

بررسی تأثیر ویژگی‌های شغلی بر بی‌تفاوتی سازمانی با نقش

میانجی تناسب فرد - سازمان

(مورد مطالعه: شرکت گاز استان اصفهان)

علی شائمی برزکی^۱، مهدی ابزری^۲، زهرا مؤیدی^{۳*}

۱. استادیار گروه مدیریت، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

۲. استاد گروه مدیریت، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

۳. کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۲/۰۹؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۷/۲۹)

چکیده

از آنجا که نیروی انسانی مهم‌ترین و باارزش‌ترین سرمایه‌های سازمان محسوب می‌شوند و تحقق اهداف سازمان در گرو تعهد و کاردانی سرمایه‌های انسانی آن است، شناخت و تحلیل مسائلی که مانع شکوفایی این سرمایه‌های گرانبها شده است و آن‌ها را به سمت بی‌تفاوتی سوق می‌دهد، اهمیت ویژه یافته است. از این رو، هدف اصلی این پژوهش تحلیل تأثیر ویژگی‌های شغلی بر بی‌تفاوتی سازمانی با نقش میانجی تناسب فرد-سازمان بوده است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی است. نمونه مورد مطالعه شامل ۲۷۱ نفر از کارکنان شرکت گاز استان اصفهان است که به روش طبقه‌ای (طبقه‌ها: مناطق گازی زیر نظر شرکت گاز استان اصفهان) انتخاب بودند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات تلفیقی از سه پرسشنامه استاندارد جان واگنر، اسکروگینس و دانایی فرد بود. نتایج نشان داد مدل اصلی پژوهش از برآزش مناسبی برخوردار است. در این مدل ویژگی‌های شغلی تأثیر مثبت و مستقیم بر تناسب فرد-سازمان و تأثیر منفی بر بی‌تفاوتی سازمانی دارد. از سوی دیگر، ویژگی‌های شغلی به‌طور غیرمستقیم با نقش میانجی تناسب فرد-سازمان بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان تأثیر منفی دارد. تناسب فرد-سازمان نیز تأثیر منفی بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان دارد.

کلیدواژگان

بی‌تفاوتی سازمانی، تناسب فرد-سازمان، ویژگی‌های شغلی.

مقدمه

علم مدیریت همیشه به دنبال بررسی رابطه سازمان‌ها و انسان‌ها بوده است. به عبارت دیگر، افزایش بهره‌وری انسان‌ها در سازمان‌ها از جمله اهداف مهم علم مدیریت است. توسعه هر سازمان تا حد زیادی به به‌کارگیری صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. هر قدر سازمان‌ها بزرگ‌تر می‌شوند، به مشکلات این نیروی عظیم نیز افزوده می‌شود.

دنیای کسب‌وکار کنونی، بی‌شک دنیای سازمان‌هاست و ناگفته پیداست که متولیان اصلی ایجاد، اداره و توسعه سازمان‌ها، انسان‌ها هستند. سازمان‌ها بدون انسان‌ها نه تنها مفهومی نخواهند داشت، بلکه اداره آن‌ها نیز میسر نخواهد شد. حتی با وجود توسعه و گسترش فناوری‌های نوین در سازمان‌ها و تبدیل شدن آن‌ها به انبوهی از سخت‌افزار در آینده، نه تنها نقش انسان به‌عنوان عامل حیاتی و استراتژیک در بقای سازمان هرگز از بین نخواهد رفت، بلکه با توجه به سرعت تغییرات و افزایش پیچیدگی و بی‌ثباتی محیطی این نقش پررنگ‌تر نیز خواهد شد. در واقع، سازمان‌ها به‌منظور نیل به اهداف خاصی ایجاد شده‌اند و میزان موفقیت در نیل به اهداف سازمانی، با نحوه عملکرد نیروهای انسانی ارتباط مستقیم دارد.

با توجه به نقش مهم و تأثیرگذار نیروی انسانی برای اعتلای سازمان‌های امروزی، نیاز است سازمان‌ها شرایط و انگیزه‌های لازم را برای شکوفایی بیشتر این سرمایه‌های گران‌بها فراهم کنند. هرگونه کاستی در این امر مهم، فضا را برای بروز رفتارهای مخربی مانند بی‌تفاوتی سازمانی فراهم خواهد کرد. از این رو، هزینه‌های گزافی بر سازمان‌ها تحمیل خواهد شد و با احتمال زیاد، از دستیابی به اهداف خود باز خواهند ماند.

بیان مسئله

به‌علت فقدان اطلاعات کافی درباره عوامل ایجادکننده انگیزه در نیروی کار، طی سالیان متمادی دانشمندان اعتقاد داشتند حقوق و دستمزد مهم‌ترین عامل ایجاد رضایت شغلی و انگیزه در کارکنان محسوب می‌شود. در واقع، انسان موجودی اقتصادی محسوب می‌شود که فقط نیازهای

فیزیولوژیکی دارد و همه تلاش‌هایش در سازمان برای ارضای این نیاز است. اما تحقیقات بعدی ثابت کرد، فقط نیازهای اقتصادی عامل برانگیختگی کارکنان نمی‌باشد. عوامل غیراقتصادی دیگری هم وجود دارد که می‌تواند بر انگیزه و رضایت شغلی کارکنان تأثیر بسزایی بگذارد. از جمله مهم‌ترین عوامل درون‌شغلی که بر انگیزه کارکنان تأثیر قابل ملاحظه‌ای دارد، ویژگی‌های شغلی است. در دیدگاه ویژگی شغلی، خود شغل عاملی مهم برای برانگیختن کارکنان و ایجاد رضایت پایدار در آن‌ها خواهد بود. در صورتی که شغلی به‌خوبی 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 (Griffittin et al., 2012).

از سوی دیگر، با توجه به اینکه افراد بخش قابل ملاحظه‌ای از زندگی خود را در سازمان‌ها سپری می‌کنند و تأثیر زیادی که کیفیت زندگی کاری بر کیفیت زندگی فردی افراد می‌گذارد، باید شغل افراد و محیط کاری آن‌ها بیش از پیش مورد توجه مدیران قرار گیرد. مفهوم تناسب فرد-سازمان در سال‌های اخیر نقش قابل ملاحظه‌ای را در تحقیقات علمی مدیریت به خود اختصاص داده است (Gardner et al., 2012)، ولی متأسفانه با وجود اهمیت این متغیر، در کشور ایران به‌اندازه کافی مورد توجه مدیران قرار نگرفته است. این مفهوم که نگاهی پیشگیرانه به مشکلات سازمان دارد، به دنبال آن است که از همان ابتدا افرادی جذب سازمان شوند که ویژگی‌هایی متناظر با ویژگی‌های سازمان داشته باشند. مطالعات انجام‌گرفته حاکی از آن است که هرچه کارکنان با سازمانی که در آن فعالیت دارند، احساس تناسب بیشتری کنند، رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت و قصد ترک خدمت آن‌ها کاهش می‌یابد (Jung & Yoon, 2011). از این رو، تعهد سازمانی کارکنان بیشتر خواهد شد و هزینه‌های نیروی انسانی سازمان، کاهش می‌یابد (Horverak et al., 2013). اما معمولاً افراد پس از مدتی که از ورودشان به سازمان می‌گذرد، دیگر شور و نشاط اولیه را ندارند و به‌نوعی بی‌تفاوت می‌شوند (دانایی فرد و اسلامی، ۱۳۹۰). بی‌تفاوتی سازمانی رفتار مخربی است که اگر بر روح و جسم سازمان سیطره یابد، سازمان دچار آسیب جدی خواهد شد. در این حالت مشکلات، آینده، اهداف و مأموریت‌های سازمان و همچنین، دیدگاه ارباب‌رجوع

نسبت به سازمان، برای کارکنان بی‌ارزش می‌شود و فقط در حد دریافت حقوق و اخراج‌نشدن در سازمان فعالیت می‌کنند (Danaee Fard & Eslami, 2010). با توجه به رقابت و تغییرات شدیدی که امروزه در محیط وجود دارد، در صورت پیشگیری نکردن از بی‌تفاوتی و مقابله نکردن با آن، سازمان‌ها به زحمت خواهند توانست وضع موجود خود را حفظ کنند، چه برسد به اینکه خواهان بهره‌وری، کارایی و رسیدن به وضع مطلوب باشند. از این رو، این پژوهش با هدف پاسخ به این پرسش که آیا ویژگی‌های شغلی بر بی‌تفاوتی سازمانی با نقش میانجی تناسب فرد-سازمان کارکنان در شرکت گاز استان اصفهان تأثیر می‌گذارد، انجام گرفت.

مبانی نظری پژوهش

نقش مهم نیروی انسانی در سازمان‌ها، مدیران را بر آن داشته است تا برای به‌کارگیری کارآمد و مؤثر کارکنانشان به نکات مهمی که در ایجاد انگیزه و رضایت مداوم آن‌ها مؤثر است، توجه کنند. هرسی و بلانچارد^۱ (۱۹۸۳) معتقدند بعضی از نیازهای کارکنان می‌تواند از طریق عوامل درون‌شغلی رفع شود و رضایت و انگیزه‌ای که از این روش ایجاد می‌شود، پایدار است (رضاییان، ۱۳۹۲). یکی از عوامل مؤثر در رضایت کارکنان، محتوای شغلی آنان است. کارکنان عمدتاً به دنبال شغلی هستند که با چالش روبه‌رو بوده، مسئولیت انجام‌دادن آن به‌طور کلی بر عهده خود فرد بوده، و برای انجام‌دادن آن اختیار و آزادی عمل کافی داشته باشد (Kim et al., 2009). محققان بر این باورند که آثار مثبت ویژگی‌های شغلی بر شاغلان ممکن است یکسان نباشد. کارکنانی که اهداف و ارزش‌های سازمانشان را می‌شناسند و با آن همسو شده‌اند، و به‌منظور رساندن سازمان به مأموریت‌های کلی‌اش به سختی کار می‌کنند، با مشاهده ویژگی‌هایی مانند آزادی، تنوع، هویت و بازخورد در شغلشان، انگیزه بیشتری می‌یابند و نسبت به انجام‌دادن وظایف شغلی‌شان با کیفیت بهتر از قبل، ترغیب خواهند شد (O'Reilly et al., 1980).

1. Hersey & Blanchard

هاکمن و اولدهام^۱ (۱۹۸۰) به‌طور گسترده در زمینه تأثیر شغل بر رضایت و انگیزه نیروی کار مطالعه کردند و نتایج کار خود را در قالب مدل ویژگی‌های شغلی^۲ ارائه کردند. براساس مدل JCM، ابعاد مهم شغلی عبارت‌اند از هویت وظیفه^۳، خودمختاری شغلی^۴، بازخورد شغلی^۵، تنوع وظیفه^۶ و اهمیت وظیفه^۷ (Krasman, 2012). کریسمن (۲۰۱۲) در مطالعه خود به این نتیجه رسید که دریافت بازخورد باعث بروز نتایج مثبتی مانند عملکرد بالای شغلی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی بیشتر و همچنین، قصد ترک خدمت کمتر خواهد شد. محققان در بررسی دیگری دریافتند که مدیران باید در صدد غنی‌سازی شغل به‌ویژه توجه به آزادی عمل در کار، ماهیت شغلی و بازخورد برای چالشی‌تر کردن، برانگیزاننده‌تر کردن و رضایت‌بخش‌تر کردن مشاغل برآیند و 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، ترک شغل و ناتوانی فرد در انجام‌دادن صحیح کار محوله ممانعت کنند (فرجی و همکاران، ۱۳۹۰).

در سال‌های اخیر، صاحب‌نظران مدیریت توجه زیادی به مفهوم تناسب فرد-محیط^۸ کرده‌اند. این تناسب با رضایت شغلی و تعهد سازمانی، رابطه مثبت و با میزان ترک خدمت، ارتباط معکوس دارد (Lawer & Kristof, 2001). تناسب فرد-محیط انواع مختلفی دارد که عبارت‌اند از سازگاری افراد با حرفه‌های خود^۹، تناسب فرد - سازمان^{۱۰}، تناسب فرد-شغل^{۱۱} و تناسب گروه-سازمان^{۱۲}. هر چند این تناسب‌ها از لحاظ مفهومی متفاوتند، ولی شواهدی تجربی مبنی بر این تفاوت وجود

1. Hackman & Oldham
2. Job Characteristics Model (JCM)
3. Task identity
4. Job autonomy
5. Job feedback
6. Task variety
7. Task Significance
8. Person-environment (P-E) fit
9. Individuals' compatibility with their vocation (P-V)
10. Person-Organization (P-O) fit
11. Person-job (P-J) fit
12. Person-coworkers/group (P-G) fit

ندارد (ابزری و همکاران، ۱۳۸۹). کریستوف (۱۹۹۶) تناسب فرد- سازمان را سازگاری میان افراد و سازمانی که در آن فعالیت می‌کنند، تعریف می‌کند. این تناسب زمانی رخ می‌دهد که الف) یکی از این دو (فرد و سازمان) نیاز دیگری را برآورده کند، ب) خصوصیات مشترکی را با هم به اشتراک گذارند یا ج) هر دو حالت یادشده اتفاق افتد (Murrmann & Yen, 2011). فرض اساسی نظریه تناسب فرد- سازمان این است که وقتی خصوصیات فرد و محیط کاری پیرامونش با هم سازگاری و تطابق داشته، یا حداقل همخوانی بالایی داشته باشند، اثربخشی افزایش می‌یابد (Horverak et al., 2013). مثلاً، زمانی که تطابق میان ویژگی‌های فردی (مثل ارزش‌ها) و ویژگی‌های سازمانی (مثل ارزش‌های فرهنگی سازمان)، یا همخوانی میان شایستگی‌های فردی و الزامات شغلی وجود داشته باشد، افراد و سازمان‌ها مؤثرتر عمل خواهند کرد (Shin, 2004). به‌طور کلی، تناسب فرد- سازمان را می‌توان مشترک‌شدن فرد و سازمان در ارزش‌ها، الگوها، هنجارها، اعتقادات و جز آن تعریف کرد. همان‌طور که از این تعریف استنباط می‌شود، فرهنگ سازمانی از تناسب فرد- سازمان حاصل شده است و هرچه این میزان تناسب بیشتر باشد، فرهنگ حاکم بر سازمان استحکام و انسجام بیشتری خواهد داشت (ابزری و عباسی، ۱۳۸۵). گمان می‌شود جایگاه سازمانی افراد بر درک آن‌ها از تناسب فرد- سازمان تأثیرگذار است. به‌طور کلی، مدیران نسبت به زیردستان احساس تناسب بیشتری با سازمان دارند (Horverak et al., 2013).

هافمن و وهر (۲۰۰۶)، کریستوف و همکاران (۲۰۰۵) و رکوتر و همکاران (۲۰۰۳) و ویلر و همکاران (۲۰۰۷) معتقدند تناسب بین فرد و سازمان با پیامدهای مختلف نگرشی و رفتاری از جمله رضایت شغلی، تعهد سازمانی، قصد ترک خدمت، ترک خدمت و عملکرد شغلی در ارتباط است (Silva et al., 2010). در زمینه معیارهای سنجش درجه تناسب فرد- سازمان، مبانی نظری و پژوهش‌های انجام گرفته پنج معیار برای اندازه‌گیری درجه تناسب فرد- سازمان پیشنهاد می‌کنند (Nicol et al., 2011). این معیارها عبارت‌اند از سازگاری ارزش، سازگاری اهداف، سازگاری شخصیت، سازگاری محیط کار و سازگاری مهارت، توانایی و دانش (KSA) (ابزری و همکاران، ۱۳۸۹).

ما هر روز ممکن است با عبارتی مواجه شویم، مثل اینکه 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 هشداردهنده بی‌تفاوتی سازمانی است. بی‌تفاوتی سازمانی زمانی اتفاق 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 به دنبال فرصت‌هایی برای رشد و موفقیت سازمان نمی‌باشند. متأسفانه، بی‌تفاوتی سازمانی در هر سطحی از سازمان و در هر صنعتی وجود دارد؛ هیچ‌کسی در امان نیست (Keefe, 2006). 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 میان‌رشته‌ای^۱ است و در تبیین آن نباید دچار تقلیل‌گرایی^۲ شد و آن را به حوزه‌ای خاص نسبت داد (مسعودی، ۱۳۸۰). بی‌تفاوتی در فرهنگ لغت به معنای 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، ۱۳۹۰، ص ۹). 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 خاص از دست بدهد و بخواهد از واقعیت و منشأ ناکامی خود کناره بگیرد، بی‌تفاوتی می‌دانند. از نظر آن‌ها ناکامی خود نتیجه بی‌حاصل ماندن تلاش‌های فرد در راه حصول به هدف، به دلیل مواجه شدن با موانع و یا عدم توفیق در تعدیل یا جایگزینی هدف (یا اهداف) است (طبائیان، ۱۳۸۱). در این دیدگاه، بی‌تفاوتی نوعی حالت

1. Interdisciplinary
2. Reductionism

روان‌پریشی^۱ است که نشانه شخصیتی ناسالم است. زمانی که فرد در معرض فشار روانی ناشی از تجربه‌های تهدیدکننده قرار گیرد که فرار فیزیکی از آن ممکن نباشد؛ سازوکارهای حفاظتی ماهرانه‌ای ایجاد می‌کند و در واقع، به ناظری ذهنی تبدیل می‌شود که بی‌تفاوت و خونسرد نسبت به آنچه انجام می‌دهد، یا به ذهنش می‌آید، فقط به نظاره می‌پردازد. برای چنین فردی دنیا زندانی بی‌حصار است. سراسر زندگی فرد بی‌تفاوت آکنده از پوچی، بیهودگی و بی‌هدفی است (چهارزی، ۱۳۵۹).

۲. **بی‌تفاوتی از دیدگاه سیاسی:** در حوزه علوم سیاسی بی‌تفاوتی معادل بی‌میلی^۲ در مشارکت و درگیری فعال در فرایندهای سیاسی است. در نظام‌های دموکرات لیبرال، این بی‌تفاوتی به اشکال مختلف ظاهر می‌شود که یکی از رایج‌ترین آن‌ها را می‌توان بی‌تمایلی شهروندان برای شرکت در انتخابات و رأی‌دادن به نامزدها اشاره کرد (نادری و همکاران، ۱۳۸۹).

۳. **بی‌تفاوتی از دیدگاه جامعه‌شناسی:** به عقیده آلموند و پاول^۳ (۱۹۶۶) تابع‌ها^۴ یا بی‌تفاوت-ها افرادی‌اند که از نظر روابط اجتماعی منفعل بوده و نسبت به نتایج داده-ستاده بی‌اعتنا هستند. هربرت گانز^۵ (۱۹۵۲) «بی‌تفاوتی را مفهومی اخلاقی می‌داند که در درون خود حاوی واقعیتی است که کمی علاقه^۶ و یا نبود آن، به‌عنوان یک پدیده مهم جامعه‌شناختی، شناخته می‌شود» (نادری و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۳). زمانی که هم اهداف و هم شیوه‌های نهادی شده در جامعه مورد قبول افراد جامعه نباشد، بی‌تفاوتی اجتماعی رخ می‌دهد. در مجموع، کناره‌گیری و سهیم‌نشدن در مسائل اجتماعی، دل‌سردی و بی‌علاقگی به مباحث اجتماعی و عدم‌درگیری مدنی به‌عنوان یک شهروند را بی‌تفاوتی اجتماعی گویند (Merton, 1968). ما معمولاً در سازمان‌ها با چرخه‌ای معمولی مواجهیم،

-
1. Psychosis
 2. Disinclination
 3. Almond & Powell
 4. Allegiance
 5. Gans
 6. Disinterest

زمانی که افراد مشغول کار جدیدی می‌شوند- خواه در سازمان ارتقا یافته باشند یا به‌تازگی استخدام شده باشند- معمولاً شور و نشاط دارند. آن‌ها نسبت به فرصت‌های پیش‌رو، همکاران جدیدی که قرار است با آن‌ها کار کنند و اهدافی که به آن‌ها دست خواهند یافت، هیجان‌زده هستند. مشکل این‌جاست که در طول زمان این نگرش، شور و نشاط تغییر می‌کند. در نهایت، این همه شور و نشاط جای خود را به بی‌تفاوتی سازمانی می‌دهد (Danaee Fard & Eslami, 2010). والتون^۱ (۲۰۰۱) بیان می‌کند بی‌تفاوتی سازمانی به‌نوعی نتیجه بی‌تفاوتی سازمان به کارکنانش است. این موضوع تهدیدی برای خلاقیت و مخاطره‌پذیری کارکنان است (Shahinpoor & Matt, 2007). در این میان، تأثیر جنبه‌های شخصیتی کارکنان بر بی‌تفاوتی آن‌ها تأیید شده است (جمشیدی و بخشی، ۱۳۸۹). در صورتی که سازمان‌ها راهکارهای مناسبی برای مقابله با بی‌تفاوتی سازمانی در پیش‌گیرند، هم افراد و هم سازمان‌ها به‌شدت متضرر خواهند شد (جهانشاهی، ۱۳۸۹). نتایج تحقیقات نشان می‌دهد بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر منفی بر سه مؤلفه تعهد سازمانی، وفاداری سازمانی و ایجاد هویت سازمانی خواهد داشت (Leander, 2009). بهبود سیستم‌های ارزیابی عملکرد، حقوق و پاداش، ارتقا، انتصاب‌های شفاف و عادلانه، توجه بیشتر به مسائل رفاه شخصی و خانوادگی کارکنان، به‌کارگیری بسته‌های منعطف کاری و توجه به رفتار شهروندی سازمانی همگی از مواردی‌اند که ضمن اثرپذیری از مهارت مدیران با بهبود سیستم انگیزش، موجب خلاقانه‌تر شدن سازمان و بهتر شدن ادراک عدالت سازمانی کارکنان می‌شود که در نهایت، به مدیریت بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان منجر می‌شود (کشاورز حقیقی، ۱۳۹۱).

ارتباط ویژگی‌های شغلی، تناسب فرد-سازمان و بی‌تفاوتی سازمانی

با وجود تحقیقات انجام‌گرفته درباره هر یک از متغیرها به‌طور مجزا، تاکنون پژوهش تجربی که به‌طور مستقیم رابطه این مؤلفه‌ها را بررسی کند، مشاهده نشده است. با وجود این، مبانی نظری و

1. Walton

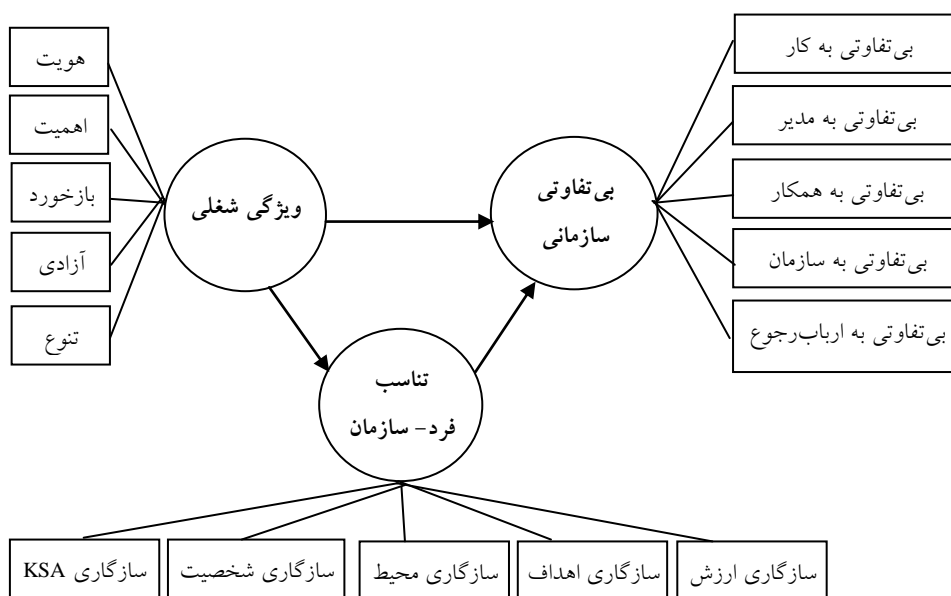
تحقیقات از وجود رابطه بین این متغیرها حکایت دارد. امروزه ارتباط مستقیم بین شغل افراد و رضایت و انگیزه آن‌ها در سازمان، بر کسی پوشیده نیست. رستگاری‌نیا (۱۳۹۰) با مطالعات و بررسی‌های خود توانست به بعضی از علل نارضایتی کارکنان که به بروز بی‌تفاوتی سازمانی منجر شده است و راه‌کارهای برون‌رفت از آن‌ها پی‌برد. نتایج پژوهش وی نشان داد بی‌تفاوتی سازمانی به دلیل عواملی مانند عدم شایسته‌سالاری، برخورد گزینشی با تخصص افراد، نبود نظارت، شناختن نیازهای کارکنان، توجه به بعضی مشاغل خاص و بی‌توجهی به همه مشاغل سازمانی، وجود تبعیض، بی‌توجهی به مسائل رفاهی کارکنان، وجود هرم تصمیم‌گیری و بی‌اطلاعی کارکنان از نتایج عملکرد خود است. وی در ادامه راه‌کارهایی مانند دادن آزادی عمل به کارکنان در انجام دادن 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 تصمیم‌های سازمانی را برای برون‌رفت از بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان بیان می‌کند.

دانایی‌فرد و اسلامی (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان «کشف بی‌تفاوتی سازمانی: استراتژی‌گرندتئوری» در دانشگاه علوم پزشکی ایران، به این نتیجه رسیدند که عوامل بروز بی‌تفاوتی سازمانی به پنج گروه تقسیم‌بندی می‌شود که عبارت‌اند از بی‌توجهی مدیریت، بی‌توجهی سازمان به کارکنان، مسمومیت جو سازمانی، عناصر درون‌سازمانی و عدم 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، عدم سلامت شغل و عناصر درون‌سازمانی به عنوان عوامل تثبیت‌کننده یا گسترش‌دهنده مسمومیت جو سازمانی شناسایی شدند. در نهایت، نتیجه اصلی مسمومیت جو سازمانی به شکل بی‌تفاوتی سازمانی بروز می‌کند. نظریه‌های پیرامون ویژگی‌های شغلی بیان می‌کنند ویژگی‌های اصلی شغل نمی‌تواند بر همه افراد به یک میزان تأثیرگذار باشد. بلکه یکسری عوامل واسطه‌ای در این میان وجود دارد، مانند تفاوت‌های شخصیتی

افراد و شدت نیاز به رشد، سطح دانش و مهارت آن‌ها و رضایت حاصله از زمینه شغلی و سازمانی کارکنان که تأثیر ویژگی‌های شغلی را تعدیل می‌کند (شرمرهورن، ۱۳۸۶).

توسعه فرضیه‌ها و مدل مفهومی

مدل مفهومی پژوهش که فرضیه‌ها براساس آن شکل گرفته، در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌های تحقیق به شرح زیر است:

فرضیه اصلی: ویژگی‌های شغلی با میانجی‌گری درک از تناسب فرد-سازمان بر بی‌تفاوتی سازمان کارکنان شرکت گاز استان اصفهان تأثیر می‌گذارد.

- فرضیه فرعی ۱: ویژگی‌های شغلی به‌طور مستقیم بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان تأثیر دارد.
- فرضیه فرعی ۲: درک از تناسب فرد- سازمان به‌طور مستقیم بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان تأثیر می‌گذارد.
- فرضیه فرعی ۳: ویژگی‌های شغلی به‌طور مستقیم بر درک از تناسب فرد- سازمان کارکنان تأثیر می‌گذارد.

روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی است. در این پژوهش از طریق روش کتابخانه‌ای و مطالعه کتب، مقالات و پایان‌نامه‌های کارشناسی ارشد و دکتری، اطلاعات در زمینه مفاهیم و نظریه‌های مربوط به ویژگی‌های شغلی و بی‌تفاوتی سازمانی جمع‌آوری شد. ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه ویژگی‌های شغلی جان واگنر (۱۹۹۵)، پرسشنامه تناسب فرد- سازمان اسکروگینس^۱ (۲۰۰۳) و پرسشنامه بی‌تفاوتی سازمانی دانایی فرد (۱۳۸۹) است. جامعه آماری این پژوهش همه کارکنان رسمی و پیمانی شرکت گاز استان اصفهان در سال ۱۳۹۲ است که بالغ بر ۵۵۰ نفرند. با توجه به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری به‌کارگرفته شده در این تحقیق، ضروری است حجم منطقی برای گروه نمونه در نظر گرفت. در یک محاسبه سرانگشتی میلر و کانس^۲ (۱۹۷۳) و هالینسکی و فلوریت^۳ (۱۹۷۰) تعداد ۱۰ مشاهده را به‌ازای هر متغیر مستقل پیشنهاد می‌کنند و در روشی دیگر حجم نمونه مناسب را ۵ مشاهده به‌ازای هر پرسش در نظر می‌گیرند (هومن، ۱۳۹۰). با توجه به اینکه تعداد متغیرهای تحقیق ۱۰ متغیر و تعداد پرسش‌های پرسشنامه ۶۸ پرسش بود، حجم نمونه بین ۱۵۰ تا ۳۴۰ کفایت می‌کند و با توجه به احتمال ریزش و عدم برگشت پرسشنامه‌ها، ۳۴۰ پرسشنامه تکثیر و توزیع شد.

1. Scroggins
 2. Miller & Kans
 3. Halynsky & Fluorite

نمونه‌گیری به روش طبقه‌ای انجام گرفت. طبقات مورد مطالعه مناطق گازی زیر نظر شرکت گاز استان اصفهان بودند که در مجموع، ۱۷ منطقه است. تعداد نمونه برای هریک از مناطق متناسب با تعداد کارکنان آن‌ها محاسبه شد. در ادامه، پس از انجام‌دادن هماهنگی‌های لازم با مسئولان ذی‌ربط در شرکت، به‌طور کاملاً تصادفی به کارکنان مراجعه شد و ضمن تشریح نوع مطالعه و هدف از انجام‌دادن آن، پرسشنامه برای تکمیل تحویل داده شد. در مجموع، ۲۷۱ پرسشنامه قابل قبول برای انجام‌دادن محاسبات آماری دریافت شد. نرخ بازگشت پرسشنامه‌ها ۷۹٫۹ درصد بود. برای تعیین روایی پرسشنامه‌ها روش روایی صوری با به‌کارگیری نظر استادان و مشاوران صنعتی پروژه در شرکت گاز استان اصفهان اجرا شد و برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها آلفای کرونباخ با نرم‌افزار SPSS 18 محاسبه شد. مقادیر آلفای کرونباخ برای هر یک از پرسشنامه‌ها و مؤلفه‌های آن بیشتر از ۰٫۷ محاسبه شد که نشان‌دهنده پایایی قابل قبول پرسشنامه‌ها است. در جدول ۱، ضرایب آلفای کرونباخ برای هریک از متغیرها بیان شده است.

جدول ۱. ضرایب آلفای کرونباخ پرسشنامه‌ها

متغیر	آلفای کرونباخ
ویژگی‌های شغلی	۰٫۷۹۳
تناسب فرد-سازمان	۰٫۸۷۵
بی‌تفاوتی سازمانی	۰٫۹۵۴
کل	۰٫۷۵۳

تجزیه و تحلیل داده‌ها

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخگویان در جدول ۲ بیان شده است. از نظر مشخصات جمعیت‌شناختی نمونه آماری نشان می‌دهد ۸۰٫۱ درصد پاسخ‌دهندگان مرد و ۱۹٫۹ درصد 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 جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

جنسیت	زن (۱۹,۹٪)	مرد (۸۰,۱٪)
سن	۲۵ تا ۳۵ سال (۴۶,۵٪)	۴۶ تا ۵۵ سال (۲۰,۳٪)
سابقه خدمت	کمتر از ۱۰ سال (۳۹,۵٪)	بالاتر از ۳۰ سال (۵,۵٪)
تحصیلات	دپلم و فوق‌دپلم (۴۱,۷٪)	کارشناسی (۴۵,۸٪)
سمت سازمانی	کارمند (۳۵,۵٪)	رئیس واحد (۶,۳٪)

قبل از برآزش مدل پژوهش و آزمون فرضیه‌ها، آزمون نرمال بودن داده‌ها انجام گرفت. به این منظور فرض‌های آماری زیر ایجاد شد.

فرض صفر: توزیع مشاهدات نرمال است.

فرض یک: توزیع مشاهدات نرمال نیست.

جدول ۳. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

نتیجه آزمون	مقدار کولموگروف-اسمیرنوف	میانگین	انحراف معیار	معناداری
ویژگی‌های شغلی	۱,۲۴۹	۳,۴۶۶۴	۰,۵۰۲۶۲	۰,۰۸۹
تناسب فرد-سازمان	۰,۸۹۱	۳,۶۵۸۳	۰,۴۹۱۶۳	۰,۴۰۵
بی‌تفاوتی سازمانی	۰,۷۶۶	۲,۰۹۸۲	۰,۵۱۱۰۹	۰,۶۰۰
کل پرسشنامه	۰,۷۴۱	۲,۸۶۶۳	۰,۲۲۴۱۴	۰,۶۴۲

با توجه به سطح معناداری به دست آمده برای هر یک از متغیرهای پژوهش، به علت آنکه مقادیر معناداری بزرگتر از ۰,۰۵ به دست آمد، می‌توان ادعای نرمال بودن داده‌های حاصل از پرسشنامه را در سطح اطمینان ۹۵ درصد پذیرفت.

در ادامه، ابتدا مدل اندازه‌گیری اعتبارسنجی شد. به این منظور، اعتبار همگرا و تشخیصی^۱

1. Discriminant Validity

بررسی شد. طبق نظر فارنل و لارکر^۱ (۱۹۸۱) و هیر^۲ و همکاران (۲۰۰۶) بارهای عاملی که حداقل برابر با ۰/۵ باشد، اعتبار قابل قبول سازه‌ها را نشان می‌دهد. نتایج این بررسی در نشان داد بارهای عاملی بین ۰/۵۴۱ و ۰/۹۵۳ قرار دارند که همگی بیش از ۰/۵ و قابل قبولند و هیچ پرسشی از فرایند تحلیل حذف نمی‌شود.

به دلیل اینکه در این مدل بیش از یک متغیر پنهان وجود دارد، اعتبار تشخیصی نیز بررسی شد. طبق پیشنهاد بایرن^۳ (۲۰۱۰)، اگر همبستگی بین متغیرها کمتر از ۰/۹ باشد، نشان‌دهنده اعتبار تشخیصی ابزار اندازه‌گیری است. در این تحقیق همبستگی میان تمامی سازه‌ها کمتر از ۰/۹ است که قابل قبول است (جدول ۴). از طرفی، جذر AVE هر متغیر از همبستگی‌های همان متغیر با سایر متغیرها بیشتر است. بنابراین، سازه‌ها اعتبار تشخیصی دارند. همچنین، به دلیل اینکه همبستگی بین سازه‌ها پایین‌تر از ۰/۹ است و هیچ پیام خطایی مبنی بر همبستگی خطی سازه‌ها از طریق خروجی نرم‌افزار دریافت نشد، در نتیجه، همبستگی خطی وجود ندارد.

جدول ۴. همبستگی بین متغیرها

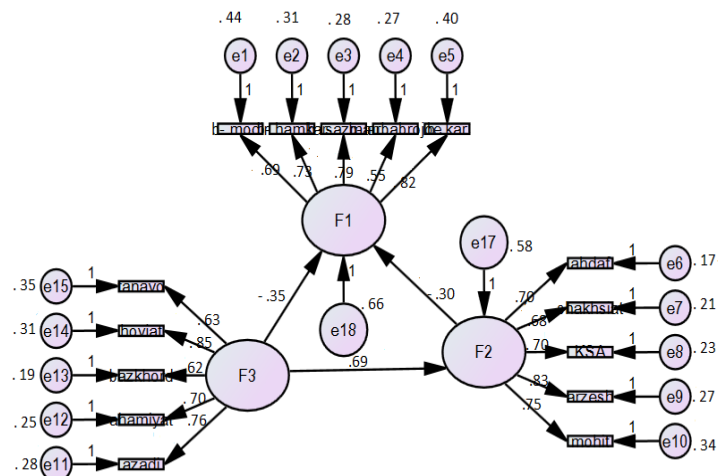
متغیر	ویژگی‌های شغلی	تناسب فرد-سازمان	بی‌تفاوتی سازمانی
ویژگی شغلی	۰/۸۴۳**		
تناسب فرد-سازمان	۰/۴۶۹	۰/۸۱۷**	
بی‌تفاوتی سازمانی	۰/۵۱۲	۰/۴۸۲	۰/۸۵۶**

** ریشه دوم شاخص AVE

در این تحقیق روش مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار گرفته شد. بدین ترتیب که روابط میان متغیرهای پژوهش از طریق ضریب استاندارد و عدد معناداری با نرم‌افزار Amos بررسی شد. در شکل ۲، مدل ساختاری پژوهش در حالت تخمین استاندارد (ضرایب استاندارد) نشان داده شده است.^۴

1. Fornell & Larcker
2. Hair
3. Byren

۴. در مدل ساختاری متغیر ویژگی‌های شغل با F۳، تناسب فرد-سازمان با F۲، و بی‌تفاوتی سازمانی با F۱ نمایش داده شده است.



شکل ۲. مدل ساختاری پژوهش

برخی از مهم‌ترین شاخص‌های کلی برازش مدل در جدول ۵ بیان شده است. نتایج نشان می‌دهد مدل مفهومی پژوهش از برازش مناسبی برخوردار است.

جدول ۵. شاخص‌های برازش مدل تحقیق

نام شاخص	مقدار استاندارد شاخص	مقدار شاخص در الگوی مورد نظر	نتیجه
TLI	بیشتر از ۰٫۹	۰٫۹۱۶	برازش الگو مناسب است
CFI	بیشتر از ۰٫۹	۰٫۹۴۵	برازش الگو مناسب است
RSMSEA	کمتر از ۰٫۰۸	۰٫۰۳۲	برازش الگو مناسب است
IFI	بیشتر از ۰٫۹	۰٫۹۸۲	برازش الگو مناسب است
GFI	بیشتر از ۰٫۹	۰٫۹۹۵	برازش الگو مناسب است
AGFI	بیشتر از ۰٫۹	۰٫۹۸۱	برازش الگو مناسب است

با توجه به مدل معادلات ساختاری و ضرایب استاندارد، در سطح تشخیص ۰٫۰۵ فرضیه‌های اول، دوم و سوم پژوهش تأیید شد. برای بررسی نقش میانجی تناسب فرد- سازمان اثرات

غیرمستقیم ویژگی‌های شغلی بر بی‌تفاوتی سازمانی از طریق تناسب فرد- سازمان بررسی شد. مقدار اثر غیرمستقیم محاسبه شده در این پژوهش ۰٫۲۰۹- است که در سطح خطای ۰٫۰۵ معنادار است. پس فرضیه اصلی تحقیق نیز تأیید می‌شود. نتایج این بررسی در جدول ۶ گزارش شده است.

جدول ۶. نتایج آزمون فرضیه‌ها

فرضیه	ضریب مسیر	سطح معناداری	نتیجه‌گیری
اصلی	۰٫۲۰۹-	۰٫۰۱۱	تأیید فرضیه
اول	۰٫۳۵۴-	۰٫۰۰۰	تأیید فرضیه
دوم	۰٫۳۰۲-	۰٫۰۰۰	تأیید فرضیه
سوم	۰٫۶۹۳+	۰٫۰۰۰	تأیید فرضیه

یافته‌های جانبی پژوهش

جهت بررسی سطح هریک از سه متغیر و زیر مؤلفه‌های آن در شرکت گاز استان اصفهان آزمون تی تک‌نمونه‌ای اجرا شد.

از آنجا که سطح معناداری برای همه متغیرها در این آزمون کمتر از ۰٫۰۵ است، در سطح اطمینان ۹۵ درصد ویژگی‌های شغلی و همه ابعاد آن در شرکت گاز استان اصفهان در سطح نامطلوبی قرار دارند. از لحاظ درک از تناسب فرد- سازمان نتایج نشان داد که درک از تناسب فرد- سازمان، سازگاری محیط، سازگاری اهداف و سازگاری شخصیت در شرکت گاز استان اصفهان در سطح نامطلوب قرار دارد و بعد سازگاری ارزش کارکنان شرکت گاز استان اصفهان در سطح متوسطی قرار دارد. ولی سازگاری KSA کارکنان و سازمان در حد بالایی قرار دارد. از نظر بی‌تفاوتی سازمانی، بی‌تفاوتی به همکار و ارباب‌رجوع در شرکت گاز استان اصفهان در سطح پایینی قرار دارد ولی بی‌تفاوتی سازمانی، بی‌تفاوتی به کار و بی‌تفاوتی به سازمان کارکنان شرکت

گاز استان اصفهان در سطح بالایی قرار دارد و بی تفاوتی به مدیر در شرکت گاز استان اصفهان در سطح متوسطی قرار دارد.

برای بررسی نقش ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و متغیرهای پژوهش آزمون تی جوامع مستقل و آزمون مقایسه میانگین چند جامعه اجرا شد. در این قسمت هدف پژوهشگر بررسی این موضوع است که آیا سطح متغیرهای پژوهش در گروه‌های مختلف تفاوت معنادار دارند یا خیر.

براساس نتایج آزمون تی جوامع مستقل، از نظر متغیر جنسیت، زنان در شرکت گاز استان اصفهان نسبت به مردان ویژگی‌های شغلی کمتری در شغل خود دارند. همچنین، نتایج نشان داد زنان نسبت به مردان هویت و آزادی شغلی کمتری را تجربه می‌کنند. همچنین، در شرکت گاز استان اصفهان کارکنان زن نسبت به کارکنان مرد بی تفاوتی سازمانی بیشتری داشته‌اند. ولی از نظر تناسب فرد- سازمان بین زنان و مردان تفاوت معناداری مشاهده نشد و این دو گروه به یک میزان درک از تناسب فرد- سازمان را دارند.

یافته‌های جانبی حاصل از تحلیل واریانس نشان داد گروه سنی ۲۵ تا ۳۵ سال کمترین و گروه سنی ۴۶ تا ۵۵ سال بیشترین میزان ویژگی‌های شغلی را در شغل خود احساس می‌کنند. ولی بین متغیر بی تفاوتی سازمانی و ابعاد آن و گروه‌های سنی مختلف در شرکت گاز استان اصفهان تفاوت معناداری یافت نشد. از نظر متغیر درک از تناسب فرد- سازمان نتایج آزمون‌های تعقیبی نشان داد گروه‌های سنی ۲۵ تا ۳۵ سال درک از تناسب کمتری با شرکت دارند و گروه سنی ۴۶ تا ۵۵ درک از تناسب بیشتری با سازمان دارند.

از لحاظ سابقه خدمت نتایج نشان داد افراد با سابقه خدمت کمتر از ۱۰ سال، کمترین میزان ویژگی شغلی را دارد. 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 دارند. در بُعد بازخورد شغلی تفاوت معناداری بین افراد با سابقه خدمت مختلف وجود ندارد. بین بی تفاوتی سازمانی و ابعاد آن و سابقه خدمت کارکنان تفاوت معناداری مشاهده نشد. افراد با سابقه خدمت ۲۰ تا ۳۰ سال بیشترین، و افراد با سابقه خدمت کمتر از ۱۰

سال، کمترین درک از تناسب فرد-سازمان و همچنین، سازگاری محیط و شخصیت را نشان دادند. بین سازگاری ارزش، اهداف و KSA تفاوت معناداری بین کارکنان با سابقه خدمت مختلف در شرکت گاز، مشاهده نشده است.

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

از نظر سمت سازمانی، تفاوت معناداری بین سمت سازمانی و ویژگی‌های شغلی کارکنان وجود دارد. نتایج نشان می‌دهد کارمند و کارمند ارشد نسبت به مسئول و رئیس واحد، ویژگی‌های شغلی کمتری را در شغل خود احساس می‌کنند. نتایج آزمون‌های تعقیبی حاکی از آن است که کارمندان نسبت به مسئول و رئیس واحد تنوع شغلی کمتری داشته‌اند. همچنین، از نظر هویت شغلی، کارمندان نسبت به سایر پست‌های سازمانی هویت شغلی کمتری را احساس می‌کنند. از نظر آزادی، کارمند و کارمند ارشد نسبت به مسئول و رئیس، آزادی شغلی کمتری داشته‌اند. همچنین، کارشناس‌ها نسبت به سایر گروه‌ها بیشترین میزان بی‌تفاوتی سازمانی را داشته‌اند. در دو بُعد سازگاری ارزش و سازگاری محیط کارمند و کارمند ارشد نسبت به مسئول سازگاری کمتری داشته اما بین سایر گروه‌ها در این دو بُعد تفاوت معناداری وجود ندارد. رئیس واحد نسبت به سایر گروه‌ها سازگاری شخصیت بیشتری را اظهار داشته‌اند.

بحث و نتیجه

هدف از پژوهش حاضر تحلیل تأثیر ویژگی‌های شغلی بر بی‌تفاوتی سازمانی با نقش میانجی تناسب فرد-سازمان در شرکت گاز استان اصفهان است. برای تعیین نقش میانجی یا غیرمستقیم متغیر تناسب فرد-سازمان ابتدا باید رابطه مستقیم و معنادار بین هر یک از متغیرها تأیید شود. طبق مدل معادلات ساختاری پژوهش (شکل ۲) ویژگی‌های شغلی بر بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر مستقیم و منفی دارد. این موضوع با یافته کیم و همکاران (۲۰۰۹) مطابقت دارد. طبق بررسی آن‌ها ویژگی‌های شغلی مناسب می‌توانند تأثیر منفی بر پیامدهای منفی رفتاری داشته باشد. درک از

تناسب فرد- سازمان بر بی تفاوتی سازمانی تأثیر مستقیم و منفی می‌گذارد که با یافته‌ی ورکوئر و همکاران (۲۰۰۳) همخوانی دارد. طبق مطالعه‌ی آن‌ها عدم هم‌خوانی زیاد میان فرد- سازمان باعث ایجاد بی‌حالی و بی‌رسمی نیروی کار می‌شود. ویژگی‌های شغلی بر درک از تناسب فرد- سازمان کارکنان تأثیر مستقیم و مثبت می‌گذارد. همچنین درک از تناسب فرد- سازمان نقش میانجی‌گری ضعیفی را در رابطه‌ی بین ویژگی‌های شغلی و بی تفاوتی سازمانی ایفا می‌کند. بنابراین، نتایج نقش ویژگی‌های شغلی و تناسب فرد- سازمان برای کاهش بی تفاوتی سازمانی تأیید می‌شود. همچنین، هرچه کارکنان شغل مناسب‌تر و ویژگی‌های شغلی بهتری داشته باشند، احساس تناسب بیشتری با سازمان خود خواهند کرد.

نتایج آزمون تی نشان داد، در سطح اطمینان ۹۵ درصد ویژگی‌های شغلی و همه‌ی ابعاد آن در شرکت گاز استان اصفهان در سطح پایینی قرار دارد. در متغیر تناسب فرد- سازمان نتایج نشان داد درک از تناسب فرد- سازمان، سازگاری محیط، سازگاری اهداف و سازگاری شخصیت در شرکت گاز استان اصفهان در سطح پایینی قرار دارد. بعد سازگاری ارزش در سطح متوسطی و سازگاری KSA در حد بالایی قرار دارد. در متغیر بی تفاوتی سازمانی، بی تفاوتی به همکار و ارباب‌رجوع در شرکت گاز استان اصفهان در سطح پایینی قرار دارد ولی بی تفاوتی سازمانی، بی تفاوتی به کار و بی تفاوتی به سازمان کارکنان شرکت گاز استان اصفهان در سطح بالا و بی تفاوتی به مدیر در سطح متوسطی قرار دارد.

از نظر جنسیت، زنان در شرکت گاز استان اصفهان نسبت به مردان ویژگی‌های شغلی کمتری در شغل خود دارند که این یافته با نتایج پژوهش بختیار نصرآبادی و همکاران (۱۳۸۸) تفاوت دارد. در پژوهش آن‌ها بین معلمان زن و مرد مدارس شهر قزوین از نظر ویژگی‌های شغلی تفاوت معناداری مشاهده نشد. از دیدگاه تاریخی همواره زنان ناگزیر به انجام‌دادن کارهای تکراری و بی‌چالش در سطوح پایین سازمانی بوده‌اند (شیعه‌زاده، ۱۳۹۰). نتایج همچنین، نشان داد زنان نسبت به مردان هویت و آزادی شغلی کمتری را تجربه می‌کنند. به عقیده‌ی چلبی (۱۳۷۵)، به دلیل اینکه هویت شغلی زنان اغلب تحت‌الشعاع نقش‌های خانوادگی آن‌ها (همسری و مادری) قرار می‌گیرد،

از هویت شغلی کمتری دارند. همچنین، نتایج نشان داد زنان نسبت به مردان بی‌تفاوتی سازمانی بیشتری داشته‌اند. ولی از نظر درک از تناسب فرد-سازمان بین زنان و مردان در متغیر تفاوت معناداری مشاهده نشد و این دو گروه به یک میزان درک از تناسب فرد-سازمان را دارند.

با توجه به نتایج افراد مسن‌تر و افراد با سابقه خدمت بیشتر نسبت به تازه‌واردان و کارکنان جوان‌تر ویژگی‌های شغلی بیشتری در شغل خود دارند و تناسب بیشتری نیز با سازمان احساس می‌کنند. اما بین سن افراد و سابقه خدمت آن‌ها و متغیر بی‌تفاوتی سازمانی رابطه معناداری در شرکت گاز استان اصفهان مشاهده نشد. این نتایج با یافته کفه (۲۰۰۶) مطابقت دارد.

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

از نظر سمت سازمانی، بین سمت سازمانی و ویژگی‌های شغلی کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد. نتایج نشان داد کارمند و کارمند ارشد نسبت به مسئول و رئیس واحد، ویژگی‌های شغلی کمتری را در شغل خود احساس می‌کنند و کارمندان نسبت به مسئول و رئیس واحد تنوع شغلی کمتری داشته‌اند. همچنین، از نظر هویت شغلی، کارمندان نسبت به سایر پست‌های سازمانی هویت شغلی کمتری را احساس می‌کنند. از نظر آزادی، کارمند و کارمند ارشد نسبت به مسئول و رئیس، آزادی شغلی کمتری داشته‌اند. همچنین، کارشناس‌ها نسبت به سایر گروه‌ها بیشترین میزان بی‌تفاوتی سازمانی را داشته‌اند. در دو بُعد سازگاری ارزش و سازگاری محیط کارمند و کارمند ارشد نسبت به مسئول سازگاری کمتری داشته، اما بین سایر گروه‌ها در این دو بُعد تفاوت معناداری وجود ندارد. رئیس واحد نسبت به سایر گروه‌ها سازگاری شخصیت بیشتری را اظهار داشته‌اند.

بنابر یافته‌های پژوهش، به مدیران شرکت گاز استان اصفهان پیشنهاد می‌شود فنون گردش شغلی و گسترش شغلی را برای ایجاد تنوع در مشاغل سازمان به‌کار گیرند. با توجه به بالاتر بودن بی‌تفاوتی سازمانی در خانم‌ها نسبت به آقایان، پیشنهاد می‌شود از میان کارکنان خانم، کمیته‌ای

برای رسیدگی به مشکلات و مسائل خانم‌ها در سازمان تشکیل شود. به‌منظور بالابردن سطح ویژگی‌های شغلی اعم از تنوع، هویت، آزادی، بازخورد و اهمیت شغلی مشاغل را طراحی مجدد کنند. به‌کارگیری آزمون‌های شخصیتی برای آزمون‌های استخدامی و ارتقای کارکنان در سازمان. با توجه به اینکه اغلب مشاغل شرکت گاز جزء مشاغل اداری‌اند و کارکنان آن روزانه با تعداد زیادی ارباب‌رجوع مواجه می‌شوند، کارکنانی با تیپ‌های شخصیتی قراردادی و اجتماعی تناسب بیشتری با شرکت گاز استان اصفهان خواهند داشت. با توجه به پایین‌بودن سطح سازگاری محیط کار در بین کارکنان، می‌توان در صورت امکان از نظر کارکنان برای تزئین اتاق کار، و تمایل به هم‌اتاق‌شدن با کدام همکار کمک گرفت. با توجه به اینکه کارشناس‌ها نسبت به سایر گروه‌ها بی‌تفاوتی بیشتری دارند، پیشنهاد می‌شود مدیران علاوه بر فراهم کردن زمینه مشارکت بیشتر کارشناس‌ها، این موضوع را به‌طور ریشه‌ای علت‌یابی کنند. با توجه به اینکه افراد مسن‌تر و افراد با سابقه کاری بیشتر تناسب بیشتری را با سازمان احساس می‌کنند، به سازمان پیشنهاد می‌شود فرصت‌های لازم را برای جذب و استخدام کارکنان پیمانی و قراردادی خود فراهم کنند. همچنین، با توجه به اینکه در شرکت گاز زنان نسبت به مردان در اقلیت هستند و ممکن است این موضوع عاملی باشد برای اینکه خانم‌ها نتوانند از فرصت‌های برابر برای ارتقا برخوردار شوند، به شرکت پیشنهاد می‌شود در ارتقا‌های شغلی به این موضوع بیشتر توجه کنند.

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 مانند سقف شیشه‌ای و نابرابری‌های موجود بین زنان و مردان در محیط کار را در بروز این بی‌تفاوتی بررسی کنند.
- با توجه به بالابودن سطح بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان در ابعاد بی‌تفاوتی به کار و سازمان، به پژوهشگران آینده پیشنهاد می‌شود دلایل این بی‌تفاوتی‌ها را موشکافی کرده و پیشنهاد‌های لازم را به شرکت ارائه دهند.
- با توجه به بالابودن سطح تناسب فرد- سازمان در بُعد KSAs به پژوهشگران آینده پیشنهاد

می‌شود علت‌یابی کنند که این تناسب به دلیل استخدام‌های مناسب و برگزاری دوره‌های آموزشی مرتبط در شرکت است یا به دلیل پایین بودن سطح ویژگی‌های شغلی و ساده‌بودن مشاغل.

- با توجه به پایین بودن ویژگی‌های شغلی و همه ابعاد آن در شرکت و نیاز به طراحی مجدد مشاغل، به پژوهشگران علاقه‌مند در این حوزه پیشنهاد می‌شود به شرکت در این زمینه کمک کنند.

- نقش سایر متغیرها مثل سبک رهبری، مدیریت مشارکت، جابه‌جایی سازمانی، کارراهه شغلی، تیم‌های کاری، تیپ‌های شخصیتی و محیط‌های کاری؛ بر بی‌تفاوتی سازمانی بررسی شود.

منابع و مأخذ

۱. ابزری، مهدی و عباسی، عباس (۱۳۸۵). بررسی روابط میان تناسب فرد- سازمان و فرهنگ سازمانی در اجرای مدیریت کیفیت جامع. *هفتمین کنفرانس بین‌المللی مدیران کیفیت*، ۲۵ تا ۲۸ تیرماه، تهران.
۲. ابزری، مهدی، عباسی، عباس، حق‌شناس، اصغر و انصاری، محمداسماعیل (۱۳۸۹). بررسی تأثیر تناسب فرد- سازمان و فرهنگ سازمانی بر رفتار سازمانی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها- مطالعه موردی: دانشگاه شهید باهنر کرمان. *فصل‌نامه پژوهش‌های مدیریت*، سال ۱۴، شماره ۶۶، صفحات ۲۱-۱.
۳. ایزدی‌یزدان‌آبادی، احمد و نوشه‌ور، حدیث‌سادات (۱۳۹۰). ویژگی‌های شغلی دبیران و رابطه‌ی آن با توانمندسازی. *فصل‌نامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)*، سال ۲، شماره‌های ۳ و ۴، صفحات ۱۸۷-۱۶۷.
۴. بختیار نصرآبادی، حسنعلی، رجایی‌پور، سعید، قربانعلی، سلیمی، طاهرپور، فاطمه و پرتوی، محمد (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ماهیت شغل و رضایت شغلی. *پژوهشنامه مدیریت اجرایی*، سال ۹، شماره ۱، صفحات ۵۷-۷۷.
۵. جمشیدی، مهدی و بخشی، نبی (۱۳۸۹). از بی‌توجهی تا بی‌تفاوتی: تبیین تئوریک مسئله بی‌تفاوتی سازمانی. *ششمین همایش ملی چالش‌های مدیریت و رهبری در سازمان‌های ایرانی*، ۱ تا ۲ اردیبهشت‌ماه، اصفهان.
۶. جهانشاهی، میثم (۱۳۸۹). بی‌تفاوتی سازمانی: بررسی نشانه‌ها، علل و پیامدها به روش گزند تئوری. *هشتمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت*، تهران، ۲۷ تا ۲۹ آذرماه، تهران.
۷. چلبی، مسعود (۱۳۸۹). *جامعه‌شناسی نظم: تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی*. چاپ پنجم، تهران: نشر نی.
۸. چهارزی، ابراهیم (۱۳۵۰). *سلامت فکر*. چاپ اول، تهران: نشر میهن.

۹. دانایی فرد، حسن و اسلامی، آذر (۱۳۹۰). کاربرد استراتژی پژوهشی نظریه داده‌بنیاد در عمل؛ ساخت نظریه بی‌تفاوتی سازمانی. چاپ اول، تهران: دانشگاه امام صادق (ع).
۱۰. رضائیان، علی (۱۳۹۲). مبانی سازمان و مدیریت. چاپ شانزدهم، تهران: انتشارات سمت.
۱۱. شرمه‌هورن، جان آر، هانت، جیمز جی و ازبورن، ریچارد ان. (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه مهدی ایران‌نژادپاریزی، محمدعلی بابایی زکلیکی و مهمدعلی سبحان‌اللهی. چاپ سوم، تهران: موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
۱۲. شیعه‌زاده، الهه (۱۳۹۰). ارتقای حضور زنان در سطوح مدیریتی، شکستن سقف شیشه‌ای. فصل‌نامه عصر کیفیت، شماره ۲۱، صفحات ۵۱-۴۵.
۱۳. طبائیان، شیرین (۱۳۸۱). بررسی حیطه‌های بی‌تفاوتی دبیران دبیرستان‌های شهر اصفهان نسبت به دستورات مدیران از دیدگاه دبیران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت، مرکز علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی تهران، ایران.
۱۴. فرجی، عبدالله، ولیی، سینا، مریدی، گلرخ، رمضان، 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 ۲۵، صفحات ۶۳-۵۴.
۱۵. کشاورز حقیقی، مهدی (۱۳۹۱). ارائه الگوی مدیریت بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان (مورد مطالعه یک بانک خصوصی). دوفصل‌نامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال ۴، شماره ۲، صفحات ۲۰۲-۱۸۳.
۱۶. مسعودنیا، ابراهیم (۱۳۸۰). تبیین جامعه‌شناختی بی‌تفاوتی شهروندان در حیات اجتماعی و سیاسی. مجله اطلاعات سیاسی-اقتصادی، شماره ۱۶۷، صفحات ۱۶۵-۱۵۲.
۱۷. نادری، حمدالله، بنی‌فاطمی، حسین و حریری اکبری، محمد (۱۳۸۹). الگوسازی ساختاری رابطه بین بیگانگی و بی‌تفاوتی اجتماعی. دوفصل‌نامه علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد، سال ۶، شماره ۲، صفحات ۵۹-۲۹.
۱۸. هومن، حیدرعلی (۱۳۹۰). تحلیل داده‌های چندمتغیری در پژوهش رفتاری. چاپ سوم، تهران: پیک فرهنگ.

19. Danaee Fard, H. & Eslami, A. (2010). Discovering theory of organizational indifference: a grounded theory strategy. *European Journal of Scientific Research*, 40(3), 450-460.
20. Gardner, W.L., Reithel, B.J.; Coglisier, C.C., Walumbwa, F.O. & Foley, R.T. (2012). Matching personality and organizational culture: effects of recruitment strategy and five-factor model on subjective person-organization fit. *Management Communication Quarterly*, 26(4), 585-622.
21. 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*, 39(9), 1131-1147.
22. Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1980). *Work redesign*. Addison-Wesley: Reading, MA.
23. Horverak, J.G., Bye, H.H., Sandal, G.M. & Pallesen, S. (2013). Managers' evaluations of immigrant job applicants: the influence of acculturation strategy on perceived person-organization fit (p-o fit) and hiring outcome. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 44(1), 46-60.
24. Keefe, L. (2006). Overcome organizational indifference. *Nonprofit World*, 24(2), 14-15.
25. Kim, H., Knight, D.K. & Crutsinger, C. (2009). Generation Y employees' retail work experience: The mediating effect of job characteristics. *Journal of Business Research*, 62(2), 548-556.
26. Krasman, J. (2012). Putting feedback-seeking into context: job characteristics and feedback-seeking behaviour. *Personnel Review*, 24(1), 11-20.
27. Lauver, J.K. & Kristof, A.L. (2001). Distinguishing between employees' perceptions of person-job and person-organization fit. *Vocational Behavior*, 59(3), 454-470.
28. Leander, P.N. (2009). *Losing the will: Automatic reactions to the indifference perceived in others*. Unpublished master's Thesis, Duke University.
29. Merton, R.K. (1968). *Social Theory and Social Structure*. New York: Free press.
30. Nicol, A.M., Rounding, K. & MacIntyre, A. (2011). The impact of social dominance orientation and right-wing authoritarianism on the relation between person-organization fit with commitment, satisfaction, and turnover intentions. *Personality and Individual Differences*, 51(2), 893-898.
31. 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*, 23(1), 118-131.
32. Shahinpoor, N. & Matt, B.F. (2007). The power of one: dissent and organizational life. *Journal of Business Ethics*, 74(1), 37-48.
33. Shahinpoor, N. & Matt, B.F. (2007). The power of one: dissent and organizational life. *Journal of Business Ethics*, 74(1), 37-48.
34. Shin, Y. (2004). A person-environment fit model for virtual organizations. *Journal of Management*, 30(5), 725-743.
35. Silva, N.D., Hutcheson, J. & Wahl, G.D. (2010). Organizational strategy and employee outcomes: a person-organization fit perspective. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 144(2), 145-161.
36. Sun Jung, H. & Hyn Hyun, H. (2011). The effects of organizational service orientation

- on person- organization fit and turnover intent in a deluxe hotel. *The Service Industries Journal*, 10(1), 1-23.
37. Verquer, L.M., Beehr, A.T. & Wagner, H.S. (2003). A meta-analysis of relations between person-organization fit and work attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 63(1), 473-489.
38. Yen, Ch.L. & Murrmann, S.K. (2011). The influence of context orientation on job seeker perceptions of recruitment, person- organization fit, and job application intention in the hospitality industry. *Journal of Human Resources In Hospitality & Tourism*, 10(2), 315-330.