

بررسی وضعیت تعهد سازمانی زنان کارمند در سازمان آموزش و پرورش

استان قم بر اساس مدل آلن و میور^۱

۲

نفیسه زروندی

تاریخ دریافت مقاله: ۸/۱۰/۸۷

تاریخ تأیید مقاله: ۲۰/۱۲/۸۷

صفحات مقاله: ۱۵۳ - ۱۷۴

چکیده:

تعهد سازمانی، یک نگرش مهم شغلی می‌باشد که در طول سال‌های گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان رشته‌های روان‌شناسی به‌خصوص روان‌شناسی اجتماعی بوده است. این موضوع به عنوان یکی از نگرش‌های مربوط به کار در دهه گذشته، تحقیقات زیادی را به خود اختصاص داده است. بررسی ادبیات موضوع، نشان می‌دهد که تحقیقات در زمینه مفاهیم تعهد سازمانی، عوامل مؤثر بر آن و نیز نتایج حاصل از آن، مورد توجه بسیاری از صاحب‌نظران رفتار سازمانی واقع شده است. از آنجا که زنان بخش زیادی از نیروی انسانی در سازمان‌ها را تشکیل می‌دهند، توجه به میزان تعهد و وفاداری آنها به سازمان، نقش مهمی در تحقق اهداف سازمانی خواهد داشت. از این رو، در این پژوهش سعی شده است، با توجه به شاخص‌های ارائه شده در خصوص تعهد سازمانی به بررسی وضعیت آن در میان زنان کارمند آموزش و پرورش استان قم پرداخته شود. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که میان ابعاد تعهد سازمانی زنان کارمند در این سازمان، در سطح اطمینان ۹۵٪ رابطه معناداری وجود دارد و نیز وضعیت تعهد سازمانی آنها در سطح متوسط می‌باشد.

* * * * *

کلیدواژه‌ها

تعهد سازمانی، تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد تکلیفی.

مقدمه

کارآیی و توسعه^۱ هر سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. هر قدر که شرکت‌ها و سازمان‌ها بزرگ‌تر و گسترش یافته‌تر می‌شوند، به مشکلات و اهمیت کنترل و اداره این نیروی عظیم نیز اضافه می‌شود. مدیران در ارتباط با مسائل گوناگون سعی در کنترل مداوم کارکنان خود دارند.

اگر به سیر تحولات مدیریت منابع انسانی بنگریم، در خواهیم یافت که انسان در دنیای سازمان و مدیریت از دیرباز مورد توجه صاحب‌نظران مدیریت بوده است. این توجه روز به روز افزایش یافته تا جایی که امروزه نیروی انسانی را مشتریان سازمان‌ها نامیده‌اند. این بدان معناست که در عصر جدید، ضرورت پاسخ‌گویی به نیازهای اساسی کارکنان در هر سازمان، در اولویت قرار می‌گیرد، زیرا نیل به اهداف سازمان در گرو تأمین اهداف و خواسته‌های منطقی و مشروع منابع انسانی است. (ابطحی، ۱۳۸۳، ۹)

امروزه به دلیل اینکه کارکنان در زیر فشار مالی به سر می‌برند، بیشتر توجه و تمایل آنها به مسائل اقتصادی کار می‌باشد، ولی به تدریج کارکنان علاقه‌مند به انجام کارهای با اهمیت و استقلال شغلی بیشتری در کار خود هستند تا بدین طریق به آنها احساس رضایت دست دهد. اگر مدیران بخواهند از میزان غیبت و ترک خدمت کارکنان بکاهند، باید به اقداماتی دست بزنند که اعضای سازمان نسبت به شغل خود، نگرش مثبت پیدا کنند. زیرا در غیر این صورت، اعضا درصدد برمی‌آیند تا سازمان را ترک کنند و در پی شغل دیگری باشند. گاهی اعضای سازمان درصدد نوعی اعتراض و تشکیل سازمان‌های غیررسمی برمی‌آیند. به همین خاطر، بررسی‌های نگرشی می‌تواند ابزار ارزشمندی برای

درک بهتر مدیران از کارکنان در سازمان باشد. یکی از مهمترین نگرش‌ها که امروزه با حجم گسترده‌ای در مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی^۱ در غرب گسترش یافته، مسئله تعهد سازمانی^۲ است. (گرینبرگ و بارون^۳، ۱۹۹۰، ۲۹)

این موضوع در میان زنان که بخش زیادی از نیروهای فعال در سازمانها را تشکیل می‌دهند، دارای اهمیت می‌باشد. زیرا با توجه به افزایش مشارکت زنان در عرصه‌های اجرایی و مدیریتی، نقش آنان در بهبود عملکرد سازمانها و افزایش اثربخشی آن، بیش از پیش مشخص شده است. آگاهی از میزان تعهد آنان نسبت به سازمان، مدیران را تا اندازه زیادی از درست بودن برنامه‌های اجرا شده مطمئن می‌سازد. بنابراین نادیده گرفتن آن برای سازمان، زیان‌بار است و هزینه‌های زیادی را به دنبال دارد. (بنخوف^۴، ۱۹۹۷، ۵۵)

در مطالعات رفتار سازمانی که تأکید بر نگرش‌های مربوط به کار می‌باشد، مطالعات زیادی در ارتباط با تعهد سازمان صورت گرفته است (رابینز^۵، ۱۹۹۱، ۲۸). این مفهوم مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی به شیوه‌های متفاوتی تعریف شده است. امور کارگزینی و استخدامی ادارات، کارمند متعهد را کسی می‌داند که در زمان تعهد خود، دست از شغل برنمی‌دارد و روابط قطعی و عمده‌ای با سازمان داشته باشد. (پرمیزکار، ۱۳۷۳، ۲۸۶)

هانت و مورگان^۶ (۱۹۹۴) تعهد سازمانی را در دو سطح خرد و کلان مطرح نمودند. تعهد در سطح خرد؛ عبارتست از تعهد به گروه‌های خاص سازمانی که

1. Industrial & Organizational Psychology
2. Organizational Commitment
3. Greenberg & Baron
4. Benkhoff
5. Robbins
6. Haunt & Morgan

شامل گروه‌های کاری، سرپرستان و مدیریت عالی می‌شود و تعهد در بعد کلان؛ عبارتست از تعهد به سازمان به عنوان یک مجموعه و یک سیستم. (مبکی، ۱۳۷۸، ۱۲)

لیمان پورتر^۱ و همکارانش نیز تعهد سازمانی را درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت او در آن تعریف کرده‌اند. در این تعریف، تعهد سازمانی شامل سه عامل است:

۱- اعتقاد به اهداف و ارزش‌های سازمان؛

۲- تمایل به تلاش شدید در راه سازمان؛

۳- تمایل شدید به ادامه عضویت در سازمان. (پورتر و دیگران، ۱۹۹۱، ۱۲۰)

تعیین هویت، وابستگی، احساس وفاداری و احساس تعلق، تلاش‌هایی هستند که تعهد سازمانی و مفهوم احساس پیوند کارکنان به سازمان را تعریف می‌کنند. این مفهوم در ادبیات سازمانی هم به عنوان نگرش و هم به عنوان رفتار مورد آزمون قرار گرفته است.

در ارتباط با تعهد سازمانی، مطالعات مختلفی صورت گرفته که مهمترین آنها مطالعات میر و آلن^۲ می‌باشد که انواع سه‌گانه تعهد را بیان کرده‌اند. میر و آلن مدل سه بعدی‌اشان را مبتنی بر مشاهده شباهت‌ها و تفاوت‌هایی که در مفاهیم تک‌بعدی تعهد سازمانی وجود داشت، ایجاد کردند. بحث کلی آنها این بود که تعهد، فرد را با سازمان پیوند می‌دهد، بنابراین، این پیوند احتمال ترک شغل را کاهش خواهد داد. (مایر و هرسویت^۳، ۲۰۰۱، ۳۰۵)

به اعتقاد میر و آلن هر یک از محققین در تحقیقات‌شان به یک بخش، از این

1. Porter W. L.

2. Meyer & Allen

3. Meyer & Herscovitch

سه بخش، توجه کرده‌اند. مثلاً شلدون^۱، کانتر^۲، سالانسیک^۳، بوکانان^۴ و پورتر تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرند که در این میان، پورتر و همکارانش این وابستگی را به شیوه بهتری ارائه کرده‌اند. (مایر و آلن، ۱۹۹۱، ۳۲۷)

مایر و آلن انواع تعهد را به شرح زیر بیان نموده‌اند:

(۱) **تعهد احساسی و عاطفی**^۵: که به تعلق عاطفی کارکنان به سازمان، احساس یگانگی آنان با سازمان و حضور فعال آنان در سازمان اشاره دارد.

(۲) **تعهد مستمر**^۶: در ارتباط با مزایا و هزینه‌هایی است که مربوط به ماندن در سازمان یا ترک کردن آن است.

(۳) **تعهد هنجاری**^۷: که به الزام یا وظیفه کارکنان به ماندن در سازمان اشاره دارد. (مک‌کنا^۸، ۲۰۰۵، ۱۷)

عوامل متعددی بر تعهد سازمانی کارکنان مؤثر است، که ویژگی‌های شغلی، سبک مدیریت، نظام پرداخت، امنیت شغل و ... از جمله آنهاست.

در دهه ۶۰ اثرات ناشی از تقسیم کار به‌خوبی نمایان شد. در بسیاری از موارد، با گسترش یک واحد، دامنه فعالیت‌ها و تولید و بازدهی آن افزایش می‌یافت، اما انجام کارهای تکراری که بیش از حد ساده شده بود، روی انگیزش و عملکرد کارکنان تأثیر منفی می‌گذاشت. (رابینز، ۱۳۷۴، ۷۷۶)

1. Sheldon
2. Kanter
3. Salancik
4. Bukanan
5. Affective Commitment
6. Continuance Commitment
7. Normative Commitment
8. McKenna

مدیریت در اقدامات و اعمال خود باید به سطح فعلی بلوغ زبردست توجه داشته باشد. با این هدف کلی که به او یاری دهد تا رشد کند و به طور روزافزون به کنترل خارجی کمتری نیازمند باشد. (مرسی و بلانچارد، ۱۳۷۵، ۱۳۹-۱۳۸)

پول از این جهت که وسیله مفید و مؤثری برای ارضای بسیاری از نیازهای انسان می‌باشد، محرکی قوی محسوب می‌شود. اما این بدان مفهوم نیست که پول بیشتر، لزوماً موجب کار بیشتر و بهتر خواهد بود.

پول برای افراد مختلف، دارای نقش یکسانی نیست، زیرا انسان‌ها نیازهای متعددی دارند که در شرایط مختلف، یکی از آنها می‌تواند برآورده شود. فقط بعضی از نیازهای انسان می‌تواند به وسیله پول برآورده شود، ولی نیازهای بالاتر؛ مانند کار بهتر، دوستی، امنیت شغلی، حرمت و ... را نمی‌توان با پول خریداری نمود. (عباس‌زاده، ۱۳۷۱، ۶۱-۶۰)

در زمینه رابطه بین جنسیت و تعهد سازمانی تحقیقات اندکی صورت گرفته و نتایج متفاوتی به دست آمده است. بیشتر تحقیقات در مورد تعهد سازمانی، توسط سازمان‌های صنعتی و روان‌شناسان حرفه‌ای صورت پذیرفته است و در درون محیط‌های آموزشی، تحقیقات کمتری انجام شده است. مطالعات صورت گرفته در سال ۱۹۹۰، نشان می‌دهد که در گروه‌های تخصصی هیچ رابطه معنی‌داری بین جنسیت و میزان تعهد وجود ندارد، زنان و مردان در دوران خدمت از سطح تعهد سازمانی یکسانی برخوردارند، ولی مطالعات روی نیروهای پلیس با بررسی رابطه بین عامل جنسیت و میزان تعهد سازمانی، به این نتیجه رسید که زنان تعهد بیشتری به شغل‌شان دارند. مطالعات صورت گرفته نشان می‌دهد، با وجود این که تعهد در زنان در مقایسه با مردان بیشتر است، برداشت سطحی بر این است که

در سطوح مدیریتی تعهد زنان به‌ویژه در گروه‌های تخصصی، نسبت به همکاران مرد کمتر است. (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۶، ۱۴۷)

ماتیو و زاجاک^۱ نیز در بررسی‌های خود در زمینه تعهد سازمانی، بحث جنسیت را مطرح کرده و بیان نمودند که زنها نسبت به مردان تعهد بیشتری دارند. هرچند این تفاوت جزئی است. دلیل این امر، آن است که زنها برای عضویت در سازمان، می‌بایست موانع بیشتری را پشت‌سر بگذارند. (رنجریان، ۱۳۷۵، ۵۱-۴۷)

برخی از محققان، نیز عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی مانند وضعیت استخدامی زنان کارمند را مورد بررسی قرار داده‌اند. در یک تحقیق ۱۴۰ کارمند تمام وقت و ۷۱ کارمند پاره‌وقت در خلال ۴ ماه اول استخدام، تحت مطالعه قرار گرفتند تا بررسی شود که آیا تفاوت معناداری بین تعهد سازمانی آنها وجود دارد یا نه؟ برخلاف انتظارات مدیریتی، هر دو گروه به یک میزان تعهد سازمانی داشتند. تحقیق دیگری تفاوت‌های تعهد سازمانی را در میان یک نمونه مرکب از ۸۵۰ کارمند تمام‌وقت و ۱۴۹۰ کارمند پاره‌وقت انجام داد و به این نتیجه رسید که تفاوت معناداری بین آنها وجود دارد. (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۶، ۱۴۶)

نتیجه این تحقیق، حاکی از آن بود که وضعیت استخدامی زنان کارمند بر میزان تعهد سازمانی آنها تأثیر دارد.

هدف اساسی این تحقیق، مطالعه و بررسی وضعیت تعهد سازمانی زنان کارمند در سازمان آموزش و پرورش استان قم و ارایه راه‌کارهای عملی می‌باشد.

برای دستیابی به این هدف، سؤالات و فرضیات زیر مورد بررسی قرار گرفت:

۱- وضعیت تعهد سازمانی زنان کارمند در سازمان آموزش و پرورش

استان قم چگونه می‌باشد؟

۲- آیا میان ابعاد تعهد سازمانی آنها رابطه معناداری وجود دارد؟

۳- آیا ابعاد تعهد سازمانی آنها دارای رتبه‌های یکسانی هستند؟

فرضیه‌های این تحقیق عبارتند از:

۱- بین تعهد عاطفی و تعهد مستمر زنان کارمند در سازمان آموزش و

پرورش استان قم، رابطه معنادار وجود دارد.

۲- بین تعهد عاطفی و تعهد تکلیفی زنان کارمند در سازمان آموزش و

پرورش استان قم، رابطه معنادار وجود دارد.

۳- بین تعهد تکلیفی و تعهد مستمر زنان کارمند در سازمان آموزش و

پرورش استان قم، رابطه معنادار وجود دارد.

روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی است، به دلیل آنکه نتایج حاصل از آن در راستای توسعه کاربرد مفهوم تعهد سازمانی و برنامه‌ریزی‌های سازمانی و آموزشی در عرصه مدیریتی، قابل به‌کارگیری می‌باشد. همچنین این تحقیق بر حسب نحوه گردآوری داده‌ها پیمایشی می‌باشد.

جامعه آماری: در تحقیق حاضر، جامعه آماری مورد مطالعه، شامل زنان

کارمند سازمان آموزش و پرورش استان قم می‌باشد.

نمونه آماری و روش نمونه‌گیری: شیوه نمونه‌گیری این تحقیق، تصادفی طبقه‌ای

می‌باشد. یعنی از میان زنان کارمند سازمان به تعداد حجم نمونه، افرادی به

تصادف انتخاب شده‌اند. با توجه به اینکه این تحقیق از نوع همبستگی می‌باشد،

فرمول زیر استفاده گردیده است.

منبع فرمول: (رالف و بی. دل و دیگران^۱، ۲۰۰۲، ۲۱۳-۲۰۷)

$$N=3+\frac{4c}{[Ln \times ((1+r) / (1-r))]^2}$$

مقدار C ثابت می‌باشد. $C = 10/5$

کمترین ضریب همبستگی بین ابعاد تعهد سازمانی در پیش نمونه $r =$

حجم نمونه در سازمان آموزش و پرورش استان قم

جهت تعیین حجم نمونه، ابتدا پیش نمونه‌ای به تعداد ۳۰ نفر انتخاب و این فرمول مورد استفاده قرار گرفت. کمترین ضریب همبستگی در پیش نمونه ۰/۴۲ می‌باشد که در فرمول قرار گرفته است.

$$3+\frac{4 \times 10/5}{[Ln \times ((1+0/42) / (1-0/42))]^2} = 56$$

حجم نمونه (n) به دست آمده ۵۶ است و حجم جامعه (N) یعنی زنان کارمند سازمان آموزش و پرورش استان قم ۵۷۰ می‌باشد.

چنانچه تعداد نمونه (n) به دست آمده، نسبت به حجم جامعه (N) کوچک باشد ($n \div N \leq 0/05$) حجم نمونه محاسبه شده به عنوان نمونه نهایی مورد نظر قرار می‌گیرد. در غیر این صورت، تعداد نمونه را $n0$ نامیده و طبق فرمول زیر، نمونه را برای حجم نهایی تعدیل می‌کنیم: (سرمد و دیگران، ۱۳۷۷، ۱۸۸)

$$n = \frac{n0}{1 + (n0 / N)}$$

1. Ralph, B. Dell & etal.

2. $C = (Z_{\alpha/2} + Z_{1-\beta})^2$

$\alpha = 0/05 \quad \beta = 0/9$

از آنجا که در نمونه تحقیق $0/05 > 570 \div 56$ از تعدیل نمونه استفاده می‌کنیم، بنابراین حجم نمونه ۵۴ نفر می‌باشد.

ابزار و روش‌های جمع‌آوری اطلاعات: در این پژوهش روش‌های جمع‌آوری اطلاعات؛ شامل روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی می‌باشد. ابزارهای اصلی گردآوری اطلاعات نیز مصاحبه و پرسشنامه است.

در پرسشنامه از مقیاس میر و آلن که در سال ۱۹۹۰ طراحی شده و به‌طور گسترده‌ای برای سنجش اجزای سه‌گانه تعهد سازمانی به کار رفته، استفاده شده است. **روایی و پایایی پرسشنامه:** پرسشنامه تعهد سازمانی در تحقیقات و مطالعات بسیاری مورد استفاده واقع شده است. روایی سؤالات از نظر محتوایی تا حد زیادی مورد اطمینان می‌باشد.

جهت بررسی پایایی پرسشنامه، ارز روش (test retest) استفاده شد. یک نمونه ۳۰ تایی از پرسشنامه‌ها در میان جامعه آماری توزیع و با استفاده از نرم‌افزار SPSS آلفای کرونباخ پرسشنامه و ابعاد آن، اندازه‌گیری شده است. سپس همبستگی میان الفای این مرحله با پرسشنامه‌های اصلی آزمون شد. آلفای کرونباخ مربوط به بعد تعهد عاطفی برابر ۰/۸۶۱، بعد تعهد مستمر ۰/۷۳۴ و بعد تعهد تکلیفی ۰/۸۵۱ و برای کل پرسشنامه، ضریب آلفا برابر ۰/۸۹۰ شده است. بنابراین، پایایی پرسشنامه نیز تأیید می‌گردد.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون‌های آماری مورد استفاده

در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده، از روش‌های آمار

1. Validity
2. Reliability

توصیفی و استنباطی استفاده شده است. برای این منظور، داده‌های این پژوهش با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. در بخش آمار استنباطی از آزمون همبستگی اسپیرمن^۱ به منظور بررسی وجود یا عدم وجود رابطه و همبستگی بین ابعاد تعهد سازمانی، آزمون میانگین یک جامعه آماری^۲ جهت بررسی وضعیت تعهد سازمانی و ابعاد آنها در سازمان و از آزمون فریدمن^۳، جهت رتبه‌بندی ابعاد تعهد سازمانی در میان زنان کارمند این سازمان استفاده شده است.

ویژگی‌های جمعیت شناختی

توزیع فراوانی پاسخ‌گویان برحسب تحصیلات به شرح جدول (۱) می‌باشد.

جدول ۱- توزیع فراوانی افراد نمونه برحسب تحصیلات

تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمع
دیپلم	۸	۱۴/۸	۱۴/۸
فوق دیپلم	۹	۱۶/۷	۳۱/۵
لیسانس	۳۲	۵۹/۳	۹۰/۷
فوق لیسانس و بالاتر	۵	۹/۳	۱۰۰
جمع	۵۴	۱۰۰	

توزیع فراوانی حجم نمونه بر حسب سابقه کار در جدول (۲) نشان داده شده است.

3. Spearman
4. On-Sample T Test
5. Friedman Test

جدول ۲- توزیع فراوانی افراد نمونه بر حسب سابقه کار

سابقه کار در سازمان	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمع
زیر ۵ سال	۱۷	۳۱/۵	۳۱/۵
۵ تا ۱۲ سال	۱۱	۲۰/۴	۵۱/۹
۱۳ تا ۲۰ سال	۸	۱۴/۸	۶۶/۷
بالای ۲۰ سال	۱۸	۳۳/۳	۱۰۰
جمع	۵۴	۱۰۰	

یافته

الف) نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن برای بررسی رابطه میان ابعاد تعهد سازمانی
آزمون فرضیه اول:

$$\begin{cases} H_0: \rho = 0 & \text{فرض صفر: میان تعهد عاطفی و تعهد مستمر رابطه معنادار وجود ندارد.} \\ H_1: \rho \neq 0 & \text{فرض تحقیق: میان تعهد عاطفی و تعهد مستمر رابطه معنادار وجود دارد.} \end{cases}$$

جدول ۳- نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن برای فرضیه اول

متغیر ۱	متغیر ۲	سطح معناداری	میزان خطا	ضریب همبستگی
تعهد عاطفی	تعهد مستمر	۰/۰۰۰	۰/۰۵	۰/۴۵

با انجام این آزمون برای بررسی معنی دار بودن رابطه بین متغیرهای این فرض در سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید می شود. یعنی میان تعهد عاطفی و تعهد مستمر زنان کارمند، رابطه معناداری وجود دارد.

$(r_s = 0/45)$ شدت همبستگی متوسط می باشد و با افزایش تعهد عاطفی

کارکنان، تعهد مستمر ایشان نیز افزایش می یابد.

آزمون فرضیه دوم:

فرض صفر: میان تعهد عاطفی و تعهد تکلیفی رابطه معنادار وجود ندارد. $H_0: \rho = 0$
 فرض تحقیق: میان تعهد عاطفی و تعهد تکلیفی رابطه معنادار وجود دارد. $H_1: \rho \neq 0$

جدول ۴- نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن برای فرضیه دوم

متغیر ۱	متغیر ۲	سطح معناداری	میزان خطا	ضریب همبستگی
تعهد عاطفی	تعهد تکلیفی	۰/۰۰۰	۰/۰۵	۰/۵۹

با انجام آزمون بالا برای بررسی معنی دار بودن رابطه بین متغیرهای این فرض در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار می‌باشد، بنابراین فرض صفر را رد و فرض تحقیق تأیید می‌شود؛ یعنی میان تعهد عاطفی و تعهد تکلیفی زنان کارمند، رابطه معناداری وجود دارد. ($r_s = 0/59$) و با افزایش تعهد عاطفی کارکنان، تعهد تکلیفی ایشان نیز افزایش می‌یابد.

آزمون فرضیه سوم:

فرض صفر: میان تعهد تکلیفی و تعهد مستمر رابطه معنادار وجود ندارد. $H_0: \rho = 0$
 فرض تحقیق: میان تعهد تکلیفی و تعهد مستمر رابطه معنادار وجود دارد. $H_1: \rho \neq 0$

جدول ۵- نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن برای فرضیه سوم

متغیر ۱	متغیر ۲	سطح معناداری	میزان خطا	ضریب همبستگی
تعهد تکلیفی	تعهد مستمر	۰/۰۰۰	۰/۰۵	۰/۴۳

با انجام آزمون بالا برای بررسی معنی دار بودن رابطه بین متغیرهای این فرض در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار می‌باشد. بنابراین فرض صفر رد و فرض تحقیق

تأیید می‌شود؛ یعنی میان تعهد تکلیفی و تعهد مستمر زنان کارمند، رابطه معناداری وجود دارد ($r_s = 0/43$). با افزایش تعهد تکلیفی، تعهد مستمر کارکنان نیز افزایش می‌یابد.

ب) نتایج آزمون میانگین یک جامعه آماری برای بررسی وضعیت تعهد سازمانی و ابعاد آن با استفاده از این آزمون، از مناسب بودن یا نبودن وضعیت هر یک از ابعاد تعهد سازمانی در میان زنان کارمند سازمان آموزش و پرورش استان قم، اطلاع کسب می‌کنیم. با توجه به اینکه از طیف کیمرت ۵ گزینه‌ای استفاده شده است، میانگین ۳ نشانگر حد متوسط در طیف هر یک از ابعاد می‌باشد.

$$\begin{cases} H_0: \mu \geq 3 \\ H_1: \mu < 3 \end{cases}$$

H_0 : میانگین تعهد سازمانی زنان کارمند در آموزش و پرورش استان قم کمتر از ۳ نیست.

H_1 : میانگین تعهد سازمانی زنان کارمند در آموزش و پرورش استان قم کمتر از ۳ است.

جدول ۶- وضعیت میانگین و انحراف معیار تعهد سازمانی و ابعاد آن در آزمون آماری تک

نمونه‌ای

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار
تعهد عاطفی	۵۴	۳/۰۴۸۶	۰/۷۳۷۴۸
تعهد مستمر	۵۴	۳/۱۲۵۰	۰/۶۸۲۰۶
تعهد تکلیفی	۵۴	۳/۰۴۶۳	۰/۶۶۳۷۹
تعهد سازمانی	۵۴	۳/۰۷۳۳	۰/۵۶۴۹۰

جدول ۷- نتایج آزمون میانگین یک جامعه آماری برای تعهد سازمانی و ابعاد آن در نمونه

مقدار میانگین برابر با ۳ ($\mu = 3$)						
متغیرها	t	درجه آزادی	سطح معناداری	تفاوت میانگین	۹۵٪ فاصله اطمینان برای تفاوت	
					حد بالا	حد پایین
تعهد عاطفی	۰/۴۸۴	۵۳	۰/۶۳۰	۰/۰۴۸۶	-۰/۱۵۲۷	۰/۲۴۹۹
تعهد مستمر	۱/۳۴۷	۵۳	۰/۱۸۴	۰/۱۲۵۰	-۰/۰۶۱۲	۰/۳۱۱۲
تعهد تکلیفی	۰/۵۱۳	۵۳	۰/۶۱۰	۰/۰۴۶۳	-۰/۱۳۴۹	۰/۲۲۷۵
تعهد سازمانی	۰/۹۵۴	۵۳	۰/۳۴۵	۰/۰۷۳۳	-۰/۰۸۰۹	۰/۲۲۷۵

جدول ۸- بررسی وضعیت تعهد سازمانی و ابعاد آن در نمونه

شاخص‌های آماری	مقادیر محاسبه شده
تعهد عاطفی	در حد متوسط
تعهد مستمر	در حد متوسط
تعهد تکلیفی	در حد متوسط
تعهد سازمانی	در حد متوسط

وضعیت همه ابعاد به تفکیک در جدول نشان داده شده است. بر اساس این آزمون، وضعیت تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد تکلیفی زنان کارمند در سازمان آموزش و پرورش استان قم در حد متوسط می‌باشد و وضعیت تعهد سازمانی آنها در این سازمان، متوسط می‌باشد.

ج) نتایج آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی ابعاد تعهد سازمانی از این آزمون به منظور رتبه‌بندی ابعاد تعهد سازمانی زنان کارمند در سازمان آموزش و پرورش استان قم استفاده شده است.

H_0 : بین وضعیت موجود ابعاد تعهد سازمانی در نمونه، تفاوت معنی داری وجود ندارد.

H_1 : بین وضعیت موجود ابعاد تعهد سازمانی در نمونه تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول ۹- معنی داری آزمون فریدمن در ابعاد تعهد سازمانی

مقادیر محاسبه شده	شاخص های آماری
۵۴	تعداد
۳/۰۲۹	خی دو یا کا اسکونر
۲	درجه آزادی
۰/۲۲۰	سطح معناداری

با توجه به خروجی، مقدار عدد معنی داری (۰/۲۲۰) از سطح معنی داری (۰/۰۵) بیشتر است. بنابراین، فرض صفر تأیید می شود و می توان گفت ابعاد تعهد سازمانی، رتبه های یکسانی دارند و از نظر مقدار با یکدیگر تفاوتی ندارند، که در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول ۱۰- اولویت بندی ابعاد تعهد سازمانی با استفاده از آزمون فریدمن

اولویت	ابعاد تعهد
۱	تعهد مستمر
	تعهد عاطفی
	تعهد تکلیفی

بحث و نتیجه گیری

کارکنان هر سازمان به عنوان اصلی ترین و ماندگارترین سرمایه های آن به شمار

می‌روند. مدیران بر این باورند که راه رشد و توسعه واقعی و بلند مدت سازمان و به تبع آن، مدیریت سازمان، از طریق نیروی انسانی و کیفیت بالای آن ممکن است. مطالعات نشان می‌دهد که سازمان‌هایی که دارای اعضای با سطوح بالای تعهد سازمانی هستند، از عملکرد بالا، غیبت و ترک خدمت کمتری برخوردار می‌باشند. بدون شک، زنان کارمند نیز که بخش زیادی از نیروی انسانی در سازمانها را تشکیل می‌دهند، در تحقق اهداف سازمان نقش مهمی ایفا می‌کنند. آگاهی از میزان تعهد آنان نسبت به سازمان، مدیران را تا اندازه زیادی از درست بودن برنامه‌های اجرا شده مطمئن می‌سازد.

تعهد سازمانی موضوع پیچیده و مهمی است. سیستم جبران خدمات، فرصت‌های پیشرفت، مشخصات شغلی، اعتماد کارکنان به مدیر و عوامل زیادی در ایجاد آن نقش دارند. شکل زیر که نمودار استخوان ماهی تعهد سازمانی را به تصویر می‌کشد، به خوبی تعدد عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی را نشان می‌دهد.



شکل ۱- نمودار استخوان ماهی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی

منبع: (Mottaz, 1988. 486)

واقعیت این است که در فضای سازمان‌های دولتی که جامعه آماری این تحقیق نیز جزئی از آن است، تعهد سازمانی وضعیت خوبی ندارد. در واقع نوعی فضای بدبینی که در جامعه نسبت به سیاست‌های دولتی به خاطر برخی مشکلات ایجاد شده، به فضای سازمانی جامعه آماری تحقیق، سرایت کرده است. در این سازمان‌ها به دلیل حاکمیت نظام متمرکز و تشریفات اداری، دستورالعمل‌ها، قوانین، آیین‌نامه‌ها و بخش‌نامه‌های ارسال شده از بالا تعیین‌کننده خط‌مشی و روند امور و وظایف افراد می‌باشد. به عبارت ساده‌تر، تشریفات اداری، انسان را به عنوان عنصر اصلی سازمان نادیده می‌گیرد. این عامل موجب کاهش جذابیت و پایین بودن علاقه افراد به سازمان، کاهش ظهور خلاقیت فکری و همچنین مانع پرورش شخصیت انسان‌ها و حتی رشد اجتماعی افراد می‌شود و قوانین و مقررات دقیق، جایگزین استعدادهای مدیریتی می‌شود. (زارعی متین، ۱۳۸۰، ۶۱)

در چنین شرایطی، میزان تعهد کارمندان به سازمان، کاهش می‌یابد و آنها تنها به خاطر رفع نیازهای مادی و حقوق و مزایا، حاضر به همکاری به سازمان خواهند بود. در راستای بهبود وضعیت تعهد سازمانی کارمندان، به‌ویژه زنان کارمند، پیشنهادات زیر مطرح می‌گردد:

۱- اگر در سازمان، فرهنگ بر مبنای ارزش‌های مشترک ایجاد شود، کارکنان نسبت به سازمان متعهد خواهند شد تا جایی که آنها معتقد می‌شوند که اهداف سازمان راهی برای رسیدن به اهداف خودشان است. مدیریت در اینجا به کنترل نیازی ندارد بلکه نیازمند رهبری اثربخش از طریق راهنمایی، حمایت و هدایت می‌باشد. نگهداری و ایجاد تعهد در کارکنان نیازمند یک راهبرد مدیریتی است که بر توانمندسازی کارکنان متکی است.

زنان کارمند نیز نیازمند این توانمندسازی می‌باشند. اگر آنها توانایی و تخصص‌های لازم برای انجام وظایف داشته باشند، خود را به عنوان عنصری مهم در تحقق اهداف سازمان تلقی می‌کنند. این احساس، زمینه‌ساز افزایش تعهد سازمانی آنها می‌گردد.

این کار از طریق آموزش مهارت‌های شغلی و ایجاد فرصت برای گذراندن دوره‌های آموزشی و اجازه به آنها، جهت مشارکت در فرآیند تصمیم‌گیری، صورت می‌پذیرد. زیرا مشارکت نه تنها به‌طور مستقیم منجر به افزایش اعتماد کارکنان خواهد شد بلکه به خاطر احساس مالکیتی که در کارکنان نسبت به سازمان ایجاد می‌کند، آنها نسبت به سازمان متعهد می‌شوند و میزان ترک خدمت‌ها و غیبت‌ها کاهش خواهد یافت. در این صورت آنها به مدیریت اعتماد می‌کنند، خود را جزئی از سازمان می‌دانند و بهره‌وری و کارایی آنها نیز افزایش خواهد یافت.

۲- یکی از عوامل مهمی که در افزایش تعهد سازمانی زنان کارمند نقش مهمی ایفا می‌کند، این است که احساس نمایند که مدیریت سازمان به خانواده آنها نیز توجه کرده و آنها را در منافع سازمان سهیم می‌کند. توجه به زندگی شخصی کارکنان، بارزترین مصداق همدلی مدیریت با کارکنان است. ونینگا^۱ (۲۰۰۱) بیان می‌کند که اگر می‌خواهید اعتماد را در سازمانتان ایجاد نمایید با آنها همدلی کامل نموده و به مسائلی که افراد در زندگی شخصی‌شان با آن رو به رو هستند، حساس باشید. مدیریت سازمان باید نسبت به مسائل خانوادگی کارکنان حساس باشد. در مواقع لزوم تا حدودی در جریان

زندگی شخصی کارکنان تحت نظارت خود قرار گرفته و به گونه‌ای مناسب‌تر با آنها هم‌دلی کنند.^۱ این توجه مدیریت، احساس هم‌دلی و اعتماد را در میان افراد به وجود آورده و وفاداری کارمندان به ویژه زنان کارمند را افزایش می‌دهد.

۳- سیستم پرداخت حقوق و دستمزد و پاداش کارمندان، از جمله زنان کارمند باید مورد بازبینی قرار گیرد و میزان دریافتی، آنها متناسب با میزان داده‌های آنها به سازمان و میزان تلاش آنها در سازمان باشد. سیستم پاداش باید سطح بالای اعتماد را در سازمان به وسیله پاداش دادن به رفتارهای اعتمادساز و تنبیه رفتارهای غیرقابل اعتماد، تشویق کند. در واقع، نظام جبران خدمات باید به گونه‌ای طراحی شود که به تلاش بیشتر و پیشرفت ارج نهد. بنابراین، برقراری عدالت و انصاف در توزیع پاداش سازمانی و در نظر گرفتن مزایای رفاهی برای فرد، نظیر بیمه بازنشستگی و وام با نرخ بهره کم، زمینه‌ساز افزایش تعهد سازمانی می‌باشد.

پروژه‌گاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

۲. در یک آگهی بازرگانی شرکت AT&T، یک مادر کارمند، با عجله در حال آماده کردن صبحانه برای بچه‌هایش می‌باشد تا زودتر به محل کارش برود. در همین لحظه، کودک ۵ ساله‌اش به او می‌گوید: ماما! منو برای گردش به ساحل می‌بری؟ مادر پاسخ می‌دهد: نه عزیزم، من با یک مشتری خیلی مهم قرار ملاقات دارم. ناگهان کودک دیگر وی که ۲ ساله است می‌گوید: ماما! من کی می‌تونم یک مشتری مهم بشم؟ این گفته کودک، مادر را به فکری عمیق فرو می‌برد. معلوم است که پیشنهاد این شرکت به والدین خرید تلفنی و انجام کارها در منزل می‌باشد. اما می‌دانیم که این کار برای بسیاری از والدین ساده نیست. پس چه کار می‌توان کرد؟ جواب در این حقیقت نهفته است: «رهبران هم‌دل».

ملاحظه کنید که لوری کاتلر، معاون شرکت Foote, Cone & Belding چه می‌گوید: «اگر شما قوی که به بچه‌تان داده‌اید را به خاطر ضرورت کاری فراموش کنید، مسلماً پس از چند سال، شما آن کار ضروری را فراموش خواهید کرد. اما بچه شما هیچ‌وقت این بدقولی شما را فراموش نخواهد کرد. من به کسانی که برایم کار می‌کنند (والدین جوان) می‌گویم: مهم‌تر آن است که شما برای بچه‌هایتان باشید.» (چاوشی، ۱۳۸۶، ۱۸۵)

منابع

۱. ابطحی، سیدحسین (۱۳۸۳)؛ *مدیریت منابع انسانی*، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، چاپ سوم.
۲. پرهیزکار (۱۳۷۳)؛ *مدیریت منابع انسانی و اداره امور استخدامی*، تهران، نشر دیدار.
۳. چاوشی (۱۳۸۶)؛ *بررسی رابطه بین هوش عاطفی و اعتماد کارکنان*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، پردیس قم.
۴. رایبیز، استیفن پی. (۱۳۷۴)؛ *رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه‌ها، کاربردها*، ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، جلد اول، دوم و سوم.
۵. رنجبریان، بهرام (۱۳۷۵)؛ *تعهد سازمانی*، مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، سال دهم، شماره ۱ و ۲.
۶. زارعی متین، حسن (۱۳۸۰)؛ *مبانی سازمان و مدیریت (رویکرد اقتضایی)*؛ تهران، مؤسسه انتشارات و چاپ دانشگاه تهران.
۷. سرمد، زهره و همکاران (۱۳۷۷)؛ *روشهای تحقق در علوم رفتاری*، تهران، انتشارات پگاه.
۸. عباس‌زاده، میرمحمد (۱۳۷۱)؛ *چگونه می‌توان وجدان کاری افراد را برانگیخت*، مجله مدیریت دولتی، شماره ۴.
۹. قلی‌پور، ارین، بلاغی اینالو، امین، قاسمی، میثم، روحی خلیلی، مهدی، (۱۳۸۶)؛ *بررسی صحت و سقم کلیشه‌های منفی زنان در سازمان‌ها، پژوهش زنان*، دوره ۵، شماره ۳.
۱۰. مشبکی، اصغر (۱۳۷۸)؛ *تعهد، وجدان کاری و تحول اداری*، ماهنامه فرهنگ تعاون، شماره ۱۲.

۱۱. هرسی پال و بلانچارد (۱۳۷۵): *مدیریت رفتار سازمانی*، ترجمه علاقه‌بند، انتشارات امیرکبیر، چاپ یازدهم، تهران.
12. Benkhoff, B., (1997); *Disentangling Organizational Commitment, the dangers of the OCQ for research policy*, *Personnel Review*, Vol.26, No.2.
13. Greenberg, G., J & Baron, R. A., (1990); *Behavior in Organizational*, Prentic-Hall, INC.
14. McKenna, S., (2005); *Organizational commitment in the small entrepreneurial business in Singapore*, *Cross Cultural Management*, Vol.12, No.2.
15. Meyer, J. p., Allen N. J., (1991); *Testing the side-Bet Theory of organizational commitment*, *Journal of applied psychology*, Vol.69, No.3.
16. Meyer, J. P. & Herscovitch, L. (2001); *Commitment in the workplace, toward a general model*, *human resource management review*, Vol.11.
17. Mottaz Cliford, J. (1988); *Determinants of organizational commitment*, *Human Relation*, Vol.41, No.6.
18. Porter L. W., Steers, R. M., Mowday, R.T. & Boulian, P. V. (1991); *Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians*, *Journal of applied psychology*, Vol.59.
19. Ralph, B. Dell etal, (2002); *Institut for laboratory animal research (ILAR)*, Vol.43, No.4.
20. Robbins, Stephen, p. (1991); *Organizational Behavior thirded*, Prentice-Hall, International editions.