



# Investigating the Relationship between Organizational Indifference, Organizational Justice, and Organizational Belonging among Librarians and Employees at the Astan-e Quds Razavi's Organization for Libraries, Museums, and Document Centers

**Mohsen Moradi**

\*Corresponding author, Associate Professor, Department of Management, Imam Reza (A) International University, Mashhad, Iran. Email: Momoradi2010@yahoo.com

**Hamid Reza Hamidi**

Lecturer, M.A in Religious Holy places Management, Department of Management, Imam Reza (A) International University, Mashhad, Iran. Email: saman.hamidi2029@gmail.com

**Atena Eskandari**

M.A in Accounting, Department of Accounting, Imam Reza (A) international University, Mashhad, Iran. Email: eskandari1900@gmail.com

## Abstract

**Objective:** This study was carried out to examine the relationship between organizational indifference, organizational justice, and organizational belonging among librarians and employees at the Astan-e Quds Razavi's Organization for Libraries, Museums, and Document Centers. Organizational indifference occurs when a person, after a long-lasting setback, loses hope of fulfilling his or her goal or goals in a particular situation and decides to distance himself/herself from the origin of the failure. Organizational justice is an important driver for employees, and when people feel wronged, productive behaviors such as fatigue, boredom, absenteeism, etc. occur. All of this paves the way for organizational indifference.

**Methodology:** This research is a descriptive survey and an applied one, and the research design is survey and content analysis. The data-gathering tool was a questionnaire. To determine the total number of samples was determined using the statistical sample is proportional to the population size is considered. To analyze the data, descriptive and analytical statistics have been used. The case study was determined for our statistical population of 470 librarians and employees at the Astan-e Quds Razavi's Organization for Libraries, Museums, and Document Centers. Statistical analyses for the 192 questionnaires were performed in LISREL.

**Findings:** The results showed a significant negative relationship between organization indifference and organizational belonging and justice, the former being stronger (-.095

compared to -0.15). In other words, an increase in organization justice and belonging reduces organizational indifference. Indifference is a kind of silent crisis, slow decline, and continuous, silent destruction that suppresses creativity and risk-taking, and reduces organizational belonging. Organizational justice and organizational belonging are two influential factors in organizational indifference. Among the dimensions of organizational justice, distributive justice has a significant relationship with the components of organizational indifference such as scheduling satisfaction and pay satisfaction. Also, all dimensions of organizational belonging have a significant effect on organizational indifference. Organizational participation, with a coefficient equal to 81 percent, has the largest impact on the level of organizational indifference. **Conclusion:** This study conducted a comprehensive investigation using different factors in order to identify the relationship between and internal organization variables and organizational indifference. These findings could be used to improve staff performance. Therefore, the administrative director of Astan-e Quds Razavi's Organization for Libraries, Museums, and Document Centers recommended that By paying special attention to the changing organizational justice and belonging; provide Terms of to reduce Organizational indifference staff in the organization.

**Keywords:** Organizational indifference, Organizational justice, Organizational belonging, Libraries Museums and Documents Center of Astan-e Quds Razavi

## واکاوی رابطه بی‌تفاوتی سازمانی، عدالت سازمانی و تعلق سازمانی در بین کتابداران و کارکنان سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی

محسن مرادی

\*نویسنده مسئول، دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه بین‌المللی امام رضا (علیه‌السلام)، مشهد، ایران. رایانامه: Momoradi2010@yahoo.com

حمیدرضا حمیدی

مدرس دانشگاه، کارشناسی ارشد مدیریت اماکن متبرکه مذهبی، گروه مدیریت دانشگاه بین‌المللی امام رضا (علیه‌السلام)، مشهد، ایران. رایانامه: Saman.hamidi2029@gmail.com

آتنا اسکندری

کارشناسی ارشد حسابداری، گروه حسابداری، دانشگاه بین‌المللی امام رضا (علیه‌السلام)، مشهد، ایران. رایانامه: eskandari1900@gmail.com

### چکیده

**هدف:** این پژوهش با هدف بررسی رابطه بی‌تفاوتی سازمانی و ابعاد عدالت سازمانی و تعلق سازمانی در بین کتابداران و کارکنان سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی انجام شد.

**روش:** این پژوهش از نوع پیمایشی و توصیفی است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای است که با استفاده از پژوهش‌های قبلی تهیه شده است و روایی و پایایی آن تأیید شد. جامعه پژوهش را تمامی کتابداران و کارشناسان سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی تشکیل داده‌اند. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و تحلیلی به کمک نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش حاکی از رابطه منفی و معنی‌دار بی‌تفاوتی سازمانی با تعلق سازمانی و با عدالت سازمانی می‌باشد، که این رابطه در مورد بی‌تفاوتی سازمانی و تعلق سازمانی دارای ضریب بیشتری است. به عبارتی افزایش عدالت سازمانی و احساس تعلق سازمانی، موجب کاهش بی‌تفاوتی سازمانی می‌شود.

**نتایج:** در مجموع می‌توان به کمک یافته‌های این پژوهش راهکارهایی برای کاهش بی‌تفاوتی سازمانی ارائه داد. این راهکارها مبتنی بر تلاش‌های مدیران برای افزایش عدالت سازمانی و احساس تعلق سازمانی در بین کارکنان است.

**کلید واژه‌ها:** بی‌تفاوتی سازمانی، عدالت سازمانی، تعلق سازمانی، سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی

کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی

کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۳۹۹، دوره ۲۳، شماره ۱، شماره پیاپی ۸۹، صص. ۵-۲۷.

تاریخ ارسال: ۹۸/۶/۱۱ - تاریخ پذیرش: ۹۸/۹/۲۸

## مقدمه و بيان مسئله

رفتار سازمانى به مطالعه سيستمى ادراكات و رفتار افراد شاغل در سازمان مى‌پردازد. رفتار سازمانى اين هدف را دنبال مى‌كند كه به مديران بياموزد چگونه افراد و گروه‌ها را اداره كنند (افجه، ۱۳۸۵). رفتار «بى تفاوتى سازمانى» كاركنان روى عملکرد آن‌ها و عملکرد سازمان اثرگذار است. پديده بى تفاوتى ويژگى افرادى است كه به مشاغل كسالت‌آور و تكرارى اشتغال دارند و اميدى براى بهبود و پيشرفت ندارند (ميرحسينى زواره، ۱۳۷۴). در رقابت فزاينده امروز كه سازمان‌ها به سرمايه‌هاى انساني متعهد و بانگيزه نيازمندند، بى تفاوتى سازمانى خلاقيت و ريسك‌پذيرى را سرکوب (شاهين پور و مت<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷) و انگيزش آن‌ها را کاهش مى‌دهد (دانايى فرد و اسلامى، ۲۰۱۰).

بى تفاوتى هنگامى به وجود مى‌آيد كه شخص پس از ناکامى طولانى، اميد تحقق هدف يا هدف‌هاى خود را در وضعيتى به خصوص از دست مى‌دهد و مى‌خواهد از منشأ ناکامى خود كناره‌گيرى كند. اين پديده ويژگى افرادى است، كه به كارهاى تكرارى و كسل‌كننده اشتغال دارند و در كار خود اغلب تسليم اين واقعيت مى‌شوند، كه در محيط كار اميد چندانى به بهبود و پيشرفت وجود ندارد. هر مدير بايد به خاطر داشته باشد كه پرخاشگرى، دليل تراشى و بى تفاوتى، همگى عوارض عجز و ناکامى‌اند و مى‌توانند بر وجود مشكلات دلالت داشته باشند. بى تفاوتى از پنج طريق: بى تفاوتى نسبت به مدير، بى تفاوتى نسبت به سازمان، بى تفاوتى نسبت به ارباب رجوع، بى تفاوتى نسبت به همكار و بى تفاوتى نسبت به كار صورت مى‌گيرد (دانايى فرد، حسن‌زاده و سالاربه، ۱۳۸۹). با شناخت مناسب از نوع رابطه و نحوه تأثيرگذارى عوامل و مؤلفه‌هاى مختلف بر بى تفاوتى سازمانى، مديران اين امكان را مى‌يابند تا با از ميان برداشتن اين عوامل، زمينه ايجاد بى تفاوتى در كاركنان سازمان را از ميان برداشته و در نتيجه از وجود نيروى انساني بانگيزه در راستاى تحقق هر چه بهتر اهداف سازمانى فيض ببرند.

سازمان كتابخانه‌ها، موزه‌ها و مركز اسناد آستان قدس رضوى، يکى از مهمترين گنجينه‌هاى فرهنگ مکتوب در ايران و جهان اسلام است، كه خدمات متمايزى به زوار، مجاوران حرم شمس الشموس (ع) و خيل علاقمندان به دانش و معرفت ارائه مى‌كند. در پيشانى ارائه خدمات به مراجعان، منابع انساني ارزشمند اين سازمان قرار دارند كه كيفيت خدمات ارائه شده خود را با عشق بر اهل بيت (ع) و خصوصاً حضرت رضا (ع) تضمين نموده‌اند. با اين وجود مديران و كاركنان سازمان مورد مطالعه، همواره در صدد ارائه خدمات بهتر و به‌روزتر هستند و نيم نگاهى نيز به متمايز بودن و حضور در فضاي به شدت رقابتي امروز دارند. از اين رو خود را نيازمند سرمايه‌هاى انساني متعهد و بانگيزه مى‌دانند. لازم است در اين راه، مديران و تصميم‌گيرندگان

نه تنها در مورد بی‌تفاوتی سازمانی آگاه باشند، که با توجه به علل و عوامل اثرگذار بر آن، از مدیریت بی‌تفاوتی سازمانی ایشان غافل نشوند. نتایج این پژوهش می‌تواند مدیران عالی سازمان را در مدیریت مؤثرتر منابع انسانی و بهبود زندگی کاری آن‌ها، افزایش تعهد، خلاقیت و اثربخشی کمک نماید.

## مبانی نظری

سکوت و دل‌سردی کارکنان به برنامه‌های سازمان و عدم درک و تفاهم بین کارکنان و مدیریت، زنگ خطری برای عملکرد سازمانی است. عدم شایسته‌سالاری، برخورد گزینشی با تخصص افراد، عدم وجود نظارت، عدم شناخت نیازهای کارکنان، توجه بیشتر به بعضی شغل‌ها، وجود تبعیض، وجود هرم تصمیم‌گیری، بی‌توجهی به مسائل رفاهی کارکنان و عدم اطلاع کارکنان از نتایج عملکرد خود، از علل بی‌تفاوتی است (اسکویی، ۱۳۸۷).

عدالت سازمانی مبحثی است که ارتباط تنگاتنگی با عملکرد شغلی افراد در سازمان‌ها دارد (فیلدز، پانگ و چوو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰). عدالت سازمانی به رعایت انصاف در محیط کار و به طور خاص، ادراک کارکنان از رعایت انصاف در محیط کار و چگونگی تأثیر رفتار منصفانه بر سایر متغیرهای رفتاری کارکنان اشاره دارد (گرینبرگ<sup>۲</sup>، ۱۹۹۰). بر اساس شواهد پژوهشی موجود، حداقل سه نوع عدالت از جانب صاحب‌نظران و پژوهشگران پذیرفته شده است (نادری و تن آوا<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰).

در متون نظری عدالت سازمانی، اولین بعد عمومی پذیرفته شده عدالت، یعنی عدالت توزیعی<sup>۴</sup> (زینلی پور، فانی و میرکمالی<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰)، حوزه‌ای در عدالت سازمانی است که به عدالت ادراک شده افراد در دریافت نتایج عملکردشان تمرکز می‌کند (فولگر و کاناواسکی<sup>۶</sup>، ۱۹۸۹؛ گپ، هاشرمیر، واگداریکار<sup>۷</sup>، ۲۰۰۵؛ کامگاز و کاراپینار<sup>۸</sup>، ۲۰۱۱). سطح پرداخت‌ها، تصمیم‌های مربوط به ترفیعات و پاداش‌ها و کیفیت و کمیت حجم کار، مثال‌هایی از عدالت توزیعی است (والستر، والسستر، برشیلد<sup>۹</sup>، ۱۹۷۸). تیبات و واکر در سال ۱۹۷۵ برای نخستین بار مفهوم عدالت رویه‌ای<sup>۱۰</sup> را در پژوهشی روی فرایندهای حل مجادله معرفی نمود. عدالت رویه‌ای، دومین بعد عدالت سازمانی است که عموماً به عدالت ادراک شده در سنجش عملکرد افراد دلالت دارد (زینلی پور و دیگران، ۲۰۱۰). عدالت رویه‌ای اشاره به انصاف رویه‌های رسمی تصمیم‌گیری سازمانی و این که چگونه

1. Fields, paung & Chai
2. Greenberg
3. Naderi & Tanova
4. Distributive Justice
5. Zainalipour, Fani & Mirkamali
6. Giap, Hachermeier & Wagdarikar
7. Folger & Konovsky
8. Camgoz & Karapinar
9. Walster, Walester & Berschild
10. Procedural Justice

این رویه‌ها انجام می‌گیرند دارد، که با شرح رویه‌ها و رفتارهای میان فردی مرتبط است (جانسون<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). در سومین بعد، عدالت مرادده‌ای<sup>۲</sup>، بر این نکته تأکید دارد که افراد مسئول در سازمان، منابع و پاداش‌ها را در محیط کار، با توجه به رفتار دریافت‌کنندگان تخصیص می‌دهند (کراو، لی و جو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲).

از سوی دیگر امروزه سازمان‌ها در جستجوی کارکنانی هستند، که نه فقط نسبت به سازمان وفادار باشند و نیت ترک آن را نداشته باشند، بلکه در جستجوی اعضای هستند که از این حد فراتر رفته و اعتقاد داشته باشند سرنوشتشان وسیله‌ای برای ایجاد انسجام است (اسمیتز<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱؛ رد<sup>۵</sup>، ۲۰۰۱؛ پرت<sup>۶</sup>، ۱۹۹۸؛ مائل و تتریک<sup>۷</sup>، ۱۹۹۲). پژوهشگران معتقدند که تعلق خاطر کارکنان پیش‌بینی کننده نتایج کار کارکنان، موفقیت سازمانی و عملکرد مالی است (هارتر و هیس<sup>۸</sup>، ۲۰۰۲؛ میکی، اشنایدر، باربارا و یونگ<sup>۹</sup>، ۲۰۰۹).

احساس تعلق، به تصور فرد از خود برحسب ویژگی‌های مشخص یک طبقه اجتماعی خودشمولی (باگازی و یی<sup>۱۰</sup>، ۱۹۸۸)، ادراک یکی بودن با مجموعه‌ها و دسته‌های انسانی، یا تعلق داشتن به برخی دسته‌های انسانی (آشفورث و مائل، ۱۹۸۹) و تبیین ضمنی احساس عضویت در گروه (تاج فل و ترنر<sup>۱۱</sup>، ۱۹۷۹) اشاره دارد. همان گونه که تعلق اجتماعی، احساس یکی بودن با یک طبقه اجتماعی است؛ تعلق سازمانی به احساس یکی بودن یا همانندی اعضا یا سازمان اشاره می‌کند که از ویژگی‌های محوری، پایدار و متمایز آن متأثر می‌شود (راویشانکار و پان<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۸). پژوهش‌های بسیاری بر روی عوامل تأثیرگذار بر روی احساس تعلق و همانندی کارکنان با سازمان (ریکتا<sup>۱۳</sup>، ۲۰۰۵؛ تیلور، باکمن، اسمیت و یونن<sup>۱۴</sup>، ۱۹۹۷؛ لی و وو<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۹؛ لی، ۲۰۰۹) و پیامدهای آن در محیط سازمانی (ریکتا، ۲۰۰۵؛ وندیک<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۵) انجام شده است.

در سازمان‌های با فرهنگ توانمند، کارکنان با هدف‌های سازمانی آشنایی بیشتری دارند، ارزش‌های فرهنگی سازمان را قبول دارند و نسبت به آن‌ها احساس مسئولیت و تعهد می‌کنند. بنابراین رضایت کارکنان

1. Johnson
2. Interactional Justice
3. Crow, Lee & Joo
4. Smidts
5. Read
6. Pratt
7. Mael & Tetrick
8. Harter, Hayes
9. Macey, Schneider, Barbara & Young
10. Bagozzi & Yi
11. Tajfel & Turner
12. Ravishankar & Pan
13. Riketta
14. Tyler, Boeckmann, Smith & Yuen
15. Lee & Wu
16. Riketta & Vandick

با وجود مدیریت قوی به بهبود روحیه و انگیزش و علاقه کارکنان منجر شده، در عملکرد سازمانی و اثربخشی آن تأثیر می‌گذارد (علی احمدی، ۱۳۸۳).

تعلق سازمانی دارای ابعاد سه‌گانه‌ای شامل اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی است. منظور از اطاعت سازمانی رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیت آن‌ها شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده است. شاخص‌های اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به طور کامل، پذیرش ساختار سازمانی، حمایت از قوانین سازمان است. وفاداری سازمانی نیز وفاداری به خود، سایر افراد و واحدها و بخش‌های مختلف سازمانی است و بیان‌کننده میزان فداکاری سازمان در راه منافع سازمانی و حمایت از سازمان است. همچنین مشارکت سازمانی نیز با مشارکت کارکنان در اداره امور سازمان ظهور می‌یابد که از آن جمله می‌توان به شرکت در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل روز سازمان اشاره کرد.

### پیشینه پژوهش

کشاوری حقیقی (۱۳۹۱) در مطالعه‌ای تحت نام ارائه الگوی مدیریت بی‌تفاوتی سازمانی در یک بانک خصوصی عنوان می‌کند، ادراک بی‌عدالتی و جو نامناسب رفتار شهروندی سازمانی، به پدیده بی‌تفاوتی کارکنان منتهی می‌شود و ادراک عدالت سازمانی به طور مستقیم با پدیده بی‌تفاوتی سازمانی، رابطه دارد.

حریری (۱۳۹۲) در پژوهشی به بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و بی‌تفاوتی سازمانی، کتابداران شاغل در بخش‌های مختلف کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران پرداخت. نتایج پژوهش وی نشان داد: بین حمایت سازمانی ادراک شده و بروز بی‌تفاوتی سازمانی در کتابداران جامعه آماری رابطه معکوس و معنی‌داری وجود دارد.

رابطه عدالت سازمانی و بهره‌وری از نظر کارکنان در بیمارستان‌های آموزشی-درمانی منتخب دانشگاه علوم پزشکی تهران عنوان تحقیقی است که توسط احدی نژاد، محبی فر، اکبری، محتشم زاده و محقق پور، (۱۳۹۴) انجام شد. آن‌ها در این پژوهش به بررسی رابطه عدالت سازمانی و بهره‌وری پرداخته‌اند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد، میان ادراک افراد از میزان رعایت عدالت سازمانی و ابعاد بهره‌وری سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

قنبری، زندی و امانی (۱۳۹۶) در پژوهشی به بررسی رابطه جامعه‌پذیری سازمانی و بی‌تفاوتی سازمانی در پرستاران پرداختند. داده‌های آماری پژوهش به کمک پرسشنامه از پرستاران بیمارستان بعثت شهر سمنان، جمع‌آوری و مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که بین جامعه‌پذیری سازمانی و

بی‌تفاوتی سازمانی رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد. علاوه بر این دو بعد از جامعه‌پذیری سازمانی شامل تفاهم و حمایت همکاران پیش‌بینی کننده منفی و معنی‌دار بی‌تفاوتی سازمانی بودند.

جلیلیان (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر عوامل فردی و سازمانی بر تعلق سازمانی کارکنان رابطه اجراء تعلق سازمانی شامل مشارکت، وفاداری و اطاعت با عوامل سازمانی و فردی را مورد مطالعه قرار داد. نمونه آماری پژوهش شامل ۲۸۸ نفر از کارکنان شرکت گاز استان کرمانشاه است که به شیوه طبقه‌ای انتخاب شدند. نتایج نشان می‌دهد عوامل سازمانی و عوامل فردی بر تعلق سازمانی تأثیرگذار است. در این میان بعد وفاداری تعلق سازمانی بیشتری تأثیرپذیری را از عوامل سازمانی دارد.

نصیری، ساعدی، نرگسیان و عبدلی (۱۳۹۶)، در مطالعه‌ای به بررسی میزان تعهد سازمانی کارکنان آموزش و پرورش اهواز و رابطه آن با بی‌تفاوتی سازمانی پرداختند. آن‌ها با بهره‌گیری از نمونه‌گیری خوشه‌ای ۱۲۳ نفر از کارکنان سازمان مذکور را مورد مطالعه قرار دادند. بررسی و تحلیل نتایج نشان داد که بین مؤلفه‌های تعهد سازمانی و مؤلفه‌های بی‌تفاوتی سازمانی ارتباط معکوس و معنی‌داری وجود دارد.

زارع نیستانک، طاهری عطار، حبیبی و نائینی (۱۳۹۷)، در پژوهشی با عنوان رابطه رهبری اخلاقی با فساد اداری به نقش میانجی عدالت سازمانی، به بررسی نقش واسطه‌ای ابعاد عدالت سازمانی از رابطه رهبری اخلاقی و فساد اداری در کارکنان شعب بانک ملی شهر تهران پرداختند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد رهبری اخلاقی و عدالت سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری دارند. علاوه بر این عدالت سازمانی بر فساد اداری تأثیرگذار است و رابطه دو متغیر رهبری اخلاقی و فساد اداری را به خوبی میانجی‌گری می‌نماید.

طالبی، حسنی و کبیری (۱۳۹۸) در پژوهشی به مدل‌سازی روابط علی بین احساس عدالت با اعتماد و احساس تعلق به مدرسه در بین دانش‌آموزان دبیرستانی پرداختند. آن‌ها به کمک پرسشنامه اطلاعات پژوهش را از ۵۳۰ دانش‌آموز دوره دبیرستان جمع‌آوری کردند و با استفاده از روش معادلات ساختاری به تحلیل داده‌ها پرداختند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد عدالت رویه‌ای و توزیعی دارای تأثیر مستقیم و معنی‌دار بر احساس تعلق به مدرسه دارند. علاوه بر این اعتماد به عنوان متغیر میانجی نقش واسطه‌ای در روابط عدالت رویه‌ای و توزیعی و احساس تعلق ایفا می‌کند.

چاراش و اسپکتور<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) با بررسی رابطه همبستگی میان سه مؤلفه عدالت سازمانی دریافتند، بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی و تعهد سازمانی رابطه معنادار و متفاوتی وجود دارد. لم<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۲) با

1. Charash & Spector

2. Lam



بررسی عدالت سازمانی در دو کشور هنگ کنگ و آمریکا، دو مؤلفه عدالت توزیعی و رویه‌ای را برای سازه عدالت سازمانی به کار گرفتند.

زاپاتا، فیلان، کلکویت و اسکات<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) نقش انگیزش درونی به عنوان یک واسطه در رابطه بین عدالت سازمانی و عملکرد شغلی را آزمون نمودند. نتایج نشان داد؛ عدالت رویه‌ای، پیش‌بینی کننده عملکرد شغلی است و این رابطه با انگیزش درونی تعدیل می‌شود. در مقابل عدالت مراوده‌ای، ارتباط قابل ملاحظه‌ای با انگیزش درونی یا عملکرد شغلی ندارد. ضمناً بیان می‌کند که وجود رویه عادلانه در تصمیم‌گیری به عنوان یک وسیله بالقوه، انگیزش درونی را در بین کارکنان بهبود می‌بخشد.

الوانی و پورعزت<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) در پژوهش خود همبستگی بالایی را در رابطه بین تعهد و عدالت سازمانی به دست آوردند. آن‌ها به این نتیجه اشاره کرده‌اند که تلاش در برقراری عدالت سازمانی، می‌تواند منجر به تعهد کارکنان شود و نقش‌آفرینی فعالانه سازمان در این راستا مهم و کارساز است.

در پژوهش دیگری که نظیم و شاهید<sup>۳</sup> (۲۰۱۲) انجام داده‌اند، رابطه مثبت قابل توجه بین عدالت و تعهد، مورد تأیید قرار گرفته است. آن‌ها توجه ویژه به ابعاد عدالت رویه‌ای و توزیعی را در ایجاد سطح بالایی از تعهد توصیه کرده‌اند.

وان و سمارک<sup>۴</sup> (۲۰۱۲)، در بررسی ارتباط میان عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه دست یافتند، که میان عدالت توزیعی با رفتار شهروندی سازمانی و برخی ابعاد آن ارتباط مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

احمدی و فتاحی<sup>۵</sup> (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان عوامل مؤثر بی‌تفاوتی سازمانی و راهبردهای مناسب در شرکت ارتباطات زیرساخت به شناسایی علل بی‌تفاوتی سازمانی پرداختند. آن‌ها به کمک تئوری داده بنیاد و با استفاده از نظرات خبرگان به این نتیجه رسیدند که فقدان توجه به شایستگی‌های افراد، کاهش انگیزه‌های کارکنان، عدم مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، عدم وجود سیستم جبران خدمات، از مهمترین علل پیدایش بی‌تفاوتی در سازمان است.

ژانگ و فرانکل<sup>۶</sup> (۲۰۱۸) پژوهشی را با عنوان بی‌تفاوتی و کاهلی کارکنان در مقابل مدیران بد رفتار<sup>۷</sup> انجام دادند. آن‌ها در پژوهش خود رفتار کارکنان در مجموعه رستوران‌های شانگهای چین را در مدت ۳ ماه

1. Pzapata, Phelan, Colquitt & Scott  
 2. Alvani & Puorezat  
 3. Nazim & Shahid  
 4. Wan & Semarak  
 5. Ahmadi & Fattahi  
 6. Zhang & Frenkel  
 7. Abusive

مورد مطالعه قرار دادند. نتایج حاکی از آن است که مدیران بد رفتار با القاء بی‌تفاوتی در کارکنان، سبب بروز رفتارهای ناهنجار در کارکنان و سرانجام ناامیدی آن‌ها می‌شوند.

پان<sup>۱</sup>، چن<sup>۲</sup>، هائو<sup>۳</sup> و بای<sup>۴</sup> (۲۰۱۸) در پژوهش خود به بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار مثبت سازمانی پرداختند. آن‌ها رفتار سازمانی مثبت را زمینه‌ساز بهبود عملکرد فردی و سازمانی می‌دانند و بر این باورند که عدالت سازمانی با ابعاد سه‌گانه خود، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و عدالت مراوده‌ای دارای تأثیرات مثبت و معنی‌داری بر این رفتار است. داده‌های پژوهش از طریق پرسشنامه از بین ۲۵۶۶ نفر از کارکنان ۴۵ شرکت تولیدی جمع‌آوری و مورد تحلیل قرار گرفت.

اوزساهین<sup>۵</sup> و یورر<sup>۶</sup> (۲۰۱۹) در یک پژوهش با عنوان آیا عدالت سازمانی موجب کاهش یا افزایش ناهم‌اندیشی سازمانی<sup>۷</sup> می‌شود، به بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر ناهم‌اندیشی سازمانی پرداختند. داده‌های پژوهش به کمک پرسشنامه از ۱۰۵ نفر از کارکنان یک خودرو سازمانی در ترکیه جمع‌آوری شد. نتایج حاکی از تأثیرات مثبت و معنی‌دار عدالت رویه‌ای و توزیعی بر ناهم‌اندیشی سازمانی داشت. ناهم‌اندیشی ناشی از اختلاف نظر با مدیران ارشد دارای ارتباط مثبت و معنی‌دار با عدالت مراوده‌ای دارد.

بررسی پیشینه‌هایی که در بالا اشاره شد نشان می‌دهد که موضوع بی‌تفاوتی سازمانی و عدالت سازمانی در پژوهش‌های مختلف مورد توجه قرار گرفته است، اما پژوهش خاصی که به رابطه اجزاء بی‌تفاوتی سازمانی و عدالت سازمانی و تعلق سازمانی را در مورد یک سازمان خدمات محور مأموریت‌گرا بپردازد، انجام نشده است. با مشخص شدن نقش تعلق سازمانی با ابعاد گوناگون خود (اطاعت، وفاداری و مشارکت سازمانی) در کاهش بی‌تفاوتی کارکنان، مدیران می‌توانند از بروز بی‌تفاوتی سازمانی جلوگیری نمایند و تمهیدات لازم جهت اجرای عدالت و افزایش تعلق سازمانی را انجام دهند.

## فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی اول: بین عدالت سازمانی و بی‌تفاوتی سازمانی رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه فرعی ۱: بین عدالت توزیعی و بی‌تفاوتی سازمانی رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه فرعی ۲: بین عدالت رویه‌ای و بی‌تفاوتی سازمانی رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد.

---

1. Pan  
2. Chen  
3. Hea  
4. Bi  
5. Ozsahin  
6. Yurur  
7. Organizational Dissent

فرضیه فرعی ۳: بین عدالت مراوده‌ای و بی‌تفاوتی سازمانی رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد.

**فرضیه اصلی دوم:** بین تعلق سازمانی و بی‌تفاوتی سازمانی رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه فرعی ۴: بین اطاعت سازمانی و بی‌تفاوتی سازمانی رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه فرعی ۵: بین وفاداری سازمانی و بی‌تفاوتی سازمانی رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه فرعی ۶: بین مشارکت سازمانی و بی‌تفاوتی سازمانی رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد.

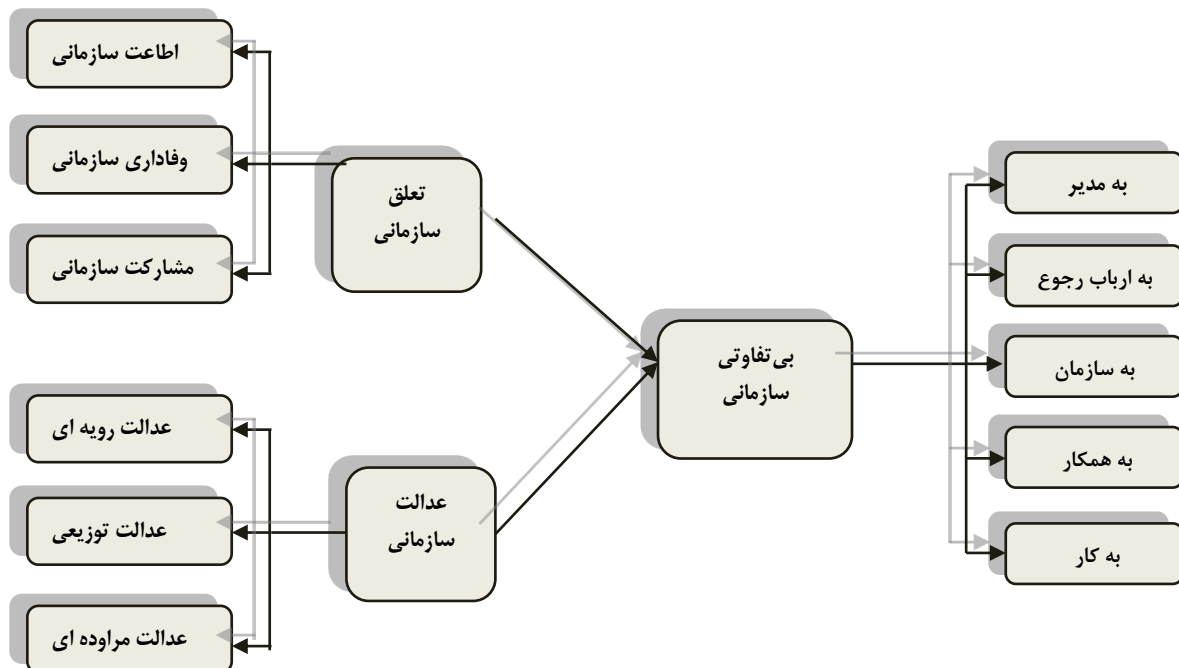
### تعیین متغیرها و ارائه الگوی اولیه

جهت تدوین مدل اولیه پژوهش با مرور متون مرتبط با پژوهش متغیرهای اثرگذار بر بی‌تفاوتی سازمانی شناسایی شدند. این متغیرها عبارت بودند از عدالت سازمانی، تعلق سازمانی، رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی. با استفاده از این متغیرهای شناسایی شده یک مصاحبه ساختار یافته با ده پرسش باز تدوین گردید. مصاحبه با ۳۰ نفر از مدیران سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی صورت گرفت و در نهایت، دو متغیر عدالت سازمانی و تعهد سازمانی به عنوان متغیرهای اثرگذار بر بی‌تفاوتی سازمانی مورد پذیرش واقع شد و مدل اولیه پژوهش بر این اساس تدوین گردید. در جدول ۱ متغیرهای اصلی و فرعی اثرگذار بر بی‌تفاوتی سازمانی آورده شده است.

جدول ۱. متغیرهای اصلی و فرعی اثرگذار بر بی‌تفاوتی

مقیاس	گزینه‌های مقیاس
اطاعت سازمانی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- رعایت قوانین و مقررات سازمانی</li> <li>- انجام مسئولیت‌ها با توجه به منابع سازمانی</li> <li>- پذیرش الزام ساختار سازمانی (شرح شغل و سیاست‌های شغلی)</li> <li>- حمایت و طرفداری از قوانین رسمی سازمان</li> </ul>
وفاداری سازمانی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- انجام فعالیت‌های غیرموظف به منظور بهبود تصویر بیرونی سازمان</li> <li>- حمایت از هویت سازمان در شرایط، زمان و مکان‌های مختلف</li> <li>- احساس وفاداری به مدیران و سازمان به عنوان یک کل</li> </ul>
مشارکت سازمانی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- حضور در جلسات و کلاس‌های آموزشی غیراجباری</li> <li>- ارائه پیشنهاد و تشویق و حمایت همکاران در ارائه پیشنهاد به منظور بهبود سازمان</li> <li>- قبول داوطلبانه مسئولیت‌های بیشتر و کارکردن بیشتر از ساعات کاری به منظور جلب رضایت مراجعین</li> </ul>
عدالت توزیعی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- رضایت خاطر از زمان‌بندی کار</li> <li>- رضایت از میزان پرداختی در قبال کار</li> <li>- عادلانه پنداشتن حجم کار</li> <li>- عادلانه پنداشتن پاداش‌های دریافتی</li> </ul>

<p>عدالت رویه‌ای</p>	<p>- منصفانه پنداشتن مسئولیت‌های کاری</p> <p>- اعتقاد به تصمیم‌گیری‌های غیرمغرضانه مدیر سازمان</p> <p>- اعتقاد به آگاهی مدیر از نگرانی‌های کارکنان قبل از تصمیم‌گیری</p> <p>- اعتقاد به اطلاعات صحیح و کامل مدیر در تصمیمات رسمی</p> <p>- اعتقاد به آگاهی کامل و روشن کارکنان از تصمیمات اخذ شده مدیر</p> <p>- اعتقاد به تأثیر نظرات و دیدگاه‌های کارکنان در تصمیمات شغلی</p> <p>- اعتقاد به اجازه کارکنان در به چالش کشیدن یا درخواست تجدیدنظر در تصمیمات مدیر</p>
<p>عدالت مرادده‌ای</p>	<p>- احساس رضایت از مهربانی مدیر در زمان تصمیم‌گیری درباره شغل کارکنان</p> <p>- احساس رضایت از عزت و احترام مدیر در زمان تصمیم‌گیری درباره شغل کارکنان</p> <p>- احساس رضایت از توجه مدیر به نیازهای کارکنان در زمان تصمیم‌گیری درباره شغل آن‌ها</p> <p>- احساس رضایت از صادقانه بودن رفتار مدیر در زمان تصمیم‌گیری درباره شغل کارکنان</p> <p>- احساس رضایت از نگرانی مدیر نسبت به حقوق کارکنان در زمان تصمیم‌گیری درباره شغل کارکنان</p> <p>- احساس رضایت از به بحث گذاشتن تصمیمات مرتبط با شغل کارکنان</p> <p>- احساس رضایت از توجه مدیریت سازمان برای تصمیمات اخذ شده درباره شغل کارکنان</p> <p>- احساس رضایت از توضیحات مدیریت سازمان در تغییر دیدگاه شخصی</p> <p>- احساس رضایت از توضیحات مشخص و قابل درک مدیریت در مورد تصمیمات شغلی</p>



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

## روش پژوهش

روش پژوهش حاضر، توصیفی از نوع مطالعات همبستگی می‌باشد، از لحاظ هدف در دسته پژوهش‌های کاربردی قرار دارد و از نظر اجرا به شکل میدانی اجرا شده است.

جامعه آماری این پژوهش را کلیه کتابداران و کارشناسان سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مراکز اسناد به تعداد ۴۷۰ نفر تشکیل داده‌اند. نمونه آماری پژوهش با توجه به فرمول تعیین حجم نمونه، ۱۹۲ نفر است که به صورت تصادفی ساده انتخاب شده‌اند.

جمع‌آوری اطلاعات از دو طریق انجام یافته است. نخست روش کتابخانه‌ای که اطلاعات با مطالعه کتاب‌ها، مجلات، مقالات و پایان نامه‌ها انجام گرفت و دوم روش میدانی است که در این بخش اطلاعات به وسیله پرسشنامه از نمونه جمع‌آوری شده در مجموع ۱۹۲ پرسشنامه توزیع شد که با توجه به دسترسی محققین همه آن‌ها جمع‌آوری گردید و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. پرسشنامه عدالت سازمانی توسط فیلسوف و مورمن (۱۹۹۳) تهیه شده و شامل ۲۰ پرسش بر اساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت می‌باشد که شامل ۳ بعد عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مرادده‌ای می‌باشد.

پرسشنامه تعلق سازمانی نیز شامل ۱۰ پرسش و برگرفته از پژوهش جلیلیان (۱۳۹۶) و در برگزیده ابعاد اطاعت سازمانی، مشارکت و وفاداری سازمانی است. متغیر بی‌تفاوتی سازمانی نیز به کمک پرسشنامه ۳۳ پرسشی دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۹) اندازه‌گیری شده است.

با وجود آن که متغیرهای پژوهش توسط پرسشنامه‌های استاندارد و مورد سنجش قرار گرفته روایی آن‌ها در پژوهش‌های مربوط مورد تأیید قرار گرفته است؛ به منظور بررسی روایی محتوای از روایی سازه (تحلیل عاملی تأییدی) استفاده شد، که نتایج در جدول ۳ آمده است.

مقادیر معنی‌داری (sig) و سطح معنی‌داری آزمون (۵ درصد) و بارهای عاملی استاندارد شده حاکی از توانایی شاخص‌ها در تبیین مؤلفه‌های مربوط است. برای سنجش پایایی ابزار پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتایج حاصل از آزمون در جدول ۴ آمده است.

نتایج حاکی از پایایی مناسب پرسشنامه است. همچنین برای آزمون فرضیه‌ها و آمار استنباطی از نرم‌افزارهای SPSS و LISREL استفاده شده است.

## یافته‌های پژوهش

توزیع فراوانی و درصد‌های مربوط به هر یک از متغیرهای جمعیت شناختی پاسخ دهندگان در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. توزیع فراوانی و درصد‌های متغیرهای جمعیت شناختی

شرح	جنسیت		سابقه خدمت					مدرک تحصیلی	
	زن	مرد	کمتر از ۵ سال	۱۰ تا ۵ سال	۱۵ تا ۱۰ سال	۲۰ تا ۱۵ سال	بیشتر از ۲۰ سال	کارشناسی و کارشناسی ارشد	مدرک تحصیلی
تعداد	۹۴	۹۸	۱۵	۲۲	۸۷	۴۸	۳۰	۶۷	۱۵
درصد	۴۹	۵۱	۸	۱۱	۴۵	۲۰	۱۶	۳۵	۸

ملاحظه می‌شود، ترکیب زن و مرد تقریباً یکسان و بیش از ۸۰ درصد پاسخ‌دهندگان بیش از ۱۰ سال سابقه خدمت داشته‌اند. همچنین از لحاظ مدرک تحصیلی در سطح قابل قبولی قرار دارند و لذا نمونه اخذ شده نمونه معرف بوده و اخذ داده‌ها از آن‌ها اریب خاصی در داده‌ها ایجاد نمی‌کند.

جدول ۳. تحلیل عاملی تأییدی (روایی سازه)

سؤال	متغیر	مؤلفه	بار عاملی	عدد معنی‌داری	سؤال	متغیر	مؤلفه	بار عاملی	عدد معنی‌داری
۱	بی تفاوتی به مدیر	عدالت توزیمی	۰/۰۱	۰/۱۴	۳۱	بی تفاوتی سازمانی	عدالت رویه‌ای	۰/۰۱	۰/۱۴
۲			۰/۴۲	۵/۶۰	۳۲			۰/۳۰	۳/۹۹
۳			۰/۲۷	۳/۶۲	۳۳			۰/۵۴	۷/۵۴
۴			۰/۷۷	۱۰/۲۱	۳۴			۰/۱۱	۱/۵۵
۵			۰/۱۴	۱/۹۵	۳۵			۰/۶۴	۸/۹۷
۶	۰/۱۴	۱/۸۳	۳۶	۰/۰۲	۰/۲۸				
۷	۰/۹۶	۱۴/۹۴	۳۷	۰/۳۹	۵/۰۸				
۸	۰/۰۱	۰/۰۹	۳۸	۰/۰۲	۰/۲۴				
۹	عدالت سازمانی	عدالت رویه‌ای	۰/۳۰	۳/۹۹	۳۹		۰/۸۴	۱۲/۷۹	
۱۰			۰/۵۴	۷/۵۴	۴۰		۰/۲۱	۲/۹۶	
۱۱			۰/۱۱	۱/۵۵	۴۱		۰/۸۵	۱۲/۸۹	
۱۲			۰/۶۴	۸/۹۷	۴۲		۰/۱۹	۲/۴۰	
۱۳			۰/۰۲	۰/۲۸	۴۳				
۱۴	بی تفاوتی به ارباب رجوع	عدالت مروده‌ای	۰/۳۹	۵/۰۸	۴۴				
۱۵			۰/۰۲	۰/۲۴	۴۵				
۱۶			۰/۸۴	۱۲/۷۹	۴۶				
۱۷			۰/۲۱	۲/۹۶	۴۷				
۱۸			۰/۸۵	۱۲/۸۹	۴۸				
۱۹	بی تفاوتی به سازمان	بی تفاوتی به مدیر	۰/۱۹	۲/۴۰	۴۹				

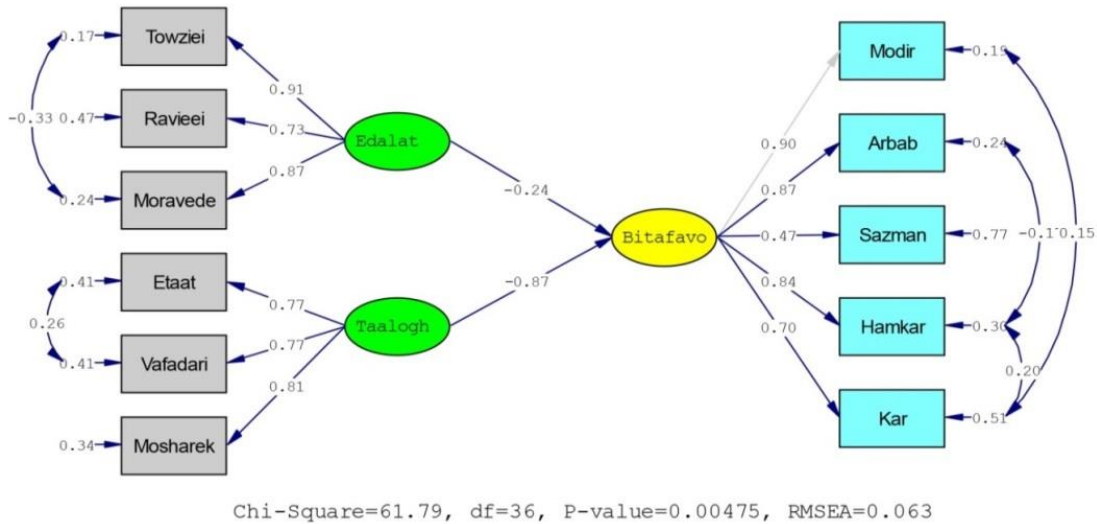
۰/۱۱	۰/۰۱	همکار بی تفاوتی به همکار	۵۰	۴/۶۶	۰/۳۶	اطاعت وفاداری مشارکت	تعلق سازمانی	۲۰	
۴/۹۸	۰/۴۳		۵۱	۱۴/۶۰	۰/۸۶			۲۱	
۵/۷۲	۰/۵۰		۵۲	۵/۲۱	۰/۳۷			۲۲	
۱/۵۵	۰/۱۱		۵۳	۸/۴۹	۰/۵۸			۲۳	
۱۰/۵۹	۰/۷۰		۵۴	۱۹/۰۹	۰/۹۹			۲۴	
۸/۸۲	۰/۶۱		۵۵	۷/۳۴	۰/۵۰			۲۵	
۶/۰۰	۰/۴۲		۵۶	۷/۷۳	۰/۵۳			۲۶	
۱۱/۴۷	۰/۷۵		۵۷	۱۶/۱۰	۰/۹۳			۲۷	
۹/۳۲	۰/۶۴		۵۸	۸/۳۶	۰/۹۳			۲۸	
۸/۶۳	۰/۶۰		۵۹	۴/۲۸	۰/۳۵			۲۹	
۱/۸۱	۰/۱۴		۶۰	۳/۵۹	۰/۲۹			۳۰	
۱۱/۸۴	۰/۷۶		۶۱						
۹/۹۹	۰/۶۷		۶۲						

نتایج تحلیل عاملی تأییدی که با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری و با کمک نرم‌افزار لیزرل انجام شد، نشان‌دهنده عدم معنی‌داری روابط میان تعدادی از شاخص‌ها با مؤلفه‌های مربوطه از جمله پرسش‌های مربوط به متغیر عدالت بود. به دلیل این که مقادیر معنی‌داری (sig) برخی از شاخص‌ها یا پرسش‌ها بزرگ‌تر از سطح معنی‌داری آزمون (۰/۰۵) هستند و همچنین بارهای عاملی استاندارد شده، دارای مقادیر کوچکی هستند، که نشان‌دهنده عدم توانایی شاخص‌ها در تبیین مؤلفه‌های مربوطه می‌باشد، از تحلیل‌ها کنار گذاشته شده‌اند. با حذف پرسش‌هایی که دارای بار عاملی غیرمعنی‌دار بودند، از روایی پرسشنامه اطمینان حاصل شد.

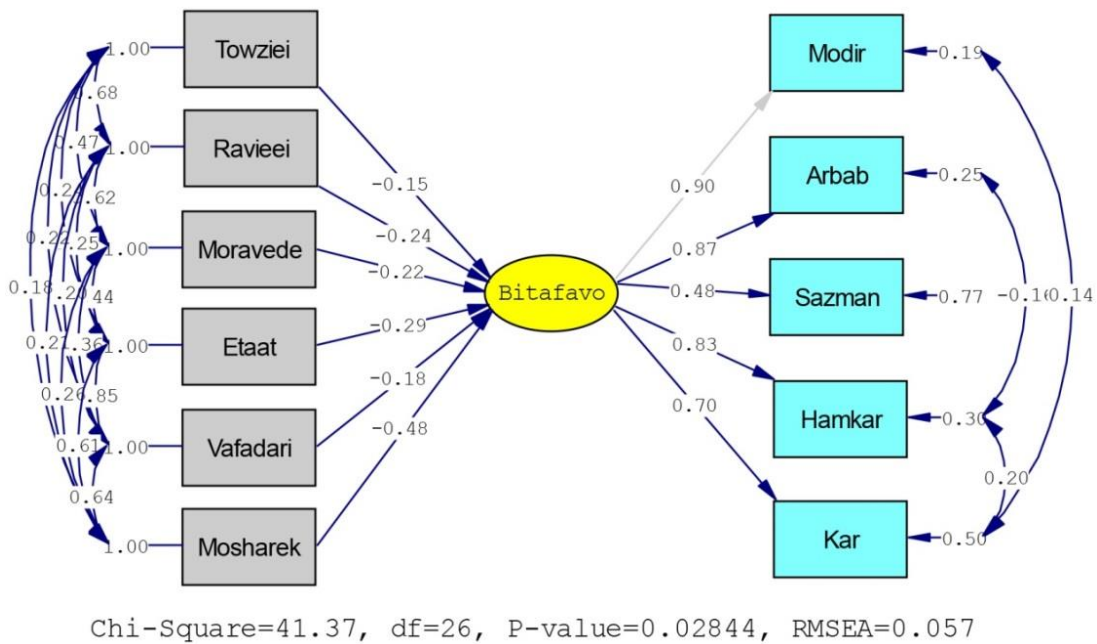
جدول ۴. پایایی (ضرایب آلفای کرونباخ)

متغیر	مؤلفه	تعداد سؤال	آلفای مؤلفه	آلفای متغیر
عدالت سازمانی	عدالت توزیعی	۳	۰/۴۶	۰/۸۰
	عدالت رویه‌ای	۳	۰/۵۴	
	عدالت مرادده‌ای	۷	۰/۶۷	
تعلق سازمانی	اطاعت سازمانی	۴	۰/۸۲	۰/۸۹
	وفاداری سازمانی	۳	۰/۷۴	
	مشارکت سازمانی	۳	۰/۶۰	
بی تفاوتی سازمانی	بی تفاوتی به مدیر	۸	۰/۸۵	۰/۹۲
	بی تفاوتی به ارباب رجوع	۶	۰/۶۹	
	بی تفاوتی به سازمان	۵	۰/۵۷	
	بی تفاوتی به همکار	۳	۰/۶۴	
	بی تفاوتی به کار	۵	۰/۸۲	

جدول ۴ نشان می‌دهد که ضریب آلفای کرونباخ برای هر سه متغیر اصلی پژوهش بزرگ‌تر یا مساوی ۰/۸۰ بوده و رضایت‌بخش است. لذا، پایایی پرسشنامه مورد تأیید قرار می‌گیرد. در ادامه مدل ساختاری و آزمون فرضیه آمده است.



شکل ۲. مدل ساختاری اول (آزمون فرضیه‌های اصلی)



شکل ۳. مدل ساختاری دوم (آزمون فرضیه‌های فرعی)



جدول ۵. شاخص‌های برازندگی مدل

شاخص	مقدار مطلوب	مقادیر مدل اول	مقادیر مدل دوم
درجه آزادی (df)	-	۳۶	۲۶
کای اسکوئر ( $\chi^2$ )	-	۶۱/۷۹	۴۱/۳۷
کای اسکوئر بهنجار ( $df, \chi^2$ )	کوچک‌تر از ۳	۱/۷۱۶	۱/۵۹۱
نیکوئی برازش (GFI)	بزرگ‌تر از ۰/۹۰	۰/۹۴	۰/۹۶
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	بزرگ‌تر از ۰/۹۰	۰/۹۸	۰/۹۹
ریشه میانگین مربعات باقی‌مانده (RMR)	کوچک‌تر از ۰/۰۹	۰/۰۲۹	۰/۰۲۰
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)	کوچک‌تر از ۰/۰۹	۰/۰۶۳	۰/۰۵۷

جدول ۵ نشان می‌دهد، شاخص‌های برازش مدل نیز در وضعیت خوبی قرار دارند؛ از جمله این شاخص‌ها نسبت کی دو به درجه آزادی ( $\chi^2/df$ ) است، که برای مدل اول ۱/۷۱۶ و برای مدل دوم برابر ۱/۵۹۱ شده که کمتر از مقدار مجاز ۳ است. همچنین، مقدار میانگین مجذور خطاها (RMSEA) نیز برای مدل‌های اول و دوم به ترتیب با مقادیر ۰/۰۶۳ و ۰/۰۵۷ و کمتر از مقدار حداکثر مجاز ۰/۰۹ است. شاخص برازش تطبیقی نیز در مدل اول و دوم به ترتیب، ۰/۹۸ و ۰/۹۹ که از مقدار مطلوب ۰/۹۰ بزرگ‌تر است، مشاهده می‌شود که شاخص‌های برازش مدل‌های ساختاری مطلوب است، بنابراین اعتبار مدل ارائه شده مورد تأیید قرار می‌گیرد و با استناد به ضرایب درون آن‌ها می‌توان نسبت به آزمون فرضیات اقدام کرد.

جدول ۶. آزمون فرضیات پژوهش

فرضیه	رابطه	ضریب اثر	عدد معنی‌داری	نتیجه آزمون
اصلی ۱	عدالت سازمانی $\rightarrow$ بی‌تفاوتی سازمانی	-۰/۲۴	-۴/۴۴	تأیید فرضیه
اصلی ۲	تعلق سازمانی $\rightarrow$ بی‌تفاوتی سازمانی	-۰/۸۷	-۱۱/۱۳	تأیید فرضیه
۱-۱	عدالت توزیعی $\rightarrow$ بی‌تفاوتی سازمانی	-۰/۱۵	-۲/۳۸	تأیید فرضیه
۲-۱	عدالت رویه‌ای $\rightarrow$ بی‌تفاوتی سازمانی	-۰/۲۴	-۲/۸۱	تأیید فرضیه
۳-۱	عدالت مراوده‌ای $\rightarrow$ بی‌تفاوتی سازمانی	-۰/۲۲	-۲/۷۲	تأیید فرضیه
۱-۲	اطاعت سازمانی $\rightarrow$ بی‌تفاوتی سازمانی	-۰/۲۹	-۳/۱۱	تأیید فرضیه
۲-۲	وفاداری سازمانی $\rightarrow$ بی‌تفاوتی سازمانی	-۰/۱۸	-۲/۴۳	تأیید فرضیه
۳-۲	مشارکت سازمانی $\rightarrow$ بی‌تفاوتی سازمانی	-۰/۴۸	-۷/۴۷	تأیید فرضیه

## بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان داد که، عدالت سازمانی و تعلق سازمانی دو عامل تأثیرگذار در بی‌تفاوتی سازمانی در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی هستند. از میان ابعاد عدالت سازمانی، عدالت

توزیعی با مؤلفه‌هایی همچون رضایت از زمان‌بندی کار و رضایت از میزان پرداختی و... ارتباط معنی‌داری با بی‌تفاوتی سازمانی دارند. همچنین سایر ابعاد عدالت سازمانی (عدالت مراوده‌ای و عدالت رویه‌ای) بر بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر دارند. کشاورز حقیقی (۱۳۹۱) نیز نشان داد؛ ادراک عدالت سازمانی به طور مستقیم با پدیده بی‌تفاوتی سازمانی، رابطه دارد. نتایج پژوهش با نتایج پژوهش (نظیم و شاهد، ۲۰۱۲؛ پاپاتا، ۲۰۰۸) و نیز نتایج پژوهش (چاراش و اسپکتور، ۲۰۰۱) هم راستاست.

همه ابعاد تعلق سازمانی بر بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر دارند و در این میان، مشارکت سازمانی با ضریب مسیر ۰/۸۱- بیشترین تأثیر را در میزان بی‌تفاوتی سازمانی داراست. طبرسا و رامین مهر (۱۳۸۹) نیز با ارائه مدلی برای رفتار شهروندی سازمانی، نشان دادند رابطه بین اطاعت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی معنادار است. مطالعه عوامل مؤثر بر بی‌تفاوتی سازمانی در کتابداران، مدیران کتابخانه‌ها را آگاه می‌کند که نه تنها مشارکت افراد در ایجاد رفتارهای مناسب مؤثر است و موجب افزایش کارایی و وابستگی کارکنان از طریق بروز رفتارهای مطلوب در سازمان می‌شود، بلکه با کاهش بی‌تفاوتی و افزایش انگیزه، در بالا رفتن بهره‌وری سازمان نیز مؤثر خواهد بود.

آگاهی از وجود چنین تأثیری برای مدیران و سرپرستان کتابخانه‌ها اهمیت بسیاری دارد، زیرا به آن‌ها تأکید می‌کند که چون نیروی انسانی مهمترین سرمایه هر سازمان است و کتابداران نیز یکی از سرمایه‌های اصلی کتابخانه‌ها هستند، باید نسبت به سازمان خود احساس تعلق خاطر کنند و خود را در آینده و سرنوشت سازمان شریک بدانند. به این ترتیب حس بی‌تفاوتی نسبت به امور سازمان در کارکنان شکل نمی‌گیرد. در این زمینه به مدیران کتابخانه‌ها، به ویژه مدیران جامعه مورد بررسی، پیشنهاد می‌شود که با حرمت نهادن به دیدگاه‌های کتابداران، حمایت از آنان در شرایط سخت و استرس‌زا، فراهم آوردن امکانات پیشرفت شغلی، توجه به سلامت محیط کار و بهداشت روانی کارکنان و تعیین دقیق شاخص‌های ارزیابی و تدوین نظام مسیر ارتقای شغلی اعضا براساس شایسته‌سالاری، به کاهش میزان بی‌تفاوتی سازمانی در کتابداران کمک کنند.

با توجه به رابطه منفی و معنادار عدالت سازمانی و بی‌تفاوتی سازمانی در سازمان کتابخانه‌ها پیشنهاد می‌شود برنامه‌های جبران خدمات، توزیع پاداش و ارتقاء شغلی به گونه‌ای صورت گیرد، که ادراک از بی‌عدالتی در سازمان شکل نگیرد. وجود چندین نوع قرارداد استخدامی در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد زمینه را برای شکل‌گیری این ادراک فراهم می‌سازد و در نتیجه بستر بی‌تفاوتی سازمانی شکل می‌گیرد. وجود ارتباطات سازنده (ادب، صداقت و احترام) که اجزاء عدالت تعاملی هستند، واکنش‌های شناختی عاطفی و رفتاری کارکنان را شکل می‌دهد و در نهایت، موجب کاهش بی‌تفاوتی خواهد شد.

از سوی دیگر احساس تعلق سازمانی نیز موجب کاهش بی‌تفاوتی سازمانی می‌شود، از این رو پیشنهاد می‌شود فضای حمایتی درون سازمانی ایجاد شود به عنوان مثال یک احوال‌پرسی روزانه، پیگیری وضعیت نوزاد تازه متولد شده و پیگیری وام درخواستی و... می‌تواند موجب شکل‌گیری این فضای حمایتی شود. از این طریق بی‌تفاوتی سازمانی کاهش می‌یابد. مشارکت افراد در فرایند این تصمیم‌گیری و وضوح نقش موجب افزایش دل‌بستگی، وفاداری و در نتیجه کاهش بی‌تفاوتی می‌شود.

## منابع

- احمدی‌نژاد، بهمن؛ محبی‌فر، رفعت؛ اکبری، امین؛ محتشم‌زاده، بهاره؛ محقق‌پور، علی (۱۳۹۴). رابطه عدالت سازمانی و بهره‌وری از نظر کارکنان در بیمارستان‌های آموزشی - درمانی منتخب دانشگاه علوم پزشکی تهران. *مجله سلامت و بهداشت*، ۶(۲)، ۲۰۲-۲۱۰.
- اسکویی، ابوالفضل (۱۳۸۷). علل بروز بی‌تفاوتی در کارکنان و روش‌های مقابله با آن. *فصلنامه بانک صادرات ایران*، ۴۵(۲)، ۶۰-۶۴.
- افجه، علی اکبر (۱۳۸۵). *مبانی فلسفی تئوری‌های رهبری و رفتار سازمانی*، تهران: سمت
- پورعزت، علی اصغر؛ قلی‌پور، آرین (۱۳۸۸). بررسی موانع ساختاری تحقق عدالت در سازمان. *بانک اقتصاد نوین*، ۸(۱).
- جلیلیان، حمیدرضا (۱۳۹۶). بررسی تأثیر عوامل فردی و سازمانی بر تعلق سازمانی کارکنان. *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، ۶(۳)، ۱۳۲-۱۰۵.
- حریری، نجلا؛ روتن، سیده زهرا؛ جان محمدی، مریم (۱۳۹۲). سنجش رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و بی‌تفاوتی در کتابداران (مطالعه موردی: کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران). *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۴۷(۴)، ۳۹۷-۴۱۴.
- دانایی‌فرد، حسن؛ حسن‌زاده، علیرضا؛ سالاریه، نورا (۱۳۸۹). طراحی سنج‌اندازه‌گیری بی‌تفاوتی سازمانی: پژوهش ترکیبی اندیشه مدیریت راهبردی، ۴(۲)، ۷۹-۹۹.
- زارع نیستانک، محمد؛ طاهری عطار، غزاله؛ حبیبی، شقایق؛ نائینی، محمد امین (۱۳۹۷). رابطه رهبری اخلاقی با فساد اداری، نقش میانجی عدالت سازمانی. *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، ۱۳(۳)، ۱۳۷-۱۳۱.
- طالبی، معصومه؛ حسنی، محمد؛ کبیری، افشار (۱۳۹۸). مدل سازی روابط علی بین احساس عدالت با اعتماد و احساس تعلق به مدرسه دانش‌آموزان دبیرستانی. *جامعه‌شناسی کاربردی*، ۳۰(۷۴)، ۱۷۸-۱۶۵.
- علی احمدی، علیرضا (۱۳۸۳). *شناخت فرهنگ، فرهنگ سازمانی و مدیریت بر آن*. تهران: انتشارات تولید دانش.
- قنبری، سیروس؛ زندی، خلیل؛ امانی، سعادت (۱۳۹۶). رابطه جامعه‌پذیری سازمانی و بی‌تفاوتی سازمانی در پرستاران. *مدیریت پرستاری*، ۴(۴)، صص ۹-۱۶.
- کشاوری حقیقی، مهدی (۱۳۹۱). *ارایه الگوی مدیریت بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان (مورد مطالعه یک بانک خصوصی)*. مدیریت منابع سازمانی، ۴(۲)، ۱۸۳-۲۰۳.

مدنی، حسین؛ زاهدی، محمد جواد (۱۳۸۴). تعیین اولویت عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان: مطالعه موردی شرکت‌های پالایش گاز فجر و بید بلند، جامعه‌شناسی ایران، ۶(۱)، ۷۲-۸۶.  
میر حسینی زواره، سید مهدی (۱۳۷۴). بی تفاوتی سازمانی. تهران: ماهنامه تعاون، ۵۳.

## References

- Afjahi, A. K. (2006). *The Philosophical Foundations of Leadership Theories and Organizational Behavior*. Samt Press. (in Persian)
- Ahadinezhad, B., Mohebifar, R., Akbari, A., Mohtashamzade, B., & Mohagheghpoor, A. (2014). The Relationship between Employees' Perception of Organizational Justice and Their Productivity in Selected Educational Hospital at Tehran University of Medical Sciences, *Journal of Health. Ardabil Universty of Medical Sciences*. 6(2), 202-210. (in Persian)
- Ahmad, S. A. A., & Fattahi, M. (2016). Investigating factors of organizational indifference and proper strategies, in Iran Infrastructural Communication Company. *International Business Management*, 10(6), 968-973. (in Persian)
- Aliahmadi, A. (2004). *Understanding the Culture, Organizational Culture and Its Management*. Tehran: Knowledge Production Press. (in Persian)
- Alvani, M., & Puorezat, A. (2009). The Relationship between Organization Commitment and Justice. *Journal of Human Resource Management in the Oil Industry*, Institute of international energy studies, (4), 22-29. (in Persian)
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the Evaluation of Structural Equation Models, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 6(1), 74-94.
- Camgoz, S. M., & Karapinar, P. B. (2011). Managing Job Satisfaction: The Mediating Effect of Procedural Fairness. *International Journal of Business and Social Science*, 2(8), 234-243.
- Charash, Y. C., & Spector, P. E. (2001). The Role of Justice Inorganizations: A Meta-analysis. *Organizational Behavior & Human DecisionProcess*. 86(2), 1-10
- Cohen-Charash, Y., & Spector, P. E. (2001). The Role of Justice in Organizations: A meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2), 278-321
- Crow, M. S., Lee, C., & Joo, J. (2012). Organizational Justice and Organizational Commitment among South Korean Police Officers: an investigation of job satisfaction as a mediator, policing, *International Journal of Police Strategies & Management*, 35(2), 402-423.
- Danaeefard, H., & Eslami, A. (2010). Discovering Theory of Organizational Indifference: A Grounded Theory Strategy, *European Journal of Scientific*, 40(3), 450-460.
- Danaee Fard, H., Hasanzadeh, A., & Salarieh, N. (2011). Exploring Organizational Indifference: Creating and Validating a Measure. *Strategic Management Thought (Management Thought)*. 4(2), 79-99. (in Persian)

- Fields, D., Pang, M., & Chiu, C. (2000). A Comparative Field Study of the Effects of Distributive and Procedural Justice in Hong Kong. *Journal of Organizational Behaviour*, 21(5), 547-562.
- Folger, R., & Konovsky, M. A. (1989). Effects of Procedural and Distributive Justice on Reaction to Pay Raise Decision. *Academy of Management Journal*, 32, 115-130.
- Ghanbari, S., Zandi, K., & Amani, S. (2018). The Relationship between Organizational Socialization and Organizational Indifference in Nurses. *Quarterly Journal of Nursing Management*. 6(3-4), 9-16. (in Persian)
- Giap, B. N., Hachermeier, X. J., & Wagdarikar, S. J. (2005). Organizational Citizenship and Perception of Organizational Justice in Student Jobs. *Psychology of Excellence*, MA Ludwig-Maximilians-University Munich.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, Today, and Tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399-432
- Greenberg, J. (1990). Looking fair versus being fair: Managing Impressions of Organizational Justice. In Staw BM and Cummings LL (Eds), *Research in Organizational Behavior*, JAI Press, Greenwich, CT, 111-157.
- Hariri, N., Rootan, S. Z., & Janmohammadi, M. (2014). Assessing the Relationship between Perceived Organizational Support and Organizational Indifference in Librarians Case Study: Central Libraries of Universities Affiliated to the Ministry of Science, Research and Technology in Tehran. *Journal of Academic librarianship and Information Research*. 47(4), 397-414. (in Persian)
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level Relationship between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 258-268.
- Jalilian, H. (2017). Investigating the Effect of Individual and Organizational Factors on Employee Organizational Belonging. *Organizational Behavior Studies Quarterly*. 6(3), 105-132. (in Persian)
- Johnson, J. S. (2007). *Organizational Justice, Moral Ideology, and Moral Evaluation as Antecedents of Moral Intent* (Ph.D. Dissertation). Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, VA. 77-83
- Keshavarz Haqiqi, M. (2013). Organizational Indifference Model in a Bank System (Case Study: A Private Bank). *Journal of Research in Human Resources Management*. 4(2), 183-202. (in Persian)
- Lam, S. S., Schaubroeck, J., & Aryee, S. (2002). Relationship between Organizational Justice and Employee Work Outcomes: A cross-national study. *Journal of Organizational Behavior*, 23(1), 1-18.
- Lee, C. C., Wu, C. C., & Lee, H. M. (2009). Factors that Influence Employees Organizational Identity after M & A: the acquirer and acquired perspective, *African Journal of Business Management*, 3(11), 695-704.
- Lee, H. (2004). The Role of Competence Based Trust and Organizational Identification in Continuous Improvement, *Journal of Managerial Psychology*, 19(6), 623-639.

- Macey, W. H., Schneider, B., Barbara, K. M., & Young, S. A. (2009). *Employee Engagement: Tools for Analysis, Practice and Competitive Advantages*. Willey- Blackwell, UK.
- Madani, H., & Zahedi, M. J. (2005). Determining the Priority of the Affecting Factors in the Organizational Commitment of Employees in Fajr and Bidboland Gas Companies. *Iranian Journal of Sociology*, 6(1), 3-33. (in Persian)
- Mael, F. A., & Tetrick, L. E. (1992). Identifying Organizational Identification. *Educational and Psychological Measurement*, 52(4), 813-824.
- Mael, F., & Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), 103-123.
- Mirhosseinizaveh, S. M. (1995). Organizational Indifferer. *Taavon*, 53. (in Persian)
- Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). An Investigation of the Role of Justice in Turnover Intentions, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior in Hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 33-41.
- Nazim, A., & Shahid, J. (2012). Relationship between Organizational Justice and Organizational Commitment and Turnover Intentions amongst Medical Representatives of Pharmaceuticals companies of Pakistan, *Journal of ManagerialSciences*, 5(2), 201-212.
- Ozsahin, M., & Yurur, S. (2019). Does Organizational Justice Increase or Decrease Organizational Dissent? *Research Journal of Business and Management*, 6(1), 1-8.
- Oskuee, A. (2008). Causes of Employee Indifference and Ways to deal with it. *Bank Saderat Iran Journal*, 45(2), 60-64. (in Persian)
- Pan, X., Chen, M., Hao, Z., & Bi, W. (2018). The Effects of Organizational Justice on Positive Organizational Behavior. *Frontiers in Psychology*, 8, 15-23.
- Pratt, M. G. (1998). To Be or Not to Be? Central Questions in Organizational Identification, in D. A. Whetten., & P. C. Godfrey (Eds.), *Identity in Organizations: Buildingtheory through Conversations*, 171–207, Thousand oaks, CA: sage.
- Pzapata, C., Phelan, J. A., Colquitt, B. A. & Scott, B. L. (2008). Procedural Justice, Interactional Justice and Task Performance: The mediatingrole of intrinsic motivation. *Organizational Behaveor & Human Decision Process*.
- Pourezat, A. A., & Gholipour, A. (2009). Investigating the Structural Barriers to Realizing Justice in the Organization. *Eghtesad Novin Bank*, 8(10) 1-10. (in Persian)
- Ravishankar, M. N., & Pan, S. L. (2008). The Influence of Organizational Identification on Organizational knowledge Management (KM). *Omega*, 36(2), 221-234.
- Reade, C. (2001). Antecedents of Organizational Identification in Multinational Corporations: Fostering psychological Attachment to the local Subsidiary and the Global Organization. *International Journal of Human Resource Management*, 12(8), 1269-1291.
- Riketta, M. (2005). Organizational Identification: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 358-384.
- Riketta, M., & Van Dick, R. (2005). Foci of Attachment in Organizations: A meta-analytic comparison of the strength and correlates of workgroup versus organizational identification and commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 67(3), 490-510.

- Shahinpoor, N., & Matt, B. F. (2007). The power of one: Dissent and Organizational Life. *Journal of Business Ethics*, 74(1), 37-48.
- Smidts, A., Pruyn, A. T. H., & Van Riel, C. B. (2001). The Impact of Employee Communication and Perceived External Prestige on Organizational Identification. *Academy of Management journal*, 44(5), 1051-1062.
- Talebi, M., Hassani, M., & Kabiri, A. (2018). Modeling the Casual Relationship between Sense of (Distributive and Procedural) Justice and the Sense of Belonging to School by Mediating Trust Among Middle School Students. *Journal of Applied Sociology*, 74(2), 31-34.
- Tyler, T. R., Boeckmann, R. J., Smith, H. J., & Huo, Y. J. (1997). *Social justice in a diverse society*, Westview Press.
- Walster, E., Walster, G.W., & Berschield, E. (1978). *Equity: Theory and research*. Allyn & Bacon, Boston, MA, (1), 176-194.
- Wan, H., & Semarak, J. (2012) Organizational Justice as a Determinant of Organizational CitizenshipBehaviors. *Business and Information, Sapporo*, 3-5, 382-405.
- Zainali pour, H., Fani, A. A. S., & Mirkamali, S. M. (2010). A Study of Relationship Between Organizational Justice and Job Satisfaction among Teachers in Bandar Abbas middle school. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 5, 1986-1990.
- Zhang, Y., & Frenkel, S. (2018). Employee Indifference and Inaction against Abusive Supervision. *Employee Relations*, 40(6), 981-998.
- Zareh Neyestanak, M., Taheriattar, G., Habibi, S., & Naeini, M. A. (2018). The Relationship between Ethical Leadership with Administrative Corruption: The Mediating Role of Organizational Justice. *Journal of Ethics in Science and Technology*. 13(3), 131-137. (in Persian)