

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



میلان

دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی
گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی
گرایش مدیریت ورزشی

رابطه بین تعالی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان ادارات کل
تربیت بدنی استان‌های منتخب ایران

از

رسول فرجی

استاد راهنما

دکتر حسین پورسلطانی زرنندی

استاد مشاور

دکتر رضا اندام



۱۳۸۹ / ۷ / ۴

کتابخانه اساتید دانشکده تربیت بدنی
تسهیل‌رنگ

آبان ۱۳۸۸

۱۴۱۵۱۱

این پایان نامه با کمک مالی پژوهشکده تربیت بدنی و علوم

ورزشی انجام شده است.

اگر قابل تقدیم باشد ...

تقدیم به پدر و مادر عزیزم

والدینی که بودنشان تاج افتخاری است بر سرم و نشان دلیلی است بر بودنم چرا که این دو وجود پس از پروردگاریه
هستی ام بوده اند، دستم را گرفتند و راه رفتن را در این وادی پرفراز و نشیب آموختند؛ آموزگاری که زندگی و انسان بودن

را برایم معنا کردند.

حال این برگ سبزی است تخم درویش تقدیم آمان

با سپاس فراوان

از استاد گرامی و فرزانهام جناب آقای دکتر حسین پورسلطانی که راهنمایی‌های ایشان ضمن

آموختن درس زندگی، انگیزه‌ای برای حرکت و تلاش شد.

استاد مشاور عزیزم جناب آقای دکتر رضا اندام که همواره با نظرات تخصصی خود و

یادآوری نکات ظریف پژوهشی، راهگشا و پشتیبان من بودند.

و همچنین،

از اساتید گرانقدر خود آقایان دکتر همتی‌نژاد و دکتر رضایی‌نژاد که هرگز از راهنمایی‌ها و مشاوره‌های

سازنده خود برای اینجانب دریغ نکردند

و نیز استاد بسیار ارجمند جناب آقای دکتر رحمانی‌نیا کمال تشکر و قدردانی را دارم.

در پایان از زحمات عزیزان در آموزش تحصیلات تکمیلی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه

گیلان، سرکار خانم زرینی و آقای فرشید پاک، مسئولین محترم پژوهشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی برای

مساعدت مالی این پایان‌نامه و تمامی دوستانم که به نحوی در انجام این پایان‌نامه یاریم کردند، بویژه

جناب آقای کریم آزالی، بسیار سپاسگزارم و برای آنها آرزوی توفیق دارم.

فهرست مطالب

عنوان.....	صفحه
فهرست جدول ها	ج
فهرست نمودار ها	ج
فهرست شکل ها.....	ح
فهرست پیوست	ح
چکیده فارسی	خ
چکیده انگلیسی	د

فصل اول: طرح تحقیق

۱-۱ مقدمه	۲
۲-۱ بیان مسأله	۲
۳-۱ ضرورت و اهمیت تحقیق	۵
۴-۱ اهداف تحقیق	۶
۵-۱ فرضیه های تحقیق	۷
۶-۱ روش تحقیق	۷
۷-۱ روش گردآوری اطلاعات	۷
۸-۱ جامعه آماری	۷
۹-۱ روش های مورد نظر برای تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیه ها	۸
۱۰-۱ ابزار اندازه گیری	۸
۱۱-۱ محدودیت های تحقیق	۸
۱۲-۱ پیش فرض های تحقیق	۹
۱۳-۱ تعریف واژه ها و اصطلاحات تحقیق	۹

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۱-۲ مقدمه	۱۵
۲-۲ مبانی نظری تعالی سازمانی	۱۵
۱-۲-۲ آشنایی با مدل های تعالی سازمانی	۱۵
۲-۲-۲ تاریخچه	۱۶

۱۸ مزایای مدل تعالی سازمانی
۱۹ ۴-۲-۲ آشنایی با کلیات مدل تعالی EFQM
۲۰ ۱-۴-۲-۲ مفاهیم بنیادین
۲۴ ۲-۴-۲-۲ معیارها و زیرمعیارهای مدل EFQM
۳۰ ۵-۲-۲ منطق RADAR
۳۰ ۱-۵-۲-۲ منطق امتیاز دهی RADAR
۳۱ ۶-۲-۲ چارچوب خودارزیابی
۳۲ ۷-۲-۲ روش‌های خود ارزیابی
۳۳ ۸-۲-۲ سطوح تعالی
۳۳ ۱-۸-۲-۲ سطح تندیس
۳۴ ۲-۸-۲-۲ سطح تقدیرنامه برای تعالی
۳۴ ۱-۲-۸-۲-۲ حد نصاب دستیابی به سطح تقدیرنامه برای تعالی
۳۵ ۳-۸-۲-۲ سطح گواهی تعهد به تعالی
۳۵ ۱-۳-۸-۲-۲ ویژگی‌های عمومی متقاضیان سطح گواهی تعهد به تعالی
۳۵ ۳-۲ مرور تحقیقات مربوط به مدل تعالی سازمانی EFQM
۴۳ ۴-۲ مبانی نظری مربوط به تعهد سازمانی
۴۸ ۱-۴-۲ دیدگاه دویخشی در تعهد سازمانی
۴۹ ۲-۴-۲ مدل تعهد سازمانی سه بخشی
۵۰ ۳-۴-۲ تعهد عاطفی
۵۰ ۴-۴-۲ تعهد مستمر
۵۱ ۵-۴-۲ تعهد تکلیفی (هنجاری)
۵۱ ۵-۲ مرور تحقیقات مربوط به تعهد سازمانی
۵۷ ۶-۲ خلاصه پیشینه تعالی سازمانی و تعهد سازمانی
۶۲ ۷-۲ جمع‌بندی

فصل سوم: روش تحقیق

۶۴ ۱-۳ مقدمه
۶۴ ۲-۳ نوع تحقیق
۶۴ ۳-۳ جامعه آماری تحقیق
۶۴ ۴-۳ نمونه آماری
۶۵ ۵-۳ ابزار تحقیق
۶۵ ۱-۵-۳ پرسشنامه ویژگی‌های جمعیت شناختی
۶۵ ۲-۵-۳ پرسشنامه تعالی سازمانی EFQM

۶۵	۱-۲-۵-۳ خرده مقیاس‌های پرسشنامه تعالی سازمانی
۶۸	۳-۵-۳ پرسشنامه تعهد سازمانی
۶۸	۱-۳-۵-۳ خرده مقیاس‌های پرسشنامه تعهد سازمانی
۶۸	۶-۳ روایی و پایایی ابزار تحقیق
۶۸	۱-۶-۳ روایی
۶۹	۲-۶-۳ پایایی
۶۹	۷-۳ روش‌های جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق

۷۲	۱-۴ مقدمه
۷۲	۲-۴ توصیف آزمودنی‌های تحقیق
۷۴	۳-۴ توصیف یافته‌های تحقیق
۷۴	۱-۳-۴ توصیف تعالی سازمانی در ادارات کل تربیت بدنی منتخب
۷۷	۲-۳-۴ توصیف تعهد سازمانی کارکنان ادارات کل تربیت بدنی منتخب
۷۹	۴-۴ آزمون طبیعی بودن توزیع داده‌ها
۸۰	۵-۴ آزمون فرضیه‌های تحقیق

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۹۸	۱-۵ مقدمه
۹۸	۲-۵ خلاصه پژوهش
۱۰۰	۳-۵ بحث و نتیجه‌گیری
۱۰۵	۴-۵ پیشنهادهاى تحقیق
۱۰۵	۱-۴-۵ پیشنهادهاى کاربردی
۱۰۵	۲-۴-۵ پیشنهادهاى پژوهشی

فهرست جدول‌ها

۵۲	جدول ۱-۲ پیش شرط‌های تعهد سازمانی مستمر
۵۸	جدول ۲-۲ خلاصه پیشینه تعالی سازمانی

جدول ۲-۳ خلاصه پیشینه تعهد سازمانی	۶۱
جدول ۳-۱ تعداد پرسشنامه‌های توزیع شده و برگشتی	۶۶
جدول ۳-۲ سؤالات مربوط به معیارهای ۹ گانه‌ی پرسشنامه EFQM	۶۷
جدول ۳-۳ نحوه امتیازدهی به گزینه‌های پرسشنامه‌ی EFQM	۶۷
جدول ۳-۴ نحوه امتیازدهی به گزینه‌های پرسشنامه‌ی تعهد سازمانی	۶۹
جدول ۳-۵ ضریب پایایی پرسشنامه‌های تحقیق	۷۰
جدول ۴-۱ تعداد آزمودنی‌های تحقیق به تفکیک استان	۷۳
جدول ۴-۲ ویژگی‌های جمعیت شناختی آزمودنی‌های تحقیق	۷۴
جدول ۴-۳ امتیاز ادارات کل تربیت بدنی در حوزه توانمندسازها	۷۵
جدول ۴-۴ امتیازات در حوزه نتایج	۷۶
جدول ۴-۵ امتیاز تعالی سازمانی استان‌های منتخب	۷۷
جدول ۴-۶ امتیاز تعهد سازمانی کارکنان	۷۸
جدول ۴-۷ نتایج آزمون کلموگراف اسمیرنف	۸۱
جدول ۴-۸ رابطه بین تعالی سازمانی و تعهد سازمانی	۸۱
جدول ۴-۹ رابطه بین تعالی سازمانی و خرده مقیاس‌های تعهد سازمانی	۸۲
جدول ۴-۱۰ رابطه بین تعهد سازمانی و خرده مقیاس‌های تعالی سازمانی	۸۳
جدول ۴-۱۱ تجزیه و تحلیل آماری تعالی سازمانی ادارات کل تربیت بدنی	۸۴
جدول ۴-۱۲ مقایسه‌های چندگانه تعالی سازمانی	۸۵
جدول ۴-۱۳ رابطه بین سن و تعالی سازمانی	۸۷
جدول ۴-۱۴ رابطه بین سابقه خدمت و تعالی سازمانی	۸۸
جدول ۴-۱۵ تفاوت دیدگاه کارکنان تربیت بدنی و غیر تربیت بدنی از نظر میزان تعالی سازمانی	۸۹
جدول ۴-۱۶ تفاوت دیدگاه مدیران و کارکنان عادی از نظر میزان تعالی سازمانی	۹۰
جدول ۴-۱۷ تجزیه و تحلیل آماری تعهد سازمانی کارکنان استان‌ها	۹۱
جدول ۴-۱۸ مقایسه چندگانه تعهد سازمانی	۹۲
جدول ۴-۱۹ رابطه بین سن و تعهد سازمانی	۹۴
جدول ۴-۲۰ رابطه بین سابقه خدمت و تعهد سازمانی	۹۵
جدول ۴-۲۱ تفاوت میزان تعهد سازمانی کارکنان فارغ‌التحصیل رشته تربیت بدنی و غیر تربیت بدنی	۹۶
جدول ۴-۲۲ تفاوت میزان تعهد سازمانی مدیران و کارکنان عادی	۹۷

فهرست نمودارها

نمودار ۴-۱ رتبه کسب شده توسط ادارات کل تربیت بدنی در حوزه توانمندسازها	۷۶
نمودار ۴-۲ رتبه کسب شده در حوزه نتایج	۷۷

۷۸ نمودار ۳-۴ امتیاز تعالی سازمانی و حوزه‌های توانمندسازها و نتایج آن در استان‌های منتخب
۷۹ نمودار ۴-۴ میزان تعهد عاطفی کارکنان
۷۹ نمودار ۵-۴ میزان تعهد مستمر کارکنان
۸۰ نمودار ۶-۴ میزان تعهد هنجاری کارکنان
۸۰ نمودار ۷-۴ میزان تعهد سازمانی کارکنان
۸۶ نمودار ۸-۴ امتیاز کلی تعالی سازمانی استان‌های منتخب
۸۹ نمودار ۹-۴ تعالی سازمانی از دیدگاه فارغ‌التحصیلان
۹۰ نمودار ۱۰-۴ تعالی سازمانی از دیدگاه مدیران و کارکنان عادی
۹۳ نمودار ۱۱-۴ میزان تعهد سازمانی کارکنان ادارات کل تربیت بدنی استان‌های منتخب
۹۶ نمودار ۱۲-۴ میزان تعهد سازمانی فارغ‌التحصیلان رشته تربیت بدنی و غیر تربیت بدنی
۹۷ نمودار ۱۳-۴ میزان تعهد سازمانی مدیران و کارکنان عادی

فهرست شکل‌ها

۲۱ شکل ۱-۲ شمای کلی مدل تعالی EFQM
۲۱ شکل ۲-۲ نمایی از مفاهیم بنیادین مدل تعالی EFQM
۲۶ شکل ۳-۲ امتیاز معیارها در مدل تعالی EFQM
۳۲ شکل ۴-۲ چرخه رادار
۳۵ شکل ۵-۲ نشان تندیس‌ها
۳۵ شکل ۶-۲ نشان تقدیرنامه برای تعالی
۴۶ شکل ۷-۲ عوامل مؤثر و نتایج ناشی از تعهد سازمانی
۴۷ شکل ۸-۲ مدل عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی
۵۰ شکل ۹-۲ مؤلفه‌های تعهد سازمانی
۵۱ شکل ۱۰-۲ پیش‌فرض‌ها و استانداردهای تعهد سازمانی عاطفی

فهرست پیوست

۱۱۴ پیوست ۱: پرسشنامه ویژگی‌های فردی
۱۱۵ پیوست ۲: پرسشنامه تعالی سازمانی EFQM
۱۱۸ پیوست ۳: پرسشنامه تعهد سازمانی

رابطه بین تعالی سازمانی و تعهد سازمانی در ادارات کل تربیت بدنی استان‌های منتخب ایران
رسول فرجی

عوامل متعددی در تعالی سازمان‌ها تأثیر دارند. تعهد سازمانی کارکنان نیز یکی از موارد مهم در تعالی سازمانی است. وجود رابطه بین تعالی سازمانی و تعهد سازمانی در جوامع صنعتی اثبات شده است، اما در سازمان‌های خدماتی به طور عام و سازمان‌های ورزشی به طور خاص چنین رابطه‌ای از سوی محققان گزارش نشده است. بنابراین هدف از تحقیق حاضر بررسی رابطه بین تعالی سازمانی و تعهد سازمانی در ادارات کل تربیت بدنی استان‌های منتخب ایران می‌باشد.

پس از بررسی روایی پرسشنامه‌های تعالی سازمانی (EFQM) و تعهد سازمانی آلن و میر و اسمیت (۱۹۹۳)، پایایی آنها نیز در یک مطالعه راهنما محاسبه شده ($\alpha = 0/928$ و $\alpha = 0/868$) به ترتیب برای پرسشنامه‌های تعالی سازمانی و تعهد سازمانی) و تعداد ۴۳۷ پرسشنامه در بین کارکنان ادارات کل تربیت بدنی ۱۰ استان منتخب ایران (تصادفی طبقه‌ای) توزیع شد که در پایان نتایج مربوط به ۳۳۷ پرسشنامه (۷۷ درصد) مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت.

یافته‌های تحقیق حاضر رابطه مثبت و معنی‌داری بین تعالی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان نشان داد ($r = 0/546$ ، $P = 0/01$). بنابراین می‌توان گفت داشتن کارکنان متعهد یکی از عوامل تعالی و برتری ادارات کل تربیت بدنی استان‌ها است و مدیرانی که قصد اجرا و پیاده سازی مدل تعالی سازمانی EFQM را دارند، باید تعهد سازمانی کارکنان خویش را نیز مد نظر قرار دهند و با استفاده از ابزارهای مدیریتی سعی در بهبود و تقویت آن در کارکنان نمایند.

واژه‌های کلیدی: تعالی سازمانی، تعهد سازمانی، اداره کل تربیت بدنی، استان

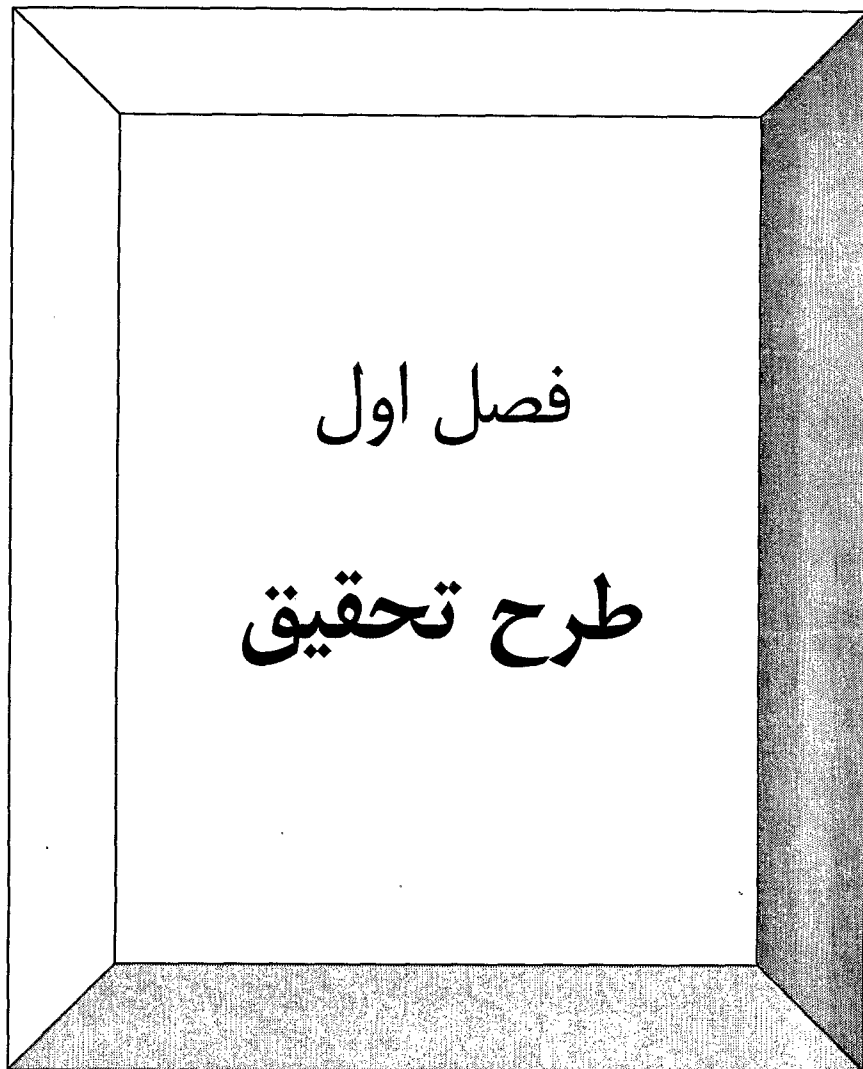
Abstract

The relationship between organizational excellence and organizational commitment in physical education general offices of Iran
Rasoul Faraji

Numerous factors affect on organizations excellence. Personnel's organizational commitment (OC) is also one of the most important factors in organizational excellence. Existence of the relationship between organizational excellence and organizational commitment had proved in the industrial societies; but, such a relationship hasn't reported in organizations which provide services especially in sport organizations. So, the purpose of the present study is to investigate the relationship between organizational excellence and organizational commitment in physical education (P.E.) general offices of Iran's selected provinces.

After estimation EFQM and OC questionnaires reliability, their validity calculated in a preliminary study ($\alpha=0/928$ and $\alpha=0/868$ respectively for EFQM and OC questionnaires) and then 437 questionnaires distributed between the P. E. general office's staff (From ten randomly classified selected provinces). Finally, 337 questionnaires (77 percent) included in statistical analyze.

A positive significant relationship observed between organizational excellence and commitment ($r=0/546$ and $P=0/01$). So, we can say that having committed staff is one of the most important factors in P.E. general offices' excellence and general directors who are going to implement the EFQM excellence model in their organizations necessarily should pay attention to improve their staff commitment using managerial instruments.



فصل اول

طرح تحقیق

۱-۱- مقدمه

کیفیت ارائه خدمات از جمله دغدغه‌هایی است که همیشه نظام‌های مرتبط با تربیت‌بدنی، برای دستیابی به آن تلاش می‌کنند. کوشش‌های قابل توجهی نیز در زمینه ارتقای مستمر کیفیت تربیت‌بدنی و علوم ورزشی و دستیابی به اهداف نظام‌های آن به خصوص در دو دهه اخیر، در بسیاری از کشورها به عمل آمده است. کیفیت در تربیت‌بدنی امری پویا و دارای ابعاد متعددی است که دائماً تغییر می‌کند. همین پویایی و تغییرپذیری کیفیت باعث می‌گردد که برنامه‌ریزان تربیت‌بدنی و علوم ورزشی برای ارتقای دائمی آن بکوشند [۵۸]. در جهان امروز همگام با تحولات و تغییرات شگرفی که در ابعاد مختلف اقتصادی، اجتماعی و صنعتی روی می‌دهد، تحولات عمیقی نیز در زمینه روش‌ها و سیستم‌های نوین مدیریتی اتفاق می‌افتد و دیدگاه‌های کاملاً متفاوتی نسبت به گذشته بر مدیریت سازمان‌ها حاکم می‌گردد. از جمله مفاهیمی که در حال حاضر در بسیاری از سازمان‌های جهانی جایگاه قابل توجهی پیدا کرده است، مفاهیم کیفیت، بهبود مستمر و مدل‌های تعالی سازمانی می‌باشند [۳۲].

سازمان‌های تعالی تمامی توان کارکنان خود را در سطوح فردی، تیمی و سازمانی اداره کرده، توسعه بخشیده و از آن بهره می‌گیرند. آنها عدالت و برابری را ترویج کرده، کارکنان را در امور مشارکت داده و به آنها تفویض اختیار می‌کنند. این سازمان‌ها به گونه‌ای به کارکنان خود توجه کرده، ارتباط برقرار ساخته و آنها را مورد تشویق و تقدیر قرار می‌دهند که در آنها انگیزه و تعهد برای استفاده از مهارت و دانش ایشان در جهت منافع سازمانی ایجاد شود [۹]. عوامل متعددی در تعالی سازمان‌ها تأثیر دارند. برخی تحقیقات در جوامع صنعتی خارج از کشور نشان داده‌اند که تعهد سازمانی کارکنان نیز می‌تواند در تعالی سازمان‌ها نقش داشته باشد [۶۲، ۹۳]، اما در سازمان‌های خدماتی مانند سازمان‌های ورزشی چنین امری ثابت نشده است؛ بنابراین در تحقیق حاضر سعی بر آن خواهد بود که رابطه بین تعالی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان در سازمان‌های ورزشی بررسی شود.

۱-۲- بیان مسئله

عصر کنونی دوره تحولات شتابنده و غیر قابل پیش‌بینی است. سازمان‌ها برای مقابله با این تهدیدات محیطی و استفاده از فرصت‌های احتمالی، ناچارند ظرفیت‌ها و توانمندی‌های درونی خود را بشناسند، نقاط ضعف را ترمیم و به تقویت نقاط قوت

بپردازند. با چنین اوصافی سازمان‌ها نباید در انتظار موج باشند، بلکه باید خود منبع موج و تحول گردند و در جهت بهبودی و تعالی خود بکوشند تا بتوانند پاسخگوی نیازهای جدید تمدن امروزی باشند [۵۱]. تجارب موفق شرکت‌های ژاپنی، آمریکایی و اروپایی که توانسته‌اند در این دنیای سراسر تغییر و رقابتی به موفقیت‌هایی دست یابند، در قالب مدل‌های تعالی سازمانی شناسایی و گردآوری شده‌اند تا به عنوان الگوی دیگر سازمان‌ها مورد استفاده قرار گیرند. از جمله این مدل‌های تعالی، مدل تعالی EFQM^۱ می‌باشد که شرکت‌های بسیاری در جهان به خصوص در اروپا از آن به عنوان یک الگوی مناسب برای مدیریت کسب و کار خود استفاده نموده‌اند [۳۶]. در برنامه کیفیت ورزش و اوقات فراغت انگلستان نیز اولین تلاش این بود که مدل تعالی EFQM برای استفاده مناسب در بخش ورزش و اوقات فراغت تطبیق داده شود [۷].

معرفی مدل‌های تعالی سازمانی با استقبال گسترده مدیران در سازمان‌های مختلف ایران مواجه شده است. بسیاری از سازمان‌ها در ابتدا با شک و تردید به آن می‌نگریستند و این اندیشه که این مدل‌ها، ریشه‌های غربی دارند و تناسبی با سازمان‌های ما ندارند، بعضاً به عنوان یک مانع مطرح شده است؛ اما پس از کسب آشنایی بیشتر با این مدل‌ها و به کار گرفتن آنها در ارزیابی سازمان‌ها، این مدیران به نتایج ملموسی دست یافتند و اینک دریافته‌اند که به کمک آن می‌تواند برنامه‌های خود را بهبود بخشند و با اجرای آنها به سمت تعالی سازمان حرکت کنند [۲].

عوامل متعددی در تعالی سازمان‌ها تأثیر دارند که از آن جمله می‌توان مدیران، کارکنان، مشتریان، سهامداران و ذینفعان، دولت، جامعه و محیط، رقبا و تأمین کنندگان سازمان را نام برد. توجه به حداقل عوامل مذکور و تبیین متوازن آنها، لازمه موفقیت حرکت‌های تعالی خواهی در سازمان است [۷]. تعهد سازمانی^۲ کارکنان نیز یکی از موارد مهم در تعالی سازمانی است. از این رو ممکن است آن حد و میزانی که کارکنان متعهد می‌شوند تا وظایف محوله را انجام دهند، به طور مستقیم بر رضایتمندی مشتریان که از خدمات و محصولات سازمان بهره‌مند می‌شوند، تأثیرگذار باشد [۹۳]. به عبارت دیگر تعالی سازمانی به رشد و توسعه پایدار و دائمی سازمان در جهت کسب رضایت مشتری و افزایش مستمر سودآوری سازمان در یک محیط ملی فراگیر و حمایت تأکید دارد [۷].

در حقیقت نیروی انسانی مهم‌ترین سرمایه سازمان‌هاست و هرچه این سرمایه کیفیت مطلوب‌تری داشته باشد، احتمال موفقیت، بقا و ارتقای سازمان بیشتر خواهد شد؛ لذا باید در مورد بهبود کیفی نیروی انسانی سعی فراوان کرد؛ زیرا این اقدام هم به نفع سازمان

1. European Foundation for Quality Management

1. Organizational Commitment

است و هم به نفع افراد. نیروی انسانی وفادار، سازگار با اهداف و ارزش‌های سازمانی و متمایل به حفظ عضویت سازمانی که حاضر است فراتر از وظایف مقرر فعالیت کند، می‌تواند عامل مهمی در اثربخشی سازمان باشد. وجود چنین نیرویی در سازمان توأم با بالا رفتن سطوح عملکرد و پایین آمدن میزان غیبت، تأخیر و ترک خدمت کارکنان است و وجهه سازمان را در اجتماع مناسب جلوه داده و زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می‌کند. برعکس نیروی انسانی با احساس وفاداری و تعهد سازمانی کم و متمایل به ترک سازمان، نه تنها خود در جهت نیل به اهداف سازمانی حرکت نمی‌کنند، بلکه در ایجاد فرهنگ بی توجهی نسبت به مسائل و مشکلات سازمان در بین دیگر همکاران مؤثر می‌باشد [۲۲].

تعهد سازمانی دارای سه مؤلفه تعهد عاطفی^۱، تعهد مستمر^۲ و تعهد هنجاری^۳ یا تکلیفی است. تعهد عاطفی، یعنی میزانی که فرد از نظر روانی و از طریق احساساتی مانند وفاداری، مهر و علاقه، گرمی و صمیمیت، تعلق، دلبستگی، رضایت خاطر، لذت و خوشی و غیره به کار کردن در سازمان تمایل پیدا می‌کند. تعهد مستمر به وابستگی فرد برای کار کردن در سازمان بر اساس میزانی که یک فرد احساس ضمانت برای ماندن در سازمان به دلیل هزینه‌های زیاد ترک کردن آن دارد، اشاره می‌کند. تعهد تکلیفی (هنجاری) عبارت است از میزانی که فرد از نظر روانی و از راه درون سازی اهداف، ارزش‌ها و مأموریت‌های سازمان به آن وابسته می‌شود. تعهد تکلیفی، احساس مسئولیت به تداوم کار کردن در سازمان را منعکس می‌کند [۲۸]. تحقیق نشان داده است که بین تعهد سازمانی و تلاش کارکنان و همچنین بین تعهد سازمانی و عملکرد سازمان ارتباط وجود دارد [۲۸]. افزایش تعهد سازمانی موجب می‌شود که افراد بیشتر تلاش کنند و در نتیجه، سازمان عملکرد بهتری داشته باشد. تمایل کارکنان برای سهمی شدن در اثربخشی سازمانی و کمک به آن، تحت تأثیر ماهیت تعهدی است که از آن برخوردارند [۲۸]. اما باید دید که آیا بین تعهد سازمانی کارکنان و میزان تعالی سازمانی نیز این چنین ارتباطی وجود دارد؟

هرچند تحقیقات زیادی در مورد تعالی سازمانی و تعهد سازمانی به صورت مجزا صورت گرفته است، اما تحقیقاتی که رابطه بین این دو متغیر را بسنجد بسیار محدود می‌باشد و باید گفت در ایران مطالعه‌ای انجام نشده است که رابطه بین تعالی سازمانی و تعهد سازمانی را بسنجد. در خارج از ایران نیز تنها تحقیقی که در این زمینه انجام شده است، مربوط به تحقیق توتونسو^۴ (۲۰۰۷) است که در بخش صنعت صورت گرفته است. این محقق در تحقیقی بر روی کارکنان شرکت‌های ترکیه‌ای که در سال ۲۰۰۴ موفق به دریافت جایزه کیفیت شده بودند، رابطه قوی و مثبتی بین تعهد سازمانی این کارکنان و تعالی سازمانی آنها بدست آورد [۹۳].

1. Affective commitment
2. Continuance commitment
3. Normative commitment
4. Tutuncu

همانگونه که ذکر شد تا کنون در ایران تحقیقی صورت نگرفته است که رابطه بین تعهد سازمانی و تعالی سازمانی را بطور عام در سازمان‌ها و شرکت‌های کشور و بطور اخص در سازمان‌ها و تشکیلات ورزشی سنجیده باشد. با توجه به مطالب ذکر شده محقق به دنبال پاسخ به این سؤال است که آیا ارتباطی بین تعهد سازمانی کارکنان ادارات کل تربیت بدنی و تعالی سازمانی آنها وجود دارد یا خیر؟ و آیا نتایجی که در این تحقیق بدست می‌آید تأیید کننده نتایج سایر مطالعات در جوامع تحقیقی دیگر خواهد بود یا خیر؟ همچنین تا کنون تحقیقی انجام نشده است که میزان تعهد سازمانی کارکنان ادارات کل تربیت بدنی کشور را در چنین سطح گسترده‌ای بسنجد و با توجه به اهمیت نیروی انسانی در سازمان‌های ورزشی توجه ویژه به این بعد از نگرش کارکنان ادارات کل ضروری است. در مورد تعالی سازمانی در ادارات کل تربیت بدنی نیز تنها یک تحقیق توسط هاشمی پور (۱۳۸۶) صورت گرفته است که در آن تعالی سازمانی ادارات تربیت بدنی استان‌های گیلان و مازندران با روش EFQM سنجیده و مقایسه شده است. بنابراین، با توجه به اهمیت مسئله تعهد سازمانی کارکنان ادارات کل تربیت بدنی در احتمال موفقیت، بقاء و ارتقاء سازمان از یک سو و نیز مسئله خود ارزیابی و تعیین جایگاه این ادارات در مسیر تعالی سازمانی از سوی دیگر، محقق را بر آن داشت تا این پژوهش را انجام دهد.

به عبارتی با توجه به اینکه تحقیقات اخیر نیاز به مدیریت کیفیت را در بخش‌های ورزشی نشان داده است [۹۶] و از آنجا که ادارات کل تربیت بدنی از جمله مراکز مهم ارائه خدمات ورزشی در استان‌های کشور می‌باشند، محقق بر آن شده است تا با استفاده از مدل امتیازدهی جایزه ملی کیفیت ایران که با الگوگیری از آخرین ویرایش مدل سرآمدی کسب و کار EFQM طرح ریزی شده است، تعالی سازمانی این ادارات را بررسی نموده و رابطه آن را با تعهد سازمانی کارکنان این ادارات مورد آزمون قرار دهد تا بدین وسیله وضعیت جاری، توانایی‌ها و بخش‌های نیازمند بهبود در سازمان را شناسایی نماید. باشد که مدیران ورزشی با شناخت وضعیت موجود این ادارات در صدد بهبود شرایط برآیند.

۳-۱- ضرورت و اهمیت تحقیق

هر سازمانی صرف نظر از نوع فعالیت، اندازه، ساختار و یا میزان کامیابی در تأمین اهداف سازمانی خود به مدلی نیاز دارد که بر اساس آن میزان موفقیت خود را در نیل به آرمان‌ها و راهبردهای کسب و کار خویش مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار دهد [۷]. در واقع نظارت و ارزیابی در مرکز هر فعالیت و برنامه اجرایی سازمان قرار دارد. نظارت و ارزیابی این برنامه‌ها نه فقط سیاست‌گذاران و مجریان را با موانع و مشکلات اجرایی و نقاط ضعف و قوت برنامه آشنا می‌سازد، بلکه با فراهم آوردن بازخورد، برنامه را در راستای تحقق اهداف نگه می‌دارد. بدون تردید برنامه‌های تربیت بدنی و ورزش نیز به یک سیستم نظارت و ارزیابی نیاز دارد.

نیروی انسانی و امکانات ورزشی واحدهای تربیت‌بدنی کشور، بستر اصلی اجرای برنامه‌ها هستند؛ بنابراین، بدون نظارت و ارزیابی کمی و کیفی این دروندادها و بروندادهای سازمانی نمی‌توان به توسعه و تکامل برنامه‌ها کمک کرد. از سوی دیگر چون برنامه‌های تربیت‌بدنی و ورزش برای طیف گسترده‌ای از افراد اجرا می‌شود، از حساسیت ویژه‌ای برخوردار است و نمی‌توان بدون ارزیابی نیازهای آنان، میزان دستیابی به اهداف را جهت تصمیم‌گیری آتی مورد مقایسه قرار داد [۵۹].

مدل‌های تعالی سازمانی ابزاری جهت کمک به سازمان‌ها برای سنجش میزان قرار داشتن در مسیر تعالی سازمانی و رشد متوازن هستند. این مدل‌ها به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا با مقایسه وضع موجود و مطلوب خود، تفاوت‌ها را شناسایی و سپس بر اساس این تفاوت‌ها (عارضه‌ها) و بررسی علل وقوع آنها راه‌حل‌های بهینه‌سازی را تعیین و آنها را اجرا نمایند [۷]. تعهد، اثربخشی و بهبود عملکرد از مهمترین اهداف یک سازمان محسوب می‌شود و هر سازمانی سعی در تقویت این ستاده‌ها از طرق گوناگون دارد. قبل از سرمایه‌گذاری در هر زمینه‌ای تا حد ممکن باید از مؤثر بودن آن اطمینان حاصل کرد. بنابراین برای تقویت عملکرد و نیل به اهداف باید عوامل مرتبط و تقویت‌کننده آن شناسایی گردند. پس از شناسایی و بررسی می‌توان در جهت تقویت آنها گام برداشت. یکی از این عوامل تعهد سازمانی است که در سال‌های اخیر توجه زیادی را به خود معطوف کرده است؛ زیرا بر بسیاری از متغیرها نظیر رضایت شغلی، غیبت، ترک خدمت، استرس شغلی و عملکرد تأثیرگذار می‌باشد [۴۰]. مطالعات زیادی در مورد تعهد سازمانی صورت گرفته است اما تحقیقی که میزان تعهد سازمانی کارکنان ادارات کل تربیت بدنی را در چنین سطح گسترده‌ای بسنجد وجود ندارد. با توجه به گستردگی جامعه تحقیق حاضر و با توجه به اهمیت مقوله تعهد سازمانی کارکنان، نتایج حاصل از این تحقیق را می‌توان با اطمینان بیشتر به جامعه تعمیم داده و در پی چاره بود. در زمینه تعالی سازمانی نیز با توجه به نتایج حاصل از این تحقیق، علاوه بر مشخص شدن وضعیت کنونی ادارات کل تربیت بدنی از نظر معیارهای مدل تعالی EFQM، می‌توان ادارات منتخب را با توجه به امتیاز مدل تعالی سازمانی مقایسه کرد. همچنین با مشخص شدن نقاط قوت و قابل بهبود می‌توان پروژه‌های بهبود را برای این ادارات تعریف و مشخص کرد.

با انجام این تحقیق علاوه بر بررسی تعهد سازمانی و تعالی سازمانی کارکنان، رابطه این دو متغیر و نیز خرده مقیاس‌های آنها با هم بررسی می‌شود. با شناخت این وضعیت، زمینه‌های نیازمند بهبود در این ادارات مشخص شده و مدیران می‌توانند راهکارهایی مؤثر و برنامه‌هایی هدفمند جهت فعالیت هرچه بهتر کارکنان طراحی و تدوین نمایند.

۱-۴- اهداف تحقیق

هدف کلی

هدف کلی این تحقیق رابطه بین تعالی سازمانی و تعهد سازمانی در ادارات کل تربیت بدنی استان‌های منتخب ایران است.

اهداف اختصاصی

۱. بررسی رابطه بین تعالی سازمانی و تعهد سازمانی
۲. بررسی رابطه بین تعالی سازمانی و خرده مقیاس‌های تعهد سازمانی
۳. بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و خرده مقیاس‌های تعالی سازمانی
۴. مقایسه تعالی سازمانی کارکنان بر اساس مشخصات جمعیت شناختی
۵. مقایسه تعهد سازمانی کارکنان بر اساس مشخصات جمعیت شناختی

۱-۵- فرضیه‌های تحقیق

۱. بین تعالی سازمانی و تعهد سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۲. بین تعالی سازمانی و هر یک از خرده مقیاس‌های تعهد سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۳. بین تعهد سازمانی و هر یک از خرده مقیاس‌های تعالی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۴. بین تعالی سازمانی کارکنان بر اساس مشخصات جمعیت شناختی تفاوت معنی‌داری وجود دارد.
۵. بین تعهد سازمانی کارکنان بر اساس مشخصات جمعیت شناختی تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

۱-۶- روش تحقیق

تحقیق حاضر توصیفی و از نوع تحقیقات همبستگی بوده به صورت میدانی انجام گرفته است.

۱-۷- روش گردآوری اطلاعات

در تحقیق حاضر، از منابع کتابخانه‌ای شامل کتاب‌ها، مجلات و نیز اینترنت برای جمع‌آوری مبانی نظری و پیشینه تحقیق و از پرسشنامه‌های تحقیق نیز برای گردآوری داده‌ها جهت تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه‌ها استفاده شده است.

۸-۱- جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان اعم از رؤساء، معاونان و کارشناسان ادارات کل تربیت بدنی استان‌های ایران بود و کارکنان ادارات کل تربیت بدنی ۱۰ استان به عنوان نمونه انتخاب شدند.

۹-۱- روش‌های مورد نظر برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها

به منظور توصیف آماری داده‌ها (میانگین، انحراف استاندارد، درصد، فراوانی و نمودار) از شاخص‌های مرکزی و پراکندگی و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از روش‌های آمار استنباطی (به دلیل نرمال بودن داده‌ها) همچون ضریب همبستگی پیرسون و آزمون t و ANOVA استفاده شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با نرم افزار SPSS نسخه ۱۷ انجام گرفت.

۱۰-۱- ابزار اندازه‌گیری

در این تحقیق ابزارهای اندازه‌گیری عبارتند از:

۱. پرسشنامه تعالی سازمانی EFQM که شامل ۵۰ سؤال استاندارد چهار گزینه‌ای است.
۲. پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و میر و اسمیت (۱۹۹۳) که شامل ۱۸ سؤال پنج گزینه‌ای است.

۱۱-۱- محدودیت‌های تحقیق

الف: محدودیت‌های قابل کنترل

۱. محدودیت مکانی: این تحقیق در حوزه کارکنان ادارات کل تربیت‌بدنی استان‌هایی که از طریق نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده‌اند، انجام شده است.
۲. محدودیت زمانی: دوره زمانی این تحقیق از بهمن ماه سال ۱۳۸۷ تا تیر ماه ۱۳۸۸ بوده است.
۳. آزمودنی‌ها: از بین کارکنان ادارات کل تربیت بدنی ۳۰ استان ایران، کارکنان ۱۰ استان منتخب جزء نمونه آماری تحقیق بودند و کلیه کارکنان این ۱۰ استان (به استثناء نیروهای خدماتی) که پرسشنامه‌های توزیع شده را تکمیل کردند، در دامنه تحقیق قرار داشته‌اند.