

تعیین اولویت عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان

(مطالعه موردی در شرکت‌های پالایش گاز فجر و بیدبند)

حسین مدنی، محمدجواد زاهدی

این پژوهش به منظور اندازه‌گیری سطح تعهد سازمانی کارکنان شرکت‌های پالایش گاز فجر و بیدبند و تعیین اولویت عوامل مؤثر بر آن انجام شده است. پژوهش درصدد است مشخص کند که نوع رابطه و دل‌بستگی کارکنان به شرکت‌های مورد مطالعه بر چه مبنایی شکل گرفته است: آیا آنان به شرکت علاقه و دل‌بستگی قلبی (تعهد عاطفی) دارند؟ آیا نوعی الزام اخلاقی (تعهد هنجاری) آنان را به شرکت وابسته کرده است؟ و یا وابستگی آنان به شرکت بر اساس نیاز آنان (تعهد مستمر) است؟ همچنین، در پژوهش حاضر عوامل مؤثر بر هر یک از مؤلفه‌های تعهد سازمانی با استفاده از روش آماری تحلیل مسیر اولویت‌بندی شده است. نتایج پژوهش نشان داد که متغیر درک حمایت سازمانی با قوی‌ترین رابطه مستقیم و مثبت بیشترین سهم را در تبیین تعهد عاطفی و هنجاری کارکنان در هر دو شرکت داشته است. متغیرهای مشارکت سازمانی، احساس عدالت سازمانی، فرصت‌های ارتقای شغلی و احساس امنیت شغلی نیز با میانجی درک حمایت سازمانی اثر غیر مستقیم و مثبت بر تعهد عاطفی و هنجاری در هر دو شرکت داشته‌اند، ولی اولویت اثر هر یک از این متغیرها متفاوت بوده است. متغیر فرصت‌های شغلی خارج از سازمان قوی‌ترین اثر مستقیم و منفی را بر تعهد مستمر داشته است. یافته‌های نظری پژوهش نشان داد که گرچه می‌توان رابطه جداگانه هر یک از متغیرهای مستقل با مؤلفه‌های تعهد سازمانی را بر اساس نظریه‌های مبادله، برابری، انتظار، و نظریه سلسله‌مراتب نیازهای مازلو تبیین کرد، اما نتایج حاصل از تحلیل‌های چند متغیری و مقایسه آن با پژوهش‌های قبلی بیانگر آن است که الگوی تحلیلی تنظیم شده بر اساس نظریه سیستم‌ها و نظریه ساخت‌یابی به نحو مطلوب‌تری از طریق داده‌ها پشتیبانی شده است.

مفاهیم کلیدی: تعهد سازمانی، احساس عدالت سازمانی، مشارکت سازمانی، رضایت شغلی، احساس امنیت شغلی.

مقدمه

یکی از متغیرهایی که می‌تواند در تحقق اهداف سازمان نقش اساسی ایفا کند تعهد سازمانی^۱ است. تعهد سازمانی را می‌توان به‌طور ساده اعتقاد به ارزش‌ها و اهداف سازمان، احساس وفاداری به سازمان، الزام اخلاقی، تمایل قلبی و احساس نیاز به ماندن در سازمان تعریف کرد که بر پایه دیدگاه آلن و میر برای آن سه مؤلفه در نظر گرفته شده است: ۱. تعهد عاطفی^۲؛ ۲. تعهد هنجاری^۳؛ و ۳. تعهد مستمر^۴. تحقیقات نشان داده است که کارکنان علاقه‌مند و وفادار به سازمان عملکرد و بهره‌وری بالاتری دارند، تمایل به ماندگاری آن‌ها در سازمان بیشتر است، غیبت می‌کنند، از انگیزه بالاتری برخوردارند و موافقت و همراهی آنان با تغییرات سازمان بیشتر است. بدین ترتیب، سازمان‌ها می‌توانند با شناخت میزان تعهد سازمانی کارکنان خود و تغییر در عوامل مؤثر بر آن، اهداف مورد نظر سازمان را تحقق بخشند.

با وجود پژوهش‌های متعدد انجام شده در زمینه تعهد سازمانی به دلایل گوناگون و از جمله مشکل بودن تعریف و اندازه‌گیری تعهد سازمانی، تعامل متغیرهای مختلف در سطح خرد و کلان و عین و ذهن، تفاوت فرهنگ‌ها و کاربرد نظریه‌های متفاوت در تفسیر و تبیین تعهد سازمانی هنوز نمی‌توان نتایج این پژوهش‌ها را با اطمینان کافی به موارد مشابه تعمیم داد. برخی صاحب‌نظران مانند آلن و میر (۱۹۹۰)، آیورسون و باتیگیج (۱۹۹۸) و گرین و همکاران (۲۰۰۰) به‌وجود چنین مشکلاتی اذعان کرده‌اند و براون (۲۰۰۳) این تفاوت‌ها و اختلاف‌نظرها را گنج‌کننده توصیف کرده است.

مشکلات یاد شده در ایران نمود بیشتری دارد. پژوهش‌های محدودی که از حدود دو دهه گذشته در زمینه تعهد سازمانی در کشور انجام شده، جز در موارد خاص عمق و غنای نظری ندارند و سطح تعمیم محدودی دارند. از طرف دیگر، اغلب مطالعات انجام شده، حتی در کشورهای صنعتی، در حوزه مدیریت و روان‌شناسی بوده و با توجه به حوزه بحث محدودتر این علوم نسبت به جامعه‌شناسی در بررسی عوامل مؤثر بر پدیده‌های اجتماعی لازم است از دیدگاه جامعه‌شناسی نیز برای تکمیل بررسی‌ها و نتیجه‌گیری بهتر از

1. Organizational Commitment

2. Affective Commitment

3. Normative Commitment

4. Continuance Commitment

یافته‌ها استفاده شود. از این رو، در پژوهش حاضر ضمن بررسی مطالعات انجام شده، کوشش شده با استفاده از دیدگاه‌های تلفیقی در جامعه‌شناسی پاسخ دقیق‌تر و کامل‌تری به موضوع داده شود.

هدف‌های این پژوهش را می‌توان در موارد زیر خلاصه کرد:

۱. تعیین میزان تعهد سازمانی (عاطفی، هنجاری و مستمر) کارکنان مورد بررسی؛ ۲. تعیین عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی؛ ۳. تعیین اثرات مستقیم و غیر مستقیم عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی و اولویت‌بندی آن‌ها براساس ضرایب رگرسیونی^۱ و الگوی مسیر^۲؛ ۴. افزایش دانش در زمینه تعهد سازمانی.

مبانی نظری پژوهش

سالانسیک^۳ تعهد را حالتی می‌داند که در آن «فرد با اعمال خویش و از طریق این اعمال اعتقاد می‌یابد که به فعالیت‌هایش تداوم بخشد و مشارکت خود را در انجام دادن آن‌ها حفظ کند، یعنی تعهد زمانی واقعیت می‌یابد که فرد نسبت به رفتار و اقدامات خود احساس مسئولیت و وابستگی کند» (به نقل از برهانی، ۱۳۸۱: ۱۳). از دیدگاه چلبی (۱۳۷۵: ۷۰) «تعهد یکی از عناصر محوری هرگونه اجتماع است و از لحاظ مفهومی در هر مورد از تعهد نوعی ضرورت وجود دارد؛ ضرورت برای کسی در انجام دادن چیزی». رهیافت پارسونزی درباره تعهد و منشأ آن این است که تعهد نوعی علاقه و دلبستگی عاطفی است و پیش شرط آن وجود نوعی «دیگری» است و نیز ایجاب می‌نماید که در جامعه انسجام عام و وفاق تعمیم‌یافته وجود داشته باشد تا چنین احساس تعلق و علاقه‌ای قابل تصور باشد (چلبی، ۱۳۷۵: ۲۷۷).

انواع تعهد

برای تعهد انواع مختلفی قایل شده‌اند. هرسی^۴ و بلانچارد^۵ (۱۳۷۳: ۵۷۱) پنج نوع تعهد را برشمرده‌اند: ۱. تعهد نسبت به سازمان؛ ۲. تعهد نسبت به مردم؛ ۳. تعهد نسبت به شغل؛ ۴. تعهد نسبت به خود؛ و ۵. تعهد نسبت به مشتری. سامرز و برینباوم (۱۹۹۸: ۶۲۲) نیز انواع تعهد مرتبط با کار را به پنج دسته تقسیم کرده‌اند. از نظر آن‌ها این پنج نوع تعهد یک مجموعه را تشکیل می‌دهد، اما هریک از آن‌ها متغیرهای نگرشی مجزایی است که به یک کانون خاص

1. Regression Coefficients

2. Path Analysis

3. Salancik

4. Hersey

5. Blanchard

مرتبط است. این پنج نوع تعهد عبارتند از: ۱. تعهد به شغل^۱؛ ۲. تعهد به سازمان؛ ۳. تعهد به گروه کاری^۲؛ ۴. تعهد به حرفه^۳؛ و ۵. تعهد به ارزش‌های کار^۴. چلبی (۱۳۷۵: ۸۵-۶) تعهد کار را «نوعی تمایل عاطفی مثبت نسبت به رعایت حقوق دیگری در قالب قواعد اخلاقی (اجتماعی) پذیرفته شده درباره کار» تلقی می‌کند و چهار نوع تعهد کاری را از هم تمیز می‌دهد: ۱. تعهد رابطه‌ای؛ ۲. تعهد سازمانی؛ ۳. تعهد حرفه‌ای؛ و ۴. تعهد کاری، که در حقیقت عام‌ترین، دیرپاترین و بالقوه عمیق‌ترین شکل تعهد در کار محسوب می‌شود.

تعهد سازمانی

مورهد^۵ و گریفین^۶ (۱۳۷۴: ۸۱-۲) تعهد سازمانی را احساس هویت و وابستگی فرد به سازمان دانسته‌اند. از نظر آنان تعهد و پایبندی بر رفتارهای مهمی مانند جابه‌جایی و غیبت اثر می‌گذارد و می‌تواند پی‌آمدهای مثبت و متعددی داشته باشد. کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. بوکانان^۷ تعهد سازمانی را نوعی «وابستگی تعصب‌آمیز و عاطفی به اهداف و ارزش‌های سازمان فارغ از ارزش ابزاری آن» می‌داند (به نقل از اگرمن و تری، ۲۰۰۰: ۳). از نظر رابینز^۸ (۱۳۷۴: ۲۶۶) «تعهد سازمانی حالتی است که فرد سازمان را معرفی خود می‌داند و آرزوی باقی ماندن در سازمان را دارد». بکر^۹ و کانتر^{۱۰} تعهد سازمانی را «وابستگی فرد به سازمان به دلیل سرمایه‌گذاری‌هایی که فرد در سازمان انجام می‌دهد و مزایای جانبی‌ای که از طریق ادامه کار در سازمان به دست می‌آورد» تعریف کرده‌اند (به نقل از رایت و رورباگ، ۲۰۰۲: ۱). پورتر^{۱۱} و همکاران تعهد سازمانی را نوعی حمایت از اهداف سازمان، تلاش برای تحقق اهداف سازمان و تمایل به ادامه عضویت در سازمان می‌دانند (به نقل از براون، ۲۰۰۳: ۵۷۵). دری^{۱۲} و آیورسون (۱۹۹۸: ۱۲) در مطالعه خود تعهد سازمانی را درجه وفاداری فرد به سازمان تعریف کرده‌اند. منابع موجود در مورد تعهد سازمانی دو دیدگاه کلی درباره این مفهوم ارائه می‌کند: یک دیدگاه تعهد سازمانی را امری نگرشی یا عاطفی می‌داند. براساس این دیدگاه تعهد سازمانی

1. Job Commitment
3. Career Commitment
5. Morhead
7. Buchanan
9. Becker
11. Porter

2. Work Group Commitment
4. Work Values Commitment
6. Griffin
8. Robbins
10. Kanter
12. Derry

عبارت است از «دلبستگی و علاقه قوی به سازمان و تعیین هویت با آن که از نظر مفهومی دست کم سه عامل می توان برای آن در نظر گرفت: ۱. پذیرش و اعتقاد قوی به اهداف و ارزش های سازمان؛ ۲. تمایل به تلاش زیاد برای تحقق اهداف سازمان؛ و ۳. تمایل شدید به باقی ماندن و عضویت در سازمان» (مودی، ۲۰۰۰: ۳).

دومین دیدگاه، تعهد سازمانی را امری رفتاری تلقی می کند. این نوع تعهد که «تعهد حسابگرانه» نامیده می شود بر مبنای کارهای نظری بکر و هومنز^۱ استوار است. در این دیدگاه افراد به دلیل مزایا و منافع که دارند و سرمایه گذاری هایی که در سازمان کرده اند به سازمان دلبسته می شوند و به عضویت خود در سازمان ادامه می دهند (بکر، ۱۹۶۰؛ هریبناک و آلیوتو، ۱۹۷۲؛ به نقل از ماتیبو و زاجاک، ۱۹۹۰: ۱۷۲).

برخی محققان عقیده دارند این دو نوع نگرش تأثیری متقابل بر یکدیگر دارند و قابل تبدیل به یکدیگرند و برخی شکل های تعهد منجر به برخی شکل های دیگر می شود (رابرتز و همکاران، ۱۹۹۹؛ به نقل از برهانی، ۱۳۸۱: ۱۷) که این نتیجه گیری با یافته میر و همکاران نیز سازگاری دارد. میر و آلن در مطالعاتی که از سال ۱۹۸۴ تاکنون انجام داده اند با تفکیک دو بعد نگرشی^۲ و رفتاری^۳ تعهد، برای هر یک از ابعاد تعهد سازمانی تعاریف متفاوتی ارائه کرده اند. آن ها تعهد عاطفی و هنجاری را با بعد نگرشی و تعهد مستمر را با بعد رفتاری تعهد مطابقت داده اند. از نظر آن ها تعهد عاطفی عبارت است از وابستگی عاطفی به سازمان، ابزار هویت با سازمان و عجز بودن با سازمان؛ تعهد هنجاری عبارت است از احساس التزام و دین به سازمان و ادامه کار در سازمان و تعهد مستمر درک هزینه هایی است که با ترک سازمان متوجه فرد می شود (میر و همکاران ۱۹۸۹؛ آلن و میر، ۱۹۹۰؛ میر و همکاران، ۱۹۹۸). آن ها معتقدند که «نقطه مشترک ابعاد سه گانه تعهد سازمانی پیوند بین فرد و سازمان و در نتیجه کاهش ترک سازمان است» (آلن و میر، ۱۹۹۰: ۳).

هانت^۴ و مورگان^۵ تعهد سازمانی را در دو بعد خرد و کلان مورد توجه قرار داده اند. تعهد در بعد خرد عبارت است از تعهد به گروه های خاص سازمانی که شامل گروه های کاری، سرپرستان و مدیریت عالی می شود و تعهد در بعد کلان که عبارت است از تعهد به سازمان به عنوان یک مجموعه و یک سیستم. بر این اساس، تعهد در سطح خرد لزوماً معادل تعهد در سطح کلان نیست و چه بسا وجود تعهد قوی در سطح خرد به تعهد پایین در سطح کلان

1. Homans
3. Behavioral
5. Morgan

2. Attitudinal
4. Hunt

منجر شود (به نقل از مشبکی، ۱۳۷۶: ۱۷۹).

جهانی شدن^۱ اقتصاد موجب تغییر در نگرش و رفتار کارکنان شده است. با توجه به روند خصوصی‌سازی بسیاری از کارکنان ترجیح می‌دهند در بخش دولتی کار کنند تا از امنیت شغلی برخوردار باشند (یوگورو، ۲۰۰۳: ۲۳۰). در شرایط حاضر برخی سازمان‌ها ترجیح می‌دهند حقوق کمتری پردازند و در مقابل تعهد کمتری نیز از کارکنان خود انتظار دارند (گرین و همکاران، ۲۰۰۰: ۹۰). چنین وضعیتی یک سؤال اساسی پیش روی مدیران در سازمان‌های دولتی و غیردولتی قرار می‌دهد و آن این است که آیا هنوز هم باید به دنبال کسب وفاداری و تعهد کارکنان نسبت به سازمان باشند یا اخراج کارکنان و کاهش هزینه‌ها را در قبال سود و بهره‌وری بیشتر، به‌رغم کاهش تعهد کارکنان، تحقق بخشند. دلوریا (۲۰۰۱: ۹۵) ضمن یادآوری واقعه یازده سپتامبر سال ۲۰۰۱ در آمریکا، اهمیت در اختیار داشتن کارکنان متعهد را مورد تأکید قرار می‌دهد و ادامه پژوهش در مورد مشخصه‌ها و نتایج در اختیار داشتن کارکنان متعهد در محیط‌های کار دائماً در حال تغییر جهان امروزی را امری انتقادآمیز تلقی می‌کند.

برخی از پژوهشگران، از جمله راندال^۲ (۱۳۷۴: ۳۶-۳۹)، دریافته‌اند که هر یک از سطوح تعهد از کم، متوسط تا زیاد می‌تواند برای فرد و سازمان آثار مطلوب و نامطلوب در پی داشته باشد. آن‌ها عقیده دارند که باید بین سطوح مختلف تعهد و اهداف مورد نظر سازمان به نوعی تعادل دست یافت. هرچند که نحوه برقراری این تعادل تاکنون مشخص نشده و به نظر می‌رسد که به پژوهش و مطالعات بیشتری نیاز دارد.

متغیرهای مؤثر بر تعهد سازمانی

در بررسی منابع و مآخذ و پیشینه پژوهش مشخص شد که در مجموع ۷۳ متغیر به‌عنوان متغیر مستقل و ۶ متغیر به‌عنوان متغیر وابسته (نتیجه تعهد سازمانی) مورد استفاده قرار گرفته است. در پژوهش حاضر این متغیرها در ۵ گروه دسته‌بندی شده که عبارتند از: ۱. متغیرهای زمینه‌ای، شامل ۲۳ متغیر (سن، جنس، وضع تأهل، تحصیلات، سابقه کار، پایگاه اقتصادی و اجتماعی، و...); ۲. متغیرهای شغلی، شامل ۲۳ متغیر (رضایت شغلی، چالشی بودن شغل، تعارض نقش، ابهام نقش، فرصت‌های ارتقای شغلی، امنیت شغلی، و...); ۳. متغیرهای سازمانی، شامل ۱۳ متغیر (حمایت سازمانی، عدالت سازمانی، مشارکت سازمانی، سبک

1. Globalization

2. Randall

رهبری، هویت سازمانی و...): ۴. متغیرهای محیطی، شامل ۱۳ متغیر (فرصت‌های شغلی خارج از سازمان، عدالت اجتماعی، تعهد اتحادیه‌ای، تعهدات خویشاوندی و...); و ۵. متغیرهایی که از نتایج تعهد سازمانی محسوب می‌شوند، شامل ۶ متغیر (عملکرد شغلی، تمایل به ماندن در سازمان، موافقت با تغییرات سازمانی و...).

چارچوب نظری

در بررسی منابع پژوهش ملاحظه شد که محققان در مطالعات خود نظریه‌هایی مانند نظریهٔ مزایای جانبی^۱ بکر، مبادله، انتظار، برابری، سلسله‌مراتب نیازهای مازلو و نظریهٔ ارادی کنش پارسونز را به‌عنوان چارچوب نظری خود برگزیده‌اند. البته موارد کاربرد نظریهٔ مبادله بیش از سایر موارد بوده است. این رویکرد نظری براساس مطالعات اولیهٔ برنارد^۲ و سیمون^۳ (به نقل از شول، ۱۹۸۱: ۵۹۰) و هومنز (به نقل از چلبی و حبیبی، ۱۳۷۷: ۱۲۲) شکل گرفته است.

هومنز نظریهٔ تبادل رفتار اجتماعی را به‌عنوان یک فعالیت ملموس یا غیرملموس و کم‌وبیش پاداش‌دهنده یا غرامت‌آمیز میان دست‌کم دو شخص در نظر می‌گیرد (به نقل از ریترز، ۱۳۷۴: ۴۲۴). در این نظریه پدیده‌های اجتماعی از جمله احساس تعهد و مسئولیت اجتماعی در چارچوب منافع و نوعی مبادله تحلیل می‌شود (چلبی و حبیبی، ۱۳۷۷: ۱۲۲). هومنز تأکید بر اخلاق در روابط اجتماعی را رد می‌کند، زیرا معتقد است مبادلهٔ اجتماعی بر منفعت شخصی و ترکیبی از نیازهای اقتصادی و روانی استوار است. پس از هومنز، بلاو^۴ نظریهٔ مبادله را از سطح کنش متقابل اجتماعی روزمره به سطح ساختارهای اجتماعی توسعه داد. بلاو بین گروه‌های کوچک و جامعهٔ بزرگ تمایز قایل شده اما هومنز این تفاوت‌ها را به حداقل رسانده زیرا سعی داشته تمامی رفتارهای اجتماعی را با اصول روان‌شناسی تبیین کند (ریترز، ۱۳۷۴: ۴۳۸).

نظریهٔ برابری که اول‌بار توسط آدامز^۵ در سال ۱۹۶۳ مطرح شد بر این فرض استوار است که افراد تمایل دارند با آن‌ها به عدالت رفتار شود و برایشان این سؤال مطرح می‌شود که آیا با آن‌ها در مقایسه با دیگران به انصاف رفتار شده است یا نه (مورهد و گریفین، ۱۳۷۴: ۱۱۵). نظریهٔ برابری در سازمان‌ها به این صورت در نظر گرفته می‌شود که «فرد تا زمانی به عضویت و عملکرد خود ادامه می‌دهد که بین ورودی‌های خود به سازمان و نتایج آن، در مقایسه

1. Side-bet Theory

2. Bernard

3. Simon

4. Blau

5. Adams

با دیگران، احساس تعادل و برابری کند» (شول، ۱۹۸۱: ۵۹۱). وجود نابرابری موجب تغییر ادراک و رفتار فرد می‌شود و فرد تا رسیدن به تعادل به تغییر ادراک و رفتار خود ادامه می‌دهد.

الگوی اولیه نظریه انتظار متعلق به ادوارد تالمن^۱ و کورت لوین^۲ است. ویکتور ورووم^۳ برای اولین بار از این نظریه برای ایجاد انگیزش در محیط کار استفاده کرد. فرض اولیه این نظریه این است که «انگیزش به میزان علاقه شخص برای دستیابی به چیزی و احتمالی که برای تحقق آن قایل است بستگی دارد» (مورهد و گریفین، ۱۳۷۴: ۱۱۷). به نظر شول (۱۹۸۱: ۵۹۲) ترکیب دو نظریه انتظار و برابری موجب می‌شود که فرد برابری در دریافت‌ها را نتیجه رفتار خود بداند و برای تداوم دریافت پاداش‌ها رفتار خود را تکرار کند. اگرچه این نظریه‌ها از برخی داده‌های تجربی پشتیبانی کرده ولی در مواردی هم ناتوان از تفسیر و تبیین بوده است. وی نمونه‌هایی از کارهای تجربی را ذکر کرده است که در آن‌ها کارکنان به‌رغم احساس نابرابری و عدم دستیابی به انتظارات خود از عملکرد خود نکاسته و سازمان را ترک نکرده‌اند.

شول (۱۹۸۱: ۵۳۸) با نابسند خواندن نظریه برابری و انتظار به تعریف جدیدی از تعهد می‌رسد. وی تعهد را نیرویی پایدار تلقی می‌کند که در شرایط کارساز نبودن انتظار و برابری موجب پایداری رفتار می‌شود. شول براساس مطالعات خود چهار سازوکار برای پاسخگویی به این سؤال که چه چیزی موجب تعهد فرد به انجام دادن یک رفتار خاص می‌شود پیشنهاد می‌کند: ۱. سرمایه‌گذاری؛ ۲. رابطه دوجانبه؛ ۳. جایگزین‌ها؛ و ۴. احساس هویت.

به‌طور کلی، بررسی‌ها نشان داد که مطالعات تجربی در زمینه تعهد سازمانی دچار ضعف نظری است و بین نظریه و تجربه شکاف وجود دارد. برخی از مطالعات تجربی هیچ اشاره‌ای به نظریه‌های مرتبط با تعهد سازمانی نکرده‌اند و برخی از آن‌هایی هم که نظریه‌ها را بررسی کرده‌اند و یک یا چند نظریه را برای تبیین موضوع و فرضیه‌های خود برگزیده‌اند، در پایان مطالعه مشخص شده که داده‌ها نظریه را به خوبی پشتیبانی نکرده است. نقد و بررسی منابع محققان پژوهش حاضر را به سوی انتخاب نظریه‌های تلفیقی جامعه‌شناختی رهنمون کرد تا بلکه بتوان با استفاده از این نظریه‌ها تبیین کامل‌تر و دقیق‌تری از موضوع ارائه کرد. یکی از دلایل چنین رویکردی را می‌توان در این گفته گیدنز (۱۳۸۱: ۷۷۵) جست‌وجو

1. Edward Talman

2. Kurt Lewin

3. Victor Vroom

کرد که «رفتار انسانی پیچیده و دارای جنبه‌های متعدد است و بسیار نامحتمل است که یک دیدگاه نظری بتواند همه جنبه‌های آن را در برگیرد». در تنظیم چارچوب نظری پژوهش، پس از مقایسه نظریه‌های جامعه‌شناختی مشخص شد که نظریه سیستم‌ها^۱ و نظریه ساخت‌یابی^۲ زمینه شناخت و تبیین بهتری برای موضوع پژوهش حاضر (تعهد سازمانی) فراهم می‌آورد. در حقیقت باید گفت که نظریه سیستم‌ها هسته اصلی چارچوب نظری را تشکیل می‌دهد و از نظریه ساخت‌یابی برای رفع برخی نواقص و کمبودهای نظریه سیستم‌ها استفاده شده است.

برتالنفی^۳ (۱۳۷۴:۲۹۲) معتقد است که «یک سیستم را می‌توان مجموعه‌ای از عناصر که میان خود و با محیط برهم کنش دارند تعریف کرد». در نگرش سیستمی، کل موجود شخصیت و کلیتی دارد که با مجموعه تک‌تک اجزا متفاوت است و اجزا در ارتباط متقابل با یکدیگر در راه رسیدن به هدف فعالیت می‌کنند. سیستم دارای ورودی، فرایند، خروجی و بازخورد است و حذف هر بخش از سیستم ماهیت آن را تغییر می‌دهد (مک‌نامارا، ۱۹۹۹:۱).

در زمینه نگرش سیستمی در جامعه‌شناسی صاحب‌نظرانی مانند پارسونز، مرتون، سلزنیک^۴، باکلی^۵، و گولدنر^۶ مباحثی را مطرح کرده‌اند که پارسونز برجسته‌ترین آن‌ها به‌شمار می‌رود. پارسونز سازمان را مانند نظام اجتماعی متشکل از نظام‌های فرعی گوناگون مثل گروه‌ها و بخش‌ها می‌داند که خود در درون نظام‌های اجتماعی وسیع‌تر در جامعه قرار دارد. پارسونز نظام سازمان را از نظر فرهنگی-نهادی تجزیه و تحلیل می‌کند، یعنی تأکید وی روی ارزش‌ها و نهادی کردن آن‌ها در زمینه‌های کارکردی گوناگون است. «اساساً ارزش‌های سازمانی که می‌باید هماهنگی با ارزش‌های وسیع‌تر اجتماعی داشته باشد، درستی هدف‌های سازمان را با تأکید بر سهم سازمان در برآوردن نیازهای کارکردی نظام‌های بزرگ‌تر، تأیید می‌کند. مسئله مهم تطبیق وسایل با اهداف است» (گلشن فومنی، ۱۳۷۹:۱۱۹).

پارسونز برای همه نظام‌ها چهار تکلیف در نظر گرفته است: ۱. انطباق؛ ۲. دستیابی به هدف؛ ۳. یکپارچگی؛ و ۴. سکون یا نگهداشت. این چهار تکلیف با چهار نظام کنش پیوند دارند: ۱. ارگانیک‌زیست‌شناختی؛ ۲. نظام شخصیتی؛ ۳. نظام اجتماعی؛ و ۴. نظام فرهنگی (ریترز، ۱۳۷۴:۱۳۱).

حال سؤال این است که تعهد سازمانی در درون یک سازمان به‌عنوان بخشی از نظام

1. Systems Theory

2. Structuration

3. Bertalanffy

4. Selznick

5. Buckley

6. Gouldner

اجتماعی چگونه تولید و بازتولید می‌شود. برخی از مفروضاتی که در دیدگاه سیستمی می‌تواند مبنای تحلیل و پاسخ به سؤال پژوهش باشد عبارت است از: ۱. نظام اجتماعی به مثابه یک سیستم از مجموعه عناصری تشکیل شده که میان خود و با محیط خود بر هم کنش دارد و در پی تأمین نیاز و رسیدن به هدفی است؛ ۲. هر نظام اجتماعی می‌تواند از چند نظام فرعی مرتبط با هم تشکیل شود و خود با نظام‌های اجتماعی دیگر در ارتباط باشد؛ ۳. یک سازمان، به مثابه بخشی از نظام اجتماعی، از درون‌دادها، فرایند، برون‌دادها، بازخورد و محیط بیرونی تشکیل شده است؛ ۴. محیط داخلی سازمان نیز می‌تواند به شکل یک خرده‌نظام در نظر گرفته شود که دارای درون‌دادها، فرایند، برون‌دادها و بازخورد است؛ ۵. درون‌دادهای محیط داخلی سازمان (شامل مشخصات فردی، نگرش‌ها، روابط سازمانی و مشخصه‌های شغلی) با هم در ارتباط است و بر یکدیگر اثر می‌گذارد؛ ۶. در فرایند سیستم سازمانی، مدیریت از طریق برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و کنترل، عوامل مختلف را برای رسیدن به هدف ترکیب می‌کند، ۷. برون‌داد روابط و تعامل این متغیرها سطوح مختلفی از تعهد سازمانی است؛ ۸. از برون‌داد (تعهد سازمانی و ابعاد آن) می‌توان به‌عنوان بازخورد سیستم و رسیدن به ترکیب جدیدی از روابط متغیرها در جهت حصول هدف سازمان استفاده کرد (گزاره‌های نظریه سیستمی از برتالنفی، ۱۳۷۴؛ ریتزر، ۱۳۷۴؛ صبوری، ۱۳۷۹؛ گلشن فومنی، ۱۳۷۹؛ و سید جوادین، ۱۳۸۱، اقتباس شده است).

بر نظریه سیستم‌ها انتقادهایی نیز وارد شده است. گرینت^۱ (۱۳۸۲: ۱۹۱-۲) این انتقادات را در چهار گروه دسته‌بندی کرده است. یکی از این انتقادات به این نکته اشاره دارد که نظریه سیستم‌ها سازمان‌ها را تبدیل به شیء می‌کند، یعنی نیازهای جاندار را به اشیای بی‌جان نسبت می‌دهد. برای رفع چنین انتقادهایی، نظریه سیستم‌ها با نظریه ساخت‌یابی گیدنز به صورت تلفیقی در نظر گرفته شده است. به کارگیری این دیدگاه در پژوهش حاضر بر این فرض استوار است که تعهد سازمانی از منظر فردی یک کنش است، از منظر سازمانی یک محصول سازمانی و در کل ناشی از ساختار و جزئی از ساختار محسوب می‌شود. اکنون ببینیم مفروضات اساسی این نظریه چیست و برای تبیین تعهد سازمانی و روابط آن با سایر متغیرها چه کاربردی دارد:

۱. پدیده‌های هستی نه ناشی از آگاهی (ساخت اجتماعی واقعیت) و نه ناشی از ساختار اجتماعی است، بلکه از دیالکتیک میان فعالیت‌ها و شرایطی به وجود می‌آید که در زمان و

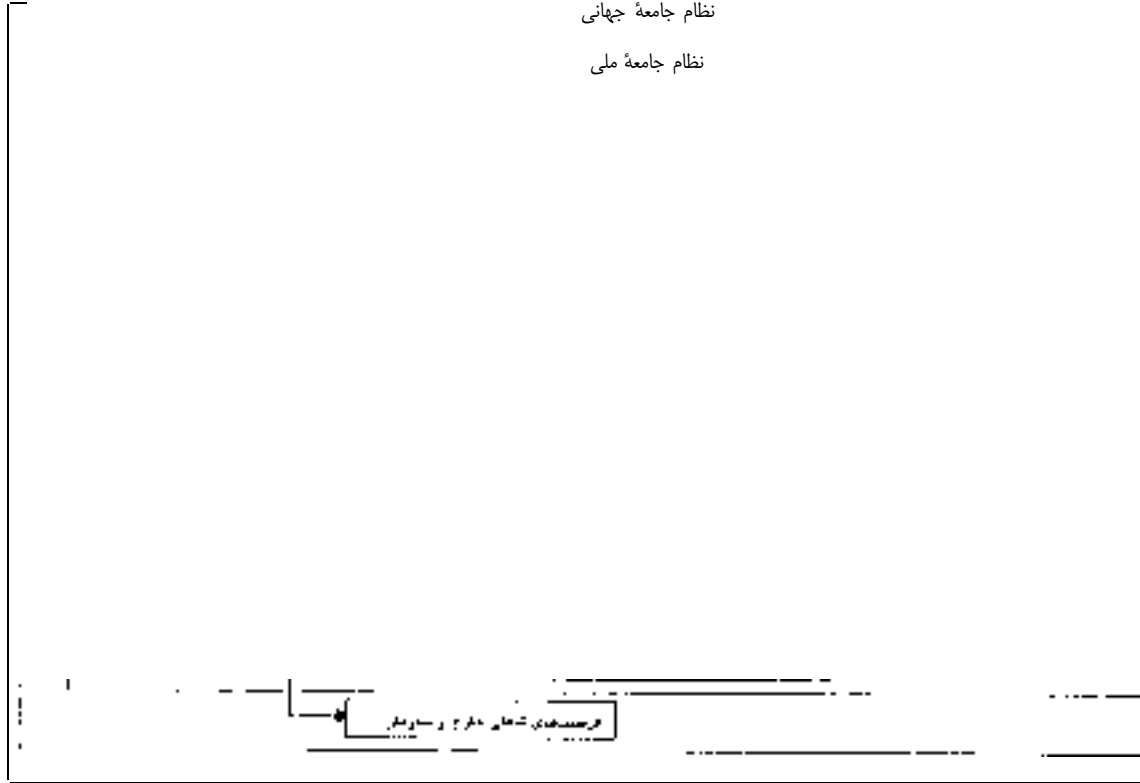
1. Grint

مکان رخ می‌دهد. از این گزاره می‌توان نتیجه گرفت که تعهد سازمانی، به‌عنوان برون‌داد خرده‌نظام منابع انسانی، می‌تواند از دیالکتیک میان رفتار کنشگران (کارکنان) با ساختار سازمانی متناسب با شرایط زمان و مکان حاصل شود و حالتی متغیر و پویا داشته باشد؛ ۲. همه پدیده‌های اجتماعی اعم از خرد یا کلان باید به صورت فراگردی پویا در نظر گرفته شود؛ تعهد سازمانی نیز نگرش و رفتاری در حال تغییر است و در تعامل با سایر متغیرها میزان آن تغییر می‌کند؛ ۳. عوامل و ساختارها دو رشته پدیده جدا از هم نیست که در دو قطب متفاوت جای داشته باشند؛ بنابراین نوع رابطه کارکنان با سایر اجزای سیستم حالتی متعامل و دیالکتیکی است؛ ۴. کنشگران (کارکنان) پیوسته فعالیت‌ها و زمینه‌های اجتماعی و مادی‌شان را بازتاب می‌کنند؛ ۵. کنشگران (کارکنان) توانایی عقلانیت دارند و قادرند درکی دایمی از کنش‌هایشان داشته باشند، ۶. کنشگران (کارکنان) از انگیزه‌های کنش برخوردارند و این انگیزش‌ها نیازهایی را در بر می‌گیرد که شخص را به کنش وامی‌دارد. ۹. کنشگر توانایی (قدرت) دخل و تصرف دارد، گرچه الزاماتی نیز وجود دارد. بنابراین، کارکنان تنها به‌صورت پیچ و مهره‌های یک سیستم عمل نمی‌کنند، بلکه می‌توانند تحت شرایطی رفتار و نگرش خود را تغییر دهند و بر محیط و فرایند کار خود تأثیر بگذارند (گزاره‌های نظریه ساختاری از کتاب *نظریه‌های جامعه‌شناسی در دوران معاصر* اثر ریتزر، صفحات ۶۰۱-۶۰۸، استخراج شده است).

با مرور مجدد منابع و پیشینه پژوهش و در نظر گرفتن متغیرهای مهمی که در ایجاد سطوح و ابعاد مختلف تعهد سازمانی نقش دارند و با در نظر گرفتن دیدگاه ساختاری گیدنز و نظریه سیستم‌ها می‌توان الگوی تحلیلی پژوهش برای خرده‌نظام منابع انسانی سازمان را به‌صورت مدل شماره (۱) ترسیم کرد. خرده‌نظام منابع انسانی بخشی از نظام سازمانی در الگوی تحلیلی کلی‌تری است که در این الگو بزرگ‌نمایی شده است.

نظام جامعه جهانی

نظام جامعه ملی



مدل ۱. ساختار درونی خرده‌نظام منابع انسانی سازمان و رابطه آن با سایر نظام‌ها

فرضیه‌ها و الگوی مسیر فرضی پژوهش

با توجه به هدف‌های مورد نظر این پژوهش، با مرور منابع و پیشینه و الگوی تحلیلی مستخرج از نظریه‌های سیستمی و ساخت‌یابی می‌توان روابط مفروضی را بین متغیرهای مستقل و وابسته‌ای که درون خرده‌نظام منابع انسانی قرار گرفته‌اند مورد سنجش و آزمون قرار داد. یکی از هدف‌های اساسی پژوهش حاضر ارائه الگوهایی از روابط بین متغیرهای مستقل است که بتوانند در تعامل با یکدیگر بیشترین میزان تبیین را از متغیرهای وابسته به‌عمل آورند. برای این منظور روابطی فرضی مطابق آنچه در شکل ۲ ملاحظه می‌شود در نظر گرفته شده است. این الگو تنها مربوط به تعهد عاطفی است و برای رعایت اختصار از ذکر سایر الگوها خودداری شده است. در ضمن تفاوت الگوی فرضی و الگوی تنظیم شده براساس داده‌های تجربی در قسمت تجزیه و تحلیل منعکس شده است.

در این الگوی مسیر فرضی بر این است که درک حمایت سازمانی رابطه‌ای مستقیم و قوی با تعهد عاطفی دارد و می‌تواند بیشترین میزان تبیین را از تعهد عاطفی به‌عمل آورد. درک حمایت سازمانی خود متأثر از متغیرهای مشارکت سازمانی و احساس عدالت سازمانی است. عدالت سازمانی به نوبه خود از فرصت‌های ارتقای شغلی و احساس امنیت شغلی تأثیر می‌پذیرد و مشارکت سازمانی متأثر از فرصت‌های ارتقای شغلی است.

همچنین، متغیر نگرش نسبت به کار و سابقه شغلی روابطی مستقیم با تعهد عاطفی دارند. شایان ذکر است که در الگوی مسیر فرضی رابطه‌ای برای متغیرهای بومی بودن همسر، رضایت از زندگی خانوادگی و سابقه در شغل فعلی در نظر گرفته نشده بود و در الگوی مسیر تجربی این متغیرها اضافه شده‌اند.

گرچه تأکید این پژوهش بر روابط دو متغیری نبوده است، اما به‌عنوان مقدمه و پیش‌فرض الگوی مورد نظر می‌توان روابطی دو متغیری در قالب فرضیه‌های زیر در نظر گرفت:

۱. هرچه تحصیلات کارکنان بیشتر باشد، تعهد سازمانی (کل)، تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری آن‌ها کمتر است (نظریه‌های برابری و انتظار).
۲. هرچه سابقه سازمانی کارکنان بیشتر باشد، تعهد مستمر آن‌ها بیشتر است (نظریه‌های مبادله، مزایای جانبی بکر و سرمایه‌گذاری شول).
۳. هرچه نگرش کارکنان نسبت به کار مثبت‌تر باشد، تعهد سازمانی (کل)، تعهد عاطفی و هنجاری آن‌ها بیشتر است (نظریه‌های سیستمی و ساخت‌یابی).
۴. هرچه فرصت‌های ارتقای شغلی کارکنان بیشتر باشد، تعهد سازمانی (کل)، تعهد عاطفی و هنجاری آن‌ها بیشتر است (نظریه‌های مبادله، انتظار و سلسله‌مراتب نیازهای مازلو).

۵. هرچه احساس امنیت شغلی کارکنان بیشتر باشد، تعهد سازمانی (کل)، تعهد عاطفی و هنجاری آن‌ها بیشتر است (نظریه‌های سلسله‌مراتب نیازهای مازلو و مبادله).
۶. هرچه امکان مشارکت سازمانی کارکنان بیشتر باشد، تعهد سازمانی (کل)، تعهد عاطفی و هنجاری آن‌ها بیشتر است (نظریه‌های سلسله‌مراتب نیازهای مازلو و مبادله).
۷. هرچه درک حمایت سازمانی کارکنان بیشتر باشد، تعهد سازمانی (کل)، تعهد عاطفی و هنجاری آن‌ها بیشتر است (نظریه مبادله).
۸. هرچه احساس عدالت سازمانی کارکنان بیشتر باشد، تعهد سازمانی (کل)، تعهد عاطفی و هنجاری آن‌ها بیشتر است (نظریه برابری).
۹. هرچه فرصت‌های شغلی خارج از سازمان برای کارکنان بیشتر باشد، تعهد سازمانی (کل)، تعهد عاطفی و هنجاری آن‌ها کمتر است (نظریه‌های سیستمی و ساخت‌یابی).

روش پژوهش

روش اصلی این پژوهش پیمایشی و مقطعی است که داده‌های آن با استفاده از پرسش‌نامه گردآوری شده است. علاوه بر این، به منظور تقویت پایه‌های نظری و دقت در گردآوری اطلاعات از روش‌های مطالعه اسناد و مدارک، مشاهده و مصاحبه نیز استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان دو پالایشگاه گاز فجر و بیدبلند از شرکت‌های تابعه شرکت ملی گاز ایران تشکیل می‌دهد. کل کارکنان شرکت ملی گاز ایران در زمان نمونه‌برداری ۱۸۴۲۳ نفر بوده که ۲۰۶۹ نفر آن‌ها (۱۱/۴ درصد) در دو شرکت مذکور شاغل بوده‌اند. از این تعداد ۱۲۱۹ نفر (۵۹ درصد) در شرکت فجر و ۸۵۰ نفر (۴۱ درصد) در شرکت بیدبلند شاغل بوده‌اند. شرکت پالایش گاز فجر نزدیک شهرستان جم از توابع استان بوشهر و شرکت پالایش گاز بیدبلند نزدیک شهرستان امیدیه از توابع استان خوزستان واقع است.

حجم نمونه این پژوهش ۴۱۰ نفر از کارکنان شاغل در دو شرکت مذکور بوده که در عمل ۴۰۷ پرسش‌نامه گردآوری شده است. دلیل استفاده از حجم نمونه یاد شده به کارگیری روش‌های آماری تحلیل عاملی و رگرسیون است. برای جلوگیری از نتایج گمراه‌کننده در تحلیل عاملی و رگرسیون توصیه شده است که حجم نمونه به اندازه کافی بزرگ باشد. کامری^۱ (به نقل از هومن، ۳۸۰:۱۳۸۰) یک گروه ۳۰۰ نفری را خوب، گروه ۵۰۰ نفری را خیلی خوب و ۱۰۰۰ نفری را عالی توصیف کرده است. روش نمونه‌گیری روش احتمالی بوده و آزمودنی‌های پژوهش به

1. Kamery

صورت تصادفی و براساس سهم هر شرکت و گروه‌های مختلف تحصیلی هر شرکت انتخاب شده‌اند.

تعریف نظری و عملی متغیرها

الف. متغیر وابسته (تعهد سازمانی)

تعریفی که برای این پژوهش برگزیده شده همان تعریف آلن و میسر است که توسط یک مقیاس سه بعدی (عاطفی، مستمر و هنجاری) با ۱۸ گویه (۶ گویه برای هر بعد) اندازه‌گیری شده است. مقیاس مذکور شکل اصلاح شده مقیاس ۲۴ گویه‌ای تعهد سازمانی است که در سال ۱۹۹۰ توسط نامبردگان ساخته شده است. از نظر این محققان 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: بیانگر نوعی تعلق و وابستگی و احساس هویت با سازمان است (خواستن و میل باطنی برای ماندن در سازمان)؛ ۲. تعهد مستمر: ادامه فعالیت برای سازمان و عدم تمایل به ترک آن به دلیل زیان‌هایی که از ترک سازمان نصیب فرد می‌شود (احساس نیاز به ماندن در سازمان)؛ ۳. تعهد هنجاری: احساس الزام اخلاقی برای ماندن در سازمان. در این حالت فرد خود را تحت فشار هنجارهای درونی شده می‌پندارد و به فعالیت خود در جهت اهداف سازمان ادامه می‌دهد (باید یا نوعی الزام اخلاقی). طیف اندازه‌گیری مقیاس تعهد سازمانی و سایر مقیاس‌های پرسش‌نامه و نیز برخی از سؤال‌ها طیف شش درجه‌ای لیکرت است و معادل عددی در نظر گرفته شده برای آن عبارت است از: کاملاً مخالف = ۱؛ مخالف = ۲؛ نسبتاً مخالف = ۳؛ نسبتاً موافق = ۴؛ موافق = ۵؛ و کاملاً موافق = ۶.

ب. متغیرهای مستقل

بومی / غیربومی: کارکنانی که استان محل تولد و محل کار آن‌ها یکسان بوده بومی و سایر کارکنان غیر بومی تلقی شده‌اند (متغیر اسمی).

نحوه حضور در شرکت (اقماری / غیر اقماری): در برخی از شرکت‌ها کارکنان بعضی از واحدها به صورت چرخشی (به‌طور مثال، دو هفته کار و یک هفته استراحت) کار می‌کنند که به این روش کار اقماری گفته می‌شود (متغیر اسمی).

نحوه نگرش نسبت به کار: منظور از این مفهوم این است که فرد چه نگرشی نسبت به کار دارد و در نظام ارزشی خود کار کردن را چگونه می‌پندارد. این متغیر از پژوهش چلبی و حبیبی

(۱۳۷۷)، با تغییراتی در جمله‌بندی و تعداد گویه‌ها اقتباس شده است (متغیر فاصله‌ای). فرصت‌های ارتقای شغلی: این متغیر میزان وجود فرصت و امکان ارتقای فرد به سطوح بالاتر اداری را نشان می‌دهد (متغیر فاصله‌ای). امنیت شغلی: در این پژوهش میزان فراهم بودن ثبات شغلی برای کارکنان و اطمینان آن‌ها به امکان ادامه کار در شرکت امنیت شغلی تلقی شده است (متغیر فاصله‌ای). درک حمایت سازمانی: احساس و اعتقاد کارکنان به این‌که سازمان برای کار آن‌ها ارزش قایل است، مراقب سلامتی آن‌هاست و منافع آن‌ها را مد نظر دارد (این مقیاس از مطالعه سال ۱۹۸۶ آیزنبرگر و همکاران اقتباس شده است) (متغیر فاصله‌ای). مشارکت سازمانی: منظور این است که به اعتقاد کارکنان به چه میزان در کارها و تصمیم‌گیری‌های سازمانی از نظرات و مشارکت آن‌ها استفاده می‌شود. تعریف نظری و عملی این متغیر از پژوهش چلبی و حبیبی (۱۳۷۷)، با تغییراتی در جمله‌بندی و تعداد گویه‌ها اقتباس شده است (متغیر فاصله‌ای). عدالت سازمانی: منظور این است که شاغلان توزیع امکانات، مناصب و پاداش‌ها را به چه میزان درست و عادلانه می‌دانند و از این نظر به چه میزان احساس عدالت و برابری می‌کنند. این مقیاس نیز از پژوهش چلبی و حبیبی (۱۳۷۷)، با تغییراتی در جمله‌بندی و تعداد گویه‌ها اقتباس شده است (متغیر فاصله‌ای). فرصت‌های دسترسی به شغل در خارج از شرکت: منظور این است که فرد با توجه به توانایی‌ها و تجربیات خود به چه میزان احساس می‌کند در صورت ترک شرکت می‌تواند شغل دیگری پیدا کند که مزایایی مشابه یا بهتر از شغل فعلی داشته باشد (متغیر فاصله‌ای).

اعتبار و روایی مقیاس‌ها

برای تعیین اعتبار^۱ مقیاس تعهد سازمانی از روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی^۲، با چرخش متعامد^۳ (واریماکس^۴) استفاده شده است. با توجه به مفروضه‌های تحلیل عاملی مشخص شد که شاخص کفایت نمونه‌برداری (KMO)^۵ ۰/۹۱ است که از حداقل مقدار قابل قبول آن یعنی ۰/۷ بیشتر است. همچنین محاسبات نشان داد که شاخص مجذور کای برای آزمون کرویت

1. Validity

2. Principal Component Analysis

3. Orthogonal

4. Varimax

5. Kaiser-Meyer-Olkin

بارتلت^۱ از لحاظ آماری معنادار است ($p < 0/001$). بار عاملی هر گویه و ماتریس عاملی چرخش یافته برای هیچ یک از گویه‌ها کمتر از $0/35$ نبوده و هر یک از عامل‌ها حداقل ۶ گویه داشته است. علاوه بر این، مقدار دترمینان^۲ عددی غیر صفر است ($0/003$) و با توجه به برقرار بودن مفروضه‌های تحلیل عاملی می‌توان به استخراج عامل‌ها اطمینان کرد. نتایج نشان داد که سه عامل ارزش ویژه بزرگ‌تر از یک داشته و این سه عامل در مجموع $62/9$ درصد از کل واریانس متغیرها را تبیین کرده است. اعتبار سایر مقیاس‌ها با توجه به نتایج مطالعات قبلی و نظر پژوهشگران پذیرفته شده است.

روایی^۳ هر یک از مؤلفه‌های تعهد سازمانی و سایر مقیاس‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده است. ضریب آلفای کرونباخ برای تعهد عاطفی $0/88$ ، برای تعهد مستمر $0/82$ ، و برای تعهد هنجاری $0/85$ به دست آمده که ضرایب قابل قبولی محسوب می‌شود و بنابراین می‌توان گفت که گویه‌های این مقیاس‌ها از سازگاری درونی مطلوبی برخوردار است. ضریب آلفای کرونباخ سایر مقیاس‌ها به این شرح است:

نحوه نگرش به کار = $0/76$ ، درک حمایت سازمانی = $0/93$ ، مشارکت سازمانی = $0/86$ ، عدالت سازمانی = $0/89$

با توجه به سطوح اندازه‌گیری متغیرها، فرضیه‌های مطرح شده و اهداف پژوهش، اطلاعات به دست آمده با استفاده از آزمون‌های مجذور کای، تحلیل واریانس یک طرفه، همبستگی دو متغیری و چند متغیری و تحلیل مسیر و به کمک نرم‌افزار SPSS توصیف و تجزیه و تحلیل شده است.

یافته‌های پژوهش

از مجموع ۴۰۷ پاسخگو، $34/4$ درصد دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، $37/1$ درصد دیپلم، $15/5$ درصد فوق دیپلم و 13 درصد دارای مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر بوده‌اند (میانگین $11/4$). از نظر سنی، 46 درصد بین ۳۱ تا ۴۰ سال و $35/5$ درصد بین ۴۱ تا ۵۰ سال سن داشته‌اند (میانگین سن در شرکت فجر ۳۹ سال و در شرکت بیدبلند ۴۴ سال). در شرکت بیدبلند اکثر کارکنان بومی ($88/8$ درصد) و در شرکت فجر اکثر کارکنان ($63/4$ درصد) غیر بومی بوده‌اند. بومی یا غیر بومی بودن همسران کارکنان نیز در هر دو شرکت بسیار مشابه وضعیت خود کارکنان بوده است. میانگین سابقه کار در بیدبلند ۱۹ سال و در فجر ۱۴ سال بوده است. میانگین سابقه

1. Bartlett's Test of Sphericity

2. Determinant

3. Reliability

کار در شغل فعلی در فجر ۸/۵ سال بوده که در بیدبلند به ۱۰ سال افزایش یافته است. رتبه سازمانی ۴۰/۵ درصد پاسخگویان ۱۰ و کمتر بوده است و ۵/۴ درصد آنان رتبه‌های ۱۷ و بالاتر داشته‌اند. در شرکت فجر ۲۴/۲ درصد پاسخگویان به صورت اقماری کار می‌کرده‌اند.

مقایسه میانگین متغیرهای نگرشی

همان‌گونه که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود میانگین تعهد سازمانی (کل) آزمودنی‌های دو شرکت اندکی بیشتر از میانگین نظری (حاصل جمع نمره‌های نقاط طیف، تقسیم بر تعداد نقاط؛ $3/5 = 21 \div 6$) بوده است. بدین ترتیب که برای تعهد سازمانی (کل) در شرکت فجر میانگین ۳/۸ و در شرکت بیدبلند، با فاصله بیشتری از میانگین نظری، میانگین ۴/۱ به دست آمده است. در مؤلفه‌های تعهد سازمانی نیز میانگین شرکت بیدبلند بیشتر از شرکت فجر بوده، گرچه اعداد و ارقام نشان می‌دهد که این اختلاف خیلی زیاد نبوده است. تعهد عاطفی هر دو شرکت نسبت به تعهد سازمانی (کل) و تعهد هنجاری و مستمر بیشتر بوده است (۴/۲ برای شرکت فجر و ۴/۶ برای شرکت بیدبلند). تعهد مستمر و هنجاری دو شرکت نزدیک به میانگین نظری گزارش شده است.

از بین متغیرهای نگرشی، میانگین نگرش نسبت به کار و رضایت از زندگی خانوادگی در هر دو شرکت نسبتاً بالا بوده (میانگین نگرش نسبت به کارکنان شرکت فجر برابر ۴/۹ و شرکت بیدبلند برابر با ۵، و میانگین رضایت از زندگی خانوادگی در شرکت فجر برابر با ۴/۸ و در شرکت بیدبلند برابر با ۵/۱ بوده است). مشارکت سازمانی، احساس عدالت سازمانی، فرصت‌های شغلی خارج از شرکت، فرصت‌های ارتقای شغلی و احساس امنیت شغلی میانگین‌های پایین‌تری نسبت به سایر متغیرها داشته است. البته در این متغیرها تفاوت‌هایی بین دو شرکت مشاهده می‌شود. از مجموع ۱۴ متغیر جدول، تنها در دو مورد (فرصت‌های شغلی خارج از شرکت و رضایت از حقوق و مزایا) شرکت بیدبلند میانگین‌های پایین‌تری داشته و بیشترین اختلاف نیز مربوط به احساس امنیت شغلی است که آزمودنی‌های شرکت فجر با میانگین ۲/۸، به میزان ۰/۹ احساس امنیت شغلی کمتری داشته‌اند. بدترین وضعیت شرکت فجر در فرصت‌های ارتقای شغلی و مشارکت سازمانی و بدترین وضعیت شرکت بیدبلند در مشارکت سازمانی، فرصت‌های شغلی خارج از شرکت و فرصت‌های ارتقای شغلی بوده است.

جدول شماره ۱. میانگین و انحراف استاندارد نمره متغیرهای نگرشی مرتبط با شغل و سازمان شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند - سال ۱۳۸۳

متغیر	شرکت گاز فجر (n = ۲۳۲)		شرکت گاز بیدبلند (n = ۱۷۵)		کل (n = ۴۰۷)	
	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین
تعهد سازمانی (کل)	۱/۰	۳/۸	۰/۸۵	۴/۱	۰/۹۷	۳/۹
تعهد عاطفی	۱/۳	۴/۲	۱/۰	۴/۶	۱/۲	۴/۴
تعهد مستمر	۱/۴	۳/۶	۱/۴	۳/۷	۱/۴	۳/۶
تعهد هنجاری	۱/۲	۳/۴	۱/۱	۳/۹	۱/۲	۳/۶
نگرش نسبت به کار	۰/۹	۴/۹	۰/۸	۵/۰	۰/۹	۵/۰
درک حمایت سازمانی	۱/۳	۳/۱	۱/۳	۳/۸	۱/۳	۳/۴
مشارکت سازمانی	۱/۱	۲/۶	۱/۲	۲/۹	۱/۲	۲/۷
احساس عدالت سازمانی	۱/۱	۲/۹	۱/۲	۳/۵	۱/۲	۳/۱
فرصت‌های شغلی خارج از شرکت	۱/۴	۲/۹	۱/۴	۲/۸	۱/۴	۲/۸
فرصت‌های ارتقای شغلی	۱/۴	۲/۶	۱/۵	۳/۰	۱/۵	۲/۸
احساس امنیت شغلی	۱/۷	۲/۸	۱/۷	۳/۷	۱/۸	۳/۲
رضایت شغلی	۱/۴	۳/۸	۱/۴	۴/۳	۱/۴	۴/۰
رضایت از حقوق و مزایا	۱/۲	۴/۴	۱/۴	۴/۲	۱/۳	۴/۳
رضایت از زندگی خانوادگی	۱/۲	۴/۸	۱/۱	۵/۱	۱/۲	۴/۹

تفاوت شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند از نظر متغیرهای نگرشی

با تبدیل سطح سنجش متغیرهای نگرشی به متغیرهای اسمی، تفاوت شرکت‌ها با استفاده از آزمون مجذور کای مورد بررسی قرار گرفت. نتایج آزمون نشان داد که تفاوت دو شرکت از نظر تعهد سازمانی (کل)، تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری، درک حمایت سازمانی، احساس عدالت سازمانی، احساس امنیت شغلی، رضایت شغلی، رضایت از حقوق و مزایا، و رضایت از زندگی خانوادگی معنادار بوده است و از نظر متغیرهای مشارکت سازمانی، فرصت‌های ارتقای شغلی و فرصت‌های شغلی خارج از سازمان معنادار نبوده است.

همبستگی بین متغیرها

همبستگی بین متغیرها در شرکت بیدبلند در بسیاری از موارد با شرکت فجر متفاوت بوده است. به طور کلی در اغلب موارد مربوط به متغیرهای نگرشی، ضرایب همبستگی

متغیرها در شرکت فجر کمی بیشتر از شرکت بیدبلند بوده است و برعکس در شرکت بیدبلند متغیرهای زمینه‌ای، همبستگی بالاتری نسبت به شرکت فجر داشته است. در هر دو شرکت متغیر درک حمایت سازمانی با تعهد سازمانی (کل)، تعهد عاطفی و هنجاری بالاترین میزان همبستگی را داشته است. در شرکت فجر، ضریب همبستگی پیرسون درک حمایت سازمانی با تعهد سازمانی (کل) برابر با $0/63$ ، با تعهد عاطفی برابر با $0/59$ و با تعهد هنجاری برابر با $0/72$ به دست آمده که هر سه رابطه در سطح $0/01$ معنادار بوده است. در شرکت بیدبلند نیز همانند شرکت فجر متغیر درک حمایت سازمانی با تعهد سازمانی (کل)، عاطفی و هنجاری همبستگی بالاتری داشته است (به ترتیب: $r = 0/47$ ؛ $r = 0/49$ ؛ و $r = 0/59$).

فرصت‌های شغلی خارج از شرکت بالاترین همبستگی منفی را با تعهد مستمر در هر دو شرکت داشته است ($r = -0/49$ در شرکت فجر و $r = -0/40$ در شرکت بیدبلند) و این رابطه به این معناست که کارکنانی که امکان پیدا کردن شغل مشابه یا بهتر در خارج از شرکت را دارند، احساس نیاز کمتری به سازمان خود می‌کنند.

به طور کلی، به جز رابطه تحصیلات با تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن در شرکت فجر، رابطه تحصیلات با تعهد عاطفی در شرکت بیدبلند، رابطه سابقه شغلی با تعهد مستمر، رابطه فرصت‌های ارتقای شغلی و تعهد سازمانی (کل)، رابطه امنیت و تعهد سازمانی در شرکت بیدبلند و رابطه فرصت‌های شغلی خارج از شرکت با تعهد عاطفی در هر دو شرکت در سایر موارد رابطه متغیرها در سطح $0/05$ و $0/01$ معنادار بوده و بنابراین، به جز موارد یاد شده، در سایر موارد فرضیه‌های مبتنی بر روابط دو متغیری تأیید می‌شود.

روابط چند متغیری براساس الگوهای مسیر

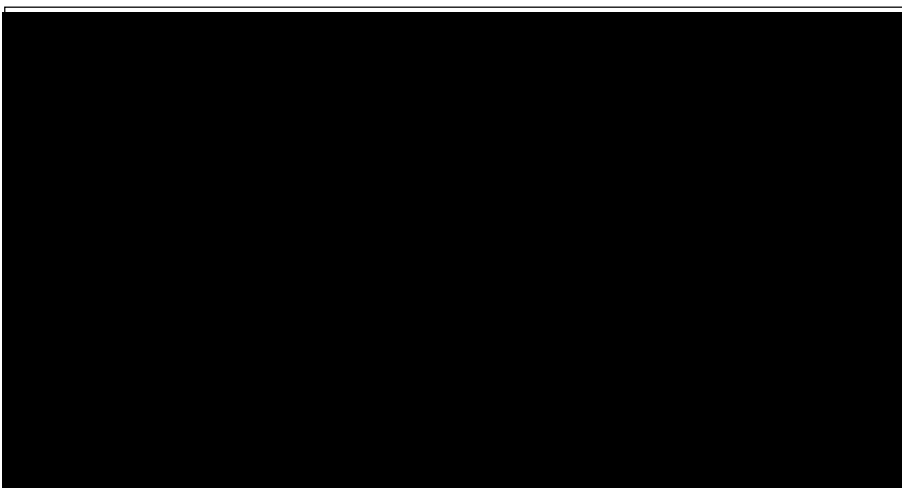
روابط بین متغیرها براساس الگوهای مسیر به تفکیک تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن با استفاده از داده‌های پژوهش بررسی و در مقایسه با الگوهای فرضی تفاوت‌هایی مشاهده شد. به طور مثال، رابطه مستقیم تحصیلات، سابقه شغلی، و فرصت‌های ارتقای شغلی با تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن حذف شده و علاوه بر ۹ متغیری که برای الگوی فرضی در نظر گرفته شده بود، متغیرهایی مانند نحوه حضور در شرکت (اقماری/غیر اقماری)، بومی/غیر بومی بودن همسر، و سابقه در شغل فعلی به الگوهای تنظیم شده براساس داده‌ها اضافه شده است. در الگوهای مسیر تعهد سازمانی (کل)، تعهد عاطفی، و تعهد هنجاری در هر دو شرکت، درک حمایت سازمانی با تأثیرپذیری از متغیرهایی مانند احساس عدالت سازمانی، مشارکت

سازمانی، فرصت‌های ارتقای شغلی و احساس امنیت شغلی قوی‌ترین رابطه مستقیم و مثبت را با متغیرهای وابسته داشته و بخش عمده‌ای از تغییرات توسط این متغیر تبیین شده است. در شرکت فجر ضریب تعیین (R^2) به دست آمده برای تعهد عاطفی برابر با ۰/۳۹ و برای تعهد هنجاری ۰/۵۴ بوده است که متغیر درک حمایت سازمانی به ترتیب با ضریب استاندارد رگرسیون ۰/۴۴ و ۰/۷۱، نسبت به سایر متغیرها همبستگی بالاتر و تأثیر قوی‌تری داشته است. در شرکت بیدبلند نیز وضعیت تقریباً مشابهی وجود داشته است، البته ضریب به دست آمده برای شرکت بیدبلند اندکی کمتر است. در الگوی تحلیل مسیر تعهد مستمر شرکت فجر و بیدبلند، فرصت‌های شغلی خارج از سازمان به ترتیب با $\beta = -0/50$ و $\beta = -0/41$ قوی‌ترین رابطه مستقیم و منفی را داشته است. ضریب تعیین به دست آمده در هر دو شرکت نسبتاً کم بوده و بخش عمده‌ای از تغییرات تعهد مستمر تبیین نشده است. به منظور رعایت اختصار کلام، در این جا تنها الگوی تحلیل مسیر تعهد عاطفی دو شرکت مورد مطالعه بازگو شده است (نمودارهای ۲ و ۳).

بر مبنای هدف پژوهش، برای تعیین اولویت عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن، اثر مستقیم، اثر غیر مستقیم و اثر کل متغیرهای مستقل محاسبه و به ترتیب براساس بالاترین اثر کل رتبه‌بندی شده‌اند. در جدول ۲ اطلاعات مربوط به تعهد عاطفی در دو شرکت مورد بررسی بازگو شده است. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، ضرایب و اولویت اثر متغیرها در دو شرکت تفاوت‌ها و تشابه‌هایی داشته است. درک حمایت سازمانی در هر دو شرکت با ضرایب استاندارد رگرسیون بسیار مشابه (۰/۴۴ در فجر و ۰/۴۳ در بیدبلند) رتبه اول اثر را داشته است. در شرکت فجر مشارکت سازمانی با $\beta = 0/20$ رتبه دوم اثر را داشته در حالی که در شرکت بیدبلند رتبه دوم اثر به نحوه نگرش نسبت به کار تعلق داشته است. همچنین متغیرهای رضایت از زندگی خانوادگی، محل تولد همسر (بومی/غیر بومی)، و سابقه در شغل فعلی با اثراتی مستقیم در الگوی مسیر شرکت فجر حضور دارند در حالی که این متغیرها اثری بر تعهد عاطفی کارکنان شرکت بیدبلند نداشته است.



نمودار ۲. تحلیل مسیر رابطه متغیرهای مستقل با تعهد عاطفی
شرکت گاز فجر - سال ۱۳۸۳



شرکت گاز بیدبلند - سال ۱۳۸۳

جدول شماره ۲. اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر تعهد عاطفی با استفاده از ضرایب رگرسیون در الگوی مسیر

شرکت‌های گاز فجر و بیدبلند - سال ۱۳۸۳

تعهد عاطفی (شرکت بیدبلند)				تعهد عاطفی (شرکت فجر)				م. وابسته م. مستقل
رتبه اثر	اثر کل	اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	رتبه اثر	اثر کل	اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	
۱	۰/۴۳	—	۰/۴۳	۱	۰/۴۴	—	۰/۴۴	درک حمایت سازمانی
۴	۰/۱۵	۰/۱۵	—	۲	۰/۲۰	۰/۲۰	—	مشارکت سازمانی
۳	۰/۲۳	۰/۲۳	—	۳	۰/۱۹	۰/۱۹	—	احساس عدالت سازمانی
۲	۰/۳۰	—	۰/۳۰	۴/۵	—	—	۰/۱۵	نگرش نسبت به کار
—	—	—	—	۴/۵	—	—	۰/۱۵	رضایت از زندگی
۵	۰/۱۳	۰/۱۳	—	۷	۰/۱۲	۰/۱۲	—	فرصت‌های ارتقای شغلی
—	—	—	—	۷	—	—	۰/۱۲	محل تولد همسر
—	—	—	—	۷	—	—	-۰/۱۲	سابقه در شغل فعلی
۶	۰/۰۷	۰/۰۷	—	۹	۰/۰۵	۰/۰۵	—	احساس امنیت شغلی
—	—	—	$R2=۰/۳۴$	—	—	—	$R2=۰/۳۹$	ضریب تعیین (R2)*

* R2 به دست آمده از رگرسیون متغیرهای مستقلی که رابطه مستقیم با متغیر وابسته دارد.

نتیجه‌گیری

نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر و مقایسه آن با پژوهش‌های قبلی نشان داد که متغیرهای انتخاب شده برای الگوی فرضی مسیر انتخاب‌های مناسبی بوده است، زیرا این الگوها توانسته‌اند با متغیرهای نسبتاً محدودی بخش عمده‌ای از تغییرات متغیرهای وابسته را

تیین کنند. متغیر درک حمایت سازمانی قوی‌ترین رابطه مستقیم و مثبت را با تعهد سازمانی (کل)، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری داشته است که این نتیجه با نتیجه مطالعه شور^۱ و وین^۲ (۱۹۹۳)، بک^۳ و ویلسون^۴ (۱۹۹۸)، لاماسترو^۵ (۱۹۹۸)، هاوکینز^۶ (۱۹۹۸)، برانتو^۷ (۲۰۰۲)، و برهانی (۱۳۸۱) مشابه بوده است. رابطه این متغیر را می‌توان براساس نظریه مبادله تییین کرد، به این معنا که رابطه تعهد کارکنان نسبت به سازمان و حمایت سازمان از کارکنان را می‌توان رابطه‌ای دو جانبه دانست.

احساس عدالت سازمانی یکی دیگر از متغیرهای مستقلی است که همبستگی نسبتاً قوی با تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن غیر از تعهد مستمر داشته است. رعایت عدالت سازمانی اولویت اول پیشنهادهای کارکنان در هر دو شرکت نیز بوده است که با محاسبات آماری مشابهت زیادی دارد و می‌تواند دلیلی بر اهمیت موضوع عدالت سازمانی در دو شرکت مورد بررسی باشد. نتیجه به دست آمده از رابطه این متغیر و متغیرهای وابسته پژوهش، با نتایج مطالعه چلبی و حبیبی (۱۳۷۷)، برهانی (۱۳۸۱)، دری و آیورسون (۱۹۹۸)، دیلبون^۸ و مارتوکیچو^۹ (۱۹۹۸)، و رایلاندر^{۱۰} (۲۰۰۳) مشابه بوده است. رابطه این متغیر با تعهد سازمانی براساس نظریه برابری قابل تییین است. در صورتی که کارکنان احساس برابری در داده‌ها و ستانده‌های خود داشته باشند، تعهد آن‌ها نسبت به سازمان افزایش می‌یابد.

مشارکت سازمانی نیز مانند عدالت سازمانی با میانجی حمایت سازمانی اثر قابل توجهی بر تعهد عاطفی و هنجاری در هر دو شرکت داشته است، البته رتبه اثر آن در شرکت فجر بالاتر بوده و هم‌تغییری بیشتری با متغیرهای وابسته داشته است. نتایج پژوهش در مورد این متغیرها با مطالعه چلبی و حبیبی (۱۳۷۷)، برهانی (۱۳۸۱)، مایر^{۱۱} و اسکورمن^{۱۲} (۱۹۹۸)، سالارزهی (۱۳۷۸)، و ماتيو و زاجاک (۱۹۹۰) مشابهت زیادی داشته است. به نظر می‌رسد که رابطه این متغیر با نظریه سلسله‌مراتب نیازهای مازلو قابل تییین باشد. کارکنان نیاز به درک شدن از طرف دیگران و شکوفایی استعدادهای خود دارند. این نیاز از طریق ایجاد حس مشارکت در آن‌ها ارضا می‌شود و در این صورت علاقه و دل‌بستگی آن‌ها به سازمان افزایش می‌یابد.

1. Shore
3. Beck
5. LaMastro
7. Brunetto
9. Martocchio
11. Mayer

2. Wayne
4. Wilson
6. Hawkins
8. Dulebohn
10. Rylander
12. Schoorman

همبستگی بین فرصت‌های ارتقای شغلی با تعهد عاطفی و هنجاری ضعیف بوده است ولی در الگوی مسیر و در تعامل با سایر متغیرها اثر قوی داشته است. نتیجه پژوهش حاضر با مطالعات ماتيو و زاجاک (۱۹۹۰)، و دری و آیورسون (۱۹۹۸) مشابهت داشته است. نیاز به پیشرفت از جمله نیازهایی است که در سطوح بالای تحصیلی بیشتر احساس می‌شود. در صورتی که سازمانی بخواهد علاقه و دل‌بستگی کارکنان نسبت به سازمان را افزایش دهد، لازم است شرایط مناسبی از حیث ارضای نیاز به پیشرفت کارکنان تحصیل کرده در داخل سازمان فراهم کند. چنین رابطه‌ای با نظریه‌های مبادله و سلسله‌مراتب نیازهای مازلو سازگاری بالایی دارد.

احساس امنیت شغلی نیز مانند فرصت‌های ارتقای شغلی همبستگی نسبتاً ضعیفی با تعهد سازمانی (کل)، تعهد عاطفی و هنجاری داشته است. داده‌های پژوهش حاضر در مورد رابطه امنیت شغلی و تعهد هنجاری با اکثر پژوهش‌های قبلی تفاوت داشته و تنها با مطالعه دری و آیورسون (۱۹۹۸) شباهت داشته است (رابطه مثبت در پژوهش حاضر و رابطه منفی در پژوهش‌های دیگر). با توجه به دیگر شواهد به دست آمده در جریان مطالعه میدانی، رابطه مثبت امنیت شغلی و تعهد هنجاری در پژوهش حاضر منطقی‌تر جلوه می‌کند. انتظار این است که با افزایش امنیت شغلی برای کارکنان علاقه و دل‌بستگی و احساس دین آن‌ها به سازمان بیشتر شود. رابطه امنیت شغلی و تعهد سازمانی با نظریه سلسله‌مراتب نیازهای مازلو و نظریه مبادله قابل تبیین است.

متغیر نگرش نسبت به کار به نوعی بازتاب نظام فرهنگی و اقتصادی جامعه است که در شکل‌گیری نظام شخصیت افراد تأثیر زیادی دارد. برای این متغیر در الگوی مسیر فرضی پژوهش ارتباطی مستقیم با تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن در نظر گرفته شده است که خود از متغیر تحصیلات تأثیر می‌پذیرد. داده‌ها از رابطه بین تحصیلات و متغیر مذکور پشتیبانی نکرده، اما رابطه مستقیم و مثبت این متغیر با تعهد سازمانی، تعهد عاطفی و تعهد مستمر در شرکت بیدبلند و رابطه مستقیم و مثبت آن با تعهد عاطفی در شرکت فجر برقرار مانده است. این متغیر از جمله متغیرهایی است که در دو شرکت مورد بررسی تفاوت زیادی داشته است. احتمالاً سطح تحصیلات، ساختار سازمانی، بافت سنی و سابقه کارکنان، شرایط فرهنگی منطقه (خوزستان) و بومی بودن اغلب کارکنان در کنار سایر شرایط موجب چنین اختلافی شده است. تغییر نگرش کارکنان در این زمینه تا حدود زیادی خارج از کنترل مدیران و مسئولان سازمان‌ها بوده و تغییر آن مستلزم تغییر در ساختار اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کل جامعه است. در سطح سازمان، ارزش قایل شدن برای کار، پاداش دادن و تشویق کردن کارکنانی که کار خود را بهتر انجام می‌دهند

و علاقه‌مندی بیشتری به کار خود دارند، می‌تواند در تغییر نگرش کارکنان و در نتیجه افزایش علاقه و دلبستگی آنان به سازمان مؤثر باشد. نتایج پژوهش حاضر با مطالعه ماتيو و زاجاک (۱۹۹۰)، میر و همکاران (۱۹۹۸)، و متولی الموتی (۱۳۷۸)، مشابه بوده است.

رابطه این متغیر با تعهد سازمانی با نظریه ساخت‌یابی و نظریه سیستمی برازش بیشتری دارد. از یک طرف، نوع نگرش کارکنان نسبت به کار می‌تواند از ساختارهای فرهنگی و اقتصادی جامعه تأثیر پذیرد و از طرف دیگر بخشی از نظام شخصیت محسوب می‌شود. برهم کنش این دو سطح کلان و خرد و تعامل آن با سایر متغیرها می‌تواند به سطوح مختلفی از تعهد سازمانی منجر شود.

قوی‌ترین رابطه منفی بین متغیر فرصت‌های شغلی خارج از شرکت و تعهد مستمر بوده است ($r = -0/49$) در شرکت فجر و $r = -0/40$ در شرکت بیدلند). در مقایسه با سایر پژوهش‌ها، نتایج بسیار مشابهی حاصل شده است. رابطه منفی این متغیر با هر سه مؤلفه تعهد سازمانی، به‌ویژه تعهد مستمر به معنای آن است که هرچه احساس نیاز به سازمان کمتر باشد، تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر کاهش می‌یابد و در شرایط وجود فرصت‌های شغلی بالقوه و عدم وجود علاقه و دلبستگی به شرکت، امکان انتقال یا ترک سازمان، به‌خصوص از طرف کارکنان باتجربه و با تحصیلات بالا وجود دارد. از آنجا که متغیر مذکور بیشتر تابع محیط خارجی سازمان است و از طرف سازمان کنترلی بر آن وجود ندارد، راه‌حل جایگزین، کوشش برای افزایش علاقه و دلبستگی کارکنان به سازمان با سازوکارهای مناسب است. تعامل ویژگی‌های فردی، سازمانی و محیطی در مورد این متغیر نگاه به موضوع از زاویه نگرش سیستمی و دیدگاه ساخت‌یابی را توجیه‌پذیرتر می‌سازد.

در شرکت فجر با وجود تفاوت میانگین تعهد سازمانی گروه‌های تحصیلی تفاوت آن‌ها از نظر آماری معنادار نیست. در الگوی مسیر، تحصیلات جز در الگوی مربوط به تعهد مستمر در دو شرکت، که اثر غیر مستقیم و منفی بر تعهد مستمر نشان داده، در سایر الگوها یا حضور ندارد و یا حضور ضعیفی از خود نشان داده است. نتایج این پژوهش در رابطه با متغیر تحصیلات با برخی از پژوهش‌های بررسی شده متفاوت و با برخی دیگر مشابه است. در پژوهش‌های مذکور همبستگی‌های منفی از ضعیف تا قوی گزارش شده و در موارد محدودی نیز رابطه معنادار نبوده است. نتایج داده‌های شرکت فجر جزء موارد محدودی است که رابطه را معنادار نشان نداده و نتایج داده‌های شرکت بیدلند جزء مواردی محسوب می‌شود که رابطه ضعیف تا متوسطی بین تحصیلات و تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن مشاهده شده است. نتایج به‌دست آمده بیانگر آن است که متغیر تحصیلات به تنهایی و بدون واسطه و میانجی سایر متغیرها اثری بر تعهد

سازمانی و مؤلفه‌های آن ندارد و در تعامل با سایر متغیرها از وضعیتی به وضعیتی دیگر الگوهای متفاوتی از اثر بر تعهد سازمانی ارائه می‌کند. رابطه مثبت این متغیر با تعهد مستمر، با میانجی فرصت‌های شغلی خارج از سازمان، لزوم توجه مدیران شرکت‌ها به کارکنان با تحصیلات بالاتر را مورد تأکید قرار می‌دهد. این دسته از کارکنان در شرایط وجود مشاغل بهتر در منطقه امکان ترک شرکت و پیوستن به سایر شرکت‌ها را از نظر دور نمی‌دارند.

رابطه این متغیر با تعهد سازمانی از طریق نظریه مبادله، انتظار و برابری نیز قابل توجیه است. کارکنانی که تحصیلات بالاتر دارند، انتظارات بالاتری نسبت به سایر کارکنان دارند که برآورده نمی‌شود و احساس می‌کنند در مقابل داده‌های خود به سازمان ستانده‌های کمتری دارند. با این مقایسه احساس بی‌عدالتی در آن‌ها ایجاد می‌شود و در نتیجه از سطح تعهد و وفاداری آن‌ها به سازمان کاسته می‌شود.

در الگوی مسیر فرضی پژوهش برای برخی از متغیرها رابطه‌ای در نظر گرفته نشده بود، ولی با استفاده از داده‌های تجربی مشخص شد که این متغیرها نیز به صورت مثبت یا منفی بر تعهد سازمانی اثر دارند. در شرکت فجر، متغیر نحوه حضور در شرکت (اقماری/ غیر اقماری) با اثری مستقیم و مثبت در معادله رگرسیون با تعهد سازمانی (کل) باقی مانده و این به معنای آن است که کارکنان اقماری تعهد سازمانی کمتری دارند. همچنین، در شرکت فجر متغیر رضایت از زندگی خانوادگی و محل تولد همسر (بومی/ غیر بومی) با اثرهای مستقیم و مثبت و متغیر سابقه در شغل فعلی با اثر مستقیم و منفی در معادله رگرسیون با تعهد عاطفی باقی مانده‌اند. این روابط به معنای آن است که هر چه رضایت از زندگی خانوادگی بیشتر شود، تعهد عاطفی افزایش می‌یابد و کارکنانی که همسر آن‌ها بومی است، تعهد عاطفی بیشتری دارند، همچنین، کسانی که سال‌های بیشتری در سمت فعلی خود باقی مانده‌اند، تعهد عاطفی کمتری دارند.

نتایج این پژوهش، در مقایسه با سایر پژوهش‌ها، نشان داد که متغیرهای انتخاب شده برای الگوهای مسیر انتخاب‌هایی به‌جا و شایسته بوده و با تعداد محدودی از متغیرهای مستقل بخش قابل توجهی از تغییرات تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن تبیین شده است، البته ضرایب تعیین به‌دست آمده بیانگر آن است که بخشی از تغییرات تعهد سازمانی تبیین نشده باقی مانده و شناخت عمیق‌تر در این زمینه مستلزم پژوهش‌های بیشتر و گسترده‌تر است.

همچنین، نتایج به‌دست آمده از رابطه متغیرها در الگوهای مسیر دو شرکت و نیز مقایسه نتایج با پژوهش‌های قبلی بیانگر تنوع و پیچیدگی رابطه متغیرها از جامعه‌ای به جامعه دیگر و از سازمانی به سازمان دیگر است که می‌تواند به‌عنوان دلایلی مثبت برای انتخاب الگوی تحلیلی مناسب برای پژوهش حاضر مورد استناد قرار گیرد. گرچه رابطه برخی متغیرها از طریق

نظریه‌هایی مانند نظریه مبادله، برابری، انتظار و سلسله‌مراتب نیازهای مازلو قابل تبیین است، ولی به‌طور کلی با در نظر گرفتن نتایج پژوهش حاضر و پژوهش‌های قبلی چنین به نظر می‌رسد که نظریه‌های انتخاب شده به‌عنوان چارچوب نظری (نظریه ساخت‌یابی و نظریه سیستم‌ها) و الگوی تحلیلی مستخرج از آن، بسیار مناسب و به‌جا بوده و در حد بسیار بالایی توسط داده‌ها پشتیبانی شده است.

منابع

- برتالنفی، فون‌لودویک (۱۳۷۴). *مبانی، تکامل و کاربرد نظریه عمومی سیستم‌ها*، ترجمه کیومرث پریانی. تهران: نشر تندر.
- برهانی، فاطمه (۱۳۸۱). *بررسی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد منتشر نشده. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات.
- چلبی، مسعود (۱۳۷۵). *جامعه‌شناسی نظم*. تهران: نشر نی.
- چلبی، مسعود (۱۳۷۶). «تعهد کار». *نامه پژوهش*، ۵: ۷۵-۱۰۴.
- چلبی، مسعود و حبیبی، محمد (۱۳۷۷). *بررسی تجربی اخلاق کار در ایران* (جلد اول و دوم)، منتشر نشده. مرکز پژوهش‌های بنیادی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- رابینز، استیفن (۱۳۷۴). *مدیریت رفتار سازمانی* (جلد اول)، ترجمه علی پارسایان و سید محمد اعرابی. تهران: موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- راندال، ام. دونا (۱۳۷۴). «تعهد و سازمان، نگرشی مجدد به انسان سازمانی»، ترجمه اسفندیار فرج‌وند. *زمینه*، ۵۱ و ۵۲: ۳۶-۳۹. (تاریخ انتشار به زبان اصلی ۱۹۸۷).
- ریترز، جورج (۱۳۷۴). *نظریه‌های جامعه‌شناسی در دوران معاصر*. ترجمه محسن ثلاثی. تهران: انتشارات علمی.
- سالارزهی، حبیب‌الله (۱۳۷۸). *بررسی و تجزیه و تحلیل رابطه ویژگی‌های فرهنگ سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان در سازمان جهاد سازندگی سیستان و بلوچستان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد منتشر نشده. دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- سید جوادین، سیدرضا (۱۳۸۱). *مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان*. تهران: نشر نگاه دانش.
- صبوری، منوچهر (۱۳۷۹). *جامعه‌شناسی سازمان‌ها* (چاپ سوم). تهران: نشر شب تاب.
- گلشن فومنی، محمدرسول (۱۳۷۹). *جامعه‌شناسی سازمان‌ها و توان سازمانی*. تهران: نشر دوران.
- گرینت، کیت (۱۳۸۲). *زمینه جامعه‌شناسی کار*، ترجمه پرویز صالحی. تهران: انتشارات مازیار. (تاریخ انتشار به زبان اصلی ۱۹۹۸).
- گیدنز، آنتونی (۱۳۸۱). *جامعه‌شناسی*، ترجمه منوچهر صبوری. تهران: نشر نی. (تاریخ انتشار به زبان اصلی ۱۹۸۹).
- متولی‌الموتی، محمدشریف (۱۳۷۵). *بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر تعهد سازمانی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد منتشر نشده. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز.
- مشبکی، اصغر (۱۳۷۶). «رابطه تعهد و وجدان کاری با تحول اداری»، *نامه پژوهش*، ۵: ۱۷۳-۱۹۳.

- مورهد، ج. و گریفین، ر (۱۳۷۷). *رفتار سازمانی*. ترجمه مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده. تهران: انتشارات مروارید. (تاریخ انتشار به زبان اصلی ۱۹۸۹).
- هرسی، پاول و بلانچارد، کنت اچ (۱۳۷۳). *مدیریت رفتار سازمانی، استفاده از منابع انسانی*، ترجمه قاسم کبیری. تهران: جهاد دانشگاهی. (تاریخ انتشار به زبان اصلی ۱۹۸۸).
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۰). *تحلیل داده‌های چندمتغیری در پژوهش رفتاری*. تهران: نشر پارسا.
- Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational psychology*, 63: 1-18.
- Beck, K. & Wilson, C. (1998). The development of organizational commitment: The impact of experience of the police organization. *Australasian Center for Policing Research, Report Series*, 122.3: 1-60.
- Brown, R. (2003). Organizational commitment in perspective: Re-configuring the multidimensional approach. *California State University*. Retrieved 2003, from <http://www.sbaer.uca.edu/research>.
- Brunetto, Y. (2000). The organizational commitment of early career police officers. *University of Queensland*. Retrieved 2003, from <http://www.sses.com>.
- DeLoria, J.E. (2001). *A comparative study of employee commitment: Core and contract employees in a federal agency*. Doctoral Dissertation, Faculty of the Virginia Polytechnic and State University.
- Derry, J.P. & Iverson, R.D. (1998). Antecedents and consequences of dual and unilateral commitment: A longitudinal study. *University of Melbourne, Working Paper in HRM & IR*, 1: 11-20.
- Dulebohn, J.H. & Martocchio, J.J. (1998). Employee perceptions of the fairness of work group incentive pay plans. *Journal of Management*, 24 (4): 469-488.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3): 500-507.
- Green, B., Hartman, L.C. & Bambacas, M. (2000). Organizational commitment: A multi method scale analysis and test of effects. *International Journal of Organizational Analysis*, 8 (1): 89-108.
- Greenberg, J. & Baron, R.A. (2000). *Behavior in Organization*. New Jersey.
- Hawkins, D.W. (1998). *Predictors of affective organizational commitment among high school principals*. Doctoral Dissertation, Virginia Polytechnic Institute.
- Iverson, R.D. & Buttigieg, D.M. (1998). Affective, Normative, and Continuance Commitment: Can the Right Kind of Commitment be Managed? *University of*

- Melbourne, *Working Paper in HRM & IR*, 7: 1-25.
- LaMastro, V. (1998). Commitment and Perceived Organizational Support. *Rowan University*. Retrieved 2003, from <http://www.nationalforum.com>.
- Mathieu J.E. & Zajac. D.M. (1990). A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment. *psychological Bulletin*, 2: 171-194.
- Mayer, R.C. & Schoorman, F.D. (1998). Differentiating antecedents of organizational commitment: a test of March and Simon's model. *Journal of Organizational Behavior*, 19: 15-28.
- McNamara, C. (1999). Systems Thinking. Retrieved 2003, from <http://www.manpnp.org>.
- Meyer, J.P., Paunonen, S.V., Gellatly, I.R., Goffin, R.D. & Jackson, D.N. (1989). Organizational commitment and job performance: It's the nature of the commitment that counts. *Journal of Applied Psychology*, 74 (1): 152-165.
- Meyer, J.p., Allen, J.P. & Smith, C.A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78 (4): 538-551.
- Mowday, R.T. (2000). Chickens, Pigs, Breakfast, and Commitment. *The Organizational Behavior Division*: p. 3.
- O'Gorman, B. & Trehy, J. (2000). Retaining the most valuable resources in a high-tech company-can a connection between an employee's motivational needs and their organizational commitment (OC) be used to achieve this goal? *University College Cork, Ireland*.
- Rylander, D.H. (2003). Changes in organizational commitment for sales force newcomers: An exploratory look at early employment influences. Retrieved (2003), from <http://www.a-cme.org>.
- Scholl, R.W. (1981). Differentiating Organization Commitment From Expectancy as Motivating Force. *Academy of Management Review*, 6 (4): 589-599.
- Shore, M.F. & Wayne, S.J. (1993). Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment with Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychologist*, 78 (5): 774-780.
- Somers, M.J. & Brinbaum, D. (1998). Work-related commitment and job performance: it's also the nature of the performance that counts. *Journal of Organizational Behavior*, 19: 621-634.
- Ugboro, I.O. (2003) Influence of management trust on survivors' perceptions of the job insecurity and organizational commitment in a post restructuring and downsizing

environment. *The Journal of Behavioral and Applied management*, 4 (3): 230-252.
Wright, B.E. & Rohrbach, J. (2002). Antecedents and correlates of organizational commitment: Testing the contributions of a four-tier conceptual model. *State University of New York*. Retrieved 2003, from <http://www.bush.tamu.edu/pubman/paper>.

محمدجواد زاهدی عضو هیئت علمی گروه علوم اجتماعی دانشگاه پیام نور است. از این نویسنده تاکنون کتاب‌های *توسعه و نابرابری*، انتشارات مازیار ۱۳۸۲؛ *فرهنگ علوم اجتماعی* (عضو گروه مترجمان و سرویراستار) انتشارات مازیار ۱۳۷۶ و *مجموعه مقالات فقر روستایی*، مرکز مطالعات برنامه‌ریزی و توسعه کشاورزی ۱۳۷۵ و نیز مقالات متعددی در نشریات داخلی به چاپ رسیده است. j-zahedi@yahoo.com

حسین مدنی پژوهشگر ارشد شرکت ملی صنایع پتروشیمی و فارغ‌التحصیل رشته جامعه‌شناسی در مقطع کارشناسی ارشد از دانشگاه پیام نور است. تاکنون مقالاتی از ایشان در نشریات داخلی به چاپ رسیده و در طرح‌های متعدد پژوهشی در زمینه منابع انسانی سازمان‌ها نقش مجری، همکار، ناظر و مشاور را داشته است. ho-madani@yahoo.com