

تاریخ دریافت: ۹۵/۳/۱۹

تاریخ پذیرش: ۹۵/۵/۲۵

فصلنامه رسالت مدیریت دولتی

سال هفتم / شماره بیستم و دوم / تابستان ۱۳۹۵

عوامل موثر بر بی تفاوتی سازمانی (مطالعه موردی: شرکت برق منطقه‌ای خراسان)

غلامعباس شکاری^۱ - لایلا علیایی^۲ - ملیحه خیر خواه^۳ - ریحانه هاشم‌زهی^۴

چکیده

زمینه: در حال حاضر یکی از مشکلات گریبانگیر اکثر سازمانهای دولتی و غیر دولتی، معضل بی تفاوتی سازمانی است که جلوگیری از شیوع آن در میان کارکنان موضوعی مهم برای مدیران سازمانها است.

هدف: این مقاله با هدف شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر بی تفاوتی سازمانی در میان کارکنان شرکت برق منطقه‌ای خراسان می‌باشد.

روش پژوهش: نوع تحقیق از نظر روش «آمیخته اکتشافی» است. ابزار اصلی پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته است که روایی آن به طریق محتوایی حاصل گردید، همچنین با توجه به «ضریب آلفای کرونباخ» بدست آمده برابر با ۰/۹۲ پرسشنامه از پایایی خوبی برخوردار است.

یافته‌ها: برطبق یافته‌های تحقیق، عوامل موثر بر بی تفاوتی سازمانی بر مبنای نظر خبرگان در دو بعد و ۱۲ عامل شناسایی گردید. نتایج حاصل از تست مدل نشان داد که عدم شایسته سالاری، اهداف مبهم، انتقال بی تفاوتی به محیط کار به ترتیب مهمترین عوامل در بروز این پدیده سازمانی از دیدگاه مدیران می‌باشند.

نتیجه گیری: این مطالعه به درک عوامل مهم موثر بر بی تفاوتی سازمانی کمک می‌کند و یک مدل مفهومی مفید برای تحقیقات آینده فراهم می‌نماید.

واژه‌های کلیدی: بی تفاوتی سازمانی، شرکت برق منطقه‌ای خراسان، عدم شایسته سالاری

^۱ استاد یار، گروه مدیریت، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران dr.shekary@gmail.com

^۲ کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، شرکت برق منطقه‌ای خراسان، مشهد، ایران leilaoliaee1392@gmail.com
(مسئول مکاتبات)

^۳ کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران mis@yahoo.com-kheirkhah

^۴ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
hashemzahi.r@gmail.com

مقدمه

با آغاز هزاره سوم، هر روز نقش منابع انسانی پررنگ‌تر شده و اکنون از آن به عنوان یکی از عوامل‌های مهم کسب موفقیت و برتری رقابتی پایدار در سازمان یاد می‌شود (ترک زاده، سلیمی و سنگی ۱۳۹۵، ۱۲۰). به نقل از هاشمی و پورامین زاد (۱۳۹۰). یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران، برانگیختن کارکنان به عنوان سرمایه‌های استراتژیک سازمان است (دانایی فرد، حسن زاده و سالاریه ۱۳۸۹، ۷۹). بر طبق گفته استالارد (۲۰۱۰) تحقیقات اخیر نشان می‌دهد که نود درصد کارمندان یا انگیزه و تمایل ندارند و یا رفتارشان در راستای اهداف سازمان نیست. یکی از علت‌های اصلی، بی‌تفاوتی است. در مورد پدیده بی‌تفاوتی سازمانی، تعاریف گوناگونی توسط صاحبان فن ارائه شده است. اگرچه این تعاریف تا حدی به نکات مختلف اشاره دارند، اما در مجموع وضعیتی معین را با مجموعه‌ای از پیامدهای خاص به عنوان بی‌تفاوتی سازمانی تعریف می‌نمایند.

بی‌تفاوتی یک روند تدریجی است که کم‌کم در افراد نمایان می‌شود. افراد با این ویژگی خاص توجهی به آینده ندارند، زیرا هیچ تفاوتی بین حال و آینده و گذشته از نظر آنان وجود ندارد. چنین افرادی از اعتماد به نفس کمی برخوردارند و معتقدند که تمکین مطلق سپردن دفاعی آنهاست. گاهی اوقات حالت بی‌تفاوتی هر گونه علاقه‌ای را تخریب خواهد کرد. در این صورت، فرد از عوامل و یا شرایط مایوس‌کننده فاصله می‌گیرد و به جای یک پاسخ هیجانی، ظاهراً نسبت به موانع و یا حتی سرنوشت خود بی‌اعتنا است (دانایی فرد و اسلامی ۲۰۱۰، ۴۵۱). در این وضعیت، شخص پس از ناکامی طولانی امید تحقق هدف یا هدفهای خود را از دست داده و می‌خواهد از منشا ناکامی خود کناره‌گیری کند. این پدیده ویژگی افرادی است که به کارهای تکراری و کسل‌کننده اشتغال دارند و امیدی به بهبود و پیشرفت در کار خود ندارند (دانایی فرد و

اسلامی ۱۳۹۰، ۱۴). همچنین 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 فرسودگی شغلی و نهایتاً بی‌تفاوتی می‌شوند (مهرداد ۱۳۹۲، ۳۱۲). در برخی متون (لئوناردی ۲۰۱۱؛ حصاروی ۱۳۹۲؛ حاج شمسایی ۱۳۹۳) از بی‌تفاوتی سازمانی تحت عنوان بی‌حسی^۱ نام برده شده است که بیانگر وضعیتی با عدم حضور و یا کمرنگی شوق و هیجان یا احساسات می‌باشد. همچنین میتوان به عنوان کمبود رغبت در قبال مواردی که دیگران هیجان‌انگیز می‌پندارند به آن اشاره کرد. کارمندانی که زمان زیادی را صرف فعالیتهای غیرمرتبط با کار مانند گشت و گذار در اینترنت، تماسهای تلفنی شخصی، یا فرستادن ایمیل‌های شخصی، خیال‌پردازی و ملاقات دیگران می‌کنند، احتمالاً دچار بی‌حسی در محیط کاری شده‌اند.

نشانه‌های بی‌تفاوتی سازمانی را می‌توان در دو گروه طبقه بندی نمود. گروه اول، شامل نشانه‌های رفتاری است که در رفتار کلی افراد قابل مشاهده است از جمله عدم احترام به قوانین سازمانی، مقررات، اهداف، اتلاف منابع و امکانات، و عدم وجود حس دلبستگی نسبت به سازمان. گروه دیگر، نشانه‌های عملکردی است که در وظایف، عملکرد کارکنان، و رفتار آنها با مشتریان قابل مشاهده می‌باشد (اصفهانی و همکاران ۲۰۱۳، ۶۵). متأسفانه، در بخش دولتی به دلیل وجود تفاوت‌های بنیادی شاهد موارد بیشتری از بی‌تفاوتی هستیم. کارکنان بی‌تفاوت نه تنها مزیت رقابتی برای سازمان ایجاد نمی‌کنند، بلکه باعث افزایش هزینه‌های سازمانی نیز خواهند شد. علاوه بر آن، فرد بی‌تفاوت به تحقق اهداف سازمانی نیز بی‌انگیزه می‌شود (دانایی فرد و همکاران ۱۳۸۹، ۹۳) به نقل از

لیندر (۲۰۰۹). به همین علت، جلوگیری از شیوع بی‌تفاوتی در میان کارکنان سازمان، موضوعی بسیار مهم و تعیین کننده برای مدیریت و مسئولان سازمان خواهد بود. قبل از انجام هر گونه اقدام در جهت رفع بی‌تفاوتی افراد، بررسی علل بی‌تفاوتی سازمانی که سبب ایجاد گسست روحی بین سازمان و کارکنان می‌شود، امری ضروری به نظر می‌رسد. بنابراین هدف از این پژوهش، شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر بی‌تفاوتی سازمانی در میان کارکنان شرکت برق منطقه‌ای خراسان می‌باشد. بر اساس هدف پژوهش، سؤالاتی که این تحقیق در جستجوی آن است عبارت است از عوامل موثر بر بی‌تفاوتی سازمانی کدام است؟ رتبه بندی عوامل موثر بر بی‌تفاوتی سازمانی در میان کارکنان شرکت برق منطقه‌ای خراسان چگونه است؟

پیشینه پژوهش

در تحقیق اسلامی (۱۳۸۷) عامل اصلی بی‌تفاوتی کارکنان، بی‌توجهی و ضعف مدیریتی دانسته شده است. رباط (۱۳۹۳) نیز در تحقیق خود به این نتیجه دست یافت که استرس شغلی بر بی‌تفاوتی سازمانی تاثیر معناداری دارد. دانایی فرد و اسلامی (۱۳۹۰) در تألیف خود با هدف دستیابی به علل بی‌تفاوتی از طریق نظریه داده بنیاد مطرح نمودند که شایعه‌سازی، جابجایی ارزش‌ها، بی‌اعتمادی درون سازمانی، جدایی مدیریت از کارکنان و انزوای سازمانی کارکنان از جمله کنش‌ها و تعاملات هدف‌دار هستند که باعث بروز بی‌تفاوتی سازمانی می‌شوند. در تحقیقی با هدف موشکافی پدیده بی‌تفاوتی سازمانی و طراحی و اعتبارسنجی سنجه پژوهشی بی‌تفاوتی سازمانی، به بررسی ارتباط میان بی‌تفاوتی سازمانی و سه متغیر هویت سازمانی، تعهد سازمانی و گرایش به ترک سازمان پرداخته شد. نتایج حاکی از این بود که بی‌تفاوتی سازمانی با تعهد سازمانی و هویت سازمانی رابطه معکوس معنی دار و با گرایش به ترک شغل

رابطه مثبت معنی داری دارد (سالاریه ۲۰۱۳۸۹). جمشیدی و بخشی (۱۳۸۹) در تحقیق بر روی مساله بی‌تفاوتی سازمانی و علل بروز آن، ضعف‌های مدیریت، ضعفها و محدودیتهای سازمانی، عوامل اقتصادی و جنبه‌های شخصیتی را به عنوان محورهای اصلی علل بی‌تفاوتی سازمانی شناسایی نمودند. محور اصلی و مشترک تمامی علل فوق، بی‌توجهی سازمان به کارکنان مشخص گردید. در تحقیقی که توسط کشاورز حقیقی (۱۳۹۰) به منظور یافتن وضعیت فعلی بی‌تفاوتی، علل بی‌تفاوتی و در نهایت دسترسی به نظریه‌های مدیریت بی‌تفاوتی سازمانی در پژوهشگران دانشگاه صنعتی مالک اشتر صورت گرفت، نتایج تحقیق نشان داد که ارزیابی وضعیت فعلی بی‌تفاوتی سازمانی پژوهشگران با توجه به مشاهدات و مصاحبه‌های بعمل آمده متوسط است. در صورتی که سیاست‌گذاری‌های مناسبی در دولت انجام شود و به تبع آن مدیران متخصص بکار گمارده شوند، اصلاح سیستم‌ها، فرایندها و ساختار، ایجاد سیستم ارزیابی عملکرد مناسب، پاداش و انتصاب و ارتقاء و همچنین توجه بیشتر به مسائل مالی پژوهشگران تسهیل و تسریع می‌گردد. این موارد موجب تدوین برنامه‌ها و ایجاد جو انگیزشی قویتر می‌گردد تا به ادراک بهتر پژوهشگران از عدالت سازمانی و اثربخشی خویش منجر شود. این دو ادراک موجب مدیریت مناسب بی‌تفاوتی سازمانی پژوهشگران خواهد شد. در تحقیق دیگر به منظور بررسی رابطه بین هوش هیجانی و بی‌تفاوتی سازمانی از طریق تعهد سازمانی در یک شرکت ایرانی، نتایج حاکی از این بود که رابطه معنی داری بین هوش هیجانی و بی‌تفاوتی سازمانی وجود دارد (ملاعباسی، رضائی منش و صالحی صدقیانی ۲۰۱۳، ۱۳۲۷). امیری (۱۳۹۲) در تحقیق خود تحت عنوان " شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر بی‌تفاوتی سازمانی از دیدگاه زنان و مردان" به این نتیجه رسید که از دیدگاه مردان، عوامل ساختاری (بوروکراسی بیش از

تفاوتی سازمانی و سکوت سازمانی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان مازندران، نتایج حاکی از این بود که بین بی تفاوتی سازمانی و سکوت سازمانی و بین ابعاد بی تفاوتی سازمانی (بی تفاوتی به مدیر، بی تفاوتی به سازمان، بی تفاوتی به مشتریان، بی تفاوتی به همکاران و بی تفاوتی به کار) و ابعاد سکوت سازمانی (سکوت تدافعی، سکوت مطیع، و سکوت نوع دوستانه) رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (غفار زاده، برومند، و حامی ۲۰۱۵، ۲۹۶). نتایج تحقیق دیگر در سال ۲۰۱۵ بر روی ۷۰ نفر از کارکنان یک سازمان دولتی به منظور بررسی استراتژی‌های هوش هیجانی جهت کاهش بی تفاوتی سازمانی نشان داد که رابطه منفی معنی داری بین علائم هوش هیجانی و انواع مختلف بی تفاوتی سازمانی وجود دارد. بنابراین بهبود علائم هوش هیجانی یک روش مفید برای کاهش بی تفاوتی سازمانی خواهد بود (احمدی و رفیعی ۲۰۱۵، ۱۶۸). در تحقیقی که به بررسی عوامل بی تفاوتی سازمانی و راهکارهای مناسب در شرکت ارتباطات زیرساخت ایران پرداخته شد، عواملی نظیر عدم توجه به موضوعات و وقایع خارج از سازمان، عدم شایسته‌سالاری، عدم مشارکت کارکنان در فرایند تصمیم‌گیری، عدم توجه به کارکنان و مسائل اقتصادی، قصور در اطلاع‌رسانی به کارکنان از تاثیر آنها در فرایند و فقدان اطلاعات درباره نتایج عملکرد آنان، تمرکز قدرت در دست و تبعیض، عدم درک نیازهای کارکنان و پاسخ به آنها بعنوان رفاه لازم به عنوان علل بی تفاوتی سازمانی شناسایی گردید (احمدی و فتاحی ۲۰۱۶، ۹۷۲). یافته‌های حاصل از یک مطالعه تحلیلی بر روی مدیریت بی تفاوتی در نظام آموزشی ایران نشان داد که شرایط علی موثر بر مدیریت بی تفاوتی شامل هشت بعد انگیزش شغلی، توسعه کارکنان، فرهنگ سازمانی، جو سازمانی، نگرش و عملکرد مدیر، نگرش کارکنان، محیط کاری و ماهیت کار می‌باشد (ابوالفضلی، یوسفی سعید آبادی و فلاح ۲۰۱۳، ۲۲).

حد)، عوامل مدیریتی (برخورد گزینشی)، عوامل انگیزشی (پایین بودن حقوق)، و عوامل فردی (عدم شناخت توانایی‌های فردی) و از دیدگاه زنان عوامل مدیریتی (عدم شایسته‌سالاری)، عوامل انگیزشی (عدم جذابیت شغل)، و عوامل ساختاری (عدم اطلاع‌رسانی نتایج ارزیابی عملکرد) از اهمیت و اولویت بیشتری در بی تفاوتی سازمانی برخوردار می‌باشند. در پژوهشی که با هدف سنجش رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و بیتفاوتی سازمانی در کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران انجام شد، نتایج نشان داد که بین حمایت سازمانی ادراک شده و بروز بی تفاوتی سازمانی در کتابداران جامعه آماری رابطه معکوس معناداری وجود دارد (حریری، روتن و محمدی ۱۳۹۲، ۳۹۷). ملاعباسی (۱۳۹۲) به بررسی رابطه هوش هیجانی با بی تفاوتی سازمانی از طریق تعهد سازمانی پرداخت. نتایج حاکی از وجود رابطه معنادار منفی بین هوش هیجانی و بی تفاوتی سازمانی در این سازمان بود. در تحقیقی که در سال ۱۳۹۳ به منظور بررسی تاثیر ابعاد مدل ویژگی‌های شغلی هاگمن و اولدهام بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان پرداخته شد، نتایج آزمون فرضیه‌ها نشان داد که تنوع شغلی، هویت شغلی و اهمیت وظیفه دارای تاثیر مستقیم و منفی بر بی تفاوتی سازمانی می‌باشند (شائمی بزرگی، ابزری و مویدی ۱۳۹۳، ۸۹). قادری (۱۳۹۳) در پژوهش خود به بررسی رابطه عدالت سازمانی با بی تفاوتی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان کهگیلویه و بویراحمد پرداخت. یافته‌های پژوهش نشان داد که رابطه معناداری بین عدالت توزیعی و بی تفاوتی به ارباب رجوع را نشان داد. هرچه کارکنان ادراک بیشتری از عدالت توزیعی در سازمان داشته باشند موجب کاهش در بی تفاوتی کارکنان نسبت به ارباب رجوع خواهد شد. در پژوهشی در سال ۲۰۱۵ با هدف بررسی رابطه بین بی

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع آمیخته (کمی، کیفی) است. تحقیقات آمیخته به دسته‌های مختلفی از جمله زاویه‌بندی^۲، لانه‌کرده^۳، تبیینی^۴، و اکتشافی^۵ تقسیم‌بندی می‌شوند. در تحقیقات آمیخته اکتشافی ابتدا داده‌های کیفی گردآوری شده، سپس با استفاده از رویکردهای تحلیلی که با سوال تحقیق کیفی بهترین تناسب را دارند از لحاظ کیفی مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند، در نهایت بخش کمی براساس یافته‌های کیفی طراحی می‌شود (کرسول وکلارک ۲۰۱۱، ۲۱۸). بنابراین در این تحقیق که ابتدا به منظور تعیین عوامل موثر بر بی‌تفاوتی سازمانی علاوه بر مرور ادبیات و پیشینه تحقیق، از روش دلفی که یک رویکرد کیفی است استفاده گردید، و سپس مدل به دست آمده، با رویکرد کمی در شرکت برق منطقه‌ای خراسان مورد تست و ارزیابی قرار گرفت، مناسبترین روش، رویکرد آمیخته اکتشافی است.

دلفی، رویکرد یا روشی سیستماتیک در تحقیق برای استخراج نظرات از یک گروه متخصصین در مورد یک موضوع یا یک سؤال است و یا رسیدن به اجماع گروهی از طریق یکسری راندهای پرسشنامه‌ای با حفظ گمنامی پاسخ دهندگان و فیدبک نظرات به اعضای پانل است (احمدی، نصیری و اباذری ۱۳۸۷، ۱۷۶). روش دلفی به عنوان یک ابزار و روش برای اجماع سازی با استفاده از یکسری پرسشنامه جهت جمع آوری داده‌ها از پانل افراد منتخب مناسب است (هسو ۲۰۰۷، ۱). یکی از مراحل که در کیفیت پاسخ‌ها بسیار مؤثر است، انتخاب صحیح افراد مجرب و آگاه در زمینه موضوع مورد مطالعه است. معمولاً انتخاب اعضای گروه از طریق نمونه‌گیری غیراحتمالی صورت می‌گیرد که به سه دسته اصلی تقسیم می‌شود: سهمیه‌ای^۱، هدفمند یا قضاوتی^۶، در دسترس^۷ (باتاگلیا ۲۰۰۸، ۵۲۳). انتخاب متخصصین یا پانل افراد مطلع اغلب بر اساس نمونه

گیری احتمالی هدفمند یا ملاک محور^۹ است که در آن مشارکت کنندگان برای حل یک موضوع مشخص با استفاده از دانش آنها انتخاب می‌شوند (هاسون و همکاران ۲۰۰۰، ۱۰۱۰). روش نمونه‌گیری هدفمند که نوعی روش نمونه‌گیری غیراحتمالی است و نمونه‌گیری قضاوتی نیز نامیده می‌شود، انتخاب عمدی یک فرد مطلع بعلاوه کیفیت اطلاعاتی که اختیار دارد می‌باشد و مبتنی بر این فرض است که دانش پژوهشگر یا پژوهشگران درباره جامعه برای انتخاب اعضای نمونه قابل استفاده است (تونگکو ۲۰۰۷، ۱۴۷). براین اساس، گروه دلفی برای این پژوهش به صورت نمونه‌گیری غیراحتمالی قضاوتی برگزیده شدند. خبرگان یا اعضای دلفی، به‌گونه‌ای انتخاب شدند که حداقل دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و واجد یک یا چند ویژگی زیر بوده‌اند: الف) دارای مقاله در زمینه موضوع پژوهش که در مجلات علمی پژوهشی معتبر به چاپ رسیده است. ب) استاد راهنما، مشاور، داور یا ناظر پایان‌نامه و پروژه‌های تحصیلی در زمینه موضوع تحقیق باشند. هیچ قانونی صریحی برای انتخاب نمونه وجود ندارد و تعداد آن وابسته به نوع پژوهش، تجارب قبلی افراد، تخصیص زمان برای پاسخگویی است. در اینجا نمی‌توان از قواعد معمول نمونه‌گیری استفاده نمود. زیرا عنصر تعیین‌کننده در این روش، موضوع صاحب‌نظر، تجربه و متخصص بودن در یک زمینه خاص است، که دست پژوهشگر را برای انتخاب افراد محدود می‌نماید (طیبی ۱۳۸۸، ۳۸۰). بدین منظور محقق برای تشکیل پانل دلفی؛ ابتدا با جستجوی افرادی که دارای شرایط مذکور باشند، تعداد ۱۶ نفر را شناسایی نمود که این افراد گروه خبرگان تحقیق را تشکیل دادند. به‌طور معمول، در روش دلفی پس از چند نوبت تکمیل پرسشنامه و اصلاح آن، عوامل و شاخص‌ها نهایی شده و پژوهشگر از اعتبار علمی موضوع مورد بررسی خود اطمینان کسب می‌نماید. همچنین در خصوص درصد مورد قبول در رسیدن به

شاخص تأیید و تبیین گردید که در شرکت برق منطقه ای خراسان مورد تست و اعتبار سنجی قرار گرفت. ابزار اصلی مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه خود محقق ساخته شامل ۱۶ سوال است که در قالب طیف لیکرت با نمرات یک تا پنج (نمره یک به معنای کاملاً مخالفم و نمره پنج به معنای کاملاً موافقم) بیان گردید. به منظور بررسی روایی ابزار تحقیق، علاوه بر بهره‌گیری از تکنیک دلفی، پرسشنامه به رؤیت پنج تن از خبرگان در حوزه این تحقیق رسید تا سؤالاتی که در اختیار پاسخ‌دهندگان قرار می‌گیرد هیچ گونه ابهام و نارسائی نداشته و در واقع آن چه مورد نظر است را به دست آورد. بر این اساس می‌توان گفت روایی ابزار اندازه‌گیری به طریق محتوایی حاصل گردیده است. همچنین به منظور سنجش پایایی (قابلیت اعتماد) پرسشنامه، پس از جایگذاری مقادیر حاصل از اطلاعات برآورده شده در طرح پیش آزمون در یک نمونه ۱۵ عضوی، ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد که با توجه به مقدار این ضریب برای سوالات پرسشنامه که عدد ۰/۹۷۱ است و اینکه این عدد از مقدار ۰/۷ بیشتر بدست آمد، می‌توان چنین نتیجه گرفت که ابزار تحقیق از پایایی قابل قبولی برخوردار است. جامعه‌ی آماری تحقیق حاضر شامل کلیه مدیران (اعم از سطح ارشد، میانی و پایه) در شرکت برق منطقه ای خراسان می‌باشد. برای انتخاب نمونه از روش تصادفی ساده استفاده گردید. در نمونه‌گیری احتمالی (تصادفی) شانس مساوی برای انتخاب آزمودنی به عنوان گروه نمونه وجود دارد (سکاران ۱۳۸۱، ۲۹۹). برای انتخاب تعداد نمونه از جدول و فرمول مورگان - کهن استفاده شده است (خاکی ۱۳۸۴، ۲۶). تعداد نمونه تحقیق با توجه به حجم جامعه آماری که ۵۰ نفر محاسبه شده، ۴۴ نفر می‌باشد. داده‌های جمع آوری شده از طریق از نرم‌افزار آماری SPSS 22 با روش‌های آمار توصیفی، آزمون نسبت (آزمون Z)، و آزمون فریدمن مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

اجماع و وحدت نظر در پاسخ‌ها، رویه ثابتی وجود ندارد. معمولاً یکسانی و همگنی یافته‌ها در بین ۵۱ درصد تا ۱۰۰ درصد پاسخ‌ها، به‌عنوان اجماع تلقی می‌شود (طیبی ۱۳۸۸، ۳۸۱). مراحل اجرای دلفی در این تحقیق شامل سه مرحله به شرح ذیل می‌باشد: در مرحله اول طرح دلفی، پرسشنامه بدون ساختار (باز پاسخ) با هدف شناسایی تمامی عوامل تاثیر گذار بر بی تفاوتی سازمانی در اختیار گروه خبرگان قرار گرفت. پس از بررسی پاسخ‌های مرحله اول و همچنین استفاده از اطلاعات پایه موجود حاصل از بررسی‌های پیشین پیرامون موضوع تحقیق، ۵۰ عامل شناسایی گردید که از آن‌ها برای طراحی پرسشنامه دارای ساختار (به‌عنوان ابزار مراحل بعد) استفاده شد. در مرحله دوم دلفی از گروه خبرگان خواسته شد تا نظرات و دیدگاه‌های خود را در رابطه با ۵۰ عامل در یک طیف پنج گزینه‌ای لیکرت اعلام نمایند. در این مرحله با هدف ارزیابی مجدد میزان اهمیت و تأثیر هر یک از عوامل مورد قبول در طرح دلفی اولیه، معنی‌داری هر یک از عوامل توسط آزمون آماری نسبت (آزمون Z) مورد سنجش قرار گرفته و نسبت موافقین و مخالفین برای هر یک از عوامل پیشنهادی به دست آورده شد. بر اساس نتایج حاصله از این مرحله ۲۶ عامل مورد موافقت اعضای پانل دلفی قرار گرفته و تعداد ۲۴ عامل رد شده از مدل نهایی عوامل موثر بر بی تفاوتی سازمانی حذف گردید. همچنین در این مرحله ۲۶ عامل معنی‌دار در قالب دو بعد فردی و سازمانی بر طبق نظر خبرگان دسته‌بندی شد. در مرحله سوم از گروه خبرگان خواسته شد تا نظرات و دیدگاه‌های خود را در رابطه با هر یک از ۲۶ عامل قالب‌بندی شده در دو بعد مشخص نموده و شاخص‌های مورد پایش هر عامل را تعیین نمایند. بدین ترتیب، انجام روش دلفی پس از اتمام دور سوم براساس اتفاق نظر بین نظرات خبرگان پاسخگو پایان یافت و عوامل موثر بر بی تفاوتی سازمانی و در نهایت مدل مفهومی تحقیق در دو بعد و ۱۲ عامل و ۱۶

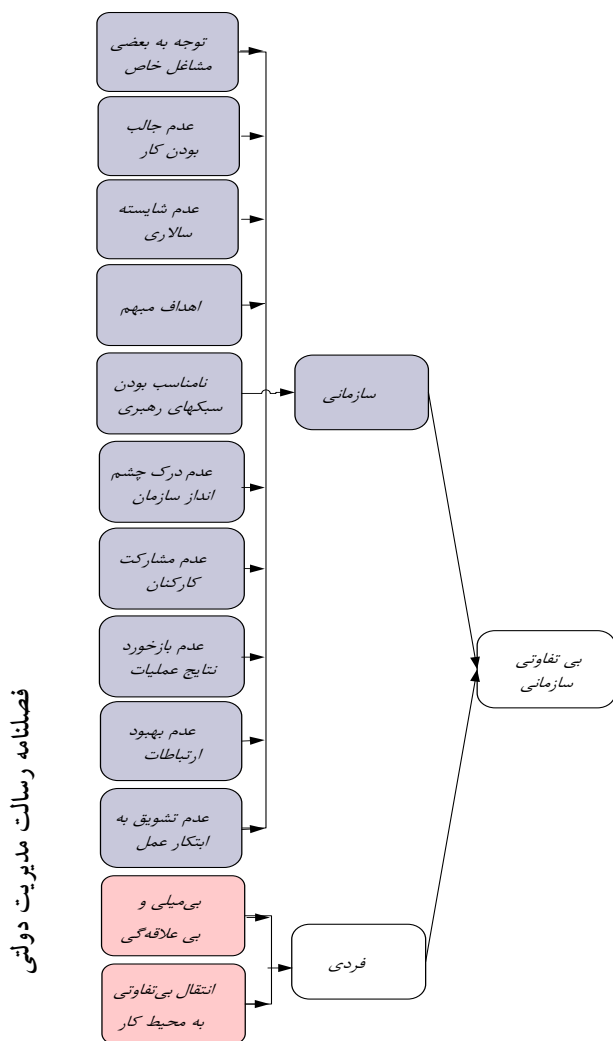
یافته‌ها

بررسی وضعیت متغیرهای جمعیت شناسی نشان داد که میانگین سنی پاسخ دهندگان، ۴۴ سال با میانگین سابقه کار ۱۶ سال می‌باشد. از نظر مدرک تحصیلی ۲۹ درصد لیسانس، ۶۴ درصد فوق لیسانس و ۷ درصد دکتری بودند. از نظر جنسیت ۹۳ درصد مرد و ۷ درصد زن بودند. ۱۵ درصد افراد در حوزه مدیریت، ۱۹ درصد در حوزه برنامه ریزی، ۲۳ درصد در حوزه طرح و توسعه، ۱۹ درصد مالی و ۲۱ درصد در حوزه مدیریت منابع انسانی سازمان مشغول به فعالیت هستند.

در پاسخ به سوال اول تحقیق، بی تفاوتی سازمانی تحت تأثیر دو بعد فردی و سازمانی قرار می‌گیرد، به طوریکه در بعد فردی عوامل بی میلی و بی علاقه‌گی، انتقال بی تفاوتی به محیط کار و در بعد سازمانی عوامل توجه به برخی مشاغل خاص، عدم جالب بودن کار، عدم شایسته سالاری، اهداف مبهم، نامناسب بودن سبکهای رهبری، عدم درک چشم انداز سازمان، عدم مشارکت کارکنان، عدم بازخورد نتایج عملیات، بهبود ارتباطات، عدم تشویق به ابتکار عمل مورد سنجش قرار می‌گیرند. شکل (۱) مدل مفهومی تحقیق را نشان می‌دهد.

در پاسخ به سوال دوم تحقیق برای اولویت بندی عوامل موثر بر بی تفاوتی سازمانی در میان کارکنان شرکت برق منطقه‌ای خراسان از دیدگاه مدیران از آزمون فریدمن استفاده گردید. آزمون فریدمن یک آزمون جهت اولویت بندی درون گروهی است که از آن برای مقایسه میانگین رتبه‌ها در بین k متغیر (گروه) استفاده می‌شود. در این آزمون فرض صفر مبتنی بر یکسان بودن میانگین رتبه‌ها در بین گروه‌هاست. همانطور که جدول شماره (۱) نشان می‌دهد، مجذور کای محاسبه شده برای عوامل مؤثر بر بی تفاوتی سازمانی با توجه به درجه آزادی ۱۱ در سطح تشخیص ۰،۰۵ معنی دار است. بدین ترتیب فرض صفر آماری

مبنی بر عدم تفاوت رتبه‌ها با احتمال ۹۵ درصد رد می‌گردد.



شکل (۱). مدل مفهومی تحقیق

فصلنامه رسالت مدیریت دولتی

با توجه به نتایج بدست آمده در جدول شماره ۱، ملاحظه می‌شود که عدم شایسته سالاری مهمترین عامل بی تفاوتی سازمانی قلمداد می‌شود و اهداف مبهم و انتقال بی تفاوتی به محیط کار دومین و سومین عامل در بروز این پدیده سازمانی محسوب می‌شوند. سایر عوامل براساس میانگین رتبه‌ها، در جایگاه‌های بعدی قرار دارند.

جدول (۱). نتایج آزمون فریدمن برای اولویت بندی عوامل مؤثر بر بی‌تفاوتی سازمانی از دیدگاه مدیران

عوامل	میانگین رتبه	واریانس	میانگین	اولویت
عدم شایسته‌سالاری	۸/۸۹	۰/۹۳	۳/۳۲	اول
اهداف مبهم	۷/۸۴	۰/۹۶	۳/۰۰	دوم
انتقال بی‌تفاوتی به محیط کار	۷/۳۹	۱/۱۱	۲/۹۵	سوم
عدم جالب بودن کار	۷/۰۹	۰/۷۶	۲/۷۲	چهارم
بی‌میلی و بی‌علاقه‌گی	۶/۷۶	۱/۱۷	۲/۷۹	پنجم
عدم بازخورد نتایج عملیات	۶/۷۰	۰/۸۴	۲/۶۸	ششم
توجه به بعضی مشاغل خاص	۶/۱۶	۱/۰۰	۲/۵۸	هفتم
عدم بهبود ارتباطات	۶/۱۲	۱/۰۳	۲/۵۸	هشتم
عدم درک چشم انداز سازمان	۵/۷۵	۰/۹۳	۲/۵۸	نهم
عدم مشارکت کارکنان	۵/۳۸	۰/۸۹	۲/۴۶	دهم
نامناسب بودن سبک‌های رهبری	۵/۱۷	۰/۸۸	۲/۳۷	یازدهم
عدم تشویق به ابتکار عمل	۴/۷۴	۰/۸۳	۲/۲۶	دوازدهم

Chi-Square = 60.037, DF = 11, Sig. = 0.000

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه نیروی انسانی به عنوان مهمترین عامل استراتژیک توسط محققین در نظر گرفته می‌شود. هنگامی که تمام هزینه‌های استخدام، آموزش، پرداخت مزایا، و سایر را در نظر می‌گیرید، آیا واقعا می‌خواهید حتی یک فرد بی‌تفاوت در سازمان شما حضور داشته باشد؟ بی‌تفاوتی پیامدهای منفی بسیاری نظیر فقدان انگیزه برای کارکردن، کاهش کارایی، بی‌مسئولیتی و از دست دادن فرصت‌های استخدامی برای افراد بی‌تفاوت برای فرد و سازمان به همراه دارد (ابوالفضلی و همکاران ۱۳۹۵، ۲۳ به نقل از ابوالعالی ۱۳۹۴). بنابراین از طریق مدیریت بی‌تفاوتی کارکنان می‌توان باعث ارتقاء حس رضایت درونی، تلاش داوطلبانه مضاعف، تعهد و مشارکت در کار، توسعه شبکه تعامل کارکنان، رفع انتظارات جامعه، افزایش رضایت مشتریان و کارکنان، توسعه رفتار شهروندی سازمانی، ارتقاء کارایی و بهره‌وری، بهبود رویه‌ها، کاهش شرایط کاری نامتصفانه در همه زمینه‌ها و افزایش شادی در کار گردید (ابوالفضلی و همکاران ۱۳۹۵، ۳۱). با توجه به نتایج تحقیق، یکی از عواملی که نقش

مهمی در بروز پدیده بی‌تفاوتی سازمانی ایفاء می‌کند، فقدان سیستم‌های شایسته‌سالاری ناشی از شرایط مدیریتی ضعیف و برنامه ریزی نامناسب توسط مدیران سازمانی است (احمدی و رفیعی ۲۰۱۵، ۱۶۹). عدم شایسته‌سالاری به عنوان یکی از مهمترین علل بروز بی‌تفاوتی در بین عوامل مدیریتی به شمار می‌آید (جهانشاهی ۱۳۸۹، ۷). به گفته کرامر (۲۰۰۶) کارکنان نگاه حساسی نسبت به تصمیمات مدیریتی در مورد خودشان دارند (اصفهانی و همکاران ۲۰۱۳، ۶۶). انصاف و عدالت درک شده توسط کارکنان نقش انگیزشی مهمی را در کار و مدیریت بی‌تفاوتی ایفاء می‌کند (ابوالفضلی و همکاران ۱۳۹۵، ۲۹). هنگامی که ملاک جذب و ترفیع افراد در سازمان تبارگماری باشد و نه شایستگی، فرد انگیزه‌ای برای توسعه فردی ندارد و به تدریج تمایلی نسبت به اوضاع نشان نمی‌دهد. سازمان باید با معیارهای منطقی و علمی بدنبال شایسته‌شناسی و بعد شایسته‌گماری و برای آینده شایسته‌پروری نماید. وجود مسیرهای شفاف کارراه‌ای در سازمان و توجه به شایستگی و قابلیت فردی به عنوان ملاک انتصاب کارکنان در پست‌ها روند پیشگیرانه مناسبی جهت جلوگیری از بی‌تفاوتی است.

بی‌تفاوتی به محیط کار به عنوان سومین عامل مهم موثر بر بی‌تفاوتی سازمانی، باید اشاره نمود که گروهی از کارکنان بی‌تفاوتی را با خود به محیط کار می‌آورند و یا حداقل به لحاظ وجود زمینه‌های روانی و شخصیتی خاصی، در برابر شرایط و اوضاع و احوال بی‌تفاوت کننده زودتر تسلیم می‌شوند. آنها آموخته‌اند که نباید انتظار زیادی از سازمان یا افراد دیگر داشته باشند و نسبت به آنچه که در اطرافشان می‌گذرد، چندان توجهی نداشته و حالت بی‌تفاوتی دارند. این حالت شامل کار و سازمان‌شان نیز می‌شود (میرحسینی زواره ۱۳۷۴، ۷۱). یکی از راه‌های حل این مسئله، دقت در انتخاب و جذب افراد از طریق اعمال روش‌های صحیح و موثر انتخاب به ویژه استفاده از مصاحبه است به گونه‌ای که افراد بی‌تفاوت و یا مستعد بی‌تفاوتی فرصت دستیابی را به مشاغل سازمانی، کمتر پیدا کنند، همچنین راهکارهای تنبیهی به نحوی که احتمال شناسایی و به تبع آن جریمه کارکنان بی‌تفاوت افزایش داشته باشد (نه بصورت ثابت)، باعث کاهش عدم انجام کار درست از جانب کارکنان بی‌تفاوت خواهد گردید. جریمه کارکنان بی‌تفاوت باید تابعی از کم کاری و نقص در امور باشد در این صورت حتی اگر کارکنان بی‌تفاوت ریسک پذیر هم باشند جریمه‌ها اثر مثبت خود را در کاهش میزان بی‌تفاوتی سازمانی خواهند گذاشت (حصاری ۱۳۹۲، ۵۸).

منابع و مأخذ

- Abolfazli, E., Yousefi Saidabadi, R. & Fallah, V. (2016). An analytical study on indifference management in educational system of Iran: Reflection on expert's opinions. *International Review*, 1-2, 22-37.
- Ahmadi, F., Nasriani, Kh., & Abazari, P. (2008). Delphi Technique: A Research Tool. *Iranian Journal of Medical Education*, 8(1), 175-185.
- Ahmadi, S. A. A., & Fattahi, M. (2016). Investigating Factors of Organization Indifference and Proper Strategies in Iran Infrastructural Communications Company. *International Business Management*, 10(6), 968-973. DOI: 10.3923/ibm.2016.968.973

(رائیجی ۱۳۸۷). ارتقاء، انتصاب‌های شفاف و عادلانه ضمن اثرپذیری از مهارت مدیران با بهبود سیستم انگیزش، موجب خلاقانه تر شدن سازمان و بهتر شدن ادراک عدالت سازمانی کارکنان می‌شود که در نهایت به مدیریت بی‌تفاوتی سازمانی منجر می‌شود (کشاورز حقیقی ۲۰۱۳، ۱۸۳). اجرای طرح‌هایی چون طرح جانشینی و پرورش مدیریت این اطمینان را برای مدیریت فراهم می‌کند که در آینده، سازمان برای تامین نیروی انسانی مشاغل مهم و کلیدی دچار کمبود نخواهد شد. از بعد هدف به عنوان دومین عامل مهم موثر بر بی‌تفاوتی سازمانی، ویژگی هدف‌های موثر عبارتند از مشخص بودن، همخوانی داشتن و به طور مناسب چالشی بودن (وتن و کمرون ۱۳۸۰، ۲۶). برخورداری از اهداف به وضوح تعریف شده برای موفقیت هر سازمان ضروری است. کارمندان باید هدف اصلی خود را بدانند، همچنین آنچه سازمان در نهایت برای دستیابی به آن تلاش می‌کند. اگر هر فردی در یک جهت یکسان فعالیت نماید، ابهام از بین می‌رود و احتمال کمی دارد که کارکنان بی‌تفاوت شوند (کفی ۲۰۰۶، ۱۴). علاوه بر اینکه هدفها باید به صورتی آشکار و دقیق بیان شوند، اگر از نظر دشواری در حدی باشند که فرد مجبور شود از حداکثر استعداد و توانایی خود استفاده نماید، برنامه مزبور تاثیر بیشتری را بر انگیزش افراد خواهد داشت (رابینز ۱۳۷۷، ۳۸۸). مدیریت مبتنی بر هدف بیشتر اشاره به این امر دارد که اهداف باید به وضوح درک شوند (رابینز ۱۳۹۴، ۱۳۲). وجود فردی آگاه و متخصص که توانایی و مهارت راهبری افراد را در جهت تحقق اهداف سازمان داشته باشد، یکی از الزامات مدیریت پویا است سرپرستان پل ارتباطی مدیریت و نیروی عملیاتی سازمان هستند و نقش آنها در این سیستم از یک سو انتقال اهداف و رسالت‌های سازمان از سطح بالا به پایین، و از سوی دیگر انعکاس نتایج آنها به مدیران است (سرتو ۱۳۸۵، الف). با توجه به نتایج تحقیق در خصوص عامل انتقال

- Offices in Mazandaran Province. *International Journal of Sport Studies*, 5 (3), 296-300.
- Haje shamsaee, M. (2015). Discuss strategies to deal with the indifference of staff and management, the County Office of Education in Tehran (Master's thesis). Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Faculty Psychology and Social Sciences, Tehran. Abstract retrieved August 10, 2016, from <http://thesis.iauctb.ac.ir>
- Hariri N., Rootan S. Z., Janmohammadi M. (2014). Assessing the Relationship between Perceived Organizational Support and organizational Indifference in Librarians Case Study: Central Libraries of Universities Affiliated to the Ministry of Science, Research and Technology in Tehran. *Journal of Academic Librarianship and Information Research*. 47(4), 397-414.
- Hasson, F., Keeney, S., & McKenna, H. (2000). Research guidelines for the Delphi survey technique. *Journal of advanced nursing*, 32(4), 1008-1015.
- Hesari, M. R. (2013). The roles of leaders in behavior modification of the indifferent staff, using game theory approach. *Journal of Operational Research and Its Applications*, 10(2), 51-59.
- Hsu, R. C., Lawson, D., & Liang, T. P. (2007). Factors affecting knowledge management adoption of Taiwan small and medium-sized enterprises. *International Journal of Management and Enterprise Development*, 4(1), 30-51
- Jahanshahi, M. (2010). Organizational indifference: investigating the signs, reasons, and consequences by Grounded theory, eighth International Management Conference, Tehran
- Jamshidi, M., & Bakhshi, N. (2010). From Inattention to Indifference: theoretical Explanation of organizational indifference problem. Conference on challenges of management and leadership in Iranian organizations, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Isfahan, July 15, 2010. Abstract retrieved from http://www.civilica.com/Paper-CMPIO01-CMPIO01_024.html
- Keefe, L. (2006, March/April). Overcome Organizational Indifference. *Nonprofit World*, 24(2), 14-15. Retrieved from www.snpo.org
- Keshavarz Haghighi, M. (2011). Management of Employees' organizational Indifference in Malek-Ashtar University of Technology. Master's thesis, Allameh Tabataba'i University, Tehran.
- Keshavarz Haghighi, M. (2013). Indifference Model in a Bank System (Case Study: A Private Bank). *Journal of Research in Human*
- Ahmadi, S. A. A., & Rafiee, A. (2015). A Study on Emotional Intelligence Strategies to Reduce Organizational Indifference. *International Journal of Management Research and Business Strategy*, 4(3), 168-178.
- Amiri, Y. (2013). Identifying and ranking the factors affecting organizational indifference from the perspective of women and men, The Second Conference on Modern Management Sciences, Golestan, September 5, 2013. Abstract retrieved from http://www.civilica.com/Paper-CMMS02-CMMS02_241.html
- Battaglia, M. P. (2008). Nonprobability sampling. *Encyclopedia of survey research methods*, 1, 523-526
- Certo, S. C. (2006). Skills of the Supervisor, translation: Mohammad hossein Jafari Nasab & et al. Tehran: Sargol.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*, London: Sage Publication Inc.
- Danaee Fard, H. & Eslami, A. (2011). Application of the grounded theory strategy in practice: Discovering Theory of Organizational Indifference. Tehran: Imam Sadiq University
- Danaeefard, H., & Eslami, A. (2010). Discovering Theory of Organizational Indifference: A Grounded Theory Strategy. *European Journal of Scientific Research*, 40(3), 450-460
- Danaeefard, H., Hassan Zadeh, AR., & Salarieh, N. (2010). Exploring Organizational Indifference: Creating and Validating a Measure. *Strategic Management Thought*, 4(2), autumn 2010, 79-99
- Eslami, A. (2008). Organizational Indifference: Grounded theory strategy (Master's thesis). Allameh Tabataba'i University, Tehran
- Esfahani, A. N., Ghorbani, O., Amiri, Z., & Farokhi, M. (2013). Identifying and Ranking the Effective Factors on the Organizational Indifference through Fuzzy Analytical Hierarchy Process (FAHP) (Damavand Municipality as a Case Study). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(6), 64-77
- Ghaderi, N. (2014). Examine the relationship between organizational justice and organizational indifference in Employees of Youth and Sport Office in Kohgiluyeh and Boyer-Ahmad Province
- Master's thesis, Shomal University, Faculty of Physical Education and Sport Science, Amol. Abstract retrieved from <http://ganj.irandoc.ac.ir>
- Ghafarzadeh Ahangar, S., Boroumand, M. R., & Hami, M. (2015). Relationship between Organizational Indifference and Organizational Silence in Employees of Youth and Sport

- Stallard, M. L. (2010, January 13). The Indifferent Workplace. Helping Leaders Create Cultures that Connect. Retrieved from August 10, 2016, from <http://www.michellestallard.com/the-indifferent-workplace>
- Tabibi, S. J., Maleki, M. R., & Delgoshaei, B. (2009). Writing successful: Theses, Dissertations, research projects and scientific articles. Tehran: Ferdos Publication.
- Whetten, D. A., Cameron, K. S. (2001). Developing Management Skills, translation: Mehdi Iran-Nejad Parizi. Tehran: Institute of Management Training & Research. z
- Tongco, M. D. C. (2007). Purposive Sampling as a Tool for Informant Selection. *Ethnobotany Research and Applications*, 5, 147-158.
- Torkzadeh, J., Salimi, Gh., & Sangi, F. (2016). Investigation and Explanation of Organizational Indifference Phenomena: Some Recommendations for Policy Making in Agricultural Training's Management. *Journal of Agricultural Education Administration Research*, 8(36), 119-130
- Zarei F. (2015). Organizational Indifference: Grounded theory strategy (Master's thesis). Allameh Tabataba'i University, Tehran.
- Resources Management ,4 (2), Winter 2013, P. 183-202.
- Khaki, G. (2006). The research methodology with an approach to the dissertation. Tehran: reflections.
- Leonardi, C. (2011, May 9). Organizations pay a high price for employee indifference.
- Markovsky, B. (1985). Toward a multilevel distributive justice theory. *American Sociological Review*, 822-839.
- Mehdad, A. (2013). Industrial and Organizational Psychology. Tehran: Jungle pub.
- Mirhosseini Zavareh, M. (1996). Organizational indifference. *Journal of Cooperation*, 53, 68-73.
- Mollaabbasi, H. (2013). A study on relationship between emotional intelligence and organizational indifference through the organizational commitment: A case study of an Iranian firm. Master's thesis, Allameh Tabataba'i University, Tehran. Abstract retrieved from [http:// icnc.ir](http://icnc.ir)
- Mollaabbasi, H., Rezaeemanesh, B., & Salehi Sadaghiani, J. (2013). A study on relationship between emotional intelligence and organizational indifference through the organizational commitment: A case study of an Iranian firm. *Management Science Letters*, 3(5), 1327-1332.
- Rayyji, A. (2008). Causes of indifference employees and coping strategies. *Management Solution*, Retrieved from <http://mgtsolution.com/olib/637862523.aspx>
- Robbins, S. P. (2015). Essentials of Organizational behavior, translation: Masoud Haghghi. Tehran: padina.
- Robbins, S. P. (1998). Organizational behavior: concepts, theories, applications, translation: Ali Parsaeian and Seyed Mohammad Aarabi. Tehran: Cultural Research Bureau .
- Salarieh, N. (2010). Scrutiny of organizational indifference dimensions: Development and validation of a research measure. Master's thesis, Tarbiat Modares University, Tehran .
- Sekaran, U., (2002). Research methods in management, translation: Mohammad Saebi and Mahmoud Shirazi. Tehran: Institute for Research and Training in management and planning .
- Shaemi Barzaki, A., Abzari, M. & Moayedi, Z. (2014). Analyzing the Effect of Job Characteristics on Organizational Indifference of Employees: Gas Company of Isfahan Province. *Organizational Behavior Studies Quarterly*, 3(3), autumn 2014, 89-111

یادداشت‌ها

¹ Apathy

² Triangulation Design

³ Embedded Design

⁴ Explanatory Design

⁵ Exploratory Design

⁶ Quota Sampling

⁷ Purposive or Judgment Sampling

⁸ Convenience Sampling

⁹ Criterion Sampling