

رابطه تعهد سازمانی با بهره‌وری کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی

مهدی کمالی اطلس^۱

دانیال حیدری^۲

مهدی اسمعیلی^۳

چکیده:

با توجه به اهمیت بهره‌وری در مدیریت منابع انسانی، این پژوهش درصدد بررسی ارتباط بین تعهد سازمانی و بهره‌وری کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی در ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی شامل بعد عاطفی، مستمر و هنجاری است. جامعه آماری پژوهش متشکل از کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی (مستقر در تهران) با پایه خدمتی بیش از ۲۰ سال است که بالغ بر ۲۰۰ نفر است. حجم نمونه نیز با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران محاسبه گردید که بر این اساس تعداد ۸۰ نفر به‌عنوان جامعه نمونه انتخاب شدند. سؤال اصلی تحقیق عبارت است از: «چه رابطه‌ای بین تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی و بهره‌وری آنان وجود دارد؟» نوع تحقیق کاربردی و روش آن همبستگی است و برای گردآوری اطلاعات از روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. ابزار گردآوری داده‌ها در این تحقیق پرسش‌نامه استاندارد آلن و مایر بود که بر اساس طیف لیکرت تنظیم شد و روایی آن از طریق قضاوت خبرگان و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ به میزان ۰/۸۵۶، ۰/۷۵۳، ۰/۷۵۸ و ۰/۷۹۲ به ترتیب برای پرسش‌نامه‌های عاطفی، مستمر، هنجاری و بهره‌وری به دست آمد. هم‌چنین با ۱۰ نفر از صاحب‌نظران حوزه تعهد سازمانی و بهره‌وری در سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی مصاحبه گردید. میانگین متغیرهای مستقل و وابسته پژوهش، بررسی و میانگین‌های تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری، تعهد سازمانی و بهره‌وری جامعه آماری در طیف لیکرت به ترتیب ۴/۱۴، ۳/۸۹، ۴/۱۲، ۴/۰۵ و ۳/۸۹ تعیین گردید. هم‌چنین فرضیات پژوهش مبنی بر معنی‌داری رابطه تعهد سازمانی و سه بعد آن با بهره‌وری کارکنان، مورد آزمون قرار گرفت که یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که بین تعهد سازمانی و بهره‌وری کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنی‌داری وجود دارد که میزان این همبستگی

۱. کارشناس ارشد حفاظت اطلاعات و مدرس دانشگاه فارابی (نویسنده مسئول) sahand1413kamali@gmail.com

۲. عضو هیئت علمی دانشگاه فارابی

۳. عضو هیئت علمی دانشگاه فارابی

$r = 0.281 > 0$ تعیین شد که در سطح خطای $\alpha = 0.01$ معنی‌دار است. ضرایب همبستگی سه بعد تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری با بهره‌وری به ترتیب عبارتند از: 0.43 ، 0.36 و 0.23 که از این میان تنها همبستگی تعهد مستمر و بهره‌وری در سطح خطای $\alpha = 0.05$ معنی‌دار نبود. در نتیجه رابطه تعهد عاطفی با بهره‌وری در بالاترین سطح و پس‌از آن تعهد هنجاری قرار دارد. **کلیدواژه:** تعهد سازمانی، تعهد عاطفی، تعهد هنجاری، تعهد مستمر، بهره‌وری

مقدمه:

فلسفه وجودی هر سازمانی نیل به اهداف آن سازمان است؛ بنابراین مدیران هر سازمانی در سطوح مختلف، همواره به دنبال راهکارهایی هستند تا با کمترین هزینه به بیشترین میزان از اهداف نائل آیند. در دستیابی به اهداف، عوامل مختلفی نقش ایفا می‌نمایند که در این میان نقش نیروی انسانی نقشی بارز و انکارناپذیر است. نیروی انسانی سازمان در صورتی که با کیفیت باشد، دستیابی به اهداف سازمانی را تسریع و تسهیل خواهد نمود. در غیر این صورت نه تنها کمکی به سازمان در راستای دستیابی به اهداف انجام نخواهد داد؛ بلکه باری بر دوش سازمان نیز خواهد بود. از جمله ویژگی‌های نیروی انسانی که باعث افزایش بهره‌وری در سازمان و در نهایت موجب دستیابی هر سازمانی به اهداف خود می‌شود می‌توان به تعهد سازمانی اشاره نمود. در سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی نیز با توجه به شرایط خاص این سازمان‌ها الزامات نوع مأموریت‌های محوله و همچنین حاکم بودن شرایطی از قبیل معنویت، ایثار، فداکاری، شهادت‌طلبی و ... ویژگی‌هایی از قبیل تعهد سازمانی نسبت به سایر سازمان‌ها بیشتر مورد توجه قرار می‌گیرد؛ بنابراین جا دارد که با انجام پژوهش‌های مختلف در رابطه با تعهد سازمانی و بهره‌وری، ابعاد، مؤلفه‌ها و عوامل مؤثر بر این متغیرها شناسایی و مورد استفاده مدیران در سطوح مختلف سازمانی قرار گیرد. تحقق اهداف سازمانی در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی در گرو همکاری، تعهد و هماهنگی تمامی عواملی است که تعامل نظام‌مند آن‌ها با یکدیگر به وجود سازمان معنا می‌بخشد. نیروی انسانی در تمام سطوح سازمان نقشی برجسته‌تر از سایر عوامل دارد که باید به آن به‌عنوان یک عامل ذی‌شعور و دارای نیازهای مادی و معنوی، اهداف فردی، توقعات گروهی و سازمانی بیش از سایر عوامل توجه شود. کارایی نیروی انسانی همیشه بر اساس محاسبات اقتصادی قابل پیش‌بینی نیست و عوامل متعدد دیگر که برخاسته از نیازهای برتر انسان در ابعاد اجتماعی، احترام و خودیابی است؛ در این زمینه مؤثر است. کارایی نیروی انسانی که امروزه جایگاه مهمی را در تحقیقات از آن خود ساخته؛ بیش از هر چیز ناشی از اعتقاد شدید فرد به سازمان و پذیرش اهداف آن و تلاش در جهت رسیدن به آن اهداف است. در این مورد مسئولان سازمان باید دارای اطلاعاتی باشند تا بتوانند با راهکاری مناسب، میزان تعهد کارکنان را در سطح مطلوبی نگه‌دارند تا وفاداری و تعهد آن‌ها به‌عنوان یک اصل در آن‌ها نهادینه شود و در نهایت موجب استحکام این سازمان شود.

بیان مسئله:

همه ما همواره با انسان‌های منتقدی مواجه شده‌ایم که یا به‌عنوان عضوی از یک سازمان و یا به‌عنوان دریافت‌کننده خدمات از آن سازمان؛ از نحوه عملکرد مدیران و عدم بهره‌وری در سازمان‌ها انتقاد می‌نمایند؛ صرف‌نظر از به‌جا بودن و یا نابخا بودن این انتقادات؛ چیزی که بسیار اهمیت دارد این است که تقریباً برای همه انسان‌ها بهره‌وری در سازمان‌ها اهمیت دارد و مشخص است که نبود بهره‌وری باعث اتلاف منابع شده و مانع حسن جریان امور می‌گردد. مطلب دیگر این که انسان‌ها در عین حال که همواره در حال انتقاد از نحوه مدیریت سازمان‌ها هستند؛ لیکن به‌ندرت به ارائه پیشنهادهای عملی اقدام می‌کنند. مجریان این پژوهش نیز همانند سایر انسان‌ها دغدغه بهره‌وری در سازمان خود را دارند؛ لیکن پا را از انتقاد صرف فراتر گذاشته و در تلاش هستند تا با بررسی عوامل مرتبط با بهره‌وری، ابعاد آن را روشن‌تر بیان نموده و پیشنهادهای عملی و کاربردی برای ارتقای آن ارائه نمایند. یکی از عواملی که به نظر می‌رسد با بهره‌وری ارتباط زیادی داشته باشد تعهد سازمانی است.

سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی در پی شناسایی حفره‌های امنیتی و حفاظتی موجود در درون سازمان‌ها و دستگاه‌های حکومتی هستند. تحقق اهداف سازمانی سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی درگرو همکاری، تعهد و هماهنگی تمامی عواملی است که تعامل نظام‌مند آن‌ها با یکدیگر به وجود سازمان معنا می‌بخشد. نیروی انسانی در تمام سطوح سازمانی نقشی برجسته‌تر از سایر عوامل دارد که باید به آن به‌عنوان یک عامل ذی‌شعور و دارای نیازهای مادی و معنوی، اهداف فردی، توقعات گروهی و سازمانی بیش از سایر عوامل توجه شود. از آنجایی که کارایی نیروی انسانی همیشه بر اساس محاسبات اقتصادی قابل پیش‌بینی نیست و عوامل متعدد دیگر که برخاسته از نیازهای برتر انسان در ابعاد اجتماعی، احترام و خودپایی است؛ در این زمینه مؤثر است. این مفهوم که امروزه جایگاه مهمی را در تحقیقات از آن خود ساخته، بیش از هر چیز ناشی از اعتقاد شدید فرد به سازمان و پذیرش اهداف آن و تلاش برای رسیدن به آن اهداف است؛ بنابراین مدیران سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی باید دارای اطلاعاتی باشند تا بتوانند با راهکاری مناسب، میزان تعهد کارکنان را در سطح مطلوبی نگه‌دارند تا وفاداری و تعهد آن‌ها به‌عنوان یک اصل در آن‌ها نهادینه شود و درنهایت موجب استحکام این سازمان شود (مدنی و همکاران، ۱۳۸۴: ۱). سازمان‌های امنیتی - اطلاعاتی مسئولیت تأمین امنیت جامعه را بر عهده‌دارند؛ بنابراین ضمن استفاده از دانش روز و ابزار و فن‌آوری‌های نوین، اجرای این مسئولیت بر اساس تعهد سازمانی کارکنان و شیفگی و علاقه‌مندی کارکنان آن برای تداوم خدمت میسر خواهد شد. بر این اساس دغدغه اصلی پژوهشگران این است که رابطه تعهد سازمانی با بهره‌وری کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی چیست؟ تا به‌موجب آن دورنمایی از شیوه بهبود بهره‌وری کارکنان در این سازمان‌ها از طریق افزایش تعهد سازمانی کارکنان ارائه نمایند و موجب

افزایش بهره‌وری سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی کردند.

اهمیت و ضرورت تحقیق:

بهره‌وری کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی منوط به تعهد تمامی افراد درون سازمان است؛ بنابراین مهم‌ترین عامل در بهبود بهره‌وری این سازمان، کارکنان آن است و زمانی مفید و مؤثر است که همراه با تعهد و وفاداری باشد. این مقوله زمانی تحقق می‌یابد که مسئولان سازمان از روش‌های ارتقای بهره‌وری چون تشویق و اهدای پاداش، اعتمادسازی در فضای کار و روابط انسانی بین مدیر و کارکنان، ایجاد فضای کار مناسب و دوستانه و فراهم کردن آموزش مستمر بهره بگیرند؛ بنابراین با انجام این پژوهش فواید زیر حاصل می‌گردد:

- ۱- مشخص شدن رابطه تعهد سازمانی و بهره‌وری در سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی
 - ۲- ارتقای کیفیت کار سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی و در نتیجه افزایش امنیت جامعه
 - ۳- مشخص شدن راهکارهای ارتقای تعهد سازمانی در سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی
 - ۴- تسهیل در دستیابی به اهداف و اجرای مأموریت‌های سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی
- همچنین چنانچه در خصوص رابطه تعهد سازمانی با بهره‌وری کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی پژوهش مناسبی صورت نگیرد ابعاد تعهد سازمانی و بهره‌وری و عوامل مؤثر بر آن‌ها برای مدیران به‌خوبی روشن نخواهد شد و در نتیجه موارد منفی زیر اتفاق خواهد افتاد:
- ۱- از همه ظرفیت‌های کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی استفاده نشده و برخی از ظرفیت‌ها مغفول واقع خواهد شد.
 - ۲- با کاهش بهره‌وری در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی امکان دستیابی به کلیه اهداف سازمانی میسر نشده و امنیت جامعه مخدوش خواهد شد.
 - ۳- کاهش توانایی سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی در پاسخ به‌موقع به تهدیدات و آسیب‌های امنیتی

پیشینه پژوهشی:

برابر بررسی‌های صورت گرفته از منابع مختلف، پژوهش‌های گوناگونی در رابطه با تعهد سازمانی صورت گرفته است که مرتبط‌ترین پژوهش‌های صورت گرفته در این خصوص به شرح زیر است:

جدول شماره ۱: پروژه صورت گرفته در رابطه با تعهد سازمانی

عنوان پروژه	تحلیل رابطه مؤلفه‌های درون سازمانی با تعهد سازمانی و عملکرد مدیران ناجا در حوزه ستاد و صف
مشخصات محقق و تاریخ و محل اجرای تحقیق	شفیعی نیک، ۱۳۹۲، تهران

سؤالات تحقیق	آیا بین مؤلفه‌های درون‌سازمانی با تعهد سازمانی ارتباطی وجود دارد؟
فرضیه تحقیق	به نظر می‌رسد بین تعهد سازمان و عملکرد مدیران ارتباطی وجود داشته باشد.
روش و اجرای تحقیق	مصاحبه با ۲۶۵ نفر از کارکنان ناجا
نتایج تحقیق	ارتقای شاخص مؤلفه درون‌سازمانی شامل امنیت، احترام، عدالت، امکان پیشرفت، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری ارتباط مستقیمی با تعهد سازمان دارد.

جدول شماره ۲: مقاله منتشرشده در رابطه با تعهد سازمانی

عنوان مقاله	رابطه تعهد سازمانی با بهره‌وری اعضای گروه توان‌بخشی
سؤال مقاله	آیا رابطه‌ای بین تعهد با بهره‌وری اعضای گروه توان‌بخشی وجود دارد؟
مشخصات محقق و تاریخ اجرای تحقیق	زهره شریفی اصل، علی چابک، نیکتا حاتمی‌زاده ۱۳۹۰
فرضیه‌های تحقیق	اصلی
	فرعی
روش تحقیق	به نظر می‌رسد رابطه‌ای بین تعهد سازمانی و بهره‌وری کارکنان وجود دارد.
نتیجه مقاله	در این مطالعه همبستگی، ۹۰ نفر از ۲۹۱ عضو گروه توان‌بخشی روانی مرکز روان‌پزشکی رازی که به روش طبقه‌بندی نسبتی از رشته‌های مختلف انتخاب شدند، مورد ارزیابی قرار گرفتند. در مجموعه تلاش‌هایی که به‌منظور ارتقای بهره‌وری گروه توان‌بخشی انجام می‌پذیرد، لازم است طراحی و اجرای مداخلاتی برای ارتقای تعهد سازمانی اعضای گروه در نظر گرفته شود.

جدول شماره ۳: مقاله منتشرشده در رابطه با تعهد سازمانی

عنوان مقاله	رابطه کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و میزان بهره‌وری در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جهرم
مشخصات محقق	حسین حاتمی، سید احمد میرجعفری، سعیده مجاهدی جهرم - ۱۳۹۰

فرضیه‌های تحقیق	اصلی	بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و میزان بهره‌وری رابطه وجود دارد.
	فرعی	بین ابعاد کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد.
روش تحقیق		طرح این پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی بوده است.
سؤالات مقاله	اصلی	آیا رابطه‌ای بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و میزان بهره‌وری وجود دارد؟
	فرعی	تعهد سازمانی تحت چه شرایطی به وجود می‌آید؟
نتیجه‌گیری		مدیران با سنجش کیفیت زندگی کاری و کنترل مداوم شاخص‌های آن در سازمان مربوط می‌توانند عوامل کلیدی در بهبود محیط کاری را تشخیص داده و با استفاده از آن عوامل موجبات ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان را فراهم آورند و از این راه هرچه بیشتر از توانمندی‌های بالقوه کارکنان در ارائه خدمات به افراد جامعه استفاده و باعث پیشرفت عملکرد سازمان خود گردند.

جدول شماره ۴: مقاله منتشرشده در رابطه با تعهد سازمانی

عنوان مقاله		رابطه تاب‌آوری با تعهد سازمانی در کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی
مشخصات محقق		مجید اصغرزاده، مهدی کمالی اطلس، تهران، ۱۳۹۶
فرضیه‌های تحقیق	اصلی	بین تاب‌آوری و ابعاد تعهد سازمانی در کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی جمهوری اسلامی ایران رابطه مستقیم وجود دارد.
	فرعی ۱	بین تاب‌آوری و بعد عاطفی تعهد سازمانی در کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی جمهوری اسلامی ایران رابطه مستقیم وجود دارد.
	فرعی ۲	بین تاب‌آوری و بعد مستمر (عقلانی) تعهد سازمانی در کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی جمهوری اسلامی ایران رابطه مستقیم وجود دارد.
	فرعی ۳	بین تاب‌آوری و بعد هنجاری تعهد سازمانی در کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی جمهوری اسلامی ایران رابطه مستقیم وجود دارد.
روش تحقیق		این پژوهش از نوع همبستگی است.

سؤالات مقاله	اصلی	تاب‌آوری با ابعاد تعهد سازمانی در کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی جمهوری اسلامی ایران چه رابطه‌ای دارد؟
	فرعی ۱	تاب‌آوری با بعد عاطفی تعهد سازمانی در کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی جمهوری اسلامی ایران چه رابطه‌ای دارد؟
	فرعی ۲	تاب‌آوری با بعد مستمر (عقلانی) تعهد سازمانی در کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی جمهوری اسلامی ایران چه رابطه‌ای دارد؟
	فرعی ۳	تاب‌آوری با بعد هنجاری تعهد سازمانی در کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی جمهوری اسلامی ایران چه رابطه‌ای دارد؟
نتیجه‌گیری		
برابر نتایج حاصله از پژوهش، بین ابعاد عاطفی، عقلانی و هنجاری تعهد سازمانی از یک‌طرف و متغیر تاب‌آوری از طرف دیگر، همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد که ضرایب همبستگی آنان به ترتیب عبارت است از: ۰/۴۹۹، ۰/۲۲۴ و ۰/۵۴۷، همچنین بین نمره کلی تعهد سازمانی و متغیر تاب‌آوری، به میزان $r = ۰/۵۰۸$ همبستگی وجود دارد.		

جدول شماره ۵: مقاله منتشرشده در رابطه با تعهد سازمانی

عنوان مقاله	رابطه تعهد سازمانی با بهره‌وری در کارکنان فرماندهی دریابانی استان بوشهر
مشخصات محقق	جمال عبدالملکی، اعظم آهین‌جان، صابر عبدالملکی، مرتضی امانی اشلوبلاغ، تابستان ۱۳۹۴
فرضیه	تعهد سازمانی و ابعاد آن دارای رابطه مثبت و معنادار با بهره‌وری در کارکنان فرماندهی دریابانی استان بوشهر است.
روش تحقیق	این پژوهش از نوع همبستگی است.
نتیجه‌گیری	تعهد سازمانی و ابعاد آن دارای رابطه مثبت و معنادار در سطح $۰/۰۱$ با بهره‌وری در کارکنان فرماندهی دریابانی استان بوشهر هستند.

در بررسی صورت گرفته از پژوهش‌های انجام شده در رابطه با تعهد سازمانی و بهره‌وری مشخص گردید پژوهش‌های زیادی در این خصوص انجام شده است و علی‌رغم اینکه در اکثر این پژوهش‌ها ابعاد و عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی و بهره‌وری مورد تحقیق و بررسی قرار گرفته؛ لیکن فقط در دو مورد از این پژوهش‌ها

رابطه تعهد سازمانی و بهره‌وری کارکنان مورد بررسی قرار گرفته است که عبارتند از:

- ۱- پژوهشی که با عنوان «رابطه تعهد سازمانی با بهره‌وری اعضای گروه توان بخشی» توسط زهره شریفی اصل، علی چابک و نیکنّا حاتم‌زاده در سال ۱۳۹۰ انجام شده است (جدول شماره ۲). برابر نتایج حاصله از این پژوهش: در مجموعه تلاش‌هایی که به منظور ارتقای بهره‌وری گروه توان بخشی انجام می‌پذیرد، لازم است طراحی و اجرای مداخلاتی برای ارتقای تعهد سازمانی اعضای گروه در نظر گرفته شود.
 - ۲- پژوهشی که با عنوان «رابطه تعهد سازمانی با بهره‌وری در کارکنان فرماندهی دریابانی استان بوشهر» توسط جمال عبدالملکی، اعظم آهنین‌جان، صابر عبدالملکی، مرتضی امانی اشلوبلاغ در تابستان سال ۱۳۹۴ انجام شده است (جدول شماره ۵). برابر نتایج حاصله از این پژوهش: تعهد سازمانی و ابعاد آن دارای رابطه مثبت و معنادار در سطح ۰/۰۱ با بهره‌وری در کارکنان فرماندهی دریابانی استان بوشهر هستند.
- با عنایت به مطالب فوق تاکنون همبستگی تعهد سازمانی و بهره‌وری کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی مورد بررسی قرار نگرفته است.

تعهد سازمانی:

جامعه امروزی جامعه سازمانی است. بسیاری از دانشمندان معتقدند که ماهیت جوامع کنونی به وسیله سازمان‌ها به شکل‌های مختلف و با اهداف گوناگون تأسیس و سازمان‌دهی می‌شود؛ اما بدون تردید همه آن‌ها بر پایه تلاش‌های جسمی و روانی نیروی انسانی خود اداره و هدایت می‌شوند. به طور کلی می‌توان گفت نیروی انسانی کارآمد، شاخص عمده برتری یک سازمان نسبت به سازمان‌های دیگر است. وجود نیروی انسانی متعهد به سازمان می‌تواند ضمن کاهش غیبت، تأخیر و جابه‌جایی، باعث افزایش چشمگیر عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان و تجلی بهتر اهداف متعالی سازمانی و نیز دستیابی به اهداف فردی گردد (بهرامی و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۰۰). تعهد سازمانی را می‌توان به طور ساده اعتقاد به ارزش‌ها و اهداف سازمان، احساس وفاداری به سازمان، الزام اخلاقی، تمایل قلبی و احساس نیاز به ماندن در سازمان تعریف کرد. اگر سازمان بخواهد با برخورداری از رسالتی روشن راهبردی مطلوب، ساختارهای سازمانی کارآمد و طراحی شغل مناسب، به طور کامل به اهداف خود نائل گردد؛ نیازمند نیروی انسانی کارآمد و متعهد است (رضائیان، ۱۳۸۲: ۵۶).

مدیران سازمان به خوبی دریافته‌اند که مهم‌ترین عامل کسب مزیت رقابتی، منابع انسانی سازمان‌ها است. از این رو توجه به مقوله تعهد و وفاداری منابع انسانی به سازمان و انجام هرچه بهتر نقش‌های اختصاص یافته به آن‌ها و حتی وظایف فرانش منابع انسانی، یکی از دغدغه‌های جدی مدیران سازمان‌ها است.

مفهوم تعهد سازمانی اولین بار توسط وایت در سال ۱۹۵۶ در مقاله «انسان سازمانی» مطرح شد. تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال‌های گذشته موردعلاقه بسیاری از محققان رشته‌های رفتار سازمانی و روانشناسی و به‌ویژه رفتار اجتماعی بوده است (اسماعیلی، ۱۳۸۰). فردی که در سازمان مشغول به کار است، باید خود را به سازمان متعلق بداند و به تمام بخش‌های مختلف آن متعهد باشد. تعهد سازمانی را می‌توان اعتقاد قوی به اهداف سازمان و تمایل قوی به تداوم عضویت و ماندن در آن تعریف کرد (Verkhohlyad, et al, 2012:310). تأثیر مثبت تعهد سازمانی بر عملکرد سازمان‌ها در بسیاری از تحقیقات تأیید شده است. افرادی که تعهد کمتری به سازمان دارند، خروج از کار و غیبت از کار نیز در آن‌ها بیشتر است (Allen, et al, 1990: 710-720). کارایی و توسعه سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. تعهد سازمانی ازجمله موضوعاتی است که در سال‌های اخیر نیز موردتوجه قرارگرفته است. موضوع تعهد سازمانی بر میزان غیبت، ماندگاری و تمایل افراد به اشتغال در سازمان متبوع، نحوه برخورد با مراجعین، وفاداری و نیز تلاش در جهت نیل به اهداف سازمانی و حصول عملکرد، بهره‌وری و کارایی مؤثر است (مرزگویان و حسن‌پور، ۱۳۹۲: ۴۸-۳۳). تعهد سازمانی مفهومی پیچیده و چندوجهی است و دارای ابعاد روان‌شناختی (تعهد عاطفی)، اجتماعی (تعهد هنجاری) و اقتصادی (تعهد مستمر) است (صادقی‌فر، ۱۳۸۶).

تعهد سازمانی رفتارهای افراد را تحت‌تأثیر قرارمی‌دهد. هیچ سازمانی نمی‌تواند بدون تعهد و تلاش کارکنان موفق گردد. کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند و مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و کار می‌کنند (اسماعیل‌نژاد، ۱۳۸۹: ۵۶). محققان تعهد سازمانی را به‌عنوان یک متغیر مهم در فهم رفتار کارکنان می‌دانند که با تأثیر بر عملکرد کارکنان باعث افزایش بهره‌وری، بهبود ارائه خدمات و افزایش کیفیت آن می‌گردد. بر این اساس، تعهد سازمانی اثرات بالقوه و جدی بر عملکرد سازمان دارد و به همین دلیل نادیده گرفتن آن و عواملی که آن را تحت‌تأثیر قرار می‌دهند، برای سازمان هزینه‌های زیادی را به دنبال دارد (Steyrer et al, 2008: 365). علتی که تعهد سازمانی بسیار موردتوجه محققان و پژوهشگران قرارگرفته این است که تعهد سازمانی ازجمله سازهایی است که بر رفتار کارکنان در سازمان اثر گذاشته و بر بسیاری از متغیرهای سازمانی ازجمله قصد جابجایی کارکنان، عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، میزان غیبت آن‌ها و هم‌چنین، تعارض و استرس شغلی افراد تأثیر می‌گذارد و ماندن یا رفتن کارکنان را مشخص می‌سازد (Francalanci, et al, 1997: 103).

اقسام تعهد سازمانی:

تعهد سازمانی از نظر آلن و مایر یک نگرش است، یک حالت روانی که نشان‌دهنده نوعی تمایل، نیاز و الزام برای ادامه فعالیت در یک سازمان است. تمایل یعنی علاقه و خواست قلبی برای ادامه فعالیت در

سازمان، نیاز یعنی این که فرد به‌خاطر سرمایه‌گذاری‌هایی که در سازمان کرده، ناچار به ادامه خدمت در آن است (Allen, et al, 1997: 95). شلدون، تعهد سازمانی را یک نگرش با یک جهت‌گیری نسبت به سازمان دانسته که هویت فرد را با سازمان مرتبط می‌سازد. بنا به نظر بکر، تعهد تمایل به انجام مستمر مجموعه فعالیت‌هایی است که به‌خاطر ذخیره‌شدن اندوخته‌ها و سرمایه‌گذاری‌های پیشین بوده که با ترک سازمان این اندوخته‌ها از بین می‌رود (عموزاده و همکاران، ۱۳۹۰: ۸۱-۵۵).

تعهد سازمانی به‌عنوان وابستگی عاطفی و روانی به سازمان در نظر گرفته می‌شود که بر اساس آن فردی که شدیداً متعهد است، هویت خود را با سازمان معین و در آن مشارکت می‌نماید و از عضویت در سازمان لذت می‌برد (Kahn, 1990: 692-724). تعهد سازمانی به‌ویژه از منظر مدیران، در جهت دستیابی به موفقیت، بسیار حیاتی است. امروزه با سرعت فزاینده تغییر در سازمان‌ها، مدیران در جست‌وجوی راه‌هایی برای افزایش تعهد کارکنان می‌باشند تا از این طریق به مزیت رقابتی دست یابند (انصاری و همکاران، ۱۳۸۹: ۷۲-۳۵). تعهد سازمانی عبارت است از درجه نسبی تعیین هویت فرد با یک سازمان خاص و درگیری و مشارکت او با سازمان متبوعه؛ به عبارت دیگر، تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان و یک فرآیند مستمر است که به‌واسطه مشارکت افراد در تصمیمات سازمانی، توجه افراد به سازمان و موفقیت و رفاه سازمان را می‌رساند (رحمان سرشت و همکاران، ۱۳۹۶: ۳۷-۶۰). تعهد سازمانی یک نگرش شغلی است و عبارت است از حالتی که فرد اهداف سازمان را معرف خود می‌داند و آرزو می‌کند که در عضویت سازمان بماند (رابینز، ۱۳۸۷: ۲۸). تعهد سازمانی عبارت از نگرش‌های مثبت و یا منفی افراد نسبت به کل سازمان «نه شغل» است 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 (استرون، ۱۳۷۷: ۷۴-۷۳). تعهد سازمانی تنها به معنای وفاداری فرد به سازمان نیست بلکه فرآیندی مستمر است که از طریق آن کارکنان سازمان علاقه خود را به سازمان، اهداف و ارزش‌های آن ابراز می‌کنند (Safarnia, 2011: 86-105). تعهد سازمانی رفتارهای افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. تعهد بیانگر احساس هویت و وابستگی فرد به سازمان است. هیچ سازمانی نمی‌تواند بدون تعهد و تلاش کارکنان موفق گردد. کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند نظم بیشتری در کار خود دارند و مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و کار می‌کنند (اسماعیل‌نژاد، ۱۳۸۹). بر اساس دیدگاه آلن و مایر در سال ۱۹۹۰ تعهد سازمانی به‌وسیله سه جزء عاطفی، جزء مستمر و جزء هنجاری تعریف می‌شود (Allen, et al, 1990: 710-720):

تعهد عاطفی:

فرد هویت خود را از سازمان می‌گیرد و به آن احساس تعلق و وابستگی می‌کند و از ادامه عضویت در آن لذت می‌برد و سازمان را ترک نمی‌کند. آلن و مایر تعهد عاطفی را به‌عنوان وابستگی عاطفی فرد به سازمان و تعیین هویت شدن از طریق آن می‌دانند. تعهد عاطفی یک وضعیت روان‌شناختی است که رابطه

کارکنان با سازمانشان را شکل می‌دهد، تحقیقات نشان می‌دهند که تعهد عاطفی با دیدگاه کارکنان در خصوص تجارب شغلی آنان مرتبط است (Desler, 1986: 47-62). تعهد عاطفی نوعی وابستگی هیجانی و احساسی کارکنان نسبت به سازمان و میزان مشارکت در فعالیتهای سازمانی را منعکس می‌کند. تعهد عاطفی اساساً از طریق تجارب مثبت شغلی توسعه می‌یابد؛ مانند رضایت شغلی، عدالت سازمانی و با سطوح بالایی از رفتار شهروند سازمانی و سطوح پایین رفتارهای کناره‌گیری و عدول از وظایف سازمانی نظیر غیبت از کار و تأخیر مرتبط است (Wasti, 2002: 525-550).

تعهد مستمر:

تمایل به انجام فعالیت مستمر بر اساس تشخیص فرد از هزینه‌های مرتبط به ترک سازمان. تعهد مستمر به درک هزینه‌های مرتبط با ترک سازمان اشاره دارد (Simosi, 2010: 301-327) و درواقع به معنای آگاهی از هزینه‌هایی است که در هنگام ترک خدمت بایستی پرداخت کرد. تعهد مستمر نیاز افراد به ماندن با سازمان را توصیف می‌کند که از شناخت افراد نسبت به هزینه‌های مرتبط با ترک سازمان نشئت گرفته می‌شود (Wang, 2004: 525-550). تعهد مستمر نیاز به ماندن در سازمان را نشان می‌دهد و به هیچ وجه با نتایج مثبت یا منفی کار افراد و یا سازمان مرتبط نیست (Wasti, 2002: 525-550). در الگوی آلن و مایر، تعهد مستمر عبارت است از تعهد فرد به انجام دادن فعالیت‌های مداوم با توجه به تشخیص او از هزینه‌های ناشی از ترک سازمان، این بعد از تعهد توسط بکر در سال ۱۹۵۰ به عنوان تمایل به انجام فعالیت‌های مستمر تعریف شده که این تمایل به خاطر ذخیره شدن اندوخته‌ها و سرمایه‌هایی است که با ترک آن فعالیت، در جای دیگری مورد استفاده نیست (Allen, et al, 1984: 150).

تعهد هنجاری:

افراد در سازمان می‌مانند چون احساس تکلیف می‌کنند که نباید سازمان را ترک کنند (ولیمان و همکاران، ۱۳۷۵: ۱۰۱). کارکنان با تعهد عاطفی بالا در سازمان باقی می‌مانند؛ زیرا این طور می‌خواهند، کارکنان با تعهد مستمر بالا در سازمان باقی می‌مانند زیرا که مجبورند و کارکنان با تعهد هنجاری بالا در سازمان باقی می‌مانند زیرا احساس می‌کنند که باید این کار را انجام دهند. ابعاد سه گانه تعهد سازمانی با یکدیگر همپوشانی و تداخل دارند؛ اما مستقل از هم می‌باشند و می‌توان آن‌ها را به صورت جداگانه محاسبه و بررسی نمود (رحمان سرشت، شاکری و شکری، ۱۳۹۶: ۳۷-۶۰). تعهد سازمانی، تعیین کننده عرصه‌های مهم از احساس یا رفتار مربوط به فردی است که در سازمان مشغول به کار است. این عرصه‌های مهم رفتاری عبارتند از:

- اعتماد به سازمان و پذیرش اهداف و ارزش‌های آن
- تمایل به عضویت در سازمان

• تمایل به انجام سعی و تلاش برای سازمان ورای آنچه در قراردادش با سازمان درج گردیده است (Hadjiahmadi, 2003).

بهره‌وری:

بهره‌وری مفهومی برای نشان دادن نسبت برون داد به درون داد یک سازمان است (Stainer, 1995: 4-12). در تعریفی دیگر بهره‌وری مجموع کارایی و اثربخشی است و به واقع منظور از کارایی همان نسبت برون داد به درون داد است که صرفاً چگونگی استفاده از منابع سازمانی را نشان می‌دهد و جنبه مقداری دارد؛ یعنی هر قدر در استفاده و مصرف این منابع (نیروی انسانی و غیره) صرفه‌جویی شود، سازمان کارآمدتر تلقی می‌شود؛ و خطر از همین جا ناشی می‌شود که سازمان ممکن است صرفه‌جویی کند و به هر دلیل نسبت برون داد و درون داد را افزایش دهد، لیکن رسالت، هدف و مقاصد اصلی سازمان را در این راه به ساده‌ترین وجهی مصالحه کند. از سوی دیگر از اثربخشی به هیچ بهایی نباید غفلت کرد. اثربخشی توانایی سازمان در رسیدن به هدف‌هایی است که برای خود تعیین کرده است؛ بنابراین کارایی تا آنجایی اهمیت خواهد داشت که سازمان را در رسیدن به هدف‌هایش یاری رساند. اگر صرفه‌جویی موجب شود سازمان دست از هدف‌هایش بردارد یا به صورت گوناگون هدف‌ها را تغییر دهد، صرفه‌جویی چه اهمیتی می‌تواند داشته باشد؛ بنابراین از صرفه‌جویی به بهای رها کردن آرمان‌ها و رسالت هرگز نمی‌توان سخن گفت (مرتضوی، ۱۳۷۳).

بهره‌وری به معنای فوق، دو بال پرنده‌ای است که اگر هر دو متناسب و متوازن نباشند هرگز باعث توسعه سازمان نخواهد شد. اگر کارایی و اثربخشی روی پیوستار جداگانه‌ای تصویر شود (جدول ۱)، از چهار حالت به وجود آمده، حالت اول را هرگز نمی‌توان پذیرفت؛ حالت دوم نیز بسیار غلط‌انداز است و فریب آن را نباید خورد و مدیرانی که سازمان را در این وضعیت نگه می‌دارند، به یقین آگاه به خطای خود نیستند؛ از سوی دیگر حالت سوم را در کوتاه مدت و تنها از روی ناچاری می‌توان تحمل کرد؛ اما تنها در حالت چهارم می‌توان به مفهوم بهره‌وری (کارایی و اثربخشی) دست یافت.

جدول ۶: ماتریس دستیابی به هدف‌ها در فرآیند بهره‌وری (دری نجف‌آبادی، ۱۳۷۵: ۱۱۰)

کارایی	رسیدن به هدف‌ها و صرفه جویی در منابع (حالت ۴)	نرسیدن به هدف‌ها و صرفه جویی در منابع (حالت ۲)
	اثربخش	غیر اثربخش
توانایی	رسیدن به هدف‌ها و تلف کردن منابع (حالت ۳)	نرسیدن به هدف‌ها و تلف کردن منابع (حالت ۱)
	اثربخش	غیر اثربخش

هنگامی که برنامه‌ریزی و مدیریت راهبردی وجود نداشته باشد، مجریان به‌سادگی می‌توانند کارایی را به بهای تغییر، تعدیل و حتی تعویض هدف‌ها افزایش دهند و حالت دوم را به‌جای حالت چهارم ارائه دهند و منابع سازمان را در راه‌های ناخواسته صرف و سازمان را در بلندمدت از پای درآورند.

عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری نیروی انسانی:

در تعیین عوامل مؤثر بر بهره‌وری نظرات متفاوتی وجود دارد و دانشمندان و صاحب‌نظران عواملی ازجمله: آموزش شغلی مستمر مدیران و کارکنان، ارتقای انگیزش میان کارکنان برای کار بهتر و بیشتر، ایجاد زمینه‌های مناسب برای ابتکار و خلاقیت مدیران و کارکنان، برقراری نظام مناسب پرداخت، مبتنی بر عملکرد و برقراری نظام تنبیه و تشویق، وجدان کاری و انضباط اجتماعی، تحول در سیستم و روش‌ها که نقش حساس و کلیدی دارند، تقویت حاکمیت و تسلط سیاست‌های سازمان بر امور و صرفه‌جویی به‌عنوان وظیفه ملی در بهره‌وری مؤثر دانسته‌اند. از سوی دیگر تمام مؤلفان این رشته تقریباً در این باب اتفاق نظر دارند که برای افزایش سطح بهره‌وری تنها یک علت خاص را نمی‌توان ارائه نمود؛ بلکه عنوان می‌کنند که ارتقای بهره‌وری را باید معلول ترکیبی از عوامل گوناگون دانست: رفتار مطلوب و کردار درست رهبران و مدیران، فراهم کردن شرایط لازم جهت پیشرفت شغلی برای همه افراد، دوره‌های آموزش ضمن خدمت و آموزش کارکنان، دادن اختیارات کافی به کارکنان و افزایش احساس مسئولیت، کیفیت بالای زندگی کاری، استفاده از برنامه‌های گردش شغلی، غنای شغلی و توسعه شغلی در جهت افزایش توان و مهارت کارکنان، برقراری نظام مناسب پرداخت، مبتنی بر عملکرد و برقراری نظام تشویق و تنبیه، تحول در سیستم و روش‌هایی که نقش حساس و کلیدی دارند، تقویت وجدان کاری و انضباط اجتماعی که عاملی خودکنترلی است (امامی‌مبیدی، ۱۳۷۸: ۱۲۴).

نقش مدیریت منابع انسانی در بهره‌وری:

هر سازمانی ساختار ویژه خود را دارد که شامل همه ویژگی‌ها و مشخصه‌های آشکاری است که رفتار اعضای آن سازمان را تشکیل می‌دهد، چنانچه قرار بر این باشد سازمان در محیطی پویا و متحول به فعالیت خود ادامه دهد، باید منابع انسانی آن در شرایط پایدار رشد و توسعه قرار گیرند، لذا اگر به انسان بیش از دیگر عوامل توجه شود دستیابی به ارتقای بهره‌وری نیز بیشتر خواهد بود؛ چراکه تنها انسان است که با افزایش انگیزه‌ها می‌تواند کمیت و کیفیت کار خود را ارتقا دهد. هر فرد، دارای ویژگی‌های خاصی است به‌عبارت دیگر تفاوت‌های وی در قالب نیازها، علایق، انگیزه‌ها، نگرش‌ها، شخصیت‌ها و آموزش‌های فردی قابل بررسی است. این تفاوت‌های فردی ارتباط تنگاتنگی با اداره بسیاری از فعالیت‌های کارکنان، انتخاب کارکنان دارای مهارت‌های موردنیاز، پرداخت اضافه‌حقوق به کارکنان دارای عملکرد بالاتر، ارتقای کارکنان با استعدادتر و تنظیم برنامه‌های آموزشی دارد. تفاوت‌های فردی تعیین‌کننده این امر است که چه افرادی برای نقش‌های متفاوت سازمانی مناسب هستند. چه حقوقی باید به آن‌ها پرداخت

شود و چه فعالیت‌های آموزشی لازم است؛ بنابراین کلیه فعالیت‌های منابع انسانی دربرگیرنده تفاوت‌های فردی، تعیین هدف‌ها و ارزش‌یابی نتایج است و می‌تواند فرصت‌های عالی جهت بهبود بهره‌وری نیروی انسانی و سازمانی ایجاد کند بنابراین وظیفه مدیران و به‌ویژه مدیران منابع انسانی است که با شناسایی، تربیت و پرورش نیروی انسانی برای رسیدن به اهداف سازمانی گام بردارند. مدیریت منابع انسانی به لحاظ وجود لایه‌های مختلف در آن، بسیار پیچیده‌تر از مدیریت مواد خام یا مدیریت مالی است. مدیران باید تصمیم بگیرند که کدام‌یک از ویژگی‌ها و تفاوت‌های فردی بر آینده فرد تأثیر می‌گذارد.

بهره‌وری را می‌توان استفاده مؤثر از منابع انسانی و مالی تعریف کرد. اگرچه مدیریت منابع انسانی نمی‌تواند دخالت مستقیم در چگونگی استفاده از سایر منابع در سازمان داشته باشد ولی با توجه به حضور و دخالت عامل نیروی انسانی در تمام صحنه‌ها و ابعاد سازمانی، مدیریت انسانی می‌تواند با طراحی برنامه‌ها و سامانه‌هایی برای به‌کارگیری شایسته نیروهای سازمان، نقش مهمی در بقا و کارایی سازمان ایفا نماید (امامی مبینی، ۱۳۷۸: ۱۲۷-۱۲۵).

سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی:

جاسوسی، خبرچینی و دروغ‌نویسی، افرادی با توانایی‌های فوق‌العاده و دسترسی به ابزارهای ویژه که کارهای خارق‌العاده می‌کنند، در نزد عموم مردم از مصادیق اطلاعات به شمار می‌روند. بخشی از این برداشت به داستان‌نویسان متبحر و قسمتی دیگر به جلوه‌آفرینی‌های سینمایی به‌خصوص هالیوود بازمی‌گردد. اگرچه فعالیت‌هایی این‌چنین در دنیای اطلاعات تا حدودی عاری از تصور نیست، این برداشت فقط بخشی از واقعیت اطلاعات را نمایش می‌دهد، درحالی‌که مفهوم و کارکرد اطلاعات بسیار فراتر و گسترده‌تر است (میرمحمدی و سالارکیا، ۱۳۹۹: ۲۴).

در ادبیات اطلاعات، به سازمان‌هایی که فعالیت اطلاعاتی انجام می‌دهند، سازمان اطلاعاتی گفته می‌شود. یکی از ویژگی‌های بارز سازمان‌های اطلاعات، پنهان‌کاری است. بسیار از روش‌های عملیاتی این سازمان‌ها، نظیر استفاده عوامل مخفی یا قوانین سخت‌وسخت درباره دسترسی به اخبار، از این ضرورت نشئت می‌گیرند. از آنجاکه سازمان‌های اطلاعاتی به‌منظور افزایش توانایی خود برای پنهان‌کاری سازمان‌دهی می‌شوند، ممکن است علاوه بر وظایف کسب یا محدود نمودن دسترسی به اخبار، مسئولیت انجام اقدام پنهان یا عملیات ویژه جهت پیشبرد مستقیم‌تر اهداف سیاسی نیز به عهده آن‌ها گذارده شود (شولسکی، ۱۳۸۱، به نقل از میرمحمدی و سالارکیا، ۱۳۹۹: ۴۵).

بنابراین، می‌توان سازمان‌های اطلاعاتی را در تعریفی که جامع‌و‌مانع باشد به این صورت تعریف کرد: «سازمان‌های اطلاعاتی، ساختارهایی دولتی هستند که با مبادرت ورزیدن به یک یا مجموعه‌ای از کارکردهای چهارگانه اطلاعات (جمع‌آوری، بررسی، اقدام پنهان و ضداطلاعات) به تولید محصول اطلاعاتی اقدام می‌نمایند» (میرمحمدی و سالارکیا، ۱۳۹۹: ۴۵).

گونه‌های کلی سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی: بر اساس الگوهای تجربه‌شده دولت‌های لیبرال غربی و دول سوسیالیست شرقی و نیز سایر کشورهای جهان، می‌توان سه دسته کلی از اعضای جامعه اطلاعاتی را از هم تفکیک کرد (نادی و خلیلی، ۱۳۹۵: ۶۳).

۱- دستگاه‌های اطلاعاتی: این گونه سازمان‌ها تشکیلاتی هستند که در راستای دستیابی به اهداف سیاست خارجی کشور متبوع خود، در قالب سازوکارهای رسمی و غیررسمی، وظیفه انجام تمامی اقدام‌های اطلاعاتی و عملیات پنهانی را بر عهده‌دارند. این نوع سازمان‌ها طیف وسیعی از اقدام‌ها، از جمع‌آوری اخبار و اطلاعات گرفته تا انجام انواع عملیات پنهان و اقدام‌های ویژه، نظیر عملیات روانی- فرهنگی، سیاسی- نظامی و تجاری و اقتصادی را تحت پوشش‌ها و محمل‌های مختلف انجام می‌دهند (همان). این گونه سازمان‌ها خود به دودسته مشخص‌تر تقسیم‌پذیرند:

الف) سازمان‌های اطلاعاتی چندسویه: این نوع از سازمان‌ها که به دنبال اهداف متنوعی هستند، گستره فعالیت متنوعی را به خود اختصاص می‌دهند. جمع‌آوری اخبار و اطلاعات و جاسوسی، انجام فعالیت‌های زیرزمینی و پنهان، پژوهش در حوزه مسائل سیاسی و امنیتی نظیر جنگ روانی، اقدام‌های فرهنگی، ایجاد ناآرامی، شورش، کودتا، اعتراضات داخلی، ترور، آدم‌ربایی، گروگان‌گیری و...، در قالب اقدام‌های پنهان و عملیات ویژه، ازجمله فعالیت‌هایی هستند که سازمان‌های نوع اول به آن‌ها دست می‌یازند. به‌عنوان نمونه، سازمان‌هایی مانند CIA، MI6، BND، MOSSAD به ترتیب سازمان‌های اطلاعات خارجی (چندسویه) کشورهای آمریکا، انگلستان، آلمان و رژیم صهیونیستی را تشکیل می‌دهند (همان: ۶۴).

ب) سازمان‌های اطلاعاتی ویژه: برخلاف نوع اول، این گونه سازمان‌ها معمولاً برای هدف یا اهدافی محدود و خاص تأسیس و به کار گرفته می‌شوند و بخشی محدود؛ اما جهت‌یافته و گرایش از نیازمندی‌های اطلاعات خارجی کشور را تأمین می‌کنند. سازمان اطلاعات ارتش‌های جهان، مانند DIA در آمریکا، GRU در شوروی سابق DIS در انگلستان AMAN در رژیم صهیونیستی، از این جمله‌اند (همان).

البته ارتش کشورهای جهان علاوه بر سازمان اطلاعات نظامی تحت نظر فرماندهی کل ارتش، خود در هرکدام از نیروهای چندگانه نظامی نیز دستگاه اطلاعات خاصی را به خدمت می‌گیرند که هماهنگ و تحت نظارت اطلاعات نظامی کشور فعالیت می‌کنند. برخی کشورها سازمان‌های دیگری را برای رفع نیازمندی‌های خاص اطلاعاتی خود تأسیس کرده‌اند. به‌عنوان نمونه اداره اطلاعات انرژی اتمی، یا اداره اطلاعات خزانه‌داری در آمریکا، به ترتیب در پی کسب اطلاعات مربوط به انرژی هسته‌ای و توان اتمی کشورهای هدف و نیز کسب اطلاعات تجاری و اقتصادی و مالی سایر کشورها می‌باشند (همان).

۲- سازمان‌های امنیتی (حفاظتی): عبارتند از تشکیلاتی که به‌عنوان تشکیلات اجرایی تأمین امنیت (پلیس سیاسی- امنیتی)، مسئولیت کشف، تحقیق، پیشگیری، کنترل، پیگیری و مقابله و خنثی نمودن

فعالیت‌ها و اقدام‌های پنهانی و خصمانه نیروهای مخالف داخلی یا عناصر نفوذی و عوامل سازمان‌های اطلاعاتی و مأموران بیگانه را به‌منظور صیانت از امنیت ملی و حفظ اسرار، اشخاص و تأسیسات حیاتی کشور، بر عهده‌دارند (همان).

۳- سازمان‌های مختلط: در کنار دودسته کلی سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی، به نوع سوم از این سازمان‌ها برمی‌خوریم که تحت عنوان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی مختلط نامیده می‌شوند. این نوع تشکیلات، مجموعه‌ای از اهداف و وظایف عام و خاص در بسیاری از حوزه‌های داخلی و خارجی نیازمندی‌های اطلاعاتی و امنیتی را در مدار مسئولیت خود قرار می‌دهند. دست‌یابی به اهداف اطلاعات خارجی چندسویه و بعضاً نظامی، حضور و فعالیت در امنیت داخلی و حفاظت از حوزه‌های خاص و اعمال قدرت گوناگون برای رسیدن به اهداف مزبور، ازجمله خصوصیات این سازمان‌هاست. ازجمله نمونه‌های این دسته سازمان‌ها هم اطلاعات خارجی و هم امنیت داخلی را در قالب یک تشکیلات واحد جمع کرده باشند، می‌توان به کمیته امنیت فدرال KGB در اتحاد شوروی سابق، ساواک در رژیم پهلوی یا سازمان اطلاعات و امنیت کشورهای اقمار اتحاد شوروی در سال‌های حاکمیت و حیات آن‌ها اشاره کرد. به‌عنوان نمونه، در اتحاد شوروی سابق، سازمان KGB تمامی اهداف اطلاعات خارجی و امنیت داخلی را در خود جمع کرده بود. حتی مسئولیت ضداطلاعات ارتش سرخ را هم یکی از ادارات مستقل KGB بر عهده داشت و اداره کل اطلاعات ارتش شوروی (GRU)، فقط مسئول کسب اطلاعات راهبردی نظامی و رزمی بود. در این نوع کشورها تنوع و تفکیک موجود در ساختار جامعه اطلاعاتی کشورهای غربی به‌ندرت به چشم می‌خورد و معمولاً تعداد معدودی سازمان‌های اطلاعاتی (خصوصاً در الگوی بلوک شرق)، متصدی امور اطلاعاتی و امنیتی هستند. ساخت سیاسی حاکم بر کشور، محیط سیاسی - ارزشی جامعه، درجه پیشرفت و توسعه‌یافتگی سیاست و جامعه، ملاحظات حاکم بر مدیریت سیاسی کشور، سطح فرهنگی سیاسی مردم، ملاحظات فنی و تاریخی، ازجمله عوامل ایجاد و به‌کارگیری این گونه جامعه اطلاعاتی است (همان: ۶۵).

مصاحبه با صاحب‌نظران:

به‌منظور بررسی دقیق‌تر ابعاد پژوهش حاضر، با استفاده از فرم مصاحبه با ۱۰ نفر از نخبگان این حوزه مصاحبه به عمل آمد نتایج حاصله به شرح جدول زیر است:

جدول ۷: خلاصه مصاحبه با نخبگان و صاحب‌نظران

ردیف	سؤال	جمع‌بندی نظرات
۱	عوامل مؤثر در ارتقای تعهد عاطفی کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی چیست؟	احساس تأثیرگذاری، تناسب تخصص با شغل سازمانی، لذت بردن از شغل سازمانی، ایجاد علاقه‌مندی، رضایت‌مندی کارکنان، تقویت نمادهای تعهد عاطفی (عدالت‌محوری و شایسته‌سالاری)، دل‌بستگی قلبی به سازمان، وجود ارتباطات با فرماندهان

ردیف	سؤال	جمع‌بندی نظرات
۲	عوامل مؤثر در ارتقای تعهد مستمر به شغل و نیاز به شاغل ماندن در کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی چیست؟	نیاز به شاغل ماندن، تقویت فرهنگ سازمانی، سودمندی فردی در راستای منفعت سازمانی، عدم انتقال، برتری شغل سازمانی نسبت به فرصت‌های شغلی خارج از سازمان، بقای پایدار در شغل
۳	عوامل مؤثر در ارتقای تعهد هنجاری در کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی چیست؟	استقبال از ایده‌ها و پیشنهادهای، به حال خود رها نکردن سازمان، نشست گرفتن از باورهای فرد، وظیفه اخلاقی، ظرفیت تاب‌آوری، ترجیح منافع سازمان بر اهداف فردی، وفاداری به عهد، صداقت، امانت‌داری، رعایت حیا، مسئولیت‌محور بودن
۴	چه عوامل دیگری در ارتقای تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی مؤثر است؟	ایجاد فهم مشترک، حفظ عنصر کرامت، انجام کار گروهی

روش تحقیق: این پژوهش از نظر هدف کاربردی و بر اساس روش با توجه به اینکه رابطه و همبستگی بین تعهد سازمانی و بهره‌وری کارکنان را مورد بررسی قرار می‌دهد، از نوع همبستگی است.

جامعه آماری و روش نمونه‌گیری:

جامعه آماری پژوهش حاضر از بخش‌های مختلف سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی مستقر در تهران^۱ با ویژگی‌های زیر تشکیل شده است:

مدیران و کارکنان شاغل در سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی که دارای جایگاه مدیریتی بوده، آگاه در امر موضوع تحقیق و دارای تحصیلات حداقل لیسانس و ۲۰ سال تجربه کاری و تعهد مطلوب سازمانی بوده، انتخاب شده‌اند که تعداد آن‌ها به صورت تقریبی بالغ بر ۲۰۰ نفر است که با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران و احتساب مفروضه‌های این فرمول حجم نمونه ۸۰ نفر تعیین گردید. روش انتخاب حجم نمونه، طبقه‌ای تصادفی بوده و هیچ‌گونه ارجحیتی در انتخاب نفرات در هر جایگاه و سمت شغلی لحاظ نشده است.

روش و ابزارهای گردآوری اطلاعات:

در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. همچنین ابزارهای گردآوری داده‌ها عبارتند از: فیش برداری، پرسش‌نامه و مصاحبه.

پایایی و روایی ابزار اندازه‌گیری:

تعیین پایایی پرسش‌نامه:

در این تحقیق برای تعیین پایایی پرسش‌نامه نخست تعداد ۳۰ پرسش‌نامه به صورت آزمونه‌ای بین افراد توزیع گردید و سپس با استفاده از نرم‌افزار SPSS ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرهای تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری و بهره‌وری محاسبه شد.

۱. با توجه به اینکه اطلاعات مربوط به سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی دارای طبقه‌بندی است؛ از ذکر دقیق مشخصات جامعه آماری خودداری شده است.

تعیین روایی محتوای پرسش‌نامه:

روایی فرم مصاحبه و پرسش‌نامه تعهد سازمانی بر اساس طیف لیکرت سازمان‌بندی و به‌منظور بررسی روایی و همخوانی آن با فرهنگ سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی، از نظرت خبرگان نیز استفاده گردید.

نتایج اولیه به‌دست‌آمده از طرح پرسش‌نامه:

اطلاعات جمعیت‌شناختی:

جامعه آماری این پژوهش متشکل است از کارکنان با حداقل سابقه کاری ۲۰ سال به بالا و حداقل مدرک لیسانس و توان تأثیرگذاری بر بهره‌وری.

جدول ۹: میزان سابقه خدمتی جامعه نمونه آماری			
	۲۰ تا ۲۵ سال	۲۶ تا ۳۰ سال	۳۱ سال به بالا
فراوانی	۴۰	۳۰	۱۰
درصد فراوانی	۵۰	۳۷٫۵	۱۲٫۵

جدول ۸: میزان تحصیلات جامعه نمونه آماری			
	دکتری	کارشناسی ارشد	کارشناسی
فراوانی	۴	۳۶	۴۰
درصد فراوانی	۵	۴۵	۵۰

جدول ۱۰: سن جامعه نمونه آماری			
	۳۸ تا ۴۲ سال	۴۳ تا ۴۶ سال	۴۷ سال به بالا
فراوانی	۴۱	۲۹	۱۰
درصد فراوانی	۵۱٫۲۵	۳۶٫۲۵	۱۲٫۵

بررسی شاخص‌های آمار توصیفی پرسش‌نامه:

سؤالات پرسش‌نامه با استفاده از طیف لیکرت طرح و به هر یک از گزینه‌ها از خیلی زیاد تا خیلی کم به ترتیب از ۵ الی ۱ تعلق گرفته است. با توجه به ارزش‌گذاری هر گزینه، امکان محاسبه شاخص‌های آماری مربوط به هر یک از سؤالات فراهم شده است. این شاخص‌های آماری شامل شاخص‌های گرایش مرکزی (نظیر میانگین و میانه) و شاخص‌های پراکندگی (نظیر واریانس، انحراف معیار و خطای استاندارد) است. باید توجه داشت که حد متوسط نمره در پرسش‌نامه معادل ارزش عددی ۳ است. با مقایسه میانگین نمرات با نمره حد متوسط می‌توان وضعیت کلی متغیرها را مشخص نمود. ابتدا جمع کل نمرات هر متغیر

محاسبه و سپس به‌منظور برابر کردن واحدهای سنجش، این جمع به تعداد سؤالات تشکیل‌دهنده هر متغیر تقسیم‌گردید که طبعاً نمره به‌دست‌آمده برای هر متغیر (اعم از عملکرد، تعهد سازمانی و ابعاد تعهد شامل تعهد مستمر، هنجاری و عاطفی) عددی بین ۱ تا ۵ است. شاخص‌های آماری مربوط به این متغیرها نیز به شرح جدول ۱۱ محاسبه شده است. همچنین آزمون t به‌منظور مقایسه هر میانگین با حد متوسط به‌عمل‌آمده که نتایج آن نیز در این جدول قابل‌مشاهده است.

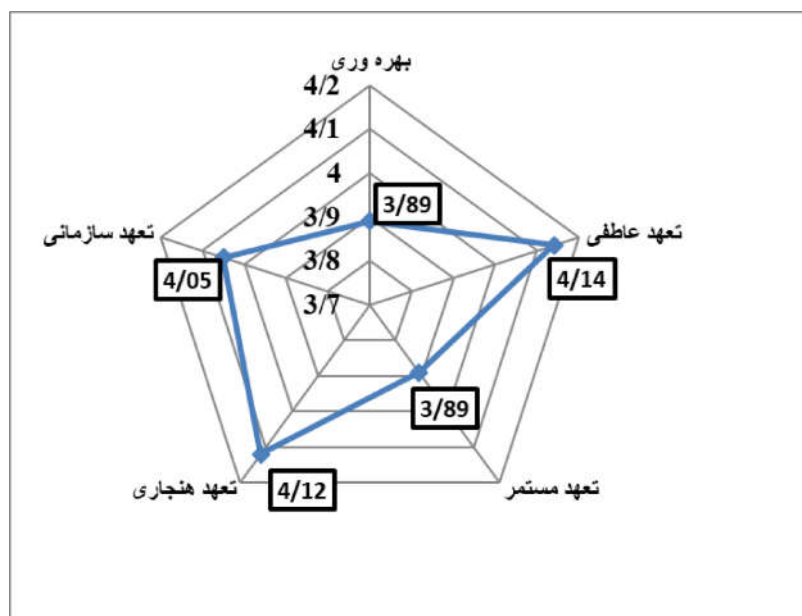
جدول ۱۱: تجزیه و تحلیل شاخص‌های آماری پرسش‌نامه

متغیر	تعداد	میانگین	حداقل	حداکثر	واریانس	انحراف معیار	خطای استاندارد	t	درجه آزادی (df)	سطح خطا (P)
بهره‌وری	۸۰	۳٫۸۹	۲٫۵۷	۴٫۵۷	۰٫۱۴۳	۰٫۳۷۸	۰٫۰۹	۳۳٫۸	۷۹	۰٫۰۰۰
تعهد عاطفی	۸۰	۴٫۱۴	۳٫۵	۴٫۸۸	۰٫۰۷۹	۰٫۲۸	۰٫۰۷	۵۷٫۶	۷۹	۰٫۰۰۰
تعهد مستمر	۸۰	۳٫۸۹	۳	۴٫۷۵	۰٫۱۶۰	۰٫۳۹۹	۰٫۰۵	۳۱٫۷	۷۹	۰٫۰۰۰
تعهد هنجاری	۸۰	۴٫۱۲	۳٫۲۵	۴٫۶۳	۰٫۱۰۷	۰٫۳۲۷	۰٫۰۸	۴۸٫۸	۷۹	۰٫۰۰۰
تعهد سازمانی	۸۰	۴٫۰۵	۳٫۵۸	۴٫۷۱	۰٫۰۵۸	۰٫۲۴	۰٫۰۵	۶۲٫۱	۷۹	۰٫۰۰۰

با توجه به اطلاعات جدول ۱۱ در خصوص مقایسه تعهد سازمانی در مقدار آماره t محاسبه شده برابر با ۶۲/۱۱۹ در درجه آزادی ۷۹ در مقایسه با مقدار جدول بزرگ‌تر بوده و معنی‌دار است؛ به عبارت دیگر میانگین نمونه ۴/۰۵ حدود ۱/۰۵ واحد بزرگ‌تر از میانگین متوسط جامعه بوده است؛ یعنی تعهد سازمانی در بین کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی موردبررسی در حد زیاد ارزیابی می‌شود. ضمناً میانگین ابعاد تعهد عاطفی و تعهد هنجاری بیش‌ازحد زیاد و تعهد مستمر در حد متوسط رو به بالا بوده است. نتایج به‌طورکلی حاکی از آن است که میانگین نمره بهره‌وری کارکنان در نمونه موردبررسی با انحراف معیار ۰/۳۷۸ برابر با ۳/۸۹ است. برای حصول اطمینان از نتیجه به‌دست‌آمده با استفاده از آزمون t میانگین محاسبه شده با حد متوسط یعنی عدد ۳ مقایسه و مشخص شد که t محاسبه شده برابر با ۳۳/۸ است که با درجه آزادی ۷۹ در سطح اطمینان ۹۹٪ ($\alpha = 0.01$) معنی‌دار است؛ یعنی تفاوت معنی‌داری بین میانگین محاسبه شده عملکرد کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی موردبررسی با نمره حد متوسط در این سطح اطمینان وجود دارد و بهره‌وری کارکنان از حد متوسط بالاتر است. میانگین نمره کارکنان در نمونه موردبررسی در تعهد سازمانی برابر ۴/۰۵ با انحراف معیار ۰/۲۴ است.

۱. نظر به این که کلیه محاسبات با استفاده از نرم‌افزارهای آماری صورت گرفته، این نرم‌افزارها به‌طور دقیق به محاسبه سطح خطا می‌پردازند. سطح خطا با P در تمامی جداول نشان داده شده است. بدین ترتیب نیاز به مراجعه به مقادیر بحرانی نیست. چنانچه P محاسبه شده از ۰٫۰۵ کوچک‌تر باشد می‌توان نتیجه گرفت که فرض صفر آماری در سطح اطمینان ۹۵ درصد رد می‌گردد و چنانچه سطح خطا (P) از ۰٫۰۱ هم کوچک‌تر باشد سطح اطمینان ۹۹ درصد رد می‌شود. اگر P از ۰٫۰۵ بیشتر باشد فرض صفر در سطح اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته می‌شود.

بدین ترتیب به نظر می‌رسد که میزان تعهد سازمانی کارکنان نیز از حد متوسط بیشتر است. این میانگین نیز با آزمون t مورد بررسی واقع و مشخص شد که t محاسبه شده (یعنی ۶۲/۱) در سطح اطمینان ۹۹٪ معنی‌دار است؛ به عبارت دیگر در این سطح اطمینان به‌طور معنی‌داری سطح تعهد سازمانی کارکنان این یگان بیشتر از حد متوسط (در حد زیاد و خیلی زیاد) است. همچنین محاسبات در خصوص ابعاد تعهد سازمانی نیز صورت گرفته و مشخص گردید که در هر سه مورد یعنی تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری میانگین‌های محاسبه شده از حد متوسط بالاتر است. همچنین به دلیل معنی‌دار بودن نتیجه آزمون آماری در سطح اطمینان ۹۹٪ سطح تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری کارکنان به‌طور معنی‌داری از حد متوسط بالاتر است. نمودار ۱ به‌خوبی وضعیت هر یک از متغیرها را نشان می‌دهد.



نمودار ۱: میانگین تعهد سازمانی در کارکنان یگان مورد بررسی

آزمون فرضیه‌های پژوهش:

در این بخش با استفاده از آزمون‌های آماری و بررسی فرضیات پژوهش، نوع و میزان رابطه میان متغیرهای پژوهش بررسی می‌گردد. با توجه به اینکه فرضیه‌های پژوهش از نوع فرضیه‌های رابطه‌ای هستند، برای آزمون آن‌ها از آزمون‌های همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. در تحلیل نتایج، هرگاه سطح معنی‌داری کمتر از سطح خطا (۰/۰۱) باشد، فرض صفر رد می‌شود که نشان می‌دهد ضریب همبستگی معنی‌دار است و

بین دو متغیر همبستگی وجود دارد. نوع رابطه نیز با توجه به علامت ضریب همبستگی استنباط می‌گردد. آزمون فرضیه: تجزیه و تحلیل رابطه تعهد سازمانی با بهره‌وری کارکنان یگان مورد بررسی: در این فرضیه رابطه تعهد سازمانی با بهره‌وری کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی بررسی گردید. به‌منظور بررسی این فرضیه ابتدا ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون^۱ بین دو متغیر موردنظر یعنی بهره‌وری کارکنان و تعهد سازمانی محاسبه شده و نتایج آن در جدول ۱۲ ملاحظه می‌گردد:

جدول ۱۲: ضریب همبستگی بین تعهد سازمانی و بهره‌وری

متغیرها	میلگین	انحراف معیار	n	r	r ²	p
تعهد سازمانی	۴,۰۵	۰,۲۴	۸۰	۰,۲۸۱	۰,۰۸	۰,۰۰۰
بهره‌وری	۳,۸۹	۰,۳۷۸				

برای تعیین شدت همبستگی خطی بین این دو متغیر (یعنی تعهد سازمانی و بهره‌وری کارکنان) مقدار r به‌صورت زیر محاسبه شده است:

$$r_{xy} = \frac{Cov(x,y)}{\sqrt{V_x \cdot V_y}} = \frac{Co(x,y)}{\sqrt{0.3 \cdot 0.1431}} = 0.281$$

بر اساس این ضریب وجود همبستگی با شدت یادشده بین دو متغیر موردنظر در نمونه تأیید می‌شود. ولی باید دانست که این واقعیت در نمونه در دسترس انتخاب‌شده در پژوهش حاضر رخ داده و ممکن است در نمونه‌ای دیگر این شدت همبستگی کم یا زیاد شود؛ ازاین‌رو از مقدار r محاسبه شده ($r=0.281$) استفاده کرده و چگونگی کم و کیف این بستگی را در جامعه آماری با ضریب اطمینان $1-\alpha$ بررسی می‌کنیم. می‌دانیم که بر پایه اندازه r داریم:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0.2813\sqrt{80-2}}{\sqrt{1-(0.2813)^2}} = 2.59$$

فرض صفر و فرض یک را به‌صورت زیر می‌نویسیم:

$$H_0: \rho = 0$$

$$H_1: \rho > 0$$

۱. گفتنی است که کلیه محاسبات مربوط به ضرایب همبستگی از طریق روش ناپارامتری (ضریب همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن) نیز محاسبه شده است. متذکر می‌گردد علی‌رغم تفاوت اندک در مقدار ضرایب (۱) همبستگی محاسبه شده که عمدتاً ناشی از نوع آزمون آماری است، نتایج آزمون فرضیه در هر دو روش یکسان بوده است. (۲) در این جدول ضریب همبستگی، r^2 ضریب تعیین، t آزمون اعتبار همبستگی، P سطح خطا، تعداد، a و b به ترتیب عرض از مبدأ و شیب خط رگرسیون هستند.

این آزمون به صورت یک طرفه انجام گرفت؛ زیرا $r = 0.281 > 0$ است. درواقع می‌خواهیم بدانیم در جامعه کل ρ با چه احتمالی با عدد صفر در جهت مثبت تفاوت معنی‌دار دارد. از آنجایی که t محاسبه شده بزرگ‌تر از مقدار بحرانی است. بدین ترتیب فرض صفر آماری در سطح اطمینان ۹۹٪ رد و فرض مقابل پذیرفته می‌شود.

با توجه به اینکه ضریب همبستگی پیرسون ($r = 0.281$) در سطح ($\alpha = 0.01$) معنی‌دار است؛ بنابراین بین تعهد سازمانی و بهره‌وری رابطه معنی‌داری وجود دارد و بنابراین فرضیه اصلی تحقیق تأیید می‌شود. معنی‌داری به دست آمده مشخص‌کننده آن است که تغییرات در میزان تعهد سازمانی کارکنان منجر به تغییرات در میزان بهره‌وری کارکنان این سازمان می‌شود و با توجه به اینکه ضریب همبستگی دارای علامت مثبت است، این تغییرات همسو بوده و افزایش یا کاهش متغیر مستقل (تعهد سازمانی) به ترتیب باعث افزایش یا کاهش متغیر وابسته (بهره‌وری) می‌شود. نتایج تحلیل واریانس و مشخصه آماری رگرسیون بین تعهد سازمانی با بهره‌وری در بین کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی در جدول ۱۳ ارائه شده است.

جدول ۱۳: نتایج تحلیل رگرسیون رابطه بین تعهد سازمانی و بهره‌وری

متغیرهای پیش‌بین	b	Beta	T	p	r	r ²	F	p
تعهد عاطفی	۰.۴۷۴	۰.۳۵۱	۴.۸۸	۰.۰۰۰	۰.۳۹۹	۰.۱۴۷	۱۲.۴۰۵	۰.۰۰۰
تعهد مستمر	-۰.۱۳۴	-۰.۱۴۲	۱.۹۶۶	۰.۰۵۱				
تعهد هنجاری	۰.۲۳۲	۰.۲۰۱	۲.۹۵۱	۰.۰۰۴				

بر اساس نتایج به دست آمده، میزان F مشاهده شده ($۱۲/۴۰۵$) در سطح $p < ۰/۰۱$ معنی‌دار بوده و $۱۴/۷$ درصد واریانس مربوط به بهره‌وری به وسیله ابعاد تعهد سازمانی تبیین می‌شود ($r^2 = ۰/۱۴۷$). با توجه به آماره t این متغیرها با اطمینان ۹۹ درصد می‌توانند تغییرات مربوط به بهره‌وری را در بین کارکنان یگان مورد بررسی پیش‌بینی کنند.

آزمون فرضیه‌های فرعی: تجزیه و تحلیل رابطه تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری با بهره‌وری کارکنان در یگان مورد بررسی:

آزمون فرضیه فرعی اول:

بین تعهد عاطفی کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی با بهره‌وری آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

• H_0 : بین تعهد عاطفی کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی با بهره‌وری آنان رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

• H_1 : بین تعهد عاطفی کارکنان سازمانهای اطلاعاتی و امنیتی با بهره‌وری آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۱۴: نتیجه آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین تعهد عاطفی و بهره‌وری

متغیرها	میلگین	انحراف معیار	r	r^2	P	تعداد	رابطه معنی‌دار
تعهد عاطفی	۴,۱۴	۰,۲۸	۰,۳۳۶	۰,۱۰۶	۰,۰۰۰	۸۰	وجود دارد
بهره‌وری	۳,۸۹	۰,۳۷۸					

همان‌طور که ملاحظه می‌شود، ضریب همبستگی محاسبه شده در خصوص تعهد عاطفی با بهره‌وری برابر ۰/۳۳۶ است. بدین ترتیب به نظر می‌رسد که بین تعهد عاطفی و بهره‌وری کارکنان یگان موردبررسی همبستگی مثبت وجود دارد. ضریب تعیین محاسبه شده نیز برابر ۰/۱۰۶ است بدین ترتیب به نظر می‌رسد که ۱۰/۶٪ تغییرات بهره‌وری کارکنان این سازمان‌ها، با فرض ثابت بودن اثر سایر متغیرها، متأثر از تعهد عاطفی آنان است. نتایج حاصل از آزمون آماری نشان می‌دهد که t محاسبه شده با درجه آزادی ۷۹ و با توجه به سطح خطای محاسبه شده، در سطح اطمینان ۹۹٪ معنی‌دار است. بدین ترتیب فرض H_0 رد می‌شود و فرض H_1 تأیید می‌گردد. همچنین با توجه به اینکه ضریب همبستگی دارای علامت مثبت است؛ بنابراین می‌توان گفت جهت تغییرات دو متغیر، هم‌جهت است؛ به عبارت دیگر، با افزایش تعهد عاطفی کارکنان یگان موردبررسی شاهد افزایش (بهبود) بهره‌وری آنان خواهیم بود و فرضیه تحقیق تأیید می‌شود.

آزمون فرضیه فرعی دوم:

بین تعهد مستمر کارکنان سازمانهای اطلاعاتی و امنیتی با بهره‌وری آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

• H_0 : بین تعهد مستمر کارکنان سازمانهای اطلاعاتی و امنیتی با بهره‌وری آنان رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

• H_2 : بین تعهد مستمر کارکنان سازمانهای اطلاعاتی و امنیتی با بهره‌وری آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۱۵: نتیجه آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین تعهد مستمر و بهره‌وری

متغیرها	میلگین	انحراف معیار	r	r^2	P	تعداد	رابطه معنی‌دار
تعهد مستمر	۳,۸۹	۰,۳۹۹	۰,۰۴۳	۰,۰۰۱	۰,۵۴۵	۸۰	وجود ندارد
بهره‌وری	۳,۸۹	۰,۳۷۸					

با توجه به اینکه سطح معنی‌داری کمتر از میزان خطاست، فرض صفر رد می‌شود و ضریب همبستگی در

سطح خطای ۵٪ معنی‌دار است. همچنین با توجه به اینکه ضریب همبستگی دارای علامت مثبت است، می‌توان گفت جهت تغییرات دو متغیر، هم‌جهت است؛ بنابراین بین تعهد سازمانی کارکنان سازمان با بهره‌وری آنان رابطه معنی‌دار وجود دارد و فرضیه تحقیق تأیید می‌شود.

ضریب همبستگی محاسبه شده در خصوص رابطه بهره‌وری با تعهد مستمر برابر ۰/۰۴۳ است. این ضریب همبستگی در حد پایینی است و از طرف دیگر نتیجه آزمون t نشان می‌دهد که t محاسبه شده در سطح اطمینان ۹۵٪ نیز حتی معنی‌دار نیست لذا مشخص می‌گردد که در این سطح اطمینان بین تعهد مستمر و بهره‌وری کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنی‌داری وجود ندارد و بدین ترتیب فرض H_2 رد می‌گردد.

آزمون فرضیه فرعی سوم:

بین تعهد هنجاری کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی با بهره‌وری آنان رابطه معنی‌دار وجود دارد.

• H_0 : بین تعهد هنجاری کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی با بهره‌وری آنان رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

• H_3 : بین تعهد هنجاری کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی با بهره‌وری آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۱۶: نتیجه آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین تعهد هنجاری و بهره‌وری

متغیرها	میلگین	انحراف معیار	r	r^2	P	تعداد	رابطه معنی‌دار
تعهد هنجاری	۴,۱۲	۰,۳۲۷	۰,۲۳۹	۰,۰۵۷	۰,۰۰۱	۸۰	وجود دارد
بهره‌وری	۳,۸۹	۰,۳۷۸					

در خصوص رابطه بین تعهد هنجاری با بهره‌وری کارکنان یگان مورد بررسی، ضریب همبستگی محاسبه شده برابر ۰/۲۴ است که با توجه به آزمون آماری به عمل آمده در سطح اطمینان ۹۹٪ معنی‌دار است. بدین ترتیب فرض H_0 رد و فرض H_3 در این سطح اطمینان تأیید می‌گردد؛ بنابراین، مشخص می‌شود که بین تعهد هنجاری کارکنان یگان مورد بررسی با بهره‌وری آنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد؛ به گونه‌ای که با افزایش تعهد هنجاری کارکنان، شاهد افزایش یا بهبود بهره‌وری آنان خواهیم بود.

نتیجه‌گیری:

مطالعات انجام‌شده در زمینه تعهد سازمانی و رابطه آن با بهره‌وری نشان می‌دهند که تعهد کارکنان به سازمان نتایج بسیار ارزشمندی برای سازمان‌ها در پی خواهد داشت که مدیران سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی نیز می‌توانند با به کارگیری عوامل مؤثر بر این موضوع از نتایج آن بهره‌مند گردند.

در راستای تقویت و استحکام بخشی به تعهد عاطفی کارکنان باید نمادهای مربوطه را تقویت نمود. نمادهایی همچون عدالت‌محوری، شایسته‌سالاری و ایجاد انگیزه‌های مادی و معنوی در افراد. اجرای عدالت سازمانی یکی از اصول ایجاد تعهد عاطفی است و عدالت سازمانی برپا نمی‌شود مگر اینکه تقسیم و تخصیص منابع و امکانات سازمانی با عدالت باشد. ارتباطات مداوم با فرماندهان، مدیران و مسئولان نیز در برپایی عدالت بسیار مؤثر است. آنچه مسلم است؛ تعهد عاطفی در سطح بالا یعنی گره خوردن منافع و تمایلات عاطفی فرد با اهداف سازمان و هرچه پیمان عمیق‌تر باشد؛ قطعاً فرد برای تحقق اهداف سازمانی تلاش بیشتری خواهد داشت. تعهد عاطفی کارکنان با تجربیات کاری آن‌ها نسبت مستقیم دارد. از همین روی سیاست‌ها و استراتژی‌های مؤثر بایستی موقعیت‌ها و جریان‌های کاری‌ای را خلق کنند که در تمامی آن‌ها کارکنان تجربه فردی مثبتی از کار داشته باشند تا از طریق افزایش تعهد عاطفی نسبت به سازمان به موفقیت آن نیز کمک نمایند. یکی از عواملی که موجب تعهد عاطفی فرد به سازمان می‌شود، احساس مؤثر بودن است. تناسب کارکنان سازمان با شغل‌ها و نقش‌هایشان در سازمان به آن‌ها انگیزه می‌دهد. در این صورت فرد از کار خود در سازمان لذت می‌برد و راضی می‌شود.

شرایط کنونی جامعه (فرصت‌های شغلی خارج از سازمان و...) قوی‌ترین اثر منفی را بر تعهد مستمر دارند. از سوی دیگر تعهد مستمر تا اندازه زیادی به وسیله فرهنگ سازمانی تعیین می‌شود. این فرهنگ سازمانی کارکنان باعث می‌شود آن‌ها دائماً به دنبال انجام بهینه مشاغل و مسئولیت‌های واگذار شده باشند و این امر خود به خود باعث ارتقای بهره‌وری می‌شود. به عبارت دیگر سود فردی خود را در راستای منفعت سازمانی می‌بینند. وظیفه‌شناسی کارکنان نیز باعث می‌شود فرد به دنبال انجام کار در حد رفع تکلیف نبوده و به انجام وظایف به بهترین شکل ممکن باشد و حتی به وضعیت آرمانی آن می‌اندیشد. این وظیفه‌شناسی موجب بقای پایدار در شغل و در نتیجه تعهد مستمر می‌شود. فضای خدمتی و شغلی نیز باید به گونه‌ای طراحی و مدیریت شود که با برنامه‌ریزی به نیازها و خواسته‌های کارکنان توجه شود و کارکنان از حوزه مدیریت و فضای خدمتی لذت ببرند و احساس افتخار خدمت نمایند.

رمز موفقیت یک سازمان در عملکرد کارکنان آن نهفته است. در این صورت تعهد، وفاداری، پذیرش ارزش‌ها و هنجارهای سازمان برای کارکنان افزایش یافته و موجب بهره‌وری می‌شود. با توجه به شرایط خدمت در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی، به جرئت می‌توان اعلام داشت که بیشتر کارکنان این سازمان‌ها

از روی اعتقادات قلبی و دینی خدمت در این سازمان را برای خود افتخار می‌دانند. آنچه در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی موجب ایجاد تعهد هنجاری در بین کارکنان شده، پذیرش ایده‌ها و اهمیت دادن به پیشنهادها و آنان است. در چنین شرایطی حتی اگر مشکلات ناخواسته سامانه‌ای برای کارکنان رخ دهد (مانند پرداخت نشدن حقوق و دستمزدها)؛ اما کارکنان با این حال کار را ترک نمی‌کنند؛ زیرا نمی‌خواهند سازمان را که متعلق به خودشان می‌دانند به حال خودش رها نمایند چراکه تعهد هنجاری از وظیفه اخلاقی و سیستم ارزشی فرد نشئت می‌گیرد. همچنین در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی تعهد هنجاری از ایمان و باورهای فرد نیز می‌تواند سرچشمه بگیرد مانند بحث ولایت‌مداری، وفا، صداقت و غیره وقتی چنین تعهدی ایجاد شد، فرد حاضر نیست در هیچ شرایطی به اهداف سازمان خدشه وارد نماید و چنین شخصی مطمئناً مسئولیت‌محور است تا مأموریت‌محور و در نتیجه منافع سازمان را بر اهداف و منافع فردی ترجیح می‌دهد و این نگاه می‌تواند بهره‌وری را در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی شدیداً افزایش دهد.

پیشنهادهای:

- در ادامه، بر اساس یافته‌های منبعث از نتایج تحقیق، پیشنهادهایی ارائه می‌شود:
- ۱) از بین بردن فرهنگ اشرافی‌گری در کارکنان و توجه به تجربه کاری و ایجاد امید به آینده در آنها؛
- ۲) جذب نیروی انسانی با انگیزه و متعهد
- ۳) تفاوت قائل شدن بین کارکنان تلاشگر و کارکنان از زیر کار در رو
- ۴) پیش‌بینی نظام تشویقات مبتنی بر عملکرد کارکنان
- ۵) توجه به کرامت انسانی کارکنان و خانواده آنها
- ۶) داشتن سازوکار مناسب برای دریافت گزارش‌های کارکنان و خانواده آنها (توجه به صداهای ناموزون مجموعه کاری، حتی ضعیف‌ترین صدا)
- ۷) همانند تعهد کارکنان به سازمان، سازمان خود را در قبال امور کارکنان متعهد بداند
- ۸) ارتقای روزافزون ارزش‌ها و هنجارهای درونی سازمان با تأکید بر دین مبین اسلام
- ۹) تعمیق ولایت‌مداری کارکنان از طریق دیدار خصوصی و عمومی با مقام عظمای ولایت
- ۱۰) فراهم‌نمودن زمینه شکل‌گیری و توسعه بصیرت و خلق ایده‌ها و ایده‌های خوب
- ۱۱) ایجاد درک عمیق از مقصد سازمانی و چشم‌انداز مطلوب سازمان در کلیه سطوح
- ۱۲) حذف رفتارهای ضدونقیض؛ چراکه اعتماد و تعهد کارکنان را کاهش می‌دهد.
- ۱۳) فراهم‌آوردن شرایط نقد (نقاط قوت و ضعف) و انتقادپذیر بودن به معنای حقیقی و دلی
- ۱۴) توجه سازمان به تقویت بُعد معنوی و ولایت‌مداری (تعهد هنجاری) و عدالت‌محوری - شایسته‌سالاری (تعهد عاطفی)، به جای ترویج انگیزه‌های مادی (تعهد مستمر) در کارکنان

منابع

- استزون، حسین (۱۳۷۷)، **تعهد سازمانی**، مدیریت در آموزش و پرورش، دوره پنجم، شماره مسلسل ۱۷: ۷۳-۷۴.
- اسماعیل‌نژاد، داوود (۱۳۸۹)، **ارتباط سبک‌های تفکر با تعهد سازمانی مدیران**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده مدیریت، دانشگاه تربیت مدرس،
- اسماعیلی، کوروش (۱۳۸۰)، **تعهد سازمانی**، مجله تدبیر، شماره ۱۱۲.
- اصغرزاده، مجید و کمالی اطلس، مهدی، **رابطه تاب‌آوری با تعهد سازمانی در کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی**، فصلنامه امنیت‌پژوهی شماره ۵۷، بهار ۱۳۹۶
- امامی میدی، علی (۱۳۷۸)، **اصول اندازه‌گیری کارایی و بهره‌وری**، انتشارات مدرسه.
- انصاری، محمد؛ باقری، اسماعیل؛ علی، کلجایی و صالحی، مسلم (۱۳۸۹)، **تعهد سازمانی از دیدگاه نظریه‌پردازان و نقش راهبردهای مدیریت منابع انسانی در بهبود آن**. دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال هفتم، ۳۱: ۷۲-۳۵.
- بهرامی، س؛ رجایی پور، س؛ کیوان آرا، م؛ رئیسی، ا و کاظمی، ا. (۱۳۹۱)، **بررسی رابطه بین شیوه‌های تصمیم‌گیری مدیران و سلامت سازمانی در گروه‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان**. فصلنامه سلامت کار ایران، دوره ۹ شماره ۳. ۹۶-۱۰۴.
- حاتمی، حسین؛ میرجعفری، سید احمد و مجاهدی جهرمی، سعیده (۱۳۹۰)، **رابطه کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و میزان بهره‌وری در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جهرم**. نشریه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره ۲(۳)، ۲۵-۳۹.
- دری نجف‌آبادی، قربانعلی (۱۳۷۶)، **بهره‌وری در فرهنگ اسلامی**، چاپ اول، نشر بصیر، تهران: ۱۷۰ صفحه
- رابینز، استیفن (۱۳۸۷)، **رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها**. مترجمان علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، چاپ نهم، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رحمان سرشت، حسین؛ شاکری، المیرا و شکری، عبدالحسین (۱۳۹۶)، **اثر سلامت سازمانی و خلاقیت کارکنان بر بهره‌وری کارکنان با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری**. مجله مدیریت بهره‌وری، سال یازدهم، شماره ۴۲: ۳۷-۶۰.
- رضائیان، علی (۱۳۸۲) **اصول مدیریت**، انتشارات سمت چاپ چهاردهم، تهران
- رمزگویان، غلامرضا (۱۳۹۲)، **بررسی رابطه بین تعهد و عملکرد کارکنان در وزارت امور اقتصادی و دارایی**، مجله اقتصادی، شماره چهارم. ۴۸-۳۳.
- صادقی فر، جعفر (۱۳۸۶)، **ارزش فردی و تعهد سازمانی**، انتشارات نوید شیراز، شیراز، چاپ اول. ۱۵۰ صفحه
- ضمیمه نشریه صنعت سنگین، (۱۳۷۱)، **بهره‌وری**، شماره ۱۳، ص ۶
- شریفی اصل، زهره، چابک، علی و حاتمی‌زاده، نیکتا (۱۳۹۰)، **رابطه تعهد سازمانی با بهره‌وری**. تهران، اعضای گروه توان‌بخشی، مرکز آموزشی - درمانی روان‌پزشکی رازی.

- شفيعی نيك، اصغر (۱۳۹۲). تحلیل رابطه مؤلفه‌های درون‌سازمانی با تعهد سازمانی و عملکرد مدیران ناجا در حوزه ستاد و صف. پژوهش‌های مدیریت انتظامی، سال هشتم (۳)، ۳۴۱-۳۷۷.
- عبدالملکی، جمال، آهنین‌جان، اعظم، عبدالملکی، صابر، امانی اشلوبلاغ، مرتضی (۱۳۹۴) رابطه تعهد سازمانی با بهره‌وری در کارکنان فرماندهی دریابانی استان بوشهر فصلنامه علمی پژوهشنامه مطالعات مرزی شماره تابستان ۱۳۹۴
- عموزاده، م؛ موسوی، س و مدنی، س (۱۳۹۰). بررسی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان شرکت ملی صنایع پتروشیمی. سال سوم، فصل‌نامه علمی پژوهشی مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، ۵-۸۲.
- مدنی، حسین و زاهدی، محمدجواد (۱۳۸۴)، تعیین اولویت عوامل مؤثر بر تعهد کارکنان، مجله جامعه‌شناسی ایران، دوره ششم، شماره چهار.
- مرتضوی، مهدی (۱۳۷۳)، بهره‌وری نیروی انسانی (بررسی رضایت شغلی تعهد سازمانی و امنیت شغلی)، مطالعات مدیریت، شماره اول، دوره سوم، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران.
- میرمحمدی، مهدی و سالارکیا، غلامرضا (۱۳۹۹). سازمان‌های اطلاعاتی: چهارچوبی برای تحلیل. انتشارات مؤسسه فرهنگی مطالعات و تحقیقات بین‌المللی ابرار معاصر تهران
- نادى، حمیدرضا و خلیلی، ابراهیم، ۱۳۹۵، مدیریت سازمان‌های امنیتی، انتشارات دانشگاه فارابی، تهران
- ولیمان، تیزو و پورتر، دبلیو (۱۳۷۵). انگیزش و رفتار در کار. ترجمه سید امین‌الله علوی، جلد دوم، نوشته ریچارد ام، نشر مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران، ۳۵۵ صفحه.
- Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1984). Testing the Side-Bet Theory of Organizational Commitment, *Journal of Applied Psychology*, vol. 69, No. 3, PP: 379.
- Allen N J & Meyer J P (1997), The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization, *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 63, pp: 118.
- Allen, N.J., & Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 710-728.
- Desler, Gary. (1986). *Organization Theory*, Chapter 12: Motivation and Innovation. Building Commitment, Newyork, Prentice Hall, P: 47-62.
- Francalanci, C & Golal, H., (1997). Information Technology and Worker Composition: Determinants of Productivity in the Life Insurance Industry, *MIS Quarterly*, 1(1): 103-120
- Hadjiahmadi, F., (2003). Relationships Between Organizational Commitment and Productivity in Industrial Centers in Qom City [MSc Thesis in Persian]. Tehran, Iran: Faculty of Education & Psychology, Alzahra University.

- Kahn, W.A (1990). Psychological Condition of Personal and Disengagement at Work. *The Academy Journal*. Vol. 33. No.4. Pp:692-724.
- Safarnia H. (2011), Investigation the Effective Factors in Organizationl Commitment Reinforcement in Employees of Public Banks. *Management Researches in Iran*; 15(2): 86-105.
- Simosi, M. (2010). The Role of Social Socialization Tactics in the Relationship Between Socialization Content and Newcomer's Affective Commitment. *Journal of Managerial Psychology*, 25(3), 301-327.
- Stainer, A., (1995). *Productivity Management: the Japanese Experience* MCB University
- Steyrer J, Schiffinger M, & Reinhart L (2008): *Organizational Commitment: a Missing Link Between Leadership Behavior and Organizational Performance*, *Scand. J mgt*, vol 24: PP: 364-374.
- Verkhohlyad, O., & Mclean, G. (2012). Applying Organizational Commitment and Human Capital Theories to Emigration Research. *European Journal of Training and Development*, 328-308.
- Wang, J., (2004). Estimation of Hospital Cost Functions and Efficiency Measurement, *China Center for Economic Research*, 14: 525-550.
- Wasti, S.A. (2002), Commitment Profiles: Combinatians of Organizational Commitment Forms and Job Outcomes, *Journal of Vocational Behavior*, 67, pp. 525-550