

نقش استراتژیهای سازمانی در تعهد کاری کارمندان بانک ملی بروجرد

مریم فروغی^۱، محمدحسین خاکی^۲، علیرضا عقیقی^۳

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت - دانشگاه آزاد واحد همدان.

^۲ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی دانشگاه آزاد واحد همدان.

^۳ استادیار، گروه مدیریت، بخش مدیریت، اقتصاد و حسابداری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

نام نویسنده مسئول:

مریم فروغی

چکیده

امروزه توجه سازمانها در بکارگیری حداکثری تواناییهای کارکنانشان افزایش یافته است. اما باید توجه داشت که کارکنان لزوماً تمامی توان خود را در دستیابی سازمان به اهدافش به کار نمی گیرند. یکی از مهمترین دلایل این موضوع فقدان یا کمبود تعهد سازمانی کارکنان است. چنانچه کارمندی به سازمان خود متعهد نباشد، برای او موفقیت و یا عدم موفقیت سازمان تفاوت چندانی ندارد. از این رهیافت سازمان دچار هزینه های هنگفتی خواهد شد. زیرا بیشترین هزینه سازمانها مربوط به هزینه های کارکنان است و چنانچه این هزینه ها بازده موردنیاز را نداشته باشند، شکست یک سازمان حتمی خواهد بود.

در دهه ۱۹۷۰ تلاش هایی برای توضیح سر موفقیت کسب و کار ژاپنی توسط نویسندگانی چون اوچی^۱ (۱۹۸۱) و پاسکال و آتوس^۲ (۱۹۸۱) صورت پذیرفت که در نهایت به این تئوری منجر شد که بهترین راه برای انگیزش مدیریت این است که تعهد کامل آنان نسبت به سازمان و سیاست های آن از طریق رهبری و انجذاب به پنگ آید. این فرآیند را می توان رویکرد (قلوب و اذهان) به انگیزش نامید و این رویکرد در میان چیزهای دیگر ابزارهایی چون محافل کیفیت را مشهور نمود.

این عصا به پیترز و واترمن^۳ (۱۹۸۲) و مقلدان آنان در دهه ۱۹۸۰ به ارث رسید. این رویکرد به سرآمدی توسط اساتید پیترز و آستین^۴ (۱۹۸۵) به جمع بندی رسید. وقتی آنان دوباره قدری ایده آلیستی نوشتند: «به کارکنان سازمان اعتماد داشته باشید و با آنان همچون افراد بالغ برخورد نمایید» با رهبری عاشقانه و تخیلی آنان را به هیجان آورد و سواس برای کیفیت را پرورش و اثبات نمایند و در آنان این احساس را به وجود آورد که کارکنان خود مالک کسب و کارند آنگاه نیروهای کار شما با تعهد کامل پاسخ خواهند داد.

واژگان کلیدی: تعهد سازمانی، بازده هزینه ها، انگیزش.

1. Ouchi (1981)

2. Pascale & Athis (1981)

3. Peters & Waterman (1982)

4. Peters & Astin (1958)

مقدمه

سازماندهی و نگهداری نظام سازمانی یکی از مهم ترین وظایف مسئولیت های مدیر^۵ محسوب می شود و انجام چنین وظیفه خطیری به آن معناست که تعهد سازمانی کارمندان و احساس مسئولیت شاغلان رشد روزافزونی یابد. بنابراین مدیر یک سازمان در واقع مسئول میزان و نوع تعهد کارمندان نسبت به ارزش های رسمی و سیاست های سازمانی است.

تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی سازمانی است که در طول سال های گذشته مورد توجه^۶ محققان رشته های رفتار سازمانی در روانشناسی خصوصاً روانشناسی اجتماعی بوده است. همچنین با توجه به تحولات اخیر در حیطه کسب و کار از جمله کوچک سازی ها و ادغام شرکت ها در یکدیگر عده ای از صاحب نظران را بر آن داشته تا اظهار کنند که اثر تعهد سازمانی بر دیگر متغیرهای مهم در حوزه مدیریت همچون ترک شغل، غیبت و عملکرد کاهش یافته است و به همین جهت بررسی آن بی مورد است. اما عده دیگری از محققان این دیدگاه را نپذیرفته و معتقدند تعهد سازمانی اهمیت خود را از دست نداده و همچنان می تواند مورد تحقیق قرار گیرد.

پایبندی به گروه، متعهد بودن به اهداف و التزام به شرایط تیم شاید معنایی دقیق از تعهد باشد. تعهد به کار و تیم کاری در شرایط سخت کاری مهم تر و سرنوشت سازتر است. شاید زمان مناسب برای آزمایش تعهد کارمندان در مشکلات و سختی های کاری باشد. البته تعهد اعضای گروه هنگامی استوارتر خواهد بود که مبتنی بر ارزش های اخلاقی و فطری (انسانی) بوده و همچنین در نتیجه انتخاب آگاهانه صورت گرفته باشد زیرا که اجبار و تحمیل در جهت عکس تعهد عمل می کند.

آنچه که قابل تأمل به نظر می رسد این نکته است که تعهد به کار و تیم کاری، ارتباط با استعداد و هوش افراد ندارد اگرچه سطح دانش و آگاهی های اعضای سطح تعهد را بالا و بالاتر می برد.

بررسی رابطه میان تعهد کارمندان با سیاست های سازمانی از آن جهت حائز اهمیت است که می تواند بر رفتار کارمند اثر بگذارد و تحقیقات نشان می دهند که بین تعهد کاری، غیبت و جابجایی کارکنان رابطه معکوس وجود دارد. برای پیش بینی و توجیه رفتار افراد تعهد به مراتب بیش از رضایت شغلی مورد استفاده قرار می گیرد. همچنین تعهد کارمندان بر میزان وفاداری آنها به سازمان و رضایت ارباب رجوع نیز اثرگذار است.

بیان مسئله تحقیق

آیا رابطه مثبتی بین تعهد کارمند با سیاست های سازمانی وجود دارد؟

اگر کسی بخواهد رفتار افراد را به هنگام کار درک کند باید به ساختار اجتماعی توجه نماید. تقریباً همه سیاست ها، رویه ها و مقررات مشخصی دارند. اگر با سیاست های سازمانی آشنا باشید می توانید به میزان زیادی نوع رفتار کارمند در محل کار را پیش بینی نمایید. هنگامی که کسی به سازمانی می پیوندد از او انتظار می رود که هنجارها و سیاست ها را بپذیرفته و خود را متعهد به اجرای آن بکند. تعهد یعنی شخص کاری که انجام می دهد یا سازمانی که در آن کار می کند را موجب سربلندی و کسب اعتبارش بداند. (اژوگو و بالدوین، ۱۹۹۱)

افراد به شیوه های مختلفی وظیفه یا کار خود را انجام می دهند و از نظر عادات کاری مثل: سرعت انجام کار، آگاهی، وجدان، انگیزه و میزان تلاش و ... تفاوت دارند. در نتیجه میزان تعهد آنها به کار و سازمان و سیاست های مسلماً یکسان نبوده و برای درک رابطه بین این دو متغیر باید به عواملی چون: نگرش فرد، وجدان کاری، رفتار شهروندی سازمانی، شفافیت نقش و ... که بر موجودیت فرد اثرگذار است توجه ویژه نمود. (ژورنال مدیریت، ۱۹۹۹، ص ۷۸۹)

بررسی رابطه میان تعهد کارمندان با سیاست های سازمان از آن جهت اهمیت دارد که می تواند بر رفتار کارمند اثر بگذارد برای مثال: اگر کارمندان بر این باور باشند که مدیران سیاست ها را طوری تدوین نموده اند که کارمندان را وادار کنند که در ازای پول کمتر بیشتر کار کنند به احتمال زیاد دچار عدم تعهد و رضایت شغلی گشته و درصدد مبارزه با این سیاست برآمده و این امر منجر به کاهش اعتماد و رد سازمان و پایین آمدن بهره وری خواهد شد. (رابینز، ۱۹۹۹، ص ۲۸۲)^۷

این تحقیق در پی آن است که با توجه به رابطه تعهد کارمندان و سیاست های سازمان عوامل اثرگذار روی تعهد و سیاست ها را شناسایی و اهمیت هریک را مشخص نماید. تحقیق مذکور در بانک های ملی شهرستان بروجرد صورت گرفته است. تحقیقات نشان می دهد بین تعهد کاری، غیبت و جابجایی کارمندان رابطه معکوس وجود دارد. برای پیش بینی و توجیه رفتار افراد تعهد به مراتب بیش از رضایت شغلی مورد

^۵ - ارویک (Urwick) و گیولیک (Guleick) با استفاده از حرف اول کلمه های Reporting, Budgeting, Planning, Organizing, Staffing, Durecting, Coordinating آغاز (POSDCORB) را برای معرفی وظایف مدیریت به کار گرفتند.

^۶ - توجه یعنی تمرکز حسی بر یک موضوع خاص.

^۷ . Robbins (1999-282)

استفاده قرار می گیرد. با استفاده از تعهد کاری در مقایسه با رضایت شغلی احتمالاً بهتر می توان میزان غیبت و جابجایی کارکنان^۹ را پیش بینی کرد. همچنین تعهد کارمندان بر میزان وفاداری آنها به سازمان و رضایتمندی ارباب رجوع نیز اثرگذار است. (رابینز، ۱۹۹۹، ص ۲۸۳) طبق تعریف دیاموند ۱۹۹۲ سیاست های سازمانی اصول ویژه محیط کار هستند که مستقیماً مربوط به فعالیت های روزانه کارمندان بوده و کنش های متقابل با همکاران و روابطشان با سرپرستان را معین می کند و مطابق با الگوی پورتر ۱۹۷۴، تعهد سازمانی یعنی:

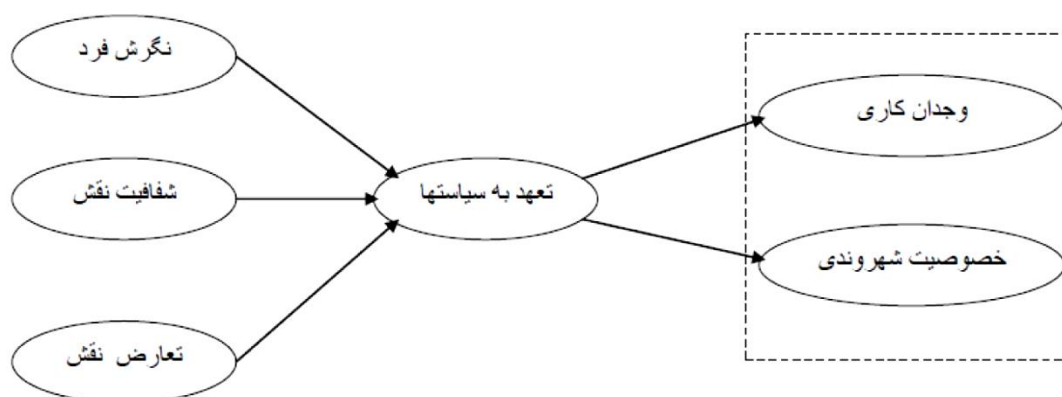
۱- پذیرش اهداف و عملکرد سازمان و اعتقاد به آن

۲- تلاش فراوان در جهت دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده سازمان

۳- باقی ماندن و وفاداری به سازمان

از تعهد کارمندان برای پیاده سازی یک ساختار تیم محور استفاده می شود تا تعهد به سیاست های سازمان (تعهد سازمانی) محقق شود. (راو و میلر^۹، ۱۹۷۱)

این مطالعه مبتنی بر نظریه لوین ۱۹۵۱ است که معتقد بود عوامل محیطی نقشی برجسته و اساسی در نشان دادن عکس العمل های افراد به پدیده های مختلف دارد و بر این اساس مدلی مبتنی بر آزمایش جهت سنجش مفهوم تعهد به سیاست های سازمانی ارائه می دهد که قرار است تأثیر نگرش، شفافیت و تعارض نقش روی تعهد به سیاست های سازمان (تعهد سیاسی) بررسی و از طرف دیگر تأثیر تعهد به سیاست ها روی رفتار شهروند سازمانی^{۱۰} (OCB) مشخص گردد.



نمودار ۱-۱- مدل تحقیق؛ فوت، سیبل، جانسن و دافی، ۲۰۰۵، ۲۰۶

هدف از انجام پژوهش

اهداف کلی

- ۱- تعیین ارتباط میان نگرش ردی کارمندان و تعهد آنها به سیاست های سازمانی در بانک های ملی بروجرد
- ۲- تعیین ارتباط میان شفافیت نقش کارمندان با تعهد آنها به سیاست های سازمانی در بانک های ملی بروجرد
- ۳- تعیین ارتباط میان تعارض نقش کارمندان با تعهد آنها به سیاست های سازمانی در بانک های ملی بروجرد
- ۴- تعیین ارتباط میان تعهد به سیاست های سازمانی کارمندان بانک های ملی بروجرد و رفتار شهروندی سازمانی آنها

سوال ها و فرضیه های پژوهش

سوالات پژوهش

- ۱- آیا نگرش نسبت به تیم های کاری خود هدایت شونده بر تعهد به سیاست ها تأثیر دارد؟
- ۲- آیا شفافیت نقش بر تعهد به سیاست ها تأثیر دارد؟

فرضیه های پژوهش

- ۱- ارتباطی مثبت میان نگرش نسبت به تیم های کاری خود هدایت شونده و تعهد به سیاست های سازمانی وجود دارد.
- ۲- ارتباطی مثبت میان شفافیت نقش و تعهد به سیاست های سازمانی وجود دارد.

^۹ - کارکنان مهم ترین وجه تمایز سازمان ها از یکدیگر می باشند.

^۹ . Rao & Miller, 1971

^{۱۰} . Organizational Citizen Behavior

تعاریف مفهومی

تعهد عبارت است از نگرش های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمانی که در آن فعالیت می کنند. تعهد سازمانی عبارت است از حالتی که کارمندان سازمان به خصوصی اهداف و سازمانی که در آن کار می کند را معرف خود می داند و آرزو می کند که در عضویت آن سازمان بماند. (رابینز، ۲۰۰۸، ص ۲۸۳)

تعهد: تعهد الزامی است که آزادی عمل را محدود می کند (فرهنگ لغت آکسفورد، ۱۹۶۹).^{۱۱}

پورتر و همکارانش تعهد را به عنوان درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان، مشارکت و درگیری در یک سازمان خاص تعریف می کنند. پورتر و همکاران وی ۱۹۷۴ تعهد سازمانی را به معنی همسان سازی با یک سازمان و پیوند با آن تعریف می کنند.

تعهد دارای عناصر سه گانه زیر است:

- ۱- تمایل قوی برای باقی ماندن در یک سازمان
- ۲- تمایل به کوشش و تلاش فراوان برای یک سازمان
- ۳- قبول ارزش ها و اهداف سازمان

براساس مدل سه بخشی آلن و مایر تعهد^{۱۲} شامل سه مولفه است:

- ۱- تعهد عاطفی^{۱۳}: احساس تعلق و وابستگی به سازمان و کسب هویت با آن.
 - ۲- تعهد مستمر^{۱۴}: احساس نیاز به ماندن در سازمان و محاسبه سود و زیان ناشی از ترک آن.
 - ۳- تعهد هنجاری^{۱۵}: احساس وفاداری به ارزش ها و اهداف سازمان.
- سیاست های سازمانی^{۱۶}: دربردارنده اعمال و فعالیت های عمدی نفوذ برای افزایش و یا حفظ نفع شخصی افراد یا گروه هاست.
- سیاست سازمانی مدیریت نفوذ و تأثیرگذاری برای حصول اهدافی است که مورد تایید سازمان نمی باشد و یا سازمان ابزارهای نیل به آن را تایید نمی کند.

هارولد لاسول^{۱۷} سیاست را چنین تعریف کرده است: بررسی اینکه افراد چه چیزی را چه موقعی و چگونه به دست می آورند.

سیاست های سازمان همان قدرت اعمال شده در سازمان هاست؛ سیاست درگیر فعالیت هایی است که منجر به از میدان به در کردن یک طرف در محیط سازمانی می شود. (فرنچ و اچ. بل، ۲۰۰۶، ریال ص ۳۱۳)

سیاست های سازمان برای کارمندان و مدیران این موضوع را روشن می سازد که چه انتظاری از آنها می رود بدین وسیله درصد یا احتمال موفقیت مدیران در اجرای استراتژی را افزایش می دهد. همچنین سیاست ها نوع کاری که باید انجام شود و کسی که باید آن کار را انجام دهد مشخص می نماید. (فرد. آر. دیوید، ۲۰۰۸، ص ۴۳۴)

ماکس وبر^{۱۸} واضع نظریه بوروکراسی آرمانی معتقد بود که تعهد اصلی کارمند در این است که شدیداً پایبند نظام رسمی داخل سازمان باشد.

تیم های کاری خود هدایت شونده^{۱۹}: کتزبیک و اسمیت^{۲۰} معتقدند این تیم ها برای تحقیق در مورد مسائل مشخص یا بهینه سازی فرآیندها یا ارائه راه حل های نوآورانه تشکیل یافته اند. این تیم ها به منظور هدایت و مدیریت کارها تشکیل یافته و لازم است که در آن افراد کاردان و ماهر حضور داشته باشند.

رضایت شغلی^{۲۱}: نگرش کلی فرد درباره کارش است. کسی که رضایت شغلی او در سطح بالاست نسبت به شغل یا کار خود نگرشی مثبت دارد.

عوامل تعیین کننده رضایت شغلی: مدارک و شواهد نشان می دهد که برخی از عوامل مهمی که موجب رضایت شغلی می گردند عبارتند از: معارضه یا گیرایی کار، سیستم پاداش که بر پایه عدل و مساوات قرار گرفته باشد، شرایط کاری که فرد را حمایت کنند و همکاران و یاران شغلی که فرد را یاری دهند و پشتیبان وی باشند.

¹¹ . Oxford Dictionary (1969)
¹² . Affective Commitment
¹³ . Affective Commitment
¹⁴ . Continuance Commitment
¹⁵ . Normative Commitment
¹⁶ . Organizational Policies
¹⁷ . Harold Lasswell
¹⁸ . Max Weber
¹⁹ . Self- directed teams
²⁰ . Katzenback & Smith
²¹ . Job Satisfaction

تعهد سازمانی

تعاریف مختلف از تعهد سازمانی

از تعهد سازمانی تعاریف متعددی به عمل آمده است که از آن جمله عبارتند از:

۱- تمایل قوی برای بقای عضویت در یک سازمان خاص

۲- تمایل برای تلاش بسیار زیاد برای سازمان

۳- باور قاطع در قبول باورها و ارزش های سازمان

آنگونه که استاد پورتر و همکاران (۱۹۷۴) وی بیان می کنند اصطلاح تعهد بر تعلق و وفاداری فرد دلالت دارد. این تعریف^{۲۲} قدرت نسبی

هویت سازی فرد با سازمانی خاص و جذب او به آن را می رساند. از نظر استاد پورتر تعهد دارای سه عامل است:

۱- اشتیاق قوی برای باقی ماندن به عنوان عضوی از سازمان

۲- باور قوی نسبت به سازمان و قبول ارزش ها و اهداف آن

۳- آمادگی برای اعمال تلاش قابل ملاحظه به نفع سازمان

یک تعریف بدیل و بسیار نزدیک از تعهد سازمانی بر اهمیت رفتار در آفرینش تعهد تأکید می ورزد. طبق بیان استاد سالانسیک^{۲۳} (۱۹۷۷):

(در تعهد حالتی از بودن است که در آن فرد توسط اعمال خویش با باورهایی چنان عجین می شود که فعالیت ها و درگیری خودش را تقویت

می نماید). سه ویژگی از رفتار در ترکیب و یکی شدن افراد با اعمال خودش مهم می باشد. ۱- درجه محسوس بودن اعمال ۲- درجه ابطال ناپذیری

برون دادها ۳- درجه انجام اعمال به طور داوطلبانه.

تعهد طبق نظر سالانسیک می تواند افزایش یابد و تجهیز گردد (تا حمایت برای غایات و منافع سازمانی به دست آید) از طریق راه حل هایی

مثل مشارکت در تصمیمات مرتبط با اعمال.

پژوهشگرانی چون (کول ۱۹۷۹)^{۲۴} تعهد سازمانی را از تعهد به شغل یا تعهد به کاری که فرد انجام می دهد تفکیک می کنند. کول از

تحقیقاتی که در سازمان های مختلف انجام داده است نتیجه می گیرد تعهد سازمانی کارمندان ژاپنی بسیار زیاد است. ولی الزاماً رضایت و تعهد

شغلی زیادی ندارند (کول، ۱۹۷۹، ص ۳۳).

تعهد عبارت است از احساس هویت و وابستگی فرد به سازمان. (طبرسا، ۱۳۸۵، ص ۱۲۵)

چاتمن و اورایی (۱۹۶۸) تعهد سازمانی^{۲۵} را به عنوان حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزش های یک سازمان به خاطر خود سازمان

و دور از ارزش های ابزاری آن (وسیله ای برای دستیابی به اهداف دیگر) تعریف می کنند. (رنجریان، ۱۳۷۵، ص ۴۱)

تعهد سازمانی میزانی است که یک شخص عمیقاً با سازمان تعیین هویت می شود و احساس می کند جزئی از سازمان و درگیر شغلی است.

(شر مهرورن و ازبرن، ۱۹۹۷، ص ۷۲)^{۲۶}

تعهد سازمانی عبارت است از پذیرفتن اهداف و مقاصد سازمان و تمایل برای کار کردن در جهت آن اهداف. (استیز و پورتر، ۱۹۹۱، ص

۳۶۹)^{۲۷}

هانت و مورگان (۱۹۹۴)^{۲۸} تعهد سازمانی را دو سطح خرد و کلان مطرح نمودند. تعهد در سطح خرد عبارت است از تعهد به گروه های

خاص سازمانی که شامل گروه های کاری، سرپرستان، مدیریت عالی می شود و تعهد در بعد کلان عبارت است از تعهد به سازمان به عنوان یک

مجموعه و سیستم. (مشبکی، ۱۳۷۸، ص ۱۲)

تعهد سازمانی بیان کننده حالتی است که کارکنان سازمان هدف های سازمان را معرف خود می دانند و آرزو می کنند که در عضویت آن

سازمان بمانند. (رابینز، ۱۹۹۵، ص ۳۷۲)^{۲۹}

آلن و مایر در سال ۱۹۹۲ بیان می کنند که تعهد سازمانی یک حالت روانشناختی است که روابط کارکنان با سازمان را توصیف می کند و

به تصمیم در مورد ادامه عضویت در سازمان دلالت دارد. (ویلیامز، ۱۹۸۶، ص ۳۱-۳۱۹)^{۳۰}

22. Define

23. Salancik

24. Cole (1979)

25. Organization Commitment

26. Shermerhorn & Hunt and Alex Osborn (1977-72)

27. Steers & Porter (1991- 369)

28. Haunt & Morgan (1994)

29. Robbins (1995-372)

30. Williams (1986, 219- 31)

تعهد سازمانی ناشی از عوامل و متغیرهای مختلفی است که نتایج مختلفی را به دنبال دارد. در مطالعات رفتار سازمانی تأکید بر نگرش، پایداری شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی می باشد.

تعهد سازمانی عبارت است از نگرش های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان (نه شغل) که در آن مشغول به کارند. (استرون، ۱۹۹۸، ص ۷۴-۷۳)

به بیان دیگر تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می دهد. (زکی، ۱۳۸۰، ص ۱)

برگمان و همکاران نیز تعهد سازمانی را چنین تعریف کرده اند: تعهد سازمانی عبارت است از باور قاطع افراد در پذیرش ارزش ها و اهداف سازمان و تمایل به تلاش بیشتر و حفظ عضویت در سازمان. تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان و یک فرآیند^{۳۱} مستمر است که به واسطه مشارکت افراد در تصمیمات سازمانی توجه افراد به سازمان و موفقیت و رفاه سازمان را می رساند. (مقیمی، ۱۳۸۰، ص ۳۹۲-۳۹۱)

تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می گیرند. براساس این شیوه فردی که به شدت متعهد است هویت خود را از سازمان می گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن درمی آمیزد و از عضویت در آن لذت می برد. (ساروقی، ۱۳۷۵، ص ۷۳)

پیشینه میدانی پژوهش

پیشینه داخلی

۱- «بررسی میزان رضایت^{۳۲}، انگیزش^{۳۳} و تعهد سازمانی کارکنان و عوامل موثر بر آن در شرکت ملی صنایع پتروشیمی^{۳۴} در سال ۱۳۸۶» اداره کل پژوهش و توسعه منابع انسانی، محقق محمد عموزاد کارشناس ارشد پژوهش و توسعه منابع انسانی.

یافته ها و نتایج

در کل مجموع میانگین تعهد سازمانی در شرکت ملی صنایع پتروشیمی ۶۶/۹، تعهد عاطفی ۷۵/۴، تعهد مستمر ۶۳/۸، تعهد هنجاری ۶۶/۴ گزارش شده است.

میانگین رضایت کارکنان شرکت ملی صنایع پتروشیمی و مولفه های آن به جز در موارد رضایت از حقوق و نیز رضایت از قوانین و مقررات بالاتر از حد متوسط یا میانگین نظری ۵۸ بوده است.

۲- «بررسی رابطه تنش های سازمانی با تمایل کارکنان به ترک خدمت» محققان: مهدی ابراهیمی نژاد استادیار دانشگاه ولی عصر (عج) رفسنجان و محمد یاری ناصریه کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه ولی عصر (عج) رفسنجان

روش تحقیق

این تحقیق از لحاظ رشته در دسته تحقیقات علی^{۳۵} قرار می گیرد زیرا در آن از تکنیک آماری معادلات ساختاری که به بررسی رابطه علی بین متغیرها^{۳۶} می پردازد استفاده شده است. اما روش انجام تحقیق مذکور بر مبنای هدف^{۳۷} تحقیق از نوع کاربردی^{۳۸} می باشد زیرا با به کارگیری نظریه ها و برخی علوم رفتاری^{۳۹} و مدیریت و آمار در جامعه آماری به نتایجی دست می یابد که برای آن دسته از سازمان ها و موسساتی که در حوزه جامعه^{۴۰} آماری قرار می گیرند قابل استفاده و کاربردی می باشد.

^{۳۱} - منظور از فرآیند روابط علت و معلولی و به هم پیوسته عمل نیروهای معینی در طول زمان است.

^{۳۲} . Acquiescence

^{۳۳} . Motivation

^{۳۴} . Petrochemical

^{۳۵} . Causal

^{۳۶} . Variable

^{۳۷} . Goal

^{۳۸} . Practical

^{۳۹} . Behavioural

^{۴۰} . Society Area

جامعه آماری

مشخص کردن جامعه آماری یکی از ضروریات و اصول^{۴۱} هر پژوهش^{۴۲} به شمار می آید. محدوده^{۴۳} و فضای مطلوب ما جامعه های آماری را معین و مشخص می کند. بنابراین تعریف جامعه آماری عبارت است از «تعدادی از عناصر مطلوب موردنظر که حداقل دارای یک صفت مشخصه باشند». صفت مشخصه صفتی است که بین همه عناصر جامعه آماری مشترک و متمایز کننده جامعه آماری از سایر جوامع باشد. گاهی به علت وسعت زیاد جامعه بررسی جامعه امکان پذیر نمی باشد اما به هر حال بررسی تمام عناصر جامعه اطلاعات کامل و دقیق تری به دست می دهد.

جامعه آماری مورد استفاده در این تحقیق شامل ۵۳۰ نفر از کارمندان بانک های ملی شهرستان بروجرد می باشد.

تعیین حجم نمونه و روش نمونه گیری

در این تحقیق حجم نمونه براساس فرمول زیر محاسبه شده است:

$$dq \leq n \leq 15q$$

چون در این پرسشنامه^{۴۴} ۲۴ سوال مطرح شده است. حداقل نمونه باید بین دو مقدار ۱۲۰ و ۳۶۰ باشد و با توجه به نظر اساتید راهنما و مشاور و مقاله^{۴۵} کلیدی حد وسط این مقادیر یعنی ۲۴۰ انتخاب شد ضمناً برای اطمینان بیشتر حجم نمونه از طریق فرمول کوکران^{۴۶} نیز محاسبه شد که با در نظر گرفتن مقدار ۰/۰۵ برای پارامتر d حجم نمونه برابر ۱۴۳ به دست آمد که دلیل بر صحت^{۴۷} حجم نمونه انتخابی است. از تمام پرسشنامه ها ۲۲۸ پرسشنامه برگشت داده شد و تجزیه و تحلیل های فصل چهارم براساس ۲۲۸ نمونه از جامعه آماری انجام شده است.

روش جمع آوری اطلاعات

در این تحقیق از روش میدانی برای جمع آوری اطلاعات داده ها^{۴۸} استفاده می شود.

ابزار گردآوری^{۴۹} اطلاعات

در این تحقیق از ابزار پرسشنامه جهت گردآوری اطلاعات استفاده شده است. پرسشنامه مورد استفاده از معیارهای موجود در مقاله کلیدی استخراج^{۵۱} گردیده است

جدول زیر توزیع فراوانی و درصد فراوانی زنان و مردانی را که به پرسشنامه ها پاسخ داده اند را نشان می دهد.

جدول ۱ تعداد، درصد و جنسیت پاسخ دهندگان

گروه ها	فراوانی	درصد فراوانی
۰ (مردان)	۱۴۸	۶۴/۹
۱ (زنان)	۸۰	۳۵/۱

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده ها در باب تعداد مردان^{۵۲} و زنان^{۵۳} پاسخ دهنده^{۵۴} می توان گفت:

- ۶۴/۹ درصد از پاسخ دهندگان مرد بوده اند

41 . Doctrine
 42 . Research
 43 . Confine
 44 . Questionnaire
 45 . Article
 46 . Cochran- Orcutt Iterative Procedure
 47 . Rectitude
 48 . Data
 49 . Implement
 50 . Compilation
 51 . Derivation
 52 . Man
 53 . Woman
 54 . Answer

- ۳۵/۱ درصد از پاسخ دهندگان زن بوده‌اند.
با توجه به اطلاعات فوق نمودار توزیع فراوانی پاسخ دهندگان به صورت زیر رسم می‌شود.

آزمون فرضیه اول

ادعای محقق:

«نگرش نسبت به تیم های کاری خود هدایت شونده بر تعهد به سیاست ها تأثیر مثبت دارد»
که در واقع وقتی این ادعا به صورت فرض آماری بیان شود به شکل زیر خواهد بود:
نگرش نسبت به تیم های کاری خود هدایت شونده بر تعهد به سیاست ها تأثیر مثبت ندارد: H_0
نگرش نسبت به تیم های کاری خود هدایت شونده بر تعهد به سیاست ها تأثیر مثبت دارد: H_1
طبق معادلات ساختاری میزان ضریب مسیر میان عوامل نگرش فردی و تعهد به سیاست ها «۰/۷۳» می باشد که طبق تست «۰/۹۶»
۶/۴۷ در سطح معنی داری «۰/۰۵» فرضیه صفر رد شده است در نتیجه ادعای محقق با اطمینان «۹۵٪» تایید شده است و میان عوامل نگرش
فردی و تعهد به سیاست ها رابطه مثبت وجود دارد و نگرش بر روی تعهد به سیاست ها تأثیر مثبت دارد.

آزمون فرضیه دوم

ادعای محقق:

«شفافیت نقش بر روی تعهد به سیاست ها تأثیر مثبت دارد»
که در واقع وقتی این ادعا به صورت فرض آماری بیان شود به شکل زیر خواهد بود:
شفافیت نقش بر تعهد به سیاست ها تأثیر مثبت ندارد: H_0
شفافیت نقش بر تعهد به سیاست ها تأثیر مثبت دارد: H_1
طبق معادلات ساختاری میزان ضریب مسیر میان عوامل شفافیت نقش و تعهد به سیاست ها «۰/۳۹» می باشد که طبق تست «۱/۹۶»
۳/۷۲ در سطح معنی داری «۰/۰۵» فرضیه صفر رد شده است در نتیجه ادعای محقق با اطمینان «۹۵٪» تایید شده است و میان عوامل شفافیت
نقش و تعهد به سیاست ها رابطه مثبت وجود دارد و شفافیت نقش بر روی تعهد به سیاست ها تأثیر مثبت دارد.

نتایج به دست آمده از فرضیات تحقیق

در این تحقیق «۵» فرضیه مطرح شد که ذیلاً نتایج هریک بیان می شود.

نتیجه فرضیه اول

فرضیه اول:

ارتباطی مثبت میان نگرش نسبت به تیم های کاری خود هدایت شونده و تعهد به سیاست های سازمانی وجود دارد.
با توجه به نتایج به دست آمده از فرضیه اول مشاهده می شود که مقدار ضریب رگرسیون استاندارد شده گاما «GAMA- γ - Γ » برای
نگرش برابر است با «۰/۷۳» و مقدار آماره «t» برابر با «۶/۴۷» می باشد. این بدین معنی است که نگرش تأثیر مثبتی روی تعهد به سیاست ها
دارد و با افزایش یک واحدی نگرش تعهد به سیاست ها در کارکنان «۰/۷۳» واحد افزایش خواهد یافت. بنابراین چنین نتیجه گرفته می شود که
کارمندی که قبلاً با تیم های کاری خود هدایت شونده کار کرده یا در مورد مفهوم تیم آموزش دیده اند و نگرش مثبتی به مفهوم تیم دارند بیشتر
از سایرین خود را ملزم و متعهد به محقق ساختن اهداف تیم و در نهایت سیاست های سازمان خواهند کرد. در تحقیق انجام گرفته توسط «فوت
و همکاران، ۲۰۰۵» نیز همین نتیجه به دست آمده است.

نتیجه فرضیه دوم

فرضیه دوم:

ارتباط مثبت میان شفافیت نقش و تعهد به سیاست های سازمانی وجود دارد.
با توجه به نتایج به دست آمده از فرضیه دوم مشاهده می شود که مقدار ضریب رگرسیون استاندارد شده گاما «GAMA- γ - Γ » برای
شفافیت نقش برابر است با «۰/۳۹» و مقدار آماره «t» برابر با «۳/۷۲» می باشد. این بدین معنی است که شفافیت نقش تأثیر مثبتی روی تعهد
به سیاست ها دارد و با افزایش یک واحدی شفافیت نقش تعهد به سیاست ها در کارکنان «۰/۳۹» واحد افزایش خواهد یافت. بنابراین چنین نتیجه
گرفته می شود که کارمندی^{۵۵} که درک واضح تر^{۵۶} از نقش و مسئولیتشان در سازمان داشته و ارتباط شغلشان با بقیه سازمان را
می دانند و بیشتر از سایرین خود را ملزم و متعهد به محقق ساختن اهداف تیم و در نهایت سیاست های سازمان خواهند کرد. در تحقیق انجام
گرفته توسط «فوت و همکاران، ۲۰۰۵» نیز همین نتیجه به دست آمده است.

⁵⁵ . Personnel, Staff

⁵⁶ . Vivid

نتیجه گیری کلی

با توجه به بررسی های به عمل آمده در آزمون فرضیه ها در این تحقیق مشخص شد که نگرش و شفافیت نقش می تواند به صورت مثبت بر روی تعهد کارمندان به سیاست ها اثرگذار بوده و آن را افزایش دهد اما تعارض نقش ارتباطی با تعهد به سیاست ها نداشته و نمی توان از این طریق تعهد سیاسی را افزایش یا کاهش داد. از طرفی تأثیر تعهد سیاسی بر دو بعد از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارمندان یعنی وجدان کاری و ویژگی شهروندی نیز مورد مطالعه قرار گرفت و نتایج به دست آمده نشان داد که ارتباط مثبتی میان تعهد سیاسی و این دو بعد وجود دارد و کارمندانی که دارای درجه بالاتری از تعهد سیاسی هستند در واقع شهروندان سازمانی بهتری محسوب می شوند.

منابع و مراجع

- [۱] تئوری سازمان (ساختار و طرح سازمانی)/ نوشته استیفن پی رابینز؛ برگردان دکتر سید مهدی الوانی و دکتر حسن دانایی فرد/ ناشر: تهران؛ صفار ۱۳۹۱.
- [۲] مبانی سازمان و مدیریت/ علی رضائیان؛ ویراسته علی اصغر پورعزت، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)، مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی، ۱۳۷۹.
- [۳] مبانی رفتار سازمانی/ نوشتن استیفن پی رابینز؛ برگردان دکتر علی پارسائیان و دکتر سید محمد اعرابی/ ناشر: تهران؛ دفتر پژوهش های فرهنگی، ۱۳۷۸.
- [۴] کتاب کاربردی (هند بوک) مدیریت منابع انسانی/ میشل آرمسترانگ م ۱۹۸۲، مترجمان: حسین پهلوانیان، سید مهدی میرحسینی زوارده، جمشید کمایی.
- [۵] احمد پورداریانی، محمد (۱۳۷۷)، طراحی و تبیین الگوی پرورش مدیران کارآفرین در صنعت، پایان نامه دکتری مدیریت، تهران: دانشگاه تربیت مدرس
- [۶] پاکین، ریچارد و آوروام استدول (۱۳۶۰)، کلیات فلسفه، ترجمه جلال مجتبیوی، تهران: حکمت.
- [۷] پور عزت، علی اصغر (۱۳۷۱)، بررسی عوامل موثر بر نگهداری نیروی انسانی در وزارت جهاد سازندگی، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، تهران: دانشگاه علوم اداری و مدیریت بازرگانی دانشگاه تهران.
- [۸] مدیریت منابع انسانی. پیوند استراتژی و عمل/ نویسندگان: گرگ ال. استوارت، کنت جی؛ براون، مترجمان: سید محمد اعرابی، مرجان فیاضی، تهران: مهکامه، ۱۳۸۸.
- [۹] شیمون آل، دولان. رندال اس، شولر (۱۳۷۶)/ مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. مترجمان: محمدعلی طوسی. محمد صائبی/ چاپ دوم تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.