

## بررسی و رتبه بندی انواع تعهد سازمانی پرسنل با در نظر گرفتن ساختار جمعیت شناختی (مطالعه موردی؛ یکی از صنایع دفاعی وابسته به وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح))

محسن بیگدلی \* علی مهدی زاده اشرفی \*\*

\*. دانشگاه آزاد اسلامی - واحد فیروزکوه - گروه مدیریت دولتی - فیروزکوه - ایران،

پست الکترونیکی: mb\_saaidin@gmail.com

\*\* . دانشگاه آزاد اسلامی - واحد فیروزکوه - گروه مدیریت دولتی - فیروزکوه - ایران،

پست الکترونیکی: mehdezadeh@yahoo.com

### چکیده

پژوهش حاضر درخصوص بررسی و رتبه بندی انواع تعهد سازمانی پرسنل با در نظر گرفتن ساختار جمعیت شناختی می باشد. روش تحقیق از نظر نوع طرح تحقیق، توصیفی (غیر آزمایشی) و از نظر روش، همبستگی و از نظر هدف، کاربردی است. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان و مدیران صنعت مورد مطالعه در سال ۹۳ به تعداد ۱۶۰ نفر و حجم نمونه طبق جدول تصمیم گیری کرجسی، مورگان و کوهن، به تعداد ۱۱۳ نفر می باشد. شیوه جمع آوری اطلاعات پیمایشی - میدانی است. پرسشنامه شامل دو قسمت است: قسمت اول؛ محقق ساخته و شامل اطلاعات فردی پاسخ دهندگان مشتمل برشش گویه (محل خدمت، تحصیلات و...) قسمت دوم؛ پرسشنامه تعهد سازمانی (OCQ) شامل ۱۵ گویه (تدوین شده توسط صاحب نظرانی به نام های لینا لوب مدین، لورتا گوستنین و همکاران). در همه این پرسش نامه ها از مقیاس لیکرت استفاده شده است. روایی ابزار با استفاده از روایی قضاوتی مورد تایید و پایایی آن با اجرا بر روی ۱۱۳ نمونه تعیین شده با ضریب آلفای کرونباخ توسط نرم افزار SPSS برابر با ۹۰/۷٪ به اثبات رسیده است. در این پژوهش توسط نرم افزار آمار SPSS و EXCEL برای تحلیل داده ها از شیوه آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده گردیده است. یافته های تحقیق نشان می دهد بین سن، نوع شغل، سطح تحصیلات، سابقه کار و حوزه شغلی با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود ندارد و فقط بین نوع عضویت پرسنل با تعهد سازمانی رابطه معنادار دیده می شود و نتایج حاکی از امتیاز پایین تعهد از نوع مستمر و امتیاز بالای تعهد از نوع هنجاری می باشد یعنی میران تعهد هنجاری در بین پرسنل از امتیاز بالایی برخوردار است.

کلید واژه ها: اطلاعات جمعیت شناختی - تعهد سازمانی

## مقدمه

بدون داشتن کارکنانی با تعهد و دل‌بستگی بالا امکان پذیر نخواهد بود. بنابراین جهت دستیابی به این مهم می‌بایست تحقیقاتی در خصوص تعهد منابع انسانی بعنوان سرمایه اصلی و به عنوان یک نیاز در جامعه هزاره سوم انجام شده و روش مناسبی پیشنهاد گردد.

فرضیه‌های تحقیق شامل موارد ذیل است:

- بین سن و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

- بین تحصیلات و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

- بین نوع شغل و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

- بین سابقه کار و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

- بین عضویت و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

- بین حوزه شغلی و میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

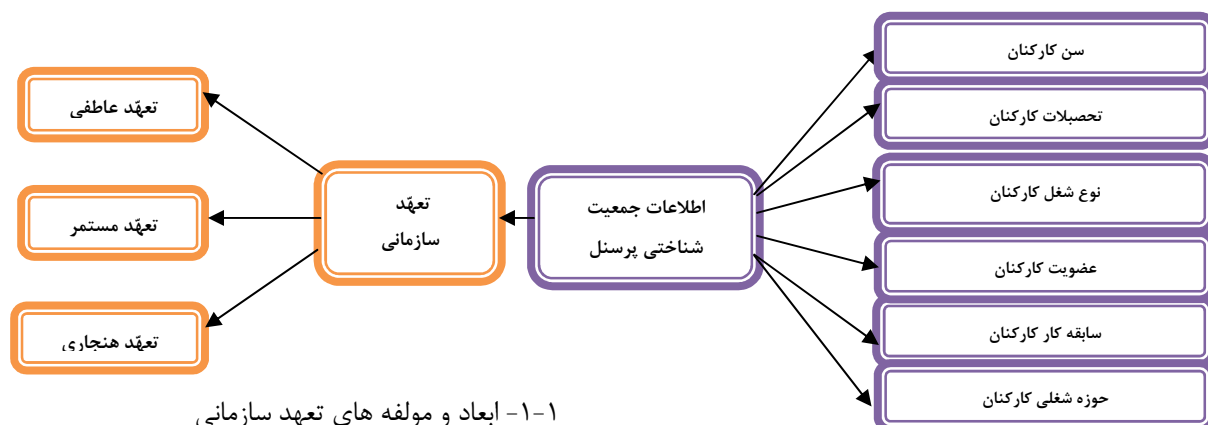
همچنین اهداف تحقیق حاضر؛ شناسایی ارتباط هر یک از فرضیات بالا در یک صنایع دفاعی وابسته به وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح و در مرحله بعدی شناسایی جنبه برجسته تر تعهد سازمانی و رتبه بندی انواع تعهد سازمانی در بین پرسنل می‌باشد.

همچنین با توجه به بررسی رابطه بین اطلاعات جمعیت شناختی و تعهد سازمانی پرسنل مدل مفهومی پژوهش طبق شکل ذیل قابل طرح می‌باشد.

با توجه به اهمیت منابع انسانی در سازمان‌ها و ارزشی که این سرمایه گرانبها دارد سازمان‌ها را برآن داشته تا با مدیریتی صحیح از تمامی ظرفیت‌های بالقوه و بالفعل آنان بنحوه مطلوب استفاده نموده و با فراهم آوری زیر ساخت‌ها و تدوین سیستم‌های مختلف منابع انسانی از بهترین روش‌ها در جذب بهترین نفرات برای مشاغل سازمان و بوجود آوردن زمینه‌های رشد، بروز و ظهور خلاقیت‌های این سرمایه ارزشمند و افزایش تعهد سازمانی آنان برای انجام ماموریت‌های سازمانی بهره بگیرند. امروزه نیاز استفاده از منابع انسانی خیره و نخبه در راستای اعتلای ماموریت‌ها، حفظ و ارتقاء سرمایه‌های دانشی موجود، سازمان را بر آن داشته است تا با ایجاد زیر ساخت مناسب نسبت به افزایش تعهد سازمانی آنها اقدام نماید.

با توجه به اینکه نیروی انسانی بزرگترین سرمایه یک سازمان بوده و از دیرباز تا کنون عامل اصلی پیشرفت سازمان‌های مختلف محسوب می‌شود این مدیران سازمانها هستند که می‌توانند با مهارت‌های خود منجر به افزایش تعهد آنها شده و نهایت سودمندی و بازدهی، بقاء و پایداری را برای سازمان بدست آورند لذا پژوهش حاضر بر آن است که به بررسی رابطه اطلاعات جمعیت شناختی پرسنل و همچنین تعهد سازمانی کارکنان پرداخته و رابطه هر یک از آنها را با تعهد سازمانی کارکنان مشخص نماید با توجه به ارزیابی‌های صورت گرفته توسط انجمن مدیریت منابع انسانی ایران و موسسه تحقیقات و استاندارد دفاعی و ارائه نتایج ارزیابی دوره‌های متعدد تعالی سازمانی و همچنین خوداظهاری انجام شده در سازمان با همکاری مرکز مشاوره و کیفیت در حوزه مطالعات منابع انسانی، انجام چنین پژوهشی در سازمان احساس می‌شد.

وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح به عنوان یک سازمان دانش بنیان و با گستره فعالیت زیاد در زمینه‌های علمی، نظامی، امنیتی و... وظایف زیادی را در نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران عهده دار بوده و مدیریت و برنامه ریزی چنین حجم وظایفی و تحقق چنین ماموریتی



۱-۱- ابعاد و مولفه های تعهد سازمانی

درباره تعهد سازمانی، مطالعات مختلفی صورت گرفته است. تعهد به عنوان حالتی روانی حداقل دارای سه نوع

قابل تفکیک است که نوعی تمایل، نیاز و الزام به منظور ادامه اشتغال در هر سازمان است بطور کلی ابعاد تعهد را می توان در سه حالت در نظر گرفت:

۱- تعهد عاطفی: شامل وابستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیتهای سازمانی است.

۲- تعهد مستمر: شامل تعهدی است که بر ارزش نهادن به سازمان مبتنی است و کارمند در زندگی سازمان سهیم می شود.

۳- تعهد تکلیفی یا هنجاری: شامل احساسات افراد مبنی بر ضرورت ماندن در سازمان است (مقیم، ۱۳۷۷: ۳۹۳).

آن گونه که مشاهده می گردد نقطه مشترک بیشتر نظریه های مربوط به تعهد این است که تعهد حالتی روانی است که اولاً روابط کارمند را با سازمان مشخص می کند ثانیاً بطور ضمنی اشاراتی مبنی بر تداوم یا قطع عضویت در سازمان دارد و علاوه بر آن روشن است که ماهیت این حالتی روانی هم متفاوت است براین اساس در تعهد عاطفی، فرد به کار در سازمان ادامه می دهد؛ چون آن را قبول دارد و مایل است که در همان سازمان باقی بماند. در تعهد مستمر، فرد به کار در سازمان ادامه می دهد، چون نمی توان گام دیگری بردارد و از طرف دیگران تحت فشار است تعهد عاطفی بیانگر پیوستگی عاطفی کارمند و

## ادبیات موضوع تحقیق

### ۱- مفاهیم و تعاریف تعهد سازمانی

در حالیکه خشنودی شغلی به درجه ای اشاره دارد که نیازها یا ارزش های فرد توسط شغل وی کامروا می شوند، تعهد کاری سازه ای چند بعدی است که تا حدی حیطه گسترده تری را در بر می گیرد (پیندر، ۱۹۹۸). تعهد کاری اخیراً متشکل از چندین بعد در نظر گرفته شده است، مانند: تبعیت از اخلاق کار، تعهد به کارراهه یا حرفه ای معین، دلبستگی شغلی (درجه مجذوبیت در تجربیات کاری روزانه) و تعهد سازمانی، یعنی درجه وفاداری شخص به سازمانی خاص (بلاو و پاول، ۱۹۹۳؛ مورو، ۱۹۹۳).

تعهد سازمانی، نوعی ارتباط نگرشی-رفتاری به اهداف و رسالت های سازمان است تعهد سازمانی از نمودهای نگرش محسوب و از نظام ارزشی فرد ناشی می شود. ایجاد تعهد سازمانی مستلزم وجود عوامل مختلف شخصی، سازمانی و محیطی است که بعضاً تحت کنترل مدیران قرار دارند. ایجاد تعهد سازمانی یک فرایند نظام مند است که تحول جنبه های مختلف سازمان از جمله طرح مشاغل، شیوه رهبری (ارتباطات رهبر با اعضای سازمان) و ساختار سازمان را ایجاد می کند (رنجبریان، ۱۳۷۵، ص ۴۱).

در این تعریف، تعهد سازمانی سه عامل زیر را شامل می شود:

- ۱- اعتقاد به اهداف و ارزشهای سازمان و پذیرش آنها.
- ۲- تمایل به تلاش شدید در راه سازمان.
- ۳- تمایل شدید به ادامه عضویت در سازمان (مودی، پورتر و استیرز، ۱۲۰، ۱۹۹۲).

به طور کلی می توان گفت تعهد عاطفی همان گفتار عاشقانه در بین کارکنان سازمان می باشد که فرد به تبلیغ سازمان خود و دفاع از آن در بیرون از سازمان می پردازد و در یک کلام عاشق سازمان محل کار خود می باشد تعهد مستمر هم همان حضور مجدانه فرد در سازمان می باشد که دوست داشتن فرد برای ماندن در سازمان در عمل می باشد نه اینکه به حرف باشد و در یک کلام یعنی ماندن وعدم ترک سازمان هرچند در روزهای سخت و بحرانی و حساس. تعهد هنجاری هم همان تلاش صادقانه فرد در سازمان می باشد و در یک کلام می توان گفت وفاداری به سازمان و با تمام وجود در خدمت سازمان بودن برای رسیدن به اهداف و مأموریت سازمانی.

### ۱-۳- عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی

مودی، استیرز و پورتر (۱۹۷۹) برخی از عوامل مؤثر بر افزایش تعهد سازمانی را به صورت ذیل مطرح کرده اند:

(الف) - عوامل شخصی: اصلی ترین عامل شخصی، میزان تعلق و پیوستگی بالقوه ای است که کارمند در اولین روز کاری خود، به سازمان می آورد. افرادی که در اولین روز کاریشان، خود را خیلی متعهد به سازمان نشان می دهند، احتمالاً در سازمان باقی خواهند ماند. افرادی که در آغاز ورود به سازمان، خیلی متعهد باشند احتمالاً مسئولیتهای اضافی را خواهند پذیرفت و عضویت خویش را با سازمان ادامه خواهند داد

این فرایند تعهد اولیه، ممکن است به شکل یک سیکل خود تقویت کننده درآید، یعنی اگر افراد در بدو ورود به سازمان تلاش و کوشش وافر مبذول دارند، ممکن است

تعیین هویت وی با ارزش ها و اهداف سازمان و میزان مشارکت وی با سازمان است.

کارکنانی که تعهد عاطفی قوی دارند، عضویت خویش را در سازمان حفظ می کنند و به فعالیت در آن ادامه می دهند؛ چراکه قلباً و باطناً مایل به چنین کاری هستند. تعهد مستمر بیانگر هزینه های ناشی از ترک سازمان است. کارکنانی که ارتباط اولیه آنان با سازمان بر مبنای تعهد مستمر است، در سازمان باقی خواهند ماند؛ زیرا باقی ماندن در سازمان برای آنها ضرورت است و به آن نیاز دارند. نهایتاً تعهد هنجاری بیانگر احساس دین و الزام به باقی ماندن در سازمان است و افرادی که این نوع تعهد در آنها وجود دارد، فکر می کنند که باید در سازمان باقی بمانند (کلمن و کوپر، ۶۷: ۱۹۹۹).

همچنین کونر و پاترسون مدل تعهد کاری را به منظور ایجاد تعهد در کارکنان به مدیران توصیه کرده اند که در سه رکن آمده است ۱- حس اشتیاق به شغل ۲- حس تعلق به سازمان ۳- حس اعتقاد به رهبری و مدیریت. این سه حس، مثلث و تعهد کاری را به وجود می آورد و موجب ایجاد و تقویت تعهد کاری می شود.

در این برهه از زمان، مزیتی که سازمان ها برای پیشی گرفتن از یک دیگر دارند تنها در به کارگیری فناوری جدید نیست، بلکه در بالا بردن اعتماد به نفس و میزان تعهد و وابستگی کارکنان به اهداف سازمانی نهفته است که ارتباط مؤثر، کلید آن است (شاقلی، ۱۳۷۸، ص ۲).

در علوم رفتاری درباره تعهد سازمانی به منزله یکی از انواع تعهد (تعهد به حرفه، تعهد به اتحادیه، تعهد به کار راهه و...) پژوهش های فراوان صورت پذیرفته است. تعهد سازمانی مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی به شیوه های متفاوت تعریف شده است وجه اشتراک این تعاریف آن است که همگی آن را نوعی پیوستگی و در ارتباط با سازمان دانسته اند. (میر و آلن، ۱۹۹۳، ص ۵۳۸).

پورتر و هم کارانش تعهد سازمانی را درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت او در آن تعریف کرده اند.

آنها تلاش بیشتر را بر مبنای تعهد بیشتر خود به سازمان توجیه نمایند.

(ب) عوامل سازمانی: عواملی همچون حیطة شغل، بازخورد، استقلال و خودمختاری در کار چالش شغلی و اهمیت شغل، درگیری و مشارکت رفتاری را افزایش می دهند. توانایی مشارکت در تصمیم گیری مربوط به شغل بر سطح تعهد موثر می باشد و سازگاری بین اهداف گروه کاری و اهداف سازمانی، تعهد نسبت به این اهداف را افزایش می دهد. ویژگیهای سازمانی از قبیل توجه به منافع کارکنان و مالکیت کارکنان به طور مثبت، باعث افزایش تعهد سازمانی می شوند.

(ج) عوامل غیرسازمانی: از جمله عوامل غیرسازمانی مهمی که منجر به افزایش تعهد می شوند، قابلیت توانایی دستیابی به جایگزین های شغلی، بعد از انتخاب شغل فعلی فرد می باشد. به نظر می رسد، بالاترین سطح تعهد اولیه در میان افرادی وجود دارد که: (۱) توجیه خارجی و ضعیفی برای اولین انتخاب شغلی آنان وجود دارد و (۲) انتخاب اولیه را قطعی و غیرقابل تغییر می بینند، یعنی فرصتی برای تغییر تصمیم اولیه خود ندارند (مودی و همکاران، ۱۹۷۹).

#### ۱-۴- دیدگاه های مربوط به تعهد سازمانی

به منظور تبیین تعهد سازمانی نظریه ها و الگوهای متفاوتی مطرح شده اند که در این بخش به دو مورد از مهم ترین آنها اشاره می شود و سپس مدل مفهومی مورد استفاده در این تحقیق بیان می شود:

#### — نظریه تعهد سازمانی استیرز

بنابر اعتقاد استیرز (۱۹۷۷؛ به قل از مقیمی، ۱۳۸۰) تعهد سازمانی، متغیری است که به طور همزمان، می توان آن را هم به عنوان متغیر مستقل و هم به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفت؛ در واقع تعهد سازمانی، همچنان که بر متغیرهایی اثر می گذارد، از متغیرهای دیگری نیز، متأثر می شود، این الگو مبنایی برای بسیاری از پژوهشهای بعدی قرار گرفت. استیرز (۱۹۷۷) معتقد است وقتی که

تعهد سازمانی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شود برخی متغیرها از جمله: خصوصیات شخصی از قبیل نیاز به پیشرفت، سن و تحصیلات و ویژگیهای شغلی از جمله تعیین هویت شغلی، فرصت برای تعامل و پسخوراند تجربیات کاری شامل نگرش های گروه کاری، قابلیت وابستگی به سازمان، و اهمیت فردی، می توانند به عنوان متغیر مستقل بر تعهد سازمانی اثر داشته باشند. در مقابل، زمانی که تعهد سازمانی به عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شود بر متغیرهایی از جمله، ترک شغل، تمایل به باقی ماندن در سازمان، حضور، عملکرد شغلی و غیره به عنوان متغیر وابسته اثر خواهد گذاشت (مقیمی، ۱۳۸۰). این مدل که توسط ریچارد ام. استیرز (۱۹۷۷) مطرح شده است.

#### — الگوی ویژگی های شغلی هاگمن و اولدهام

الگوی ویژگی های شغلی (JCM) توسط هاگمن و اولدهام (۷۵-۱۹۷۴) مطرح گردید، و در سالهای (۸۰-۱۹۷۶) مراحل تکامل خود را سپری کرد. این الگو، بر این نکته تاکید دارد که اساساً پیچیدگی و غنی سازی مشاغل با بهبود نگرش های شغلی، انگیزش و عملکرد شغلی همراه است. هاگمن و اولدهام (۱۹۷۵) معتقدند که پنج هسته اصلی ویژگی های شغلی (تنوع مهارت، هویت وظیفه، اهمیت وظیفه، و همچنین استقلال وظیفه و پسخوراند حاصل از شغل) بر سه حالت اساسی روانشناختی (معناداری تجربه شده کار، مسؤلیت تجربه شده از نتایج کار و آگاهی از نتایج واقعی فعالیتهای شغلی) اثر دارند و این سه حالت نیز، بر نتایج کار (انگیزش درونی کار، خشنودی از رشد و پیشرفت، خشنودی شغلی، اثربخشی شغلی و غیبت) اثر دارند. آنها همچنین، سه عامل دانش و مهارت، نیاز به رشد و مفهوم خشنودی را به عنوان تعدیل کنند های میان روابط ویژگیهای شغلی، حالات اساسی روانشناختی و نتایج کار معرفی کرده اند. طبق نظریه هاگمن و اولدهام (۱۹۷۵) پنج هسته اصلی ویژگیهای شغلی می توانند به صورت یک نمره توان انگیزشی به شکل زیر با هم ترکیب شوند:

- تحقیقی که توسط گلیسین، موریس و ایسترز انجام شده است به این نتیجه رسیده اند که کارکنانی که دارای سابقه کار بیشتری دارند نسبت به تازه واردها از تعهد بالایی برخوردار هستند (حمیدی و کشتی دار، ۱۳۸۲، ص ۴۶).

تحقیقات دیگری نیز داخل کشور در این خصوص انجام شده است که خلاصه به آنها اشاره می کنیم:

- علی همتی عقیف؛ تبیین مدل مهارتهای ارتباطی معلمان تربیت بدنی استان تهران با تأکید بر افزایش تعهد سازمانی و رضایت شغلی، به راهنمایی دکتر محمد احسانی، رساله دوره دکتری تربیت بدنی و علوم ورزشی (گرایش مدیریت ورزشی)، دانشگاه تربیت مدرس، سال ۱۳۹۲. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که بین مهارت های ارتباطی دبیران (بازخور، کلامی، شنود) و تعهد سازمانی و رضایت شغلی آنان رابطه معنادار وجود دارد و رضایت شغلی عاملی است در جهت تبیین تعهد سازمانی.

- دکتر علی عطا فر، حسین منصوری، بررسی تاثیر ابعاد عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان (مطالعه موردی: کتابخانه های دانشگاهی شهر بندر عباس و نمایه شده در فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی شماره سوم) سال ۱۳۹۱. نتایج پژوهش حاضر نشان داد رعایت عدالت سازمانی و ابعاد آن، بر افزایش تعهد سازمانی کارکنان کتابخانه های دانشگاهی شهر بندر عباس تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین، نتایج حکایت از ارتباط مثبت و معنادار عدالت سازمانی با تعهد مستمر و تعهد تکلیفی داشته و افزایش عدالت سازمانی منجر به ارتقای این دو بعد از تعهد سازمانی در بین کارکنان کتابخانه های دانشگاهی شهر بندر عباس می شود.

- مرضیه خیرمند؛ حسین لطفی و اکبر اعتباریان؛ بررسی رابطه بین مهارت های مدیریتی مدیران شعب بانک کشاورزی استان اصفهان با میزان کارایی شعب، سال ۱۳۹۱. نتایج همچنین نشان داد که در زمینه ی مهارت های مدیریتی با توجه به سطوح تحصیلات و سوابق خدمت، تفاوتی میان نظرات افراد نمونه وجود نداشت ولی با توجه به محل خدمت، تفاوت هایی مشاهده شد: مدیران

$$MPS = \left( \frac{\text{اهمیت وظیفه} \times \text{مؤت و وظیفه} \times \text{تنوع مهارت}}{۳} \times \text{استقلال وظیفه} \times \text{شغل} \right)$$

نمره توان انگیزشی (MPS) منعکس کننده تمامی توان یک شغل است که بر روی احساسات و رفتار فرد تأثیر می گذارد (هاکمن و اولدهام، ۱۹۸۰).

الگوی هاکمن و اولدهام (۱۹۷۵) از شهرت چشمگیری برخوردار است. با وجود این، ابزارهای مورد استفاده آنان در سنجش اجزای مختلف الگو، نظرات انتقادی را نیز به همراه داشته اند. پژوهشهای اخیر، برخی از نقاط ضعف این الگو را آشکار ساخته است. از جمله این که ابعاد پنجگانه اصلی مربوط به شغل، به طور یکسان مورد توجه همه کارکنان نمی باشد، کارکنان جوان با تحصیلات بالا، ممکن است هر پنج بعد مورد بحث را مدنظر قرار دهند، در حالی که کارکنان مسن با تحصیلات کمتر، شغل خود را از زاویه سه یا چهار بعد مورد بحث، در نظر می گیرند (فرید و فریس، ۱۹۸۷).

## ۲-۲- پیشینه تحقیق در خصوص تعهد سازمانی

در زمینه تعهد سازمانی تحقیقات زیادی در سطح مقاله، پایان نامه کارشناسی ارشد در کشور و خارج از کشور توسط اساتید و دانشجویان صورت پذیرفته که در ذیل به تعدادی از آنها اشاره می کنیم:

- تحقیقی که توسط پی برس و دانهم در خصوص بررسی انواع تعهد سازمانی با خصوصیات جمعیت شناختی پرسنل (سن، سابقه و...) انجام شده است نشان می دهد که سن با تعهد سازمانی رابطه داشته و این رابطه دارای همبستگی مثبت است.

- تحقیقی که توسط گلیسون و دوریک انجام شده است نشان دهنده این است که افراد با سطح تحصیلات بیشتر بدلیل آنکه سطح توقعات بیشتری دارند نسبت به افراد دارای تحصیلات پایین از تعهد کمتری نسبت به سازمان برخوردارند.

## روش تحقیق

با توجه به اینکه هدف از انجام این پژوهش، یعنی بررسی رابطه بین اطلاعات جمعیت شناختی پرسنل با میزان تعهد سازمانی آنها، می توان گفت این پژوهش از نظر هدف، کاربردی است. و از نظر نوع طرح تحقیق توصیفی (غیر آزمایشی) و از نظر روش، همبستگی (به عنوان زیر مجموعه طرح تحقیق توصیفی و برای تعیین روابط بین متغیرها) می باشد.

جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان و مدیران (صرف نظر از جایگاه آنها) صنعت مورد مطالعه به تعداد ۱۶۰ نفر می باشد. این کارکنان و مدیران ترکیبی از افراد با سن های مختلف (کمتر از ۲۹ سال تا بالاتر از ۴۰ سال) در عناوین شغلی مختلف (پایین تر از کارشناسی تا معاونین) در سطح تحصیلاتی مختلف (از کمتر از فوق دیپلم تا کارشناسی ارشد) با سابق کار متنوع (تا یک سال و ۲۵ سال به بالا) از هر نوع عضویت در سازمان (قراردادی تا رسمی) و در نهایت در حوزه های شغلی مختلف (پژوهشی تا ستاد و پشتیبان) در صنعت مورد مطالعه بوده که در راستای ماموریت و پروژه های سازمان فعالیت می نمایند. در این تحقیق جهت جمع آوری اطلاعات مورد نیاز از روش انتخاب تصادفی ساده استفاده شده است.

با توجه به آنکه آزمون های این تحقیق با سطح اطمینان ۹۵٪ بررسی شده اند و همچنین حداکثر خطای برآورد (e) ۵٪ و نسبت موفقیت جامعه ۵۰٪ در نظر گرفته شده است، بنابراین حجم نمونه آماری در این تحقیق به تعداد ۱۱۳ نفر می باشد. این حجم نمونه با جدول تصمیم گیری کرجسی، مورگان و کوهن که محاسبات لازم را در خصوص تعیین حجم نمونه انجام داده اند، مطابقت دارد در این تحقیق جهت جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه ها برای اعضای جامعه آماری ارسال و تعداد ۱۱۳ پرسشنامه اخذ گردید و حجم نمونه پوشش داده شد.

با استفاده از روش کتابخانه ای (شامل کتب و نشریات، قوانین و مقررات و...) بسیاری از اطلاعات مربوط به پیشینه تحقیق بدست آمده است. شیوه جمع آوری اطلاعات پیمایشی - میدانی است و در روش پیمایشی این

شعب درجه اول، مهارت های ادراکی بیشتر و مدیران شعب درجه چهار، مهارت های سیاسی بیشتر داشتند.

- سعید مرتضوی، حمید مهربان، بررسی رابطه بین مهارت های ارتباطی مدیران و تعهد سازمانی دبیران دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه فردوسی مشهد، سال ۱۳۸۹. پژوهش حاضر به منظور شناخت رابطه مهارت های ارتباطی مدیران و تعهد سازمانی دبیران مدارس متوسطه با تأکید بر دیدگاه دبیران صورت پذیرفته است. نتایج با اطمینان ۹۹ درصد حاکی T از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون از آن است که بین مهارت هایی ارتباطی مدیران و تعهد سازمانی دبیران رابطه معنی دار وجود دارد.

- حسین بهروان و رقیه سعیدی، بررسی عوامل موثر بر میزان تعهد سازمانی کارکنان شرکت گاز استان خراسان رضوی در اداره مرکزی مشهد دانشگاه فردوسی مشهد سال ۱۳۸۹. در این مقاله دوبرسش اساسی مطرح شده است: ۱- میزان تعهد سازمانی کارکنان رسمی اداره مرکزی شرکت گاز استان خراسان رضوی چقدر است؟ ۲- چه عواملی بر میزان تعهد سازمانی کارکنان موثر است؟ براساس نتایج به دست آمده میزان تعهد سازمانی کارکنان شرکت گاز استان خراسان رضوی بالاتر از حد متوسط است. میزان تعهد سازمانی با متغیرهای فرصت و ارتقای شغلی، عدالت سازمانی، ابهام نقش، فشار نقش و استقلال در کار رابطه معنادار مثبت داشت ولی با مشارکت سازمانی رابطه معنادار نداشت.

- حسین عباسی، بررسی رابطه بین ویژگی های شخصیتی و تعهد سازمانی با عملکرد شغلی کارمندان ادارات دولتی شهر بوشهر، دانشگاه بوشهر؛ سال ۱۳۹۱. یافته های این تحقیق نشان داد که رابطه مثبت معناداری بین ویژگی شخصیتی و وجدانی بودن با دو ویژگی شغلی تعهد سازمانی و عملکرد شغلی وجود دارد همچنین یافته های این تحقیق رابطه مثبت معناداری را بین ویژگی شخصیتی توافقی بودن با تعهد سازمانی نشان داد در حالیکه رابطه معناداری بین این ویژگی شخصیتی با عملکرد شغلی مشاهده نگردید.

پاسخ دهندگان سعی در کاهش احتمال خطاهای امتیازدهی بودیم.

پس از توزیع پرسشنامه و جمع آوری آنها، اطلاعات جمع آوری، طبقه‌بندی و تحلیل می‌گردد و میزان فراوانی مطلق و نسبی هر گزینه در هر ۱۵ سؤال در هسته ۵ گزینه‌ای به تفکیک محاسبه و به صورت جداول و... آورده شده است. داده‌های گردآوری شده در این پژوهش توسط نرم افزار آماری SPSS و EXCEL تحلیل، پردازش و به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از شیوه‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است در سطح توصیفی با استفاده از مشخصه‌های آماری نظیر فراوانی (سن، جنسیت و...)، میانگین و انحراف معیار به تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته شده و در سطح استنباطی نیز متناسب با سطح سنجش داده‌ها، آزمون ضریب همبستگی، آزمون تحلیل واریانس و... مورد استفاده قرار گرفته است.

از آزمون آلفای کرونباخ برای تعیین پایایی پرسشنامه تحقیق؛ آزمون ضریب همبستگی پارامتریک و ناپارامتریک برای بررسی وجود یا عدم وجود رابطه بین انواع تعهدها استفاده شده است با توجه به اینکه هیچ آزمون آماری نمی‌تواند جواب قطعی به ما بدهد و با توجه به اینکه آزمون ناپارامتریک هیچ پیش فرضی برای داده‌ها ندارد و هم برای دیتاهای نرمال و هم دیتاهای غیرنرمال استفاده می‌شود لذا برای ایجاد دقت و اعتبار در نتایج آزمون از هر دو آزمون پارامتریک (که برای دیتاهای نرمال است) و ناپارامتریک استفاده نمودیم و خواستیم که به برآیند این دو آزمون نگاه کنیم و نتایج را تحلیل نماییم اگر هرچه بیشتر از آزمونهای آماری استفاده کنیم اعتبار کار بالا می‌رود.

پژوهش علاوه بر مطالعات کتابخانه‌ای، از پرسشنامه بسته وبا بهره‌گیری از تجارب اساتید استفاده شده و هدف از استفاده از پرسشنامه آن بوده که روش موصوف از نظر سهولت اجرا و تحلیل نتایج، بر بسیاری از مقیاس‌های درجه‌بندی ارجحیت دارد.

در این تحقیق، برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه که یکی از رایجترین و متداولترین ابزارهای گردآوری اطلاعات در تحقیق می‌باشد، استفاده گردیده است. پرسشنامه شامل دو قسمت است که در مقدمه به آنها اشاره گردیده است در همه این پرسش‌نامه‌ها از مقیاس لیکرت که یکی از رایجترین مقیاس‌های اندازه‌گیری نگرش است و از مجموعه‌ای منظم از گویه‌ها (عبارات) که به ترتیب خاصی تدوین شده است، استفاده می‌شود.

برای افزایش روایی (اعتبار) در نتایج این تحقیق، در ابتدا پیش‌نویس پرسشنامه که با استفاده از مرور ادبیات، بررسی پیشینه و جلسات خبرگان و اساتید ارشد ذکر شده در بالاترین سطح شده است در اختیار تعدادی از اساتید محترم دانشگاه و متخصصان قرار گرفت و نظرات آنها در این زمینه اخذ شده و سپس پرسشنامه در اختیار جمعی از کارکنان حدوداً ۳۰ نفر (با تحصیلات مختلف) نمونه آماری قرار گرفته و از آنان خواسته شد تا واژه‌ها و جملات نامفهوم و مبهم را تعیین نمایند. پس از آن متن پرسشنامه با توجه به نظرات این افراد مورد بازبینی قرار گرفت و نهایی گردید (روایی قضاوتی). پرسشنامه نهایی در اختیار ۱۱۳ نفر از کارکنان قرار گرفته و برای میزان پایایی (ثبات) پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، ابتدا باید واریانس نمره‌های هر زیر مجموعه سوال پرسشنامه و واریانس کل را محاسبه کرد. داده‌های مربوط به پاسخ‌های ۱۱۳ نفر توسط رایانه با نرم افزار SPSS برابر با ۰/۹۰۷٪ بوده است که اعتبار بالایی محسوب می‌گردد. علاوه بر آن راهنمای نحوه پاسخگویی به سوالات در ابتدای پرسشنامه گنجانده شده است. ضمن آنکه محقق در محل کار کارکنان حضور یافته و ضمن ارائه توضیحات لازم برای تکمیل پرسشنامه، به رفع ابهامات و سوالات احتمالی پرداخته است و همچنین در پرسشنامه‌ها نیز قید نام و نام خانوادگی اجباری نبوده تا با جلب اطمینان

ردیف	نام آزمون	علت انتخاب و استفاده
۱	ضریب آلفای کرونباخ	محاسبه میزان پایایی پرسشنامه
۲	همبستگی سامرز، کندال (نوع B و C) و گاما، گودمن، کروسکال، کرامرز و...	بررسی وجود رابطه بین خصوصیات جمعیت شناختی با تعهد سازمانی کارکنان
۳	آنووا (تحلیل واریانس یک طرفه)	بررسی تفاوت امتیازی پاسخ دهندگان به انواع تعهد سازمانی کارکنان



## برآورد مدل و تحلیل آن

در این نوع تجزیه و تحلیل، داده های جمع آوری شده را با استفاده از شاخص های آمار توصیفی خلاصه و طبقه بندی شده است در سطح توصیفی از شاخص های فراوانی (فراوانی، درصد فراوانی و...) و نمودار دایره ای استفاده شده است در طول این پژوهش سعی کردیم تا ضمن رعایت روش شناسی و سایر ضوابط تحقیق، موضوع مورد مطالعه را بررسی نماییم و متغیرهای مستقل و وابسته را اندازه گیری نماییم و در این راستا فرضیه های مورد نظر پژوهش را به آزمون تجربه کشیدیم. گفتنی است نتایج و یافته های تحقیق به دو قسمت نتایج و یافته های توصیفی تحقیق و همچنین نتایج تبیینی تحقیق تقسیم می شوند که در بطور جداگانه به هر کدام از آنها اشاره می کنیم .

نزدیک به ۱۶ نفر از این افراد (۱۴٪) دارای سن کمتر از ۲۹ سال ، ۳۶ نفر از این افراد (۳۲٪) دارای سن بین ۳۰ تا ۳۵ سال ، ۳۴ نفر از این افراد (۳۰٪) دارای سن بین ۳۵ تا ۴۰ سال و ۲۷ نفر از این افراد (۲۴٪) دارای سن بالاتر از ۴۰ سال می باشند که نشان دهنده این است که افراد با سن بین ۳۰ تا ۳۵ بیشترین درصد پاسخ دهندگان و دارای سن کمتر از ۲۹ سال کمترین درصد پاسخ دهندگان را تشکیل داده اند .

نزدیک به ۵ نفر از این افراد (۴٪) دارای عنوان شغلی معاونت، ۱۹ نفر از این افراد (۱۷٪) دارای عنوان شغلی مدیریت، ۱۸ نفر از این افراد (۱۶٪) دارای عنوان کارشناسی ارشد، ۴۳ نفر از این افراد (۳۸٪) دارای عنوان شغلی کارشناسی و ۲۸ نفر از این افراد (۲۵٪) دارای عنوان شغلی پایین تر از کارشناسی می باشند که نشان دهنده

این است که افراد با عنوان شغلی کارشناسی بیشترین درصد پاسخ دهندگان و دارای عنوان شغلی معاونت کمترین درصد پاسخ دهندگان را تشکیل داده اند .

نزدیک به ۱۶ نفر از این افراد (۱۴٪) دارای سن کمتر از ۲۹ سال، ۳۶ نفر از این افراد (۳۲٪) دارای سن بین ۳۰ تا ۳۵

سال، ۳۴ نفر از این افراد (۳۰٪) دارای سن بین ۳۵ تا ۴۰ سال و ۲۷ نفر از این افراد (۲۴٪) دارای سن بالاتر از ۴۰ سال می باشند که نشان دهنده این است که افراد با سن بین ۳۰ تا ۳۵ بیشترین درصد پاسخ دهندگان و دارای سن کمتر از ۲۹ سال کمترین درصد پاسخ دهندگان را تشکیل داده اند .

نزدیک به ۳ نفر از این افراد (۳٪) دارای سابقه کار تا یک سال، ۹ نفر از این افراد (۸٪) دارای سابقه کار یک تا پنج سال، ۳۳ نفر از این افراد (۲۹٪) دارای سابقه کار پنج تا ده سال، ۲۳ نفر از این افراد (۲۰٪) دارای سابقه کارده تا پانزده سال، ۳۰ نفر از این افراد (۲۷٪) دارای سابقه کار پانزده تا بیست سال، ۵ نفر از این افراد (۴٪) دارای سابقه کار بیست تا بیست و پنج سال و ۱۰ نفر از این افراد (۹٪) دارای سابقه کار بیست و پنج سال به بالا می باشند که نشان دهنده این است که افراد دارای سابقه کار پنج تا ده سال بیشترین درصد پاسخ دهندگان و با سابقه کار تا یک سال کمترین درصد پاسخ دهندگان را تشکیل داده اند .

نزدیک به ۳۲ نفر از این افراد (۲۸٪) دارای عضویت رسمی، ۱۴ نفر از این افراد (۱۲٪) دارای عضویت پیمانی و ۶۷ نفر از این افراد (۵۹٪) دارای عضویت خرید خدمت می باشند که نشان دهنده این است که افراد با عضویت خرید خدمت بیشترین درصد پاسخ دهندگان و دارای عضویت رسمی کمترین درصد پاسخ دهندگان را تشکیل داده اند.

نزدیک به ۲۴ نفر از این افراد (۲۱٪) در حوزه شغلی تحقیقاتی و پژوهشی، ۲۷ نفر از این افراد (۲۴٪) در حوزه شغلی ساخت و تولید و ۶۲ نفر از این افراد (۵۵٪) در حوزه شغلی ستادی مشغول بکار می باشند که نشان دهنده این است که افراد شاغل در حوزه شغلی ستادی بیشترین درصد پاسخ دهندگان و شاغل در حوزه شغلی تحقیقاتی و پژوهشی کمترین درصد پاسخ دهندگان را تشکیل داده اند

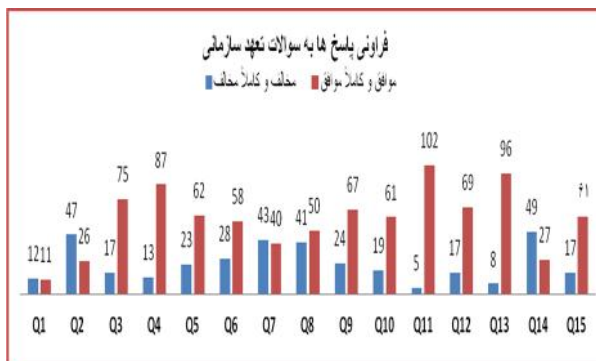
وجود همبستگی میان مشخصات دموگرافیک کارکنان با پاسخهای ارائه شده مورد آزمون و بررسی قرار گرفته است. در حوزه اطلاعات جمعیت شناختی کلیه اطلاعات با ضرایب همبستگی مشخصی با توجه به نوع متغیرها آزمون شده است مثلاً برای بررسی اطلاعات دموگرافیک از ضرایب همبستگی سامرز، کندال از نوع b و نوع c استفاده شده است به جزء دو مورد (حوزه شغل و نوع عضویت) که با توجه به داشتن متغیر اسمی و ترتیبی ۲ از روش همبستگی لامبدا، کندال نوع b، کرامرز، ضرایب غیرقطعی، گودمن و کروسکال استفاده گردیده است که در ذیل به آنها اشاره می کنیم:

با توجه به اینکه نوعه متغیر سن ترتیبی می باشد از ضرایب همبستگی مربوطه (ضرایب مربوط بین دو متغیر ترتیبی) سامرز<sup>۳</sup>، کندال نوع<sup>۴</sup> b، کندال نوع<sup>۵</sup> c و گاما<sup>۶</sup> (( به منظور بررسی وجود رابطه استفاده کرده ایم. با توجه به انجام آزمون های آماری با ضرایب همبستگی مربوطه بین دو متغیر ترتیبی سن و امتیاز تعهد سازمانی پرسنل، (نتیجه آزمون آماری با ضرایب همبستگی سامرز برابر ۰.۷۸۱ می باشد که بزرگتر از ۰.۰۵ می باشد) نتیجه گیری می کنیم که رابطه معناداری بین سن و تعهد سازمانی وجود ندارد .

نوع متغیر	حوزه جمعیت شناختی	ضرایب همبستگی				Sig. (۲-tailed)	نتیجه فرضیه اصلی
		گاما	کندال نوع c	کندال نوع b	سامرز		
تعهد سازمانی	سن پرسنل	-.۲۲	-.۲۱	-.۱۹	-.۱۸	.۷۸۱	قبول فرض صفر

با توجه به اینکه نوعه متغیر نوع شغل ترتیبی می باشد از ضرایب همبستگی مربوطه (ضرایب مربوط بین دو متغیر ترتیبی) سامرز، کندال نوع c، کندال نوع b و گاما)) به منظور

nominal  
ordinal  
Somers' d  
Kendall's tau-b  
Kendall's tau-c  
Gamma



بیشترین موافقت با سوالات تعهد سازمانی، مربوط به سوال ۱۱ بوده است که نشان از اعتقاد فرد به ارزش وفادار بودن به سازمان و باور وفاداری به سازمان محل کارش می باشد و کمترین موافقت، نیز مربوط به سوال ۱ بوده است که نشان از شور و شغف کم افراد به سپری نمودن باقیمانده زندگی شغلی آنها در سازمان می باشد. همچنین بیشترین مخالفت با سوالات، مربوط به سوال ۱۴ می باشد که نشان می دهد افراد تغییر سازمان محل کار خودشان را عملی غیر اخلاقی نمی دانند و کمترین مخالفت، مربوطه به سوال ۱۱ بوده است که با توجه به بیشترین موافقت با آن در قسمت قبل نشان از اعتقاد فرد به ارزش وفادار بودن به سازمان و باور وفاداری به سازمان محل کارش می باشد.

در خصوص بررسی سوالات پرسش نامه اول (تعهد سازمانی) با توجه به کد گذاری انجام شده کد یک، کاملاً مخالفم و کد پنج، کاملاً موافقم می باشد پس می توان نتیجه گرفت هر چه میانگین سوالات به عدد پنج نزدیک باشد افراد با عامل مطرح شده در آن سوال بسیار زیاد موافق هستند و هر چه میانگین به عدد یک نزدیک باشد نشان دهنده عدم موافقت افراد با عامل مطرح شده می باشد.

همانطور که گفته شد برای بررسی و محاسبه میزان پایایی گویه ها پرسشنامه از ضرایب آلفای کرونباخ استفاده شده است. پایایی داده های مربوط به پاسخ های ۱۱۳ نفر توسط رایانه با نرم افزار SPSS برابر با ۰/۹۰۷٪ بوده است که اعتبار بالایی در تحقیق می باشد.

نمونه	ضرایب آلفای	تعداد موارد (سوالات پرسش)
۱۱۳	.۹۰۷	۱۵ سوال تعهد سازمانی)

پرسنل،(نتیجه آزمون آماری با ضریب همبستگی سامرز برابر ۰.۵۱۲ می باشد که بزرگتر از ۰.۰۵ می باشد)نتیجه می گیریم که رابطه معناداری بین سابقه کار و تعهد سازمانی وجود ندارد.

نتیجه فرضیه اصلی	Sig. (۲-tailed)	ضریب همبستگی				حوزه جمعیت شناختی	نوع متغیر
		گاما	کندال نوع c	کندال نوع b	سامرز		
ل فرض صفر	.۵۱۲	.۰۵۰	.۰۴۴	.۰۴۳	.۰۴۳	لبقه پرسنل	تعهد سازمانی

با توجه به اینکه نوعه متغیر عضویت اسمی می باشد از ضرایب همبستگی مربوطه(ضرایب مربوط بین دو متغیر اسمی(لامبدا، گودمن و کروسکال ۲، ضرایب غیرقطعی ۳، کرامرز ۴، ضرایب قطعی ۵))به منظور بررسی وجود رابطه استفاده کرده ایم با توجه به انجام آزمون های آماری با ضرایب همبستگی مربوطه بین دو متغیر ترتیبی و اسمی امتیاز تعهد سازمانی پرسنل و عضویت(نتیجه آزمون آماری با ضریب همبستگی گودمن و کروسکال برابر ۰.۰۴۶ می باشد که کوچکتر از ۰.۰۵ می باشد) نتیجه گیری می کنیم که رابطه معناداری بین عضویت و تعهد سازمانی وجود دارد.

نتیجه فرضیه اصلی	Sig. (۲-tailed)	ضریب همبستگی					حوزه جمعیت شناختی	نوع متغیر
		گاما	ضریب غیر قطعی	گودمن و کروسکال	کندال نوع b	لامبدا		
رد فرض صفر	.۰۴۶	.۵۲	.۰۹۶	.۰۲۴	.۰۲۴	.۰۶	عضویت پرسنل	تعهد سازمانی

با توجه به اینکه نوعه متغیر حوزه شغلی اسمی می باشد به همین خاطر در این مورد هم از ضرایب همبستگی مربوطه(ضرایب مربوط بین دو متغیر اسمی(لامبدا، گودمن و کروسکال، ضرایب غیرقطعی، کرامرز، ضرایب قطعی))به

- lambda
- Goodman and Kruskal tau
- Uncertainty Coefficient
- Cramer's V
- Contingency Coefficient

بررسی وجود رابطه استفاده کرده ایم با توجه به انجام آزمون های آماری با ضرایب همبستگی مربوطه بین دو متغیر ترتیبی سن و امتیاز تعهد سازمانی پرسنل،(نتیجه آزمون آماری با ضریب همبستگی سامرز برابر ۰.۲۵۴ می باشد که بزرگتر از ۰.۰۵ می باشد) نتیجه گیری می کنیم که رابطه معناداری بین نوع شغل و تعهد سازمانی وجود ندارد.

نتیجه فرضیه اصلی	Sig. (۲-tailed)	ضریب همبستگی				حوزه جمعیت شناختی	نوع متغیر
		گاما	کندال نوع c	کندال نوع b	سامرز		
قبول فرض صفر	.۲۵۴	.۱۰۴	.۰۹۲	.۰۸۸	.۰۸۷	نوع شغل پرسنل	تعهد سازمانی

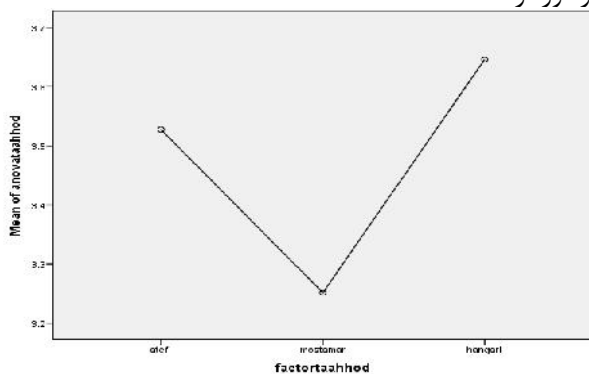
با توجه به اینکه نوعه متغیر سطح تحصیلات ترتیبی می باشد از ضرایب همبستگی مربوطه (ضرایب مربوط بین دو متغیر ترتیبی(سامرز، کندال نوع c، کندال نوع b و گاما))به منظور بررسی وجود رابطه استفاده کرده ایم. با توجه به انجام آزمون های آماری با ضرایب همبستگی مربوطه بین دو متغیر ترتیبی سطح تحصیلات و امتیاز تعهد سازمانی پرسنل،(نتیجه آزمون آماری با ضریب همبستگی سامرز برابر ۰.۲۵۵ می باشد که بزرگتر از ۰.۰۵ می باشد)نتیجه گیری می کنیم که رابطه معناداری بین سطح تحصیلات و تعهد سازمانی وجود ندارد.

نتیجه فرضیه اصلی	Sig. (۲-tailed)	ضریب همبستگی				حوزه جمعیت شناختی	نوع متغیر
		گاما	کندال نوع c	کندال نوع b	سامرز		
قبول فرض صفر	.۲۵۵	-.۱۰۷	-.۰۹۶	-.۰۸۸	-.۰۸۷	تحصیلات پرسنل	تعهد سازمانی

با توجه به اینکه نوعه متغیر سابقه کار ترتیبی می باشد از ضرایب همبستگی مربوطه(ضرایب مربوط بین دو متغیر ترتیبی(سامرز، کندال نوع c، کندال نوع b و گاما)) به منظور بررسی وجود رابطه استفاده کرده ایم با توجه به انجام آزمون های آماری با ضرایب همبستگی مربوطه بین دو متغیر ترتیبی سابقه کار و امتیاز تعهد سازمانی

ردیف	نوع متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	انحراف از میانگین	پایین ترین امتیاز	بالا ترین امتیاز	Sig.	نتیجه فرضیه اصلی
۱	تعهد عاطفی	۳.۵۲۷	۰.۴۷۳۴	۰.۴۴۵	۱.۹	۴.۵	.۰۰۰	رد فرضیه صفر
۲	تعهد مستمر	۳.۲۵۱	۰.۶۵۵۶	۰.۶۱۷	۱.۰	۴.۶		
۳	تعهد هنجاری	۳.۶۴۶	۰.۴۴۰۰	۰.۴۱۴	۲.۴	۴.۶		
۴	کلی	۳.۴۷۵	۰.۵۵۵۲	۰.۳۰۲	۱.۰	۴.۶		

در جدول آنالیز واریانس (ANOVA) امتیازی که پاسخ دهندگان پرسش نامه ها به انواع تعهد سازمانی داده اند نشان دهنده این است که مقدار sig در سطح آزمون ۰.۰۵ برابر ۰.۰۰ شده است که باعث رد فرضیه صفر می شود یعنی تفاوت امتیازی که پاسخ دهندگان پرسش نامه ها به انواع تعهد سازمانی داده اند، معنادار است در واقع میانگین امتیاز سه نوع تعهد سازمانی یکسان نمی باشد. البته در نمودار زیر به طور دقیق این میانگین ها آورده شده اند. این نمودار نشان دهنده این میانگین ها به طور دقیق می باشد. در این نمودار خطی، میانگین امتیازی که پاسخ دهندگان پرسش نامه ها به انواع تعهد سازمانی داده اند آورده شده است که حاکی از امتیاز پایین تعهد از نوع مستمر و امتیاز بالای تعهد از نوع هنجاری می باشد یعنی میزان تعهد هنجاری در بین پرسنل از امتیاز بالایی برخوردار است.



منظور بررسی وجود رابطه استفاده کرده ایم. با توجه به انجام آزمون های آماری با ضرایب همبستگی مربوطه بین دو متغیر ترتیبی و اسمی امتیاز تعهد سازمانی پرسنل و حوزه شغلی، (نتیجه آزمون آماری با ضریب همبستگی گودمن و کروسکال برابر ۰.۴۷۸ می باشد که بزرگتر از ۰.۰۵ می باشد) نتیجه گیری می کنیم که رابطه معناداری بین حوزه شغلی و تعهد سازمانی وجود ندارد.

نوع متغیر	حوزه جمعیت شناختی	ضریب همبستگی					لامبدا	Phi	گودمن و کروسکال	ضریب غیر قطعی	گرامر	Sig. (۲-tailed)	نتیجه فرضیه اصلی
		گودمن و کروسکال	Phi	لامبدا	ضریب غیر قطعی	گرامر							
تعهد سازمانی	حوزه شغلی پرسنل	۰.۲۸	۰.۲۳	۰.۱۸	۰.۹۵	۰.۵۱۸	۰.۴۷۸	قبول فرض صفر					

#### آزمون آنووا (ANOVA) در خصوص تعهد سازمانی:

همچنین برای بررسی تفاوت امتیازی که پاسخ دهندگان پرسش نامه ها به انواع تعهد سازمانی داده اند، از آنالیز واریانس استفاده کرده ایم. لازم به ذکر است که امتیاز هر نوع از تعهد سازمانی کارکنان را با استفاده از میانگین حسابی امتیاز متغیرهای (سوالات) معرف و مربوط به آن نوع تعهد به دست آورده ایم در جدول زیر فهرستی از شاخص های توصیفی به علاوه یک فاصله اطمینان ۹۵٪ برای امتیازی که پاسخ دهندگان پرسش نامه ها به انواع تعهد سازمانی داده اند، محاسبه شده است.

تفاوت امتیازی که پاسخ دهندگان پرسش نامه ها به انواع تعهد سازمانی داده اند، معنادار نیست:  $H_0$

(یعنی میزان هر یک از انواع تعهد سازمانی از نظر پاسخ دهندگان به پرسش نامه یکسان است)

تفاوت امتیازی که پاسخ دهندگان پرسش نامه ها به انواع تعهد سازمانی داده اند، معنادار است:  $H_1$

(یعنی میزان هر یک از انواع تعهد سازمانی از نظر پاسخ دهندگان به پرسش نامه یکسان نیست)

## نتایج و پیشنهادها

۱- مقایسه نتایج و یافته های تبیینی تحقیق در حوزه اطلاعات جمعیت شناختی با سایر تحقیقات

با توجه به بررسی رابطه بین سن پرسنل و تعهد سازمانی و اینکه رابطه معناداری بین سن و تعهد سازمانی وجود ندارد تحقیقات دیگری نیز در این راستا انجام شده است از جمله تحقیقی که توسط پی برس و دانهم انجام شده و این نتیجه حاصل گردیده است که تعهد سازمانی با خصوصیات جمعیت شناختی پرسنل (سن، سابقه و...) رابطه دارد از جمله اینکه در این بین سن با تعهد سازمانی رابطه داشته و دارای همبستگی مثبت است.

همچنین در خصوص بررسی رابطه بین تحصیلات و تعهد و اینکه رابطه معناداری بین سطح تحصیلات و تعهد سازمانی وجود ندارد تحقیقات انجام شده در این راستا نشان از وجود رابطه در این راستا می باشد از جمله تحقیقی که توسط گلیسون و دوریک انجام شده نشان دهنده این است که افراد با سطح تحصیلات بیشتر بدلیل آنکه سطح توقعات بیشتری دارند نسبت به افراد دارای تحصیلات پایین از تعهد کمتری نسبت به سازمان برخوردارند

در بررسی رابطه بین سابقه کار و تعهد سازمانی و اینکه رابطه معناداری بین سابقه کار و تعهد سازمانی وجود ندارد تحقیقات دیگری نیز در این راستا انجام شده است از جمله تحقیقی که توسط گلیسون، موریس و ایسترز انجام شده است به این نتیجه رسیده اند که کارکنانی که دارای سابقه کار بیشتری دارند نسبت به تازه واردها از تعهد بالایی برخوردار هستند و این نشان از وجود رابطه بین این دو می باشد.

در بررسی رابطه بین عضویت و تعهد سازمانی و اینکه رابطه معناداری بین عضویت و تعهد سازمانی وجود دارد تحقیقات دیگر نیز در این راستا انجام شده است که نشان از وجود رابطه می باشد مثلاً: بررسی میزان تعهد سازمانی پاپوران سازمان پدافند غیر عامل کشور به این نتیجه رسید

که هر چه میزان علاقه به سازمان افزایش یابد هر میزان افتخار به عضویت در سازمان بیشتر باشد به همان میزان کارکنان پایور سازمان تعهدشان نسبت به سازمان افزایش می یابد و این تعهد با استخدام رسمی افراد افزایش می یابد. همچنین در بررسی میزان اثرگذاری برخی از مؤلفه های فردی بر روی تعهد سازمانی مشخص گردید که نوع شغل افراد از جمله مؤلفه های است که بر افزایش تعهد سازمانی تأثیرگذاری مثبت دارد و پست و مقام سازمانی، از جمله موارد مؤثر در افزایش تعهد سازمانی بوده است که باید به آن توجه کرد.

بررسی رابطه بین شیوه استخدام، امنیت شغلی، شیوه مدیریت در یک سازمان دولتی نشان میدهد بین دو گروه کارکنان دارای استخدام رسمی و قراردادی از نظر تعهد سازمانی تفاوت معنی داری مشاهده گردید بطوری که میانگین تعهد سازمانی کارکنان رسمی بیشتر از کارکنان غیر رسمی است.

خلاصه اینکه با توجه به تحقیقات صورت گرفته معمولاً بین اطلاعات جمعیت شناختی افراد (سن، عضویت و...) رابطه معناداری وجود دارد که در این تحقیق فقط نوع عضویت کارکنان بر تعهد سازمانی آنها تأثیر دارد و بقیه اطلاعات جمعیت شناختی بدون تأثیر در تعهد سازمانی پرسنل بوده است.

## ۲- محدودیت های تحقیق

- عدم تمایل در پاسخگویی به پرسشنامه از سوی آزمودنیها و عدم همکاری بعضی از کارکنان علی الخصوص معاونین و مدیران در تکمیل پرسشنامه (وجود محافظه کاری).

- تأخیر زیاد در ارسال و دریافت اطلاعات از برخی صنایع همکار و مشکلات ناشی از آن به علت فاصله زیاد صنایع از همدیگر (پراکندگی جغرافیایی صنایع وابسته به وزارت دفاع).

- کمبود منابع مالی و بودجه کافی برای انجام پژوهش در صنایع مورد مطالعه و در کل عدم حمایت مالی برای انجام این پژوهش.

با توجه به اینکه ابعاد تعهد سازمانی شامل سه بعد تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر می شود لذا برای افزایش هر کدام از ابعاد می بایست یکسری برنامه هایی را برای سازمان تعریف نمود با نگاه به جدول تجزیه و تحلیل نتایج آزمون و مطالعات صورت گرفته موارد ذیل بصورت تخصصی جهت ارتقاء سطح تعهد کارکنان علی الخصوص تعهد مستمر که در سطح پایین و نشان از ترک سازمان توسط کارکنان در آینده می باشد لذا برای افزایش آن اجرا و استقرار پروژه های زیر توصیه می گردد:

- افزایش مشارکت کارکنان در تدوین برنامه ها و فرایندهای کاری و منابع انسانی از طریق تقویت نظام گفت‌وگو و ارتباطات داخلی صنعت (سهیم نمودن آنها در تدوین برنامه ها و...).

- افزایش مشارکت کارکنان در برنامه های تغییر و تحول سازمانی مثل تعیین اهداف، ارزشها و مأموریت های سازمان و... از طریق اجرا و استقرار نظام پیشنهادات در صنعت و نظرسنجی در خصوص تصمیمات مهم سازمانی و استفاده از نظرات آنها.

- بازنگری در سیستم شناسایی و حمایت از فعالان خبره و کارکنان کلیدی و فراگیر نمودن آن به روش جدید و سیستماتیک (در حال حاضر نفرات سلیقه ای انتخاب می شوند).

- تدوین نظام مسیر ارتقاء جایگاه و پیشرفت شغلی برای فراهم نمودن فرصت های شغلی برای افراد در سطح سازمان برای افزایش تعهد کارکنان.

- اجرا و استقرار سیستم جانشین پروری در سطح سازمان در بین لایه های کارشناسی و مدیریتی بطوری که داشتن رویه مشخص برای جانشینی در پست های مدیریتی، علاوه بر افزایش بهره وری به افزایش تعهد سازمانی کارکنان علی الخصوص تعهد هنجاری منجر خواهد شد.

- انعقاد قرارداد با اماکن سیاحتی و زیارتی برای استفاده کارکنان و خانواده آنها جهت افزایش تعهد کارکنان.

- محقق، کنترلی در این که حجم سؤالات ممکن است در پاسخ دهندگان اثر بگذارد نداشته است.

- مشکل عدم اعتماد پاسخ دهندگان در زمینه پاسخگویی به سؤالات پرسشنامه و از بین بردن حساسیت و مقاومت آنها (اینکه فقط پرسش نامه تکمیل و نتیجه ندارد).

- با توجه به اینکه از پرسش نامه به عنوان ابزاری جهت گردآوری اطلاعات استفاده شده است این امر خود یکی از محدودیت های تحقیق می باشد چرا که دارای محدودیت ذاتی بوده بطوری که محقق کنترلی روی صدق گفتار پاسخ دهندگان نداشته است.

- این تحقیق درباره زمانی مشخص و در سال ۹۳ در سازمان مورد نظر انجام شده است و تعمیم آن به سال های آتی نیازمند اطلاعات بروزتر می باشد.

### ۳- پیشنهادات براساس یافته ها و نتایج تحقیق

با توجه به تحلیل های انجام شده و نتایج حاصل از تحقیق در حوزه تعهد سازمانی کارکنان و همچنین اولویت بندی آنها از نظر امتیازات، لازم است در حوزه هایی که صنعت ضعف داشته و به عنوان نکات قابل بهبود محسوب می شد راهکارهایی ارائه گردد که به هر کدام آنها اشاره می کنیم.

تعهد سازمانی نقش مهم در عملکرد یک سازمان داشته و بدین صورت بسیار مهم و ارزشمند تلقی می شود چراکه یک سازمان متعهد بهترین ها را برای سازمان خواسته و خود را متعهد می کند که در راستای رسیدن به اهداف و مأموریت های سازمان بیش از پیش تلاش نماید و این یعنی انجام امور در سطحی فراتر از وظایف و مسئولیت های کلیدی.

اهمیت این مورد در بدین خاطر است که اگر منابع انسانی را مهمترین سرمایه یک سازمان بدانیم در آن صورت منابع انسانی متعهد به عنوان یک مزیت رقابتی در سازمان خواهد بود و این مزیت رقابتی می تواند برای سازمان سود زیادی را حاصل آورده و برای سازمان ارزش آفرین نیز باشد.

- پس از ارائه بازخورد به مدیران نیاز است پروژه های بهبود و یا حتی بهبود های سریع تعریف گردد تا در دوره بعدی شاهد افزایش متغیر یعنی تعهد سازمانی باشیم.

- بازنگری و تقویت نظام مدیریت عملکرد کارکنان به عنوان یکی از کانال های ارتباطی در سطح صنعت. با توجه به اینکه ارائه بازخور مؤثر، پدیده عدم اطمینان و ابهام را تضعیف نموده و در نتیجه عملکرد اعضای سازمان و تعهد آنان را افزایش می دهد لذا در جهت ارائه بازخوردی اثربخش توسط مدیران لازم است بازخورد بی طرفانه، هدف گرا و به هنگام باشد و اینکه بازخورد نباید در وهله اول برکسی آوار و از دیگری تخلیه شود بازخورد وقتی دقیق و به قدر کافی کامل است که گیرنده به روشنی و کامل مفهوم پیام شما را در یابد یکی از راه های ارائه بازخورد به کارکنان استفاده از خروجی مشخص و نتایج تجزیه و تحلیل عملکرد فرد در فرمهای مدیریت عملکرد کارکنان می باشد که با اینکار می شود تا حدودی در نیل به اهداف سازمانی حرکت کرد و رضایت و تعهد کارکنان را افزایش داد.

۴- پیشنهادات به سایر محققان برای تحقیقات آتی برای مطالعات تکمیلی

سطوح تعهد سازمان بالا نشانگر این است که فرد ارزش ها و اهداف سازمانی را پذیرفته و وفاداری خود را در جهت نیل به این اهداف بکار می بندد. همه این موارد باعث گردیده اند تا سازمان ها بیش از پیش نسبت به جذب افراد متعهد و ایجاد محیط های کاری با تعهد بالا رغبت داشته باشند از پیامدهای داشتن کارکنان متعهد می توان به کم بودن میزان تغییر و تحول، بالا بودن میزان انگیزش کارکنان، افزایش بهره وری (کارایی و اثربخشی) و ... اشاره گردید. با توجه به اینکه موضوع تعهد سازمانی در حوزه مطالعات منابع انسانی با اهمیت می باشد لذا می توان تحقیقات بیشتری را در این خصوص انجام داد و در سازمان های دولتی و خصوصی به این نوع از تحقیقات پرداخت به همین خاطر است که توصیه می شود تا محققان دیگر از این موضوع و سایر موضوعات مرتبط در تحقیقات خود بهره مند گردند. موضوعات زیر در خصوص تعهد سازمانی کارکنان پیشنهاد می گردد:

- بازنگری و تقویت سبب تسهیلات و خدمات رفاهی و سهل الوصول نمودن استفاده از آن برای کارکنان.

- استفاده از ابزارهایی همچون نظام خلاقیت و نوآوری باعث خواهد شد تا قوه ابتکار، خلاقیت و نوآوری افراد در جهت استفاده بهینه و کارآمد تر از آنها افزایش یابد و سازمان باید از این دسته از افراد حمایت و آنها را تشویق نماید که این خود به خود تعهد سازمانی را افزایش خواهد داد و افزایش احساس تعلق، امنیت و کامیابی، وفاداری، وظیفه شناسی و کسب هویت فردی و همچنین کاهش ترک خدمت و غیبت را منجر خواهد شد.

- بازنگری و تقویت نظام مدیریت تامین منابع انسانی جهت بستر سازی لازم زمینه ورود افراد متعهد و متخصص به سازمان از طریق مصاحبه، تحقیق، برگزاری آزمون ها و ... به اینصورت که اگر متناسب با ویژگی های افراد کار به آنها تفویض شود از خروج آنها تا حدودی خواهد کاست.

- تفویض اختیار و واگذاری مسئولیت به افراد بر اساس ویژگی های شغلی، مهارت و دانش آنها که شرایط را برای رقابت سازنده در بین سایر کارکنان فراهم خواهد آورد.

- تقویت سیستم تجزیه و تحلیل مشاغل اینکه در تدوین شرح شغل و شرایط احراز شغل افراد بازنگری صورت بگیرد تا افراد بدون داشتن شرایط لازم در شغل مورد نظر استخدام نگردند و یا اگر فردی در آن شغل منتصب گردد نسبت به شرکت در دوره های تخصصی در آن شغل اقدام نمایند که این خود منجر به افزایش تعهد سازمانی پرسنل خواهد بود لازم به ذکر است حوزه مطالعات منابع انسانی، استخدام نقش مهمی در کسب وفاداری سازمانی ایفا می نماید (می یو و آلن).

- آسیب شناسی رویکردهای تشویق و قدردانی از افراد مثل نظام شناسایی و تقدیر از عملکردها و کارکنان برتر جهت حمایت از کارهای فراتر از حد انتظار کارکنان.

- ایجاد تیمی در سازمان که بتواند وضعیت تعهد سازمانی پرسنل را بصورت دوره های مثلاً شش ماه یک بار ارزیابی و اندازه گیری کرده و بازخوردهای لازم را ارائه نمایند.

## منابع و مآخذ

- مطالعه رابطه بین تعهد سازمانی کارکنان یا میزان بهره‌وری کارکنان سازمان.
- بررسی تفاوت تعهد سازمانی بین سازمان‌های دولتی و موسسات خصوصی.
- بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی با تعهد سازمانی در سازمان‌ها.
- بررسی رابطه بین هوش هیجانی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان.
- بررسی رابطه بین ویژگی‌های فرهنگی جامعه با تعهد سازمانی کارکنان.
- ودرکل تحقیقات با موضوعاتی که بتواند گره‌ای از مشکلات جامعه و سازمان را حل نماید برای افراد پیشنهاد می‌گردد و همچنین توصیه می‌گردد و تحقیق مورد نظر در سازمان‌های مشابه هم انجام گردد.
- Alvani. Mahdi ( ۱۳۸۴ ), public management; Tehran.nay publishing .
- Addae, ۴.M. Parboteeah, K.P. ۲۰۰۶) Organizational in formation and Intention to Quit,International. Journal of Cross Cultural Management ,Vol ۶ (۳). ۳۴۳-۳۵.
- Andrew.(۲۰۰۱). A study of relationship between job satisfaction and organizational commitment amoug restaurant employees,Journal of managerial science Voll II , N I . ۲(۶): ۴۲۹-۴۴۴.
- Alan ,W Blackburn, Richards. (۱۹۸۹)."Managing Organizational Behavior", IRWIn , Inc.
- Allen,N.J; Meyer, J.P(۱۹۹۷). Affective continuance ,and normative to commitment organization:An examination of construct Validity.
- Shojae far, Habibullah(۱۳۷۹), job satisfaction with organizational commitment managers colleges in Firdavsi Mashhad. Masters thesis. university graduate , Faculty of Education .
- Robbins (۱۳۸۲), Stephen, organizational behavior . Translation : Ali parsaian and Mohammad the Arabs , Tehran , the office of the cultural research .
- Turabi , Lt. Masooma ; the world, Jaafar (۱۳۹۰), is to investigate the relationship between communication skills managers and their performance from the perspective of secondary school headmasters , shiraz Quarterly Journal of science, education , the fifth year , p ۵۹,n ۲.
- Majidi, Abdullah (۱۳۷۶), the displacement brought about impact on organizational commitment job satisfaction; Masters thesis , education teacher .