

# Public Organizations Management

Open  
Access

## ORIGINAL ARTICLE

# Investigating the Relationship Between Good Governance and Employees' Organizational Indifference with the Mediating Role of Sense of Organizational Belonging

**Belal Panahi**

Assistant Professor, Department of Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

### Correspondence

Belal Panahi

Email: [b.panahi@pnu.ac.ir](mailto:b.panahi@pnu.ac.ir)

## ABSTRACT

The main purpose of this study is to investigate the effect of good governance on reducing employees' organizational indifference by emphasizing the mediating role of their sense of organizational belonging. It is a quantitative research in terms of method, applied in terms of purpose and descriptive in terms of nature. The statistical population is the staff of Imam Reza Hospital in Tabriz, whose number are 1,500 people. The sample size was estimated 306 people by using the Cochran relation and were selected by simple random sampling method. The data collection tool is a standard questionnaire which after measuring its validity and reliability, was provided to the statistical sample. Descriptive and inferential statistical methods have been used to analyze statistical data. Thus, descriptive statistics method was used to classify, summarize and describe statistical data, and at the inferential level, Kolmogorov-Smirnov, Pearson r and regression tests and confirmatory factor analysis were used to test the research hypotheses. The findings confirmed the research model and hypotheses and the negative and significant impact of good governance on the employees' organizational indifference and its positive impact on the sense of organizational belonging. The results also showed that the sense of organizational belonging has a mediating role in the effect of good governance on reducing employees' organizational indifference.

## KEYWORDS

Good Governance, Organizational Indifference, Organizational Belonging.

### How to cite

Panahi, B. (2023). Investigating the Relationship Between Good Governance and Employees' Organizational Indifference with the Mediating Role of Sense of Organizational Belonging. *Public Organizations Management*, 11(2), 145-160.

نشریه علمی

## مدیریت سازمان‌های دولتی

«مقاله پژوهشی»

# بررسی ارتباط بین حکمرانی خوب و بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان با نقش میانجی‌گری احساس تعلق سازمانی

بلال پناهی

استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

### چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر حکمرانی خوب بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان با تأکید بر نقش میانجی‌گری احساس تعلق سازمانی آنان می‌باشد. این پژوهش از نظر روش از نوع تحقیقات کمی، از لحاظ هدف کاربردی و از حیث ماهیت، توصیفی است. جامعه آماری کارکنان بیمارستان امام رضا (ع) تبریز می‌باشد که تعداد آن‌ها ۱۵۰۰ نفر است. حجم نمونه با استفاده از رابطه کوکران، ۳۰۶ نفر برآورد و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد است که پس از سنجش روایی و پایایی، در اختیار نمونه آماری قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شده است. بدین ترتیب که برای طبقه‌بندی، تلخیص و توصیف داده‌های آماری از روش آمار توصیفی و در سطح استنباطی برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون‌های کلموگروف-اسمیرنوف،  $r$  پیرسون و رگرسیون و تحلیل عاملی تأییدی استفاده گردیده است. یافته‌های پژوهش بیانگر تأیید مدل و فرضیه‌های تحقیق و تأثیر منفی و معنادار حکمرانی خوب بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان و تأثیر مثبت آن بر احساس تعلق سازمانی است. همچنین نتایج تحقیق نشان داد که احساس تعلق سازمانی در تأثیر حکمرانی خوب بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان نقش میانجی دارد.

### واژه‌های کلیدی

حکمرانی خوب، بی‌تفاوتی سازمانی، تعلق سازمانی.

نویسنده مسئول:

بلال پناهی

رایانامه: [b.panahi@pnu.ac.ir](mailto:b.panahi@pnu.ac.ir)

استناد به این مقاله:

پناهی، بلال (۱۴۰۲). بررسی ارتباط بین حکمرانی خوب و بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان با نقش میانجی‌گری احساس تعلق سازمانی. فصلنامه علمی مدیریت سازمان‌های دولتی، ۱۱(۲). ۱۶۰-۱۴۵.

## مقدمه

مهم‌ترین رکن سازمان‌ها نیروی انسانی است سازمان‌ها به‌عنوان چرخ اقتصادی کشورها است. در همه سازمان‌ها نیروی انسانی مهم‌ترین نیرو بوده که در کسب مزیت رقابتی نقش زیادی دارد. در کل نیروی انسانی به‌عنوان چرخ‌دنده‌های اقتصادی هر کشوری محسوب می‌شود؛ کیفیت، شایستگی، قابلیت و توانایی نیروی انسانی که سازمان در اختیار دارد در تعیین میزان موفقیت و کسب برتری رقابتی راهبردی و پویا سازمان‌ها در محیط پویای امروزی تعیین‌کننده هستند (فیض، شرفی و شول، ۲۰۱۶). علی‌رغم تحقیقات انجام شده در سطح سازمان‌ها که نیروی انسانی آن دارای نقش اساسی می‌باشد باز شاهد مشکلات فراوان در این حوزه از منابع سازمانی هستیم که بیانگر این هستند که بی‌تفاوتی سازمانی عمده‌ترین مشکلات سازمان‌ها بوده که دارای آثار مشهودی است (رحیمی و خیامی، ۲۰۱۹). بی‌تفاوتی حالتی است که در آن تحقق یا عدم تحقق اهداف سازمانی یا موفقیت و شکست سازمان برای یک یا گروهی از اعضا تفاوتی ندارد. وقتی شخص پس از ناکامی طولانی، امید تحقق هدف یا هدف‌های خود را در وضعیتی به خصوص از دست می‌دهد و می‌خواهد از منشأ ناکامی خود کناره‌گیری کند دچار بی‌تفاوتی شده است. از نظر آن‌ها ناکامی خود نتیجه بی‌حاصل ماندن تلاش‌های فرد در راه حصول به هدف به دلیل مواجه شدن با مانع یا موانع و عدم توفیق در تعدیل و یا جایگزینی هدف یا اهداف است (عباسی، عیدی و بخیت، ۲۰۱۵). این پدیده ویژگی افرادی است که به کارهای تکراری و کسل‌کننده اشتغال دارند و در کار خود اغلب تسلیم این واقعیت می‌شوند که در محیط کار امید چندانی به بهبود و پیشرفت وجود ندارد. اصولاً به این حالت روانی- رفتاری مشخص، بی‌تفاوتی فردی می‌گویند و آن را نتیجه محرومیت فرد و نشانه وجود مشکل در محیط کار می‌دانند. بی‌تفاوتی نوعی بحران خاموش و تخریب مستمر می‌باشد که خلاقیت و ریسک‌پذیری را از بین می‌برد (شاهین‌پور و مت، ۲۰۱۰). همچنین بی‌تفاوتی سازمانی باعث کاهش انگیزه کار و تلاش در کارکنان می‌شود با شکل‌گیری کارکنان بی‌تفاوت، شکل‌گیری سازمان‌های بی‌تفاوت صورت می‌گیرد. تعهد سازمانی در کارکنان بی‌تفاوت رفته‌رفته کاهش می‌یابد و در نتیجه با تضعیف عملکرد فردی، در نهایت باعث تضعیف عملکرد سازمانی می‌شود (دانایی‌فرد و اسلامی، ۲۰۱۲).

دارد؛ به‌کارگیری کارکنان که نسبت به سازمان و اهداف و منافع سازمانی وفادار باشند و در مواقع برخورد با مشکلات، هرگز به فکر ترک سازمان نباشند در اولویت استخدامی بیشتر سازمان‌ها است. چنین کارکنانی هویت سازمانی را دقیقاً در ارتباط و پیوند با هویت شخصی خود ببینند و اعتقاد دارند که سرنوشت‌شان به میزان زیادی وسیله‌ای برای ایجاد انسجام و حفظ سازمان به شمار می‌رود (جلیلیان، ۲۰۱۷). تعلق سازمانی کارکنان در سازمان‌ها نقش حیاتی برای سازمان‌ها داشته و می‌تواند موفقیت یا شکست سازمان‌ها و توسعه و شکوفایی آن‌ها را زمینه‌سازی نماید (فانی و عیسی‌خانی، ۲۰۱۲). ماندگاری و توان تحمل مشکلات سازمانی برای کارکنان بستگی به میزان تعلق سازمانی آنان دارد. کرامر و همکاران<sup>۱</sup> (۱۹۹۶)، احساس تعلق سازمانی را به‌عنوان فرایندی تعریف می‌کنند که به موجب آن کارکنان در سازمان خود را با دیگر همکاران همانند می‌بینند و سعی می‌کنند با تأثیرگذاری در رفتار همدیگر در جهت دستیابی به هدف واحد، فعالیت‌های مشترکی انجام دهند. همچنین احساس تعلق سازمانی، ادراک یکی بودن کارکنان در سازمان بوده که با رشد آن کارکنان خود را متعلق به سازمان و سازمان را متعلق به خود می‌دانند. از دیدگاه زاکي<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) احساس تعلق سازمانی باعث می‌شود کارکنان فراتر از حد توانی خود برای دستیابی به اهداف فردی و سازمانی تلاش نمایند و در جهت پاسخگویی بهتر به نیازهای مشتریان سازمان فعالیت نمایند رشد ماندگاری کارکنان در سازمان و تحمل مشکلات و تلاش بیشتر در جهت دستیابی به مزیت رقابتی از جمله پیامدهای رشد احساس تعلق سازمانی می‌باشد. تعلق سازمانی با تأثیرگذاری بر رفتار کارکنان، عملکرد فردی را بهبود بخشیده و اثربخشی کارکنان را در سازمان افزایش دهد (هرسی و بلانچارد، ۲۰۰۲). از دیدگاه هسلم (۲۰۰۳) تعلق سازمانی هرگونه ارتباط سازمانی عاطفی و اثربخشی بیشتر ارتباطات سازمانی موفقیت در اجرای برنامه‌های سازمانی و موفقیت رهبری در سازمان است. کاهش بی‌تفاوتی و افزایش احساس تعلق سازمانی کارکنان در سایه مدیریت و حکمرانی مناسب در سطح سازمان‌ها می‌تواند ایجاد شود. حکمرانی خوب در سطح سازمان‌های داخلی باعث ایجاد رضایت در سطح مشتریان داخلی و خارجی سازمان می‌شود. حکمرانی خوب مفهومی است که اخیراً در علوم سیاسی، مدیریت دولتی و به‌ویژه در مدیریت توسعه وارد شده است و

1. Kramer  
2. Zaki

کاهش بی‌تفاوتی سازمانی با عوامل زیادی در ارتباط بوده که رشد هویت و تعلق سازمانی کارکنان اهمیت بالایی در این زمینه

سلامت سازمانی، عملکرد سازمانی و ... را ذکر می‌کنند. در این راستا در این پژوهش هم تأثیر حکمرانی خوب بر متغیرهای بی‌تفاوتی سازمانی و تعهد سازمانی مورد توجه واقع شده که در تحقیقات قبلی به صورت پراکنده در این زمینه مواردی اشاره شده است. در ارتباط با جامعه منتخب این تحقیق هم لازم به ذکر است که امروز بیشتر سازمان‌ها و نهادهایی که در حوزه درمان فعالیت می‌نمایند، داشتن کارکنانی با ویژگی‌های تعلق سازمانی بالا و بی‌تفاوتی سازمانی پایین را در سرلوحه برنامه‌های مدیریت منابع انسانی خود قرار داده و تلاش می‌نمایند با ایجاد برنامه‌های مدیریتی مناسب زمینه رشد چنین منابع انسانی را در جهت ارائه خدمات بهتر و با کیفیت‌تر و جلب رضایت مشتریان خود فراهم نمایند. حکمرانی خوب در سطح بیمارستان‌ها می‌تواند زمینه رضایت مشتریان درونی (کارکنان) و بیرونی (مردم) را در برداشته باشد. در این راستا بیمارستان امام رضا (ع) نیز به‌عنوان یکی از بیمارستان‌های بزرگ منطقه شمال غرب کشور که در تبریز واقع است که خدمات بهتر، به‌روزتر و متمایزی به مردم و بیماران ارائه می‌کند و مطابق با نظرسنجی‌های مردم و مراجعان دارای سرمایه‌های انسانی متعهد و بالانگیزه بوده و نیم‌نگاهی نیز به متمایز بودن دارد؛ بیانگر رعایت شاخص‌های حکمرانی خوب در این بیمارستان است طوری که علیرغم وجود مراجعان متعدد و زیاد از شهرهای مختلف، شاخص‌هایی مثل پاسخگویی، شفافیت، ظرفیت‌سازی و ... با به‌کارگیری سیستم‌های نوین درمان و خدمات‌رسانی به‌خوبی تحقق یافته است. با توجه به اینکه تا به حال تحقیقات معدودی در رابطه با بررسی تأثیر حکمرانی خوب بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی با تأکید بر نقش میانجی‌گری احساس تعلق سازمانی صورت گرفته، بنابراین این پژوهش از نظر موضوعی و ارتباط بین متغیرها و همچنین از نظر جامعه مورد بررسی که شاید در اولین نگاه برای این موضوع کمی عجیب به نظر برسد ولی با وسواس انتخاب توسط محقق، دارای نوآوری است و با درک خلأ پژوهشی موجود، تحقیق حاضر با هدف بررسی نقش میانجی‌گری احساس تعلق سازمانی در تأثیر حکمرانی خوب بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان در بیمارستان امام رضا (ع) تبریز صورت گرفته است. بدین ترتیب با بررسی و شناخت بهتر رابطه و نحوه تأثیرگذاری حکمرانی خوب بر بی‌تفاوتی سازمانی، مدیران این امکان را می‌یابند تا با تقویت عوامل و ابعاد حکمرانی خوب، بی‌تفاوتی در کارکنان سازمان را کاهش داده و بدین ترتیب از وجود نیروی انسانی بالانگیزه بهره‌مند شوند. نتایج این پژوهش می‌تواند مدیران عالی سازمان‌ها را در

به‌ویژه در مدیریت توسعه وارد شده است و با مفاهیم و عبارتهایی چون دموکراسی، جامعه مدنی، مشارکت عمومی، حقوق انسانی و توسعه اجتماعی پایدار معنی می‌شود (اکوت، ۲۰۱۰). حکمرانی خوب از منظر نظریه‌پردازان و نهادهای بین‌المللی، معانی و هدف‌های متفاوتی دارد.

خوشبختی، مودی و هاشمی (۲۰۲۳) حکمرانی را راهی برای نیل به پیامدها و شرایط دلخواه دانسته و اصول شفافیت، پاسخگویی، دموکراسی، استقلال و مسئولیت‌های اجتماعی را برای حکمرانی خوب ذکر می‌کنند. کان (۱۹۹۸) حکمرانی خوب را مدیریت اثربخش منابع اقتصادی اجتماعی کشور تعریف می‌کند به‌گونه‌ای که همراه با شفافیت، پاسخگویی و برابری باشد. برنامه توسعه ملل متحد حکمرانی خوب را معادل شکل‌های دموکراتیک حکمرانی در نظر می‌گیرد که دارای ویژگی‌هایی چون تکیه بر مشارکت عمومی، پاسخگویی و شفافیت است. مراد از خوب در واژه حکمرانی خوب، اجرایی کردن آن است (شکر، پارسورامان و کاتوموری<sup>۱</sup>، ۲۰۱۸). حکمرانی خوب از طریق کم کردن میزان اختلال‌های سیاسی و حداکثر ساختن سطح سیاست‌های مطلوب می‌تواند در بهبود فضای کسب‌وکار و به‌تبع آن ارتقای رشد اقتصادی مؤثر شود و بهبود شاخص حکمرانی خوب دو سازوکار رقابت و پاسخگویی را به‌عنوان سازوکارهای مؤثر در بهبود حکمرانی معرفی می‌کند. از سوی دیگر امروزه تلاش برای دستیابی به حکمرانی خوب و استقرار نظام تدبیر در حکومت به یکی از مهم‌ترین مقاصد جوامع و اهداف دولت‌های عصر حاضر تبدیل شده است (کاردوس<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴).

حکمرانی خوب به‌عنوان به وجود آورنده روابط متقابل، حمایت‌کننده و همکارانه بین دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی معرفی شده است. ماهیت روابط بین این سه گروه فعال و ضرورت مکانیسم‌های قدرتمند برای تسهیل تعامل بین آن‌ها جزء مفروضات مهم و اساسی تلقی می‌شود. حکمرانی خوب مفهومی است که مؤلفه‌هایی مثل مشارکت، شفافیت، پاسخگویی، حاکمیت قانون، توانایی آینده‌نگری، اعمال دموکراتیک و آزادی‌های مدنی را همراه خود دارد (جاسبی و نفری، ۲۰۱۱). بنابراین علاوه بر سطح کلان در سطح خرد و در سطح سازمان نیز حکمرانی خوب با اغلب متغیرهای مهم سازمانی مرتبط است و تحقیقات هم تأثیر حکمرانی خوب بر متغیرهای مهمی مثل

حکمرانی وجود ندارد، اما مهم‌ترین نکته این است که حکمرانی تنها به معنای دولت نیست. حکمرانی موضوعی است که به نحوه تعامل دولت‌ها و سایر نهادهای اجتماعی با یکدیگر، نحوه ارتباط آن‌ها با شهروندان و نحوه اتخاذ تصمیم‌ها در جهانی پیچیده می‌پردازد. از نظر مکنون و سلیمی (۲۰۱۷) حکمرانی فرآیندی است که از طریق آن جوامع یا سازمان‌ها، تصمیم‌های مهم خود را اتخاذ کرده و مشخص می‌کنند چه کسانی در این فرآیند متکی بر آن هستند؛ بدین معنا که مجموعه‌ای از توافقات، رویه‌ها، قراردادهای و سیاست‌ها مشخص می‌کنند که قدرت در دست چه کسی باشد، تصمیم‌ها چگونه اتخاذ شوند و وظایف چگونه ادا شوند.

بانک جهانی، حکمرانی را شیوه استفاده از قدرت در مدیریت منابع اقتصادی و اجتماعی برای دستیابی به توسعه پایدار تعریف می‌کند. مطابق تعریف بانک جهانی، کشورهای عضو باید به بهبود سازوکارهای تخصیص منابع، فرایندهای تدوین، انتخاب و اجرای خط‌مشی‌ها و روابط بین شهروندان و حکومت بپردازند. قطعنامه کمیسیون حقوق بشر سازمان ملل متحد به صورت آشکار، حکمرانی را در پیوند با بستر محیطی می‌داند که در جهت بهره‌مندی از حقوق بشر و رشد توسعه انسانی پایدار است (رزمی و همکاران، ۲۰۱۵).

همچنین در دنیای سازمانی پدیده بی‌تفاوتی ویژگی افرادی است که به مشاغل کسل‌کننده و تکراری اشتغال دارند و در محیط کار خود به این واقعیت تسلیم می‌شوند که چندان امیدی برای بهبود و پیشرفت وجود ندارد. این حالت روانی - رفتاری مشخص را بی‌رفتاری فردی می‌گویند و آن را نتیجه محرومیت فرد و نشانه‌ی وجود مشکل در محیط کار می‌دانند. در واقع یکی از مسائلی که در سازمان‌ها شایع است ولی توجه کمی به آن می‌شود یا بهتر است که بگوییم هیچ توجهی به آن نمی‌شود، پدیده بی‌تفاوتی در سازمان‌هاست. از نظر دانایی فرد و اسلامی (۲۰۱۲) بی‌تفاوتی یک فرایند کند است که به تدریج در افراد ظاهر می‌شود. همچنین می‌توان گفت حالتی را که وقوع یا عدم وقوع پدیده‌های پیرامونی و مشخصاً تحقق یا عدم تحقق اهداف سازمانی یا موفقیت و شکست سازمان برای یک یا گروهی از اعضا تفاوت نکند «بی‌تفاوتی سازمانی» نامیده‌اند. در سطح سازمانی، افرادی که علاقه شغلی نداشته باشند، به تدریج در کار خود دچار احساس عدم تعلق سازمانی و نهایتاً بی‌تفاوتی می‌شوند. بی‌تفاوتی با ترس و خیانت آمیخته شده است و نه با اطمینان و صداقت (زندکریمی و پرورش، ۲۰۱۹).

به‌کارگیری مؤثرتر منابع انسانی و بهبود زندگی کاری آن‌ها، افزایش تعهد سازمانی و جلوگیری از بی‌تفاوتی سازمانی کمک نماید. بنابراین سؤال اصلی تحقیق به صورت زیر طرح می‌شود: ارتباط بین حکمرانی خوب و بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان با نقش میانجی‌گری احساس تعلق سازمانی چگونه است؟

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

در حال حاضر، پارادایم حکمرانی، پارادایم غالب در حوزه مدیریت دولتی است. به اعتقاد دیکست، در حالی که در سایت اکون لیت<sup>۱</sup> و در مقاله‌های دهه ۱۹۷۰، فقط پنج کلمه حکمرانی نمایش داده می‌شود، تکرار این واژه در پایان سال ۲۰۰۸، به ۳۳۱۷۷ بار و برای واژه حکمرانی شرکتی به ۹۷۱۷ مرتبه می‌رسد (سلیمی و مکنون، ۲۰۱۷). حکمرانی، مفهومی وسیع‌تر از حکومت دارد و آن حاصل همبستگی و تعامل اقدامات و رفتارهای بازیگران بخش‌های مختلف جامعه است. به علاوه، حکومت تنها یکی از بازیگران اصلی فرآیند حکمرانی است و در پرتو همکاری سازنده و هم‌افزای حکومت با بخش خصوصی و جامعه مدنی است که همبستگی و تعامل حاصل می‌گردد. می‌توان گفت که ظرفیت‌های اقتصادی، سیاسی و اجتماعی کشور با تخصیص و توزیع مناسب قدرت سیاسی و اداری و توزیع عادلانه منابع مالی در اختیار بخش‌های سه‌گانه حاکمیت؛ یعنی دولت، بخش خصوصی و جامعه مدنی قرار می‌گیرد و هماهنگی و همکاری دولت با بازار و جامعه مدنی مورد توجه واقع می‌شود. زایتول، ایلونا و نوویانتی<sup>۲</sup> (۲۰۲۳) حکمرانی را به‌عنوان یک سیاست، ارزش و نظام نهادی بیان می‌کنند که به وسیله آن یک جامعه امور سیاسی، اقتصادی و اجتماعی خود را با ارتباط میان جامعه مدنی، بخش خصوصی و دولت مدیریت می‌کند. علاوه بر این، حکمرانی به نهادها و سنت‌هایی اطلاق می‌شود که توسط آن‌ها یک اقتدار در یک کشور برای منافع عمومی اعمال می‌شود، از جمله (۱) انتخاب، نظارت و جایگزینی فرایند توسط اختیار و (۲) توانایی دولت برای مدیریت مؤثر اجرا و منابع آن. تاکنون تعاریف بسیار متعددی از حکمرانی ارائه شده است و هر فرد، مؤسسه یا نهاد، بر اساس دیدگاه خود آن را تعریف کرده است. جدول ذیل برخی از این تعاریف را نشان می‌دهد. همان‌طور که در این جدول مشاهده می‌شود، تعریف واحدی از

1. EconLit (The American Economic Association's Electronic Bibliography)  
2. Zaitul, Ilona & Novianti

است. پژوهش انجام شده توسط سانديپ و همکاران (۲۰۰۸)، نشان می‌دهد که در سازمان‌های امروزی نسبت کارکنانی که به شغل خود احساس تعلق نمی‌کنند به کارکنان متعلق بیشتر است و شناخت عوامل مؤثر بر تعلق سازمانی کارکنان تبدیل به یکی از مهم‌ترین چالش‌های مدیران منابع انسانی و رهبران کسب‌وکار شده است. از نظر اسوانبرگ و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) تعلق سازمانی بر جنبه‌های مهم رفتار کاری همچون میزان آمادگی کارکنان برای صرف نیروی خود در کار و تمایل به تلاش حداکثری بر روی آن اشاره دارد. امروزه سازمان‌ها نیازمند کارکنانی هستند که نه فقط به مناسب بودن محیط سازمانی برای کار معتقد باشند، بلکه پا را از این فراتر گذاشته و هویت سازمانی را دقیقاً با هویت شخصی خود بیامیزند و سرنوشت خود را تا حدود زیادی با سرنوشت سازمان گره بزنند. مطابق با نظر رید<sup>۳</sup> (۲۰۰۱) امروزه سازمان‌ها بزرگ‌تر، پیچیده‌تر و مرزبندی‌هایشان کمتر شده است و تعلق سازمانی، وسیله‌ای برای فراهم کردن انسجام، یک عنصر کلیدی و مهم موفقیت سازمانی محسوب می‌شود. از نظر ویگل و همکاران (۲۰۱۰) ماهیت در حال تغییر کار و اولویت‌های نیروی کار، چالش‌هایی را پیش روی سازمان‌ها قرار داده که تلاش کنند محیط مساعد کاری را به نحوی طراحی نمایند که مشوق کارکنان بشود تا آن‌ها به‌طور کامل متعلق به شغل خود باشند.

از نظر اسوانبرگ و همکاران (۲۰۱۱) امروزه سازمان‌ها تلاش می‌کنند نیازهای کاری و خانوادگی کارکنان را که به‌طور فزاینده‌ای در حال افزایش است، همسو نمایند. اکثر آن‌ها از تعلق کارکنان به‌عنوان راهبردی جهت تطبیق این نیازها استفاده می‌کنند. باوجود مطالعات زیادی که در مورد تعلق صورت گرفته، ولی تعریف جامعی که اکثر صاحب‌نظران بر آن اتفاق نظر داشته باشند، وجود ندارد (گیرستین و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۱). در شعور متعارف<sup>۵</sup> تعلق بیشتر در راستای انگیزش کارکنان مورد بحث قرار می‌گیرد. وجه مشترک تعاریف ارائه شده این است که تعلق کارکنان به شرایط مطلوب در راستای اهداف سازمان و به مشارکت، شور و اشتیاق، تمرکز به تلاش برای انجام کار، صرف انرژی اشاره دارد و بیشتر به آن از بعد نگرشی و رفتاری نگریسته می‌شود. از نظر ماسی و اشنايدر<sup>۶</sup> (۲۰۰۸) تعلق در مقابل آنچه

از دیدگاه روان‌شناسان، بی‌تفاوتی حالتی است که شخص پس از ناکامی طولانی، امید تحقق هدف یا هدف‌های خود را در یک موقعیت به خصوص از دست داده و می‌خواهد که از منشأ ناکامی خود کناره‌گیری کند. بی‌تفاوتی، نتیجه بی‌ثمر ماندن تلاش‌های فرد در جهت رسیدن به اهداف است. تعریف مفهومی ابعاد بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان از نظر دانایی‌فرد و اسلامی (۲۰۱۲) به صورت زیر بیان شده است.

الف) بی‌تفاوتی به ارباب‌رجوع: اکثر افراد به‌عنوان ارباب‌رجوع، این بعد بی‌تفاوتی را تجربه کرده‌اند. برای یک سازمان از بی‌تفاوتی به ارباب‌رجوع چیزی بدتر وجود نخواهد داشت. ازجمله نشانه‌های بی‌تفاوتی به ارباب‌رجوع عبارت‌اند از: در اولویت قرار ندادن ارباب‌رجوع، به تعویق انداختن کار ارباب‌رجوع، سردرگم شدن ارباب‌رجوع در سازمان، عدم پاسخگویی به ارباب‌رجوع، برخورد تند و شدید با ارباب‌رجوع و ...

ب) بی‌تفاوتی به سازمان: ازجمله نشانه‌های بی‌تفاوتی به سازمان عبارت‌اند از: کاهش مسئولیت‌پذیری فردی، تلاش برای ترک سریع‌تر محل کار، کمک به افزایش هزینه‌های سازمانی، استفاده شخصی از امکانات سازمانی، افزایش میزان مرخصی ساعتی، غیبت و ...

ج) بی‌تفاوتی به کار: ازجمله نشانه‌های بی‌تفاوتی به کار عبارت‌اند از: اهمیت ندادن به بهره‌وری، کاهش دقت و سرعت در کار، اهمیت ندادن به کیفیت کار، بدبینی نسبت به کار، داشتن احساس بی‌ارزشی و بی‌اهمیتی نسبت به کار و ...

د) بی‌تفاوتی به همکار: ازجمله نشانه‌های بی‌تفاوتی به همکار عبارت‌اند از: کاهش همکاری با همکاران، همکاری نکردن در کارهای گروهی، برجسته کردن نقاط ضعف همکاران، داشتن رفتارهای سرد و رسمی با همکاران، ایجاد بدبینی به سایرین و محیط سازمان و ...

ه) بی‌تفاوتی به مدیر: از نظر رحیمی و خیامی (۲۰۱۹) ازجمله نشانه‌های بی‌تفاوتی به مدیر عبارت‌اند از: فرار از پاسخگویی به مدیر، همراهی نکردن با تصمیمات مدیر، رفتار نامناسب با مدیر، به تعویق انداختن کار مدیر، توسل به دروغ‌های مصلحتی، در ابهام نگه‌داشتن مدیر، خودداری از اظهار نکردن در جلسات و ... همچنین یکی از مباحثی که در سال‌های اخیر مورد توجه صاحب‌نظران مدیریت منابع انسانی قرار گرفته، تعلق کارکنان

1. Sandeep et al

2. Swanberg et al

3. Reade

4. Christian et al

5. Common Sense

6. Macey &amp; Schneider

در رابطه با حکمرانی خوب و بی‌تفاوتی سازمانی و احساس تعلق سازمانی و جوانب آن، تحقیقاتی انجام شده است؛ یافته‌های تحقیق خوشبختی و مودی و هاشمی (۲۰۲۳) با عنوان «بررسی نقش سرمایه اجتماعی و حمایت اجتماعی بر حکمرانی خوب مدیران و کارشناسان که در اداره کل ورزش و جوانان» انجام شده است حاکی از آن است که سرمایه اجتماعی و حمایت اجتماعی می‌تواند بر حکمرانی خوب مدیران و کارشناسان مؤثر باشد. یافته‌های تحقیق رضایی لری، سلاجقه، مداحیان، نیک‌پور (۲۰۲۳) با عنوان «طراحی مدل حکمرانی خوب در صنعت و معدن در راستای توسعه پایدار با رویکرد کنش‌های نوآورانه» نشان داد که مسئولیت‌پذیری جامع‌گرا عامل شکل‌گیری حکمرانی خوب می‌باشد و در کنار آن پیوندگرایی دانشی، بسترهای نوآوری و کنش‌های نوآورانه به توسعه پایدار در ابعاد اجتماعی، اقتصادی و زیست‌محیطی منتج می‌شود.

نتایج پژوهش حسن‌بندی و همکاران (۲۰۲۳) با عنوان «شناسایی و تحلیل ساختاری پیشران‌های حکمرانی خوب در آموزش و پرورش ایران با استفاده از رویکرد تحلیل تأثیر متقابل» نشان داد که اعتماد اجتماعی کلیدی‌ترین عامل ایجاد حکمرانی خوب در آموزش و پرورش ایران است. هم‌چنین براساس نتایج، هشت عامل اعتماد اجتماعی، قوانین شفاف، پایبندی به قواعد دموکراتیک، مدیریت فناوری اطلاعات، مشارکت جمعی، نظارت ذینفعان بر مدارس، نفوذ شبکه‌های مجازی و اعطای حق انتخاب به ذی‌نفعان، به نام پیشران‌های کلیدی حکمرانی خوب در آموزش و پرورش معرفی شدند.

زهران، ترادا و سینگسرج<sup>۵</sup> (۲۰۲۳) در تحقیقی با عنوان «اجرای اصول حکمرانی خوب در بهبود خدمات عمومی: مطالعه موردی وزارت آموزش و پرورش و فرهنگ نشان دادند که اجرای حکمرانی خوب در وزارت آموزش و پرورش و فرهنگ هنوز باید بهبود یابد و این امر بر خدمات عمومی که اعمال می‌شود، به‌ویژه در ۴ بعد مشارکت، شفافیت، پاسخگویی و برابری تأثیر می‌گذارد. یافته‌های تحقیق اب رهنام<sup>۶</sup> و همکاران (۲۰۲۳) با عنوان «اعتماد ساکنان به شوراهای دولت محلی در یک کشور در حال ظهور: تأثیر کارایی سیاسی، حکمرانی خوب و عملکرد» نشان داد که حکمرانی خوب مؤثرترین عامل در ارتقای اعتماد ساکنان به شوراهای دولت محلی است و ساکنان از شوراهای دولت محلی

عدم تعلق سازمانی<sup>۱</sup> از آن یاد می‌شود، قرار دارد. مطابق با نظر گیرستین و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) تعلق کارکنان بیانگر وضعیتی است که کارکنان در طول انجام وظایف خود، علاقه‌مند به استفاده از توانایی و تجربیاتشان می‌باشند و سعی بر آن دارند با کار خود رابطه عاطفی و شناختی<sup>۳</sup> برقرار نمایند.

ریچمن و همکارانش (۲۰۰۸) تعلق را به‌عنوان شدت وابستگی یک فرد به شغل، سازمان، مدیر و همکاران تعریف می‌کنند که فرد متعلق حاضر است تلاش مضاعفی برای انجام دادن وظایف سازمانی خود به کار گیرد.

به‌زعم رابرت و داوونپرت<sup>۴</sup> (۲۰۰۲) تعلق کارکنان اشاره به:

- شور و اشتیاق و مشارکت کارکنان

- تلاش در جهت شناسایی ابعاد کاری

- برانگیختگی به‌وسیله کار

- تمایل به کار سخت‌تر و مولدتر نسبت به دیگران

- تلاش برای ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان در جهت رفع

نیازهای مشتریان، دارد.

مطابق با نظر علی احمدی و همکاران (۲۰۱۴) تعلق سازمانی را می‌توان به پیوند و وابستگی افراد به سازمان تعریف کرد که در آن احساس درگیر بودن شغلی، وفاداری و باور به ارزش‌های سازمانی جای دارد. در سازمان‌های با فرهنگ توانمند، کارکنان نسبت به ارزش‌ها و اهداف سازمانی احساس تعلق می‌کنند. در این سازمان‌ها کارکنان، از هدف‌های سازمانی آشنایی بیشتری دارند، ارزش‌های فرهنگی سازمان را قبول دارند و نسبت به آن‌ها احساس مسئولیت و تعهد می‌کنند. در چنین وضعیتی رضایت کارکنان باوجود مدیریت قوی به بهبود روحیه و انگیزش و علاقه کارکنان منجر شده، در عملکرد سازمانی و اثربخشی آن تأثیر می‌گذارد.

دات تون (۱۹۹۴)، احساس تعلق را پیوند شناختی بین یک سازمان و یک شخص می‌داند. تجربه با ارزش بودن و نیاز به پذیرفته شدن از سوی سایر افراد، گروه‌ها و یا محیط، عامل تقویت و جهت‌گیری به سمت تعلق‌پذیری در گروه‌های اجتماعی، نهادها و سازمان‌ها است. از نظر جلیلیان (۲۰۱۷) ادراک افراد از وجود ویژگی‌های مشترک و یا مکمل با سیستم مورد پذیرش و سنخیت تجربه شده در این راستا تعلق به سیستم را برای افراد در پی خواهد داشت.

1. Job Disengagement
2. Christian et al
3. Cognitively
4. Roberts & Davenport

5. Zahran, Terada, & Saengsroi

6. Ab. Rahman

رفتار سیاسی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد. قاسمی و همکارانش (۲۰۱۹) در بررسی ارتباط بین حکمرانی خوب و ناهنجاری اجتماعی، با توجه به نقش میانجی شادابی اجتماعی در بین اعضای هیئت‌علمی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی نشان دادند حکمرانی خوب رابطه معکوس و معنادار با ناهنجاری اجتماعی و رابطه معنادار و مستقیم با شادابی اجتماعی دارد. همچنین شادابی اجتماعی با ناهنجاری اجتماعی رابطه معنادار دارد. بدین ترتیب، میانجی بودن شادابی اجتماعی در رابطه بین حکمرانی خوب و ناهنجاری اجتماعی نیز تأیید شد. عمران زاده و زارعی (۲۰۱۸) در بررسی رابطه بین ابعاد حکمرانی خوب با مسئولیت‌پذیری کارکنان در شهرداری‌های استان آذربایجان شرقی نشان دادند رابطه معنادار بین حکمرانی خوب و ابعاد آن با مسئولیت‌پذیری کارکنان در شهرداری‌های استان آذربایجان شرقی وجود دارد. مطالعه‌ای که آرای، قاسمی و معینی‌فر (۲۰۱۷) با عنوان «توصیه‌های سیاستی موانع تحقق‌پذیری حکمرانی خوب در اداره امور عمومی در فرمانداری و شهرداری شهرستان مینودشت» انجام دادند بیانگر این است که میزان بالای موانع تحقق حکمرانی خوب در مورد مطالعه وجود دارد که برای رفع آن باید به ترتیب پاسخگویی، حاکمیت قانون، شفافیت و مشارکت را در اولویت قرار داد. مکیان و بی‌باک (۲۰۱۵) در بررسی تأثیر حکمرانی خوب بر توسعه انسانی نشان داد که در کشورهای OECD رابطه مثبت و معناداری بین شاخص حکمرانی خوب و آزادی اقتصادی با توسعه انسانی وجود دارد، اما در کشورهای اسلامی این رابطه از نظر آماری معنادار نیست که نشان‌دهنده ضعف حکمرانی خوب و آزادی اقتصادی در این کشورها و تأثیر نامناسب آن بر شاخص توسعه انسانی است.

با توجه به ادبیات و مبانی نظری، مدل مفهومی و فرضیه‌های تحقیق به صورت زیر می‌باشد:

۱. احساس تعلق سازمانی در تأثیر حکمرانی خوب بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان بیمارستان امام رضا (ع) تبریز نقش میانجی دارد.

۱-۱. حکمرانی خوب بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان بیمارستان امام رضا (ع) تبریز تأثیر دارد.

۲-۱. حکمرانی خوب بر احساس تعلق سازمانی بیمارستان امام رضا (ع) تبریز تأثیر دارد.

۳-۱. احساس تعلق سازمانی بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان بیمارستان امام رضا (ع) تبریز تأثیر دارد.

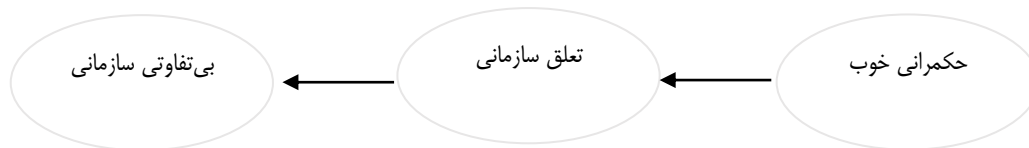
انتظار دارند که تعهد قوی به حاکمیت قانون نشان دهند و از تمام قوانین و مقررات مربوطه پیروی کنند. اولاکونل<sup>۱</sup> (۲۰۱۹) در تحقیقی به بررسی انتقادی رابطه نزدیک بین حکمرانی خوب و توسعه پرداخت. نتایج نشان داد دموکراسی و حکمرانی خوب زمینه پیشرفت را فراهم می‌کنند و رهبری سیاسی نقش مهمی در تحقق آن ایفا می‌کند.

هالیاه و نیروانا<sup>۲</sup> (۲۰۱۹) تحقیقی با عنوان «تدوین الگوی حکمرانی خوب برای بهبود عملکرد» انجام دادند. نتایج نشان داد در بین عوامل شخصی «صلاحیت» بر کیفیت صورت‌های مالی تأثیر می‌گذارد. عامل شخصی «صلاحیت» تأثیر مستقیمی بر عملکرد ندارد. ضریب شخصی بالا «شایستگی» تأثیری در بالا یا پایین بودن عملکرد نخواهد داشت. ژانگ و فرانکل (۲۰۱۸) پژوهشی را با عنوان «بی‌تفاوتی و کاهلی کارکنان در مقابل مدیران بدرفتار انجام دادند آن‌ها در تحقیق خود رفتار کارکنان در مجموعه رستوران‌های شانگ‌های چین» را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج حاکی از آن است که مدیران بدرفتار با القای بی‌تفاوتی در کارکنان، سبب بروز رفتارهای ناهنجار در کارکنان و نهایتاً ناامیدی آن‌ها می‌شوند. رودرا و سانیا<sup>۳</sup> (۲۰۱۷) در مطالعه‌ای با عنوان «حکمرانی خوب و توسعه انسانی در ایالت‌های هندوستان اثر حکمرانی خوب بر توسعه انسانی» را در هندوستان طی دو دهه اخیر با استفاده از روش داده‌های تابلویی مورد بررسی قرار داده‌اند. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که حکمرانی خوب و توسعه انسانی دوره‌های پیشین، توسعه انسانی فعلی را در هندوستان تعیین می‌کند.

مهرابی، سجادی و جلالی فراهانی (۲۰۱۸) در مطالعه‌ای که در فدراسیون‌های ورزشی انجام گرفت شاخص‌های ارزیابی رفتار مدیران برای حکمرانی خوب را در ابعاد شفافیت و پاسخگویی، مشارکت‌جویی، قانون‌مداری، مسئولیت‌پذیری، مبارزه با فساد، رعایت موازین اخلاقی، نظارت و کنترل، اثربخشی شناسایی کردند. عزب‌دفتر و رجیبی فرجاد (۲۰۱۹) در تبیین تأثیر حکمرانی خوب بر سلامت سازمانی با نقش میانجی رفتار سیاسی در اداره مالیات شمال تهران نشان داد رفتار سیاسی در رابطه بین حکمرانی خوب و سلامت سازمانی نقش میانجی را به‌خوبی ایفا می‌کند و نیز متغیرهای حکمرانی خوب و سلامت سازمانی بر

1. Olakunle  
2. Haliah and Nirwana  
3. Rudra Pradhan and Sanyal





شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش  
Figure 1. Conceptual Model of Research

پایایی پرسشنامه‌ها ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. میزان پایایی (ضریب) حکمرانی خوب ۰/۸۷۷ و پرسشنامه بی‌تفاوتی سازمانی ۰/۸۲۱ و تعلق سازمانی ۰/۸۵۸ محاسبه شد. این اعداد نشان‌دهنده آن است که پرسشنامه‌های مورد استفاده از پایایی مناسبی برخوردار است. در سطح استنباطی پس از تعیین نرمال بودن توزیع داده‌ها به وسیله آزمون کلموگروف-اسمیرنوف، برای بررسی فرضیات و مدل تحقیق از آزمون‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون و تحلیل عاملی تأییدی با استفاده از نرم‌افزارهای اس. پی. اس. اس و لیزرل تحلیل گردید. چون تحلیل عاملی تأییدی گویه‌هایی متغیرها را ارزیابی کرده و گزارش می‌دهد که گویه‌های انتخابی با چه دقتی معرف یا براننده عامل یا متغیر پنهان خود هستند. همچنین با استفاده از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری روابط بین متغیرهای پنهان با یکدیگر و نیز گویه‌های سنجش هر متغیر پنهان با متغیر مربوط قابل بررسی است و برای انجام محاسبات مدل‌یابی معادلات ساختاری، اغلب از نرم‌افزار لیزرل یا نرم‌افزار آموس استفاده می‌شود.

### یافته‌های پژوهش

نتایج تحلیل توصیفی تحقیق نشان می‌دهد ۴۵/۸ درصد پاسخ‌دهندگان مرد و ۵۸/۲ درصد زن بودند و ۲۱/۶ درصد دارای مدرک فوق‌دیپلم، ۵۳/۳ درصد دارای مدرک کارشناسی و ۱۷ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد بودند. ۶۲/۵ درصد پاسخ‌دهندگان ۲۵-۳۵ سال، ۲۵/۵ درصد ۳۶-۴۵ سال، ۱۲ درصد ۴۶-۵۵ سال سن داشتند. ۷/۲ درصد از کارکنان زیر ۵ سال، ۱۳/۷ درصد بین ۵ تا ۱۰ سال، ۳۹/۲ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۲۲/۹ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال، ۹/۸ درصد بین ۲۱-۲۵ سال و ۷/۲ بالای ۲۵ سال سابقه کار دارند. در سطح استنباطی قبل از بررسی سؤالات پژوهش، نرمال بودن توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف بررسی شد. براساس نتایج این آزمون فرض صفر مبنی بر نرمال بودن توزیع داده‌ها رد نشد و با توجه به اینکه سطح معناداری تمام متغیرها بزرگ‌تر از

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر به دنبال بررسی تأثیر حکمرانی خوب بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان با تأکید بر نقش میانجی‌گری احساس تعلق سازمانی آنان می‌باشد. این پژوهش از نظر روش از نوع تحقیقات کمی است و از لحاظ هدف کاربردی و از حیث ماهیت پژوهش توصیفی است. از حیث روش گردآوری داده‌ها به صورت میدانی و از لحاظ روش آزمون فرضیات از نوع همبستگی می‌باشد. همچنین، برای تشریح داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. جامعه آماری ۱۵۰۰ نفر از کارکنان بیمارستان امام رضا (ع) تبریز می‌باشد. از این جامعه بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۳۰۶ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب و مورد سنجش قرار گرفتند. در ضمن شایان ذکر است که علت انتخاب بیمارستان امام رضا (ع) به‌عنوان مکان پژوهش این بود که نظرسنجی‌های مردم و مراجعان بیانگر رعایت شاخص‌های حکمرانی خوب در این بیمارستان بود طوری که علی‌رغم وجود مراجعان متعدد و زیاد از شهرهای مختلف، شاخص‌هایی مثل پاسخگویی، شفافیت، ظرفیت‌سازی و ... با به‌کارگیری سیستم‌های نوین درمان و خدمات‌رسانی به‌خوبی در این بیمارستان تحقق یافته است.

پرسشنامه مورد استفاده در دو بخش تدوین شد؛ بخش اول شامل ۵ سؤال در رابطه با اطلاعات پایه و عمومی پاسخگویان و بخش دوم شامل پرسشنامه حکمرانی خوب که براساس نظریه کمیسیون مستقل حکمرانی خوب در خدمات دولتی طراحی شده است و توسط مقیمی و رمضان (۲) ترجمه شده است که دارای ۳۵ سؤال است، همچنین پرسشنامه بی‌تفاوتی سازمانی دانایی‌فرد و اسلامی (۲۰۱۲) که دارای ۳۳ گویه است و پرسشنامه تعلق سازمانی آرامسترانگ (۲۰۰۸) بوده که دارای ۱۵ سؤال می‌باشد طیف استفاده شده در پرسشنامه‌های مذکور طیف ۵ درجه‌ای لیکرت می‌باشد. به‌منظور تعیین روایی پرسشنامه از نظرات متخصصان و خبرگان مدیریت استفاده شده است و پس از تأیید، پرسشنامه در جامعه مورد مطالعه توزیع شد. به‌منظور سنجش

۰/۰۵ بود، نشان داد این متغیرها توزیع نرمالی دارند بنابراین، با فرض قرار داشتن متغیرها در سطح فاصله‌ای، می‌توان برای تحلیل داده‌ها از آمار پارامتریک استفاده کرد. جدول (۱) نتایج آزمون

جدول ۱. بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش

Table 1. Checking the Normality of Research Variables

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد	کلموگروف اسمیرنوف Z	سطح معناداری
حکمرانی خوب	۳/۴۵۶	۰/۷۴۵۵	۰/۱۲۵	۰/۱۰۷
احساس تعلق سازمانی	۳/۶۰	۰/۶۷۷	۰/۰۸۲	۰/۱۲۵
کاهش بی‌تفاوتی سازمانی	۳/۷۴	۰/۸۱۴	۰/۰۶۶	۰/۱۰۴

نشان می‌دهد که بین حکمرانی خوب با کاهش بی‌تفاوتی سازمانی ( $r = ۰/۵۵۶$ ) رابطه مثبت، بین حکمرانی خوب با احساس تعلق سازمانی ( $r = ۰/۶۸۸$ ) و بین احساس تعلق سازمانی ( $r = ۰/۷۸۰$ ) با کاهش بی‌تفاوتی سازمانی رابطه مثبت وجود دارد.

شایان ذکر است که از بین مؤلفه‌های حکمرانی خوب، پاسخگویی با ضریب تأثیر ۰/۳۸۴ و بعد از آن شفاف‌سازی با ضریب تأثیر ۰/۳۵۱ بیشترین تأثیر را بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی داشتند.

با توجه به جدول ۲، نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون

جدول ۲. ضریب همبستگی پیرسون بین هر یک متغیرهای بررسی شده

Table 2. Pearson's Correlation Coefficient between Each of the Examined Variables

شماره	متغیرها	۱	۲	۳
۱	حکمرانی خوب	۱		
۲	کاهش بی‌تفاوتی سازمانی	۰/۶۲۰**	۱	
۳	احساس تعلق سازمانی	۰/۷۱۴**	۰/۸۷۲**	۱

\* $P < ۰/۰۵$  \*\* $P < ۰/۰۱$

واحد تغییر در حکمرانی خوب باعث ۰/۷۱۴ تغییرات مثبت در احساس تعلق سازمانی و ۰/۶۲۰ واحد کاهش بی‌تفاوتی سازمانی بیمارستان امام رضا (ع) تبریز می‌شود همچنین نتایج نشان داد یک واحد تغییر مثبت در احساس تعلق سازمانی باعث ۰/۸۷۲ تغییر منفی در بی‌تفاوتی سازمانی می‌شود جدول ۳ نتایج آزمون رگرسیون چندگانه را نشان می‌دهد.

جهت بررسی تأثیر متغیر مستقل (حکمرانی خوب) بر متغیر میانجی (احساس تعلق سازمانی) و متغیر وابسته (کاهش بی‌تفاوتی سازمانی) از آزمون رگرسیون چندگانه استفاده شده است. نتایج آزمون رگرسیون چندگانه و سطح معناداری آزمون در جدول ۳ نشان می‌دهد که حکمرانی خوب بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر مثبت و همچنین بر احساس تعلق سازمانی تأثیر مثبت دارد؛ با توجه به ضریب بتا در این آزمون می‌توان بیان کرد که یک

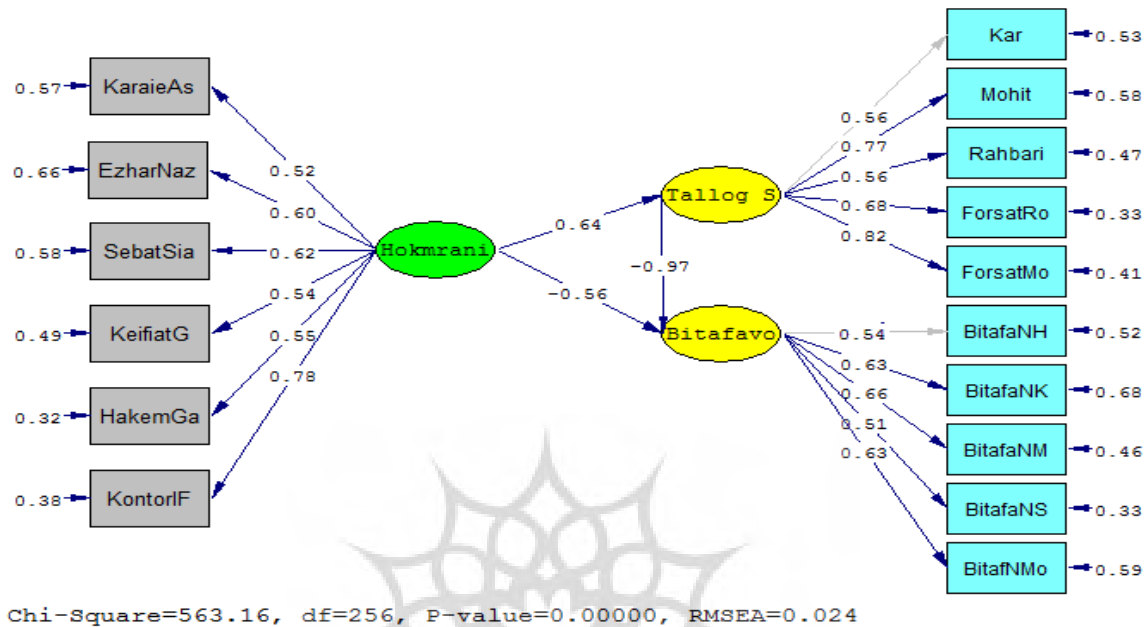
جدول ۳. تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش‌بینی احساس تعلق سازمانی و کاهش بی‌تفاوتی سازمانی براساس حکمرانی خوب

Table 3. Analyze Multiple Regression for Predicting Sense of Organizational Belonging and reducing Organizational Apathy Based on Good Governance

متغیر پیش‌بین	متغیرهای ملاک	سطح معناداری	ضریب معناداری (T)	ضریب بتا (B)
حکمرانی خوب	احساس تعلق سازمانی	۰/۰۰	۱۱/۲۶	۰/۶۲۲
	کاهش بی‌تفاوتی سازمانی	۰/۰۰	۸/۳۲	۰/۷۲۸
احساس تعلق سازمانی	کاهش بی‌تفاوتی سازمانی	۰/۰۰	۱۰/۱۴	۱/۰۹

از روش تحلیل مسیر به‌وسیله نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است. در ادامه مدل مفهومی پژوهش در دو حالت اعداد معناداری و تخمین استاندارد مورد بحث قرار می‌گیرد.

به‌منظور بررسی تأثیر حکمرانی خوب بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی با تأکید بر نقش میانجی‌گری احساس تعلق سازمانی و آزمون فرضیات تحقیق از آزمون تحلیل عاملی تأییدی با استفاده



شکل ۲. مدل مفهومی تحقیق در حالت ضریب استاندارد

Figure 2. Conceptual Model of Research in Standard Coefficient Model

است که نشان‌دهنده برازش خوب مدل می‌باشد. شاخص دیگر RMSEA (میانگین مجذور خطاهای مدل) است. این شاخص براساس خطاهای مدل ساخته می‌شود. زمانی که مقدار این آماره کمتر از ۰/۰۸ باشد نشان می‌دهد که مدل برازش خوبی برخوردار است.

قبل از آزمون فرضیه‌های پژوهش باید ابتدا برازندگی کلی مدل مفهومی تحقیق مورد بررسی قرار بگیرد. بهترین شاخص مناسب در نرم‌افزار لیزرل کای دو تقسیم بر درجه آزادی است که هرچه کوچک‌تر از ۳ باشد مدل دارای برازش (تناسب) بهتری است. این مقدار در مدل مفهومی این تحقیق ۲/۱۹ به دست آمده

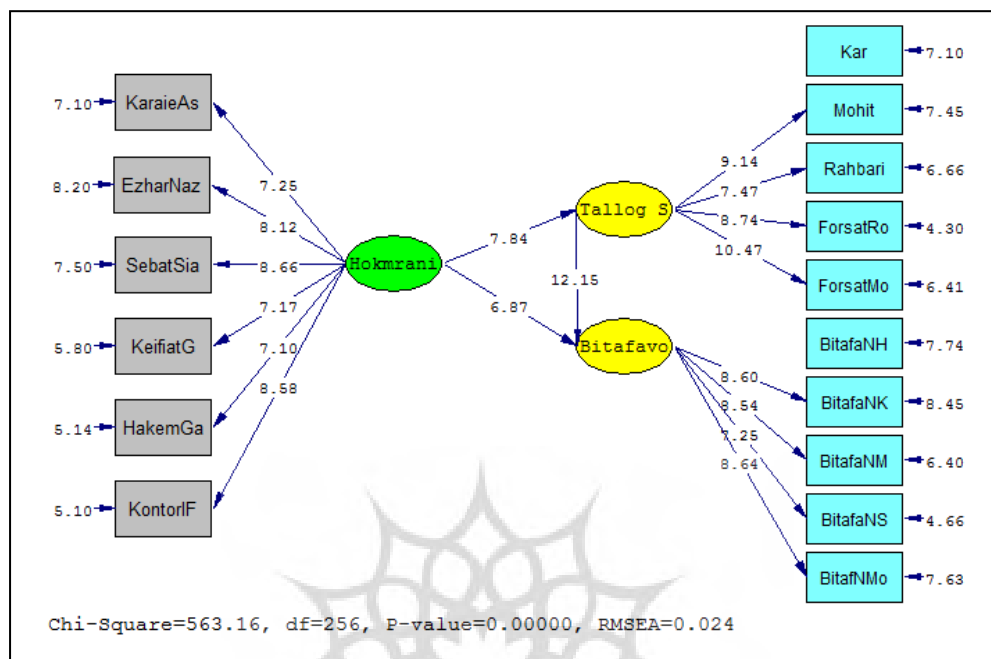
جدول ۴. شاخص‌های برازش مدل حکمرانی خوب، کاهش بی‌تفاوتی سازمانی و احساس تعلق سازمانی  
Table 4. Fit indices of Good Governance Model, Reduction of Organizational Indifference and Sense of Organizational Belonging

شاخص	X2/df	RMSEA	CFI	RFI	GIF	AGFI
دامنه قابل قبول	کمتر از ۳	کمتر از ۰/۰۸	نزدیک به ۱	نزدیک به ۱	نزدیک به ۱	نزدیک به ۱
شاخص مدل	۲/۱۹	۰/۰۲۴	۰/۶۳/۲	۰/۸۹/۱	۱/۲۸	۰/۹۹

1. Root Mean Square Error of Approximation (ریشه میانگین مجذورات تقریب)
2. Comparative Fit Index (شاخص برازش تقریبی)
3. Relative Fit Index (شاخص نسبی برازندگی)
4. Goodness-of-Fit Index (شاخص برازندگی)
5. Adjusted Goodness-of-Fit Statistic (شاخص برازندگی تعدیل شده)

همچنین جدول ۵، مقدار تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مدل را نشان می‌دهد.

شکل ۳، حالت معناداری ضرایب و پارامترهای مدل یاد شده را نشان می‌دهد که تمامی ضرایب به دست آمده معنادار هستند. زیرا مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد ۱/۹۶ بزرگ‌تر است.



شکل ۳. مدل مفهومی تحقیق در حالت معناداری

Figure 3. Conceptual Model of Research in the Significant Model

جدول ۵. تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم مدل حکمرانی خوب، کاهش بی‌تفاوتی سازمانی و به احساس تعلق سازمانی

Table 5. Direct and Indirect Effects of Good Governance Model, Reduction of Organizational Indifference and Sense of Organizational Belonging

متغیرها	آماره t	ضریب مسیر	ضریب معنی‌داری
حکمرانی خوب بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی	۶/۸۷	-۰/۵۶	۰/۰۰۱
احساس تعلق سازمانی اثر احساس تعلق سازمانی بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی	۷/۸۴	۰/۶۴	۰/۰۰۱
کاهش بی‌تفاوتی سازمانی اثر کل	۱۲/۱۵	-۰/۹۷	۰/۰۰۱
	۱۵/۰۱	۰/۶۲۰	۰/۰۰۱

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این تحقیق بیانگر تأیید فرضیه‌های تحقیق و نقش میانجی‌گری احساس تعلق سازمانی در تأثیر حکمرانی خوب بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان است. ادبیات تحقیق نیز تأثیر حکمرانی خوب بر متغیرهای مهم سازمانی و بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان را مورد تأیید قرار می‌دهد؛ طوری که نتایج تحقیق زهران، ترادا و سینگسرج (۲۰۲۳)، ودرا و سانپال (۲۰۱۷) زندکریمی و همکارانش (۲۰۱۹) فرجاد (۲۰۱۹) قاسمی و همکارانش (۲۰۱۹)

همچنین یافته‌های پژوهش بیانگر این است که اثر مستقیم حکمرانی خوب بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی و احساس تعلق سازمانی به ترتیب ۰/۵۶- و ۰/۶۴ است و از طرفی اثر غیرمستقیم حکمرانی خوب بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی از طریق نقش میانجی‌گری احساس تعلق سازمانی برابر ۰/۶۲۰ (۰/۹۷) × (۰/۶۴) به دست آمد و اثر مستقیم مسیر احساس تعلق سازمانی بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی با حدود ۰/۹۷- دارای بیشترین اثر کل و مسیر حکمرانی خوب بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی با حدود ۰/۵۶- دارای کمترین اثر کل بوده است.

حاصل از آزمون فرضیه نشان داد حکمرانی خوب بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان و احساس تعلق سازمانی در بیمارستان امام رضا (ع) تبریز تأثیر مثبت و معناداری دارد. لذا جهت کاهش بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان در بیمارستان امام رضا (ع) تبریز باید به حکمرانی خوب و احساس تعلق سازمانی توجه نمایند، به طوری که نتایج نشان داد هر چه حکمرانی خوب و احساس تعلق سازمانی تقویت شود بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان در بیمارستان امام رضا (ع) تبریز کاهش خواهد یافت.

لذا مدیران دانشگاه علوم پزشکی تبریز و مدیران بیمارستان‌ها می‌توانند با انجام اقداماتی، در جهت تقویت احساس تعلق سازمانی و پیشگیری از بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان گام‌های بهتری بردارند؛ مانند افزایش تعلق سازمانی کارکنان و جلوگیری از بی‌تفاوتی کارکنان از طریق درک و توجه به مشکلات آنان در سازمان و به‌ویژه توجه به پاسخگویی و شفاف‌سازی در سازمان با توجه به اینکه این دو تا بعد بیشترین تأثیر را داشتند؛ اهمیت دادن به آموزش منابع انسانی در سازمان در جهت رشد و توانمندسازی آنان، استفاده از تصمیم‌گیری مشارکتی در مورد مسائل سازمانی و ارزش دادن به نظرات کارکنان، ارزیابی عملکرد عادلانه کارکنان با استفاده از سیستم ارزیابی عملکرد مناسب در بیمارستان، به‌کارگیری کارکنان براساس مهارت‌ها و شایستگی‌هایشان در پست شغلی مناسب، غنی‌سازی شغلی مناسب در راستای افزایش حس مسئولیت‌پذیری در سطح کارکنان، برنامه‌ریزی و تنظیم کارراهه شغلی مناسب برای کارکنان در جهت تلاش بیشتر بر ارتقای شغلی در سازمان، شفاف‌سازی وظایف سازمانی با ارائه شرح شغلی مناسب به کارکنان در جهت سازگاری بیشتر با شغل خود، توزیع مناسب و عادلانه پاداش‌ها در سطح سازمان و ارتقای کارکنان براساس توانمندی و شایستگی آنان. همچنین به محققان آتی پیشنهاد می‌شود که به بررسی تأثیر حکمرانی خوب را بر سایر متغیرها از جمله کاهش ناهنجاری رفتاری و توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان مورد بررسی قرار دهند. همچنین انجام این تحقیق در بین بیمارستان‌های دولتی و خصوصی با هدف تحلیل‌های مقایسه‌ای می‌تواند حائز اهمیت باشد. همچنین پیشنهاد می‌شود که پژوهشگران آتی به بررسی موضوع با استفاده از مصاحبه و روش تحقیق کیفی بپردازند.

### سپاسگزاری

از تمامی افرادی که این جانب را در مراحل مختلف تدوین، اصلاح و انجام این مقاله یاری کردند، سپاسگزاری و تشکر می‌نمایم.

عمران‌زاده و زارعی (۲۰۱۸) پوررشیدی و همکارانش (۲۰۱۸) مکیان و بی‌باک (۲۰۱۵) نیز تأثیر حکمرانی خوب بر متغیرهای مهم سازمانی را مورد تأیید قرار داده و با نتایج تحقیق حاضر همسو می‌باشند. در این راستا نتایج برخی از این تحقیقات ذکر و مورد مقایسه قرار می‌گیرد. نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیق زندکریمی و همکارانش (۲۰۱۹) که بررسی رابطه میان رهبری موثق و بی‌تفاوتی سازمانی با نقش میانجی توانمندسازی روان‌شناختی در میان معلمان را انجام دادند و نشان دادند رهبری موثق با نقش میانجی توانمندسازی روان‌شناختی سبب کاهش بی‌تفاوتی سازمانی در میان معلمان می‌شود، همخوانی دارد. همچنین نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق عزب‌دفتر و رجبی فرجاد (۲۰۱۹) که در تبیین تأثیر حکمرانی خوب بر سلامت سازمانی با نقش میانجی رفتار سیاسی در اداره مالیات شمال تهران نشان داد رفتار سیاسی در رابطه بین حکمرانی خوب و سلامت سازمانی نقش میانجی را به‌خوبی ایفا می‌کند و نیز متغیرهای حکمرانی خوب و سلامت سازمانی بر رفتار سیاسی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد همسو می‌باشد. نتایج تحقیق عمران‌زاده و زارعی (۲۰۱۸) که درباره بررسی رابطه بین ابعاد حکمرانی خوب با مسئولیت‌پذیری کارکنان در شهرداری‌های استان آذربایجان شرقی بود و نشان دادند رابطه معنادار بین حکمرانی خوب و ابعاد آن با مسئولیت‌پذیری کارکنان در شهرداری‌های استان آذربایجان شرقی وجود دارد با نتایج تحقیق حاضر همخوانی دارد.

با توجه به موارد ذکر شده و یافته‌های این تحقیق می‌توان گفت که حکمرانی خوب بر متغیرهای مهم سازمانی تأثیرگذار است. همچنین نوآوری این تحقیق در مقایسه با تحقیقات دیگر این است که در این تحقیق یک الگوی سه متغیری مهم مورد بررسی قرار گرفت و از طرف دیگر بیمارستان به‌عنوان یک جامعه مهم در این تحقیق انتخاب شده که از نظر حکمرانی خوب مور توجه قرار گرفته است. در مجموع، می‌توان گفت که این الگو و ارتباطات مطرح شده بین متغیرها در آن می‌تواند از طریق بهره‌گیری از ظرفیت‌های جامعه در بخش‌های دولتی، خصوصی و مدنی و نیز با تقویت توان سازمانی، ارائه خدمات مطلوب را محقق کند.

### پیشنهادها

با توجه به نتایج تحقیق که نشان داد احساس تعلق سازمانی در تأثیر حکمرانی خوب بر کاهش بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان در بیمارستان امام رضا (ع) تبریز نقش میانجی دارد. همچنین نتایج

## References

- Ab. Rahman, F. A., Mohd Suki, N., Mohd Yusof, M. I., & Yusof, R. (2023). Residents' trust in local government councils in an emerging nation: effect of political efficacy, good governance and performance. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 17(1), 39-53.
- Arai, V., Ghasemi, A., & Moinifar, Y. (2017). Policy recommendations for the implementation of good law enforcement in the administration of public affairs (Case study: Governorship and Municipality of Minodasht). *Strategic Studies of Public Policy*, 7 (25), 113-133. (In Persian)
- Abbasi, H., Eidi, H., Bakhit, M. & Rezaei, G. (2015). Investigating the Relationship between Organizational Justice and Organizational Indifference of Employees in Sports and Youth Departments of Kermanshah Province. *Quarterly Journal of Organizational Behavior Management Studies in Sports*, 2(2), 57-64. (In Persian)
- Akbari, Z., Hakak, M., Vahdati, H., & Nazaripour, A.H. (2019). Designing a Good Governance Model in Multilevel Organizations Based on the Three-Branch Model, *Quarterly Journal of Strategic Management Studies*, 10(40), 1-20. (In Persian)
- Aqelzadeh, V., & Soleimani, T. (2017). Investigating the Organizational Indifference of Teachers (Case Study: Primary School Teachers in Ardabil), *National Conference on New Research in Management, Economics and Humanities*, Kazerun, Islamic Azad University, Kazerun Branch. (In Persian)
- AzabDaftar, A., & RajabiFarjad, H. (2019). the effect of good governance on organizational health according to the mediating role of political behavior. *Public Administration Perspectives*, 10(1), 141-169. (In Persian)
- Cardos, A., N., & Kumar, S., T., P. (2013). A Study on Good Governance: An overview. *Asian Journal of Research in Social Sciences and Humanities*, 3(11), 82-92.
- DanaiFard, H., Eslami, A. (2012) *Constructing the theory of organizational indifference: application of the research strategy of the theory Data foundation in practice*, Imam Sadegh University Press, Tehran. (In Persian)
- Davarpanah, S. H., & Hoveida, R. (2018). Relationship between organizational structure and organizational indifference of employees (Case study: Isfahan University staff). *Journal of Human Resource Management Development and Support*, 97(49), 15-36. (In Persian)
- Dzhumasev, R. (2014). Corruption and growth: The role of governance, public spending, and economic development. *Economic Modeling*, 37, 202-215.
- Fani, A. A., Eisakhani, A. (2012) explaining the predictors of work attachment and its effect on commitment, Organization. *Management Research Quarterly*, 16(2), 151-171. (In Persian)
- Feiz, D., Sharafi, V., & Shool, H. (2016). The Relationship between Job Dignity and Underemployment: A Study of the Role of Organizational Indifference. *Quarterly Journal of Organizational Resource Management Research*, 6(3), 107-120. (In Persian)
- Ghasemi, M., Yaqoubi, N., koshtegar, A. A., & Hosseini, S. A.R. (2019). Investigating the relationship between good governance and social anomaly with regard to the mediating role of social vitality. *Scientific Journal "Social Capital Management"*, 6(4), 573-601. (In Persian)
- Hassanbandi, M., Farhadi-Rad, H., & Rahimi Dost, Gh.H. (2023). Identification and structural analysis of drivers of good governance in Iran's education using the mutual influence analysis approach. *Bimonthly scientific-research journal of a new approach in educational management*, 13(2), 87-107. (In Persian)
- Haliah, H., & Nirwana, N. (2019). The development of good governance model for performance improvement. *International Journal of Excellence in Government*, 1(1), 21-36.
- Hosseinian, N., Yarigoli, B. & Yarmohammadzadeh, P. (2019). mediating role of organizational ethics in the relationship between organizational justice and silence and organizational indifference of teachers. *Bi-Quarterly Journal of Management Research on Organizational Education*, 7(1), 103-133. (In Persian)
- Jasbi, J., & Nafri, N. (2011). Designing a Good Governance Model Based on Open Systems Theory, *Iranian Journal of Management Sciences*, 4(16), 85-117. (In Persian)
- Jalilian, H.R. (2017). study the effect of individual and organizational factors on the organizational affiliation of employees of Kermanshah Gas Company, *Quarterly Journal of Organizational Behavior Studies*, 6(3), 105-132. (In Persian)

- Julayi, H., Salavati, A., Ahmadi, K. & Mohammadi, A. (2019). Explaining the Content Elements of a Performance Management Model Based on Good Governance in the Public Sector, *Quarterly Journal of Public Management Research*, 12(45), 187-210. (In Persian)
- Kazemi, S., Yousefi, B., & Sadeghi Boroujerdi, S. (2019). The effect of quality of work life components on the job plateau and organizational indifference of the staff of the National Olympic Committee of the Islamic Republic, *Contemporary Research in Sports Management*, 5(4), 54-72. (In Persian)
- Khoshbakhti, J., Modi, D., & Hashemi Ahavi, S.M. (2023). Investigating the role of social capital and social support on the good governance of managers and experts of the General Directorate of Sports and Youth. *Quarterly of the Center for Strategic Studies of the Ministry of Sports and Youth*, 21(55), 289-304. (In Persian)
- Makian, S. N. & Bibak, M. (2015). The Impact of Good Governance on Human Development (An Intercuntery Analysis). *Economic Modeling Quarterly*, 9(30), 131-145. (In Persian)
- Molaei, S., Irandoost, M., Ahmadian, J., & Bahrami, K. (2019). The Relationship between Ethical Leadership and Good Governance in Governmental Organizations, *Ethics in Science and Technology Quarterly*, 14(4), 147-139. (In Persian)
- Mehrabi, Q., Sajjadi, S. N., & JalaliFarahani, M. (2018). Determining indicators of managers' behavior for good governance in sports federations. *Organizational Behavior Management Studies in Sports*, 5(4), 19-30. (In Persian)
- Monfared, A.R., & Ghaffari, M. (2018). Investigating the Impact of Justice and Social Responsibility and Internal Marketing in Islamic University on the Tendency to Leave the Job with Emphasis on the Role of Commitment in Yazd University, *Quarterly Journal of Culture in Islamic Azad University*, 1(30), 45-60. (In Persian)
- Nasiri, M., Saedi, A., Nargesian, J., & Abdoli, M.R. (2017). Investigating the level of organizational commitment of employees and its relationship with organizational indifference. *Public Management Perspectives Quarterly*, 1(30), 135-154. (In Persian)
- Ngobo, P., & Fouda. M. (2012). Good governance Good for Business? a Cross-National Analysis of Firms in African Countries. *Journal of World Business*, 47(3): 435-449
- Olakunle, O.P. (2019) Good Governance and National Development: Nigeria in Perspective. *Journal of Social Science Research*, 6(1), 34-44.
- Özdemira, Y., & Ergunb, S. (2015). The relationship between organizational socialization and organizational citizenship behavior: the mediating role of personenvironment fit, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207, 432 - 443.
- Rahimi, H., & Khayami, F. (2019). Investigating Organizational Indifference in School Teachers in Kashan: Prerequisites and Consequences, *School Management Quarterly*, 7(2), 20-40. (In Persian)
- Razmi, M. J., Sadigi, S., & Rezaian, S. (2015). Requirements for achieving good governance to achieve human development, *Bi-Quarterly Journal of Development Economics Research and Planning*, 4(2), 51-70. (In Persian)
- Rezaei Lari, G., Selajqa, S., Madahian, S., & Nikpour, A. (2023). Designing a good governance model in industry and mining in line with sustainable development with an approach of innovative actions. *Innovation Management in Defense Organizations*, 5(1), 35-58. (In Persian)
- Rudra, P., & Sanyal, G.S. (2017). Good Governance and Human Development: Evidence from Indian States, *Journal of Social and Development Sciences*, 1(1), 1-8.
- Salarieh, N., Danaeifard, H., Rahnavard, F., & Rajabzadeh, A., (2019). The Index Measurement of Human Resource Management Quality Based on Good Governance Approach in Public Sector, *Scientific Quarterly of Management of Government Organizations*, 7(10), 21-44. (In Persian)
- Salimi, J., & Maknoun, R. (2017). Qualitative meta-analysis of scientific research on the issue of governance in Iran. *Public Administration*, 10 (1), 1-30. (In Persian)
- Sekher, M., Parasuraman, S., & Kattumuri, R. (Eds.). (2018). *Governance and governed: multi-country perspectives on state, society and development*. Springer.
- Zahran, W.S., Terada, A., & Saengsroi, J. (2023). Implementation of Good Governance Principles in Improving Public Services: A Case Study of the Ministry of Education and Culture. *Illomata International Journal of Social Science*, 4(1), 119-131.

Zaitul, Z., Ilona, D., & Novianti, N. (2023). Good Governance in Rural Local Administration. *Administrative Sciences*, 13(1), 19.

Zand-Karimi, M., parvaresh, B., Farahbakhsh, S., & Kazemi, M. (2019). Investigating the

Relationship between Reliable Leadership and Organizational Indifference with the Mediating Role of Psychological Empowerment among Teachers. *Quarterly Journal of Education*, 1(139), 147-168. (In Persian)

