

## تأثیر تعهد سازمانی بر عملکرد شرکت های صنعتی بر اساس الگوی می پر و همکاران

### (مطالعه موردی شهرک های صنعتی استان مازندران)

ابوطالب شفقت<sup>۱</sup> - محمدجواد زاهدی<sup>۲</sup> - حسین نازک تبار<sup>۳</sup> - حسین نازک تبار<sup>۴\*</sup>

(تاریخ دریافت ۱۳۹۱/۰۹/۱۹ تاریخ پذیرش ۱۳۹۲/۰۳/۰۴)

#### چکیده

امروزه تمرکز بر تعهد سازمانی کارکنان به عنوان یک راهبرد برای افزایش عملکرد سازمان ها، شناخته شده است. تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارمندان به سازمان و یک فرایند مستمری است که از طریق آن اعضای سازمان علاقه خود را به سازمان و موفقیت و کارایی پیوسته آن نشان می دهند. هدف از تحقیق حاضر بررسی تأثیر تعهد سازمانی بر عملکرد شرکت های صنعتی است. در این تحقیق با استفاده از پرسشنامه به بررسی یک نمونه ۸۶ تایی از مدیران و سرپرستان شرکت های صنعتی در سطح استان مازندران پرداخته شد. در این راستا، بر اساس ادبیات تحقیق الگوی برای نشان دادن تأثیر تعهد سازمانی بر عملکرد شرکت های صنعتی طراحی و با استفاده از نرم افزار لیزرل مورد آزمون قرار گرفت. بر اساس نتایج حاصل از انجام تجزیه و تحلیل داده های پرسش نامه، مشخص شد که در میان ابعاد تعهد سازمانی، تعهد عاطفی و هنجاری بر عملکرد مالی و غیر مالی شرکت های صنعتی مؤثر است و تعهد مستمر تأثیری بر عملکرد ندارد. در الگو مورد بررسی مقدار شاخص های برازش ( $AGFI=0.90$  &  $GFI=0.97$ ) نشان دهنده مناسب بودن الگو است.

واژگان کلیدی: تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری، عملکرد

۱- عضو هیأت علمی دانشگاه

۲- دانشیار دانشگاه پیام نور

۳- کارشناس ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه پیام نور، [iemba167@yahoo.com](mailto:iemba167@yahoo.com)

۴- عضو هیأت علمی گروه جامعه شناسی دانشگاه پیام نور [hntabar@yahoo.com](mailto:hntabar@yahoo.com)

## ۱. مقدمه

از مهم ترین متغیرهای سازمانی، تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی از عواملی است که در افزایش عملکرد سازمانی و به تبع آن در ارتقای بهره وری تاثیر به سزایی دارد. نگرش کلی تعهد سازمانی، عامل مهمی برای درک و فهم رفتار سازمانی و پیش بینی کننده خوبی برای تمایل به باقی ماندن در شغل است. این نگرش در طول سه دهه گذشته دست خوش تغییراتی شده است که شاید عمده ترین تغییر در این قلمرو مربوط به نگرش چند بعدی این مفهوم بوده است. از سوی دیگر، عدم احساس تعهد سازمانی مشکل بزرگی به وجود می آورد که عملکرد نیروی انسانی را تحت تاثیر قرار می دهد. مدیران به خوبی دریافته اند که مهم ترین عامل کسب مزیت رقابتی، منابع انسانی سازمان می باشند. از این رو امروزه توجه به مقوله تعهد و وفاداری منابع انسانی به سازمان و انجام هر چه بهتر نقش های اختصاص یافته به آن ها و حتی وظایف فرانقشی توسط منابع انسانی یکی از دغدغه های جدی مدیران سازمان ها می باشد.

تعهد سازمانی یک حالت روانی است که بیانگر نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در یک سازمان می باشد [۲]. تمایل یعنی علاقه و خواست قلبی فرد برای ادامه خدمت در سازمان. نیاز یعنی فرد به خاطر سرمایه گذاری هایی که در سازمان کرده، ناچار به ادامه خدمت در آن است و الزام عبارت از دین، مسئولیت و تکلیفی است که فرد در برابر سازمان دارد و خود را ملزم به ماندن در آن می بیند. به نظر رابینز تعهد سازمانی عبارت از حالتی است که فرد سازمانی را معرف خود بداند و آرزو کند در عضویت آن سازمان باقی بماند [۱۵]. به عبارت دیگر، تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان و یک فرایند مستمر است که به واسطه مشارکت افراد در تصمیمات سازمانی، توجه افراد به سازمان و موفقیت و رفاه سازمان را می رساند. بدیهی است تعهد سازمانی کارکنان زمانی ارزشمند خواهد گردید که بر روی عملکرد سازمان تاثیر مثبت داشته باشد و موجب ارتقاء بهره وری سازمان گردد از این رو در این پژوهش تلاش می شود تا تاثیر تعهد سازمانی کارکنان بر عملکرد شهرک های صنعتی استان مازندران مورد بررسی قرار گیرد.

## ۲. ادبیات و پیشینه تحقیق

درباره ارتباط بین تعهد سازمانی با عملکرد، نویسندگان متعددی بحث کرده اند. بر اساس این مستندات تعهد سازمانی بر روی عملکرد سازمان ها تاثیر دارد. بنحف<sup>۲</sup> (۱۹۹۷) در تحقیق خود به بررسی تعهد سازمان و عملکرد سازمانی در اهداف فروش و منحنی سود سازمان پرداخت. او به این نتیجه دست یافت که تعهد سازمانی به طور قابل ملاحظه ای با موفقیت های مالی سازمانی رابطه دارد [۴]. رایت و همکارانش<sup>۳</sup> (۲۰۰۳) تعهد سازمانی و فرایندهای منابع انسانی را در بین واحدهای مستقل کسب و کار یک شرکت مورد بررسی

2- Benkhoff

3- Wright, Gardner & Moynihan

قرار دادند و به این نتیجه دست یافتند که هر دو متغیر (تعهد و فرایندهای منابع انسانی) به صورت قابل ملاحظه ای با معیارهای مختلف عملکرد (کیفیت و بهره وری) علاوه بر هزینه های عملیاتی و سود ناخالص واحد، مرتبط هستند [۱۸].

## ۲-۱- تعهد سازمانی

ادبیات تعهد سازمانی نشان می دهد که این مفهوم را می توان از جنبه های نگرشی، رفتاری و انگیزشی توصیف کرد. واژه تعهد<sup>۱</sup> به معنی (۱) عمل سپرده گذاری به یک موسسه (۲) توافق و تعهد به انجام کاری در آینده است. هم چنین در علوم رفتاری و روان شناسی سازمانی واژه تعهد سازمانی<sup>۲</sup> به معنی تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال های گذشته موردعلاقه بسیاری از پژوهشگران رشته های رفتار سازمانی و روان شناسی اجتماعی بوده است. این نگرش در طول سه دهه گذشته دستخوش تغییراتی شده است.

هم چنین مودی و همکارانش، تعهد را به عمل فراتر از وظایف مقرر اطلاق می نمایند. ابراز عملی تعهد، برای انجام دادن امور ضروری است؛ مخصوصاً در مشاغل کلیدی و حساس، از اهمیت خاصی برخوردار است. کوک و وال نیز سه مفهوم وفاداری، احساس هویت و شناسایی، آمادگی را برای تعهد مطرح کرده اند [۱].

## ۲-۱-۱- ابعاد و تعاریف تعهد سازمانی

در میان طرفداران رویکرد نگرشی، برخی از پژوهشگران به تعهد سازمانی با دید یک مفهوم چند بعدی می نگرند که عوامل مختلفی بر آن تأثیر می گذارند. می یر و همکارانش از پیشگامان رویکرد چند بعدی می باشند، الگو سه بعدی آنها از تعهد سازمانی، شامل بعد عاطفی، بعد مستمر و بعد هنجاری (به عنوان سه بعد تعهد سازمانی) می شود. [۲].

### ۱) تعهد عاطفی

آلن و می یر تعهد عاطفی را به عنوان وابستگی عاطفی فرد به سازمان و تعیین هویت شدن از طریق آن می دانند. اگر تعهد سازمانی را از این طریق تعریف کنیم، تعهد عاطفی شامل سه جنبه می شود:

- صورتی از وابستگی عاطفی به سازمان
- تمایل فرد برای تعیین هویت شدن از طریق سازمان
- و میل به ادامه فعالیت در سازمان

1- commitment

2- organizational commitment

آلن و می یر معتقدند که یک فرد زمانی در خود وابستگی عاطفی نسبت به سازمان احساس خواهد کرد که اهداف سازمانی را اهداف خود بداند و متقاعد شود که سازمان را در راه رسیدن به اهدافش یاری کند. همچنین آنها شرح می دهند که تعیین هویت شدن فرد از طریق سازمان زمانی رخ می دهد که ارزش های فردی افراد با ارزش های سازمانی سازگار بوده و فرد قادر باشد که ارزش های سازمانی را در خود درونی سازد. بدون شک در این تعیین هویت شدن از طریق سازمان یک رابطه روان شناسانه وجود دارد و فرد به خاطر تعیین هویت شدن از طریق سازمان در خود یک نوع احساس غرور می کند. [۲] از جمله تعاریف دیگری که به این جنبه از تعهد اشاره دارند می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- ❖ تعهد عبارت است از زنجیری که میان کارکنان و سازمان شکل گرفته است [۱۰].
- ❖ تعدادی از نویسندگان از تعهد سازمانی به عنوان یک ساختار گسترده برای تجزیه و تحلیل اثر بخشی سازمانی بحث می کنند [۴].
- ❖ تعهد سازمانی یک نگرش کاری است که مستقیماً با مشارکت کارکنان و تصمیم به ماندن آن ها در سازمان مرتبط است و به طور آشکار با عملکرد کاری مرتبط می باشد [۱۱].

## ۲) تعهد مستمر

دومین بعد از ابعاد سازمانی آلن و می یر تعهد مستمر می باشد که بر مبنای تئوری سرمایه گذاری های بیکر استوار است. این تئوری براین اساس است که با گذشت زمان فرد سرمایه ای را در سازمان انباشته می کند که هرچه سابقه فرد در سازمان بیشتر شود، این سرمایه نیز انباشته تر می شود و از دست دادن آن برای فرد هزینه تلقی می شود. این سرمایه گذاری شامل زمان کسب مهارت های ویژه سازمان که قابل انتقال نمی باشد، رفاقت های کاری، عوامل سیاسی و هزینه های دیگری می باشد که فرد را از جستجو برای کارهای جایگزین منصرف می سازد [۵]. آلن و می یر تعهد مستمر را صورتی از دلبستگی روانی فرد به سازمان می دانند که از ادراک کارمند از چیزهایی که در صورت ترک سازمان از دست می دهد، ناشی می شود. در واقع می توان چنین گفت که تعهد مستمر شامل آگاهی فرد از هزینه های ترک سازمان می باشد. بنابراین در این شکل از تعهد دلیل اصلی ارتباط فرد با سازمان و تصمیم او به باقی ماندن در سازمان یک تلاش برای حفظ مزایای حاصله از ارتباط با سازمان می باشد. [۲].

رامزک این نوع وابستگی را به عنوان یک نوع معامله می داند. او معتقد است که کارکنان سرمایه گذاری هایشان را در سازمان بر مبنای آنچه در سازمان گذاشته اند و آنچه با ماندن در سازمان به دست خواهند آورد، محاسبه می کنند. برای مثال یک فرد ممکن است تغییر یک سازمان را به خاطر پول و زمانی که صرف

یک برنامه بازنشستگی کرده است، ترجیح ندهد [۱۶].

علاوه بر ترس از دست دادن سرمایه گذاری ها، تعهد سازمانی در فرد به خاطر مشاهده یا درک عدم وجود جایگزین های شغلی نیز به وجود می آید. آلن و می یو بیان می کنند که یک چنین تعهدی از جانب فرد نسبت به سازمان بر مبنای ادارک او از موقعیت های استخدامی خارج از سازمان می باشد. در واقع این نوع تعهد زمانی به وجود می آید که فرد به این باور می رسد که توانایی های او قابل عرضه در بازار نیست یا این که او فاقد مهارت لازم برای رقابت در زمینه مورد نظر می باشد. چنین کارمندی یک نوع احساس وابستگی را نسبت به سازمان فعلی خود خواهد داشت. وقتی افراد در محیط هایی کار می کنند که آموزش ها و مهارت های دریافتی آنها به طور زیادی مخصوص صنعت خاصی می باشد، احتمال زیادی دارد که دارای این نوع از تعهد سازمانی باشند. در واقع کارمند احساس می کند که به خاطر هزینه های مالی، اجتماعی، روان شناختی و سایر هزینه های در ارتباط با ترک سازمان مجبور است نسبت به سازمان متعهد باشد. برخلاف تعهد عاطفی که شامل وابستگی عاطفی می باشد، تعهد مستمر منعکس کننده هزینه های ترک سازمان در مقابل منافع ماندن در آن می باشد [۲].

### ۳) تعهد هنجاری

بعد سوم تعهد سازمانی که کمتر رایج است ولی جای بحث دارد، تعهد هنجاری می باشد که نشان دهنده یک نوع احساس تکلیف برای ادامه همکاری با سازمان می باشد. افرادی که دارای سطح بالایی از تعهد هنجاری هستند احساس می کنند که مجبورند در سازمان فعلی باقی بمانند [۲].

در مورد این بعد از ابعاد سازمانی نسبت به ابعاد دیگر، پژوهش های کمتری صورت گرفته است، رندال و کوتی، آلن و می یو و اوریلی، چاتمن و کالدون از جمله پژوهشگران اندکی بوده اند که تلاش کرده اند تا این بعد از تعهد سازمانی را از ابعاد دیگر مجزا سازند. رندال به تعهد هنجاری از منظر نوعی تکلیف اخلاقی نگریسته است که فرد در قبال سرمایه گذاری هایی که سازمان روی او انجام داده است، در خود احساس می کند. آن ها معتقدند که زمانی این احساس در فرد به وجود می آید که سازمان هزینه یا زمان زیادی را صرف آماده کردن او برای بهتر انجام دادن کار کرده است و یک نوع احساس تکلیف در وی برای ماندن در سازمان به وجود خواهد آمد. برای مثال کارمندی که سازمانش برای آموزش او سرمایه گذاری می کند، ممکن است به این باور برسد که می تواند هزینه های سازمانش را از طریق ادامه فعالیت در آن جبران کند. در حالت کلی تعهد هنجاری زمانی بیشتر به وقوع می پیوندد که فرد احساس کند که پاسخ به سرمایه گذاری های سازمان، سخت می باشد [۱۴]. اما اوریلی تعهد هنجاری را بر حسب ارزشها تعریف کرده و مورد

سنجش قرار داده است. او معتقد است که رابطه متقابل بین ارزش های یک فرد و سازمان منجر به تعهد سازمانی می شود [۱۳].

جاروس و همکارانش با آلن و می یر موافق هستند و تعهد هنجاری را به عنوان تعهد اخلاقی می دانند. آنها به تفاوت بین این نوع از تعهد و تعهد عاطفی تأکید می کنند، چرا که تعهد هنجاری یک احساس وظیفه یا اجبار را برای ماندن و ادامه کار در سازمان منعکس می کند، نه وابستگی عاطفی و این نوع از تعهد را با تعهد مستمر متفاوت می دانند، چرا که به برآورد شخص از هزینه های ترک سازمان بستگی ندارد [۹].

وجه اشتراک این سه شیوه دیدگاهی است که مطرح می کند: تعهد حالتی روانی است که: (۱) رابطه فرد با سازمان را مشخص می کند، (۲) بطور ضمنی درباره تصمیم به ماندن یا ترک سازمان اشاراتی می کند. همچنین وجه اشتراک دیگر آنها این است که احتمال ترک خدمت را کاهش می دهد. البته در صورتیکه در سازمان در سطح مطلوبی وجود داشته باشند. ماهیت ارتباط فرد با سازمان در هر یک از اجزای سه گانه تعهد متفاوت می باشد. کارکنان با تعهد عاطفی قوی به این خاطر در سازمان می مانند که به آن تمایل دارند. افرادی که تعهد مستمر یا عقلانی قوی دارند، به خاطر نیاز خود در سازمان می مانند و آن دسته که تعهد هنجاری قوی دارند، به این جهت در سازمان می مانند چون که احساس می کنند باید بمانند و در واقع احساس مسئولیت، دین و تکلیف به ماندن در سازمان می کنند. تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری بهتر است به عنوان اجزا (ابعاد) قابل تشخیص تعهد نگرشی بررسی شوند تا اینکه به عنوان انواع تعهد مد نظر قرار گیرند. چند بعدی بودن تعهد سازمانی ماهیت بسیار پیچیده آن را منعکس می سازد و همانطوری که مشاهده کردیم به نظر می رسد سه بعد از تعهد سازمانی مبنای متفاوتی را داشته باشند. از آنجایی که همه نیروهایی که به متغیرهای مربوط به انواع مختلف تعهد در سازمان نسبت داده می شوند، در یک سازمان وجود دارند، بنابراین می توان اینطور فرض کرد که هر سه نوع تعهد نیز می تواند در سازمان موجود باشد. این مهم است که بدانیم سه بعد متفاوت تعهد سازمانی منحصر به فرد نیستند، یک کارمند می تواند یک یا هر ترکیب دیگری از تعهدها را داشته باشد، یا اصلاً هیچکدام از انواع تعهد را نداشته باشد و جنبه های مختلف تعهد سازمانی تنها براساس انگیزاننده ها و نتایج زیربنایی آنها از همدیگر تفکیک می شوند [۶].

## ۲-۲- عملکرد سازمانی

عملکرد سازمانی در واقع عملکرد شرکت در زمینه های مالی و غیر مالی می باشد. شاخص عملکردی برای اندازه گیری عملکرد تجاری در اینجا مورد توجه قرار گرفته است که یک ساختار چند قسمتی است که برای مشتری گرایی، سهم بازار، موفقیت محصول جدید، بازده سرمایه گذاری و رشد فروش به وجود آمده

است. در این بررسی برای دستیابی به عملکرد شرکت، انتظارات عملکردی کارکنان مورد توجه قرار گرفته است. انتظارات عملکردی، انتظاری است که کارکنان با توجه به آنچه در سازمان لمس و مشاهده می کنند می خواهند در عملکرد سازمان بروز نمایند. در واقع هر عملی که در یک سازمان در راستای بهبود یا تزییع سازمان اتفاق می افتد، دیدگاه افراد را تحت تاثیر قرار می دهد.

مطالعات بیشتر در رابطه با ارتباط مفهوم تعهد سازمانی و عملکرد سازمان بیان می کنند که تعهد سازمانی بهتر موجب بهبود عملکرد سازمان در جنبه های مختلف می شود. بر اساس این نظریات، یک فرد متعهد صرفاً حضور فیزیکی در سازمان ندارد، بلکه در راستای منافع سازمان تلاش می کند. تحقیقات اخیر نشان دهنده تاثیر مثبت تعهد سازمانی بر روی عملکرد شغلی، خروج کارکنان عدم غیبت از کار نوع دوستی و کمک به همکاران و کاهش استرس شغلی است [۱۷، ۳، ۱۲].

هم چنین تحقیقاتی نیز در داخل و خارج کشور به طور مستقیم به بررسی رابطه تعهد سازمانی کارکنان و عملکرد سازمان پرداخته اند که در این رابطه می توان به تحقیقات زیر اشاره کرد:

رایت و همکارانش<sup>۱</sup> در تحقیقات خود به این نتیجه دست یافتند که نوع فرهنگ شرکت و تعهد سازمانی بر روی عملکرد مالی شرکت (میزان بازگشت دارایی ها و سرمایه) تاثیر دارد [۱۸].

باقری در تحقیق خود به بررسی تعهد سازمانی و عملکرد سازمانی پرداخت. او در این تحقیق به این نتیجه دست یافت که تعهد سازمانی کارکنان می تواند احساس رضایت، تعلق، وابستگی و دلبستگی آن ها به سازمان، عملکرد شغلی مطلوب تر، کاهش خروج کارکنان از سازمان، رفتار اجتماعی فعال، عدم غیبت از کار، نوع دوستی و کمک به همکاران و کاهش استرس شغلی و نیز موفقیت های مالی و افزایش اثربخشی و بهره وری سازمان را به همراه داشته باشد [۱].

## ۲-۲-۱- ابعاد عملکرد سازمانی

دایر و ریوز<sup>۲</sup> (۱۹۹۵) انواعی از شاخص های عملکرد را معرفی نموده اند. این معیارها شامل چهار دسته زیر هستند:

۱. معیارهای عملکردی منابع انسانی: غیبت، نرخ تغییر و تبدیلات، رضایت شغلی و عملکرد فردی یا گروهی

۲. معیارهای عملکردی سازمانی: بهره وری، کیفیت و خدمت

۳. معیارهای عملکردی مالی یا حسابداری: سود آوری، نرخ بازگشت دارایی ها و نرخ بازگشت وجوه سرمایه گذاری شده

1- Wright, Gardner & Moynihan

2- Dyer and Reeves

۴. معیارهای عملکردی بازار سهام: ارزش سهام و شرکت از صنعت مورد فعالیت با توجه به استفاده سازمان مدیریت صنعتی از معیار رشد فروش در رتبه بندی شرکت ها استفاده می شود. ابعادی از عملکرد شرکت های صنعتی که در این پژوهش مد نظر ما هست، عملکرد مالی و غیر مالی شرکت های صنعتی می باشد که در زیر به آنها اشاره خواهیم کرد [۷].

#### ۲-۲-۲- شاخص های ارزیابی عملکرد غیرمالی

هافیز (۲۰۰۲) الگوی برای نمایش روابط سلسله مراتبی عملکرد غیر مالی ارائه کرد که در این الگو عملکرد غیر مالی بر اساس سهم بازار، معرفی محصول جدید، شهرت نام تجاری و رضایت مشتری می باشد و عملکرد غیر مالی شرکت را بر اساس این شاخص ها ارزیابی کرده است [۸].

#### ۲-۲-۳- شاخص های ارزیابی عملکرد مالی

مطالعه های پیشین صورت گرفته، برای ارزیابی عملکرد سازمانی از هر دو شاخص بازاری و مالی که شامل نرخ بازگشت سرمایه<sup>۱</sup>، سهم بازار، حاشیه سود، رشد نرخ بازگشت سرمایه، رشد فروش، رشد سهم بازار و جایگاه رقابتی هستند، استفاده نموده اند [۱۹].

با توجه به آنچه در بالا گفته شد، شاخص های ارزیابی عملکرد مالی به چند بخش تقسیم می شوند:

- ❖ نرخ بازگشت سرمایه
- ❖ حاشیه سود خالص
- ❖ نرخ بازگشت دارایی
- ❖ کارایی بودجه
- ❖ فروش به کل دارایی

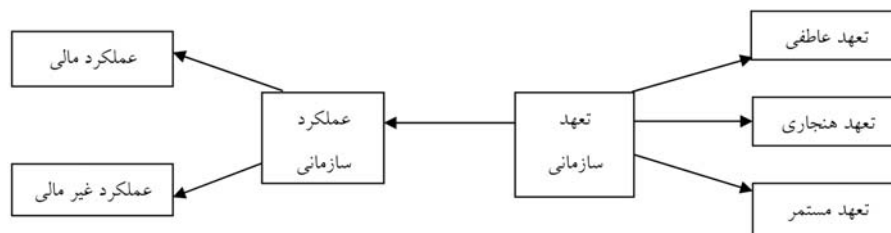
#### ۳. چارچوب نظری تحقیق

با توجه به ارتباطات تنگاتنگ میان تعهد سازمانی و عملکرد سازمانی از یک طرف و عدم اجماع کلی در میان دانشمندان و تحقیقات تجربی در این خصوص از طرف دیگر، چارچوب نظری تحقیق به منظور بررسی دقیق ارتباط میان این دو متغیر در شهرک های صنعتی استان مازندران انتخاب شده است. تعهد سازمانی در این چارچوب به عنوان متغیر مستقل که بر متغیر وابسته عملکرد سازمانی اثر می گذارد، تعیین شده است. هم چنین، پس از بررسی الگوهای مختلف درباره تعهد سازمانی و عملکرد سازمانی، از الگو سه مولفه ای تعهد

1- Return On Investment (ROI)



سازمانی می یو و آلن (۱۹۹۱) و گونه شناسی عملکرد سازمانی دایر و ریوز (۱۹۹۵) برای چارچوب نظری



نمودار ۱: مدل مفهومی تحقیق

تحقیق استفاده شده است که ارتباط میان این دو متغیر و مولفه های آن در شکل ۱ نشان داده شده است.

### ۳-۱- فرضیه های پژوهش

این پژوهش، دارای یک فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی، به صورت ذیل، می باشد.

۳-۱-۱- فرضیه اصلی: تعهد سازمانی کارکنان بر عملکرد شرکت های صنعتی تاثیر مثبت دارد.

### ۳-۱-۲- فرضیه های فرعی

- تعهد عاطفی کارکنان بر عملکرد شرکت های صنعتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- تعهد هنجاری کارکنان بر عملکرد شرکت های صنعتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- تعهد مستمر کارکنان بر عملکرد شرکت های صنعتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

### ۴. روش شناسی تحقیق

این تحقیق از نظر ماهیت و هدف کاربردی و از نظر روش جمع آوری داده ها از نوع توصیفی و پیمایشی است. تعداد ۱۰۰ پرسش نامه بین مدیران توزیع شد که تعداد ۹۱ پرسش نامه دریافت شد. از این تعداد نیز ۵ پرسش نامه ناقص و غیرقابل استفاده تشخیص داده شد و در پایان تحلیل ها بر روی ۸۶ پرسش نامه کامل انجام شد. برای جمع آوری اطلاعات از پرسش نامه های محقق ساخته استفاده شد. برای سنجش روایی، پرسش نامه اولیه در اختیار اساتید قرار گرفت و با توجه به نظرات آن ها اصلاحات لازم صورت پذیرفت. برای تعیین پایایی پرسش نامه ها از روش آلفای کرونباخ با کمک نرم افزار spss استفاده شد. آلفای کرونباخ برای پرسش نامه تعهد سازمانی، ۰.۷۶۰ درصد و برای پرسش نامه عملکرد سازمانی، ۰.۸۳۰ درصد محاسبه شد

که نشان از پایداری مناسب آن‌ها دارد. با استفاده از آمار توصیفی، تک تک سؤالات جمعیت شناختی بررسی گردید و سپس تجزیه و تحلیل داده‌ها با بهره‌گیری از نرم افزارهای spss و Lisrel انجام شد.

## ۵. تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

### ۱-۱-۵- مشخصات جمعیت شناختی نمونه

جدول شماره ۱ مشخصات جمعیت شناختی نمونه مورد بررسی در این تحقیق که مدیران و خبرگان شرکت‌های واقع در شهرک‌های صنعتی استان مازندران بوده است می‌باشد که با استفاده از نرم افزار Spss

جدول ۱: داده‌های توصیفی اعضای نمونه

جمع				زن	مرد	گروه‌ها	جنس	
۸۶				۴۵	۴۱	فراوانی		
٪۱۰۰				۵۲,۳	۴۷,۷	درصد		
جمع	دکتر	فوق لیسانس	لیسانس	فوق دیپلم	تا دیپلم	گروه‌ها	تحصیلات	
۸۶	۲	۱۶	۳۵	۲۲	۱۱	فراوانی		
٪۱۰۰	۲,۳	۱۸,۶	۴۰,۷	۲۵,۶	۱۲,۸	درصد		
جمع			۱۱-۱۵	۶-۱۰	۱-۵	گروه‌ها	سابقه	
۸۶			۱۵	۱۹	۲۶	فراوانی		
٪۱۰۰			۱۷,۴	۲۲,۱	۳۰,۲	درصد		
جمع			۵۱ بالای	۴۱ تا ۵۰	۳۱ تا ۴۰	۱۸ تا ۳۰	گروه‌ها	سن
۸۶			۱۹	۱۸	۲۵	۲۴	فراوانی	
٪۱۰۰			۲۲,۱	۲۰,۹	۲۹,۱	۲۷,۹	درصد	

برای این کار استفاده شده است.

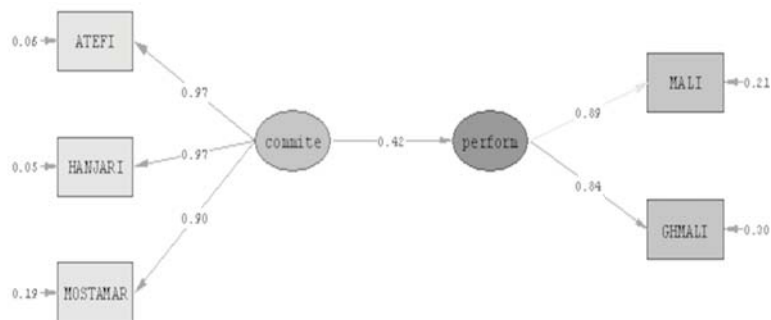
### ۵-۲-۲- آزمون فرضیه‌ها

در تحقیق حاضر پس از جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات لازم به وسیله پرسش‌نامه، همگی آن‌ها کدگذاری گردید، سپس وارد نرم افزار Spss شدند. به منظور تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های تحقیق از روش الگو یابی معادلات ساختاری استفاده شده است که فرضیه‌های این تحقیق با استفاده از نرم افزار لیزرل (Lisrel) مورد ارزیابی و سنجش قرار گرفته‌اند.

### ۵-۲-۱- نمودار ضرایب مسیر

این نمودار، ارتباط کلی بین متغیرهای مکنون و غیرمکنون را با یکدیگر در یک الگو نشان می‌دهد، در

نمودار شماره ۲، ضرایب مسیر تحقیق موجود، نشان داده شده است. اعداد روی فلش ها، نشان دهنده ضرایب مسیر مربوطه بین متغیرها می باشد که با استفاده از نرم افزار لیزرل به دست آمده است. دایره ها، نشانگر



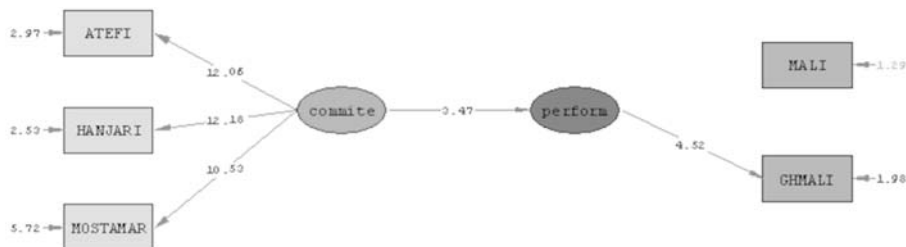
Chi-Square=5.73, df=4, P-value=0.22016, RMSEA=0.072

#### نمودار ۲- نمودار ضرایب مسیر

متغیرها و مربع ها نشان دهنده سوالات مربوط به این متغیرها می باشند. با توجه به الگو مشاهده می شود که به ازای یک واحد افزایش در تعهد عاطفی، تعهد سازمانی ۰.۲۷ واحد افزایش می یابد و به ازای یک واحد افزایش در تعهد هنجاری، تعهد سازمانی ۰.۲۶ واحد افزایش می یابد و هم چنین مشاهده می شود که به ازای یک واحد افزایش تعهد مستمر، تعهد سازمانی ۰.۰۶ واحد کاهش می یابد. با توجه به نمودار بالا مشاهده می شود که به ازای یک واحد افزایش در تعهد سازمانی، عملکرد غیر مالی ۰.۷۶ واحد افزایش می یابد و هم چنین به ازای یک واحد افزایش تعهد سازمانی، ۰.۸۶ واحد عملکرد مالی افزایش می یابد.

#### ۵-۲-۲- نمودار مقادیر آماره T

نمودار زیر مقادیر آماره آزمون را برای هر ضریب نشان می دهد. در این جا، برای هر پارامتر در الگو یک مقدار T مشاهده شده، به دست می آید و می توان این گونه تفسیر کرد که زمانی که تعداد نمونه بیشتر از ۳۰ عدد باشد و T مشاهده شده بیشتر ۹۶/۱ باشد با بیش از ۹۵ درصد اطمینان، رابطه بدست آمده معنی دار است.



Chi-Square=5.73, df=4, P-value=0.22016, RMSEA=0.072

نمودار ۳- نمودار مقادیر آماره آزمون T برای هر ضریب

### ۵-۲-۳- نتایج الگو ساختاری

### ۵-۲-۳-۱- آزمون های نیکویی برازش

وقتی یک الگو از پشتوانه نظری مناسبی بر خوردار باشد، در مرحله بعد نوبت به آن می رسد که تناسب این الگو با داده هایی که محقق جمع آوری کرده، بررسی گردد. از این رو، برخی از آزمون های نیکویی برازش برای داده های این تحقیق و الگو استفاده شده انجام گرفته تا این تناسب بررسی گردد. به منظور مشخص نمودن برآورد شاخص های نیکویی برازش عوامل مختلفی وجود دارد که هر یک از آن ها در قالب جدول

جدول ۲: مقدار شاخص های برازش و نتیجه برازش الگو ساختاری

ردیف	شاخص برازش	مقدار قابل قبول	مقدار الگو	نتیجه برازش
۱	$\chi^2/df$	کم تر از ۲ عالی کم تر از ۳ مناسب	۲,۶۵	مناسب
۲	RMSEA	کم تر از ۰/۰۶ عالی کم تر از ۰/۰۸ مناسب	۰/۰۷۲	مناسب
۳	NNFI	بیش تر از ۰/۹	۰/۹۹	مناسب
۴	AGFI	بیش تر از ۰/۹	۰/۹۰	مناسب
۵	GFI	بیش تر از ۰/۹	۰/۹۷	قابل قبول

شماره ۲ ارائه خواهند شد:

با توجه به نتایج به دست آمده در جدول شماره ۲، می توان گفت الگوی تحقیق برازش خوبی از داده های دنیای واقعی داشته است. در ادامه میزان اثرگذاری مستقیم هر یک از عوامل موثر بر عملکرد شهرک های

صنعتی استان مازندران بر اساس خروجی نرم افزار ارائه خواهد شد. چنان که خروجی معادلات ساختاری و آزمون T نشان می دهند؛ از میان ۵ مسیری که در بین متغیرهای مکنون مستقل و متغیر های مکنون وابسته وجود دارند، فقط ۱ مسیر معنی دار نیست. جدول شماره ۳ نتایج

جدول ۳- شاخص های برازش الگوی اندازه گیری

نتیجه آزمون	مقایسه با مقدار بحرانی	ضریب تی	ضریب استاندارد	فرضیه
قبول	$3.47 > 1.96$	۳,۴۷	۰,۴۲	فرضیه اصلی: بین تعهد سازمانی و عملکرد شهرک های صنعتی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
قبول	$> 1.96$ ۱۲,۰۶	۱۲,۰۶	۰,۹۷	تعهد عاطفی بر عملکرد شهرک های صنعتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
قبول	$> 1.96$ ۱۲,۱۸	۱۲,۱۸	۰,۹۷	تعهد هنجاری بر عملکرد شهرک های صنعتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
قبول	$> 1.96$ ۱۰,۵۳	۱۰,۵۳	۰,۹	تعهد مستمر بر عملکرد شهرک های صنعتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

آزمون فرضیه ها را نشان می دهد.

اکنون با استفاده از تجزیه و تحلیل های انجام گرفته و نتایج به دست آمده مطابق با جداول بالا فرضیه ها مورد آزمون قرار گرفت و نتایج زیر حاصل گردید:

فرضیه اصلی پژوهش تعهد سازمانی کارکنان بر عملکرد شهرک های صنعتی تاثیر مثبت و معناداری دارد. با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده در باب رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد شهرک های صنعتی می توان گفت ضریب مسیر برابر است با (۰.۴۲) و مقدار تی به دست آمده برای این ضریب  $3.47 > 1.96$  می باشد که این مقدار در سطح ۰.۰۵ معنادار می باشد در نتیجه ادعای محقق مورد تایید واقع شده است و با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت میان تعهد سازمانی و عملکرد شهرک های صنعتی ارتباط مثبت وجود دارد. فرضیه اول پژوهش، تعهد عاطفی بر عملکرد شهرک های صنعتی تاثیر مثبت و معناداری دارد. با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده در باب رابطه بین متغیر تعهد عاطفی و عملکرد شهرک های صنعتی می توان گفت ضریب مسیر برابر است با (۰.۹۷) و مقدار تی بدست آمده برای این ضریب  $12.06 > 1.96$  می باشد که

این مقدار در سطح ۰.۰۵ معنادار می باشد. در نتیجه ادعای محقق مورد تایید واقع شده است و با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت میان تعهد عاطفی و عملکرد شهرک های صنعتی ارتباط مثبت وجود دارد.

فرضیه دوم پژوهش، تعهد هنجاری بر عملکرد شهرک های صنعتی تاثیر مثبت و معناداری دارد. با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده در باب رابطه بین متغیر تعهد هنجاری و عملکرد می توان گفت ضریب مسیر برابر است با (۰.۹۷) و مقدار تی به دست آمده برای این ضریب  $۱۲.۱۸ > ۱.۹۶$  می باشد که این مقدار در سطح ۰.۰۵ معنادار می باشد در نتیجه ادعای محقق مورد تایید واقع شده است و با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت میان تعهد هنجاری و عملکرد شهرک های صنعتی ارتباط مثبت وجود دارد.

فرضیه سوم پژوهش، تعهد مستمر بر عملکرد شهرک های صنعتی تاثیر مثبت و معناداری دارد. با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده در باب رابطه بین متغیر تعهد مستمر و عملکرد شهرک های صنعتی می توان گفت ضریب مسیر برابر است با (۰.۹) و مقدار تی بدست آمده برای این ضریب  $۱۰.۵۳ > ۱.۹۶$  می باشد که این مقدار در سطح ۰.۰۵ معنادار می باشد در نتیجه ادعای محقق مورد تایید واقع شده است و با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت میان تعهد مستمر و عملکرد شهرک های صنعتی ارتباط مثبت وجود دارد.

## ۶. بحث و نتیجه گیری

مروری بر ادبیات تحقیق در موضوع های تعهد سازمانی و عملکرد سازمانی نشان می دهد که تمرکز اصلی در ادبیات، بر توصیف این دو مفهوم است. تعهد سازمانی به طور مستقیم یا غیرمستقیم بر عملکرد شهرک های صنعتی تاثیر دارد. این تاثیر هنگامی رخ می دهد که اعضای شهرک های صنعتی ارزش ها و باورهای سازمانی را منطبق با ارزش ها و باورهای شخصی خود می یابند. این ارتباط نظری بین تعهد سازمانی و عملکرد سازمانی، دلالت بر این امر دارد که عملکرد سازمانی یکی از پیامدهای تعهد سازمانی است. هدف از انجام تحقیق حاضر مشخص نمودن میزان تاثیر متغیرهای تعهد سازمانی بر عملکرد مالی و غیر مالی شرکت های صنعتی استان مازندران بوده است و به منظور دسترسی به هدف بیان شده گام های زیر پیموده شد: مطالعه ادبیات موضوع، استخراج سازه ها و متغیرهای تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد هنجاری، تعهد مستمر)، طراحی ابزار اندازه گیری مرتبط با عوامل مؤثر، مطالعات میدانی مقدماتی و معتبرسازی ابزار اندازه گیری داده ها و اطلاعات، تهیه پرسش نامه نهایی و توزیع در بین جامعه تحقیق (شرکت های صنعتی واقع در شهرک های صنعتی استان مازندران)، مطالعات میدانی اصلی و جمع آوری داده ها و اطلاعات، انجام آزمون های آماری مختلف و در نهایت تجزیه و تحلیل به دست آمده و نتایج آزمون ها نشان داد که براساس نتیجه آزمون معادلات ساختاری کلیت الگوی معادله ساختاری متغیرهای تبیین کننده تعهد سازمانی کارکنان

شرکت های صنعتی استان مازندران مورد تأیید است و برآزش معنی دار است. در این پژوهش به شناسایی تاثیر تعهد سازمانی بر عملکرد شهرک های صنعتی پرداخته و مهم ترین عوامل استخراج شده است. در تحقیقات آتی می توان تاثیر ابعاد تعهد سازمانی را بر دیگر شاخص های مهم در صنعت مانند افزایش بهره وری کارکنان، افزایش کارایی عوامل تولید و میزان سودآوری و ... شرکت ها استفاده کرد. در پایان، با توجه به ارتباط تنگاتنگ مشاهده شده میان تعهد سازمانی و عملکرد سازمانی و فضای مثبتی که تعهد سازمانی در جهت ارتقای رضایت و عملکرد کارکنان ایجاد می کند، پیشنهاد می شود که از طریق راه کار هایی نظیر اصلاح نظام پیشنهادات، اصلاح نظام پاداش و جبران خدمات که پویایی و انعطاف پذیری بالاتری داشته و متناسب با محیط در حال تغییر می باشند، سوق داده شود.

## References

## منابع

- [۱]. باقری، مسلم، توانایی، روح الله (۱۳۸۹) تاثیر تعهد سازمانی بر عملکرد سازمان ها، دومهنامه علمی-ترویجی توسعه انسانی پلیس، شماره ۳۱
- [2]. Allen, N.J. & Meuer J.P (1990). The measurement and antecedents' effective continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- [3]. Angle, H. L., & Perry, J. L. 1986. Dual commitment and labor-management relationship climates. *Academy of Management Journal*, 29, 31-50.
- [4]. Benkhoff, B. (1997). Ring commitment is costly: new approaches establish the missing link between commitment and performance. *Human Relation*. 50, 6, pp. 701–726.
- [5]. Becker, H. S. 1960. Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32-40.
- [6]. Becker, B., & Gerhart, B. 1996. The impact of human resource management on organizational performance: Progress and prospects. *Academy of Management Journal*, 39, 779-801.
- [7]. Dyer, L. and Reeves, T. (1995), Human resource strategies and firm performance: what do we know and where do we need to go? *The International Journal of Human Resource Management*, Vol.6, No.3, pp.
- [8]. Hafeez K. et al. (2002a) Determining key capabilities using Analytic Hierarchy

Process (AHP). *Int. J. Production Economics*, 76, pp. 39-51.

[9]. Jaros, S. J., Jermier, J. M., Koehler, J. W., & Sincich, T. (1993). Effects of continuance, affective, and moral commitment on the withdrawal process: An evaluation of eight structural equation models. *Academy of Management Journal*, 36, 951–995.

[10]. Lee, J. Y. 1992. How to make financial and nonfinancial data addup. *J. Accountancy* 174(3) 62–65

[11]. 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.

[12]. Mowday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R.M. 1982. *Employee-organizational linkages*. New York: Academic Press.

[13]. O'Reilly, C. A., Chatman, J., & Caldwell, D. F. (1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of Management Journal*, 34, 487-516.

[14]. Randall, D. M., & Cote, J. A. (1991). Interrelationships of work commitment construct. *Work and Occupations*, 18, 194-211.

[15]. Robins , S,P (2005) “Management, Eight Edition; Entice Hall of India

[16]. Romzek, B.S. (1990), *Employee Investment and Commitment: The Ties That Bind*, *Public Administration Review*, Vol. 50, pp. 374-382.

[17]. Wasti, S. A. (2005). Commitment profiles: Combinations of organizational commitment forms and job outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 290-308.

[18]. Wright, P. M. & Gardner, T. M.( 2003). The human resource-firm performance relationship: methodological and theoretical challenges. In D. Holman, T. D. Wall, C. W. Clegg, P.

[19]. Ziegenbein A., Nienhaus J.(2004). Coping with Supply chain Risks on Strategic, Tactical and Operational Level. *Global Project and Manufacturing Management, the Symposium Proceedings*;