



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

Hasan Danaeefard

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

Shahrzad Nayyeri

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

Mostafa Akhondi

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

Abstract

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

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

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

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

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

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

Citation: Danaeefard, H., Nayyeri, SH., & Akhondi, M. (2020). The Effect of Organizational Goal Ambiguity on Employee Morale in Public Service Organizations in Terms of Organizational Mission and Individual Characteristics. *Journal of Public Administration*, 12(1), 23-41. (in Persian)

Journal of Public Administration, 2020, Vol. 12, No.1, pp. 23-41

DOI: 10.22059/jipa.2019.288554.2621

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

© Faculty of Management, University of Tehran



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

حسن دانایی فرد

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

شهرزاد نبیری

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

مصطفی آخوندی

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

چکیده

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

روش: برای جمع‌آوری داده‌های پژوهش با استفاده از پرسش‌نامه‌های استاندارد روحیه کاری پی‌اف‌اس و ابهام هدف سازمانی رینی، یک پرسش‌نامه بومی طراحی شد. جامعه آماری پژوهش ۷۹ سازمان خدمات عمومی استان یزد بودند که بر اساس فرمول کوکران ۳۸۰ نفر از بین کارکنان به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای سیستماتیک انتخاب شدند. برای سنجش روایی سازه، از روش بارهای عاملی متقابل و هم‌بستگی متغیرهای مشاهده‌پذیر و متغیرهای پنهان استفاده شد. داده‌های پژوهش نیز در نرم‌افزارهای SPSS و Smart PLS تحلیل شدند.

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

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

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

استناد: دانایی فرد، حسن؛ نبیری، شهرزاد؛ آخوندی، مصطفی (۱۳۹۹). تأثیر ابهام هدف سازمانی بر روحیه کاری کارکنان در سازمان‌های خدمات عمومی به تفکیک مأموریت سازمانی و ویژگی‌های فردی. *مدیریت دولتی*، ۱۲(۱)، ۲۴-۴۱.

مدیریت دولتی، ۱۳۹۹، دوره ۱۲، شماره ۱، صص. ۲۴-۴۱

DOI: 10.22059/jipa.2019.288554.2621

دریافت: ۱۳۹۸/۰۵/۱۵، پذیرش: ۱۳۹۸/۱۰/۱۲

© دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

مقدمه

با توجه به اهمیت موضوع بهره‌وری در سازمان‌های دولتی، ضروری است که عوامل مختلف مؤثر بر افزایش بهره‌وری ارزیابی شوند. یکی از عوامل مهمی که در افزایش بهره‌وری بخش دولتی تأثیر بسزایی دارد، روحیه کاری کارکنان است. روحیه کارکنان، پدیده بسیار پیچیده‌ای است که تحت تأثیر عوامل بسیاری قرار می‌گیرد؛ اما در این زمینه پژوهش‌های اندکی صورت گرفته و پژوهشگران نیز به این خلأ پژوهشی اذعان کرده‌اند (بایس و همکاران^۱، ۲۰۱۶). برای مثال، روات^۲ (۲۰۱۵) در پژوهشی تأثیر رهبری تحول‌آفرین بر روحیه کارکنان را بررسی کرد و دریافت که ارتباط معناداری بین رهبری تحولی و روحیه کارکنان وجود دارد. اسکندری و محسنلو (۱۳۹۳) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که رهبری صحیح، امنیت شغلی، رعایت عدالت و تفویض اختیار، بر روحیه کارکنان مؤثر است. زارع خفری و حسینی (۱۳۹۳) نشان دادند که میان هویت‌بخشی سازمانی و روحیه کارکنان رابطه مثبت معناداری وجود دارد. حسینی هاشم‌زاده (۱۳۸۹) نشان داد که مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، احساس عدالت و برابری و جوّ سازمانی، بر روحیه کارکنان مؤثر است. صادقیان، شکری، شاکری و پورمغرب (۱۳۹۵) نشان دادند که به‌کارگیری اقدام‌های مدیریت منابع انسانی بر روحیه شغلی افراد در سازمان تأثیر دارد.

اهداف سازمانی نیز یکی از عواملی است که بر روحیه کارکنان تأثیرگذار است. بر اساس نتایج پژوهش‌ها، هرچه کارکنان میان ارزش‌ها و هدف‌های سازمان با ارزش‌ها و هدف‌های خود مشابهت بیشتری پیدا کنند، رضایت بیشتر و عملکرد بهتری خواهند داشت و احتمال ترک سازمان از سوی آنها کاهش می‌یابد (برایت^۳، ۲۰۰۸، ایمانی‌خواه، ۱۳۹۵). در پژوهش پیش رو، تأثیر ابهام هدف سازمانی بر روحیه کاری کارکنان در بخش دولت در کانون توجه قرار گرفته است.

نتایج پژوهش‌ها نشان داده است که مبهم نبودن اهداف سازمانی، باعث می‌شود که روحیه و انگیزه کارکنان افزایش یابد (واستنام^۴، ۲۰۱۴). بر اساس تئوری تعیین هدف، فردی که هدف مشخصی برای عملکرد خود دارد، در مقایسه با فردی که هدف مبهمی دارد، بهتر عمل می‌کند (لاتام و لاک^۵، ۱۹۹۱؛ لاک و لاتام، ۲۰۱۳). افزون بر این، مطالعات نشان داده‌اند که پدیده تعدد اهداف و ابهام هدف سازمانی در سازمان‌های دولتی بیشتر از سایر سازمان‌هاست (چون و رینی^۶، ۲۰۰۵ الف و ب؛ لی، رینی و چون^۷، ۲۰۱۰؛ پاندی و رایت^۸، ۲۰۰۶) که این موضوع نشئت گرفته از وجود تعارض میان ارزش‌ها (به عنوان مثال حفظ و توسعه)، روند سیاسی (مداخله توسط ذی‌نفعان متعدد) و نبود شاخص سود در این دسته از سازمان‌هاست (بایر، مارچ و سائترن^۹، ۱۹۸۶؛ متلند^{۱۰}، ۱۹۹۵؛ ویلسون^{۱۱}، ۱۹۸۰). برخلاف سازمان‌های غیرانتفاعی که هدف مشخص آنها حداکثرسازی سود است، سازمان‌های دولتی چند هدف کمابیش متضاد را دنبال می‌کنند و از ابهام

1. Buys and et al
3. Bright
5. Latham & Locke
7. Lee, Rainey, & Chun
9. Baier, March & Saetren
11. Wilson

2. Rawat
4. Vasantham
6. Chun, & Rainey
8. Pandey, & Rainey
10. Matland

و اولویت اهداف نامشخص در عذاب‌اند (لی و همکاران، ۲۰۱۰؛ آلیسون^۱، ۱۹۸۰؛ داونز^۲، ۱۹۶۷؛ هینریچ^۳، ۱۹۹۹؛ موینهان^۴، ۲۰۰۸؛ اسکات^۵، ۲۰۰۳).

با وجود پدیده ابهام هدف در سازمان‌های دولتی و تأثیر آن بر متغیر مهمی چون روحیه کاری که بی‌واسطه بر بهره‌وری این سازمان‌ها تأثیرگذار است (رینی و یونگ^۶، ۲۰۱۰: ۳۴) با کمبود مطالعات تجربی در زمینه بررسی رابطه این دو متغیر (ابهام هدف و روحیه کاری کارکنان) در بخش دولتی مواجه‌ایم. محققان معتقدند که یکی از دلایل کمبود پژوهش در این زمینه، سختی تعریف و اندازه‌گیری ابهام هدف در بخش دولتی است (واکر، بوین و برور^۷، ۲۰۱۰: ۱۹). پژوهش‌های صورت‌گرفته اندک در این حوزه نیز، چندان موضوع مشخصه‌های سازمانی و متغیرهای فردی در این رابطه را بررسی نکرده‌اند یا بررسی آنها را در قالب موضوع پژوهشی به پژوهشگران آتی توصیه کرده‌اند (دهارت دیویس، دیویس و موهر^۸، ۲۰۱۴). بنابراین، هدف این مطالعه بررسی نقش ابهام هدف بر روحیه کاری کارکنان سازمان‌های خدمات عمومی است که در آن به تفکیک، مؤلفه‌های مأموریت سازمانی و ویژگی‌های فردی (جنسیت، تحصیلات، تجربه کاری و سن) تحلیل شده است. به نظر می‌رسد که بررسی ارتباط این متغیرها نتایج مفیدی برای افزایش روحیه کاری کارکنان و به تبع، بهبود عملکرد این سازمان‌ها داشته باشد. فرضیه‌های این پژوهش به شرح زیرند:

- ابهام هدف سازمانی بر روحیه کاری کارکنان با توجه به ویژگی مأموریت سازمانی تأثیر معناداری دارد.
- ابهام هدف سازمانی بر روحیه کاری کارکنان با توجه به جنسیت کارکنان تأثیر معناداری دارد.
- ابهام هدف سازمانی بر روحیه کاری کارکنان با توجه به سطح تحصیلات کارکنان تأثیر معناداری دارد.
- ابهام هدف سازمانی بر روحیه کاری کارکنان با توجه به تجربه کاری (سابقه) کارکنان تأثیر معناداری دارد.
- ابهام هدف سازمانی بر روحیه کاری کارکنان با توجه به سن کارکنان تأثیر معناداری دارد.

پیشینه پژوهش

اهداف زمانی مبهم‌اند که تفسیر آنها امکان‌پذیر باشد. عموم پژوهشگران ابهام هدف سازمانی را پدیده‌ای مذموم می‌دانند؛ زیرا معتقدند که این پدیده تصویر سازمان را برای کارکنان مبهم و گل‌آلود می‌کند. برای کارکنان مشکل است که هنگام مواجهه با ابهام، درک کنند که ارزش‌های سازمان چیست و سازمان از آنها چه انتظاراتی دارد. در تعریف پدیده ابهام اهداف سازمانی، عموماً مفاهیمی مانند ابهام درک مأموریت، ابهام هدف، ابهام برنامه زمانی و ابهام اولویت به کار می‌رود. ابهام درک مأموریت، بیانگر این است که تا چه میزان از درک، توضیح و برقراری ارتباط با مأموریت سازمانی انحراف برداشت وجود دارد (چون و رینی، ۲۰۰۵-الف؛ یونگ^۹، ۲۰۱۳). ابهام هدف، به میزانی اشاره می‌کند که سازمان برای مأموریت اعلام شده خود اهداف کمی یا کیفی مشخص می‌کند (یونگ، ۲۰۱۱). ابهام برنامه زمانی، متمایز نبودن اهداف بلندمدت و اهداف عملکرد

1. Allison
3. Heinrich
5. Scott
7. Walker, Boyne & Brewer
9. Jung

2. Downs
4. Moynihan
6. Rainey, & Jung
8. DeHart-Davis, Davis, & Mohr

سالانه در سازمان است (یونگ، ۲۰۱۳). ابهام اولویت نیز، نشان‌دهنده وضعیتی است که تعیین اولویت بین اهداف سازمان‌ها به دلیل تعدد اهداف مشکل است (چون و رینی، ۲۰۰۵-الف). پژوهشگران (چون و رینی، ۲۰۰۵-الف؛ یونگ، ۲۰۱۱؛ لی، لاک و لاتام^۱، ۱۹۸۹) ادعا می‌کنند که تعدد اهداف، سطح ابهام هدف سازمانی را افزایش می‌دهد.

در خصوص پیامدهای ابهام هدف، دیدگاه‌های ضد و نقیضی وجود دارد. دسته‌ای از پژوهشگران به آثار منفی ابهام هدف در سازمان، از قبیل فشار شغلی و خستگی (سالنسیک و ففر^۲، ۱۹۷۸)، مشکل بودن ارزیابی کارکنان در تحقق هدف (رایت و دیویس^۳، ۲۰۰۳)، سخت‌بودن اندازه‌گیری شاخص‌های عملکرد سازمانی (رینی و یونگ، ۲۰۱۴)، دشوار شدن طراحی شغل (بیوکنن^۴، ۱۹۷۴) و جابه‌جایی هدف و اختلال در عملکرد سازمان (رینی و یونگ، ۲۰۱۴) اشاره کرده‌اند. بعضی دیگر نیز، به آثار مثبت ابهام هدف از قبیل تسهیل پاسخ‌گویی مقام‌های سازمانی در خصوص تصمیم‌های سیاسی (لیندبلوم^۵، ۱۹۵۹)، کاهش تعارض و مخالفت احزاب سیاسی (ویلداوسکی^۶، ۱۹۷۹)، تسهیل فرایندهای یادگیری متقابل و ارتقای ارتباطها و گفت‌وگوهای میان ذی‌نفعان هنگام اختلاف (نوردرااف^۷، ۲۰۰۳) اشاره کرده‌اند. به باور پژوهشگران، تعیین اهداف روشن برای پیروان و حمایت از آنها برای رسیدن به اهداف، یکی از شایستگی‌های لازم رهبران برای افزایش رضایت شغلی و روحیه کارکنان و بهره‌وری آنهاست (پرو^۸، ۱۹۶۱؛ نادلر، هکمن و لاولر^۹، ۱۹۷۹؛ باس، آوالیو، جونگ و برسون^{۱۰}، ۲۰۰۳؛ یوکل^{۱۱}، ۲۰۰۸).

در سازمان‌های خصوصی نیز پدیده ابهام هدف مشاهده می‌شود؛ اما پژوهش‌ها نشان داده‌اند که این پدیده در سازمان‌های دولتی بسیار مشکل‌سازتر است. در توجیه چرایی وجود ابهام هدف سازمانی در بخش دولتی، رویکردهای مختلفی وجود دارد. برخی از این رویکردها نشان می‌دهند که ابهام یکی از جنبه‌های اساسی نهادهای بخش دولتی است. این باور مبنای مختلفی دارد. برای مثال، برخی محققان بیان می‌کنند که تعبیه‌کننده ابهام در تاروپود ساختار سازمان‌های دولتی، سیاست‌مدارانی با ارزش‌ها و ترجیح‌های رقابتی هستند؛ زیرا سیاست‌مداران از ابهام اهداف و بی‌اطمینانی‌ها برای ایجاد عرصه سیاسی کمابیش ایستا، در راستای منافع خود استفاده می‌کنند (متلند، ۱۹۹۵). در رویکرد دوم بیان شده است که سازمان‌های دولتی اهداف نامشخصی دارند؛ زیرا باید مشکلات پیچیده‌ای را حل‌وفصل کنند و عموماً این مسائل فاقد شاخص‌های ارزیابی مانند شاخص‌های سود هستند. از این دیدگاه، ابهام جنبه‌ای اساسی از مشکلات بخش دولتی است و در محیط نهادی سازمان‌های دولتی تعبیه شده است (رینی^{۱۲}، ۱۹۸۳). رویکرد سوم بیان می‌کند که ابهام هدف بخش عمومی، از تضاد ارزش‌های ذی‌نفعان مختلف (شهروندان نگران، اعضای سازمان، نخبگان سیاسی و...) نشئت می‌گیرد. این ذی‌نفعان درخواست‌های متضاد و رقابتی متعددی دارند که به تخصیص زمان، منابع و توجه سازمان‌ها نیاز دارد. سازمان‌ها نیز برای کسب اعتبار هنگام تصمیم‌گیری و تعیین اهداف، مجبورند که از آنها پیروی

1. Lee, Locke & Latham

3. Wright, & Davis

5. Lindblom

7. Noordegraaf, & Abma

9. Nadler, Hackman & Lawler

11. Yukl

2. Salancik, & Pfeffer

4. Wildavsky

6. Wildavsky

8. Perrow

10. Bass, Avolio, Jung, & Berson

12. Rainey

کرده و آنها را تأمین کنند (استازیک، پاندی و رایت^۱، ۲۰۱۱). صرف نظر از اینکه کدام رویکرد در قانون توجه قرار گیرد، مفهوم اساسی یکی است. سازمان‌های دولتی بیشتر در معرض خطر ابهام هدف قرار دارند. ابهام هدف در این سازمان‌ها سبب می‌شود که کارکنان روحیه خود را از دست داده و با سازمان ارتباط عاطفی و در مواقعی حتی ارتباط فیزیکی خود را قطع کنند (استازیک و گوردل^۲، ۲۰۱۱).

به‌طور عمده، در مکالمه‌های محاوره‌ای روحیه مفهوم نسبی دارد؛ زیرا استاندارد دقیقی برای مقایسه آن با روحیه وجود ندارد. روحیه در زبان فارسی کلمه‌ای عام است که در ترکیب با سایر واژه‌ها معنا می‌یابد. برای مثال می‌توان به روحیه نظامی (غضنفری و عابدی، ۱۳۹۱)، روحیه کارآفرینی (امین بیدختی و مالکی، ۱۳۹۳؛ هوشمندان مقدم‌فرد و رضوان‌فر، ۱۳۹۴؛ کلائی، دارابی و تقوایی یزدی، ۲۰۱۹) روحیه پژوهشگری (شفیعی سروسستانی، جهانی و موسوی‌پور، ۱۳۹۷)، روحیه حماسی (باصری، ۱۳۸۹)، روحیه علم‌گرایی (زمانی، ۱۳۸۶)، روحیه جست‌وجوگری (زمانی و اسفنجانی، ۱۳۸۵)، روحیه همکاری (میکائیلی منیع، ۱۳۸۹) اشاره کرد. با توجه به تعدد کاربرد کلمه روحیه، ضروری است که منظور از این کلمه به‌طور خاص تشریح شود. در این پژوهش منظور از روحیه، روحیه کارکنان است. از آنجایی که برای روحیه کارکنان هم ترکیب‌های مختلفی مانند روحیه علمی کارکنان، روحیه همکاری کارکنان و... به کار می‌رود، برای تمایز علمی بین این اصطلاحات، از اصطلاح «روحیه کاری کارکنان» به جای مفهوم «روحیه کارکنان» استفاده شده است. تعاریف متفاوتی از روحیه کاری کارکنان وجود دارد که برخی بر رضایت شغلی منطبق بوده (اگاروال، ۲۰۰۷: ۳۱۳-۳۲۰) و برخی دیگر موضوعی مجزا از رضایت شغلی را دربردارند (احمد زهی ترشاب، ۱۳۹۴: ۸۳). استنگر^۳ (۱۹۵۸) روحیه کاری را به‌مثابه نوعی صفت شخصی می‌داند. بنا به گفته گیون^۴ (۱۹۵۸) روحیه کاری حالتی است که در آن نیازهای فردی ارضا می‌شود و فرد می‌داند که این نیازهای ارضا شده، از موقعیت شغلی او نشئت گرفته است. به نظر دیویس، روحیه کاری شیوه برداشت افراد و گروه‌ها از محیط کارشان و گرایش آنها به تلاش برای همکاری قلبی در تحقق اهداف سازمانی است (دیویس، ۱۹۱۸: ۸۹).

روش‌شناسی پژوهش

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

1. Stazyk, Pandey, & Wright
3. Stanger

2. Stazyk, & Goerdel
4. Guion

طبقه مأموریتی موجود قرار گرفتند. حجم نمونه ۳۸۰ نفر بود و اعضای نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای سیستماتیک انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌های این پژوهش، پرسش‌نامه بود. برای طراحی ابزار گردآوری اطلاعات، ابتدا پرسش‌نامه پی‌اف‌اس^۱ به‌مثابه ابزار سنجش روحیه کاری و پرسش‌نامه رینی^۲ به‌منزله ابزار سنجش ابهام هدف سازمانی، بررسی شد. سپس با استفاده از گویه‌های مندرج در این پرسش‌نامه‌ها و با تمرکز بر رویکرد بومی، پرسش‌نامه اولیه طراحی شد و در اختیار ۱۰ نفر از متخصصان حوزه‌های مدیریت دولتی، مدیریت بازرگانی، سیاست‌گذاری، مدیریت منابع انسانی و مدیریت رفتار سازمانی قرار گرفت تا آن را از نظر روایی صوری و محتوایی بررسی کنند. بر اساس نظرهای این صاحب‌نظران، برخی گویه‌ها از پرسش‌نامه حذف و برخی نیز اصلاح شدند. خروجی این فرایند تدوین پرسش‌نامه‌ای بومی، مشتمل بر ۳۹ سؤال اصلی بود. مقیاس سنجش متغیرها در این پژوهش، مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت بود؛ به‌نحوی که به‌گزینه خیلی کم، یک امتیاز و به‌گزینه خیلی زیاد، پنج امتیاز تعلق گرفت. برای سنجش روایی سازه مدل پژوهش، ابتدا از روش بارهای عاملی متقابل استفاده شد.

جدول ۱. بارهای عاملی متقابل

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

1. PFS

2. Rainey

طبق گفته پژوهشگران، اگر قدر مطلق بار عاملی هر یک از متغیرهای مشاهده‌پذیر کمتر از $0/4$ باشد، باید آن گویه حذف شود. همان‌گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، بار عاملی هیچ یک از گویه‌ها کمتر از $0/4$ نبود، بر این اساس، می‌توان گفت که بار عاملی تمامی گویه‌ها معنادار بوده است. به‌علاوه، هم‌بستگی متغیرهای مشاهده‌پذیر و متغیرهای پنهان نیز در کانون توجه قرار گرفت. با مراجعه به نتایج مندرج در جدول ۱، مشاهده می‌شود که گویه‌های مرتبط با متغیر پنهان، بیشترین هم‌بستگی را تنها با متغیر پنهان مربوط به خود دارند. بر این اساس می‌توان استدلال کرد که روایی و اگرایی مدل تأیید شده است.

به منظور تعیین پایایی ابزار استفاده‌شده، ۵۰ پرسش‌نامه در نمونه مقدماتی توزیع، جمع‌آوری و تحلیل شدند. جدول ۲ مقادیر پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ دو متغیر ابهام هدف سازمانی و روحیه کاری کارکنان را نشان می‌دهد. همان‌گونه که مشاهده می‌شود، هر دو مقدار بیشتر از مقدار مطلوب $0/7$ هستند که نشان‌دهنده پایایی متغیرهای مشاهده‌پذیر است.

جدول ۲. پایایی پرسش‌نامه

متغیر	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ
ابهام هدف	$0/78$	$0/69$
روحیه کاری	$0/96$	$0/96$

یافته‌های پژوهش

یافته‌های به‌دست‌آمده از پژوهش در خصوص ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نشان می‌دهد که ۶۵ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و ۳۵ درصد از آنها زن بودند. بیشترین پاسخ‌دهندگان ($44/7$ درصد) در بازه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال و کمترین آنها در بازه سنی بیش از ۵۰ سال ($6/1$ درصد) قرار داشتند. مدرک تحصیلی اغلب پاسخ‌دهندگان ($55/3$ درصد) کارشناسی و سابقه کاری اکثر پاسخ‌دهندگان ($39/9$ درصد) ۵ تا ۱۰ سال بود. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش، از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار Smart PLS استفاده شد. به‌منظور بررسی فرضیه اول (ابهام هدف سازمانی بر روحیه کاری کارکنان با توجه به نوع مأموریت سازمانی تأثیر معناداری دارد)، سازمان‌ها و اداره‌های کل استان یزد به پنج گروه دسته‌بندی شدند و تأثیر ابهام هدف در هر گروه در مقایسه با سایر گروه‌ها بررسی شد. در جدول ۳ خروجی اجرای مدل برای این گروه‌ها نشان داده شده است.

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

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

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

به منظور بررسی فرضیه دوم (ابهام هدف سازمانی بر روحیه کاری کارکنان با توجه به ویژگی‌های فردی تأثیر معناداری دارد)، به متغیرهای فردی جنسیت، تحصیلات، میزان تجربه و سن پرداخته شده است. در جدول ۴ خروجی اجرای مدل برای گروه جنسیت نشان داده شده است.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادها

هر سازمانی موقعیت خاصی دارد که می‌تواند بر روحیه تأثیرگذار باشد. برای مثال، پژوهش‌ها نشان داده‌اند که برخی از

ویژگی‌های سازمان‌ها، مانند اندازه سازمان (کانل^۱، ۲۰۰۱) و فرهنگ سازمانی (حصیری، ۱۳۸۷) بر روحیه کاری تأثیر دارند. در پژوهش پیش رو، از بین ویژگی‌های سازمانی، به مؤلفه مأموریت سازمانی توجه شده است. به‌منظور بررسی تأثیر ابهام هدف بر روحیه کارکنان بر اساس ویژگی مأموریت سازمانی، سازمان‌های خدمات عمومی به پنج دسته گروه‌بندی شدند: ۱. علمی، فرهنگی و آموزشی؛ ۲. عمومی، اجتماعی و قضایی؛ ۳. بانک‌ها و بیمه‌ها؛ ۴. زیربنایی و تولیدی؛ ۵. حمایتی، سلامت و بهداشت. نتایج پژوهش پیش رو نشان می‌دهد که ابهام هدف بر روحیه کاری کارکنان در گروه بانک‌ها و بیمه‌ها تأثیر مثبت و معناداری می‌گذارد. علاوه بر ویژگی مأموریت سازمانی در پژوهش پیش رو، ویژگی‌های فردی مانند جنسیت، تحصیلات، تجربه کاری و سن نیز بررسی شده است.

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که ابهام هدف بر روحیه کاری کارکنان مرد تأثیر معناداری ندارد؛ اما بر روحیه کاری کارکنان زن تأثیر معنادار مثبتی می‌گذارد. این یافته با نتیجه پژوهش سوکسارن رودی و سوکارومونا^۲ (۲۰۱۳) تطابق ندارد. آنها نشان دادند که تفاوت معناداری بین سطح روحیه بر مبنای جنسیت وجود ندارد.

نتایج پژوهش پیش رو در خصوص تأثیر ابهام هدف بر روحیه کارکنان با توجه به سطح تحصیلات، نشان می‌دهد که در گروه تحصیلی کارشناسی ارشد و بالاتر، ابهام هدف سازمانی به میزان ۲۹/۰ درصد بر روحیه کارکنان تأثیر مثبت می‌گذارد. به بیان دیگر، ابهام هدف باعث می‌شود که روحیه کارکنان با مدرک کارشناسی ارشد و بیشتر افزایش یابد. این نتیجه با یافته پرو (۱۹۶۱) هم‌خوانی دارد. وی معتقد است که طراحی مبهم و کلی بیانیه مأموریت و اهداف سازمانی، این فرصت را برای کارکنان فراهم می‌سازد تا با استفاده از تفاسیر شخصی خود، به درک متفاوتی از اهداف برسند و همین مسئله روحیه آنها را ارتقا می‌دهد. دلیل احتمالی افزایش روحیه کارکنان دارای تحصیلات تکمیلی از طریق ابهام هدف، این است که آنان با توجه به سطح معلومات خود، علاقه‌مندند تا خودشان مسائل را حل کنند و ابهام هدف سازمانی این فرصت را برای آنها فراهم می‌کند. نریمانی و ارجمند (۱۳۸۶) نیز در پژوهشی نشان دادند که با بالا رفتن سطح تحصیلات، روحیه افراد بهبود می‌یابد؛ زیرا هرچه مدرک تحصیلی بالاتر باشد، احترام دیگران، احساس رشد و رضایت درونی را به دنبال دارد و همین احترام دیگران و رضایت شخصی، روحیه افراد را بهتر می‌کند. البته در بعضی پژوهش‌ها بیان شده است که بین سطح تحصیلات و روحیه، رابطه منفی برقرار است؛ به این معنا که با افزایش تحصیلات، روحیه افراد کاهش می‌یابد (حصیری، ۱۳۸۸: ۳۲-۳۳). به نظر می‌رسد علت این موضوع به گروه مرجع بازگردد. افرادی که تحصیلات بیشتری دارند، دارای گروه مرجع بالاتری هم هستند و امتیازهای خود را با آن گروه‌های مرجع مقایسه می‌کنند، پس بدیهی است که هرچه فرد در نقطه مرجع بالاتری قرار گیرد، ناراضی‌تر شود. به‌علاوه، نتیجه این پژوهش نشان می‌دهد که ابهام هدف سازمانی در گروه با تحصیلات دیپلم، به میزان ۳۲/۰ درصد بر روحیه کارکنان تأثیر منفی گذاشته و روحیه آنها را کاهش داده است. باید توجه کرد که برای کارکنانی با سطح تحصیلات دیپلم، باید اهداف به‌طور دقیق تعیین شود. با توجه به اینکه در این افراد، اطلاعات کافی و خودباوری لازم در مقایسه با افراد دارای تحصیلات

1. Connell

2. Suksaranruedee, & Sucaromana

بیشتر وجود ندارد، توانایی تفسیر اهداف در این افراد کمتر است و همین موضوع روحیه کاری آنها را کاهش می‌دهد. در سایر گروه‌ها، ابهام هدف تأثیر معناداری بر روحیه کارکنان نداشته است.

مطالعات نشان می‌دهد که سابقه کاری فرد، عامل مؤثری بر روحیه است (لباک^۱، ۱۹۹۶؛ کاوسی و احمدی، ۱۳۸۹). بر اساس نتایج پژوهش پیش رو، ابهام هدف بر روحیه کارکنان با تجربه کمتر از ۵ سال، تأثیر مثبت دارد. حبشی‌زاده و همکارانش (۱۳۸۵) نیز در پژوهشی نشان دادند که ۶۰ درصد کارکنان، معتقدند که روحیه کاری آنها با گذشت زمان کاهش یافته است. معمولاً افراد کم‌تجربه برای آنکه توانمندی‌های خود را به همکاران و مدیران ثابت کنند، علاقه‌مندند که مسائل را خلاصانه حل کنند و با توانایی‌های شخصی از پس مشکلات برآیند. از آنجا که ابهام هدف این فرصت را برای آنها فراهم می‌کند، روحیه آنها افزایش می‌یابد. به علاوه، نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که ابهام هدف بر روحیه کارکنان با تجربه بیش از ۱۵ سال نیز تأثیر مثبت دارد. این نتایج با یافته لینز، گود و هودلستون^۲ (۲۰۰۶) تطابق دارد. آنها پس از بررسی موضوع، نتیجه گرفتند که روحیه افرادی که تجربه کاری بیشتری دارند، به‌خصوص آنهایی که برای مدت طولانی در یک شرکت کار کرده‌اند، بیشتر است. این نتایج با تئوری خود تعیین‌کنندگی^۳ ریان و دسی^۴ (۱۹۹۱) انطباق دارد. بر اساس مفروضات این تئوری، افراد دارای تجربه کاری بیشتر، معلومات شغلی بیشتری دارند و بر همین اساس علاقه‌مندند که در انجام امور مستقل باشند و به‌صورت خودتنظیم مشکلات و مسائل را حل کنند. در این موقعیت، ابهام هدف سازمانی این فرصت را در اختیار آنها قرار می‌دهد تا با استقلال کامل، خودشان اهداف سازمانی را تفسیر کنند و آنچه را که تصور می‌کنند برای سازمان بهتر است، انجام دهند. البته مطالعاتی نیز وجود دارد که بین روحیه و سوابق کاری رابطه معناداری را گزارش نکرده‌اند (سوکارمونا و سوکسارن رودی، ۲۰۱۳).

بر اساس یافته‌های چندین پژوهش، بین سن و روحیه افراد ارتباط وجود دارد (لینز و همکاران، ۲۰۰۶؛ دسلر^۵، ۱۹۷۸). برای مثال، دسلر بیان می‌کند که بین سن و روحیه رابطه U شکلی وجود دارد. افراد در آغاز استخدام و سنین کمتر، روحیه بهتری دارند، سپس با افزایش سن، روحیه آنها کاهش می‌یابد و دوباره با گذشت زمان، روحیه آنها افزایش پیدا می‌کند. امروزه پژوهشگران دریافته‌اند که اگر سایر شرایط ثابت باشد، کارکنان مسن‌تر روحیه بهتری پیدا می‌کنند. هرزبرگ در تفسیر این موضوع می‌گوید که هرچه سطح توقع کارکنان از شغلشان واقع‌بینانه‌تر باشد، راضی‌ترند و کارکنان با افزایش سن، سطح آرزوهای خود را تا حدی کاهش می‌دهند که با سطح توانایی‌هایشان منطبق شود. در پژوهش حاضر نیز یافته‌ها گویای این است که در افراد کمتر از ۳۰ سال و بیشتر از ۴۰ سال، افزایش ابهام هدف سازمانی، روحیه کارکنان را بهبود داده است.

رینی و یونگ^۶ (۲۰۱۰) معتقدند که اگر کارکنان از مأموریت و اهداف سازمان درک مبهمی داشته باشند، در رضایت شغلی آنها تغییری حاصل نمی‌شود؛ اما نتایج این پژوهش نشان داد که ابهام هدف سازمانی با توجه به مأموریت سازمانی و ویژگی‌های فردی در برخی گروه‌ها تأثیر مثبت، در برخی گروه‌ها تأثیر منفی و در برخی گروه‌ها بی‌تأثیر است. بر این

1. Labuc
3. The Self-Determination Theory
5. Dessler

2. Linz, Good, & Huddleston
4. Ryan
6. Rainey, & Jung

اساس، در مجموع می‌توان گفت که ابهام هدف سازمانی می‌تواند روحیه کاری کارکنان را افزایش دهد، به شرط آنکه به ویژگی‌های سازمانی و فردی هم توجه شود. بر این اساس، به نظر می‌رسد که سازمان‌ها هنگام هدف‌گذاری، باید میزان مناسبی برای ابهام هدف در نظر بگیرند. اگرچه، به دلیل موقعیت‌های متغیر و متلاطم محیطی، گاهی ناگزیر به انجام آن می‌شوند. آنچه در این میان بسیار ضروری است، توجه به ویژگی‌های سازمانی مانند مأموریت اصلی سازمان و ویژگی‌های فردی مانند جنسیت، سطح تحصیلات، میزان سابقه کاری و سن کارکنان است. بر اساس نتایج به‌دست آمده از این مطالعه، به نظر می‌رسد که ابهام هدف در سازمان‌هایی مانند بانک و بیمه، آثار کارکردی بیشتری دارد و به ارتقای روحیه کاری کارکنان می‌انجامد. شاید بتوان علت این موضوع را به نهادینه‌بودن عامل ریسک در این دسته از سازمان‌ها نسبت داد. به‌علاوه، با توجه به تأثیر مثبت و معنادار ابهام هدف بر روحیه کاری زنان کارمند، افراد دارای تحصیلات تکمیلی، افراد کم‌تجربه یا بسیار باتجربه و افراد کمتر از ۳۰ سال یا بیشتر از ۴۰ سال، به نظر می‌رسد که این افراد تاب‌آوری بیشتری در برابر ابهام هدف دارند و ابهام هدف به دلیل استقلالی که در اختیار آنها قرار می‌دهد، باعث می‌شود که روحیه آنها افزایش پیدا کند.

منابع

- احمد زهی ترشاب، عبدالعلی (۱۳۹۴). نقش ابهام هدف در رفتارهای نوآورانه در سازمان‌های دولتی: آیا روحیه کارکنان متغیر مدخله اثرگذاری است؟ پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس.
- اسکندری، مجتبی؛ محسنلو، حسن (۱۳۹۳). بررسی میانجی‌گری استرس بر رابطه بین رضایت شغلی و روحیه خدمتی فرماندهان و مدیران آموزش یکی از نیروهای مسلح. *روان‌شناسی نظامی*، ۵(۱۹)، ۶۳-۸۰.
- امین بیدختی، علی‌اکبر؛ مالکی، فاطمه (۱۳۹۳). تأثیر آموزش مهارت تریز در تقویت روحیه کارآفرینی. *رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۵(۱)، ۱۵۳-۱۷۴.
- ایمانی‌خواه، فهیمه (۱۳۹۵). *ابهام هدف سازمانی و انگیزه خدمت عمومی در بخش دولتی ایران: آیا رابطه‌ای بین آنها وجود دارد؟* پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس.
- باصری، احمد (۱۳۸۹). نقش توسعه شادی و نشاط در افزایش روحیه حماسی. *فصلنامه روان‌شناسی نظامی*، ۱(۲)، ۶۱-۷۱.
- حبشی‌زاده، اعظم؛ ونکی، زهره؛ ناوی‌پور، حسن (۱۳۸۵). تأثیر ایفای نقش مربیگری توسط سوپروایزران بالینی بر روحیه پرستاران. *فصلنامه پرستاری ایران*، ۱۹(۴۸)، ۳۷-۴۶.
- حسینی هاشم زاده، داوود (۱۳۸۹). بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان بانک صنعت و معدن. *مدیریت دولتی*، ۲(۵)، ۱-۲۰.
- حصیری، اسد (۱۳۸۷). *ارتقای روحیه کارکنان سازمان‌های دولتی بوشهر: بررسی نقش اعتماد سازمانی و شایستگی مدیریتی مدیران دولتی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس.
- دسلر، گری (۱۳۷۳). *مبانی مدیریت* (داوود مدنی، مترجم). تهران: نشر قومس (نشر اثر اصلی ۱۹۷۸).

دیویس، کیت (۱۳۵۶). *مقدمه‌ای بر روابط انسانی* (ناصر رحیمی و محمود توتونچیان، مترجمان). تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی (نشر اثر اصلی ۱۹۱۸).

زارع خفری، شهاب‌الدین؛ حسنی، محمد (۱۳۹۳). بررسی تأثیر هویت‌بخشی سازمانی بر رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل با در نظر گرفتن نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان شهرداری منطقه ۲ تهران). *مدیریت دولتی*، ۱۶(۱)، ۱۰۹-۱۳۰.

زمانی، بی‌بی عشرت (۱۳۸۶). مقایسه پرورش روحیه علم و علم‌گرایی در کتاب‌های درسی علوم دوره ابتدایی کشورهای ایران و انگلستان. *علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز*، ۲۶(۳)، ۴۳-۶۳.

زمانی، بی‌بی عشرت؛ اسفنجانی، اعظم (۱۳۸۵). کاربرد گرافیک در آموزش مفاهیم فیزیکی در کتاب‌های درسی علوم مقطع ابتدایی کشورهای ایران، آمریکا، انگلستان به منظور پرورش روحیه جست‌وجوگری در دانش آموزان. *علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز*، ۱۳(۲)، ۹۵-۱۱۸.

شفیعی سروستانی، مریم؛ جهانی، جعفر؛ موسوی‌پور، سید روح‌الله (۱۳۹۷). رابطه سبک‌های یادگیری و روحیه پژوهشگری دانش آموزان دوره دوم متوسطه. *مطالعات آموزش و یادگیری*، ۱۰(۱)، ۲۳۰-۲۴۴.

صادقیان قراقیه، سعید؛ شکری، صابر؛ شاکری، زهره؛ پورمغرب، گل آرا (۱۳۹۵). بررسی تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر رضایت شغلی (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه تهران). *مدیریت دولتی*، ۸(۱)، ۱۶۷-۱۸۰.

غضنفری، احمد؛ عابدی، لطفعلی (۱۳۹۱). ساخت، اعتباریابی و هنجاریابی پرسش‌نامه روحیه نظامی. *روان‌شناسی نظامی*، ۳(۱۰)، ۴۵-۵۸.

کاوسی، اسماعیل؛ احمدی، فخرالدین (۱۳۸۹). جهانی شدن و توسعه منابع انسانی. *مطالعات راهبردی جهانی شدن*، ۱(۱)، ۱-۲۹. کلائی دارابی، رضا؛ تقوایی یزدی، مریم (۲۰۱۹). آرایه مدل ابعاد آموزشی و پژوهشی مراکز رشد و تأثیر آن بر توسعه پایدار دانشگاه‌ها. *مطالعات برنامه‌ریزی آموزشی*، ۷(۱۴)، ۱۴۶-۱۷۱.

میکائیلی منبع، فرزانه (۱۳۸۹). مقایسه مسئولیت‌پذیری، روحیه همکاری، سلامت عمومی، رضایت از زندگی و عملکرد تحصیلی دانش آموزان مدارس شبانه‌روزی و روزانه استان آذربایجان غربی. *نوآوری‌های آموزشی*، ۹(۳۴)، ۶۱-۸۸.

نریمانی، محمد؛ ارجمند، جاوید (۱۳۸۶). بررسی رابطه بین جو سازمانی و روحیه دبیران دبیرستان‌های دولتی و غیر انتفاعی. *اندیشه نوین تربیتی*، ۳(۴۳)، ۸۱-۹۳.

هوشمندان مقدم فرد، زهرا؛ رضوانفر، احمد (۱۳۹۴). عوامل مؤثر بر روحیه کارآفرینی هنرجویان هنرستان‌های کشاورزی استان زنجان. *پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی*، ۸(۳)، ۱۱-۲۶.

References

- Agarwal, R. D. (2007). *Organization and Management*. (28th ed). New Delhi: mac Graw-Hill.
- Ahmad Zahi Torshab, A. (2016). *Innovative work behavior in public organizations, the role of organizational goal ambiguity and Worker Morale (the case: Iranian's ministry of*

- industries, mines and trade*). Thesis for the Degree of Master of Science in Public Administration. Tarbiat Modares University. (in Persian)
- Allison, G. T. (1980). *Private and public management: are they fundamentally alike in all unimportant particulars*. Cambridge: Harvard University.
- Aminbidokhti, A., Maleki, F. (2014). On the effect of triz training on the entrepreneurship spirit enhancement. *Quarterly Journal of New Approach in Educational Administration*, 5(1), 153-174. (in Persian)
- Baier, V. E., March, J. G., & Saetern, H. (1986). Implementation and ambiguity. *Scandinavian Journal of Management Studies*, 2(3-4), 197-212.
- Baseri, A. (2010). The role of development happiness and joy in enhancing the epic morale. *Journal of Military Psychology*, 1(2), 61-71. (in Persian)
- Bass, B. M., Bruce J., Avolio, D. I. J., Yair, B. (2003). Predicting unit performance by assessing transformational and transactional leadership. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 207-218.
- Bright, L. (2008). Does public service motivation really make a difference on the job satisfaction and turnover intentions of public employees? *American review of public administration*, 38(2), 149-166.
- Buchanan, B. (1974). Government managers, business executives, and organizational commitment. *Public Administration Review*, 34(4), 339-347.
- Buys, N., Wagner, S., Randall, C., Yu, I., Geisen, T., Harder, H., Howe, C. (2016). Australian Employee Perspectives on Disability Management in relation to job satisfaction, physical and mental health, workplace morale and reduced sickness absence. *International Journal of Disability Management*, 11(2), 1-8.
- Chun, Y. H., Rainey, H. G. (2005a). Goal ambiguity in U.S. federal agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(1), 1-30.
- Chun, Y. H., Rainey, H. G. (2005b). Goal ambiguity and organizational performance in U.S. federal agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(4), 529-557.
- Connell, J. (2001). Influence of firm size on organizational culture and employee morale. *Journal of Management Research*, 1(4), 220.
- Davis. K. (1977). *Human relations at work*. (N. Rahimi, & M. Totonchian, trans. Tehran: Training center of public Management. (Original work published 1918). (in Persian)
- DeHart-Davis, L. Davis, R. S.; Mohr, Z. (2014). Green tape and job satisfaction: can organizational rules make employees happy? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(3), 849-876.
- Dessler, G. (1994). *Management fundamentals* (D. Madani, Trans). Tehran: Ghoomes. (Original work published 1978). (in Persian)
- Downs, A. (1967). *Inside bureaucracy*. Boston, MA: Little Brown.

- Eskandari, M., Mohsenloo, H. (2014). Stress mediate the relationship between job satisfaction and morale of the armed service commanders and training managers. *Journal of Military Psychology*, 5(19), 63-80. (in Persian)
- Ghazanfari, A., Abedi, L. (2012). Construction, Validation and Standardization of Military Morale Questionnaire. *Journal of Military Psychology*, 3(10), 45-58. (in Persian)
- Guion, R. M. (1958). Some definitions of morale. *Personnel Psychology*, 2, 59-61.
- Habashizadeh, A., Vanaki, Z., Navipour, H. (2007). The effect of coaching role playing by clinical supervisors on staff nurses' morale. *Iran Journal of Nursing*, 19 (48), 37-46. (in Persian)
- Hasiri, A. (2009). *The effect of organizational trust and managerial competency*. Thesis for the degree of Master of Science in public administration. Tarbiat Modares Universit. (in Persian)
- Heinrich, C. J. (1999). Do government bureaucrats make effective use of performance management information? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 9(3), 93-363.
- Hooshmandan Moghaddam Fard, Z., Rezvanfar, A. (2015). Effective factors on entrepreneurship mentality of agricultural high school's students in zanzan province. *Journal of Agricultural Extension and Education Research*, 8(3), 11-26. (in Persian)
- Hosseini Hashemzade, D. (2010). The Study of Factors Influencing Job Satisfaction among Employees of Bank of Industry & Mine. *Journal of public administration*, 2(5), 1-20. (in Persian)
- Imanikhah, F. (2017). *Organizational goal ambiguity and psm in the public. Sector of Iran: Is there a correlation between them?* Thesis for the degree of Master of Science in Public Administration. Tarbiat Modares University. (in Persian)
- Jung, C. S. (2013). Organizational goal ambiguity and job satisfaction in the public sector. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(4), 955-981.
- Jung, C.S. (2011). Organizational goal ambiguity and performance: Conceptualization, measurement, and relationships. *International Public Management Journal*, 14(2), 193-217.
- Kavousy, E., Ahmadi, F. (2010). Globalization, training and development of human resources (adaptive comparison of 62 countries of world). *Strategic Studies of Public Policy*, 1(1), 79-108. (in Persian)
- Kolaei Darabi, R., Taghvaeeyazdi, M. (2019). Study of the effect of educational and research dimensions on sustainable development of universities in order to present a model (Case Study of Mazandaran Islamic Azad Universities). *Journal management system*, 7(14), 146-171. (in Persian)
- Labuc, S. (1996). *Psychological stress and combat efficiency*, A Review of the Literature, U.K: Combridge Press.

- Latham, G. P., Locke, E. A. (1991). Self-regulation through goal setting. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 212-247.
- Lee, J. W., Rainey, H. G., Chun, Y. H. (2010). Goal ambiguity, work complexity, and work routineness in federal agencies. *The American Review of Public Administration*, 40(3), 284-308.
- Lee, T. W., Locke, E. A., Latham, G. P. (1989). Goal setting theory and job performance. In L. A. Pervin (Ed.), *Goal concepts in personality and social psychology*, 291-326. US: Lawrence Erlbaum Associates.
- Lindblom, C. E. (1959). The science of "muddling through". *Public Administration Review*, 19(2), 79-88.
- Linz, S. J., Good, L. K., Huddleston, P. (2006). Worker morale in Russia: an exploratory study. *Journal of managerial psychology*, 21(5), 415-437.
- Locke, E. A., Latham, G. P. (2013). *New developments in goal setting and task Performance*. London: Routledge.
- Matland, R. E. (1995). Synthesizing the implementation literature: The ambiguity-conflict model of policy implementation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 5(2), 145-174.
- Michaeli Manee, F. (2010). Comparison of responsibility, cooperative attitudes, general health, life satisfaction and academic achievement of students at boarding and day schools. *Journal of Educational Innovations*, 9(34), 61-88.
- Moynihan, D. P. (2008). *The dynamics of performance management: Constructing information and reform*. Washington: Georgetown Univ.
- Nadler, D., Hackman, J. R., Lawler, E. E. (1979). *Managing organizational behavior*. Boston: Little Brown.
- Nareemaanee, M., Arjomand, J. (2008). Organizational climate and teachers' morale in public and private schools. *New Thoughts on Education*, 3(3&4), 81-93. (in Persian)
- Noordegraaf, M., Abma, T. (2003). Management by measurement? Public management practices amidst ambiguity. *Public Administration*, 81(4), 853-871.
- Pandey, S. K., Rainey, H. G. (2006). Public managers' perceptions of organizational goal ambiguity: Analyzing alternative models. *International Public Management Journal*, 9(2), 85-112.
- Perrow, Ch. (1961). The analysis of goals in complex organizations. *American Sociological Review*, 26(6), 854-866.
- Rainey, H. G. (1983). Public Agencies and Private Firms: Incentive Structures, Goals, and Individual Roles. *Administration and Society*, 15(2), 207-242.
- Rainey, H. G., Jung, C. S. (2010). *Extending goal ambiguity research in government: From organizational goal ambiguity to programme goal ambiguity*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Rainey, H. G., Jung, C. S. (2014). A conceptual framework for analysis of goal ambiguity in public organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(1), 71-79.
- Rawat, S. R. (2015). Impact of Transformational Leadership over Employee Morale and Motivation. *Indian Journal of Science and Technology*, 8(S6), 25-34.
- Ryan, R. M., Deci, L. (1991). A motivational approach to self: Integration in personality. *Perspectives on Motivation*, 38(237), 237-288.
- Sadeghian Gharaghie, S., Shokri, S., Shakeri, Z., Pourmojarab, G. (2016). Investigating the Impact of HRMP on Job Satisfaction (A Case in University of Tehran). *Journal of public administration*, 8(1), 167-180. (in Persian)
- Salancik, G. R., Pfeffer J. (1978). A social information processing approach to job attitudes and task design. *Administrative Science Quarterly*, 23(2), 224-253.
- Scott, R. W. (2003). *Organizations: Rational, natural, and open systems*, 5th ed. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Shafiei Sarvestani, M., Jahani, J., Mousavi Pour, S. R. (2018). The Relationship between Learning Styles and Research Morale in High School Students. *Studies in Learning & Instruction*, 10(1), 230-244.
- Stanger, R. (1958). Industrial morale (a symposium): Motivational aspects of industrial morale. *Personnel Psychology*, 2(1), 64-70.
- Stazyk, E. C., Goerdel, H. T. (2011). The Benefits of Bureaucracy: Public Managers' Perceptions of Political Support, Goal Ambiguity, and Organizational Effectiveness. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(4), 645-672.
- Stazyk, E. C., Pandey, S. K., Wright B. E. (2011). Understanding Affective Organizational Commitment: The Importance of Institutional Context. *American Review of Public Administration*, 41(6), 603-624.
- Suksaranruedee, S., Sucaromana, U. (2013). Working morale on hospitality employees in Thailand. *Asian Social Science*, 9(10), 88-92.
- Vasantham, S. T. (2014). Employee morale and employee retention, *Ipasj International Journal of Management*, 2(11), 1-2.
- Walker, R. M., Boyne, G. A., Brewer, G. A. (2010). *Public management and performance: Research directions*. New York: Cambridge University Press.
- Wildavsky, A. (1979). *Speaking truth to power*. Boston: Little Brown.
- Wilson, J. Q. (1980). *The politics of regulation*. New York: Basic Books.
- Wright, B., Davis, B. S. (2003). Job satisfaction in the public sector: The role of the work environment. *The American Review of Public Administration*, 33(1), 70-90.
- Yukl, G. (2008). How leaders influence organizational effectiveness. *The Leadership Quarterly*, 19(6), 708-722.

- Zamani, B. (2007). A comparative study of training scientific spirit and scientism in the Britain's science textbooks with Iranian science textbooks. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 26(3), 43-63. (in Persian)
- Zamani, B., Esfijani, A. (2006). A comparison of graphics utilization for teaching physics concepts in Iranian, American and British primary textbooks aimed at promoting a discovery spirit among the students. *Journal of Education and Psychology*, 13(2), 95-118. (in Persian)
- Zare Khafri, Sh., Hassani, M. (2014). Investigating the Impact of Organizational Identification on Job Satisfaction and Turnover, Given the Mediation Role of Organizational Citizenship Behavior (Case Study: Region 2 of Tehran Municipality). *Journal of public administration*, 6(1), 109-130. (in Persian)