



The Effect of Organizational Goal Ambiguity on Employee Morale in Public Service Organizations in Terms of Organizational Mission and Individual Characteristics

Hasan Danaeefard

Prof., Department of Public Administration, Faculty of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran. E-mail: hdanaee@modares.ac.ir

Shahrzad Nayyeri

*Corresponding author, Assistant Prof., Department of Management and Planning, Management and Technology Expansion Studies Center, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran. E-mail: sh.nayyeri@modares.ac.ir

Mostafa Akhondi

MSc., Department of Public Administration, Faculty of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran. E-mail: akhondi@modares.ac.ir

Abstract

Objective: Given the effect of employee morale on organizational productivity and the low productivity of the public sector, it is critical to examine this variable and to discover its effective factors. Organizational goal ambiguity affects employee morale and this is blatantly noticeable in the public sector. This study is aimed at investigating the category of public service organizations in which morale is affected by goal ambiguity and determine the type of employees influenced by it.

Methods: Data were collected using the standard questionnaires of PFS Employee Morale and Rainey's Organizational Goal Ambiguity. The study population consisted of 79 public service organizations of Yazd, from which 380 employees were selected through stratified sampling. Cross-loadings and the correlation between observable and latent variables were used to test the construct validity. SPSS and Smart PLS were utilized for data analysis

Results: Organizational goal ambiguity decreased the morale in employees with a diploma degree, but increased it in female employees, employees with higher education, those with work experience less than 5 and more than 15 years, and those aged under 30 and over 40; however, it did not affect other groups. Moreover, this variable increased

employee morale in bank and insurance job categories, but had no significant effect on other organizational groups.

Conclusion: The results of this study emphasize that the use of organizational goal ambiguity increases the morale of the employees, provided they pay attention to individual characteristics and organizational mission.

Keywords: Organizational goal ambiguity, Employees's morale, Public service organizations, Individual characteristics, Organizational mission.

Citation: Danaeefard, H., Nayyeri, SH., & Akhondi, M. (2020). The Effect of Organizational Goal Ambiguity on Employee Morale in Public Service Organizations in Terms of Organizational Mission and Individual Characteristics. *Journal of Public Administration*, 12(1), 24 - 44. (in Persian)

Journal of Public Administration, 2020, Vol. 12, No.1, pp. 24 - 44

DOI: 10.22059/jipa.2019.288554.2621

Received: August 06, 2019; Accepted: January 02, 2020

© Faculty of Management, University of Tehran





تأثیر ابهام هدف سازمانی بر روحیه کاری کارکنان در سازمان‌های خدمات عمومی به تفکیک مأموریت سازمانی و ویژگی‌های فردی

حسن دانایی فرد

استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران. رایانامه: hdanaee@modares.ac.ir

شهرزاد نبیری

* نویسنده مسئول، استادیار، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی، مرکز مطالعات مدیریت و توسعه فناوری، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.
رایانامه: sh.nayyeri@modares.ac.ir

مصطفی آخوندی

کارشناس ارشد، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران. رایانامه: akhondi@modares.ac.ir

چکیده

هدف: بر اساس بررسی‌های انجام‌شده، ابهام هدف سازمانی در سازمان‌های دولتی بسیار بیشتر از سایر سازمان‌هاست. هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر ابهام هدف سازمانی بر روحیه کاری کارکنان در سازمان‌های خدمات عمومی استان یزد، به تفکیک مأموریت سازمانی و ویژگی‌های فردی است.

روش: برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌های استاندارد روحیه کاری پی‌اف‌اس و پرسش‌نامه ابهام هدف سازمانی رینی استفاده شد. جامعه آماری پژوهش، متشکل از ۷۹ سازمان خدمات عمومی استان یزد بود که ۳۸۰ نفر از کارکنان به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب انتخاب شدند. برای سنجش روایی سازه، از روش بارهای عاملی متقابل و هم‌بستگی متغیرهای مشاهده‌پذیر و متغیرهای پنهان استفاده شد. تحلیل داده‌ها نیز در نرم‌افزارهای SPSS و Smart PLS انجام گرفت.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که ابهام هدف سازمانی، روحیه کارکنانی را که سطح تحصیلی کمتر از دیپلم دارند، کاهش می‌دهد و از طرفی، موجب می‌شود که روحیه زنان کارمند، کارکنان با سطح تحصیلات تکمیلی، کارکنان با تجربه کاری کمتر از ۵ سال و بیش از ۱۵ سال و کارکنان کمتر از ۳۰ سال و بیشتر از ۴۰ سال افزایش یابد؛ اما در سایر گروه‌ها تأثیری نمی‌گذارد. به‌علاوه، ابهام هدف سازمانی، روحیه کارکنان در گروه بانک‌ها و بیمه‌ها را افزایش می‌دهد؛ اما در سایر گروه‌های سازمانی تأثیر معناداری ندارد.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش بر این موضوع تأکید دارد که استفاده از ابهام هدف به شرط توجه به ویژگی‌های فردی و مأموریت سازمانی، روحیه کارکنان را افزایش می‌دهد.

کلیدواژه‌ها: ابهام هدف سازمانی، روحیه کارکنان، سازمان‌های خدمات عمومی، ویژگی‌های فردی، مأموریت سازمانی.

استناد: دانایی فرد، حسن؛ نبیری، شهرزاد؛ آخوندی، مصطفی (۱۳۹۹). تأثیر ابهام هدف سازمانی بر روحیه کاری کارکنان در سازمان‌های خدمات عمومی به تفکیک مأموریت سازمانی و ویژگی‌های فردی. *مدیریت دولتی*، ۱۲(۱)، ۲۴-۴۴.

مقدمه

روحیه کاری، به معنای احساس مثبت و لذت بخش نشئت گرفته از تجربه کاری است که از تعامل کارکنان با محیط کاری حاصل می‌شود. در این معنا، روحیه، میزان هماهنگی و انطباق میان آن چیزی است که کارکنان از محیط کاری خود انتظار دارند و آن چیزی که احساس می‌کنند، محیط کاری در اختیار آنها قرار می‌دهد. بدیهی است، مزایایی که کارکنان از سازمان دریافت می‌کنند، بر سطح تلاش، مهارت و خلاقیتی که در سازمان به خرج می‌دهند، تأثیرگذار است. روحیه به‌طور خاص، به بروز دو رفتار مرتبط با کار منجر می‌شود: انگیزه برای پیوستن به سازمان و ماندن در آن. انگیزه برای سخت و عالی کار کردن در سازمان که منتج به بهره‌وری سازمانی می‌شود (رایت و دیویس^۱، ۲۰۰۳). پژوهش‌های تجربی نتوانسته‌اند اثر مستقیم روحیه کارکنان بر بهره‌وری سازمان‌ها را تأیید کنند، اما آن طور که از یافته‌ها برمی‌آید، روحیه کارکنان با حفظ کارکنان و سایر رفتارهای مربوط به عضویت آنها در سازمان، رابطه دارد. بر این اساس، استدلال می‌شود که روحیه کارکنان از طریق کاهش هزینه‌های مرتبط با رفتارهایی مانند غیبت و جابه‌جایی کارکنان، تأثیر غیرمستقیم، اما مهمی بر بهره‌وری سازمانی دارد (فارل و استام^۲، ۱۹۸۸). مبرهن است که توجه به این متغیر و بهبود روحیه کاری کارکنان با توجه به وضعیت نامطلوب بهره‌وری در بخش دولتی کشور، اهمیت بسیاری دارد. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که کارکنان بخش دولتی در قیاس با بخش خصوصی، سطح روحیه کاری پایین‌تری دارند (سولومون^۳، ۱۹۸۶ و راینی^۴، ۱۹۸۹). سرآغاز این پژوهش‌ها به سال ۱۹۸۹ باز می‌گردد، زمانی که موجی از نگرانی درباره توانایی سازمان‌های دولتی در جذب و نگهداری کارکنان واجد شرایط به وجود آمد. در آن زمان، موضوعات مهمی برای تفسیر این وضعیت مطرح شدند. یکی از آنها، پایین بودن روحیه کارکنان در بخش دولتی بود که در عمل، رقابت دولت با بخش خصوصی در حوزه جذب نیروی با استعداد را با مشکل مواجه کرده بود. امروزه نیز این نگرانی وجود دارد، البته، این موضوع فقط به دغدغه جذب نیروی انسانی با استعداد در بخش دولتی معطوف نیست و نگهداری و حفظ این نیروها در این بخش را نیز شامل می‌شود. سازمان‌های دولتی، مأموریت‌هایی دارند که فرصت‌های بسیاری را برای اهداف نوع‌دوستانه در اختیار کارکنان قرار می‌دهد، اما به نظر می‌رسد برخی ویژگی‌های این سازمان‌ها، مانع می‌شود که این فرصت‌ها و ارتقای روحیه کاری کارکنان تحقق یابد (رایت و دیویس، ۲۰۰۳).

به‌طور کلی، محیط کار از دو مؤلفه ویژگی‌های شغل و بستر کار تشکیل می‌شود. ویژگی‌های شغلی بیانگر جنبه‌های مختلف شغل و وظایف شغلی هر فرد است (پری و پورتر^۵، ۱۹۸۲). بستر کار نیز به ویژگی‌های سازمانی که فرد در آن مشغول به کار است، مربوط می‌شود (رایت و دیویس، ۲۰۰۳). بر این اساس، ریشه ضعیف بودن روحیه کارکنان در بخش دولتی را می‌بایست در دو مؤلفه ویژگی‌های شغل و بستر کار جست‌وجو کرد (دسانتیس و دورست^۶، ۱۹۹۶) که البته بسیار گسترده است و متغیرهای متعددی را در بر می‌گیرد (بایس و همکاران^۷، ۲۰۱۶). یکی از مؤلفه‌های مهم مرتبط با بستر

1. Wright & Davis
3. Solomon
5. Perry & Porter
7. Buys and et al

2. Farrell & Stamm
4. Rainey
6. DeSantis & Durst

کار، سطح وضوح یا ابهام اهداف سازمانی است. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که پدیده ابهام هدف سازمانی، در سازمان‌های دولتی بیشتر از سایر سازمان‌هاست (چون و رینی^۱، ۲۰۰۵ الف؛ چون و رینی، ۲۰۰۵ ب؛ لی، رینی و چون^۲، ۲۰۱۰ و پاندی و رینی^۳، ۲۰۰۶) که این موضوع، از وجود تعارض میان ارزش‌ها (به‌طور مثال حفظ و توسعه)، روند سیاسی (مداخله توسط ذی‌نفعان متعدد) و نبود شاخص سود در این دسته از سازمان‌ها نشئت می‌گیرد (بایر، مارچ و سائترن^۴، ۱۹۸۶؛ متلند^۵، ۱۹۹۵ و ویلسون^۶، ۱۹۸۰). برخلاف سازمان‌های غیرانتفاعی که هدف مشخص آنها حداکثرسازی سود است، سازمان‌های دولتی چند هدف کمابیش متضاد را دنبال می‌کنند و با مشکل ابهام و اولویت هدف نامشخص مواجه هستند (لی و همکاران، ۲۰۱۰؛ آلیسون^۷، ۱۹۸۰؛ داونز^۸، ۱۹۶۷؛ هینریچ^۹، ۱۹۹۹؛ موینهان^{۱۰}، ۲۰۰۸ و اسکات^{۱۱}، ۲۰۰۳).

با توجه به پایین بودن روحیه کارکنان در سازمان‌های دولتی و تأثیری که روحیه کاری بر سطح بهره‌وری بخش دولتی دارد، توجه به پیشایندهای روحیه کاری کارکنان در بخش دولتی، بسیار مهم و ضروری است. در این پژوهش تلاش شده است تا نقش یکی از ویژگی‌های سازمان‌های دولتی، یعنی پدیده ابهام هدف سازمانی، بر متغیر روحیه کاری بررسی شود. یافته‌های اغلب پژوهش‌ها نشان می‌دهند، زمانی که اهداف سازمانی واضح باشد، کارکنان، اهداف سازمان و شاخص‌های ارزیابی عملکرد را بهتر درک می‌کنند. سرپرستان نیز با آگاهی از اهداف سازمانی، می‌توانند عملکرد کارکنان را منطقی‌تر ارزیابی کنند. به‌علاوه، سازمان نیز می‌تواند استراتژی‌های واضح‌تری برای توسعه نیروی کار خود تدوین کند که به آموزش هدفمند و توسعه مهارت‌های لازم برای آماده‌سازی نیروی انسانی به‌منظور مواجهه با فرصت‌های جدید در مسیر شغلی آنها منجر شود. در نهایت، تدوین اهداف سازمانی واضح و اجتناب از ابهام در اهداف، سبب می‌شود، کارکنان احساس کنند که سازمان به پیشرفت شخصی آنها علاقه‌مند است و همین موضوع به ارتقای روحیه کاری آنها منجر خواهد شد (رایت و دیویس، ۲۰۰۳ و واسنثام^{۱۲}، ۲۰۱۴). با این حال، پژوهش‌های محدودی نیز نشان داده‌اند که ابهام کارکنان در خصوص مأموریت و اهداف سازمان، روحیه شغلی آنها را تغییر نمی‌دهد (رینی و یونگ^{۱۳}، ۲۰۱۰). از سوی دیگر، علی‌رغم وجود پدیده ابهام هدف در سازمان‌های دولتی و تأثیر آن بر متغیر مهمی چون روحیه کاری که بدون واسطه بر بهره‌وری این سازمان‌ها تأثیرگذار است (رینی و یونگ، ۲۰۱۰: ۳۴)، همچنان، برای بررسی رابطه این دو متغیر (ابهام هدف و روحیه کاری کارکنان) در بخش دولتی، با کمبود پژوهش‌های تجربی مواجه‌ایم. پژوهش‌های اندک موجود در این حوزه نیز، به سایر مؤلفه‌های سازمانی و فردی در این رابطه توجه چندانی نکرده‌اند یا پرداختن به این موارد را به پژوهشگران بعدی توصیه کرده‌اند (دهارت دیویس، دیویس و موهر^{۱۴}، ۲۰۱۴). بنابراین با توجه نتایج متناقض موجود در ادبیات پژوهش و کمبود پیشینه پژوهش در بخش دولتی، هدف این پژوهش، بررسی نقش ابهام هدف بر روحیه کاری کارکنان سازمان‌های خدمات عمومی، به تفکیک مؤلفه‌های مأموریت سازمانی و ویژگی‌های فردی (جنسیت، تحصیلات،

1. Chun & Rainey
3. Pandey & Rainey
5. Matland
7. Allison
9. Heinrich
11. Scott
13. Rainey & Jung

2. Lee, Rainey & Chun
4. Baier, March & Saetren
6. Wilson
8. Downs
10. Moynihan
12. Vasantham
14. DeHart-Davis, Davis & Mohr

تجربه کاری و سن) است. به نظر می‌رسد که نتایج این بررسی، به ایجاد درک صحیحی از تأثیر ابهام هدف بر روحیه کاری کارکنان بخش دولتی و به تبع بهبود عملکرد و افزایش سطح بهره‌وری این سازمان‌ها کمک شایانی دارد.

پیشینه پژوهش

ابهام به معنای راه‌های مختلف اندیشیدن درباره پدیده‌ای واحد است و ابهام هدف سازمانی، یعنی تدوین مجموعه اهداف سازمانی به گونه‌ای که راه برای تفسیر آنچه سازمان در آینده به دنبال آن است، هموار شود (چون و رینی، ۲۰۰۵ الف). بر این اساس، یک هدف سازمانی هنگامی که به ایجاد تفاسیر مختلف منجر شود، معنای واضح و روشن خود را از دست داده و با ابهام مواجه می‌شود. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که ابهام هدف سازمانی می‌تواند در سطوح مختلف سازمانی جلوه‌های متفاوتی به خود بگیرد. برخی صاحب‌نظران در پژوهش‌های خود، ابهام هدف سازمانی را مترادف با ابهام درک مأموریت سازمانی می‌دانند. به طور کلی، اهداف سازمانی در سطح مدیران ارشد در قالب بیانیه مأموریت که بیان‌کننده فلسفه وجودی سازمان است، عنوان می‌شوند. رهبران سازمانی، به طور کلی، بیانیه‌های مأموریتی را برای افزایش مشروعیت سازمان و تقویت حس تعهد کارکنان تدوین و ترویج می‌کنند (اسکات، ۲۰۰۳). بیانیه مأموریت که به درک ماهیت وجودی سازمان کمک می‌کند، می‌تواند مبهم باشد. ابهام درک مأموریت در این حالت به سطح انحراف تفسیری که پیرامون مأموریت سازمان وجود دارد، دلالت می‌کند (دفت^۱، ۲۰۰۹ و یونگ^۲، ۲۰۱۳). پژوهشگران معتقد هستند که بیانیه‌های مأموریت باید واضح باشند تا بتوان آنها را به راحتی خواند و درک کرد. زمانی که بیانیه مأموریت سازمانی به راحتی فهمیده و توضیح داده شود، در تفسیر آن انحراف کمتری رخ خواهد داد و توافق بیشتری پیرامون آن حاصل می‌شود (چون و رینی، ۲۰۰۵ الف). برخی صاحب‌نظران در پژوهش‌های خود پدیده ابهام هدف سازمانی را به دستورالعمل‌های سازمانی مرتبط می‌کنند. علاوه بر مأموریت سازمانی، در سازمان، به خصوص برای مدیران سطوح میانی به اهداف دیگری نیاز است که به مثابه راهنما و دستورالعمل اقدامات روزانه سازمانی عمل می‌کنند. این اهداف گاهی ممکن است به صورت مبهم تدوین شده باشند. منظور از ابهام در این حالت، سطح انحرافی است که در تفسیر و تبدیل بیانیه مأموریت سازمان و اهداف عمومی‌تر به دستورالعمل‌های مرتبط با اقدامات خاص برای تحقق مأموریت رخ می‌دهد (یونگ، ۲۰۱۱). به عبارتی، وجود تفسیر در تبدیل مأموریت سازمانی به رفتارها و فعالیت‌های عینی ابهام نامیده می‌شود. برخی دیگر از پژوهش‌ها به ابهام در ارزیابی عملکرد سازمانی توجه کرده‌اند. اهداف سازمانی برای ارزیابان و ذی‌نفعان سازمانی، در اصل به مثابه معیارهای عملکرد برای ارزیابی فعالیت‌های سازمانی هستند (رینی و یونگ، ۲۰۱۴). ابهام اهداف ارزیابی به سطح انحراف تفسیر پیرامون ارزیابی سطح پیشرفت به سمت مأموریت سازمانی اطلاق می‌شود (یونگ، ۲۰۱۳). مأموریت سازمان باید برای ارزیابی عملکرد به شاخص‌ها و اهداف عملکرد تبدیل شود (گریزل^۳، ۱۹۸۲). سازمان‌ها بر حسب اینکه اهداف عملکرد آنها به طور دقیق توصیف‌شدنی است یا خیر و اینکه برای این منظور تا چه حد شاخص‌های عینی تدوین

کرده‌اند، متفاوت هستند. برخی سازمان‌ها اهداف عملکردی خود را به صورت عینی و اندازه‌گیری‌شدنی تشریح می‌کنند، به نحوی که پیرامون آن، تفسیر کمی وجود دارد. برخی دیگر از سایر سازمان‌ها، اهداف خود را به صورت ذهنی تدوین می‌کنند که این مسئله زمینه تفسیر را در خصوص اینکه اهداف تعیین‌شده محقق شده‌اند یا خیر، فراهم می‌سازد. پدیده ابهام هدف سازمانی در برخی از پژوهش‌ها مترادف ابهام تصمیم‌گیری در خصوص اولویت‌های سازمانی در نظر گرفته شده است. در هر سازمانی در سطح اعضای سازمان تصمیم‌هایی پیرامون اینکه که در هر زمان چه چیزی را بر چه چیزی اولویت و برتری دهند، اتخاذ می‌شود. ابهام اولویت‌بندی اهداف به سطح انحراف برداشتی که در تصمیم‌گیری در خصوص اولویت‌بندی اهداف چندگانه رخ می‌دهد، اشاره دارد. اولویت‌بندی کردن به معنای تصمیم‌گیری در رابطه با این موضوع است که کدام اهداف بر سایر اهداف در یک زمان معین اولویت و رجحان دارند یا در صورت ترسیم سلسله‌مراتبی از رابطه ابزار - اهداف، هر هدف در کجای این سلسله‌مراتب قرار می‌گیرد. وجود اهداف متعدد بدون ترسیم سلسله‌مراتب و بدون وجود هرگونه تقدم و تأخری فضای تفسیر را پیرامون این موضوع که چه هدفی اولویت دارد، فراهم می‌آورد (چون و رینی، ۲۰۰۵ الف).

تا مدت‌ها، نتیجه پژوهش‌هایی که پیرامون ابهام هدف انجام می‌شد، حکایت از بی‌تفاوتی یا وجود تفاوت اندک میان سطح ابهام هدف در بخش دولتی و بخش خصوصی داشت. اما امروزه یکی از مسائلی که در ادبیات در خصوص تفاوت میان سازمان‌های دولتی و خصوصی، به طور مکرر مطرح می‌شود، موضوع ابهام هدف است و پژوهش‌های متعدد نشان داده‌اند که پدیده ابهام هدف سازمانی در سازمان‌های دولتی در مقایسه با سایر سازمان‌ها، بسیار بیشتر است (چون و رینی، ۲۰۰۵ الف؛ چون و رینی، ۲۰۰۵ ب؛ لی و همکاران، ۲۰۱۰ و پاندی و رینی، ۲۰۰۶). این تفاوت یافته‌ها سبب شد تا صاحب‌نظران به بررسی دقیق‌تر پژوهش‌های متقدم پرداخته و متوجه شوند که به طور کلی در این پژوهش‌ها، برای بررسی سطح ابهام هدف به مدیران بخش‌های دولتی و خصوصی مراجعه شده و از آنها خواسته می‌شد تا نظر خود را در رابطه با ابهام هدف بیان کنند. این موضوع سبب شد تا بعدها رینی و بوزمن^۱ (۲۰۰۰) نتیجه بگیرند که ابهام هدف در بخش دولتی بسیار بیشتر از بخش خصوصی است، البته از دیدگاه هر کسی به استثنای مدیران مربوطه. در توجیه چرایی وجود ابهام هدف سازمانی در بخش دولتی رویکردهای مختلفی وجود دارد. برخی از این رویکردها بیان می‌کنند که ابهام، یکی از جنبه‌های اساسی نهادهای بخش دولتی است. این باور مبناهای مختلفی دارد. به طور مثال، برخی پژوهشگران بیان می‌کنند که ابهام در تارو پود ساختار سازمان‌های دولتی توسط سیاست‌مدارانی که دارای ارزش‌ها و ترجیحات رقابتی هستند، تعبیه شده است و این سیاست‌مداران از ابهام هدف و عدم اطمینان برای ایجاد یک عرصه سیاسی به نسبت ایستا در راستای منافع خود استفاده می‌کنند (متلند، ۱۹۹۵). در رویکرد دوم بیان می‌شود که سازمان‌های دولتی دارای اهداف نامشخصی هستند، زیرا می‌بایست مشکلات پیچیده‌ای را حل و فصل کنند که این مسائل به طور کلی مسائل فاقد شاخص‌های ارزیابی مانند شاخص‌های سود هستند. از این دیدگاه ابهام، جنبه‌ای اساسی از مشکلات بخش دولتی است و در محیط نهادی سازمان‌های دولتی تعبیه شده است (رینی^۲، ۱۹۸۳). بر اساس رویکرد سوم، ابهام هدف بخش عمومی از

تضاد ارزش‌های ذی‌نفعان مختلف (شهروندان نگران، اعضای سازمان، نخبگان سیاسی و ..) ناشی می‌شود. این ذی‌نفعان درخواست‌های متضاد و رقابتی متعددی دارند که به اختصاص زمان، منابع و توجه توسط سازمان‌ها نیاز دارد. سازمان‌ها نیز هنگام تصمیم‌گیری و تعیین اهداف برای کسب اعتبار مجبور به پیروی و تأمین آنها هستند (استازیک، پاندی و رایت^۱، ۲۰۱۱ و ویلداوسکی^۲، ۱۹۷۹). در نتیجه، این تعدد اهداف، سطح ابهام هدف سازمانی را افزایش می‌دهند (چون و رینی، ۲۰۰۵، الف، یونگ، ۲۰۱۱ و لی، لاک و لاتام^۳، ۱۹۸۹). صرف نظر از اینکه به کدام رویکرد توجه شود، مفهوم اساسی یکی است و سازمان‌های دولتی بیشتر در معرض خطر ابهام هدف قرار دارند.

مفهوم روحیه، به معنای سلامت روان‌شناختی مبتنی بر احساس اعتماد به نفس، سودمندی و هدفمندی است (باولز و کوپر^۴، ۲۰۰۹ و اولی، سارنگ و پاندو^۵، ۲۰۱۹). این مفهوم در زبان فارسی کلمه‌ای عام است که در ترکیب با سایر واژه‌ها معنا می‌یابد. به‌طور مثال، می‌توان به مواردی مانند روحیه نظامی (غضنفری و عابدی، ۱۳۹۱)، روحیه کارآفرینی (امین بیدختی و مالکی، ۱۳۹۳؛ هوشمندان مقدم‌فرد و رضوان‌فرد، ۱۳۹۴ و کلائی، دارابی و تقوایی یزدی، ۲۰۱۹)، روحیه پژوهشگری (شفیعی سروستانی، جهانی و موسوی‌پور، ۱۳۹۷) و روحیه همکاری (میکائیلی منیع، ۱۳۸۹) اشاره کرد. در این پژوهش منظور از روحیه، روحیه کارکنان است. از آنجا که برای روحیه کارکنان نیز ترکیب‌های مختلفی مانند روحیه علمی کارکنان، روحیه همکاری کارکنان و ... به کار می‌رود، برای تمایز علمی بین این اصطلاحات از اصطلاح «روحیه کاری کارکنان» به جای مفهوم «روحیه کارکنان» استفاده شده است. نخستین پژوهش‌ها در رابطه با روحیه کاری کارکنان حکایت از تقویت اتحاد گروه و درونی‌سازی اهداف مدیریت برای کارکنان داشت. این باور وجود داشت که دستیابی به این اهداف بر نرخ غیبت کارکنان، ضایعات کاری و بهره‌وری، تأثیرات مثبتی دارد. البته به سرعت آشکار شد که روحیه کارکنان چیزی فراتر از توافق درون گروهی است و برای اینکه روحیه کاری در سازمان ایجاد شود، به چیزی فراتر نیاز است. بر این اساس، به تدریج علاوه بر میزان موفقیت در تحقق اهداف گروهی، رضای فردی نیز مد نظر قرار گرفت و بر ضرورت پژوهش در هر دو سطح فردی و گروهی تأکید شد. اگر چه پژوهش‌هایی که در حوزه روحیه کاری صورت گرفته‌اند نیز بسیار متنوع و هم بسیار متعدد هستند، اما به نظر می‌رسد برای تعریف روحیه، حداقل سه رویکرد کلی وجود دارد. رویکرد نخست، برآمده از روان‌شناسی نیازها است و شامل تئوری‌هایی است که بر تعیین‌کننده‌های شخصی روحیه تأکید دارند. در این رویکرد نیازها به ایجاد محرک‌هایی با هدف ارضای این نیازها منجر می‌شوند. پژوهش‌های مک‌گریگور^۶، آلپورت^۷ و ... در زمره پژوهش‌هایی هستند که به تعیین‌کننده‌های فردی روحیه کاری توجه می‌کنند. رویکرد دوم به سلسله‌مراتب نیازها مرتبط است. معروف‌ترین پژوهش‌های مرتبط در این زمینه به کار مازلو^۸ باز می‌گردد. به‌طور خلاصه، این تئوری بیان می‌کند که وقتی نیازهای پایه‌ای مانند گرسنگی و تشنگی و .. برآورده می‌شوند، نیازهای سطح بالاتر مانند نیازهایی که ماهیت اجتماعی دارند یا با درک از خود مرتبط هستند، رخ می‌نمایند تا زمانی که

1. Stazyk, Pandey & Wright
3. Lee, Locke & Latham
5. Oley, Saerang & Pandowo
7. Allport

2. Wildavsky
4. Bowles & Cooper
6. McGregor
8. Maslow

این نیازها نیز برآورده شوند. رویکرد سوم که مبتنی بر آرای مایو^۱ است، بر اهمیت تعامل میان اعضای گروه کاری دلالت دارد. مبرهن است که در کار نیز همانند سایر فعالیت‌ها، یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های یک فرد ارتباط مستمر با همراهان است. پژوهش‌های هائورن در شرکت وسترن الکتریک در سال‌های ۱۹۲۷ تا ۱۹۳۲ بر این موضوع دلالت داشت که تغییرات فیزیکی در محیط کاری بیشترین و مهم‌ترین تأثیر را بر احساسات مرتبط با عضویت در گروه کاری دارد. این یافته‌ها، در جلب توجه به وجود انگیزه‌های اجتماعی در سازمان تأثیر شایان توجهی داشت (بائر و رنک^۲، ۱۹۵۸). همان‌گونه که مشاهده می‌شود، ریشه‌های روحیه کاری کارکنان در طیف بسیار گسترده‌ای از نیازهای فردی تا تعاملات درون گروهی ذکر شده است. بر این اساس، مشخص می‌شود که سطح روحیه به‌طور کلی تحت تأثیر مشوق‌های خاص، یا عناصر خاصی از محیط کار یا عادت‌های شخصی نیست. سطوح روحیه نتیجه وضعیت کلی کار و تعاملات پویایی است که هم فرد و هم گروه‌ها را در یک زمینه اجتماعی درگیر می‌کند. استنجر^۳ (۱۹۵۸)، روحیه کاری را به‌مثابه صفتی شخصی می‌داند. بنا به گفته گیون^۴ (۱۹۵۸)، روحیه کاری حالتی است که در آن نیازهای فردی ارضا می‌شود و فرد می‌داند که این نیازهای ارضاشده، ناشی از موقعیت شغلی اوست. به نظر دیویس، روحیه کاری شیوه برداشت افراد و گروه‌ها از محیط کار خود و گرایش آنها به تلاش برای همکاری قلبی برای تحقق اهداف سازمانی است (دیویس، ۱۹۱۸).

بررسی پیشینه پژوهش پیرامون پیشایندهای روحیه کاری کارکنان نشان می‌دهد که این پژوهش‌ها را می‌توان به سه دسته کلی تقسیم کرد (جاج و کلینگر^۵، ۲۰۰۷). دسته نخست، تأثیر وظایف شغلی بر روحیه کاری کارکنان را بررسی کرده است (هاکمن و اولدهام^۶، ۱۹۷۶). دسته دوم، تأثیر ویژگی‌های شخصیتی افراد بر روحیه کاری را بررسی کرده است (ویتز^۷، ۱۹۵۲) و در نهایت دسته سوم پژوهش‌ها، زمینه و بستر شغلی را در این زمینه مؤثر دانسته‌اند و عواملی مانند رهبری (راوات^۸، ۲۰۱۵ و اسکندری و محسنلو، ۱۳۹۳)، هویت‌بخشی سازمانی (زارع خفیری و حسنی، ۱۳۹۳) و اقدامات مدیریت منابع انسانی (صادقیان، شکری، شاکری و پورمغرب، ۱۳۹۵) را بررسی کرده‌اند. ما در این پژوهش قصد داریم تا تأثیر یکی از عوامل مرتبط با زمینه و بستر شغلی با عنوان اهداف سازمانی را بر روحیه کاری کارکنان در بخش دولتی بررسی کنیم و بر اساس اصل تحدید موضوعی به پدیده ابهام هدف سازمانی پرداخته‌ایم. ادبیات مرتبط با حوزه ابهام هدف سازمانی نشان می‌دهد که تعیین اهداف روشن برای پیروان و حمایت از آنها برای رسیدن به اهداف یکی از شایستگی‌های مورد نیاز رهبران امروزی است که سبب بهبود بهره‌وری خواهد شد (باس، بروس، آوالیو و یار^۹، ۲۰۰۳؛ یوکل^{۱۰}، ۲۰۰۸ و باولز و کوپر، ۲۰۰۹).

1. Mayo
3. Stanger
5. Judge & Klinger
7. Weitz
9. Bass, Avolio, Jung, & Berson

2. Baehr & Renck
4. Guion
6. Hackman & Oldham
8. Rawat
10. Yukl

بررسی پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که برخی پژوهشگران، رابطه میان ابهام هدف سازمانی و روحیه کاری کارکنان را بررسی کرده‌اند. به‌طور مثال آروی، دریست و بولینگ^۱ (۱۹۷۶)، در پژوهش خود رابطه وضوح اهداف، مشارکت در هدف‌گذاری و روحیه کاری کارکنان را بررسی کردند و دریافتند که اگر اهداف در سازمان به‌صورت واضح و دور از هرگونه ابهام تنظیم شوند، به ارتقای روحیه کارکنان منجر خواهند شد. رایت^۲ (۲۰۰۴) نیز در پژوهش خود بررسی کرد که چگونه بستر کاری سازمان مشتمل بر متغیرهایی چون تعارض اهداف و وضوح اهداف بر روحیه کاری افراد اثر می‌گذارد. نتایج پژوهش او نشان داد که وضوح اهداف به ارتقای روحیه کاری افراد منجر خواهد شد. به‌علاوه، رایت در پژوهش خود بیان کرد که خودکارآمدی می‌تواند رابطه میان ابهام هدف و رضایت افراد را تعدیل کند. استازیک^۳ (۲۰۰۹) در پژوهش خود نشان داد که ابهام هدف تأثیر مستقیم و منفی بر تجانس ارزش‌ها و تأثیر غیرمستقیم و منفی بر روحیه کاری کارکنان دارد. رایت و پندی^۴ (۲۰۱۱) نیز در پژوهش خود تأثیر وضوح اهداف سازمانی بر انگیزه خدمت عمومی، روحیه کارکنان و غیبت کاری کارکنان را بررسی کردند. نتیجه پژوهش آنها نشان داد که وضوح اهداف اثر مستقیمی بر روحیه کاری کارکنان دارد. استازیک و گوردل^۵ (۲۰۱۱) نیز در پژوهش خود نشان دادند که ابهام هدف سبب می‌شود که کارکنان روحیه خود را از دست داده و با سازمان خود قطع ارتباط عاطفی و حتی گاهی فیزیکی کنند. در این بین پژوهش‌های محدودی نیز وجود دارند که نشان داده‌اند، ابهام کارکنان در رابطه با مأموریت و اهداف سازمان در روحیه شغلی آنها تغییری ایجاد نمی‌کند (رینی و یونگ، ۲۰۱۰). از میان پژوهش‌های موجود فقط پژوهش‌های رایت (۲۰۰۴) و رایت و پندی (۲۰۱۱)، رابطه این دو متغیر در بخش دولتی را بررسی کرده‌اند. همان‌گونه که مشاهده می‌شود، علی‌رغم وجود پدیده ابهام هدف در سازمان‌های دولتی و تأثیر آن بر متغیر مهمی چون روحیه کاری که بدون واسطه بر بهره‌وری این سازمان‌ها تأثیرگذار است (رینی و یونگ، ۲۰۱۰ و شعبان، زوبی، نافذ و آتلا، ۲۰۱۷)، با کمبود پژوهش‌های تجربی روبه‌رو هستیم که رابطه این دو متغیر (ابهام هدف و روحیه کاری کارکنان) در بخش دولتی را بررسی کرده باشند. به‌علاوه، اگر چه عموم پژوهش‌های صورت‌گرفته به رابطه منفی میان ابهام هدف و روحیه کاری اذعان داشته‌اند، اما این پژوهش‌ها بدون توجه به متغیرهایی مانند ماهیت سازمان و متغیرهای فردی انجام شده‌اند و حتی در برخی موارد نیز پرداختن به این موارد را به پژوهش‌های آتی توصیه کرده‌اند (دهارت دیویس و همکاران، ۲۰۱۴).

نوآوری پژوهش پیش رو، در توجه کردن به دو متغیر مأموریت سازمانی و ویژگی‌های فردی کارکنان در بررسی تأثیر ابهام هدف سازمانی بر روحیه کاری کارکنان است. در این پژوهش به دنبال پاسخ به این پرسش هستیم که آیا پدیده ابهام هدف سازمانی در تمامی انواع سازمان‌های دولتی و برای تمامی کارکنان سبب کاهش روحیه کاری خواهد شد؟ فرضیه اصلی پژوهش پیش رو چنین است که ابهام هدف سازمانی بر روحیه کاری کارکنان تأثیر معناداری دارد. این فرضیه اصلی در قالب پنج فرضیه فرعی بر حسب ویژگی مأموریت سازمانی و ویژگی‌های فردی مشتمل بر جنسیت، تحصیلات، تجربه کاری و سن کارکنان بررسی خواهد شد.

1. Arvey, Dewhirst & Boling
3. Stazyk
5. Stazyk & Goerdel

2. Wright
4. Wright & Pandey
6. Shaban, Zubi, Nafez & Atalla

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش اجرا، توصیفی - پیمایشی و از نوع هم‌بستگی است. جامعه آماری آن، سازمان‌های خدمات عمومی استان یزد، مشتمل بر ۷۹ ارگان دولتی، قضایی و سازمان‌های عمومی غیردولتی در نظر گرفته شده است. یادآوری می‌شود که به‌علت محدودیت‌های قانونی و دسترسی نداشتن به نهادهای نظامی و امنیتی، این سازمان‌ها از جامعه آماری پژوهش حذف شدند. برای افزایش صحت نمونه‌گیری، از طبقه‌بندی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان یزد استفاده شد و بر مبنای آن، سازمان‌هایی که امکان جمع‌آوری داده از آنها وجود نداشت، از فهرست حذف شدند و سازمان‌هایی که در فهرست سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی وجود نداشتند نیز، در نزدیک‌ترین طبقه مأموریتی موجود قرار گرفتند.

جدول ۱. بارهای عاملی متقابل

گویه	ابهام هدف	روحیه	گویه	ابهام هدف	روحیه
گویه ۱	۰/۱۱	۰/۶۵	گویه ۲۱	-۰/۰۲	۰/۵۱
گویه ۲	۰/۱۱	۰/۰۶	گویه ۲۲	۰/۰۷	۰/۷۶
گویه ۳	۰/۱۷	۰/۶۶	گویه ۲۳	۰/۰۵	۰/۶۸
گویه ۴	۰	۰/۶۷	گویه ۲۴	۰/۰۱	۰/۷۵
گویه ۵	۰/۰۴	۰/۵۶	گویه ۲۵	۰/۱۲	۰/۷۷
گویه ۶	۰/۰۹	۰/۷۲	گویه ۲۶	۰/۱۴	۰/۵۹
گویه ۷	۰/۰۱	۰/۶۹	گویه ۲۷	۰/۱۸	۰/۷۲
گویه ۸	۰/۰۹	۰/۷۳	گویه ۲۸	۰/۰۲	۰/۷۶
گویه ۹	۰/۰۸	۰/۷۱	گویه ۲۹	۰/۰۸	۰/۵۸
گویه ۱۰	۰/۰۱	۰/۶۹	گویه ۳۰	۰/۰۵	۰/۶۸
گویه ۱۱	۰/۰۸	۰/۷۳	گویه ۳۱	۰/۰۸	۰/۶۱
گویه ۱۲	۰/۱۲	۰/۷۸	گویه ۳۲	۰/۱۱	۰/۰۵
گویه ۱۳	۰/۰۱	۰/۶۸	گویه ۳۳	۰/۱۲	۰/۵۲
گویه ۱۴	۰/۱۱	۰/۷۲	گویه ۳۴	۰/۰۲	۰/۵۸
گویه ۱۵	۰/۱۳	۰/۷۱	گویه ۳۵	۰/۱۴	۰/۷۴
گویه ۱۶	۰/۱۳	۰/۶۲	گویه ۳۶	۰/۷۹	-۰/۱۳۶۹۴۵
گویه ۱۷	۰/۰۷	۰/۷۱	گویه ۳۷	۰/۸۳	-۰/۱۵۰۷۶۸
گویه ۱۸	۰/۰۶	۰/۶۴	گویه ۳۸	۰/۵۷	-۰/۰۰۲۵۱۵
گویه ۱۹	۰/۱۱	۰/۷۳	گویه ۳۹	۰/۰۱	۰/۴۵
گویه ۲۰	۰/۰۶	۰/۶۶			

حجم نمونه ۳۸۰ نفر بود و اعضای نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌های این پژوهش، پرسش‌نامه بود. برای طراحی ابزار گردآوری اطلاعات، ابتدا پرسش‌نامه پی‌اف‌اس^۱ به‌مثابه ابزار سنجش روحیه کاری و پرسش‌نامه رینی^۲ به‌منزله ابزار سنجش ابهام هدف سازمانی، بررسی شد. سپس با استفاده از گویه‌های مندرج در این پرسش‌نامه‌ها، پرسش‌نامه اولیه‌ای طراحی شد و در اختیار ده نفر از متخصصان حوزه‌های مدیریت دولتی، مدیریت بازرگانی، سیاست‌گذاری، مدیریت منابع انسانی و مدیریت رفتار سازمانی قرار گرفت تا از نظر روایی صوری و محتوایی بررسی شود. بر اساس نظرهای این صاحب‌نظران، برخی گویه‌ها اصلاح شدند. خروجی این فرایند تدوین پرسش‌نامه‌ای مشتمل بر ۳۹ پرسش اصلی بود. مقیاس سنجش متغیرها در این پژوهش، مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت بود؛ به‌نحوی که به‌گزینه خیلی کم، یک امتیاز و به‌گزینه خیلی زیاد، پنج امتیاز تعلق گرفت. برای سنجش روایی سازه مدل پژوهش، ابتدا از روش بارهای عاملی متقابل استفاده شد. طبق گفته پژوهشگران، اگر قدر مطلق بار عاملی هر یک از متغیرهای مشاهده‌پذیر کمتر از ۰/۴ باشد، باید آن گویه حذف شود. همان‌گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، بار عاملی هیچ یک از گویه‌ها کمتر از ۰/۴ نبود، بر این اساس، می‌توان گفت که بار عاملی تمامی گویه‌ها معنادار بوده است. به‌علاوه، هم‌بستگی متغیرهای مشاهده‌پذیر و متغیرهای پنهان نیز در کانون توجه قرار گرفت. با مراجعه به نتایج مندرج در جدول ۱، مشاهده می‌شود که گویه‌های مرتبط با متغیر پنهان، بیشترین هم‌بستگی را فقط با متغیر پنهان مربوط به خود دارند. بر این اساس می‌توان استدلال کرد که روایی واگرایی مدل تأیید شده است.

به‌منظور تعیین پایایی ابزار استفاده‌شده، ۵۰ پرسش‌نامه در نمونه مقدماتی توزیع، جمع‌آوری و تحلیل شدند. جدول ۲ مقادیر پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ دو متغیر ابهام هدف سازمانی و روحیه کاری کارکنان را نشان می‌دهد. همان‌گونه که مشاهده می‌شود، هر دو مقدار بیشتر از مقدار مطلوب ۰/۷ هستند که نشان‌دهنده پایایی متغیرهای مشاهده‌پذیر است.

جدول ۲. پایایی پرسش‌نامه

متغیر	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ
ابهام هدف	۰/۷۸	۰/۶۹
روحیه کاری	۰/۹۶	۰/۹۶

در راستای بررسی و آزمون فرضیات پژوهش از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار اسمارت پی‌ال‌اس استفاده شد. برای این منظور، داده‌های پژوهش به‌صورت خوشه‌ای تجزیه و تحلیل شدند. بر این اساس، برای بررسی تأثیر متغیر ابهام هدف سازمانی بر متغیر روحیه کاری کارکنان، شاخص‌های ضریب تعیین، ضریب مسیر و مقدار t به تفکیک پنج خوشه مأموریت سازمانی، دو خوشه جنسیت، چهار خوشه تحصیلات، چهار خوشه ویژگی تجربه کاری و چهار خوشه سن محاسبه شدند که نتایج مربوطه در بخش یافته‌ها ارائه شده است.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های به‌دست‌آمده از پژوهش در خصوص ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نشان می‌دهد که ۶۵ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و ۳۵ درصد از آنها زن بودند. بیشترین پاسخ‌دهندگان (۴۴/۷ درصد) در بازه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال و کمترین آنها در بازه سنی بیش از ۵۰ سال (۶/۱ درصد) قرار داشتند. مدرک تحصیلی اغلب پاسخ‌دهندگان (۵۵/۳ درصد) کارشناسی و سابقه کاری اکثر پاسخ‌دهندگان (۳۹/۹ درصد) پنج تا ده سال بود. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش، از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار Smart PLS استفاده شد. به‌منظور بررسی تأثیر ابهام هدف سازمانی بر روحیه کاری کارکنان به تفکیک نوع مأموریت سازمانی، سازمان‌ها و ادارات کل استان یزد به پنج گروه تقسیم شدند و تأثیر ابهام هدف بر روحیه کاری در هر گروه بررسی شد. در جدول ۳ خروجی اجرای مدل برای این گروه‌ها نشان داده شده است.

جدول ۳. بررسی تأثیر ابهام هدف بر روحیه کارکنان با توجه به ویژگی مأموریت سازمانی

مسیر مربوطه	فرضیه	ضریب تعیین	ضریب مسیر	مقدار t	نتیجه آزمون
ابهام هدف ← روحیه (گروه سازمانی علمی، فرهنگی و آموزشی)	۱-۱	۰/۰۷	- ۰/۲۸	۰/۷۵	رد فرضیه
ابهام هدف ← روحیه (گروه سازمانی عمومی، اجتماعی و قضایی)	۱-۲	۰/۰۶	۰/۲۵	۰/۸۷	رد فرضیه
ابهام هدف ← روحیه (گروه سازمانی بانک‌ها و بیمه‌ها)	۱-۳	۰/۱۱	۰/۳۳	۲/۹۶	پذیرش فرضیه
ابهام هدف ← روحیه (گروه سازمانی زیربنایی و تولیدی)	۱-۴	۰/۱۴	۰/۳۷	۱/۰۱	رد فرضیه
ابهام هدف ← روحیه (گروه سازمانی حمایتی، سلامت و بهداشت)	۱-۵	۰/۲۵	۰/۵	۱/۰۶	رد فرضیه

همان‌گونه که مشاهده می‌شود، با توجه به مقدار آماره t در گروه سازمان‌های علمی، فرهنگی و آموزشی؛ عمومی، اجتماعی و قضایی؛ زیربنایی و تولیدی و حمایتی، سلامت و بهداشت؛ تأثیر ابهام هدف بر روحیه کاری کارکنان معنادار نیست. با توجه به مقدار آماره t و ضریب مسیر در گروه بانک‌ها و بیمه‌ها، می‌توان گفت که تأثیر ابهام هدف بر روحیه کاری کارکنان در این گروه معنادار و مثبت است. ۱۱ درصد از تغییرات روحیه کاری کارکنان در گروه بانک‌ها و بیمه‌ها، به‌وسیله ابهام هدف سازمانی تبیین می‌شود.

به‌منظور بررسی تأثیر ابهام هدف سازمانی بر روحیه کاری کارکنان به تفکیک ویژگی‌های فردی کارکنان، به متغیرهای فردی جنسیت، تحصیلات، میزان تجربه و سن پرداخته شد. در جدول ۴ خروجی اجرای مدل برای گروه جنسیت نشان داده شده است.

جدول ۴. بررسی تأثیر ابهام هدف بر روحیه کارکنان با توجه به ویژگی جنسیت

مسیر مربوطه	فرضیه	ضریب تعیین	ضریب مسیر	مقدار t	نتیجه آزمون
ابهام هدف ← روحیه (گروه زنان)	۱-۱-۲	۰/۱	۰/۳۲	۴/۲۱	پذیرش فرضیه
ابهام هدف ← روحیه (گروه مردان)	۱-۲-۲	۰/۰۴	- ۰/۲	۰/۵۴	رد فرضیه

همان گونه که مشاهده می‌شود، با توجه به مقدار آماره t در گروه مردان، تأثیر ابهام هدف بر روحیه کاری کارکنان معنادار نیست و فقط ۴ درصد تغییرات روحیه کاری مردان به وسیله ابهام هدف تبیین می‌شود. در این گروه، بین ابهام هدف و روحیه، رابطه معکوس ضعیفی وجود دارد. در گروه زنان با توجه به مقدار آماره t که بیشتر از ۱/۹۶ است و ضریب مسیر، می‌توان گفت که تأثیر ابهام هدف بر روحیه کاری کارکنان در این گروه معنادار و مثبت است. به علاوه، همان گونه که مشاهده می‌شود ۱۰ درصد از تغییرات روحیه کاری کارکنان زن از طریق مؤلفه ابهام هدف سازمانی تبیین می‌شود.

جدول ۵. بررسی تأثیر ابهام هدف بر روحیه کارکنان با توجه به ویژگی تحصیلات

نتیجه آزمون	مقدار t	ضریب مسیر	ضریب تعیین	فرضیه	مسیر مربوطه
پذیرش فرضیه	۱۳/۵۲	-۰/۵۶	۰/۳۲	۲-۱-۲	ابهام هدف ← روحیه (دیپلم)
رد فرضیه	۱/۱۲	۰/۵۱	۰/۲۶	۲-۲-۲	ابهام هدف ← روحیه (فوق دیپلم)
رد فرضیه	۰/۶۲	۰/۱۸	۰/۰۳	۲-۳-۲	ابهام هدف ← روحیه (کارشناسی)
پذیرش فرضیه	۸/۹۹	۰/۵۳	۰/۲۹	۲-۴-۲	ابهام هدف ← روحیه (کارشناسی ارشد و بالاتر)

در جدول ۵ خروجی اجرای مدل برای گروه تحصیلات نشان داده شده است. همان گونه که مشاهده می‌شود، تأثیر ابهام هدف بر روحیه افراد دارای مدرک دیپلم و افراد دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر، معنادار است. در این دو گروه، به ترتیب ۳۲ و ۲۹ درصد از تغییرات در روحیه کاری کارکنان از طریق مؤلفه ابهام هدف تبیین می‌شود. در دو گروه دیگر تأثیر ابهام هدف بر روحیه کاری کارکنان معنادار نیست.

جدول ۶. بررسی تأثیر ابهام هدف بر روحیه کارکنان با توجه به تجربه کاری

نتیجه آزمون	مقدار t	ضریب مسیر	ضریب تعیین	فرضیه	مسیر مربوطه
پذیرش فرضیه	۱۳/۰۴	۰/۵۸	۰/۳۴	۳-۱-۲	ابهام هدف ← روحیه (سابقه کمتر از ۵)
رد فرضیه	۰/۵۹	۰/۲۳	۰/۰۵	۳-۲-۲	ابهام هدف ← روحیه (سابقه ۵ تا ۱۰)
رد فرضیه	۰/۵۸	-۰/۲۳	۰/۰۵	۳-۳-۲	ابهام هدف ← روحیه (سابقه ۱۰ تا ۱۵)
پذیرش فرضیه	۲/۸۰	۰/۳۹	۰/۱۵	۳-۴-۲	ابهام هدف ← روحیه (سابقه بیش از ۱۵)

در جدول ۶ خروجی اجرای مدل برای گروه تجربه کاری نشان داده شده است. همان گونه که مشاهده می‌شود، ابهام هدف بر روحیه کارکنان با تجربه کمتر از ۵ و بیش از ۱۵ سال معنادار است. در این دو گروه، به ترتیب ۳۴ و ۱۵ درصد از تغییرات روحیه از طریق ابهام هدف تبیین می‌شود. در دو گروه دیگر، تأثیر ابهام هدف بر روحیه کاری معنادار نیست.

جدول ۷. بررسی تأثیر ابهام هدف بر روحیه کارکنان با توجه به ویژگی سن

مستطیر مربوطه	فرضیه	ضریب تعیین	ضریب مسیر	مقدار t	نتیجه آزمون
ابهام هدف ← روحیه (زیر ۳۰)	۴-۱-۲	۰/۳۶	۰/۶	۱۵/۳۲	پذیرش فرضیه
ابهام هدف ← روحیه (۳۰ تا ۳۵)	۴-۲-۲	۰/۰۶	-۰/۲۴	۰/۶۸	رد فرضیه
ابهام هدف ← روحیه (۳۵ تا ۴۰)	۴-۳-۲	۰/۰۹	۰/۳	۰/۸۲	رد فرضیه
ابهام هدف ← روحیه (بیش از ۴۰)	۴-۴-۲	۰/۱۵	۰/۳۸	۲/۸۷	پذیرش فرضیه

در جدول ۷ خروجی اجرای مدل برای گروه سن نشان داده شده است. همان‌گونه که مشاهده می‌شود، تأثیر ابهام هدف بر روحیه کارکنان گروه‌های کمتر از ۳۰ و بیش از ۴۰ سال معنادار است. در این دو گروه، به ترتیب ۳۶ و ۱۵ درصد از تغییرات روحیه از طریق ابهام هدف تبیین می‌شود. در دو گروه دیگر تأثیر ابهام هدف بر روحیه کاری معنادار نیست.

بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادها

پژوهش‌های پیشینی که در زمینه رابطه ابهام هدف و روحیه کاری صورت گرفته‌اند، به‌طور کلی یا به بخش خصوصی توجه کرده‌اند یا در صورت پرداختن به بخش دولتی، فقط بر دو متغیر ابهام هدف و روحیه کاری متمرکز شده‌اند. به‌علاوه، بعضی از پژوهش‌ها نیز در خصوص این رابطه، به نتایج کاملاً متناقضی دست یافته‌اند. برای مثال، عموم پژوهش‌ها، به رابطه منفی میان ابهام هدف و روحیه کاری کارکنان اذعان دارند (آروی، دریست و بولینگ، ۱۹۷۶؛ رایت، ۲۰۰۴؛ استازیک، ۲۰۰۹ و رایت و پندی، ۲۰۱۱)، اما پژوهش‌های معدودی نیز نشان داده‌اند که ابهام اهداف سازمانی، تأثیری در روحیه شغلی کارکنان ایجاد نمی‌کند (رینی و یونگ، ۲۰۱۰). در این پژوهش تلاش شد تا تأثیر ابهام هدف بر روحیه کاری کارکنان بخش دولتی، به تفکیک دو مؤلفه مأموریت سازمانی و ویژگی‌های فردی کارکنان بررسی شده و به این پرسش پاسخ داده شود که ابهام هدف در کدام سازمان‌های دولتی و برای چه کارکنانی سبب ارتقا یا کاهش روحیه کاری خواهد شد و در کدام دسته بی‌تأثیر است؟

نتایج این پژوهش نشان داد که ابهام هدف سازمانی، بر حسب اینکه مأموریت سازمان چیست و کارکنان چه ویژگی‌های فردی مشتمل بر جنسیت، تحصیلات، تجربه و سن دارند، بر روحیه کاری کارکنان تأثیرهای متفاوتی می‌گذارد. نتایج پژوهش پیش رو نشان داد که ابهام هدف بر روحیه کاری کارکنان در گروه بانک‌ها و بیمه‌ها به‌صورت مثبت و معنادار، تأثیرگذار است. یکی از دلایلی که به نظر می‌رسد ابهام هدف بر این رابطه و سایر روابط بررسی شده در فرضیه‌های بعدی، تأثیر گذاشته است، میزان تحمل ابهام در افراد است. تحمل ابهام، به‌معنای تمایل به درک موقعیت مبهم به‌عنوان وضعیت مطلوب است. تحمل نکردن ابهام نیز، تمایل به درک مطالب یا موقعیت‌های مبهم به‌عنوان تهدید تعریف می‌شود. فردی که تحمل ابهام زیادی دارد، از ابهام لذت می‌برد و حتی در جست‌وجوی آن برمی‌آید (استنلی بودن^۱، ۱۹۶۲). پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه مدیریت و روان‌شناسی نشان می‌دهند که تحمل ابهام با روحیه کاری رابطه مثبتی دارد (نیکولایدیس و کاتساروس^۲، ۲۰۱۱). به نظر می‌رسد، به‌دلیل نهادینه بودن عامل ریسک در گروه

بانک‌ها و بیمه‌ها، افراد در این دسته از سازمان‌ها تحمل ابهام بیشتری دارند و حتی در جست‌وجوی ابهام بر می‌آیند که این مسئله می‌تواند به افزایش روحیه آنها منجر شود.

به‌علاوه، نتایج این پژوهش نشان داد که ابهام هدف بر روحیه کاری کارکنان زن تأثیر معنادار مثبتی دارد. پژوهشگران دیگری هم تأیید کرده‌اند که تحمل ابهام در زنان، بیشتر از مردان است (دفورج و سوبال^۱، ۱۹۸۹ و ارتن و تاپکایا^۲، ۲۰۰۹). از سوی دیگر، نوع مشاغلی که زنان در آن مشغول به کار هستند نیز، در این رابطه بی‌تأثیر نیست. زنان بیشتر در مشاغل ستادی به کار گماشته می‌شوند که در مقایسه با مشاغل مردان، پیچیدگی کمتری دارد. پژوهشگران پیشین نیز نشان داده‌اند که ابهام هدف سازمانی بر افرادی که مشاغل پیچیده‌ای ندارند، اثر منفی بر جای نمی‌گذارد (هیلگارد و لوین^۳، ۱۹۹۲).

نتایج پژوهش در خصوص تأثیر ابهام هدف بر روحیه کارکنان با توجه به سطح تحصیلات نشان داد که در گروه تحصیلی کارشناسی ارشد و بالاتر، ابهام هدف سازمانی بر روحیه کارکنان تأثیر مثبت داشته است. افراد با افزایش سطح معلومات خود علاقه‌مند هستند تا مسائل را خود حل کنند و ابهام هدف سازمانی این فرصت را به آنها اعطا می‌کند و همین موضوع می‌تواند به بهبود روحیه کاری آنها منجر شود. به‌علاوه، نتیجه این پژوهش نشان داد که ابهام هدف سازمانی بر روحیه کارکنان دارای تحصیلات دیپلم تأثیر منفی داشته و موجب کاهش روحیه آنها شده است. با توجه به اینکه اطلاعات کافی و خودباوری لازم در افراد با سطح تحصیلات پایین در مقایسه با افراد دارای تحصیلات بالاتر وجود ندارد، در نتیجه توانایی تفسیر اهداف در این افراد کمتر است و این افراد به تعیین اهداف دقیق نیاز دارند. بر این اساس، ابهام هدف سازمانی در این افراد به کاهش روحیه کاری منجر خواهد شد. پژوهش‌ها نیز نشان می‌دهند که سطح تحصیلات افراد بر تمایل آنها به پذیرش ابهام و ریسک‌پذیری تأثیر دارد و افرادی که دارای تحصیلات بالایی هستند درجه بالاتری از ریسک را می‌پذیرند (شافی، اکرم، حسین، سجاد و رحمان^۴، ۲۰۱۱) و تحمل ابهام بیشتری دارند (اکونر، بکر و بل^۵، ۲۰۱۷) که به تبع به بهبود روحیه آنها منجر خواهد شد.

نتایج پژوهش پیش رو نشان داد که ابهام هدف بر روحیه کارکنان با تجربه کمتر از پنج سال و کارکنان با تجربه بیشتر از ۱۵ سال تأثیر مثبت دارد. معمولاً افراد، با تجربه کاری پایین‌تر، برای ثابت کردن توانمندی‌های خود به همکاران و مدیران، علاقه دارند تا مسائل را خلاقانه حل کرده و با توانایی‌های شخصی از پس مشکلات برآیند. از آنجا که ابهام هدف این فرصت را برای آنها فراهم می‌کند، شاهد بهبود روحیه کاری این افراد هستیم. پژوهش، در خصوص افراد دارای تجربه کاری بیشتر از ۱۵ سال نیز نشان داده‌اند که افراد در زمان رویارویی با ابهام و ریسک شروع به‌مرور موقعیت‌های مشابه قبلی می‌کنند. بر این اساس تجارب قبلی فرد نقش مهمی در ریسک‌پذیری (هایوارد، شپرد و گریفین^۶، ۲۰۰۶) و به تبع روحیه وی ایفا می‌کند. همچنین بر اساس مفروضات تئوری خودتعیین‌کنندگی^۷ ریان و دسی^۸ (۱۹۹۱) می‌توان گفت که افراد دارای تجربه کاری بالا، به دلیل برخورداری از سطح بالای معلومات شغلی علاقه‌مند

1. DeForge & Sobal

3. Hyllegard & Lavin

5. O'Connor, Becker & Bell

7. The Self-Determination Theory

2. Erten & Topkaya

4. Shafi, Akram, Hussain, Sajjad & Rehman

6. Hayward, Shepherd & Griffin

8. Ryan

هستند در انجام امور مستقل باشند و به صورت خودتنظیم مشکلات و مسائل را حل کنند. ابهام هدف سازمانی این فرصت را در اختیار آنها قرار می‌دهد تا با استقلال کامل، اهداف سازمانی را تفسیر کرده و آنچه را که تصور می‌کنند برای سازمان بهتر است، انجام دهند. در نتیجه، این افراد نیز از روحیه کاری بهتری برخوردار هستند. به علاوه پژوهش‌ها نشان داده‌اند که سابقه فرد به‌تنهایی عامل مؤثری بر روحیه است، به‌نحوی که با بالا رفتن سابقه کاری فرد، سطح روحیه کاری نیز افزایش می‌یابد (لباک^۱، ۱۹۹۶؛ کاوسی و احمدی، ۱۳۸۹ و لینز، گود و هودلستون^۲، ۲۰۰۶).

یافته‌های پژوهش حکایت از این دارند که در افراد زیر ۳۰ سال و افراد بالای ۴۰ سال افزایش ابهام هدف سازمانی، سبب افزایش روحیه کارکنان می‌شود. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که بین سن و روحیه افراد رابطه‌ای U شکل وجود دارد، به‌نحوی که افراد در آغاز استخدام و سنین پایین‌تر روحیه بهتری دارند، سپس با افزایش سن روحیه آنها کاهش می‌یابد و دوباره با گذشت زمان روحیه آنها افزایش پیدا می‌کند (لینز و همکاران، ۲۰۰۶ و دسلر^۳، ۱۹۷۸). به‌علاوه، تحمل ابهام در افراد جوان‌تر و مسن‌تر نیز بیشتر از افراد در سنین متوسط است (تاتزیل^۴، ۱۹۸۰). هرچه توقعات کارکنان در خصوص شرایط شغلی واقع‌بینانه‌تر باشد، دارای روحیه بهتری خواهند بود. به نظر می‌رسد که هر چه سن کارکنان بالاتر می‌رود، سطح انتظارات خود از سازمان را پایین‌تر می‌آورند، در نتیجه، وضعیت ابهام هدف برای این افراد راحت‌تر پذیرفته شده و منطبق می‌شود. پژوهش‌ها نیز نشان داده‌اند که تحمل ابهام در افراد دارای سنین بیشتر بالاتر است (آرکوئیرو و تجرو^۵، ۲۰۰۹). توسعه تحمل ابهام در این افراد می‌تواند به‌دلیل رشد بلوغ اتفاق افتاده باشد (دفورج و سوبال، ۱۹۸۹). همچنین افراد مسن‌تر به‌دلیل دارا بودن مهارت و اعتماد به نفس کافی خود را با وضعیت ابهام راحت‌تر وفق می‌دهند، به‌نحوی که چنین شرایطی بر روحیه کاری و رضایت شغلی آنها تأثیر منفی نمی‌گذارد. به‌علاوه، افراد جوان‌تر نیز به‌دلیل تمایل به مسائل نو و جدید، هرگونه شرایط ابهام را در سازمان راحت‌تر پذیرفته و خود را با آن وفق می‌دهند (اوکونر و بکر^۶، ۲۰۱۹).

همان‌گونه که مشاهده شد، بر اساس نتایج این پژوهش، ابهام هدف سازمانی در برخی سازمان‌های خدمات عمومی استان یزد و در میان برخی کارکنان دارای تأثیر مثبت، در برخی گروه‌ها دارای تأثیر منفی و در برخی گروه‌ها نیز بدون تأثیر بر سطح روحیه کاری کارکنان است. بر این اساس:

— با توجه به اینکه ابهام هدف سازمانی در تاروپود سازمان‌های دولتی تنیده شده است، توصیه می‌شود که این سازمان‌ها هنگام جذب نیروی انسانی نیم‌نگاهی به ماهیت مأموریت سازمانی خود داشته باشند، سپس به بررسی سطح ابهام هدف در سازمان مربوطه پرداخته و در نهایت، به ویژگی‌های فردی متقاضیان شغلی توجه کنند تا بتوانند نیروی مناسبی را جذب کنند که در صورت مواجهه با پدیده ابهام اهداف سازمانی روحیه کاری خود را از دست ندهند.

— به‌علاوه، توصیه می‌شود سازمان‌ها هنگام انتصاب افراد در موقعیت‌های شغلی مختلف نیز ابتدا به سطح ابهام اهداف

1. Labuc
3. Dessler
5. Arquero & Tejero

2. Linz, Good & Huddleston
4. Tatzel
6. O'Connor & Becker

سازمانی در واحد مربوطه مورد توجه کنند و سپس در به کارگیری افراد با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش‌ها حاضر اقدام کنند.

– از آنجا که پژوهش حاضر در میان کارکنان سازمان‌های خدمات عمومی در استان یزد انجام شده است، نتایج به دست آمده محدود به این بخش است. توصیه می‌شود، مسئله این پژوهش از یک طرف در بخش خصوصی و از طرف دیگر در سایر استان‌ها بررسی شود تا بتواند به روشن ساختن بهتر زوایای پنهان این موضوع کمک شایانی کند. همانند تمامی پژوهش‌ها، این پژوهش نیز دارای محدودیت‌هایی بوده که عبارت هستند از: ۱. پژوهشگران در این پژوهش علی‌رغم جست‌وجوی فراوان موفق به پیدا کردن پژوهشی که به‌طور مستقیم به بررسی تأثیر ابهام هدف بر روحیه کاری کارکنان در بخش دولتی در بستر کشور ایران پرداخته باشد، نشدند. ۲. محدودیت‌های قانونی و دسترسی نداشتن به نهادهای نظامی و امنیتی سبب شدند که این سازمان‌ها علی‌رغم اینکه در زمره سازمان‌های خدمات عمومی محسوب می‌شوند، از جامعه آماری پژوهش حذف شوند.

منابع

- اسکندری، مجتبی؛ محسنلو، حسن (۱۳۹۳). بررسی میانجی‌گری استرس بر رابطه بین رضایت شغلی و روحیه خدمتی فرماندهان و مدیران آموزش یکی از نیروهای مسلح. *روان‌شناسی نظامی*، ۱۹(۵)، ۶۳-۸۰.
- امین بیدختی، علی‌اکبر؛ مالکی، فاطمه (۱۳۹۳). تأثیر آموزش مهارت تریز در تقویت روحیه کارآفرینی. *رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۱۵(۱)، ۱۵۳-۱۷۴.
- دسلر، گری (۱۳۷۳). *مبانی مدیریت* (داود مدنی، مترجم). تهران: نشر قومس (نشر اثر اصلی ۱۹۷۸).
- دیویس، کیت (۱۳۵۶). *مقدمه‌ای بر روابط انسانی* (ناصر رحیمی و محمود توتونچیان، مترجمان). تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی (نشر اثر اصلی ۱۹۱۸).
- زارع خفری، شهاب‌الدین؛ حسنی، محمد (۱۳۹۳). بررسی تأثیر هویت‌بخشی سازمانی بر رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل با در نظر گرفتن نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان شهرداری منطقه ۲ تهران). *مدیریت دولتی*، ۱۶(۱)، ۱۰۹-۱۳۰.
- شفیعی سروسستانی، مریم؛ جهانی، جعفر؛ موسوی‌پور، سید روح‌الله (۱۳۹۷). رابطه سبک‌های یادگیری و روحیه پژوهشگری دانش‌آموزان دوره دوم متوسطه. *مطالعات آموزش و یادگیری*، ۱۰(۱)، ۲۳۰-۲۴۴.
- صادقیان قزاقیه، سعید؛ شکری، صابر؛ شاکری، زهره؛ پورمغرب، گل‌آرا (۱۳۹۵). بررسی تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر رضایت شغلی (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه تهران). *مدیریت دولتی*، ۸(۱)، ۱۶۷-۱۸۰.
- غضنفری، احمد؛ عابدی، لطفعلی (۱۳۹۱). ساخت، اعتباریابی و هنجاریابی پرسش‌نامه روحیه نظامی. *روان‌شناسی نظامی*، ۳(۱۰)، ۴۵-۵۸.
- کاوسی، اسماعیل؛ احمدی، فخرالدین (۱۳۸۹). جهانی شدن و توسعه منابع انسانی. *مطالعات راهبردی جهانی شدن*، ۱(۱)، ۱-۲۹.

- کلائی دارابی، رضا؛ تقوایی یزدی، مریم (۲۰۱۹). ارایه مدل ابعاد آموزشی و پژوهشی مراکز رشد و تأثیر آن بر توسعه پایدار دانشگاه‌ها. *مطالعات برنامه‌ریزی آموزشی*، ۷(۱۴)، ۱۴۶-۱۷۱.
- میکائیلی منبع، فرزانه (۱۳۸۹). مقایسه مسئولیت‌پذیری، روحیه همکاری، سلامت عمومی، رضایت از زندگی و عملکرد تحصیلی دانش‌آموزان مدارس شبانه‌روزی و روزانه استان آذربایجان غربی. *نوآوری‌های آموزشی*، ۹(۳۴)، ۶۱-۸۸.
- هوشمندان مقدم فرد، زهرا؛ رضوانفر، احمد (۱۳۹۴). عوامل مؤثر بر روحیه کارآفرینی هنرجویان هنرستان‌های کشاورزی استان زنجان. *پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی*، ۸(۳)، ۱۱-۲۶.

References

- Allison, G. T. (1980). *Private and public management: are they fundamentally alike in all unimportant particulars*. Cambridge: Harvard University.
- Aminbidokhti, A., Maleki, F. (2014). On the effect of triz training on the entrepreneurship spirit enhancement. *Quarterly Journal of New Approach in Educational Administration*, 5(1), 153-174. (in Persian)
- Arquero, J. L., Tejero, C. (2009). Ambiguity Tolerance Levels in Spanish Accounting Students: A Comparative Study. *Spanish Accounting Review*, 12(1), 95-116.
- Arvey, R. D., Dewhirst, H. D., Boling, J. C. (1976). Relationships between goal clarity, participation in goal setting, and personality characteristics on job satisfaction in a scientific organization. *Journal of Applied Psychology*, 61(1), 103-105.
- Baehr, M. E., Renck, R. (1958). The definition and measurement of employee morale. *Administrative Science Quarterly*, 3(2), 157-184.
- Baier, V. E., March, J. G., & Saetern, H. (1986). Implementation and ambiguity. *Scandinavian Journal of Management Studies*, 2(3-4), 197-212.
- Bass, B. M., Bruce J., Avolio, D. I. J., Yair, B. (2003). Predicting unit performance by assessing transformational and transactional leadership. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 207-218.
- Bowles, D., Cooper, C. (2009). *Employee morale: Driving performance in challenging times*. Springer.
- Buys, N., Wagner, S., Randall, C., Yu, I., Geisen, T., Harder, H., Howe, C. (2016). Australian Employee Perspectives on Disability Management in relation to job satisfaction, physical and mental health, workplace morale and reduced sickness absence. *International Journal of Disability Management*, 11(2), 1-8.
- Chun, Y. H., Rainey, H. G. (2005a). Goal ambiguity in U.S. federal agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(1), 1-30.
- Chun, Y. H., Rainey, H. G. (2005b). Goal ambiguity and organizational performance in U.S. federal agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(4), 529-557.
- Daft, R. L. (2009). *Organization theory and design*. 10th ed. USA: South-Western College Pub.
- Davis. K. (1977). *Human relations at work*. (N. Rahimi, & M. Totonchian, trans. Tehran: Training center of public Management. (Original work published 1918). (in Persian)

- DeForge, B. R., Sobal, J. (1989). Intolerance of ambiguity in students entering medical school. *Social Science & Medicine*, 28(8), 869-874.
- DeHart-Davis, L. Davis, R. S.; Mohr, Z. (2014). Green tape and job satisfaction: can organizational rules make employees happy? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(3), 849-876.
- DeSantis, V. S., Durst, S. L. (1996). Comparing job satisfaction among public and private sector employees. *American Review of Public Administration*, 26(3), 327-343.
- Dessler, G. (1994). *Management fundamentals* (D. Madani, Trans). Tehran: Ghoomes. (Original work published 1978). (in Persian)
- Downs, A. (1967). *Inside bureaucracy*. Boston, MA: Little Brown.
- Erten, I., Topkaya, E. (2009), Understanding tolerance of ambiguity of EFL learners in reading classes at tertiary level. *Novitas-Royal*, 3(1), 29-44.
- Eskandari, M., Mohsenloo, H. (2014). Stress mediate the relationship between job satisfaction and morale of the armed service commanders and training managers. *Journal of Military Psychology*, 5(19), 63-80. (in Persian)
- Farrell, D., Stamm, C. L. (1988). Meta-analysis of the correlates of employee absence. *Human Relations*, 41(3), 211-227.
- Ghazanfari, A., Abedi, L. (2012). Construction, Validation and Standardization of Military Morale Questionnaire. *Journal of Military Psychology*, 3(10), 45-58. (in Persian)
- Grizzle, G. A. (1982). Measuring state and local government performance: Issues to resolve before implementing a performance measurement system. *State and Local Government Review*, 14(3), 132-136.
- Guion, R. M. (1958). Some definitions of morale. *Personnel Psychology*, 2, 59-61.
- Hackman, J. R., Oldham, G. R. (1976). Motivation through design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-79.
- Hayward, M. L. A., Shepherd, D. A., Griffin, D. (2006). The hubris theory of entrepreneurship. *Management Science*, 52(2), 160-172.
- Heinrich, C. J. (1999). Do government bureaucrats make effective use of performance management information? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 9(3), 93-363.
- Hooshmandan Moghaddam Fard, Z., Rezvanfar, A. (2015). Effective factors on entrepreneurship mentality of agricultural high school's students in zanzan province. *Journal of Agricultural Extension and Education Research*, 8(3), 11-26. (in Persian)
- Hyllegard, D., Lavin, D. E. (1992). Higher education and challenging work: Open admissions and ethnic and gender differences in job complexity. *Sociological Forum*, 7(2) 239-260.
- Judge, T. A., Klinger, R. (2007). Job satisfaction: Subjective well-being at work. In M. Eid, R. Larsen (Ed.), *The Science of subjective well-being*, 393-413. New York: Guilford Publications.
- Jung, C. S. (2013). Organizational goal ambiguity and job satisfaction in the public sector. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(4), 955-981.

- Jung, C.S. (2011). Organizational goal ambiguity and performance: Conceptualization, measurement, and relationships. *International Public Management Journal*, 14(2), 193–217.
- Kavousy, E., Ahmadi, F. (2010). Globalization, training and development of human resources (adaptive comparison of 62 countries of world). *Strategic Studies of Public Policy*, 1(1), 79-108. (in Persian)
- Kolaei Darabi, R., Taghvaeeyazdi, M. (2019). Study of the effect of educational and research dimensions on sustainable development of universities in order to present a model (Case Study of Mazandaran Islamic Azad Universities). *Journal management system*, 7(14), 146-171. (in Persian)
- Labuc, S. (1996). *Psychological stress and combat efficiency*, A Review of the Literature, U.K: Combridge Press.
- Lee, J. W., Rainey, H. G., Chun, Y. H. (2010). Goal ambiguity, work complexity, and work routineness in federal agencies. *The American Review of Public Administration*, 40(3), 284-308.
- Lee, T. W., Locke, E. A., Latham, G. P. (1989). Goal setting theory and job performance. In L. A. Pervin (Ed.), *Goal concepts in personality and social psychology*, 291-326. US: Lawrence Erlbaum Associates.
- Linz, S. J., Good, L. K., Huddleston, P. (2006). Worker morale in Russia: an exploratory study. *Journal of managerial psychology*, 21(5), 415-437.
- Matland, R. E. (1995). Synthesizing the implementation literature: The ambiguity-conflict model of policy implementation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 5(2), 145–174.
- Michaeli Manee, F. (2010). Comparison of responsibility, cooperative attitudes, general health, life satisfaction and academic achievement of students at boarding and day schools. *Journal of Educational Innovations*, 9(34), 61-88. (in Persian)
- Moynihan, D. P. (2008). *The dynamics of performance management: Constructing information and reform*. Washington: Georgetown Univ.
- Nicolaidis, C. Katsaros, K. (2011). Tolerance of ambiguity and emotional attitudes in a changing business environment: a case of Greek IT CEOs. *Journal of Strategy and Management*, 4(1), 44-61.
- O'Connor, P. J., Becker, K. L. (2019). As work gets more ambiguous, younger generations may be less equipped for it. *The Conversation*, 22, 1-4.
- O'Connor, P. J., Becker, K., Bell, S. (2017). *Embracing ambiguity in the workplace: A new measure of tolerance of ambiguity*. Queensland University of Technology
- Oley, R. F., Saerang, D. P., Pandowo, M. (2019). Analyzing the effect of work discipline and employee morale on employee performance. *EMBA*, 7(1), 351-360.
- Pandey, S. K., Rainey, H. G. (2006). Public managers' perceptions of organizational goal ambiguity: Analyzing alternative models. *International Public Management Journal*, 9(2), 85-112.

- Perry, J. L., Porter, L. W. (1982). Factors affecting the context for motivation in public organizations. *Academy of Management Review*, 7(1), 89-98.
- Rainey, H. G. (1983). Public Agencies and Private Firms: Incentive Structures, Goals, and Individual Roles. *Administration and Society*, 15(2), 207-242.
- Rainey, H. G. (1989). Public management: Recent research on the political context and managerial roles, structures and behaviors. *Journal of Management*, 15(2), 229-250.
- Rainey, H. G., Bozeman, B. (2000). Comparing public and private organizations: Empirical research and the power of the a priori. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(2), 447-469.
- Rainey, H. G., Jung, C. S. (2010). *Extending goal ambiguity research in government: From organizational goal ambiguity to programme goal ambiguity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Rainey, H. G., Jung, C. S. (2014). A conceptual framework for analysis of goal ambiguity in public organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(1), 71-79.
- Rawat, S. R. (2015). Impact of Transformational Leadership over Employee Morale and Motivation. *Indian Journal of Science and Technology*, 8(S6), 25-34.
- Ryan, R. M., Deci, L. (1991). A motivational approach to self: Integration in personality. *Perspectives on Motivation*, 38(237), 237-288.
- Sadeghian Gharaghie, S., Shokri, S., Shakeri, Z., Pourmojarab, G. (2016). Investigating the Impact of HRMP on Job Satisfaction (A Case in University of Tehran). *Journal of public administration*, 8(1), 167-180. (in Persian)
- Scott, R. W. (2003). *Organizations: Rational, natural, and open systems*, 5th ed. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Shaban, S. O., Zubi, A. Z., Nafez. A., Atalla. A. (2017). The Effect of Low Morale and Motivation on Employees' Productivity & Competitiveness in Jordanian Industrial Companies. *International Business Research*, 10(7), 1-7.
- Shafi, H., Akram, M., Hussain, M., Sajjad, S. I., Rehman, K. U. (2011). *Relationship between risk perception and employee investment behavior*. MPRA Paper No. 53849.
- Shafiei Sarvestani, M., Jahani, J., Mousavi Pour, S. R. (2018). The Relationship between Learning Styles and Research Morale in High School Students. *Studies in Learning & Instruction*, 10(1), 230-244. (in Persian)
- Solomon, E. E. (1986). Private and public sector managers: An empirical investigation of job characteristics and organizational climate. *Journal of Applied Psychology*, 71(2), 247-259.
- Stanger, R. (1958). Industrial morale (a symposium): Motivational aspects of industrial morale. *Personnel Psychology*, 2(1), 64-70.
- Stanley Budner, N. Y. (1962). Intolerance of ambiguity as a personality variable. *Journal of personality*, 30(1), 29-50.
- Stazyk, E. C. (2009). *Striking a Balance: The Role of Value Congruence in Shaping Employee Job Satisfaction and Turnover Intentions.*, Doctoral dissertation, University of Kansas.

- Stazyk, E. C., Goerdel, H. T. (2011). The Benefits of Bureaucracy: Public Managers' Perceptions of Political Support, Goal Ambiguity, and Organizational Effectiveness. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(4), 645–672.
- Stazyk, E. C., Pandey, S. K., Wright B. E. (2011). Understanding Affective Organizational Commitment: The Importance of Institutional Context. *American Review of Public Administration*, 41(6), 603–624.
- Tatzel, M. (1980). Tolerance for ambiguity in adult college students. *Psychological Reports*, 47(2), 377-378.
- Vasantham, S. T. (2014). Employee morale and employee retention, *Ipasj International Journal of Management*, 2(11), 1-2.
- Weitz, J. (1952). A neglected concept in the study of job satisfaction. *Personnel Psychology*, 5, 201–205.
- Wildavsky, A. (1979). *Speaking truth to power*. Boston: Little Brown.
- Wilson, J. Q. (1980). *The politics of regulation*. New York: Basic Books.
- Wright, B. E. (2004). The role of work context in work motivation: A public sector application of goal and social cognitive theories. *Journal of public administration research and theory*, 14(1), 59-78.
- Wright, B. E., Pandey, S. K. (2011). Public organizations and mission valence: When does mission matter? *Administration & Society*, 43(1), 22-44.
- Wright, B., Davis, B. S. (2003). Job satisfaction in the public sector: The role of the work environment. *The American Review of Public Administration*, 33(1), 70-90.
- Yukl, G. (2008). How leaders influence organizational effectiveness. *The Leadership Quarterly*, 19(6), 708–722.
- Zare Khafri, Sh., Hassani, M. (2014). Investigating the Impact of Organizational Identification on Job Satisfaction and Turnover, Given the Mediation Role of Organizational Citizenship Behavior (Case Study: Region 2 of Tehran Municipality). *Journal of public administration*, 6(1), 109-130. (in Persian)