

مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز
دوره بیست و هفتم، شماره اول، بهار ۱۳۸۷ (پیاپی ۵۴)
(ویژه نامه جمعیت و توسعه)

بررسی عوامل موثر بر تعهد سازمانی: نمونه مورد مطالعه، گمرکات استان فارس

دکتر حبیب احمدی* دکتر محمد تقی ایمان**

دانشگاه شیراز

چکیده

این پژوهش با تمرکز نظری بر پدیده تعهد سازمانی (به عنوان یکی از اساسی ترین شاخص های ارزیابی فرهنگ سازمان)، به ارزیابی آن در محدوده ی سازمانی گمرکات فارس می پردازد. تعهد سازمانی به عنوان خصیصه ای سازمانی موجب تعلق سازمان کارکنان نسبت به اهداف سازمان می گردد. در این حالت بیگانگی سازمانی رو به کاستی می گراید و در مقابل، کارایی و اثربخشی سازمانی، از طریق فعالیت بخش کارکنان افزایش می یابد.

این پژوهش، به عنوان تحقیق همبستگی با همخوانی، سعی در ارزیابی روابط بین تعهد سازمانی با متغیرهای رضایتمندی (به طور مثال، رضایت از مدیریت، عدالت سازمانی شغلی و...) و متغیرهای اجتماعی - اقتصادی (درآمد، سن و سابقه خدمت) دارد. اگرچه هر کدام از این روابط، در قالب فرضیه های تحقیق و با استفاده از تحلیل آماری مناسب ارائه شده است، ولی در نهایت در مدل تحلیل مسیر، بر اساس مدل مفهومی تحقیق ارزیابی گردیده اند. یافته های تحقیق، حکایت از رابطه مثبت و معنادار تمامی سطوح رضایت با تعهد سازمانی و رابطه منفی بین بیگانگی سازمانی و تعهد سازمانی دارند. آنچه که دریافته های تحلیل مسیر قابل تعمق، است ضعف توانمندی مدیریت سازمانی، در جلب تعهد سازمانی در گمرکات فارس می باشد. این متغیر، به عنوان متغیر حد واسط بین بستر سازمانی و فرهنگ سازمانی، چنان چه مورد توجه دقیق و عالمانه مدیریت های کلان در نظام اجتماعی قرار نگیرد، باعث دگرگونی سازمانی، در دست یابی به اهداف نظام اجتماعی در ایران می گردد.

واژه های کلیدی: ۱. تعهد سازمانی ۲. رضایتمندی سازمانی ۳. بیگانگی سازمانی.

* دانشیار بخش جامعه شناسی

** دانشیار بخش جامعه شناسی

۱. مقدمه

اکثر صاحب نظرانی که به بحث رضایت شغلی پرداخته اند، به طور عمد رضایت شغلی را به عنوان متغیر وابسته مورد توجه قرار داده اند (هرزبرگ^۱، ۱۹۵۹، گرننبرگ^۲، ۱۹۸۰، اگوستین^۳ و دیگران، ۱۹۹۳). هرزبرگ، نظریه دو عاملی درباره‌ی انگیزه‌های انسانی و آثار آن‌ها در محیط سازمانی از نقطه نظر شناخت، رضایت خاطر، عدم رضایت و همچنین رشد فکری اعضای سازمان، تدوین نموده است. در حالی که در این تحقیق، رضایت به عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شده و به دنبال اندازه‌گیری میزان تعهد سازمانی کارکنان، در سازمان گمرک استان فارس است. به این منظور، برای تبیین پدیده تعهد سازمانی، از نظریه‌های صاحب نظرانی که به سازمان به عنوان یک سیستم نگریسته اند، استفاده شده است. از میان این نظریه‌ها، ترکیب "راه‌حل‌های پیش زمینه‌ای"^۴ و نظریه سیستمی، در تبیین تعهد سازمانی مناسب خواهد بود (پرهیزگار، ۱۳۶۸).

در این پژوهش، بیگانگی سازمانی، به عنوان نتیجه فرآیندی از تأثیر متقابل فرد و سازمان و مفهومی که تحلیل تعامل فرد و سازمان را ممکن می‌سازد، در نظر گرفته شده است. به اعتقاد گرت و میلز^۵ این مفهوم نقش فرد در سازمان را تشخیص می‌دهد. بیگانگی سازمانی هنگامی به وجود می‌آید که فرد نقش مناسبی برای وضعیت‌های گوناگون خود در سازمان ایفا ننموده و هنجارهای سازمانی مربوط به آن وضعیت را نپذیرد و در نتیجه انتظارهای سازمان را بر آورده نسازد (رودلف طوبی، ۱۳۵۵). سازمان به عنوان نظامی منظم با ارتباطی نظام‌مند از منابع انسانی و مادی، مورد توجه قرار گرفته که، هریک از عناصر و عوامل آن با کارکرد و فعالیت خاص خود، بخشی از اهداف سازمان را تأمین می‌نماید (پرهیزگار، ۱۳۶۸). مشارکت سازمانی، به عنوان مفهوم دیگری در این پژوهش به معنی آمادگی افراد سازمانی برای انجام کار داوطلبانه و گروهی و شرکت فعال در انجمن‌ها و گروه‌های اجتماعی و تخصصی در سازمان، است. عدالت سازمانی، نیز نوعی احساس رضایت کارکنان سازمان از روابط بدون تبعیض‌آمیز و توزیع عادلانه فرصت‌های مادی و غیرمادی سازمان، بر اساس شایستگی‌های افراد تعریف شده است.

در این مطالعه رضایت شغلی، بیگانگی سازمانی، مشارکت سازمانی و عدالت سازمانی، به عنوان عوامل موثر بر تعهد سازمانی، در نظر گرفته شده و به آزمون فرضیه‌های زیر دنبال می‌شود:

۱. بین رضایت شغلی کارکنان گمرک و تعهد سازمانی آن‌ها، رابطه معنادار وجود دارد.
۲. بین میزان از خود بیگانگی کارکنان گمرک با تعهد سازمانی آن‌ها، رابطه معنادار وجود دارد.
۳. بین رضایت کارکنان گمرک از عدالت درون سازمانی با تعهد سازمانی آن‌ها، رابطه معنادار وجود دارد.
۴. بین رضایت کارکنان گمرک از عدالت برون سازمانی با تعهد سازمانی آن‌ها، رابطه معنادار وجود دارد.
۵. بین مشارکت سازمانی کارکنان گمرک با تعهد سازمانی آن‌ها، رابطه معنادار وجود دارد.
۶. بین رضایت کارکنان گمرک از مدیریت با تعهد سازمانی آن‌ها رابطه، معنادار وجود دارد.

۲. پیشینه‌ها و مبانی نظری پژوهش

نخستین تحقیق‌ها درباره تعهد سازمانی را وایت^۶ (۱۹۶۵) تحت عنوان "انسان سازمانی" انجام داد و به این نتیجه رسید که، انسان سازمانی فردی است که نه تنها برای سازمان کار می‌کند، بلکه به آن تعلق دارد. نتیجه تحقیق‌های رابینز^۷ (۱۹۹۳) نشان می‌دهد که، بین تعهد سازمانی و جابجایی کارکنان، رابطه معکوس وجود دارد و برای پیش بینی رفتار فرد در سازمان، تعهد سازمانی به مراتب بیش از رضایت شغلی مورد استفاده قرار می‌گیرد. پژوهش کوهن و هادیسک^۸ (۱۹۹۳) در مورد عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی نشان داد، در صورتی که سازمان انتظارات کارکنان مشاغل حرفه‌ای و تخصصی را برآورده نماید، این افراد، سطح بالایی از تعهد سازمانی را نشان می‌دهند. آن‌ها تعهد سازمانی را برحسب انعطاف پذیری و سازگاری، قوانین و مقررات، سلسله مراتب و ویژگی نقش‌ها و سبک مدیریت، مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که، سبک مدیریت به طور معناداری بر تعهد افراد تأثیری گذارد و یکی از شاخص‌های اصلی پیش بینی کننده تعهد سازمانی می‌باشد.

در ایران، پژوهش در زمینه تعهد سازمانی، در سال‌های اخیر آغاز گردیده است. اشرفی (۱۳۷۴) در تحقیقی تحت عنوان "عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت زغال سنگ البرز" به این نتیجه رسید که، بین میزان رضایت شغلی و میزان تعهد سازمانی مدیران رابطه معنادار وجود دارد. ساروقی (۱۳۷۵) پژوهشی در مورد تعهد سازمانی کارشناسان شرکت راه آهن انجام داد. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که، احساس عدالت، مشارکت و منزلت شغلی، عوامل مهم تعیین کننده تعهد سازمانی می‌باشد.

مکتب روابط انسانی بر این باور است که، سطح تعهد سازمانی را هنجارهای اجتماعی تعیین نموده و پاداش‌ها و ضمانت‌های اجرایی غیر اقتصادی و غیر رسمی، تأثیر قابل توجهی بر رفتار کارکنان دارد. مشارکت افراد در تصمیم‌گیری‌ها، بر میزان تعهد سازمانی آن‌ها تأثیر قابل ملاحظه‌ای دارد. همچنین، اهمیت و تأثیر رهبری دموکراتیک در سازمان‌ها، نه تنها ارتباط‌های درون سازمانی افراد را آسان می‌کند؛ بلکه مشارکت را نیز تشویق می‌نماید (صبوری، ۱۳۷۴).

مکتب روابط انسانی که به صورت یک واکنش در برابر مکتب کلاسیک به وجود آمده بود، نتوانست کلیه مسائل سازمان را حل کند، به همین منظور، نظریه سیستم‌ها، برای تبیین مسائل سازمان و مدیریت مطرح گردید. در این نظریه، سازمان یک سیستم فنی اجتماعی^۹ تلقی می‌شود که، می‌باید برای توسعه و شکوفایی همواره خود را با عوامل متغیر داخلی و خارجی سازگار و هماهنگ سازد. مشخص کردن و اندازه‌گیری عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی، از نکات اساسی در انتخاب یک چارچوب نظری مناسب، در این پژوهش است. از آنجا که تعهد سازمانی به میزان قابل توجهی به عملکرد سازمان وابسته است، دیدگاه سیستمی، به دلیل اهمیتی که به ساختار درون سازمان و تأثیر آن بر کنش‌های افراد سازمان می‌دهد، می‌تواند در چارچوب نظری تحقیق از آن استفاده شود. در چنین دیدگاهی، سازمان به عنوان یک کل متشکل از واحدهای فرعی گوناگون و احاطه شده در داخل نظام

اجتماعی وسیع‌تر به نام جامعه می‌باشد. ضعف درسیستم و خرده سیستم‌های درون سازمانی، موجب کاهش تعهد سازمانی، کارکنان از طریق کاهش رضایت سازمانی، احساس بی‌عدالتی و بیگانگی سازمانی در آن‌ها می‌گردد. کاهش تعهد سازمانی، به شکل عدم اطاعت از ارزش‌ها، قوانین و مقررات حاکم بر سازمان، که از اجزای شکل دهنده تعهد سازمانی می‌باشد ظاهر می‌شود.

بر اساس تحلیل سیستمی، چنان چه خرده سیستم‌های سازمان، یکپارچگی و هماهنگی خود را باکل سیستم از دست بدهد، در این حالت، کارکردهای پنهان سازمان، خود را به شکل عدم حضور به موقع کارکنان در محل کار، غیبت مکرر در حین کار، عدم کارایی، به تعویق انداختن وظایف سازمانی، عدم مواظبت از ابزارها و وسایل سازمان، بیگانگی از کار و سازمان، عدم رضایت از مدیران، همکاران و خدمات سازمانی و رواج رشوه و پارتی بازی نشان می‌دهد. این عوامل که رویکرد سیستمی بر آن‌ها تمرکز نموده، به عنوان عناصر تشکیل دهنده فرضیه‌های تحقیق مورد توجه قرار گرفته اند.

رهیافت پیش زمینه‌ای پیرامون رضایت و تعهد سازمانی، متأثر از افکار دورکیم^۱ (۱۹۶۸) - جامعه شناس فرانسوی- می‌باشد. به اعتقاد دورکیم، در وجدان اخلاقی جامعه، تصویری از ارزش نسبی خدمات اجتماعی مختلف و پاداش‌های هر کدام از این خدمات می‌باشد که، شکل دهنده میزان تعهد سازمانی و رضایت فرد است. دورکیم در تحقیقی تحت عنوان تقسیم کار بیمارگونه، به تشریح عدم رضایتمندی کارکنان سازمان و کاهش تعهد سازمانی آن‌ها پرداخته است. در شرایط تقسیم کار بیمارگونه، تماس مداوم و کافی میان اجزا و عناصر سازمان سست بوده و وظایف محول شده به افراد مطابق توانایی و استعدادهای آن‌ها نیست و این کاهش تعهد سازمانی منتهی می‌گردد. رویکرد راه‌حل پیش‌زمینه‌ای، از این جهت که دامنه رضایت و تعهد سازمانی را از خصوصیات و ویژگی‌ها عینی شغل کارکنان سازمان فراتر می‌برد، و به دلیل توجه به عوامل ذهنی درون سازمانی، که متأثر از وجهه نظرها و باورهای افراد سازمان می‌باشد مورد توجه است.

۳. روش شناسی تحقیق

در این تحقیق، از "پیمایش"، به عنوان یکی از روش‌های مرسوم در تحقیق‌های کمی استفاده گردیده است. نوع پیمایش در این تحقیق، همبستگی یا همخوانی است که، برای بررسی همبستگی و روابط بین متغیرها به کار گرفته شده است. جامعه آماری، کارکنان شعبه‌های گمرکات استان فارس (شیراز، لار و لامرد) در سال ۱۳۷۹ بوده اند. ملاک انتخاب تعداد نمونه در هر شعبه میانگین تعداد کارکنان سال‌های ۱۳۷۶، ۱۳۷۷، ۱۳۷۸ می‌باشد که، بر اساس آن در هر شعبه به طور تصادفی انتخاب گردیدند. با توجه به یکسان نبودن تعداد کارکنان در هر شعبه، برای تعیین حجم نمونه از شعبه‌های مورد مطالعه، از فرمول کوکران، با احتساب ضریب متفاوت به هر یک از شعبه‌ها، استفاده شد. به این ترتیب، نمونه‌ای مشتمل بر ۵۵۸ نفر برآورد شد که، ۳۴۳ نفر متعلق به شیراز، ۱۳۵ نفر متعلق به لار و ۸۰ نفر متعلق به لامرد می‌باشد.

ابزار سنجش در این پژوهش، "پرسشنامه" است. طیف سنجش رضایت در پرسشنامه طراحی گردید که در آن سئوال‌هایی در زمینه رضایت از روابط اجتماعی درون سازمان (مانند: محیط صمیمی درون سازمان)، رضایت از بعد مادی (مانند: امنیت شغلی)، رضایت از بعد معنوی (مانند: احترام)، رضایت از عدالت درون سازمانی (مانند: نحوه ارزشیابی)، رضایت از عدالت برون سازمانی (مانند: مقایسه وضعیت رفاهی کارکنان گمرک با سازمان‌های دیگر) و رضایت از مدیریت (مانند: اهل رابطه و پارتی بازی) پرسیده شد. ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده از آزمون پایایی طیف، رضایت ۰/۷۶۶ می‌باشد که نمایانگر پایایی بالای طیف است. طیف دیگری از این پرسشنامه، به سنجش مشارکت سازمانی کارکنان پرداخته، که شامل سئوال‌هایی در زمینه مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها و تنظیم دستورالعمل‌ها و برنامه‌ها می‌باشد. ضریب آلفای کرونباخ از آزمون پایایی این طیف، ۰/۸۷۱ می‌باشد. طیف سنجش بیگانگی سازمانی که شامل سئوال‌هایی مانند: هماهنگی نوع شغل با تخصص فرد می‌باشد، که از ضریب پایایی ۰/۵۸ برخوردار گردید. ضریب پایایی طیف تعهد سازمانی، که شامل سئوال‌هایی مانند: التزام به رعایت ضابطه‌های حاکم بر گمرک می‌باشد، ۰/۶۵۱ است. نرم افزار مورد استفاده در این پژوهش، "بسته نرم افزاری مخصوص علوم اجتماعی"^{۱۱} است. تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از ضریب "همبستگی" و "تحلیل مسیر"^{۱۲} انجام گردید.

۴. تحلیل داده‌ها

از میان متغیرهایی که در سطح سنجش فاصله‌ای هستند، (شامل رضایت شغلی (در ابعاد مختلف)، رضایت از عدالت درونی و بیرونی، از خود بیگانگی سازمانی، مشارکت سازمانی، رضایت از مدیریت و همچنین متغیرهای فردی شامل سن، سابقه خدمت و درآمد) از طریق محاسبه ضریب همبستگی پیرسون با تعهد سازمانی در ارتباط قرار گرفتند. متغیر رضایت مادی، از خود بیگانگی سازمانی، درآمد، سن و سابقه خدمت رابطه معناداری با متغیر وابسته ندارند. از میان متغیرهایی که رابطه معنادار با متغیر وابسته یا تعهد سازمانی دارند، رضایت از مدیریت، قوی‌ترین همبستگی مثبت را نشان می‌دهد (r=۰/۴۹۵). سایر متغیرها نیز، دارای رابطه مثبت با متغیر وابسته می‌باشند. جدول شماره ۱ رابطه بین متغیرهای فاصله‌ای را با تعهد سازمانی نشان می‌دهد.

جدول ۱: رابطه بین متغیرهای فاصله‌ای با تعهد سازمانی

| نام متغیر | رضایت از مدیریت | رضایت از عدالت درونی | رضایت از روابط اجتماعی | رضایت شغلی معنوی | رضایت عدالت بیرونی | مشارکت سازمانی |
|--------------|-----------------|----------------------|------------------------|------------------|--------------------|----------------|
| ضریب همبستگی | ۰/۴۹۵xx | ۰/۴۹۳xx | ۰/۳۸۸xx | ۰/۳۷۴xx | ۰/۲۸۷x | ۰/۲۴۸x |

**P<۰/۰۰۱

* P<۰/۰۱

ادامه جدول ۱: رابطه بین متغیرهای فاصله‌ای با تعهد سازمانی

| نام متغیر | رضایت مادی | درآمد | بیگانگی سازمانی | سن | سابقه خدمت |
|--------------|------------|-------|-----------------|-------|------------|
| ضریب همبستگی | ۰/۱۵۰۷ | ۰/۱۳۰ | -۰/۱۱ | ۰/۰۴۲ | ۰/۰۳۶ |

از نکات قابل توجه این است که، رضایت شغلی از بعد مادی، رابطه معناداری با تعهد سازمانی ندارد، اما با بعد دیگر رضایت شغلی، که بیشتر جنبه روحی و معنوی دارد، دارای رابطه مثبت می‌باشد. آزمون رگرسیون چند متغیره که جهت بررسی تأثیر کلیه متغیرها بر تعهد سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد، نشان می‌دهد که، سه متغیر رضایت از مدیریت و رضایت از عدالت درونی و بیرونی سازمان، وارد معادله گردیده و در مجموع ۳۷/۹۲ درصد از تغییرها را در تعهد سازمانی افراد تبیین می‌نمایند ($R^2 = 0/3792$). بر اساس ضرایب B که در جدول شماره ۲ مشخص گردیده است به ازای یک واحد افزایش در میزان رضایت از مدیریت، ۰/۱۱۷ به میزان تعهد سازمانی پاسخگویان افزوده می‌شود. همچنین، یک واحد افزایش در میزان رضایت از عدالت سازمانی (عدالت درونی) ۰/۳۲۳ بر میزان تعهد سازمانی افزوده می‌شود.

یک واحد افزایش در میزان رضایت از عدالت برون سازمانی نیز، ۰/۴۸۵ بر میزان تعهد سازمانی می‌افزاید. درحقیقت، هرچقدر فرد کمتر احساس بی عدالتی نماید (اعم از بی عدالتی درونی و بیرونی) و رضایت بیشتری از رئیس خود داشته باشد، تعهد بیشتری نسبت به سازمان و اهداف آن داشته و در نتیجه بیشتر می‌تواند منشا خدمت به افراد سازمان باشد. بر اساس ضرایب β ، احساس عدالت سازمانی بیشترین تأثیر را بر تعهد سازمانی داشته و پس از آن رضایت از مدیریت، موثرترین عامل بر تعهد سازمانی به حساب می‌آید. جدول شماره ۲ نشانگر این واقعیت است.

جدول ۲: معادله رگرسیون تعهد سازمانی بر حسب B و β

| نام متغیر | ضریب B | ضریب β | T-Value | Sig |
|-----------------------------|--------|--------------|---------|-------|
| رضایت از مدیریت | ۰/۱۱۷ | ۰/۳۰۳ | ۲/۹ | ۰/۰۰۵ |
| رضایت از عدالت درون سازمانی | ۰/۳۲۳ | ۰/۴۲۵ | ۳/۸۴ | ۰/۰۰۲ |
| رضایت از عدالت برون سازمانی | ۰/۴۸۵ | ۰/۲۲۵ | ۲/۲۹۷ | ۰/۰۰۲ |
| عدد ثابت | ۶/۵۲۵ | - | - | - |

$$R^2 = 0/379 \quad Sig = 0/000 \quad df = 73 \text{ و } 3 \quad f = 14/86$$

عدم ورود متغیرهایی مثل مشارکت سازمانی و رضایت شغلی در ابعاد مختلف به معادله رگرسیون، به دلیل همبستگی درونی متغیرهای مستقل با یکدیگر است. درحقیقت عدم ورود یک متغیر به معادله می‌تواند به دو دلیل باشد:

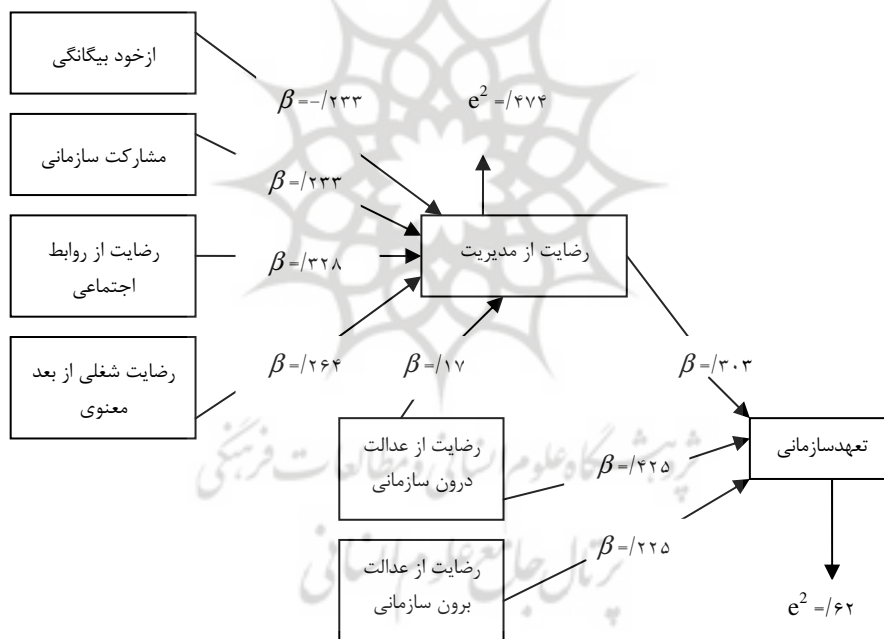
اول اینکه متغیر مزبور ممکن است رابطه معنادار با متغیر وابسته نداشته باشد و وارد معادله

_____ بررسی عوامل موثر بر تعهد سازمانی : نمونه مورد مطالعه، گمرکات استان فارس / ۷

نگردد. به طور مثال، متغیرهای فردی که رابطه معناداری با تعهد سازمانی نداشتند، وارد معادله نیز نگردیدند.

اما دلیل دوم که باعث می‌گردد یک متغیر وارد معادله نگردد، همبستگی درونی متغیرهای مستقل با یکدیگر است. زمانی که دو متغیر مستقل با یکدیگر همبستگی داشته باشند، هنگامی که یکی از آن‌ها وارد معادله می‌گردد، در صورتی که متغیر دوم نتواند در افزایش قدرت تبیین معادله نقش داشته باشد، وارد معادله نمی‌گردد. در چنین شرایطی بررسی رابطه بین متغیرهای مستقل از طریق تحلیل مسیر، می‌تواند سودمند باشد. مدل تحلیل مسیر، تعهد سازمانی متغیرها و نحوه ارتباط آن‌ها با یکدیگر را نشان می‌دهد.

۵. مدل تحلیل مسیر تعهد سازمانی، در سازمان گمرک فارس



همان طور که ملاحظه می‌شود، متغیرهای مشارکت سازمانی و رضایت شغلی، از بعد روابط اجتماعی و از بعد معنوی ارضای نیاز به احترام و خود شکوفایی به طور مستقیم با تعهد سازمانی در رابطه نبوده، اما افزایش آن‌ها باعث می‌گردد تا فرد از مدیریت سازمان رضایت بیشتری داشته باشد و در نتیجه بر تعهد سازمانی وی افزوده می‌گردد. نکته بسیار مهمی که مدیران سازمان‌ها باید به آن توجه داشته باشند این است که، علیرغم مشکلات مادی و مالی کارکنان آن چه باعث رنجش آن‌ها شده و بر راندمان کارشان تأثیر می‌گذارد، احساس بی‌عدالتی و عدم توانمندی مدیریت، در هدایت اداره‌ها و

سازمان‌ها است. لذا لازم است جهت افزایش راندمان کار سازمان‌های دولتی، به این نکته توجه کافی شود.

۶. نتیجه‌گیری

تعهد سازمانی، شاخص ارزیابی فرهنگ پذیری سازمانی کارکنان به شمار می‌آید. فرهنگ پذیری سازمانی فرآیندی است که، با توجه به آن کارکنان سازمانی به ارزش‌های سازمانی اعتقاد پیدا نموده و سعی می‌کنند تا بر مبنای روابط سازمانی، به کنش‌های سازمانی در جهت تحقق آن ارزش‌ها بپردازند. در هر سازمان یک محدوده‌ی سازمانی وجود دارد که، متشکل از روابط یا هنجارهای (قوانین) سازمانی است. این محدوده‌ی سازمانی که بر اساس ارزش‌های سازمانی می‌باشد، فضا یا محیطی تشکیل می‌دهند که کارکنان سازمانی با تعهد به این روابط یا هنجارهای سازمانی می‌توانند به کنش‌های سازمانی در جهت توسعه و رونق سازمانی بپردازند. بنابراین، ارزیابی کنش‌های سازمانی، در حقیقت به ارزیابی انطباق کنش با هنجارهای سازمانی محدود می‌شود. این انطباق نیز، بستگی به میزان تعهد نظری کارکنان سازمانی به روابط یا هنجارهای سازمانی دارد که در اصطلاح تعهد سازمانی نامیده می‌شود.

یکی از زمینه‌های مطالعاتی اندیشمندان در سازمان، مربوط به ارزیابی تعهد سازمان کارکنان است. این گونه مطالعه‌ها به نحوی می‌توانند به ارزیابی کارایی، اثربخشی و بیگانگی سازمانی بپردازند. بنابراین، یکی از زمینه‌های مطالعاتی سازمان‌های اداری در ایران، مربوط به ارزیابی تعهد سازمانی کارکنان آن‌ها می‌باشد. این پژوهش، با هدف ارزیابی تعهد سازمانی گمرکات فارس، به دنبال ارزیابی محدوده‌ی سازمانی این سازمان، به عنوان یک نمونه مورد مطالعه، در ایران است. آمار توصیفی این پژوهش، بیانگر تعهد سازمانی در زمینه‌ی مطالعه می‌باشد. از آنجا که جلب مشارکت فعال کارکنان سازمانی و جلب رضایتمندی شغلی از طریق مدیریت سازمانی امکان پذیر است، این پژوهش به تأیید این روابط، از طریق آزمون مدل تحلیل مسیر پرداخته است. ضعف در توانمندی مدیریت سازمانی، به عنوان حد واسطه کنشگران سازمانی (کارکنان سازمانی) و محدوده‌ی سازمانی باعث شده است که، تمایل و علاقمندی به مشارکت سازمانی و رضایتمندی سازمانی در سطح مناسبی نباشد. یافته‌های این پژوهش که بیانگر رابطه بین رضایت از مدیریت و تعهد سازمانی است ($r=0.495$) که این متغیر بامتغیر عدالت سازمانی، توانسته است ۳۷/۹۲ درصد از تغییرات تعهد سازمانی را توضیح دهند. این یافته‌ها بر نقش اساسی مدیریت در ارتقای تعهد سازمانی دلالت دارد. این متغیرها به عنوان متغیرهای کارگزار در تعهد سازمانی؛ ی‌گویای تعهد سازمانی ضعیف در سازمان گمرکات فارس می‌باشد. تمرکز نظری و عملی بر (هنجارهای سازمانی که همان هنجار و قوانین سازمانی است) و نیاز به قانون‌گرایی در سازمان‌ها و آن هم در بعد مدیریتی سازمان، می‌تواند تعهد سازمانی را افزایش دهد. این به معنای توجه به شایسته‌سالاری و ارزیابی علمی خالی از تعصب، در مدیریت سازمان است. علاوه بر این، دخالت تعصب و

پیشداوری در رفتارهای مدیریتی درباره‌ی کارکنان سازمانی نیز، به کاهش تعهد سازمانی کارکنان می‌انجامد. لذا تنظیم یک دستورالعمل اجرایی برای عزل و نصب مدیران سازمان‌هایی که بدور از تمایلات و تعصبات افراد گروه‌های دارای نفوذ در نظام اجتماعی باشد، می‌تواند تا حدود زیادی به تقویت تعهد سازمانی در سازمان‌های اداری بیانجامد.

یادداشت‌ها

1. Herzberg
2. Grunenberg
3. Augustin et al.
4. Dispositional Approach.
5. Gerth and Mills
6. Whyte 1965
7. Robbins
8. Cohen and Hudecek 1993
9. Socio-Technical
10. Durkheim.
11. Statistical Package of the Social Sciences (SPSS)
12. Path Analysis

منابع

الف. منابع فارسی

- اشرفی، بزرگ. (۱۳۷۴). تبیین عوامل موثر بر تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت زغال سنگ البرز شرقی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس تهران.
- پرهیزکار، کمال. (۱۳۶۸). تئوری‌های مدیریت. تهران: اشراقی.
- پرهیزکار، کمال. (۱۳۶۸). روابط انسانی در مدیریت. تهران: اشراقی.
- رودلف طوبی، ژاکلین. (۱۳۵۵). اجتماعی شدن و سه عامل اولیه اجتماعی. نامه علوم اجتماعی، تهران: دانشکده علوم اجتماعی و تعاون دانشگاه تهران، ۲ (۲)،
- ساروقی، احمد. (۱۳۷۵). بررسی تأثیر تعهد سازمانی بر تمایل به ترک خدمت مدیران و کارشناسان شرکت راه آهن. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- صبوری، منوچهر. (۱۳۷۴). جامعه‌شناسی سازمان‌ها. تهران: نشر شب تاب.

ب. منابع انگلیسی

- Augustin, O., Agho Mueller, W. Charles and Price, L. James. (1993). *Determinates of Employee Job-Satisfaction. An Empirical Test of a Causal Model. Human Relation*, 96 (80).

Cohen, A. and Hudecek, N. (1993). *Organizational Commitment Turnover Relationship Across Occupational Groups*. **Organizational Management**, 180, 188-213.

Durkheim, E. (1968). **The Division of Labour in Society**. Glencoe Illinois: Free Press.

Herzberg, F. (1959). **The Motivation to Work**. New York: John Wiley and Sons, Inc.

Grunenberg, B. (1980). *The Happy Worker: An Analysis of Educational and Occupational Determinants of Job- Satisfaction*. **Journal of Sociology**, 68 (2), 247-271.

Robbins, S. P. (1993). **Organization Theory, Structure Deviante and Application**. Englewood Cliffs, NJ: Prentic Hall.

Cohen, A. and Hudecek, N. (1993). *Organizational Commitment-Turnover Relationship Across Occupational Group*. **Group and Organization Management**, 16 (2), 188-213.

Whyte, W. F. (1976). *Research Method for the Study of Conflict and Cooperation*. **American Sociologist**, 11 (4), 208-116.