

بررسی و شناسایی مولفه های تعهد سازمانی مطالعه موردی: شهرداری تهران

ناصر ده دست^۱

چکیده

محققان بسیاری درباره تعهد سازمانی کارکنان با توجه به عناصر سازنده تعهد سازمانی و شیوه متعهد کردن افراد و نیز اهمیت تعهد در افزایش رضایت شغلی و بهره وری و... به مطالعه و پژوهش پرداخته اند. پژوهشگران تعهد را عبارت از تعیین هویت شدن با یک سازمان می دانند که شامل یک باور قوی و پذیرش اهداف و ارزش های یک سازمان، میل به صرف تلاش قابل ملاحظه به خاطر سازمان و آرزوی شدید برای ماندن در عضویت سازمان می شود.

هدف: بررسی و شناسایی مولفه های تعهد سازمانی در شهرداری تهران می باشد. **روش:** از انواع کاربردی- توصیفی و تحلیلی و به شیوه استدلالی می باشد، از منابع و متون معتبر کتابخانه‌ای، استنادی و شبکه جهانی اینترنت استفاده شده است. همچنین از نظرات کارشناسان و خبرگان در طراحی مدل کمک گرفته شده است.

نتیجه گیری: این تحقیق نشان داد که مولفه های تعهد سازمانی دارای ۱۰ مولفه می باشد و بر اساس نتایج این تحقیق مدیران، مشاوران و کارشناسان در شهرداری تهران و دیگر سازمانها می توانند با تقویت این مولفه ها، تعهد سازمانی را در سازمان خود رشد دهند. مولفه ها: ۱- ویژگی های شخصی ۲- ویژگیهای مرتبط با نقش ۳- ویژگیهای ساختاری ۴- تجربیات کاری ۵- جامعه پذیری ۶- کارآفرینی شغلی ۷- رضایت شغلی ۸- امنیت شغلی ۹- سودمندی ادراک شده ۱۰- عدالت سازمانی

کلمات کلیدی: تعهد سازمانی - ارزش ها- عدالت سازمانی

^۱. کارشناس مهندسی فناوری اطلاعات

مقدمه

تعهد سازمانی از دیرباز مورد توجه پژوهشگران بوده است و از زمان ورود به پژوهش های سازمانی، نظریه پردازان بسیاری به آن پرداخته اند. بنابراین طبقه بندی های متفاوتی برای تعهد سازمانی به وجود آمده که یکی از آنها طبقه بندی بالفور و وکسلر در سال ۱۹۹۶ است. در این طبقه بندی سه نوع تعهد به صورت (تعهد مبادله ای)، (تعهد همانند سازی شده)، (تعهد پیوستگی) قابل تمایز هستند. تعهد مبادله ای یک فرایند محاسباتی است که از آن طریق فرد اقدام به محاسبه منافع خود نظیر حقوق و مزایا، ترفیع و از این قبیل می نماید. در تعهد همانند سازی شده کارکنان در همه سطوح تمایل دارند در تصمیمات مربوط به کار و نقششان در سازمان مشارکت داده شوند و در تعهد پیوستگی احساس نوعی تعهد بر مبنای پیوند و رابطه عقلانی و عاطفی مطرح می شود. (عریضی و براتی، ۱۳۹۲)

هال و همکاران، تعهد را فرایندی می دانند که از طریق آن، اهداف سازمانی و عضو سازمانی تا حدودی در هم ادغام می شوند. کانتز تعهد را به عنوان تمایل افراد به در اختیار گذاشتن انرژی و وفاداری خویش به نظام اجتماعی، تعریف می کند. (انصاری & همکاران، تعهد سازمانی از دیدگاه نظریه پردازان و نقش راهبردهای مدیریت منابع انسانی در بهبود آن، ۱۳۸۹) چاتمن و اورایی در سال ۱۹۸۶ تعهد سازمانی را به معنی حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزش های یک سازمان، به خاطر خود سازمان و دوری از ارزش های ابزاری آن (وسیله ای برای دستیابی به اهداف دیگر) تعریف کرده اند. (حسینی & مهدی زاده اشرفی، ۱۳۸۸)

به نقل از انصاری و همکاران، کامل ترین تحقیق بر روی تعهد سازمانی و ابعاد آن، توسط آلن و می یر صورت گرفته است. این دو محقق، تعهد سازمانی را اینگونه تعریف می نمایند: یک حالت روانی که نشان دهنده نوعی تمایل (تعهد عاطفی و تعهد مستمر) و الزام جهت اشتغال در سازمان (تعهد هنجاری) است. می یر و همکارانش از پیشگامان رویکرد چند بعدی هستند. بعد عاطفی، بعد مستمر، بعد هنجاری، سه بعد تعهد سازمانی است که مدل آن ها را تشکیل می دهد. (جزنی & سلطانی، ۱۳۹۵)

تعهد عاطفی اشاره به وابستگی احساسی فرد به سازمان دارد. تعهد مستمر مربوط به تمایل به باقی ماندن فرد در سازمان به خاطر هزینه های ترک سازمان یا پاداش های ناشی از ماندن در سازمان می شود و سرانجام اینکه تعهد هنجاری احساس تکلیف به باقی ماندن به عنوان یک عضو سازمان را منعکس می کند. (Tian, 2015 & Gamble)

تعهد سازمانی به عنوان پیوند روان شناختی بین کارکنان و سازمان تعریف شده است که احتمال این که کارکنان به طور ارادی سازمان را ترک کنند کاهش می دهد. (Allen & Meyer, 1990)

به هر حال این تنها تعریف تعهد سازمانی نیست و نظریات و تعاریف مختلفی از تعهد سازمانی ارائه شده است. پورتر، استیزر، مودی، بولیان (۱۹۷۴)^۱ تعهد سازمانی را متشکل از سه مولفه پذیرش و باور به ارزش ها و اهداف سازمان، تمایل به تلاش در جهت نیل به اهداف سازمان و تمایل نسبتاً قوی برای باقی ماندن در سازمان می دانند. به باور پورتر و همکاران (۱۹۷۴) این سه مولفه تماماً یک بعد کلی تعهد سازمانی را تشکیل می دهند. طبق نظریه سه مولفه ای آلن و میر (۱۹۹۰) تعهد سازمانی دارای سه بعد (تعهد عاطفی)، (تعهد تداومی) و (تعهد هنجاری) است (برای تعاریف این سه بعد و نظریات دیگر در این حوزه به میر و همکاران، ۲۰۰۲، آشفورد و ساکس (۱۹۹۶)^۲، روسو (۱۹۸۹)^۳، شین (۱۹۷۷)^۴ مراجعه شود). بالفور و کسلر (۱۹۹۶)^۵ نیز در طبقه بندی نسبتاً جدید خود سه نوع تعهد به صورت، تعهد مبادله ای، تعهد همانند سازی شده، تعهد پیوستگی را معرفی نموده اند. تعهد مبادله ای، به عنوان یکی از ابعاد تعهد سازمانی از یک فرایند محاسباتی که از آن طریق فرد اقدام به محاسبه منافع خود نظیر حقوق و مزایا، ترفیعات، پایگاه اجتماعی و دسترسی به شبکه های اجتماعی که وی را به سازمان پیوند زده می پردازد. در حقیقت این منافع و عایدات در صورت ترک سازمان توسط فرد به مخاطره می افتد. (Ford, (1987 & Mc Gee))

بیان مسأله:

تعهد با مفاهیم با ارزشی همچون رضایت شغلی، بهره وری بالای کارکنان، افزایش اثربخشی برای سازمان همراه است. (Chang, (2008 & Yang)) دستیابی به تعهد سازمانی بالا در کارکنان، نیازمند عملکرد اخلاقی مناسب مدیر سازمان می باشد. بنابراین اگر مدیر بترسد، متزلزل و فاقد استقامت و پشتکار باشد و یا شتاب زده عمل کند، متکبر و خودرای باشد و از رافت و لطف نسبت به همکاران و زیر دستان خود بهره مند نباشد، از اجرای طرح ها و برنامه ها و ایجاد هماهنگی و کنترل و نظارت و ساماندهی به اجزای مختلف تحت مدیریت خود ناتوان خواهد شد. (Price, 2008) چنانچه سازمان به پیشرفت فردی و گروهی کارکنان اهمیت دهد می تواند تعهد سازمانی آنان را بالا ببرد. (Herscovitch & Meyer, 2002) با توجه به این که تعهد سازمانی یکی از پیش بینی کننده های رفتار در سازمان است، از این رو توجه مدیران به جنبه های اخلاقی جهت ارتقا و اعتلای تعهد سازمانی کارکنان می تواند موثر باشد. چرا که تعهد سازمانی به عنوان نوعی پیوند روانشناختی بین کارکنان و

¹²⁻ Porter, Steers. Mowday & Bulian

³⁻ Ashford & Saks

⁴⁻ Rouseau

⁵⁻ Schein

⁶⁻ Balfour & Wechsler

سازمان تعریف شده است که احتمال ترک سازمان و هزینه های متعاقب وارد شده به سازمان در اثر این امر را کاهش می دهد. از طرفی ایجاد محیط یادگیرنده برای کارکنان به طوری که افراد به یادگیری علاقمند شده و دانش مرتبط با کار خود را افزایش دهند می تواند منافی را هم برای سازمان در جهت دارا بودن کارکنان توانمند، متعهد و با بهره وری بالا داشته و هم منافع کارکنان در راستای پیشرفت و ارتقای شغلی و شکوفایی و رشد استعدادهایشان داشته باشد. (دهمرده & ناستی زایی، ۱۳۹۸) عوامل زیادی در بهبود تعهد سازمانی کارکنان تاثیر دارند و پژوهشگران زیادی در پژوهش های خود این عوامل را شناسایی کرده و مورد بررسی قرار دادند. (خرازی، میرکمالی، & ترکی، ۱۳۹۲) در بررسی منابع و پیشینه پژوهش دریافتند که در مجموع ۷۳ متغیر مستقل و شش متغیر به عنوان متغیر وابسته (نتیجه تعهد سازمانی) شناسایی شده اند. آنها در پژوهش خود این متغیر ها را در پنج گروه دسته بندی کردند:

۱. متغیرهای زمینه ای: شامل ۲۳ متغیر(سن، جنس، وضعیت تاهل، تحصیلات، سابقه کار، پایگاه اقتصادی و اجتماعی و...).

۲. متغیرهای شغلی شامل ۲۳ متغیر(رضایت شغلی، چالشی بودن شغل، تعارض نقش، ابهام نقش، فرصت های ارتقای شغلی، امنیت شغلی و...)

۳. متغیر های سازمانی: شامل ۱۳ متغیر(حمایت سازمانی، عدالت سازمانی، مشارکت سازمانی، سبک رهبری، هویت سازمانی، فرهنگ سازمانی و...)

۴. متغیرهای محیطی: ۱۳ متغیر(فرصت های شغلی خارج از سازمان، عدالت اجتماعی، تعهد اتحادیه ای، تعهدات خویشاوندی و...)

متغیرهایی که از نتایج تعهد سازمانی محسوب می شوند شامل ۶ متغیر(عملکرد شغلی، تمایل به ماندن در سازمان، موافقت با تغییرات سازمانی و...) (منوریان & بختایی، ۱۳۸۶) به بررسی ابعاد تعهد سازمانی در سازمان مدیریت صنعتی پرداخته و نقاط قوت و ضعف هر یک از ابعاد را در این سازمان بررسی نمودند. از دیدگاه پژوهشگران تعهد عاطفی بهترین وضعیت را در این سازمان داشته است. گلاس(۲۰۰۴) ، رابطه بین ارزش ها و تعهد سازمانی را بین پرستاران بیمارستان مورد بررسی قرار داد و دریافت که در همه کشورها به جز انگلستان بین گشودگی نسبت به تغییر و تعهد عاطفی رابطه منفی وجود دارد. (رستگار & همکاران، ۱۳۹۵)

مایر و همکارانش(۱۹۹۳) ، مدل سه بعدی خود را مبتنی بر مشاهده شباهت ها و تفاوت هایی که در مفاهیم تک بعدی تعهد سازمانی وجود داشت، ایجاد کردند. بحث کلی آنها این بود که تعهد، فرد را با سازمان پیوند می دهد و بنابراین، این احتمال ترک شغل را کاهش خواهد داد. (Meyer &

(Herscovitch, 2001) آنها بین سه نوع تعهد، تمایز قائل می شوند. تعهد عاطفی اشاره به وابستگی احساسی فرد به سازمان دارد. تعهد مستمر مربوط به تمایل به باقی ماندن در سازمان به خاطر هزینه های ترک سازمان یا پاداش های ناشی از ماندن در سازمان می شود. سرانجام تعهد هنجاری احساس تکلیف به باقی ماندن به عنوان یک عضو سازمان را منعکس می کند. آشکارا یک همپوشی بین روشی که پورتر و همکاران (۱۹۷۴)، تعهد را مفهوم سازی کرده و کارهای بعدی اربلی چتمن (۱۹۸۶) وجود دارد. روش پورتر به تعهد، خیلی مشابه با بعد درونی کردن اربلی و چتمن و مفهوم تعهد عاطفی می یابد. آلن و آلن^۲ (۱۹۹۰) است. در حقیقت به نظر می یابد و آلن، پرسشنامه تعهد سازمانی پورتر و همکاران (۱۹۷۴) می تواند به عنوان تعهد عاطفی، تفسیر شود. (Mowday, 1998) بررسی های صورت گرفته توسط می یابد و آلن (۱۹۹۰)، فرضیه های آنها را در ارتباط با ایجاد این مفهوم حمایت می کند، لیکن با این وجود اختلاف نظر هایی در خصوص اینکه آیا واقعاً تعهد عاطفی و هنجاری شکل های متمایزی هستند و یا اینکه آیا تعهد مستمر یک مفهوم تک بعدی است، وجود دارد. با وجود این، تجزیه و تحلیل ها، زمانی سازگاری بهتر را نشان می دهند که این دو مفهوم (تعهد عاطفی و هنجاری) عوامل مجزایی تعریف شوند. همچنین نتایج مربوط به ابعاد تعهد مستمر نیز پیچیده به نظر می آید. (رستگار & همکاران، ۱۳۹۵)

اهمیت و ضرورت تحقیق:

کار در معنای خاص آن، شغل زنده بودن و زندگی انسان است. کار وسیله ای است که جایگاه انسان را در پهنه هستی انسانی تر کرده و او را برای تسخیر طبیعت و پیروزی بر ناملازمات آن، هر روز نسبت به گذشته مستحکم تر می کند، ولی چگونه می توان کم کاری، بی مسئولیتی، حضور نیافتن در محل کار، عدم پاسخگویی و راهنمایی صحیح مراجعین، عدم حفاظت و مراقبت صحیح از اموال، بی توجهی به کیفیت کار و گرایش به آسان طلبی را رضایت شغلی و انجام کار با کیفیت بالا و مطلوب و حضور به موقع و موثر در محل کار تبدیل کرد؟ منابع انسانی به تقویت وجدان کاری و تغییر در فرهنگ کار خود نیازمند است و سازمان نیز باید خود را ملزم بداند که رضایت خاطر نیروی کار را فراهم آورد. (عباس آبادی، ۱۳۸۹). رضایت شغلی از عوامل مهم در افزایش کارآمدی و ایجاد نگرش مثبت در فرد نسبت به کارش می باشد. تمایل به رضایت شغلی از این باور تأثیر می پذیرد که کارمندان راضی در سطوح بالاتری عمل می کنند. کارکنانی که از شغل خود رضایت دارند، کارکنانی هستند که بصورت

⁷-O.Reilly and Chatman

⁸- Meyer and Allen

مشارکتی و گروهی عمل می کنند و انگیزه بالایی دارند، در واقع کارکنان راضی کارکنان بهتری هستند، چون مولدتر هستند. (رابینز & جاج، ۱۳۹۱)

تعهد سازمانی، عامل مهمی برای درک و فهم رفتار سازمانی و پیش بینی کننده خوبی برای تمایل به باقی ماندن در شغل است. تعهد و پایبندی مانند رضایت، دو طرز تلقی نزدیک به هم هستند که بر رفتارهای مهمی مانند جابجایی و غیبت تأثیر می گذارند. (Luthans, 2008) پورتر در پژوهشی که بر روی عوامل موثر در استعفاء (ترک خدمت) انجام داد به این نتیجه رسید که با بررسی تعهد سازمانی با دقتی بیشتر می توان احتمال استعفاء را پیش بینی کرد، همچنین تعهد و پایبندی می تواند پیامدهای مثبت و متعددی داشته باشد. کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت زمان بیشتری در سازمان می مانند و بیشتر کار می کنند. مدیران باید تعهد و پایبندی کارکنان را به سازمان حفظ کنند و برای این امر باید بتوانند با استفاده از مشارکت کارکنان در تصمیم گیری و فراهم کردن سطح قابل قبولی از امنیت شغلی برای آنان، تعهد و پایداری را افزایش دهند. (گریفین & مورهد، ۱۳۸۹)

از دیدگاه بسیاری از پژوهشگران دستیابی به سطح مطلوب دو متغییر شرح داده شده، یعنی رضا شغلی و تعهد سازمانی در گرو شناخت فرهنگ سازمانی و وجود یک فرهنگ سازمانی مطلوب در سازمان است. فرهنگ سازمانی مجموعه ای از تفاهم ها و دریافت های مشترک برای سامان دادن به کنش ها است که زبان و سایر محمل های نهادی را برای بیان این تفاهم های مشترک به کار می گیرد. (طوسی، ۱۳۸۹)

تعهد از موضوعات مهم مدیریت، بویژه رفتار سازمانی است و در قلمرو وسیعی مورد مطالعه قرار گرفته است، تعدادی از اولین مطالعات، تعهد کارکنان به کارفرما را که عموماً به تعهد سازمانی اشاره دارد، بررسی کرده اند. اخیراً تحقیقات بررسی کننده، تعهد به اتحادیه، تعهد به حرفه، تعهد به مسیر شغلی و غیره به طور فزاینده ای مطرح می باشند. (Allen, 1993 & Meyer)

تعهد سازمانی یک وضعیت روحی و روانی چند بعدی است که رابطه فرد با سازمان را مشخص می کند. به گفته می یو و آلن، تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری اجزای متمایز تعهد هستند. پیوستگی عاطفی کارکنان با شناسایی و درگیر شدن در سازمان به تعهد عاطفی اشاره دارد. کارکنان در سازمان باقی می مانند زیرا میل شخصی به ماندن دارند، در مقابل تعهد مستمر اشاره به آگاهی از هزینه های شخصی در صورت ترک سازمان دارد. احساس تعهد کارمند برای ادامه اشتغال و احساس مسئولیت به سازمان منعکس کننده تعهد هنجاری است چنین کارمندی در سازمان باقی می ماند و این احساس را

دارد که باید در سازمان بماند. (Kennerly & Gormley, 2010) در تعریفی دیگر تعهد سازمانی کارکنان به معنای اتخاذ مقاصد، اهداف و ارزشهای سازمان و داشتن ایمان بالا به آن است که کارمند با اراده قوی در سازمان باقی می ماند. (Atak & Erturgut, 2010) همچنین تعهد سازمانی، می تواند پاسخ هیجانی به ارزیابی مثبت از محیط کار در نظر گرفته شود. این پاسخ احساسی ممکن است به صورت دلبستگی باشد، بویژه هنگامی که افراد، به شدت ارزش ها و اهداف سازمان را باور دارند و یا اینکه تمایل قوی به حفظ عضویت خود در سازمان دارند. (Sheng-Wuu, 2010) با این وجود داشتن کارمندان متعهد به سازمان اولویت اول بسیاری از سازمانهای معاصر است. (Neininger, Lehmann, Willenbrock, Kauffeld, & Schesel, 2010) بین پژوهشگران مختلف در تعریف تعهد سازمانی اختلاف نظر وجود دارد. اما اکثر آنان بر این عقیده اند که تعهد از دو مفهوم مجزا ولی مرتبط یعنی جزء نگرشی و جزء رفتاری تشکیل شده است. جزء نگرشی بیانگر درجه وفاداری افراد به سازمان می باشد. این شکل از تعهد، بر تطبیق و مشارکت افراد در سازمان تاکید دارد. در مقابل تعهد رفتاری بیانگر فرایند پیوند افراد با سازمان بوده و روی عمل افراد تمرکز دارد. بکر^۹ با طرح تئوری شروط جانبی سعی در توضیح فرایند پیوند افراد با سازمان دارد. ولی میر و آلن^{۱۰} (۱۹۹۱) تعهد عاطفی، مستمر و تکلیفی را اجزاء تعهد نگرشی می دانند. (Powell & Meyer, 2004) تعهد سازمانی مفهومی پیچیده و چند وجهی است و ابعاد روان شناختی (تعهد عاطفی)، اجتماعی (تعهد هنجاری) و اقتصادی (تعهد مستمر) دارد. (Rubin & Charles, 2005)

در تحقیقی که جعفرنیا و شاه رستم بیگ (۱۳۹۸) با عنوان بررسی عوامل موثر بر عدالت سازمانی در شهرداری تهران، انجام داد، عدالت سازمانی رابطه مستقیم با تعهد سازمانی داشته است. (جعفرنیا دابانلو & شاه رستم بیگ، ۱۳۹۸)

سامرز و همکاران معتقدند، برای شناخت فضای مفهومی، ابعاد و کاربرد این مفهوم، بررسی مراحل رشد و توسعه آن ضروری است. به طور کلی، توسعه مفهومی تعهد سازمانی را می توان به سه دوره تقسیم کرد که بدون تردید هر یک از این دوره ها تأثیر نیرومندی بر وضعیت مفهوم سازی کنونی آن داشته است. (میرکافی & هاشمی نسب، ۱۳۹۲)

هانت و مورگان تعهد سازمانی را در دو بعد خرد و کلان مورد توجه قرار داده اند. تعهد در بعد خرد عبارت است از تعهد به گروههای خاص سازمانی که شامل گروههای کاری، سرپرستان و مدیریت عالی می شود و تعهد در بعد کلان که عبارت است از تعهد به سازمان به عنوان یک مجموعه و یک سیستم

⁹⁻ Becker

¹⁰⁻ Myer & Allen

است. بر این اساس تعهد در سطح خرد لزوماً معادل تعهد در سطح کلان نیست و چه بسا وجود تعهد قوی در سطح خرد به تعهد پایین در سطح کلان منجر گردد. (Moshabaki, 1998)

تعهد عاطفی: آلن و میر تعهد عاطفی^۱ را به عنوان وابستگی عاطفی فرد به سازمان و تعیین هویت شدن از طریق آن می دانند. اگر تعهد سازمانی را از این طریق تعریف کنیم، تعهد عاطفی شامل سه جنبه می شود:

-حالتی از وابستگی عاطفی به سازمان

-تمایل فرد برای تعیین هویت شدن از طریق سازمان

-میل به ادامه فعالیت در سازمان

مولر (۱۹۹۲) تعهد عاطفی را با احساس تعلق، دلبستگی و وفاداری کارمند به سازمان مرتبط می داند.

(Orly, Deborah, & Pnina, 2009)

تعهد به ماندگاری:^۲ دومین بعد از ابعاد سازمانی آلن و میر (۱۹۹۰) تعهد ماندگاری می باشد که بر مبنای تئوری سرمایه گذاری های بیکر (۱۹۶۰) قرار دارد. این تئوری بر این اساس است که با گذشت زمان فرد سرمایه ای را در سازمان انباشته می کند که هرچه سابقه فرد در سازمان بیشتر شود، این سرمایه نیز انباشته تر و از دست دادن آن برای فرد پرهزینه تر می شود. این سرمایه گذاری شامل زمان، کسب مهارت های ویژه سازمان که قابل انتقال نمی باشد، رفاقت های کاری، عوامل سیاسی و هزینه های دیگری می باشد که فرد را از جستجوی برای کارهای جایگزین منصرف می سازد. تعهد ماندگاری اشاره به میل باطنی برای باقی ماندن در سازمان دارد که در نتیجه آگاهی از هزینه ترک سازمان افزایش می یابد. (زاهدی & همکاران، ۱۳۸۸)

تعهد هنجاری:^۳ بعد سوم تعهد سازمانی، تعهد هنجاری است که نشان دهنده یک نوع احساس تکلیف برای ادامه همکاری با سازمان می باشد. افرادی که دارای سطح بالایی از تعهد هنجاری هستند احساس می کنند که مجبورند در سازمان فعلی باقی بمانند (Meyer, 1990 & Allen)

تعهد هنجاری موجب می شود که کارکنان به علت احساس وفاداری یا وظیفه در سازمان باقی بمانند و احساس کنند که کار آنها انجام دادن یک کار صحیح می باشد. تعهد هنجاری در پی فشارهای درونی که از هنجارها ناشی می شود، افزایش می یابد و باعث ایجاد تعهد بلند مدتی برای سازمان می گردد. (همان) رندال و کوتن (۱۹۹۰) به تعهد هنجاری از منظر نوعی تکلیف

11- Affective Commitment

12- Continuance Commitment

13- Normative Commitment

اخلاقی نگریدهسته اند که فرد در قبال سرمایه گذاری هایی که سازمان برای او انجام داده است در خود احساس تکلیف می کند. آنها معتقدند زمانی که این احساس در فرد به وجود آید که سازمان هزینه یا زمان زیادی را صرف آماده کردن او برای بهتر انجام دادن کار کرده است، یک نوع احساس تکلیف در وی برای ماندن در سازمان به وجود خواهد آمد. آلن و میر معتقدند نقطه مشترک ابعاد سه گانه تعهد سازمانی پیوند بین فرد و سازمان و در نتیجه کاهش ترک سازمان است. (Allen & Meyer, 1990)

اهداف:

بررسی و شناسایی مولفه های تعهد سازمانی در شهرداری تهران می باشد.

سوالات تحقیق:

- ۱- ویژگیهای شخصی تا چه میزان بر روی تعهد سازمانی در شهرداری تهران تاثیر دارد؟
- ۲- ویژگیهای مرتبط با نقش تا چه میزان بر روی تعهد سازمانی در شهرداری تهران تاثیر دارد؟
- ۳- ویژگیهای ساختاری تا چه میزان بر روی تعهد سازمانی در شهرداری تهران تاثیر دارد؟
- ۴- تجربیات کاری تا چه میزان بر روی تعهد سازمانی در شهرداری تهران تاثیر دارد؟
- ۵- ویژگی جامعه پذیری تا چه میزان بر روی تعهد سازمانی در شهرداری تهران تاثیر دارد؟
- ۶- کارآفرینی شغلی تا چه میزان بر روی تعهد سازمانی در شهرداری تهران تاثیر دارد؟
- ۷- رضایت شغلی تا چه میزان بر روی تعهد سازمانی در شهرداری تهران تاثیر دارد؟
- ۸- امنیت شغلی تا چه میزان بر روی تعهد سازمانی در شهرداری تهران تاثیر دارد؟
- ۹- سودمندی ادراک شده تا چه میزان بر روی تعهد سازمانی در شهرداری تهران تاثیر دارد؟
- ۱۰- عدالت سازمانی تا چه میزان بر روی تعهد سازمانی در شهرداری تهران تاثیر دارد؟

روش تحقیق:

در ابتدا ۳۰ مقاله درباره تعهد سازمانی، از نشریات علمی انتخاب گردید، سپس از بین این ۳۰ مقاله ۲۰ مقاله، که مولفه های تکراری نداشتند انتخاب شد، و با توجه به یافتن مولفه های تعهد سازمانی مضامین استفاده شده در این مقالات استخراج گردید تا به عقیده محقق به سطح اشباع رسید. و مدل مفهومی زیر با توجه به مضامین استخراج شده ترسیم گردید. از ۱۰ نفر از خبرگان و کارشناسان منابع انسانی در شهرداری تهران جهت تایید یا رد مولفه ها نظرخواهی شد. سپس مدل مفهومی نهایی ترسیم گردید.

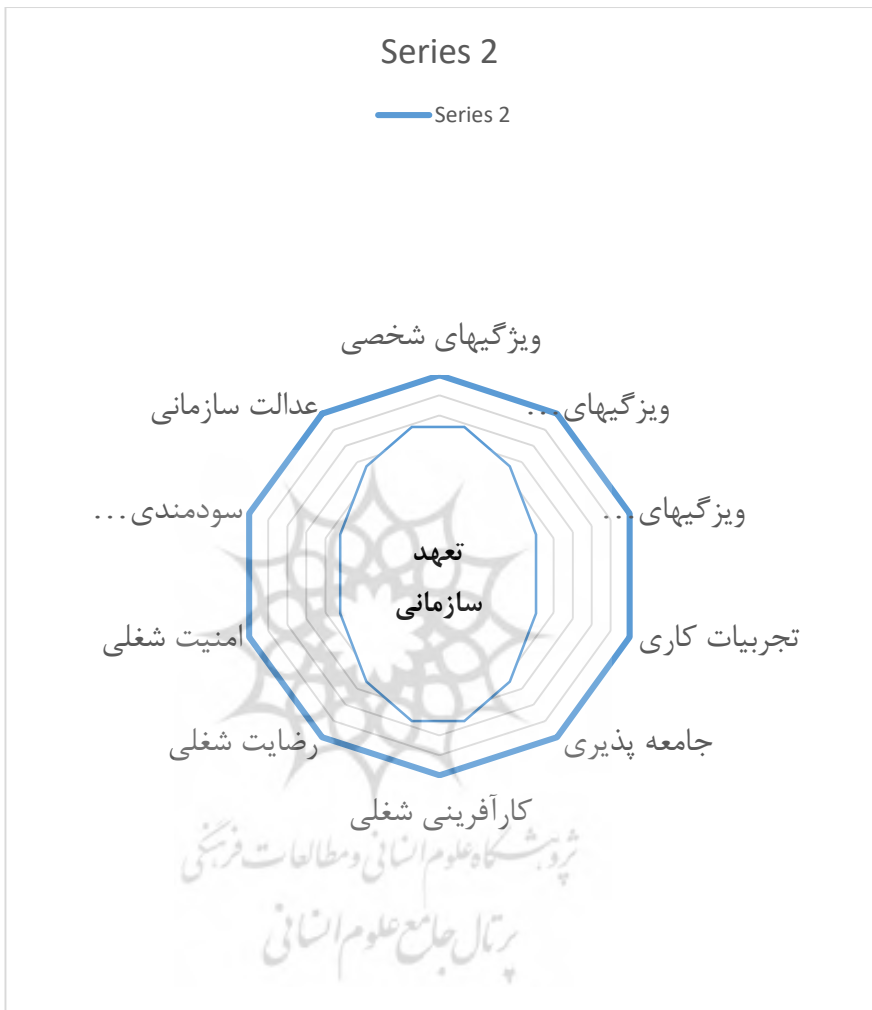
تجزیه و تحلیل داده ها:

در جدول زیر نظرات خبرگان و کارشناسان درباره قرارگرفتن مولفه ها در مدل مفهومی آمده است که تمامی مولفه ها مورد تایید خبرگان و کارشناسان این حوزه قرار گرفته اند و فقط دو مورد ویژگیهای ساختاری و کارافرینی شغلی دارای یک رای مخالف بوده اند که با توجه به ۹ رای تایید آنها نیز به مدل مفهومی اضافه شدند.

جدول ۱- نظرات خبرگان و کارشناسان

ردیف	مولفه	تعداد نظرات خبرگان	
		تایید	رد
۱	ویژگیهای شخصی	۱۰	
۲	ویژگیهای مرتبط با نقش	۱۰	
۳	ویژگیهای ساختاری	۹	۱
۴	تجربیات کاری	۱۰	
۵	جامعه پذیری	۱۰	
۶	کار آفرینی شغلی	۹	۱
۷	رضایت شغلی	۱۰	
۸	امنیت شغلی	۱۰	
۹	سودمندی ادراک شده	۱۰	
۱۰	عدالت سازمانی	۱۰	

شکل ۱- مدل مفهومی تعهد سازمانی



نتیجه گیری:

این تحقیق نشان داد که مولفه های تعهد سازمانی دارای ۱۰ مولفه می باشد و براساس نتایج این تحقیق مدیران، مشاوران و کارشناسان در شهرداری تهران و دیگر سازمانها می توانند با تقویت این مولفه ها، تعهد سازمانی را در سازمان خود گسترش داده و رشد دهند. مولفه ها: ۱- ویژگی های شخصی ۲- ویژگیهای مرتبط با نقش ۳- ویژگیهای ساختاری ۴- تجربیات

کاری ۵- جامعه پذیری ۶- کارآفرینی شغلی ۷- رضایت شغلی ۸- امنیت شغلی ۹- سودمندی ادراک شده ۱۰- عدالت سازمانی



- ≠ B Price .(۲۰۰۸) .The intelligent workforce .Nursing Management, 15(5): 28.
- ≠ FH Yang و ،CC Chang .((۲۰۰۸)) .Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey .,International Journal of Nursing Studies, 45.
- ≠ J Gamble و ،A Tian .(۲۰۱۰) .Intra-national variation in organizational commitment: evidence from the Chinese context .The International Journal of Human Resource Management, Vol.26.
- ≠ J Meyer و ،N Allen .((۱۹۹۳)) .Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization .Journal of Applied Psychology.
- ≠ Joe Sheng-Wuu .(۲۰۰۰) .Assessing Job Self-Efficacy and Organizational Commitment Considering a Mediating Role of Information Asymmetry . The Social Science Journal, In Press, Corrected Proof, Available online 4 June.
- ≠ Alexandra Neininger ،Nale Lehmann-Willenbrock ،Simone Kauffeld و ،Angela Henschel .(۲۰۰۰) .Effects of Team and Organizational Commitment – A Longitudinal Study . Journal of Vocational Behavior, 76.
- ≠ Denise K Gormley و ،Susan Kennerly .((۲۰۰۰)) . Influence of Work Role and Perceptions of Climate on Faculty Organizational Commitment .Journal of Professional Nursing.
- ≠ F Luthans .(۲۰۰۸) .Organizational behavior .Boston: McGraw Hill.
- ≠ G W Mc Gee و ،R C Ford .((۱۹۸۷)) .Two (or more?) dimensions of organizational commitment: Reexamination of the affective and continuance commitment scales .Journal of Applied Psychology.
- ≠ J P Meyer و ،L Herscovitch .((۲۰۰۰)) .Commitment in the workplace toward a general model . .Human Resource Management Review, 11.
- ≠ L Herscovitch و ،J P Meyer .(۲۰۰۲) .Commitment to organizational change: extension of a threecomponent model .Journal of applied psychology,87.
- ≠ Metin Atak و ،Ramazan Erturgut .(۲۰۰۰) .An Empirical Analysis on the Relation between Learning Organization and Organizational Commitment Procedia .Social and Behavioral Sciences.
- ≠ N J Allen . ،J Meyer .(۰۹۹۰) .The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization . Journal of Occupational Psychology 63.

≠ R Mowday. (۱۹۹۸). Reflections on the study and relevance of organizational commitment. Human resource management review, 8.

≠ حمیدرضا عریضی، و هاجر براتی. (۱۳۹۲). اعتماد به سرپرست میانجی بین تعهد سازمانی و تعهد به تغییر. مطالعات مدیریت بهبود و تحول شماره ۲۳.

≠ رضا عباس آبادی. (۱۳۸۹). رضایت شغلی. تهران: مهرآه عصر.

≠ ریگی گریفین، و گرگوری مورهد. (۱۳۸۹). رفتار سازمانی ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده. تهران: انتشارات مروارید.

≠ ستیفن رایبیز، و تیموتی جاج. (۱۳۹۱). مبانی رفتار سازمانی ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.

≠ سید مهدی حسینی، و علی مهدی زاده اشرفی. (۱۳۸۸). شناسایی عوامل موثر بر تعهد سازمانی. فصلنامه مدیریت شماره ۱۸.

≠ سیدکمال خرازی، سید محمد میرکمالی، و علی ترکی. (۱۳۹۲). رهبری خدمتگزار سازمان و رضایت شغلی کارکنان. چشم انداز مدیریت دولتی.

≠ عباس منوریان، و امیر بختایی. (۱۳۸۶). شناخت فرهنگ سازمانی بر اساس مدل دنیسون-مورد مطالعه: سازمان مدیریت صنعتی. چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت.

≠ عباسعلی رستگار، و همکاران. (۱۳۹۵). نقش ارزش های سازمانی در ایجاد تعهد سازمانی. چشم انداز مدیریت دولتی.

≠ محبعلی دهمرده، و ناصر ناستی زایی. (۱۳۹۸). بررسی تاثیر اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی از طریق متغییر میانجی مشارکت سازمانی. پژوهش های مدیریت عمومی.

≠ محمد اسماعیل انصاری، علی باقری کلجاهی، و مسلم صالحی. (بلا تاریخ). تعهد سازمانی از دیدگاه نظریه پردازان و نقش راهبردهای مدیریت منابع انسانی در بهبود آن. توسعه انسانی پلیس شماره ۱.

≠ محمد اسماعیل انصاری، و همکاران. (۱۳۸۹). تعهد سازمانی از دیدگاه نظریه پردازان و نقش راهبردهای مدیریت منابع انسانی در بهبود آن. توسعه انسانی پلیس.

≠ محمدعلی طوسی. (۱۳۸۹). فرهنگ سازمانی. مرکز آموزش مدیریت دولتی.

≠ نسرین جزنی، و شاروخ سلطانی. (۱۳۹۵). بررسی عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی در پرتو اعتماد سازمانی. مجله مدیریت توسعه و تحول.