

نقش میانجی تعهدسازمانی در رابطه بین صلاحیت حرفه ای کارکنان شهرداری و عملکرد شغلی ایشان

بهزاد قاسم زاده^۱

چکیده

این پژوهش با هدف تعیین نقش میانجی تعهدسازمانی در رابطه بین صلاحیت حرفه ای کارکنان شهرداری و عملکرد شغلی ایشان در سال ۱۳۹۸ صورت گرفت. روش پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده ها توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان ستادی شهرداری شهر تهران بودند که از این میان با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و بر اساس فرمول کوکران برای جوامع نامحدود ۳۸۴ نفر به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد. ابزار گردآوری داده ها دو پرسشنامه استاندارد تعداد سازمانی آلن و مایر (۱۹۹۶)، عملکرد شغلی معلمان پترسون (۱۹۶۳) و پرسشنامه محقق ساخته صلاحیت حرفه ای بود. پس از جمع‌آوری پرسشنامه ها، توصیف داده ها از طریق میانگین، انحراف معیار و ... با استفاده از نرم افزار Spss-21 و استنباط آماری داده ها از طریق مدل سازی معادلات ساختاری و به کمک نرم افزار LISREL-v8.80 انجام پذیرفت. ویژگی های فنی پرسشنامه شامل پایایی، روایی همگرا و روایی واگرا بررسی گردید و همچنین ضرایب مسیر و ضرایب معناداری نرم افزار برای بررسی فرضیه های پژوهش مورد استفاده قرار گرفتند. در نهایت یافته های پژوهش رابطه بین صلاحیت حرفه ای کارکنان شهرداری و عملکرد شغلی ایشان را با توجه به نقش میانجی تعهدسازمانی مورد تأیید قرار داد.

واژگان کلیدی: تعهد سازمانی، صلاحیت حرفه ای، عملکرد شغلی.

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی ghasemzadeh.behzad@gmail.com

امروزه منابع انسانی به عنوان بالارزش ترین و مهم ترین منابع سازمانی محسوب می شوند که می توانند منجر به تقویت مزیت رقابتی سازمان نسبت به سایر سازمان ها شوند (روحی، ۲۰۱۷^۲). در دنیای امروز که با تغییر و تحولات سریع همراه هست، منابع انسانی اثربخش، یکی از مهم ترین دارایی های نامشهود در سازمان هستند و رشد اقتصادی سازمان وابسته به توانمند کردن آن هاست (Mathis, Jackson, Valentine & Meglich, ۲۰۱۶^۳، از این رو، باید به نیازهای منابع انسانی توجه ویژه گردد و در واقع بین نیازهای فردی و سازمانی اتحاد و یکپارچگی ایجاد شود (Aryantto, ۲۰۱۷^۴). سال هاست که روان شناسان در صدد هستند به این سوالات پاسخ دهند که چرا برخی افراد نسبت به برخی دیگر در مقابله با موقعیت های مختلف زندگی کاری موفق عمل می کنند؟ چه عواملی این تفاوت ها را رقم می زند؟ و پژوهش گر جواب این سوال ها را در تعهد سازمانی و عامل مرتبط با آن می داند (Kim & Kim, ۲۰۱۴^۵، به اعتقاد مورهد و گریفین^۶ کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی بیشتری هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می مانند و بیشتر کار می کنند. بنابراین مدیران باید بتوانند با به کار گیری سیاست های مختلف تعهد و پایبندی کارکنان را بیشتر کنند و از راه های گوناگون آن را حفظ نمایند (Griffin, ۱۳۸۳: ۹۴). از طرفی مدیریت در سازمان های خدماتی از اهمیت خاصی برخوردار است و از ظریف ترین، دشوار ترین و پر ثمر ترین کارها به شمار می رود. زیرا به کمک مدیران توانمند و آگاه به اصول، نظریه ها و سبک های رهبری، می توان چهره سازمان را دگرگون کرد و یا برنامه ریزی و سازماندهی، هماهنگی ایجاد کرد و از منابع مختلف سازمان حداکثر بهره را برد و تحقق اهداف را ممکن ساخت (قيومي, ۱۳۹۴)، امروزه موفقیت سازمان ها و محیط های کاری بستگی کامل به استفاده کارآمد از نیروی انسانی بر پایه علوم رفتاری دارد که یکی از مهم ترین عناصر جهت ارائه خدمات مناسب است. منابع انسانی و نیروی کارآمد، بنیادی ترین عامل تولید، سازندگی، رشد و تکامل و سازندگی است. بنابراین شناخت هر چه جامع تر مفاهیم و سازه های مربوط به نیروی انسانی، ابزارهای خاص و در نهایت مهارت استفاده از این ابزارها امری ضروری است (بهاء لوهوه، ۱۳۹۶). ضرورت توجه به تعهد سازمانی کارکنان به این علت اهمیت دارد که سازمان ها به تعهد به عنوان یک معیار ارزشمند نگاه می کنند، زیرا وجود تعهد، کارکنان را تشویق به انجام فعالیت های خارج از حدود و وظایف مانند خلاقیت و نوآوری و اختراع می کند (Kim & Kim, ۲۰۱۴^۷). در واقع به کمک مدیران توانمند و آگاه به اصول، نظریه ها و سبک ها، می توان چهره سازمان را دگرگون کرد و یا برنامه ریزی، سازماندهی و هماهنگی لازم را ایجاد کرد و از منابع مختلف سازمان همانند کارکنان حداکثر بهره را برد و تحقق اهداف را ممکن ساخت (نویدی، تقی پور ظهیر و احمدی، ۱۳۹۶).

لذا با توجه به آنچه گفته شد هدف این پژوهش بررسی مقاله نقش میانجی تعهد سازمانی در رابطه بین صلاحیت حرفه ای کارکنان شهرداری و عملکرد شغلی ایشان است. در نهایت نظر به این که تاکنون توجه

² Ruhi

³ Mathis, Jackson, Valentine & Meglich

⁴ Aryanto

⁵ Kim & Kim

⁶ Murhed

⁷ Griffin

زیادی به نقش میانجی تعهدسازمانی در رابطه بین صلاحیت حرفه ای کارکنان و عملکرد شغلی در شهرداری نشده است، لذا این تحقیق در پی آن است با در نظر گرفتن نقش میانجی تعهدسازمانی رابطه بین صلاحیت حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان شهرداری را مورد بررسی قرار دهد. بنابراین این پژوهش در پی آن است که به این سوال پاسخ دهد که نقش میانجی تعهدسازمانی در رابطه بین صلاحیت حرفه ای کارکنان شهرداری و عملکرد شغلی ایشان به چه صورت می باشد؟

ادبیات موضوع

یکی از مفاهیمی که طیّ دهه اخیر به شدت در تفکر مدیریتی نفوذ داشته، مفهوم "تعهد سازمانی"^۸ است. تعهد سازمانی یکی از مباحث نظری مطالعات سازمانی دهه ۷۰ است که به تعریف و تبیین حدود و قلمرو و اهمیت نقش آن پرداخته شده و به دنبال آن عمدۀ تمایلات صاحبنظران در دهه ۸۰ و ۹۰ به تحلیل نظری و پژوهشی ابعاد مختلف تعهد سازمانی بوده است که از آن میان می‌توان به بخش عمدۀ تولیدات علمی دانشمندان در زمینه عوامل مؤثر بر تعهدسازمانی توجه داشت (چساکول و وارما^۹، ۲۰۱۶). از تعهد سازمانی تعاریف زیادی به عمل آمده است که از آن جمله می‌توان به تعریف زیر اشاره کرد: تعهد سازمانی عبارت است از نگرش‌های مثبت یا منفی کارکنان نسبت به کل سازمان، که در آن مشغول به کارند. در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان، احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می‌دهد (تاریخ، یینگ و ساد^{۱۰}، ۲۰۱۶). آلن و می‌یر (۲۰۰۳)، در مطالعات خود در ارتباط با تعهد سازمانی یک مدل سه‌بعدی ارائه داده‌اند که عبارت است از تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر که هر جزء تابع پیش‌شرط‌ها و عوامل تعیین‌کننده متضادی است (علی، بن تایب، جعفر و بن عمر^{۱۱}، ۲۰۱۵). تعهد عاطفی کارکنان شامل وابستگی عاطفی، تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیت‌های سازمان است. تعهد هنجاری به عنوان نوعی تعهد و التزام تعریف شده است که کارکنان به‌سمت این احساس هدایت می‌نماید که با سازمان بمانند. تعهد هنجاری نیز یک احساس اعتماد متقابل است که الزام و تعهد برای ماندن را ایجاد می‌کند. تعهد هنجاری موجب افزایش اعتماد به سازمان می‌شود و عامل مهمی در تحریک مشارکت افراد در سازمان می‌باشد؛ تعهد مستمر به عنوان نیاز به ماندن با یک سازمان به‌دلیل هزینه بالای ترک آن تعریف شده است. کارکنان در سازمان باقی می‌مانند، چون تصور می‌کنند که احتمالاً هزینه ترک سازمان خیلی بالا است و در واقع تعهد سازمانی به درجه‌ای که یک شخص ارزش‌ها، اهداف، حس وظیفه‌شناسی و وفاداری به سازمان خود را درونی می‌کند، برمی‌گردد. این نوع تعهد منعکس‌کننده یک هماهنگی بین نیازها و ارزش‌های شخصی و سازمان می‌باشد که به موجب آن یک هدف واحد نیرومند در بین کارکنان و گروه‌های کاری ایجاد می‌گردد (کاشمن^{۱۲}: ۲۰۰۶، ۱۷). تحقیقات بسیاری بر رابطه بین تعهد سازمانی و پیامدهای شغلی نظیر غیبت و جابجایی و... تأکید کرده‌اند (می‌یر^{۱۳} و همکاران، ۲۰۰۷: ۹۴۳) که ضرورت توجه به این عامل را می‌رساند، یکی از عوامل نامحسوس مؤثر بر عملکرد کارکنان، تعهدسازمانی

⁸ Organizational Commitment

⁹ Cheasakul & Varma

¹⁰ Tharikh, Ying & Saad

¹¹ Ail, bin Taib, Jaafar & bin Omar

¹² Kashman

¹³ Mayer

آنان است که منبع قوی انگیزشی برای تقویت عملکرد کارکنان و نیز متقاعد ساختن آنها برای ادامه کار در شرایط دشوار، نظیر تنش و فشارهای مرتبط با کار است. در واقع تعهد از طریق تأثیر بر فرایندهای انگیزشی، همچون انتخاب هدف تنظیم هدف و مسیر و تداوم تلاشها، عملکرد کارکنان را در سازمان افزایش میدهد(گل علی، ۱۳۹۶)، حال در این پژوهش به دنبال بررسی نقش میانجی تعهدسازمانی در رابطه بین صلاحیت حرفه ای کارکنان شهرداری و عملکرد شغلی می باشیم.

صلاحیت حرفه ای کارکنان

در دنیای در حال تحولات امروز، صلاحیت های موردنیاز حرفه ها، با شتاب در حال تغییر است. کارکنان سازمان ها باید از صلاحیت های حرفه ای ویژه ای جهت اجرای شغل و حرفه شان برخوردار باشند(پورکریمی و همکاران، ۱۳۹۶). امروزه اصطلاح صلاحیت حرفه ای بعنوان یک پدیده چند بعدی و بین رشته ای مورد توجه قرار گرفته، نه اینکه تنها اصطلاح زبانی، شناختی، اجتماعی، رفتاری و جنبه های فرهنگی را شامل می شود(لینسکا، پلاتونوا، اسمیرنوا^{۱۴}، ۲۰۱۶). امروزه مجهر شدن به صلاحیت های حرفه ای در حوزه تخصصی خود، یکی از پیش نیازهای قرار داشتن در محیز نامتعادی و پر چالش امروزی می باشد(پورکریمی و همکاران، ۱۳۹۶). نداشتن صلاحیت های حرفه ای برای هر حرفه موجب ناکارآمدی و نوعی آنتروپی در رسیدن به اهداف سازمانی می شود. عبارتی دیگر که الگوهای صلاحیت ابزاری هستند که وظایف کلیدی و فعالیت های موثر برای انعام یک کار را توصیف می کند(صغیر^{۱۵}، ۲۰۱۲). صلاحیت حرفه ای بعنوان یکه دسته از دانش، ویژگی ها، نگرش ها و مهارت های به هم وابسته که تاثیر زیادی بر شغل فرد می گذارد، تعریف می شود و با عملکرد فردی در کار همبستگی دارد که می تواند به وسیله استانداردهای پذیرفته شده ارزیابی شود و همچنین آن ها را از طریق آموزش بهبود بخشدید و توسعه داد (سانچز^{۱۶}، ۲۰۱۰). از میان تعریف های ارائه شده در مفهوم صلاحیت حرفه ای می توان به تعریف چن^{۱۷} (۲۰۱۰) اکتفا کرد که صلاحیت حرفه ای را به مجموعه ای از دانش، مهارت، توانایی، نگرش و وزگهای های که برای موفقیت در یک وظیفه یا شغل مشخص مورد نیاز است اطلاق می گردد، تعریف کرده است (چن، ۲۰۱۰ به نقل از اقباش، ۱۳۹۶).

اگرچه در دنیا، موضوع صلاحیت های حرفه ای بیشتر در سازمانهای خصوصی بکار رفته اما اخیراً در بخش دولتی نیز شدت گرفته است. همچنان که توجه به صلاحیتها، در قوانین خدمات کشورهایی مانند ایالات متحده امریکا، کانادا، انگلستان، آلمان، هلند، سوئد و ژاپن قابل مشاهده است(پورکریمی و همکاران، ۱۳۹۶). صلاحیت، یک مفهوم به شدت موربدبخت در پژوهش های آموزش و پرورش فنی حرفه ای و پروژه های نوآورانه در سراسر جهان است و به دو دلیل منجر به یک پدیده موردتوجه شده است. اول، تغییرات بزرگ در محل های کار توسط جهانی شدن، موجب توسعه اقتصاد مبتنی بر دانش و سازماندهی مجدد اساسی کارشده است. دوم، توجه به نقش بر جسته که به آموزش اختصاص داده شده است. همه اینها منعکس کننده توسعه و پیشرفت در تحقیق و عمل در تحصیلات فنی حرفه ای شده است(زها و رانز^{۱۸}،

¹⁴ Ilinska,Platonova &Smirnova

¹⁵ Saghir

¹⁶ Sánchez

¹⁷ chan

¹⁸ Zhao&Rauner

عملکرد شغلی

همچنین بحث حائز اهمیت دیگر عملکردشغلی کارکنان است؛ عملکرد شغلی^{۱۹} به عنوان ارزش مجموعه رفتارهای کارکنان که به صورت مثبت یا منفی در دستیابی به اهداف سازمانی سهیم هستند تعریف شده است. این تعریف از عملکرد شغلی شامل رفتارهایی است که تحت کنترل کارکنان می‌باشد(فیضی و رحیمی، ۱۳۹۰: ۴۷). از منظری دیگر عملکرد شغلی را می‌توان شامل رفتار و معلومات شغلی، تخصص و مهارت در کار و کیفیت کار دانست (ساریخانی خرمی، ۱۳۹۱: ۹). به زعم پترسون (۱۹۶۳) عملکرد شغلی دارای ابعاد هفتگانه شامل تحقق اهداف شغلی، کاربرد دانش در انجام کار، برخورد با ارباب رجوع، حفظ اسرار کاری و سازمانی، حسن همکاری با همکاران، کیفیت کار، انضباط کاری می‌باشد. عملکرد می‌تواند تحت عنوان رفتار مورد نظر یا کار هدفمند تعریف گردد. عبارتی مشاغل برای تحقق اهداف و نتایج به خصوصی ایجاد می‌شوند و افراد برای انجام این مشاغل استخدام می‌شوند چون سازمان به دنبال دستیابی به آن نتایج است. بنابراین عملکرد شامل مواردی است که سازمان از کارکنان در جهت تحقق اهدافش انتظار داشته و می‌طلبد(طباطبائی قمی، ۱۳۹۲: ۵۰).

در واقع به مجموعه رفتارهایی که در ارتباط با شغل، افراد با خودشان بروز می‌دهند و یا به عبارتی میزان محصولات یا بازدهی است که به موجب اشتغال فرد در شغلش (اعم از خدمات، تولید و آموزش) حاصل می‌شود می‌گویند. عملکرد شغلی حاصل فعالیت‌های کارکنان از لحاظ اجرای وظایف محوله پس از مدت زمان معین می‌باشد. معمولاً سنجش عملکرد بعد از یک دوره زمانی مانند یک سال صورت می‌گیرد. عبارتی دیگر عملکرد شغلی عبارت است از مجموعه رفتارهایی که افراد در ارتباط با شغل از خودشان نشان می‌دهند. عواملی مانند غیبت، کندی کار و تاخیر می‌تواند معیارهای مناسبی برای سنجش عملکرد باشند. عملکرد شغلی یعنی اندازه گیری نتایج و این که آیا کار را خوب انجام داده ایم یا نه (رابینز، ۱۳۸۱^{۲۰}: ۱۸۴). عملکرد شغلی را می‌توان شامل رفتار و معلومات شغلی، تخصص و مهارت در کار و کیفیت کار دانست. در واقع به مجموعه رفتارهایی که افراد در ارتباط با شغل از خود بروز می‌دهند. عملکرد شغلی نحوه و میزان انجام وظایف و مسئولیت‌های محوله توسط کارکنان بر اساس شاخص‌های ارزیابی عملکرد را نیز شامل می‌شود(ساریخانی خرمی، ۱۳۹۱: ۹۱). عملکرد می‌تواند تحت عنوان رفتار مورد نظر یا کار هدفمند تعریف گردد. عبارتی مشاغل برای تحقق اهداف و نتایج به خصوصی ایجاد می‌شوند و افراد برای انجام این مشاغل استخدام می‌شوند چون سازمان به دنبال دستیابی به آن نتایج است. بنابراین عملکرد شامل مواردی است که سازمان از کارکنان در جهت تحقق اهدافش انتظار داشته و می‌طلبد.

تحقیق اهداف شغلی: رسیدن به اهداف مورد نظر توسط هر یک از کارکنان در تمام سطوح سازمانی می‌باشد.

کاربرد دانش در کار: به استفاده از تجربیات و علم روز در انجام وظایف محوله اشاره دارد.

برخورد با ارباب رجوع: بصورت نحوه تکریم و برخورد با ارباب رجوه و جلب رضایت مشتریان تعریف می‌

¹⁹ Job Performance

²⁰ Robbinss

شود.

حفظ اسرار سازمانی: حفاظت از دانش و اسرار سازمانی در مقابل رقبا بعنوان یک مزیت رقابتی گفته می شود.

حسن همکاری با سایرین: به علاقمندی به کار تیمی و گروهی و حل مشکلات شغلی و سازمانی با مساعدت همکاران اشاره دارد.

کیفیت کار: انجام کارها با اثربخشی بالا لازمه کیفیت کارها می باشد.

انطباط کاری: رعایت قوانین و مقرارات درون سازمانی در انجام وظایف محوله به کارکنان انطباط کاری نامیده می شود(طباطبائی قمی، ۱۳۹۲: ۵۵-۵۴).

پیشینه پژوهش و توسعه مدل و فرضیه‌ها

در ادامه مرور مطالعات و تحقیقات مرتبط با موضوع از منابع مختلف نظری دانشگاه‌ها و مراکز تهیه و تدارک کننده منابع علمی و تحقیقی، مؤید این نکته هستند که چون بحث‌های مربوط به بررسی رابطه بین صلاحیت حرفه‌ای و عملکرد شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی تعهدسازمانی مانند بسیاری از مباحث دیگر در حیطه کاری علوم انسانی و اجتماعی قرار دارند لذا در هر کدام از آن‌ها با تفاوت‌ها و شباهت‌هایی، بررسی‌هایی در مورد موضوع صورت گرفته و نتایج مربوط نیز در زمان و مکان مشخص مورد استفاده قرار گرفته است.

بتول (۲۰۱۳) یافته اند که بین سبک رهبری تحولی بر تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج یافته‌های ثانی منور (۱۳۹۸) نشان داد که صلاحیت‌های حرفه‌ای به طور معناداری قادر به پیش‌بینی تعهد سازمانی می باشد. عمادی (۱۳۹۸) یافته است که بین صلاحیت‌های حرفه‌ای با عملکرد شغلی رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد؛ شعبان ملکشاه (۱۳۹۷) بیان داشته است که بین صلاحیت‌های حرفه‌ای و تعهد شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد، همچنین مشخص شد که مولفه‌های صلاحیت‌های حرفه‌ای و تعهد شغلی می توانند به طور مثبت و معنی داری عملکرد سازمانی را پیش‌بینی کنند. نتایج پژوهش پورکریمی و همکاران (۱۳۹۶) نشان داد صلاحیت حرفه‌ای در تعهد حرفه‌ای و عملکرد شغلی و تعهد حرفه‌ای نیز در عملکرد شغلی تاثیر مثبت و معنی داری دارد. همچنین، نقش میانجی تعهد حرفه‌ای در رابطه صلاحیت حرفه‌ای و عملکرد شغلی تایید شد. یافته‌های گل‌علی (۱۳۹۶) نشان‌دهنده آن است که ویژگی‌های شخصیتی ارتباط نزدیکی با عملکرد شغلی و تعهد سازمانی دارد و هرچه افراد از ویژگی‌های مثبت‌تر و کارامدتر برخوردار باشند عملکرد شغلی و تعهد سازمانی مناسب‌تری از خود نشان می‌دهند. آذرنژاد (۱۳۹۶) بیان داشته است که صلاحیت‌های حرفه‌ای دارای اثر مثبت و معنی دار بر عملکرد شغلی بوده است. باخبر (۱۳۹۵) نشان داده است که صلاحیت‌های حرفه‌ای مدیران مدارس بر عملکرد شغلی آنها تأثیرگذار است، همچنین خلاقیت مدیران مدارس در اثر گذاری صلاحیت حرفه‌ای بر عملکرد شغلی آنها نقش میانجی را دارد. یافته‌های علمی و بزری (۱۳۸۸) نیز نشان داد که بین سبک مدیریت رابطه مدار و تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد عقلانی دبیران رابطه معنی داری وجود دارد و بین سبک مدیریت وظیفه مدار و تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد عقلانی دبیران رابطه معنی داری وجود ندارد. از مجموع پیشینه مذکور به نظر می رسد صلاحیت حرفه‌ای می تواند بر عملکرد شغلی کارکنان اثرگذار

باشد، از طرفی مهم‌ترین عواملی که در این رابطه اثرات فراوانی دارد، عملکرد شغلی است. از طرفی سازمان‌ها برای نایل آمدن به اهداف سازمانی شان نیازمند نیروی انسانی متعهد هستند، نیرویی که بتواند ضمن کاهش غیبت، تأخیر و جابجایی موجب افزایش چشمگیر عملکرد شغلی کارکنان شود و این امر تنها با داشتن صلاحیت حرفه‌ای مناسب و مطلوب در سازمان میسر می‌شود؛ لذا با توجه به اینکه شهرداری شهر تهران سالیانه ضررهاي مادي و غيرمادي زيادي از عدم بررسی رابطه بين صلاحیت حرفه‌ای و عملکرد شغلی با توجه به نقش ميانجي عملکرد شغلی کارکنان در سطوح مختلف خود متحمل شده است و به همين دليل با اين مسئله به چشم يك نقطه ضعف اساسی و چالش در سند راهبردي توسعه سازمانی برخورد كرده و تصميم به انجام يك تحقيق علمي و آموزشي جهت آسيب شناسی موضوع فوق و ارائه راهکارهاي علمي جهت حل اين چالش گرفته شده است. لذا در اين مقاله پس از مروری بر ادبیات و پیشینه پژوهش به دنبال بررسی این موضوع هستیم که رابطه بين صلاحیت حرفه‌ای و عملکرد شغلی کارکنان شهرداری یا توجه به نقش ميانجي تعهدسازمانی به چه صورت می‌باشد؟

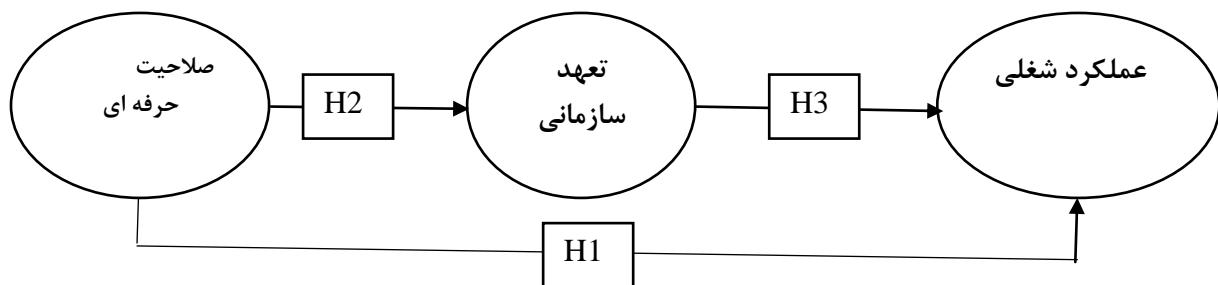
لذا بر اساس آنچه که گفته شد فرضیه‌های زیر پیشنهاد می‌شود:

فرضیه اول: صلاحیت حرفه‌ای بر عملکرد شغلی کارکنان شهرداری تأثیر دارد.

فرضیه دوم: صلاحیت حرفه‌ای بر تعهدسازمانی کارکنان شهرداری تأثیر دارد.

فرضیه سوم: تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان شهرداری تأثیر دارد.

در نهايیت مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ آورده شده است:



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش (برگرفته از آلن و ماير (۱۹۹۶)، پترسون (۱۹۶۳)، طباطبائی قمي (۱۳۹۲))

روش شناسی پژوهش

از آنجایی که در این پژوهش از طریق پرسشنامه داده‌های مربوط به رابطه بین صلاحیت حرفه‌ای و عملکرد شغلی کارکنان شهرداری تهران با توجه به نقش ميانجي تعهدسازمانی گرداوری می‌شوند، پژوهش حاضر، پژوهشی کاربردی و از نوع کمی می‌باشد. از حیث بعد محیط، از نوع میدانی، و از منظر قطعیت به

لحوظ مشخص بودن متغیرها و ارتباط بین آنها (یعنی وجود فرضیه) از نوع قطعی است. همچنان با توجه به موضوع، ماهیت این پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی است و از روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی نیز در مراحل مختلف پژوهش استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل تمامی کارکنان ستادی شهر تهران بودند که از این میان با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و براساس فرمول کوکران برای جوامع نامحدود ۳۸۴ نفر به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد. برای گردآوریداده‌ها، از دو پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی آلن و مایر (۱۹۹۶)، و عملکرد شغلی معلمان پترسون (۱۹۶۳) برگرفته از پژوهش طباطبائی قمی (۱۳۹۲) و پرسشنامه محقق ساخته صلاحیت حرفه‌ای کارکنان که به فراخور موضوع پژوهش از سوالات پرسشنامه ملائینژاد (۱۳۹۱) استفاده شد. این پرسش نامه‌ها به ترتیب دارای ۲۴، ۱۵ و ۳۹ گویه با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (خیلی کم = ۱، کم = ۲، تا حدودی = ۳، زیاد = ۴ و خیلی زیاد = ۵) تنظیم شده است. به منظور تعیین روایی پرسشنامه از روایی محتوا استفاده شد که برای این منظور پرسشنامه به تأیید چند تن از اساتید دانشگاه رسید و اصلاحات لازم صورت پذیرفت. در مورد روایی سازه نیز از روش کمترین مربعات جزئی و نرم‌افزار SmartPLS استفاده شد. روایی سازه به دو نوع روایی همگرا و روایی واگرا تقسیم می‌شود. با توجه به این که در این تحقیق شاخص AVE (میانگین واریانس استخراج شده^{۲۱}) برای تمامی متغیرهای تحقیق بالای ۰/۵ است، لذا روایی همگرای سازه‌های مدل تأیید می‌شود. علاوه بر آن یافته‌ها نشانگر تایید روایی واگرای ابزار اندازه‌گیری بود. همچنان ضریب پایایی^{۲۲} (CR) و آلفای کرونباخ برای سنجش پایایی بالای ۰/۷ به دست آمد که نشان دهنده پایا بودن ابزار اندازه‌گیری است. نتایج ویژگی‌های روانسنجی ابزار برای متغیرهای پژوهش در جدول زیر نشان داده شده است:

جدول ۱: نتایج ویژگی‌های روانسنجی ابزار برای متغیرهای پژوهش

بعد	متغیر	منبع	تعداد گویه‌ها	alfa	AVE	CR
صلاحیت حرفه‌ای	صلاحیت شناختی	محقق ساخته (ملائینژاد، ۱۳۹۱)	۱۴	۰,۸۱۲	۰,۷۱۳	۰,۶۴۴
	صلاحیت نگرشی		۹	۰,۸۴۵	۰,۹۱۳	۰,۶۸۷
	صلاحیت مدیریتی		۱۶	۰,۸۳۴	۰,۷۴۵	۰,۸۸۲
تعهد سازمانی	تعهد عاطفی	آلن و مایر (۱۹۹۶)	۸	۰,۸۲۳	۰,۸۴۴	۰,۸۲۸
	تعهد مستمر		۸	۰,۸۳۴	۰,۸۳۴	۰,۷۱۰
	تعهد هنجاری		۸	۰,۷۶۱	۰,۷۱۱	۰,۸۳۷
عملکرد شغلی	تحقیق اهداف شغلی	پترسون (۱۹۶۳)	۲	۰,۷۸۰	۰,۶۸۴	۰,۸۵۲
	کاربرد دانش در کار	طباطبائی قمی (۱۳۹۲)	۲	۰,۹۰۴	۰,۶۴۵	۰,۹۵۱
	برخورد با ارباب		۲	۰,۷۶۱	۰,۸۵۳	۰,۸۵۳

²¹ Average Variance Extracted

²² Composite Reliability

					رجوع	
۰,۷۴۹	۰,۶۳۷	۰,۷۶۶	۳		حفظ اسرار سازمانی	
۰,۸۱۱	۰,۸۰۳	۰,۸۶۱	۲		حسن همکاری با سایرین	
۰,۶۸۹	۰,۷۰۷	۰,۷۲۶	۲		کیفیت کار	
۰,۸۰۱	۰,۸۴۵	۰,۶۹۱	۲		انظباط کاری	

در نهایت باید گفت در مرحله تجزیه و تحلیل و تفسیر داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی شامل فرآیند تجزیه و تحلیل ساختارهای کوواریانس (مدل‌سازی معادلات ساختاری) استفاده شد.

تحلیل داده‌ها

الف) توصیف نمونه: در جدول زیر، نمونه از منظر جمعیت شناختی به‌طور خلاصه آورده شده است.

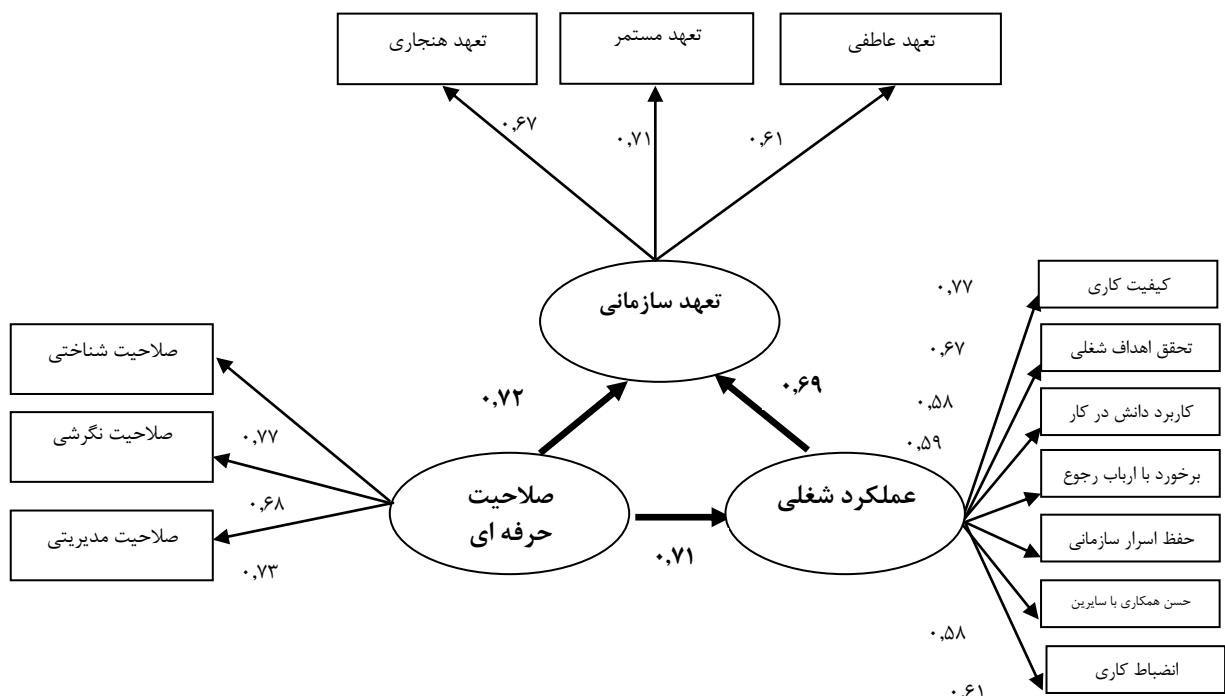
جدول ۲: اطلاعات جمعیت شناختی نمونه و متغیرهای پژوهش

درصد	فراوانی	طبقه	متغیر
۲۳,۲	۸۹	زن	جنس
۷۴,۵	۲۸۶	مرد	
۲,۳	۹	بدون پاسخ	
۳۴,۹	۱۳۴	فوق دیپلم و پایین تر	جهة
۴۴,۵	۱۷۱	لیسانس	
۲۰,۶	۷۹	فوق لیسانس و بالاتر	
۲۹,۲	۱۱۲	زیر ۱۰ سال	ساقه کار
۴۹	۱۸۸	۱۱ تا ۲۰ سال	
۲۰,۹	۸۰	بالای ۲۰ سال	
۱	۴	بدون پاسخ	وضعیت
۱۸,۸	۷۲	مجرد	
۷۸,۴	۳۰۱	متاهل	
۲,۹	۱۱	بدون پاسخ	

یافته‌های پژوهش در بخش آمار توصیفی (ویژگی‌های شرکت‌کنندگان) که در جدول فوق قابل مشاهده است، نشان داد که بیشترین درصد افراد مورد مطالعه مرد (۷۴,۵ درصد) و متاهل (۷۸,۴ درصد؛ با میانگین سنی ۳۶/۸۹ قرار دارد (در دامنه سنی ۲۳ تا ۴۹ سال)؛ بالاترین سطح مربوط به لیسانس (۴۴,۵ درصد؛ بیشترین سابقه کاری بین ۱۱ تا ۲۰ سال (۴۹ درصد) می‌باشد.

ب) آزمون مدل و فرضیه های پژوهش

در این مرحله رابطه علت و معلولی بین تعهدسازمانی، صلاحیت حرفه ای و عملکرد شغلی شهرداری تهران در قالب بخش مدل ساختاری سنجیده شده است. همان طور که در شکل زیر نمایان است، نقش میانجی تعهدسازمانی در رابطه بین صلاحیت حرفه ای کارکنان شهرداری و عملکرد شغلی ایشان معنی دارد.



شکل ۲: ضرایب تأثیر علی مدل پژوهش

در شکل ۲ ضرایب تأثیر علی مدل پژوهش و رابطه متغیر ها را نمایش می دهد. خروجی PLS تایید کننده فرضیه های پژوهش است که در جدول شماره زیر نمایان است. از آنجایی که تمامی مقادیر t بالای ۱,۹۶ هستند، تمامی فرضیه ها تایید می شوند.

جدول ۲) نتایج آزمون فرضیه های پژوهش

فرضیه ها	ضرایب استاندارد	مقدار آماره	نتیجه آماره
----------	-----------------	-------------	-------------

t-value		شده	
قبول	۱۷,۹۸	۰,۷۱	صلاحیت حرفه ای ← عملکردشغلی
قبول	۱۵,۹۶	۰,۶۹	صلاحیت حرفه ای ← تعهد سازمانی
قبول	۱۶,۵۱	۰,۷۲	تعهدسازمانی ← عملکردشغلی

بحث و نتیجه گیری

بطور کلی دنیای امروز پر از پیچیدگی هایی است که سازمان های خدماتی را در زمینه رشد و تعالی با مشکلات عدیده ای روبرو ساخته است و مدیران در کلیه سطوح را بعنوان برنامه ریزان، سازمان دهنگان و رهبران حوزه های آموزشی با چالش های فراوان روبرو کرده است. در این شرایط بررسی نقش میانجی تعهدسازمانی در رابطه بین صلاحیت حرفه ای کارکنان شهرداری و عملکرد شغلی ایشان می تواند راهگشای مشکلات شهرداری تهران باشد.

یافته ها تاثیر صلاحیت حرفه ای بر عملکردشغلی کارکنان را مورد تأیید قرار داد، بدون شک همانطور که سانچر (۲۰۱۰) صلاحیت حرفه ای را بعنوان یکه دسته از دانش، ویژگی ها، نگرش ها و مهارت های به هم وابسته که تاثیر زیادی بر شغل فرد می گذارد، تعریف نموده که می تواند بر عملکرد شغلی و وظایف محول به کارکنان اثرگذار باشد زیرا داشتن صلاحیت حرفه ای زمینه و بستر لازم برای بهبود عملکرد فردی در کار را فراهم نموده و کارکنان می تواند به وسیله استانداردهای حرفه ای آموزش دیده شده عملکرد شغلی خود را ارتقاء دهنده و همچنین آن ها را از طریق آموزش بهبود بخشید و توسعه دهنده.

در ادامه تاثیر صلاحیت حرفه ای بر تعهد سازمانی کارکنان مورد تأیید قرار گرفت. از آنجا که اگر انتساب ها در سازمان بر اساس شایستگی و صلاحیت های کارکنان صورت پذیرد بستر لازم برای بروز تعهد در کارکنان را فراهم می سازد. همچنین وقتی کارکنان احساس می کنند که سازمان برای آن ها ارتقاء صلاحیت های حرفه ای آن ها هزینه نموده در خود احساس ادای دین نموده و تعهد بیشتری نسبت به مسئولیت های واگذار شده به خود پیدا می کنند.

همچنین تاثیر تعهدسازمانی بر عملکردشغلی مورد تأیید قرار گرفت. از آنجا که عملکرد شغلی حاصل فعالیت های کارکنان از لحاظ اجرای وظایف محوله در مدت زمان معین می باشد که لازمه این امر داشتن تعهد در کارکنان می باشد. زیرا تعهد منجر به بروز رفتارهایی می شود که کارکنان در ارتباط با شغل با کیفیت بهتر از خود نشان می دهند. عبارت دیگر تعهد در کارکنان زیمنه و بستر لازم برای بروز رفتارها و معلومات شغلی، تخصص و مهارت در کار و کیفیت کار را فراهم می سازد که این موضوع در یافته های پژوهش های ساریخانی خرمی (۱۳۹۱) و رابینز (۱۳۸۱) مورد تأیید قرار گرفته است.

در نهایت با توجه به تأیید سه فرضیه این پژوهش باید اذغان نمود که اگر شهرداری تهران بدنبال بهبود بهره وری و ارتقاء عملکرد شغلی کارکنان با استفاده از پرورش و ارتقاء صلاحیت های حرفه ای در کارکنان می باشد باید از نقش تعهد سازمانی غافل نشده و در خصوص ایجاد تعهد در سطوح مختلف کارکنان گام های اساسی برداشته شود، در نهایت با توجه به تأیید نقش میانجی تعهدسازمانی در رابطه بین صلاحیت حرفه ای کارکنان شهرداری و عملکرد شغلی کارکنان پیشنهاد می شود:

- برای ایجاد تعهد، به مدیران ارشد در کلیه سطوح پیشنهاد می شود دیدی احترام آمیز و صمیمی به کارکنان داشته باشند و شرایطی مساعد برای همکاران خود فراهم کنند به طوری که آنان بتوانند خواسته های خود را به راحتی بیان کنند و احساس تعهد در آن شulle ور شود.
- به مدیران مناطق ۲۲ گانه پیشنهاد می شود برای افزایش تعهد سازمانی به ایجاد جو باز توجه بیشتری مبذول دارند. در واقع پیشنهاد می شود با فراهم آوردن شرایط و فضای مناسب سازمانی باعث بوجود آوردن احساس لذت و رضایت بیشتری در کارکنان شوند و میل به تلاش و ماندگاری درسازمان راهنمراه با روحیه شاداب فراهم آورند.
- کارکردهای ارتقاء صلاحیت های حرفه ای برای مدیران آموزش داده شود تا با اطلاع از پیامدهای عدم استفاده از کارکنان با صلاحیت در جهت کاهش بهره وری و عملکردشغلى کارکنان، نسبت به بروزگرای دوره های ضمن خدمت و بازپروری صلاحیت ای هر پست سازمانی اقدام نمایند.
- مدیران ارشد شهرداری تهران بعنوان یک مربی و تعلیم دهنده با زیرمجموعه خود رفتار کند، آن ها را توسعه بخشد، به آنها تفویض اختیار کند و بر حسب شایستگی و صلاحیت های و ارزیابی عملکرد شغلی با آن ها برخورد می کند تا انگیزه لازم جهت تعهد سازمانی در تک تک کارکنان ایجاد گردد.

منابع

- آذرنژاد گیگلو، کریم. (۱۳۹۶). تأثیر مولفه های صلاحیت حرفه ای بر عملکرد شغلی آموزشگران هنرستان های کشاورزی استان های شمال غرب کشور. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه زنجان.
- باخیر، حسن. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر صلاحیت های حرفه ای مدیران مدارس بر عملکرد شغلی آنها، با میانجی گری خلاقیت مدیران (مورد مطالعه: مدیران آموزش پرورش شهرستان تایباد). پایان نامه کارشناسی ارشد، موسسه آموزش عالی سناید گلبهار.
- بهاء‌لوهوره، آیدا. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر جو سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان مطالعه موردي شرکت پتروشیمی شیراز. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور استان هرمزگان.
- پورکریمی، جواد؛ قارلقی، سجاد؛ هماینی دمیرچی، امین و کرمی، محمدرضا (۱۳۹۶). اثر میانجی تعهد حرفه ای در رابطه بین صلاحیت حرفه ای و عملکرد شغلی (مورد مطالعه: کارشناسان آموزش دانشگاه تهران).
- نشریه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۵، شماره ۴، صص ۸۳۳-۸۵۶.
- پورکریمی، جواد؛ کرامتی، محمدرضا و محمدی، علیرضا. (۱۳۹۶). طراحی و تبیین صلاحیت های حرفه ای کارشناسان منابع انسانی. نشریه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، دوره ۲۶، شماره ۸۶، صص ۹۶-۶۱.
- ثانی منور، ارسلان. (۱۳۹۸). نقش واسطه ای صلاحیت های حرفه ای در رابطه با هوش اخلاقی و تعهد سازمانی معلمان چندپایه شهرستان کوار. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- ساریخانی خرمی، وحیدرضا. (۱۳۹۱). تأثیر دوره های آموزشی اطلاعات و ارتباطات بر عملکرد شغلی و اثر

بخشی دبیران دوره راهنمایی صفا شهر. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد صفا شهر شعبان ملکشاه، حمید. (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین صلاحیت های حرفه ای و تعهد شغلی با عملکرد سازمانی مدیران مدارس شهرستان بندر جاسک. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندر جاسک.

طباطبائی قمی، مریم. (۱۳۹۲). رابطه فرسودگی شغلی با عملکرد شغلی معلمان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد واحد تهران جنوب.

علمی، محمود، بزری، عزیز محمد. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین سبک مدیریت مدیران و تعهد سازمانی معلمان متوسطه آموزش و پرورش شهر بوکان. نشریه جامعه شناسی، سال اول، شماره سوم، صص ۵-۲۷.

عمادی، زهرا. (۱۳۹۸). رابطه صلاحیت های حرفه ای با سلامت سازمانی و عملکرد شغلی معلمان ابتدایی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.

فیضی، محمد، رحیمی، الهام. (۱۳۹۰). تئوری های سازمان و مدیریت. اردبیل: انتشارات محقق اردبیلی قیومی، آریادخت. (۱۳۹۴). رابطه بین هوش اخلاقی و سلامت سازمانی از دیدگاه مدیران دانشگاه های آزاد اسلامی شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.

گریفین، ریکی و مورهد، گریگوری. (۱۳۹۵). رفتار سازمانی. مترجم دکتر سید مهدی الوانی و دکتر غلامرضا معمار زاده، تهران: انتشارات مروارید.

گل علی، فاطمه. (۱۳۹۶). بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی با تعهدسازمانی و عملکرد شغلی کارمندان بهزیستی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهروд.

نویدی، امیر؛ تقی پورظہیر، علی و احمدی، سیدعلی اکبر. (۱۳۹۶). ارائه مدلی برای برون سپاری فعالیت های آموزشی و پژوهشی سازمان های دولتی (مورد: شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ). دوفصلنامه مدیریت بر آموزش سازمان ها، سال هشتم، شماره ۱ بهار و تابستان ۹۶، صص ۲۱۰-۱۷۹.

Aryanto, V. D. W. (2017). The Role of Local Wisdom-Based e-Eco-Innovation to Promote Firms' Marketing Performance. International Journal of Social Ecology and Sustainable Development (IJSESD), 8(1), 17-31.

Ail, N. M. B. M., bin Taib, M. R., bt Jaafar, H., & bin Omar, M. N. (2015). Principals' Instructional Leadership and Teachers' Commitment in Three Mara Junior Science Colleges (Mjsc) in Pahang, Malaysia. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 191, 1848-1853.

Batool, B. F. (2013). An Empirical Study on Effect of Transformational Leadership on Organizational Commitment In The Banking Sector Of Pakistan. Journal Of Business And Management. Vol.8. Issue.2, Pp 38-44.

Cheasakul, U., & Varma, P. (2016). The influence of passion and empowerment on organizational citizenship behavior of teachers mediated by organizational commitment. Contaduría y Administración.

Ilinska, L., Platonova, M., & Smirnova, T. (2016) Competence in Professional Communication. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 236, 254-259

Kashman, J. W. (2006). The organizational Dinamics pf and Teacher workpleace commitment: A stay of Arbon Elementary and Middle School Education Quarterly. Educational administration quarterly. V 28, N.1 , pp 17.

Kim, S. G., & Kim, J. (2014). Integration Strategy, Transformational Leadership and Organozational Commitment in Korea's Coorporate Split-offs. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 109, 1353-1364.

- Mathis, R. L., Jackson, J. H., Valentine, S. R., & Meglich, P. (2016). Human resource management. Nelson Education.
- Mayer, D, Nishir, L, Schn eider, B Gold stein H, (2007) "The precursors and products of Justice climates: Group leader antecedents and employee attitudinal consequences personne psycology. 60 , 929 -963.
- Ruhi, T. (2017). What is excellence in practice?: Empirical explorations of vocational Bildung and practical wisdom through case narratives.
- Saghir, C . (2012). For Urban Planning Professionals Based On Competencies Set Forth By Professional Planning Organizations. University, Detroit, Michigan. Retrieved from http://digitalcommons.wayne.edu/oa_dissertations/617
- Tharikh, S. M., Ying, C. Y., & Saad, Z. M. (2016). Managing Job Attitudes: The Roles of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviors. Procedia Economics and Finance, 35, 604-611.

The Mediating Role of Organizational Commitment in the Relationship between Professional Qualification of Municipal Staff and their Job Performance

Behzad Ghasemzadeh²³

Abstract

This study aimed to determine the mediating role of organizational commitment in the relationship between professional competence of municipal employees and their job performance in 1398. The research method was applied in terms of purpose and descriptive-survey in terms of data collection. The statistical population of the study consisted of all staff of Tehran municipality staff. Using simple random sampling method based on Cochran formula for unlimited societies 384 individuals were considered as sample size. Data were collected using two questionnaires: Alan & Meyer (1996), Patterson Teachers (1963), and Professional Qualification Questionnaire. After collecting the questionnaires, data were analysed by mean, standard deviation, etc. using Spss-21 software and statistical inference through structural equation modelling using LISREL-v8.80. The technical characteristics of the questionnaire including reliability, convergent validity, and divergent validity were investigated. In addition, path coefficients and software significant coefficients were used to investigate the research hypotheses. Finally, the findings of the study confirmed the relationship between professional competence of municipal staff and their job performance with regard to the mediating role of organizational commitment.

Keywords: Organizational Commitment, Professional Competence, Job Performance.

²³ Master of Educational Management, Islamic Azad University, Central Tehran Branch