فصلنامه رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت

شـــــماره ۲، دوره ششـــم، ســـال پـــنجم، زمستان۱۳۹۸

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

بهزاد قاسم زاده[۱]

چکیده

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

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

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

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

مقدمه

امروزه منابع انسانی به‌عنوان باارزش‌ترین و مهم‌ترین منابع سازمانی محسوب می‌شوند که می‌توانند منجر به تقویت مزیت رقابتی سازمان نسبت به سایر سازمان‌ها شوند(روحی[۲]،۲۰۱۷). در دنیای امروز که با تغییر و تحولات سریع همراه هست، منابع انسانی اثربخش، یکی از مهم‌ترین دارایی‌های نامشهود در سازمان هستند و رشد اقتصادی سازمان وابسته به توانمند کردن آن‌هاست(ماتیس، جکسون، ولنتاین و مگلیچ[۳]، ۲۰۱۶)، ازاین‌رو، باید به نیازهای منابع انسانی توجه ویژه گردد و در واقع بین نیازهای فردی و سازمانی اتحاد و یکپارچگی ایجاد شود(آریانتو[۴]، ۲۰۱۷). سال‌هاست که روان‌شناسان در صدد هستند به این سؤالات پاسخ دهند که چرا برخی افراد نسبت به برخی دیگر در مقابله با موقعیت‌های مختلف زندگی کاری موفق عمل می‌کنند؟ چه عواملی این تفاوت‌ها را رقم می‌زند؟ و پژوهش‌گر جواب این سوال‌ها را در تعهد سازمانی و عامل مرتبط با آن می‌داند(کیم و کیم[۵] ،۲۰۱۴). به اعتقاد مورهد[۶] و گریفیین[۷] کارکنانی که دارای تعهد و پای‌بندی بیشتری هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. بنابراین مدیران باید بتوانند با به‌کارگیری سیاست‌های مختلف تعهد و پای‌بندی کارکنان را بیشتر کنند و از راه‌های گوناگون آن را حفظ نمایند(گریفیین، الوانی و معمارزاده، ۱۳۸۳: ۹۴). از طرفی مدیریت در سازمان‌های خدماتی از اهمیت خاصی برخوردار است و از ظریف ترین، دشوارترین و پرثمرترین کارها به‌شمار می‌رود. زیرا به کمک مدیران توانمند و آگاه به اصول، نظریه ها و سبک های رهبری، می توان چهره سازمان را دگرگون کرد و یا برنامه ریزی و سازماندهی، هماهنگی ایجاد کرد و از منابع مختلف سازمان حداکثر بهره را برد و تحقق اهداف را ممکن ساخت(قیومی، ۱۳۹۴)، امروزه موفقیت سازمان ها و محیط های کاری بستگی کامل به استفاده کارآمد از نیروی انسانی بر پایه علوم رفتاری دارد که یکی از مهمترین عناصر جهت ارائه خدمات مناسب است. منابع انسانی و نیروی کارآمد، بنیادی ترین عامل تولید، سازندگی، رشد و تکامل و سازندگی است. بنابراین شناخت هر چه جامع تر مفاهیم و سازه های مربوط به نیروی انسانی، ابزارهای خاص و در نهایت مهارت استفاده از این ابزارها امری ضروری است(بهاءلوهوره،۱۳۹۶). ضرورت توجه به تعهد سازمانی کارکنان به این علت اهمیت دارد که سازمان‌ها به تعهد به‌عنوان یک معیار ارزشمند نگاه می‌کنند، زیرا وجود تعهد، کارکنان را تشویق به انجام فعالیت‌های خارج از حدود و وظایف مانند خلاقیت و نوآوری و اختراع می‌کند(کیم و کیم، ۲۰۱۴). در واقع به کمک مدیران توانمند و آگاه به اصول، نظریه ها و سبک ها، می توان چهره سازمان را دگرگون کرد و یا برنامه ریزی، سازماندهی و هماهنگی لازم را ایجاد کرد و از منابع مختلف سازمان همانند کارکنان حداکثر بهره را برد و تحقق اهداف را ممکن ساخت(نویدی، تقی پورظهیر و احمدی،۱۳۹۶).

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

[2] Ruhi
[3] Mathis, Jackson, Valentine & Meglich
[4] Aryanto
[5] Kim & Kim
[6] Murhed
[7] Griphin

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

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

ادبیات موضوع

یکی از مفاهیمی که طیّ دهۀ اخیر به شدّت در تفکّر مدیریّتی نفوذ داشته، مفهوم "تعهد سازمانی[8]" است. تعهد سازمانی یکی از مباحث نظری مطالعات سازمانی دهه ۷۰ است که به تعریف و تبیین حدود و قلمرو و اهمیت نقش آن پرداخته شده و به دنبال آن عمده تمایلات صاحب‌نظران در دهه ۸۰ و ۹۰ به تحلیل نظری و پژوهشی ابعاد مختلف تعهد سازمانی بوده است که از آن میان می‌توان به بخش عمده تولیدات علمی دانشمندان در زمینه عوامل مؤثر بر تعهدسازمانی توجه داشت (چساکول و وارما[9]، ۲۰۱۶). از تعهد سازمانی تعاریف زیادی به عمل آمده است که از آن جمله می‌توان به تعریف زیر اشاره کرد: تعهد سازمانی عبارت است از نگرش‌های مثبت یا منفی کارکنان نسبت به کل سازمان، که در آن مشغول به‌کارند. در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان، احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می‌دهد(تاریخ، ییننگ و ساد[10]، ۲۰۱۶). آلن و می‌یر (۲۰۰۳)، در مطالعات خود در ارتباط با تعهد سازمانی یک مدل سه‌بعدی ارائه داده‌اند که عبارت است از تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر که هر جزء تابع پیش‌شرط‌ها و عوامل تعیین‌کننده متضادی است (علی، بن تایب، جعفر و بن عمر[11]، ۲۰۱۵). تعهد عاطفی کارکنان شامل وابستگی عاطفی، تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیت‌های سازمان است. تعهد هنجاری به‌عنوان نوعی تعهد و التزام تعریف شده است که کارکنان به‌سمت این احساس هدایت می‌نماید که با سازمان بمانند. تعهد هنجاری نیز یک احساس اعتماد متقابل است که الزام و تعهد برای ماندن را ایجاد می‌کند. تعهد هنجاری موجب افزایش اعتماد به سازمان می‌شود و عامل مهمی در تحریک مشارکت افراد در سازمان می‌باشد؛ تعهد مستمر به‌عنوان نیاز به ماندن با یک سازمان به‌دلیل هزینه بالای ترک آن تعریف شده است. کارکنان در سازمان باقی می‌مانند، چون تصور می‌کنند که احتمالاً هزینه ترک سازمان خیلی بالا است و در واقع تعهد سازمانی به درجه‌ای که یک شخص ارزش‌ها، اهداف، حس وظیفه‌شناسی و وفاداری به سازمان خود را درونی می‌کند، برمی‌گردد. این نوع تعهد منعکس‌کننده یک هماهنگی بین نیازها و ارزش‌های شخصی و سازمان می‌باشد که به موجب آن یک هدف واحد نیرومند در بین کارکنان و گروه‌های کاری ایجاد می‌گردد (کاشمن[12]، ۲۰۰۶: ۱۷). تحقیقات بسیاری بر رابطه بین تعهد سازمانی و پیامدهای شغلی نظیر غیبت و جابجایی و... تأکید کرده‌اند (می‌یر[13] و همکاران، ۲۰۰۷: ۹۴۳) که ضرورت توجه به این عامل را می‌رساند، یکی از عوامل نامحسوس مؤثر بر عملکرد کارکنان، تعهدسازمانی

[8] Organizational Commitment
[9] Cheasakul & Varma
[10] Tharikh, Ying & Saad
[11] Ail, bin Taib, Jaafar & bin Omar
[12] Kashman
[13] Mayer

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

آنان است که منبع قوی انگیزشی برای تقویت عملکرد کارکنان و نیز متقاعد ساختن آنها برای ادامه کـار در شرایط دشوار، نظیر تنش و فشارهای مرتبط با کار است .در واقع تعهد از طریق تأثیر بر فرایندهای انگیزشی، همچون انتخاب هدف تنظـیم هـدف و مسـیر و تـداوم تلاشـها ، عملکـرد کارکنـان را در سـازمان افـزایش میدهد(گل علی، ۱۳۹۶)، حال در این پژوهش به دنبال بررسی نقش میـانجی تعهدسـازمانی در رابطـه بـین صلاحیت حرفه ای کارکنان شهرداری و عملکرد شغلی می باشیم.

صلاحیت حرفه ای کارکنان

در دنیای در حال تحوالات امروز، صلاحیت های موردنیاز حرفه ها، با شتاب در حال تغییر است. کارکنان سـازمان هـا بایـد از صـلاحیت هـای حرفـه ای ویـژه ای جهـت اجـرای شـغل و حرفـه شـان برخـوردار باشند(پورکریمی و همکاران، ۱۳۹۶). امروزه اصطلاح صلاحیت حرفه ای بعنوان یک پدیده چند بعدی و بین رشته ای مورد توجه قرار گرفته، نه اینکه تنها اصطلاح زبـانی، شـناختی، اجتمـاعی، رفتـاری و جنبـه هـای فرهنگی را شامل می شود(لینسکا، پلاتونوا، اسمیرنوا[۱۴]، ۲۰۱۶). امروزه مجهز شدن به صلاحیت های حرفـه ای در حوزه تخصصی خود، یکی از پیش نیازهای قرار داشتن در محیز نامتعادی و پـر چـالش امـروزی مـی باشد(پورکریمی و همکاران، ۱۳۹۶). نداشتن صلاحیت های حرفه ای برای هـر حرفـه موجـب ناکارآمـدی و نوعی آنتروپی در رسیدن به اهداف سازمانی می شود. بعبارتی دیگر که الگوهای صلاحیت ابزاری هستند که وظایف کلیدی و فعالیت های موثر برای انجام یک کار را توصیف می کند (صغیر[۱۵]، ۲۰۱۲). صلاحیت حرفه ای بعنوان یکه دسته از دانش، ویژگی ها، نگرش ها و مهارت های به هم وابسته که تاثیر زیادی بر شغل فرد می گذارد، تعریف می شود و با عملکرد فردی در کار همبستگی دارد که می تواند به وسـیله اسـتانداردهای پذیرفته شده ارزیابی شود و همچنین آن هـا را از طریـق آمـوزش بهبـود بخشـید و توسـعه داد (سـانچز[۱۶]، ۲۰۱۰). از میان تعریف های ارائه شده در مفهوم صلاحیت حرفه ای می توان به تعریف چن[۱۷] (۲۰۱۰) اکتفا کرد که صلاحیت حرفه ای را به مجموعه ای از دانش، مهارت، توانـایی، نگـرش و وِژگهـای هـای کـه بـرای موفقیت در یک وظیفه یا شغل مشخص مورد نیاز است اطلاق می گردد، تعریف کرده است (چن، ۲۰۱۰ بـه نقل از اقباش، ۱۳۹۶).

اگرچه در دنیا، موضوع صلاحیت های حرفه ای بیشتر در سازمانهای خصوصـی بکـار رفتـه امـا اخیـراً در بخش دولتی نیز شدت گرفته است. همچنان که توجه به صلاحیتها، در قـوانین خـدمات کشـورهایی ماننـد ایالات متحده امریکا، کانادا، انگلستان، آلمان، هلند، سوئد و ژاپن قابل مشاهده اسـت(پورکریمی و همکـاران، ۱۳۹۶). صلاحیت، یک مفهوم به شدت موردبحث در پژوهش های آموزش و پرورش فنی حرفه ای و پـروژه های نوآورانه در سراسر جهان است و به دو دلیل منجر به به یک پدیده موردتوجه شده است. اول، تغییـرات بزرگ در محل های کار توسط جهانی شدن، موجب توسعه اقتصاد مبتنـی بـر دانـش و سـازماندهی مجـدد اساسی کارشده است. دوم، توجه به نقش برجسته که بـه آمـوزش اختصـاص داده شـده اسـت. همـه اینهـا منعکس کننده توسعه و پیشرفت در تحقیق و عمل در تحصیلات فنی حرفـه ای شـده اسـت(زها وو رانـز[۱۸]،

[14] Ilinska,Platonova &Smirnova
[15] Saghir
[16] Sánchez
[17] chan
[18] Zhao&Rauner

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

.(۲۱۰۴

عملکرد شغلی

همچنین بحث حائز اهمیت دیگر عملکردشغلی کارکنان است؛ عملکرد شغلی[19] به عنوان ارزش مجموعه رفتارهای کارکنان که به صورت مثبت یا منفی در دستیابی به اهداف سازمانی سهیم هستند تعریف شده است. این تعریف از عملکرد شغلی شامل رفتارهایی است که تحت کنترل کارکنان می باشد(فیضی و رحیمی،۱۳۹۰: ۴۷). از منظری دیگر عملکرد شغلی را می توان شامل رفتار و معلومات شغلی، تخصص و مهارت در کار و کیفیت کار دانست (ساریخانی خرمی،۱۳۹۱: ۹). به زعم پترسون (۱۹۶۳) عملکرد شغلی دارای ابعاد هفتگانه شامل تحقق اهداف شغلی، کاربرد دانش در انجام کار، برخورد با ارباب رجوع، حفظ اسرار کاری و سازمانی، حسن همکاری با همکاران، کیفیت کار، انضباط کاری می باشد. عملکرد می‌تواند تحت عنوان رفتار مورد نظر یا کار هدفمند تعریف گردد. بعبارتی مشاغل برای تحقق اهداف و نتایج به خصوصی ایجاد می‌شوند و افراد برای انجام این مشاغل استخدام می‌شوند چون سازمان به دنبال دستیابی به آن نتایج است. بنابراین عملکرد شامل مواردی است که سازمان از کارکنان در جهت تحقق اهدافش انتظار داشته و می‌طلبد(طباطبائی قمی، ۱۳۹۲: ۵۰).

در واقع به مجموعه رفتارهایی که در ارتباط با شغل، افراد با خودشان بروز می دهند و یا به عبارتی میزان محصولات یا بازدهی است که به موجب اشتغال فرد در شغلش (اعم از خدمات، تولید و آموزش) حاصل می شود می گویند. عملکرد شغلی حاصل فعالیت های کارکنان از لحاظ اجرای وظایف محوله پس از مدت زمان معین می باشد. معمولاً سنجش عملکرد بعد از یک دوره زمانی مانند یک سال صورت می گیرد. بعبارتی دیگر عملکرد شغلی عبارت است از مجموعه رفتارهایی که افراد در ارتباط با شغل از خودشان نشان می دهند. عواملی مانند غیبت، کندی کار و تاخیر می تواند معیارهای مناسبی برای سنجش عملکرد باشند. عملکرد شغلی یعنی اندازه گیری نتایج و این که آیا کار را خوب انجام داده ایم یا نه (رابینز[20]،۱۳۸۱:۱۸۴). عملکرد شغلی را می توان شامل رفتار و معلومات شغلی، تخصص و مهارت در کار و کیفیت کار دانست. در واقع به مجموعه رفتارهایی که افراد در ارتباط با شغل از خود بروز می دهند. عملکرد شغلی نحوه و میزان انجام وظایف و مسئولیت های محوله توسط کارکنان بر اساس شاخص های ارزیابی عملکرد را نیز شامل می شود(ساریخانی خرمی،۱۳۹۱: ۹۱). عملکرد می‌تواند تحت عنوان رفتار مورد نظر یا کار هدفمند تعریف گردد. بعبارتی مشاغل برای تحقق اهداف و نتایج به خصوصی ایجاد می‌شوند و افراد برای انجام این مشاغل استخدام می‌شوند چون سازمان به دنبال دستیابی به آن نتایج است. بنابراین عملکرد شامل مواردی است که سازمان از کارکنان در جهت تحقق اهدافش انتظار داشته و می‌طلبد.

تحقق اهداف شغلی: رسیدن به اهداف مورد نظر توسط هر یک از کارکنان در تمام سطوح سازمانی می باشد.

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

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

[19] Job Performance
[20] Robbinss

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

شود.

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

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

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

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

پیشینه پژوهش و توسعه مدل و فرضیه‌ها

در ادامه مرور مطالعات و تحقیقات مرتبط با موضوع از منابع مختلف نظیر دانشگاه ها و مراکز تهیه و تدارک کننده منابع علمی و تحقیقی، مؤید این نکته هستند که چون بحث های مربوط به بررسی رابطه بین صلاحیت حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی تعهدسازمانی مانند بسیاری از مباحث دیگر در حیطه کاری علوم انسانی و اجتماعی قرار دارند لذا در هر کدام از آن ها با تفاوت ها و شباهت هایی، بررسی هایی در مورد موضوع صورت گرفته و نتایج مربوط نیز در زمان و مکان مشخص مورد استفاده قرار گرفته است.

بتول (۲۰۱۳) یافته اند که بین سبک رهبری تحوّلی بر تعهّد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج یافته های ثانی منور (۱۳۹۸) نشان داد که صلاحیت های حرفه ای به طور معناداری قادر به پیش بینی تعهد سازمانی می باشد. عمادی (۱۳۹۸) یافته است که بین صلاحیت های حرفه ای با عملکرد شغلی رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد؛ شعبان ملکشاه (۱۳۹۷) بیان داشته است که بین صلاحیت های حرفه ای و تعهد شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد، همچنین مشخص شد که مولفه های صلاحیت های حرفه ای و تعهد شغلی می توانند به طور مثبت و معنی داری عملکرد سازمانی را پیش بینی کنند. نتایج پژوهش پورکریمی و همکاران (۱۳۹۶) نشان داد صلاحیت حرفه ای در تعهد حرفه ای و عملکرد شغلی و تعهد حرفه ای نیز در عملکرد شغلی تاثیر مثبت و معنی داری دارد. همچنین، نقش میانجی تعهد حرفه ای در رابطه صلاحیت حرفه ای و عملکرد شغلی تایید شد. یافته های گل علی (۱۳۹۶) نشان‌دهنده آن است که ویژگی‌های شخصیتی ارتباط نزدیکی با عملکرد شغلی و تعهد سازمانی دارد و هرچه افراد از ویژگی‌های مثبت‌تر و کارامدتر برخوردار باشند عملکرد شغلی و تعهد سازمانی مناسب‌تری از خود نشان می‌دهند. آذرنژاد (۱۳۹۶) بیان داشته است که صلاحیت‌های حرفه-ای دارای اثر مثبت و معنی‌دار بر عملکرد شغلی بوده است. باخبر (۱۳۹۵) نشان داده است که صلاحیت های حرفه ای مدیران مدارس بر عملکرد شغلی آنها تأثیرگذار است، همچنین خلاقیت مدیران مدارس در اثر گذاری صلاحیت حرفه ای بر عملکرد شغلی انها نقش میانجی را دارد. یافته های علمی و برزی (۱۳۸۸) نیز نشان داد که بین سبک مدیریت رابطه مدار و تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد عقلانی دبیران رابطه معنی داری وجود دارد و بین سبک مدیریت وظیفه مدار و تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد عقلانی دبیران رابطه معنی داری وجود ندارد.

از مجموع پیشینه مذکور به نظر می رسد صلاحیت حرفه ای می تواند بر عملکرد شغلی کارکنان اثرگذار

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

باشد، از طرفی مهم‌ترین عواملی که در این رابطه اثرات فراوانی دارد، عملکرد شغلی است. از طرفی سازمان ها برای نایل آمدن به اهداف سازمانی شان نیازمند نیروی انسانی متعهد هستند، نیرویی که بتواند ضمن کاهش غیبت، تأخیر و جابجایی موجب افزایش چشمگیر عملکرد شغلی کارکنان شود و این امر تنها با داشتن صلاحیت حرفه ای مناسب و مطلوب در سازمان میسر می شود؛ لذا با توجه به اینکه شهرداری شهر تهران سالیانه ضررهای مادی و غیرمادی زیادی از عدم بررسی رابطه بین صلاحیت حرفه ای و عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی عملکرد شغلی کارکنان در سطوح مختلف خود متحمل شده است و به همین دلیل با این مسئله به چشم یک نقطه ضعف اساسی و چالش در سند راهبردی توسعه سازمانی برخورد کرده و تصمیم به انجام یک تحقیق علمی و آموزشی جهت آسیب شناسی موضوع فوق و ارائه راهکارهای علمی جهت حل این چالش گرفته شده است. لذا در این مقاله پس از مروری بر ادبیات و پیشینه پژوهش به دنبال بررسی این موضوع هستیم که رابطه بین صلاحیت حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان شهرداری یا توجه به نقش میانجی تعهدسازمانی به چه صورت می باشد؟

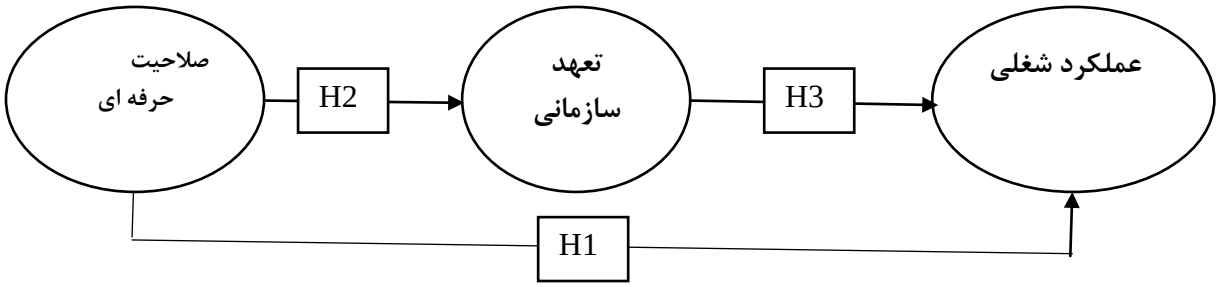
لذا بر اساس آنچه که گفته شد فرضیه های زیر پیشنهاد می‌شود:

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

فرضیه دوم: صلاحیت حرفه ای بر تعهدسازمانی کارکنان شهرداری تأثیر دارد.

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

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



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

روش شناسی پژوهش

از آنجایی‌که در این پژوهش از طریق پرسشنامه داده‌های مربوط به رابطه بین صلاحیت حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان شهرداری تهران با توجه به نقش میانجی تعهدسازمانی گردآوری می‌شوند، پژوهش حاضر، پژوهشی کاربردی و از نوع کمی می‌باشد. از حیث بعد محیط، از نوع میدانی، و از منظر قطعیت به

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

لحاظ مشخص بودن متغیرها و ارتباط بین آنها (یعنی وجود فرضیه) از نوع قطعی است. هم‌چنین با توجه به موضوع، ماهیت این پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی است و از روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی نیز در مراحل مختلف پژوهش استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل تمامی کارکنان ستادی شهر تهران بودند که از این میان با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و براساس فرمول کوکران برای جوامع نامحدود ۳۸۴ نفر به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد. برای گردآوری داده‌ها، از دو پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی آلن و مایر (۱۹۹۶)، و عملکرد شغلی معلمان پترسون (۱۹۶۳) برگرفته از پژوهش طباطبائی قمی (۱۳۹۲)و پرسشنامه محقق ساخته صلاحیت حرفه ای کارکنان که به فراخور موضوع پژوهش از سوالات پرسشنامه ملائینژاد (۱۳۹۱) استفاده شد. این پرسش نامه ها به ترتیب دارای۲۴، ۱۵ و ۳۹ گویه با مقیاس پنج درجه ای لیکرت(خیلی کم = ۱، کم= ۲، تاحدودی = ۳، زیاد= ۴ و خیلی زیاد= ۵) تنظیم شده است. به‌منظور تعیین روایی پرسشنامه از روایی محتوا استفاده شد که برای این منظور پرسشنامه به تأیید چند تن از اساتید دانشگاه رسید و اصلاحات لازم صورت پذیرفت. در مورد روایی سازه نیز از روش کمترین مربعات جزئی و نرم‌افزار SmartPLS استفاده شد. روایی سازه به دو نوع روایی همگرا و روایی واگرا تقسیم می‌شود. با توجه به این که در این تحقیق شاخص AVE (میانگین واریانس استخراج‌شده[21]) برای تمامی متغیرهای تحقیق بالای ۰/۵ است، لذا روایی همگرای سازه‌های مدل تأیید می‌شود. علاوه بر آن یافته ها نشانگر تایید روایی واگرای ابزار اندازه گیری بود. هم‌چنین ضریب پایایی[22] (CR) و آلفای کرونباخ برای سنجش پایایی بالای ۰/۷ به دست آمد که نشان دهنده پایا بودن ابزار اندازه گیری است. نتایج ویژگی‌های روانسنجی ابزار برای متغیرهای پژوهش در جدول زیر نشان داده شده است:

جدول ۱: نتایج ویژگی‌های روان‌سنجی ابزار برای متغیرهای پژوهش

بعد	متغیر	منبع	تعداد گویه‌ها	آلفا	AVE	CR
صلاحیت حرفه ای	صلاحیت شناختی	محقق ساخته (ملائینژاد، ۱۳۹۱)	۱۴	۰,۸۱۲	۰,۷۱۳	۰,۶۴۴
	صلاحیت نگرشی		۹	۰,۸۴۵	۰,۹۱۳	۰,۶۸۷
	صلاحیت مدیریتی		۱۶	۰۸۳۴	۰,۷۴۵	۰,۸۸۲
تعهد سازمانی	تعهد عاطفی	آلن و مایر (۱۹۹۶)	۸	۰,۸۲۳	۰,۸۴۴	۰,۸۲۸
	تعهد مستمر		۸	۰۸۳۴	۰۸۳۴	۰,۷۱۰
	تعهد هنجاری		۸	۰,۷۶۱	۰,۷۱۱	۰,۸۳۷
عملکرد شغلی	تحقق اهداف شغلی	پترسون (۱۹۶۳)؛ طباطبائی قمی (۱۳۹۲)	۲	۰,۷۸۰	۰,۶۸۴	۰,۸۵۲
	کاربرد دانش در کار		۲	۰,۹۰۴	۰,۶۴۵	۰,۹۵۱
	برخورد با ارباب		۲	۰,۷۶۱	۰,۸۵۳	۰,۸۵۳

[21] Average Variance Extracted
[22] Composite Reliability

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

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

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

تحلیل داده‌ها

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

جدول ۲: اطلاعات جمعیت شناختی نمونه و متغیرهای پژوهش

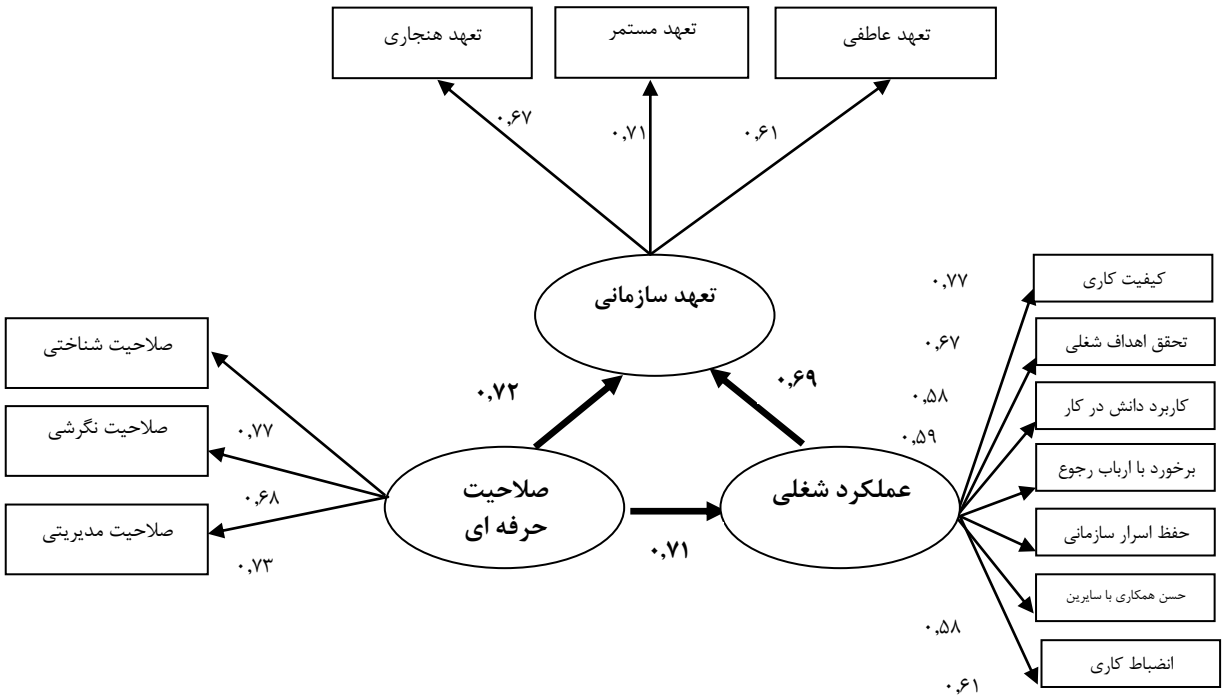
متغیر	طبقه	فراوانی	درصد
جنسیت	زن	۸۹	۲۳,۲
	مرد	۲۸۶	۷۴,۵
	بدون پاسخ	۹	۲,۳
تحصیلات سطح	فوق دیپلم و پایین تر	۱۳۴	۳۴,۹
	لیسانس	۱۷۱	۴۴,۵
	فوق لیسانس و بالاتر	۷۹	۲۰,۶
سابقه کار	زیر ۱۰ سال	۱۱۲	۲۹,۲
	۱۱ تا ۲۰ سال	۱۸۸	۴۹
	بالای ۲۰ سال	۸۰	۲۰,۹
	بدون پاسخ	۴	۱
وضعیت تاهل	مجرد	۷۲	۱۸,۸
	متاهل	۳۰۱	۷۸,۴
	بدون پاسخ	۱۱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

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

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

ب) آزمون مدل و فرضیه های پژوهش

در این مرحله رابطه علت و معلولی بین تعهدسازمانی، صلاحیت حرفـه ای و عملکـرد شـغلی شـهرداری تهران در قالب بخش مدل ساختاری سنجیده شده است. همان‌طور کـه در شـکل زیـر نمایـان اسـت، نقـش میانجی تعهدسازمانی در رابطه بین صلاحیت حرفه ای کارکنان شهرداری و عملکرد شغلی ایشان معنـی دار است.



شکل ۲: ضرایب تأثیر علی مدل پژوهش

در شکل ۲ ضریب تاثیر علی مدل پژوهش و رابطه متغیر ها را نمـایش مـی‌دهـد. خروجـی PLS تاییـد کننده فرضیه های پژوهش است که در جدول شماره زیر نمایان است. از آنجایی‌که تمـامی مقـادیر t بـالای ۱,۹۶ هستند، تمامی فرضیه‌ها تایید می‌شوند.

جدول ۲) نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه ها	ضرایب استاندارد	مقدار آماره	نتیجه

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

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

بحث و نتیجه گیری

بطورکلی دنیای امروز پر از پیچیدگی‌هایی است که سازمان‌های خدماتی را در زمینه رشد و تعالی با مشکلات عدیده‌ای روبه‌رو ساخته است و مدیران در کلیه سطوح را بعنوان برنامه‌ریزان، سازمان‌دهندگان و رهبران حوزه های آموزشی با چالش‌های فراوان روبرو کرده است. در این شرایط بررسی نقش میانجی تعهدسازمانی در رابطه بین صلاحیت حرفه ای کارکنان شهرداری و عملکرد شغلی ایشان می تواند راهگشای مشکلات شهرداری تهران باشد.

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

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

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

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

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

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

منابع

آذرنژاد گیگلو، کریم. (۱۳۹۶). تأثیر مولفه های صلاحیت حرفه ای بر عملکرد شغلی آموزشگران هنرستان های کشاورزی استان های شمال غرب کشور. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه زنجان.

باخیر، حسن. (۱۳۹۵). بررسی تاثیر صلاحیت های حرفه ای مدیران مدارس بر عملکرد شغلی آنها، با میانجی گری خلاقیت مدیران (مورد مطالعه: مدیران آموزش پرورش شهرستان تایباد). پایان نامه کارشناسی ارشد، موسسه آموزش عالی سناباد گلبهار.

بهاءلوهوره، آیدا. (۱۳۹۶). بررسی تاثیر جو سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان مطالعه موردی شرکت پتروشیمی شیراز. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور استان هرمزگان.

پورکریمی، جواد؛ قارلقی، سجاد؛ همایینی دمیرچی، امین و کرمی، محمدرضا (۱۳۹۶). اثر میانجی تعهد حرفه ای در رابطه بین صلاحیت حرفه ای و عملکرد شغلی (مورد مطالعه: کارشناسان آموزش دانشگاه تهران). نشریه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۵، شماره ۴، صص ۸۵۶-۸۳۳.

پورکریمی، جواد؛ کرامتی، محمدرضا و محمدی، علیرضا. (۱۳۹۶). طراحی و تبیین صلاحیت های حرفه ای کارشناسان منابع انسانی. نشریه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، دوره ۲۶، شماره ۸۶، صص ۹۶-۶۱.

ثانی منور، ارسالان. (۱۳۹۸). نقش واسطه ای صلاحیت های حرفه ای در رابطه با هوش اخلاقی و تعهد سازمانی معلمان چندپایه شهرستان کوار. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.

ساریخانی خرمی، وحیدرضا. (۱۳۹۱). تأثیر دوره های آموزشی اطلاعات و ارتباطات بر عملکرد شغلی و اثر

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

بخشی دبیران دوره راهنمایی صفا شهر. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد صفا شهر.
شعبان ملکشاه، حمید. (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین صلاحیت های حرفه ای و تعهد شغلی با عملکرد سازمانی مدیران مدارس شهرستان بندرجاسک. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندر جاسک.
طباطبائی قمی، مریم. (۱۳۹۲). رابطه فرسودگی شغلی با عملکرد شغلی معلمان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد واحد تهران جنوب.
علمی، محمود، برزی، عزیز محمد. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین سبک مدیریت مدیران و تعهد سازمانی معلمان متوسطه آموزش و پرورش شهر بوکان. نشریه جامعه شناسی، سال اول، شماره سوم، صص۵۰-۲۷.
عمادی، زهرا. (۱۳۹۸). رابطه صلاحیت های حرفه ای با سلامت سازمانی و عملکرد شغلی معلمان ابتدایی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
فیضی، محمد، رحیمی، الهام. (۱۳۹۰). تئوری های سازمان و مدیریت. اردبیل: انتشارات محقق اردبیلی
قیومی، آریادخت. (۱۳۹۴). رابطه بین هوش اخلاقی و سلامت سازمانی از دیدگاه مدیران دانشگاه های آزاد اسلامی شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
گریفین، ریکی و مورهد، گریگوری. (۱۳۹۵). رفتار سازمانی. مترجم دکتر سید مهدی الوانی و دکتر غلامرضا معمار زاده، تهران: انتشارات مروارید.
گل علی، فاطمه. (۱۳۹۶). بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با تعهدسازمانی و عملکرد شغلی کارمندان بهزیستی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود.
نویدی، امیر؛ تقی پورظهیر، علی و احمدی، سیدعلی اکبر. (۱۳۹۶). ارائه مدلی برای برون سپاری فعالیت های آموزشی و پژوهشی سازمان های دولتی (مورد: شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ). دوفصلنامه مدیریت بر آموزش سازمان ها، سال هشتم، شماره ۱بهار و تابستان ۹۶، صص۲۱۰-۱۷۹.

Aryanto, V. D. W. (2017). The Role of Local Wisdom-Based e-Eco-Innovation to Promote Firms' Marketing Performance. International Journal of Social Ecology and Sustainable Development (IJSESD), 8(1), 17-31.
Ail, N. M. B. M., bin Taib, M. R., bt Jaafar, H., & bin Omar, M. N. (2015). Principals' Instructional Leadership and Teachers' Commitment in Three Mara Junior Science Colleges (Mjsc) in Pahang, Malaysia. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 191, 1848-1853.
Batool, B. F. (2013). An Empirical Stuady on Effect of Transformational Leadership on Organizational Commitment In The Banking Sector Of Pakistan.Journal Of Business And Management.Vol.8. Issue.2,Pp 38-44.
Cheasakul, U., & Varma, P. (2016). The influence of passion and empowerment on organizational citizenship behavior of teachers mediated by organizational commitment. Contaduría y Administración.
Ilinska, L., Platonova, M., & Smirnova, T. (2016) Competence in Professional Communication. Procedia-Social and Behavioral, Sciences, 236, 254-259
Kashman, J, W. (2006). The organizational Dinamics pf and Teacher workpleace commitment: A stay of Arbon Elementary and Middle School Education Quarterly. Educational admin istration quarterly. V 28, N.1 , pp 17.
Kim, S. G., & Kim, J. (2014). Integration Strategy, Transformational Leadership and Organozational Commitment in Korea's Coorporate Split-offs. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 109, 1353-1364.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

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

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

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

Behzad Ghasemzadeh[23]

Abstract

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

Keywords: Organizational Commitment, Professional Competence, Job Performance.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-19]

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