

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی

گروه روان‌شناسی

پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته روان‌شناسی صنعتی سازمانی
**رابطه تعهد سازمانی و حرفه‌ای با متغیرهای سازمانی منتخب و تاثیر مداخلات
انجام شده بر روی متغیرهای پژوهش در شرکت پالایش نفت استان اصفهان**

استاد راهنما:

دکتر حمیدرضا عریضی

استادان مشاور:

دکتر ابوالقاسم نوری

دکتر محسن گلپور

پژوهشگر:

مریم‌سادات اخباری

مهرماه ۱۳۹۰

کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات و نوآوری‌های
ناشی از تحقیق موضوع این پایان‌نامه متعلق به دانشگاه اصفهان
است.



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی

گروه روان‌شناسی

پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته روان‌شناسی صنعتی سازمانی

خانم مریم‌سادات اخباری تحت عنوان

رابطه تعهد سازمانی و حرفه‌ای با متغیرهای سازمانی منتخب و تأثیر مداخلات

انجام‌شده بر روی متغیرهای پژوهش در شرکت پالایش نفت استان اصفهان

در تاریخ ۱۳۹۰/۰۷/۱۹ توسط هیات داوران زیر بررسی و با درجه عالی به تصویب نهایی رسید.

امضاء علمی	با مرتبه علمی دانشیار	دکتر حمیدرضا عریضی	۱- استاد راهنمای پایان‌نامه
امضاء	با مرتبه علمی استاد	دکتر ابوالقاسم نوری	۲- استاد مشاور پایان‌نامه
امضاء	با مرتبه علمی دانشیار	دکتر محسن گل‌پرور	۳- استاد مشاور پایان‌نامه
امضاء	با مرتبه علمی استادیار	دکتر حسین سماواتیان	۴- استاد داور داخل گروه
امضاء	با مرتبه علمی دانشیار	دکتر سیدعلی سیادت	۵- استاد داور خارج از گروه

امضای مدیر گروه

تاش راى را اررت آ و ن نا وو

ا و در اقدم و دارم اتاد مرم را ما، ناب آى د مريد رضا نى
' و ت اصلى قق راز ، و باداش نى پايان وو . نى صدر اتادا ، بارو نى و
را مانى نى قق نى ووز نى مرن ان قق را ام وو .
ن پاس اوان وو را اتادشون ناب آى د مرم واقام ورى با اخلاق نى
وو واره الوونى مرم راه عم و داش وده ارو ناب آى د مرن ل وو ان
مراياري وو ن ام .

' ن از ناب آى ل صوى و كدى نل مرم مرم پالاش نى كارى
ن ن اجام ان كاردا نل وانان را دارم .

و ما از خاواده و همام باطل دولرى ، ل آ وونى يال و
استبال، وق آ و ن ن زره مان پاس ارم .

چکیده

تعهد کاری به معنای تعهد کارکنان به حوزه‌های مختلف کار بوده و دارای اشکال متفاوتی است. تعهد سازمانی و حرفه‌ای دو نوع از این اشکال تعهد بوده که در پژوهش‌های متعددی به پیشایندها، پساایندها، نحوه‌ی ارتقاء آنها و رابطه‌ی بین آنها توجه شده است. این پژوهش نیز با هدف بررسی ارتباط بین این دو نوع تعهد با یکدیگر و با مجموعه‌ای از متغیرهای پیشایند و پسایند طراحی شده است. علاوه بر آن تأثیر مداخلات سازمانی در افزایش متغیرهای پژوهش مورد سنجش قرار گرفته است. قابل ذکر است که در این پژوهش، تعهد سازمانی، به وسیله‌ی پرسشنامه‌ی بالفور و وکسلر (۱۹۹۶) اندازه‌گیری شده و دارای سه بعد تعهد همانندسازی، تعهد پیوستگی و تعهد مبادله‌ای است. همچنین در جهت سنجش تعهد حرفه‌ای از پرسشنامه‌ی آرانیا، پولوک و امرنیک (۱۹۸۱) استفاده شده که تعهد حرفه‌ای را به شکل کلی و بدون بعد در نظر می‌گیرد. متغیرهای پیشایند شامل مشارکت در تصمیم‌گیری، خدمت به عموم، چشم‌انداز شغلی (بالفور و دیگران، ۱۹۹۶)، اعتماد سازمانی (مورمن، بلاکلی و نیهوف، ۱۹۹۸)، اعتماد به سرپرست (هارتوگ و کوپن، ۲۰۰۳)، رضایت از سرپرست و همکار (اسمیت، کندال و هالین، ۱۹۶۹)، رضایت از پرداخت، فرصت ترفیع، کیفیت سرپرستی، ادراک جایگزین‌های شغلی (بالفور و دیگران، ۱۹۹۶)، دلبستگی شغلی و دلبستگی به کار (کانونگو، ۱۹۸۲) و متغیرهای پیشایند شامل رفتارهای فرانقشی (اریلی و چاتمن، ۱۹۸۶)، قصد ترک خدمت و میل به ماندن (بالفور و دیگران، ۱۹۹۶) است. در راستای دستیابی به اهداف پژوهش، در سال ۱۳۸۸، از بین ۴۶۰۰ کارمند شرکت پالایش استان اصفهان، ۲۷۲ نفر به شیوه‌ی تصادفی انتخاب شده و به پرسشنامه‌های فوق پاسخ دادند. شواهد، پایایی (آلفای کرونباخ) قابل قبولی از ابزار مورد استفاده را نشان داد. یافته‌های حاصل از رگرسیون گام به گام، متغیرهای فرصت ترفیع، دلبستگی شغلی، مشارکت در تصمیم‌گیری، رضایت از پرداخت، رضایت از همکار، چشم‌انداز شغلی، اعتماد به سرپرست و اعتماد سازمانی را به عنوان پیشایند تعهد سازمانی معرفی کرد ($P \leq 0.05$, $R^2 = 0.648$). همچنین دلبستگی شغلی، مشارکت در تصمیم‌گیری، چشم‌انداز شغلی، رضایت از پرداخت، اعتماد به سرپرست و خدمت به عموم به عنوان پیشایند تعهد همانندسازی معرفی شدند ($P \leq 0.05$, $R^2 = 0.415$). در مورد تعهد پیوستگی، دلبستگی شغلی، فرصت ترفیع، چشم‌انداز شغلی، رضایت از همکار و اعتماد سازمانی به عنوان پیشایند شناخته شدند ($P \leq 0.05$, $R^2 = 0.437$). همچنین متغیرهای فرصت ترفیع، رضایت از پرداخت، مشارکت در تصمیم‌گیری، اعتماد به سرپرست، رضایت از همکار و دلبستگی شغلی توانستند واریانس معناداری از تعهد مبادله‌ای را تبیین کنند ($P \leq 0.05$, $R^2 = 0.546$). در رابطه با تعهد حرفه‌ای، متغیرهای دلبستگی شغلی، چشم‌انداز شغلی و کیفیت سرپرستی توانستند واریانس معناداری از تعهد حرفه‌ای را تبیین کنند ($P \leq 0.05$, $R^2 = 0.249$). در رابطه با متغیرهای پسایند باید گفت که رفتارهای فرانقشی با تعهد حرفه‌ای، تعهد سازمانی، تعهد همانندسازی، تعهد پیوستگی رابطه‌ی معنی‌داری دارد ولی رابطه‌ی معنی‌داری با تعهد مبادله‌ای نشان نداد. همچنین تعهد سازمانی و هر سه بعد آن با قصد ترک خدمت و میل به ماندن رابطه‌ی معنی‌داری نشان داد ($P \leq 0.05$). نتایج نیز نشان داد که تعهد حرفه‌ای قادر است تعهد سازمانی و هر سه بعد آن را به صورت مثبتی پیش‌بینی کند. در نهایت، در رابطه با اثر بخشی مجموعه‌ی مداخلات بر روی متغیرها باید گفت که در میزان هیچ یک از سه متغیر هدف مداخله (مشارکت در تصمیم‌گیری، فرصت ترفیع، کیفیت سرپرستی) تغییر معنی‌داری مشاهده نشد ولی دو متغیر تعهد همانندسازی و اعتماد سازمانی افزایش معنی‌داری را نشان داد و متغیرهای خدمت مستقیم به عموم، رفتارهای فرانقشی، دلبستگی شغلی و دلبستگی به کار

کاهش معنی‌داری را نشان دادند. برحسب نتایج به دست آمده مشخص می‌شود که پیشایندهای تعهد سازمانی، تعهد همانندسازی، تعهد مبادله‌ای، تعهد پیوستگی و تعهد حرفه‌ای متفاوت از هم می‌باشد. بنابراین سازمان براساس نیازش به هر یک از این ابعاد، می‌تواند به روی آن بعد تمرکز کرده و در جهت مهیا کردن پیشایندهای آن بعد گام بردارد. همچنین رابطه‌ی مثبت بین تعهد سازمانی و حرفه‌ای، می‌تواند نشان دهنده‌ی این امر باشد که ارزش‌های سازمان و حرفه‌ای افراد همسو ادراک شده و بنابراین با ارتقاء یکی از این اشکال تعهد، شکل دیگر تعهد نیز افزایش می‌یابد. در نهایت برحسب نتایج حاصله، پیشنهاد می‌شود که سازمان در اجرای روند مداخلات آتی، از افراد نظرخواهی کرده و بازخوردهای دریافت شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرند تا در صورت لزوم بتوان اصلاحات لازم را پیاده‌سازی کرد.

کلیدواژه‌ها: تعهد سازمانی، تعهد همانندسازی، تعهد پیوستگی، تعهد مبادله‌ای، تعهد حرفه‌ای، متغیرهای پیشایند، متغیرهای پسایند، مداخله

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات پژوهش

۱-۱	مقدمه	۱
۲-۱	شرح و بیان مسئله	۲
۳-۱	اهمیت و ارزش تحقیق	۴
۴-۱	اهداف تحقیق	۷
۱-۴-۱	اهداف اصلی	۷
۲-۴-۱	اهداف فرعی	۷
۳-۴-۱	اهداف جانبی	۸
۵-۱	فرضیه‌ها و سؤال‌های تحقیق	۸
۱-۵-۱	فرضیه‌های اصلی	۸
۲-۵-۱	فرضیه‌های فرعی	۸
۳-۵-۱	فرضیه‌های جانبی	۹
۶-۱	سؤال پژوهش	۹
۷-۱	متغیرهای پژوهش	۹
۱-۷-۱	متغیرهای اصلی	۹
۲-۷-۱	متغیرهای جمعیت‌شناختی	۱۰
۸-۱	تعاریف اصطلاحات و مفاهیم	۱۱
۱-۸-۱	تعریف نظری	۱۱
۲-۸-۱	تعریف عملیاتی	۱۳

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱-۲	مقدمه	۱۵
۲-۲	مبانی نظری	۱۶
۱-۲-۲	تعهد کاری	۱۶
۱-۱-۲-۲	تعهد سازمانی	۱۶
۱-۱-۱-۲-۲	تعریف	۱۶
۲-۱-۱-۲-۲	دیدگاه‌های مربوط به ابعاد تعهد سازمانی	۱۸
۱-۲-۱-۱-۲-۲	دیدگاه اتریونی (۱۹۶۱)	۱۸

۱۸	۲-۲-۱-۱-۲-۲ الگوی اریلی و چاتمن
۱۹	۳-۲-۱-۱-۲-۲ دیدگاه استاو و سالانسیک
۱۹	۴-۲-۱-۱-۲-۲ دیدگاه آجریس
۲۰	۵-۲-۱-۱-۲-۲ الگوی آنجل و پری
۲۰	۶-۲-۱-۱-۲-۲ الگوی مایر و شورمن
۲۱	۷-۲-۱-۱-۲-۲ دیدگاه مییر و آلن (۱۹۹۱)
۲۲	۸-۲-۱-۱-۲-۲ دیدگاه هارتمن و بمیکز
۲۲	۹-۲-۱-۱-۲-۲ دیدگاه بالفور و وکسلر (۱۹۹۶)
۲۸	۳-۱-۱-۲-۲ تعهد سازمانی و رابطه‌ی آن با دیگر متغیرها
۳۲	۲-۱-۲-۲ تعهد حرفه‌ای
۳۲	۱-۲-۱-۲-۲ تعریف
۳۴	۲-۲-۱-۲-۲ پیشایندهای تعهد حرفه‌ای
۳۷	۳-۱-۲-۲ رابطه‌ی تعهد سازمانی و تعهد حرفه‌ای
۳۹	۴-۱-۲-۲ متغیرها و رابطه‌ی آنها با تعهد سازمانی و تعهد حرفه‌ای
۴۰	۲-۲-۲ مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری
۴۰	۱-۲-۲-۲ تعریف
۴۱	۲-۲-۲-۲ شرایط مشارکت کارکنان
۴۲	۳-۲-۲-۲ نتایج مشارکت در تصمیم‌گیری
۴۳	۳-۲-۲ خدمت مستقیم به عموم
۴۵	۴-۲-۲ چشم‌انداز شغلی
۴۷	۵-۲-۲ اعتماد (اعتماد سازمانی و اعتماد به سرپرست)
۴۷	۱-۵-۲-۲ اعتماد
۴۸	۲-۵-۲-۲ اعتماد در زمینه‌ی سازمانی
۴۹	۳-۵-۲-۲ انواع اعتماد
۵۱	۱-۳-۵-۲-۲ اعتماد بین فردی (اعتماد به سرپرست)
۵۱	۲-۳-۵-۲-۲ اعتماد سازمانی
۵۲	۴-۵-۲-۲ گسترش اعتماد در سازمان و نتایج آن
۵۴	۶-۲-۲ رضایت شغلی (رضایت از سرپرست، رضایت از همکار و رضایت از پرداخت)

عنوان	صفحه
۱-۶-۲-۲ تعریف	۵۴
۲-۶-۲-۲ نظریه‌های مرتبط با رضایت شغلی	۵۵
۱-۲-۶-۲-۲ نظریه دو عاملی هرزبرگ	۵۵
۲-۲-۶-۲-۲ نظریه لاولر (۱۹۷۳)	۵۵
۳-۲-۶-۲-۲ نظریه‌های ارضای نیاز و عوامل معرفی شده توسط این نظریه‌ها	۵۶
۳-۶-۲-۲ رضایت از سرپرست	۵۷
۴-۶-۲-۲ رضایت از همکاران	۵۸
۵-۶-۲-۲ رضایت از پرداخت	۵۸
۷-۲-۲ فرصت ترفیع	۶۰
۸-۲-۲ کیفیت سرپرستی	۶۲
۹-۲-۲ ادراک جایگزین‌های شغلی	۶۵
۱۰-۲-۲ دلبستگی شغلی و دلبستگی به کار	۶۶
۱-۱۰-۲-۲ تعریف	۶۶
۲-۱۰-۲-۲ تفاوت دلبستگی شغلی با تعهد سازمانی و درگیری کاری	۶۹
۳-۱۰-۲-۲ مقیاس‌های سنجش دلبستگی شغلی و دلبستگی به کار	۷۰
۴-۱۰-۲-۲ بعضی از متغیرهای مرتبط با دلبستگی	۷۰
۱۱-۲-۲ رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای فرا نقشی	۷۲
۱۲-۲-۲ قصد ترک خدمت و میل به ماندن	۷۵
۱-۱۲-۲-۲ ترک خدمت	۷۵
۲-۱۲-۲-۲ قصد ترک خدمت	۷۸
۳-۱۲-۲-۲ میل به ماندن	۷۸
۴-۲ پیشینه پژوهش	۷۹
۱-۴-۲ پژوهش‌های انجام شده در داخل ایران	۷۹
۲-۴-۲ پژوهش‌های انجام شده در خارج کشور	۸۴
۵-۲ الگوی مفهومی، براساس پیشینه‌ی پژوهشی	۹۵
۶-۲ خلاصه	۹۶

فصل سوم: روش پژوهش

۹۸	۱-۳ مقدمه
۹۸	۲-۳ روش پژوهش
۹۹	۳-۳ جامعه آماری
۹۹	۱-۳-۳ برآورد حجم نمونه
۹۹	۲-۳-۳ روش نمونه‌گیری و ویژگی‌های نمونه
۱۰۴	۴-۳ روش جمع‌آوری اطلاعات
۱۰۴	۵-۳ شیوه‌ی مداخله
۱۰۶	۶-۳ واریسی مداخله
۱۰۶	۷-۳ ابزار پژوهش
۱۰۷	۱-۷-۳ پرسشنامه تعهد سازمانی بالفور و وکسلر (۱۹۹۶)
۱۰۷	۲-۷-۳ پرسشنامه تعهد حرفه‌ای آرانیا، پولوک و امریک (۱۹۸۱)
۱۰۷	۳-۷-۳ پرسشنامه مشارکت در تصمیم‌گیری بالفور و وکسلر (۱۹۹۶)
۱۰۸	۴-۷-۳ پرسشنامه خدمت به عموم بالفور و وکسلر (۱۹۹۶)
۱۰۸	۵-۷-۳ پرسشنامه چشم‌انداز شغلی بالفور و وکسلر (۱۹۹۶)
۱۰۸	۶-۷-۳ پرسشنامه اعتماد سازمانی مورمن، بلاکلی و نیهوف (۱۹۹۸)
۱۰۸	۷-۷-۳ پرسشنامه اعتماد به سرپرست هارتوگ و کوپن (۲۰۰۳)
۱۰۸	۸-۷-۳ پرسشنامه رضایت از سرپرست و رضایت از همکار اسمیت، کندال و هالین (۱۹۶۹)
۱۰۹	۹-۷-۳ پرسشنامه رضایت از پرداخت بالفور و وکسلر (۱۹۹۶)
۱۰۹	۱۰-۷-۳ پرسشنامه فرصت ترفیع بالفور و وکسلر (۱۹۹۶)
۱۰۹	۱۱-۷-۳ پرسشنامه کیفیت سرپرستی بالفور و وکسلر (۱۹۹۶)
۱۰۹	۱۲-۷-۳ پرسشنامه ادراک جایگزین‌های شغلی بالفور و وکسلر (۱۹۹۶)
۱۰۹	۱۳-۷-۳ پرسشنامه دل‌بستگی شغلی کانونگو (۱۹۸۲)
۱۱۰	۱۴-۷-۳ پرسشنامه دل‌بستگی به کار کانونگو (۱۹۸۲)
۱۱۰	۱۵-۷-۳ پرسشنامه رفتارهای فراتر از فراترهای اورابلی و چاتمن (۱۹۸۶)
۱۱۰	۱۶-۷-۳ پرسشنامه قصد ترک خدمت بالفور و وکسلر (۱۹۹۶)
۱۱۰	۱۷-۷-۳ پرسشنامه میل به ماندن بالفور و وکسلر (۱۹۹۶)

عنوان	صفحه
۳-۸ شواهد مربوط به پایایی و روایی ابزارهای پژوهش.....	۱۱۱
۳-۸-۱ پایایی.....	۱۱۱
۳-۸-۲ اعتبار.....	۱۱۲
۳-۹ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها.....	۱۱۲
فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها	
۴-۱ مقدمه.....	۱۱۴
۴-۲ یافته‌های توصیفی.....	۱۱۵
۴-۳ یافته‌های استنباطی.....	۱۲۰
۴-۴ یافته‌های جانبی.....	۱۳۴
فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری	
۵-۱ مقدمه.....	۱۷۶
۵-۲ بحث در مورد یافته‌های پژوهش.....	۱۷۹
۵-۲-۱ فرضیه‌ی ۱.....	۱۷۹
۵-۲-۲ فرضیه‌ی ۳.....	۱۸۴
۵-۲-۳ فرضیه‌ی ۵.....	۱۸۹
۵-۲-۴ فرضیه‌ی ۷.....	۱۹۰
۵-۲-۵ فرضیه‌ی ۹.....	۱۹۲
۵-۲-۶ فرضیه‌های ۴، ۲، ۶، ۸ و ۱۰.....	۱۹۵
۵-۲-۷ فرضیه‌های ۱۴، ۱۳، ۱۲، ۱۱.....	۱۹۹
۵-۲-۸ فرضیه ۱۵.....	۲۰۰
۵-۳ محدودیت‌های پژوهش.....	۲۰۴
۵-۴ پیشنهادات.....	۲۰۵
۵-۴-۱ پیشنهادات به پژوهشگران آینده.....	۲۰۵
۵-۴-۲ پیشنهادات به مدیران و مسئولان.....	۲۰۶
پیوست ۱.....	۲۰۸
پیوست ۲.....	۲۱۴
منابع و مأخذ.....	۲۱۵

فهرست شکل‌ها

عنوان	صفحه
شکل ۱-۲- الگوی فرض شده‌ی بالفور و وکسلر برای ارتباطات متغیرهای پیشایند و پسایند تعهد سازمانی.....	۲۳
شکل ۲-۲- الگوی به دست آمده بالفور و وکسلر برای ارتباطات متغیرهای پیشایند و پسایند تعهد سازمانی.....	۲۸
شکل ۳-۲- الگوی دل‌بستگی.....	۶۹
شکل ۴-۲- نمودار مربوط به ترک خدمت و زیر شاخه‌های آن.....	۷۶
شکل ۵-۲- الگوی مفهومی پژوهش.....	۹۶
شکل ۱-۳- فرآیند مداخله.....	۱۰۶
شکل ۱-۵- الگوی مفهومی پژوهش بر اساس نظریه‌ی تبادل اجتماعی.....	۱۷۸
شکل ۲-۵- عوامل اثر گذار بر تعهد سازمانی و متغیرهای پیشایند آن.....	۲۰۳

فهرست جدول‌ها

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲- ابعاد تعهد سازمانی از دیدگاه آرجیس	۲۰
جدول ۲-۲- عوامل ضروری ایجاد تعهد، عوامل همبسته با آن و پیامدهای تعهد سازمانی.....	۲۹
جدول ۳-۲- نتایج بین سطوح مختلف تعهد سازمانی	۳۰
جدول ۱-۳- فراوانی و در صد فراوانی متغیر جمعیت‌شناختی بخش	۱۰۰
جدول ۲-۳- فراوانی و در صد فراوانی متغیر جمعیت‌شناختی جنسیت	۱۰۰
جدول ۳-۳- فراوانی و در صد فراوانی متغیر جمعیت‌شناختی وضعیت تأهل	۱۰۰
جدول ۴-۳- فراوانی و در صد فراوانی متغیر جمعیت‌شناختی سن	۱۰۰
جدول ۵-۳- فراوانی و در صد فراوانی متغیر جمعیت‌شناختی تحصیلات.....	۱۰۱
جدول ۶-۳- فراوانی و در صد فراوانی متغیر جمعیت‌شناختی رشته تحصیلی	۱۰۱
جدول ۷-۳- فراوانی و در صد فراوانی متغیر جمعیت‌شناختی سابقه‌ی کار در صنعت نفت.....	۱۰۱
جدول ۸-۳- فراوانی و در صد فراوانی متغیر جمعیت‌شناختی پایه شخصی	۱۰۲
جدول ۹-۳- فراوانی و در صد فراوانی متغیر جمعیت‌شناختی پایه سازمانی.....	۱۰۲
جدول ۱۰-۳- فراوانی و در صد فراوانی متغیر جمعیت‌شناختی وضعیت استخدامی.....	۱۰۲
جدول ۱۱-۳- فراوانی و در صد فراوانی متغیر جمعیت‌شناختی نوع استخدام.....	۱۰۲
جدول ۱۲-۳- فراوانی و در صد فراوانی متغیر جمعیت‌شناختی تعداد پرسنل زیر نظر فرد.....	۱۰۳
جدول ۱۳-۳- فراوانی و در صد فراوانی متغیر جمعیت‌شناختی وضعیت شغلی.....	۱۰۳
جدول ۱۴-۳- فراوانی و در صد فراوانی متغیر جمعیت‌شناختی طبقه‌ی فرد.....	۱۰۳
جدول ۱۵-۳- فراوانی و در صد فراوانی متغیر جمعیت‌شناختی میزان مذهبی بودن فرد.....	۱۰۳
جدول ۱۶-۳- فراوانی و در صد فراوانی متغیر جمعیت‌شناختی مکان بزرگ شدن	۱۰۴
جدول ۱۷-۳- ضرایب پایائی مقیاسها به روش آلفای کرونباخ و پایائی بازآزمایی	۱۱۱
جدول ۱۸-۳- پایایی پرسشنامه‌های پژوهش به روش آلفای کرونباخ.....	۱۱۲
جدول ۱-۴- یافته‌های توصیفی حاصل از متغیرهای پژوهش	۱۱۵
جدول ۲-۴- رتبه‌ی در صدی، نمره‌ی خام و نمره‌ی T متغیرهای پژوهش	۱۱۶
جدول ۳-۴- همبستگی درونی متغیرهای پژوهش و معنی‌داری آنها	۱۱۹
جدول ۴-۴- پیش‌بینی تعهد سازمانی با توجه به متغیرهای پیشابند	۱۲۰
جدول ۵-۴- پیش‌بینی رفتارهای فرانقشی با توجه به تعهد سازمانی.....	۱۲۱
جدول ۶-۴- پیش‌بینی قصد ترک خدمت با توجه به تعهد سازمانی	۱۲۲

عنوان	صفحه
جدول ۷-۴- پیش‌بینی میل به ماندن با توجه به تعهد سازمانی	۱۲۲
جدول ۸-۴- پیش‌بینی تعهد همانندسازی با توجه به متغیرهای پیش‌بیند	۱۲۲
جدول ۹-۴- پیش‌بینی رفتارهای فرانقشی با توجه به تعهد همانند سازی	۱۲۳
جدول ۱۰-۴- پیش‌بینی قصد ترک خدمت با توجه به تعهد همانندسازی	۱۲۳
جدول ۱۱-۴- پیش‌بینی میل به ماندن با توجه به تعهد همانندسازی	۱۲۴
جدول ۱۲-۴- پیش‌بینی تعهد پیوستگی با توجه به متغیرهای پیش‌بیند	۱۲۴
جدول ۱۳-۴- پیش‌بینی رفتارهای فرانقشی با توجه به تعهد پیوستگی	۱۲۵
جدول ۱۴-۴- پیش‌بینی قصد ترک خدمت با توجه به تعهد پیوستگی	۱۲۵
جدول ۱۵-۴- پیش‌بینی میل به ماندن با توجه به تعهد پیوستگی	۱۲۵
جدول ۱۶-۴- پیش‌بینی تعهد مبادله‌ای با توجه به متغیرهای پیش‌بیند	۱۲۶
جدول ۱۷-۴- پیش‌بینی رفتارهای فرانقشی با توجه به تعهد مبادله‌ای	۱۲۷
جدول ۱۸-۴- پیش‌بینی قصد ترک خدمت با توجه به تعهد مبادله‌ای	۱۲۷
جدول ۱۹-۴- پیش‌بینی میل به ماندن با توجه به تعهد مبادله‌ای	۱۲۷
جدول ۲۰-۴- پیش‌بینی تعهد حرفه‌ای با توجه به متغیرهای پیش‌بیند	۱۲۸
جدول ۲۱-۴- پیش‌بینی رفتارهای فرانقشی با توجه به تعهد حرفه‌ای	۱۲۸
جدول ۲۲-۴- ضریب همبستگی درونی بین مؤلفه‌های تعهد سازمانی با تعهد حرفه‌ای	۱۲۹
جدول ۲۳-۴- پیش‌بینی تعهد سازمانی با توجه به تعهد حرفه‌ای	۱۲۹
جدول ۲۴-۴- پیش‌بینی تعهد همانندسازی با توجه به تعهد حرفه‌ای	۱۳۰
جدول ۲۵-۴- پیش‌بینی تعهد پیوستگی با توجه به تعهد حرفه‌ای	۱۳۰
جدول ۲۶-۴- پیش‌بینی تعهد مبادله‌ای با توجه به تعهد حرفه‌ای	۱۳۰
جدول ۲۷-۴- میانگین‌های تعهد سازمانی، مؤلفه‌های آن و متغیرهای پیش‌بیند و پس‌بیند مربوط به سال‌های ۱۳۸۴ و ۱۳۸۸	۱۳۱
جدول ۲۸-۴- مقایسه میانگین‌های تعهد سازمانی، مؤلفه‌های آن و متغیرهای پیش‌بیند و پس‌بیند مربوط به سال‌های ۱۳۸۴ و ۱۳۸۸	۱۳۳
جدول ۲۹-۴- مقایسه مؤلفه‌های تعهد سازمانی بر حسب تاهل، تحصیلات، رشته‌ی تحصیلی، سن	۱۳۴
جدول ۳۰-۴- همبستگی تعهد سازمانی با سابقه، سن، پایه شخصی، پایه سازمانی و تعداد زیردستان	۱۳۵
جدول ۳۱-۴- مقایسه میانگین و انحراف استاندارد نمره‌ی متغیرهای پژوهش بر حسب بخش	۱۳۶

عنوان

صفحه

جدول ۳۲-۴-آزمون معنی‌داری مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش بر حسب بخش.....	۱۳۸
جدول ۳۳-۴-مقایسه‌ی زوجی تعهد سازمانی، خدمت به عموم، اعتماد به سرپرست، رضایت از پرداخت، فرصت ترفیع و ادراک جایگزین‌های شغلی بر حسب بخش.....	۱۴۰
جدول ۳۴-۴-مقایسه میانگین و انحراف استاندارد نمره‌ی متغیرهای پژوهش بر حسب وضعیت تأهل.....	۱۴۱
جدول ۳۵-۴-آزمون معنی‌داری مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش بر حسب وضعیت تأهل.....	۱۴۲
جدول ۳۶-۴-همبستگی سن با متغیرهای پژوهش.....	۱۴۳
جدول ۳۷-۴-میانگین و انحراف استاندارد نمره‌ی متغیرهای پژوهش بر حسب میزان تحصیلات.....	۱۴۴
جدول ۳۸-۴-آزمون معنی‌داری مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش بر حسب میزان تحصیلات.....	۱۴۷
جدول ۳۹-۴-مقایسه‌ی زوجی رضایت از تعهد سازمانی، جایگزین‌های شغلی، دلبستگی شغلی، دلبستگی به کار و قصد ترک خدمت بر حسب میزان تحصیلات.....	۱۴۹
جدول ۴۰-۴-میانگین و انحراف استاندارد نمره‌ی متغیرهای پژوهش بر حسب رشته‌ی تحصیلی.....	۱۵۱
جدول ۴۱-۴-آزمون معنی‌داری مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش بر حسب رشته‌ی تحصیلی.....	۱۵۴
جدول ۴۲-۴-مقایسه‌ی زوجی تعهد سازمانی، رضایت از پرداخت، دلبستگی شغلی، دلبستگی به کار، رفتارهای فرانتشی، قصد ترک خدمت و میل به ماندن بر حسب رشته‌ی تحصیلی.....	۱۵۶
جدول ۴۳-۴-همبستگی سابقه با متغیرهای پژوهش.....	۱۵۷
جدول ۴۴-۴-همبستگی پایه شخصی با متغیرهای پژوهش.....	۱۵۸
جدول ۴۵-۴-همبستگی پایه سازمانی با متغیرهای پژوهش.....	۱۵۹
جدول ۴۶-۴-میانگین و انحراف استاندارد نمره‌ی متغیرهای پژوهش بر حسب وضعیت استخدامی.....	۱۶۰
جدول ۴۷-۴-آزمون معنی‌داری مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش بر حسب وضعیت استخدامی.....	۱۶۱
جدول ۴۸-۴-میانگین و انحراف معیار نمره‌ی متغیرهای پژوهش بر حسب نوع استخدام.....	۱۶۲
جدول ۴۹-۴-آزمون معنی‌داری مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش بر حسب نوع استخدام.....	۱۶۴
جدول ۵۰-۴-همبستگی تعداد زیردستان با متغیرهای پژوهش.....	۱۶۶
جدول ۵۱-۴-میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش بر حسب وضعیت شغلی.....	۱۶۷
جدول ۵۲-۴-آزمون معنی‌داری مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش بر حسب وضعیت شغلی.....	۱۶۸
جدول ۵۳-۴-همبستگی میزان مذهبی بودن با متغیرهای پژوهش.....	۱۶۹
جدول ۵۴-۴-میانگین و انحراف معیار نمره‌ی متغیرهای پژوهش بر حسب مکان بزرگ شدن.....	۱۷۰
جدول ۵۵-۴-آزمون معنی‌داری مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش بر مکان بزرگ شدن.....	۱۷۳

صفحه	عنوان
۱۷۵.....	جدول ۴-۵۶- مقایسه زوجی دل‌بستگی شغلی و رضایت از سرپرست بر حسب مکان بزرگ شدن.....
۱۷۷.....	جدول ۵-۱- خلاصه یافته‌های پژوهش.....

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱ مقدمه

در دنیای کنونی، سازمانها جایگاه والا و وسیعی در ساختار یک جامعه پیدا کرده‌اند. به همین دلیل داشتن سازمان‌های سالم و کارآمد امری مهم و لازم است. در موفقیت و بهره‌وری یک سازمان عوامل زیادی دخیل است و از جمله‌ی آن توجه به بحث منابع انسانی و کارکنان است.

یکی از موارد مورد توجه در این زمینه، تعهد کارکنان به حرفه (تعهد حرفه‌ای)^۱ و به سازمان (تعهد سازمانی)^۲ خود است که پژوهش‌های زیادی به بررسی رابطه‌ی این دو، پیش‌بینی و پساندهای این دو پرداخته‌اند چرا که با شناخت پیش‌بیندهای این دو نوع تعهد می‌توان در جهت ارتقاء هر یک از آنها گام برداشت. همچنین شناسایی نتایج آنها، دید وسیع‌تری در مورد اهمیت، ضرورت و سهم هر یک از آنها در رفتارهای خروجی مهم کارکنان (مانند ترک خدمت، عملکرد و غیبت شغلی) ارائه می‌دهد. بنابراین در این پژوهش رابطه‌ی این دو شکل تعهد با مجموعه‌ای از متغیرهای پیش‌بینی (مشارکت در تصمیم‌گیری^۳، خدمت مستقیم به عموم^۴، چشم‌انداز شغلی^۵،

1- Occupational Commitment /Professional Commitment/ Carrer Commitment

2-Organizational Commitment

3- Participation in Decision Making

4-Direct Service to The Public

5- Job Scope

اعتماد سازمانی^۱، اعتماد به سرپرست^۲، رضایت از سرپرست^۳، رضایت از همکار^۴، رضایت از پرداخت^۵، فرصت ترفیع^۶، کیفیت سرپرستی^۷، ادراک جایگزین‌های شغلی^۸، دلبستگی شغلی^۹ و دلبستگی به کار^{۱۰} و متغیرهای پسایند (رفتارهای فرانشی^{۱۱}، قصد ترک خدکت^{۱۲} و میل به ماندن^{۱۳}) و بعد از آن رابطه‌ی تعهد سازمانی و ابعادش با تعهد حرفه‌ای مورد بررسی قرار گرفت. همچنین با توجه به اینکه مداخلاتی جهت ارتقاء تعهد سازمانی و ابعادش طرح‌ریزی و اجرا شده، اثربخشی این مداخلات نیز بررسی قرار گرفته است.

۱-۲ شرح و بیان مسئله

موضوع تعهد کاری^{۱۴} یکی از علایق پژوهشگران و محققان است و توجه زیادی را در سالهای متمادی از سوی آنها به خود جلب کرده است (بلو و ریان^{۱۵}، ۱۹۹۷؛ کوهن^{۱۶}، ۱۹۹۸، ۱۹۹۹؛ مک‌گینیز و مارو^{۱۷}، ۱۹۹۰؛ مارو و مک‌الروی^{۱۸}، ۱۹۸۷). تحقیقات نشان داده‌اند که شکل‌های تعهد کاری، پیشایند رفتارهای خروجی مهم کارکنان مانند نرخ ترک خدمت، میل به ترک خدمت، عملکرد، رضایت شغلی، رفتارهای شهروندی-سازمانی، غیبت و تأخیر است (بکر^{۱۹}، ۱۹۹۲؛ بلو^{۲۰}، ۱۹۸۶؛ وینر و واردی^{۲۱}، ۱۹۸۰)، بنابراین توجه زیاد به این متغیر دور از انتظار نیست.

تعهد کاری شامل شکل‌های متفاوت تعهد کارکنان در حوزه‌ی کار است (بلو، پال و استی‌جوهرن^{۲۲}، ۱۹۹۳؛ مارو، رندال و کوت^{۲۳}، ۱۹۹۱) که هرچند ساختارهای متمایزی هستند ولی با یکدیگر ارتباط دارند

-
- 1-Organizational Trust
 - 2- Trust in Supervisor
 - 3- Satisfaction with Supervision
 - 4- Satisfaction with Co-Workers
 - 5- Pay Satisfaction
 - 6- Opportunity for Aadvancement
 - 7- Quality of Supervisor
 - 8- Perceived Job Alternative
 - 9- Job Involvement
 - 10- Work Involvement
 - 11- Extra Role Behavior
 - 12- Turnover Intent
 - 13- Desire to Remain
 - 14- Work Commitment
 - 15- Blau & Ryan
 - 16- Cohen
 - 17- McGinnis & Morrow
 - 18- McElroy
 - 19- Becker
 - 20- Blau
 - 21- Wiener & Vardi
 - 22- Paul & St- John
 - 23- Randall & Cote

(هاکت، لاپیر و هاسدورف^۱، ۲۰۰۱). دو نوع تعهد، از این اشکال، شامل تعهد سازمانی (برای مثال مودی، استیرز و پورتر^۲، ۱۹۷۹) (در مطالعات مختلف به شکل کلی یا ابعادی به آن پرداخته شده است) و تعهد حرفه ای (برای مثال، بلو، ۱۹۸۵) است. تعهد سازمانی به معنای پذیرش و باور هدفهای سازمانی، میل به تلاش زیاد در راستای سازمان و میل به ماندن در سازمان است (پورتر، استیرز، مودی، بولین^۳، ۱۹۷۴؛ مودی و دیگران^۴، ۱۹۷۹؛ لاو و چونگ^۵، ۲۰۰۲؛ کون و بنکر^۶، ۲۰۰۴).

تعهد حرفه ای تعریف مشابهی با تعهد سازمانی دارد ولی در تعریف آن واژه‌ی حرفه به جای سازمان به کار می‌رود و به شکل زیر تعریف می‌شود: پذیرش و باور هدفهای حرفه‌ای، میل به تلاش زیاد در راستای حرفه و آرزوی اینکه عضوی از اعضای حرفه‌ی مورد نظر باشد (لنگ، هانگ و هسا^۷، ۲۰۰۳؛ بریرلی^۸، ۱۹۹۹؛ آرانیا و فرز^۹، ۱۹۸۴؛ آرانیا، پولوک، امرنیک^{۱۰}، ۱۹۸۱).

در پژوهش‌های متعدد، رابطه‌ی تعهد سازمانی (به صورت کلی و ابعادی) و تعهد حرفه‌ای با متغیرهای مختلف مورد سنجش قرار گرفته است تا امکان شناسایی پیشایندها، پسایندها و متغیرهای همبسته فراهم شود (مانند لامبرت، هوگان و جاینک^{۱۱}، ۲۰۰۸؛ کاکمر، کارلسون و بریمر^{۱۲}، ۱۹۹۹؛ کون، بنکر^{۱۳}، ۲۰۰۴) چرا که فهم وسیع‌تر از انواع تعهد و پیشایندهای و پیشایندهای آنها می‌تواند ما را در طراحی برنامه‌های سازمانی و بخصوص قسمت منابع انسانی یاری رساند (لی، آلن، میر و آرهی^{۱۴}، ۲۰۰۱).

حال سنجش اثر مجموعه‌ای از متغیرهای پیش‌بین بر روی انواع تعهد سازمانی و بررسی متغیرهای پسایندها، باعث درک عمیق‌تر در مورد پیشایندهای هر یک از انواع تعهد، سهم هریک از آنها در تبیین واریانس این تعهدها و سهم هر یک از این انواع در رفتارهای خروجی کارکنان می‌شود. بنابراین در پژوهش حاضر سعی شده است تا به بررسی همزمان اثر ۱۳ متغیر پیشایندها بر روی تعهد سازمانی، تعهد همانندسازی^{۱۳}، تعهد پیوستگی^{۱۴}،

1- Hackett, Lapierre & Hausdorf

2- Mowday, Steers & Porter

3- Boulian

4- Lau & Chong

5- Leong, Huang & Hsu

6- Brierley

7- Aranya & Ferris

8- Pollock & Amernic

9- Lambert, Hogan & Jiang

10- Kacmer, Carlson & Brymer

11- Kwon & Banks

12- Lee, Allen, Meyer & Rhee

13- Identification commitment

14- Affiliation commitment