

پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی

سال اول، شماره اول، بهار ۱۳۹۱

دریافت: ۹۰/۶/۲۶ پذیرش: ۹۱/۱/۵

صص ۷۲-۵۹

## بررسی ارتباط حمایت سازمانی و مدیریتی و تعهد سازمانی نیروهای کارمند و نظامی پلیس (مورد مطالعه: نیروهای پلیس شهر اصفهان)

حسین رضایی دولت‌آبادی، استادیار گروه مدیریت دانشگاه اصفهان

غلامرضا شهبازی، دانشجوی کارشناس ارشد دانشگاه اصفهان\*

فرشید دهقانی اناری، دانشجوی کارشناس ارشد دانشگاه اصفهان

### چکیده

تحقیق حاضر به دنبال بررسی میزان تعهد سازمانی دو گروه نیروهای نظامی و کارمند پلیس و رابطه آن با عوامل مدیریتی (حمایت سازمانی و حمایت مدیریتی) است. نیروهای کارمند در حدود ۱۰ درصد کل نیروهای پلیس را شامل می‌شوند. در تحقیق حاضر متغیرهای مورد نظر به تفکیک دو گروه از نیروهای پلیس بررسی شد. این تحقیق پیمایشی از شاخه میدانی و از نظر هدف کاربردی است. در این تحقیق حجم نمونه مورد بررسی ۲۶۵ نفر تعیین شد و پرسشنامه‌ای متشکل از سه قسمت در بین آنها توزیع گردید. روش نمونه‌گیری نیز نمونه‌گیری در دسترس تعیین شد. در این مقاله، در فرضیه‌های اول و دوم میزان تعهد سازمانی در دو گروه نیروهای نظامی و کارمند بررسی و در فرضیه سوم، میزان تعهد سازمانی بین این دو گروه مقایسه شده و در فرضیه‌های چهارم تا هفتم نیز رابطه بین عوامل مدیریتی و تعهد سازمانی در بین این دو گروه به صورت جداگانه بررسی گردید. داده‌های گردآوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS17 و روش‌های آماری t تک متغیره، t دو متغیره و ضریب همبستگی پیرسون تجزیه و تحلیل شد. نتایج تحقیق حاکی از آن است که میزان تعهد سازمانی نیروهای کارمند در سطح بالا (۴.۲۷) و میزان تعهد سازمانی نیروهای نظامی تقریباً در سطح بالا (۳.۹۵) است، و میزان تعهد نیروهای کارمند بالاتر از نیروهای نظامی است. همچنین، یافته‌ها نشان دهنده ارتباط مثبت و معنی‌دار بین عوامل مدیریتی و تعهد سازمانی در بین هر دو گروه از نیروهای پلیس می‌باشد. در این تحقیق، پس از تجزیه و تحلیل یافته‌ها، بحث و نتیجه‌گیری به عمل آمده و پیشنهادهایی نیز ارائه شده است.

**واژه‌های کلیدی:** تعهد سازمانی، حمایت سازمانی، حمایت مدیریتی، نیروهای نظامی پلیس، نیروهای کارمند پلیس

## ۱- مقدمه

با اینکه هزاران پژوهش در سازمان‌های مختلف با موضوع سازمان و مدیریت انجام گرفته، لیکن سهم سازمان پلیس در این پژوهش‌ها ناچیز است. تنها تعداد معدودی از دانشمندان و صاحب‌نظران وجود دارند که خارج از حیطه مدیریت جرم و بزهکاری، ساختار و سیستم‌های مدیریت پلیس را بررسی کرده‌اند (راینر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸). خدمات پلیس شامل هر دو گروه افسران پلیس و نقش‌های اداری و غیرنظامی است و در این باره نیز پژوهش‌های کمی انجام شده است. این خلأ از حیث این که خدمات مؤثر پلیس به مدیریت موفق هر دو گروه افسران و کارمندان پلیس وابسته است، مایه تأسف است (دیک و مکاف<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱).

این که نیروی پلیس توسعه رهیافت‌های مدیریتی مناسب را هم در جهت مدیریت مناسب نیروها و منابع انسانی و هم در جهت ارائه خدمات به شهروندان در پیش گیرد، بسیار مهم و ضروری است. از طرف دیگر، یکی از مهمترین هزینه‌هایی که همه سازمان‌ها و نیز سازمان پلیس متحمل می‌شود، هزینه‌ای است که صرف نیروی انسانی می‌شود. لذا هر اقدامی که بتواند این هزینه‌ها را کاهش دهد، برای سازمان مفید خواهد بود. برای مثال، اتوماسیون و مکانیزه کردن امور می‌تواند رویکرد مفیدی باشد، ولی مستلزم هزینه زیادی است، بنابراین، افزایش بهره‌وری کارکنان راهبرد بهتری خواهد بود، که یکی از راه‌های افزایش آن در هر سازمانی افزایش تعهد سازمانی است. در اوضاع محیطی در حال تغییر امروز، مدیران

باید عواملی را که به تعهد کارکنان نسبت به سازمان منجر می‌شود، را شناسایی کنند و مورد توجه قرار داده، ارتقا بخشند. این امر یکی از عوامل ضروری در سازمان و نهادی حساس، همچون پلیس است، زیرا کارکنان متعهد عامل حیاتی در ارائه خدمات مؤثر از جانب این نهاد هستند. شرط لازم برای تحقق این هدف در سازمان پلیس، توجه کافی هم نسبت به نیروهای نظامی و هم نیروهای کارمند است. محققان و صاحب‌نظران در زمینه سازمان، به اندازه کافی کارمندان پلیس را مورد توجه قرار نداده‌اند (دیک و مکاف، ۲۰۰۱). زمانی که در مورد نقش و وظایف و خدمات پلیس صحبت می‌شود، اغلب افراد بر اساس تعامل و برخوردی که با نیروهای نظامی دارند، به خدمات بیشماری که توسط نیروهای کارمند ارائه می‌شود، توجه چندانی نمی‌کنند. لذا این مقاله به دنبال پر کردن این خلأ در ادبیات مدیریت پلیس از طریق بررسی تعهد سازمانی نیروهای پلیس است.

۲- نیروهای کارمند<sup>۳</sup> در سازمان پلیس

کارکنان نیروی انتظامی کسانی هستند که برابر شرایط و مقررات مندرج در این قانون، با قانون خدمت وظیفه عمومی به خدمت پذیرفته می‌شوند و عبارتند از:

الف) پایور (ب) پیمانی (ج) وظیفه (ماده ۹ ق.ا.ناجا).

کارکنان پایور به کسانی اطلاق می‌گردد که برای خدمت مستمر در نیروی انتظامی استخدام می‌شوند و عبارتند از:

<sup>1</sup> Reiner

<sup>2</sup> Dickand Metcalf

<sup>3</sup> Civilian

الف) پایور انتظامی (ب) پایور کارمند (ج) پایور محصل (ماده ۱۰ ق.ا.ناجا).

پایوران کارمند، کارکنانی هستند که بر اساس مدارج تحصیلی و یا مهارت تجربی و تخصصی استخدام و بدون استفاده از لباس، درجات و علایم انتظامی به یکی از رتبه‌های پیش‌بینی شده در این قانون نائل می‌شوند (ماده ۱۲ ق.ا.ناجا).

### ۳- تعهد سازمانی<sup>۱</sup>

ماهیت تعهد سازمانی در هر دو گروه نیروهای نظامی<sup>۲</sup> و کارمند پلیس، موضوعی اساسی و مهم برای مدیران و مسؤولان پلیس است (لاودی<sup>۳</sup>، ۱۹۹۹). درک و فهم تعهد سازمانی همواره برای مدیران گیج کننده بوده و موضوع مورد توجه بسیاری از سازمان‌های امروزی است (دیک و مکاف، ۲۰۰۱). سازمان‌های زیادی استراتژی‌های مدیریت منابع انسانی را به کار می‌گیرند و به دنبال ارتقای وفاداری و تعهد سازمانی و عواملی که آن را تحت تأثیر قرار می‌دهند هستند، زیرا شناسایی این عوامل برای تدوین استراتژی مدیریت منابع انسانی ضروری و حیاتی بوده است (سینگ و وینیکام<sup>۴</sup>، ۲۰۰۰). تعهد سازمانی نیز مانند سایر مفاهیم رفتار سازمانی به شیوه‌های متعدد تعریف شده است: "تعهد سازمانی بیان کننده حالتی است که در آن کارکنان خود را با سازمانی خاص و اهدافش شناسایی و تعیین هویت نموده، آرزوی باقی ماندن و عضویت در آن را دارند" (رایبیز، ۱۳۸۱).

آلن و مه‌یر<sup>۵</sup> (۱۹۹۱) جامعترین تعریف را از تعهد سازمانی ارائه می‌دهند: "تعهد سازمانی حالتی روانی است که بیانگر نوعی تمایل، نیاز و الهام برای ادامه اشتغال در یک سازمان است" و در برگیرنده سه نوع تعهد است:

- تعهد عاطفی<sup>۶</sup>: به عنوان دلبستگی عاطفی و تعلق خاطر برای انجام کار و تمایل به ماندن برای ادامه اشتغال در سازمان تعریف می‌شود.

- تعهد مستمر یا مداوم<sup>۷</sup>: مبتنی بر آگاهی از هزینه‌های ناشی از ترک سازمان است که در این رابطه هر چه سرمایه‌گذاری (وقت، عمر و تلاش) کارکنان بیشتر باشد، به کاهش احتمال ترک خدمت از سوی آنان کمک خواهد کرد.

- تعهد هنجاری<sup>۸</sup>: تعهدی است که افراد ادامه خدمت و انجام کار در سازمان را وظیفه، تکلیف و مسؤلیت خود می‌دانند تا بدین وسیله دین خود را نسبت به سازمان ادا نمایند.

### مزایای تعهد سازمانی

رایبیز (۱۳۸۲) مزایای تعهد سازمانی را چنین برمی‌شمرد: بهره‌وری و اثربخشی بالا، رضایتمندی شغلی بالا، کاهش دیوانسالاری بیهوده و تبعیضات، تمایل کم به ترک سازمان و مدیریت منابع انسانی اثر بخش.

تعهد سازمانی به رابطه بین فرد و سازمان بر می‌گردد. هر چه تعهد فرد نسبت به سازمان بیشتر باشد، نشان از همخوانی ارزش‌های فرد با سازمان

<sup>5</sup> Allen&Meyer

<sup>6</sup> Affective Commitment

<sup>7</sup> Continuance Commitment

<sup>8</sup> Normative Commitment

<sup>1</sup> Organizational commitment

<sup>2</sup> Uniform

<sup>3</sup> Loveday

<sup>4</sup> Singh and Vinnicombe

(۲۰۰۸) نیز در پژوهش خود که در ارتباط با رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد بود، دریافتند که افزایش تعهد سازمانی به افزایش عملکرد کمک می‌کند.

#### نتایج سطوح مختلف تعهد سازمانی

خاکی (۱۳۷۹) آثار سازمانی سطوح مختلف تعهد سازمانی را به صورت جدول زیر بیان کرده است:

#### ۴- حمایت مدیریتی<sup>۶</sup>

از جمله شرایطی که می‌تواند تعهد را در کارکنان نسبت به سازمان ایجاد کند، حمایتی است که مدیریت سازمان با توسعه دموکراسی و مشارکت دادن کارکنان در فرآیندهای برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری، به عمل می‌آورد. باتاچارژی<sup>۷</sup> (۱۹۹۶) حمایت مدیریتی را شامل آموزش و حمایت فنی، پاداش، طراحی مجدد شغل و .... می‌داند و عنوان می‌کند که برای موفقیت در اجرای برنامه‌ها ضروری است. به طور کلی، حمایت مدیریتی وابستگی زیادی به مهارت‌های ارتباطی مدیر یا سرپرست فرد دارد (دیک و مکاف، ۲۰۰۱).

دارد. لذا فرد در جهت کسب اهداف و ارزش‌های سازمانی تلاش می‌کند که این امر به افزایش بهره‌وری و اثربخشی منجر می‌شود. از طرفی، تلاش برای رسیدن به این اهداف سازمانی در واقع تلاش برای رسیدن به اهداف فردی است، زیرا اهداف فردی در راستای اهداف سازمانی است. بنابراین، رضایت شغلی را به همراه خواهد داشت. زمانی که تعهد سازمانی افراد بالا باشد، تخلف از قوانین سازمان کمتر اتفاق می‌افتد و نیاز کمتری به ضوابط قانونی اضافی است، در نتیجه، دیوانسالاری بیهوده کاهش یافته و همچنین تعهد سازمانی افراد به کاهش کاغذ بازی و تبعیضات می‌انجامد. در سازمانی که افراد آن متعهد باشند، مدیریت منابع انسانی بسیار موفق‌تر و اثر بخش‌تر برنامه‌های خود را محقق می‌سازد.

#### پیامدهای تعهد سازمانی و اهمیت آن

تعهد با نگرش و رفتار کارکنان، همچون قصد ترک سازمان، غیبت، ترک شغل واقعی، و کیفیت خدمات به مصرف کننده مرتبط است (خان<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵؛ مالهوترا و موخرژی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴؛ هارتمن و بامبکس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰). کارکنانی که تعهد سازمانی بالایی دارند، تلاش بیشتری را برای اهداف سازمان و تعیین هویت با آن اهداف اعمال می‌کنند. در واقع، کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. (اسکال<sup>۴</sup>، ۱۹۸۱) سیچی و همکاران<sup>۵</sup>

<sup>1</sup> Khan

<sup>2</sup> Malhotra and Mukherjee

<sup>3</sup> Hartman and Bambacas

<sup>4</sup> Scholl

<sup>5</sup> Cichy, Cha and Kim

<sup>6</sup> Management Support

<sup>7</sup> Bhattacharjee

جدول ۱- نقش تعهد سازمانی در بهره‌وری

تأثیرات سازمانی		سطوح مختلف تعهد سازمانی
مثبت	منفی	
ترک خدمت از سوی کارکنانی که دارای عملکرد ضعیف هستند و در انجام عملیات سازمان وقفه ایجاد می‌کنند. کاهش یافتن زیان‌های سازمان، بهبود روحیه سایر افراد باقی مانده، فراهم نمودن امکان جذب و استخدام افراد مناسبتر برای فعالیت در سازمان.	ترک خدمت، تأخیر، غیبت بیشتر، از بین رفتن تمایل به ماندن در سازمان، پایین آمدن کمیت و کیفیت کار، عدم وفاداری کارکنان نسبت به سازمان، انجام فعالیت‌های غیرقانونی علیه سازمان و کنترل محدود سازمان بر کارکنان	کم
افزایش سابقه خدمت کارکنان در سازمان، محدود شدن تمایل به ترک خدمت، پایین آمدن انگیزه ترک خدمت، ایجاد رضایت شغلی بیشتر.	ایجاد موازنه بین انتظارات سازمان و تقاضاهای غیرسازمانی از سوی کارکنان، کاهش احتمالی اثربخشی سازمانی	متوسط
برخورداداری از یک نیروی کار باثبات و مطمئن، پذیرش تقاضاهای سازمان به منظور فعالیت بیشتر توسط کارکنان، ایجاد رضایت و عملکرد شغلی بالاتر و برآورده شدن اهداف سازمان.	فقدان انعطاف، خلأقیت، نوآوری و انطباق سازمانی، اعتماد و اطمینان تعصب آمیز نسبت به سیاست‌ها و رویه‌های گذشته سازمان، انجام اعمال غیراخلاقی و حتی خلاف قانون از سوی کارکنان متعهد به سازمان در جهت تأمین منافع آنان	زیاد

مأخذ: (خاکی، غ، ر. ۱۳۷۹)

##### ۵- حمایت سازمانی<sup>۱</sup>

این مفهوم به عوامل حمایتی و کمک‌هایی که کارمند برای انجام موفقیت آمیز کارش نیاز دارد، اشاره

<sup>۱</sup> Organizational Support

می‌کند. برخی از این عوامل عبارتند از: بودجه، کادر آموزشی، ابزار و تسهیلات مناسب و حمایت از سوی واحدها. کارکنان و گروه‌های کاری هر سازمان برای انجام وظایف خود به منابع نیاز دارند. منابع سازمانی

تعهد سازمانی در بین نیروهای نظامی و نیروهای کارمند مشابه بود و میزان آن برای هر دو گروه خیلی بالا نبود.

عوامل حمایت مدیریتی و حمایت سازمانی به طور مشابهی تعهد سازمانی هر دو گروه نیروهای پلیس را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

• کاریه و دالری<sup>۴</sup> (۲۰۰۶) پژوهشی با عنوان «تعهد سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده در پلیس» را انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که سطح تعهد سازمانی در میان افراد نمونه پایین است. نتیجه دیگری که از این پژوهش به دست آمد، این بود که حمایت سازمانی ادراک شده می‌تواند تعهد سازمانی را ارتقا بخشد.

• بک<sup>۵</sup> (۱۹۹۶) با انجام پژوهشی با عنوان «بهبود تعهد سازمانی» به این نتیجه رسید که سطح تعهد سازمانی در میان افسران پلیس پایین‌تر از استانداردهای بین‌المللی است.

#### ۷- مدل مفهومی تحقیق

با توجه به بررسی مبانی نظری و پیشینه موضوع، می‌توان مدل مفهومی را که به شکل زیر است، ارائه کرد که فرضیه‌های پژوهش نیز بر اساس آن شکل می‌گیرد:

که برای کار گروهی اهمیت دارد و شامل بودجه کافی، تسهیلات مناسب، رویه و روش‌های کاری خوب و بهترین فن آوری‌هاست. این موارد و دیگر موارد مربوط به حمایت، زمینه‌ای را برای کارکنان فراهم می‌آورد که برای کسب مزیت بهینه از فرصت‌های عملکردی مورد نیاز است. این همانند همان حمایتی است که از عملکرد فردی باید صورت پذیرد (حسینیان و همکاران، ۱۳۸۸).

اینگهام<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) عنوان می‌کند که کارکنان یک سازمان همیشه بر اساس میزان ارزشی که سازمان برای آنها قائل است و همچنین، اقداماتی که در جهت ایجاد رفاه، آسایش و امنیت کارکنانش انجام می‌دهد؛ اعتقاد و علاقه خاصی پیدا می‌کنند و این اعتقاد و باور حمایت سازمانی است. ادراک از حمایت سازمانی، ادراکی این نکته از سوی فرد است که رفاه و آسایش و میزان مشارکت او در موفقیت سازمان برای سازمان مهم است (بل و منگوک<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲). سطح بالای ادراک از حمایت سازمانی، سبب ایجاد تعهد در کارکنان به منظور جبران این امتیازات و منافع خواهد شد (اویاجی و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸).

#### ۶- پیشینه تحقیق

در این قسمت ارتباط عوامل حمایت مدیریتی و حمایت سازمانی با تعهد سازمانی، با ارائه چند پژوهش بررسی می‌شود:

• دیک و مکاف (۲۰۰۱) در پژوهش خود رابطه بین این سه متغیر را در نیروی پلیس انگلستان و ولز بررسی کردند. آنها در این پژوهش به این نتایج دست یافتند:

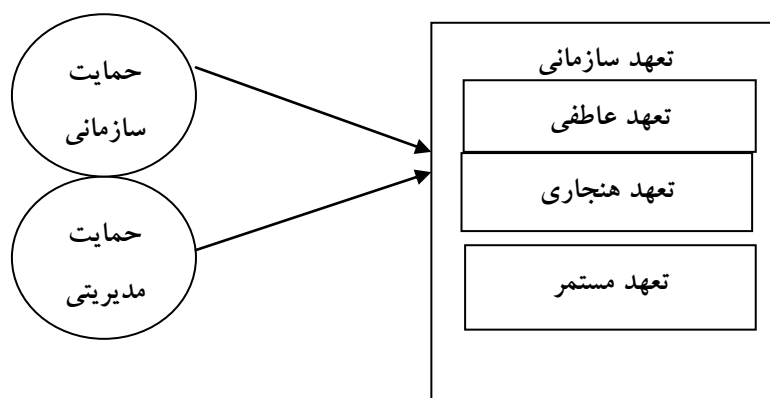
<sup>4</sup> Carrie and Dollery

<sup>5</sup> Beck

<sup>1</sup> Ingham

<sup>2</sup> Bell and Menguc

<sup>3</sup> Aoyagi , Cox ,Mcguire



شکل ۱ - مدل مفهومی تحقیق

است که با طرح نقشه و به عنوان راهنمای عملی توصیف یا پیش بینی، و یا به منظور تجزیه و تحلیل روابط بین برخی متغیرها صورت می‌پذیرد (اوپنهایم، ۱۳۶۹).

#### جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این پژوهش کلیه نیروهای پلیس شهر اصفهان هستند. بنا به شرایط خاص این سازمان تعیین حجم دقیق جامعه آماری امکان پذیر نبود، اما با توجه به نظرات کارشناسان دفتر تحقیقات کاربردی نیروی انتظامی اصفهان حجم نمونه ۲۶۵ نفر تعیین شد، که از میان تعداد ۲۶۵ پرسشنامه پخش شده، اطلاعات ۱۶۹ پرسشنامه برگشتی تجزیه و تحلیل شد. روش نمونه‌گیری نیز نمونه‌گیری در دسترس تعیین شد.

#### ابزار گردآوری اطلاعات

برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز، از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. این پرسشنامه که با طیف هفت درجه‌ای لیکرت تنظیم شده، شامل سه قسمت است: قسمت اول شامل ۱۰ سؤال برای سنجش

#### ۸- فرضیه‌های تحقیق

- نیروهای نظامی سطح بالایی از تعهد سازمانی را دارند.
- نیروهای کارمند سطح بالایی از تعهد سازمانی را دارند.
- میزان تعهد سازمانی در بین نیروهای نظامی و نیروهای کارمند متفاوت است.
- بین عامل حمایت مدیریتی و تعهد سازمانی نیروهای نظامی رابطه وجود دارد.
- بین عامل حمایت مدیریتی و تعهد سازمانی نیروهای کارمند رابطه وجود دارد.
- بین عامل حمایت سازمانی و تعهد سازمانی نیروهای نظامی رابطه وجود دارد.
- بین عامل حمایت سازمانی و تعهد سازمانی نیروهای کارمند رابطه وجود دارد.

#### ۹- روش تحقیق

روش تحقیق حاضر، پیمایشی از شاخه میدانی است و از نظر هدف کاربردی است. پژوهش از راه بررسی یا پیمایش عبارت از جمع‌آوری اطلاعات

عاطفی را می‌سنجند و این پرسشنامه توسط امیری (۱۳۸۸) در پایان نامه کارشناسی ارشد استفاده شده است.

برای تعیین روایی پرسشنامه از نظر اساتید رشته مدیریت استفاده شد و پرسشنامه از سوی آنان تأیید شد. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه با کمک نرم‌افزار SPSS17 آلفای کرونباخ به شرح زیر به دست آمد:

عامل حمایت مدیریتی است؛ قسمت دوم پرسشنامه شامل ۵ سؤال است که عامل حمایت سازمانی را اندازه‌گیری می‌کند که این دو قسمت پرسشنامه توسط دیک و مکاف (۲۰۰۱) استفاده قرار شده، قسمت سوم، پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی آلن و مه‌یر است که شامل ۲۴ سؤال است: ۸ سؤال آن تعهد هنجاری و ۸ سؤال تعهد مستمر و ۸ سؤال تعهد

جدول ۲- نتایج محاسبه ضریب آلفا

میانگین کل عوامل	تعهد سازمانی			حمایت سازمانی	حمایت مدیریتی	عوامل پرسشنامه
	تعهد هنجاری	تعهد مستمر	تعهد عاطفی			
۰.۹۳	۰.۷۴	۰.۸۴	۰.۸۳	۰.۷۲	۰.۸۹	آلفای کرونباخ
	۰.۹۰					

ضریب همبستگی پیرسون و آزمون  $t$  تک متغیره و آزمون  $t$  دو متغیره استفاده شده است.

که با توجه به جدول ۲ پرسشنامه از پایایی بالایی برخوردار است.

#### ۱۰- تجزیه تحلیل یافته‌ها

ابتدا از آمار توصیفی (جدول ۳) به منظور بررسی خصوصیات و ویژگی‌های نمونه آماری و از آمار استنباطی (تحلیل همبستگی، آزمون معناداری ضریب همبستگی و آزمون  $t$ ) برای تجزیه و تحلیل پرسشنامه استفاده شده است.

#### روش‌های آماری

برای تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها، از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. در بخش نخست، تجزیه و تحلیل توصیفی یافته‌ها به صورت فراوانی، درصد و ترسیم جدول ارائه شده است؛ در بخش دوم برای تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها از روش‌های آماری



جدول ۳ - نتایج آمار توصیفی

درصد	تعداد	شرح ویژگی‌ها	
۹۱.۱	۱۵۴	مرد	جنسیت
۸.۹	۱۵	زن	
۸.۹	۱۵	زیر ۲۵ سال	سن
۳۶.۷	۶۲	بین ۲۵ تا ۳۳	
۳۸.۵	۶۵	بین ۳۴ تا ۴۱	
۱۴.۸	۲۵	بین ۴۲ تا ۵۰	
۰.۶	۱	بین ۵۱ تا ۵۵	
۰.۶	۱	بیشتر از ۵۵	
۵.۹	۱۰	زیر دیپلم	میزان تحصیلات
۳۳.۷	۵۷	دیپلم	
۱۸.۹	۳۲	فوق دیپلم	
۳۷.۸	۶۴	لیسانس	
۳	۵	بالاتر از لیسانس	
۸۷	۱۴۷	نظامی	وضعیت استخدامی
۱۳	۲۲	کارمند	
۱۱.۲	۱۹	کمتر از ۲ سال	سنوات خدمت
۱۲.۴	۲۱	بین ۲ تا ۵ سال	
۱۱.۲	۱۹	بین ۶ تا ۹ سال	
۲۸.۴	۴۸	بین ۱۰ تا ۱۴ سال	
۱۸.۹	۳۲	بین ۱۵ تا ۱۹ سال	
۱۷.۸	۳۰	بالای ۲۰ سال	
۷.۵	۱۱	گروه‌بان	درجه رتبه
۱۳.۶	۳	۴-۶	
۸.۸	۱۳	استوار	
۴.۵	۱	۷-۹	
۷۹.۶	۱۱۷	افسر جزء	
۵۹.۱	۱۳	۱۰-۱۳	
۴.۱	۶	افسر ارشد	
۲۲.۷	۵	۱۳ به بالا	

۴۱ سال (۳۸.۵ درصد) و کمترین درصد مربوط به طبقه سنی ۵۱ به بالا (۲ درصد) بود. بالاترین درصد میزان تحصیلات مربوط به سطح کارشناسی بود؛ به

با توجه به جدول ۳، ۹۱.۱ درصد از نمونه نیروهای پلیس مرد و ۸.۹ درصد از آنها زن بودند. بالاترین درصد مربوط به طبقه سنی کارکنان پلیس بین ۳۴ تا

میانگین واقعی و مفروض مورد قبول است و در مقابل فرض  $H_0$  مبنی بر تفاوت این دو میانگین رد می‌شود. بنابراین، سطح تعهد سازمانی نیروهای نظامی بالاتر از متوسط (۳.۵) ولی کمتر از میزان فرض (۴) است.

• **فرضیه دوم:** نیروهای کارمند سطح بالایی از تعهد سازمانی را دارند.

پس از آزمون  $t$  تک متغیره که بر روی این فرضیه انجام گرفت، مشخص شد که مقدار میانگین واقعی (۴.۲۷) از میانگین مفروض (۴) بیشتر است. همچنین، با توجه به مقدار آماره  $t$  تک متغیره (۱.۲۴) میانگین تعهد سازمانی نیروهای کارمند با مقدار مورد آزمون تفاوت معنی‌دار ندارد. در نتیجه، می‌توان گفت فرض  $H_0$  پژوهش مبنی بر عدم تفاوت دو میانگین واقعی و مفروض مورد قبول است و در مقابل فرض  $H_1$  مبنی بر تفاوت این دو میانگین رد می‌شود. بنابراین، سطح تعهد سازمانی نیروهای کارمند بالاتر از متوسط (۳.۵) و همچنین، از میزان فرض (۴) نیز بالاتر است.

گونه‌ای که ۳۷.۸ درصد از نیروهای پلیس دارای مدرک کارشناسی بودند. ۸۷ درصد از نیروهای پلیس نظامی و ۱۳ درصد کارمند بودند. ۲۸.۴ درصد از کارکنان پلیس سابقه خدمت بین ۱۰ تا ۱۴ سال داشتند که بالاترین درصد نمونه از نظر سنوات خدمت را داشت. در میان کارمندان بیشترین درصد مربوط به رتبه‌های ۱۰ تا ۱۳ می‌باشد (۵۹.۱ درصد) و در میان نظامیان نیز بیشترین درصد مربوط به درجه افسر جزء (۷۹.۶ درصد) بود.

### آزمون فرضیه‌های پژوهش

• **فرضیه اول:** نیروهای نظامی سطح بالایی از تعهد سازمانی را دارند.

با استفاده از روش آماری  $t$  تک متغیره مشخص شد که با توجه به مقدار آماره  $t$  تک متغیره (-۱.۸۵) میانگین تعهد سازمانی نیروهای نظامی با مقدار مورد آزمون (۴) تفاوت معنی‌داری ندارد. همان‌طور که جدول ۴ نشان می‌دهد، مقدار میانگین واقعی (۳.۹۵) از مقدار میانگین مفروض (۴) کمتر است. در نتیجه، می‌توان گفت فرض  $H_0$  پژوهش مبنی بر عدم تفاوت دو

جدول ۴ - میزان آماره  $t$  مستقل برای سطح تعهد سازمانی کارمندان و نظامیان

فرضیه‌ها	تعداد	میانگین	آماره $t$	سطح معنی‌داری	تفاوت میانگین	نتیجه آزمون
۱	۱۴۷	۳.۹۵	-۱.۸۵	۰.۰۷	۰.۰۵	پذیرش $H_0$
۲	۲۲	۴.۲۷	۱.۲۴	۰.۲۳	۰.۲۷	پذیرش $H_1$

از (۷) تفاوت معناداری با یکدیگر ندارند. در نتیجه، فرض  $H_0$  که دلالت بر عدم معنی‌داری تفاوت میزان تعهد سازمانی در بین نیروهای نظامی و نیروهای کارمند دارد، با سطح اطمینان ۹۵ درصد قبول می‌شود.

• **فرضیه سوم:** میزان تعهد سازمانی در بین نیروهای نظامی و نیروهای کارمند متفاوت است.

بر اساس جدول ۵ نتایج آزمون  $t$  (sig=۰.۰۶۴ و -۱.۸۶) گویای آن است که میانگین‌های دو گروه نیروهای کارمند (میانگین ۴.۲۷ از ۷) و نظامی (میانگین ۳.۹۵

جدول ۵ - میزان آماره t دومتغیره برای تفاوت سطح تعهد سازمانی کارمندان و نظامیان

فرضیه	آزمون لون(F)	آماره t	سطح معناداری	تفاوت میانگین	نتیجه آزمون
۳	۰.۰۸۹	-۱.۸۷	۰.۰۶۴	۰.۳۲	پذیرش $H_0$

•فرضیه چهارم: بین عامل حمایت مدیریتی و تعهد سازمانی نیروهای نظامی رابطه وجود دارد.  
 •فرضیه پنجم: بین عامل حمایت مدیریتی و تعهد سازمانی نیروهای کارمند رابطه وجود دارد.

جدول ۶- ارتباط میان حمایت مدیریتی و تعهد سازمانی نیروهای کارمند و نظامی

فرضیه ها	نوع آزمون	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری	نتیجه آزمون
۴	همبستگی پیرسون	۱۴۷	۰.۴۷۵	۰.۰۰۰	پذیرش فرضیه
۵	همبستگی پیرسون	۲۲	۰.۷۶۲	۰.۰۰۰	پذیرش فرضیه

با توجه به جدول ۶، می توان گفت که با اطمینان ۰.۹۹ و سطح خطای کوچکتر از ۰.۰۱ در مورد هر دو فرضیه چهارم و پنجم رابطه بین حمایت مدیریتی و تعهد سازمانی هم در بین نیروهای کارمند و هم در بین نیروها نظامی معنی دار است. از طرفی، این رابطه در هر دو گروه به صورت مستقیم(مثبت) است؛ به این معنی که با بالا رفتن میزان حمایت مدیریتی، تعهد سازمانی بالا می رود.  
 •فرضیه ششم: بین عامل حمایت سازمانی و تعهد سازمانی نیروهای نظامی رابطه وجود دارد.  
 •فرضیه هفتم: بین عامل حمایت سازمانی و تعهد سازمانی نیروهای کارمند رابطه وجود دارد.

جدول ۷- ارتباط میان حمایت سازمانی و تعهد سازمانی نیروهای کارمند و نظامی

فرضیه ها	نوع آزمون	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری	نتیجه آزمون
۶	همبستگی پیرسون	۱۴۷	۰.۴۰۷	۰.۰۰۰	پذیرش فرضیه
۷	همبستگی پیرسون	۲۲	۰.۶۱۹	۰.۰۰۲	پذیرش فرضیه

با توجه به جدول ۷، می توان گفت که با اطمینان ۰.۹۹ و سطح خطای کوچکتر از ۰.۰۱ در مورد هر دو فرضیه ششم و هفتم رابطه بین حمایت سازمانی و تعهد سازمانی هم در بین نیروهای کارمند و هم در بین نیروها نظامی معنی دار است. از طرفی، این رابطه در هر دو گروه به صورت مستقیم(مثبت) است؛ به این معنی که با بالا رفتن میزان حمایت سازمانی، تعهد سازمانی بالا می رود.  
 ۱۱- بحث و نتیجه گیری  
 هدف این مقاله، تعیین میزان تعهد سازمانی نیروهای کارمند و نظامی پلیس و نیز مقایسه میزان آن بین این

تفاوت معنی‌داری بین میزان تعهد سازمانی این دو گروه وجود ندارد و این نتیجه نیز با نتایج به دست آمده از تحقیق دیک و مکاف (۲۰۰۱) مطابقت دارد. در مقایسه میزان تعهد سازمانی بین دو گروه از نیروهای پلیس نتایج نشان داد که میزان تعهد سازمانی نیروهای کارمند بیشتر از نیروهای نظامی است. این نتیجه به دست آمده نتیجه قابل توجهی است، زیرا با این دیدگاه که بسیاری از افسران پلیس معتقدند نیروهای کارمند تعهد کمتری نسبت به سازمان پلیس دارند در تناقض است (دیک و مکاف، ۲۰۰۱).

از نظر نوآوری در روش بررسی گروه‌های مختلف نیروی پلیس نیز این تحقیق نیروهای کارمند پلیس را که بسیاری از محققان به آنها نپرداخته‌اند، به صورت جداگانه در تجزیه و تحلیل دخالت می‌دهد و بررسی می‌کند و لذا نتایج حاصل از این تحقیق، به توجه بیشتر به این گروه از نیروهای پلیس منجر خواهد شد تا در برنامه‌ریزی‌های منابع انسانی این سازمان مورد توجه بیشتری قرار گیرد.

از نظر کمک به مدیران منابع انسانی، یافته‌های حاصل از این تحقیق می‌توانند به عنوان راهنمایی برای مدیران این سازمان در جهت تنظیم استراتژی‌ها و برنامه‌های آینده مدیریت منابع انسانی باشند و این زمانی تحقق خواهد یافت که مدیریت این سازمان پیشنهادهایی را که ارائه می‌شوند، مورد توجه قرار دهند.

## ۱۲- پیشنهادها

با توجه به نتایج به دست آمده از تحقیق می‌توان پیشنهادهای زیر را ارائه کرد:

- نتایج به دست آمده از تحقیق نشان می‌دهند که هر دو گروه نیروهای نظامی و کارمند رفتارهای مشابهی دارند و لذا پیشنهاد می‌شود در برنامه‌ریزی‌های منابع

دو گروه بود. همچنین، این مقاله به دنبال این بود که رابطه بین عوامل مدیریتی (عامل حمایت مدیریتی و عامل حمایت سازمانی) با تعهد سازمانی را در هر دو گروه نیروهای پلیس بررسی کند. تفاوتی که تدوین این مقاله با دیگر کارهای تحقیقی مشابه داشت، این بود که اولاً در این تحقیق دو گروه مختلف از نیروهای پلیس به صورت جداگانه بررسی شدند و دوم اینکه توزیع پرسشنامه و گردآوری اطلاعات از سوی مسؤولان این سازمان انجام گرفت که درجه اعتبار این تحقیق را بالاتر می‌برد. در کل، نتایج به دست آمده از این تحقیق را می‌توان در سه طبقه مشخص کرد: (۱) توسعه ادبیات موضوع؛ (۲) نوآوری در روش بررسی گروه‌های مختلف نیروی پلیس؛ (۳) کمک به مدیران منابع انسانی سازمان.

از جهت توسعه ادبیات موضوع تحقیق، این مطالعه نشان داد که عوامل مختلف مدیریتی مانند حمایت سازمانی و حمایت مدیریتی، رابطه مثبت و معناداری با تعهد سازمانی هم در بین نیروهای کارمند و هم در بین نیروهای نظامی دارد که این نتیجه با یافته‌های حاصل از تحقیق دیک و مکاف (۲۰۰۱) دقیقاً همخوانی دارد. نتایج حاصل از تحلیل‌های آماری نشان داد که میزان تعهد سازمانی نیروهای کارمند بالاتر از سطح خوب<sup>(۴)</sup> است. این سطح در مورد نیروهای نظامی از سطح متوسط؛ یعنی ۳.۵ بالاتر، ولی از سطح خوب؛ یعنی ۴ کمتر بود که این نتایج نیز با نتایج به دست آمده از تحقیق دیک و مکاف (۲۰۰۱) در مورد هر دو گروه مشابه است، ولی با نتیجه حاصل از تحقیق کاریه و دالری (۲۰۰۶) و بک (۱۹۹۶) که بر روی همه گروه‌های نیروی پلیس انجام گرفته‌اند، در تناقض است. در مقایسه میزان تعهد سازمانی بین نیروهای کارمند و نظامی پلیس نیز نتایج نشان داد که

<sup>1</sup> High level

کارکنان مبارزه با قاچاق کالای فرماندهی انتظامی استان هرمزگان»، مطالعات مدیریت انتظامی، ش ۱. ۴ خاک، غ، ر. (۱۳۷۹). «نقش تعهد سازمانی در بهره‌وری»، پژوهش، ش ۵. ۵ ربینز، ا. (۱۳۸۱). «مبانی رفتار سازمانی»، مترجمان: پارسایان، علی و اعرابی، محمد، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ پنجم. ۶ ربینز، ا. (۱۳۸۲). «کلیدهای طلایی مدیریت منابع انسانی». ترجمه غلامحسین خاقانی، تهران: انتشارات فرا.

- 7- Allen, N. & Meyer, J.D. (1991). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- 8- Aoyagi, W.M., Cox, H.R., Mcguire, T.R. (2008). Organizational citizenship behavior in sport: Relationship with leadership, team cohesion, and athletic satisfaction. *Journal of Applied Sport Psychology*. 20(1), 25-41.
- 9- Beck, K. (1996). Improving organizational commitment: The police officers perspective, report series. *National Police Research Unit Adelaide*, 122(1), 175-195.
- 10- Bell, S.J., and Menguc, B. (2002). The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, & superior service quality. *Journal of Rlating*. 78(2), 131-146.
- 11- Bhattacharjee, A. (1996). Explaining effect of incentives and control mechanisms on information technology usage. Proceedings of seventeenth international conference on information systems in Cleveland.Ohio 39(1),307-325.
- 12- Carrie, P., Dollery, B. (2006). Organizational commitment and perceived organizational support in the NSW police.

انسانی نیروی پلیس، تشابهات بین این دو گروه بیشتر از تفاوت‌هایی که با هم دارند، در نظر گرفته شود. - با توجه به نتایج به دست آمده که نشان دادند رابطه مثبت بین حمایت مدیریتی و تعهد سازمانی وجود دارد، پیشنهاد می‌شود که مدیران این سازمان به طور مستمر از نظر دانش به روز، مهارت‌های مرتبط با کار و ارزش‌های اخلاقی و..... تحت آموزش قرار گیرند. این برنامه‌های آموزشی می‌توانند به مدیران این سازمان کمک کنند آمادگی بیشتری در برخورد با نیازها و مشکلات و مسائل مختلف گروه‌های گوناگون نیروی پلیس که هر کدام زمینه‌های فرهنگی، اقتصادی و ... مختلفی دارند، داشته باشند.

- تعامل بهتر میان مدیران و زیردستان در این سازمان نیز می‌تواند به نتایج سازمانی مثبتی، همچون تعهد بالاتر نیروها نسبت به این سازمان منجر شود. - فراهم آوردن امکانات و تسهیلات مناسب، تأمین آسایش و رفاه نیروها و ایجاد فرصت‌هایی برای بالا بردن میزان دانش آنها و ... می‌توانند از عواملی باشند که ادراک نیروها را از حمایتی که سازمان از آنها به عمل می‌آورد، بالا برد و تعهد آنها را نسبت به سازمان افزایش دهد.

### ۱۳- منابع

- ۱ احمیری، فرزاد. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و تعهد سازمانی و بهره‌وری دبیران دوره راهنمایی شهرستان فلاورجان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان
- ۲ اوپنهایم. (۱۳۶۹). «طرح پرسشنامه و سنجش نگرش‌ها». ترجمه مرضیه کریم نیا، مشهد، انتشارات آستان قدس رضوی.
- ۳ حسینیان، شهامت؛ مجیدی، عبا... و مختاررضایی، رجبعلی. (۱۳۸۸). «عوامل سازمانی مؤثر بر عملکرد

- 21- Reiner, R. (1998). Problems of Assessing Police Performance, How To Recognize Good Policing, *Police Executive Research Forum*.
- 22- Sager, J.K., & Johnston, M.W. (1989). Antecedent and Outcomes of Organizational Commitment: A Study of Salespeople, *The Journal of Personal Selling and Sales Management*. 9(1), 457-466.
- 23- Scholl, R.W. (1981). Differentiating organization commitment from expectancy as a motivating force. *Academy of Management Review*, 6 (4).586-599.
- 24- Singh, V. and Vinnicombe ,S. (2000). what Does Commitment Really Mean: View of UK and Swedish Engineering Managers. *Personnel Review* 29(2), 239-269.
- International Journal of Police Strategies & Management*. 29(4),741-756.
- 13- Cichy, R.F., Cha, Y., & Kim, S. (2008). The relationship between organizational commitment and contextual performances among private club leaders. *International Journal of Hostility Management*.
- 14- Dick, G. & Metcalf, B. (2001). Managerial Factors and Organizational Commitment. *The International Journal of Public Sector Management*. 14(2), 111-128.
- 15- Hartman, L.C. & Bambacas, M. (2000). Organizational Commitment : A Multi Method Scale Analysis and Test of Effects. *International Journal of Organizational Analysis*. 8(1), 151-162.
- 16- Ingham, M.H. (2008). Citizenship, support and fit: Exploring the generalizability of these concepts to the occupational domain. PHD Dissertation, Temple university.
- 17- Khan, S.M. (2005). Shaping outcome of need satisfaction on commitment: A case of Indian railways. *Pakistan Journal of Psychology Research*, 20(1,2).25-39.
- 18- Loveday, B. (1999). The Impact of Performance Culture on Criminal Justice Agencies in England and Wales. *International Journal of the Sociology of Law*. 27(4). 122-135
- 19- Malhotra, N. & Mukherjee, A. (2004). The relative of organizational commitment and job satisfaction on service quality of customer contact employees in banking call centers. *The Journal of Services marketing*. 18(20,3).162-174.
- 20- Mathieu, J.E. & Zajac, D.M. (1990). A Review and Meta Analysis of the Antecedents, Correlates andConsequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*. 108(2). 178-190