

مدیریت توسعه فرایند

Management & Development

چکیده

پژوهش حاضر با هدف پیش‌بینی تعهد سازمانی بر پایه باورهای کارکنان نسبت به جو سازمانی تهیه شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل ۳۹۵۷ نفر کارکنان ۵۱ واحد ستادی وزارت جهاد کشاورزی مستقر در تهران است. با استفاده از جدول مورگان، ۳۵۰ نفر با شیوه تصادفی ساده در گروه نمونه مورد مطالعه تعیین شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسشنامه جو سازمانی شامل ۳۵ پرسش و تعهد سازمانی شامل ۱۰۲ پرسش در یک طیف چهارگزینه‌ای بر اساس مقیاس لیکرت استفاده شد. روایی ابزار سنجش از طریق روایی صوری حاصل شده است. برآورد اعتبار پرسشنامه‌ها به ترتیب ۰/۸۰۷ و ۰/۹۲۷ از طریق آلفای کرونباخ به دست آمد. در این مطالعه، متغیرهای جو سازمانی و تعهد سازمانی یکپارچه و به مفهوم مطلق تلقی شد. به منظور پاسخ دادن به این پرسش اصلی پژوهش «تعهدسازمانی کارکنان تا چه میزان توسط جو سازمانی قابل پیش‌بینی است؟» از مدل رگرسیون چند متغیری همزمان استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که ۴۶/۷ درصد از واریانس تعهد سازمانی توسط جو سازمانی پیش‌بینی می‌شود و معادله خطی پیش‌بینی تعهد سازمانی به صورت (جو سازمانی) $0.625 + 0.974 \times$ (تعهدسازمانی) است.

کلیدواژه‌ها: تعهد سازمانی، جو سازمانی

پیش‌بینی تعهد سازمانی بر پایه باورهای کارکنان نسبت به جو سازمانی

دکتر محمود اکرامی
محمد مهدی ذاکر خطیبانی
ناهد فردوسی

پیش‌بینی تعهد سازمانی بر پایه باورهای کارکنان نسبت به جوّ سازمانی

دکتر محمود اکرامی^۱

محمدمهدی ذاکرخطیبانی^۲

ناهید فردوسی^۳

۱. مقدمه

مطالعه جوّ سازمانی و میزان تعهد کارکنان نسبت به سازمان منجر فهم بهتر رفتار سازمانی توسط فرد را به دنبال دارد و در نتیجه می‌تواند به بهبود شرایط پیش‌بینی و کنترل رفتار سازمانی فرد کمک کند. جوّ سازمان یک سری خصوصیات داخلی است که سازمانی را از سازمان دیگر متمایز می‌سازد و تأثیر زیادی بر روحیه و رفتار افراد دارد. همچنین، کارکنانی که در سازمان کار می‌کنند، یک پیوند روانی با سازمان دارند که تعهد سازمانی را برای کارمند ایجاد می‌کند و می‌تواند براساس میزان تعهد سازمانی کارمند با جوّ سازمانی مرتبط باشد. تعهد کارمندان به سازمان نشانگر این است که هدف‌های سازمان برای آنها مفید است، کاری را که به عهده گرفته‌اند با علاقه انجام می‌دهند، نسبت به سازمان وفادارند، میل دارند همیشه در سازمان بمانند. در مقابل این افراد، برخی دیگر از کارکنان سرد و بی‌تفاوت‌اند.

دیویس^۴ (به نقل از طوسی، ۱۳۷۰) معتقد است که سازمان‌ها مانند اثر انگشت و دانه‌های برف همیشه یگانه‌اند. لی فام^۵ (به نقل از طوسی، ۱۳۷۰) نیز معتقد است،

۱. استادیار دانشگاه پیام نور

E.mail: m.ekrami@imps.ac.ir

۲. کارشناس ارشد مدیریت دولتی

E.mail: khatib350@yahoo.com

۳. کارشناس مدیریت و برنامه‌ریزی

E.mail: n1_ferdoosi@yahoo.com

1. K. Davis

2. James Lipham

سازمان یک سیستم اجتماعی است و مدیریت سازمان، یک فرایند اجتماعی. این سیستم اجتماعی متشکل از عناصر و فعالیت‌هایی است که با یکدیگر در تعامل‌اند و یک وجود اجتماعی واحد را تشکیل می‌دهند.

میچل^۱ (به نقل از شکرکن، ۱۳۷۳) معتقد است افرادی که در یک گروه به کار اشتغال دارند، احساسی از یگانگی و انسجام پیدا می‌کنند. در واقع گروه در کیفیت و نوع رفتار فرد تأثیر دارد. می‌توان گفت که ساختار سازمانی، نوع رهبری آن و ارتباط بین افراد، کیفیت را به وجود می‌آورد که به خوبی توسط افراد درک می‌شود و بر آنها تأثیر می‌گذارد. این کیفیت درونی سازمان را «جو سازمان»^۲ نامیده‌اند.

هوی و میسکل (به نقل از عباس‌زاده، ۱۳۷۶) معتقدند که رفتار در سازمان‌ها تابعی از انتظارات رسمی، نیازهای فردی و اهداف سازمانی نیست، بلکه نتیجه روابط پویای این عناصر است. شرکت‌کنندگان در هر سازمان مجموعه‌ای از صفات منحصر به فرد احساسات، ارزش‌ها، نیازها و انگیزه‌ها را با خود به محل کار می‌آورند. این خصوصیات شخصی در جنبه‌های منطقی و برنامه‌ریزی شده زندگی سازمان دخالت می‌کند و نوعی احساس هویت جمعی ظاهر می‌شود که تجمع آنها افراد را به شخصیت متمایز در محل کار تبدیل می‌کند. این احساس طبیعی حاصل از محل کار تحت عناوین متعدد از جمله جو سازمانی، فرهنگ سازمانی، خصوصیت سازمانی، محیط اجتماعی، ایدئولوژی، اقلیم، سازمان رسمی و سازمان غیر رسمی، تحلیل و مطالعه شده است.

مفاهیم و تعاریف تعهد سازمانی

در مطالعات رفتار سازمانی تأکید بر گسترش‌های مربوط به کار است و بیشتر این مطالعات در ارتباط با سه نگرش: وابستگی شغلی^۳، رضایت شغلی^۴ و تعهد سازمانی^۵ است که اخیراً به مطالعه نگرش تعهد سازمانی بسیار توجه شده است. بنابراین، مانند بسیاری از مفاهیم روانشناسی سازمانی، تعهد به شیوه‌های متفاوتی تعریف و اندازه‌گیری شده است. اگر چه تعاریف متفاوتی از تعهد در نوشتارهای مربوط به این موضوع یافت می‌شود؛ ولی هر کدام آنها یکی از سه موضوع کلی: وابستگی عاطفی^۶، درک هزینه‌ها^۷ و احساس تکلیف^۸ را منعکس می‌کند که در اینجا به این سه موضوع اشاره می‌کنیم.

1. Terence R. Mitchell
2. Organizational Climate
3. Job Involvement
4. Job Satisfaction
5. Organization Commitment
6. Affective Attachment
7. Perceived Costs
8. Obligation

الف) وابستگی عاطفی

متداول‌ترین شیوهٔ برخورد با تعهد سازمانی در ادبیات موضوع، شیوه‌ای است که تعهد به عنوان وابستگی عاطفی و روانی به سازمان در نظر گرفته می‌شود و بر اساس آن، فرد به شدت متعهد، خود را با سازمان تعیین هویت می‌کند، در سازمان مشارکت می‌کند، در آن درگیر می‌شود و از عضویت در سازمان لذت می‌برد. تعریف‌های مطرح شده در زیر به این جنبه از تعهد اشاره دارند:

واینر (به نقل از احمد پوری، ۱۳۷۷) معتقد است که تعهد، مجموعه فشارهای هنجاری درونی شده برای انجام فعالیت‌ها به طریقی است که اهداف و منافع سازمان حاصل شود.

کانتر^۱ (به نقل از احمد پوری، ۱۳۷۷) معتقد است که تعهد مسئولان اجتماعی در به کار انداختن توان خود و وفاداری آنان به سیستم‌های اجتماعی است. کیسلر^۲ (به نقل از احمد پوری، ۱۳۷۷) معتقد است تعهد یک التزام شخصی در مقابل رفتاری، سالانسیک^۳ (به نقل از اعرابی، ۱۳۷۴) معتقد است که تعهد، حالتی در انسان است که در آن فرد با اعمال خود و از طریق این اعمال اعتقاد می‌یابد که به فعالیت‌ها تداوم بخشد و مشارکت موثر خویش را در انجام آنها حفظ کند. بیوکانون^۴ (به نقل از اعرابی، ۱۳۷۴) معتقد است وابستگی عاطفی، به ارزش‌ها و اهداف سازمان صرف نظر از سود آن وابستگی برای او ارتباط دارد. پاچن و هال^۵ و اشنایدر^۶ (به نقل از اعرابی، ۱۳۷۴) معتقدند که برخی دیگر تعهد را شبیه مفاهیمی از قبیل همانندسازی سازمانی^۷ یا دلبستگی سازمانی می‌دانند.

شیوهٔ وابستگی عاطفی (روانی) را شاید پورتر و همکاران بهتر ارائه داده باشند. آنها تعهد سازمانی را به درجهٔ نسبی تعیین هویت فرد با سازمان او مشارکت و درگیری در سازمانی خاص تعریف کرده‌اند. در این تعریف، تعهد سازمانی شامل ۳ عامل است: ۱) اعتقاد به هدف‌ها و ارزش‌های سازمان؛ ۲) تمایل به تلاش قابل توجه به خاطر سازمان؛ ۳) خواست قوی و عمیق برای ادامهٔ عضویت در سازمان.

پورتر و همکاران برای اندازه‌گیری مفهوم تعهد، پرسشنامهٔ تعهد سازمانی (OCQ)^۸ را طراحی کرده‌اند. این شاخص ۱۵ پرسشی به طور وسیع در تحقیقات مربوط به تعهد سازمانی به کار رفته است و توانایی نگرش سنجی قابل قبولی دارد. شاخص‌های دیگر وابستگی عاطفی به منظور استفاده در مطالعات خاص طراحی

1. R. M. Kanter
2. C. A. Kiesler
3. Richard Salancik
4. B. Buchanon
5. M. Patchen & D. T. Hall
6. B. Schneider
7. Organizational Identification
8. Organizational Commitment Questionnaires/ OCQ

پیش‌بینی تعهد سازمانی بر پایه ... / محمود اکرامی، محمد مهدی ذاکر خطیبانی، ناهید فردوسی

شده‌اند، ولی در معرض ارزیابی شدید نگرش‌سنجی واقع شده‌اند. شاخص ۸ آیتمی که آلن و مایر^۱ (۱۹۹۰) به منظور سنجش این نوع تعهد طراحی کرده‌اند، در مطالعات متعددی استفاده شده است.

ب) درک هزینه‌ها

صاحب‌نظران دیگر معتقدند وابستگی عاطفی و روانی، در مفهوم تعهد، نقش کمی دارد. در عوض تعهد به عنوان تمایل برای انجام فعالیت‌های مستمر بر اساس تشخیص و درک فرد از هزینه‌های مربوط به ترک سازمان تعریف می‌شود.

یکی از نظریات مربوط به تعهد که در مطالعات متعدد بر آن تأکید شده است، تئوری «سرمایه‌گذاری‌ها»^۲ است که بیکر^۳ (به نقل از ربیعی، ۱۳۷۷) مطرح کرده است. بیکر، تعهد را تمایل به انجام «مجموعه فعالیت‌های مستمر» تعریف می‌کند که این تمایل به خاطر ذخیره شدن اندوخته‌ها و سرمایه‌هایی است که با ترک آن فعالیت‌ها، این اندوخته‌ها نیز از بین می‌رود. وقتی بحث بر سر بیان تعهد به سازمان به کار می‌رود، فعالیت‌های مستمر به حفظ عضویت در سازمان اشاره دارد. اصطلاح «سرمایه‌گذاری‌ها» برای اشاره به ارزشی است که فرد در سازمان سرمایه‌گذاری کرده است (مثل زمان، تلاش، کوشش، پول) که می‌تواند سوخت شود یا بی‌ارزش شود. اگر فرد سازمان را ترک کند، چنین سرمایه‌گذاری‌هایی ممکن است شامل، سهم سازمان از پرداخت حق بازنشستگی، بهبود مهارت‌ها و موقعیت‌های مخصوص سازمان، استفاده از مزایای سازمانی مثل وام‌های با نرخ بهره کم و مانند اینها شود. هزینه‌های متصور به خاطر ترک سازمان از طریق تصور فقدان فرصت‌های شغلی و سرمایه‌گذاری‌های یاد شده افزایش می‌یابد.

استینز^۴ (به نقل از ربیعی، ۱۳۷۷) تعهد مستمر را چنین تعریف می‌کند: «تعهد مستمر آگاهی از غیر ممکن بودن انتخاب یک هویت اجتماعی دیگر و ... به خاطر زیان‌های زیاد حاصل از تغییر است.» تعهد مبتنی بر هزینه نوعاً با استفاده از شاخصی سنجیده می‌شود که ترایس و ریتزر^۵ (به نقل از ربیعی، ۱۳۷۷) طراحی کرده‌اند و به وسیله هربینیاک و آلوت^۶ در سال ۱۹۷۲ اصلاح شده است. همچنین «آلن» و «مایر» (۱۹۹۰) نیز شاخصی به منظور سنجش این نوع تعهد طراحی کرده‌اند.

19. N. J. Allen & J. P. Meyer
20. Side – Bet Theory
21. H. S. Becker
22. R. A. Stebbins
23. H. Trice & G. Ritzer
24. L. G. Hrebiniak & J. A. Alutt

پ) احساس تکلیف

شیوه کمتر رایج که جای بحث دارد، این است که تعهد را به عنوان اعتقاد و باوری در ارتباط با مسئولیت فرد در قبال سازمان می‌بینند. واینر (به نقل از ربیعی، ۱۳۷۷) تعهد را «مجموع فشارهای هنجاری درونی شده برای انجام [دادن] فعالیت‌ها برای حصول اهداف و منافع سازمان» تعریف می‌کرد. شاخص تعهد مبتنی بر احساس تکلیف که در ادبیات موضوع مطرح شده، شاخص سه آیتمی است که واینر و واردی^۱ (۱۹۸۰) به کار برده‌اند. آلن و مایر (۱۹۹۰) نیز شاخص ۸ آیتمی را به منظور سنجش این نوع تعهد طراحی کرده‌اند.

اهمیت تعهد سازمانی و ایجاد آن

مارتین و نیکولس (به نقل از ربیعی، ۱۳۷۷) می‌گویند که سه رکن عمده تعهد به شرح زیر است: ۱) وجود احساس تعلق خاطر نسبت به سازمان؛ ۲) وجود احساس برانگیختگی ذاتی در شغل؛ ۳) وجود اعتماد در مدیریت.

۱- وجود تعلق خاطر نسبت به سازمان: برای ایجاد تعلق خاطر نسبت به سازمان در کارکنان، باید وضعیتی برای آنان به وجود آورد که با نام و یاد سازمان احساس هویت کنند. باور کنند که برای امری مقدس و باارزش کار می‌کنند، در کار احساس راحتی کنند و در نتیجه از رسالت سازمان (آنچه مقرر است انجام شود)، ارزش‌هایش (آنچه مدیریت باور دارد مهم است) و هنجارهایش (طرق پذیرفته شده رفتار در سازمان) حمایت کنند.

اگر احساس «مالکیت» در بین کارکنان وجود داشته باشد، حالتی از تعلق خاطر نسبت به سازمان در بین کارکنان ارتقا خواهد یافت. مشارکت در سهام کارخانه برای کارکنان مهم است. اما مهم‌تر آن است که کارکنان در نظر مدیریت مانند بخشی کلیدی از سازمان به نظر آیند. این مفهوم مهم از مالکیت، بعد دیگری دارد و آن مشارکت در تصمیم‌گیری‌هایی است که درباره پیشرفت‌های جدید و تحولات به وجود آمده در شیوه‌های کاری است که بر اشخاص در کار اثر می‌گذارد. اگر بتوان کارکنان را در تصمیم‌گیری مشارکت داد، آنان با این شیوه احساس می‌کنند که نظرهایشان شنیده می‌شود و کاربرد این نظرها به نتایج سودمندی خواهد انجامید، تصمیمات یا تغییرات را بهتر قبول خواهند کرد. زیرا خود را در آن تصمیمات یا

تغییرات سهیم دانسته‌اند تا آنکه صرفاً همه چیز از سوی مدیریت تحمیل شود.

۲- وجود احساس برانگیختگی ذاتی در شغل: وجود احساس برانگیختگی ذاتی در شغل از طریق متمرکز شدن بر عوامل برانگیزاننده ذاتی کار و کاربرد این اصول به هنگام طراحی مشاغل ایجاد می‌شود. همچنین با برانگیختگی ذاتی در شغل به وسیله کیفیت رهبری و تمایل مدیران و سرپرستان به شناخت و تشخیص این امر که اگر به شیوه تفویض اختیار و مسئولیت به کارکنان توجه مداوم داشته باشند، انگیزش و تعهد در سازمان افزایش می‌یابد. البته مدیران باید به کارکنان چشم‌انداز چگونگی استفاده از توانایی‌ها و مهارت‌هایشان را ارائه کنند.

۳- اعتماد و اطمینان در مدیریت: وقتی که سازمان موفق است و سعی دارد این موفقیت را حفظ کند، اطمینان در مدیریت بیشتر ایجاد خواهد شد. مدیریت می‌داند سازمان به کدامین سو می‌رود و به مقصد مورد نظر چگونه می‌رسد و قابلیت این را دارد که طرح‌ها و برنامه‌های خیالی و ذهنی را به واقعیت درآورد. اما در این جریان، شانس و اقبال را نمی‌توان نادیده گرفت. آگاه ساختن هر فرد ذی‌ربطی از موفقیت‌های سازمان ضروری است. در لحظات سخت و بحرانی، مدیریت راه و روش فایده‌آمیز بر مشکلات را تعیین می‌کند.

انواع تعهد سازمانی

در یک طبقه بندی، تعهد سازمانی را به سه نوع: نگرشی یا اخلاقی؛ حسابگرانه یا رفتاری؛ و هنجاری تقسیم کرده‌اند:

الف) تعهد نگرشی یا اخلاقی

تعهد نگرشی^۱ بیانگر همانند سازی و دلبستگی بالای فرد به سازمان مربوط است. این مفهوم دست کم با سه عامل زیر تعیین می‌شود: (۱) اعتقاد قوی به پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمان؛ (۲) تمایل به انجام فعالیت‌های قابل توجه برای سازمان؛ (۳) تمایل قوی به ادامه عضویت در سازمان. پورتر و همکاران (به نقل از ساروقی، ۱۳۷۵) با توجه به این تعریف، پرسشنامه ۱۵ پرسشی تعهد سازمانی (OCQ) را به وجود آوردند. این ابزار منعکس‌کننده ترکیبی از مقاصد نگرشی و رفتاری است و بر دلبستگی اخلاقی به سازمان تأکید دارد.

1. Attitudinal Commitment

ب) تعهد حسابگرانه یا رفتاری

تعهد حسابگرانه^۱ بر اساس الگوی مبادله^۲ یا پاداش - ارزش^۳ هومنز^۴ (۱۹۵۸) و گولدنر^۵ (۱۹۶۰) پایه‌ریزی شده است. هربینیاک و آلوت (به نقل از ساروقی، ۱۳۷۵) بر این باورند که تعهد حسابگرانه پدیده ساختاری است که در نتیجه تعامل فرد و سازمان و نیز دگرگونی در مزایای جانبی و سرمایه‌گذاری که فرد به مرور زمان کسب می‌کند، به وجود می‌آید. با توجه به این مطلب، ماتيو و زاجاک (۱۹۹۰) اعتقاد دارند که افراد به دلیل مزیت‌های جانبی خود در سازمان و یا امتیازات و مزایایی از قبیل بازنشستگی، موقعیت شغلی و آسایش خانوادگی که در سازمان سرمایه‌گذاری کرده‌اند، نمی‌توانند از سازمان خود جدا شوند و نسبت به سازمان متعهد باقی می‌مانند.

مقیاس تعهد سازمانی که توسط هربینیاک و آلوت (H.A.S) در سال ۱۹۷۲ ساخته شده است، برای سنجش تعهد حسابگرانه بوده است. این ابزار تمایل به ترک سازمان را در چهار مقوله: حقوق، آزادی درخلاقیت حرفه‌ای، منزلت و صمیمیت با همکاران می‌سنجد.

پ) تعهد هنجاری

مطالعات مرتبط با تعهد هنجاری به نسبت مطالعات مرتبط با تعهد عاطفی و مستمر کمتر است. تنها مطالعه‌ای که می‌توان به آن اشاره کرد، مطالعه‌ای است که آلن و مایر در سال ۱۹۹۰ به منظور سنجش پیش شرط‌ها و عوامل مؤثر بر تعهد هنجاری و طراحی شاخصی برای سنجش تعهد هنجاری انجام داده‌اند. در این مطالعه، آلن و مایر به یک متغیر به عنوان پیش شرط تعهد هنجاری اشاره می‌کنند. این متغیر عبارت از «هنجار تعهد سازمانی» است و به منظور سنجش این متغیر پرسش زیر را مطرح می‌کنند:

«در این سازمان از کارکنان انتظار می‌رود که حسن قوی تعهد شخصی نسبت به سازمان داشته باشند.»

پاسخ به این پرسش در یک طیف ۷ درجه‌ای از کاملاً مخالف با امتیاز ۱ تا کاملاً موافق با امتیاز ۷ قرار می‌گیرد. آلن و مایر این مطالعه را به منظور سنجش تعهد هنجاری به این آیتم‌ها اشاره می‌کنند: (۱) من فکر می‌کنم این روزها افرادی که

27. Calculative/ Behavioral Commitment
28. Exchange Model
29. Reward-Cost
30. G. C. Homans
31. A. W. Gouldner
32. Freedom Professional Creative

به سازمان‌های دیگر می‌روند، خیلی زیادند؛ ۲) معتقد نیستم فرد باید همیشه به سازمانش وفادار باشد (R؛ ۳) رفتن از سازمانی به سازمان دیگر، به نظر نمی‌رسد کار غیراخلاقی باشد (R؛ ۴) یکی از دلایل عمده کار من در این سازمان آن است که معتقدم وفاداری خیلی مهم است و بنابراین احساس تکلیف اخلاقی می‌کنم که در این سازمان بمانم؛ ۵) اگر شغل بهتری در سازمان دیگر به من پیشنهاد شود، احساس می‌کنم که درست نیست سازمانم را ترک کنم؛ ۶) یاد گرفته‌ام که وفاداری به سازمان، یک ارزش است؛ ۷) امروزه پسندیده آن است که افراد در دوره خدمت خود در یک سازمان بمانند؛ ۸) فکر می‌کنم افراد نباید خود را وقف سازمان خود کنند. پاسخ پرسش در یک طیف ۷ درجه‌ای از کاملاً مخالف با امتیاز ۱ تا کاملاً موافق با امتیاز ۷ قرار می‌گیرند. پرسش با علامت R به طور معکوس امتیازبندی می‌شوند.

دولت آبادی (۱۳۷۸) در پژوهش خود تحت عنوان «بررسی تعهد سازمانی در سازمان‌های دولتی و رابطه آن با عملکرد شاغلان» چنین نتیجه گرفت: ۱) بین تعهد عاطفی شاغلان در سازمان‌های مختلف دولتی تفاوت معنادار وجود ندارد؛ ۲) بین تعهد مستمر شاغلان در سازمان‌های مختلف دولتی تفاوت معناداری وجود ندارد، ۳) بین تعهد تکلیفی شاغلان در سازمان‌های دولتی رابطه معناداری وجود ندارد؛ ۴) بین تعهد عاطفی و عملکرد شاغلان در سازمان‌های دولتی رابطه معناداری وجود ندارد؛ ۵) بین تعهد مستمر و عملکرد شاغلان در سازمان‌های دولتی رابطه معناداری وجود ندارد؛ ۶) بین تعهد تکلیفی و عملکرد شاغلان در سازمان‌های دولتی رابطه معناداری وجود دارد.

با مطالعه پایه‌های نظری جو سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان می‌توان نتیجه‌گیری کرد که مطالعه جو سازمانی و میزان تعهد سازمانی کارکنان نسبت به سازمان فهم بهتر رفتار سازمانی توسط کارکنان را به دنبال دارد و در نتیجه می‌تواند شرایط پیش‌بینی و کنترل رفتار سازمانی و در نتیجه تعهد سازمانی را بهبود بخشد. در این زمینه تاکنون پژوهشی که بتواند تعهد سازمانی کارکنان را بر پایه باورهای آنان نسبت به جو سازمانی در سازمان‌های دولتی پیش‌بینی کند، مشاهده نشده است. بنابراین ضرورت دارد این پژوهش انجام شود و با پاسخ به پرسش پژوهش، اهداف پژوهش را تحقق بخشد.

روش پژوهش

در این مطالعه چند متغیر روی یک گروه اندازه‌گیری می‌شود و بنابراین مطالعه از نوع همبستگی است. متغیرهای تعهدسازمانی و باورهای کارکنان نسبت به جو سازمانی اگرچه نسبت به هم اثر تعاملی دارند، ولی مطالعه حاضر براساس بخشی از پیشینه پژوهش، باورهای فرد نسبت به جو سازمانی (دست‌کم در این مطالعه) تقدم بر تعهد سازمانی فرد زمانی دارد. هدف پژوهش نیز پیش‌بینی تعهدسازمانی فرد بر پایه باورهای او نسبت به جو سازمانی است. بنابراین در این مطالعه باورهای فرد نسبت به جو سازمانی در جایگاه متغیر مستقل و تعهدسازمانی فرد به عنوان متغیر وابسته منظور شده است.

جامعه آماری این تحقیق متشکل از کارکنان رسمی و قراردادی شاغل در ادارات ستادی یکی از وزارت‌خانه‌هاست. ستاد وزارت شامل ۸ معاونت با زیر مجموعه ۵۱ اداره کل، مدیریت و ۸ دفتر است که براساس آمار دریافتی از وزارتخانه مورد اشاره، تعداد آنها ۳۹۵۷ نفر است. بنابراین، واحد آماری پژوهش حاضر، افراد شاغل در واحدهای ستادی آن وزارتخانه شده است. حجم نمونه در این پژوهش با استفاده از جدول مورگان ۳۵۰ نفر تعیین و با روش تصادفی ساده، پرسشنامه‌ها توزیع شد. در مجموع ۲۰۷ نفر به پرسشنامه‌های تعهد سازمانی و جو سازمانی پاسخ دادند. بعد از حذف ۷ پرسشنامه که در آن تعدادی از پرسش‌ها بدون پاسخ یا مخدوش بود، محاسبات نهایی روی ۲۰۰ پرسشنامه صورت گرفته است.

ابزارهای اندازه‌گیری در این پژوهش، دو پرسشنامه است. این پرسشنامه‌ها از نوع عادی و بی‌نام است که پاسخگو با آزادی کامل می‌تواند به همه پرسش‌ها پاسخ دهد و براساس مقیاس لیکرت در یک طیف چهارگزینه‌ای (۱ برای: کاملاً مخالفم؛ ۲ برای: نسبتاً مخالفم؛ ۳ برای: نسبتاً موافقم؛ و ۴ برای: کاملاً موافقم) تنظیم شده است. از آزمودنی‌ها خواسته شد گزینه‌هایی را علامت بگذارند که بازگو کننده نظر آنها در مورد محتوای پرسش هستند. این پرسشنامه شامل ۳ بخش است. در بخش یکم، مشخصات جمعیت شناختی پاسخگویان ۵ پرسش دارد. در بخش دوم، پرسشنامه تعهد سازمانی شامل ۱۰۲ ماده است. در این پژوهش تعهد سازمانی از نمره‌ای است که آزمودنی از پاسخ دادن به ماده ۱۰۲ این پرسشنامه به دست می‌آورد. در بخش سوم پرسشنامه جو سازمانی که برای سنجش جو سازمانی مدل شش بعدی لیتوین

و استرینگر شامل ۳۵ ماده است، باید یادآوری شود که نمره پرسش‌های ۵،۷،۱۵،۱۶،۱۷،۱۸،۲۰،۲۱،۲۲،۲۳،۲۶،۲۹،۳۱،۳۶،۴۱،۴۲،۴۳،۴۴،۵۶،۵۷،۶۰،۶۱،۶۳،۵۲، ۶۲،۵۳ از پرسشنامه تعهد سازمانی و پرسش‌های ۱،۴،۵،۶،۱۴،۱۵ از پرسشنامه جو سازمانی به صورت معکوس در نظر گرفته می‌شود. مجموع نمره‌های هریک از پرسشنامه‌ها به ترتیب معرف تعهد سازمانی و باورهای آزمودنی نسبت به جو سازمانی است.

روایی ابزار اندازه‌گیری، یعنی اینکه ابزار تا چه میزان هدف مورد نظر را می‌سنجد، از طریق روایی صوری تایید شده است که معمولاً توسط افراد متخصص در موضوع مورد مطالعه تعیین می‌شود. اعتبار ابزار سنجش نیز به همگونی، تکرارپذیری، پایایی و مواردی از این قبیل دلالت دارد. در این مطالعه از همگونی درونی و فرمول آلفای کرونباخ که مستلزم اجرای فقط یک بار ابزار سنجش است، با استفاده از زیربرنامه Reliability از بسته نرم افزاری SPSS اعتبار پرسشنامه تعهد سازمانی به مقدار ۰/۹۲۷ و اعتبار پرسشنامه جو سازمانی (ابعاد لیتوین و استرینگر) به مقدار ۰/۸۰۷ برآورد گردید. لازم به یادآوری است که پرسش‌های ۵،۷،۸،۱۵،۵۹،۶۲،۷۸،۵۰،۵۹ از پرسشنامه تعهد سازمانی و پرسش‌های ۸،۱۰،۲۲ از پرسشنامه جو سازمانی به دلیل همبستگی بسیار ضعیف با کل تست از پرسشنامه‌ها حذف شدند. برای پاسخ به پرسش پژوهش از مدل رگرسیون همزمان استفاده شد.

توصیف مقدماتی آزمودنی‌ها نشان می‌دهد که در گروه نمونه مورد مطالعه ۱۱۶ نفر مرد (معادل ۵۸٪) و ۸۴ نفر زن (معادل ۴۲٪) قرار دارند. هفتاد و چهار (۷۴) نفر از کارکنان دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم و پایین‌تر (۳۷ درصد) و ۷۵ نفر دارای مدرک تحصیلی لیسانس هستند که بیشترین تعداد کارکنان را تشکیل می‌دهند (۳۷/۵ درصد) و ۵۱ نفر دارندگان مدرک تحصیلی فوق لیسانس و بالاتر (۲۵/۵ درصد)، کمترین فراوانی را دارند. داده‌های آماری نشان می‌دهد که ۳۷ نفر (۱۸/۵ درصد) کارکنان مجرد و ۱۶۳ نفر (۸۱/۵ درصد) کارکنان متأهل هستند. شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیرهای سن و تجربه خدمتی آزمودنی‌ها با مقیاس فاصله‌ای اندازه‌گیری و در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. مشخصه‌های مرکزی و پراکندگی سن و تجربه خدمتی افراد گروه نمونه مورد

مطالعه (n=200)

متغیر	میانگین	واریانس	انحراف استاندارد	خطای استاندارد	چولگی	کشیدگی
سن	۳۶/۸	۴۴/۲۹	۶/۶۶	۰/۴۷	۰/۴	-۰/۲۹
تجربه خدمتی	۱۳/۶۷	۴۴/۲۴	۶/۶۵	۰/۴۷	۰/۵۲	-۰/۶۷

در جدول ۱ مشاهده می‌شود که میانگین سنی گروه نمونه برابر ۳۶/۸ سال و انحراف استاندارد ۶/۶۶ و خطای استاندارد ۰/۴۷ و بنابراین میانگین سن آزمودنی‌ها در جامعه‌ای که گروه نمونه از آن استخراج شده است، با اطمینان بسیار زیاد (بیش از ۹۹ درصد) از ۳۵/۵ تا ۳۸/۵ سال قرار دارد که نشان می‌دهد آزمودنی‌ها نسبتاً جوان هستند. چولگی توزیع به مقدار ۰/۴ نیز نشان می‌دهد که توزیع به گونه‌ای نامحسوس نامتقارن و به سمت راست تمایل دارد. کشیدگی توزیع به مقدار -۰/۲۹- نیز نشان می‌دهد که بلندی توزیع به گونه نامحسوس کوتاه‌تر از توزیع نرمال و در مجموع توزیع سن آزمودنی‌ها بسیار به توزیع نرمال نزدیک است. میانگین تجربه خدمتی آزمودنی‌ها نیز برابر با ۱۳/۶۷ سال و انحراف استاندارد ۶/۶۵ سال و خطای استاندارد ۰/۴۷ نشان می‌دهد تجربه خدمتی آزمودنی‌ها در جامعه‌ای که گروه نمونه به آن تعلق دارد، با اطمینان بسیار زیاد (بیش از ۹۹ درصد) از ۱۲ تا ۱۵ سال است. چولگی و کشیدگی کم توزیع (به ترتیب به مقدار ۰/۵۲ و -۰/۶۷-) نشان می‌دهد، توزیع تجربه خدمتی آزمودنی‌ها بسیار به توزیع نرمال نزدیک است.

یافته‌های پژوهش

داده‌های حاصل از اجرای پرسشنامه روی افراد گروه نمونه مورد مطالعه برای متغیرهای جو سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. داده‌های حاصل از اجرای پرسشنامه متغیرهای جو سازمانی و تعهد سازمانی
نمونه مورد مطالعه (n=۲۰۰)

متغیر	میانگین	واریانس	انحراف استاندارد	چولگی	کشدگی
جو سازمانی	۲/۲۴	۰/۱۱	۰/۳۴	-۰/۴۹	۰/۳۳
تعهد سازمانی	۲/۳۷	۰/۱	۰/۳۱	۰/۰۱	۰/۷۴

چنانکه در جدول ۲ مشاهده می‌شود، میانگین متغیر جو سازمانی برابر ۲/۲۴ و انحراف استاندارد توزیع برابر با ۰/۳۴ (و در نتیجه خطای استاندارد برابر ۰/۰۲) است. میانگین نمره‌های متغیر جو سازمانی در جامعه‌ای که گروه نمونه از آن استخراج شده، با اطمینان بیش از ۹۹ درصد از ۲/۳۴ تا ۲/۴۸ قرار دارد. همچنین، کم بودن چولگی و کشیدگی توزیع (به ترتیب به مقدار -۰/۰۴۹ و ۰/۳۳) بیانگر این مطلب است که توزیع متغیر جو سازمانی به توزیع نرمال بسیار نزدیک است.

میانگین متغیر تعهد سازمانی برابر ۲/۳۷؛ انحراف استاندارد ۰/۳۱ و در نتیجه خطای استاندارد برابر ۰/۰۲ است. میانگین نمره‌های متغیر تعهد سازمانی در جامعه‌ای که گروه نمونه از آن استخراج شده، با اطمینان بیش از ۰/۹۹ درصد از ۲/۱۲ تا ۲/۲۳ است. همچنین مقدار کم چولگی و کشیدگی توزیع (به ترتیب به مقدار ۰/۱ و ۰/۷۴) بیانگر این مطلب است که توزیع به توزیع نرمال بسیار نزدیک است.

ارقام جدول ۳ نشان می‌دهد که بین دو متغیر جو سازمانی و تعهد سازمانی همبستگی با ضریب $r=0/684$ و سطح معناداری $\alpha < 0/001$ وجود دارد که با توجه به مثبت بودن ضریب همبستگی، رابطه مستقیم و نسبتاً قوی بین دو متغیر برقرار است. همچنین، ضریب تعیین نشان می‌دهد که ۴۶/۷ درصد از واریانس تعهد سازمانی توسط جو سازمانی تبیین می‌شود و حدود ۵۳/۳ درصد از واریانس تعهد سازمانی به صورت ناشناخته باقی می‌ماند. معادله خطی پیش‌بینی تعهد سازمانی به صورت $Y=0/974 + 0/625(x)$ است که x متغیر جو سازمانی و Y متغیر تعهد سازمانی است.

جدول ۳. رگرسیون چند متغیری برای پیش‌بینی تعهد سازمانی کارکنان بر پایه جو

سازمانی

*** MULTIPLE REGRESSION ***					
Equation Number 1		Dependent Variable..		SUMQ	
Variable(s) Entered on Step Number					
1..		SUMC			
Multiple R	.684				
R Square	.467				
Adjusted R Square	.465				
Standard Error	.226				
Analysis of Variance					
	DF	Sum of Squares	Mean Square		
Regression	1	8.855	8.855		
Residual	198	10.090	.051		
F = 173.755		Signif F = .000			
----- Variables in the Equation -----					
Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
SUMC	.625	.047	.684	13.182	.000
(Constant)	.974	.107		9.078	.000

نتیجه‌گیری

برای دستیابی به هدف اصلی این پژوهش و پاسخگویی به پرسش پژوهش، از میان جامعه آماری ۲۰۰ نفر به عنوان گروه نمونه انتخاب شد. براساس محاسبات انجام شده، نتایج آزمون رگرسیون چندمتغیری همزمان نشان داد که تعهد سازمانی کارکنان تا چه میزان از جو سازمانی قابل پیش‌بینی است. با توجه به ضریب همبستگی به دست آمده، مشخص شده است که بین دو متغیر تعهد سازمانی، رابطه مثبت وجود دارد. بدین معنا که نمره‌های پایین در متغیر جو سازمانی با نمره‌های پایین در متغیر تعهد سازمانی همراه بوده و نمرات بالا در جو سازمانی با نمره‌های بالا در تعهد سازمانی کارکنان همراه است. همچنین مشخص شد که ۴۶/۷ درصد از واریانس تعهد سازمانی کارکنان توسط جو سازمانی قابل پیش‌بینی است. یعنی با بهبود و مطلوب بودن جو سازمانی، میزان تعهد سازمانی کارکنان نیز افزایش می‌یابد و نامطلوب بودن جو سازمانی نشانگر آن است که تعهد سازمانی نیز کاهش می‌یابد. با توجه به پاسخ پرسش فوق، جو سازمانی، یکی از عوامل مؤثر پیش‌بینی در میزان تعهد سازمانی کارکنان است. جو سازمانی که به ادراک کارکنان از محیط عمومی

کار در سازمان اطلاق می‌شود، با تعهد کارکنان رابطه مثبت دارد. بدین معنا که در سازمان‌هایی که نمره جو سازمانی بالایی دارند، کارکنان از روحیه گروهی و صمیمیت بالا برخوردارند و مزاحمت و بی‌علاقگی پایین دارند و مدیران، ملاحظه‌گری، مراعات، مسئولیت‌پذیری، خطرپذیری، نفوذ و پویایی بالا و فاصله‌گیری و تأکید بر کار پایین دارند؛ ساختار سازمانی وضعیتی متناسب و مطلوب دارد؛ جو باز و میزان تعهد سازمانی کارکنان نیز بالاست. یادآوری می‌شود که این همبستگی بین دو متغیر جو سازمانی و تعهد سازمانی، فقط وجود رابطه را مشخص می‌کند و قطعاً عوامل ناشناخته‌ای به جز جو سازمانی، تعهد سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بنابراین نمی‌توان ادعا کرد که برای رسیدن به تعهد سازمانی مورد نظر تا چه میزان باید جو سازمانی را تغییر داد.

به طور کلی می‌توان نتیجه گرفت که نیروی وفادار به اهداف و ارزش‌های سازمان، یکی از عوامل اثربخشی سازمان هستند و وجود نیروی انسانی متعهد در سازمان ضروری و حایز اهمیت است. با توجه به نتایج و پیشینه پژوهش مشخص می‌شود که با مطلوب و بالا بودن، جو سازمانی روحیه، رضایت شغلی، اثربخشی، بهبود عملکرد، سازگاری، اتخاذ تصمیمات مناسب و وفاداری به سازمان افزایش می‌یابد و ترک خدمت، غیبت و تأخیر، مشکلات رفتاری، استرس شغلی و کناره‌گیری از انجام وظایف در سازمان کاهش خواهد یافت. بنابراین، یکی از عوامل مؤثر و پیش‌بینی‌کننده در میزان تعهد سازمانی کارکنان، جو سازمانی است.

در مطالعات نظری اگرچه در مدل همبستگی، تعداد نمونه ۲۰۰ نفر مناسب تشخیص داده شده، اما بر پایه جدول مورگان، حداقل نمونه مورد نیاز ۳۵۰ نفر پیش‌بینی شده است. در عمل به دلایل گوناگون، ۱۵۰ پرسشنامه حذف شد و پاسخنامه‌های ۲۰۰ نفر مورد مطالعه و محاسبه قرار گرفت. بنابراین، باید در تعمیم نتایج به جامعه احتیاط شود. همچنین ممکن است طول تست تعهد سازمانی (۱۰۲ ماده) موجب کاهش دقت آزمودنی‌ها می‌شود و ریزش ۱۵۰ پاسخنامه آزمودنی‌ها نیز روایی درونی پژوهش را مورد تهدید قرار می‌دهد.

یافته پژوهش نشان می‌دهد که می‌توان تعهد سازمانی کارکنان را از طریق جو سازمانی پیش‌بینی کرد و بنابراین پیشنهاد می‌شود با پژوهش‌های مشابه و نمونه‌های وسیع‌تر و متغیرهای دیگر، تبیین نظریه جو سازمانی را تا حد ممکن تقویت کنیم.

منابع

- احمدپوری، سید محمد علی (۱۳۷۷). "بررسی روابط فرآیندهای سازمانی با عملکرد شغلی و تعهد سازمانی در میان کارکنان شهرداری اهواز"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد منتشر نشده، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.
- جمشیدیان، مهدی و خوش اخلاق، رحمان (۱۳۷۵ و ۱۳۷۶). "کاربرد مدل شش وجهی در ارزیابی جو سازمانی"، فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۳۵ و ۳۶، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- دولت آبادی، رضا (۱۳۷۸). "بررسی تعهد سازمانی در سازمان‌های دولتی و رابطه آن با عملکرد شاغلین"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد منتشر نشده، دانشگاه شهید بهشتی.
- رابینز، استیفن پی (۱۳۷۴). "مدیریت رفتار سازمانی، جلدهای اول و دوم، ترجمهٔ علی پارسایان و سید محمد اعرابی، چاپ اول، تهران: انتشارات وزارت امور خارجه.
- رضایان، علی (۱۳۸۱). "مدیریت رفتار سازمانی، تهران، انتشارات سمت.
- ربیعی مندجین، محمد رضا (۱۳۷۷). "تعهد سازمانی"، فرهنگ و تعاون، شماره ۶.
- ساروقی، احمد (۱۳۷۵). "تعهد سازمانی و رابطه آن با تمایل به ترک خدمت"، فصلنامه مدیریت دولتی، شماره ۳۵، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی سابق.
- شریف‌زاده، فتاح (۱۳۷۷). "مدیریت و فرهنگ سازمانی، تهران، انتشارات قومس.
- طوسی، محمد علی (۱۳۷۲). "فرهنگ سازمانی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی سابق، چاپ اول.
- علاقه‌بند، علی (۱۳۷۵). "درسنامه جو سازمانی"، تهران، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی.
- قیادی، آذر (۱۳۷۵). "بررسی فرهنگ و جو سازمانی و رابطه آن با بهره‌وری کارکنان نمونه، حوزه معاونت صدای جمهوری اسلامی ایران"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد منتشر نشده، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- قوام، عبدالعلی (۱۳۷۱). "سازمان غیررسمی"، فصلنامه مدیریت دولتی، دوره جدید، شماره ۱۷، تهران، مرکز سابق آموزش مدیریت دولتی.
- میچل، ترنس آر (۱۳۷۳). "مردم در سازمان‌ها، ترجمهٔ حسین شکرکن، چاپ اول، تهران، انتشارات رشد.
- ممی زاده، جعفر (۱۳۷۳). "مدیریت فرهنگ سازمان"، فصلنامه مدیریت دولتی، شماره ۲۵، تهران، مرکز سابق آموزش مدیریت دولتی.
- منوریان، عباس (۱۳۷۷). "جو سازمانی و تأثیر آن بر میزان موفقیت یا عدم موفقیت اصلاح اداری"، دانش مدیریت، سال یازدهم، شماره ۴۲.
- میرسپاسی، ناصر (۱۳۷۵). "مدیریت منابع انسانی و روابط کار (نگرش راهبری، استراتژیک). تهران: انتشارات شروین، چاپ پانزدهم.

پیش‌بینی تعهد سازمانی بر پایهٔ ... / محمود اکرامی، محمدمهدی ذاکر خطیبانی، ناهید فردوسی

هوی، وین و میسکل، ک (۱۳۷۶). *تئوری، تحقیق و عمل در مدیریت*، ترجمهٔ میرمحمد سید عباس‌زاده، ارومیه، انتشارات دانشگاه ارومیه.

Baker, J.G. (1999). "Perceived Ideological Differences, Job Satisfaction and Organizational Commitment among Psychiatrists in a Community Mental Health Center". *Community Mental Health Journal*, 35 (1): 85-95.

Denison, D. (1996). "What is Difference Organizational Culture and Organizational Climate?", A Native Point of View on 2 Decade of Paradigm Wars, *Academy of Management Review*, Vol.21, No.3.

Johnson, Jacelyn J. (Spring 2000). "Differences in Supervisor and Non-supervisor P.C Receptions of Culture and Organizational Climate", *Public Personnel Management*, Vol.29, Issue 1, PP.119 & 10.

Meyer, John P. & Mutulie, Allen (1991). "Three Component of Organizational Commitment", *Human Resource Management Review*, Vol. 1, No.1, P.531.

Moran, E. Thomas & Wolkweing, Fredericks (1992). "The Cultural Approach to the Formation of Organizational Climate", *Human Relations*, Vol.45, No.1, PP.19-47.

Mathieu, J.E. & Zajac, D.M. (1990). "Andrew and Meta Analysis of the Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational Commitment", *Psychological Bulletin*, Vol. 108, No.2.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی