



The Effect of Organizational Indifference on the Efficiency of Nurses in Public Hospitals of Mashhad

Navid Reza Boromand¹, Abdollah Reihany Yasavoli^{2,*}, Ali Almadzadeh³

¹ Instructor, Management Department, Islamic Azad University of Mashhad, Mashhad, Iran

² PhD Student, Human Resources Management, Management Department, Azad University of Kerman, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran

³ MSc, Department of Management, Islamic Azad University of Mashhad, Mashhad, Iran

* **Corresponding author:** Abdollah Reihany Yasavoli, PhD Student, Human Resources Management, Management Department, Azad University of Kerman, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran. E-mail: Reihanyya1@mums.ac.ir

Received: 03 Jun 2017

Accepted: 10 Sep 2017

Abstract

Introduction: Considering the importance of human resources as the most precious possession of societies, recognition of effective factors on human resources, productivity, and efficiency in each and every organization can be useful and efficacious in increasing productivity and competitiveness of an organization. In addition, in Iran, personnel incuriosity toward organization problems and difficulties is an issue encountered by most organizations. This study aimed at determining the impact of organizational indifference on increasing human resources productivity and efficiency of nurses and was performed in Mashhad University of Medical Sciences.

Methods: This cross sectional study was conducted during year 2015 at public hospitals in Mashhad. The sample included 145 individuals, which had been chosen by stratified sampling from nurses working in public hospitals. The questionnaire used to carry out the study was a standard one in this field. Validity of the questionnaire had been accepted by experts and reliability confirmed by Cronbach's alpha (0.93). The SPSS 18 and simple and multivariate linear regression were used for data analysis.

Results: The results showed there was a negative meaningful relationship between organizational indifference and human resources productivity and efficiency in nurses ($r = -0.607$, $P < 0.001$). Adding only one unit in organizational indifference will reduce -1325 in human resources productivity. The mean age of the samples was 36.2 ± 7.5 and 58% were female.

Conclusions: According to the results of this study, organizational indifference is one of the effectual factors on human resources productivity and efficiency among nurses. Therefore, it seems necessary to utilize methods in order to reduce organizational indifference, which lead to human resources productivity and efficiency in nurses.

Keywords: Institutional Indifference, Human Resource Efficiency, Nurse



تأثیر بی تفاوتی سازمانی بر بهره‌وری پرستاران بیمارستان‌های دولتی مشهد

نوید رضا برومند^۱، عبدالله ریحانی یساونی^{۲*}، علی احمدزاده خادمی^۳

^۱ مربی، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی مشهد، مشهد، ایران

^۲ دانشجوی دکترا، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی کرمان، منابع انسانی دانشگاه علوم پزشکی مشهد، ایران

^۳ فوق لیسانس، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی مشهد، مشهد، ایران

* نویسنده مسئول: عبدالله ریحانی یساونی، دانشجوی دکترا، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی کرمان، منابع انسانی دانشگاه علوم پزشکی

مشهد، ایران. ایمیل: Reihanyal@mums.ac.ir

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۰۶/۱۹

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۶/۰۳/۱۳

چکیده

مقدمه: با توجه به اهمیت نیروی انسانی به عنوان با ارزش‌ترین سرمایه جوامع، شناخت عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در هر سازمان، می‌تواند در افزایش بهره‌وری و توان رقابت آن سازمان، مفید و مؤثر باشد. از طرفی بی تفاوتی کارکنان نسبت به مسائل و مشکلات سازمان، مقوله‌ای است که در ایران گریبانگیر اکثر سازمان‌ها است. این مطالعه با هدف تعیین تأثیر بی تفاوتی سازمانی بر افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در پرستاران دانشگاه علوم پزشکی مشهد انجام شد.

روش کار: این پژوهش توصیفی-تحلیلی در بیمارستان‌های دولتی مشهد در سال ۱۳۹۵ انجام شد. جامعه پژوهش شامل پرستاران بیمارستان‌های دولتی مشهد بود که ۱۴۵ نمونه با روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب و همچنین گردآوری اطلاعات با استفاده از پرسشنامه استاندارد بی تفاوتی سازمان و بهره‌وری کارکنان صورت گرفت. روایی صوری پرسشنامه‌ها توسط خبرگان و پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ (۰/۹۳) مورد تأیید قرار گرفت و جهت بررسی نتایج از نرم افزار SPSS 18 و روش رگرسیون خطی ساده و چندگانه استفاده شده است.

یافته‌ها: نتایج پژوهش نشان داد که میان بی تفاوتی سازمانی و بهره‌وری در پرستاران، رابطه معنادار و منفی وجود دارد ($P < 0/001$ ، $r = -0/607$)؛ بدین معنا که در بیمارستان‌ها، بی تفاوتی سازمانی بر میزان بهره‌وری پرستاران تأثیر داشته و افزایش هر واحد در بی تفاوتی سازمانی بهره‌وری سازمان را به میزان ۱،۳۲۵- کاهش می‌دهد. شایان ذکر است که میانگین سن آزمودنی‌ها $36/2 \pm 7/5$ بوده است که ۵۸ درصد آنها را زنان تشکیل داده‌اند.

نتیجه گیری: با توجه به نتایج این پژوهش، یکی از عوامل کاهش بهره‌وری، بی تفاوتی سازمانی در بین پرستاران است. لذا ضروری است تلاش گردد با بکارگیری از روش‌ها و ابزارهای موجود، بی تفاوتی سازمانی در کارکنان را کاهش داد تا از این طریق بهره‌وری پرستاران افزایش یابد.

واژگان کلیدی: بی تفاوتی سازمانی، بهره‌وری نیروی انسانی، پرستار

تمامی حقوق نشر برای انجمن علمی پرستاری ایران محفوظ است.

مقدمه

تولیدی یا خدماتی به شمار می‌رود (۲). با توجه به اهمیت نیروی انسانی در یک سازمان و نقش آن در رشد و تحقق اهداف سازمانی، پرداختن به مبحث بهره‌وری کارکنان یکی از مهمترین دغدغه‌های مدیران امروزی است و در این بین دانشگاه‌ها به عنوان مرکز پرورش نیروی انسانی توانمند و متخصص از اهمیت بیشتری برخوردار بوده و بدیهی است مدیران نیز علاقه‌مند هستند از تمام ابزارهای مدیریتی بمنظور داشتن کارکنانی با بهره‌وری بالا و پویا استفاده نمایند. بر خلاف

بهره‌وری مفهومی است جامع و کلی که افزایش آن به عنوان یک ضرورت، جهت ارتقای سطح زندگی، رفاه بیشتر، آرامش و آسایش انسان‌ها، که هدفی اساسی برای همه کشورهای جهان محسوب می‌شود، همواره مدنظر دست اندکاران حوزه‌های سیاست، اقتصاد و همچنین دولتمردان بوده است (۱). واژه بهره‌وری در لغت مترادف بازدهی، کارایی، توانمندی، مهارت و سودمندی آمده و هدف اصلی آن نیل به حداکثر بازدهی با در نظر گرفتن تمامی عوامل موجود در فعالیتهای

یا نبود آن به عنوان پدیده مهم جامعه شناختی شناخته می‌شود (۸). در این رابطه ما در سازمان با چرخه‌های معمول مواجه هستیم. زمانی که افراد مشغول کار جدیدی می‌شوند، خواه در سازمان ارتقا یافته باشند و خواه به تازگی استخدام شده باشند، معمولاً دارای شور و نشاط هستند. 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. اما مشکل اینجاست که این شور و نشاط در طول زمان تغییر کرده و جای خود را به بی‌تفاوتی سازمانی می‌دهد (۹).

بی‌تفاوتی در سازمان در ابعاد متفاوتی صورت می‌پذیرد که به صورت ذیل عنوان می‌گردد:

بی‌تفاوتی نسبت به ارباب رجوع: اکثر افراد به عنوان ارباب رجوع، این بعد از بی‌تفاوتی را تجربه نموده‌اند. برای یک سازمان چیزی بدتر از بی‌تفاوتی نسبت به ارباب رجوع وجود نخواهد داشت. در واقع بی‌تفاوتی به مشتری یا ارباب رجوع، قاتل کسب و کار است. با توجه به پژوهش‌های انجام گرفته در آمریکا در خصوص وفاداری مشتریان، بی‌تفاوتی نسبت به مشتری مهمترین عامل از بین رفتن حمایت و وفاداری مشتریان بوده است. بی‌تفاوتی نسبت به مدیر: از جمله نشانه‌های بی‌تفاوتی نسبت به مدیر می‌توان به فرار از پاسخگویی به مدیر، همراهی نکردن با مدیر، رفتار نامناسب با مدیر، به تعویق انداختن کار مدیر، متوسل شدن به دروغ‌های مصلحتی، در ابهام نگه داشتن مدیر و خودداری از ابراز نظر در جلسات اشاره نمود. بی‌تفاوتی نسبت به سازمان: از جمله نشانه‌های بی‌تفاوتی نسبت به سازمان می‌توان به کاهش مسئولیت‌پذیری فردی نسبت به سازمان، افزایش بی‌دلیل هزینه‌های سازمانی، تلاش برای ترک محل کار، استفاده شخصی از امکانات سازمان و افزایش میزان غیبت‌ها اشاره نمود. بی‌تفاوتی نسبت به همکار: از جمله نشانه‌های بی‌تفاوتی نسبت به همکار را می‌توان در کاهش تعامل و مشارکت با همکاران، رفتار نامناسب با همکاران، همکاری نکردن در کارهای گروهی، برجسته کردن نقاط ضعف همکاران، داشتن رفتارهای سرد و رسمی با همکاران و ایجاد بدبینی نسبت به سازمان در دیگران مشاهده نمود. بی‌تفاوتی نسبت به کار: از جمله نشانه‌های بی‌تفاوتی نسبت به کار را می‌توان در اهمیت ندادن به بهره‌وری، بدبینی به کار، کاهش سرعت و دقت در کار، اهمیت ندادن به کیفیت کار، داشتن احساس بی‌ارزشی نسبت به کار مشاهده نمود (۱۰). با توجه به آنچه که گفته شد اهمیت بهره‌وری پرستاران بر کسی پوشیده نیست و شناخت عوامل مؤثر بر آن، می‌تواند به افزایش بهره‌وری این گروه بعنوان یکی از ارکان اصلی سلامت در جامعه، کمک قابل توجهی نماید. لذا هدف اصلی از این تحقیق بررسی تأثیر بی‌تفاوتی سازمانی بر بهره‌وری پرستاران بیمارستان‌های دولتی مشهد است. مقدمه طولانی است.

روش کار

روش پژوهش، توصیفی-تحلیلی و از نوع مقطعی است. جامعه آماری پژوهش را پرستاران بیمارستان‌های دولتی شهر مشهد در سال ۱۳۹۵ تشکیل می‌دهند. نمونه پژوهش شامل ۱۴۵ نفر از پرستاران است که به طور تصادفی طبقه‌ای با تخصیص متناسب با حجم جامعه در هر طبقه (بیمارستان) انتخاب شده‌اند، می‌باشد. ابزار تحقیق شامل پرسشنامه بی‌تفاوتی سازمانی که توسط سالاریه (۱۳۸۹) مورد استفاده

سازمانهای صنعتی و تجاری، سازمان‌های مراقبت بهداشتی، به ندرت روشهای افزایش بهره‌وری در سطح کارکنان را بررسی و بدون در نظر گرفتن پیامد آن، بر موضوع اندازه‌گیری بهره‌وری اداری تمرکز نموده‌اند. در صورتی که با توجه به محدودیت هزینه‌های پرستاری لازم است مدیران پرستاری از طریق توجیه بهره‌وری گروه، پاسخگوی بودجه، پرداخت‌ها و تعداد کارکنان مورد نیاز باشند. با این حال شیوه‌های متفاوت تعریف بهره‌وری، اندازه‌گیری‌ها را غیرقابل مقایسه نموده است (۳). بهبود و ارتقای بهره‌وری مستلزم کوشش و تلاش برنامه‌ریزی شده همه جانبه از سوی افراد و مسئولین ذیربط است که خود نیازمند بهبود شرایط کار و تغییر محرکه‌ها و روشهای انگیزشی کارکنان، بهبود نظام‌ها، دستورالعمل‌ها، قوانین، بخشنامه‌ها، روش‌ها، فناوری و غیره می‌باشد. کوشش‌های سازمانهای جهانی نظیر سازمان بین‌المللی کار و سازمان بهره‌وری آسیا در خصوص مفهوم بهره‌وری، معطوف بر این است که بهره‌وری صرفاً بهره‌وری نیروی کار نیست و باید به بهره‌وری سایر عوامل تولید نیز توجه شود. بهبود بهره‌وری زمانی حاصل می‌شود که استفاده مؤثر و بهینه‌ای از کلیه منابع در دسترس، به عمل آید (۴). یکی از دغدغه‌های مدیران، مسئله بهره‌وری و بهبود آن در سازمان است. عوامل متعددی بر بهره‌وری نیروی انسانی سازمان مؤثر است. یکی از این عوامل فرهنگ حاکم بر سازمان است. فرهنگ سازمانی از متغیرهای متعددی تشکیل شده است. این که کدام یک از این عوامل تأثیر بیشتری بر بهره‌وری نیروی انسانی دارد، می‌تواند به مدیران سازمان کمک شایانی کند. چرا که اختصاص منابع و توجه بیشتر به عواملی که تأثیری بر بیشتر بهره‌وری نیروی انسانی سازمان دارد، می‌تواند سازمان را در تحقق اهداف خود موفق نماید (۵).

راهکارهای افزایش بهره‌وری مستلزم شناخت کافی وضعیت موجود و فرهنگ کاری شرکت‌ها است و یکی از مسائل بسیار با اهمیت که در برخی از سازمان‌های دولتی کشور مورد تأکید قرار گرفته است، بی‌تفاوتی سازمان است. لذا پس از مطالعه ادبیات تحقیق در شناسایی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی و ارزیابی و رتبه‌بندی این عوامل و طراحی مدل مطلوب به بهره‌وری منابع انسانی در دانشگاه پرداخته می‌شود. از این نظر، این پژوهش بومی، هم در سطح نظری و هم سطح کاربردی در نوع خود جدید بوده و می‌تواند حائز اهمیت باشد. 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 (۶). از دیدگاه روانشناسان، حالتی را که شخص پس از ناکامی طولانی، امید تحقق هدف یا هدف‌های خود را در یک موقعیت به خصوص از دست داده و می‌خواهد که از منشأ ناکامی خود کناره‌گیری نماید را تسلیم، لاقیدی یا بی‌تفاوتی می‌نامند. از نظر آنها بی‌تفاوتی، خود نتیجه بی‌ثمر ماندن تلاش‌های فرد در جهت رسیدن به اهداف می‌باشد (۷). در نظام‌های لیبرال دموکرات این بی‌تفاوتی به شیوه‌های مختلفی بروز می‌نماید که یکی از بارزترین آنها بی‌میلی و عدم تمایل شهروندان جهت شرکت فعالانه در انتخابات و رأی دادن به نامزدها می‌باشد. از دیدگاه جامعه‌شناسی به عقیده الموند و پاول (۱۹۶۶)، تابع‌ها یا بی‌تفاوت‌ها، افرادی هستند که از نظر روابط اجتماعی منفعل بوده و به نتایج داده ستاده، بی‌اعتنا هستند. هربرت گانز (۱۹۵۲) بی‌تفاوتی را مفهومی اخلاقی می‌داند که در درون خود دارای واقعیتی است که کمی علاقه

که حدود ۷۹ درصد آنها دارای تحصیلات لیسانس و بالاتر بوده‌اند. همانطور که در **جدول ۱** دیده می‌شود که بعد از امتیاز دهی ۱ تا ۵ می‌توان دید که بر این اساس میانگین بی‌تفاوتی سازمانی در پرستاران مورد بررسی، کمتر از متوسط است و برای بُعد رفتار بی‌تفاوتی نسبت به ارباب رجوع بیشترین امتیاز و برای بی‌تفاوتی نسبت به کار کمترین امتیاز را شاهد هستیم. میانگین بهره‌وری سازمانی در نمونه مورد بررسی بعد از امتیاز دهی ۱ تا ۵، بیش از متوسط است و برای بُعد وضوح بیشترین و برای بُعد انگیزه کمترین میزان امتیاز را شاهد هستیم (**جدول ۲**).

برای بررسی تأثیر پذیری بهره‌وری پرستاران از بی‌تفاوتی سازمانی از رگرسیون خطی ساده استفاده شده است و بر اساس نتایج در **جدول ۳** می‌توان دید که بی‌تفاوتی سازمانی به میزان ۳۷ درصد تغییرات بهره‌وری پرستاران را تبیین می‌نماید و همبستگی معکوس بین بی‌تفاوتی سازمان و بهره‌وری پرستاران وجود دارد ($P < 0/001$ ، $r = -0/6$) بر این اساس معادله رگرسیون ارتباط بین دو متغیر به شکل ذیل است:

$$\text{بهره‌وری} = 0/155 - 1/325 \times \text{بی‌تفاوتی سازمانی}$$

بر اساس معادله فوق می‌توان گفت بی‌تفاوتی سازمانی بیشتر سبب کاهش بهره‌وری پرستاران می‌گردد و با توجه به مقدار احتمال می‌توان پذیرفت این رابطه از نظر آماری معنی دار است ($P < 0/001$ ، $r = 0/6$). اما بعد از مشخص شدن تأثیر متغیرها بر یکدیگر نوبت به تعیین ابعدی از بی‌تفاوتی سازمانی است که بیشترین تأثیر را بر بهره‌وری می‌گذارند. برای انجام این مهم از رگرسیون خطی چندگانه استفاده شده است که نتایج در **جدول ۴** ارائه شده‌اند.

قرار گرفت و در کنار آن پرسشنامه بهره‌وری بر مبنای مدل اچپو که توسط هرسی و گلداسمیت (۲۰۰۳) مطرح گردید می‌باشد. بر این اساس پرسشنامه بهره‌وری شامل ۳۳ سؤال است که براساس مدل «اچپو» ساخته شده است و ابعاد آن عبارتند از هفت بُعد توان، وضوح (شناخت)، کمک (حمایت سازمانی)، تمایل (انگیزش)، ارزیابی، اعتبار و محیط (سازگاری محیطی) و پرسشنامه ۲۴ سؤالی بی‌تفاوتی سازمانی شامل پنج بُعد بی‌تفاوتی نسبت به ارباب رجوع، بی‌تفاوتی نسبت به مدیر، بی‌تفاوتی نسبت به سازمان، بی‌تفاوتی نسبت به همکار، بی‌تفاوتی نسبت به کار است. جهت امتیاز دهی پرسشنامه‌ها بعد از امتیاز دهی ۱ تا ۵ به پاسخ‌های کاملاً مخالف تا کاملاً مخالفم از میانگین امتیاز سؤالات مربوط به هر کدام از ابعاد استفاده شده است. روایی صوری و محتوایی ابزار گردآوری توسط چند تن از اساتید و خبرگان و پایایی آن با محاسبه آلفای کرونباخ (۰/۹۳) مورد تأیید قرار گرفت. سپس داده‌ها با کمک آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم‌افزار SPSS 18 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و از رگرسیون خطی ساده و چندگانه در تحلیل‌ها بهره گرفته شده است. شایان ذکر است جهت رعایت اخلاق در پژوهش ضمن عدم وجود اجبار در تکمیل پرسشنامه‌ها، اطلاعات بدون مشخصات پاسخگو جمع‌آوری شده‌اند و نتایج به طور کلی گزارش شده است.

یافته‌ها

متوسط سن پاسخگویان $36/2 \pm 7/5$ سال بوده است که اکثر آنها را ۵۸ درصد زنان تشکیل داده‌اند و ۷۸ درصد نمونه مورد بررسی متأهل می‌باشند. متوسط سابقه کاری پاسخگویان $6/7 \pm 8/1$ سال بوده است

جدول ۱: شاخصهای توصیفی مربوط به بی‌تفاوتی سازمانی

بی تفاوتی	به مدیر	به سازمان	به ارباب رجوع	به همکار	به کار	کل
میانگین	۲/۰۶	۲/۰۱	۱/۷۵	۱/۸۳	۱/۹۳	۱/۹۲
انحراف معیار	۰/۵۸	۰/۵۶	۱/۱۲	۰/۵۶	۰/۵۸	۰/۴۹

جدول ۲: شاخصهای توصیفی مربوط به بهره‌وری

بهره‌وری	توانایی	وضوح	حمایت	انگیزه	ارزشیابی	اعتبار	محیط	کل
میانگین	۳/۵۱	۳/۷۶	۳/۷۰	۴/۳۱	۳/۸۳	۳/۴۵	۳/۶۸	۳/۷۶
انحراف معیار	۰/۷۱	۰/۴۳	۰/۶۷	۰/۳۴	۰/۷۱	۰/۸۴	۰/۴۵	۰/۵۴

جدول ۳: شاخصهای توصیفی مربوط به بهره‌وری

تأیید	پارامتر	انحراف استاندارد	پارامتر استاندارد	مقدار T	مقدار احتمال
تأیید	۰/۱۵۵	۰/۰۷۱	-	۲/۱۹۰	۰/۰۳۰
بی تفاوتی	-۱/۳۲۵	۰/۱۴۲	-۰/۶۰۸	-۹/۳۰۷	۰/۰۰۰
مقدار F	۸۶/۶۲۷				
مقدار احتمال	۰/۰۰۰				
ضریب تعیین	۰/۳۶۹				

جدول ۴: شاخصهای توصیفی مربوط به بهره‌وری

پارامتر	انحراف استاندارد	پارامتر استاندارد	مقدار T	مقدار احتمال
ثابت	۰/۱۲۱	-	۱/۸۱۱	۰/۰۷۲
به مدیر	-۰/۲۲۳	-۰/۲۰۰	-۳/۱۷۳	۰/۰۰۲
به سازمان	-۰/۱۱۸	-۰/۱۰۸	-۱/۷۳۸	۰/۰۸۴
به ارباب رجوع	-۰/۲۳۶	-۰/۲۰۷	-۳/۲۷۷	۰/۰۰۱
به همکار	-۰/۰۷۹	-۰/۰۶۶	-۱/۰۷۴	۰/۲۸۵
به کار	-۰/۶۲۰	-۰/۵۱۴	-۸/۱۷۳	۰/۰۰۰
مقدار F		۲۵/۸۴۷		
مقدار احتمال		۰/۰۰۰		
ضریب تعیین		۰/۴۵۴		

بیمار شود. و بهره‌وری با آموزش منابع مناسب انسانی می‌تواند به نحو قابل توجهی افزایش یابد و این به معنی تحقق مأموریت اصلی نظام بهداشت و درمان است. مدیران خدمات بهداشتی با انتظارات روزافزون جهت ایجاد محیط‌های کاری مشارکتی و انسانی‌تر، با فشار برای کنترل هزینه‌ها در عین افزایش اثربخشی و پیشرفت تکنولوژی مواجه می‌شوند که به منظور تحقق آن، می‌بایست رفتار با کارکنان را آموخته و محیط کاری را به عنوان یک محیط یادگیری تعامل پرستار-مددجو بسازند (۱۲). نتایج تحقیقات دیگر نیز نشان داده است، به کارگیری شیوه‌های نامناسب مدیریت، عدم حمایت پرستاران و اهمیت ندادن به نظرات آنان، از دلایل پایین بودن بهره‌وری پرستاران است. در حالی که روابط خوب و حمایت مدیران از پرستاران باعث افزایش بهره‌وری می‌شود (۱۳).

نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج تحقیق می‌توان گفت که بی‌تفاوتی سازمانی سبب کاهش بهره‌وری گردیده و بیش از سایر ابعاد بی‌تفاوتی نسبت به کار، باعث این موضوع شده است. بر این اساس به منظور افزایش بهره‌وری، کاهش بی‌تفاوتی پرستاران ضروری است. بویژه باید سعی گردد که بی‌تفاوتی نسبت به کار، ارباب رجوع و مدیر در مرحله اول کاهش یابد. جهت کاهش بی‌تفاوتی کارکنان استفاده از مولفه‌های انگیزشی می‌تواند مفید واقع گردد که از جمله این موارد، بازطراحی نظام جبران خدمت در پرستاران و همچنین ایجاد نظام جانشین پروری می‌تواند سبب شوند تا کارکنان آینده شغلی بهتری را برای خود متصور گردند. اما کاهش انگیزش اغلب موجب کاهش بی‌تفاوتی در ابعاد بی‌تفاوتی نسبت به کار و مدیر خواهد بود. بی‌تفاوتی نسبت به ارباب رجوع را می‌توان با ایجاد سیستم مناسب تکریم مراجعان در بیمارستان‌ها و تأثیر آن بر ارزشیابی کارکنان، تا حدی کاهش داد. اما توجه به این نکته ضروری است که بهترین زیر ساخت جهت کاهش بی‌تفاوتی سازمانی، آموزش پرستاران خواهد بود. همچنین با توجه به اینکه تحقیق انجام شده در بیمارستان‌های دولتی شهر مشهد بوده و جامعه محدودی را در بر می‌گیرد، به پژوهشگران علاقمند به این موضوع توصیه می‌شود تا این تحقیق را با همین ویژگی‌ها در سایر مناطق کشور و بیمارستان‌های خصوصی نیز انجام دهند تا ضمن آشنایی با دیدگاه پرستاران در سایر نقاط کشور در صورت لزوم تصمیم‌های کلان در این مورد از سوی سیاست‌گذاران و مدیران مربوطه گرفته شود. باید توجه داشت با توجه

همانطور که واضح است ابعاد مختلف بی‌تفاوتی سازمانی در کنار یکدیگر ۴۵ درصد تغییرات بهره‌وری سازمانی را تبیین می‌نمایند. بر این اساس با توجه به آزمون آنالیز واریانس می‌توان گفت که مدل از نظر آماری معنی دار است ($F = 25/847, P < 0/001$). بر اساس نتایج می‌توان گفت که بیشترین تأثیر منفی معنی‌دار بر بهره‌وری سازمانی مربوط به بی‌تفاوتی نسبت به کار است و بعد از آن مربوط به بی‌تفاوتی نسبت به ارباب رجوع و نیز بی‌تفاوتی نسبت به مدیر می‌باشد ($P < 0/05$). بر این اساس تأثیر بی‌تفاوتی نسبت به همکار و بی‌تفاوتی نسبت به سازمان از نظر آماری معنی‌دار نمی‌باشد ($P < 0/05$).

بحث

هدف از این پژوهش تعیین تأثیر بی‌تفاوتی سازمانی بر افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در پرستاران دانشگاه علوم پزشکی مشهد است و در تحقیق حاضر نیز مشابه سایر تحقیقات انجام شده، بهره‌وری می‌تواند به دلیل بی‌تفاوتی سازمانی کاهش یابد. بی‌تفاوتی کارکنان نسبت به مسائل و مشکلات سازمان، مشکلی است که گریبان‌گیر اکثر سازمان‌های دولتی و برخی سازمان‌های غیر دولتی است. مدیران در برخورد با این موضوع واکنش‌های متفاوتی نشان می‌دهند، بعضی صرفاً حرص می‌خورند، بعضی چون چاره‌ای نمی‌یابند خود نیز بی‌تفاوت می‌شوند، بعضی چاره را در آموزش می‌دانند و بعضی (از مدیران بی‌تجربه) اصلاً متوجه آن نمی‌شوند. بی‌تفاوتی نوعی انحراف از وضعیت نرمال در سازمان است (۹). وجود فردی آگاه و متخصص که توانایی و مهارت راهبری افراد را در جهت تحقق اهداف سازمان داشته باشد، یکی از الزامات مدیریت پویا است. سرپرستان پل ارتباطی مدیریت و نیروی عملیاتی سازمان هستند و نقش آنها در این سیستم از یک سو انتقال اهداف و رسالت‌های سازمان از سطح بالا به پایین و از سوی دیگر انعکاس نتایج آنها به مدیران است (۱۰). از طریق مدیریت بی‌تفاوتی کارکنان می‌توان باعث ارتقاء حس رضایت درونی، تلاش داوطلبانه مضاعف، تعهد و مشارکت در کار، توسعه شبکه تعامل کارکنان، رفع انتظارات جامعه، افزایش رضایت مشتریان و کارکنان، توسعه رفتار شهروندی سازمانی، ارتقاء کارایی و بهره‌وری، بهبود رویه‌ها، کاهش شرایط کاری نامنصفانه در همه زمینه‌ها و افزایش شادی در کار گردید (۱۱). در مجموع سعی در کاهش بی‌تفاوتی می‌تواند منجر به افزایش بهره‌وری پرستاران و ارائه مراقبت درست و با کیفیت به

سپاسگزاری

نویسندگان مقاله از مدیران و پرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی مشهد به خاطر همکاری در جمع‌آوری اطلاعات و جناب آقای حنیف اسدی به جهت همکاری در اجرای طرح تشکر و قدردانی می‌نمایند.

References

1. Musharraf Javadi S. [Efficiency]. J Econom. 2001; 121.
2. Avreei S, Pymandar M. [Analysis and efficiency calculation]. Tehran: Marv books; 1999.
3. Hall LM. Nursing intellectual capital: a theoretical approach for analyzing nursing productivity. Nurs Econ. 2003;21(1):14-9. [PMID: 12632713](#)
4. Khaki G. [Productivity management (with an analytical approach to the organization)]. Tehran: Press Kohsar; 2009.
5. Zaki MA. [Review and assessment of institutional support]. Isfahan: aculty of Economics and Administrative Sciences, University of Isfahan, 2006.
6. Naqvi A, Farmer M. [Indifference organizational management]. Hum Resources J Pol Q. 2011;2.
7. Shaemi A, Allameh M, Askari M. Talent management strategy and its relationship with emotional intelligence. J Manage Stud. 2014;70(1-2).

به اینکه سعی شده است اطلاعات به صورت کاملاً تصادفی از بیمارستان‌های دولتی سطح شهر مشهد جمع‌آوری گردند نتایج این پژوهش تنها به کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر مشهد و سایر جوامعی که از نظر شرایط مختلف (جغرافیایی، مدیریتی، اندازه و ...) مشابه جامعه مورد بررسی هستند قابل تعمیم می‌باشد.

8. Naderi H, Fatemi B, Hariri Akbari M. Algvsazy structural relationship between social alienation and indifference. J Soc Sci Fac Ferdowsi Univ. 2010;2.
9. SyedNaqvi M, Haghighi M. Organizational indifference management. Hum Resources J Pol Q. 2011;26:1-15.
10. Certo SC. [Skills of the Supervisor]. Tehran: Sargol; 2006.
11. Abolfazli E, Saidabadi Y, Fallah V. An analytical study on indifference management in educational system of Iran: Reflection on expert's opinions. Int Rev. 2016(1-2):22-37. [DOI: 10.5937/intrev1602022A](#)
12. Bloom N, Kretschmer T, Van Reenan J. Work-life balance, management practices and productivity. International differences in the business practices and productivity of firms: University of Chicago Press; 2009. p. 15-54.
13. Houser J. A model for evaluating the context of nursing care delivery. J Nurs Adm. 2003;33(1):39-47. [PMID: 12544624](#)