

## نقش بی تفاوتی کارکنان به سازمان بر بالندگی سازمانی (مورد مطالعه: صندوق بیمه اجتماعی کشاورزان، روستائیان و عشایر)

حاتم شکری\*<sup>۱</sup>

عباس صمدی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۸/۰۸ تاریخ چاپ: ۱۳۹۸/۰۸/۰۹

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش بی تفاوتی کارکنان به سازمان بر بالندگی سازمانی در صندوق بیمه اجتماعی کشاورزان، روستائیان و عشایر انجام شد. این پژوهش از لحاظ هدف جزء تحقیقات کاربردی و توسعه‌ای، از لحاظ ماهیت و روش جزء تحقیقات توصیفی، از لحاظ نوع داده‌ها جزء تحقیقات کمی و از لحاظ مکان و زمان اجراء جزء تحقیقات میدانی بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان صندوق بیمه اجتماعی کشاورزان، روستائیان و عشایر در سطح کشور در سال ۱۳۹۸ به تعداد ۴۰۰ نفر بودند. نمونه آماری کارکنان در این پژوهش با توجه به جامعه آماری و با استفاده از جدول مورگان و کرجسی با روش در دسترس به تعداد ۱۹۶ نفر برآورد گردید. بی تفاوتی سازمانی با پرسشنامه دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۹) و بالندگی سازمانی با پرسشنامه اسپایدرز (۱۹۹۵) مورد سنجش قرار گرفتند. سطح بی تفاوتی سازمانی حدود ۴۹/۸ و بالندگی سازمانی از دیدگاه کارکنان ۴۸/۶٪ بود. نتایج حاصل از تحلیل معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS نسخه ۳ نشان داد که بی تفاوتی سازمانی به میزان ۶۰٪ بر بالندگی سازمانی تاثیر منفی گذاشت.

### واژگان کلیدی

بی تفاوتی سازمانی، بالندگی سازمانی، صندوق بیمه اجتماعی کشاورزان، روستائیان و عشایر

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی گرایش استراتژیک، موسسه آموزش عالی غیردولتی - غیر انتفاعی الوند همدان، ایران (\*نویسنده

مسئول: [hatamshokri@yahoo.com](mailto:hatamshokri@yahoo.com))

<sup>۲</sup> استادیار مدیریت، دانشکده علوم اقتصادی و اجتماعی، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران ([Abas.Samadi@gmail.com](mailto:Abas.Samadi@gmail.com))

## ۱. مقدمه

از آن جا که امروزه در سازمان‌ها کارکنان مزیت واقعی رقابت محسوب می‌شوند (یاوری گهر، ۱۳۸۸) و به عنوان سرمایه‌های انسانی سازمان مهمترین ابزار مدیران در تحقق اهداف سازمان‌اند، بر روی کارکنانی که دچار بی‌تفاوتی سازمانی‌اند نمی‌توان برای نیل به اهداف سازمان حساب باز کرد و در رقابت فزاینده امروز سازمانها، به سرمایه‌های انسانی متعهد و با انگیزه نیازمندند. پس لازم است که در این راه، سازمان‌ها نه تنها از وضعیت فعلی سرمایه انسانی سازمان در مورد بی‌تفاوتی سازمانی آگاه باشند بلکه راهکارهای پیشگیری و کنترل آن را نیز به کاربندند تا سازمان بتواند با کنترل بی‌تفاوتی سازمانی به تعالی و بالندگی سازمانی دست یابد (برومند و همکاران، ۱۳۹۶).

بی‌تفاوتی زمانی رخ می‌دهد که فرد دیگر امید خود را برای دست یافتن به اهداف تبیین شده از دست می‌دهد و در واقع آنچه باعث ایجاد بی‌تفاوتی در افراد می‌شود، نارضایتی به صورت عمیق و طولانی مدت است (نگوی و فارمر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱). بی‌تفاوتی مفهومی اخلاقی است که در درون خود دارای واقعیتی است که کمی علاقه یا نبود آن به عنوان پدیده مهم جامعه شناختی شناخته می‌شود (برومند و همکاران، ۱۳۹۶). بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان بر بالندگی سازمانی<sup>۲</sup> و اثربخشی سازمانی تاثیر معکوسی می‌گذارد (تلك آبادی، ۱۳۹۴).

فعالیت‌های بالندگی سازمانی، پنج ویژگی متمایز و مجزا از سایر فنون مدیریت دارد: نخست، بالندگی سازمانی علاقه‌مند به تغییر در استراتژی، ساختار و فرایندهای یک سیستم است. دوم، فنون و برنامه‌های کاربردی بالندگی سازمانی به روش‌ها و اطلاعات علوم رفتاری بستگی دارد. این فنون و برنامه‌ریزی کاربردی ممکن است شامل رهبری، پویایی گروه و طراحی کار در سطح خرد و استراتژی، طراحی سازمان و روابط بین‌الملل در سطح کلان باشد. سوم، بالندگی سازمانی مدیریت تغییر برنامه‌ریزی شده است. تغییر برنامه‌ریزی شده شامل برنامه‌ریزی برای شناسایی و حل مشکلات سازمانی است. چهارم، بالندگی سازمانی طراحی، اجرا و تقویت تغییر است. در نهایت بالندگی سازمانی بر ارتقاء عملکرد و بهبود کیفیت عملکرد سازمانی تمرکز دارد (کاراکایا و ایلماز<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳).

ضرورت پرداختن به این تحقیق از این لحاظ است که اگر به بی‌تفاوتی کارکنان در صندوق بیمه اجتماعی کشاورزان، روستائیان و عشایر توجه چندانی نشود و از طرفی هویت سازمانی آنان مورد بررسی قرار نگیرد، می‌تواند اثرات بسیار زیانباری بر اهداف سازمانی بگذارد و باعث شود که صندوق بیمه اجتماعی کشاورزان، روستائیان و عشایر از هدف غایی خود که همانا خدمت رسانی به قید و شرط به جامعه سخت کوش و محروم کشور است، دور شود و اگر کارکنان به این اصل مهم سازمان بی‌تفاوت باشند و هویت خود را در این خصوص به دست فراموشی بگذارند، دیگر شاهد خدمت رسانی مناسب به این قشر موثر در جامعه که پایه و اساس آبادانی کشور به خصوص از حیث مسائل کشاورزی و دامداری هستند، نخواهیم بود. اگر این قشر از جامعه، آینده خود را از طریق خدماتی که صندوق بیمه اجتماعی کشاورزان، روستائیان و عشایر به آنان می‌دهد روشن نبینند، چرخ اقتصادی در زمینه کشاورزی و دامداری دچار تغییرات سوء و مخربی خواهد شد که دود آن به چشم همه مردم کشور و حتی شهرنشینان خواهد رفت.

حال مسأله اصلی که سبب شد پژوهش‌گر به بررسی این موضوع بپردازد، این است که بی‌تفاوتی سازمانی می‌تواند مسائل و مشکلات بی‌شماری از جمله فاصله گرفتن کارکنان از هدف‌های کاری، عدم اطمینان به چشم‌انداز سازمانی از

<sup>1</sup> . Naqvi & Farmer

<sup>2</sup> . Organizational Growth

<sup>3</sup> . Karakaya & Yilmaz

سوی کارکنان، عدم مشارکت کارکنان در مسائل سازمانی و اتخاذ تصمیمات سازمانی، کاهش توانمندی کارکنان، نیز کاهش ارتباطات سازنده در کارکنان را به وجود آورد و این امر می‌تواند رفته رفته، سبب می‌گردد سازمان از مسیر ترقی و بالندگی منحرف شود که این مسئله امروزه به دغدغه‌ای اساسی برای بسیاری از مدیران و مسئولان سازمان‌های غیردولتی و دولتی تبدیل شده است از جمله این سازمان‌ها صندوق بیمه اجتماعی کشاورزان، روستائیان و عشایر می‌باشد چرا که این سازمان زمانی به مأموریت متعالی خویش به معنای توسعه اقتصادی و اجتماعی بخش کشاورزی، کاهش فقر و بهبود زیر ساخت‌های اقتصادی و نیز کاهش فاصله طبقاتی جمعیت روستایی و شهری، کاهش محرومیت و گسترش عدالت اجتماعی دست می‌یابد که بتواند بی‌تفاوتی سازمانی را در کارکنان ریشه کن نموده لکن علی‌رغم اهمیت این مسئله و نقش بی‌تفاوتی سازمانی در عدم دستیابی در صندوق بیمه اجتماعی کشاورزان، روستائیان و عشایر به مأموریت سازمانی و هدف آمانی خویش تاکنون کمتر پژوهشی به بررسی این مسئله و پرداختن به این جنبه‌های مبهم و نحوه اثر گذاری بی‌تفاوتی سازمانی بر بالندگی سازمانی پرداخته است که پژوهشگر با مشاهده این خلاء تحقیقاتی بر آن شده است تا در پژوهش حاضر به بررسی این مهم پرداخته و در پی پاسخگویی به این سوال می‌باشد که آیا بی‌تفاوتی سازمانی بر بالندگی سازمانی در صندوق بیمه اجتماعی کشاورزان، روستائیان و عشایر تاثیر دارد؟

## ۲. مبانی نظری

### بالندگی سازمانی

برای پی بردن به اهمیت بالندگی سازمانی و رسالتی که این جنبش نوید بخش دارد، شایسته است که ریشه و خاستگاه آن را از پیدایش (انقلاب صنعتی<sup>۱</sup>) آغاز کنیم (طوسی، ۱۳۹۵). از آغاز قرن نوزدهم یک رشته دگرگونی در روش‌های صنعتی و شیوه‌های کارگردانی سازمان‌های اجتماعی و اقتصادی در انگلستان پدید آمد. این دگرگونی‌ها را فردی به نام (جروم آدولف بلانکی<sup>۲</sup>) در سال ۱۸۳۷ به نام انقلاب صنعتی خواند. انقلاب صنعتی در معنای عام به مجموعه‌ای از دگرگونی‌ها گفته می‌شود که بر گردشگری از فراگردها و سازمان‌های تولیدی و ساخت متمرکزند و برگذر از اقتصاد کشاورزی و سنتی و کاردستی به اقتصادی که در آن صنعت و دستگاه حاکم است اشاره دارد. در نتیجه، شرکت‌های بزرگ صنعتی و بازرگانی به وجود آمد و تولید سازمان یافت. کارگران و کارکنان بر پایه دستوره‌های ویژه در این کارخانه‌ها و شرکت‌ها به خدمت گرفته شدند و مدیریت علمی و دیوان سالاری در قرن بیستم پدیدار شد (صالحیان، ۱۳۸۳؛ نقل از رضایی، ۱۳۸۵).

پدر مدیریت علمی، پیشگیری از به هدر رفتن کارمایه‌های انسانی و افزایش کارایی اصول مدیریت علمی را به دنیا عرضه کرد (طوسی، ۱۳۸۴؛ نقل از رضایی، ۱۳۸۵). (ماکس وبر<sup>۳</sup>) با شناختی که از ظرفیت توسعه و گسترش کوشش‌های صنعتی داشت، به طراحی نظامی پرداخت که دارای خصوصیات ویژه است. او بر این باور بود که برای به جلو راندن کوشش‌های بزرگ گروه و رشد و شکوفایی صنعتی و بازرگانی و کارگردانی خدمات گوناگون عمومی چاره‌ای نیست جز پدید آوردن نظامی که بر پایه دانش و خرد انسان استوار باشد. او نظام تازه خود را (دیوان سالاری<sup>۴</sup>) نامید. دیوان سالاری با به کار بستن رده‌بندی سازمانی، تقسیم کار و رواج ویژه کاری، به کار گماردن افراد بر پایه تخصص و کاردانی

<sup>1</sup> Industrial Revolution

<sup>2</sup> Adolphe Blanqui, Jerome

<sup>3</sup> Max Weber

<sup>4</sup> Bureaucracy

شغلی، تنظیم قوانین و دستورهای یکنواخت کار، تعیین دامنه وظیفه‌ها و اختیارات، دور ساختن رفتار و کردار سازمانی از مهر و کین شخصی، جداساختن مدیریت از مالکیت، اهمیت بخشیدن به بایگانی و نگهداری پیشینه کار و سرانجام، پدیدآوردن انضباط عقل و منطقی که بتواند سازمان‌های بزرگ و گسترده بر پا دارد که گروه بزرگی از کارکنان به طور منظم در آن به کار پردازند (طوسی، ۱۳۹۵). با استفاده از این اصول، انسان‌ها بسان ابزارهای بی‌جان درآمدند و شخصیت انسان‌ها مورد تاخت و تاز قرار گرفت. در چنین فضایی، عده‌ای از دانشمندان دریافتند که انسان عامل کلیدی و تنها عامل رونق و بالندگی سازمان‌هاست. هرگاه ارزش انسان‌ها شناخته شود، از راه بزرگداشت وی، پرورش و بالنده شدن او فراهم و دگرگونی‌های بسزایی پدید می‌آید که همه آنها بهره‌مند خواهند شد. به طور مثال، هرگاه متخصصان در کشورها سلسله جنبان امور بودند، کشورها دچار تحول و پویای شدند. به این ترتیب، جنبش بالندگی سازمانی آغاز شد. بالندگی سازمانی، در حقیقت بازشناسی ارزش انسان در کوشش‌های بزرگ سازمانی است. بالندگی سازمانی، یعنی فراهم کردن موجبات رشد و بالنده شدن سازمان‌ها از راه پرورش افرادی که در سازمان به عنوان گرانبهاترین سرمایه به کار می‌پردازند و (کرت لوین) پایه‌گذار این اندیشه بود (صالحیان، ۱۳۸۳؛ نقل از رضایی، ۱۳۸۵). با آنکه بالندگی سازمانی، کوششی علمی به نسبت تازه‌ای است که در مهر و موم‌های پس از جنگ جهانی دوم پدید آمده است و هنوز در بسیاری از ویژگی‌های آن اتفاق نظر دیده نمی‌شود، ولی هدف‌های نوعی و کلی آن را می‌توان چنین برشمرد: ۱. بالابردن تراز اعتماد و پشتیبانی اعضای سازمان از یکدیگر؛ ۲. بالا بردن بسامد مقابله با دشواری‌های سازمانی، چه درون گروه‌ها و چه میان گروه‌ها؛ ۳. پدیدآوردن محیطی که در آن اختیار ناشی از نقش رسمی به اختیار حاصل از دانش و مهارت تشخیصی تقویت شود؛ ۴. بالا بردن میزان گشودگی و بازبودن ارتباط‌های افقی، عمودی و گوشه به گوشه یا پهلو به پهلو؛ ۵. بالا بردن تراز شوق و خشنودی در سازمان؛ ۶. یافتن راه‌چاره‌های خلاق گروهی برای از میان بردن دشواری‌هایی که بسیار فراوان رخ می‌دهند؛ ۷. بالا بردن تراز مسئولیت شخصی و گروهی در برنامه‌ریزی و به اجرا درآوردن کارها (طوسی، ۱۳۹۵). تعاریف مختلفی از بالندگی سازمانی ارائه شده است. اشماک و مایلز<sup>۱</sup>، بالندگی سازمانی را یک کوشش برنامه‌ریزی شده و پایدار که دانش رفتاری را برای به‌گشت نظام از راه‌ها به خود بازشکافی به کار می‌بندد، تعریف کرده‌اند. فرنچ و بل (۱۹۸۴) بالندگی سازمانی را کوشش بلندبرد برای به‌گشت فراگردهای تازه گردانی و دشواری‌گشایی سازمان، به ویژه از راه کارگردانی اثربخش‌تر از فرهنگ سازمانی می‌دانند. ریچارد بکهارد<sup>۲</sup> اظهار می‌دارد بالندگی سازمانی کوششی است برنامه‌ریزی شده، فراگیر در سازمان، کارگردانی شده از رده بالای سازمان، که هدف آن بالا بردن اثربخشی و تندرستی سازمان از راه دخالت‌های برنامه‌ریزی شده در فراگردهای سازمانی، با بهره گرفتن از دانش علوم رفتاری است. بنیس<sup>۳</sup> (۱۹۹۴) نیز معتقد است که بالندگی سازمانی یک پاسخ به دگرگونی است؛ یک راهبرد پیچیده آموزشی است برای دگرگون کردن باورها، نگرش‌ها، ارزش‌ها و ساختار سازمان‌ها تا آنکه آنها بتوانند فن‌شناسی‌ها، بازارها، چالش‌های تازه را بپذیرند و همچنین با آهنگ گنج‌کننده دگرگونی بهتر سازگاری پیدا کنند (رضایی، ۱۳۸۵).

با توجه به تعاریفی که از سوی دانشمندان علوم رفتاری از بالندگی سازمانی شده است و با در نظر گرفتن کاربردی که از آن به دست آمده، می‌توان بالندگی سازمانی را با بالندگی سازمانی انسان مرتبط دانست و این دو پدیده را پیوسته به یکدیگر به شمار آورد. فشرده و چکیده آرای صاحب نظران را درباره بالندگی انسان می‌توان در تعریفی به این شرح گرد

<sup>1</sup> Schmuck & Miles

<sup>2</sup> Richard Beckhard

<sup>3</sup> Bennis

آورد: (انسان بالنده، انسانی پرورده و متعادل است که در کلیت هستی و ابعاد وجودی خویش به صورت خودفرمان عمل می کند). بی گمان باید یادآور شد که انسان بالنده، هم در بستر سازمان بالنده پرورده می شود و هم خود به بالنده کردن سازمان یاری می دهد. نتایج پژوهش نجارپور استادی و تقی زاده (۱۳۹۱) نشان داد که مؤلفه های تحمل فشار روانی و واقع گرایی، با بالندگی سازمانی رابطه معنادار دارند. نتایج پژوهش دیگری نیز نشان داد، بین یادگیرنده بودن و بالندگی سازمانی، همبستگی مثبت وجود دارد (طوسی، ۱۳۹۵).

### بی تفاوتی سازمانی

بی تفاوتی سازمانی به معنی آن است که فرد به آینده خود و سازمان توجهی ندارد، زیرا در نظر وی حال، گذشته و آینده تفاوتی با هم ندارند. افراد با بی تفاوتی سازمانی اعتماد به نفس پائینی دارند و بدون هیچ گونه واکنش یا اعتراضی، هر دستوری، حتی دستورات غیرمنصفانه را انجام می دهند و بی تفاوت گونه رفتار می کنند. بی تفاوتی سازمانی انحراف از شرایط تعادل سازمانی و یک عامل مخرب در سازمان است که به عنوان عامل تخریب مداوم، سقوط آرام و بحران استعداد در نظر گرفته می شود (ترک زاده و همکاران، ۱۳۹۵).

بی تفاوتی سازمانی مفهومی است که در سال های اخیر وارد حوزه مدیریت و سازمان شده است، تعریف های محدودی از این متغیر موجود است. رایچی<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) آن را انحراف از شرایط تعادل سازمانی که به عنوان عامل زیان بار پیوسته، سقوط تدریجی و بحران استعداد در نظر گرفته است. در واقع بی تفاوتی نتیجه ی شکست پیوسته فرد در دستیابی به هدف ها در شرایط خاص و احساس او درباره ی شکست است. سادوک و کاپلان اشاره می کنند که بی تفاوتی سازمانی شرایطی بدون احساس درونی و عاطفه، نبود علاقه و درگیری احساسی نسبت به محیط است (نصر اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۲).

### بی تفاوتی از منظر روان شناسی

روان شناسان 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، بی تفاوتی می دانند. از نظر آنها ناکامی خود نتیجه بی حاصل ماندن تلاش های 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، بی تفاوتی نوعی حالت روان پریشی<sup>۲</sup> است که نشانه شخصیتی ناسالم است. زمانی که فرد در معرض فشار روانی ناشی از تجربه های تهدید کننده قرار گیرد که فرار فیزیکی از آن ممکن نباشد؛ سازوکارهای حفاظتی ماهرانه ای ایجاد می کند و در واقع، به ناظری ذهنی تبدیل می شود که بی تفاوت و خونسرد نسبت به آنچه انجام می دهد، یا به ذهنش می آید، فقط به نظاره می پردازد. برای چنین فردی دنیا زندانی بی حصار است. سراسر زندگی فرد بی تفاوتی آکنده از پوچی، بیهودگی و بی هدفی است (چهارازی، ۱۳۹۳).

### بی تفاوتی از منظر سیاسی

در حوزه علوم سیاسی بی تفاوتی معادل بی میلی<sup>۳</sup> در مشارکت و درگیری فعال در فرآیندهای سیاسی است. در نظام های دموکرات لیبرال، این بی تفاوتی به اشکال مختلف ظاهر می شود که یکی از رایج ترین آنها را می توان بی تمایلی شهروندان برای شرکت در انتخابات و رأی دادن به نامزدها اشاره کرد (نادری و همکاران، ۱۳۸۹).

<sup>۱</sup>. Raeichi

<sup>۲</sup>. Psychosis

<sup>۳</sup>. Disinclination

### بی تفاوتی از منظر جامعه‌شناسی

به عقیده آلmond و پاول<sup>۱</sup> (۱۹۶۶) تابع‌ها<sup>۲</sup> یا بی تفاوت‌ها افرادی‌اند که از نظر روابط اجتماعی منفعل بوده و نسبت به نتایج داده-ستاده بی‌اعتنا هستند. هربرت گانز<sup>۳</sup> (۱۹۵۲) (بی تفاوتی را مفهومی اخلاقی می‌داند که در درون خود حاوی واقعیتی است که کمی علاقه<sup>۴</sup> و یا نبود آن، به عنوان یک پدیده مهم جامعه‌شناختی) شناخته می‌شود (نادری و همکاران، ۱۳۸۹). زمانی که هم اهداف و هم شیوه‌های نهادی شده در جامعه مورد قبول افراد جامعه نباشد، بی تفاوتی اجتماعی رخ می‌دهد. در مجموع، کناره‌گیری و سهم‌نشدن در مسائل اجتماعی، دلسردی و بی‌علاقگی به مباحث اجتماعی و عدم درگیری مدنی به عنوان یک شهروند را بی تفاوتی اجتماعی گویند (مرتون<sup>۵</sup>، ۲۰۱۲). ما معمولاً در سازمان‌ها با چرخه‌ای معمولی مواجهیم، زمانی که افراد مشغول کار جدیدی می‌شوند- خواه در سازمان ارتقاء یافته باشند یا به تازگی استخدام شده باشند- معمولاً شور و نشاط دارند. آن‌ها نسبت به فرصت‌های پیش رو، همکاران جدیدی که قرار است با آن‌ها کار کنند و اهدافی که به آن‌ها دست خواهند یافت، هیجان زده هستند. مشکل این جاست که در طول زمان این نگرش، شور و نشاط تغییر می‌کند. در نهایت، این همه شور و نشاط جای خود را به بی تفاوتی سازمانی می‌دهد (دانایی فرد و اسلامی، ۱۳۹۰).

والتون<sup>۶</sup> (۲۰۰۱) بیان می‌کند بی تفاوتی سازمانی به نوعی نتیجه بی تفاوتی سازمان به کارکنانش است. این موضوع تهدیدی برای خلاقیت و مخاطره‌پذیری کارکنان است (شاهین پور و مت<sup>۷</sup>، ۲۰۰۷). در این میان، تأثیر جنبه‌های شخصیتی کارکنان بر بی تفاوتی آنها تأیید شده است (جمشیدی و بخشی، ۱۳۸۹). در صورتی که سازمان‌ها راهکارهای مناسبی برای مقابله با بی تفاوتی سازمانی در پیش نگیرند،

هم افراد و هم سازمان‌ها به شدت متضرر خواهند شد (جهانشاهی، ۱۳۸۹). نتایج تحقیقات نشان می‌دهد بی تفاوتی سازمانی تأثیر منفی بر سه مؤلفه تعهد سازمانی، وفاداری سازمانی و ایجاد هویت سازمانی خواهد داشت (لندر<sup>۸</sup>، ۲۰۰۹). بهبود سیستم‌های ارزیابی عملکرد، حقوق و پاداش، ارتقاء، انتصاب‌های شفاف و عادلانه، توجه بیشتر به مسائل رفاه شخصی و خانوادگی کارکنان، به کارگیری 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 بی تفاوتی سازمانی کارکنان منجر می‌شود (کشاورز حقیقی، ۱۳۹۱).

### ۳. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف جزء تحقیقات کاربردی و توسعه‌ای، از لحاظ ماهیت و روش جزء تحقیقات توصیفی، از لحاظ نوع داده‌ها جزء تحقیقات کمی و از لحاظ مکان و زمان اجراء جزء تحقیقات میدانی است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان صندوق بیمه اجتماعی کشاورزان، روستائیان و عشایر در سطح کشور در سال ۱۳۹۸ به تعداد ۴۰۰ نفر می‌باشد. نمونه آماری کارکنان در این پژوهش با توجه به جامعه آماری و با استفاده از جدول مورگان و کرجسی با روش

1. Almond & Powell

2. Allegiance

3. Gans

4. Disinterest

5. Merton

6. Walton

7. Shahinpoor & Matt

8. Leander

تصادفی ساده به تعداد ۱۹۶ نفر برآورد گردید. به منظور اندازه‌گیری متغیر بی تفاوتی سازمانی از پرسش‌نامه دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۹) استفاده شد که شامل ۳۳ سوال ۵ گزینه‌ای و پنج خرده مقیاس است. خرده مقیاس‌ها شامل، بی تفاوتی به مدیر، بی تفاوتی به سازمان، بی تفاوتی به ارباب رجوع، بی تفاوتی به همکار، بی تفاوتی به کار می‌باشند. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه براساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت از ۱ تا ۵ است (کاملاً مخالفم = ۱، مخالفم = ۲، نظری ندارم = ۳، موافقم = ۴ و کاملاً موافقم = ۵) می‌باشد، آلفای کرونباخ به دست آمده برای این پرسشنامه طی پژوهش دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۹) برابر ۰/۹۳۷ می‌باشد و بدین معنا است که پرسش‌نامه از پایایی لازم برخوردار است. همچنین بالندگی سازمانی در پژوهش حاضر توسط پرسشنامه اسپایدرز (۱۹۹۵) مورد سنجش قرار گرفت. این پرسشنامه دارای ۳۰ سوال می‌باشد. این پرسشنامه دارای شش بعد، بازبودن و شفافیت سازمان، اعتماد، مشارکت، بازخورد درونی و بیرونی، پرورش و توانمندسازی و ساختار سازمانی با لایه کم می‌باشد. طریقه نمره‌گذاری این پرسشنامه براساس طیف لیکرت پنج درجه‌ای (خیلی کم = ۱، کم = ۲، متوسط = ۳، زیاد = ۴ و خیلی زیاد = ۵) می‌باشد.

#### ۴. یافته‌های پژوهش

##### بررسی نرمال بودن متغیرها

ابتدا قبل از بررسی فرضیه‌های پژوهش لازم است، نرمال بودن متغیرهای تحقیق با آزمون کولموگروف - اسمیرنف<sup>۱</sup> مورد ارزیابی قرار گیرد. بنابراین جدول شماره ۱ به بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق می‌پردازد.

جدول شماره ۱: بررسی نرمال بودن متغیرها

متغیرها	آماره Z	سطح معناداری
بی تفاوتی سازمانی	۰/۲۶۲	۰/۰۰۱
بالندگی سازمانی	۰/۱۸۱	۰/۰۰۱

با توجه به جدول شماره ۱ می‌توان نتیجه گرفت که سطوح معناداری متغیرهای پژوهش کمتر از ۰/۰۵ هستند و این گویای این مطلب است که متغیرهای فوق نرمال نمی‌باشند. بنابراین به دلیل آن که تمامی متغیرهای مورد بررسی در پژوهش حاضر نرمال نیستند، لذا برای انجام معادلات ساختاری از نرم‌افزار PLS استفاده می‌شود، زیرا یکی دیگر از دلایل استفاده از این نرم‌افزار آن است که توزیع داده‌های تمامی متغیرهای موجود در مدل پژوهش نرمال نباشند (هنسلر و همکاران، ۲۰۰۹).

##### بررسی فرضیه پژوهش

بی تفاوتی سازمانی بر بالندگی سازمانی در صندوق بیمه اجتماعی کشاورزان، روستائیان و عشایر تاثیر دارد.

جهت بررسی فرضیه پژوهش از تحلیل معادلات ساختاری تحت نرم‌افزار PLS استفاده می‌گردد. جدول شماره ۲ آزمون معناداری فرضیه پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۲: بررسی فرضیه پژوهش

روابط	ضریب مسیر (بتا)	انحراف معیار	آماره t-value	سطح معنی‌داری	نتیجه
بی تفاوتی سازمانی به بالندگی سازمانی	-۰/۶	۰/۰۳۳	۱۸/۲۰۱	۰/۰۰۱	معنادار

<sup>۱</sup>. Kolmogrov-Smirnov (KS)

بر اساس جدول شماره ۲ می‌توان نتیجه گرفت که مقدار t-value برای رابطه فوق خارج از بازه ۲/۵۸ و ۲/۵۸- می‌باشد و لذا این رابطه با سطح اطمینان ۹۹٪ معنادار است. از طرفی، از ضرایب بتا می‌توان به این نتیجه دست یافت که بی‌تفاوتی سازمانی به طور مستقیم به میزان ۶۰٪ بر بالندگی سازمانی تاثیر می‌گذارد، بنابراین در کل می‌توان نتیجه گرفت که بی‌تفاوتی سازمانی بر بالندگی سازمانی در صندوق بیمه اجتماعی کشاورزان، روستائیان و عشایر تاثیر دارد. لذا پیش‌بینی می‌شود که در یک نمونه بزرگتر نیز از همان جامعه، فرضیه پژوهش تائید گردد. حال با توجه به آزمون‌های پیش‌روی، قدرت پیش‌بینی بالندگی سازمانی مورد سنجش قرار می‌گیرد. بنابراین جدول شماره ۳ به بررسی قدرت پیش‌بینی بالندگی سازمانی در فرضیه پژوهش می‌پردازد.

جدول شماره ۳: قدرت پیش‌بینی متغیر ملاک در فرضیه پژوهش

بالندگی سازمانی			متغیر ملاک
نتیجه	CV Red	نتیجه	
قوی	۰/۲۶۶	قوی	متغیر پیش‌بین
			بی‌تفاوتی سازمانی

جدول شماره ۳ نشان می‌دهد که شاخص  $R^2$  تنظیم شده برای متغیر ملاک یا درون‌زا آورده شده است و مقادیر آنها با سه مقدار ۰/۱۹ (کیفیت پیش‌بینی ضعیف)، ۰/۳۳ (کیفیت پیش‌بینی متوسط) و ۰/۶۷ (کیفیت پیش‌بینی قوی) مورد ارزیابی قرار می‌گیرند. این امر گویای این مطلب است که بی‌تفاوتی سازمانی به میزان ۳۶٪ و به صورتی قوی بالندگی سازمانی را به عنوان متغیر درون‌زا و یا ملاک مورد پیش‌بینی قرار می‌دهد. همچنین شاخص CV Red که همان آزمون کیفیت مدل ساختاری است، برای متغیر درون‌زا آورده شده است و مقادیر آنها با سه مقدار ۰/۰۲ (کیفیت مدل ساختاری ضعیف)، ۰/۱۵ (کیفیت مدل ساختاری متوسط) و ۰/۳۵ (کیفیت مدل ساختاری قوی) مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. لذا مشخص شد که برای متغیر بالندگی سازمانی به میزان ۲۷٪ می‌باشد و این شاخص نشان می‌دهد که کیفیت مدل ساختاری در فرضیه پژوهش به صورتی قوی ارزیابی می‌شود.

## ۵. بحث و نتیجه گیری

با توجه به اینکه فرضیه فرعی پژوهش به بررسی تاثیر بی‌تفاوتی سازمانی بر بالندگی سازمانی در صندوق بیمه اجتماعی کشاورزان، روستائیان و عشایر می‌پردازد، نتایج حاصله در مباحث قبلی گویای این واقعیت می‌باشد که بی‌تفاوتی سازمانی به میزان ۶۰٪ بر بالندگی سازمانی تاثیر می‌گذارد. در همین راستا نتایج پژوهش‌های عاقل زاده و سلیمانی (۱۳۹۶) همسو با نتایج حاصل می‌باشند. زیرا ایشان نشان دادند که بی‌تفاوتی سازمانی معلمان پایین‌تر از متوسط و عملکرد شغلی معلمان بالاتر از متوسط قرار دارد. نتایج آزمون رگرسیون ساده نیز نشان داد که بی‌تفاوتی سازمانی و ابعاد آن تاثیر منفی بر عملکرد شغلی معلمان دارد و همچنین بی‌تفاوتی به کار و همکار بیشترین تاثیر را بر عملکرد شغلی معلمان داشته‌اند، هاشمی (۱۳۹۱) رابطه بین بی‌تفاوتی سازمانی و عملکرد را بررسی نمود. به طور کلی یافته‌های این پژوهش نشان داد بین زیرمقیاس‌های بی‌تفاوتی به مدیر، بی‌تفاوتی به ارباب رجوع، بی‌تفاوتی به همکار و عملکرد فدراسیون‌های ورزشی ارتباط معنی‌داری وجود دارد. در نهایت نتایج آزمون رگرسیون لجستیک نشان داد که تنها متغیر بی‌تفاوتی به همکار برای پیش‌بینی مورد استفاده قرار گرفت، و همچنین نتایج پژوهش لندر<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) به بررسی تاثیر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان بر سازمان پرداخت. نتایج نشان داد که کارکنان بی‌تفاوت هیچ برتری رقابتی برای سازمان فراهم نمی‌کنند و هزینه‌های

<sup>۱</sup>. Leander

سازمانی را افزایش می دهند. همچنین افراد بی تفاوت احساس می کنند که هیچ انگیزه‌ای نسبت به تحقق هدف‌های سازمان ندارند همسو با نتایج حاصل می‌باشند. زیرا ایشان نشان دادند که عامل‌های ساختاری، مدیریتی، انگیزشی و شخصی عامل‌های اصلی موثر بر بی تفاوتی سازمانی هستند و در این میان مهمترین عامل ساختاری، دیوانسالاری، در عامل‌های مدیریتی؛ تبعیض، در عامل‌های انگیزشی؛ حقوق و دستمزد کم و در عامل‌های فردی؛ نا آگاهی در مورد توانایی‌های فردی می‌باشد.

بنابراین از قیاس نتیجه فرضیه پژوهش و پیشینه‌های پژوهش، این نتیجه‌گیری حاصل می‌شود که بی تفاوتی سازمانی از جمله پرهیز از قبول مسئولیت‌های شغلی از سوی کارکنان، متوسل شدن به دروغ‌های مصلحتی برای دوری از انجام وظایف شغلی، به تعویق انداختن خواسته‌های کاری مدیر، مطلع نساختن مدیر از روند کارها، انجام کارهای شخصی در ساعات اداری، استفاده از امکانات سازمانی برای پیشبرد اهداف شخصی، استفاده بیش از اندازه و عمدی از مرخصی‌های استعلاجی، محدود کردن ارائه خدمات به ارباب رجوع، عدم پاسخگویی درست و منطقی به ارباب رجوع، سردرگم کردن ارباب رجوع با کاغذبازی‌های بیهوده، نشان ندادن علاقه در کارهای گروهی، پرهیز از ایجاد روابط شغلی مناسب در سازمان، کوچک شمردن کارهای دیگران و به تبع بزرگ کردن کارهای خود، بی‌دقتی در انجام کارها، عدم تمایل به نوآوری در کارها، سرعت پائین در انجام کارها، بی‌ارزش دانستن کار سازمان و نیز نبود تمایل به ارتقای شغلی در سازمان بر بالندگی سازمانی تاثیر می‌گذارد.

علت این تاثیرگذاری آن است که هنگامی که کارکنان از مسئولیت‌ها و وظایف شغلی خود شانه خالی می‌کنند و برای این کار از هر ترفند و دروغ مصلحت آمیزی استفاده می‌کنند، در واقع باعث می‌شوند که روند کارها به کندی و بدون کیفیت لازم پیش رود که این امر باعث می‌گردد که سازمان نتواند آن طور که می‌خواهد به اهداف و چشم انداز تعریف شده خود دست یابد و در نتیجه بالندگی سازمانی امری انتزاعی خواهد شد. زیرا بالندگی سازمانی و پیمودن بالندگی در سازمان نیازمند کارکنان مسئولیت‌پذیر و با وجدان می‌باشد، در حالی که کارمندی که سعی می‌کند ارتباط خوبی با مدیر خود نداشته باشد و همچنین به اهداف سازمان بی‌توجه است، نمی‌تواند سازمان را به سوی بالندگی سوق دهد.

هرچه کارکنان نسبت به نیازها و خواسته‌های ارباب رجوع و مراجعه کننده به سازمان بی تفاوت‌تر باشند، در حقیقت در حال ایجاد فرایندی هستند که می‌تواند به نارضایتی ارباب رجوع و عدم تکریم ارباب رجوع کمک کند که این امر باعث می‌شود که تعامل ارباب رجوع با سازمان نیز کمتر شده و ارباب رجوع نتواند به سازمان در پیشبرد امورش کمک رسانی مناسبی نماید و همچنین سطح اعتماد عموم مردم جامعه به سازمان کمتر می‌شود که در این بین است که سازمان نمی‌تواند به هدف‌های تعریف شده و متعالی خود دست پیدا کند که در نتیجه از بالندگی سازمانی وا خواهد ماند.

## ۶. پیشنهاد پژوهشی

- با توجه به نتیجه فرضیه پژوهش به تمامی مسئولین امر در صندوق بیمه اجتماعی کشاورزان، روستائیان و عشایر در سطح کشور پیشنهاد می‌شود که با ایجاد جلسات کاری صمیمانه از سوی مدیران با کارکنان، ارائه آموزش‌های ضمن خدمت همسو با نیازهای آموزشی کارکنان، ارائه تشویق‌های مادی و معنوی به کارکنان در زمینه برخورد مناسب با ارباب رجوع، زمینه کاهش بی تفاوتی و در نتیجه ارتقای بالندگی سازمانی را فراهم نمایند.

## ۷. منابع و مآخذ

۱. برومند، نویدرضا، ریحانی یساولی، عبدالله، احمدزاده، علی (۱۳۹۶). تاثیر بی تفاوتی سازمانی بر بهره وری پرستاران بیمارستان های دولتی مشهد. پژوهش پرستاری ایران، ۱۲(۶)، ۱۹-۲۴.
۲. ترک زاده، جعفر، سلیمی، قاسم، سنگی، فروغ (۱۳۹۵). کاهش بی تفاوتی سازمانی در پرتو توسعه ساختار سازمانی تواناساز. پژوهش های مدیریت در ایران، ۲۰(۳)، ۵۳-۸۲.
۳. جهانشاهی، میثم (۱۳۸۹). بی تفاوتی سازمانی: بررسی نشانه‌ها، علل و پیامدها به روش گراندد تئوری. هشتمین کنفرانس بین المللی مدیریت، تهران.
۴. چهارزی، ابراهیم (۱۳۹۳). سلامت فکر. چاپ اول، تهران: نشر میهن.
۵. دانایی فرد، حسن و اسلامی، آذر (۱۳۹۰). کاربرد استراتژی پژوهشی نظریه داده بنیاد در عمل، ساخت نظریه بی تفاوتی سازمانی. چاپ اول، تهران: دانشگاه امام صادق (ع).
۶. دانایی فرد، حسن، حسن زاده، علیرضا، سالریه، نورا (۱۳۸۹). طراحی سنجح اندازه گیری بی تفاوتی سازمانی. پژوهش ترکیبی اندیشه مدیریت راهبردی، ۴(۲)، ۷۹-۹۹.
۷. رضایی، علی محمد (۱۳۸۵). بالندگی سازمانی و شاخص های سنجش آن. دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، ۳(۷)، ۶۳-۸۷.
۸. طبائیان، شیرین (۱۳۸۱). بررسی حیطه های بی تفاوتی دبیران دبیرستان های شهر اصفهان نسبت به دستورات مدیران از دیدگاه دبیران. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، مرکز علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی تهران، ایران.
۹. طوسی، محمد علی (۱۳۹۵). بالندگی سازمانی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۱۰. عاقل زاده، ویدا، سلیمانی، توران (۱۳۹۶). تاثیر بی تفاوتی سازمانی بر عملکرد شغلی (مطالعه موردی معلمان مقطع ابتدایی شهرستان اردبیل). کنفرانس ملی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی، کازرون، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کازرون.
۱۱. کشاورز حقیقی، مهدی (۱۳۹۱). ارائه الگوی مدیریت بی تفاوتی سازمانی کارکنان (مورد مطالعه یک بانک خصوصی). دو فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، ۴(۲)، ۱۸۳-۲۰۲.
۱۲. نادری، حمدالله، بنی فاطمی، حسین و حریری اکبری، محمد (۱۳۸۹). الگوسازی ساختاری رابطه بین بیگانگی و بی تفاوتی اجتماعی، دو فصل نامه علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد، ۶(۲)، ۲۹-۵۹.
۱۳. نصر اصفهانی، علی، آقاباباپور دهکردی، طاهره (۱۳۹۲). بررسی رابطه هویت سازمانی با سکوت سازمانی کارکنان مورد مطالعه کارکنان دانشگاه اصفهان، جامعه شناسی کاربردی، ۴(۱۲۱).
۱۴. هاشمی، سیدجامد، پورامین زاد، سعید (۱۳۹۰). چالشهای فرا روی توسعه منابع انسانی و راهکاری برای رفع آن. کار و جامعه، ۱۳۶(۴)، ۴-۲۱.
۱۵. یآوری گهر، فاطمه (۱۳۸۸). رابطه هماهنگی استراتژیهای سرپرستی و ساختار با عملکرد سازمانی. رساله دکتری، دانشگاه علامه طباطبایی.

16. Henseler, J., Ringleand, C. M., Sinkovics, R. R. (2009). The Use of Partial Least Squares Path Mideling In International Marketing. *New Challenges to International Marketing Advances in International Marketing*, 20, 277–319.
17. [Karakaya, A., & Yilmaz, K. \(2013\). Problem solving approach at organizational development activities: A Research at Karabuk University, 9th International Strategic Management Conference, Available online at \[www.sciencedirect.com\]\(http://www.sciencedirect.com\).](#)
18. Leander, P. N. (2009). Losing the will: Automatic reactions to the indifference perceived in others. Unpublished master's Thesis, Duke University.
19. Merton, R. K. (2012). *Social Theory and Social Structure*. New York: Free press.
20. Naqvi, A., & Farmer, M. (2011). Indifference organizational management. *Hum Resources J Pol Q*, 2.
21. Shahinpoor, N., & Matt, B.F., (2007). The power of one: dissent and organizational life. *Journal of Business Ethics*, 74(1), 37-48.
22. Spridrez, G. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, Measurement and Validation. *The Academy of Management Journal*, 38 (5), 1442-1465.

# The Role of Personnel Indifference to Organization on Organizational Development (Case Study: Farmers, Rural and Tribal Social Insurance Fund)

Hatam Shokri<sup>\*1</sup>

Abbas Samadi<sup>2</sup>

Date of Receipt: 2019/10/30 Date of Issue: 2019/10/31

## Abstract

The purpose of this study was to investigate the role of staff apathy on organizational development in the Social Insurance Fund of Farmers, Rural and Nomads. The purpose of this research was in the area of applied research and development, in terms of the nature and method of descriptive research, in terms of data type, in quantitative research, and in terms of location and time of field research. The statistical population of the study consisted of all employees of Social Insurance Fund of farmers, villagers and tribes in the country in the year 2019 (400 persons). Statistical sample of staff in this study was 196 people according to the statistical population and using Morgan and Krejcie table with available method. Organizational indifference was measured by the Knowledge Questionnaire of Fred et al. (2010) and organizational development was measured by Spiders Questionnaire (1995). The level of organizational apathy was about 49.8% and the organizational development was 48.6%. The results of structural equation analysis with PLS version 3 showed that organizational apathy had a 60% negative impact on organizational development.

## Keyword

Organizational Indifference, Organizational Development, Farmers' Social Insurance Fund, Rural and Tribal

1. MSc in Business Management Strategic Orientation, Alvand Nonprofit Institute of Higher Education, Hamedan, Iran (\*Corresponding Author: hatamshokri@yahoo.com).

2. Assistant Professor of Management, Faculty of Economics and Social Sciences, Bu Ali Sina University, Hamedan, Iran (Abas.Samadi@gmail.com)