزش فنی و حرفه ای استان اصفهان

دکتر سعید عبدالمنافی^۱
داود خدای بروجنی^۲
یزدان رحیمیان^۳
محمدرضا شیروانی^۴
محمدرضا نصیری نژاد^۵

چکیده

این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش تحقیق، توصیفی-پیمایشی (میدانی) است. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان شاغل در مراکز آموزش فنی و حرفه ای استان اصفهان می باشد که به شیوه ای تصادفی تعداد 400 نفر انتخاب گردیدند. فرضیه ی اصلی تحقیق بیانگر تحیل تأثیر ویژگی های شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز آموزش فنی و حرفه ای استان اصفهان بوده است. ابزار اصلی جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه ی استاندارد مشتمل بر 35 سؤال در دو بخش بوده است. برای آزمون پایایی ابزار تحقیق، تعداد 30 پرسشنامه تکمیل و آلفای کرونباخ آنها 0/78 محاسبه شد. داده های این تحقیق پس از جمع آوری توسط نرم افزار SPSS تحلیل گردید. ضمن اینکه روایی پرسشنامه ها از نظر خبرگان (روایی صوری) استفاده شد و مورد تأیید آن ها قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که رابطه معنا داری میان آزادی عمل در کار، تنوع مهارت و بازخورد با بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان وجود ندارد. همچنین نتایج این تحقیق نشان داد رابطه معکوسی میان ماهیت شغل با بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان وجود دارد. اما رابطه مستقیمی میان اهمیت شغل با بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان وجود دارد.

کلید واژگان

ویژگی های شغلی، بی تفاوتی سازمانی، کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان

The impact of job characteristics on organizational indifference vocational training centers in Isfahan

Dr.saeed Abdolmanafi
Dawood Khoddami borujeni
Mohammad reza Shirvani
Mohamadreza Nasirinejad

Abstract

This study, for the purpose of applied and research methods, descriptive-survey-is. The population of this research, technical training centers and professional staff employed in the province in a manner which 400 were selected randomly. The main hypothesis of the research represents analysis on the impact of job characteristics, organizational indifference vocational training centers of Isfahan province. The main tool to collect data, questionnaires consisting of 35 questions was in two parts. To test the reliability of research, completed 30 questionnaires and Cronbach's alpha was calculated for them 78/0. The data collected was analyzed using SPSS software. While the validity of the opinions of experts (validity) was used and it was approved. Analysis of the data showed that the relationship between freedom at work, organizational skill variety, and feedback indifference vocational centers in Isfahan does not exist. The results of this study showed an inverse relationship between the nature of the job with organizational indifference vocational centers there Isfahan. But direct link between the importance of the job with organizational indifference vocational centers there Isfahan.

Keywords: Job characteristics, Organizational apathy, Vocational care workers in Isfahan

¹ دکترای مدیریت استادیار و عضو هیأت علمی دانشگاه پیام نور، toranj90@gmail.com 09133713005

² دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، کارمند اداره امور مالیاتی 09132847489 tax.g.93@gmail.com

³ کارشناس دفتر پژوهش طرح و برنامه درسی 09126990245

⁴ رئیس مرکز آموزش فنی و حرفه ای شهرستان دهقان - دانشجوی دکترای مدیریت مالی 09133044718 mr_shirvani@yahoo.com

⁵ مدرس دانشگاه - مؤسس آموزشگاه آزاد شهاب دهقان - کارشناس ارشد اقتصاد 09133220076 shab_nasirinezhad@yahoo.com



مقدمه

دنیای ما دنیای سازمان هاست و گرداننده اصلی این گردونه انسان ها هستند آنانند که به کالبد سازمان ها جان می بخشند و تحقق هدف ها را میسر می سازند بدون انسان سازمان بی معنی است و مدیریت امری موهوم می گردد. (گریفین, 1388) سرمایه انسانی و توسعه منابع انسانی از موضوعات کلیدی عصر حاضر تلقی می شوند. در راه حفظ و نگهداشت بلند مدت این سرمایه ها لازم است که مطالعات عمیق و تلاش های مؤثری صورت پذیرد. شناخت مسائل انگیزشی کارکنان جهت بهبود عملکرد و افزایش بهره وری سازمان ها بسیار حائز اهمیت است. بسیاری بر این باورند که به کارگیری منابع انسانی به شیوه ای استراتژیک دارای توان بالقوه ای است که نیازهای سازمان را تامین می نماید. بر اساس این دیدگاه سرمایه انسانی، از لحاظ اجتماعی برای سازمان مزیت رقابتی به بار می آورد. (Nahapit & Ghoshal, 1998) از مهم ترین مسائلی منابع انسانی که در این عصر مطرح می شود بی تفاوتی سازمانی کارکنان می باشد. حالتی که مشخصاً تحقق یا عدم تحقق اهداف سازمانی یا موفقیت یا شکست سازمان برای یک یا گروهی از اعضا تفاوت نکند را بی تفاوتی سازمانی نامیده اند. (کشاورز, 1391) از آنجا که تلاش هر فرد ناشی از انگیزش و رضایت وی می باشد، انگیزش و رضایت هر فرد پیش نیاز مهمی برای انجام کار به صورت اثربخش می باشد. رضایت شغلی شرط اساسی حضور و هم کاری فرد با سازمان است و این به دلیل نقش مهم رضایت شغلی در افزایش بهره وری، تعهد نسبت به سازمان، تضمین سلامت فیزیکی و روانی، تسریع در یادگیری مهارتهای جدید شغلی و افزایش روحیه ی فرد می باشد. (Mrugank & Ashwin, 2005) مدل ویژگیهای شغلی هاگمن و اولدهام، این مدل بیان می کند که ویژگیهای شغلی مانند تنوع مهارت (میزانی که شغل به تنوعی از فعالیتها برای انجام کار نیازمند است)، اهمیت شغل (میزانی که شغل فرد روی زندگی و شغل سایر افراد تأثیر می گذارد)، ماهیت شغل (میزانی که شاغل یک کار را به طور کامل انجام می دهد)، آزادی عمل در کار (میزانی که شغل بتواند به هنگام برنامه ریزی کار و تعیین روال کار، به فرد آزادی، استقلال و اختیار دهد) و بازخورد (مقدار فعالیتهای کاری که برای به دست آوردن نتایج کار فرد از طریق اطلاعات مستقیم و روشن درباره اثربخشی اش لازم است) با انگیزش و رضایت شغلی ارتباط دارند. سه بعد اول سبب معنی دار بودن (مفهوم دار بودن) کار می شود، بعد چهارم در باره ی نتایج کار می باشد و بعد آخر مربوط به آگاهی از نتایج واقعی فعالیتهای کاری می باشد که تمامی توان بالقوه انگیزشی (MPS این 5 بعد در فرمول حاصل ضرب میانگین سه بعد MPS. خلاصه می شوند اول (تنوع شغلی، ماهیت شغلی و اهمیت شغلی) در آزادی عمل در کار و بازخورد شغلی می باشد. این مدل شغل افراد در سطح MPS بیان می کند که هرچه بالاتری قرار بگیرد، انگیزش و رضایت شغلی افزایش می یابد. (Moeller & Fitzgerald, 1985)

ادبیات پژوهش

تا سالیان متمادی به علت نبودن اطلاعات کافی در مورد عوامل ایجاد کننده انگیزه در نیروی کار، دانشمندان اعتقاد داشتند که حقوق و دستمزد مهم ترین عامل ایجاد رضایت شغلی و انگیزه در کارکنان محسوب می شود. اما تحقیقات بعدی اثبات کرد تنها نیازهای اقتصادی عامل برانگیختن کارکنان نمی باشد، عوامل غیر اقتصادی دیگری نیز وجود دارند که می توانند عامل برانگیزه و رضایت شغلی کارکنان تأثیر به سزائی داشته باشند. بعضی از نیازهای کارکنان می توانند از طریق عوامل درون شغلی رفع شوند و رضایت و انگیزه ای که از این طریق حاصل می شود، پایدار است. (Hersey, Blanchard, Kenneth, & Doney, 1996) مدیران همواره باید علاوه بر ارزیابی عملکرد کارکنان، رفتار آنان را نیز همواره مورد توجه دائمی قرار دهند چرا که رفتار کارکنان روی عملکرد آنان و در نهایت روی عملکرد سازمان تأثیر مستقیم خواهد داشت از جمله این رفتارها بی تفاوتی سازمانی است. (جهانشاهی, 1389)

از جمله مهم ترین عوامل درون شغلی که بر انگیزه کارکنان تأثیر قابل ملاحظه ای دارد، ویژگی های شغلی است. در دیدگاه ویژگی شغلی، خود شغل عاملی مهم جهت برانگیختن کارکنان و ایجاد رضایت پایدار در آن ها خواهد بود. در صورتیکه شغل به خوبی طراحی شود و از نظر ویژگی های شغلی غنی باشد، عملکرد کارکنان را تا حد زیادی بهبود می بخشد و از خستگی شغلی نیروی کار جلوگیری می کند. مردم زمانی می توانند در مشاغل خود به خوبی عمل کنند که از توانایی و انگیزش لازم برای داشتن عملکرد مناسب، بهره مند باشند. (Spector, 2008) علاوه بر این کارمندان اغلب حرفه خود را با امید و انتظاراتی ویژه برای رسیدن به بالاترین سطح در سازمان شروع می کنند و اکثر آن ها به پیشرفت خود، رسیدن به قدرت، کسب بالاترین مسئولیت ها و پاداش ها اهمیت می دهند. با این وجود نیروی کار در مسیر ترقی شغلی به نقطه ای می رسند که احتمال صعود از نردبان ترقی کاهش می یابد. از سوی دیگر فرصت های اندک برای ارتقاء و وجود قوانین و مقررات خشک این احساس را در فرد ایجاد می کند که در یک نظام غیر منصف گرفتار آمده و این احساس باعث می شود فرد نسبت به شغلش نقطه نظرهای منفی پیدا کند که بدبینی مزمن، فقدان پیشرفت، دلسردی، بی علاقتی و... از جمله نشانه های فرسودگی شغلی هستند. (طالقانی & متقی, 1381)

برای بررسی تأثیر ویژگی های شغلی بر سکوت سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان، ویژگی های شغلی بر اساس نظریه هاگمن و اولدهام در پنج بعد:

1. تنوع مهارت: مربوط به گنجایشی است که یک شغل نیاز دارد تا مهارت ها و استعدادهای مختلف کارمند را بکار گیرد.
2. ماهیت شغل (هویت کار): منظور قلمروی است که یک شغل برای انجام شدن به طور کامل از ابتدا تا انتها نیاز دارد.
3. اهمیت شغل (مفهوم کار): به درجه اهمیت شغل برای دیگران مربوط می شود.
4. آزادی عمل در کار (استقلال): بدین معنی که کارمند آزادی کامل و خودمختاری جهت تعیین چگونگی انجام کار دارد. شغل های مستقل افراد را مسئول بار می آورد به کاری آن ها انجام می دهند ارج می نهد.
5. بازخورد: مربوط به دانشی است که کارمند از نتایج کاری که انجام می دهد کسب می کند. (برومند, 1390)



بی تفاوتی هنگامی بوجود می آید که شخص پس از ناکامی طولانی امید تحقق هدف یا هدف های خود را در وضعیتی به خصوص از دست می دهد و می خواهد از منشأ ناکامی خود کناره گیری کند. این پدیده ویژگی افرادی است که به کارهای تکراری و کسل کننده اشتغال دارند و در کار خود اغلب به این واقعیت تسلیم می شوند که در محیط کار خود چندان امیدی به بهبود و پیشرفت وجود ندارد. هر مدیر باید به خاطر داشته باشد که پرخاشگری، دلیل تراشی و بی تفاوتی همگی عوارض عجز و ناکامی هستند و می توانند بر وجود مشکلات دلالت داشته باشند. (رضائیان) گاهی افراد اعتراض خود را به دستورها به صورت اعتراضات و اعتصابات که آشکارترین نوع بیان ناراضی است بروز می دهند و گاه غیبت زیاد بیانگر این امر است. ولی آنچه باعث تسلیم شدن و بی تفاوتی افراد می شود ناراضی عمیق و به مدت طولانی است (گیزلا، 1378).

به طور کلی تحقیق حاضر در پی پاسخگویی به سؤال زیر است:

ویژگی های شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز آموزش فنی و حرفه ای استان اصفهان چه تأثیری دارند؟

مبانی نظری تحقیق

ویژگی های شغل

بر طبق نظر هاگمن و اولدهام (1976) انواع مهارت های مورد نیاز، امکان شناسایی کار با نتایج قابل لمس، محدوده کاری، استقلال و بازده، جزء ویژگی های فعالیتی هستند که می توانند گرایش های افراد را به سوی کارشان تحت تأثیر قرار دهند زیرا با این ویژگی ها افراد احساس می کنند شغل ارزشمندی انجام می دهند و برای نتایج کارهایشان مسئولیت قبول می کنند. هاگمن و اولدهام این احساسات را به خاطر تأثیر آن ها بر گرایش ها و رفتارهای کاری به عنوان حالت های روانی تعیین می کنند. بنابراین این متغیرها می توانند بر انگیزه، رضایت، عملکرد، غیبت، میزان ترک و کیفیت کار، تأثیرگذار باشند. (Tremblay & roger, 1998) در زمینه ویژگی های شغلی دست کم هفت تئوری وجود دارد. خوشبختانه آن ها وجوه مشترک زیادی دارند برای مثال تئوری انگیزش بهداشت متعلق به هرزبرگ و تحقیقی که بر روی نیاز به کسب موفقیت انجام شد هر دو در زمره تئوری های ویژگی های شغلی قرار می گیرند. باید به یاد بیایید که هرزبرگ می گفت که اگر نوع شغل بتواند موجب کسب موفقیت، شهرت، پذیرفتن مسئولیت و از این قبیل چیزها شود باعث خواهد شد که میزان رضایت شغلی کارگر یا کارمند افزایش یابد، مک کلند ثابت کرد کسانی که به موقعیت های زیادی دست یابند عملکردهایی عالی خواهند داشت و مسئولیت های زیادی را خواهند پذیرفت. سه تئوری مهم در مورد ویژگی های شغل عبارتند از: تئوری اسنادی کار الگوی ویژگی های شغلی و الگوی پردازش اطلاعات اجتماعی. (رابینز، 1388)

مدل ویژگی های شغل برای تعیین چگونگی تأثیر متقابل ویژگی های شغل و تفاوت های فردی توسعه یافته و رضایت، انگیزش و بهره وری افراد در محیط کار را تحت تأثیر قرار می دهد. این مدل برنامه ریزی و اجرای تغییرات در طراحی مشاغل مفید است. بیشترین اهمیت ویژگی های شغل در رابطه با کاربرد آن در طراحی مشاغل است. پژوهش های انجام شده درباره طراحی شغل حاکی از آن است که اهمیت شغل، جابجایی و غیبت کارکنان را کاهش و رضایت شغلی را افزایش می دهد، کیفیت تولید را ارتقاء می دهد و توجه به ویژگی های شغلی در طراحی مشاغل به عنوان ابزاری مفید جهت توسعه برنامه ها ارگونومی جهت بهبود شرایط فیزیکی کار و نتایج حاصل از آن یعنی افزایش انگیزه و کاهش آسیب های ناشی از کار فواید بسیاری برای سازمان ها و کارکنان آن ها دارد . (Casey & robbins, 2008) ریچارد هاگمن و لاولر (1971) معتقد بودند که ویژگی های روانی و انگیزشی، در چگونگی واکنش فرد در برابر شغل نقش مهمی را بر عهده دارد. آن ها با به کارگیری تئوری های نیاز انگیزشی ثابت کردند اشخاصی که از طریق نیازهای سطح بالا مانند نیاز به خودیابی و رشد برانگیخته می شوند، خواهان شغل های پیچیده و پرتلاش هستند. (منظری توکلی ، ملاحسینی ، محبی ، & همکاران، 1387) . توجه به عوامل انگیزشی کارکنان و نیازهای آن ها و توجه به تفاوت های فردی هر یک از کارکنان یکی از مهم ترین عواملی است که در بهره وری نیروی انسانی می توان به آن دست یافت و یکی از شرایط مهم و اساسی برای رسیدن به هدف در هر کاری برانگیختن و ایجاد انگیزه در افرادی است که آن کار را انجام می دهند. (Grant, Yitzhak, Parker, & frees, 2010) هاگمن و اولدهام (1976) به منظور آزمون تئوری ویژگی های شغل، پرسشنامه ویژگی شناسی شغل را معرفی کردند. این پرسشنامه ادراک فرد از ویژگی های شغل حالات روانی مختلف پیامدهای شخصی و کاری و شدت نیاز به رشد را می سنجد. (گریفین، 1388) الگوی ویژگی های شغلی از بسیاری جهات مورد تحقیق قرار گرفته است. نتیجه بیشتر تحقیق ها چارچوب کلی تئوری را تأیید می کند (یعنی مجموعه ای از ویژگی های شغل وجود دارد و این ویژگی ها بر رفتار اثر می گذارند) ولی در مورد اینکه کدام ویژگی یا ویژگی ها هسته مرکزی را تشکیل می دهند توافق نظر کامل وجود ندارد. همچنین در مورد اینکه احساس نیاز به رشد می تواند به عنوان یک عامل واسطه ای فعالیت کند یا خیر توافق نظر وجود ندارد. می توان ابعاد اصلی را در هم ادغام کرد و برای پیش بینی رفتار فرد یک شاخص منحصر به فرد به نام شاخص بالقوه انگیزش را ارائه کرد شیوه محاسبه آن از این قرار است. (رابینز، 1388)

تنوع مهارت + اهمیت کار + ماهیت کار



با استفاده از شاخص انگیزش بالقوه شغل می‌توان شاخص توان کل هر شغل را برای ایجاد انگیزه در کارکنان تهیه کرد و به دنبال آن با استفاده از ویژگی شناسی شغل، شغل‌هایی که توان انگیزشی بالا یا پایینی دارند را شناسایی و شغل‌هایی را که انگیزش بالقوه آن‌ها پایین است به منظور طراحی دوباره و افزایش توان انگیزشی آن‌ها معین و تفکیک نمود. (گریفین، 1388)

از نظر هاکمن و اولدهام حالات روانی حساس هسته اصلی تئوری را تشکیل می‌دهند. به عقیده آن‌ها حالات مزبور نشان دهنده چگونگی واکنش فرد نسبت به وظیفه خود تحت تأثیر ویژگی‌های شغل می‌باشد. آن‌ها حالات روانی حساس را به شرح زیر تعریف کرده‌اند:

1. معنی دار بودن کار: میزان معنی دار بودن باارزش بودن و غنی بودن شغل که فرد در عمل تجربه کرده است.
2. پذیرش مسئولیت نتایج کار: درجه احساس مسئولیت و پاسخگویی فرد در برابر نتایج کاری که انجام داده است.
3. آگاهی از نتایج: درجه آگاهی مداوم فرد از چگونگی انجام مؤثر وظایف مربوط. اگر کارکنان این حالات روانی را به اندازه کافی تجربه کنند می‌توان انتظار داشت که نسبت به خود احساس خوبی داشته و برخورد مناسبی با شغل خود داشته باشند. (گریفین، 1388)

بر اساس این مدل هر شغل می‌تواند در قالب ابعاد پنج‌گانه اصلی به شرح زیر گردد:

تنوع مهارت: شغل شامل وظایف متنوع باشد طوری که یک فرد بتواند از مهارت‌ها و توانایی‌های گوناگون بهره‌گیرد و یا به عبارتی دیگر به درجه‌ای که کارکنان به انجام دامنه‌گسترده‌ای از وظایف می‌پردازد اطلاق می‌شود. (پاشا & خدادادی اندریه، 1387)

معنی دار بودن وظیفه (هویت شغل): وظایف شغلی به نحوی معین شده‌اند که کار از ابتدا تا انتها برای شاغل مشخص بوده و فرد تصویر کاملی از وظایف شغلی خود داشته و خود بخش مهمی از کار تلقی شود. یعنی داشتن شغلی که بتوان آن را به منزله یک واحد مجزا به رسمیت شناخت؛ برای مثال، به پایان رساندن یک پروژه تحقیقاتی مشخص یا تصدیق این که فلان کشف خاص از آن فلان فرد است، به هر یک از این کارها هویت بیشتری می‌بخشد، زیرا همراه با هر یک از آن‌ها می‌توان به نام محقق اشاره کرد بدون این که فرد دیگری بتواند ادعا کند. (جین & تریاندیس، 1381).

اهمیت وظایف: میزانی که شغل دارای اهمیت و ارزش بوده و اثرات محسوس بر زندگی یا کار افراد دیگر دارد. استقلال و اختیار در کار: حد و حدودی که شاغل در برنامه ریزی زمانی کار در تعیین رویه‌های کاری از استقلال و آزادی عمل برخوردار است. بازخور: شغل طوری طراحی شده باشد که اطلاعات واضح و مستقیم در مورد اثربخشی نتایج و عملکرد کاری به شاغل بدهد. (رابینز، 1388)

سه بعد اول موجب هویت بخشی (معنی دار بودن) شغل می‌گردد و بعد چهارم درباره نتایج کار می‌باشد و آخرین بعد مربوط به فهمیدن نتایج واقعی فعالیت‌های کاری می‌باشد که کل این ابعاد پنج‌گانه در فرمول شاخص بالقوه انگیزشی خلاصه می‌شوند.

(Fitzgerald, 1985 & Moeller)

با توجه به نتایج حاصل از تحقیقات به دست آمده، در حالت کلی می‌توان به طور خلاصه بیان کرد کسانی که به کارهایی با ویژگی عمده مشغول می‌باشند، احساس رضایت بیشتری می‌کنند و دارای انگیزه بیشتری بوده و نسبت به کسانی که به چنین کارهایی مشغول نیستند دارای بازده بیشتری می‌باشند. ویژگی‌های شغلی سبب می‌شود که تا شخص از نظر روانی در بهترین وضعیت قرار بگیرد، چنین روحیه‌ای می‌تواند بر بازده او تأثیر بگذارد. وقتی مشاغل به لحاظ ویژگی‌های شغلی بالاتری داشته باشند، موجب می‌شود افراد کارشان را با معنا احساس کنند، در این صورت قادر می‌شوند مسئولیت را تجربه نمایند و از نتایج واقعی فعالیت‌های خود آگاهی یابند. (صنوبری & رضایی، 1389) به طور کلی به طراحی مجدد ویژگی‌های شغل باید به صورت یک پدیده دوجانبه نگریست که از یک طرف به کارکنان سازمان کمک می‌کند نیازهای خود را برطرف نمایند و از طرف دیگر به سازمان اجازه می‌دهد که بهره‌وری و کارایی خود را افزایش داده و با رقبای خود بهتر رقابت نمایند. در هر حال بدون وجود محیطی که هر یک از افراد بتوانند به راحتی بهترین تلاش را بروز دهند، تجربه طراحی مجدد شغل به شکست منتهی خواهد شد. (کشتی دار، 1381)

بی تفاوتی سازمانی

در سازمان‌هایی که با نوعی چرخه‌ی کار مواجه هستیم. هنگامی که افراد شغل تازه‌ای اختیار می‌کنند یا ارتقاء پیدا می‌کنند، با موقعیتی پر از شور و انگیزه مواجه می‌شوند. آن‌ها در باره‌ی کسانی که قرار است با آن‌ها کار کنند یا اهدافی که قرار است محقق سازند، هیجان زده هستند، احساس می‌کنند به آن‌ها شانس داده شده که نقش بسیار مهمی را بر عهده گیرند. مسئله‌ای که بعد از این مرحله روی می‌دهد آن است که طرز فکر آن‌ها آرام آرام تغییر می‌کند و شور و انگیزه به تدریج جای خود را به بی تفاوتی سازمانی می‌دهد. (Keefe, 2006) در این حالت، کارکنان به موفقیت‌های آن سازمان بی‌توجه هستند، فقط برای حقوق کار می‌کنند و سطح کاری آنها در اندازه‌ای است که مانع از اخراج شدن آنها شود. (Keefe, How to overcome organizational indifference, 2003)

علائمی که می‌توان برای فرد بی‌توجه در نظر گرفت عبارت است از:

فرد شخصیت خود را از دست می‌دهد و به هنگام واکنش در برابر دیگران، از نظر شخصیتی وجهی منفی به خود می‌گیرد.



کار انجام شده را معرف خود نمی دانند. از نظر جسمی، فیزیکی، ذهنی و احساسی تهی می شود. (رابینز ا. پ.، 1374)

پیشینه پژوهش

گرفین و همکاران (2012) به آزمون مدل ویژگی های شغلی بر فرسودگی شغلی 160 تن از کارکنان یک زندان خصوصی پرداختند. نتایج نشان داد که استقلال شغلی و تنوع مهتر دارای رابطه معنی دار منفی با بعد خستگی های عاطفی در فرسودگی هستند و همچنین ابعاد استقلال شغلی، بازخورد و تنوع مهارت رابطه معنی دار منفی با بعد مسخ شخصیت در فرسودگی شغلی دارند. کریسمن (2012) در مطالعه خود روی 155 نفر از دانشجویان پاره وقت 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 می شوند. بعد آزادی عمل، به دلیل افزایش هزینه های دریافت بازخورد، باعث کاهش رفتارهای دریافت بازخورد می شود. همچنین نتایج نشان می دهد 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 می دهد که سه بعد از هفت بعد کار یعنی: استقلال، هویت وظیفه و بازخورد از رئیس به طور قابل توجهی بر رفتارهای دریافت بازخورد افراد تأثیر دارند.

لی اندر (2009) در مطالعات انجام داده به این نتیجه رسید که شکل گیری 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 (2008) در پژوهش های خود در زمینه بی تفاوتی افراد بر ارزیابی عدالت چنین بیان کرده اند که افراد ممکن است زمینه ی بی تفاوتی به رعایت عدالت در پاداش ها را در خود داشته باشند. فرض آنها بر این بود که نبودن حس بی طرفی یا به تعبیری فقدان تمرکز روی مشارکت و پیامدهای آن و در نتیجه نبودن تمرکز روی عدالت و درستی پاداش ها می تواند مطابق با مفهوم بی تفاوتی از آنها باشد. این نوع مفهوم سازی همچنین مطابق با نظرات آیزنبرگر و دیگران (1986) در بحث مبادله ایدئولوژی است. به طور مشخص افراد با ایدئولوژی قوی مبادله که تلاش زیادی را به کار می گیرند (افراد با درون داد زیاد) مناسب و شایسته ی پاداش های سازمانی (برون داد) می باشند به گونه ای که اگر انتظار دریافت پاداش بیشتر را داشته باشند، سخت تر کار خواهند کرد. در مقابل، افراد با ایدئولوژی ضعیف مبادله، تلاش (مشارکت و درون داد) یکنواخت و ثابتی صرف نظر از پاداش برون داد دارند و می توان گفت که نسبت به مبادله حساس نیستند.

کشاورز حقیقی (1391) به منظور مطالعه ای با عنوان ارائه ی الگوی مدیریت بی تفاوتی سازمانی کارکنان به بررسی کارکنان یک بانک خصوصی پرداخت. در این پژوهش برای جمع آوری اطلاعات از روش کتابخانه ای و برای طراحی مدل و نظریه از روش مشاهده و مصاحبه با 14 نفر از کارکنان بانک استفاده شد. نتایج تجزیه و تحلیل بیانگر آن بود که ادراک عدالت به طور مستقیم با پدیده بی تفاوتی سازمانی رابطه دارند. بهبود نظام های ارزیابی عملکرد، حقوق و پاداش، ارتقا، انتصاب های شفاف و عادلانه، توجه بیشتر به مسائل رفاه شخصی و خانوادگی کارکنان، استفاده از بسته های معطوف کاری و توجه به رفتار شهروندی سازمانی همگی از مواردی هستند که ضمن اثرپذیری از مهارت مدیران با بهبود نظام انگیزش موجب خلاقانه تر شدن سازمان و بهتر شدن ادراک عدالت سازمانی کارکنان می شود که در نهایت به مدیریت بی تفاوتی سازمانی کارکنان منجر می شود.

فرجی و همکاران (1391) به تحقیقی با عنوان بررسی رابطه ویژگی های شغلی و سطح استرس شغلی در پرستاران بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کردستان پرداختند. نتایج حاکی از وجود ارتباط معنی داری میان ویژگی های شغلی و سطح استرس شغلی پرستاران است. لذا مدیران بیمارستان باید درصدد غنی سازی شغل به ویژه توجه به آزادی عمل در کار، ماهیت شغلی و بازخورد جهت هرچه چالشی تر کردن، برانگیزاننده تر کردن و رضایت بخش تر 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 به این وسیله از هزینه های ناشی از غیبت و ترک شغل و عدم توان فرد در انجام صحیح کار محوله جلوگیری به عمل آورند.

ابعاد بی تفاوتی سازمانی

بی تفاوتی به ارباب رجوع: اکثر افراد به عنوان ارباب رجوع از این بعد بی تفاوتی را تجربه کرده اند. 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 آمریکا پیرامون وفاداری مشتریان، بی تفاوتی کارکنان به ارباب رجوع مهم ترین دلیل از بین رفتن حمایت و وفاداری مشتریان از یک کسب و کار است (کریور، 2009). از جمله نشانه های بی تفاوتی به ارباب رجوع عبارت است از: در اولویت قراردادن ارباب رجوع، به تعویق انداختن کار 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

بی تفاوتی به سازمان: از جمله نشانه های بی تفاوتی به سازمان عبارت است از: کاهش مسئولیت پذیری فردی، تلاش برای ترک سریعتر محل کار، کمک به افزایش هزینه های سازمانی، استفاده ی شخصی از امکانات سازمانی، افزایش میزان مرخصی ساعتی و غیبت و

بی تفاوتی به کار: از جمله نشانه های بی تفاوتی به کار عبارت است از: اهمیتمندان به بهره وری، کاهش دقت و سرعت در کار،



اهمیت ندادن به کیفیت کار، بدبینی نسبت به کار، داشتن احساس بی ارزشی و بی اهمیتی نسبت به کار و
بی تفاوتی به همکار: از جمله نشانه های 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 نشانه های 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 دروغ های مصلحتی، در ابهام نگاه داشتن مدیر، خودداری از اظهارنظر کردن در جلسات و (دانایی فرد، حسن زاده، & سالاریه، 1389)

ارتباط ویژگی های شغلی و بی تفاوتی سازمانی

با وجود تحقیقات انجام شده درباره ی هریک از متغیرها به صورت مجزا، تاکنون پژوهشی تجربی که به طور مستقیم رابطه ی این مؤلفه ها 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 ی آنها در سازمان بر کسی پوشیده نیست. رستگاری نیا (1390) با مطالعات و بررسی های خود توانست به بعضی از علل نارضایتی کارکنان که منجر به بروز بی تفاوتی سازمانی شده است و راهکارهای برون رفت از آنها پی ببرد. نتایج پژوهش وی نشان داد که بی تفاوتی سازمانی به دلیل عواملی چون: عدم شایسته سالاری، برخورد گزینشی با تخصص افراد، نبود نظارت، نبود شناخت نیازهای کارکنان، توجه به بعضی مشاغل خاص و بی توجهی به همه ی سازمانی، وجود تبعیض، بی توجهی به مسائل رفاهی کارکنان، وجود هرم تصمیم گیری و بی اطلاعی کارکنان از نتایج عملکرد خود می باشد. 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 برای برون رفت از بی تفاوتی سازمانی کارکنان بیان می کند.

دانایی فرد و اسلامی (2010) در پژوهشی با عنوان کشف بی تفاوتی سازمانی: استراتژی گراندد تئوری در دانشگاه علوم پزشکی ایران، به این نتیجه رسیدند که عوامل بروز بی تفاوتی سازمانی به پنج گروه تقسیم می شود که عبارت است از: بی توجهی مدیریت، بی توجهی سازمان به کارکنان، مسمومیت جو سازمانی، عناصر درون سازمانی و نبود سلامت شغل. در این نظریه بی توجهی سازمان به کارکنان که به عنوان پدیده ی اصلی و مرکزی موجب مسمومیت جو سازمان می شود، به دلیل بی توجهی مدیریت به وجود خواهد آمد از طرفی نبود سلامت شغل و عناصر درون سازمانی به عنوان عوامل تثبیت کننده یا گسترش دهنده مسمومیت جو سازمانی شناسایی شدند. در نهایت نتیجه اصلی مسمومیت جو سازمانی به شکل بی تفاوتی سازمانی بروز می کند.

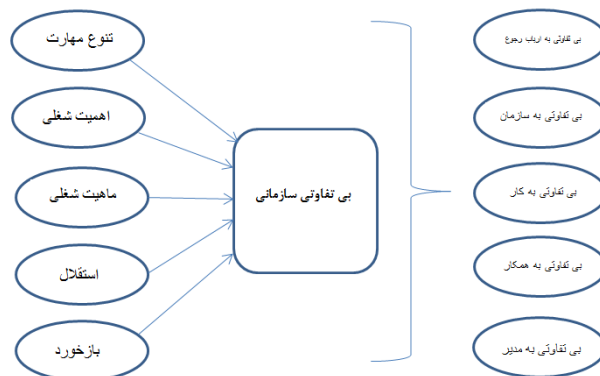
فرضیه های اصلی

- اهمیت شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان تأثیر دارد.
- هویت شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان تأثیر دارد.
- تنوع شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان تأثیر دارد.
- آزادی عمل در شغل بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان تأثیر دارد.
- بازخورد شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان تأثیر دارد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر به بوده و از نظر توصیفی- است و از آنجا که ای استان اصفهان مطالعه موردی نیز این پژوهش از های کارشناسی اطلاعات لازم در نظریه های مربوط و بی تفاوتی شده است.

لحاظ هدف، کاربردی ماهیت و روش، پیمایشی (میدانی) در مراکز فنی و حرفه انجام می شده است به حساب می آید. در مقالات و پایان نامه ارشد و دکتری زمینه ی مفاهیم و به ویژگی های شغلی سازمانی جمع آوری همچنین برای جمع



آوری اطلاعات و داده های پژوهش، از روش پیمایشی استفاده شده است. ابزار جمع آوری داده ها شامل پرسشنامه های استاندارد بوده است. جامعه ی آماری این پژوهش شامل کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان است که بالغ بر 400 نفر می باشند.



پنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی مهارت آموزی و اشتغال



ابزار جمع آوری داده ها و اطلاعات از دو نوع پرسشنامه استفاده گردیده است:
الف) پرسشنامه مربوط به ویژگی های شغلی: این پرسشنامه 5 بعد ویژگی های شغلی (هاکمن و اولدهام 1976) شامل تنوع مهارت، ماهیت شغل، اهمیت شغل، استقلال در کار و بازخورد که در مجموع با 30 گویه را می باشد.
ب) پرسشنامه مربوط به بی تفاوتی سازمانی که شامل پنج بعد بی تفاوتی به ارباب رجوع، بی تفاوتی به سازمان، بی تفاوتی به کار، بی تفاوتی به همکار و بی تفاوتی به مدیر می باشد که شامل 20 گویه می باشد.

مفهوم	ابعاد	شاخص ها
ویژگی های شغلی	تنوع مهارت	1. نیاز شغل به مهارت های پیچیده و سطح بالا 2. ساده و تکراری بودن شغل 3. نیاز شغل به شاغل دارای توان انجام
	ماهیت شغل	1. ساختارمند بودن روش انجام کار و عدم امکان نظر شاغل آن 2. امکان شروع و اتمام قسمت های مختلف کار در شغل توسط شاغل 3. شغل تنها بخش کوچکی از کل فعالیت های انجام شده سازمان
	اهمیت شغل	1. تأثیر پذیری شغل از عملکرد خوب دیگران در سازمان 2. اهمیت شغل در سازمان 3. تأثیرات مهم نتایج حاصل از انجام شغل بر زندگی و رفاه دیگران
	استقلال در کار	1. وجود فرصت هایی در شغل برای استفاده از خلاقیت و قضاوت شخصی 2. وجود استقلال و آزادی عمل در انتخاب روش انجام کار 3. امکان تصمیم گیری در خصوص نیازمندی های انجام شغل
	بازخورد	1. امکان درک چگونگی انجام شغل یا تشریح دقیق آن 2. فراهم بودن راهنمایی های در شغل جهت خوب عمل کردن شغل 3. وجود راهنمایی های ارزشمند در شغل جهت انجام خوب وظایف و عدم نیاز به گرفتن بازخورد از همکاران یا سرپرستان

مفهوم	ابعاد	شاخص ها
بی تفاوتی سازمانی	بی تفاوتی به ارباب رجوع	1. در اولویت قرار ندادن کار ارباب رجوع 2. به تعویق انداختن کار ارباب رجوع 3. برخورد تند و شدید با ارباب رجوع
	بی تفاوتی به سازمان	1. تلاش برای ترک سریعتر محل کار 2. کمک به افزایش هزینه های سازمانی 3. استفاده ی شخصی از امکانات سازمانی
	بی تفاوتی به کار	1. کاهش دقت و سرعت در کار 2. اهمیت ندادن به کیفیت کار 3. داشتن احساس بی ارزشی و بی اهمیتی نسبت به کار
	بی تفاوتی به همکار	1. همکاری نکردن در کارهای گروهی 2. برجسته کردن نقاط ضعف همکاران 3. ایجاد بدبینی به سایرین و محیط سازمان
	بی تفاوتی به مدیر	1. فرار از پاسخگویی به مدیر 2. به تعویق انداختن کار مدیر 3. در ابهام نگاه داشتن مدیر،



قبل از برازش مدل اصلی پژوهش و آزمون فرضیه ها، آزمون نرمال بودن مشاهدات انجام میگردد.
 H_0 توزیع مشاهدات نرمال نیست.
 H_1 توزیع مشاهدات نرمال است.

نتیجه آزمون	مقدار کولموگروف اسمیرنوف	معنی داری	انحراف معیار	میانگین	
H_0 پذیرفته می شود	1.236	0.078	0.50181	3.3771	ویژگی های شغلی
H_0 پذیرفته می شود	0.679	0.631	0.51112	2.1736	بی تفاوتی سازمانی
H_0 پذیرفته می شود	0.751	0.615	0.23231	2.8853	کل پرسشنامه ها

با توجه به نتایج حاصل شده و در نظر گرفتن سطح معنی داری برای هر یک از متغیرهای پژوهش، به علت آنکه مقادیر حاصل بزرگتر از 0.05 بدست آمده اند، می توان ادعای نرمال بودن داده های حاصل از پرسش های پرسشنامه را در سطح 90٪ پذیرفت، در ابتدا تحلیل عاملی متغیرهای پژوهش و برآورد آزمون مدل کامل پرداخته می شود. از آنجا که سطح معنی داری مربوط به تمامی پرسش های پرسشنامه قابل قبول است ($p < 0.05$)، از این رو در مدل های مربوط به ویژگی های شغلی و بی تفاوتی سازمانی به طور جداگانه برازش شده است. با توجه به این که هر یک از مدل ها از برازش مناسب برخوردارند، در گام بعد برازش مدل اصلی انجام گرفته است.

در این پژوهش، برای بررسی میزان مناسب بودن مدل معادلات ساختاری، از هفت شاخص استفاده می شود که میزان استاندارد هر شاخص و مقدار مشاهده شده در این پژوهش در جدول ذیل نشان داده می شود.

نام شاخص	مقدار استاندارد شاخص	مقدار شاخص در الگوی مورد نظر	نتیجه گیری
Value – P	بیشتر از 0.05	0.246	برازش الگو مناسب است
TLI	بیشتر از 0.9	0.956	برازش الگو مناسب است
CFI	بیشتر از 0.9	0.901	برازش الگو مناسب است
RSMAEA	کمتر از 0.08	0.029	برازش الگو مناسب است
PNFI	بیشتر از 0.5	0.654	برازش الگو مناسب است
PCFI	بیشتر از 0.5	0.642	برازش الگو مناسب است
CMIN/DF	بین 1-5	1.846	برازش الگو مناسب است

تجزیه و تحلیل فرضیه ها آزمون فرضیه اول

« اهمیت شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان تأثیر دارد.»
 که در واقع این ادعا وقتی به صورت فرض آماری بیان می شود به شکل زیر خواهد بود:
 H_0 اهمیت شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان تأثیر ندارد.
 H_1 اهمیت شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان تأثیر دارد.



نتیجه	مقایسه با مقدار بحرانی	سطح معناداری	T	خطای برآورد	ضریب ساختاری	فرضیه
تایید	$5.33 > 1/96$	$p > 0.01$	5.33	0.06	0.65	بی تفاوتی سازمانی → اهمیت شغلی

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده در باب تأثیر متغیر اهمیت شغلی بر بی تفاوتی سازمانی می توان گفت ضریب مسیر (γ_{11}) برابر است با (0.65) و مقدار تی بدست آمده برای این ضریب $5.33 > 1/96$ می باشد که این مقدار در سطح 0/01 معنادار می باشد در نتیجه ادعای محقق مورد تأیید واقع شده است و با اطمینان 98 در صد می توان گفت، اهمیت شغلی با داشتن ضریب مسیر مثبت و معنا دار دارای تأثیر مثبت بر بی تفاوتی سازمانی دارد.

آزمون فرضیه دو

« هویت شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان تأثیر دارد.»
که در واقع این ادعا وقتی به صورت فرض آماری بیان می شود به شکل زیر خواهد بود:
هویت شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان تأثیر ندارد. H_0
هویت شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان تأثیر دارد. H_1

نتیجه	مقایسه با مقدار بحرانی	سطح معناداری	T	خطای برآورد	ضریب ساختاری	فرضیه
تایید	$-3.51 > 1/96$	$p > 0.01$	-3.51	0.06	0.55	بی تفاوتی سازمانی → هویت شغلی

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده در باب تأثیر متغیر هویت شغلی بر بی تفاوتی سازمانی می توان گفت ضریب مسیر (γ_{11}) برابر است با (0.65) و مقدار تی بدست آمده برای این ضریب $-3.51 > 1/96$ می باشد که این مقدار در سطح 0/01 معنادار می باشد در نتیجه ادعای محقق مورد تأیید واقع شده است و با اطمینان 98 در صد می توان گفت، هویت شغلی با داشتن ضریب مسیر منفی و معنا دار دارای تأثیر منفی بر بی تفاوتی سازمانی دارد.

آزمون فرضیه سه

« تنوع شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان تأثیر دارد.»
که در واقع این ادعا وقتی به صورت فرض آماری بیان می شود به شکل زیر خواهد بود:
تنوع شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان تأثیر ندارد. H_0
تنوع شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان تأثیر دارد. H_1

نتیجه	مقایسه با مقدار بحرانی	سطح معناداری	T	خطای برآورد	ضریب ساختاری	فرضیه
رد	$0.0081 < 1/96$	$p > 0.01$	0.0081	0.06	0.65	بی تفاوتی سازمانی → تنوع شغلی



با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده در باب تأثیر متغیر تنوع شغلی بر بی تفاوتی سازمانی می توان گفت ضریب مسیر (γ_{11}) برابر است با (0.65) و مقدار تی بدست آمده برای این ضریب $1/96 < 0.0081$ می باشد که این مقدار در سطح 0/01 معنادار نمی باشد در نتیجه ادعای محقق مورد تأیید واقع نشده است و با اطمینان نمی توان گفت، تنوع شغلی تأثیر معناداری بر بی تفاوتی سازمانی دارد.

آزمون فرضیه چهارم

« آزادی عمل در شغل بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان تأثیر دارد.»
که در واقع این ادعا وقتی به صورت فرض آماری بیان می شود به شکل زیر خواهد بود:

آزادی عمل در شغل بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان تأثیر ندارد. H_0
آزادی عمل در شغل بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان تأثیر دارد. H_1

نتیجه	مقایسه با مقدار بحرانی	سطح معناداری	T	خطای برآورد	ضریب ساختاری	فرضیه
رد	$0.0091 < 1/96$	$p > 0.01$	0.0091	0.06	0.7	بی تفاوتی سازمانی → آزادی عمل در شغل

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده در باب تأثیر متغیر آزادی عمل در شغل بر بی تفاوتی سازمانی می توان گفت ضریب مسیر (γ_{11}) برابر است با (0.7) و مقدار تی بدست آمده برای این ضریب $1/96 < 0.0091$ می باشد که این مقدار در سطح 0/01 معنادار نمی باشد در نتیجه ادعای محقق مورد تأیید واقع نشده است و با اطمینان نمی توان گفت، آزادی عمل در شغل تأثیر معناداری بر بی تفاوتی سازمانی دارد.

آزمون فرضیه پنجم

« بازخورد شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان تأثیر دارد.»
که در واقع این ادعا وقتی به صورت فرض آماری بیان می شود به شکل زیر خواهد بود:

بازخورد شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان تأثیر ندارد. H_0
بازخورد شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان تأثیر دارد. H_1

نتیجه	مقایسه با مقدار بحرانی	سطح معناداری	T	خطای برآورد	ضریب ساختاری	فرضیه
رد	$0.0089 < 1/96$	$p > 0.01$	0.0089	0.06	0.7	بی تفاوتی سازمانی → آزادی عمل در شغل

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده در باب تأثیر متغیر بازخورد شغلی بر بی تفاوتی سازمانی می توان گفت ضریب مسیر (γ_{11}) برابر است با (0.7) و مقدار t بدست آمده برای این ضریب $1/96 < 0.0089$ می باشد که این مقدار در سطح 0/01 معنادار نمی باشد در نتیجه ادعای محقق مورد تأیید واقع نشده است و با اطمینان نمی توان گفت، بازخورد شغلی تأثیر معناداری بر بی تفاوتی سازمانی دارد.

بحث و نتیجه گیری

نتایج آزمون فرضیه ها نشان می دهد که هویت شغلی دارای تأثیر معکوس بر بی تفاوتی سازمانی دارد. همچنین مشخص گردید اهمیت شغلی تأثیر مستقیم و مثبت بر بی تفاوتی دارد. اما تنوع شغلی، آزادی عمل در شغل و بازخورد شغلی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان مراکز فنی و حرفه ای تأثیر معنی داری نداشته است.

یافته های جانبی به دست آمده از آزمون t نشان می دهد:

از منظر متغیر بی تفاوتی سازمانی نتایج نشان می دهد که بی تفاوتی به کار و بی تفاوتی به سازمان در میان کارکنان مراکز فنی و



حرفه ای استان اصفهان در سطح بالا اما بی تفاوتی به همکار و بی تفاوتی به ارباب رجوع در سطح پایین و در نهایت بی تفاوتی به مدیر در سطح متوسطی قرار دارد.

از نظر سمت سازمانی

تفاوت معنی داری بین سمت سازمانی و ویژگی های شغلی کارکنان وجود دارد. نتایج نشان می دهد که کارمند و کارمند ارشد نسبت به مسؤول و رئیس واحد، ویژگی های شغلی کمتری را در خود احساس می کنند. نتایج آزمون ها گویای آن است که کارمندان نسبت به مسؤول و رئیس واحد تنوع شغلی کمتری دارند. همچنین از نظر هویت شغلی، کارمندان نسبت به سایر جایگاه های سازمانی هویت شغلی کمتری را احساس می کنند. از نظر آزادی در شغل، کارمند و کارمند ارشد نسبت به مسؤول و رئیس واحد آزادی کمتری در شغل خود دارند.

پیشنهاد

بنا بر یافته های پژوهش به مدیران مراکز فنی و حرفه ای استان اصفهان پیشنهاد می شود که از فنون گردش شغلی و گسترش شغلی برای ایجاد تنوع در مشاغل سازمان استفاده کنند. برای بالا بردن سطح ویژگی های شغلی اعم از: اهمیت شغلی، ماهیت شغلی، تنوع شغلی، آزادی عمل در شغل و بازخورد شغلی مشاغل را طراحی مجدد کنند. همچنین به کارگیری ساختارهای سازمانی انعطاف پذیرتر را می توان 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 به ویژه رعایت این احترام از سوی مدیران با زیردستان برای کاهش احساس بی اهمیتی شغلی در کارکنان و کاهش بی تفاوتی به مدیر از جمله پیشنهادات مفید می باشد.

Reference

- Nahapit, J., & Ghoshal, S. (1998). *social capital, Intellectual capital, and organizational Advantage* (Vol. 23). Academy of Management Review.
- Casey, r., & robbins, j. (2008). benefits of high internal work motivation comparing retail sector to manufacturing. *diversity management, 3*.
- Grant, A. m., Yitzhak, f., Parker, s., & frees, M. (2010). putting hob design in context introduction to the special issue.
- Hersey, P., Blanchard, H., Kenneth, & Dowey, J. (1996). *Management of Organizational Behavior*. Englewood Cliffs : Prentice Hall.
- Keefe, I. (2003). How to overcome organizational indifference. *Women in business, 22-55*.
- Keefe, I. (2006). *overcome organizational indifference*. nonprofit world.
- Moeller, N. L., & Fitzgerald, M. P. (1985). A Meta-Analysis of the Relation of Job Characteristics to Job Satisfaction. *Applied Psychology, 70(2)*, 280-289.
- Mrugank, V. T., & Ashwin, W. J. (2005). Motivating salesperson customer orientation: insights from the Job Characteristics Model. *Business Research, 584-592*.
- Spector, P. E. (2008). Organizational intelligence and impact on leadership effectiveness in organizations. *American community psychology, B, No.6*, 693-713.
- Tremblay, M., & roger, a. (1998). *the moderating effect of job characteristics on managers reactions to career plateau*. cirano.



برومند ز. (1390). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: نشر دانشگاه پیام نور.

پاشا، غ.، ن. &، خدادادی اندریه، ف. (1387). رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و ویژگی‌های شغلی کارکنان با تعهد سازمانی آن‌ها در سازمان آب و برق اهواز. یافته‌های نو در روان‌شناسی، بهار، 54-65.

جهانشاهی، م. (1389). بی‌تفاوتی سازمانی، بررسی نشانه‌ها، علل و پیامدها به روش گراندد تئوری. هشتمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت.

جین، آ. &، ...، تریاندیس، ا. س. (1381). مدیریت بر مدیریت ناپذیر مدیریت سازمان‌های تحقیقاتی (Vol. چاپ دوم). (م. سرحدی &، ح. محمد رضائی بیدگلی (Trans.، تهران: مؤسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی).

دانایی فرد، ح.، حسن زاده، ع. &، سالاریه، ن. (1389). طراحی سنج‌اندازه‌گیری بی‌تفاوتی سازمانی پژوهش ترکیبی. اندیشه‌ی مدیریت راهبردی، سال چهارم شماره دوم، 79-99.

رابینز، ا. پ. (1374). مدیریت رفتار سازمانی (س. اعرابی &، ع. پارسائیان (Trans.، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی).

رابینز، ا. پ. (1388). تئوری سازمان ساختار و طرح سازمانی (Vol. چاپ نهم). (د. الوانی &، د. دانایی فرد، (Trans.، تهران).

رضائیان، ع. (n.d.). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: سمت.

صنوبری، م. &، رضایی، ع. (1389). آذر و دی. (رابطه ویژگی‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی رضایت شغلی، توسعه انسانی پلیس، 85-104).

طالقانی، ج. &، منقی، م. (1381). بررسی رابطه سبک‌های رفتاری متعاقب مواجهه با پدیده سکون در مسیر ترقی شغلی و عملکرد کارکنان در شرکت ملی صنایع مس ایران. پایان‌نامه دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان.

کشاورز، م. (1391). ارائه الگوی مدیریت بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، (سال چهارم، 202-183).

کشتی‌دار، م. (1381). بررسی رابطه تحلیل رفتگی با منبع کنترل، مقایسه آن در بین مدیران دانشکده‌های و گروه‌های تربیت بدنی و غیر تربیت بدنی دانشگاه‌های آموزش عالی، پایان‌نامه دکتری، دانشگاه تهران.

گرفین، م. (1388). رفتار سازمانی (د. الوانی &، د. معمارزاده (Trans.، تهران: انتشارات مروارید، چاپ چهاردهم).

گیزلا، (1378). انگیزش و مدیریت تحول (م. گودرزی (Trans.، تهران: مؤسسه خدماتی فرهنگی رسا).

منظری توکلی، م.، ملاحسینی، ع.، محبی، م. &، همکاران. (1387). بر رضایت مشتریان در بانک‌های خصوصی شهر بندرعباس مطالعه تأثیر ویژگی‌های شغلی کارکنان. عصر مدیریت، 3.