

## رابطه میان شفافیت نقش و تعهد شغلی مسئولین گروه شعب بانک کشاورزی تهران

رحیم قربانی<sup>۱</sup>، ندا نفری<sup>۲</sup>، سیمین رضایی<sup>۳</sup>

**چکیده:** هدف پژوهش حاضر "بررسی رابطه بین شفافیت نقش و تعهد شغلی مسئولین گروه شعب بانک کشاورزی تهران" بوده و سوالات تحقیق با در نظر گرفتن تئوری نقش، منابع موجود در زمینه نقش، شرح وظایف و قوانین اداری موجود و همچنین ابعاد چهارگانه تعهد شغلی (وابستگی حرفه‌ای، وابستگی سازمانی، پایبندی به ارزش‌های کار، مشارکت شغلی) تهیه شد و نظر مسئولین گروه شعب بانک کشاورزی تهران با توجه به عوامل جمعیت شناختی همچون: جنسیت، سن، وضعیت تأهل، سابقه خدمت، مدرک تحصیلی بررسی شد. این پژوهش از نظر روش تحقیق استفاده شده، توصیفی از نوع همبستگی و از نظر هدف از نوع پژوهش‌های کاربردی محسوب می‌شود. جامعه آماری شامل ۲۲۷ نفر از مسئولین گروه شعب بانک کشاورزی تهران در سال ۱۳۸۹ بود. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، تعداد ۱۵۰ نفر نمونه انتخاب گردید. ابزار جمع‌آوری اطلاعات شامل پرسشنامه شفافیت نقش و پرسشنامه تعهد شغلی بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی (ضریب همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن) صورت پذیرفت و نتایج و پیشنهادات براساس آن استخراج گردید. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین شفافیت نقش و تعهد شغلی مسئولین گروه بانک کشاورزی تهران رابطه معنا داری وجود دارد.

**واژه‌های کلیدی:** شفافیت نقش، تعهد شغلی، بانک کشاورزی.

۱. استادیار، عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، ایران

۲. استادیار، عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، ایران

۳. کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۰۵/۰۸

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۰/۰۹/۲۲

نویسنده مسئول مقاله: سیمین رضایی

E-mail: simin.rezaei@gmail.com

**مقدمه**

نظام بانکداری در تمام کشورها وظایف سنگینی در اجرای سیاست‌های پولی و مالی دولت به عهده دارد بنابراین بانک‌ها باید در راستای اهداف و وظایف خود با بهره‌گیری از دستاوردهای علمی و فن‌آوری برای دوام در محیط پر از تحول و تغییر فردا خود را آماده سازند. از آنجایی که نیروی انسانی مهمترین عامل در جهت حفظ و رشد منابع پولی برای مؤسسات مالی و بانک‌ها بشمار می‌رود در ارزیابی عملکرد کارکنان، تعهد شغلی نقش حیاتی ایفا می‌کند. کارکنان با تعهد شغلی بالا می‌توانند به تحقق اهداف سازمان کمک نمایند. نیروی انسانی متخصص، وفادار، سازگار با اهداف و آرمان‌های سازمانی، متعهد و متمایل به حفظ عضویت سازمانی که حاضر است فراتر از وظایف مقرر فعالیت نماید، موجبات اثربخشی و ارتقاء سطح عملکرد سازمان را به خوبی فراهم می‌نماید [۱۵].

تحقق کامل تعهد شغلی و پایبندی به آن در تمام نیروهای سازمان، می‌تواند بهترین برآیند عملکرد مدیریت منابع انسانی سازمان بوده و نشانه رشد یافتگی اجتماعی و توجه به وظایف انسانی در برابر شغل باشد [۶]. بنابراین تعهد شغلی یکی از مقولات مورد توجه مدیران، متخصصان و محققان علم مدیریت می‌باشد. منظور از تعهد شغلی توجه افراد به وظایف و مسئولیت‌های شغلی، انجام درست و معقول کار بوده که در نهایت موفقیت سازمان متبوع را به همراه دارد. عوامل بیشماری موجب ایجاد تعهد شغلی در افراد می‌شود که رایلی و کالدول، عوامل و انگیزه‌های درونی و بیرونی را در تعهد شغلی مؤثر می‌دانند [۱]. به نظر استیترز، تعهد را می‌توان ناشی از عوامل شخصی مانند سن، سابقه خدمت و عوامل سازمانی مانند ویژگی‌های سازمانی، میزان آگاهی کارکنان از شغل خود و احساس امنیت شغلی دانست. به هر میزان آگاهی افراد سازمان را نسبت به مسائل، نیازها، امکانات و محدودیت‌های آن آگاه سازیم، زمینه همکاری و احساس پیوستگی بین فرد و سازمان بیشتر خواهد شد [۱۲].

شفافیت نقش که به معنای بیان صریح و مشخص انتظارات تعریف می‌شود، می‌تواند احساس رضایت از انجام کار، حس مفید بودن برای شاغل، احساس دلگرمی و میل به ماندن را ایجاد نماید [۳] و در نهایت انجام بهتر کار و رضایت مراجعه کنندگان را به همراه داشته و دید کلی فرد را نسبت به وظایف خود تغییر خواهد داد. کارمند اهداف سازمان را همواره مدنظر قرار داده و در راستای تحقق اهداف سازمان، تحقق اهداف خود را محقق می‌داند و در جهت رسیدن به هدف‌های خود، اهداف عالی سازمان را نادیده نمی‌گیرد [۲۲].

از مواردی که هنگام بکارگیری نیروی انسانی باید برای فرد آشکار و روشن باشد، نقش او می‌باشد. اینکه از مستخدم در پست جدید چه انتظارات و توقعاتی وجود دارد؟ این امر از جمله مسائلی است که روشن بودن آن موجب بررسی اولیه شرایط توسط فرد گردیده و در صورت تطابق خصوصیات خود با شرایط و ویژگی‌های نقش و شغل جدید، قدم به عرصه کار خواهد گذاشت. در صورتی که بدون اطلاعات کافی، از شخص انتظاراتی را داشته باشیم اما آگاهی کافی از جوانب کار به او ندهیم فرد در برخورد با شرایط و مشکلات جدید آگاهی کافی یا پیش بینی لازم را نداشته و قدرت رویارویی با موانع را نخواهد داشت. در زمینه شناخت ویژگی‌های رفتاری و نگرشی کارکنان بانک و بررسی علل وجود طیف متفاوت از عملکرد آنان تحقیقات کافی در کشور صورت نگرفته است. اینکه چه متغیرهایی در رفتار متعهدانه و ایجاد علاقه به کار دلسوزانه مؤثر است؟ چرا برخی معتقدند وظایفشان را به خوبی می‌دانند ولی از انتظارات نقش خود و انتظارات سازمان و دیگران اطلاعات کافی ندارند؟

اجرای این تحقیق با هدف تعیین رابطه میان شفافیت نقش و تعهد شغلی مسئولین گروه شعب بانک کشاورزی تهران، بر آن است تا به بررسی میزان شفافیت نقش و تعهد شغلی مسئولین گروه شعب پردازد و رابطه آنها را مورد ارزیابی قرار دهد. موارد حائز اهمیت در افزایش شفافیت نقش و تعهد شغلی شناخته شود و راهکارهایی در جهت روشن شدن نقش و افزایش تعهد شغلی مورد بررسی قرار گرفته و به ارائه پیشنهادهایی در جهت کاهش مشکلات منجر شود.

### پیشینه تحقیق

چکیده نزدیکترین موضوعات پژوهشی انجام شده در ایران و سایر کشورها که با موضوع تحقیق حاضر در زمینه شفافیت نقش و تعهد شغلی مرتبط می‌باشد در جدول ۱ ارائه می‌گردد.

جدول ۱. نتایج حاصل از بررسی پژوهش‌های پیشین

سال	محققان	موضوع پژوهش	نتایج
۱۳۸۱	گمینیان	بررسی رابطه بین آزادی عمل با تعهد شغلی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان	بین آزادی عمل و هر یک از ابعاد تعهد شغلی دبیران رابطه معنادار و مثبت وجود دارد
۱۳۸۰	مظفری	بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی مدیران و معلمان دبیرستان‌های دخترانه شهرستان فارس	بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی مدیران رابطه وجود ندارد، اما در معلمان این رابطه وجود دارد
۱۳۷۷	مجیدی	تأثیر جابجایی بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی	جابجایی کارمندان باعث افزایش تعهد سازمانی و رضایت شغلی آنان شده است

ادامه جدول ۱. نتایج حاصل از بررسی پژوهش‌های پیشین

نتایج	موضوع پژوهش	محققان	سال	نوع مطالعه
شفافیت نقش و تعهد شغلی ارتباط مستقیمی با یکدیگر دارند بطوری که اگر در بدو استخدام اشخاص، نقش مشخصی برای آنها تعریف شود می‌توان انتظار داشت که آنها نسبت به کار خود تعهد بیشتری پیدا کنند	مطالعه ای بر روی کارکنان ستادی مؤسسات آموزشی دولتی آمریکا جهت اجتماعی کردن افراد تازه استخدام	کلین	۲۰۰۶	نوع مطالعه
کسانی که دارای تعهد شغلی بالا بودند دیدگاهشان از نوع فرهنگ مدرسه سودمندتر از کسانی بود که تعهدی نسبت به شغلشان نداشتند	ادراکات معلمان از فرهنگ مدرسه در رابطه با تعهد شغلی آنان	باهاموند	۲۰۰۱	
بین کارکنان و موقعیت آنان در سازمان و تعهد شغلی آنان رابطه وجود دارد	مطالعه ای در مورد تعهد شغلی کارکنان در سازمان‌های خدمات اجتماعی	گیفوردز	۲۰۰۰	

### چارچوب نظری تحقیق

در پژوهش حاضر، مطالعات نقش عمدتاً در چارچوب تئوری نقش گتزلز و گوبا و مطالعات تعهد شغلی بیشتر در چارچوب نظریه بلا و همکاران انجام شده است [۱۴]. ابعاد شفافیت نقش بر اساس تئوری نقش در سه بعد انتظارات فرد از خود، انتظارات دیگران از فرد و نحوه ادراک دیگران از انتظارات است که در این پژوهش بطور کلی در نظر گرفته شده است. ابعاد تعهد شغلی نیز شامل وابستگی حرفه‌ای، وابستگی سازمانی، پایبندی به ارزش‌های کار و میزان مشارکت شغلی می‌باشد.

تعریف شدن و وضوح نقش می‌تواند احساس رضایت ناشی از انجام کار را به دنبال داشته باشد و حس مفید بودن را برای فرد ایجاد نماید. این حس علاوه بر آنکه موجب اعتماد به نفس بیشتر شده و رضایت عمومی فرد را به همراه دارد؛ همچنین منجر به کاهش نگرش منفی فرد و اثرات باز دارنده آن خواهد شد و در نهایت دید مثبت و تفکرخوش بینانه فرد را افزایش داده و میل به ماندن در سازمان تقویت می‌گردد [۳].

یکی از مهم‌ترین تئوری‌های مرتبط با مدیریت که خود از تئوری‌های سیستم‌های اجتماعی نشأت می‌گیرد، تئوری نقش می‌باشد که پیرامون انتظارات فرد از خود، انتظارات دیگران از فرد و چگونگی ادراک انتظارات دیگران از فرد اظهار نظری کند. شناخت تئوری نقش، مدیر را برای

درک انطباق و انجام بهتر نقش اجتماعی آماده می‌سازد. استخدام، گزینش و تعیین کار برای کارکنان باید طوری طرح و تنظیم گردد که نقش و شخصیت در فرایند استخدام به حداکثر درجه هماهنگی برسد [۸].

تئوری نقش چندین مدل را که از لحاظ بررسی، ارزشیابی، تجزیه و تحلیل و بهبود اثرات عملکرد نقش مدیر، مفیدند را در بر می‌گیرد. تئوری نقش اجازه می‌دهد انتظارات از نقشی را که خود مدیر و گروه‌های مرجع مهم نظیر: مدیران دیگر، کارکنان تابعه و مشتریان باید به آن معطوف باشند را در یک سطح معقولی از سازش میان انتظارات نقش، نیازهای دارندگان نقش و هدف‌ها ایجاد نماید که نتیجه آن بوجود آمدن خشنودی، اثربخشی و کارایی است [۸].

در مورد دارنده نقش، اختلاف و تفاوت بین رفتار « واقعی » و رفتار « آرمانی » می‌تواند یک میزان نتیجه‌گیری و استنتاج از کفایت نقش باشد. در مورد دیگران اختلاف بین نقش واقعی در عمل و رفتاری که آنان بطور آرمانی علاقه مند به آن هستند، به عنوان درجه‌ای از درک آنان نسبت به اثربخشی نقش می‌باشد. در این ارتباط و با توجه به رابطه نقش‌ها که مکمل یکدیگر محسوب می‌شوند سه نوع انتظارات نقش قابل تجسم است:

#### الف) انتظار خود از نقش:

به معنی اینکه فرد صاحب نقش، چه انتظاری از خود دارد و یک نقش جدید چه انتظارات دیگری برای وی ایجاد می‌کند.

#### ب) انتظارات دیگران از نقش:

قبول کردن، دارا شدن یا اجبار به پذیرش یک نقش منجر به بیان انتظاراتی از سوی دیگران به صاحب نقش جدید، می‌شود

#### ج) نحوه ادراک انتظارات دیگران از نقش:

نحوه ادراک انتظارات دیگران از نقش به این مفهوم است که فرد صاحب منصب و دارنده نقش جدید چگونه ادراکات، توقعات و انتظارات دیگران را برداشت می‌کند و با چه دیدگاهی به آن می‌نگرد و چگونه با آنها برخورد می‌کند [۸].

بر اساس مطالعات ماودی و همکاران در سال (۱۹۸۲) وضعیت نقش یکی از مقدمات ایجاد تعهد می‌باشد. همچنین بررسی‌های انجام شده توسط ماتیو و زاجاک بر یافته‌های بیش از دویست تحقیق در مورد تجزیه و تحلیل عوامل ضروری در ایجاد تعهد نیز عامل وضعیت نقش را تأیید می‌کند [۴]. بنابراین فرضیه اصلی تحقیق به صورت زیر مطرح می‌گردد:

فرضیه اصلی: میان شفافیت نقش و تعهد شغلی مسئولین گروه شعب بانک کشاورزی تهران رابطه وجود دارد.

تعهد شغلی یعنی متعهد و ملزم بودن به انجام کاری و وفاداری و حالتی که فرد بر اساس آن، احساس مثبت و قاطعی نسبت به چیزی دارد [۷]. ابعاد یا متغیرهایی که به عنوان عوامل تعیین کننده و مؤثر در تعهد شغلی از دیدگاه لوداهل و کیچنر (۱۹۶۵) [۱۸]، ماودی (۱۹۷۹) [۱۹] و بلا (۱۹۹۳) [۱۴] ارائه گردیده‌اند عبارتند از «وابستگی حرفه‌ای، وابستگی سازمانی، پایبندی به ارزش‌های کار، مشارکت شغلی» که در این تحقیق به آنها اشاره شده و هر یک به اختصار مورد بررسی قرار می‌گیرند.

**الف) وابستگی حرفه‌ای:** حالتی است که شغل فرد با توانائی‌ها و علایق او کاملاً هماهنگ و همسو بوده و فرد با رضایت آن را انجام داده و از انجام آن لذت می‌برد و مایل به ترک آن نیست. در چنین حالتی امکانات، خصوصیات جسمی، روحی و روانی فرد با شرایط احراز شغل متناسب می‌باشد. امروزه اگر سیستم بانکداری می‌خواهد تغییر کند، متحول شده و پیشرفت نماید دست اندرکاران امور بانکی بخصوص کارکنان شعب بانک که تعامل گسترده‌ای را با مشتریان دارند باید متحول شوند، تغییر کنند و پیشرفت نمایند. همچنین دانش، اطلاعات، شناخت، نگرش، مهارت‌ها و روش‌های کار آنها باید تغییر کند. لازمه این کار وابستگی نسبت به حرفه بانکداری و تمامی فرایست‌ها و خرده سیستم‌های رفتاری آن است. بنابراین سعی نظام بانکی در جهت بهبود و پیشرفت امور بانکداری باید بر آن باشد که وابستگی حرفه‌ای کارکنان بانک افزایش یابد. شرط اثر بخشی و کارایی کارکنان بانک به خصوص کارکنان شعب آن است که در کار خود ضمن کسب تخصص حرفه‌ای، به حرفه بانکداری پایبند باشند. بنابراین فرضیه فرعی اول تحقیق به صورت زیر مطرح می‌گردد:

فرضیه فرعی ۱: میان شفافیت نقش و وابستگی حرفه‌ای مسئولین گروه شعب بانک کشاورزی تهران رابطه وجود دارد.

**ب) وابستگی سازمانی:** وابستگی سازمانی نوعی ارتباط روحی، عقلانی و دلدادگی به اهداف و رسالت‌های سازمان است. تعهد سازمانی از نمودهای نگرش محسوب گشته و از سیستم ارزشی فرد ناشی می‌شود. ایجاد تعهد سازمانی مستلزم وجود عوامل مختلف شخصی، سازمانی و محیطی است که بعضاً تحت کنترل مدیران قرار دارند. همچنین ایجاد تعهد سازمانی یک فرایند نظام مند

است که تحول جنبه‌های مختلف سازمان از جمله: طرح مشاغل، شیوه رهبری و ساختار سازمان را ایجاب می‌کند.

پورتر و استیرز، تعهد را به عنوان شدت پذیرش هویت فرد توسط سازمان و میزان درگیری، مشارکت و همکاری او با سازمان متبوعش تعریف نموده‌اند. شاخص مورد استفاده آنها جهت سنجش این متغیر شامل: ارزیابی انگیزش، تمایل به باقی ماندن در سازمان و تعیین هویت خود با ارزش‌های سازمان می‌باشد. چاتمن و اورایلی، تعهد سازمانی را به معنی حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزش‌های یک سازمان به خاطر خود سازمان و دور از ارزش‌های ابزاری آن تعریف می‌کنند. آنها بیان می‌دارند که "اگرچه اغلب اوقات عبارت تعهد سازمانی به صورت کلی و برای اشاره به شرایط تعهد و فرایند شکل‌گیری و بیان حالات آن مورد استفاده قرار می‌گیرد اما تعهد سازمانی همان پیوستگی روانی فرد به سازمان است. اساس این فرایند ناشی از درونی شدن یا بومی شدن در سازمان است که به معنی پذیرش خصوصیات سازمان مورد نظر است" [۴].

بنابراین فرضیه فرعی دوم تحقیق به صورت زیر مطرح می‌گردد:

فرضیه فرعی ۲: میان شفافیت نقش و وابستگی سازمانی مسئولین گروه شعب بانک کشاورزی تهران رابطه وجود دارد.

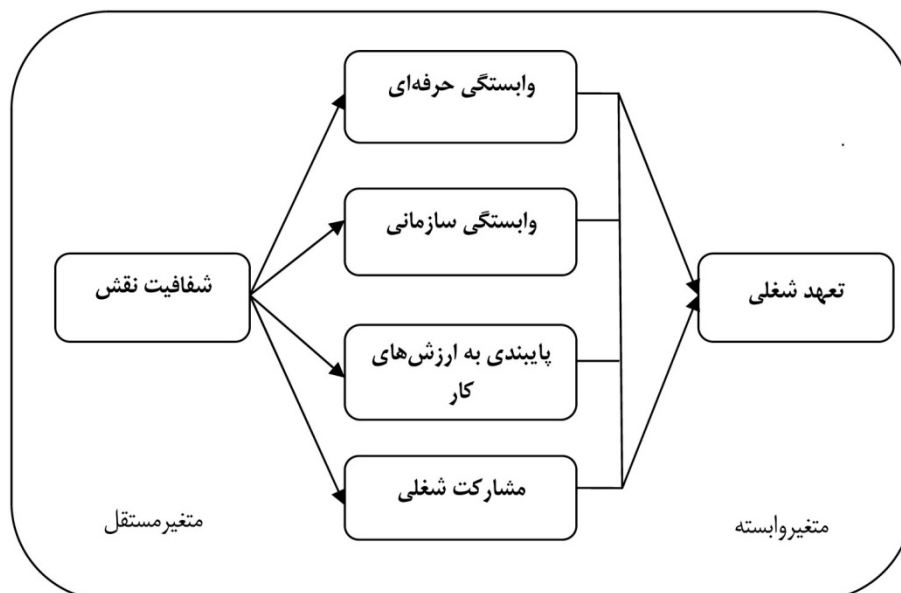
**ج) پایبندی به ارزش‌های کار:** تعهد و پایبندی، دو طرز فکر نزدیک به هم هستند که بر رفتارهای مهمی مانند جابجایی و غیبت اثر می‌گذارند. تعهد عبارت است از احساس هویت و وابستگی فرد به سازمان. پایبندی یعنی اشتیاق بیشتر فرد به عنوان یک "همکار" برای پاسخگویی به خواسته‌هایی که از شغل او دارند. عوامل بیشماری موجب ایجاد تعهد و پایبندی در فرد می‌شوند. به نظر استیرز "تعهد و پایبندی را می‌توان هم ناشی از عوامل شخصی مانند سن و سابقه خدمت در سازمان و هم ناشی از ویژگی‌های سازمان مانند میزان آزادی کارکنان در تصمیم‌گیری و احساس امنیت شغلی دانست" [۲۱].

از اینرو مدیران باید بتوانند با استفاده از مشارکت کارکنان در فرایندهای تصمیم‌گیری و فراهم کردن سطح قابل قبولی از امنیت شغلی برای آنان، تعهد و پایبندی کارکنان را بیشتر کنند. تعهد و پایبندی می‌تواند پیامدهای 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 [۱۲]. بنابراین فرضیه فرعی سوم تحقیق به صورت زیر مطرح می‌گردد:

فرضیه فرعی ۳: میان شفافیت نقش و پایبندی به ارزش‌های کار مسئولین گروه شعب بانک کشاورزی تهران رابطه وجود دارد.

**د) مشارکت شغلی:** دیر زمانی است که مشارکت کارکنان در وظایف و فعالیت‌های سازنده به عنوان ابزاری برای بهبود روحیه و بهره‌وری شناخته شده است [۱۱]. مورهد و گریفین، مفهوم مشارکت شغلی را میزان درگیری و اشتیاق افراد برای پاسخگویی به خواسته‌هایی که از شغل آنان انتظار می‌رود در نظر می‌گیرند [۱۲]. از نظر کانگو، نیز درگیری و سپری کردن اوقات یک فرد با شغلش را مشارکت شغلی می‌نامند. بنابراین فرضیه فرعی چهارم تحقیق به صورت زیر مطرح می‌گردد:

فرضیه فرعی ۴: میان شفافیت نقش و مشارکت شغلی مسئولین گروه شعب بانک کشاورزی تهران رابطه وجود دارد.



نمودار ۱. مدل مفهومی تحقیق: رابطه شفافیت نقش با تعهد شغلی

### روش تحقیق

تحقیق پیش رو از نظر هدف، کاربردی و از منبای گردآوری داده‌ها از نوع تحقیق توصیفی و همبستگی و از شاخه مطالعات میدانی به شمار می‌آید. متغیرهای تحقیق شامل: شفافیت نقش به مثابه متغیر مستقل و تعهد شغلی به مثابه متغیر وابسته می‌باشند. جامعه آماری این پژوهش را



کلیه مسئولین گروه شعب بانک کشاورزی تهران در سال ۱۳۸۹ تشکیل می‌دهند که با توجه به آمار ارائه شده از سوی اداره کل امور کارکنان بانک کشاورزی، جامعه آماری در مجموع تعداد ۲۲۷ نفر تعیین گردید. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. بدین ترتیب که به هریک از افراد جامعه احتمال مساوی داده شد تا در نمونه انتخاب شوند. برای تعیین اندازه نمونه با استفاده از فرمول جامعه محدود کوکران، اندازه نمونه برابر با ۱۴۲ بدست می‌آید که با در نظر گرفتن خطای غیرنمونه‌گیری، اندازه نمونه به ۱۵۰ نفر افزایش می‌یابد. برای انجام امور و فنون آماری نیز از نرم افزار آماری spss نسخه ۱۷ و نرم افزار Lisrel 8.53 استفاده گردیده است.

برای جمع آوری اطلاعات در این تحقیق از دو پرسشنامه شفافیت نقش و تعهد شغلی استفاده شده است. پرسشنامه شفافیت نقش پس از اجرای مطالعه مقدماتی بر روی یک گروه ۱۰ نفری و استفاده از نظر اساتید و کارشناسان خبره در این امر به صورت پرسشنامه بسته پاسخ با ۲۴ گویه و براساس مقیاس چهار درجه ای به روش لیکرت درجه بندی شده است. پرسشنامه استاندارد تعهد شغلی پنلی و گلد شامل مؤلفه‌های تعهد شغلی و سازمانی است که براساس بررسی‌های به عمل آمده در مرحله مطالعات آکادمیک بیشترین تناسب را با ساختار بانک دارا می‌باشد. پس از بررسی و مطالعه پرسشنامه استاندارد مذکور این پرسشنامه اصلاح و بومی سازی گردید و به صورت مقدماتی بر روی یک نمونه ۱۰ نفری اجرا و در نهایت به صورت یک پرسشنامه بسته پاسخ با ۳۴ گویه و براساس مقیاس پنج درجه ای به روش لیکرت تنظیم شده است.

جدول ۲. توزیع گویه‌های پرسشنامه‌ها برحسب ابعاد آن

شماره گویه‌های پرسشنامه	تعداد گویه	ابعاد	پرسشنامه
۲۵-۲۲-۱۹-۱۷-۷-۵-۳-۱	۸	وابستگی حرفه‌ای	تعهد شغلی
۳۲-۳۱-۲۹-۲۸-۲۶-۱۵-۱۲-۱۰-۲	۹	وابستگی سازمانی	
۳۳-۲۴-۲۳-۲۰-۱۶-۱۱-۹-۸-۴	۹	پایبندی به ارزش‌های کار	
۳۵-۳۴-۳۰-۲۷-۱۸-۱۴-۱۳-۶	۸	مشارکت شغلی	
۱ تا ۲۴	۲۴	شفافیت نقش	

در این تحقیق به منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ که در واقع همان ضریب همبستگی داده‌ها در زمان‌های مختلف می‌باشد ابتدا واریانس نمره‌های هر زیر مجموعه سوال‌های پرسشنامه (یا زیر آزمون) و واریانس کل محاسبه و سپس مقدار ضریب آلفا محاسبه گردید. میزان پایایی برای پرسشنامه شفافیت نقش برابر با ۰/۷۸۷ و برای پرسشنامه تعهد شغلی برابر با ۰/۹۴۹ بدست آمد. پرسشنامه‌های مورد استفاده در این تحقیق از روایی محتوایی برخوردارند چرا که ابتدا سوالات پرسشنامه مطابق با اهداف تحقیق و بر مبنای جدیدترین اطلاعات و نظریه‌های علمی موجود طرح و از قوانین و مقررات اداری بانک کشاورزی در زمینه‌های مذکور بهره گرفته شده و سپس به رویت چند تن از اساتید صاحب‌نظر در این حوزه و کارشناسان مربوط رسیده و براین اساس روایی ابزارهای اندازه‌گیری به طریق محتوایی حاصل گردیده است.

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

توزیع فراوانی و درصد متغیر سن پاسخ دهندگان نشان می‌دهد که ۱۰ درصد افراد نمونه زیر ۲۵ سال و ۱۶/۷ درصد بین ۲۵ تا ۳۰ سال و ۴۶/۷ درصد بین ۳۰ تا ۴۰ سال و ۲۶/۷ درصد بیش از ۴۰ سال سن دارند. به عبارت دیگر بیشترین فراوانی مربوط به افراد با سن بین ۳۰ تا ۴۰ سال است. بر اساس اطلاعات بدست آمده مشخص گردید ۶۵/۳۳ درصد افراد را مردان و ۳۴/۶۶ درصد افراد را زنان تشکیل می‌دهند. همچنین مشاهده می‌شود ۲۲/۶ درصد افراد مجرد و ۷۷/۴ درصد افراد متأهل می‌باشند. درصد افراد دارای مدرک دیپلم، ۳۰ درصد افراد دارای مدرک فوق دیپلم، ۵۰ درصد افراد دارای مدرک لیسانس و ۲ درصد پاسخ دهندگان دارای مدرک فوق لیسانس هستند. توزیع فراوانی و درصد متغیر سابقه خدمت پاسخ دهندگان نشان می‌دهد که ۲۰ درصد نمونه انتخابی را نیروی با سابقه زیر ۱۰ سال و ۴۸/۷ درصد را افراد با سابقه بین ۱۰ تا ۱۵ سال و ۱۸/۷ درصد را افراد با سابقه بین ۱۵ تا ۲۰ سال و ۱۲/۷ درصد را افراد با سابقه بالاتر از ۲۰ سال تشکیل می‌دهند. بنابراین با مقایسه سنوات خدمت افراد می‌توان گفت که بیشترین فراوانی مربوط به افراد با سابقه خدمت بین ۱۰ تا ۱۵ سال است. در این تحقیق ابتدا آزمون نرمال بودن بر روی متغیرهای تحقیق صورت گرفت. برای این کار از آزمون کولموگروف اسمیرنوف (K-S) که شرح آن در جدول ۳ آمده است، استفاده گردیده است.

$H_0$ : متغیر مورد نظر دارای توزیع نرمال است.

$H_1$ : متغیر مورد نظر دارای توزیع نرمال نیست.

جدول ۳. آزمون کولموگروف اسمیرنوف تک نمونه‌ای (K-S)

متغیر	شفافیت نقش	
تعداد	۱۵۰	
پارامترهای توزیع نرمال	میانگین	۲/۷۹
	انحراف معیار	۰/۲۵۳
اختلافها	قدر مطلق اختلاف	۰/۱۱۴
	مقدار مثبت	۰/۱۱۴
	مقدار منفی	-۰/۰۷۰
آماره کولموگروف اسمیرنوف	۱/۹۰۶	
پی مقدار (sig)	۰/۰۰۱	

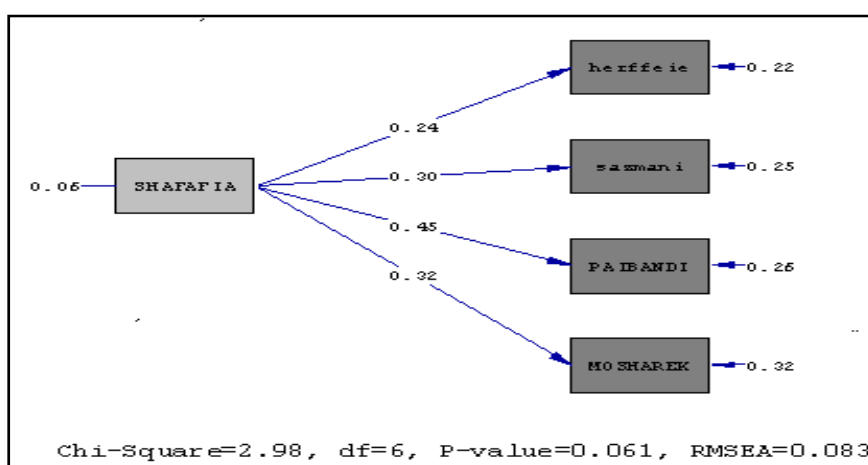
با توجه به پی مقدار و مقایسه آن با سطح معنی داری  $0/05$  ( $p \leq 0/05$ ) نتیجه گرفته می‌شود که فرض نرمال بودن متغیر شفافیت نقش رد می‌شود. از آنجا که یکی از شروط استفاده از ضریب همبستگی پیرسون نرمال بودن متغیرها است (و با توجه به نرمال نبودن متغیر مستقل)؛ لذا در اینجا برای آزمون فرضیات از ضریب همبستگی اسپیرمن که آزمونی ناپارامتری است استفاده می‌شود.

جدول ۴. ضریب همبستگی اسپیرمن

تعداد	سطح معناداری	ضریب همبستگی	شاخص‌های آماری		فرضیه‌ها
			متغیرها	متغیرها	
۱۵۰	۰/۰۰۰	۱	شفافیت نقش		فرضیه اصلی
۱۵۰	۰/۰۰۰	۰/۳۰۹	تعهد شغلی		
۱۵۰	۰/۰۰۰	۰/۲۴۱	وابستگی حرفه‌ای	ابعاد تعهد شغلی	فرضیه فرعی اول
۱۵۰	۰/۰۰۰	۰/۳۰۲	وابستگی سازمانی		فرضیه فرعی دوم
۱۵۰	۰/۰۰۰	۰/۴۴۸	پایبندی به ارزش‌های کار		فرضیه فرعی سوم
۱۵۰	۰/۰۰۰	۰/۳۲۰	مشارکت شغلی		فرضیه فرعی چهارم

### نتایج حاصل از فرضیه‌های تحقیق

با توجه به سطح معنی داری ۰/۰۰۰ و کمتر بودن آن از ۰/۰۵ فرض وجود ارتباط معنی دار بین شفافیت نقش و تعهد شغلی و هریک از ابعاد چهارگانه آن پذیرفته میشود و لذا فرضیه‌های فرعی اول تا چهارم و در نهایت فرضیه اصلی تحقیق تایید می‌گردند. همانطور که مشاهده می‌شود میزان ضریب همبستگی تعهد شغلی مثبت و برابر با ۰/۳۰۹ همچنین برای بعد وابستگی حرفه ای برابر با ۰/۲۴۱، بعد وابستگی سازمانی برابر ۰/۳۰۲، بعد پایبندی به ارزش‌های کار برابر ۰/۴۴۸ و بعد مشارکت شغلی برابر ۰/۳۲۰ است. این نتیجه بدین معنی است که با افزایش شفافیت نقش، میزان هریک از این متغیرها و به تبع آنها میزان تعهد شغلی نیز افزایش می‌یابد. رابطه بین متغیر مستقل و وابسته تحقیق با استفاده از روش مدل سازی معادلات ساختاری با کمک نرم افزار لیزرل نیز آزمون شد.



#### نمودار ۲. مدل سازی معادلات ساختاری

این نرم افزار از طریق شاخص‌های برازش مدل، اعتبار مدل مفهومی پیشنهاد شده را نشان می‌دهد. در این تحقیق مقدار  $\chi^2$  مدل تقریباً پایین و برابر با ۲/۹۸ بوده و درجه آزادی برابر با ۶ می‌باشد. مقدار RMSEA مدل برابر با ۰/۰۸ و مقدار AGFI، GFI، مدل به ترتیب برابر با ۰/۹۶ و ۰/۹۲ بدست آمد. لذا مدل از لحاظ این شاخص‌ها در وضعیت مناسبی قرار دارد. بنابراین اعتبار و برازندگی تمامی فرضیه‌های تحقیق تأیید می‌شود.

رابطه میان شفافیت نقش و تعهد شغلی مسئولین گروه شعب ... \_\_\_\_\_ ۹۵

به منظور بررسی تساوی یا عدم تساوی میانگین شاخص‌های به کار رفته در فرضیات از آزمون فریدمن استفاده کرده ایم.

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_8$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j (i, j = 1, \dots, 8, i \neq j)$$

جدول ۵. آماره کای اسکویر

تعداد	۱۵۰
کای اسکویر	۲۰۶/۹۹
درجه آزادی	۳
پی مقدار	۰/۰۰۰

با توجه به پی مقدار ۰/۰۰۰ و مقایسه آن با سطح معنی داری ۰/۰۵ نتیجه می‌شود که فرض صفر مبنی بر یک بودن اولویت‌های شاخص‌ها رد می‌گردد.

جدول ۶. اولویت بندی شاخص‌ها

شاخص	میانگین رتبه
وابستگی حرفه ای	۳/۳۵
مشارکت شغلی	۳/۴۲
وابستگی سازمانی	۳/۶۲
پایبندی به ارزش‌های کار	۵/۱۰

### نتیجه گیری

نتایج حاصل از یافته‌ها و تجزیه و تحلیل پرسشنامه‌ها نشان داد که رابطه بین دو متغیر شفافیت نقش و تعهد شغلی، معنی دار و مستقیم بوده است. بنابراین با افزایش شفافیت نقش کارکنان می‌توان میزان تعهد شغلی آنان را افزایش داد. لوداهل و همکاران نیز نشان دادند که ارتباط مثبتی بین شفافیت نقش و تعهد شغلی کارکنان وجود دارد [۱۸]. از طرفی ربرتر و همکاران نیز مشخص کردند که ارتباط بین وضوح نقش و تعهد شغلی مثبت می‌باشد [۲۲]. ماودی و همکاران

نیز نتیجه گرفته بودند که وضوح نقش می‌تواند منجر به رضایت شغلی و تعهد سازمانی شود [۱۹].

همچنین یافته‌های این پژوهش نشان داد که بین شفافیت نقش و ابعاد چهارگانه تعهد شغلی (وابستگی حرفه‌ای، وابستگی سازمانی، پایبندی به ارزش‌های کار و مشارکت شغلی) ارتباط مستقیم و معنی داری وجود دارد. تعهد شغلی دارای ابعاد یا متغیرهایی است که به عنوان عوامل تعیین کننده و مؤثر در تعهد شغلی محسوب می‌شوند. از جمله وابستگی حرفه‌ای که بر علاقه و رضایت شاغل به شغلش دلالت دارد و وابستگی سازمانی که مصداق ارتباط روحی و عقلانی و دلدادگی به اهداف و رسالت‌های سازمان است و پایبندی به ارزش‌های کار که بر میل و اشتیاق بیشتر فرد نسبت به شغل خود و انتظاراتی که دیگران از شغل او دارند، دلالت دارد و سرانجام مشارکت شغلی که شامل درگیری و اشتیاق افراد برای پاسخگویی به خواسته‌هایی است که از شغل آنان انتظار می‌رود [۱۴].

بر اساس نظرات رایج وضوح نقش، احساس رضایت و مفید بودن، ایجاد دلگرمی و میل به ماندن در سازمان را ایجاد می‌کند [۳]. نقش جنبه پویایی یک منصب، مقام یا پایگاه موجود در یک نهاد است. انتظار فرد از نقش به معنای این است که صاحب نقش چه توقعاتی از خود دارد و نقش چه انتظاراتی برای او ایجاد می‌کند پس شفافیت نقش می‌تواند سبب رضایت شغلی کارکنان و تعهد شغلی هر چه بیشتر فرد به سازمان شود. همچنین استیروز و همکارانش نیز نتیجه گرفته بودند که نقش کارکنان باید دقیقاً تعریف و به وضوح مشخص گردد [۲۳].

هنگامی که شغل فرد برای او تعریف و روشن شود، رضایت او از شغلش و میل و دلدادگی به اهداف و رسالت‌های سازمان و پاسخ گویی او به سازمان در قبال خواسته‌هایی که از او دارند بیشتر می‌شود. بلا و همکارانش نیز نشان دادند که بین ویژگی‌ها و وضوح نقش و ابعاد چهارگانه تعهد شغلی، رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد [۱۴].

بر این اساس می‌توان نتیجه گیری کرد که منابع انسانی متخصص و متعهد و سازگار با اهداف سازمانی، متمایل به عضویت در سازمان بوده و فراتر از وظایف مقرر خود فعالیت می‌کنند. تعریف و وضوح نقش می‌تواند احساس رضایت از انجام کار را به دنبال داشته و این احساس، خود موجب دلگرمی و میل به ماندن در سازمان و احساس مفید بودن را برای فرد ایجاد می‌کند که در نهایت باعث رضایت مشتریان سازمان و تغییر بینش کلی و نگرش فرد نسبت به وظایف و شغل خود خواهد شد.

در این راستا به مدیران منابع انسانی پیشنهاد می‌شود تا به منظور بکارگیری و بهره‌برداری از اثرات و نتایج مفید شفافیت نقش با پیش‌بینی و برنامه‌ریزی‌های مدون جهت ایجاد و توسعه فرآیند شفافیت نقش کارکنان در تدوین استراتژی‌های منابع انسانی، سعی در افزایش میزان وضوح نقش به ویژه در مشاغل تخصصی گردد تا زمینه ساز بستر مناسب تری جهت ایجاد تعهد شغلی کارکنان شود. همچنین به منظور افزایش شفافیت نقش کارکنان و تعهد شغلی آنها، تدوین دقیق شرح وظایف کارکنان و روشن نمودن ارتباط اهداف و عملکرد سازمان، تعیین دقیق نحوه محاسبه حقوق و مزایا و پاداش‌های نقدی و غیر نقدی و مطلع نمودن کارکنان در مورد آنها، تعیین نحوه دستیابی کارکنان به آخرین اطلاعات مورد نیاز برای انجام وظایف محوله و تعیین حیطه اختیارات و مسئولیت‌های کارکنان، پیشنهاد می‌گردد. این موارد از جمله مهمترین مواردی هستند که حائز کمترین میزان امتیاز از سوی کارکنان در پژوهش حاضر شده‌اند که لازم است به ترتیب اهمیت مورد شفاف سازی قرار گیرند.

## منابع

۱. بختیاری، ص (۱۳۷۷) نگرشی برمفهوم وجدان کاری و برخی عوامل مؤثر بر آن. مجله مدیریت دولتی، شماره ۴۱ و ۴۲.
۲. خاکی، غ (۱۳۷۹) روش تحقیق در مدیریت. تهران، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، چاپ اول
۳. رابینز، ا (۱۳۷۶) مبانی رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، تهران، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۴. رنجبریان، ب (۱۳۷۵) تعهد سازمانی. مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، سال دهم، شماره ۱ و ۲.
۵. گمینیان، و (۱۳۸۱) بررسی رابطه بین آزادی عمل دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان با تعهد شغلی آنان. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه اصفهان.
۶. گمینیان، و (۱۳۸۳) رابطه بین تعهد شغلی و مفاهیم مشابه با آن. انتشارات کار و جامعه، شماره ۵۰.
۷. فرنچ، و، ساوارد، ه (۱۳۷۵) فرهنگ مدیریت. ترجمه احمدصائبی، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۸. لی فام، جیمز، هووئه، جیمز (۱۳۷۰) مدیریت: مبانی و تئوری‌ها. ترجمه محمد نائلی، اهواز، انتشارات دانشگاه شهیدچمران، چاپ چهارم.
۹. مجیدی، ز (۱۳۷۷) تأثیر جایابی بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه تربیت مدرس تهران.

۱۰. مظفری، م (۱۳۸۰) بررسی رابطه بین تعهدسازمانی و رضایت شغلی مدیران و معلمان دبیرستان‌های دخترانه شهرستان فارس‌ان. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد خوراسگان.
۱۱. مک کیون، شرلی. د (۱۳۷۴) راهنمای برنامه ریزی استراتژیک. ترجمه محمد یارمحمدیان و سارا پاکاریان، تهران، انتشارات ققنوس.
۱۲. مورهد، گریفین (۱۳۸۰) رفتار سازمانی. ترجمه مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، تهران، انتشارات مروارید، چاپ پنجم.
13. Bahamond, G, Mayda, A (2001) **Teacher's perceptions of school culture in relation to job satisfaction and commitment**, Western Michigan University. DAI-A61/09, p. 3419, Mar. web:<http://WWW.lib.umi.com/dissertations/fullcit>.
14. Blau, G.J, et. al (1993) Job commitment and organizational commitment as interactive predictors of tardiness and absenteeism, *Journal of Management*, Vol.12, pp.577-584.
15. Beranson. J (2003) **Commitment and control of organizational behavior**, New direction in organizational behavior, Chicago.
16. Giffords, E.D (2000) **A study of employee commitment in public not for profit and proprietary social service organizations**, A delfi University, School of social work. DAI-A61/03, p.1163, sep. 2000. web: <http://WWW.lib.umi.com/dissertations/fullcit>.
17. Klein, H.J, Fan, J, Preacher, K.J (2006) **The effects of early socialization experiences on content mastery and outcomes**, A mediation approach, *J vocat behave*, Vol.68, pp.69-115.
18. Lodahl, T.M, Kejner, M (1965) **The definition and measure of job**, *Journal of applied psychology*, p.24.
19. Mowday, R.T, Porter, L.W, Steers, R.M (1979) **The measurement of organization commitment**, *Journal of vocational behavior*, No.14, pp.224-247.
20. Penley, L.E, Gold, S (1988) Etzioni's model of organizational involvement: a perspective for understanding commitment to organization, *Journal of organizational behavior*, vol. 9, pp.43-59.
21. Porter, L.W, Steers, R.M (1979) **Organizational commitment managerial turnover**, *Human performance*, p.228.
22. Roberts, D (2003) **Role clarification program details**, Methodology.P.1. web:[http://www.uai-ropes.com/role\\_clarification\\_program\\_detai.htm](http://www.uai-ropes.com/role_clarification_program_detai.htm).
23. Steers, R.M, Porter, L.W (1991) **Motivation and work behavior**, Mcgraw-Hill, Inc, 5<sup>th</sup> ed, pp.576-577.
24. Steers, R.M (2001) **Antecedents and outcomes of organizational commitment**, *Administrative science Quarterly*, Vol.22, pp.46-56.