

بررسی رابطه بین قابلیت یادگیری سازمانی و بی تفاوتی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه اصفهان)

سید هدایت الله داورپناه^۱

رضا هویدا^۲

تاریخ دریافت: ۹۶/۶/۱

تاریخ پذیرش: ۹۶/۱۱/۱

چکیده

هدف از این پژوهش بررسی رابطه بین قابلیت یادگیری سازمانی و بی تفاوتی سازمانی در دانشگاه اصفهان بود. روش پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی بوده و جامعه آماری شامل کلیه کارکنان اداری معاونت‌های (اداری و مالی، فرهنگی و دانشجویی، پژوهشی، آموزشی) دانشگاه اصفهان به تعداد ۳۴۴ نفر در سال ۹۵-۱۳۹۴ بود. حجم نمونه پژوهش با استفاده از جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰)، به تعداد ۱۸۲ نفر تعیین گردید. روش نمونه‌گیری، تصادفی متناسب با حجم بود. ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات شامل پرسشنامه قابلیت یادگیری سازمانی چپوا و همکاران (۲۰۰۷)؛ پرسشنامه بی تفاوتی سازمانی دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۹)، بود. یافته‌های پژوهش نشان داد که قابلیت یادگیری سازمانی با بی تفاوتی سازمانی و ابعاد آن به جزء بعد بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع رابطه منفی و معناداری دارد. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که مؤلفه‌های قابلیت یادگیری سازمانی به جزء مؤلفه ریسک قادر به پیش‌بینی بی تفاوتی سازمانی کارکنان می‌باشند ($P \leq 0.05$). همچنین نتایج آزمون t و تحلیل واریانس نشان داد بین بی تفاوتی سازمانی بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی به جزء سن تفاوت معناداری وجود ندارد ($P \geq 0.05$)؛ و بین قابلیت یادگیری سازمانی بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی به جزء جنسیت تفاوت معناداری وجود دارد ($P \leq 0.05$).

واژه های کلیدی: قابلیت یادگیری سازمانی، بی تفاوتی سازمانی، کارکنان، دانشگاه اصفهان

^۱. دانشجوی دکتری مدیریت آموزش عالی، دانشگاه اصفهان، ایران. (نویسنده مسئول). h.davarpanah1991@gmail.com

^۲. دانشیار، گروه علوم تربیتی، دانشگاه اصفهان، ایران. r.hoveida@edu.ui.ac.ir

در عصر حاضر با وجود پیشرفت های فناوری و تکنولوژی در زمینه های مختلف و مجهز شدن سازمان ها به ابزارهای جدید برای انجام کارها، نقش عامل انسانی در این بین و نیاز سازمان ها به نیروی انسانی غیرقابل انکار می باشد به طوری که می توان گفت وجود هر سازمان به نیروی انسانی آن وابسته است و سازمان ها بدون نیروی انسانی مفهومی نخواهند داشت. تقریباً تمام صاحب نظران، منابع انسانی را به عنوان اساسی ترین عامل در پیشرفت سازمان قلمداد کرده اند؛ بنابراین بررسی رفتار کارکنان در سازمان امری اجتناب ناپذیر است و مدیران همواره باید علاوه بر ارزیابی عملکرد کارکنان خود، رفتار آن ها را نیز مورد توجه دائمی قرار دهند، چراکه رفتار کارکنان بر عملکرد آن ها و در نهایت عملکرد سازمان تأثیر مستقیم دارد. از جمله این رفتارها بی تفاوتی سازمانی است که در سازمان ها به میزان قابل توجهی مشاهده می شود ولی کمتر مورد توجه قرار گرفته است. در محیط پویا و رقابتی عصر حاضر، سازمان ها بیش از پیش به نیروی انسانی متعهد و با انگیزه نیازمندند؛ زیرا این کارکنان سازمانی هستند که می توانند سایر منابع سازمانی را در جهت مناسب به کارگیرند و به تحقق اهداف سازمانی کمک کنند. در صورتی که کارکنان بی تفاوت نسبت به سازمان و سرنوشت سازمان تعهدی ندارند، خود و سرنوشت خود را مستقل از سازمان می دانند و آینده سازمان برای آن ها مهم نیست. کارکنان بی تفاوت به حداقل ها اکتفا می کنند و در حدی کار می کنند که از سازمان اخراج نشوند.

معمولاً بیشتر مدیران اتفاق نظر دارند که افراد پس از مدتی که از ورودشان به سازمان می گذرد، دیگر آن شور و نشاط اولیه را ندارند و به نوعی بی تفاوت می شوند. بی تفاوتی سازمانی^۱ رفتار مخربی است که اگر بر روح و جسم سازمان چنگ اندازد، سازمان دچار آسیب جدی خواهد شد. در این حالت مشکلات، آینده، اهداف و مأموریت های سازمان و همچنین دیدگاه ارباب رجوع به سازمان، برای کارکنان بی ارزش می شود و تنها در حد دریافت حقوق و اخراج نشدن در سازمان فعالیت می کنند. با توجه به رقابت و تغییرات شدیدی که امروزه در محیط وجود دارد؛ در صورت عدم پیشگیری و مقابله با بی تفاوتی، سازمان ها به زحمت خواهند توانست وضع موجود خود را حفظ کنند، چه برسد به اینکه خواهان بهره وری، کارایی و رسیدن به وضع مطلوب باشند. با توجه به اینکه افراد، بخش قابل ملاحظه ای از زندگی خود را در سازمان ها سپری می کنند و تأثیر قابل ملاحظه ای که کیفیت زندگی کاری بر کیفیت زندگی فردی افراد دارد، لازم است تا شغل افراد و محیط کاری آن ها بیش از پیش مورد توجه مدیران قرار گیرد. (شائمی برزکی، ابزری و مویدی، ۱۳۹۳).

مدیران در برخورد با موضوع بی تفاوتی کارکنان سازمان خود عکس العمل های متفاوت از خود نشان می دهند، بعضی فقط عصبانی شده و نگران هستند و بعضی چون چاره ای نمی یابند بی تفاوت می گذرند. مدیران بی تجربه اصلاً متوجه آن نمی شوند، آن ها در سازمان خود مشکلی نمی بینند. بعضی چاره کار را آموزش کارکنان می دانند؛ بنابراین می توان گفت یکی از راهکارهای برخورد با بی تفاوتی در کارکنان، افزایش دانش کارکنان است. سازمان های یادگیرنده از جهات مختلف به دنبال کسب بهترین ها هستند. برای به دست آوردن بهترین ها باید دائماً آموخت و آموخته ها را انتقال داد. این کار را همه کارکنان از مدیر ارشد تا کارکنان ساده سازمان به نسبت نیاز شغلی باید انجام دهند. آموزش مستمر به سازمان قدرت می دهد و سرعت حرکت را برای رسیدن به هدف، بیشتر می کند. در سازمان های یادگیرنده به دلیل افزایش توانایی فکری کارکنان، آموزش روش های جدید، عدم وجود سرزنش، استقبال از ایده های جدید، کاهش شدید تنبیه ها، تقویت

^۱. organizational indifference

رضایتمندی کارکنان، تقسیم قدرت در بین آنان، کارکنان از کار خود لذت می‌برند و دائماً در حال پویایی هستند. در چنین سازمانی به هیچ وجه بی تفاوتی به وجود نمی‌آید (ویلیمنسن و کیرن^۱، ۲۰۰۳).

تحولات و دگرگونی‌های دنیای امروز به دلیل آموزش و یادگیری می‌باشد. بدون شک اهمیت یادگیری در رشد آدمی، بسی فراتر از چشم‌انداز اندیشه‌های اوست. از آنجائی که محیط زندگی آدمی همواره در معرض تغییر و تحول است، وی برای غلبه بر این دگرگونی ناچار است یادگیرد. انسان‌هایی که یادگیری را متوقف می‌کنند زندگی را متوقف می‌سازند. این امر در سازمان‌ها نیز صادق است (نکوئی مقدم و بهشتی فر، ۱۳۸۶). به نظر سنگه^۲ (۱۹۹۰) یادگیری سازمانی که همان بسط توسعه و کاربرد دانش جدید است، ظرفیت تغییر رفتار کارکنان را دارا می‌باشد و اهمیتی ویژه برای ساخت آینده موردنظر سازمان دارد. یکی از شروط تحقق یادگیری سازمانی در یک سازمان، قابلیت یادگیری سازمانی^۳ است. قابلیت یادگیری سازمانی مهم‌ترین راه بهبود عملکرد در درازمدت است. در واقع قابلیت یادگیری و ایجاد تغییر مناسب، کلیدی‌ترین قابلیت است که یک مجموعه‌ی انسانی در دنیای رقابتی می‌تواند داشته باشد. کسب قابلیت یادگیری سازمانی جهت انطباق با موقعیت رقابتی یکی از مهم‌ترین چالش‌های سازمان‌ها در کشور ما، در جهت بقا و حفظ مزیت رقابتی در آینده محسوب می‌شود. پس می‌توان گفت ارتقاء سطح قابلیت‌های یادگیری سازمانی ضروری است. چراکه توسعه قابلیت یادگیری سازمانی، سازمان‌ها را برای کار کردن در دنیای واقعی کسب و کار با توجه به تغییرات شتابان محیط آماده می‌سازد (عباسی، ۱۳۸۹). دانشگاه اصفهان به عنوان یکی از دانشگاه‌های مادر در کشور است که نقش مهمی در توسعه و تعالی جامعه در عرصه‌های مختلف ایفا می‌کند، نتایج این پژوهش می‌تواند به مسئولین و متولیان دانشگاه کمک نماید تا در درجه اول نسبت به وضعیت کارکنان خود از نظر بی تفاوتی آگاهی کسب نمایند، ثانیاً نسبت به راهکارهای پیشگیری و کنترل بی تفاوتی سازمانی (در صورت مواجهه با آن در آینده) شناخت پیدا کنند و با اقدامات به موقع، عملکرد کارکنان را بهبود ببخشند؛ چراکه عملکرد دانشگاه به طور مستقیم بر عملکرد سازمان و به طور غیرمستقیم در سطح کلان بر کل جامعه اثر می‌گذارد. علاوه بر این با استفاده از یافته‌های حاصل از سنجش قابلیت یادگیری در دانشگاه، مدیران پی خواهند برد که تا چه اندازه دانشگاه به عنوان یک سازمانی که مسئولیت یادهی و تربیت را به عهده دارد، از یادگیری سازمانی کارکنان خود حمایت و یادگیری را برای کارکنان خود تسهیل می‌نماید؛ و کارکنان تا چه اندازه به یادگیری متعهد می‌باشند. بعد از آگاهی نسبت به وضعیت یادگیری در دانشگاه، یافته‌های پژوهش حاضر به مسئولین کمک می‌کند که در راستای بهبود و ارتقای قابلیت‌های یادگیری سازمان خود عمل نمایند.

مبانی نظری

الف) بی تفاوتی سازمانی

بی تفاوتی در فرهنگ لغت به معنی خونسردی، بی علافگی، لاقیدی و سهل انگاری است (دانایی فرد و اسلامی، ۱۳۹۰). کاپلان و سادوک^۴ آن را حالتی از نبود احساس درونی و عاطفه، عدم علاقه و درگیری هیجان نسبت به محیط خود تعریف

^۱ willemsen & ker
^۴ Kaplan & Sadock

^۲ Coniston.

^۳ organizational learning capabilities

نموده‌اند. میشل^۱ (۱۹۸۸) و کنیستن^۲ (۱۹۸۵)، بی تفاوتی را نوعی احساس انفصال، جدایی و عدم پیوند ذهنی (شناختی) و عینی (کنشی) میان فرد و جامعه (نهادهای و ساختارهای اجتماعی نظیر سیاست، خانواده و مذهب) می‌خوانند. همچنین بی تفاوتی را نوعی تصور، طرز تلقی یا احساس تعریف کرده‌اند که از انتظار عدم تأثیرگذاری و تعیین کنندگی رفتار فرد در ایجاد نتایج با دست کاری در واقعیت‌ها ناشی می‌شود (مسعودنیا، ۱۳۸۰).

بی تفاوتی نوعی انحراف از وضعیت متعادل است. پس می‌توان آن را نوعی بحران خاموش، سقوط آرام و تخریب مستمر و بی صدا نامید (رستگاریا، ۱۳۹۰). فرد بی تفاوت کار انجام شده را معرف خود نمی‌داند. از نظر جسمی، فیزیکی، ذهنی و احساسی تهی می‌شود، شخصیت خود را از دست می‌دهد و به هنگام واکنش در برابر دیگران، از نظر شخصیتی وجهی منفی به خود می‌گیرد (رایینز، ۱۳۹۳). زمانی که یک رویداد مهم در سازمان رخ می‌دهد و هیچ واکنشی از کارکنان آن مشاهده نمی‌شود، بدون شک نشانه‌ی بی تفاوتی سازمانی است (غفارزاده، برومند و حامی^۳، ۲۰۱۵). نشانه‌های بی تفاوتی را می‌توان به دو گروه نشانه‌های رفتاری و نشانه‌های کارکردی تقسیم‌بندی نمود: نشانه‌های رفتاری به نشانه‌هایی که در رفتار کلی افراد قابل مشاهده هستند، اشاره دارد. عدم احترام به قوانین سازمانی، مقررات، اهداف، هدر دادن منابع و امکانات سازمانی و عدم احساس دلبستگی نسبت به سازمان، از مهم‌ترین نشانه‌های رفتاری بی تفاوتی سازمانی هستند. یک فرد بی تفاوت، به عدم موفقیت سازمان و یا شکست سازمان توجه نشان نمی‌دهد. احساس کناره‌گیری به راحتی در یک فرد بی تفاوت و در همان برداشت اول قابل مشاهده است. نشانه‌های کارکردی به نشانه‌هایی که در عملکرد، کارکرد کارکنان و رفتارشان با مشتریان قابل مشاهده است، اشاره دارد. فرد بی تفاوت برای انجام وظایف سازمانی خود تلاشی نمی‌کند. چنین شخصی نه تنها به اهداف سازمانی، مأموریت و کار خود توجه نمی‌کند، بلکه همچنین هیچ گونه علاقه‌مندی به همکاری با سازمان ندارد. یک فرد بی تفاوت هیچ گونه علاقه به انجام مسئولیت‌های جدید ندارد و تلاش برای طفره رفتن از مسئولیت‌ها نمی‌کند (برد^۴، ۲۰۰۸).

دانایی فرد، حسن‌زاده و سالاریه (۱۳۸۹)، برای بی تفاوتی سازمانی پنج بعد را مطرح نموده‌اند:

بی تفاوتی نسبت به مدیر: از جمله نشانه‌های بی تفاوتی به مدیر عبارت است 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 نگه داشتن مدیر و خودداری از اظهار نظر کردن در جلسات.

بی تفاوتی به سازمان: از جمله نشانه‌های بی تفاوتی به سازمان عبارت است از کاهش مسئولیت‌پذیری فردی، ترک سریع تر محل کار، کمک به افزایش هزینه‌های سازمانی، استفاده شخصی از امکانات سازمانی، افزایش میزان مرخصی ساعتی و غیبت.

^۱ . Michael

^۲ . Coniston

^۳ . Ghafarzadeh, Boromand & Hami

^۴ . Byrd

بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع: از جمله نشانه‌های بی تفاوتی به ارباب رجوع عبارت است از در اولویت قرار ندادن ارباب رجوع، سردرگم کردن ارباب رجوع در سازمان، عدم پاسخ‌گویی تلفنی به ارباب رجوع، به تعویق انداختن کار ارباب رجوع، برخورد تند و شدید با ارباب رجوع.

بی تفاوتی نسبت به همکاران: از جمله نشانه‌های بی تفاوتی به همکار عبارت است 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.

بی تفاوتی نسبت به کار: از جمله نشانه‌های بی تفاوتی به کار عبارت است 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.

ب) قابلیت یادگیری سازمانی

تسه^۱ و همکاران (۱۹۹۰)، اولین افرادی بودند که از مفهوم قابلیت استفاده نمودند و آن را به‌عنوان یک مفهوم عمومی از منابع و توانایی‌ها به کاربردند. بارتون، نیز آن را در تعبیری مشابه competence بکار گرفت. بارتون^۲ (۱۹۹۲) بیان می‌کند که قابلیت محوری^۳، مجموعه دانشی است که یک مزیت رقابتی را ایجاد و متمایز می‌کند و یک قابلیت محوری، یک سیستم دانش وابسته به هم است (داورزنی و اقدسی، ۱۳۸۴). هالت و فرل^۴ (۱۹۹۷)، توانایی سازمان برای تشویق، ابداع و نوآوری، تسهیل و حفظ یادگیری مستمر را قابلیت یادگیری سازمانی نام‌گذاری می‌کنند (زارعی متین، نیکمرام، احمدی و حیدری، ۱۳۹۱). الگره و چیوا^۵ (۲۰۰۸)، قابلیت یادگیری سازمانی را به‌عنوان مجموعه‌ای از منابع یا مهارت‌های ملموس و غیرملموس تعریف می‌کنند که فرایند یادگیری سازمانی را تسهیل می‌نماید. محور توجه در تعریف قابلیت یادگیری سازمانی، «قابلیت» است؛ این واژه بر آنچه مدیران و افراد به‌طور واقعی انجام می‌دهند تأکید دارد. قابلیت یادگیری سازمانی بیانگر ظرفیت خلق و تعمیم ایده‌ها به‌طور مؤثر در برخورد با مرزهای متنوع سازمانی از طریق ابتکارات و شیوه‌های مدیریتی ویژه است (یونگ^۶ و همکاران، ۱۹۹۹: ۵۹ به نقل از ملاحسینی، فرقانی و مرادخانی، ۱۳۸۹).

ایجاد و ساخت قابلیت‌های یادگیری سازمانی در سازمان، به معنای دسترسی به بهبود و ارتقاء است. توسعه قابلیت‌های یادگیری سازمانی، مستلزم وجود افراد ماهر، مراکز دانش، به‌روزرسانی شبکه‌های دانش و اطلاعات و درنهایت زیرساخت‌های اطلاعاتی است. با توسعه دانش و تکنولوژی و گسترش حوزه‌های کسب و کار، نهادهای اقتصادی توسعه‌یافته و محیط کسب و کار به محیطی رقابتی سرشار از چالش‌ها تبدیل شده است به گونه‌ای که با ظهور پارادایم‌های جدید، بقا برای بسیاری از سازمان‌ها و نهادها دشوار شده است (گاه^۷، ۲۰۰۳). کانگوسی و دیل^۸ (۱۹۶۵)، معتقدند که به‌منظور ایجاد

^۱. Teece

^۴. Hult & Ferrell

^۷. Goh

^۲. Barton

^۵. Alegre & Chiva

^۸. Cangelosi & Dill

^۳. core capality

^۶. Yeung

ایجاد توسعه قابلیت یادگیری سازمانی، چهار شرط لازم است ابتدا مدیریت سازمان باید پشتوانه محکمی برای یادگیری سازمان باشد؛ وجود یک هوش جمعی و چشم انداز مشترک بین کارکنان سازمان شرط دوم است، بر اساس شرط سوم سازمان نیازمند توسعه دانش کسب شده فردی می باشد و در نهایت، برای جا افتادن یادگیری، به عنوان یک منبع مناسب برای ایجاد مزیت رقابتی، تنها سازگاری با تغییرات ایجاد شده در محیط کافی نبوده و باید فراتر از یادگیری انطباقی به یادگیری خلاق رسید که این نوع یادگیری نیاز به رفتار آزمایشگری دارد (عباسی و همکاران، ۱۳۹۲).

چیوا، آلگره و لاپیدرا^۱ (۲۰۰۷)، ابزار سنجش قابلیت یادگیری سازمانی را توسعه دادند و متوجه شدند که مفهوم قابلیت یادگیری سازمانی مفهومی چندبعدی است که شامل موارد زیر می شود:

- تجربه اندوزی (آزمایشگری): تجربه اندوزی به درجه ای که ایده های جدید یا پیشنهادهای مورد توجه قرار می گیرد، اشاره دارد. نویس^۲ و همکاران (۱۹۹۵)، تجربه اندوزی را شامل آزمون ایده های جدید، کنجکاوی پیرامون چگونگی کارکرد سیستم ها و چیزهای اطراف یا انجام تغییرات در فرایندهای کاری می دانند (چیوا و همکاران، ۲۰۰۷).

- ریسک پذیری: این بعد به عنوان خطای ناشی از ابهام، عدم اطمینان و خطاها ادراک می شود. هدبرگ^۳ (۱۹۸۱)، دامنه ای از فعالیت را جهت تسهیل یادگیری سازمانی پیشنهاد می کند که در این بین، تأکید بر طراحی محیط هایی است که فرض خطرپذیری و اشتباهات را می پذیرند (چیوا و همکاران، ۲۰۰۷).

- تعامل با محیط بیرونی: این بعد به معنای حد و حدودی است که سازمان با محیط بیرونی خود در تعامل است. منظور از محیط بیرونی سازمان، مجموعه عواملی است که در کنترل مستقیم سازمان نمی باشد، از جمله این عوامل می توان به رقبا، سیستم های اقتصادی، اجتماعی، مالی، سیاسی و حقوقی اشاره کرد. ویژگی ها و خصوصیات محیطی، نقشی بزرگ در یادگیری ایفا کرده و بر یادگیری سازمانی مؤثر است. (باپوجی و گروسان^۴، ۲۰۰۴: ۴۰۷).

- گفتمان (گفتگو): نظریه پردازان دیدگاه اجتماعی (برون و دیوگاید^۵، ۱۹۹۱؛ ویک و ویستلی^۶، ۱۹۹۶) اهمیت گفتمان گفتمان و ارتباطات را برای یادگیری سازمانی، بیان نموده اند. گفتمان در واقع بررسی جمعی و پایدار فرآیندها و فرضیات بوده و به وجود آورنده تجربیات روزانه افراد می باشد. اسکین^۷ (۱۹۹۳: ۴۷)، گفتمان، فرآیند اساسی ساخت درک مشترک از مفاهیم بوده به گونه ای که افراد در خلال آن، معانی پنهان مفاهیم را خواهند یافت. (چیوا و همکاران، ۲۰۰۷).

- تصمیم گیری مشارکتی: کاتون^۸ و همکاران (۱۹۹۸) اظهار کرده اند که این نوع تصمیم گیری به میزان نفوذ کارکنان در فرایند تصمیم گیری اشاره دارد. سازمان های آموزشی باهدف کسب مزایایی چون اثرات انگیزشی و پیشرفت،

¹. Chiva, Alegre & Lapiedra

⁴. Bapuji & Crossan

⁷. Schein

². Nevis

⁵. Brown & Duguid

⁸. Cotton

³. Hedberg

⁶. Weick & Westley

تصمیم‌گیری مشارکتی را اجرا می‌کنند. این تأثیرات انگیزشی باعث افزایش دل‌بستگی شغلی کارکنان، رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌شود (چووا و همکاران، ۲۰۰۷).

بر اساس مطالعات انجام شده مشخص گردید که تاکنون پژوهش مستقلی به بررسی رابطه بین دو متغیر بی تفاوتی سازمانی و قابلیت یادگیری سازمانی انجام نشده است، ولی هر کدام از این متغیرها به صورت جداگانه یا با متغیرهای دیگری و توسط محققان و نویسندگان مختلف در ایران و دیگر کشورها بررسی شده‌اند. لذا از این جهت پژوهش حاضر کاری نو و تازه است. در ادامه به برخی از پژوهش‌هایی که به مطالعه هر یک از متغیرهای پژوهش به صورت مستقل یا با متغیرهای دیگر بررسی کرده‌اند اشاره می‌شود.

اسد زاده و حیدر زاده (۱۳۹۳)، در پژوهش خود در مورد تأثیر قابلیت یادگیری سازمانی بر تعهد سازمانی به این نتایج دست یافتند که رابطه معنی‌داری بین چشم‌انداز مشترک، رهبری، تصمیم‌گیری مشارکتی و بازخورد با تعهد سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان مازندران وجود دارد. پاسبانی، برازنده، سالاری و مهدی‌وش (۱۳۹۳)، به بررسی قابلیت‌های یادگیری سازمانی در بین کارکنان اداره کل امور مالیاتی شهرستان اردبیل پرداخته است. نتایج نشان داد که در بین مؤلفه‌های یادگیری سازمانی شایستگی‌های فردی و مدل‌های ذهنی بیشترین میانگین و تفکر سیستمی کمترین میانگین را داشته‌اند. همچنین بین مؤلفه‌های یادگیری سازمانی، تنها بر اساس جنسیت و تفکر سیستمی تفاوت معنی‌داری وجود دارد و بر اساس سن، جنسیت، سابقه خدمت و تحصیلات با دیگر مؤلفه‌های یادگیری سازمانی اختلاف معنی‌داری وجود ندارد.

نصر اصفهانی، صالحی و نصر اصفهانی (۱۳۹۳)، در پژوهشی تحت عنوان بررسی نقش عدالت سازمانی در بروز بی تفاوتی سازمانی نتایج نشان دادند که متغیرهای جمعیت شناختی شامل (جنسیت، سن، تحصیلات، ...) بر بی تفاوتی سازمانی مؤثر نیستند. همچنین شائمی برزکی و همکاران (۱۳۹۳)، در پژوهشی به بررسی تأثیر ابعاد مدل ویژگی‌های شغلی هاکنم و اولدهام بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که زنان نسبت به مردان بی تفاوتی سازمانی بیشتری در شرکت گاز دارا بوده و بیشترین میزان بی تفاوتی سازمانی و بی تفاوتی به مدیر در میان کارشناس‌ها قابل مشاهده است؛ اما میان سطح تحصیلات کارکنان و رده‌ی سنی آن‌ها با بی تفاوتی، تفاوت معنی‌داری مشاهده نشده است. همچنین در پژوهشی کاکه مم، ایرانی، سخنور، اکبری و درگاهی (۱۳۹۴)، به مطالعه ارتباط بین قابلیت یادگیری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان در بیمارستان‌های شهر تهران پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که یادگیری سازمانی عملکرد کارکنان را ارتقا می‌دهد و با رضایت‌مندی آنان رابطه‌ی مثبت دارد. رضایت کارکنان نیز یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد آنان است. لذا مدیران می‌توانند از طریق بهبود قابلیت یادگیری سازمانی موجب رضایت کارکنان و درنهایت رشد و توسعه سازمان گردند.

در پژوهشی کریشنا^۱ (۲۰۰۸)، باهدف بررسی تأثیر یادگیری سازمانی بر تعهد عاطفی، با مطالعه کارکنان شرکت نرم‌افزاری دریافت که رابطه مثبت و معناداری میان یادگیری سازمانی و تعهد عاطفی کارکنان وجود دارد؛ و مؤلفه‌های یادگیری سازمانی، تعهد عاطفی را پیش‌بینی می‌کنند. لیندر^۲ (۲۰۰۹) طی مطالعات انجام داده به این نتیجه رسید که شکل‌گیری حالت

^۱. Krishna

^۲. Leander

حالت بی تفاوتی در سازمان تأثیر نامطلوبی بر سطح انگیزه کارکنان و به تبع آن بر روی سه مؤلفه تعهد سازمانی، وفاداری سازمانی و ایجاد هویت سازمانی خواهد داشت. در پژوهشی چو، ایوم و لی^۱ (۲۰۱۳)، به بررسی تأثیر قابلیت یادگیری سازمانی از دیدگاه جمعیت شناختی بر تعهد سازمانی با مطالعه کارکنان شرکت های کره ای پرداخته است. نتایج نشان داد که قابلیت یادگیری سازمانی یک رابطه خطی با تعهد عاطفی داشته و از بین مؤلفه های یادگیری سازمانی مؤلفه های چشم انداز مشترک و فعالیت مشارکتی، رهبری، دانش و مهارت ها و تصمیم گیری مشارکتی رابطه معنی داری با تعهد عاطفی دارند و بازخورد رابطه ای با آن ندارد. همچنین از بین مؤلفه های یادگیری سازمانی تصمیم گیری مشارکتی بیشترین تأثیر را بر پیش بینی تعهد عاطفی دارد.

فرضیه های تحقیق

- بین قابلیت یادگیری سازمانی با بی تفاوتی سازمانی و مؤلفه های آن (بی تفاوتی نسبت به مدیر، نسبت به سازمان، نسبت به ارباب رجوع، نسبت به همکار، نسبت به کار) رابطه وجود دارد.
- بین مؤلفه های قابلیت یادگیری سازمانی (تجربه اندوزی، ریسک، تعامل با محیط خارجی، گفتگو و تصمیم گیری مشارکتی) و بی تفاوتی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین ادراک کارکنان از بی تفاوتی سازمانی و قابلیت یادگیری سازمانی بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی (جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه خدمت) تفاوت وجود دارد.

روش شناسی

روش پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی بود و داده های آن به شکل میدانی جمع آوری گردید. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان اداری معاونت های (اداری - مالی، آموزشی، دانشجویی، پژوهشی)، دانشگاه اصفهان به تعداد ۳۴۴ نفر در سال ۹۵-۱۳۹۴ تشکیل دادند و حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰)، به تعداد ۱۸۲ نفر تعیین گردید. با توجه به اینکه تعداد کارکنان اداری در چهار معاونت مذکور متفاوت بود از روش نمونه گیری تصادفی متناسب با حجم استفاده شد. به منظور گردآوری داده های مورد نیاز از دو پرسشنامه استفاده گردید.:

(۱) پرسشنامه قابلیت یادگیری سازمانی: این پرسشنامه توسط چویا و همکاران (۲۰۰۷) تهیه و اعتبار یابی شده است. به استناد چویا و همکاران (۲۰۰۷)، سازه های درونی این پرسشنامه از پژوهش ها و ابزارهای ایساکسن، لایرو ایکدوال^۲ (۱۹۹۹)، آمایل^۳ و همکاران (۱۹۹۶)، پدلر^۴ و همکاران (۱۹۹۷)، تمپلتون^۵ و همکاران (۲۰۰۲)، هالت و فرل^۶ (۱۹۹۷)، گاه و ریچاردز^۷ (۱۹۹۷)، برگرفته شده است. یکی از دلایل اصلی انتخاب این ابزار نیز همین زیربنای قوی نظری آن بود. این

¹. Cho, Eum & Lee

⁴. Pedler

⁷. Goh & Richards

². Isaksen, Lauer & Ekvall

⁵. Templeton.⁸

³. Amabile

⁶. Hult & Ferrell

پرسشنامه دارای ۱۴ سؤال به صورت بسته پاسخ و با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) بوده که قابلیت یادگیری سازمانی را در پنج بعد تجربه‌اندوزی، ریسک، تعامل با محیط خارجی، گفتگو و تصمیم‌گیری مشارکتی می‌سنجد. روایی پرسشنامه توسط چیوا و همکاران (۲۰۰۷)، مورد تأیید قرار گرفته و ضریب پایایی برای خرده مقیاس‌های تجربه‌اندوزی ۰/۷۸، ریسک‌پذیری ۰/۶۵، تعامل با محیط خارجی ۰/۷۶، گفت‌وگو ۰/۸۰ و تصمیم‌گیری مشارکتی ۰/۷۸ گزارش نمودند. همچنین نادری و سجادیان (۱۳۹۰) در پژوهش خود پایایی پرسشنامه مذکور را ۰/۹۲ گزارش نموده‌اند.

۲) پرسشنامه بی تفاوتی سازمانی: جهت سنجش بی تفاوتی سازمانی کارکنان از پرسشنامه بی تفاوتی سازمانی دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۹) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۳۳ سؤال به صورت بسته پاسخ و با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) بوده که بی تفاوتی سازمانی را در پنج بعد بی تفاوتی نسبت به مدیر، بی تفاوتی نسبت به سازمان، بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع، بی تفاوتی نسبت به همکار و بی تفاوتی نسبت به کار می‌سنجد. روایی پرسشنامه توسط دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۹)، مورد تأیید قرار گرفته و ضریب پایایی این پرسشنامه بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۷ گزارش کرده‌اند. همچنین به منظور تعیین روایی محتوایی و صوری پرسشنامه‌ها از نظرت متخصصان و پاسخ‌دهندگان بهره گرفته شد و پایایی پرسشنامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید و میزان این ضریب برای پرسشنامه قابلیت یادگیری سازمانی ۰/۹۶ و برای پرسشنامه بی تفاوتی سازمانی ۰/۹۴ به دست آمد. این ضرایب نشانگر پایایی مطلوب هر دو پرسشنامه بوده است. داده‌ها نیز با استفاده از نرم‌افزار SPSS23 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته ها

جدول شماره (۱). یافته‌های جمعیت شناختی

سابقه خدمت	تخصصیات						سن			جنسیت		فرآوانی
	کمتر از ۱۰ سال	۱۰-۲۰ سال	بیشتر از ۲۰ سال	دکتر	کارشناسی ارشد	کارشناسی	کمتر از کارشناسی	۳۰-۳۹	۴۰ سال و بالاتر	زن	مرد	
۴۸	۱۰۲	۲۰	۳	۷۰	۹۳	۱۲	۷۷	۹۱	۹	۷۶	۱۰۳	
۲۴/۲۸	۰۰/۶۰	۷۶/۱۱	۶۹/۱	۳۳/۳۹	۲۵/۵۲	۷۴/۶	۵۰/۴۳	۴۱/۵۱	۰۸/۵	۴۶/۴۲	۵۴/۵۷	

بنابر نتایج جدول شماره (۱)، از بین پاسخ‌دهندگان ۵۴/۵۷ درصد (۱۰۳ نفر) مرد و ۴۶/۴۲ درصد (۷۶ نفر) زن بودند که ۰۸/۵ درصد (۹ نفر) کمتر از ۳۰ سال، ۴۱/۵۱ درصد (۹۱ نفر) ۳۰ تا ۳۹ سال و حدود ۵۰/۴۳ (۷۷ نفر) ۴۰ سال و بیشتر از ۴۰ سال شن داشته‌اند. از بین آنان ۷۴/۶ درصد (۱۲ نفر) دارای مدرک کمتر از کارشناسی، ۲۵/۵۲ درصد (۹۳ نفر) دارای مدرک کارشناسی، ۳۳/۳۹ درصد (۷۰ نفر) دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۶۹/۱ درصد (۳ نفر) دارای مدرک دکترا بوده‌اند که از بین آنان ۷۶/۱۱ درصد (۲۰ نفر) دارای سابقه خدمت کمتر از ۱۰ سال، ۶۰ درصد (۱۰۲ نفر) دارای سابقه خدمت بین ۱۰-۲۰ سال و ۲۴/۲۸ درصد (۴۸ نفر) دارای سابقه خدمت بیشتر از ۲۰ سال بوده‌اند. (کلیه درصدها، نسبت به افرادی است که به سؤالات جمعیت شناختی پاسخ داده‌اند).

فرضیه اول: بین قابلیت یادگیری سازمانی با بی تفاوتی سازمانی و مؤلفه های آن (بی تفاوتی نسبت به مدیر، نسبت به سازمان، نسبت به ارباب رجوع، نسبت به همکار، نسبت به کار) رابطه وجود دارد.

جدول شماره (۲). نتایج ضریب همبستگی پیرسون رابطه بین قابلیت یادگیری سازمانی با بی تفاوتی سازمانی و مؤلفه های آن

متغیر	r	ضریب تعیین	سطح معناداری
قابلیت یادگیری و بی تفاوتی سازمانی	-۰/۴۱	۰/۱۶۸	۰/۰۰۰۱
قابلیت یادگیری و بی تفاوتی نسبت به مدیر	-۰/۴۵	۰/۲۰۹	۰/۰۰۰۱
قابلیت یادگیری و بی تفاوتی نسبت به سازمان	-۰/۴۰	۰/۱۶۰	۰/۰۰۰۱
قابلیت یادگیری و بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع	-۰/۴۲	۰/۰۰۲	۰/۵۷۷
قابلیت یادگیری و بی تفاوتی نسبت به همکار	-۰/۳۶	۰/۱۳۴	۰/۰۰۰۱
قابلیت یادگیری و بی تفاوتی نسبت به کار	-۰/۳۴	۰/۱۱۹	۰/۰۰۰۱

بنابر نتایج حاصل از جدول شماره (۲)، r مشاهده شده در سطح $P \leq 0.05/0$ همبستگی معکوس (منفی) و معناداری را بین قابلیت یادگیری سازمانی با بی تفاوتی سازمانی و مؤلفه های آن به جزء مؤلفه بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع نشان می دهد؛ و با توجه به ضرایب تعیین به دست آمده می توان گفت قابلیت یادگیری سازمانی قادر است ۱۷ درصد از تغییرات بی تفاوتی سازمانی، ۲۱ درصد تغییرات مؤلفه بی تفاوتی نسبت به مدیر، ۱۶ درصد تغییرات مؤلفه بی تفاوتی نسبت به سازمان، ۱۳ درصد تغییرات مؤلفه بی تفاوتی نسبت به همکار و ۱۲ درصد تغییرات مربوط به مؤلفه بی تفاوتی نسبت به کار را پیش بینی نماید.

فرضیه دوم: بین مؤلفه های قابلیت یادگیری سازمانی (تجربه اندوزی، ریسک، تعامل با محیط خارجی، گفتگو و تصمیم گیری مشارکتی) و بی تفاوتی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

جدول شماره (۳). ضریب همبستگی بین بی تفاوتی سازمانی و مؤلفه های قابلیت یادگیری سازمانی

تصمیم گیری مشارکتی	گفتگو	ریسک	تعامل با محیط	تجربه اندوزی	بی تفاوتی سازمانی
-۰/۳۹	-۰/۴۸	-۰/۰۶	-۰/۲۸	-۰/۳۳	ضریب همبستگی
۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۱۹۹	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	سطح معناداری

همان طور که در جدول شماره (۳)، ملاحظه می شود، نتایج آزمون ضریب همبستگی برای بیان ارتباط بی تفاوتی سازمانی با هر یک از مؤلفه های قابلیت یادگیری سازمانی، نشان می دهد که همبستگی و ارتباط بی تفاوتی با کلیه مؤلفه های قابلیت یادگیری سازمانی منفی و معکوس می باشد. همچنین با توجه به سطح معناداری به دست آمده ارتباط بی تفاوتی سازمانی با کلیه مؤلفه های قابلیت یادگیری سازمانی به جزء مؤلفه ریسک معنادار بوده است. همچنین به منظور تعیین سهم هر یک از مؤلفه های قابلیت یادگیری در پیش بینی تغییرات بی تفاوتی سازمانی از تحلیل رگرسیون خطی از نوع گام به گام استفاده گردید. بنابر نتایج جدول شماره (۴)، مؤلفه گفتگو نخستین متغیری است که وارد معادله شده است و پس از آن متغیرهای تصمیم گیری، تجربی اندوزی، تعامل با محیط خارجی بیشترین توانایی را به صورت ساده و ترکیبی در پیش بینی متغیر بی تفاوتی سازمانی کارکنان دارند و متغیر ریسک قابلیت تبیین تغییرات بی تفاوتی سازمانی را نداشته و از معادله خارج شده است. علاوه بر این یافته ها نشان می دهد که در گام نخست مؤلفه گفتگو به تنهایی ۲۴ درصد واریانس بی تفاوتی سازمانی را

تبیین می کند؛ با ورود مؤلفه تصمیم گیری مشارکتی در گام دوم میزان واریانس تبیین شده به ۴۶ درصد، افزایش می یابد؛ با ورود مؤلفه تجربه اندوزی در گام سوم واریانس تبیین شده به ۵۲ درصد افزایش می یابد و با ورود مؤلفه تعامل با محیط خارجی در گام چهارم واریانس تبیین شده به ۵۵ درصد افزایش می یابد. علاوه بر این مقدار t -Value در تمام تحلیل ها از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگ تر می باشد که یافته های فوق را تأیید می کند. جزئیات بیشتر در جدول شماره (۴)، قابل رؤیت می باشد.

جدول شماره (۴). نتایج رگرسیون گام به گام پیش بینی بی تفاوتی سازمانی بر اساس مؤلفه های قابلیت یادگیری سازمانی

مدل رگرسیونی	ضرایب غیر استاندارد	خطای معیار	ضریب (Beta)	t	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	سطح معناداری
مدل ۱	گفتگو	۰/۲۸۰	۰/۳۷	-۷/۵۱۵	۰/۴۸۹	۰/۲۳۹	۰/۰۰۰۱
مدل ۲	گفتگو	۰/۳۴۹	۰/۰۳۳	-۱۰/۶۹۶	۰/۶۷۵	۰/۴۵۶	۰/۰۰۰۱
	تصمیم گیری مشارکتی	۰/۴۴۲	۰/۰۵۲	-۸/۴۶۰			۰/۰۰۰۱
مدل ۳	گفتگو	۰/۴۲۸	۰/۰۳۵	-۱۲/۴۰۰	۰/۷۲۳	۰/۵۲۳	۰/۰۰۰۱
	تصمیم گیری مشارکتی	۰/۳۸۷	۰/۰۵۰	-۷/۷۱۳			۰/۰۰۰۱
	تجربه اندوزی	۰/۲۷۸	۰/۰۵۶	-۴/۹۸۴			۰/۰۰۰۱
مدل ۴	گفتگو	۰/۳۴۳	۰/۰۴۱	-۸/۳۱۴	۰/۷۴۴	۰/۵۵۴	۰/۰۰۰۱
	تصمیم گیری مشارکتی	۰/۴۲۸	۰/۰۵۰	-۸/۵۵۴			۰/۰۰۰۱
	تجربه اندوزی	۰/۳۷۳	۰/۰۶۰	-۶/۱۷۱			۰/۰۰۰۱
	تعامل با محیط	۰/۱۶۷	۰/۰۴۷	-۳/۵۲۳			۰/۰۰۰۱

فرضیه سوم: بین ادراک کارکنان از بی تفاوتی سازمانی و قابلیت یادگیری سازمانی بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی (جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه خدمت) تفاوت وجود دارد.

جدول (۵). نتایج آزمون t مستقل، مقایسه میانگین قابلیت یادگیری و بی تفاوتی سازمانی بر اساس جنسیت

متغیر	جنسیت	رتبه	تفاوت معیار	t	درجه آزادی	سطح معناداری	تفاوت میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪	
								حد پایین	حد بالا
قابلیت یادگیری سازمانی	مرد	۳/۲۶	۰/۹۳	۰/۵۸۹	۱۷۷	۰/۳۹۲	۰/۱۱۸	-۰/۱۵۳۲۲	۰/۳۸۹۴۱
	زن	۳/۱۴	۰/۸۷						
بی تفاوتی سازمانی	مرد	۱/۸۷	۰/۵۹	۰/۶۳۲	۰/۱۷۷	۰/۵۲۸	۰/۰۵۵	-۰/۱۱۷۴۳	۰/۲۲۸۱۵
	زن	۱/۸۲	۰/۵۵						

نابراین نتایج جدول شماره (۵)، در هر دو تحلیل آماره t از مقدار ۱/۹۶ کمتر و سطح معناداری از ۰/۰۵ بیشتر می باشد؛ بنابراین

می توان نتیجه گرفت که بین زنان و مردان از نظر قابلیت یادگیری و بی تفاوتی سازمانی تفاوت معناداری وجود ندارد و جنسیت به عنوان عامل تأثیرگذاری بر قابلیت یادگیری و بی تفاوتی سازمانی شناخته نشده است.

جدول شماره (۶)، مقایسه میانگین بی تفاوتی سازمانی و قابلیت یادگیری سازمانی بر اساس سن، تحصیلات، سابقه خدمت

سطح معناداری	F	میانگین مجذورات	df	مجموع مجذورات	مؤلفه ها	
۰/۰۰۷	۵/۱۱۰	۱/۶۶۲	۲	۳/۳۲۳	بی تفاوتی سازمانی	سن
۰/۰۰۱	۷/۴۷۹	۵/۸۶۶	۲	۱۱/۷۳۳	قابلیت یادگیری	
۰/۱۹۱	۱/۶۰۱	۰/۵۳۴	۳	۱/۶۰۲	بی تفاوتی سازمانی	تحصیلات
۰/۰۰۰۱	۸/۳۹۶	۶/۱۵۴	۳	۱۸/۴۶۳	قابلیت یادگیری	
۰/۸۷۸	۰/۱۳۰	۰/۰۴۲	۲	۰/۰۸۴	بی تفاوتی سازمانی	سابقه
۰/۰۰۷	۵/۱۶۹	۴/۱۳۶	۲	۸/۲۷۳	قابلیت یادگیری	

همان طور که در جدول شماره (۶)، ملاحظه می شود، در تمام تحلیل ها به جزء آزمون واریانس بی تفاوتی سازمانی بر اساس تحصیلات و سابقه خدمت، سطح معناداری از ۰/۰۵ کوچک تر است. پس می توان نتیجه گرفت که بین کارکنان رده های سنی مختلف از نظر قابلیت یادگیری و بی تفاوتی سازمانی تفاوت معناداری وجود دارد؛ علاوه بر این بین کارکنان دارای تحصیلات و سوابق خدمت مختلف از نظر قابلیت یادگیری سازمانی تفاوت وجود دارد؛ بنابراین برای بررسی این مطلب که تفاوت به وجود آمده ناشی از کدام رده سنی، تحصیلات و سوابق خدمت است، از آزمون توکی استفاده شده است؛ بنابراین سن، تحصیلات و سابقه خدمت به عنوان عوامل مؤثر بر قابلیت یادگیری کارکنان شناخته شده و تنها سن به عنوان عامل تأثیرگذار بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان شناخته شده است. جزئیات بیشتر در جدول شماره (۷)، قابل مشاهده می باشد.

جدول شماره (۷)، خلاصه آزمون توکی برای مقایسه جفتی قابلیت یادگیری و بی تفاوتی سازمانی بر اساس متغیر جمعیت

شناختی سن، تحصیلات و سابقه خدمت

سطح معناداری	خطای معیار	اختلاف میانگین (i-j)	میانگین	رده (j)	رده (I)	مؤلفه	
۰/۵۸	۰/۱۹۹۲۶	۰/۱۹	۱/۷۸	کمتر از ۳۰ سال	سال ۳۹-۳۰	بی تفاوتی سازمانی	سن
۰/۰۰۵	۰/۰۸۸۳۰	۰/۲۸	۱/۷۰	۴۰ سال به بالا	میانگین ۹۸/۱	قابلیت یادگیری	
۰/۰۱	۰/۳۰۹۴۶	-۰/۸۴	۳/۸۳	کمتر از ۳۰ سال	سال ۳۹-۳۰	قابلیت یادگیری	تحصیلات
۰/۰۰۴	۰/۱۳۷۱۳	-۰/۴۴	۳/۴۳	۴۰ سال به بالا	میانگین ۹۸/۲	قابلیت یادگیری	
۰/۰۰۰۱	۰/۲۶۲۶۱	۱/۲۸	۳/۱۰	کارشناسی	کمتر از کارشناسی	قابلیت یادگیری	سابقه
۰/۰۰۰۱	۰/۲۶۷۵۰	۱/۲۲	۳/۱۶	کارشناسی ارشد	کارشناسی	قابلیت یادگیری	
۰/۰۱۹	۰/۵۵۲۶۵	۱/۶۲	۲/۷۶	دکتر	میانگین = ۳۸/۴	قابلیت یادگیری	

۰/۰۵	۰/۲۱۸۷۶	-۰/۵۰۷	۳/۵۳	کمتر از ۱۰ سال	۱۰-۲۰ سال	قابلیت یادگیری	۳
۰/۰۲	۰/۱۵۶۵۸	-۰/۴۲۲	۳/۴۵	۲۰ سال به بالا	میانگین = ۰۳/۳		

نتیجه گیری و پیشنهادات

شکی نیست که عامل انسانی مهم ترین بخش تحول و توسعه جوامع است و مدیران و مسئولان سازمان، نمی توانند بر روی کارکنانی که دچار بی تفاوتی و بی انگیزگی شده اند و تعهدی نسبت به کار و سازمان خود ندارند، برای تحقق اهداف سازمانی و موفقیت در عرصه رقابت با رقبای حساب باز کنند و نسبت به آنها امیدوار باشند. پس باید به دنبال بررسی راهکارهای پیشگیری و کنترل (در صورت مواجهه با بی تفاوتی سازمانی در آینده) بی تفاوتی کارکنان خود باشند. مبانی نظری پژوهش نشان داد که یکی از راهکارهای برخورد با پدیده مخرب بی تفاوتی کارکنان، آموزش و ارتقای سطح دانش کارکنان می باشد. بر همین اساس در پژوهش حاضر نیز سعی گردیده است به بررسی رابطه قابلیت یادگیری سازمانی با بی تفاوتی سازمانی کارکنان در دانشگاه اصفهان پرداخته شود.

بر اساس نتایج و تحلیل های آماری انجام شده در این تحقیق مشخص گردید که قابلیت یادگیری سازمانی با بی تفاوتی سازمانی و مؤلفه های آن به جزء مؤلفه بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع رابطه منفی و معناداری دارد. همچنین یافته ها نشان داد که قابلیت یادگیری سازمانی قادر است ۱۷ درصد از تغییرات بی تفاوتی سازمانی، ۲۱ درصد تغییرات مؤلفه بی تفاوتی نسبت به مدیر، ۱۶ درصد تغییرات مؤلفه بی تفاوتی نسبت به سازمان، ۱۳ درصد تغییرات مؤلفه بی تفاوتی نسبت به همکار و ۱۲ درصد تغییرات مربوط به مؤلفه بی تفاوتی نسبت به کار را پیش بینی نماید؛ بنابراین می توان نتیجه گرفت که با فراهم آوردن زمینه یادگیری و گسترش فرهنگ یادگیری در سازمان و افزایش قابلیت یادگیری سازمانی، میزان بی تفاوتی سازمانی کارکنان (در صورت وجود بی تفاوتی) کاهش می یابد (جدول شماره ۲).

در تبیین یافته های به دست آمده می توان گفت از جمله کارهای که مدیران و مسئولان دانشگاه اصفهان می توانند در راستای پیشگیری و کنترل بی تفاوتی و بی انگیزه شدن کارکنان انجام دهند، آموزش کارکنان خود و ارتقای سطح دانش و آگاهی های آن ها می باشد. مدیران و مسئولان باید بستری را در دانشگاه خود فراهم کنند که باعث شود کارکنان دائماً در حال یادگیری و آموختن باشند و فضایی را در دانشگاه ایجاد کنند که در آن از زمینه گفتگو و کار گروهی فراهم شود. زمانی که کارکنان در تصمیم گیری های مشارکت داده شوند و مدیران از آن ها در مورد مسائل نظرخواهی کنند و یک رابطه دوستانه با کارکنان خود برقرار نماید کارکنان با شور و اشتیاق در جلسات و تصمیم گیری های مشارکت می کنند و نظر خود را ابراز می نمایند. همچنین مشارکت کارکنان در مسائل مختلف دانشگاه باعث می شود که تعهد و مسئولیت پذیری بیشتری داشته باشند و بی تفاوتی آن ها نسبت به مدیریت و دانشگاه کاهش یابد. علاوه بر این زمانی که به انجام امور تکراری محدود نشوند و به آن ها فرصت داده شود تا در زمینه کار خود نوآوری و خلاقیت داشته باشند، این خود باعث می شود تا کارکنان کار خود را با جدیت انجام دهند و این احساس در آن ها شکل بگیرد که کاری که انجام می دهند برای دانشگاه دارای ارزش می باشد؛ و در نهایت نسبت به کار خود بی تفاوت نمی شوند.

همچنین زمانی که مدیران زمینه ارتباط بین کارکنان را فراهم نمایند و کارکنان را برای برقراری ارتباط تشویق کنند و فعالیت ها را در قالب کار تیمی متقابل طراحی می نمایند، کارکنان به مشارکت در کارهای گروهی ترغیب می شوند و سعی

می کنند با همکاران خود روابط دوستانه ای برقرار نمایند. به طور کلی تسهیل تعاملات بین کارکنان باعث می شود که کارکنان نسبت به همکاران خود بی تفاوت نبوده و در کارها با همدیگر همکاری و مشارکت داشته باشند.

تجزیه و تحلیل یافته های مربوط به فرضیه دوم پژوهش نشان داد که بی تفاوتی سازمانی کارکنان با کلیه مؤلفه های قابلیت یادگیری سازمانی به جزء مؤلفه ریسک رابطه منفی و معناداری دارد. علاوه بر این یافته های حاصل از رگرسیون گام به گام به منظور بررسی رابطه بین مؤلفه های قابلیت یادگیری با بی تفاوتی سازمانی نشان داد که از بین مؤلفه های قابلیت یادگیری سازمانی مؤلفه های گفتگو، تجربه اندوزی، تصمیم گیری و تعامل با محیط خارجی به عنوان عوامل تأثیرگذاری بر روی بی تفاوتی سازمانی شناخته شده اند؛ اما مؤلفه ریسک به عنوان عامل تأثیرگذار بر روی بی تفاوتی سازمانی شناخته نشده است (جدول شماره ۳ و ۴). یافته های به دست آمده را می توان این گونه تفسیر نمود که به منظور ایجاد انگیزه و تعهد در کارکنان و پیشگیری از به وجود آمدن احساس بی تفاوتی در کارکنان، باید در دانشگاه بستری فراهم شود که از ایده های و پیشنهادها جدید کارکنان حمایت شود و کارکنان را نسبت به نوآوری در کار خود تشویق و از آنها حمایت شود. اگرچه در مبانی و پیشینه نظری پژوهش، مطالعه ای که این دو متغیر را به طور کامل و در کنار هم در یک پژوهش واحد مورد بررسی قرار دهند یافت نشد ولی می توان اذعان داشت نتایج به دست آمده مربوط به فرضیه اول و دوم پژوهش با یافته های پژوهش اسد زاده و حیدر زاده (۱۳۹۳)، کریشنا (۲۰۰۸)، هسو^۱ (۲۰۰۹)، چو و همکاران (۲۰۱۳)، کاکه مم و همکاران (۱۳۹۴)، قیطرانی و قیطرانی (۱۳۹۲)، همسو بوده است.

همچنین یافته های حاصل از بررسی رابطه بین متغیرهای جمعیت شناختی با بی تفاوتی سازمانی و قابلیت یادگیری سازمانی نشان داد که جنسیت به عنوان عامل تأثیرگذاری بر روی بی تفاوتی سازمانی کارکنان و قابلیت یادگیری سازمانی شناخته نشده است (جدول شماره ۵). این یافته های با یافته های پژوهش پاسبانی و همکاران (۱۳۹۳)؛ حیدری (۱۳۹۲)؛ ریحانی، پور ولی و ریحانی (۱۳۹۲)، نصر و همکاران (۱۳۹۳) که نشان دادند متغیر جمعیت شناختی جنسیت بر روی بی تفاوتی سازمانی مؤثر نیست، همسو می باشد؛ اما با یافته های پژوهش شائمی برزکی و همکاران (۱۳۹۳)، مویدی (۱۳۹۲)، طبائیان (۱۳۸۱) و عباسی (۱۳۸۹) همسو نمی باشد. دلیل این ناهمسوئی می تواند به خاطر تفاوت در جامعه آماری مورد مطالعه و بافت فرهنگی و اجتماعی محیط پژوهش ها باشد.

علاوه بر این یافته های پژوهش نشان داد که سن به عنوان عامل تأثیرگذاری بر روی بی تفاوتی سازمانی و قابلیت یادگیری سازمانی شناخته شده است (جدول شماره ۶ و ۷). این یافته های با یافته های پژوهش شائمی برزکی و همکاران (۱۳۹۳)، نصر و همکاران (۱۳۹۳)، مویدی (۱۳۹۲)، طبائیان (۱۳۸۱)، پاسبانی و همکاران (۱۳۹۳) و عباسی (۱۳۸۹) که نشان دادند متغیر جمعیت شناختی سن بر روی بی تفاوتی سازمانی و قابلیت یادگیری سازمانی مؤثر نیست، همسو نمی باشد.

با توجه به اطلاعات به دست آمده می توان گفت متغیرهای جمعیت شناختی جنسیت، تحصیلات، سابقه خدمت و بر روی بی تفاوتی سازمانی کارکنان دانشگاه تأثیر ندارد؛ اما متغیر جمعیت شناختی سن عامل تأثیرگذاری بر روی بی تفاوتی سازمانی کارکنان شناخته شده است؛ بنابراین در تبیین یافته های به دست آمده می توان گفت که بی تفاوتی سازمانی در هر سطحی و در هر سازمانی می تواند به وجود آید و نمی توان گفت بی تفاوتی مختص افراد دارای ویژگی های جمعیت شناختی خاصی می باشد. بلکه هر وقت در سازمان شرایطی حاکم باشد که به مسائل رفاهی و نیازهای کارکنان توجهی

¹.Hsu

نشود، تبعیض وجود داشته باشد، کارکنان از نتایج عملکرد خود آگاه نشوند، به کارکنان در انجام وظایف آزادی عمل داده نشود و یا حقوق و دستمزد کارکنان متناسب با کاری که انجام می دهند نباشد و یا به موقع پرداخت نشود یا محیط کار برای کارکنان جذابیت نداشته باشد، زمینه و بستر بی تفاوتی و بی انگیزه شده کارکنان سازمان با هر ویژگی جمعیت شناختی وجود دارد.

همچنین با توجه به یافته‌های پژوهش می توان گفت که متغیر جمعیت شناختی جنسیت به عنوان عوامل مؤثر بر یادگیری سازمانی کارکنان شناخته نشده است. در تبیین این یافته‌ها می توان گفت همه کارکنان با هر جنسیت و محل خدمتی، در صورتی که شرایط برای یادگیری فراهم باشد، می توانند یاد بگیرند و توانایی‌های خود را بهبود بخشند.

پیشنهادات کاربردی

۱- با توجه به یافته‌های پژوهش، مدیران و مسئولان دانشگاه باید فرهنگ یادگیری سازمانی را در دانشگاه خود ترویج داده و یادگیری سازمانی کارکنان را تسهیل نمایند؛ بستری را در دانشگاه خود فراهم کنند که باعث شود کارکنان دائماً در حال یادگیری و آموختن باشند؛ بنابراین پیشنهاد می شود که به منظور استقرار و نهادینه سازی فرهنگ یادگیری سازمانی و ارتقای قابلیت یادگیری سازمانی اقدامات زیر را انجام دهند:

- استفاده از ساختارهای پیشرفته همچون ساختارهای گروهی و مشارکتی. ساختار و سیستم‌های سازمانی باید به نحوی طراحی شوند که کارکنان را به کار تیمی و حل مسائل به صورت گروهی تشویق نماید.

- پشتیبانی از امتحان کردن امور و مسائل جدید و کنجکاوی در مورد نحوه کارکردن امور، از سرزنش کارکنان به خاطر خطا پرهیز شود تا کارکنان دانشگاه بدون ترس از تنبیه شدن به خاطر اشتباهات فعالیت می کنند.

- بستری برای بروز خلاقیت و نوآوری کارکنان فراهم نموده و از ایده‌های و پیشنهادها جدید کارکنان حمایت و کارکنان را نسبت به نوآوری در کار خود تشویق شوند. همچنین به منظور ایجاد انگیزه در کارکنان برای نوآوری در کارشان، از طرح‌های خلاقانه و نوآوری‌های کارکنان تقدیر شود.

- برنامه‌ریزی حفظ و نگهداری از کارکنان باتجربه که دارای دانش و مهارت باکیفیت بالایی هستند را جزء اولویت‌های اساسی خود قرار دهند. همچنین زمینه‌ای فراهم شود که کارکنان کم‌تجربه دانشگاه از تجربیات و دانش افراد باتجربه بهره‌مند شوند. از طریق برگزاری دوره‌های نظیر، دوره‌های کارآموزی استادشاگردی برای کارکنان.

- به منظور تسهیل فعالیت‌های گروهی و تیمی، از افرادی که دارای مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی بالایی هستند، به عنوان سرگروه یا سرپرست واحدهای کاری استفاده شود.

- فضای اطلاع‌رسانی و ارتباطی گسترده ای فراهم گردد تا کارکنان نظر و پیشنهادهای خود را به راحتی بیان کنند و حق اظهار نظر و مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها را داشته باشند. همچنین قابلیت‌های فردی کارکنان دانشگاه مورد توجه قرار گیرد.

۲- با توجه به یافته‌های پژوهش، مدیران و مسئولان دانشگاه باید در سازمان خود فضا و بستری را فراهم کنند که منجر به ارتقای تعهد، انگیزه و اشتیاق کارکنان شود؛ بنابراین به منظور تحقق این مهم پیشنهاد می شود مدیران اقدامات زیر را انجام دهند:

- به منظور افزایش تعهد و انگیزه کارکنان، سعی شود بین اهداف دانشگاه و اهداف افراد تا حد امکان همسویی لازم را ایجاد نمایند.

- به منظور ایجاد انگیزه و تعهد در کارکنان نسبت به شغل و حرفه خود از فونونی نظیر گردش در مشاغل و زیباسازی محل کار استفاده شود؛ زیرا زمانی که کارکنان دانشگاه به کارهای تکراری و کسل کننده مشغول باشند، نسبت به شغل خود بی انگیزه و بی تفاوت می شوند.

- طراحی سیستم یا سامانه ای به منظور سنجش رضایت کارکنان دانشگاه نسبت به مدیر، کار، همکار و ...
- تأکید بر همکاری و هماهنگی بین شاغلین کارهای مختلف و ایجاد فضایی توأم با دوستی در دانشگاه به منظور ارتقای تعهد کارکنان نسبت به یکدیگر.

منابع

فارسی

- اسد زاده، ا و حیدر زاده، ن. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر قابلیت یادگیری سازمانی بر تعهد سازمانی (مطالعه موردی: اداره کل بنادر و دریانوردی استان مازندران). **سومین کنفرانس ملی حسابداری، مدیریت مالی و سرمایه گذاری، استان گلستان- گرگان.**
- بودلایی، ح؛ کوشکی ج، علیرضا و ستاری نسب، ر. (۱۳۹۰). یادگیری و اعتماد سازمانی، حلقه های میانجی بین توانمندسازی روانشناختی و تعهد سازمانی. **فرایند مدیریت و توسعه، (۷۵): ۹۴-۶۶.**
- پاسبانی، م؛ سربازبازنده، ت؛ رثائی سالاری، ز و مهدی وش، ن. (۱۳۹۳). بررسی قابلیت های یادگیری سازمانی در بین کارکنان اداره کل امور مالیاتی شهرستان اردبیل. **دومین کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها، شیراز، مرکز همایش های علمی همایش نگار**
- جمشیدی، م و بخشی، ن. (۱۳۸۹). از بی توجهی تا بی تفاوتی: تبیین تئوریک مسأله بی تفاوتی سازمانی. **همایش چالشهای مدیریت و رهبری در سازمانهای ایرانی، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات اصفهان.**
- حیدری، م. (۱۳۹۲). بررسی روابط چندگانه میان یادگیری سازمانی، توانمند سازی های تعالی سازمانی و قابلیت های چابکی سازمانی از دیدگاه اعضای هیات علمی دانشگاه های دولتی شهر اصفهان، پایان نامه دکترا مدیریت آموزشی، دانشگاه اصفهان.
- دانایی فرد، ح و اسلامی، آ. (۱۳۹۰). **کاربرد استراتژی پژوهشی نظریه داده بنیاد در عمل؛ ساخت نظریه بی تفاوتی سازمانی.** چاپ اول، تهران: دانشگاه امام صادق (ع).
- دانایی فرد، ح؛ حسن زاده، ع و سالاریه، ن. (۱۳۸۹). طراحی نسخه اندازه گیری بی تفاوتی سازمانی: پژوهش ترکیبی. **اندیشه مدیریت راهبردی، (۲)۴: ۷۹-۹۹.**
- داورزنی، ه و اقدسی، م. (۱۳۸۴). مفهوم سازی قابلیت یادگیری با رویکرد تغییر سازمانی. **سومین کنفرانس بین المللی مدیریت ۲۹ آذر لغایت ۱ دی ماه، تهران، گروه پژوهشی آریانا.**

- رایبزنز، ا. (۱۳۹۳). **تئوری سازمان، ساختار و طرح سازمانی**. ترجمه مهدی الوانی و حسن دانایی فرد، انتشارات صفار، چاپ چهلیم.
- رستگاری نیا، ژ. (۱۳۹۰). علل بروز بی تفاوتی در کارکنان و روشهای مقابله. **اصلاح و تربیت**، ۱۰(۱۱۷): ۳-۶
- ریحانی، س؛ پورولی، ز و ریحانی، ح. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر یادگیری سازمانی بر مدیریت بحران. **دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی**، قم، دانشگاه پیام نور.
- زارعی م، حسن؛ نیکمرام، س؛ احمدی، م و حیدری، ف. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر مؤلفه های رهبری معنوی بر قابلیت یادگیری سازمانی در پژوهشگاه حوزه و دانشگاه. **مدیریت در دانشگاه اسلامی**، ۲(۲): ۱۰۷-۱۲۲.
- شائمی برزکی، ع؛ ابزری، م و مویدی، ز. (۱۳۹۳). تحلیل تأثیر ابعاد مدل ویژگی های شغلی هاگمن و اولدهام بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: شرکت گاز استان اصفهان). **فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی**، ۳(۳)، (پیاپی ۱۰): ۸۹-۱۱۱.
- طبائیان، ش. (۱۳۸۱). **بررسی حیطة های بی تفاوتی دبیران دبیرستان های شهر اصفهان نسبت به دستورات مدیران**. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، مرکز علوم تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی تهران. ایران.
- عباسی، س. (۱۳۸۹). **سنجش قابلیت های یادگیری سازمانی در شرکت توزیع برق شهرستان اصفهان**. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی - تحول، دانشگاه اصفهان.
- عباسی، ه؛ عبدی، ح و کرمی متین، ب. (۱۳۹۲). مقایسه قابلیت های یادگیری سازمانی در کارکنان بیمارستان های بخش دولتی و خصوصی شهر کرمانشاه. **ماهنامه علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه**، ۱۷(۱۲): ۷۹۷-۸۰۳.
- قیطرانی، ا و قیطرانی، ح. (۱۳۹۲). بررسی رابطه تعهد سازمانی و قابلیت یادگیری کارکنان کارخانه سیمان ایلام. **دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی**، قم، دانشگاه پیام نور.
- **کاکه مم، ا؛ ایرانی، ع؛ سخنور، م؛ اکبری، ا و درگاهی، ح.** (۱۳۹۴). مطالعه ارتباط بین قابلیت یادگیری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان در بیمارستان های شهرستان تهران. **مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)**، ۹(۵): ۴۳۵-۴۴۵.
- مسعودنیا، ا. (۱۳۸۰). تبیین جامعه شناسی بی تفاوتی شهروندان در حیات اجتماعی و سیاسی. **مجله اطلاعات سیاسی - اقتصادی**، ۱۶۷: ۱۵۲-۱۶۵.
- ملاحسینی، ع؛ فرقانی، م ع و مرادخانی، ب. (۱۳۸۹). بررسی تأثیر قابلیت یادگیری سازمانی بر عملکرد SME های شهرستان کرمان با استفاده از روش AHP. **نشریه کاوشهای مدیریت بازرگانی**، ۲(۳): ۹۱-۱۱۱.
- مویدی، ز. (۱۳۹۲). تحلیل تاثیر ویژگی های شغلی بر تناسب فرد - سازمان و بی تفاوتی - سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: شرکت گاز استان اصفهان). پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی - تحول، دانشگاه اصفهان.

- نصر اصفهانی، ع؛ صالحی، م و نصر اصفهانی، م. (۱۳۹۳). بررسی نقش عدالت سازمانی در بروزی بی تفاوتی سازمانی (مطالعه موردی: بانک ملی ایران). **اولین همایش علمی پژوهشی علوم تربیتی و روانشناسی آسیب های اجتماعی و فرهنگی ایران**، تهران، مرکز مطالعات و تحقیقات اسلامی سروش حکمت مرتضوی، انجمن علمی توسعه و ترویج علوم و فنون بنیادین.
- نکوئی مقدم، م و بهشتی فرد، م. (۱۳۸۶). سازمان های یادگیرنده. انتشارات وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، معاونت توسعه مدیریت منابع، دانشگاه علوم پزشکی تبریز: ۱۳ و ۲۴.

انگلیسی

- Alegre, J., & Chiva, R. (2008). Assessing the impact of organizational learning capability on product innovation performance: *An empirical test. Tec novation*, 28(6), 315-326.
- Bapuji, H., & Crossan, M. (2004). From questions to answers: reviewing organizational learning research. *Management Learning*, 35(4), 397-417.
- Byrd, D., & Meyer, P. J. (2008). *The Tripping Point in Leadership: Overcoming Organizational Apathy*. Slight Edge.
- Chiva, R.; Alegre, J., & Lapedra, R. (2007). Measuring organizational learning capability among the workforce, *International Journal of Manpowe*, 28(3), 224-242.
- Cho, D., Eum, W. J., & Lee, K. H. (2013). The Impact of Organizational Learning Capacity from the Socio-Cognitive Perspective on Organizational Commitment. *Asia Pacific Education Review*, 14(4), 511-522.
- Ghafarzadeh Ahangar, S., Boroumand, M., & Hami, M. (2015). Relationship between Organizational Indifference and Organizational Silence in Employees of Youth and Sport Offices in Mazandaran Province. *International Journal of Sport Studies*, 5(3), 296-300.
- Goh, S. C. (2003). Improving organizational learning capability: lessons from two case studies. *The learning organization*, 10(4), 216-227.
- Hsu, H. Y. (2009). *Organizational Learning Culture's Influence on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention among R&D Professionals in Taiwan during an Economic Downturn* (Doctoral Dissertation, University Of Minnesota).
- Krishna, V. (2008). *Exploring organizational commitment from an organizational perspective: Organizational learning as a determinant of affective commitment in Indian software firms* (Doctoral dissertation). Retrieved from ProQuest Dissertations & Theses(UMI No. 3297162).
- Leander, N. P. (2009). *Losing the will: Automatic reactions to the indifference perceived in others* (Doctoral dissertation, Duke University).
- Willemsen, M. C., & Keren, G. (2003). The meaning of indifference in choice behavior: Asymmetries in adjustments embodied in matching. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 90(2), 342-359.
-