

## بررسی تأثیر تعهد مدیران بر پیامدهای سازمان شهرداری

سید جعفر متولیان ۱، امین کاشفی نیا ۲، امیرحسین ربیعی ۳

۱ کارشناسی حسابداری دانشگاه علمی کاربردی قائمشهر Motevaliyan.jafar1402@yahoo.com

۲ کارشناسی ارشد علوم ارتباطات دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی Amin.Kashefi.nia1402@yahoo.com

۳ کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی Amir.hosseini.rabei1402@yahoo.com

### چکیده

توجه به مقوله تعهد و وفاداری منابع انسانی به سازمان و انجام هر چه بهتر نقش‌های اختصاص یافته به آنها و حتی وظایف فرانقشی منابع انسانی، یکی از دغدغه‌های جدی مدیران سازمان‌هاست. با توجه به اهمیت این رویکرد، هدف این پژوهش بررسی تأثیر تعهد مدیران بر تعهد سازمانی، رضایت شغلی و عملکرد کارکنان می‌باشد. در این تحقیق تعهد مدیریت به عنوان متغیر مستقل با رضایت شغلی و تعهد سازمانی به عنوان متغیر میانجی بررسی گردیده و همچنین عملکرد به عنوان متغیر وابسته مورد آزمون قرار گرفته است. برای آزمون این فرضیات، جامعه آماری کارکنان سازمان شهرداری بوده و برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده گردید. در نهایت ۱۶۵ پرسشنامه برای تجزیه و تحلیل مورد تأیید و تحلیل داده‌ها با کمک از روش معادلات ساختاری با نرم افزار لیزرل انجام گرفت. یافته‌ها نشان داد که تعهد مدیریت بر رضایت و تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. رضایت شغلی بر تعهد سازمانی تأثیر معناداری دارد. رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر عملکرد تأثیر معناداری دارد.

کلمات کلیدی: تعهد مدیریت، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عملکرد

## ۱. مقدمه

سازمان های موفق در عصر حاضر ویژگی ها و امتیازات متعددی نسبت به سایر سازمان ها دارند که از جمله ویژگی اصلی آنها داشتن کارکنان متعهد می باشد. تعهد سازمانی کارکنان، به ویژه از نظر مدیران، در جهت دستیابی به موفقیت بسیار مهم می باشد. امروزه با سرعت فزاینده تغییر در سازمان ها، مدیران به دنبال راه هایی برای افزایش تعهد کارکنان می گردند تا از این طریق به مزیت رقابتی دست یابند. تعهد سازمانی یک نگرش است، یک حالت روانی که نشان دهنده نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در یک سازمان می باشد. تمایل به معنی علاقه و خواست قلبی برای ادامه فعالیت در سازمان، نیاز یعنی اینکه فرد به خاطر سرمایه گذاری هایی که در سازمان کرده ناچار به ادامه خدمت در آن است. الزام عبارت از دین، مسئولیت و تکلیفی است که فرد در برابر سازمان دارد و خود را ملزم به ماندن در آن می بیند. امروزه کارکنان سازمان ها، دارایی های نامشهود و سرمایه های راهبردی سازمان محسوب می شوند که به طور مستقیم بر عملکرد و بهره وری سازمان تأثیرگذار هستند. بنابراین کشف و درک رفتار کارکنان در سازمان و بهینه سازی آن متناسب با اهداف سازمان از اهمیت فوق العاده ای برای مدیران سازمان های گوناگون برخوردار است. رفتار سازمانی از اساسی ترین مباحث سازمان و مدیریت است؛ که به بررسی و تحلیل رفتار افراد و کارکنان در سازمان می پردازد. از جمله متغیرهای اصلی حوزه رفتار سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان است که در پیشرفت کار یک سازمان و بهره وری آن نیز نقش ایفا می کند (سلیمانی و همکاران، ۱۳۸۶). بررسی ها نشان داده اند که با افزایش میزان رضایت شغلی، خلاقیت و مولد بودن فرد افزایش انگیزه های کاری بیشتر و غیبت از کار کمتر و تعهد سازمانی بیشتر. و سود آوری کسب و کار افزایش می یابد (چارلز و همکاران، ۲۰۰۴). به علاوه، پایین بودن و یا نبودن رضایت شغلی و تعهد سازمانی باعث کاهش عملکرد سازمان می شود. بنابراین، میزان رضایت شغلی کارکنان یکی از مهمترین شاخص های راهبردی در حوزه منابع انسانی است که سازمان های بسیاری از این شاخص جهت سنجش اثربخشی فعالیت های خود در حوزه منابع انسانی استفاده می کنند. همچنین از جمله شاخص های کلیدی تحقق اهداف کیفیت زندگی کاری کارکنان است. از طرفی توجه به کارکنان سازمان در مورد سازمان هایی که در محیط های رقابتی و تجاری فعالیت می کنند از اهمیت فوق العاده ای برخوردار است. در فضای رقابت، یکی از سودمندترین و مناسب ترین راهبردها برای شرکت ها و موسسات، مشتری مداری است. تحقیقات نشان می دهد از اصلی ترین عوامل مؤثر بر راهبرد مشتری مداری و جلب رضایت مشتریان، به رفتار و عملکرد کارکنان است (رنجبریان و غلامی، ۱۳۸۵). به عبارتی کارکنان به ویژه کارکنان رده عملیاتی به دلیل نزدیک تر بودن با مشتریان نقش های قابل توجهی در ارائه خدمات به مشتریان دارا می باشند. تحقیقات انجام شده مبین این موضوع است که ۴۰ تا ۸۰ درصد رضایت مشتریان و وفاداری آنان به میزان و کیفیت ارتباط کارکنان با مشتریان بستگی دارد (ونوس و صفائیان، ۱۳۹۱). بنابراین، شناخت روش های مناسب جهت افزایش رضایت شغلی، تعهد سازمانی و نهایتاً بهبود عملکرد کارکنان و بهره وری سازمان امری حیاتی است (دهقان، صدقیانی و مرادی، ۱۳۹۰). از این رو مدیران عالی با علم به این که تعهد مدیریت در چگونگی ارائه خدمات به کارکنان، عامل تعیین کننده رفتار آنان در ایجاد برتری در خدمت رسانی به مشتریان نسبت به رقباست، خود را متعهد به بهبود کیفیت خدمات در قبال کارکنان می دانند. تعهد مدیران در چگونگی خدمت رسانی به کارکنان از طریق فرآیندهایی مانند: توانمندسازی، آموزش و توسعه و پاداش ها می تواند منجر به نتایج عاطفی چون تعهد سازمانی و رضایت شغلی شود که انعکاس آن در بهبود عملکرد نمایان می شود. با این که در سطح جامعه مورد مطالعه، اهتمام به سرمایه انسانی از سوی مدیران سطوح عالی و تلاش برای کیفی سازی عملکرد کارکنان سطوح عملیاتی همواره در دستور کار قرار داشته است، اما تحقیقی پیرامون چگونگی ارائه خدمات مدیران شرکت به کارکنان که تأثیر آن بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی و نیز عملکرد کارکنان مشخص شده باشد، کمتر صورت گرفته است.

## ۲. ادبیات پژوهش

## ۱.۲. تعهد سازمانی

به زبان ساده تعهد سازمانی، تعلق خاطری است هر یک از کارکنان نسبت به سازمانی که در آن مشغول به کار هستند احساس می کند. تعهد سازمانی را می توان با میزان آمادگی افراد یک سازمان به درونی کردن ارزش های سازمان اندازه گیری کرد. علاوه

بر این تعهد سازمانی را می‌توان بر حسب درجه‌ی تکمیل مسئولیت‌ها و وظایف کارکنان مورد ارزیابی قرار داد. اندازه‌گیری تعهد سازمانی با مشاهده‌ی رفتار افراد در محل کار نیز امکان‌پذیر است (شهیدی، ۱۳۹۵). تعهد ابتدا از طریق ادبیات مدیریت و با استفاده از مؤلفه تعهد سازمانی که به شدت در بافت پژوهش سازمانی دارای نفوذ و قدرت نشان داده شده، وارد حوزه تجارت شده است.

پی بردیم که تعهد با کاهش جابجایی، انگیزه شدیدتر و درگیری سازمانی در ارتباط است. تعهد رابطه مشتری، در یک مفهوم بازاریابی برای کاهش جابجایی (باسل و همکاران، ۲۰۰۴). افزایش خریدها (ورهوف و همکاران، ۲۰۰۲) و افزایش گرایش‌ها مطلوب در آینده، از قبیل وفاداری با اهمیت تشخیص داده شده است.

تعهد به عنوان یک پدیده پیچیده مشخص شده که شامل چندین بُعد می‌باشد. تعهد نسبت به رابطه، به صورت یک میل پایدار به حفظ یک رابطه ارزشمند تعریف می‌شود (مورمان و همکاران، ۱۹۹۳). تعهد رابطه ای برای بازاریابی رابطه ای مهم و حیاتی است (مورگان و همکاران، ۱۹۹۴).

تعهد به عنوان یک جزء سازنده اصلی برای روابط بلند مدت موفقیت آمیز مشخص می‌شود. تعهد به عنوان "یک میل پایدار به حفظ یک رابطه با ارزش" تعریف شده است. تعهد، معمولاً به عنوان یک الزام تقویت کننده رابطه در نظر گرفته شده است (گیلند و همکاران، ۲۰۰۹). در حالی که چندین جزء برای تعهد پیشنهاد شده اند، ولی ما بر دو حالت از آن متمرکز می‌شویم \_ تعهد به وفاداری و تعهد مستمر \_ زیرا این دو حالت در زمینه‌های مرتبط با مصرف کننده از همه مناسب تر و مرتبط تر می‌باشند (باسل و همکاران، ۲۰۰۴). این دو بُعد از طریق بازتاب مفهوم اساسی میل به حفظ یک رابطه در آینده، با یکدیگر در ارتباطند؛ به هر حال، انگیزه‌های متفاوتی این مفهوم را مورد تأکید قرار داده - اند. تعهد احساسی، وابسته به تعهد به وفاداری مد نظر ما، یک تعهد هیجانی مثبت است که وابستگی روانشناختی را نسبت به شریک رابطه منعکس می‌سازد (گیلند و همکاران، ۲۰۰۹). تعهد عاطفی را که بر یک دلبستگی احساسی مثبت متمرکز است، به عنوان میزانی تعریف می‌کنیم که عضویت بر اساس میزان احساس مطلوب نسبت به سازمان، از نظر روانشناختی به سازمان وابسته است (گرون، ۲۰۰۰). تعهد وفاداری، شامل هر دو عنصر احساسات و التزام می‌باشد. (یعنی فرد معمولاً هدف وفاداری را دوست داشته و الزام آنرا احساس می‌کند). همچون احساسات، وفاداری یک واکنش هیجانی است که می‌تواند ادعاهای داوری اقتصادی را تضعیف نماید. تعهد وفاداری نیز مشابه تعهد هنجاری است که در آن هردو جنبه‌های الزام آور دلبستگی را در نظر می‌گیرند (گیلند و همکاران، ۲۰۰۲). بوچانان<sup>۷</sup>، پورتر<sup>۸</sup>، کرامپون و اسمیت<sup>۹</sup>، مودی و بولیان<sup>۱۰</sup>، استیرز<sup>۱۱</sup>، ۱۹۷۷، تعهد را به عنوان یک جهت‌گیری عاطفی یا احساسی نسبت به یک موجودیت مستقل که در این مورد سازمان است، تصور می‌نمایند که ما به عنوان "تعهد عاطفی" به آن اشاره خواهیم نمود. در درون سازمان کارمندی که از نظر عاطفی متعهد می‌باشند، "جدای از ارزش کاملاً سودمند سازمان، به خاطر خودش با آن می‌مانند.

۱ Basel et al.,

۲ Verhoef

۳ Moorman

۴ Morgan

۵ Gilliland et al.,

۶ Gruen et al,

۷ Buchanan

۸ Porter

۹ Crompon & Smit

۱ Moodi & boulian 0

1 Stirs 1

**۲.۲. رضایت شغلی**

رضایت شغلی مجموعه ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند. رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است، عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی میگردد. رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل، شرایطی که در آن کار انجام میگردد و پاداشی که برای آن دریافت میشود. با توجه به مطالب مزبور میتوان گفت: رضایت شغلی یعنی احساس خرسندی و خشنودی که فرد از کار خود میکند و لذتی که از آن میبرد و در پی آن، به شغل خود دلگرمی و وابستگی پیدا میکند. رضایت شغلی حالتی مطبوع، عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارت شغلی است. مفهومی دارای ابعاد، جنبه ها و عوامل گوناگون که باید مجموعه آنها را در نظر گرفت. از جمله این عوامل میتوان به صفات کارگر و کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار اشاره نمود. فیشر وهانا رضایت شغلی را عامل درونی میدانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند، یعنی اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوب را برای فرد تامین کند، اواز شغلهش راضی است در مقابل چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد در این حالت او از کار ناراضی و در صدد تغییر آن بر می آید. (صافی وهمکاران، ۱۳۹۴).

رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند بعدی است با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمیشود، بلکه ترکیب از مجموعه عوامل گوناگون سبب میگردد که شاغل در لحظه معین از زمان از شغلهش احساس رضایت کند و به خود بگوید که از شغلهش راضی است و از آن لذت میبرد.

از تعاریف ارائه شده درباره رضایت شغلی چنین بر می آید که این مفهوم بیانگر احساسات و نگرشهای مثبتی است که شخص نسبت به شغلهش دارد. وقتی گفته میشود که کسی از رضایت شغلی سطح بالایی برخوردار است یعنی بطور کلی شغلهش را دوست دارد و برای آن ارزش زیادی قایل است و به گونه ای مثبت به آن مینگرد و در یک کلام از احساسات خوب و مطلوبی نسبت به آن برخوردار است. (صافی وهمکاران، ۱۳۹۴)

**۳. پیشینه تحقیق**

آزادی و همکاران (۱۳۹۴) در تحقیقی با عنوان اثرات رضایت شغلی و سرمایه اجتماعی بر عملکرد کارکنان با نقش میانجیگری تعهد سازمان (مطالعه موردی، کارکنان وزارت ورزش و جوانان) پرداختند. پژوهش حاضر، با هدف بررسی ارتباط بین سرمایه اجتماعی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی با عملکرد کارکنان ستادی وزارت ورزش و جوانان انجام شده است. روش تحقیق از نوع توصیفی - تحلیلی است. جامعه آماری این پژوهش را ۳۰۳ نفر از کارشناسان و مدیران وزارت ورزش و جوانان تشکیل دادند که از بین آنها ۱۸۱ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردید. ابزار گردآوری دادهها، چهار پرسشنامه استاندارد عملکرد سازمانی که پایایی آنها نیز با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ برای پرسشنامه به دست آمد. نتایج آزمون تحلیل معادلات ساختاری بر روی مدل پیشنهادی پژوهش نشان داد که مدل از برازش خوب و قابل قبولی برخوردار بود و تمامی مسیرها (فرضیه ها) با اطمینان بالا مورد تایید قرار گرفتند؛ که در این بین، بیشترین میزان اثر مربوط به رابطه بین تعهد و عملکرد سازمانی کارکنان (۵۱ درصد) بود. سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی نیز هر یک به ترتیب، اثری ۴۱ و ۳۳ درصدی بر تعهد سازمانی داشتند. علوی لنگرودی و همکاران (۱۳۹۳) به بررسی رابطه رضایت شغلی، تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی معلمان مقطع متوسطه شهرستان خاتم پرداختند، به لحاظ هدف، بنیادین- کاربردی و به لحاظ شیوه جمع آوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه معلمان مدارس دوره های متوسطه اول و متوسطه دوم شهرستان خاتم که در سال تحصیلی ۹۳-۹۲ به خدمت اشتغال داشته و ۱۶۰ نفر بودند و با توجه به جدول کرجسی و مورگان حجم نمونه ۱۱۵ نفر تعیین گردید و از پرسشنامه های رضایت شغلی (JDI)، تعهد سازمانی می یرو آلن و فرسودگی شغلی مسلسل به عنوان ابزار پژوهش استفاده شد. نتایج نشان داد که بین مولفه های فرسودگی شغلی معلمان به تفکیک جنسیت تنها در احساس کفایت در سطح ۰/۰۵ تفاوت معنی داری وجود داشت و به تفکیک سطح تحصیلات و سن تفاوت معنی داری مشاهده نشد. تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پیش بینی خستگی هیجانی و احساس کفایت نقش داشتند، اما در پیش بینی مسخ شخصیت، تنها تعهد سازمانی نقش داشت.

دهقان و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان تأثیر تعهد مدیران بر تعهد سازمانی، رضایت شغلی و عملکرد کارکنان پرداختند. تحقیق حاضر با هدف مطالعه تأثیر تعهد مدیران عالی در چگونگی ارائه خدمات به کارکنان بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی و اثر آن بر عملکرد آنان صورت گرفته است و تعهد مدیران در قبال کارکنان با عامل های آموزش، توانمندسازی و پاداش سنجیده شده است. این تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی است که با روش پیمایشی و همبستگی انجام شده است. جامعه آماری تحقیق مجموعه کارکنان شعب بانک مورد مطالعه در غرب تهران می باشند که تعداد ۲۰۰ نفر با روش نمونه گیری خوشه ای تک مرحله ای انتخاب شدند. داده های مورد نیاز با ابزار پرسشنامه گردآوری و با استفاده از فنون آماری نظیر ضریب همبستگی اسپیرمن، آزمون رگرسیون دو متغیره خطی، چند متغیره گام به گام مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. همچنین اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرها بر یکدیگر نیز در نمودار تحلیل مسیر نشان داده شد. نتایج تجزیه و تحلیل آماری نشان می دهد که تعهد مدیریت در چگونگی ارائه خدمات به کارکنان بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی تأثیر دارد، ولی فقط متغیر رضایت شغلی بر بهبود عملکرد کارکنان تأثیرگذار می باشد. سایر یافته ها نیز نشان می دهد که ابعاد تعهد مدیریت در چگونگی ارائه خدمات به کارکنان (آموزش، توانمندسازی و پاداش ها) نیز هر کدام با تعهد سازمانی و رضایت شغلی ارتباط دارند، اما فقط عوامل توانمندسازی و پاداش دارای رابطه علت و معلولی با متغیرهای تعهد سازمانی و رضایت شغلی می باشند. اردستانی و همکاران (۱۳۹۰) به بررسی عوامل موثر بر تعهد سازمانی در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی پرداختند، برای این منظور، ابتدا تأثیر عوامل شخصی (سن، جنس، تأهل، تحصیلات و سابقه سازمانی) و عوامل سازمانی (فرهنگ سازمانی؛ رضایت شغلی) بر تعهد سازمانی بطور جداگانه مورد مطالعه قرار گرفت. سپس، بر اساس آزمونهای آماری (اسپیرمن، ۷ کرامر و مدل رگرسیون لوجستیک) تأثیر عوامل فوق بر تعهد سازمانی محاسبه گردید. این پژوهش دارای دو متغیر مستقل (عوامل شخصی؛ عوامل سازمانی) و یک متغیر وابسته (تعهد سازمانی) است. داده های این مطالعه حاکی از آن است که رابطه بین عوامل شخصی و تعهد سازمانی از لحاظ آماری معنادار نیست؛ اما رابطه بین عوامل سازمانی و تعهد سازمانی معنادار است. این پژوهش همچنین نشان داد که ضریب همبستگی اسپیرمن بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی ۰/۴۱۱ و بین فرهنگ سازمانی و تعهد سازمانی ۰/۴۱۹ است. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش در هنگام توزیع پرسشنامه ۷۷۴ نفر بودند که ۲۷۲ نفر از آنها به روش نمونه گیری تصادفی با طبقه بندی تک مرحله ای متناسب، انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش؛ پرسشنامه است. و داده ها با تجزیه و تحلیل رگرسیون نیز بررسی گردید. این پژوهش چنین نتیجه گرفته است که میزان تعهد سازمانی کارکنان ستادی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی عمدتاً از طریق عوامل سازمانی قابل توجیه است. بهره مند و همکاران (۲۰۱۵) در بررسی رابطه جو سازمانی، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان آموزش و پرورش استان کهگیلویه و بویراحمد دریافتند که رابطه مثبت و معناداری بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان وجود دارد. رحمان و همکاران (۲۰۱۵) در بررسی ارتباط بین مولفه های تعهد سازمانی و عملکرد شغلی در کشور بنگلادش، دریافتند که تمامی ابعاد تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری با عملکرد شغلی کارکنان دارند.

زینسیرکیان و همکاران (۲۰۱۵) در بررسی اثرات کار تیمی و تعهد سازمانی بر عملکرد سازمانی کارکنان بیمارستان عمومی در کشور ترکیه، نشان داد که یک رابطه خطی مثبت بین کار گروهی و تعهد سازمانی با نمرات عملکرد سازمانی از کارکنان وجود دارد. ایمران و همکاران (۲۰۱۴) در تحقیقی به بررسی رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با عملکرد شغلی در کشور پاکستان پرداختند که نتایج نشان داد، رابطه مثبت و قوی بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با عملکرد کارکنان وجود دارد. وندربگ (۲۰۱۲) در تحقیقی با عنوان مطالعه نقش رضایت از حقوق و تعهد سازمانی در شرکت دارو سازی پرداخت. نتایج نشان داد که رضایت از حقوق زمانی که امکان جایگزین های شغلی کم است موجب کاهش تعهد سازمانی می شود. والت (۲۰۰۹) در تحقیقی با عنوان مطالعه رابطه بین میزان عملکرد با ابعاد تعهد سازمانی در کارکنان فنی صنایع ایالات متحده پرداختند. نتایج نشان داد که بین میزان عملکرد با تعهد عاطفی و مستمر رابطه مثبت و قوی وجود دارد و با تعهد هنجاری رابطه ای ندارد. سگای و آشیل (۲۰۰۶) در تحقیقی با عنوان مطالعه رابطه بین بهبود عملکرد و تعهد مدیریت با تعهد

سازمانی کارکنان بیمارستانهای شیکاگو پرداختند. نتایج نشان داد که بین بهبود عملکرد و تعهد مدیریت با تعهد سازمانی رابطه وجود دارد.

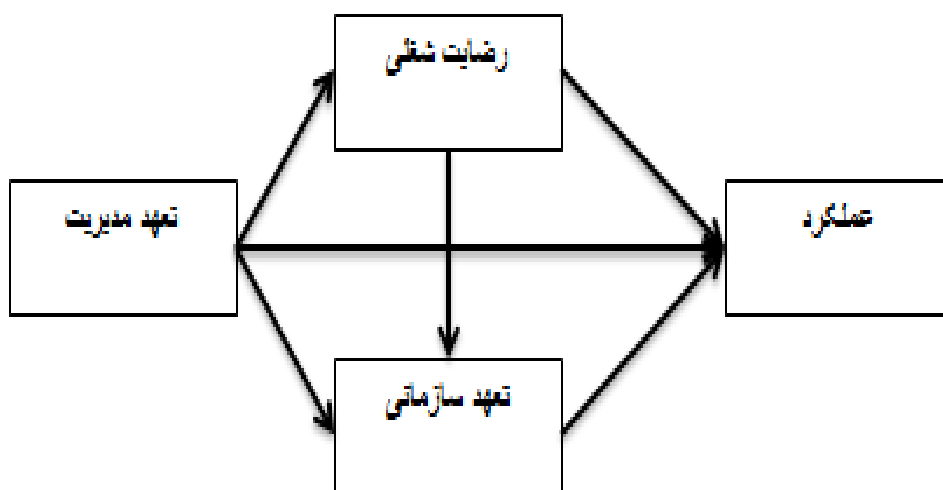
#### ۴. فرضیات تحقیق

- تعهد مدیریت بر تعهد سازمانی کارکنان سازمان شهرداری تاثیر دارد.
- رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان سازمان شهرداری تاثیر دارد.
- رضایت شغلی بر بهبود عملکرد کارکنان سازمان شهرداری تاثیر دارد.
- تعهد سازمانی بر بهبود عملکرد کارکنان آتش سازمان شهرداری تاثیر دارد.
- تعهد مدیریت بر رضایت شغلی کارکنان سازمان شهرداری تاثیر دارد.

#### ۵. روش تحقیق

روش تحقیق مجموعه ای قواعد، ابزار و راه های معتبر قابل اطمینان و نظام یافته برای بررسی واقعیت ها، کشف مجهولات و دستیابی به راه حل مشکلات است (خاکی، ۱۳۸۶).

روش انجام تحقیق حاضر بر مبنای هدف تحقیق از نوع کاربردی می باشد، از لحاظ ماهیت و روش در زمره تحقیقات علی قرار می گیرد، زیرا به کشف علت یا عوامل بروز یک رویداد در سازمان شهرداری می پردازد. در این راستا از تکنیک آماری معادلات ساختاری که اساسا به بررسی رابطه علی بین متغیرها می می پردازد، استفاده شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی

#### ۱.۵. جامعه آماری و روش نمونه گیری

در پژوهش حاضر جامعه آماری، سازمان شهرداری می باشند. در این پژوهش و برای انتخاب نمونه از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده شده است. بدین ترتیب که تعداد ۲۹۰ پرسشنامه میان کارشناسان سازمان شهرداری توزیع گردید.

#### ۲.۵. ابزار گردآوری اطلاعات

در این پژوهش داده ها به روش میدانی جمع آوری شده است. در روش میدانی، پرسشنامه یکی از متداول ترین طرق جمع آوری اطلاعات است. جهت جمع آوری اطلاعات و دستیابی به اهداف، از پرسشنامه استفاده شده است که توسط مشتریان فروشگاه زنجیره ای تکمیل گردید. در این تحقیق از ابزار اندازه گیری پرسشنامه برای جمع آوری داده ها استفاده شده است که به این منظور از پرسشنامه استاندارد شده در تحقیقات یو و همکاران (۲۰۱۸) استفاده شده است.

## ۳.۵. روایی و پایایی

روایی از واژه روا به معنی جایزه و درست گرفته شده است و روایی به معنای صحیح و درست بودن است. مقصود از روایی آن است که وسیله اندازه گیری، بتواند خصیصه و ویژگی مورد نظر را اندازه بگیرد (خاکی، ۱۳۸۶). در این پژوهش ضمن استفاده از پرسشنامه استاندارد، پرسشنامه به منظور سنجش روایی تحت بررسی کارشناسان قرار گرفته و نظرات اصلاحی لحاظ گردید. بنابراین، پرسشنامه مورد استفاده به عنوان ابزار جمع آوری داده های این پژوهش دارای روایی مناسب بوده است. برای اندازه گیری پایایی از شاخصی به نام ضریب پایایی استفاده می کنیم. دامنه ضریب پایایی از صفر تا مثبت یک است. ضریب پایایی صرف معرف عدم پایایی و ضریب پایایی یک معرف پایایی کامل است. میزان توانایی یک وسیله اندازه گیری، برای حفظ ثبات خود در طول زمان است. برای اطمینان از عدم ابهام در سئوالات و همچنین بومی کردن مقیاس ها و انطباق هر چه بیشتر با جامعه آماری، اقدام به انجام مطالعات اولیه و تعیین اعتبار پرسشنامه گردید. بدین منظور پرسشنامه به طور آزمایشی بین ۳۰ نفر از افراد جامعه توزیع گردید. در این پژوهش به منظور سنجش اعتبار پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. با استفاده از کامپیوتر و نرم افزار *SPSS* ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید که مقدار آلفای کرونباخ به دست آمده برای پرسشنامه ۰/۸۲ است. که نشان دهنده این است که این پرسشنامه ها از اعتبار بالایی برخوردار است.

سئوالات پرسشنامه براساس مقیاس ترتیبی و طیف پنج درجه ای لیکرت تنظیم گردیده و به صورت طبقه بندی شده و براساس موضوع فرضیات تحقیق طراحی شده اند. در جدول (۱) تعداد سئوال های طراحی شده برای سنجش هر متغیر مکنون و ضریب آلفای کرونباخ سئوال ها ارائه شده است.

## ۶. تجزیه و تحلیل داده ها

به منظور تحلیل داده ها و آزمون فرضیه های تحقیق از روش مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. مدل یابی معادلات ساختاری یک تکنیک چند متغیری و نیرومند از خانواده رگرسیون چندمتغیری و به بیان دقیق تر بسط مدل خطی کلی است که به پژوهشگر امکان می دهد مجموعه ای از معادلات رگرسیون را به گونه ای همزمان مورد آزمون قرار دهد. مدل یابی معادلات ساختاری یک رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده و مکنون است، که به عنوان تحلیل ساختاری کوواریانس، مدل یابی علی و همچنین لیزرل نامیده شده است. اما اصطلاح غالب معادله ساختاری یا به طور خلاصه *SEM* می باشد. در این تحقیق برای بررسی روابط بین اجزاء مدل از مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. در این مدل فرض بر آن است که در میان مجموع هایی از متغیرهای مکنون، یک ساختار علی وجود دارد و متغیرهای مشاهده شده نشانگر آن هاست. بدین ترتیب این مدل شامل دو بخش (۱): مدل اندازه گیری و (۲) مدل معادلات ساختاری است. مدل اندازه گیری مشخص می کند که متغیرهای مکنون یا سازه های فرضی چگونه با متغیرهای مشاهده پذیر مرتبط اند و یا از طریق آن ها سنجیده می شوند. به بیان دیگر، ویژگی های اندازه گیری (یعنی ضرایب اعتبار و روایی) متغیرهای مشاهده شده چگونه از سوی متغیرهای مکنون توصیف می شود. اما مدل معادلات ساختاری، روابط علی میان متغیرهای مکنون، آثار علی و میزان واریانس تبیین شده و تبیین نشده را مشخص می سازد. مدل پژوهش حاضر، مدلی ساختاری است که شامل تعدادی متغیر مکنون و روابط علی میان آن ها است. هر یک از این متغیرهای مکنون از طریق گویه هایی که از طریق ممیزی و پرسش از مشتریان اندازه گیری می شوند، توصیف می شوند (غفاری آشتیانی و همکاران، ۱۳۹۱).

در متدولوژی معادلات ساختاری دو دسته ضرایب بین متغیرهای مکنون برآورد می شود:

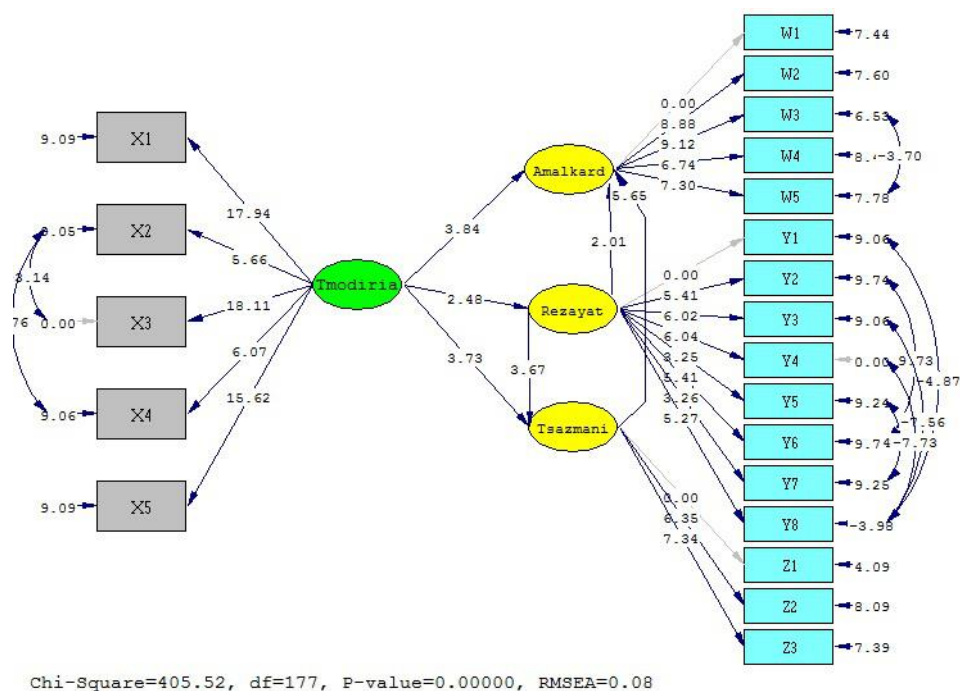
اول: گاما که معرف ضریب مسیر بین یک متغیر مکنون برون زا و یک متغیر مکنون درون زا است.

دوم: بتا که معرف مسیر بین یک متغیر مکنون درون زا و یک متغیر درون زای دیگر است.

## ۱.۶. نمودار ضرایب مسیر

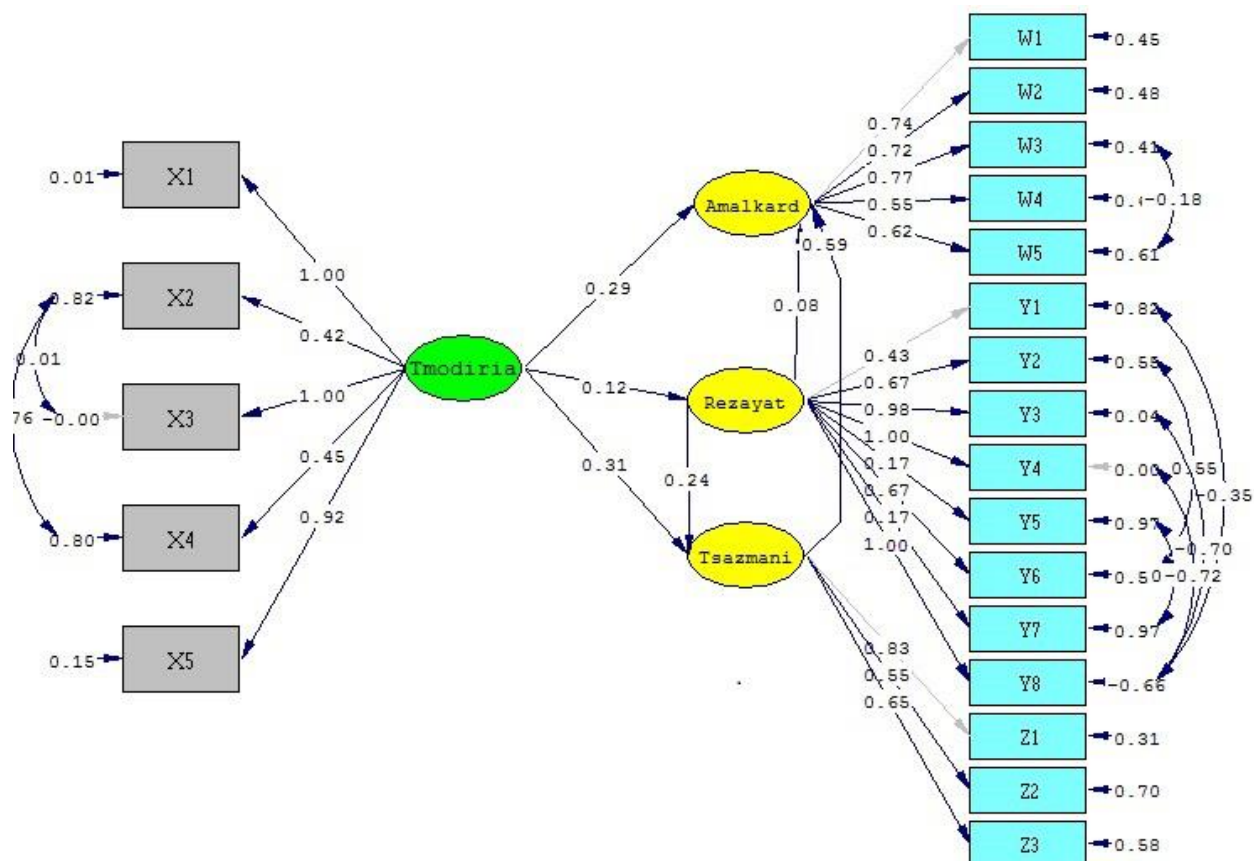
این نمودار، ارتباط کلی بین متغیرهای مکنون و غیر مکنون را با یکدیگر در یک مدل نشان می دهد، در شکل (۲) ضرایب مسیر تحقیق موجود، نشان داده شده است. اعداد روی فلش ها، نشان دهنده ضرایب مسیر مربوطه بین متغیرها می باشد که با

استفاده از نرم افزار پی ال اس به دست آمده است. دایره ها، نشانگر متغیرها و مربع نشان دهنده سؤالات مربوط به این متغیرها می باشند.



شکل ۲: نمودار ضرایب مسیر براساس ضریب معناداری





Chi-Square=405.52, df=177, P-value=0.00000, RMSEA=0.08

شکل ۳: نمودار ضرایب مسیر براساس ضریب استاندارد

پس از آن که برآورد پارامترها برای یک مدل تدوین شده و مشخص به دست آمدند، باید تعیین شود که داده ها تا چه حد با مدل برازش دارند. یعنی تا چه اندازه مدل نظری به وسیله داده های نمونه حمایت می شود. تعدادی آزمون برای این موضوع که مدل تا چه حد روابط مشاهده شده بین متغیرهای قابل اندازه گیری را توصیف می نماید به کار می رود. جدول زیر معرف انواع شاخص های برازش و معنی داری مدل می باشد.

جدول ۱، شاخص های معنی داری و برازش مدل

نام شاخص	اختصار	بازنده است اگر	مدل
شاخص های معنی داری	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	کوچکتر از ۰/۰۸ باشد	۰/۰۶۸
	کای اسکوربه درجه آزادی	مساوی و کوچکتر از ۳ باشد	۲/۸۲
شاخص های برازش	شاخص نیکویی برازش	بزرگتر از ۰/۹ باشد	۰/۹۰
	شاخص برازش هنجارنشده	بزرگتر از ۰/۹ باشد	۰/۹۷
	شاخص برازش هنجارشده	بزرگتر از ۰/۹ باشد	۰/۹۶
	شاخص برازش تطبیقی	بزرگتر از ۰/۹ باشد	۰/۹۸

۰/۹۸	بزرگتر از ۰/۹ باشد	IFI	شاخص برازش افزایشی
------	--------------------	-----	--------------------

با توجه به نتایج بدست آمده می توان گفت که مدل تحقیق از نظر شاخص های معنی داری و برازش مورد تأیید است.

#### ۷. بحث و نتیجه گیری

با توجه به شکل ۳ و ۲ ضریب استاندارد شده بین دومتغیر ۰/۳۱ می باشد. ضریب معناداری بین این دو متغیر ۲,۴۸ (بیشتر از ۱/۹۶) نشان می دهد که این رابطه معنادار می باشد. بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تایید می شود. به این معنا که تعهد مدیریت بر رضایت شغلی کارکنان سازمان شهرداری تاثیر دارد. نتایج حاصل از این فرضیه با پژوهش های انجام شده توسط باباکوس و همکاران (۲۰۰۳) همخوانی دارد. با توجه به شکل ۳ و ۲ ضریب استاندارد شده بین دومتغیر ۰/۱۲ می باشد. ضریب معناداری بین این دو متغیر ۳,۷۸ (بیشتر از ۱/۹۶) نشان می دهد که این رابطه معنادار می باشد. بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تایید می شود. به این معنا که تعهد مدیریت بر تعهد سازمانی کارکنان شهرداری تاثیر دارد. نتایج حاصل از این فرضیه با پژوهش های انجام شده توسط باباکوس و همکاران (۲۰۰۳) همخوانی دارد. با توجه به شکل ۳ و ۲، ضریب استاندارد شده بین دومتغیر ۰/۲۴ می باشد. ضریب معناداری بین این دو متغیر ۳,۶۷ (بیشتر از ۱/۹۶) نشان می دهد که این رابطه معنادار می باشد. بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تایید می شود. به این معنا که رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان سازمان شهرداری تاثیر دارد. نتایج حاصل از این فرضیه با پژوهش های انجام شده توسط محمد ریاض (۲۰۱۰)، بلوچ (۲۰۱۱) همسود است. با توجه به شکل ۳ و ۲، ضریب استاندارد شده بین دومتغیر ۰/۰۸ می باشد. ضریب معناداری بین این دو متغیر ۲,۰۱ (بیشتر از ۱/۹۶) نشان می دهد که این رابطه معنادار می باشد. بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تایید می شود. به این معنا که رضایت شغلی بر بهبود عملکرد کارکنان سازمان شهرداری تاثیر دارد. نتایج حاصل از این فرضیه با پژوهش های انجام شده توسط کریستوفر (۲۰۱۱)، آرگیل (۱۹۸۹)، کراسمن و همکاران (۲۰۰۳)، بالاساندرام (۲۰۰۳) همسو است. با توجه به شکل ۳ و ۲ ضریب استاندارد شده بین دومتغیر ۰/۵۹ می باشد. ضریب معناداری بین این دو متغیر ۵,۵۶ (بیشتر از ۱/۹۶) نشان می دهد که این رابطه معنادار می باشد. بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تایید می شود. به این معنا که تعهد سازمانی بر بهبود عملکرد کارکنان سازمان شهرداری تاثیر دارد. نتایج حاصل از این فرضیه با پژوهش های انجام شده توسط خان (۲۰۱۰)، بلوچ (۲۰۱۱) همسود است.

#### ۸. منابع

- ابوالعلائی، بهزاد (۱۳۹۵)، مدیریت عملکرد: راهنمای مدیران برای ارزیابی و بهبود عملکرد کارکنان، سازمان مدیریت صنعتی، چاپ هفتم
- امین بیدختی علی اکبر، صالح پور معصومه (۱۳۹۲) رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی در کارکنان آموزش و پرورش، نشریه دانشور رفتار دی ۱۳۸۶، دوره ۱۴، شماره ۲۶ (ویژه مقالات مدیریت ۹)؛ از صفحه ۳۱ تا صفحه ۳۸.
- جعفری، نسرين؛ میرکمالی، محمد؛ صالح صدق پور، بهرام (۱۳۹۲)، تأثیر جوسازمانی بر رضایت شغلی با میانجی گری سرمایه انسانی، دوفصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین، شماره ۲، ۲۴۵-۲۲۱
- درویش، حسن (۱۳۹۰)، بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان، مدیریت فرهنگ سازمانی، شماره ۱۶، دوره ۵
- دهقانی، مهدی \_ الهی قمشی، سیف اله (۱۳۹۴)، بررسی رابطه هوش معنوی و تعهد سازمانی دبیران، فصلنامه مطالعات اسلام و روانشناسی، ۱۷ (۹)، ۱۰۵-۱۳۲.
- صافی محمدحسین، محمدی فریما، کلاهی علی اصغر، (۱۳۹۴) رابطه رضایت شغلی با مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی کارکنان (مقاله) چاپ شده در مجله مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت
- قنبری، سیروس؛ خوشخویی، منصو؛ هندی، سیدمحسن (۱۳۹۲)، رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی در بین کارکنان جمعیت هلال احمر استان همدان، امداد و نجارت، شماره ۱، ۵۴-۴۰

Alshehri,F(2017), Student satisfaction and commitment towards a blended learningfinance course: A new evidence from using the investment model, Accepted manuscript,

Argyle M. (1989). Happy Workers Work Harder? The effect of job satisfaction on work performance. Consequences of enjoying life or not, Universitaire Pers Rotterdam. The Netherlands

Babakus. E, Yava. U., & Karatepe, O.M. (2003). The Effect of Management Commirment to Service Quality on Employees Affective and Performance Outcomes. Journal of the Academy of Marketing Science. 31(3). 272-286

Christopher O. (2011). Relationship between job satisfaction and job performance between western and tribal Black employees. Journal of Applied Psychology. 63(2). 263 -265.

Khan M. R., Ziauddin, J., Farooq A. and Ramay M. I. (2010). The Impacts of Organizational Commitment on Employee Job Performance. European Journal of Social Sciences.15 (3).

Togia, A., Koustelios, A., & Tsigilis, N.(2004). Job Satisfaction among Greek Academic Librarians. LIS Research , 26(3), 373-383

Parmeer, C., & East, D. (1993). Job satisfaction among support staff in welve Ohio academic libraries. College and research libraries , 54(1), 43-57.

Siepre, E. (1999). Job satisfaction among librarians in english-language universities in Quebec. LIS Research , 21(4), 479-499.