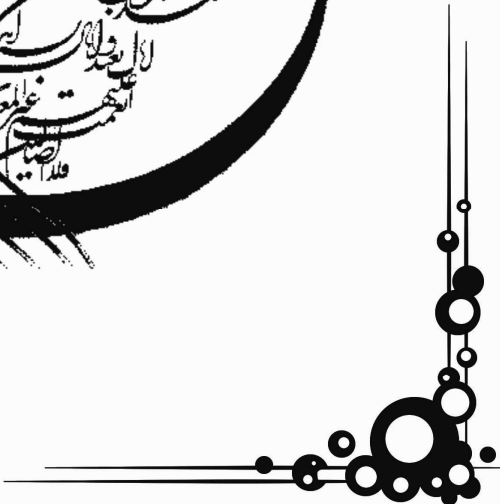




الحمد لله رب العالمين  
والصلاة والسلام على  
سيدنا محمد وآله الطيبين  
الطاهرين أجمعين  
فلا إله إلا الله  
محمد عبده  
والصلاة والسلام على  
سيدنا محمد وآله الطيبين  
الطاهرين أجمعين  
فلا إله إلا الله  
محمد عبده





دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد تهران مرکزی  
دانشکده مدیریت، گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)  
گرایش: منابع انسانی

**عنوان:**

بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان ستادی مجتمع دانشگاهی ولیعصر (عج)  
دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

**استاد راهنما:**

دکتر ماندان مؤمنی

**استاد مشاور:**

دکتر حسن الماسی

**پژوهشگر:**

کبری اویسی

زمستان ۱۳۸۹

### تشکر و قدردانی:

سپاس و ستایش ایزد منان را که توفیق کسب قطره‌ای از دریای بیکران علم و دانش را به من عطا فرمود تا این پژوهش را به اتمام برسانم. برخود لازم می‌دانم که از استاد بزرگوار سرکار خانم دکتر ماندان مؤمنی که به عنوان استاد راهنما در تمام مراحل انجام این پژوهش اینجانب را از راهنمایی‌های بسیار مفید و سودمند خود بهره‌مند نمودند، صمیمانه تشکر و سپاسگزاری نمایم. همچنین از استاد ارجمند جناب آقای دکتر حسن الماسی به خاطر مشاوره دلسوزانه ایشان در امر تدوین این پایان نامه، تشکر و قدردانی نموده و زحماتشان را ارج می‌نهم. و در پایان از محبت‌های بی دریغ خانواده عزیزم و تمامی دوستانی که در انجام این پژوهش اینجانب را یاری نمودند، کمال تشکر را دارم.

تقدیم به :

زیباترین تابلوهای آفرینش:

پدر گرامیم:

که امروزم ثمره رنجهای و زحمات دیروز اوست ؛  
و به پاس فداکاریهای بی دریغش که در قالب کلمات نمی گنجد.

مادر عزیزم :

معلم ایمان و ایثار، یاورِ مهربان که قلب پاکش منبع دعای خیر در زندگی است؛  
و مصائب زیادی متحمل شد تا دریابم چرا خداوند بهشت را در زیر پاهایش قرار  
داده است.

صفحه	عنوان
	<b>فصل اول: کلیات تحقیق</b>
۳	۱-۱- مقدمه
۴	۲-۱- بیان مسأله تحقیق
۴	۳-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق
۵	۴-۱- اهداف تحقیق
۶	۵-۱- چهار چوب نظری تحقیق
۶	۶-۱- مدل مفهومی تحقیق
۷	۷-۱- فرضیات تحقیق
۸	۸-۱- روش تحقیق
۸	۹-۱- روش جمع آوری اطلاعات
۸	۱۰-۱- جامعه و نمونه آماری
۸	۱۱-۱- قلمرو تحقیق
۸	۱۲-۱- تعاریف عملیاتی
۱۰	۱۳-۱- محدودیت‌های تحقیق
	<b>فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق</b>
۱۲	۱-۲- بخش اول: تعهد سازمانی
۱۲	۱-۱-۲- مقدمه
۱۲	۲-۱-۲- تعاریف و مفاهیم تعهد سازمانی
۱۳	۳-۱-۲- قلمرو تعهد سازمانی
۱۴	۴-۱-۲- اهمیت تعهد سازمانی
۱۵	۵-۱-۲- فرآیند ایجاد تعهد سازمانی
۱۶	۶-۱-۲- فرآیند جامعه‌پذیری و تأثیر آن بر تعهد سازمانی
۱۷	۷-۱-۲- انواع تعهد سازمانی
۱۸	۸-۱-۲- دیدگاه‌هایی در مورد کانون‌های تعهد سازمانی
۱۹	۹-۱-۲- رویکردهای تعهد سازمانی
۲۰	۱۰-۱-۲- الگوهای ارائه شده در زمینه تعهد سازمانی
۲۰	۱-۱۰-۱-۲- الگوی یک بعدی
۲۰	۲-۱۰-۱-۲- الگوهای چندبعدی
۲۳	۱۱-۱-۲- عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی
۲۵	۱۲-۱-۲- شیوه‌های تقویت تعهد کارکنان در سازمان
۲۷	۱۳-۱-۲- تعهدات سازمان نسبت به کارکنان
۲۹	۱۴-۱-۲- تأثیر تعهد سازمان نسبت به کارکنان بر تعهد سازمانی کارکنان

۲۹	..... ۱۵-۱-۲- تعهد سازمانی در چرخه زندگی سازمان
۲۹	..... ۱۶-۱-۲- رابطه تعهد سازمانی با چند متغیر سازمانی
۲۹	..... ۱-۱۶-۱-۲- تعهد سازمانی و فرهنگ
۳۰	..... ۲-۱۶-۱-۲- تعهد سازمانی و انگیزش
۳۰	..... ۳-۱۶-۱-۲- تعهد سازمانی و غیبت
۳۰	..... ۴-۱۶-۱-۲- تعهد سازمانی و کنترل
۳۱	..... ۵-۱۶-۱-۲- تعهد سازمانی و عملکرد
۳۱	..... ۱۷-۱-۲- فواید بررسی تعهد سازمانی
۳۲	..... ۱۸-۱-۲- نتایج تعهد سازمانی
۳۷	..... ۲-۲- بخش دوم: عملکرد کارکنان
۳۷	..... ۱-۲-۲- مقدمه
۳۸	..... ۲-۲-۲- تعاریف عملکرد
۳۸	..... ۳-۲-۲- مشخصه‌های عملکرد کارکنان
۳۹	..... ۴-۲-۲- دیدگاه‌های تاریخی در مورد عملکرد
۳۹	..... ۵-۲-۲- دیدگاه‌های جدید در مورد عملکرد
۴۰	..... ۶-۲-۲- عوامل مؤثر بر عملکرد
۴۲	..... ۷-۲-۲- استراتژی‌های بهسازی عملکرد
۴۴	..... ۸-۲-۲- تئوری تقویت عملکرد
۴۵	..... ۹-۲-۲- مدیریت عملکرد
۴۵	..... ۱۰-۲-۲- مفهوم مدیریت عملکرد به عنوان یک عامل یکپارچه کننده
۴۶	..... ۱۱-۲-۲- دامنه استراتژی مدیریت عملکرد
۴۷	..... ۱۲-۲-۲- فرآیند مدیریت عملکرد
۴۸	..... ۱۳-۲-۲- فواید مدیریت مبتنی بر عملکرد
۴۹	..... ۱۴-۲-۲- ارزیابی عملکرد
۴۹	..... ۱۵-۲-۲- فلسفه ارزیابی عملکرد
۵۰	..... ۱۶-۲-۲- انواع ارزیابی عملکرد
۵۲	..... ۱۷-۲-۲- اهداف ارزیابی عملکرد
۵۳	..... ۱۸-۲-۲- شاخص‌های ارزیابی عملکرد
۵۴	..... ۱۹-۲-۲- منابع ارزیابی عملکرد
۵۵	..... ۲۰-۲-۲- مدل اچ‌یو برای ارزیابی و تحلیل عملکرد
۵۶	..... ۳-۲- بخش سوم: پیشینه تحقیق
۵۶	..... ۱-۳-۲- تحقیقات انجام شده در داخل کشور
۶۵	..... ۲-۳-۲- تحقیقات انجام شده در خارج از کشور

۶۸	۴-۲- بخش چهارم: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی
۶۸	۲-۴-۱- تاریخچه و سیر تکامل دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی
۶۹	۲-۴-۲- معرفی دانشکده های دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی
۶۹	۲-۴-۳- آشنایی مختصر با دانشکده های مستقر در مجتمع دانشگاهی ولیعصر دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی
۶۹	۲-۴-۳-۱- دانشکده ادبیات و علوم انسانی
۷۰	۲-۴-۳-۲- دانشکده روانشناسی و علوم اجتماعی

### فصل سوم: روش شناسی تحقیق

۷۲	۳-۱- مقدمه
۷۲	۳-۲- روش تحقیق
۷۳	۳-۳- جامعه و نمونه آماری
۷۳	۳-۴- متغیرهای تحقیق
۷۴	۳-۵- روش جمع آوری اطلاعات
۷۶	۳-۶- اعتبار پرسشنامه (پایایی)
۷۶	۳-۷- روایی پرسشنامه
۷۷	۳-۸- روش تجزیه و تحلیل داده ها
۷۷	۳-۸-۱- تجزیه و تحلیل با استفاده از آمار توصیفی
۷۷	۳-۸-۲- تجزیه و تحلیل با استفاده از آمار استنباطی

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۷۹	۴-۱- مقدمه
۸۰	۴-۲- آمار توصیفی
۸۰	۴-۲-۱- بررسی جمعیت شناختی پاسخ دهندگان
۸۴	۴-۲-۲- بررسی توصیفی شاخص های مربوط به تعهد سازمانی
۹۰	۴-۲-۳- بررسی توصیفی شاخص های مربوط به عملکرد کارکنان
۹۷	۴-۳- آمار استنباطی
۹۷	۴-۳-۱- آزمون فرضیه های تحقیق
۱۰۵	۴-۳-۲- رتبه بندی مؤلفه ها و شاخص های تعهد سازمانی از طریق آزمون فریدمن
۱۱۱	۴-۳-۳- رتبه بندی مؤلفه ها و شاخص های عملکرد کارکنان از طریق آزمون فریدمن

### فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۲۱	۵-۱- مقدمه
۱۲۱	۵-۲- نتیجه گیری
۱۲۱	۵-۲-۱- نتایج حاصل از فرضیات تحقیق
۱۲۱	۵-۲-۱-۱- نتیجه حاصل از فرضیه فرعی اول
۱۲۱	۵-۲-۱-۲- نتیجه حاصل از فرضیه فرعی دوم
۱۲۱	۵-۲-۱-۳- نتیجه حاصل از فرضیه فرعی سوم

- ۱۲۲ ..... ۴-۱-۲-۵- نتیجه حاصل از فرضیه اصلی
- ۱۲۲ ..... ۲-۲-۵- نتایج جانبی
- ۱۲۲ ..... ۳-۵- پیشنهادات
- ۱۲۲ ..... ۱-۳-۵- پیشنهادات مبتنی بر نتایج حاصل از فرضیات تحقیق
- ۱۲۲ ..... ۱-۱-۳-۵- پیشنهادات فرضیه فرعی اول
- ۱۲۳ ..... ۲-۱-۳-۵- پیشنهادات فرضیه فرعی دوم
- ۱۲۳ ..... ۳-۱-۳-۵- پیشنهادات فرضیه فرعی سوم
- ۱۲۳ ..... ۴-۱-۳-۵- پیشنهادات فرضیه اصلی
- ۱۲۴ ..... ۲-۳-۵- پیشنهادات جانبی
- ۱۲۵ ..... ۳-۳-۵- پیشنهادات برای محققین بعدی

#### پیوست‌ها

- ۱۲۷ ..... پیوست ۱
- ۱۳۰ ..... پیوست ۲

#### منابع و مأخذ

- ۱۳۴ ..... الف- منابع فارسی
- ۱۳۸ ..... ب- منابع انگلیسی



## فهرست جداول

صفحه

عنوان

۱۷	جدول ۱-۲- انواع نه گانه روابط سازمانی .....
۱۹	جدول ۲-۲- چهار دیدگاه مختلف تعهد .....
۳۴	جدول ۳-۲- نتایج مطلوب تعهد سازمانی برای فرد، گروه کاری و سازمان .....
۳۷	جدول ۴-۲- نتایج نامطلوب تعهد سازمانی برای فرد، گروه کاری و سازمان .....
۶۰	جدول ۵-۲- تحقیقات انجام شده در داخل کشور و مقایسه آنها با تحقیق حاضر .....
۷۵	جدول ۱-۳- شماره سئوالات مربوط به هر یک از مؤلفه های تعهد سازمانی .....
۷۵	جدول ۲-۳- شماره سئوالات مربوط به هر یک از مؤلفه های عملکرد کارکنان .....
۸۰	جدول ۱-۴- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سن .....
۸۱	جدول ۲-۴- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنس .....
۸۲	جدول ۳-۴- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب میزان تحصیلات .....
۸۳	جدول ۴-۴- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه کار .....
۸۴	جدول شماره ۴-۵- توزیع فراوانی شاخص های مربوط به تعهد عاطفی .....
۸۶	جدول شماره ۴-۶- توزیع فراوانی شاخص های مربوط به تعهد مستمر .....
۸۸	جدول شماره ۴-۷- توزیع فراوانی شاخص های مربوط به تعهد هنجاری .....
۹۰	جدول شماره ۴-۸- توزیع فراوانی شاخص های مربوط به توانایی .....
۹۱	جدول شماره ۴-۹- توزیع فراوانی شاخص های مربوط به وضوح .....
۹۲	جدول شماره ۴-۱۰- توزیع فراوانی شاخص های مربوط به کمک .....
۹۳	جدول شماره ۴-۱۱- توزیع فراوانی شاخص های مربوط به انگیزه .....
۹۴	جدول شماره ۴-۱۲- توزیع فراوانی شاخص های مربوط به ارزیابی .....
۹۵	جدول شماره ۴-۱۳- توزیع فراوانی شاخص های مربوط به اعتبار .....
۹۶	جدول شماره ۴-۱۴- توزیع فراوانی شاخص های مربوط به محیط .....
۹۷	جدول ۴-۱۵- نتایج توافقی بین تعهد عاطفی و عملکرد کارکنان .....
۹۸	جدول ۴-۱۶- نتایج آزمون کای دو .....
۹۸	جدول ۴-۱۷- نتایج آزمون همبستگی ضریب همبستگی تاو کندال بین تعهد عاطفی و عملکرد کارکنان .....
۹۹	جدول ۴-۱۸- نتایج توافقی بین تعهد مستمر و عملکرد کارکنان .....
۱۰۰	جدول ۴-۱۹- نتایج آزمون کای دو .....
۱۰۰	جدول ۴-۲۰- نتایج آزمون همبستگی ضریب همبستگی تاو کندال بین تعهد مستمر و عملکرد کارکنان .....
۱۰۱	جدول ۴-۲۱- نتایج توافقی بین تعهد هنجاری و عملکرد کارکنان .....

- جدول ۴-۲۲- نتایج آزمون کای دو ..... ۱۰۲
- جدول ۴-۲۳- نتایج آزمون همبستگی ضریب همبستگی تاو کندال بین تعهد هنجاری و عملکرد کارکنان ..... ۱۰۲
- جدول ۴-۲۴- نتایج توافقی بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان ..... ۱۰۳
- جدول ۴-۲۵- نتایج آزمون کای دو ..... ۱۰۴
- جدول ۴-۲۶- نتایج آزمون همبستگی ضریب همبستگی تاو کندال بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان ..... ۱۰۵
- جدول ۴-۲۷- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت مؤلفه های تعهد سازمانی ..... ۱۰۵
- جدول ۴-۲۸- نتایج تحلیلی آزمون فریدمن جهت مؤلفه های تعهد سازمانی ..... ۱۰۶
- جدول ۴-۲۹- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص های تعهد عاطفی ..... ۱۰۶
- جدول ۴-۳۰- نتایج تحلیلی آزمون فریدمن جهت شاخص های تعهد عاطفی ..... ۱۰۷
- جدول ۴-۳۱- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص های تعهد مستمر ..... ۱۰۷
- جدول ۴-۳۲- نتایج تحلیلی آزمون فریدمن جهت شاخص های تعهد مستمر ..... ۱۰۸
- جدول ۴-۳۳- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص های تعهد هنجاری ..... ۱۰۹
- جدول ۴-۳۴- نتایج تحلیلی آزمون فریدمن جهت شاخص های تعهد هنجاری ..... ۱۱۰
- جدول ۴-۳۵- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت مؤلفه های عملکرد کارکنان ..... ۱۱۱
- جدول ۴-۳۶- نتایج تحلیلی آزمون فریدمن جهت مؤلفه های عملکرد ..... ۱۱۲
- جدول ۴-۳۷- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص های توانایی از مؤلفه های عملکرد .. ۱۱۲
- جدول ۴-۳۸- نتایج تحلیلی آزمون فریدمن جهت شاخص های توانایی از مؤلفه های عملکرد ..... ۱۱۳
- جدول ۴-۳۹- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص های وضوح از مؤلفه های عملکرد ..... ۱۱۳
- جدول ۴-۴۰- نتایج تحلیلی آزمون فریدمن جهت شاخص های وضوح از مؤلفه های عملکرد ..... ۱۱۴
- جدول ۴-۴۱- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص های کمک از مؤلفه های عملکرد ... ۱۱۴
- جدول ۴-۴۲- نتایج تحلیلی آزمون فریدمن جهت شاخص های کمک از مؤلفه های عملکرد ..... ۱۱۵
- جدول ۴-۴۳- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص های انگیزه از مؤلفه های عملکرد .. ۱۱۵
- جدول ۴-۴۴- نتایج تحلیلی آزمون فریدمن جهت شاخص های انگیزه از مؤلفه های عملکرد ..... ۱۱۶
- جدول ۴-۴۵- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص های ارزیابی از مؤلفه های عملکرد ..... ۱۱۶
- جدول ۴-۴۶- نتایج تحلیلی آزمون فریدمن جهت شاخص های ارزیابی از مؤلفه های عملکرد ..... ۱۱۷
- جدول ۴-۴۷- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص های اعتبار از مؤلفه های عملکرد ..... ۱۱۷
- جدول ۴-۴۸- نتایج تحلیلی آزمون فریدمن جهت شاخص های اعتبار از مؤلفه های عملکرد ..... ۱۱۸
- جدول ۴-۴۹- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص های محیط از مؤلفه های عملکرد ... ۱۱۸
- جدول ۴-۵۰- نتایج تحلیلی آزمون فریدمن جهت شاخص های محیط از مؤلفه های عملکرد ..... ۱۱۹

## فهرست نمودارها

صفحه

عنوان

۴۱	نمودار ۱-۱- مدل مفهومی تحقیق
۴۶	نمودار ۱-۲- عوامل مؤثر بر عملکرد فردی
۴۶	نمودار ۲-۲- مدیریت عملکرد به عنوان کانون یکپارچگی فعالیت‌های بخش منابع انسانی
۸۰	نمودار ۱-۴- فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سن
۸۱	نمودار ۲-۴- فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنس
۸۲	نمودار ۳-۴- فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب میزان تحصیلات
۸۳	نمودار ۴-۴- فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه کار
۸۵	نمودار ۵-۴- فراوانی شاخص‌های مربوط به تعهد عاطفی
۸۷	نمودار ۶-۴- فراوانی شاخص‌های مربوط به تعهد مستمر
۸۹	نمودار ۷-۴- فراوانی شاخص‌های مربوط به تعهد هنجاری
۹۰	نمودار ۸-۴- فراوانی شاخص‌های مربوط به توانایی
۹۱	نمودار ۹-۴- فراوانی شاخص‌های مربوط به وضوح
۹۲	نمودار ۱۰-۴- فراوانی شاخص‌های مربوط به کمک
۹۳	نمودار ۱۱-۴- فراوانی شاخص‌های مربوط به انگیزه
۹۴	نمودار ۱۲-۴- فراوانی شاخص‌های مربوط به ارزیابی
۹۵	نمودار ۱۳-۴- فراوانی شاخص‌های مربوط به اعتبار
۹۶	نمودار ۱۴-۴- فراوانی شاخص‌های مربوط به محیط
۹۷	نمودار ۱۵-۴- نتایج توافقی بین تعهد عاطفی و عملکرد کارکنان
۹۹	نمودار ۱۶-۴- نتایج توافقی بین تعهد مستمر و عملکرد کارکنان
۱۰۱	نمودار ۱۷-۴- نتایج توافقی بین تعهد هنجاری و عملکرد کارکنان
۱۰۳	نمودار ۱۸-۴- نتایج توافقی بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان
۱۰۵	نمودار ۱۹-۴- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت مؤلفه‌های تعهد سازمانی
۱۰۶	نمودار ۲۰-۴- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص‌های تعهد عاطفی
۱۰۷	نمودار ۲۱-۴- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص‌های تعهد مستمر
۱۱۰	نمودار ۲۲-۴- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص‌های تعهد هنجاری
۱۱۱	نمودار ۲۳-۴- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت مؤلفه‌های عملکرد کارکنان
۱۱۱	نمودار ۲۴-۴- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص‌های توانایی از مؤلفه‌های عملکرد
۱۱۲	نمودار ۲۵-۴- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص‌های وضوح از مؤلفه‌های عملکرد
۱۱۳	نمودار ۲۶-۴- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص‌های انگیزه از مؤلفه‌های عملکرد

- نمودار ۴-۲۶- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص‌های کمک از مؤلفه‌های عملکرد ..... ۱۱۴
- نمودار ۴-۲۷- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص‌های انگیزه از مؤلفه‌های عملکرد ..... ۱۱۵
- نمودار ۴-۲۸- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص‌های ارزیابی از مؤلفه‌های عملکرد ..... ۱۱۶
- نمودار ۴-۲۹- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص‌های اعتبار از مؤلفه‌های عملکرد ..... ۱۱۷
- نمودار ۴-۳۰- نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت شاخص‌های محیط از مؤلفه‌های عملکرد ..... ۱۱۸

### چکیده :

در این پژوهش به بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان ستادی مجتمع دانشگاهی ولیعصر دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی پرداخته شده است. ابزار پژوهش پرسشنامه و روش پژوهش توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری مورد مطالعه شامل کارکنان ستادی مجتمع دانشگاهی ولیعصر (دانشکده های ادبیات و علوم انسانی و روانشناسی و علوم اجتماعی) دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی به تعداد ۹۷ نفر می باشد. در این پژوهش به دلیل محدود بودن جامعه آماری، نمونه گیری صورت نگرفته و کل جامعه آماری مورد بررسی قرار گرفته است. برای تجزیه و تحلیل داده های پژوهش از دو روش آمار توصیفی (فراوانی، درصد) و آمار استنباطی (آزمون کای دو کارل پیرسن، آزمون همبستگی تاو کندال، آزمون فریدمن) استفاده شده است. نتایج حاصل از فرضیات تحقیق نشان داد که: بین تعهد عاطفی و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. بین تعهد مستمر و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. بین تعهد هنجاری و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. همچنین نتایج حاصل از آزمون فریدمن نشان داد که: بین میانگین رتبه مؤلفه ها و شاخص های تعهد سازمانی تفاوت معنی داری وجود دارد. بین میانگین رتبه مؤلفه ها و شاخص های عملکرد کارکنان تفاوت معنی داری وجود دارد.

فصل اول  
کلیات تحقیق

## ۱-۱- مقدمه

برخی از صاحب نظران، مدیریت را فرآیند استفاده مؤثر و کارآمد از منابع انسانی و مادی از طریق برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و رهبری و کنترل به منظور نیل به اهداف سازمان می‌دانند. آنچه از این تعریف و سایر تعاریف مشابه استنباط می‌شود این است که افزایش کارایی و اثربخشی از جمله موضوعات مهمی است که کانون توجه اقدامات مدیریتی قرار گرفته است. با توجه به اینکه یکی از مهمترین منابع موجود در سازمان ها، نیروی انسانی شاغل می باشد، بخشی از اقدامات مدیریتی نیز با هدف بهره‌گیری هرچه مؤثرتر و کارآمدتر از این منابع به مرحله اجرا درمی‌آید و مدیریت مؤثر عملکرد را به یکی از مهمترین وظایف مدیران تبدیل نموده است.

در بسیاری از سازمان‌ها روند بهره‌گیری از عامل انسانی از مطلوبیت چندانی برخوردار نبوده و عدم استفاده از این عامل استراتژیک تنگناهای فراوانی را برای آنها بوجود آورده است. به همین دلیل در شرایط فعلی، افزایش عملکرد و استفاده کارآمد از نیروی انسانی ضرورتی است که باید مورد توجه کلیه مدیران و تصمیم‌گیرندگان سازمانها قرار گیرد. یکی از عوامل نامحسوس مؤثر بر عملکرد کارکنان، تعهد سازمانی آنان می باشد.

تعهد سازمانی، یک نگرش شغلی اصلی و کلیدی است که نشان دهنده یکی دانستن کارمند با سازمان و میل و علاقه اش بر تلاش مداوم؛ در جهت رسیدن به موفقیت آن است. تعهد سازمانی، دارای تاثیر منفی بر غیبت از کار، ترک خدمت و دارای تأثیر مثبت بر نگرشها و رفتارهای کاری شامل، مشتری‌مدار بودن کارکنان، رضایت شغلی و عملکرد کاری می باشد.

میزان تعهد، بر این مسائل که، یک کارمند برای خود چقدر ارزش قائل است و نیز چقدر می خواهد از توانایی‌هایش به نحو احسن استفاده کند؛ تأثیر می‌گذارد. افرادی که دارای تعهد سازمانی بالا می‌باشند؛ بر این باورند که کار در سازمان برایشان مهم است و آنها احتمالاً با ارزش‌های سازمانشان موافق بوده؛ خود را به عنوان بخشی از سازمان حس کرده؛ در انجام وظایف محوله ثابت قدم هستند و تجارب کاری مهم را جهت رفاه خود و سازمانشان کسب می‌کنند. تعهد سازمانی يك منبع قوی انگیزشی برای تقویت عملکرد کارکنان و نیز متقاعد ساختن آنها برای ادامه کار حتی در شرایط دشوار نظیر تنش و فشارهای مرتبط با کار است. در دو دهه اخیر تحقیقات متعددی در این زمینه و در ابعاد مختلف مرتبط با آن انجام گرفته است. تحقیق حاضر نیز در همین راستا به بررسی ارتباط بین تعهد سازمانی و عملکرد اعضای جامعه آماری می پردازد.

در این فصل ابتدا به بیان مسئله تحقیق می‌پردازیم، سپس اهمیت و ضرورت تحقیق، اهداف تحقیق، چهارچوب نظری تحقیق، مدل مفهومی تحقیق، فرضیات تحقیق، روش تحقیق، روش جمع آوری اطلاعات، جامعه و نمونه آماری، قلمرو تحقیق، تعاریف عملیاتی و در نهایت محدودیت‌های تحقیق مطرح می‌گردد.

## ۲-۱- بیان مسأله تحقیق

با توجه به تغییر و تحولات عصر حاضر و با ورود سازمان ها به «اقتصاد دانش محور»، نیروی انسانی نسبت به سایر منابع سازمان، از اهمیت خاصی برخوردار شده است. در واقع سرمایه انسانی، حیاتی‌ترین عنصر راهبردی و اساسی‌ترین راه برای افزایش اثربخشی و کارایی سازمان است و پیشرفت و ترقی جامعه را به دنبال خواهد داشت.

عملکرد نهایی سازمان منوط به عملکرد تک تک افراد درون سازمان و محیط پیرامون آن می‌باشد؛ به عبارت دیگر از جمع نهایی و یا نتیجه نهایی عملکرد افراد و کارکنان سازمان، عملکرد کل سازمان را می‌توان بدست آورد.

علت تفاوت‌های عملکردی سازمان‌ها در جوامع مختلف چیست و علل تفاوت عملکردی کارکنان در سازمان چیست؟ عدم رضایت و عدم احساس تعلق و وفاداری کارکنان می‌تواند تأخیر و غیبت و ترک سازمان را به همراه داشته باشد که علاوه بر هزینه‌های فراوان در روحیه سایر کارکنان نیز تأثیر می‌گذارد و سیستم روابط انسانی را مختل می‌سازد. چنانکه لیگرت بیان می‌کند روحیه ضعیف در کارایی سازمان اثر می‌گذارد.

در سازمان‌ها با افراد مختلفی برخورد می‌کنیم که هر یک به کاروسازمان خویش نگاه‌های گوناگونی دارند که اگر این دیدگاه‌ها را بر روی یک پیوستار نشان دهیم در یک طرف آن افرادی هستند که علاقه و احساس تکلیف و تعلق و عشق خاصی نسبت به سازمان خود دارند و تا پای جان نسبت به پیشبرد اهداف سازمان کوشش ورزیده و تمایل نشان می‌دهند. در سمت دیگر این پیوستار افرادی را می‌بینیم که نسبت به سازمان خود وابستگی ندارند و به ارزش‌ها و اهداف آنها پایبند نیستند و بعضاً اهداف سازمانی را مغایر با اهداف خود می‌بینند و احساس وفاداری نسبت به سازمان خود ندارند و نه تنها خود در جهت اهداف سازمان حرکت نمی‌کنند بلکه در ایجاد فرهنگ بی‌توجهی نسبت به مسائل و مشکلات سازمان در بین دیگر همکاران مؤثر می‌باشند.

با توجه به مشاهده مسائلی در سازمان مورد مطالعه مانند بی‌انگیزگی کارکنان، بی‌علاقگی به کار، ائتلاف وقت، نارضایتی ارباب رجوع از سازمان و کارکنان، عدم توجه به اهداف و مأموریت‌های سازمان، و همچنین پایین بودن سطح عملکرد کارکنان، محقق در این پژوهش سعی دارد تا رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان این سازمان را مورد آزمون قرار دهد و به دنبال پاسخگویی به این سؤال است که آیا بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان ستادی مجتمع دانشگاهی ولیعصر دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی رابطه معنی‌داری وجود دارد؟

## ۳-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق

کارایی، اثربخشی و بهبود عملکرد از مهمترین اهداف یک سازمان محسوب می‌شود و هر سازمانی سعی در تقویت این ستاده‌ها را از طرق گوناگون دارد. برای رسیدن به اهداف فوق باید عوامل مرتبط و مؤثر بر عملکرد کارکنان را شناسایی و تقویت نمود.

یکی از این عوامل، تعهد سازمانی است که در سال‌های اخیر توجه زیادی را به خود معطوف کرده است نیروی انسانی وفادار و سازگار به اهداف و ارزش‌های سازمانی که مایل است فراتر از وظایف محوله فعالیت نماید می‌تواند عامل مهمی در اثربخشی سازمان باشد. وجود چنین نیرویی



در سازمان باعث بالا رفتن سطح عملکرد، پایین آمدن میزان غیبت، تأخیر و ترک خدمت شده و وجهه سازمان را در اجتماع، مناسب جلوه داده و زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می‌کند (حسینیان و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۰).

حرکت بهره‌ورانه در سطح سازمان، تنها نتیجه رفتار انسان‌هایی است که نسبت به سازمان دارای تعهد هستند و با نگرش مثبت، خلاق و رضایت‌مندانه به تغییر دنیای پیرامون خویش می‌اندیشند (خاکی، ۱۳۷۶: ۱۹۹).

تعهد و پایبندی می‌تواند پیامدهای مثبت و متعددی داشته باشد. کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت زمان بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند (مورهد و گریفین، ۱۳۷۴: ۸۲).

در موارد بسیاری، سازمان‌ها به افرادی نیاز دارند که به نفع سازمان و فراتر از وظایف مقرر تلاش کنند. این امر به ویژه در مشاغل حساس و بحرانی از اهمیت به‌سزایی برخوردار است. کوتاهی در جهت ایجاد تعهد و وابستگی روانی در اعضای سازمان، مستلزم افزایش هزینه‌ها برای ایجاد سیستم‌های کنترل و نظارت دقیق و پیچیده خواهد بود. داشتن مدیران و کارکنانی که ارزش‌ها و اهداف سازمان در آنها درونی شده باشد و آنها متعلق به خود بدانند، این اطمینان را به وجود می‌آورد که افراد باطناً در جهت تأمین منافع سازمان کار و تلاش می‌کنند (خاکی، ۱۳۷۶: ۱۹۷).

درباره تعهد سازمانی به منزله یکی از مؤلفه‌های مهم رفتار سازمانی، پژوهش‌های متعددی صورت گرفته است و مشخص شده است که در مواردی تعهد سازمانی می‌تواند اثرات مشخصی بر عملکرد افراد سازمان داشته باشد.

پژوهشگر به علت علاقه‌مندی در تعیین رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان ستادی مجتمع دانشگاهی ولیعصر دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی و یافتن راه‌حل‌های مستند علمی قابل اجرا به منظور ارتقاء عملکرد آنها و همچنین تأکید بر اهمیت مسئله تعهد سازمانی در سازمان‌ها به انتخاب این موضوع پرداخته است.

#### ۱-۴- اهداف تحقیق

##### هدف اصلی:

به طور کلی هر تحقیقی برای دستیابی به هدف و منظور خاصی صورت می‌گیرد، این هدف خود را در قالب مسأله تحقیق نمودار می‌سازد و از طریق بیان آن آشکار می‌شود. هدف اصلی از پژوهش حاضر بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان می‌باشد.

##### اهداف فرعی:

- ۱- تعیین میزان تعهد سازمانی (عاطفی، هنجاری، مستمر) کارکنان مورد بررسی
- ۲- تعیین اولویت تأثیرگذاری مؤلفه‌های تعهد سازمانی بر عملکرد کارکنان
- ۳- بررسی و مطالعه میزان تأثیرگذاری مؤلفه‌های تعهد سازمانی بر روی عملکرد کارکنان بر اساس مدل آلن و میر

۴- بررسی سطح عملکرد کارکنان بر مبنای الگوی اچبو<sup>۱</sup>

۵- ارائه راهکارهایی جهت ارتقای عملکرد کارکنان بر اساس مؤلفه‌های تعهد سازمانی

۶- افزایش دانش نظری و تجربی در زمینه ارتباط بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان و کمک به پیشرفت علم و دانش

#### ۱-۵- چهار چوب نظری تحقیق

هر تحقیق به یک چهارچوب نظری نیاز دارد، چهارچوب نظری، الگویی است که فرد پژوهشگر بر اساس آن درباره روابط بین عواملی که در ایجاد مسأله مهم تشخیص داده شده اند نظریه پردازی می‌کند (خاکی، ۱۳۸۸: ۱۶۳).

در این پژوهش با توجه به دشواری‌ها و مشکلات و فقر منابع نظری، نظریه‌ای که بتواند ارتباط متقابل متغیرها را مورد توجه قرار دهد و در عین حال اجازه و امکان سنجش متغیرهای پژوهش را فراهم آورد عقلایی و منطقی به نظر می‌رسد از بین نظریه‌های مطرح شده، نظریه مدل سه بخشی تعهد سازمانی میر و آلن که زمینه تبیین و شناخت بهتری برای پژوهش حاضر مهیا می‌کند، مورد استفاده قرار گیرد. لذا پژوهشگر در تدوین چارچوب نظری این تحقیق از مبانی نظری پژوهش که برگرفته از اندیشه دانشمندان صاحب نظر در مدیریت می باشد به شرح ذیل بهره جویی نموده است:

متغیر مستقل (تعهد سازمانی) و مؤلفه‌های آن بر گرفته از مدل سه بخشی آلن و میر<sup>۲</sup> و نهایتاً اینکه طرح متغیر وابسته (عملکرد کارکنان) بر گرفته از مدل هرسی و گلداسمیت<sup>۳</sup> تحت عنوان الگوی اچبو خواهد بود.

#### ۱-۶- مدل مفهومی تحقیق

پژوهش حاضر با توجه به ادبیات موضوع و پیشینه تحقیق مدل مفهومی زیر را ارائه و مورد بررسی قرار داده است.

---

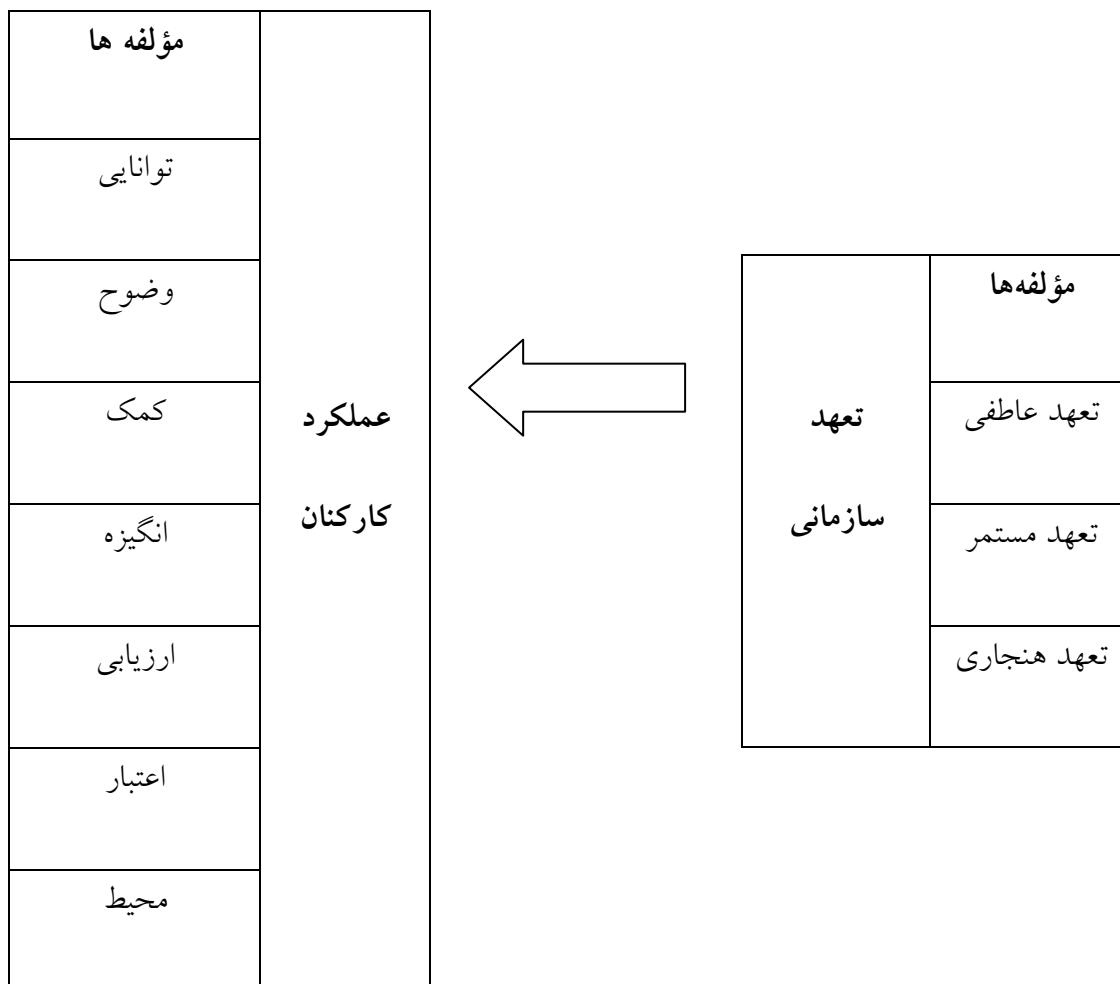
<sup>۱</sup>- ACHIEVE

<sup>۲</sup>- Allen & Meyer

<sup>۳</sup>- Hersey & Gold Smith

متغیر مستقل

متغیر وابسته



نمودار ۱-۱- مدل مفهومی تحقیق

### ۷-۱- فرضیات تحقیق

فرضیات تحقیق شامل موارد زیر می‌باشد:

#### فرضیه اصلی:

بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

#### فرضیات فرعی:

۱- بین تعهد عاطفی و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۲- بین تعهد مستمر و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۳- بین تعهد هنجاری و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

## ۸-۱- روش تحقیق

این تحقیق با توجه به اینکه به بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان می‌پردازد، بر اساس اهداف تحقیق، کاربردی و از جهت روش، توصیفی-پیمایشی می‌باشد.

## ۹-۱- روش جمع آوری اطلاعات

در این پژوهش برای تهیه داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز از دو روش عمده کتابخانه‌ای و میدانی استفاده می‌شود. به این صورت که ابتدا به روش کتابخانه‌ای اطلاعات لازم در مورد ادبیات و پیشینه تحقیق جمع‌آوری می‌شود و سپس به روش میدانی به توزیع پرسشنامه در میان جامعه آماری پرداخته می‌شود.

## ۱۰-۱- جامعه و نمونه آماری

در تحقیق حاضر جامعه آماری مورد مطالعه شامل کارکنان ستادی مجتمع دانشگاهی ولیعصر (دانشکده‌های ادبیات و علوم انسانی و روانشناسی و علوم اجتماعی) دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی به تعداد ۹۷ نفر می‌باشد. در این پژوهش به دلیل محدود بودن جامعه آماری، نمونه‌گیری صورت نگرفته و کل اعضای جامعه آماری مورد بررسی قرار می‌گیرد.

## ۱۱-۱- قلمرو تحقیق

قلمرو تحقیق از سه بعد موضوعی، مکانی، زمانی مورد بررسی قرار گرفته است:

**قلمرو موضوعی:** تحقیق حاضر به بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان می‌پردازد که در قلمرو علوم رفتاری و مدیریت منابع انسانی قرار دارد.

**قلمرو مکانی:** از نظر بعد مکانی، این تحقیق در مجتمع دانشگاهی ولیعصر (دانشکده‌های ادبیات و علوم انسانی و روانشناسی و علوم اجتماعی) دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی انجام می‌گیرد.

**قلمرو زمانی:** این تحقیق از اول بهمن ماه ۱۳۸۸ تا آخر دی ماه ۱۳۸۹ انجام پذیرفته است و قلمرو زمانی (دوره توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه) آبان ماه ۱۳۸۹ می‌باشد.

## ۱۲-۱- تعاریف عملیاتی

**تعهد سازمانی<sup>۱</sup>:** از نظر آلن و میر تعهد سازمانی نوعی نگرش است که میزان علاقه و دلبستگی و وفاداری کارکنان نسبت به سازمان و تمایل آنان به ماندن در سازمان را نشان می‌دهد. این نگرش می‌تواند ناشی از تمایل، الزام، یا نیاز فرد باشد و دارای سه بعد است:

۱- **تعهد عاطفی<sup>۲</sup>:** بیانگر نوعی تعلق و وابستگی و احساس هویت با سازمان است (خواستن و میل باطنی برای ماندن در سازمان)؛

۲- **تعهد مستمر<sup>۳</sup>:** ادامه فعالیت برای سازمان و عدم تمایل به ترک آن به دلیل زیان‌هایی که از ترک سازمان نصیب فرد می‌شود (احساس نیاز برای ماندن در سازمان)؛

<sup>۱</sup>. Organizational Commitment

<sup>۲</sup>. Affective Commitment

<sup>۳</sup>. Continuance Commitment